

## Seminar 4: Klædt på til fremtiden – totalkommunikation

Irene Holst, socialpædagog, diplom i demens, demenskoordinator for Sønderborg Kommunes 12 plejecentre

Betina Schmidt Jørgensen, udviklings- og kvalitetssygeplejerske, diplom i ledelse, Guderup Plejecenter, Sønderborg Kommune

I Sønderborg Kommune arbejdes med at forebygge vanskelige situationer i plejen. Guderup Plejecenter er Sønderborg Kommunes special-plejecenter inden for demens. Her arbejdes med at styrke kommunikationen mellem beboere og medarbejdere. Medarbejderne forsøger at finde den rette læringsstil for den enkelte demente borger, og det virker i praksis. På trods af at demenslidelsen skrider frem, ser medarbejderne på ressourcer i stedet for belastninger.

### Projekt Totalkommunikation

Projektet indgik som en mindre del af et større projekt, "Gennembrudsprojekt - klædt på til fremtiden", som hele Sønderborgs Kommune deltog i. Projektet handlede om udadreagerende demente borgere og startede i 2004 med 2,4 mio. kr. fra satspuljen.

I projektet deltog alle kommunens 12 plejecentre. Fra hvert center var der en gruppe på fem personer, der skulle komme med ideer og implementere dem i praksis i samråd med ledelsen på det enkelte sted. Udover projektet om total-

kommunikation var der også projekter om beboere med alkoholmisbrug, mere udeliv, den gode indflytning og flere aktiviteter efter kl. 15.

På Guderup Plejecenter besluttede man at arbejde med kommunikation, da det er centralt i forebyggelsen af vanskelige situationer i plejen. Det virkede banalt – kommunikere er jo noget, vi alle gør og benytter os af, fra vi bliver født. Alligevel kommer vi nogle gange til kort. I hverdagen bruger vi de kommunikationsformer, vi har med i vores rygsæk, som især er det verbale sprog. Det er tankevækkende, da 80 % af al kommunikation er non-verbal, som vi er mindre bevidste om. Skal vi bruge andre kommunikationsformer, skal vi først lære dem, og have dem implementeret i vores hverdag.

### Kommunikationsformer

Vi har en lang række non-verbale kommunikationsformer. Kropssprog, som er en af dem, består af sammensætningen af kropsholdning, ansigtsudtryk, øjenbevægelser og gestus. Kropssproget fortolkes ubevidst af alle med undtagelse af autister. Psykologen Albert Mehrabian fandt ved forsøg ud af, at kropssproget og den non-verbale kommunikation har den største betydning for, hvordan vi opfatter andre. Han er kendt for 7-38-55 reglen: Vores opfattelse af andre og troværdigheden af det, de siger, afgøres af deres ord (7%), betoning (38%) og kropssprog (55%).

Tegn til tale er en blanding af kropssprog, mimik, naturlige

tegn og vedtagne tegn, hvor talesprog suppleres med tegn. Mange af tegnene er - i modsætning til i tegnsprog - velkendte og forstås også internationalt af de fleste. Tegnene er ofte lavet på en måde, så de er nemme at huske og forstå. Det betyder, at der ofte er tegn, der viser omridset af en genstand, eller hvordan man bruger genstanden. F.eks. er tegnet for banan, en bevægelse hvor man viser, hvordan en banan åbnes. Tegn til tale adskiller sig fra kropssprog ved primært at være centreret omkring hænderne og ved at være mere standardiseret og universel. Tegn til tale kan være et hjælpemiddel for mange forskellige mennesker uden talesprog eller med et svært forståeligt talesprog, men det kræver, at der bliver skabt et miljø for det, der indebærer, at det ikke kun er personen uden talesprog, der bruger det.

Af andre kommunikationsformer nævner oplægsholderne:

- Piktogrammer: Tegn som forkortelse af informationsmateriale - konkrete billeder af genstande
- Konkrete symboler: Faktiske genstand, både i normal størrelse men også gengivet i mindre eller større størrelse
- Følesans: Stimulation af følesansen har stor betydning for at dæmpe eller hæve personens aktivitetsniveau men også for personens stressniveau. Bestemte berøringer kan tillægges bestemte handlinger f.eks. to bank på hånden som tegn på at nu kommer skeen med mad
- Duftesans: Smagssansen og duftesansen er væsentlige mekanismer til at

evaluere, godkende eller afvise fødevarer. Som kommunikation kan en duft være synonym for en handling, f.eks. duften af kaffe lig med kaffetid

- Lys: Som kommunikation kan lys bruges, f.eks. rød betyder stop, gul betyder vent, grøn betyder gå
- Lyd: Som kommunikation kan lyden af en klokke, der ringer, betyde spisetid.

### "Det er ikke det, der siges, men måden det siges på"

Det handler om at være kreativ og finde frem til den enkelte demensramte borgers muligheder for kommunikation og evt. lave kombinationer mellem flere kommunikationsformer. I kommunikationen er det vigtigt at udvise glæde og ros, når noget lykkes.

Irene Holst og Betina Schmidt Jørgensen giver flere fine eksempler på, hvordan det er lykkedes at etablere kommunikation mellem beboere og personale ved at leve sig ind i beboernes muligheder og ressourcer – beboere som ellers har været isolerede på grund af manglende sprog. Til slut besvarer de spørgsmål fra seminardeltagerne. Bl.a. ønsker en at få råd vedrørende en beboer på plejehjem med alzheimers sygdom, som har svært ved at kommunikere, men som gerne vil i kontakt med personalet. For plejepersonalet er det svært at afslutte kontakten med ham, og det ender ofte ubehageligt med, at de må opgive at forstå, hvad han siger og forlade lokalet. Irene Holst foreslår, at personalet tegner et ur på en tavle, hvor de viser beboeren, hvor lang tid der går, før de afslutter besøget. På den måde kan de måske undgå en ubehagelig afslutning.

