



Bacheloroppgave

VPL05 Vernepleie

På hvilken måte kan alternativ supplerende kommunikasjon best tilpasses mennesker med utviklingshemming?

How can augmentative and alternative communication best be adapted to persons with intellectual disability?

Hellesylt, Marianne

Totalt antall sider inkludert forside: 48

Molde, 20.05.2016



Høgskolen i Molde
Vitenskapelig høgskole i logistikk

Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: <ul style="list-style-type: none">• ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands.• ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt.• ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt.• har alle referansene oppgitt i litteraturlisten.• ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å <u>betrakte som fusk</u> og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. Universitets- og høgskoleloven §§4-7 og 4-8 og Forskrift om eksamen §§14 og 15.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert i Ephorus, se Retningslinjer for elektronisk innlevering og publisering av studiepoenggivende studentoppgaver	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det forligger mistanke om fusk etter høgskolens retningslinjer for behandling av saker om fusk	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av kilder og referanser på biblioteket sine nettsider	<input checked="" type="checkbox"/>

Publiseringsavtale

Studiepoeng: 15

Veileder: Karl Yngvar Dale

Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven, §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjenning.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja nei

Er oppgaven unntatt offentlighet?

ja nei

(inneholder taushetsbelagt informasjon. Jfr. Offl. §13/Fvl. §13)

Dato: 17.05. 2016

Antall ord: 11 690.

Forord

Kommunikasjon

Kommunikasjonsprosesser - det mirakel at to mennesker kan gjøre seg forstått for hverandre over den spinkle broen bygget av ord eller andre tegn.

Jon Bing

Å kommunisere er grunnleggende for innvirkning på sine omgivelser og kan gi mulighet for bedre livskvalitet. De fleste av oss har mulighet til å kommunisere verbalt og tar dette som en selvfølge, men slik er det ikke for alle mennesker noe av oss har redusert eller manglende tale og har behov for andre alternative måte å kommunisere på. Alternativ og supplerende kommunikasjon kan muligens være veien å gå for å skape muligheter til mestring og deltagelse. Utfordringene da kan være at en er avhengig av andres forståelse og kompetanse rundt bruken av alternative og supplerende kommunikasjonshjelpemiddel for å skape en samhandling.

Utviklingshemmede i boliger er en gruppe mennesker i samfunnet der noen kan ha bruk for alternative og supplerende kommunikasjonshjelpemidler. Problemet kan være at det er fåtallet av personalet som har denne kompetansen og undersøkelser gjort rundt temaet viser at kulturen i boligene har lite fokus på bruk av kommunikasjons- verktøy og at det kan bli satt av for liten tid til dette i en ellers så travel hverdag.

Velferdsteknologien er på god vei inn i helse og omsorgsyrkene, og kan muligens gi oss et annet blikk på hvordan en kan se på utfordringene rundt tilrettelegging for bruk av alternative og supplerende kommunikasjonsverktøy. «Vi klarer ikke å unngå teknologien, den er her for å bli» (Sitat fra P3 morgen). Så hvorfor ikke benytte seg av muligheter teknologi kan gi for å eventuelt skape en ny kultur for bruk av alternative og supplerende kommunikasjonshjelpemidler i for eksempel en bolig for mennesker med utviklingshemming.

Sammendrag

Denne oppgaven har som mål å belyse faktorer som kan påvirke valget av å bruke alternativ og supplerende kommunikasjon i boliger for mennesker med utviklingshemming. Mennesker som bruker alternativ og supplerende kommunikasjon er ofte avhengige av at personer i nærmiljøet har kompetanse til å bruke hjelpemidlene. Fokus på ytre påvirkninger som blant annet holdninger til personalet og organisasjonsstrukturen, kan eventuelt forklare hvordan dette påvirker tilretteleggingen for alternative kommunikasjonsformer.

Velferdsteknologien er et samlebegrep for ulike teknologier og blir brukt hovedsakelig i Skandinavia (Helsedirektoratet 2012: 14). Den har som mål å fungere som teknologisk støtte som kan bidra bedre ressursutnyttelse og bedre kvalitet på tjenestetilbudet, samt utnytte de muligheter teknologien kan gi (Helse- og omsorgsdepartementet 2009). Denne utviklingen er spennende og kan eventuelt skape nye strukturer og holdninger i nærmiljøet til en person med behov for alternativ og supplerende kommunikasjon.

1.0	Innledning	1
1.1	Problemstillinger	2
2.0	Metode.....	4
2.1	Forforståelse	4
2.2	Litteratursøk og case-presentasjon	4
3.0	Teoretisk rammeverk.....	6
3.1	Alternativ supplerende kommunikasjon.....	7
3.1.1	Eksempler på ASK- hjelpemidler	8
3.1.2	Selvbestemmelse, mestring og sosial deltagelse.....	10
3.2	Utviklingshemming	10
3.3	Kommunikasjonsvansker	11
3.4	Kommunikasjonspartner	12
3.4.1	Velferdsteknologi.....	12
4.0	Presentasjon av data	13
4.1	Forskning omkring ASK	14
4.1.1	Holdninger	14
4.1.2	Organisasjonskultur	15
4.1.3	Opplæring, kunnskap, erfaringer (tid).....	16
4.1.4	Organisering og ledelse.....	17
4.1.5	Kommunikasjonens påvirkning på livskvaliteten.	20
4.1.6	Livskvalitet.....	20
4.2	Casepresentasjon	21
5.0	Diskusjon.....	22
5.1	Styrker og svakheter i ASK.....	22
5.2	Betydningen av ytre rammeverk og arbeidsklima.....	24
5.2.1	Holdninger, kulturen og kompetansenivået til personalet.....	24
5.2.2	Organisasjonsstrukturens påvirkning.....	26
5.3	Misforhold mellom forutsetninger og forventinger- Gap- modellen	29
5.4	Hvordan implementere ASK best mulig et ut ifra vernefaglige ståsted?	32
6.0	Avslutning med konklusjoner	36
	Litteratur liste	38

1.0 Innledning

Helse og omsorgstjenesteloven har blant annet som formål å sikre god samhandling mellom tjenesteytere og tjenestemottakere og tilpasse tjenestetilbud til den enkelte. Videre skal det sikres at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet, verdighet og utnytte ressursene best mulig (Helse og omsorgsdepartementet 2015). I oppgaven vil jeg se på hvilken betydning det ytre rammeverket har å si for blant annet brukervedvirkningen til en person med utviklingshemming, som har behov for alternativ og supplerende kommunikasjon. Hvordan kan en eventuelt utvikle nye perspektiver for på bruk av, og behovet for alternativ supplerende kommunikasjons hjelpemidler? Kan en bygge opp grunnlag for endringer blant tjenesteytere og ledelses holdninger angående tid til å bygge kompetanse rundt bruk av alternativ supplerende kommunikasjon? Opplæringsloven § 4A-13 nevner at voksne som helt eller delvis mangler funksjonell tale og har behov for alternativ supplerende kommunikasjon, skal få benytte seg av kommunikasjonsformer og nødvendige kommunikasjonsmiddel i opplæringen (Kunnskapsdepartementet 2015). Kan kulturen i organisasjonen ha noe å si på hvordan en benytter seg av alternativ supplerende kommunikasjons- verktøy? Dette er spørsmål jeg stiller meg, blant flere i oppgaven.

Videre i oppgaven vil alternativ supplerende kommunikasjon bli betegnet som ASK eller alternativ supplerende kommunikasjon, alt etter som dette faller seg naturlig.

ASK er en kommunikasjonsform som kan brukes av mennesker med redusert mulighet til å kommunisere verbalt. Som fremtidig vernepleier ønsker jeg å forstå hvorfor bruken av ASK kan bli valgt bort av tjenesteytere i samhandlingen. Hvordan kan vernepleier tilrettelegge for at mennesker med behov for ASK- hjelpemidler i samhandlingen skal oppleve å bli forstått, samt forstå andre? ASK- hjelpemidler kan gi tjenestemottaker mulighet til å ha makt og styring over eget liv. Dette kan være med på å forebygge for eksempel det å havne i en avmaktssituasjon, der en ikke får uttrykt sine ønsker og behov.

En vernepleier jobber for å heve brukermedvirkningen og vil mest sannsynlig i sin yrkeskarriere komme i situasjoner der det er behov for bruk av ASK i samhandlingen. Vernepleiers utfordringer og oppgaver kan bestå av å utvikle og etablere former for samarbeid på tvers av for eksempel store kognitive, kroppslige, emosjonelle, sansemessige, erfaringsmessige og verdimeslige forskjeller (Owren og Linde 2011: 17) De fleste vernepleiere arbeider i dag med og for utviklingshemmede i ulike tjenester innen bolig, arbeid og fritid. Vernepleiefaglig arbeid kan ofte bestå av samarbeid med voksne personer med funksjonsnedsettelse som for eksempel utviklingshemming, multifunksjonshemming, døvblindhet og autisme (Owren og Linde 2011:14).

Målet for det faglige arbeidet er å bidra til selvstendighet, bedre funksjon, mestring og deltakelse gjennom bedre tilpasning mellom individuelle forutsetninger og ulike situasjoners krav. Fokuset i oppgaven er å se på hva hvordan rammevilkår kan ha innvirkning på individets forutsetninger til for eksempel brukermedvirkning og sosial deltagelse. Sett ut fra gap- modellen kan en muligens si noe om vansker i samspillet som kan oppstå mellom individ og omgivelser på grunn av et gap eller misforhold mellom personens forutsetning og de kravene personens sosiale og fysiske omgivelser stiller. Dette dreier seg ikke direkte om uttalte krav som å kreve noe av for eksempel ASK- bruker, men dette gjelder i stor grad krav som er innebygd i hvordan omgivelser er utformet og fungerer. Dette kan også gjelde krav som blir stilt for å få innpass eller det som kreves for å ta i bruk for eksempel ASK- hjelpemidler (Owren 2011:37f).

1.1 Problemstillinger

Overordnet problemstilling:

På hvilken måte kan alternativ supplerende kommunikasjon best tilpasses mennesker med utviklingshemming?

Personer med kommunikasjonsvansker kan oppleve at gapet mellom deres forutsetninger og samfunnets krav minsker når de behersker bruken av ASK- hjelpemidler. Dette forutsetter også at deres kommunikasjonspartner behersker bruken av verktøyene. ASK kan være med på å fremme selvbestemmelse om tjenesteytere gir rom for og skaper

muligheter for at tjenstmottaker skal kunne ta egne valg ved hjelp av for eksempel ASK-hjelpemidler (Lunde 2009: 23).

I dagens samfunn er det mange utviklingshemmede som er vant til å bruke dagens teknologiske løsninger. Forskningsprosjektet «Jeg kan» vil bruke velferdsteknologien i boliger og livslange tjenester til utviklingshemmede som et tema for forskningen. Høsten 2015 innførte Ålesund kommune bruk av teknologiske løsninger som Memoplanner i en bolig med utviklingshemmede. Målet var å skape mestring, økt livskvalitet og trygghet. Memoplanner er et ASK- kommunikasjonsverktøy som skal være tilpasset den enkelte, og kan inneholde bildebank med referanser som en kan kommunisere med. Den kan også inneholde ukeplaner og dagsplaner med avtaler, slik det kan bli mer forutsigbart for tjenstemottaker. Videre kan de opprettholde kontakt med venner og familie gjennom Skype (Ålesund kommune 2015 nr 2).

Kan denne utviklingen skape en større kultur for bruk av ASK-hjelpemidler og samtidig minske gapet mellom omgivelsenes krav og ASK- brukers forutsetninger? I oppgaven vil jeg se på styrker og svakheter ved bruk av ASK, hvordan påvirker de ytre rammevilkårene bruken av ASK, samt se dette ut fra gap- modellen hvilke innvirkninger dette kan ha for individets tilpassing i samfunnet. Jeg vil belyse hvordan det er i den virkelige verden ut fra ulike kontekster og videre se på hva som går igjen på tvers av kontekster og hva som eventuelt må tilpasses for å tilrettelegge for god bruk av ASK- verktøy.

Delproblemstillinger:

- Hvilke styrker og svakheter er der ved bruk av ASK- hjelpemidler?
- Hvordan påvirker ytre rammevilkår – motkrefter, bruken av ASK- hjelpemidler?
- Hvordan påvirker ASK gapet mellom omgivelsenes krav og individets forutsetninger? Sett ut fra gap- modellen.
- Hvordan fungerer bruken av ASK i den virkelige verden sett ut fra ulike kontekster, hva vil gå igjen på tvers av kontekst og hva må tilpasses? Sett fra perspektivet i bolig for utviklingshemmede og et vernepleiefaglig ståsted.

2.0 Metode

2.1 Forforståelse

Alle mennesker har opparbeidet en forforståelse der en danner seg et bilde av hva en mener er virkeligheten. Forforståelsen blir skapt igjennom egne erfaringer fra oppvekst, sosial deltakelse, utdanning og yrkessammenheng (Aadland 2013: 148).

Min forforståelse er skapt igjennom tidligere yrkeserfaringer, utdanning og praksisperioder. I jobbsammenheng har jeg erfaring med å bruke ASK som tegn til tale. Dette for å styrke kommunikasjonen mellom tjenestemottaker og tjenesteyterne. Videre er erfaringene at flere av mine kollegaer velger bort bruken av tegn til tale med begrunnelse at tjenestemottaker forstår jo det som blir sagt, eller de ser ikke poenget med bruk av ASK. Når det blir ansatt nye blir ikke opplæring av tegn til tale prioritert, de får vite at tjenestemottaker bruker tegn til tale, men det blir brukt liten tid på å innøve de tegn tjenestemottaker kan. Dette blir de nyansatte oppfordret til å lære seg på egenhånd. Mine tanker da er at de ikke vil bruke mye tid på dette da kulturen i boligen tilsier at det ikke er nødvendig. Jeg har selv vært påvirket av denne kulturen, men merker meg at etter snart endt utdanning har holdning min endret seg rundt dette temaet.

Erfaringene fra min første praksis i en barnehage, med et barn som brukte ASK-hjelpemidler, gjør at jeg tenker at bruken av ASK-hjelpemidler bør starte tidligst mulig for inkludering. Dette på grunn av at det blant de andre barna var stor interesse for ASK-verktøyene og hvordan de fungerer, men det var fåtallet av personalet som kunne bruke tegnene. Ufra dette kan det tenkes at det burde være en kultur på barnehagen der barnets ASK-verktøy ble brukt aktivt i alle sammenhenger sammen med de andre barna og personalet. For jo flere personer som har brukerkompetanse for ASK-hjelpemidler i tjenestemottakers nærmiljø, jo større mulighet for sosial deltagelse for tjenestemottaker.

I undervisningen fikk vi informasjon om hvordan velferdsteknologien kan fungere i tilretteleggingen for et godt tilbud til utviklingshemmede. Dette gjør at jeg gjør meg tanker om at velferdsteknologien kan være med på å endre holdninger angående bruk av ASK-verktøy blant tjenesteyterne.

2.2 Litteratursøk og case-presentasjon

For å samle inn data om ASK og utviklingshemmede har jeg utført et litteratursøk. Søkeord som ble brukt var *alternativ supplerende kommunikasjon* og *utviklingshemmede* både sammen og hver for seg, samt velferdsteknologi i sammenheng med utviklingshemming. Fagbøker og lærebøker fra vernepleiestudiet er også relevant å bruke, da disse bøkene er knyttet til studiet og kan gi meg en oversikt over de mest innflytelsesrike forfatterne innenfor faget (Dalland 2012: 68f). Litteratursøk er en kvalitativ metode, der den kvalitative tilnærmingen har røtter fra den hermeneutiske tradisjon. Dette handler om å fortolke tekster så kreativt og innsiktsfullt som mulig, samt å være nysgjerrig, fleksibel og åpen for hvilke synsvinkler, motiver og meninger som kommer frem i tekstene (Aadland 2013: 207).

I forberedelsene til bachelor oppgaven har det blitt søkt en del på internett for å skape et bilde på hvordan bruken av ASK er. Søket viste flere nettsteder der i blant Stiftelsen SOR som jobber med å fremme utviklingshemmedes rettigheter, driver med informasjons- og kompetanseformidling, fagutvikling og sosialpolitiske innspill, med særlig fokus på holdningsarbeid og bevisstgjøring om utfordringer og utviklingsmuligheter (Stiftelsen SOR). På nettstedet var artikkelen «Alternativ og supplerende kommunikasjon i boliger for utviklingshemmede». Der ble faktorer som påvirker kommunikasjonspartnerne til ASK-brukeren og hvilken grad de legger til rette for bruk av ASK- hjelpemidler i kommunikasjonen med ASK-bruker belyst (Dahl 2015). Denne artikkelen vil bli brukt som et utgangspunkt i oppgaven.

Videre søk på internett viste nettstedet til International Society for Augmentativ and Alternative Communication (ISAAC) som er en bruker- og interesseorganisasjon som jobber for å fremme forskning og utvikling rundt ASK, samt å øke kommunikasjonsferdigheter og gi muligheter til deltagelse for personer med alvorlige kommunikasjons vansker (ISAAC Norge). Der var artikkelen «Alternativ supplerende kommunikasjon – Et velferdsteknologisk bidrag til bedre levekår for personer med utviklingshemming og andre med store språkvansker» (Eknes og Homme 2014). Ut fra funnene vil jeg analysere og drøfte hvilke konsekvenser dette kan få for en ASK-bruker.

International Society for Augmentativ and Alternative Communication vil bli betegnet som ISAAC videre i oppgaven.

Fagbøkene Alternativ og supplerende kommunikasjon av Tetzner og Martinsen (2014) og God kommunikasjon med ASK-brukere av Næss og Karlsen (2015) blir brukt som selvvalgt faglitteratur.

Casepresentasjon om Ola på 23 år som har diagnosen Down syndrom og bruker ASK hjelpemidler i samhandlingen, vil bli brukt som et utgangspunkt for å kunne analysere, problematisere og vurdere samarbeidsprosesser på flere nivåer (Hauge 2001:45, Dysthe, Hertzberg og Hoel 2010: 133).

3.0 Teoretisk rammeverk

3.1 Alternativ supplerende kommunikasjon

Mennesker som ikke har verbaltale eller begrenset talevansker vil kunne ha bruk for ASK. Alternativ og supplerende kommunikasjon er et supplement til eller en erstatning for tale. Ved mangel på verbal tale vil en alternativ kommunikasjonsform være deres hovedkommunikasjon. ASK kan være et hjelpemiddel for å lære seg å snakke eller gjøre det enklere for kommunikasjonspartneren å forstå talen. Ut fra dette kan en si at ASK er et supplement til eller erstatning for tale (Tetzner og Martinsen 2014:7).

Ser en ASK i lys av definisjonen til ASHA (2001) blir ASK et sett av prosedyrer og prosesser som er tilpasset individets kommunikasjonsevner og forståelse, som videre kan maksimeres for funksjonell og effektiv kommunikasjon. En kan da si at ASK er ulike prosedyrer og prosesser som kan bidra til at man lykkes i kommunikasjonen. Hvorvidt ASK er et eget språk avhenger av hvilken forståelse som ligger til grunn (Næss 2014: 26).

Alternativ kommunikasjon vil si at personen har en annen måte å kommunisere på ansikt til ansikt enn tale. For eksempel er manuelle, grafiske eller materielle tegn, morse og skrift alternative måter å kommunisere på når taleevnen mangler.

Supplerende (augmentativ) kommunikasjon betyr støtte- eller hjelpekommunikasjon. At kommunikasjonen er supplerende, understreker at opplæring i alternative kommunikasjonsformer har dobbelt målsetning: å fremme og støtte personens tale, og å sikre kommunikasjonsformen hvis personen ikke utvikler evnen til å snakke (Tetzner og Martinsen 2014:7).

Behovet for alternativ supplerende kommunikasjon kan deles opp i tre hovedgrupper ut fra hvilken funksjon den alternative kommunikasjonen skal fylle. Dette deles opp i uttrykksmiddelgruppen, støttespråkgruppen og språkalternativgruppen. Personer som hører under uttrykksmiddelgruppen har et stort gap mellom det de forstår av det andre sier, og det de selv kan si. Dette kan komme av mangel på tilstrekkelig kontroll over taleorgan for å produsere forståelig tale, lærehemming, språkvansker eller kognitive utfordringer. Mennesker med Downs syndrom og cerebral parese kan havne under denne gruppen. Hensikten er å skaffe personene et språklig uttrykksform de er i stand til å bruke (Tetzner og Martinsen 2014: 66).

Støttespråkgruppen kan deles i to. Der den ene er utviklingsgruppen får opplæring i en alternativ kommunikasjonsform som et skritt videre for å utvikle tale. Denne gruppen har mindre inngripende vansker og trenger ikke et varig alternativ til tale. Måle er å fremme forståelse, bruk av tale og skal virke som støtte til personens utvikling mot normal tale. Mennesker som har problemer med å finne de rette ordene (Dysfasi) og lærehemming hører under denne gruppen. Tiltakene går ut på å tydeliggjøre forholdet mellom tale og den alternative kommunikasjonsformen, samt løse sosiale problem som kan oppstå når en har vansker med å uttrykke seg (Tetzchner og Martinsen 2014: 67).

Den andre undergruppen er i støttespråkgruppen er situasjonsgruppen som består av personer som har lært å snakke, men på grunn av store artikulasjonsvansker vil ha problemer med å gjøre seg forstått. Den grad de blir forstått kommer an på hvor godt for eksempel tjenesteyter kjenner dem og temaet som blir snakket om. Behovet for ASK kommer i situasjoner der en ikke er sammen med kjente. Ved hjelp av grafiske eller manuelle tegn, håndbokstaver eller et Brett med bokstaver, som svarer til lyder kan dette hjelpe til med å bli forstått. Tiltakene går ut på å lære personen når en trenger å supplere talen sin og når skal en bruke den alternative kommunikasjonsformen (Tetzchner og Martinsen 2014: 67)

Språkalternativ gruppen er den siste gruppen av de tre hovedgruppene. For mennesker som hører til denne gruppen er den alternative kommunikasjonen det språket de skal bruke hele livet. Det blir også det språket de andre personene må bruke for å kommunisere med vedkommende. Kjentegnet for denne gruppen er at de bruker lite eller ingen tale når de kommuniserer. Mennesker med autisme, alvorlig lærevansker og personer med auditiv agnosi (språkdøvheter) hører inn under denne gruppen. Tiltakene innebærer at fagfolkene etablerer et funksjonelt språkmiljø der et hovedmålet er at personen lærer seg å bruke og forstå den alternative kommunikasjonen uten å forstå det andre sier (Tetzchner og Martinsen 2014: 68).

3.1.1 Eksempler på ASK- hjelpemidler

Manuelle tegnsystem er som regel laget av en døvelærer for å representere talespråket i tegn. De har bøyninger som tilsvarer talespråket og følger talen ord for ord. Tegnene i

tegnsystemet er tatt fra døves tegnspråk, mens setningsdannelsen og bøyningene er det samme som talespråket i landet og kan derfor variere fra land til land (Tetzchner og Martinsen 2014: 9).

Tegn til tale blir brukt for å forsterke kommunikasjonen i samhandlingen. Dette er ikke et tegnsystem men det består av enkelte talte ord som blir ledsaget av tegn. Håndtegnene som blir brukt er tatt fra de manuelle tegnsystemene (Tetzchner og Martinsen 2014: 10).

Grafiske tegnsystemer er gjerne knyttet til bruken av kommunikasjons hjelpemidler, som spenner fra enkle pekeplater til apparater basert på avansert datateknologi. Noen av undergruppene av grafiske tegn er:

- Blisstegn er en form for ideografiske eller logografiske skrifttegn, som er basert på bokstavsammensetninger, slik at ordet, ikke bokstaven, blir den minste enheten i skriftspråket (Downing, 1973; Tetzchner og Martinsen 2014: 11).
- Piktogrammer består av stiliserte tegninger som danner hvite silhuetter på svart bakgrunn. Glosen står alltid skrevet i hvitt over selv tegningen.
- Picture Communication Symbols (PCS, Johnson 1981,1985, 1992) består av omtrent tretusen tegn. Dette består av enkle strektegninger, og glosen står skrevet under tegningen. En del andre funksjonsord og preposisjoner er bare skrevet med vanlig skrift uten tegning (Tetzchner og Martinsen 2014: 17).
- Bilde av tegninger og fotografier kan ofte bli brukt som den første grafiske kommunikasjonsformen. Dette innebærer bilde av kjente ting som ASK bruker kan gjenkjenne og bruke i kommunikasjonen (Tetzchner og Martinsen 2014: 21).

Memoplanner er en digital kalender som inneholder blant annet påminnelsesfunksjoner og kan brukes til å strukturere hverdagen. Den har flere funksjoner som SMS-tekst/-bilde der en kan sende og motta vanlige tekstmeldinger. Den inneholder diktafon med fire ulike diktafonmeldinger på 30 sekunder som er tilgjengelig. Egne bilder som kan brukes som hukommelses og kommunikasjonsstøtte, samt visuell eller digital nedteiling med ti lagrede nedteilingstider. Videre inneholder den skype som blir automatisk oppdatert av Windows (Abila)

3.1.2 Selvbestemmelse, mestring og sosial deltagelse

Så langt som mulig skal personer med utviklingshemming ha de samme valgmuligheten som andre. For menneskeverdet, egenidentitet og selvutvikling er retten til selvbestemmelse viktig. Det skal legges til rette for at mennesker med utviklingshemming får bruke selvbestemmelsesretten, samt ta egne valg i sitt eget liv. Dette forutsetter at der er muligheter til å ta valg i dagliglivet, samtidig som en har muligheter til å medvirke i større avgjørelser om sin egen livssituasjon (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 2013).

Når en har ferdigheter til å bruke ASK kan dette være med på å fremme muligheter til at tjenestemottaker til å ta egne valg. Det kan også bidra positivt til at tjenestemottaker tar initiativ til å gjøre egne valg og redusere opplevelsen å være avhengig av andre (Tetzchner og Martinsen 2014: 104). Viktige sider ved autonomi er å oppleve kontroll gjennom dialog, samarbeid og ha valgmuligheter (Vatne 2012: 196). Vernepleier kan fremme selvbestemmelse og autonomi igjennom tilrettelegging utfra hvilke muligheter og ressurser tjenestemottaker har for å ta egne valg. Forventninger til selvbestemmelse og autonom uten ressurser og muligheter kan føre til tjenestemottaker blir umyndiggjort og føler seg krenket (Røknes og Hansen 2012:255).

Samhandling og kommunikasjon er relasjonelle begrep som viser veier til at man gjør noe sammen med andre, at man er sosial. ASK- hjelpemidler kan være med på å fremme sosial deltakelse, som er viktig for å oppleve tilhørighet. Sosial deltakelse kan være med på å styrke selvfølelsen, for det er i samspill og kommunikasjon vi utvikler oss, samt at det kan være en arena for læring og trivsel og en kilde til identitetsutvikling (Skogdal 2015: 223). ASK- hjelpemidler kan skape muligheter for mestring og deltagelse for eksempel i nærmiljøet. Dette kan redusere gapet mellom det som er ønskelig og det som er mulig. Riktig bruk av ASK- hjelpemidler kan fremme livsutfoldelse, læring og selvstendighet, samt kompensere for lærevansker og forståelsesvansker (Slåtta 2009: 191).

3.2 Utviklingshemming

Utviklingshemming er en samlebetegnelse som innbefatter svært forskjellige funksjonsforstyrrelser og tilstander med ulike årsaker. I følge NOU 1991 er utviklingshemming først og fremst en kategori og en administrativ diagnose. Det anslås over 200 typer årsaker til ervervede betinget utviklingshemming, men likevel kan årsaken til kognitiv svikt være vanskelig å definere. En måte å skille dette på er om utviklingshemmingen har en ervervet årsak eller ikke (Melgård 2011: 17).

ICD-10 sitt kode systemet beskriver tilstanden som forsinket eller mangelfull utvikling av evner og funksjonsnivå. Dette kan vise seg utviklingsperioden, i ferdigheter som bidrar til det generelle intelligensnivået som for eksempel språklige, kognitive, motoriske og sosiale. ICD-10 kodene er fra F70– F79 som betegner alvorlighetsgraden av utviklingshemmingen (ICD-10).

World Health Organization International Classification of Diseases (WHO ICD-10) deler utviklingshemmingen inn i fire kategorier.

- Mild mental utviklingshemming (IQ 50-69),
- Moderat utviklingshemming (IQ 35-49),
- Alvorlig mental utviklingshemming (IQ 20-34) og
- Dyp mental utviklingshemming (IQ under 20) (Melgård 2011: 11f).

3.3 Kommunikasjonsvansker

Begrepet «kommunikasjon» kommer fra det latinske ordet *comunicare* som betyr å delaktiggjøre en annen, gjøre noe felles eller ha forbindelse med. På en enkel måte kan kommunikasjon beskrives som en utveksling av meningsfulle tegn mellom to eller flere parter (Eide og Eide 2012: 17).

Kommunikasjonen kan påvirkes av flere individrelaterte faktorer, dette kan blant annet være av sensorisk bevissthet, motorikk og kognisjon. Lorentzen (2003) i «God kommunikasjon med ASK-brukere» nevner at en person kan ikke ha kommunikasjonsvansker alene. Det kommunikative miljøet har også en betydning for utfallet for kommunikasjonen, det være seg rollemodeller, strukturelle faktorer og kommunikasjonspartnere. Kommunikasjonsvansker kan være en isolert vanske eller en

kombinasjon av ulike vansker. For eksempel kan lite aktivt eller funksjonelt ordforråd, artikulasjonsvansker, redusert taleflyt, stemmevansker, rytme og kroppsspråk være en konsekvens. Videre kan enkelt begrepsapparat, vansker med forståelse og/eller vansker med å uttrykke seg være en årsak. Kommunikasjonsvanskene kan være primære, eller sekundære til andre vansker som for eksempel en utviklingshemming (Næss 2015: 24f).

3.4 Kommunikasjonspartner

Personene en ASK- bruker kommuniserer med er en kommunikasjonspartner. Dette kan for eksempel være familie, de ansatte i boligen og nærmiljøet.. Oppgavene er å tilrettelegge for samspillet i kommunikasjonen individuelt, etter hvilken kommunikasjonsform ASK- brukeren mestrer etter sine spesielle behov (Karlsen, Midtlin, Taxt og Næss 2015: 188).

Ifølge Tetzchner og Martinsen (2002) blir det brukt følgende fire kommunikasjonsstrategier i en samtale:

- Å begynne og avslutte en samtale
- Å opprettholde en samtale og ta tur
- Å kunne velge å skifte tema
- Å kunne reparere brudd.

Mennesker uten funksjonelt verbalt språk kan ha problemer med å starte samtalen på grunnlag av manglende ordforråd, få forståelige kommunikative uttrykk eller ha problemer med å stille spørsmål og problemer med lang responstid slik at respons eller initiativ overses (Karlsen med flere 2015: 188f).

3.4.1 Velferdsteknologi

Velferdsteknologi er et samlebegrep som dekker mange ulike teknologier og har trolig dansk opprinnelse (velfærdsteknologi). Jordansen (2009a) skriver at våren 2007 ble begrepet introdusert i Danmark, der det fikk raskt fotfeste som et nøkkelbegrep i både private og offentlige institusjoner. Det ble satt i gang ulike prosjekter der flere hadde arbeidskraftbesparende perspektiv som fellestrekk. Begrepet velferdsteknologi anvendes hovedsakelig i Skandinavia – og da særlig i Norge og Danmark (Helsedirektoratet 2012: 14).

Med velferdsteknologi menes først og fremst teknologisk assistanse som bidrar til sikkerhet, økt trygghet, sosial deltakelse, kulturell aktivitet, mobilitet og fysisk. Den skal også styrke den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen til tross for sykdom og fysiske, psykisk eller sosial nedsatt funksjonsevne. Velferdsteknologi kan også fungere som teknologisk støtte til pårørende og ellers bidra til å forbedre ressursutnyttelse, tilgjengelighet og kvalitet på tjenestetilbudet. Velferdsteknologiske løsninger kan i mange tilfeller forebygge behov for tjenester eller innleggelse i institusjon (Helse- og omsorgsdepartementet 2009).

Det finnes ulike typer velferdsteknologi. Dette blir sett ut fra hvordan de kan møte forskjellige brukerbehov og hvordan de fungerer som støtte til tjenestemottakeren, pårørende og tjenesteutøver.

De 4 hovedkategorier er:

- Trygghets- og sikkerhetsteknologi
- Kompensasjons- og velværeteknologi
- Teknologi for sosial kontakt
- Teknologi for behandling og pleie (Helse- og omsorgsdepartementet 2009)

Velferdsteknologien har som fokus å utnytte de muligheter teknologien kan gi og kan understøtte en ny utvikling, samt være et av flere tiltak for å endre omsorgstjenestens innretninger. Det skal legges større vekt på «hjelp til selvhjelp», selvstendighet, aktiv omsorg, sosial deltagelse og hverdagshabilitering (Helse- og omsorgsdepartementet 2009).

Meld.St. 16 (2010- 2011) nevner at Nasjonal helse- og omsorgsplan (2011-2015) knytter begrepet velferdsteknologi opp mot behovet for å satse på innovasjon og velferdsteknologi til fordel for brukere og personell i helse- og omsorgstjenestene. Der det skal legges vekt på ny teknologi som gir brukere nye muligheter til mestring og selvstendighet. Ny kommunikasjonsteknologi og telemedisin kan være med på å forenkle, forbedre og effektivisere virksomhetene i Helse og omsorgstjenestene (Helsedirektoratet 2012: 18).

4.0 Presentasjon av data

4.1 Forskning omkring ASK

Dahl (2015) belyste faktorer som påvirker i hvilken grad personalet i boliger legger til rette for bruk av ASK- hjelpemidler i kommunikasjon med tjenestemottakere som har behov for ASK. Det ble sendt ut et spørreskjema som var utviklet for undersøkelsen og i alt var det 24 personer som svarte. Resultatene viste at personalets trygghet (herunder praktisk opplæring, erfaring og kunnskap), tid, samt egen motivasjon og holdninger som for eksempel var knyttet til ASK-brukers rett til selvbestemmelse. Dette var sentrale faktorer for hvilken grad det tilrettelegges for bruk av ASK-hjelpemidler i kommunikasjonen med ASK-brukeren. Videre kunne det virke som både faktorer knyttet til organisasjonen, ledelse og den enkelte ansatte kunne virke inn på den tilretteleggingen ASK- bruker i boligen erfarer (Dahl 2015: 1).

Eknes og Homme (2014) belyser i artikkelen «Alternativ og supplerende kommunikasjon- et velferdsteknologisk bidrag til bedre levekår for personer med utviklingshemming og store språkvansker» at det er økt interesse blant tjenesteytere for ASK- hjelpemidler og at fokuset i dag er mer rettet mot at den utviklingshemmede trenger hjelp til å bygge språket sitt og at det er et tankegods som kan løftes frem (Eknes og Homme 2014: 7). ISAAC Norge opplever at de blir hørt av Kunnskapsdepartementet og Utdanningsdirektoratet som ønsker å lage en ASK veileder for skolene og et rundskriv om ASK. Det jobbes også med å få til en nordisk masterutdanning i ASK (Eknes og Homme 2014: 4).

4.1.1 Holdninger

Holdninger er en evaluerende innstilling til personer, objekter eller tema med en viktig motiverende funksjon. Holdninger kan deles opp i flere aspekter som er et kognitivt, et emosjonelt og et atferdsmessig aspekt. Der det emosjonelle aspektet blir sett på som det viktigste og kan være en av årsakene til at holdninger ofte kan være vanskelig å endre (Helgesen 2011: 392).

En kan si at holdninger har flere beslektede begreper som verdier, meninger, oppfatninger og livssyn. For å forstå dette kan det være nyttig å ordne disse i forhold til hverandre. På det høyeste nivået finner vi trosbaserte overbevisninger, menneskesyn eller livssyn. Denne måten å forstå livet på kan ha humanetiske, religiøse eller politiske begrunnelser. Livssyn

vil ha en del tilhørende verdier som for eksempel nestekjærlighet, ærefrykt for livet, sosial rettferdighet og likeverd. Ut fra denne betydningen kan en si at verdiene blir det optimale av det vi kan oppnå og hvordan det ideelt sett bør se ut i verden. Selv om mennesker bekjenner seg til samme livssyn med overordnede verdigrunnlag betyr ikke dette at de har identiske holdninger til alt og ett. Holdninger ligger nærmere handlingsnivået enn tro og verdier, dermed kan en si at holdningene har atskillelig større sannsynlighet for å forutse adferden enn for eksempel verdier og tro. Holdninger kan være mer forpliktende og stabile enn meninger og noen ganger forplikter holdningene oss sterkt og predikerer adferd med stor sikkerhet. I andre tilfeller er det totalt manglende samsvar mellom holdningene som folk gir uttrykk for, og det de faktisk gjør (Helgesen 2011: 321f).

Holdninger kan forandres gjennom en sosialiseringssprosess for eksempel etter hvordan organisasjonskulturen er med felles normer og holdninger. Bems teorier hevder at vi ikke fortolker handlingene våre før etter vi har gjennomført de. Denne selvpersepsjonsteorien ble lansert av Bem (1972) der teorien er forankret i sosial læringsteori, eller sosialkognitiv teori som den også kalles. Grunnleggende forestilling av teorien er at vi ikke er like reflekterte og beviste på våre holdninger og at en blir kontinuerlig påvirket av inntrykk i en ellers så hektisk og travel hverdag (Helgesen 2012: 329). Når en gjøre noe en ikke helt kan stå inne for og som strider mot holdningene blir det skapt kognitiv dissonans. Dette handler om å finne likevekt i mellom tanker, ideer og holdning.. For å legitimere og skape likevekt blir holdningene endret (Helgesen 2012: 326f).

4.1.2 Organisasjonskultur

Kultur og kulturelle prosesser finner vi over alt i samfunnet, det eneste som skiller organisasjonskultur fra dette er at organisasjonskulturen utvikles innenfor en organisasjonsmessig sammenheng. Den vanligste måten å definere organisasjonskultur er et eksplisitt fokus på tanker, meninger og opplevelser som er felles for flere personer i en bestemt sosial sammenheng. Kultur kan være et sett av meninger som tjenesteyterne har sammen i felleskapet eller at den omfatter et system av felles symboler, meninger og verdier i arbeidsgruppen. Videre kan kulturen inneholde et mønster av felles verdier og oppfatninger som gir mening til tjenesteyterne og retningslinjer for hvordan den enkelte opptrer i organisasjonen. Schein definerte organisasjonskultur på følgende måte:

Organisasjonskultur er et mønster av grunnleggende antakelser utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpassing og intern integrasjon- som har fungert tilstrekkelig bra til at det blir betraktet som sant, og som derfor læres bort til nye medlemmer som den riktige måten å oppfatte på, tenke på og føle på i forhold til disse problemene (Jacobsen og Thorsvik 2013: 120).

Hvordan organisasjonskultur utvikles kan muligens betraktes som et resultat av tjenesteyternes trang til å skape sammenheng, mening, stabilitet og helhet i måten en jobber i felleskap med hverandre. Når vi snakker om kultur er fellesskap et nøkkelbegrep, enten det er snakk om organisasjoner, små grupper, eller samfunn (Jacobsen og Thorsvik 2013: 121).

4.1.3 Opplæring, kunnskap, erfaringer (tid)

Fagfolk bør ha besittelse av kunnskapen om alternativt supplerende kommunikasjon, samt ha kjennskap til resultater av utredninger og hvilke implikasjoner dette har for ASK-brukeres utvikling og tjenesteyters måte å kommunisere med ASK-brukeren. Opplæringen av personalet i boliger kan være begrenset til noen få håndtegn, hvordan grafiske tegn ser ut kan derfor være mangelfull. Granlund, Treneby og Olsson (1992) bekrefter at opplæring av tjenesteytere bør foregå regelmessig over tid. Opplæringen skal være rettet mot alle sider av de tiltakene som blir lagt til rette. I noen tilfeller kan det være slik at noen av tjenesteyterne får intensiv opplæring fra eksterne spesialister, som da bør ha ansvar for å lære opp resterende personal. På denne måten kan opplæringen få innflytelse på hele miljøet. I opplæringen er det viktig å få fram vanskelighetene med å bruke systemet og hvordan misforståelser kan bli oppdaget og avklart (Tetzchner og Martinsen 2014: 320f).

Manglende kunnskap hos kommunikasjonspartnere vil ikke bare begrense ASK-bruker, men fordi kommunikasjonen foregår mellom menneskelige faktorer vil også kommunikasjonspartneren selv begrense samhandlingen (Dahl 2015: 8). Når tjenesteyter har kunnskap og viser interesse for ASK-brukeres kommunikasjonssystem, kan dette signalisere en positiv holdning og respekt for ASK-bruker og den alternative

kommunikasjonsformen (Tetzchner og Martinsen 2014: 322). Personer som er avhengig av hjelp fra andre for å uttrykke seg, har en stor fordel om tjenesteyterne innehar kunnskap om bruk av ASK- verktøyet. ASK- bruker vil kunne trenge hjelp til å formulere det en ønsker å si på grunnlag enkelt ord og ufullstendige setninger av skrevne ord eller grafiske tegn (Tetzchner og Martinsen 2014: 62).

Tetzchner og Jensen (1998) nevner at begge samtalepartnere skal ha lik rett til å uttrykke seg, men de komplementære rollene kan skape ujevn maktfordeling. Ansvar for å overvinne den asymmetriske maktfordelingen er hos den mest kompetente språkbrukeren i dette tilfelle hos tjenesteyterne (Tetzchner og Martinsen 2014: 64). Når ASK bruker opplever at deres respons ikke vil ha effekt på omgivelsene kan dette føre til at de blir passive i kommunikasjonen. Feeley og Jones (2012) hevder at mange ASK- brukere utvikler lært hjelpeløshet på grunn av at initiativet til kommunikasjon ikke blir tatt på alvor. (Dahl 2015: 11). Erfaringer og teoretisk kunnskap om ASK-hjelpemidler kan gi et utsnitt og et systematisk konsentrat av en side ved en situasjons mangfoldige muligheter og kan være med på å gi en forståelse for bruk av ASK-verktøy (Aadland 2013: 58). Erfaringer gir lærdom på en direkte måte som gjør det lettere å huske, samtidig som en skaper erfaringskunnskap (Aadland 2013: 80).

4.1.4 Organisering og ledelse.

Personer med utviklingshemming som bor i et bofellesskap får sine tilbud av en formell organisasjon. En formell organisasjon blir ofte opprettet for å ta seg av visse oppgaver i dette tilfellet er det kommunen som har hovedansvaret for tilrettelegging av helhets tilbudet til ASK- brukerne. I en formell organisasjon finnes det vedtak for oppretting og formelle regler for medlemskap. Denne formen for organisasjoner kan oppfattes som en politisk administrativ enhet, der politikerne gjennom formelle nominasjoner og valgresultat blir «medlemmer», og ansatte i administrasjonen kan få «medlemskap» ut fra formelle kvalifikasjoner. Videre har formelle organisasjoner en klar offisiell side som er knyttet opp til målsetninger som kan for eksempel uttrykkes gjennom plandokument og en synlig organisasjonsstruktur. På denne måten håndterer organisasjonen utfordringer angående arbeidsdeling og samordning av aktiviteter (Djupvik og Eikås 2012: 18f).

Alle organisasjoner har mål/oppgaver som sier noe om hva organisasjonen ønsker å oppnå med arbeidet sitt. Kommunen kan ha langsiktige mål/oppgaver som for eksempel å skape et bedre omsorgstilbud for personer med utviklingshemming. Slike mål vil en kunne finne nedfelt i kommuneplanen. Denne planen kan si noe om fremtidig ønskelig tilstand og om hvordan kommunen kan komme dit, for eksempel ved å sette av ressurser til dette. Grunnleggende mål blir konkretiserte eller operasjonaliserte gjennom et målhieraki. Det vil si at organisasjonen altså har overordnet mål på visjonsplaner og i tillegg mer operative eller konkrete mål (Djupvik og Eikås 2012: 22f).

De ansatte i organisasjonen blir sett på som aktører/deltakere. Det er de som jobber med tilretteleggende arbeid internt i administrasjonen og tjenesteutøvere som er i direkte kontakt med for eksempel ASK- brukerne. Kommunene har valgt representanter (politikere) som er deltakere i organisasjonen. Da kommunene har et politisk nivå i tillegg til administrativt og tjenesteytende nivå (Djupvik og Eikås 2012: 23).

Teknologi blir sett på som et middel for å nå målene til organisasjonen. Dette kan blant annet gjelde maskinelt utstyr, men begrepet omhandler også abstrakt kunnskap som planleggingskompetanse, økonomisk kompetanse og organisasjonskunnskap. Videre kan teknologi i denne sammenhengen være praktiske ferdigheter hos de ansatte som for eksempel om de har godt håndlag i praktiske oppgaver eller om de innehar sosial intelligens sett i lys av evne til å håndtere deltakere i organisasjonen på en menneskelig måte, samt å ha empati til å kunne sette seg inn i andres situasjon (Djupvik og Eikås 2012: 24).

Den sosiale strukturen gir føringer for hva en er opptatt av og hva en gjør i organisasjonen. En kan si at sosial struktur generelt blir brukt om forhold som styrer handlingene og oppmerksomheten til for eksempel ledelsen. Mintzberg (1979) nevner at en måte å tolke begrepet sosial struktur på er formell struktur, som sier noe om den uttalte og vedtatte siden ved organisasjonen. Dette omfatter stillinger, avdelinger eller etater og politiske organ, samt ulike former for samordningsgrupper, samordningsmekanismer og så videre. Den formelle strukturen i for eksempel kommunene blir som regel fremstilt i form av et organisasjonskart, der det kommer frem at det finnes en faglig spesialisering, slik at tjenesteyterne arbeider med avgrenset mål og oppgaver. Videre kan den formelle

strukturen si noe om fordeling av makt og myndighet i organisasjonen (Djupvik og Eikås 2012:24).

Organisasjonen kan på flere måter være avhengig av omgivelsene. Dette kan for eksempel være handlinger som påvirker arbeidet i organisasjonen eller ulike ressurser som finnes i omgivelsene. Fagfolkene kommunene er avhengige av, kommer utenifra. På denne måten kan kommunene være avhengig av at for eksempel høgskolen har gode utdanninger og at fagfolkene ønsker å jobbe i kommunene (Djupvik og Eikås 2012: 25).

De ansatte i en bolig for utviklingshemmede er en del av strukturen i organisasjonen og kommer under virksomhetsleder og teamleder i hierarkiet. Det finnes flere lederstiler deriblant oppgaveorientert og relasjonsorientert lederstil, som muligens kan påvirke hvordan en leder ser behovet for eksempel på tilrettelegging for bruk av ASK-hjelpemidler.

En oppgaveorientert leder har større fokus på produksjon enn det å ta hensyn til menneskene. I helsesektoren kan dette sees for eksempel ut fra hvor mange tjenestemottakere som har mottatt tilbud og at en klarer å holde seg innenfor budsjett rammene. Produksjonsorientering betyr nødvendigvis ikke at man oppnår stor «produksjon» men at en har fokus på det organisasjonen har pålagt den ansatte til å gjøre. Blake & Mouten (1985) sier det er den vekt lederen legger på dette med å oppnå resultater som gjelder, ikke hva som faktisk oppnås av resultater (Andersen 2009: 92).

En relasjonsorientert lederstil er en lederstil som er menneskeorientert. Det mest grunnleggende for produktiviteten er samarbeid og teambygging. Her blir lederen plassert inn i felleskapet der rollen blir integrert i et større samspill. Carl Rogers (Evans 1978) hevder at faktorer som er avgjørende for hvor arbeidsomme medarbeiderne er kan ha med relasjonen lederen har til sine medarbeidere. Gjennom deling av makt øker lederen sin innflytelse, som innebærer større bruk av grupper, medarbeidere, kollegaer og team i utøvelse av ledelsen (Spurkeland 2013: 40f). Vi er alle opptatt av å bli verdsatt og akseptert av våre omgivelser. Det er et allmennmenneskelig behov å finne seg en plass i tilværelsen, som gir gode tilbakemeldinger på at en er et velfungerende menneske.

4.1.5 Kommunikasjonens påvirkning på livskvaliteten.

Mennesket er et sosialt vesen, og meningsfulle fellesskap med andre mennesker har den aller største betydning for folks helse og livskvalitet (Helgesen 2011: 383). Sett i lys av kommunikasjonens påvirkning på livskvaliteten, kan man si at muligheter for å kunne kommunisere kan skape meningsfulle fellesskap, gi rom for sosial deltakelse og skape en identitets følelse. Kommunikasjonen kan gi muligheter for innvirkning på sine egne omgivelser, bygge opp en grad av selvstendighet og utvikle sosiale relasjoner. Lorentzen (2001) sier at kommunikasjon må sees på som en grunnleggende forutsetning for utvikling. I den grad vi utvikler kognitive ferdigheter, tilegner oss forståelse av andre mennesker og omgivelsene våre, skjer dette som en funksjon av vår kommunikasjon (Lorentzen 2003: 179) og (Kleppenes og Sande 2015: 48).

4.1.6 Livskvalitet

Livskvalitet er et vidt begrep som på en kompleks måte omhandler personens fysiske og psykologiske helse, grad av selvstendighet, sosiale relasjoner, individuell tro, tilgang på tilfredsstillende og mulighet til å innvirke på sine omgivelser.

I fagmiljøene kan definisjonen på livskvalitet variere og der finnes ingen felles definisjon. Skal en for eksempel definere livskvalitet for utviklingshemmede bør definisjonen inkludere både tankemessige vurderinger og følelsesmessige tilstander. Samtidig som det er viktig at definisjonen inneholder en forståelse på at vi er forskjellige i oppfatningen av livskvalitet.

Verdens helseorganisasjon definerer livskvalitet som:

«Individuals perception of their position in life in the context of the culture and value systems in which they live and in relations to the goals, expectations, standards and concerns».

Oversatt av Innstrand (2009):

Individets opplevelse av seg selv og sin situasjon i en gitt kultur og i et gitt verdisystem og i forhold til deres egne mål, forventninger, standarder og det de er opptatt av. (Innstrand 2009: 31).

4.2 Casepresentasjon

Ola er 23 år og har diagnosen Down syndrom Q90. Han bor i en samlokalisert bolig for utviklingshemmede, personalgruppen jobber skift- og turnusarbeid

Ola bruker blant annet piktogram for å styrke kommunikasjonen og samhandlingen mellom han og personalet. Piktogram består av stiliserte tegninger som danner hvite silhuetter på svart bakgrunn (Tetzchner og Martinsen 2014: 16). Videre har personalet bygd videre på dette og bruker laminerte bilder av objekter som Ola kjenner og kan relatere seg til i samhandlingen.

Bildene blir også brukt til å lage dagsplan og ukeplan. Det er laget en tavle med borrelås som bildene kan limes opp på for å lage det oversiktlig. Det har også blitt laget en kommunikasjonsbok med de mest sentrale piktogrammene Ola trenger for å kunne klare å kommunisere det viktigste, denne kan Ola ta med seg.

Et problem er at bilder forsvinner og en ser at kommunikasjonsboken ofte blir liggende igjen hjemme når Ola er ute på aktiviteter. De kan også virke som Ola ikke ønsker å ta med kommunikasjonsboken. Kommunikasjonsboken kan muligens ha blitt litt for uoversiktlig da den inneholder mange symboler. Det er også personale som har uttrykt at de føler seg litt usikre i å bruke piktogrammene.

Ola bruker Ipad for å se film og lignende, og er vant til annet teknologisk utstyr som mobil og fjernkontroller til tv og lignende.

5.0 Diskusjon

5.1 Styrker og svakheter i ASK

ASHA (2001) definerer ASK først og fremst som et sett av prosedyrer og prosesser som er tilpasset individets kommunikasjonsevner og forståelse, som videre kan maksimeres for funksjonell og effektiv kommunikasjon. Ser en ASK i lys av denne definisjonen kan en si at ASK er ulike prosedyrer og prosesser som kan bidra til at man lykkes i kommunikasjonen. Hvorvidt ASK er et eget språk avhenger av hvilken forståelse som ligger til grunn (Næss 2014: 26). I tabell 1 er det satt opp en oversikt over styrker og svakheter med bruk av ASK.

Tabell 1. Styrker og svakheter i ASK

Styrker	Svakheter
Får muligheter til kommunikasjon ved hjelp av støtte språk/uttrykksmiddel/alternativt språk.	Fungerer ikke i seg selv som en funksjonell kommunikasjon. Avhengig av individets kommunikative kompetanse.
Får mulighet til å uttrykke ønsker og behov (Brukermedvirkning, selvbestemmelse).	Avmakts situasjoner for eksempel lært hjelpeløshet, om ASK blir brukt feil.
Kan oppleve mestring og minke responstiden.	Avhengig av kommunikasjonspartners kompetanse, interesse og engasjement for ASK.
Individuelt tilpasset.	Avhengig av at kommunikasjonspartneren setter sammen eller tolker det som blir kommunisert.
Kan bidra til effektiv kommunikasjon og deltakelse i samfunnet.	Kommunikasjonspartner kan stenge for annen deltakelse på grunn av for tett oppfølging.
Kan minke gapet mellom språkforståelse og evnen en har til å kunne uttrykke seg.	Begrenset antall tegn kan resultere i valg av et tegn kan gå på bekostning av et annet tegn.

Kan støtte talen i ulike situasjoner, eller bidra til utvikling av tale.	Kommunikasjonspartner bestemmer valg av tegn.
I uavhengig kommunikasjon vil det som blir kommunisert, bli produsert av ASK-brukeren selv, for eksempel ved bruk av grafisk kommunikasjon der talemaskinen sier setningen eller ordet som velges.	Lært passivitet og avhengig av andre.
Ved effektiv bruk kan det bidra til inkluderende kunnskap og ferdigheter	
Kan redusere uønsket adferd	

(Tatt fra Næss og Karlsen 2015 og Tetzchner og Martinsen 2014).

Når Ask- hjelpemidler blir brukt riktig og nærmiljøet tilrettelegger for bruk av ASK kan dette være med på å styrke samhandlingen og sosial deltakelse for en ASK-bruker. I den grad nye kommunikasjonsferdigheter kan føre til at personen får økte muligheter for selv å velge hva han skal holde på med. Språk- og kommunikasjonsopplæring kan bidra til å øke personens initiativ og redusere hans avhengighet av andre (Tetzchner og Martinsen 2014: 104). Videre kan det gi opplevelse av mestring, som kan være med på å styrke selvfølelsen. Selvet og vår selvoppfatning er et humanistisk begrep, der enkeltmenneskets forhold til seg selv kan være den mest avgjørende faktoren for psykiske helse og velvære. Personlig vekst og selvaktualisering betraktes som det mest høyverdige mål i menneskelivet (Helgesen 2011: 29).

På den andre siden vet en at opplæring og tilrettelegging kan være noe begrenset for eksempel i en bolig for utviklingshemmede. Prioritering kan falle på andre gjøremål før en prioriterer tilrettelegging og opplæring for bruk av ASK- hjelpemidler. Dette kan skape situasjoner der ASK- bruker ikke får benyttet seg av ASK- hjelpemidlet og i verste fall utvikle lært hjelpeløshet. Feeley og Jones (2012) hevder at mange ASK- brukere utvikler lært hjelpeløshet på grunn av initiativ til kommunikasjon ikke blir tatt på alvor. De kan sitte igjen med en opplevelse av at deres respons ikke vil ha noen effekt på omgivelsene, som kan føre til at en blir passiv i kommunikasjonen (Dahl 2015: 11).

5.2 Betydningen av ytre rammeverk og arbeidsklima.

5.2.1 Holdninger, kulturen og kompetansenivået til personalet

Dahl (2015) belyste i «alternativ og supplerende kommunikasjon i bolig for utviklingshemmede» at en kan se at holdninger og adferd ikke alltid samsvarer med hverandre. Informantene svarte at «en ikke gidder» eller en «ser ikke vitsen» med å bruke ASK- hjelpemidlet. Samtidig som holdningene blant informantene var at det er viktig å tilrettelegge for at å opprettholde selvbestemmelsen. Helgesen (2011) nevnte at noen ganger forplikter holdningene oss sterkt og predikerer adferd med stor sikkerhet. I andre tilfeller er det totalt manglende samsvar mellom holdningene som folk gir uttrykk for, og det de faktisk gjør (Helgesen 2011: 321). Videre belyser Dahl (2015) at tjenesteyterne opplever behov for opplæring i bruk av ASK- hjelpemidler. Dette for å trygge tjenesteyterne slik de blir kjent med de aktuelle symbolene, hjelpemidlene, aktuelle teknikker og strategier, og eventuelt redusere usikkerheten og redselen for å gjøre feil (Dahl 2015: 8).

Holdningen til personalet kan muligens ha påvirkning på hvorfor kommunikasjonsboken til Ola blir lite brukt. Innstrand (2009) hevder at det fremdeles er slik at i mange miljøer foregår kommunikasjonen med utviklingshemmede kun verbalt. Dette til tross for at mange utviklingshemmede kan ha omfattende språklige vansker (Innstrand 2009: 35). Informantene mente at de kjenner ASK-bruker såpass godt at det holder med at han kan svare ja eller nei, eller at de vet hva han vill (Dahl 2015: 11). Videre nevner Innstrand (2009) at utviklingshemmede kan være i en forvirret sinnstilstand der de kan være mer opptatt av hvem som sier hva, eller at de er mer opptatt av stemningen enn det selve informative innholdet (Innstrand 2009: 35).

Ola har behov for ASK i samhandlingen og mangler forutsetning for å tilegne seg talespråk innenfor de vanlige rammene. Språkmiljøet og omgivelsene ellers må bli lagt spesielt til rette for Ola. Et av kjerneelementene i menneskers livskvalitet er å være i stand til å kommunisere med menneskene i omgivelsene. Derfor bør tilrettelegging av omgivelsene omfatte flest mulig av nærpersionene deriblant familie og personalet (Tetzchner og Martinsen 2014: 308). Dersom personalet bruker sin makt til å bestemme hva Ola trenger og føler, kan dette avvike en del fra hans egentlige behov.

Maktdimensjonen, som utøves i omsorgsrelasjonen med Ola, kan da imidlertid være en barriere for gjensidig kommunikasjon og forståelse (Vatne 2012: 207).

En tenker ofte at holdningene våre kommer først og at de skal påvirke adferden vår, men adferden vi utøver kan også endre holdningene. Dette skjer gjerne uten at en ønsker det eller at en er bevist på at det skjer. Noen av informantene mente de kjente ASK- bruker godt nok til å forutsi hans ønsker og behov. Dette kan muligens gjelde for personalet til Ola også, da en ser de velger bort bruken av kommunikasjonsboken i samhandling med Ola. Sosialpsykologien forklarer dette ut fra kognitiv dissonansteori og selvsjansjonsteori (Helgesen 2012: 326).

Flere av informantene hevdet at det ofte er liten tid til å bruke ASK-hjelpemidlene og at dette kan komme av stress, manglende bemanning og lignende (Dahl 2015: 9). Dette kan eventuelt sees i sammenheng med kulturen personalet til Ola kan ha i forhold til bruk av kommunikasjonsboken. Bems selvsjansjonsteori hevdet at vi ikke fortolker handlingen våre før etter at vi har gjennomført de. Vi er ikke like reflekterte og beviste på våre holdninger og at en blir kontinuerlig påvirket av inntrykk i en ellers så hektisk og travel hverdag. Er kulturen i boligen å ikke bruke kommunikasjonsboken kan dette føre til at samvittigheten holder seg taus og skaper endringer i holdningene. Holdningene til tjenesteutøvere kan forandres gjennom en sosialiseringssprosess etter hvordan den spesifikke organisasjonskulturen er med felles normer og holdninger (Helgesen 2012: 329).

Utfra dette kan en si at organisasjonskulturen kan ha mye å si for hvordan en tilrettelegger bruken av ASK-hjelpemiddel for Ola. Uten tilrettelegging kan han havne i en avmaktssituasjon. Mennesket generelt er et kommuniserende vesen og vi opplever ikke vår identitet uten at det skjer gjennom kommunikasjon. Når Ola har mulighet å bruke kommunikasjonsboken kan han kommuniserer sine behov, sitt syn på og forståelse av sine omstendigheter. På denne måten kan personalet bli invitert inn i hans verden, og gjennom kommunikasjon får personalet et inntrykk av Olas tanker og følelser (Lorentzen 2003: 179).

Informantene mente at det er behov for praktisk opplæring og kjenne til betydningen av hvordan ASK-hjelpemidlet virker. Kompetansenivået til personalet kan ha påvirkning på hvordan det blir tilrettelagt for bruk av ASK-hjelpemidler. Tetzchner og Martinsen (2014) sier at om tiltakene skal være vellykkede, må alle som arbeider med eller rundt ASK-brukere få tilstrekkelig informasjon og hjelp for å tilegne seg de nødvendige ferdighetene. Opplæringen bør foregå regelmessig over tid og være rettet mot alle sider av tiltakene. Bygger en kompetanse rundt bruken av kommunikasjonsboken til Ola, kan personalet forstå betydningen dette kan ha for Olas utvikling og hans måter å kommunisere på (Tetzchner og Martinsen 2014: 320).

Kompetansebygging og opplæring av personalet kan muligens være med på å skape holdningsendringer. Setter en dette i sammenheng med for eksempel kulturen i organisasjonen kan meningene til tjenesteyterne bli satt sammen i et fellesskap. Dette kan omfatte system av felles symboler, meninger og verdier i arbeidsgruppen. Kulturen kan inneholde et mønster av felles verdier og oppfatninger som gir mening til tjenesteyterne og retningslinjer for hvordan den enkelte opptrer i organisasjonen (Jacobsen og Torsvik 2013: 121). Helgesen (2011) belyste at holdninger er en evaluerende innstilling til personer, objekter eller tema med en viktig motiverende funksjon. De kan deles opp i flere aspekter som kognitivt, evnen til å ta imot lære for eksempel fra kollegaer, et emosjonelt aspekt, som for eksempel hva er viktig for fellesskapet og et atferdsmessig aspekt på hvilken adferd som er akseptert i organisasjonen (Helgesen 2011: 392).

5.2.2 Organisasjonsstrukturens påvirkning.

Dahl (2015) nevnte at tjenestemottakere kan ha sammensatte tilretteleggingsbehov og det vil da kreves mye opplæring i forhold til tjenestemottakers fysiske behov. Informanten A4 nevnte at kulturen i boligen er å informere om bruk av ASK samtidig i opplæringen av de fysiske behovene. Dette kan muligens føre til at informasjonen blir overveldende og at kulturen i boligen har blitt til at tilrettelegging for ASK blir nedprioritert på bekostning av grunnleggende behov. Videre nevnes det at flere av personalet er usikre på bruk av ASK-hjelpemidler, muligens kan dette være med på å danne en kultur for nedprioritering av bruken av ASK-hjelpemidler (Dahl 2015: 7).

Mintzberg (1979) nevnte at en måte å tolke begrepet sosial struktur på er formell struktur, som sier noe om den uttalte og vedtatte siden ved organisasjonen. Dette omfatter stillinger, avdelinger eller etater og politiske organ (Djupvik og Eikås 2012:24). Muligens kan en si at hverdagen til Ola blir påvirket av hvordan strukturen er i organisasjonen. Personalet til Ola jobber i turnus og hvordan stillingene er strukturert kan eventuelt sammenlignes med undersøkelsen Dahl (2015) gjennomførte. Der det kom fram at de ansatte er sammen med ASK- bruker opptil to dager eller mindre i uken og at det ble observert bruk av ASK gjennomsnittlig en til to ganger per uke. Dette kan komme av stillingsforholdene der 17 av 24 informanter hadde fast stilling og av de var det sju som hadde stilling fra 1-50 % mens 10 lå mellom 51- 100 %. (Dahl 2015: 5). Hvordan skal personalet da bli kjent med Ola og samtidig ha tid til å bygge kompetanse for bruk av kommunikasjonsboken hans? Mangelen på tid gjør at en ikke får utføre yrket slik en mener er forsvarlig (Djupvik og Eikås 2012: 79). Det ble også sagt at informantene opplever at de ikke har tid til å sette seg inn i hvordan ASK- hjelpemiddelet fungerer på grunn av ressurs mangel eller at en prioriterer andre ting før en bruker ASK- hjelpemidlet (Dahl 2015:9). Djupvik og Eikås (2012) belyste at organisasjonens måte å håndtere utfordringer angående arbeidsdeling og samordning av aktiviteter kan eventuelt belyses gjennom plandokument og en synlig organisasjonsstruktur. (Djupvik og Eikås 2012: 18f).

Når det er lang tid mellom hver gang en er sammen med Ola kan det være utfordrende å bygge relasjoner med han. For å erverve kunnskapen om Ola, bør personalet bruke tid sammen med han i forskjellige situasjoner, slik at en forankrer kunnskapen sammen. Dette kan også sammenlignes med det Per Lorentzen (2003) belyste angående måten å se på kompetanse som en deltaker. Samhandlinger består av personer som er deltakende i forhold til hverandre. Når en ser på kompetanse som deltaker kan dette sammenlignes med kompetanse som består av mestre eller håndtere Ols handlinger og utspill. Når Ola skal bruke kommunikasjonsboken sin i samhandlingen er han avhengig av gode kommunikasjonspartnere. Dette oppfordrer personalet til å inneha kunnskap om Ola. Når det er snakk om kunnskap i denne forbindelsen blir kunnskap et relasjonsbegrep som handler om hva en gjør i praksis i konkrete situasjoner ut fra det kjennskapet man har til den andre (Lorentzen 2003: 147).

Kommunens økonomi kan også spille en rolle for hvordan tilretteleggingen blir i Olas hverdag. Det er Stortinget og Regjeringen som fastsetter de overordnede rammene for politikken, som videre gir ulike føringer til kommunene. Hvordan oppgaver og mål skal løses kan bli nedfelt i lover og forskrifter og vil være utgangspunktet for ulike økonomiske støtteordninger. Ut i fra sitt ansvar både for offentlige finanser og nasjonaløkonomien fastsetter Stortinget rammene for kommunens økonomi (Rønning 2013: 295). Dette vil kunne påvirke hvordan kommunen Ola bor i velger å fordele midlene i budsjettet.

Videre kan ledelsen i virksomheten ha en oppgaveorientert lederstil, som kan ha en tendens til å sentralisere beslutningsmyndigheten og adferden, basert på makten som ligger i den formelle posisjon og kontrollen lederen har. Lederen tar beslutningene selv og bekjenner dette for medarbeiderne. Fokuset kan være at leder er mest interessert i effektivitet, produksjon og det å strukturere sin egen og ansattes rolle mot realisering av formelle mål (Jacobsen & Thorsvik 2013: 433). Dette kan muligens gå ut over tiden en har til å bygge relasjoner med Ola som er viktig for at han skal få et tilrettelagt tilbud som står i samsvar med hans behov.

I et bofellesskap for mennesker med utviklingshemming kan tiden personalet har med hver enkelt være begrenset eventuelt på grunn av rammebetingelsen rundt bemanningen. Kiil (2014) nevnte at det er gjort lite nasjonal forskning på boligpersonalets betydning for bruk av ASK. Forskningen som ligger tett opp til temaet er hvilke utfordringer ASK- brukere opplever som en utfordring i kommunikasjonen med kommunikasjonspartneren. ASK- brukere kan oppleve at kommunikasjonspartneren har dårlig tid å kommunisere, er ukonsentrert og utålmodig, som påvirker utfallet av kommunikasjonen (Dahl 2015: 4).

Hvordan kan en da sikre at Ola får den tilretteleggingen han har behov for og hvordan kan en bygge opp kompetansen til tjenesteyterne? Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet ga i 2010 ut heftet «Mennesker med utviklingshemming skal heller ikke diskrimineres, Informasjons- og utviklingsprogram 2010 – 2013». Programmet har fire hovedmål som skal bidra til å sikre rettighetene til mennesker med utviklingshemming, flere av enkelttiltakene gjelder også andre mennesker med særlige behov for tilrettelegging.

Hovedmålene er:

1. Skape større bevissthet på politisk, administrativt og faglig nivå, både sentralt og lokalt, om gjeldende politikk og relevant lovgivning for mennesker med utviklingshemming.
2. Videreutvikle politikken og formidle kunnskap om gode praktiske løsninger på alle aktuelle områder.
3. Bidra til systematisk innsamling av data om levekår som kan belyse i hvilken grad man når målene for politikken for mennesker med utviklingshemming og innsatsen innen ulike tjenestegrener.
4. Styrke utdanning, fagutvikling, forskning og veiledning av tjenesteutøverne (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 2010).

Muligens kan dette være med på at kommunene som organisasjon får et annet syn på hva som er viktig å prioritere for å gi et godt tilbud for blant annet Ola. For eksempel har Ålesund kommune og Høgskolen i Ålesund høsten 2013 fått tildelt 1,2 millioner kroner fra Fylkesmannen til et prosjekt om velferdsteknologi (Ålesund kommune 2015 nr 1).

5.3 Misforhold mellom forutsetninger og forventinger- Gap-modellen

I dag defineres fenomenet funksjonshemming i politiske dokumenter som et gap eller misforhold mellom personens forutsetninger og de kravene personens fysiske og sosiale omgivelser stiller. Dette dreier seg ikke bare om utalte krav, som når noen krever noe av andre. Det dreier seg i stor grad om slike krav som ligger innebygd i hvordan omgivelsene er utformet og fungerer, det som kreves for å ta dem i bruk eller for å få innpass. I Olas tilfelle kan gap eller misforhold dreie seg om at personalet mangler kompetanse til å bruke kommunikasjonsboken. Konsekvensene for Ola kan bli at han opplever å bli stilt krav han ikke har forutsetninger til å møte uten bruk av kommunikasjonsboken (Owren 2011: 37f).

For å kunne tette gapet mellom Olas forutsetninger og de krav han blir stilt bør personalet øke sin kompetanse rundt bruk av ASK- verktøy. Informantene opplyste om behovet for praktisk opplæring og betydningen av å kjenne til hvordan ASK- hjelpemidlet virker,

håndteres og plasseres. Videre blir det nevnt at de opplever behov for å være regelmessig sammen med ASK- bruker for å kunne være mest mulig kompetente kommunikasjonspartnere (Dahl 2015: 8). En kan tenke seg at personalet til Ola opplever noe lignende, sett i lys av dette vil personalet skape et større gap mellom Olas forutsetninger og miljøets krav. Næss (2015) nevner at opplæring av personalet vil være viktig. Profesjonelle kommunikasjonspartneres holdninger, kunnskap og ferdigheter vil generelt ha stor betydning for tilrettelegging for kommunikasjon og for tilrettelegging av kommunikasjonsmiljøet (Næss 2015: 34).

En kommunikasjonspartner har en sentral rolle i kommunikasjonen og vil ofte få et vesentlig ansvar for å tilrettelegge for kommunikasjonen og drive kommunikasjonsprosessen (Næss 2015: 32). Informantene ønsker retningslinjer og rutiner på når de skal bruke ASK- hjelpemidlet (Dahl 2015: 7). Sett i lys av dette kan en si at kommunikasjonspartnerne har makt over når og hvordan Ola skal kommunisere. Ansvaret for å overvinne den asymmetriske maktfordelingen er hos den mest kompetente språkbrukeren i dette tilfelle hos tjenesteyterne (Tetzchner og Martinsen 2014: 64). Ser en dette opp mot Ola kan kommunikasjonspartnerne hans ha en dominerende rolle der kommunikasjonen kun går på ja og nei svar, samt at Ola kan få lite mulighet til å sette i gang en samtale. Kommunikasjonspartnerne kan muligens også avbryte Ola og fokuset kan være på hvordan ASK-hjelpemidlet fungerer istedenfor å gi rom for hva Ola ønsker å uttrykke. Dette kan være med på at Ola velger bort bruken av kommunikasjonsboken og heller inntar en passiv rolle i kommunikasjonen (Næss 2015: 32) Dette kan også forårsake at gapet eller misforholdet mellom forutsetningene Ola har og kravet miljøet stiller blir større.

Kommunikasjonsvanskene Ola kan oppleve kommer ikke bare på grunn av språkvansker og manglene ordforråd. Ola kan ha tilleggsvansker på grunn av sin diagnose Down syndrom som gjør at han kan ha kognitive, motoriske og sosiale vansker (ICD-10). Næss (2015) nevnte at kommunikasjonsvansker kan være sekundære til andre vansker som for eksempel utviklingshemming. Dette kan være med på at Ola kan ha vansker med forståelse og/eller vansker med å uttrykke seg. Han vil trenge gode kommunikasjonspartnere som har forståelse for dette, manglende forståelse vil kunne skape et gap mellom forutsetninger og forventninger. Dette på grunn av manglende ressurser til selvbestemmelse og autonomi

(Røknes og Hansen 2012: 255). Kommunikasjonsboken til Ola kan redusere gapet eller misforholdet, og skape muligheter for mestring og deltagelse (Slåtta 2009: 191).

På grunn av at kommunikasjonen foregår mellom menneskelige faktorer for eksempel Ola og personalet, kan manglende kunnskap hos kommunikasjonspartneren ikke bare begrense Ola, men selve samhandlingen (Dahl 2015). I Olas tilfelle kan en si at det blir skapt et gap eller misforhold mellom Ola og forventningene personalet har i samhandlingen når kommunikasjonsboken ikke blir brukt. Olas valg om å ikke bruke kommunikasjonsboken kan muligens komme av at han opplever at personalet viser liten interesse for denne. Deres manglende kunnskap kan være med på å signalisere en negativ holdning og Ola kan oppleve at de ikke har respekt for den alternative kommunikasjonsformen han bruker (Tetzchner og Martinsen 2014: 62). I undersøkelsen kom det fram at der var manglende forståelse for bruk av ASK- hjelpemidler, samt at noen ønsket rutiner på når det skulle brukes. Dette kan gi en oppfatning, om at de ikke helt skjønner rekkevidden ASK - hjelpemidlene har. I følge Tetzchner og Martinsen (2014) skal ASK- hjelpemidler brukes som et supplement for språket og ikke kun i opplærings situasjoner.

Det skal legges til rette for mennesker med utviklingshemning slik at de kan få bruke selvbestemmelsesretten, muligheter til å ta egne valg og medvirke i større avgjørelser om sin egen livssituasjon (Barn-, likestilling- og inkluderingsdepartementet 2013). Opplæring og kunnskap hos personalet kan være en mulig løsning, men en burde eventuelt se på andre løsninger i forhold til ASK-hjelpemidler. Kartlegging av Olas ferdigheter kan gi muligheter for andre løsninger enn den kommunikasjonsboken Ola har i dag. Vi vet Ola håndterer ipad og andre teknologiske utstyr. Velferdsteknologien er på god vei inn i samfunnet, og muligens finnes der en løsning for Olas behov. Velferdsteknologien har ønske om å mobilisere til økt samspill med tjenesteytere, familie og nærmiljø (Helse- og omsorgsdepartementet 2009).

Dette kan muligens minske gapet Ola eventuelt opplever da han har ressurser til å bruke teknologi og velferdsteknologien sees først og fremst som en teknologisk assistanse som bidrar blant annet til økt trygghet, sikkerhet, sosial deltakelse og styrker den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen. Dette til tross for sykdom og sosial, psykisk eller fysisk nedsatt funksjonsevne (Helse og omsorgsdepartementet 2009).

5.4 Hvordan implementere ASK best mulig et ut ifra vernefaglige ståsted?

En vernepleier skal jobbe for å heve brukermedvirkningen og tilrettelegging i miljøet, for å minske kravene fra samfunnet ut ifra de forutsetninger Ola har. For at han skal oppleve autonomi må en jobbe med individuelle prosesser og aktiviteter som har til hensikt å øke mestringsfølelsen sett ut fra et empowerment perspektiv. Videre må en se på det strukturelle nivå som kan omfatte barrierer, maktforhold og samfunnsstrukturer som opprettholder ulikhet, urettferdighet og manglende mulighet til å ha kontroll over eget liv (Askheim 2003: 104). Det kan oppfattes som der finnes flere barrierer, maktforhold og strukturer i organisasjon som er med på å svekke ASK- brukers muligheter til å ha påvirkning på sin egen situasjon (Dahl 2015: 13).

Det var flere av informantene som ga uttrykk for at det mangler rutiner og retningslinjer for når en skulle bruke ASK-hjelpemidlene. Dette kan gi et inntrykk av at tjenesteyterne ikke oppfatter at det er deres ansvar ta i bruk ASK og at der er behov for kunnskap om hva ASK er og hvilken funksjon et ASK- hjelpemiddel fyller (Dahl 2015: 7). Tetzchner og Jensen (1998) nevnte at begge samtalepartnere skal ha lik rett til å uttrykke seg, men de komplementære rollene kan skape ujevn maktfordeling. Ansvar for å overvinne den asymmetriske maktfordelingen er hos den mest kompetente språkbrukeren er i dette tilfelle hos tjenesteyterne (Tetzchner og Martinsen 2014: 64). Manglende kunnskap om ASK blant personalet til Ola kan skape en barriere for kommunikasjonsmulighetene hans. Dette kan påvirke Olas helse og livskvalitet, da mennesket er et sosialt vesen og meningsfulle fellesskap med andre mennesker har den aller største betydning for folks helse og livskvalitet (Helgesen 2011: 383).

For å opprettholde en god livskvalitet har personalet til Ola ansvar som kommunikasjonspartnere. De skal fremme opplevelse av selvstendighet og muligheter til å påvirke sine omgivelser. Ola kan ha problemer med å starte en samtale på grunn av manglende ordforråd, få forståelige kommunikative uttrykk eller problemer med å stille spørsmål. Han kan ha lengre responstid på grunn av utviklingshemmingen, som kan føre til at initiativ overses. Kommunikasjonspartneren bør derfor vise interesse for samhandling ved å følge opp signaler Ola gir og bekrefte Olas adferd, tanker og følelser. Han kan også

ha vansker med å avslutte samtale og som kommunikasjonspartner må en være bevisst på at manglende respons ikke alltid betyr at Ola ønsker å avslutte samtalen. Manglende respons kan være manglende tilgang til adekvat ordforråd. For å sikre seg at samtalen er over bør det lages en avtale med Ola om hvordan han ønsker å avslutte samtalen. For eksempel kan et spørsmål om samtalen er over være en slik avtale (Karlsen, Midtlin, Taxt og Næss 2015: 188f).

For at Ola skal kunne opprettholde en samtale bør kommunikasjonspartneren gi rom for turtaking. Ola vil muligens ha behov for tilstrekkelig tid til å respondere. Det vil si at Ola skal først forstå og tolke det kommunikasjonspartneren sier, for så å tenke ut et svar og deretter formidle dette. Kommunikasjonspartneren bør være tålmodig og unngå å komme med forslag. Når Ola opplever at kommunikasjonspartneren venter på tur kan dette være en bekreftelse på det han formidler er viktig. For å opprettholde en mest mulig dialogisk kommunikasjon er det viktig å legge til rette for at Ola får en reel mulighet til likeverdig deltagelse (Karlsen med flere 2015: 190f).

Det å kunne skifte tema i en samtale for Ola kan være krevende. Han kan vite hva han ønsker å kommunisere om, men på grunn av manglende vokabular, kommunikative kompetanse eller måten kommunikasjonssopsettet er oppbygd kan han oppleve vansker med å uttrykke dette. Kommunikasjonspartnerens rolle er da å være oppmerksom på når en kan skifte samtaleevne og hvilken kommunikasjonsform som blir brukt som for eksempel fortelle, stille spørsmål, respondere fremkalle reaksjoner og undring med mer. Dette for å unngå at samtalen handler om det samme hver gang, da det kan oppleves som monotont og kjedelig for begge parter. Her kan også forventninger og relasjoner en har til kommunikasjonspartner være med på om en ønsker å skifte tema i samtalen (Karlsen med flere 2015: 191f).

Ola kan mangle strategier for å rette opp feil eller misforståelser i kommunikasjonen. Kommunikasjonspartnerne bør ta seg tid til å oppklare misforståelser og brudd i samtalen. En måte å unngå misforståelser i kommunikasjonen kan være at Ola får tilrettelagt kommunikasjonshjelpemidler med nødvendige vokabular. Videre kan kommunikasjonspartneren bruke kroppsspråk, peking på bestemte ting eller ja/nei spørsmål for å begrense gjetting. Skogdal (2005) har kommet frem til i sin studie at den

kommunikative kompetansen både hos ASK-bruker og kommunikasjonspartner er avgjørende for at kommunikasjonen skal være vellykket (Karlsen med flere 2015: 193).

Informantene uttrykte et behov for skape erfaringer og tid til bruk av ASK- hjelpemidler, men på grunn av dårlig tid, lite bemanning og stress kan dette være vanskelig å gjennomføre. De strukturelle forholdene i boligen kan føre til at personalet til Ola ikke er sammen med han mer enn to dager eller mindre. Muligheter til å observere bruken av kommunikasjonsboken kan bli minimalt (Dahl 2015: 9). Dette kan skape en barriere for å lage egne erfaringer som kunne være med på å skaffe lærdom på en mer direkte måte, altså skape erfaringskunnskap (Aadland 2013: 80). For å kunne bruke ASK- hjelpemidler trenger en erfaring ved siden av teoretisk kunnskap. Teorien kan være et utsnitt og et systematisk konsentrat av en side ved en situasjons mangfoldige muligheter og kan være med på å gi en forståelse for bruk av ASK-verktøy (Aadland 2013: 58).

En kan kanskje tenke seg at kommunikasjonsboken til Ola i stor grad er intuitiv og selvinstruerende og at det derfor ikke er behov for opplæring. I en travel hverdag kan det være vanskelig å finne tid til å sette seg inn i Olas kommunikasjonsbok, da maktforholdene mellom ledelse og tjenesteyter kan bestemme hvordan arbeidsdagen blir strukturert (Dahl 2015: 7). I flere opplæringsprogrammer for personalet blir det lagt urimelig stor vekt på at opplæringen ikke skal ta for lang tid eller gå ut over andre oppgaver personalet har (Tetzchner og Martinsen 2014: 322).

For å kunne implementere ASK må en ivareta Olas perspektiv som kan innebære ulik grad av brukerinvolvering. Rønnaug og Solheim (1998) sier at brukermedvirkning skjer på ulike nivå regionalt, lokalt, nasjonalt, innenfor institusjoner eller i den enkeltes relasjon med de profesjonelle (Brodtkorb og Rugkåsa 2009:114). Behovet for å iverksette tiltak på ulike plan kan være viktig for å sikre kvaliteten i tilretteleggingen for bruk av ASK- hjelpemidler i boliger Dahl 2015: 13). En ser for eksempel at piktogrammene har en tendens til å forsvinne og at kommunikasjonsboken ofte blir liggende igjen hjemme når Ola er ute på aktiviteter. En memoplanner eller lignende kan muligens være noe for Ola. Da en memoplanner vil inneholde bilder og nødvendig program som kan brukes i samhandlingen. Ola har også kompetanse til å bruke Ipad og annet teknologisk utstyr som gjør at det er en mulighet for han å kunne bruke en memoplanner.

Ålesund kommune har i samsvar med nasjonale føringer økt satsningen på bruk av velferdsteknologien i helse- og omsorgstjenestene. Nasjonalt er velferdsteknologien ett av flere innsatsområder for å finne løsninger på fremtidens utfordringer. De har satt i gang prosjektet «Jeg kan» der de har som hovedmål å bidra til implementering av velferdsteknologi i boliger og livslange tjenester til utviklingshemmede, og til tjenesteinnovasjon. Blant annet har de innført memoplanner i boliger for utviklingshemmede der målet er å skape mestring, økt livskvalitet og trygghet (Ålesund kommune 2015 nr 2). Dette kan eventuelt være noe for Ola da en memoplanner vil kunne gi han mer oversikt over hverdagen samtidig som det kan fungere som et kommunikasjonsmiddel.

Eknes og Homme (2014) nevnte at det er økt interesse blant tjenesteytere for ASK-hjelpemidler og at fokuset i dag er mer rettet mot at den utviklingshemmede trenger hjelp til å bygge språket sitt og at det er et tankegods som kan løftes frem (Eknes og Homme 2014: 7). Videre erfarte Ålesund kommune at mange utviklingshemmede er vant med å bruke en rekke av dagens teknologiske løsninger (Ålesund kommune 2015 nr 2).

6.0 Avslutning med konklusjoner

Det er mange innvirkende årsaker til at ASK- verktøy ikke blir brukt. Dette kan sees fra et individuelt nivå, hvilke holdninger nærmiljøet har og kulturen i organisasjonen. En kan si at holdningene kan skapes i organisasjonen og av ytre påvirkninger som strukturen i organisasjonen. Kommunen har retningslinjer fra et politiske nivå som kan ha påvirkning på hvilke ressurser virksomheten har til tilrettelegging for bruk av ASK-hjelpemiddel (Djupvik og Eikås 2012: 23).

Velferdsteknologien kan muligens være veien å gå sett ut fra at dagens samfunn innehar flere teknologiske løsninger generelt. Dette kan være med på å bygge opp interessen for tekniske løsninger når det gjelder for eksempel tilrettelegging for ASK i bolig for mennesker med utviklingshemming. Ved bruk av teknologiske løsninger kan en eventuelt nå en større brukergruppe innenfor ASK feltet som uttrykksmiddelgruppen, støttespråkgruppen og språkalternativgruppen (Tetzchner og Martinsen 2014: 66f).

Interesse blant lærere og tjenesteytere er blitt større og kan kanskje sees i forbindelse med at Ålesund kommune i samsvar med nasjonale føringer har økt satsningen på bruk av velferdsteknologien i helse- og omsorgstjenestene. Nasjonalt er velferdsteknologien ett av flere innsatsområder for å finne løsninger på fremtidens utfordringer. De har satt i gang prosjektet «Jeg kan» der de har som hovedmål å bidra til implementering av velferdsteknologi i boliger og livslange tjenester til utviklingshemmede, og til tjenesteinnovasjon (Ålesund kommune 2015 nr 2).

Kunnskapsdepartementet og Utdanningsdirektoratet ønsker å lage en ASK veileder for skolene og et rundskriv om ASK, videre jobbes det for å få til en nordisk masterutdanning i ASK (Eknes og Homme 2014: 4). Det kan oppfattes som det jobbes med å utvikle mer forståelse blant tjenesteytere og ledelse at det er behov for spesifikk kompetanse rundt ASK. ISAAC holder blant annet hvert annet år en stor konferanse om ASK som trekker en del fagfolk fra PPT, skolesektoren, habiliteringstjenestene og det statlige spesialpedagogiske støttesystemet; Statped (Eknes og Homme 2014: 4).

Det bør etableres et samskappingsrom i prosessen for å finne løsninger som kan være aktuelt for eksempel til Ola. Dette bør involvere kommunen, bruker, akademia, kunnskap

og faglitteratur. Prosjektet «Jeg kan» jobber med å lage nye samhandlingsformer der de håper for eksempel å bedre kommunikasjon mellom bruker og personalet. Videre bør organisasjonskulturen bli mer fleksibel der det blir lagt av midler til å bygge opp kompetansen til personer i nærmiljøet til Ola (Ålesund kommune 2015). Dette kan muligens øke Olas selvbestemmelse og gi han resurser eller mulighet til selv å velge hva han ønsker. På denne måten kan en unngå å krenke Olas verdigheten, samt gi han mulighet til å ha kontroll selv (Røknes og Hansen 2012: 255).

En annen siden som gjør at en kan si at velferdsteknologien kan være veien å gå, er at en del av mennesker med utviklingshemming har tidlig erfaring med bruk av teknologiske løsninger. Dette bekreftet Ålesund kommune, da de har erfaring med at mange mennesker med utviklingshemming er vant med å bruke en rekke av dagens teknologiske løsninger (Ålesund kommune 2015 nr 2). Videre kan en si at dagens og fremtidens tjenesteytere, sett ut ifra dagens samfunn, vil inneha erfaringer med bruk av en rekke teknologiske løsninger.

Litteraturliste (*selvvalgt)

Aadland, Einar (2013) *Og eg ser på deg. Vitenskapsteori i helse- og sosialfag 3. utgave 2.opplag*. Oslo: Universitetsforlaget.

*Abila (2016) <http://www.abilia.com/nb/produkt/memoplanner-11-0> (lest 16.05.16).

*Andersen Jon Aarum (2009). *Organisasjonsteori. Fra argument og motargument til kunnskap*. Oslo: Universitetsforlaget. Kapittel Ledelse 28 sider.

Askheim, Ole Petter (2003). *Fra normalisering til empowerment. Ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Brodtkorb, Elisabeth og Marianne Rugkåsa (red) (2012) *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og Sosialprofesjonene 2.utgave*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

*Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2013) *Frihet og likeverd — Om mennesker med utviklingshemming. Meld. 45 (2012-2013)*.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-45-2012--2013/id731249/?ch=5> (Lest 16.05.16).

*Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2010- 2013) *Mennesker med utviklingshemming skal heller ikke diskrimineres, Informasjons- og utviklingsprogram 2010 – 2013* <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/informasjon.pdf> (Lest 16.05.16).

*Dahl. Sindre i SOR rapport nr 3 (2015) *Alternativ og supplerende kommunikasjon i bolig for utviklingshemmede*.

<http://www.samordningsradet.no/?pArticleId=43345&pArticleCollectionId=4205> (Lest 16.05.2016).

Dalland, Olav (2012). *Metode og oppgaveskriving*. 5.utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Djupvik, Alf Roger og Magne Eikås (2012) *Organisert velferd Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar*. Oslo: Det Norske Samlaget.

Dysthe, Olga, Frøydis Hertzberg og Torlaug Løkensgard Hoel (2010) *Skrive for og lære. Skrivning i høyere utdanning (2.utgave)*. Oslo: Abstrakt forlag AS.

Eide, Hilde og Tom Eide. (2012). *Kommunikasjon i relasjoner, 2.utg*. Oslo:Gyldendal akademisk.

*Eknes; Jarle og Torunn R. Homme (2014) *Alternativ og supplerende kommunikasjon- et velferdsteknologisk bidrag for personer med utviklingshemning og andre med store*

språkvansker. I SOR rapport nr 4 2014. Oslo: Stiftelsen SOR

<http://www.samordningsradet.no/nyheter2.cfm?pArticleId=37752&pArticleCollectionId=4205> (Lest 17.05.16).

Helgesen, Leif A. (2011). *Menneskets dimensjoner. Lærebok i psykologi 2. utgave.* Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.

*Helsedirektoratet (2012). Velferdsteknologi. Fagrapport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030. Oslo: Helsedirektoratet.

*Helse- og omsorgsdepartementet. 2009. Innovasjon i omsorg. NOU 2012:11 <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2011-11/id646812/> (lest 27/4-16).

*Helse og omsorgsdepartementet (2015) *Lov om kommunale helse og omsorgstjenester.* https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30#KAPITTEL_1 (lest 17.05.16).

*ICD-10 <https://finnkode.ehelse.no/#icd10/0/0/1/2596295> (Lest 16.05.16) 1 side.

Innstrand, Anne Gro i Eknes, Jarle og Jon A. Løkke (red) (2009). *Utviklingshemming og habilitering. Innspill til habiliteringsprosessen.* Oslo: Universitetsforlaget.

*ISAAC Norge. <http://www.isaac.no/> (lest 16.05.16).

*Jacobsen, Dag Ivar, Jan Thorsvik (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer.* Bergen: Fagbokforlaget. Kapittel 3 Organisasjonsstruktur. 54 sider. Kapittel 12 Ledelse i organisasjoner 47 sider.

*Karlsen, Asgjerd Veia, Hanne Sofie Midtlin, Tone Taxt og Kari-Anne Bottegaard Næss i Næss, Kari-Anne Bottegaard og Asgjerd Veia Karlsen (Red). (2015). *God kommunikasjon med ASK-brukere.* Bergen: Fagbokforlaget. Kapittel 6: Kommunikasjonspartnere og kommunikasjonsstrategier 29 sider.

*Kleppenes, Anne Merete og Anita Sande i Næss, Kari-Anne Bottegaard og Asgjerd Veia Karlsen (Red). (2015). *God kommunikasjon med ASK-brukere.* Bergen: Fagbokforlaget. Kapittel: Lovverk og ASK 25 sider.

Kunnskapsdepartementet (2015) *Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa.* https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61#KAPITTEL_4 (Lest 17.05.16).

Lorentzen, Per (2003). *Fra tilskuer til deltaker. Samhandling og kommunikasjon med voksne utviklingshemmede 3.opplag.* Oslo: Universitetsforlaget AS.

Lunde, Edith Victoria. i Eknes, Jarle og Jon A. Løkke (red) (2009). *Utviklingshemming og habilitering. Innspill til habiliteringsprosessen.* Oslo: Universitetsforlaget.

Melgård, Torhild i Eknes Jarle (red) (2011). *Utviklingshemming og psykisk helse.* Oslo: Universitetsforlaget.

Norvoll, Reidun i Brodtkorb, Elisabeth og Marianne Rugkåsa (red) (2012) *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og Sosialprofesjonene 2.utgave*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

*Næss, Kari-Anne Bottegaard i Næss, Kari-Anne Bottegaard og Asgjerd Veia Karlsen (Red). (2015). *God kommunikasjon med ASK-brukere*. Bergen: Fagbokforlaget. Kapittel 1: God kommunikasjon med ASK- brukere 27 sider.

Owren, Thomas i Owren, Thomas og Sølvi Linde (red)(2011). *Vernepleiefaglig teori og praksis – sosialfaglige perspektiver*. Oslo: Universitetsforlaget.

Owren, Thomas og Sølvi Linde (red) (2011). *Vernepleiefaglig teori og praksis – sosialfaglige perspektiver*. Oslo: Universitetsforlaget.

Røkenes, Odd Harald og Per Halvard Hanssen (2012). *Bære eller breste. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: fagbokforlaget.

Rønning, Rolf (2000). *Vårt politiske Norge. En innføring i stats og kommunikasjonskunnskap*. Bergen: Fagbokforlaget.

*Skogdal, Signhild i Næss, Kari-Anne Bottegaard og Asgjerd Veia Karlsen (Red). (2015). *God kommunikasjon med ASK-brukere*. Bergen: Fagbokforlaget. Kapittel: Mulighetsbetingelser for deltakelse og kommunikasjon i skolen. 17 side.

Slåtta, Knut i Eknes, Jarle og Jon A. Løkke (red) (2009). *Utviklingshemming og habilitering. Innspill til habiliteringsprosessen*. Oslo: Universitetsforlaget.

*Spurkeland Jan (2013). *Relasjonsledelse 4.utgave*. Oslo: Universitetsforlaget. Kapittel: Posisjon eller relasjon. 2 sider.

*Stiftelsen SOR <http://www.samordningsradet.no/omsor2.cfm> (Lest 17.05.16).1 side.

*Tetzchner, Stephen Von og Harald Martinsen (2014) *Alternativ og supplerende kommunikasjon. En innføring i tegnspråkopplæring og bruk av kommunikasjonshjelpemidler for mennesker med språk- og kommunikasjonsvansker*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS. Kapittel 1: Alternativ og supplerende kommunikasjon 28 sider. Kapittel 2: Kommunikasjonshjelpemiddel 30 sider. Kapittel 3: Barn og voksne med behov for alternativ og supplerende kommunikasjon 27 sider. Kapittel 4: Utredning 34 side. Kapittel 11: Språkmiljøet 19 sider.

Vatne, Solfrid (2012) *Korrigere og anerkjenne. Relasjonens betydning i miljøterapi*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.

*Ålesund kommune (2015) nr 1

<http://www.alesund.kommune.no/aktuelt/nyhetsarkiv/6353-kronikk-om-velferdsteknologi> (Lest 16.05.2016).

* Ålesund kommune (2015) nr 2

<http://www.alesund.kommune.no/aktuelt/nyhetsarkiv/7670-skal-forske-pa-tjenesteinnovasjon> (leste 16.05.16).