Ahlséns forskningsinstitut
Ungdomar med hörselskada – inträde i livet efter gymnasieskolan (husk)

Delrapport, 2005-05-25
Martin Andersson

MED ORDEN SOM HJÄLPMEDEL

Tack vare den snabba teknikutvecklingen har möjligheten att förbättra hörselskadades situation förbättrats; idag kan en hörselskada i många situationer minimeras av hjälpmedel. Men vad gör man när hörselhjälpmedlen inte löser problemet eller om de inte finns tillgängliga eller inte används?

Att vara hörselskadad innebär att dagligen hamnar i situationer där man behöver förklara för sin omgivning att man hör dåligt. Det kan handla om vardagliga situationer som att fråga om någonting i en affär, men även mer avgörande sammanhang, som vid en anställningsintervju. I dessa situationer är risken påtaglig att hjälpmedlen inte används trots att omgivningsfaktorer försämrar möjligheten att höra. Men situationen kan underlättas om den hörselskadade ber om hjälp eller om den hörande tar initiativet och erbjuder sin hjälp.

I enkätundersökningen *74 röster om skolan* har Bergkvist (2001) tagit reda på hur hörselskadade ungdomar upplever sin skolsituation och resultaten är tydliga.

56 % av eleverna rapporterar att man inte frågar vad man har fått i läxa, trots att man inte hört vad läraren sagt.

74 % av eleverna rapporterar att de avstår från att be om hjälp vid grupparbeten, trots att de inte kan följa diskussionen på grund av sin hörselskada.

71 % rapporterar att de inte informerar en vikarie om på vilket sätt han eller hon kan underlätta undervisningen.

89 % rapporterar att läraren inte informerar eleven innan lektionen, vilket är en vedertagen metod för att underlätta för en hörselskadad.

Den sammantagna bilden av undersökningen är att varken den hörselskadade eller läraren tar tillräckligt ansvar för situationen. Undersökningen sätter fingret på en problematik som inte bara är knuten till skolsituationen, utan snarare beskriver ett allmänt problem för hörselskadade i deras kontakt med den hörande omgivningen.

En förklaring till problemet är att den hörselskadade tycker att det är svårt eller pinsamt att be om hjälp, särskilt om det inte leder till någon förändring. Samma sak gäller den hörande. Många situationer kan underlättas om den hörande ger adekvat hjälp till den hörselskadade, men för att göra det krävs att den hörande frågar vilken hjälp den hörselskadade vill ha. Men även en hörande kan känna osäkerhet inför situationen, vilket kan få konsekvensen att frågan aldrig ställs.

För att den hörselskadade ska få rätt hjälp krävs alltså kommunikation. När en av de interagerande är hörselskadad försvåras kommunikationen, vilket ställer ytterligare krav på hur vi uttrycker oss. I föreliggande arbete ska ett nytt sätt att se på kommunikationen i hjälpsituationer presenteras. Grundtanken är att fokusera orden vi väljer. Orden är nämligen konkreta och går att observera. De går därför också att analysera och analysen kan ge oss ny kunskap. Med ny kunskap är det möjligt att konstruera en samtalsmetod för hjälpsituationen. Men mycket av dagens samtalslitteratur har emellertid en grundsyn som inte överensstämmer med tanken om att ha ordet i fokus, vilket gör det nödvändigt att även byta grundläggande synsätt.

En viktig byggsten vid kommunikation är språket, vilket gör att hur vi formulerar oss får en avgörande betydelse. För att en hörselskadad eller hörande ska kunna lära sig att formulera sig på ett nytt sätt vid hjälpsituationen krävs en samtalsmetod som leder till förändring. För att det ska gå att motivera en individ till förändring krävs att vägen dit är rimlig i förhållande till vad som ska förändras. För hörselskadade är hjälpsituationer någonting återkommande i vardagen, och om dessa situationer kan underlättas kan det leda till stora förbättringar. Vikten av att förändringen måste stå i proportion till nyttan blir ännu tydligare eftersom den även ska kunna användas av hörande personer, vars vardag oftast inte påverkas av dessa hjälpsituationer i lika hög grad.

Förändringsmodeller

För att hitta en grundläggande modell för förändring är det naturligt att vända sig till psykologin. Där finns olika förklaringsmodeller för hur människan formas och förändras. Vilken förklaring vi väljer har betydelse för vilken typ av förändring som är möjlig. När man pratar om förändring av samtal är det främst två förklaringsmodeller som kommer i fråga.

Den första modellen jag tar upp bygger på personlighetspsykologi. Där tänker man sig att människan har en stabil personlighet och att vårt sätt att samtala är format av våra tidigare erfarenheter. Om vi vill förändra vårt sätt att samtala behöver vi ändra våra personliga förutsättningar, förmågan att samtala finns inom personen. Man strävar till exempel efter att fördjupa individens empati.

Den andra modellen jag tar upp bygger på socialpsykologi. Här fokuserar man på de observerbara delarna av samtalet, vad man säger och hur den andra uppfattar det man

säger. Fokus flyttas från individens inre till samspelet mellan individer. En viktig grund för detta synsätt är tanken att en individ alltid är sin omgivnings miljö. Det räcker alltså inte att jag känner mig empatisk utan jag är empatisk först om andra uppfattar mig så.

De flesta programmen för träning av samtal bygger på ett personlighetspsykologiskt synsätt. En konsekvens är att de anses ha en ödmjuk inställning till samtalaren och samtalet, eftersom de uppmanar till självreflektion och eftertanke istället för att ge konkreta råd som kan kännas obekväma till en början. Genom att ge exempel på samtalsmodeller med en personlighetspsykologisk grundsyn och med en socialpsykologisk grundsyn ska här modellernas för och nackdelar diskuteras.

I den personlighetspsykologiska modellen heter vägen till förändring personlig utveckling. Orden i samtalet kommer inifrån, och därför är den enda vägen till förändring att stimulera den inre utvecklingen av de egenskaper som kännetecknar en god samtalare. Crafoord (1994) går så långt att han beskriver vårt sätt att samtala som en konstart. Han menar vidare att ett samtal bara kan bli äkta om man ger sig hän och helt öppnar sig för den andra personen. I boken *Människan är en berättelse* beskriver Crafoord hur han tycker samtal ska läras ut och förespråkar handledningssituationen. Det är där en persons samtalsförmåga kan byggas upp. Den handledde får chans att hitta sitt eget sätt att samtala utifrån sina egna förutsättningar. Om en individ vill förändra sitt sätt att samtala i hjälpsituationer, utifrån denna samtalsmetod, krävs det mycket av individen.

Om det enda syftet med samtalsträningen är att förändra hjälpsituationen är detta synsätt alltför övergripande. Det kräver en förändring av hela personen för att personen ska bli trygg i samtal. I den vardagliga hjälpsituationen är däremot målet att med ett eller ett par ord få en annan person att ge eller ta emot hjälp. Att utgå från en samtalsmodell som handlar om att genom personlig utveckling skapa förutsättningar för ett emotionellt möte höjer kraven på samtalaren.

Att Crafoord har sin grund i personlighetspsykologin är lätt att se, i andra fall är det inte alltid så tydligt. Mehrens (1997) och Zimsen (1978) är två exempel, vars samtalsmodeller i viss mening är konkretare. När man tar del av deras modeller får man intrycket av att de ger praktiska verktyg för förändring. Mehrens tycker exempelvis det är viktigt att vara medveten om hur många olika typer av samtal som vi växlar mellan, från det informella småpratet till det målinriktade utvecklingssamtalet. Hon säger att man behöver ett ramverk av samtalsprinciper för att behärska samtalskonsten, så att man kan känna sig trygg i det samtal man ska föra. Men eftersom hennes syn på förändring utgår från personlighetsmodellen blir hennes råd generella. Hon uppmanar läsaren att själv tänka efter vad man vill få sagt och vad man vill åstadkomma. Zimsen (1978) har formulerat en samtalsmetod för en specifik situation. I boken *Samtal som verktyg* utgår hon från en professionell hjälparsituation och anger tydligt vad som kan påverka utfallet av samtalet. Så till exempel beskriver hon sex tänkbara reaktioner hos en person man erbjuder sin hjälp

när personen inte själv har bett om det. Exemplet visar att Zimsen även betonar att den man samtalar med påverkar utfallet. Hennes syfte är dock att motivera samtalaren till en inre förändring, eftersom hennes grundsyn är personlighetspsykologisk.

I socialpsykologiska samtalsmodeller ser man annorlunda på förändring. Fokus ligger på det observerbara, vilket i samtalet är orden istället för den inre förändring som personlighetsmodellen representerar. I och med detta ses samtal som en färdighet. Fördelen med detta synsätt är att orden, även om de skulle bygga på egenskaper, går att förändra genom träning, precis på samma sätt som man tränar andra färdigheter. Man kan ta matlagning som ett exempel. För att behärska matlagningskonsten krävs att vi har tränat på olika färdigheter separat, som att steka kött eller koka ris. Efterhand man lär sig de olika delarna kan man laga mer komplicerade rätter. På samma sätt kan man träna samtal. Om vi delar upp samtalandet i konkreta situationer och sedan tränar en del i taget kommer vår förmåga att samtala successivt att öka.

En samtalsteoretiker som bygger sin samtalsmetod på träning utan att vara socialpsykolog är Gordon (1975). Han har sin grund i humanistisk psykologi (en personlighetspsykologi) men ser behovet av en praktiskt tillämpbar modell som går att använda i vardagliga samtal. Han har även arbetat med praktiska samtalsmetoder i ledarskapssituationen (1994). Han använder begreppen ”sändare” och ”mottagare” för att göra det möjligt att titta på en av de inblandade i ett samtal, för att på så sätt se vad den personens ord får för inverkan på mottagaren. När en person säger någonting till en annan är syftet ofta att den andra ska förändra sitt beteende på något sätt. Det är med andra ord den som sänder budskapet som äger problemet och som därför kan sägas vara den ansvarsbärande.

I boken *Samtal för förändring* presenterar Lindh och Lisper (1990) ytterligare en samtalsmodell. De utgår från den socialpsykologiska tanken att man ska dela upp samtalet i mindre enheter och träna dessa separat. De delar exempelvis upp dessa i principer för vilka ord man ska välja i vissa situationer eller principer för hur man ska lyssna på en annan människa på bästa sätt.

Att välja den socialpsykologiska modellen har flera fördelar. Det går till exempel att skapa en konkret samtalsmetod specifikt för en hjälpsituation – en metod som dessutom kan tränas – istället för att fokusera på en bredare inre förändring, vars tillämpbarhet i korta vardagliga möten är tveksam. Med den socialpsykologiska modellen går det även att ta fram en metod för hjälpsituationen som kan användas av både hörselskadade och hörande, eftersom man fokuserar förändringen på det som är gemensamt i situationen, de observerbara beteendena. I personlighetsmodellen blir detta omöjligt då förändring måste ses i ljuset av varje enskild individs förutsättningar. Men för att den socialpsykologiska modellen ska bli användbar behövs någonting att träna, på samma sätt som när vi tränar andra färdigheter.

När man tar fram konkreta råd är det första steget att välja vilken del av hjälpsituationen man ska titta på. En av delarna är orden vi väljer när vi ber om hjälp eller erbjuder vår hjälp. Om man antar att både hörselskadade och hörande vill skapa en så god miljö för den andra som möjligt kan följande exempel visa hur fel det kan bli, enbart på grund av orden man väljer. Om en hörselskadad säger: ”Det är dålig akustik här inne” är det möjligt att någon svarar ”ja, det är det verkligen”. Om den hörselskadade hade hoppats att den andre skulle fråga om han kan hjälpa till på något sätt kan man säga att den hörselskadade använde fel ord. Reaktionen hade förmodligen blivit mer adekvat om den hörselskadade formulerat sig: ”Den dåliga akustiken här inne gör det svårt för mig att höra”. Om en hörande säger till en hörselskadad: ”Visst är det dålig akustik här inne” och den hörselskadade svarar ”Tycker du det” har även den hörande använt fel ord, om syftet med frågan var att få reda på hur man kan hjälpa den hörselskadade, så att problemet med akustiken ska minimeras. Orden man väljer är alltså bara en av delarna av hjälpsituationen. Andra delar är hur vi säger orden och när vi säger orden. I den socialpsykologiska modellen tänker man sig att orden vi använder är en intränad ordföljd och eftersom det invanda sättet är ett resultat av träning så går det också att lära sig ett nytt sätt att formulera sig om man blir medveten om att det nuvarande sättet har nackdelar.

Förändringstekniker

Om det ska vara meningsfullt att träna ord, behövs allmängiltig kunskap om hur man ska formulera sig i hjälpsituationen, man ska veta vilka ord som är rätt. Allmängiltig kunskap får man genom att ta reda på hur människor i allmänhet uppfattar någonting. Det man vill veta i hjälpsituationen är hur de inblandade uppfattar olika formuleringar. Om man kan visa på formuleringar som människor i allmänhet tycker är bra, kan man skapa en samtalsprincip som underlättar hjälpsituationen.

Hjälpsituationen handlar om att ge eller att ta emot hjälp, med andra ord vill man få en annan människa att ändra sitt beteende. Om en hörselskadad behöver hjälp i en viss situation är det den hörselskadades ansvar att be om hjälp på ett sådant sätt att den hörande tycker det är värt att frångå sitt invanda sätt för att istället anpassa sig till den hörselskadades behov. Om en hörande vill hjälpa en hörselskadad är det den hörandes ansvar att få den hörselskadade att vilja ta emot hjälpen. I båda situationerna handlar det alltså om att få den andre välvilligt inställd till en förändring.

En annan situation där förändring av den andres beteende kommer i fokus är givande av negativ kritik. Den kan tyckas olik hjälpsituationen men med den socialpsykologiska modellen som grund finns påtagliga likheter. När man ska ge negativ kritik till en annan person vill man också att budskapet ska leda till förändring. För att detta ska lyckas ska den som får kritiken uppfatta budskapet som ett förslag till förändring snarare än någonting hotfullt man ska skydda sig ifrån. Både hjälpsituationen och att ge negativ kritik syftar till att med några ord få den andre att förändra sitt beteende utan att han eller hon uppfattar det negativt. Därför är det en bra idé att börja titta på de metoder som finns för att ge negativ kritik för att

sedan utforska möjligheterna att använda samma principer när man ska utforma en metod för hjälpsituationen.

Jagbudskapet

Både Gordon (1975) och Lindh och Lisper (1990) har förslag på hur man ge negativ kritik. Båda kallar sina metoder för jagbudskap. De anser att man ska utgå från hur den som tar emot budskapet uppfattar situationen. Däremot har de olika metoder för att hitta stöd för respektive jagbudskap. Gordon har arbetat fram sitt jagbudskap utifrån Carl Rogers, grundare av humanismen inom psykologin, tankar och egen beprövad erfarenhet. Lindh och Lisper utgår däremot från en experimentell socialpsykologisk utgångspunkt, deras jagbudskap är en vidareutveckling av Guerneys (1977) tankegångar.

Gordons jagbudskap innehåller tre komponenter: beteende, känsla och effekt. Han menar att jagbudskapet ska inledas med en kort beskrivning av problemet man vill lösa, därpå ska man berätta vilka känslor problemet orsakar mig och i avslutningen ska man formulera de påtagliga konsekvenserna av beteendet för den som budskapet riktas till.

Lindh och Lisper har sex punkter man ska följa för att den negativa kritiken ska uppfattas så bra som möjligt. Grundprinciperna är att jagbudskapet ska fokuseras på det positiva snarare än det negativa och det ska riktas mot situation snarare än person. De ger dessutom konkreta instruktioner om hur punkterna ska formuleras, vilket är nödvändigt för att de ska vara användbara.

På institutionen för psykologi vid Uppsala Universitet har en rad examensuppsatser experimentellt prövat Lindh och Lispers jagbudskap. I de första studierna blev resultaten blandade, Daleflod (1981) och Gustavsson och Larsson (1986) är exempel. Men senare uppsatser ger tydligare stöd för jagbudskapets användbarhet, Konidari och Uveland (1988), Gegermo (1999) och Borg (2003) har alla fått resultat som stöder jagbudskapet. Den samlade bilden av uppsatserna är att jagbudskapet fungerar i de flesta experimentella prövningar, vilket ger stöd för att jagbudskapet är en användbar metod.

Hjälpbudskapet

I hjälpbudskapet handlar det inte om en förändring utan om vad man själv eller den andra kan göra för att underlätta situationen. Men som tidigare konstaterats finns det stora likheter mellan situationerna. I en experimentell studie som heter *Hjälp en blind, en experimentell prövning av hjälpbudskapet vid vardagliga hjälpsituationer mellan synskadade och seende* visar Andersson (2005) hur både synskadade och seende uppfattar skillnaden mellan ett hjälpbudskap och ett jämförande budskap. Hjälpbudskapet som används är ett sexpunkters jagbudskap anpassat för hjälpsituationen. I studien fick 16 synskadade och 20 seende lyssna och skatta de olika budskapen. Resultaten i experimentet visade att båda grupperna tycker att hjälpbudskapet uppfattades som betydligt mer empatiskt. Detta stödjer tanken att

hjälpbudskapet är ett bättre sätt att formulera sig i just den situation som användes i studien.

Den viktigaste orsaken till att den ena personen i Anderssons hjälpsituation var synskadad var att synskadade är en grupp som ofta frustreras av sådana situationer. Studien undersökte en vardaglig avgränsad hjälpsituation där hjälpbehovet var tydligt. Många likheter finns mellan hjälpsituationer där hörselskadade och hörande är inblandade. Det är därför rimligt att anta att även denna typ av hjälpsituation innehåller liknande komponenter. Jag kan inte se någon anledning till att effekten av hjälpbudskapet enbart gäller synskadade. Möjligen kan ordvalet ha en mer central roll i en hjälpsituation där den ena personen är synskadad, eftersom synskadan innebär att kommunikationen försvåras. Men detta gör det snarare extra intressant att titta på möjligheterna att överföra det till hörselskadade, eftersom även denna grupp har ett uttalat kommunikationsproblem.

För att ta reda på hur det ser ut om man överför hjälpbudskapet till en hörselskadesituation ska jag nu skissera Lindhs och Lispers jagbudskap som modell för hjälpsituationen. I tabell 1 visas en teoretisk översikt.

Tabell 1, Jämförelse mellan jagbudskap och hjälpbudskap
Jämförelse mellan jagbudskap och hjälpbudskap.

Jagbudskap	Hjälpbudskap
Uttrycker problemet i stort och i subjektiva termer.	Uttrycker hjälpsituationen i stort och i subjektiva termer.
Beskriver dina känslor och konsekvenserna för dig.	Beskriver dina känslor för situationen.
Beskriver positiva aspekter.	Beskriver positiva aspekter.
Beskriver problemet konkret.	Beskriver hjälpsituationen konkret.
Beskriver den önskade förändringen konkret.	Beskriver den hjälp man önskar eller som man kan erbjuda konkret.
Visar att du förstår den andres situation.	Visar att du förstår den andres situation.

I jagbudskapets första punkt ska man beskriva problemet i stort och i subjektiva termer. Ett exempel är en kollega som en gång i veckan lämnar dig det underlag du behöver för din rapport till din chef. Under den senaste tiden tycker du att dessa har varit bristfälliga. Du börjar bli irriterad eftersom du får sämre möjligheter att göra ett bra arbete. Om du då säger till din kollega: ”Du slarvar med sammanställningen” har

du beskrivit situationen i objektiva termer. Om du säger: ”Jag tycker det finns brister i din sammanställning” visar du tydligt att det är din egen åsikt du för fram. Det ger den andre möjlighet att argumentera för varför underlaget ser ut som det gör.

Ett hjälpbudskap ska också inledas med att situationen beskrivs i stora drag och med subjektiva termer. Föreställ dig en situation där en hörselskadad person är på studiebesök på en arbetsplats. Fikarummet är fullsatt och röster och porslinsslammer gör det svårt att höra, och den hörselskadade sitter i egna tankar när han märker att en av de andra vid bordet har pratat med honom utan att han hört vad den andre sagt. Om den hörselskadade då säger: ”Det går inte att höra vad du säger” beskriver han situationen i objektiva termer istället för subjektiva. Han säger med andra ord att den andre borde förstå att det är omöjligt för någon att höra vad den andre säger. Han bör istället formulera sig utifrån sig själv, alltså i subjektiva termer, så att det blir tydligt att han beskriver hur han uppfattar situationen och det kan låta: ”Jag tyckte det verkade som du försökte ta kontakt med mig”.

Man kan även utgå från den hörandes perspektiv. Om en av dem som sitter närmast bredvid börjar presentera sig för den hörselskadade men märker att han inte får kontakt är det hans ansvar att hitta ett sätt att kommunicera. Om han då knackar honom på axeln och säger: ”Jag vet redan att du är hörselskadad”, så ger han ingen möjlighet till den hörselskadade att förklara på vilket sätt hörselskadan påverkar situationen. Genom att däremot formulera sig i subjektiva termer blir meningen mer nyanserad och man visar att man är öppen för att få den andres beskrivning. Det kan formuleras: ”Jag har förstått det som om att du hör lite dåligt”.

I jagbudskapets andra punkt ska man berätta vilka känslor som är förknippade med problemet. Om det finns positiva känslor ska man även ta med dessa. I exemplet med kollegan och hans sammanställningar kan det formuleras: ”Jag tycker det finns brister i din sammanställning och jag blir orolig att jag inte ska kunna göra ett fullgott arbete. Jag skulle känna mig lugnare om allt jag tycker ska finnas i sammanställningen verkligen fanns där”.

Även i hjälpbudskapet är det bra att uttrycka de känslor man hyser för situationen. Om man säger: ”Jag hör dåligt och fikarum kan vara särskilt jobbiga för mig” har man tydligt formulerat att det är den här situationen som framkallar mina känslor. Men om man däremot säger: ”Jag kan inte höra när alla pratar samtidigt och det är jobbigt” finns risken att den andre uppfattar ditt budskap som om du tycker att situationen är jobbig för att de inte förstår att högljudda miljöer kan vara problematiska för en hörselskadad, vilket kan uppfattas som en kritik mot den andre.

Samma problem kan uppstå i den omvända situationen. Om den hörande tar initiativ till konversationen och inte har varit tydlig i punkt ett med att det är den personens subjektiva uppfattning av situationen som avsetts kan beskrivningen av vad man känner missförstås, det kan låta: ”Jag vet redan att du är hörselskadad och det måste vara jobbigt”, vilket den hörselskadade kan uppfatta som om den andre snarare

uttalar sig om hur det är att höra dåligt i allmänhet. Men om man istället formulerar sig kring den nuvarande situationen gör man det lättare för den hörselskadade att förhålla sig till det man säger, det kan låta: ” Jag tycker det skulle vara tråkigt om du inte kan vara med i konversationen”.

Jagbudskapets tredje punkt är att man ska ta med positiva aspekter. Det kan vara andra saker som personen gör bra eller sidor av problemet som inte blir negativa. I fallet med kollegan kan det formuleras: ”Jag tycker det är väldigt bra att du har börjat visa vissa sammanställningar i diagram, det blir väldigt tydligt”. Att även ta med positiva aspekter ger balans till kritiken och visar att det är sak och inte person som kritiserats.

Även vid hjälpsituationer är det bra att peka på positiva aspekter. Om den hörselskadade säger: ”Tur att jag fick en chans att förklara situationen, så det inte blev några missförstånd” Så lättar det upp. På detta sätt visar man även att man tar ansvar för situationen och att det är en positiv sak att lösa detta problem. Genom att betona positiva aspekter i situationen minskar man även risken att formulera sig så att omgivningen tycker att du har lagt över ansvaret på dem, vilket kan bli fallet i meningen: ”Det vore enklare för mig om det var tyst här inne”

Samma sak gäller för den hörande. När man betonar vad som är positivt i situationen minskar du risken att den hörselskadade tycker att du lägger över ansvaret på honom, som i meningen: ”Jag tycker det verkar som du verkligen anstränger dig för att hänga med på vad vi säger”. Du visar att ni ska lösa situationen tillsammans. Men om du däremot säger: ”Om man hör dåligt måste man anstränga sig mycket” blir budskapet riktat mot den hörselskadade som person, vilket inte hjälper till att lösa den nuvarande situationen.

Jagbudskapets fjärde punkt säger att du ska beskriva problemet konkret. Om du formulerar dig för generellt är risken stor att ditt budskap kommer uppfattas som en kritik mot den andra personen snarare än situationen. Orden alltid och aldrig är typiska exempel på ord som gör din formulering för generell. Om du säger: ”Det verkar som du alltid slarvar när du skriver sammanställningarna till mig” uppfattas det som om du kritiserar din kollega för att vara en slarvig person. Men om du istället beskriver vilka saker du saknar i sammanställningen: ”Jag saknar uppgifter om vilka personer som varit sjukskrivna under den senaste veckan, du har bara skrivit hur många som har varit borta” är det tydligt för din kollega vad du saknar och att det är den här situationen du avser, inte honom som person.

Även i hjälpbudskapet är det en fördel att formulera sig konkret när man ska förklara hur hörselskadan påverkar situationen. Det är viktigt att formuleringen syftar på den nuvarande situationen. Ett sätt att formulera sig är: ”Jag hör dåligt, särskilt i ett fikarum som här, där många pratar samtidigt.” Även i denna situation ska man försöka undvika orden alltid och aldrig som i meningen: ”Det blir alltid problem när

jag ska försöka hänga med” eftersom det är en för allmän formulering och inte direkt kan knytas till den nuvarande situationen.

Även den hörande ska sträva efter att formulera sig så konkret som möjligt. Det är viktigt att det framgår vad man vill uppnå med budskapet. I situationen vid kaffebordet kan det bli: ”Jag vill gärna presentera mig, så du vet vem jag är och vad jag gör här på företaget.”. Om man däremot uttrycker sig för generellt finns risken att budskapet snarare uppfattas som avvisande, som i formuleringen: ”Vi bara sitter och pratar”.

Jagbudskapets femte punkt beskriver konkret önskad förändring. Genom att vara konkret ökar du möjligheterna för den andre att kunna hjälpa dig. Det man ska undvika är att vara för generell, vilket återigen riskerar att den andre uppfattar din kritik som riktad mot person i stället för situation. I exemplet: ”Försök att vara mer noggrann framöver” är det troligt att den andre uppfattar din formulering som ett negativt omdöme om honom som person, dessutom finns inga konkreta instruktioner om önskad förändring. Om du istället säger: ”Om du framöver tar med namnen på personerna som har varit sjukskrivna skulle jag vara tacksam” är det tydligt vad du vill och vad du åsyftar.

I hjälpbudskapet handlar det inte om en förändring utan om vad man själv eller den andra kan göra för att underlätta situationen. Genom att vara konkret minskar man även här risken att den andre uppfattar dina ord som kritik mot personen. Om man säger: ”Om du pratar tydligt och vänd mot mig så går det bra” ger man den andre konkreta instruktioner om hur situationen kan underlättas. Detta kan jämföras med: ”Om du pratar så att jag kan höra går det lättare för mig.” I det andra exemplet finns inga instruktioner till den andre, formuleringen blir snarare en beskrivning av den andre som person, vilket kan skapa problem för kommunikationen.

För den hörande blir situationen annorlunda, eftersom det är den hörselskadade som har den unika kunskapen om hur samtalet kan underlättas i den här situationen. Att komma med fel konkreta förslag kan till och med bli olyckligt om förslaget inte är relevant i situationen, som i formuleringen: ”Du kanske vill att vi ska prata högre”. Här handlar det snarare om att konkret formulera att man är öppen för att försöka underlätta så mycket som möjligt, för att samtalet ska flyta på. En formulering kan vara: ”Vad kan jag göra för att underlätta för dig.”

Som en avslutning på ett jagbudskap och ett hjälpbudskap ska man visa att man förstår den andres situation. Det är viktigt att du utgår från allmän kunskap när du gör detta. Om den andre inte känner igen sig i din beskrivning är det troligt att han tycker att du har beskrivit situationen åt honom. I situationen med kollegan kan det formuleras: ”Jag förstår att du känner tidspress, chefen har höga förväntningar på vad vi alla ska hinna med” och i hjälpbudskapet kan det formuleras: ” Jag gissar att du inte visste hur du kan underlätta för mig, vi har ju inte träffats tidigare” eller ur den hörandes perspektiv: ” Jag gissar att det är hopplöst att höra i den här pratiga miljön”.

Genom att avsluta med att visa att man förstår den andres situation ökar chansen att den andre personen blir mer välvilligt inställd till att lösa situationen.

Jämförelsen ger vid handen att det finns goda möjligheter att överföra jagbudskapets principer till hjälpsituationen men för att ytterligare illustrera hur ett hjälpbudskap kan formuleras kommer ett fullständigt hjälpbudskap och ett jämförbart budskap presenteras utifrån både den hörselskadade och den hörandes perspektiv. Det jämförbara budskapet är alltså konstruerat för att kontrastera hjälpbudskapet. I en verklig situation är det inte troligt att ett dåligt bemötande består av exakt de sex punkter som används i det jämförande budskapet men tanken är att principen för hur de är konstruerade många gånger liknar de som används i verkligheten.

Exempel 1, utifrån den hörselskadades perspektiv

Hjälpbudskap:
Hej!
Jag tyckte det verkade som du försökte ta kontakt med mig.
Jag hör dåligt och fikarum kan vara särskilt jobbiga för mig.
Tur att jag fick en chans att förklara situationen, så det inte blev några missförstånd.
Ett fikarum som här där många pratar samtidigt är besvärligt.
Men om du pratar tydligt och vänd mot mig går det bra.
Jag gissar att du inte visste hur du kan underlätta för mig, vi har ju inte träffats tidigare.

Jämförande budskap
Hej!
Det går inte att höra vad du säger.
Jag kan inte höra när alla pratar samtidigt och det är jobbigt.
Det blir alltid problem när jag ska försöka hänga med
Men det skulle vara lätt för dig att prata så att jag hör.
Om du pratar så att jag kan höra går det lättare för mig.
Jag antar att det känns ovant för dig.

Exempel 2, utifrån den hörandes perspektiv

Hjälpbudskap
Hej!
Jag har förstått det som om att du hör lite dåligt.
Jag tycker det skulle vara tråkigt om du inte kan vara med i konversationen.
Jag tycker det verkar som du verkligen anstränger dig för att hänga med.
Jag vill gärna presentera mig, så du vet vem jag är och vad jag gör här på företaget.
Vad kan jag göra för att underlätta för dig?
Jag gissar att det är hopplöst att försöka höra i denna pratiga miljö.

Jämförande budskap
Hej!
Jag vet redan att du är hörselskadad.
Jag förstår att det är jobbigt för dig.
Om man hör dåligt måste man anstränga sig mycket.
Vi bara sitter och pratar.
Du kanske vill att vi ska prata högre?
Det måste vara hopplöst att vara hörselskadad.

Hjälpbudskapets praktiska användning
Man kan konstatera att hjälpsituationerna påverkar den hörselskadades vardag. Tack vare det socialpsykologiska synsättet kan man även konstatera att hjälpsituationen påverkar den hörande. Både för hörselskadade och hörande förändras grundförutsättningarna för hjälpsituationen beroende på i vilken situation den uppstår och beroende på vilken relation man har till den andre personen. Man kan se tre tydliga nivåer, hjälpsituationer i nära relationer, i återkommande kontakter (arbete och myndigheter) samt i flyktiga möten. Detta gör att det blir intressant att se på tillämpbarheten av hjälpbudskapet utifrån på vilken av dessa nivåer hjälpsituationen uppstår.

Den första nivån är alltså mellan hörselskadade och hörande med en personlig relation till varandra, det kan vara partner, vänner eller familj. Här kan man tänka sig att hjälpsituationer är ett vanligt inslag. Det kan vara vardagliga småsaker som den hörselskadade kan ha stor hjälp av, dessa situationer kan verka självklara men på grund av hur ofta dessa situationer uppstår kan det bli ett stort problem för den hörselskadade. Eftersom kommunikationen på den här nivån sker tillsammans med personer som står nära den hörselskadade kommer även de påverkas av dessa hjälpsituationer. Min bild är att det inte minst på den här nivån finns stora vinster med hjälpbudskapet, eftersom dessa hjälpsituationer sker mellan människor som har mer eller mindre daglig kontakt. Här är det viktigt att inte samma situation regelbundet ger upphov till problem, eftersom det kan försämra den övriga relationen. En viktig faktor på den här nivån är att Den hörselskadade och den hörande har ett likvärdigt ansvar. Här skulle man alltså kunna tänka sig att den hörselskadade och den hörande tillsammans tar del av kunskaperna kring hur hjälpbudskapet kan förändra deras sätt att lösa dessa situationer.

Den andra nivån av situationer där man kan tänka sig hjälpsituationer är platser där en eller flera hörselskadade personer regelbundet befinner sig. Det kan vara arbetsplatsen, skolan, hörcentraler eller andra myndigheter. Här har givetvis fortfarande den hörselskadade nytta av att använda ett hjälpbudskap, eftersom det minskar risken för de missförstånd som skapar frustration. Men vid denna typ av hjälpsituationer kan man även tänka sig att de hörande tar ett eget ansvar. Min bild är att hörande personer i dessa situationer i allmänhet har en mycket positiv inställning till att försöka underlätta för den funktionshindrade. Men det framkommer ofta en

oro för att de inte vet på vilket sätt de bäst kan underlätta. Om personer som vet att de regelbundet kommer att hamna i situationer där en eller flera är hörselskadade kan därför hjälpbudskapet vara ett konkret och praktiskt verktyg för att minska problemen som kan uppstå. I de fall där regelbunden kontakt med hörselskadade ingår i arbetsuppgifterna anser jag att man till och med kan kräva att det ingår i den professionella yrkesrollen att ha skaffat sig ett förhållningssätt till dessa situationer.

Den tredje nivån är när en hörselskadad hamnar i en situation där han eller hon måste be om hjälp av en person den hörselskadade inte har någon särskild relation med. Ett exempel kan vara när en hörselskadad behöver ta kontakt med en personal i en affär. Här är det orimligt att förvänta sig att människor i allmänhet ska veta hur man bäst kan underlätta för en hörselskadad person, eftersom de flesta aldrig tidigare har varit i en liknande situation och därför inte har någon tidigare erfarenhet av vad som kan vara till hjälp. I dessa situationer kan man därför säga att den hörselskadade har ett stort ansvar för sin egen situation och för sin egen skull. Trots detta är det inte svårt att förstå hur besvärliga dessa situationer kan bli för den hörselskadade. Att regelbundet behöva bemöta och hantera andra personers trevande eller i vissa fall rent av klumpiga bemötande vid hjälpsituationer är många gånger tufft. Men genom att använda hjälpbudskapet kan den hörselskadade skapa en god samtalsmiljö för den hörande och därigenom underlätta hjälpsituationen för sig själv. Eftersom hjälpsituationen är en vanlig anledning till kontakt mellan hörselskadade och hörande kan hjälpbudskapet i förlängningen till och med skapa förutsättningar för att den hörselskadade får en förbättrad bild av sin hörande omgivning.

Man kan alltså konstatera att det finns hjälpsituationer på flera nivåer och beroende på nivå kommer hjälpbudskapets direkta användningsområde att skilja sig. Hjälpsituationen kan också förekomma i många sammanhang och med olika förutsättningar. Det är därför viktigt att påpeka att det inte alltid är nödvändigt att använda alla punkter i ett hjälpbudskap. En vanlig fråga är: räcker det inte bara med att fråga ”Kan jag hjälpa dig på något sätt”. Svaret är att många gånger gör det säkert det. Om omständigheterna i situationen är givna och båda parter är införstådda i omständigheterna är det säkert så. Samtidigt är det min erfarenhet att de flesta hjälpsituationer kräver någon typ av stödinformation. Verkliga situationer kräver ofta flera ord än man tror. Men det är också så att hjälpbudskapet är flexibelt. De sex olika delarna i hjälpbudskapet går bra att använda var och en för sig eller i kombination med annan information. Det man däremot inte får tappa bort är att innehållet i budskapet ska vara riktat mot situationen snarare än personen, för att hjälpbudskapet ska fungera som det är tänkt.

Hjälpbudskapet är också ett effektivt sätt att visa både hörselskadade och hörande vilket ansvar de har i hjälpsituationen. Man minskar på så sätt möjligheterna att skylla problemen på den andra parten, vilket annars kan vara en lockande tanke men som inte är en bra väg till förändring.

Teoretiska överväganden
Målet med det här arbetet var att presentera en samtalsmetod som kan underlätta hjälpsituationer för både hörselskadade och hörande. Jag gjorde inledningsvis två teoretiska vägval. Först och främst valde jag den socialpsykologiska modellen som grund för hur jag ser på förändring. Vidare valde jag att fokusera på orden vi använder. Orsaken till att orden kom i centrum var att jag tror att de får en avgörande betydelse när man vill skapa en praktiskt användbar samtalsmetod för en specifik situation, eftersom varje enskild formulering får stor betydelse. Jag tror många exempelvis känner igen att man efter ett flyktigt möte ofta har tänkt: ”det där var en mycket trevlig person” eller: ”det där var inte alls någon trevlig typ”. Vi skapar oss en uppfattning om den andre som person efter att bara ha hört några ord, vilket jag tror är en av förklaringarna till ordvalets stora betydelse.

Att enskilda ord och formuleringar tycks ha en så stor inverkan på hur hela hjälpsituationen kommer att gestalta sig talar emot personlighetsmodellen, som var det alternativ som diskuterades i inledningen. En rimlig förklaring är att hjälpsituationen är vardaglig. Det handlar om att just med ett eller ett par ord få en annan människa att erbjuda sin hjälp eller att ta emot den hjälp man erbjuder. Det finns för lite tid att skapa den genuina empatin som för Crafoord (1994) är en förutsättning för det goda samtalet. I det socialpsykologiska perspektivet betonar man istället att det är möjligt att uppfattas som empatisk utan att nödvändigtvis känna sig empatisk, och då genom att tänka på vilka ord vi använder.

Kritik mot metoden
Jag vill dröja kvar vid diskussionen om övergripande modeller. Skälet är att den personlighetspsykologiska modellen är överrepresenterad i dagens samtalslitteratur. Personlighetsmodellens stora inflytande märks tydligt när man frågar personer om hur de tänker sig att en samtalsmetod ska se ut. Därför tar jag upp några av de vanligaste synpunkterna och diskuterar dem ur ett socialpsykologiskt perspektiv.

En av synpunkterna är om det är till någon nytta att lära sig en samtalsteknik om de man pratar med inte kan den. Med den socialpsykologiska modellen finns en tydlig nytta. Eftersom jag alltid är någon annans miljö kan jag påverka hur den andra uppfattar mig. Genom att välja ord som den andra uppfattar som mer empatiska är det möjligt att använda en samtalsmetod utan att den andre använder den och på så sätt kan man på egen hand förbättra situationen. Det kan verka som en liten sak att ändra orden man använder men jag menar att det är just den lilla skillnaden som kan förändra helhetsintrycket. Genom att ändra några ord, som gör liten skillnad för den som säger orden, kan den andre uppfatta dig som betydligt mer empatisk.

En annan synpunkt är att det är viktigare att vara trygg i sig själv, vilka samtalstekniker man använder är mindre viktigt, ett argument i linje med personlighetsmodellen. Givetvis är det viktigt att vara trygg i sig själv, men har detta påstående något instruktionsvärde, det vill säga vad säger detta en person som inte

redan är trygg? Snarare skapar det ytterligare otrygghet. Med den socialpsykologiska synen på samtal kan samtalsfärdigheter istället bli ett verktyg som man kan använda om man känner sig just otrygg, för att bli trygg. Allt handlar om hur man ser på ordens betydelse, är det orden som gör oss trygga eller hittar vi orden när vi är trygga. Om jag kan få reda på vilka ord som gör att den andre uppfattar mig som empatisk menar jag att man blir tryggare i situationen. Därför är tankarna kring hjälpbudskapet snarare ett led i en process mot trygghet som samtalare. Det ger vägledning om hur den andre kommer uppfatta dina ord.

Ytterligare en synpunkt som brukar framföras är att samtalet blir för tekniskt med uppdelning på små delar. Detta resonemang finns hos Mehrens (1997). Ur ett socialpsykologiskt perspektiv är det dock nödvändigt att dela upp samtalet i mindre delar. Tanken är nämligen att man genom att träna specifika färdigheter också förbättrar helheten. Varje del vi tränar kommer var och en för sig förbättra den helhet vi kallar kommunikation.

Trots att personlighetsmodellen alltså ofta förespråkas menar jag att den socialpsykologiska modellen har fördelar som är viktiga, inte minst vid så specifika situationer som hjälpsituationen. Detta betyder inte att personlighetsmodellen är fel, det jag menar är att den inte är funktionell när man ska ta fram en rimlig samtalsmetod för en specifik situation. Personlighetsmodellen ger inte heller möjligheten att ta fram en metod gemensam för både hörselskadade och hörande.

Sammanfattning

Med ett hjälpbudskap utifrån den socialpsykologiska modellen kan man ge både den hörselskadade och den hörande ett konkret verktyg att använda vid kommunikationen i en hjälpsituation. Genom att minska problemen kring att be om och att erbjuda sin hjälp skapar man bättre förutsättningar för att den hörselskadade ska få adekvat hjälp. Teorin kring hjälpbudskapet tydliggör även det ansvar som både den hörselskadade och den hörande har i situationen, eftersom fokus är på den sociala miljö som båda befinner sig i.

Referenser

Andersson, M. (2005). *Hjälp en blind, en experimentell prövning av hjälpbudskapet vid vardagliga hjälpsituationer mellan synskadade och seende. Institutionen för psykologi*. Uppsala universitet, Psykologexamensuppsats.

Bergkvist, H. (2001). *74 röster om skolan, att vara hörselskadad individualplacerad i år 7, 8 eller 9.* Specialpedagogiska institutet, WWW.sit.se

Borg, P. (2003). *Jämförelse av jag- och dubudskap vid kritik*. Institutionen för psykologi, Uppsala universitet, Psykologexamensuppsats.

Crafoord, C. (1994). *Människan är en berättelse.* Stockholm: Natur och kultur.

Daleflod, B. (1981). *Jämförelse mellan jag- och normalbudskap på två barngrupper.* Institutionen för tillämpad psykologi, Uppsala universitet, CD 1-uppsats.

Gegermo. M. (1999). *Har det betydelse hur man ger kritik? Effekter av jagbudskap på arbetsprestation och upplevelse.* Institutionen för Psykologi, Uppsala universitet, Psykologexamensuppsats 20p.

Gordon, T. (1975). *Aktivt föräldraskap*. Stockholm: Askild & Kärnekull.

Gordon, T. (1994). *L.E.T. En praktisk modell för aktivt ledarskap.* Stockholm: Natur och Kultur.

Guerney, Jr. B.B. (1977). *Relationship enhancement*. London: Jossey Bass.

Gustavsson, U. & Larsson, M. (1986). *"Aktivt lyssnande" – "Öppna frågor" "Jag-budskap" – "icke-jagbudskap". En jämförelse mellan olika kommunikationssätt*. Institutionen för Psykologi, Uppsala Universitet, Psykologexamensuppsats, Ht 1986.

Konidari, A. & Uveland, G. (1988). *Upplevelser av ett jag-budskap hos barn på låg-mellanstadiet.* Institutionen för Psykologi, Uppsala Universitet, C-uppsats, Vt 1988.

Lindh, G. & Lisper, H.-O. (1990). *Samtal för förändring*. Lund: Studentlitteratur.

Mehrens, S. (1997). *Samtal som arbetsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Zimsen, K. (1978). *Samtal som verktyg. En introduktion i samtalsteknik*. - Köpenhamn: Tema Nova.