

Utfordringer og mestring i kommunikasjon og arbeidsliv

*En kvalitativ studie om voksne mennesker med
store og alvorlige hørselstap.*

Kari Hareide Skårberg



Masteroppgave i spesialpedagogikk
Institutt for spesialpedagogikk
Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO
Våren 2015

Utfordringer og mestring i kommunikasjon og arbeidsliv.

En kvalitativ studie om voksne mennesker med store og alvorlige hørselstap.

Kari Hareide Skårberg

2015

Utfordringer og mestring i kommunikasjon og arbeidsliv.

En kvalitativ studie om voksne mennesker med store og alvorlige hørselstap.

Forfatter: Kari Hareide Skårberg

<http://www.duo.uio.no>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Bakgrunn og formål

Hørselshemmede voksne mennesker med stor og alvorlig grad av hørselstap opplever mange utfordringer i muntlig kommunikasjon og i møte med arbeidsliv og samfunn.

Forskningsresultater har vist at utfordringene stiger med hørselshemmingens omfang (Clausen, 2003). Likevel må forskningen på voksne hørselshemmede sies å være begrenset og det er behov for mer forskning. Hørselshemmede med stor og alvorlig grad av hørselshemming opplever at hørselstapet får negative konsekvenser på mange områder i livet. Et formål med denne masteroppgaven er å undersøke hvordan deltakelse i kommunikasjon og arbeidsliv blir en utfordring for hørselshemmede og hvordan de imøtegår disse utfordringene.

Problemstilling og forskningsspørsmål

Problemstilling:

Hvilke utfordringer møter voksne med stor og alvorlig hørselshemming i kommunikasjon og i arbeidslivet og hvordan mestrer de disse utfordringene?

Underordnet forskningsspørsmål:

Hvilke tilbud får voksne med stor og alvorlig hørselshemming innen rehabilitering i form av for eksempel kurs, samtaler, tilpasning av hørselsteknisk utstyr?

Metode:

I denne masteroppgaven benyttes kvalitativ metode. Semistrukturert intervju brukes for å forsøke å komme inn på hørselshemmede personer sine erfaringer og refleksjoner om tema for studien. Det legges vekt på å utvikle nøyaktige beskriver av forskningsprosessen med tanke på å gjøre studien mest mulig transparent for leseren. Utvalget er fire godt voksne informanter med stor til alvorlig hørselshemming, tre menn og en kvinne. Intervjuene er blitt transkribert i etterkant av intervjuene. Studien er inspirert av en fenomenologisk tilnæringsmåte og i analysen er det valgt å bruke fenomenologisk analyse. Nærmere bestemt er dette Moustakas metode slik den ble moderert av Stevick-Colaizzi-Keen. Målet for analysen blir dermed å forsøke å finne essensen i datamaterialet.

Resultater og konklusjon

Datamaterialet i denne oppgaven inneholder sterke historier om hørselshemmede menneskers erfaringer med hindringer/barrierer. På grunn av et lite utvalg i denne kvalitative studien må man likevel være forsiktig med å overføre eller generalisere funnene fordi andre hørselshemmede kan ha andre erfaringer og utsagn som vektlegger barrierer på andre måter enn hos disse informantene. For eksempel viser tidligere forskning at mange hørselshemmede har akseptert sin hørselshemming i mindre grad enn informantene i denne studien. Den kvalitative metoden som er valgt for oppgaven gir imidlertid mulighet for å forstå fire hørselshemmede og deres utfordringer på et relativt detaljert plan, noe som må sies å være viktig da hørselstap alltid har individuelle erfaringer.

Informantene i denne studien har store og alvorlige hørselstap. De opplever mye stress i kommunikasjon og bruker både problemfokuserte og emosjonelt fokuserte kommunikasjons-strategier i mestring (coping). Ut fra tidligere forskning og informantenes utsagn kan vi gå ut fra at jo mer situasjoner oppleves stressende eller som en trussel, desto mer bruk av emosjonelle kommunikasjonsstrategier. Forskning viser at bruk av emosjonelt fokuserte strategier over tid kan få negative konsekvenser for menneskers velvære og psykiske helse. Informantene har et stort ønske om at kommunikasjonspartnere kan bli flinkere til å ta hensyn til deres situasjon og at teknisk tilrettelegging i blant annet offentlige bygg kan bli bedre. Disse informantene har akseptert sin hørselshemming og har lært seg til å være åpne om hørselshemmingen og å sette krav til kommunikasjonspartnere om at de må ta hensyn. De tar et stort selvstendig ansvar i kommunikasjon. Denne dobbeltrollen som informasjonsansvarlig/kommunikasjonsansvarlig og arbeidstaker kan være krevende på flere måter. Funn i denne studien fortolkes til at tiltak som kan gi økt forståelse hos kollegaer og ledere er et nødvendig satsningsområde for å forbedre hørselshemmedes arbeidsforhold. Tilretteleggingen i arbeidslivet for hørselshemmede mennesker bør være allsidig og i tillegg individuelt tilpasset. I den grad tilretteleggingen begrenses, kan dette få negative konsekvenser for deltakelsen til hørselshemmede i arbeidslivet, for deres sosiale nettverk og deres livskvalitet. Mennesker med stor og alvorlig hørselshemming har omfattende utfordringer i situasjoner med kommunikasjon og har behov for et helhetlig hørselsfaglig tjenestetilbud. De ønsker tilbud om samtaler om sine utfordringer, pedagogiske kurs, noe de får lite av i dag. I tillegg ønsker de bedre tilgjengelighet på hørselsteknisk bistand. Mange hørselshemmede mennesker ønsker også mer medbestemmelse i rehabiliteringen enn de opplever å få i dag.

Forord

Det er en fin og givende jobb å intervju mennesker som har mye å fortelle om et interessant tema. Jeg har fått innblikk i sterke livshistorier med utgangspunkt i informantenes hørselshemming og informantene delte erfaringer og tanker på en generøs og åpen måte. Dette førte til at jeg fikk bedre innsikt i hva slags utfordringer mennesker med stor og alvorlig hørselshemming står overfor til daglig. Jeg har lært mye om voksne hørselshemmede gjennom intervjuene, som vil være til stor nytte for meg når jeg skal begynne å jobbe med voksne hørselshemmede mennesker. Jeg er takknemlig for informantenes flotte innsats i intervjuene og vil rette en stor takk til dem for at det ble mulig å skrive denne oppgaven.

Veilederen min, Ninna Garm, fortjener også en stor takk – for inspirasjon, støtte og innsiktsfull veiledning underveis i skriveprosessen. Vi hadde hyggelige og konstruktive møter om oppgaven og det var en god hjelp når arbeidet gikk trått. Og takk til min gode studievenninne Ann-Kristin Wikheim som stilte opp som prøveinformant og som har vært en god støtte gjennom hele skriveprosessen. Vi har hatt daglige samtaler om oppgavene våre og hvordan vi skulle ta fatt på de ulike delene og detaljene i skriveprosessen og dette har vært til stor glede og nytte.

Sist, men ikke minst, er det familien min, Odd, Hanne og Morten - som må takkes! Dere har støttet og oppmuntret meg underveis, og vist forståelse for at det tar mye tid å skrive en masteroppgave. En ekstra takk til Odd som har kommet med fine innspill til oppgaven.

Kari Hareide Skårberg

Oslo, mai 2015

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	1
1.1 Introduksjon	1
1.2 Problemstilling	1
1.3 Begrepsavklaring	2
1.3.1 Hørselshemming og store, alvorlige hørselstap.....	2
1.3.2 Mestring (coping).....	2
1.3.3 Kommunikasjon.....	3
1.4 Oppbygning av oppgaven	3
2 Teori og tidligere forskning	5
2.1 Hørselshemming og pedagogiske tiltak	5
2.1.1 Gruppen hørselshemmede og begrepet hørselshemming.....	5
2.1.2 Pedagogiske tiltak.....	7
2.2 Begreper innenfor forskningsfeltet hørsel og arbeidsliv	10
2.2.1 Deltakelsesbegrensning (participation restriction).....	10
2.2.2 Inkludering.....	11
2.2.3 Rehabilitering.....	11
2.2.4 Tilrettelegging.....	11
2.2.5 Psykososiale utfordringer.....	12
2.3 Forskningsfeltet hørselshemmede og arbeidsliv	13
2.3.1 Forskning på hørselshemmede og arbeidsliv.....	13
2.4 Teori om mestring (coping) og tidligere forskning	15
2.4.1 Lazarus og Folkmans teori om mestring (coping).....	15
2.4.2 Forskning på mestring, kommunikasjonsstrategier og hørselshemmede.....	17
3 Metode	19
3.1 Metode og vitenskapsteoretisk forståelsesramme	19
3.1.1 Kvalitativ metode og design for oppgaven.....	19
3.1.2 Fenomenologisk forståelsesramme.....	20
3.1.3 Det semistrukturerte livsverdenintervjuet.....	20
3.2 Sentrale begreper	21
3.2.1 Forskerens forforståelse.....	21
3.2.2 Reliabilitet og validitet.....	22
3.3 Forskningsprosessen og etiske hensyn	23
3.3.1 Utvalg.....	23
3.3.2 Intervjuene.....	25
3.3.3 Transkribering.....	27
3.3.4 Analyse.....	28
3.3.5 Etsiske hensyn.....	30
4 Presentasjon av funn	32
4.1 Presentasjon av informantene	32
4.1.1 Informantenes hørselstap.....	32
4.1.2 Informantenes arbeidsliv.....	33
4.2. Barrierer	34
4.2.1 Hørselstapet og stress i kommunikasjon.....	34
4.2.2 Utfordrende lokaliseringer og situasjoner.....	34
4.2.3 De utfordrende kommunikasjonspartnerne.....	36

4.2.4 Lite forståelsesfulle ledere	36
4.2.5 Tilrettelegging	38
4.2.6 Rehabilitering. "Et tungrodd system"	40
4.3 Kommunikasjonsstrategier	42
4.3.1 Problemfokusede kommunikasjonsstrategier	42
4.3.2 Emosjonelt fokuserte strategier	46
4.3.3 Mestringsressurser	48
5 Drøfting av resultater i lys av annen forskning	50
5.1 Barrierer	50
5.1.1 Kommunikasjon og støy	50
5.1.2 Ledere og arbeidsmiljø	51
5.1.3 Tilrettelegging og rehabilitering	52
5.2 Kommunikasjonsstrategier	55
5.2.1 Problemfokusede mestringsstrategier	55
5.2.2 Emosjonelt fokuserte kommunikasjonsstrategier	58
6 Avslutning	62
6.1 Oppsummering, konklusjon og veien videre	62
6.1.1 Oppsummering	62
6.1.2 Konklusjon	64
6.1.3 Veien videre	65
Litteraturliste	67
Vedlegg / Appendiks	71

1 Innledning

1.1 Introduksjon

Denne masteroppgaven handler om voksne mennesker med store og alvorlige hørselstap og deres utfordringer og mestring i møte med kommunikasjon, arbeidsliv og samfunn. Kommunikasjonsstrategier og mestring er også viktige tema for oppgaven. Hørselshemming fører til at forbindelsen med de hørendes språkmiljø reduseres, noe som innebærer at deltakelse i kommunikasjon blir mer vanskelig og annerledes (Grønlie, 2005). Et formål med denne masteroppgaven er å undersøke hvordan deltakelse i kommunikasjon og arbeidsliv blir en utfordring for hørselshemmede med store og alvorlige hørselstap og hvordan de imøtegår disse utfordringene. Hørselshemmede med stor og alvorlig grad av hørselshemming kan oppleve at hørselstapet får negative konsekvenser på mange områder i livet. Tidligere forskning viser at det å bli rammet av hørselstap angår både relasjoner til andre, arbeidsliv og livskvalitet. Situasjonen forsterkes ved at hørselshemmedes utfordringer kan være delvis tabubelagt i samfunnet.

Bakgrunn for valg av tema er at jeg har vært interessert i å få bedre kunnskaper om voksne hørselshemmedes kommunikasjonshinder i tillegg til deres behov for tilrettelegging i arbeidslivet og rehabilitering. Innenfor spesialpedagogikken er det mindre oppmerksomhet og forskning på voksne sammenliknet med andre arenaer som barnehage og skole. Voksne personer med stor og alvorlig hørselshemming er med andre ord en gruppe som det vil bli interessant å bli bedre kjent med.

1.2 Problemstilling

I prosjektplanen utviklet jeg en problemstilling som gikk ut på å undersøke hvilke kommunikasjonsstrategier informantene bruker og hvordan strategiene kunne være til hjelp i mestring av kommunikasjonssituasjoner. Etter hvert så jeg det som meningsfullt å relatere problemstillingen til arbeidsliv og søkte dermed å utvide den opprinnelige problemstillingen. Problemstillingen forutsetter at en del av utfordringene hørselshemmede møter i arbeidslivet er tilknyttet situasjoner med kommunikasjon. Etter å ha jobbet med datamaterialet en tid kom

jeg fram til en problemstilling som jeg syntes ivaretok informantenes perspektiv.

Problemstillingen er:

Hvilke utfordringer møter voksne med stor og alvorlig hørselshemming i kommunikasjon og i arbeidslivet og hvordan mestrer de disse utfordringene?

Underordnet forskningsspørsmål i tillegg til problemstillingen:

Hvilke tilbud får voksne med stor og alvorlig hørselshemming innen rehabilitering i form av for eksempel kurs, samtaler, tilpasning av hørselsteknisk utstyr?

1.3 Begrepsavklaring

Problemstillingen har noen begreper som er viktige for oppgaven og avklares kort innledningsvis. Begrepet kommunikasjonsstrategier er i tillegg et sentralt begrep i denne oppgaven og avklares innledningsvis under begrepet mestring (coping).

1.3.1 Hørselshemming og store, alvorlige hørselstap

Hørselshemmede kan inndeles i grupper som førspråklig døve, døvblitte og hørselshemmede (Falkenberg & Kvam, 2004). Grad av hørselstap kan måles og inndeles av World Health Organization i lett, moderat, stort og alvorlig hørselstap (Lett: 26-40dB, Moderat: 41-60 dB, stort: 61-80 dB, alvorlig inklusive døvhet >80 dB) (WHO, referert i Arlinger, Jauhuainen og Jensen 2007, s. 324). I denne oppgaven er stor og alvorlig hørselshemming det som måles >61 dB. To personer med samme mål på hørselstap kan imidlertid oppleve hørselstapet og sine muligheter til deltakelse svært forskjellig.

1.3.2 Mestring (coping)

Det finnes flere teorier om *mestring*, men jeg har valgt Lazarus og Folkmans (1984) teori om stress og mestring fordi denne teorien ofte benyttes i forskning om hørselshemmede personer, kommunikasjon og mestring. Mestring (coping) skjer ifølge Lazarus og Folkman i en dynamisk prosess hvor stressnivå, forhold ved individet og egenskaper ved miljøet påvirker valg av mestringsstrategi. Mestring gir ikke nødvendigvis et godt resultat, men er handlingsforsøk på å klare seg i en stressfylt situasjon (Lazarus & Folkman, 1984). Lazarus

og Folkman inndeler mestringsstrategier i problemfokuserte og emosjonelt fokuserte mestringsstrategier.

Betegnelsen *kommunikasjonsstrategier* brukes i denne oppgaven om hørselhemmede personers strategiske valg, handlinger for å omgå de hindringene som hørselshemmingen medfører og mestre kommunikasjon.

1.3.3 Kommunikasjon

Med kommunikasjon eller kommunikasjonshandlinger menes at en sender eller budskapsformidler har intensjon om å gjøre et budskap kjent for en mottaker (Rommetveit, 1972). Kommunikasjon skjer gjennom ”innkoding” i et medium, for eksempel talespråk og kroppsspråk, noe som mottakeren kan ”avkode”. I tillegg til at senderen har et budskap å dele med mottakeren, har også mottakeren en forventning om å få del i noe fra senderen (Rommetveit, 1972). Hos hørselshemmede er det kommunikasjonshandlingen ”å avkode” talespråk som er utfordrende.

1.4 Oppbygning av oppgaven

Kapittel 1 består av innledning, formål med oppgaven og presentasjon av tema, problemstilling og noen grunnleggende viktige begreper for problemstillingen.

Kapittel 2 er et teorikapittel hvor relevante begreper, teori og tidligere forskning om oppgavens temaer presenteres. Begreper som tas opp er hørselshemming, deltakelsesbegrensning (participation restriction), inkludering, rehabilitering, psykososiale utfordringer og tilrettelegging. Tidligere forskning som presenteres er fra forskningsfeltet hørselshemmede og arbeidsliv i tillegg til forskningsfeltet mestring (coping) og hørselshemmede. I tillegg presenteres Lazarus og Folkmans teori om stress og mestring (1984) som er et teoretisk utgangspunkt for en del av forskningen på mestring (coping) og hørselshemmede. Kapitlet er oppgavens teoretiske utgangspunkt for å kunne diskutere funnene.

Kapittel 3 tar for seg oppgavens metode og design. I dette kapitlet ser vi også på vitenskapsteori, etiske rammer i tillegg til sentrale begreper som validitet, reliabilitet og

forskerens forforståelse. Det legges vekt på å gjøre rede for og beskrive forskningsprosessen i denne studien med tanke på at resultatene kan vurderes som mest mulig troverdige i ettertid.

Kapittel 4 er presentasjon av funn fra datamaterialet. Funnene ordnes under kategoriene barrierer og kommunikasjonsstrategier.

Kapittel 5 inneholder diskusjon av funnene i lys av forskning og teori.

Kapittel 6 er et avsluttende kapittel med oppsummering, konklusjon og veien videre.

2 Teori og tidligere forskning

Dette kapitlet er en teoretisk ramme hvor funnene kan forstås og et utgangspunkt for å kunne diskutere funnene. Vi ser på relevante begreper, tidligere forskning og teori. Tidligere forskning innen temaet hørselshemmede og arbeidsliv blir presentert i tillegg til forskning på hørselshemmede og mestring (coping). I tillegg ser vi på Lazarus og Folkmans (1984) teori om stress og mestring som ofte brukes i forskning på hørselshemmede, kommunikasjon og mestring.

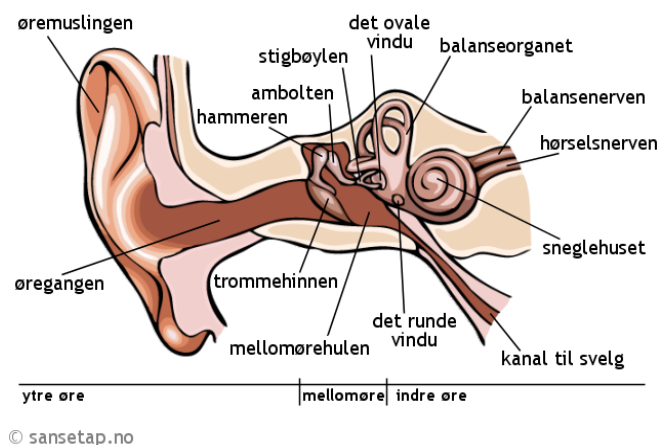
2.1 Hørselshemming og pedagogiske tiltak

2.1.1 Gruppen hørselshemmede og begrepet hørselshemming

Hørselsundersøkelsen i Nord-Trøndelag viste at totalt forekomst av hørselstap var på 36 prosent av den voksne befolkningen. Av disse hadde 21 prosent et mildt hørselstap mens 14, 5 prosent av befolkningen hadde et betydelig hørselstap. Antall hørselshemmede stiger med alder, så tallene ville vært noe lavere hvis ikke de med aldersbetinget hørselstap (presbyacosis) hadde vært inkludert i disse tallene (Folkehelseinstituttet, 2015).

Hørselshemmede kan inndeles i grupper som førspråklig døve, døvblitte og hørselshemmede (Falkenberg & Kvam, 2004). Hørselshemmede mennesker som ikke er døve har mistet en del av hørselen, men kan oppfatte talespråk ved hjelp av tekniske hørselshjelpemidler (Andersson et al., 2007). Denne gruppen betegnes også ofte som tunghørte (Falkenberg & Kvam, 2004). Gruppen hørselshemmede har til felles at de ikke uten videre kan delta i kommunikasjon og innhente informasjon som formidles auditivt (Grønlie, 2005). De menneskene som ikke oppfatter lyd og stemmer kan lett føle seg utenfor som tilskuere som forsøker å fortolke det som sies (Grønlie, 1995). På denne måten er hørselshemming et alvorlig hinder for kommunikasjon og deltakelse i et språkmiljø som er tilpasset mennesker med god hørsel. Betegnelsen hørselshemmet brukes om alle som har en form for hørselstap og omfatter alle typer og grader med ulike årsaker (Falkenberg & Kvam, 2004). Begrepet hørselshemming kan defineres og beskrives på mange forskjellige måter. Videre vil vi ta opp noen beskrivelser som blir spesielt relevant for de hørselshemmede informantene i denne studien.

Hvis skaden lokaliseres i det ytre øret er det et mekanisk hørselstap og hvis skaden sitter i det indre øret er det et sensorinevralt hørselstap. Sensorinevralt hørselstap har sammenheng med at hårceller i det indre øret har blitt skadet (Falkenberg & Kvam, 2004). Figur 1 illustrerer hvor disse skadene er lokalisert i øret:



Figur 1: Ørets anatomi. Hentet fra <http://www.sansetap.no/admin/wp-content/uploads/2010/08/oret.png>

Hørselstap kan være medfødt eller ervervet. Et medfødt hørselstap kan være genetisk eller det kan oppstå på grunn av en feilutvikling eller skade før eller under fødselen (Falkenberg & Kvam, 2004). Genetiske hørselstap kan utgjøre et syndrom ved at det finnes andre misdannelser eller skader, men hos noen kan hørselstapet være det eneste symptomet (ikke-syndrom) (Arlinger et. al, 2007). Et ervervet hørselstap knyttes til sykdom og skader etter fødselen. Dette kan for eksempel oppstå som følge av sykdommer som hjernehinnebetennelse eller kuma eller det kan være en konsekvens av gjentatte ørebetennelser (otitt). Andre eksempler på ervervet hørselstap som kan oppstå i voksen alder er støyskade, plutselig nedsatt hørsel, godartet svulst på hørselsnerven (vestibulært schwannom), presbycusis for å nevne noe (Arlinger et al., 2007).

Grad av hørselstap varierer og inndeles av WHO i lett, moderat, stort og alvorlig hørselstap. (Lett: 26-40dB, Moderat: 41-60 dB, stort: 61-80 dB, alvorlig inklusive døvhets >80 dB). Hørselstapet beskrives i tillegg ofte med kategorier som flatt, svakt fallende, bratt fallende bassengtap, basstap eller stigende kurve. Ofte er det slik at jo større hørselstap, desto større behov har den hørselshemmede for kompenserende tiltak som hørselstekniske hjelpemidler

og eventuelt tegnspråk eller norsk med tegnspråk (WHO, referert i Arlinger et al., 2007, s. 324). Likevel kan ikke høreapparater kompensere fullt ut for hørselstapet og ikke alle får like god nytte av høreapparatene. En person med svært gode kognitive evner kan ha bedre forutsetninger for å oppfatte talespråk under dårlige lytteforhold sammenliknet med andre personer (Andersson et al., 2007). Det er store individuelle forskjeller på opplevelsen av eksempelvis et stort hørselstap og hvilke sosiale konsekvenser det får. Det er ulike årsaker til dette som kan relateres til både individ og miljø.

En del personer med stor og alvorlig hørselshemming kan i tillegg ha symptomer på tinnitus og/ eller recruitment. Tinnitus forbindes med lydpersepsjon uten lydkilde. Fenomenet forbindes med økt spontanaktivitet i hørselsbanen som fanger personens oppmerksomhet. Det er mange hørselshemmede som har tinnitus, øresus og denne lyden kan ha forskjellig karakter. Tinnitus kan ofte oppstå ved ulike hørselstap og med ulike årsaker. Det er ikke uvanlig at tinnitus blir verre ved stress og tretthet (Andersson & Jauhiainen, 2007). Recruitment innebærer en hørestyrke som stiger unormalt bratt i økende lydnivå sammenliknet med personer med normal hørsel. Recruitment forekommer ofte ved sensorinevralt hørselstap (Arlinger et al., 2007). Lyder med middels intensitet kan øke fort, men denne økningen behøver ikke å være tilfelle med lyder med sterkere intensitet ifølge Stach (2010). Personer som har recruitment vil oppleve at det kan gå utover taleoppfattelsen og det kan være problemer med å tilpasse høreapparat (Stach, 2010).

2.1.2 Pedagogiske tiltak

Betegnelser som verktøy, kommunikasjonstrening, eller (samtale)teknikker brukes ofte når det er snakk om pedagogisk trening eller pedagogiske tiltak for hørselshemmede mennesker.

Verktøy for hørselshemmede og samtalepartnere

Personer med normal hørsel har ofte lite kunnskap om konsekvenser av hørselshemming, for eksempel hvordan forskjellige hørselstap innvirker på taleforståelsen og kommunikasjonen (Lorentsen & Berge, 2003; Clausen, 2003). Hvis samtalepartnere får informasjon om slike teknikker, vil de bli mer bevisst på å uttrykke seg tydeligere og ha øyekontakt. Samtalen vil kunne flyte bedre mellom dem og kommunikasjonsvanskene reduseres (Skollerud, 2011). Ifølge Clausen bør også mange hørselshemmede bli mer bevisst de teknikker de bruker og få muligheten til å vurdere eget behov for å utvikle noen nye teknikker (Clausen, 2003). Både

hørselshemmede og deres samtalepartnere kan med andre ord ha nytte av å trene på teknikker eller verktøy. Det finnes noe materiell som kan være til god nytte. Blant annet er det blitt utviklet et hørekort som kan festes på klærne for å informere samtalepartnere om at man har nedsatt hørsel. Samtalepartnere blir gjort oppmerksomme på hvordan de best kan kommunisere med en hørselshemmet person. På hørekortet står det ”Jeg hører dårlig. Se på meg når du snakker. Snakk tydelig” (Skollerud, 2011).

Kaldo og Andersson er blant de som sier at åpenhet om hørselstapet er viktig og tunghørte bør fortelle at de har hørselstap og hva kommunikasjonspartnere bør ta hensyn til for å unngå misforståelser (Kaldo & Andersson, 2012). Kommunikasjonsteknikker som samtalepartnere til hørselshemmede må ha kjennskap til er avstand og plassering (1-2 meter), god belysning, lys på samtalepartnerens ansikt, å ha øyekontakt og stå i ro, artikulere tydelig, ikke holde hånden foran munnen eller snakke med noe i munnen, være opptatt av turtaking i samtaler og på møter (Andersson et al., 2007; Kaldo & Andersson, 2012). Kollegaer bør også bli gjort oppmerksom på at for hørselshemmede kan det være krevende å lokalisere lyd og stemmer. Videre bør kollegaer også få informasjon om utfordringer i situasjoner med bakgrunnsstøy (Kaldo & Andersson, 2012). Det kan ta tid for samtalepartnere å forholde seg til hørselsrådene og endre kommunikasjonsvaner. På grunn av dette er viktig at hørselshemmede gir beskjed hvis samtalepartneren har gjort noe riktig og også hvis han glemmer seg eller gjør feil. Da kan man fortelle hva som er ønskelig at samtalepartneren skal gjøre istedenfor det han gjorde (Kaldo & Andersson, 2012).

Munnavlesning

Ifølge WHO er munnavlesning et tiltak som personer med et stort hørselstap har behov for hvis de ikke kan kompensere med høreapparat. Hørselshemmede med alvorlig hørselstap inklusive døvhet kan ha behov for å lære seg munnavlesning (WHO, referert i Arlinger et al., 2007, s. 324). Munnavlesning, også kalt taleavlesning eller synslytting innebærer å se hva en person sier ut fra munnbevegelser eller normal artikulasjon av tale. Det er et samspill mellom syn, hørsel og ulike kognitive ferdigheter i en bestemt kontekst (Falkenberg & Kvam, 2004). Gjennom øyekontakt og kroppsspråk kan man få nyttig tilleggsinformasjon til det som sies. Det er også svært viktig å få tak i setningsrytmen, høre enkelt-ord og vite noe om sammenhengen eller tema. Munnavlesning dreier seg med andre ord om mye mer enn det “å lese ord på leppene”. Det er viktig å gjette ut fra sammenhengen, se helheten i det som blir sagt, se helheten i setningen (Skollerud, 1991). Kognitive evner og motivasjon for å lære

spiller inn ved at det viser seg at enkelte personer med gode språkevner kan fremstå som naturtalenter i munnavlesning. Munnavlesning kan kombineres med et støttesystem til munnavlesning og det blir mulig å utvikle en mer sikker munnavlesning. Dette kan for eksempel være munn-håndsystem, MHS eller cued speech (Andersson et al., 2007).

Tegnspråk og manuelle tegn

Døve mennesker har behov for å lære seg *tegnspråk* hvis de ikke har CI og personer med alvorlig hørselstap kan ha behov for å lære manuelle tegnsystem eventuelt tegnspråk (Arlinger et. al., 2007). I nasjonale tegnspråk skiller syntaksen seg fra talespråkene mens dette ikke er tilfelle for manuelle tegnsystemer (Tetzchner & Martinsen, 2004). *Manuelle tegnsystemer* brukes ifølge Tetzchner & Martinsen (2004) lite av døve mennesker fordi bøyninger og oppbygning av setninger tar utgangspunkt i talespråket som i liten grad er tilpasset et visuelt og manuelt språk. Manuelle tegnsystem er en kommunikasjonsform hvor talespråket visualiseres med tegn. *Tegnspråknorsk* er et system som er oppbygd med utgangspunkt i norsk talespråk med ett tegn for hvert ord og dette språket skiller seg fra døves tegnspråk (Tetzchner & Martinsen, 2004; Braadland, 2005). I tillegg finnes det flere blandingsformer mellom norsk tegnspråk og norsk talespråk. *Tegn og tale* er en fellesbetegnelse for oppståtte språklige blandingsformer som kan være til hjelp for hørselshemmede i å oppfatte talespråk best mulig (Muruvik Vonen, 2012). Dette kan for eksempel være språklige blandingsformer som *tegn til tale og norsk som støtte*. *Tegn som støtte (TSS)* knyttes til voksne døvblitte som i utgangspunktet behersker talespråk godt. *Norsk med tegnstøtte (NMT)* er en betegnelse som er blitt brukt de siste årene med tanke på barn. Bakgrunnen for dette var at betegnelsen *TSS* ble oppfattet som misvisende når det gjelder barn og med dette oppsto *NMT*. Manuelle tegnsystem har ulike historiske opprinnelser og kan i tillegg bli brukt litt forskjellig i ulike miljøer (Muruvik Vonen, 2012). For eksempel er betegnelsen *NMT* blitt relativt kjent i Norge og enkelte voksne hørselshemmede sier at de ønsker å lære *NMT* selv om betegnelsen *NMT* i utgangspunktet er beregnet på barn.

Tale- og lyttetrening

Evnen til å oppfatte og forstå tale etter en CI-operasjon varierer mellom ulike personer. Dette kan delvis forklares med individuelle kognitive funksjoner (Andersson et al., 2007). En viktig del av rehabiliteringen er tale- og lyttetrening hvor det trenes på å oppfatte lyder og ordlyder.

Balansetrening og avslapningsøvelser

Balansetrening kan føre til at man blir mer avspent i musklene, blir sterkere og at sansesystemet fungerer bedre. Overbelastningen av synssansen hos hørselshemmede kan reduseres hvis man trener på balanse over tid. Mulighetene til å bruke visuelle strategier som munnnavlesning vil også kunne forbedres. Balansetrening kan dermed ha en positiv innvirkning på hørselshemmedes mestring i situasjoner med kommunikasjon (Skollerud & Herheim, 2014).

2.2 Begreper innenfor forskningsfeltet hørsel og arbeidsliv

Det er flere begreper som er relevante for forståelsen av hørselshemmedes deltakelse i arbeidslivet. Tidligere har funksjonshemmede i arbeidslivet forsøkt å tilpasse seg samfunnet. Nå vil samfunnet derimot imøtegå funksjonshemmede med å legge forholdene til rette for at de kan benytte sine evner fullt ut (Normann, Sandvin & Thommesen, 2013). I vårt samfunn er det målsetting om full deltakelse i arbeidslivet og alle skal ha like muligheter til å delta og ha tilgang til et fellesskap. Dette er nedfelt i FN-konvensjonen og norske lover, for eksempel i likestillings- og tilgjengelighetsloven (Normann, Sandvin & Thommesen, 2013).

2.2.1 Deltakelsesbegrensning (participation restriction)

Perspektivet i World Health Organization (WHO) er i endring ved at man i større grad enn tidligere ser på individet i miljøet. WHO opererer med flere begreper innen ”disability-forskning”, men i denne sammenhengen blir begrepet deltakelsesbegrensning (participation restriction) mest relevant. WHO sitt handikap-begrep blitt erstattet med begrepet deltakelsesbegrensning (participation restriction) og innebærer konsekvenser som ikke er auditive. Dette er sosiale konsekvenser for hverdagslivet som for eksempel problemer med å delta i arbeidslivet og mindre deltakelse i sosiale aktiviteter. Slike konsekvenser kan også føre til lavere selvtillit og livskvalitet. Interaksjonen mellom helse, miljø- og personlige faktorer innvirker på nivå og grad av individets deltakelse (WHO, referert i Andersson et al., 2007). Med dette forstår vi at både personlighets- og miljøfaktorer spiller inn når man skal

vurdere hvilke konsekvenser et hørselstap har for den enkeltes mulighet til å delta i arbeidslivet.

2.2.2 Inkludering

I Norge er det vanlig å bruke begrepet inkludering om likeverdig deltakelse. Dette er ifølge Befring (2004) et viktig demokratisk verdibegrep og et ideal, et viktig bidrag til velferdsstatens utvikling. Inkludering refererer til fysiske og sosiale forhold, men også til å oppleve tilhørighet og anerkjennelse (Befring, 2004). Dette er med andre ord et videre begrep enn integrasjon som begrenses til fysiske og sosiale forhold (Befring, 2004). Det må ytes en innsats for å kompensere for hørselstapet på arbeidsplassen for at hørselshemmede kan inkluderes i arbeidets sosiale fellesskap. Dette blir en forutsetning for at den enkelte hørselshemmede kan oppleve arbeidslivet som meningsfullt, som en del av den enkeltes livskvalitet (Clausen, 2003).

2.2.3 Rehabilitering

Rehabilitering kan defineres som den bistand som er nødvendig for den enkelte for å kunne delta i samfunnet på lik linje med andre. Det vil si at en person kan ha behov for bistand på en rekke områder for å ha mulighet til å fungere godt i arbeidslivet (Normann, Sandvin & Thommesen, 2013). Det påpekes fra hørselsfaglig hold at tjenestetilbudet til hørselshemmede er lite helhetlig og at det er behov for større hørselsfaglig kompetanse i flere kommuner. Det ser ut til å være bred enighet om at hørselshemmede mennesker har behov for en mer helhetlig tilrettelegging (Kvam & Tingvold, 2004; Sosial og helsedirektoratet, 2007; Falkenberg, 2007). Mange arbeidstakere med nedsatt hørsel har eksempelvis et stort behov for helhetlig informasjon og veiledning om kommunikasjonsstrategier og eget hørselstap (Clausen, 2003; Lorentsen & Berge, 2003; Falkenberg, 2007). Mange trenger å bli mer bevisst på hva kommunikasjons-problemene består i og hva som kan være løsningene eller mulighetene (Clausen, 2003).

2.2.4 Tilrettelegging

Tilrettelegging er tiltak som gjøres for å kompensere for hørselstapet og forbindes ofte med tiltak i miljøet på skole og i arbeidslivet. Med tilrettelegging forsøkes det å redusere den hørselshemmedes deltakelsesbegrensning (participation restriction). Tilrettelegging er i tillegg en forutsetning for inkludering. Noen forbinder tilrettelegging først og fremst med teknisk og

fysisk tilrettelegging og det er denne formen for tilrettelegging som er mest vanlig på arbeidsplasser. Det er likevel ikke alle som får denne tilretteleggingen på arbeidsteder (Clausen, 2003). Hørseltekniske hjelpemidler kan kompensere for mange menneskers hørselstap og er viktig for at hørselshemmede skal fungere godt på arbeid og i fritiden (Clausen, 2003). På grunn av dette er hørselsfaglig oppfølging i utprøving, bruk og reparasjon av hørselstekniske hjelpemidler svært viktig for tunghørtes muligheter til deltakelse (Andersson et al., 2007; Sosial og helsedirektoratet, 2007). Dette gjelder også innstallering av utstyr som slynger og annet teknisk utstyr i på arbeidsplasser og i offentlige rom. Dette er tiltak som kan forbedre romakustiske forhold som er lite tilfredsstillende (Andersson et al., 2007; Clausen, 2003).

For å unngå romklang og forbedre signal/støy-forholdet, vil det også være behov for fysisk tilrettelegging i mange lokaler. Eksempler på dette kan være tepper på gulv, bilder på vegger, knotter under stoler og lyddempende plater i taket (Jonassen, 2002). Denne type tilrettelegging er også gode tiltak for at hørselshemmede skal kunne lykkes med kommunikasjon og trives i arbeidslivet.

Teknisk og fysisk tilrettelegging er likevel ikke alltid tilstrekkelige tiltak for å sikre god kommunikasjon og hindre utestenging fra arbeidslivet. Det er behov for å øke informasjonsnivået om hørselshemmede generelt og Lorentsen og Berge (2006) sier at det er nødvendig med en systematisk og målrettet opplysningsvirksomhet på arbeidsplasser. Informasjon om hørselstap og kommunikasjonsstrategier må til for å etablere en forståelse for hva den hørselshemmede kollegaens kommunikasjonshinder består i og hva slags små tiltak de bør benytte seg av som samtalepartnere til hørselshemmede (Lorentsen & Berge, 2006). God tilrettelegging for hørselshemmede på arbeidsplasser vil med andre ord være avhengig av å øke kunnskapsnivået om hørselshemmede og kommunikasjon. I tillegg er fysisk og teknisk tilrettelegging på arbeid veldig viktig for hørselshemmedes muligheter til deltakelse.

2.2.5 Psykososiale utfordringer

Hørselsnedsettelse innebærer en rekke konsekvenser for hørselshemmedes livskvalitet (Clausen, 2003). Det er mange som blir slitne av å konsentrere seg om å høre det som sies og må utføre et dobbeltarbeid på grunn av dette (Gullacksen, 2002; Lorentsen & Berge, 2003; Eide & Gundersen, 2004; Christensen, 2006). Forskning viser at hørselshemmede personer

opplever uønsket ensomhet i større grad enn befolkningen som helhet og dette tiltar med hørselsomfanget (Clausen, 2003; Christensen, 2006). Opplevelser av sosial isolasjon og utfordrende kommunikative relasjoner vil kunne føre til at den hørselshemmedes selvtilitt langsomt blir undergravet (Clausen, 2003). Hørselshemmede er i tillegg mer utsatt for psykososiale problemer enn befolkningen som helhet, og tallene stiger med hørselstapets omfang (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004). Disse symptomene er mer utbredt blant personer som står utenfor arbeid- eller utdannelsessystemet (Clausen, 2003).

Hørselshemmede har en risiko for å utvikle symptomer på psykiske lidelser selv om mange klarer seg bra. Dette kan for eksempel være depresjon eller sosial angst. I en studie basert på kvantitativ spørreundersøkelse ble det for eksempel funnet at mennesker med ervervet alvorlig hørselstap hadde noe mer symptomer på psykiske problemer sammenliknet med mennesker med ervervet hørselstap. Dette funnet ble knyttet til en gruppe mennesker med ervervet alvorlig hørselshemming som hadde svært alvorlige psykiske problemer. Noen av disse opplevde hørselshemmingen som traumatisk og konklusjonen er at mennesker med ervervet alvorlig hørselshemming ikke blir møtt med den oppmerksomhet de har behov for i tjenestetilbudet (Hallam, Ashton, Sherbourne et al., 2006). Økt bevissthet om ekstrabelastingene som hørselshemmede utsettes for i arbeidslivet vil kunne ha stor betydning for det forebyggende arbeidet (Eide & Gundersen, 2004).

2.3 Forskningsfeltet hørselshemmede og arbeidsliv

2.3.1 Forskning på hørselshemmede og arbeidsliv

Det foreligger en del kvalitativ og kvantitativ forskning om dette tema og et utdrag av denne forskningen tas opp her. For eksempel har Lorentsen og Berge (2003) utført kvalitativ forskning med intervjuer av 43 hørselshemmede personer som en del av prosjektet ”Hørselshemmede og arbeid”. Kvam og Tingvold (2004) sin forskning er også kvalitativ, som en del av prosjektet ”Hørselshemmede i arbeidslivet” intervjuet de 15 hørselshemmede om blant annet deres erfaringer med arbeidslivet. Den første delen av dette prosjektet ble utført av Eide og Gundersen (2003). Dette var en kvantitativ analyse om situasjonen blant hørselshemmede i arbeidsfør alder, basert på data fra den omfattende helseundersøkelsen i nord-Trøndelag (HUNT). Clausen har i Danmark gjennomført en kombinasjon av både kvalitative intervjuer av et fåtall i tillegg til kvantitativ innsamling og analyse av data hos et større antall hørselshemmede (2003). Han har også hørselshemmede arbeidstakere som

forskningsområde. Christensen (2006) har i likhet med Clausen (2003) utført en studie med bruk av både kvantitativ innsamling av data og kvalitative intervju. I Sverige har blant annet Gullacksen (2002) intervjuet de samme hørselshemmede om deres arbeidssituasjon over tid i kvalitative studier.

Denne forskningen om hørselshemmede og arbeid viser til en del resultater som er forenlige, hvor mange hørselshemmede trives og klarer seg godt i arbeidslivet. Forskningen viser også at hørselshemmede er ansatt i mindre grad enn befolkningen generelt (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2003). Den overordnede konklusjonen hos Christensen (2006) var at nedsatt hørsel har betydning for tilknytning til arbeidslivet.

Hørselshemmede som lykkes i arbeidssituasjonen kjennetegnes ofte av en stor grad av trygghet og en god livssituasjon. I tillegg har de en godt tilrettelagt jobbsituasjon og er dyktige i sin jobb (Lorentsen & Berge, 2006). Resultater fra flere studier påpeker at åpenhet som en mestringsstrategi er viktig, det vil si at den hørselshemmede arbeidstakeren forsøker å være åpen om sine utfordringer (Clausen, 2003; Lorentzen & Berge, 2003; Kvam & Tingvold, 2004). Ifølge Kvam & Tingvold (2004) forutsetter det å være åpen aksept av sin hørselshemming. Det kan ofte være behov for bistand i denne prosessen (Gullacksen, 2002; Kvam & Tingvold, 2004; Peterson, 2009). Christensen har også funnet at mange arbeidstakere ikke forstår hørselshemmingens konsekvenser for arbeidslivet og at en del trekker seg fra arbeidslivet uten å forstå at problemene skyldes hørselshemmingen. Mangel på aksept for sitt eget hørselstap er nokså utbredt hos hørselshemmede (Christensen, 2006). Selv om mange er godt inkludert i arbeidslivet, er det andre hørselshemmede som førtidspensjoneres eller står i fare for å miste jobben (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004; Lorentsen & Berge, 2006; Christensen, 2006). Dette funnet kan blant annet ses i sammenheng med at hørselshemmede har mindre sosial omgang med kollegaer og opplever flere problemer på arbeid sammenliknet med befolkningen som helhet. Problemene øker i takt med hørselshemmingens omfang (Clausen, 2003). Flere forskere påpeker at tunghørte opplever at de blir slitne av å anstrenge seg for å høre og ved å måtte minne kollegaer på at de må ta hensyn i situasjoner med kommunikasjon (Gullacksen, 2002; Lorentsen & Berge, 2003; Kvam & Tingvold, 2003; Eide & Gundersen, 2004; Christensen, 2006). Effektivitet kan ha ført til at arbeidskulturen er i endring og dette blir en ekstra utfordring for mange hørselshemmede mennesker. Forskere har også resultater som sier at arbeidsmarkedet og arbeidsstedene må vise større forståelse og tunghørte må få bedre tilrettelegging på

arbeidsstedet (Lorentsen & Berge, 2003). Det er flere forskere som har funn hvor hørselshemmede får mindre støtte og oppmuntring fra ledere og kollegaer og noen utsettes for mobbing (Lorentsen & Berge, 2003; Clausen, 2003). Christensen fant blant annet at hørselshemmede i Danmark har dårlige relasjoner til ledere sammenliknet med kollegaene med normal hørsel (Christensen, 2006). Forskning har i tillegg vist at utdanningsnivå kan være avgjørende for å kunne være stabil i en jobb (Clausen, 2003; Eide & Gundersen, 2004). Det påpekes at det er et problem at folk flest har liten innsikt i hørselshemmedes kommunikasjonsvansker og mulighetene til å redusere kommunikasjonsvanskene. Det er et samfunnsmessig behov for å øke kunnskapene om hørselstapets konsekvenser (Clausen, 2003; Lorentsen & Berge, 2006). Clausen (2003) sier ut fra sine resultater at hørselshemmingen er en barriere når det gjelder full deltakelse i flere sosiale sammenhenger, også på arbeidsmarkedet (Clausen, 2003).

2.4 Teori om mestring (coping) og tidligere forskning

2.4.1 Lazarus og Folkmans teori om mestring (coping)

Forskningsfeltet hørselshemmede og mestring (coping) benytter i stor grad denne teorien i forskning på hørselshemmede mennesker, mestring og kommunikasjonsstrategier, noe som kan trekkes inn i diskusjon av funn i denne studien. Valg av mestringsteori har med andre ord sammenheng med at Lazarus og Folkmans teori om stress og mestring ser ut til å være vanlig å bruke innenfor psykologiske studier av hørselshemmede og mestring. Denne forskningen tar utgangspunkt i at hørselshemmede kan oppleve situasjoner i kommunikasjon som krevende og stressende (Andersson et al., 2007). Lazarus og Folkman skiller mellom problemfokuseret og emosjonsfokuseret mestring, noe jeg ser som er et godt utgangspunkt for å belyse hvordan informantene i denne studien bruker mestringsstrategier i kommunikasjon.

Lazarus og Folkman definerer mestring (coping) på følgende måte: «constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage spesific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person» (Lazarus & Folkman 1984, s. 141). Lazarus og Folkman har med andre ord en prosess-orientert tilnærming til mestring i en dynamisk interaksjon mellom individ og miljø. Alt personen tenker eller gjør for å hansk

med en stress- eller trussel-situasjon inkluderes i mestring (coping). Lazarus og Folkman sier at de bruker begrepet ”manage” i denne definisjonen fordi dette kan innebære alt fra å unngå, gjøre mindre, tolerere og akseptere stressfylte situasjoner i tillegg til forsøk på å mestre miljøet (Lazarus & Folkman, 1984). Mestring er med andre ord forsøk på å klare seg overfor stressfylte krav, uansett resultat.

Mestring (coping) er avhengig av kognitiv vurdering og Lazarus og Folkman skiller mellom primær og sekundær vurdering. Det dreier seg om en kompleks interaksjon mellom person og miljø hvor det er sentralt at emosjoner inngår i vurdering av situasjonen. Hvis situasjonen vurderes som stressfylt, vil man med primær vurdering oppfatte dette som en skade/tap, en trussel eller som en utfordring. Trussel og utfordring er separate, men de kan likevel oppstå samtidig. Personer som liker utfordringer klarer seg ofte bedre i stressfylte situasjoner fordi de er mer tillitsfulle, ikke overveldes så lett av emosjoner og er bedre i stand til å finne tilgjengelige ressurser. Med sekundær vurdering evalueres hvilke ressurser som kan tas i bruk og hvilke mestringsstrategier som er tilgjengelige. I dette vurderes også sannsynlighet for at den valgte strategien er effektiv (Lazarus & Folkman, 1984).

Mestring (coping) har ifølge Lazarus og Folkman to hovedfunksjoner. Den ene funksjonen er problemfokuserert mestring hvor man kan imøtegå problemet i det miljøet som skaper stress. Problembaserte strategier har en praktisk, håndterbar tilnærming til situasjonen som har skapt problemet. Den andre funksjonen er emosjonsfokuserert mestring hvor det tas sikte på å regulere den emosjonelle reaksjonen på problemet. Åpenhet om sitt hørselstap og kommunikasjonstaktikker som å se den man snakker med, er eksempler på mestringsstrategier med problemløsende karakter. Unngåelsesstrategier som å late som man forstår det som sies eller unngå vanskelige kommunikasjons-situasjoner forbindes med emosjonelle mestringsstrategier. Målene for problemfokuserert mestring og emosjonsfokuserert mestring er ulike, men det er ingen strategi som er bedre enn en annen (Lazarus & Folkman, 1984).

Opplevelsen av trusselens grad innvirker på valg av strategi, men mestringsprosessen (coping) er samtidig dynamisk og i forandring. Det skjer stadig endringer i interaksjonen mellom person og miljø, personen kan forandre mening om situasjonen eller det kan oppstå forandringer i miljøet. Dermed forandres også tilgjengelige ressurser og mestringsstrategier.

For å vurdere en situasjon og bruk av mestringsstrategi er personen også avhengig av sine tilgjengelige ressurser. Mestring utvikler seg fra ressursene, ifølge Lazarus og Folkman (1984). Mulighetene til å bruke ressursene kan imidlertid være begrenset i bestemte sammenhenger. Det finnes mange ressurser og Lazarus og Folkman (1984) informerer om at de bare nevner noen ressurser. Personlige ressurser er for eksempel helse og energi (fysisk ressurs), positive tanker (psykologisk ressurs), problemløsning og sosiale ferdigheter (kompetanser). Noen kategorier er i større grad preget av miljøet og inkluderer ressursene sosial støtte, materielle ressurser (Lazarus & Folkman, 1984).

2.4.2 Forskning på mestring, kommunikasjonsstrategier og hørselshemmede

Andersson og Willebrand (2003) diskuterer forskningsfeltet hørselshemmede og mestring (coping). De sier at innen dette forskningsfeltet er det blitt vanlig å omtale mestringsstrategier som kommunikasjonsstrategier (Andersson & Willebrand, 2003). Mestring (coping) og kommunikasjonsstrategier er blitt vanlige begreper innen forskning på hørselshemming, spesielt hos forskere som er interessert i de psykososiale sidene ved hørselshemming. Man har vært opptatt av å se hvilke kommunikasjonsstrategier som brukes og hva slags konsekvenser det kan ha for den enkeltes livskvalitet og psykiske helse. Andersson og Willebrand viser til egen forskning og trekker i tillegg inn annen forskning på mestring som viser at hørselshemmede mennesker bruker både problemfokuserte og emosjonsfokuserte kommunikasjonsstrategier (Andersson & Willebrand, 2003). Forfatterne mener imidlertid at en del forskning innen dette feltet har et forenklet, populært mestringsbegrep og blant annet definerer mestring mest i retning av å lykkes. Dette har ført til at det har blitt forsket mer på reparasjonsstrategier i kommunikasjon og mindre forskning på hørselshemmedes atferd i krevende situasjoner og endringer i hvordan de vurderer problemet. Forfatterne sier i tillegg at man har sett bort fra tid og prosess i forskning på hørselshemmedes mestring. Det er for eksempel ikke slik at bruk av unngåelsesstrategier som for eksempel ”å late som man forstår det som sies” nødvendigvis er negativt. Bruk av unngåelsesstrategi kan for eksempel ha verdi i situasjoner hvor man overveldes av stress, men mye og ensidig bruk av unngåelse over lengre tidsrom kan derimot være lite hensiktsmessig. Det er i motsetning til dette behov for mer forskning på mestring (coping) og faktorer som kan forutsi bruken av effektive mestringsstrategier. Fordi mestring skjer i en dynamisk prosess, bør også dette reflekteres i forskningsmetodene. Andersson og Willebrand er med andre ord på linje med Lazarus og

Folkmans (1984) definisjon av mestring (coping). Det har ifølge Andersson og Willebrand (2003) vært utført en del kvantitative spørreundersøkelser og kvalitative intervjuer innen forskningsfeltet hørselshemming og mestring som de gir eksempler på i denne artikkelen.

Relatert til mestring av hørselstap viser flere kvalitative studier betydningen av å akseptere sitt hørselstap. I tillegg fremheves verdien av å gjøre omgivelsene kjent med hørselshemmingen og at det samtidig gjøres ulike tiltak i miljøet (Kvam & Tingvold, 2004; Lorentsen & Berge, 2003; Clausen, 2003; Kjekka, 2007). Det å være åpen om sitt hørselstap og gi informasjon til andre anses som en viktig kommunikasjonsstrategi som kan føre til større forståelse og hensyn i miljøet. Åpenhet anses med andre ord av flere forskere som en viktig mestringsstrategi for hørselshemmede mennesker i tillegg til andre problemfokuserete, praktiske strategier som å plassere seg strategisk i et lokale og bruke visuelle strategier. Dette kan kanskje oppfattes som suksessfaktorer for hørselshemmedes mestring av kommunikasjon og i arbeidsliv.

Det er relevant forskning som går i retning av at de som i stor grad benytter unngåelse, selvbekreidelse og ønsketenkning som strategier har mer emosjonelle plager enn andre, for eksempel depresjon og lavt selvbilde. Dette ble funnet i en studie av 22 voksne personer med alvorlig ervervet hørselstap (Hallam et al., 2007). Det mangler fortsatt kunnskap om mestringsstrategier og psykiske lidelser hos hørselshemmede (Andersson & Willebrand, 2003; Hallam et al., 2007).

3 Metode

I dette kapitlet ser vi på valg av metode som brukes for å svare på problemstillingen og den vitenskapsteoretiske tilnærmingen til oppgaven. Vi kommer i tillegg inn på begreper som forskerens forforståelse, validitet, reliabilitet og etiske rammer. Forskningsprosessen i denne studien blir beskrevet og forsøkes å gjøre mest mulig transparent for leseren.

3.1 Metode og vitenskapsteoretisk forståelsesramme

3.1.1 Kvalitativ metode og design for oppgaven

Målet for kvalitativ forskning er ifølge Dalen (2013) å forstå fenomener som for eksempel personer og situasjoner i en sosial sammenheng. I kvalitativ forskning er det sentralt at informantene er unike og deres egne beretninger vektlegges (Dalen, 2013). I kvalitativ forskning forsøker man å få tak i informantenes perspektiv eller forståelse av virkeligheten (Nilssen, 2012). Med utgangspunkt i problemstillingen som går på informantenes utfordringer og erfaringer synes jeg at kvalitativ metode framsto som et naturlig valg. Denne masteroppgaven befinner seg innenfor en kvalitativ tilnæringsmåte når jeg vil forsøke å komme inn på noen få personer og deres erfaringer med blant annet kommunikasjonsstrategier i sosiale sammenhenger.

I denne studien benyttes kvalitativt semistrukturert intervju som metode for å samle inn data. Dette benevnes hos Kvale & Brinkmann (2010) som et semistrukturert livsverdenintervju. Metoden egner seg for å komme i nærheten av menneskenes egne erfaringer og få en bedre forståelse av fenomenet. Kvalitativt intervju er godt egnet for å få innblikk i informantenes egne tanker, følelser og erfaringer om deres livssituasjon (Dalen, 2013). At intervjuet er semistrukturert vil si at det er halvstrukturert med temaer eller forslag til spørsmål som er forberedt på forhånd. Et semistrukturert intervju gir mulighet til å justere spørsmål underveis i intervjuet og stille oppfølgingsspørsmål, noe som jeg syntes var et godt utgangspunkt for mine intervju. Dette til forskjell fra et åpent intervju som vil ha en mindre detaljert

intervjuguide og hvor informanten gis stor frihet. Et strukturert intervju har i større grad faste spørsmål som følges i intervjuet sammenliknet med et semistrukturert intervju (Dalen, 2013).

I analysen benyttes fenomenologisk metode, nærmere bestemt Moustakas metode slik den ble moderert av Stevick-Colaizzi-Keen. Denne metoden er hentet fra Postholm (2010, s. 98-99).

3.1.2 Fenomenologisk forståelsesramme

Fenomenologien oppsto i begynnelsen av 1900-tallet med filosofen Edmund Husserl. Han mente at menneskers bevissthet rettes mot noe som et behov hos mennesket (intensjonalitet) og at menneskers erfaringsgrunnlag og verdier påvirker vår oppfatning av et fenomen. Målet for forskningen er å forstå fenomenenes essensielle, vedvarende betydning. Senere ble fenomenologien utviklet til også å omfatte menneskets livsverden. Utgangspunktet for fenomenologien er livsverden, det vil si tilværelsen slik vi møter den i dagliglivet (Kvale & Brinkmann, 2010). Livsverden er med andre ord individers egne opplevelser av sosiale fenomener. Grunnspørsmålet for fenomenologien var om ikke den rasjonelle refleksjon hadde fjernet seg så mye fra hverdagsverden at helt sentrale menneskelige erfaringer ikke ble fanget opp og forstått. I stedet burde vitenskapelige teorier om den sosiale verden baseres på personers opplevelser av verden og bli vitenskap ved å gå til "saken selv", som i fenomenologien er oppfatninger slik disse fremstår som virkelige for subjektet (Kvale & Brinkmann, 2010). I samfunnsvitenskap har blant annet Alfred Schutz, Berger og Luckmann og Garfinkel bidratt til å utvikle den fenomenologiske tilnærmingen i kvalitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2010).

I denne studien er det verden slik mennesket opplever den som er i sentrum og som gjenspeiles i valg av design (kvalitativt semistrukturert intervju eventuelt semistrukturert livsverdenintervju). Studien kan på denne måten forstås innenfor en fenomenologisk forståelsesramme.

3.1.3 Det semistrukturerte livsverdenintervjuet

Ifølge Kvale og Brinkmann har det semistrukturerte livsverdenintervjuet likhetstrekk med en hverdagssamtale, men det er likevel et profesjonelt intervju som styres av forskeren og med en bestemt teknikk og tilnærming. Utføringen av intervjuet kan derfor minne om et håndverk hvor håndverksmessig dyktighet blir grunnleggende viktig i forskningen. Håndverksmessig

dyktighet er personlig innsikt som er lært gjennom utdanning og lang praksis, som et grunnlag for å kunne mestre en bestemt produksjonsform (Kvale & Brinkmann, 2010). Den dyktige håndverker er likevel mindre oppmerksom på teknikkene enn på oppgaven, materialet eller objektet (Kvale & Brinkmann, 2010). Med andre ord kan praksis føre til at teknikkene er blitt internalisert ved at ”øvelse gjør mester”. Dette er en personlig innsikt som går lenger enn de tekniske ferdighetene. Dette kan ses i sammenheng med det greske begrepet ”phronesis” som består i å erkjenne og reagere på det viktigste i en bestemt situasjon. Begrepet ”phronesis” oversettes som ”praktisk klokskap” eller visdom. Dette begrepet innebærer også etisk bevissthet og etisk handling (Kvale & Brinkmann, 2010). Hvis dette relateres til livsverdenintervjuet, blir det nødvendig at intervjueren har opparbeidet seg tilstrekkelig med ferdigheter for å kunne utføre intervjuet (håndverket) godt og dermed handle etisk riktig overfor informanten.

I lys av dette kan det stilles spørsmål ved om jeg har for liten praksis som forsker til å inneha tilstrekkelig med ferdigheter til å utføre et livsverdenintervju. På den annen side har jeg erfaring med veiledning hvor det også blant annet er viktig å være lyttende og stille åpne spørsmål, en erfaring som kan komme godt med i gjennomføringen av intervjuene.

3.2 Sentrale begreper

3.2.1 Forskerens forforståelse

Det vi tar med oss inn i situasjonen som forskere blir kalt fordommer eller forforståelse (prejudices) (Gadamer, referert i Nilssen 2012, s. 68). Forforståelse omfatter alt fra teori, erfaringer, verdier, kunnskap, forskningsfilosofi og holdninger som vi tar med inn i det feltet vi skal studere. Teksten stemmer ikke alltid overens med forforståelsen vår og dette fører til at vi må justere og tilpasse forforståelsen til teksten. Det er også viktig å understreke at teksten i denne sammenheng også kan omfatte situasjoner og handlinger. Som forskere må vi være bevisst fenomenet forforståelse for å kunne la teksten framstå som seg selv for så å relatere tekstens sannhet til vår egen forforståelse (Nilssen, 2012). I de tilfeller vi erfarer at verden ikke er slik den burde være og forforståelsen blir utilstrekkelig, har kanskje forforståelsen størst betydning. Det er med andre ord viktig å være åpen for tekstens mening. Det vil være en mulighet for at forforståelsen ubevisst kan styre analysen og tolkningen av den og dette må forskeren være oppmerksom på. Forskeren må være oppmerksom på at man

tar med seg sin egen forforståelse inn i studien og kvalitativ forskning kan ikke bli objektiv eller helt fri fra verdier (Nilssen, 2012).

Før intervjuene hadde jeg for eksempel kunnskap om at hørselshemmede hadde utfordringer både i kommunikasjon og i arbeidsliv, men gjennom intervjuene utviklet jeg mer kunnskap og erfaringer med alvorlighetsgraden i informantenes deltakelsesbegrensning og som gikk lenger enn min forforståelse. I analyseprosessen hadde jeg ikke bestemt meg på forhånd for hvilke kategorier jeg ville bruke i analysen, men ut fra intervjuguiden hadde jeg noen tanker om viktige temaer. På denne måten vil forforståelsen til en viss grad uansett innvirke på forskningen. Likevel vil jeg forsøke å nærme meg forskningsprosessen og informantenes utsagn med et mest mulig åpent sinn. I analysen forsøkte jeg å være åpen for erfaringer og mening i teksten og kom etter hvert fram til to kategorier som med analytiske grep er utledet fra teksten. Disse er hindringer/barrierer og kommunikasjonsstrategier.

3.2.2 Reliabilitet og validitet

Begrepene reliabilitet og validitet er i utgangspunktet begreper som brukes i kvantitativ forskning hvor lovmessigheter, kvantifiserbare data og positivisme er sentralt. Fordi begrepene reliabilitet og validitet bygger på et naturvitenskapelig grunnsyn er det blitt diskutert hvordan begrepene kan brukes i kvalitativ forskning. Validitet og reliabilitet må defineres på andre måter enn i kvantitative studier (Maxwell, 1992; Kvale & Brinkmann, 2010; Dalen, 2013). I det kvalitative forskningsintervjuet nås ikke målene gjennom kvantifisering, men ved å utføre presise beskrivelser av den intervjuedes livsverden og fortolkning av denne (Kvale & Brinkmann, 2010).

Reliabilitet har med forskningsresultatene konsistens og troverdighet å gjøre. Reliabilitet brukes ofte i forbindelse med spørsmålet om andre forskere på andre tidspunkt kan komme fram til det samme resultatet (Kvale & Brinkmann, 2010). Dette blir ofte en utfordring i kvalitativ forskning hvor forskerens rolle påvirkes av informanten, situasjonen og den individuelle forskeren fordi den andres opplevelser og mening er i sentrum. I kvalitativ forskning blir det på grunn av dette vanskelig å etterprøve resultatene, men man bør være nøye med å beskrive forskningsprosessen (Dalen, 2013). I dette kapitlet forsøker jeg å gjøre nettopp dette; å gjøre forskningen mest mulig transparent for leseren.

Validitet angår styrken og gyldigheten til et utsagn. I samfunnsvitenskapene har man ofte en vid oppfatning av validitet ved hvorvidt en metode kan benyttes ”til å undersøke det den sier den skal undersøke”. Validitetsdrøftinger av observasjoner og forskningsmetoder er en del av arbeidet med et forskningsprosjekt (Kvale & Brinkmann, 2010). Forskeren må legge godt til rette for senere utarbeidelse av data ved tekniske opptak av intervju og passe på at man stiller gode spørsmål i intervjuet. Forskerens dyktighet og troverdighet i håndverket er svært viktig for om forskningen er valid. Dette inngår i det Kvale & Brinkmann forbinder med begrepet håndverksvaliditet (2010) og tilsvarer Maxwell’s begrep deskriptiv validitet (1992). Videre må også andre sider av prosessen beskrives, inkludert forskningsopplegget og de analytiske grepene. Ved at beskrivelsen er tydelig og nøyaktig blir det mulig for andre å drøfte og vurdere analysens validitet (Dalen, 2013). Kvalitative forskere har foreslått ulike måter å validere eller kontrollere på. Hos Glaser og Strauss er validering innbygget i forskningsprosessen i et undersøkende gyldighetsbegrep. Dette til forskjell fra en endelig verifisering eller produktkontroll (Kvale & Brinkmann, 2010). Med dette menes blant annet at forskeren møter materialet åpent ”som det framtrer” og forsøker å sette sin forforståelse til side. Videre er de kategorier man kommer fram til utledet av datamaterialet, og man leter fram forskning på dette grunnlaget. På denne måten kan forskningen bli oppfattet som gyldig i den grad analyseprosessen i tillegg er blitt nøyaktig beskrevet og er troverdig. Selv om jeg har forsøkt å møte informanter og datamaterialet med åpenhet, kan jeg likevel ikke vite sikkert om min forforståelse likevel kan ha påvirket analysen og resultater i for stor grad.

3.3 Forskningsprosessen og etiske hensyn

3.3.1 Utvalg

Jeg tok kontakt med lederen for et kommunikasjonskurs for hørselshemmede for å forsøke å få informanter til min masteroppgave. Min tanke med denne fremgangsmåten var at disse informantene hadde interesse for og refleksjoner om mitt tema om kommunikasjon, hørselshemmede og arbeidsliv. I ettertid har jeg sett at Clausen (2003) gjorde en liknende forhåndantakelse om utvalget i en dansk undersøkelse av hørselshemmede hvor informantene til et kvalitativt intervju hadde en tilknytning til kommunikasjonskurs. De ble også valgt ut med tanke på å ha opplevd og erkjent en del utfordringer på grunn av hørselstapet (Clausen, 2003). Innen kvalitativ forskning brukes ofte utvalg som er bredt sammensatt med individuelle forskjeller som er relevante for temaet, med andre ord er mangfold og variasjon

viktige kjennetegn ved gode utvalg (Dalen, 2013). Man kan undres over hvem som takker ja til å delta i forskningsintervjuer og om det kanskje kan være de mest ressurssterke og med mest selvtillit. Noe annet som eventuelt kan oppfattes som en begrensning ved kvaliteten på dette utvalget er at utvalgets utsagn kanskje kan bli noe preget av hva de snakker sammen om på kommunikasjonskurset.

I forbindelse med masteroppgaver og kvalitative intervju anbefales det et lite utvalg blant annet for å begrense datamaterialet, men utvalget bør heller ikke være for lite (Kvale & Brinkmann, 2010). Ved å ta kontakt med lederen av kommunikasjonskurset fikk jeg etter hvert fire informanter til min undersøkelse. Denne lederen samtykket til å sende mail med et informasjonsbrev fra meg til kursdeltakerne i etterkant av at min prosjektbeskrivelse var blitt godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD). Det var blant annet informasjon om tema for intervju og om deres rettigheter. Dette førte til at jeg i utgangspunktet fikk seks informanter. Jeg sendte deretter en ny mail til informantene hvor jeg ville avklare om det kunne fungere med et muntlig intervju uten tolk. Fire informanter bekreftet at et muntlig intervju var greit med bruk av egne hørselstekniske hjelpemidler og disse fire ble så mine informanter. I den samme mailen foreslo jeg steder og tider vi kunne møtes og hvor de hadde muligheter til å velge tid og egnet sted for intervjuene. Dette syntes jeg var riktig ut fra hensynet til at hørselshemmede mennesker ofte kan bli svært slitne etter en kursdag med aktiv deltakelse i muntlige samtaler.

Jeg hadde skrevet i informasjonsbrevet at jeg ønsket informanter med moderat, ervervet hørselstap eller at dette var et kriterium for å være med, men jeg oppdaget i intervjuet at to av informantene likevel hadde et genetisk hørselstap og at alle informanter hadde stort eller alvorlig hørselstap. Den ene av disse to informantene fortalte at hørselstapet var arvelig betinget, men at han ikke hadde oppdaget hørselstap før han ble voksen. Underveis ble jeg kjent med begreper og forskning som viser til at grad av hørselshemming kan ha sammenheng med utfordringer i kommunikasjon (Clausen, 2003). Denne forskningen fikk meg til å se at personer med stor og alvorlig hørselshemming kunne være en relevant beskrivelse av det utvalget jeg nå hadde fått. Etter hvert fremsto målgruppen voksne mennesker med et stort til alvorlig hørselstap som en vel så god avgrensning for et utvalg sammenliknet med voksne mennesker med et ervervet hørselstap i middels omfang.

Informantene hadde vært eller var i arbeid. Det var bare en av de fire informantene som var i arbeid nå, men alle hadde tidligere erfaring med arbeidslivet. For noen ble det et delvis tilbakeskuende preg da de svarte på spørsmål som hadde direkte med arbeidslivet å gjøre. På grunn av dette vurderte jeg om jeg skulle forsøke å finne en informant i tillegg som var i arbeid nå og i en annen aldersgruppe. Jeg stilte meg spørsmålet om nye sider ved problemstillingen ville belyses ved å legge til utvalget en informant som var i arbeid. Dette for å få et mer komplett utvalg som gjenspeilet variasjonen i den opprinnelige målgruppen (Dalen, 2013). Flere av informantene fortalte i intervjuene at de er involvert i omfattende møtevirksomhet selv om de ikke er i arbeid. De er med andre ord aktive i møtevirksomhet som jo også er en del av arbeidslivet. Jeg opplevde under intervjuene at jeg hadde fått gode informanter om temaer innen kommunikasjon i hverdagen og på arbeid og vurderte at det datamaterialet jeg hadde opparbeidet med disse informantene var egnet til studien.

Mine fire intervjuer ble av praktiske årsaker utført i tidlige faser av arbeidet med masteroppgaven og dette foregikk i tilknytning til kommunikasjonskurs og etter informantenes ønske. På grunn av tidspunktet ble det ikke tid til å undersøke eller sjekke informantenes egenskaper relatert til min avgrensning utover det som er nevnt.

3.3.2 Intervjuene

For å kunne vurdere validiteten i kvalitativ forskning må fremgangsmåten beskrives nøye. Prosessen fra intervju via opptak og transkripsjon til analyse kan ses i sammenheng med håndverksvaliditet (Kvale & Brinkmann, 2010). Dette tilsvarer Maxwells begrep deskriptiv validitet. Det er viktig å gjennomføre et prøve-intervju og få denne erfaringen før selve intervjuene utføres (Dalen, 2013). Jeg utførte ett prøveintervju og fikk sjekket at det tekniske utstyret fungerte bra og justerte et par spørsmål som ikke fungerte så bra og som prøveinformanten oppdaget. Jeg ble også mer trygg i intervju-situasjonen ved å trene på å intervju med utgangspunkt i intervjuguiden. Intervjuene ble tatt opp med digital opptaker. Jeg informerte i informasjonsbrevet til informantene om at opptakene ville slettes, gjentok i forkant av intervjuet at det ville bli slettet og at deres opplysninger ville bli anonymisert. Ingen av informantene hadde noe å si på det og jeg følte at jeg ble møtt med stor grad av tillit fra informantene.

Intervjueren bør ifølge Dalen tenke gjennom hvordan man kan sikre at informanter med hørselstap oppfatter spørsmålene/oppfølgingsspørsmålene i et muntlig intervju og hvilke tekniske hjelpemidler som kan brukes (Dalen, 2013). Dette punktet ble viktig i planlegging og gjennomføring av intervjuene. Informantene ble på forhånd spurt om de kunne delta i et muntlig intervju uten tolk, noe de kunne med egne hørselstekniske hjelpemidler som høreapparat og lydforsterker. Jeg var opptatt av at lokalene skulle være rolige og lyse for å skape gode forutsetninger for å intervju personer med hørselstap. I tillegg synes jeg det var viktig å ta hensyn til at intervjuene skulle skje på et tidspunkt som passet for informantene. Vi ble enige om å møtes om ettermiddagen etter kurset på den måten at to ble intervjuet den ene kvelden og to den neste kvelden. Lokalet var rolig, men med dempet belysning. Det var tepper på gulvet og bilder på veggene, noe som var positivt for lydforholdene i lokalet. Det var gode stoler, noe som kan føre til at man blir mer avslappet og kanskje bedre i stand til å reflektere. Informantene sa de syntes at lokalet fungerte bra for de. Det viste seg også at informantene på grunn av sin hørselshemming hadde behov for god blikk-kontakt gjennom hele intervjuet. I disse intervjuene ble det ikke rom for å notere underveis. I stedet ble det viktig for meg som intervjuer å være lyttende og tilpasse meg informantene ved å forsøke å artikulere meg tydelig og med blikk-kontakt.

Jeg utviklet en intervjuguide med flere temaer som kommunikasjonsstrategier og mestring, tilbud om kurs og kommunikasjon på arbeid. Jeg hadde utformet mange åpne spørsmål med noen oppfølgingsspørsmål i intervjuguiden. Dette var temaer som var relevante for problemstillingen og temaene dekket de viktigste områdene jeg ville undersøke. De innledende spørsmålene gikk på hvor de hadde fått informasjon om kurset og hva de hadde jobbet med tidligere. Dette var spørsmål som jeg anså som ”ufarlige” som en type faktaspørsmål om informanten. De følgende spørsmålene oppfatter jeg som mer personlige og følelsesbetonte ved at de går inn på tematikk hvor informantene kan ha opplevd lite mestring. Min bakenforliggende tanke var at disse spørsmålene likevel ble lettere å svare på etter at de var kommet igang med å snakke om seg selv. Jeg følte meg ikke bundet av rekkefølgen på spørsmålene i intervjuguiden og stilte ofte andre oppfølgingsspørsmål enn de jeg hadde i intervjuguiden. Dette gjorde jeg for å forsøke å ivareta samtalen bedre på bakgrunn av informantens svar.

Innledningsvis i intervjuet var det viktig å skape kontakt med informantene. Jeg var da opptatt av å spørre hvor i rommet informanten ønsket å sitte, informere om opptak og deres

rett til å trekke seg underveis, spørre om de hadde spørsmål og med dette vise anerkjennelse overfor informanten. Jeg opplevde å få etablert god kontakt med informantene, at de virket åpne og hadde mye å fortelle. Jeg var opptatt av at informantene skulle få tid til å fortelle uten at jeg skulle haste for mye med å gå videre for å rekke over alle spørsmålene. Jeg fikk tanker om at informantene hadde behov for å fortelle om hørseltapet sitt, at de kanskje hadde fått få muligheter til det tidligere. Det var også viktig for meg å spørre om det var noe de ville fortelle om mot slutten av intervjuet, temaer som jeg ikke hadde stilt spørsmål om. Håndverket eller ferdighetene som brukes i gjennomføringen av det semistrukturerte livsverdenintervjuet har visse likheter med ferdigheter i en rådgivningssamtale, vel og merke er ikke rådgivning målet i intervju. I en rådgivnings-samtale forutsettes det også visse ferdigheter som rådgiveren må opparbeide seg (Lassen, 2013). For eksempel var jeg opptatt av å være lyttende, stille åpne spørsmål og bekrefte informantenes svar med blikkontakt og nikk, smil er. Omformuleringer ble benyttet i den grad jeg oppfattet at de svarte lite på spørsmål. Jeg foretok også noen oppsummeringer underveis og fikk på denne måten bekreftet/avkreftet om jeg hadde oppfattet informanten riktig, for så å komme videre til et annet tema. I motsetning til en rådgivningssamtale var jeg interessert i å få svar på oppgavens temaer. Jeg hadde tanker om at intervjuet ville vare opp til en time, men at det av hensyn til intervjupersonene ikke burde vare så mye lenger. Her stemte kartet med terrenget, bortsett fra ett intervju som varte i en og en halv time.

3.3.3 Transkribering

Det finnes ingen sann, objektiv oversettelse fra muntlig til skriftlig form (Kvale & Brinkmann, 2010). Transkriberingene ble utført rett etter at intervjuene var gjennomført. Da jeg jobbet med transkribering av intervjuene var jeg mest opptatt av å ivareta informantenes setninger med deres ord i tillegg til å gjengi meningsinnholdet i svarene. Ved å ta bort en del fyllord som er typisk for talespråket synes jeg intervjuene fungerte bedre som skriftlig tekst. Teksten framsto med andre ord som lettere tilgjengelig og mer lesbar uten disse fyllordene. Men en del steder ble det markert når informantene lette etter ord eller lignende. Hvis man prøver, er det lett å oppleve forskjell på hvordan man oppfatter lydopptak kontra skriftlig tekst. En samtale med stemme, lyd og kroppsspråk sammenliknet med den skriftlige versjonen av samtalen framstår med andre ord som ganske forskjellig. Selv å lytte til lydopptak er noe helt annet enn å være fysisk tilstede i samtalen ved at man ikke forholder seg til kroppsspråket.

Transkripsjoner er ifølge Kvale & Brinkmann ”svekkede, dekontekstualiserte gjengivelser av direkte intervjuamtaler” (2010). Jeg hørte for eksempel på min stemme at jeg var litt usikker på det første intervjuet, men at jeg virket sikrere på meg selv på de påfølgende intervjuene. Dette er eksempel på hva som kan bli vanskeligere å oppdage i en skriftlig tekst sammenliknet med en lydfil. Etter arbeidet med transkripsjon så jeg at det ble cirka 12 sider med tekst for hvert intervju, det vil si en stor mengde data. Enkelte ganger har jeg valgt å kursivere enkeltord i intervjuutdrag av funn (kapittel 4). Dette er gjort for å understreke at jeg ønsker å fremheve ordet i fremstillingen av funnene.

3.3.4 Analyse

Formålet med fenomenologisk analyse er å utvikle kunnskap om informantenes livsverden. Jeg ble kjent med mitt datamateriale ved å transkribere for så å lese gjennom de fire intervjuene flere ganger og legge merke til uttalelser som kunne framstå som sentrale og viktige. Videre leste jeg om fenomenologisk analyse slik den er beskrevet av Postholm (2010). Fenomenologisk analyse går ut på å redusere datamaterialet til mindre enheter og i tillegg finne essensen eller den underliggende mening i temaene. Målet for analysen blir dermed å forsøke å finne essensen i materialet. I denne analysen har jeg anvendt Moustakas metode slik den ble moderert av Stevick-Colaizzi-Keen (Postholm 2010, s. 98-99). Ifølge Postholm (2010) blir denne metoden mye brukt i analyser av fenomenologiske data. I ettertid ser jeg at det finnes flere fenomenologiske analysesystem, for eksempel har Giorgi utviklet et fenomenologisk analysesystem (Dalen, 2013). Fremgangsmåten i Giorgi sitt analysesystem ser ut til å ha en del til felles med den analysemetoden som brukes i denne studien.

Fremgangsmåten foregikk ved at jeg først skrev en liten helhetlig beskrivelse av min erfaring med fenomenet ut fra hva informantene fortalte om, mest for å bli klar over min forforståelse av materialet. Videre vurderte jeg og skrev opp viktige uttalelser fra informantene som utgjorde meningsenheter eller ”horisonter” til å beskrive fenomenet. Etter å ha reflektert om hva informantene fortalte om, ble disse uttalelsene samlet til tre temaer som jeg syntes utpekte seg som sentrale temaer og hvor informantenes uttalelser kunne organiseres på en meningsfull måte. Dette var fortellinger om å få hørselstap, kommunikasjon og tjenestetilbudet. Kommunikasjon ble igjen inndelt i to temaer ved at informantene hadde uttalelser om utfordringer i situasjoner med kommunikasjon i tillegg til hvilke strategier som de benyttet i kommunikasjon. På grunnlag av de tre hovedtemaene ble det utviklet en

beskrivelse med tekst for hver informant ordnet etter disse tre temaene som inneholdt en del ordrette uttalelser. Jeg fortsatte med refleksjon av den tekstlige framstilling der erfaring med disse uttalelsene i større grad ble uttrykt med mine egne ord. Det neste ble å skrive om meningen med min erfaring, å forsøke å finne en eller flere essenser i min erfaring. På dette tidspunkt i analyseprosessen fant jeg det også meningsfylt å gi informantene en personlig beskrivelse som for eksempel ”tilpasningsdyktig stayer” i arbeidslivet, ”hjelperen” etc. Dette var basert på en spontan fortolkning etter å ha blitt kjent med datamaterialet og kanskje mest et grep jeg gjorde for å forstå dataene bedre ved å se ulikheter mellom informantene og å møte dataene intuitivt. Til slutt ble alle de fire informantenes erfaringer samlet i en felles beskrivelse av erfaringen som den mening, essens som representerer gruppen som helhet. Essensen i min erfaring av informantenes uttalelser oppsummerte jeg etter dette som ”hindringer og muligheter i kommunikasjon og arbeidsliv for mennesker med alvorlig hørselstap”. Min fortolkning av denne essensen gikk i retning av at informantene var spesielt opptatt av å fortelle om sine utfordringer og hindringer. Temaet kommunikasjon ble i første omgang beholdt mens temaet fortellinger om å få hørselstap utviklet seg til å bli endring over tid, med undertemaer som hørselstap i forandring, jobbsituasjon i forandring og psykososiale forandringer. Tjenestetilbudet ble erstattet med det mer omfattende temaet rehabiliteringstilbud, med underpunktene tilbud om rehabilitering, tilrettelegging på arbeid i tillegg til kunnskap og holdninger på arbeidsstedet. Informantenes utsagn ble fortolket til å handle mye om hindringer relatert til disse temaene. Min fortolkning av disse dataenes essens førte med andre ord til at kategoriene hindringer/barrierer framsto som essensielle i materialet i tillegg til kommunikasjonsstrategier. Barrierer er et annet uttrykk for hindringer og det kan omfatte både barrierer overfor samtalepartnere og overfor samfunnet.

Kommunikasjonsstrategier er handlingsmønstre informantene tar i bruk for å mestre utfordrende situasjoner med kommunikasjon. Jeg valgte med andre ord å løfte fram kategoriene kommunikasjonsstrategier og barrierer fordi disse kategoriene fremsto som godt forankret i mitt datamateriale. Resultatene ble så ordnet under disse kategoriene i analysekapitlet. Disse kategoriene og informantenes beretninger førte meg så til relevant forskning og teori.

Moustakas metode slik den ble moderert av Stevick-Colaizzi-Keen har ifølge Postholm (2010) en målsetning om å behandle data induktivt, men man er bevisst forskerens forforståelse og dermed et visst samspill mellom induksjon og deduksjon (Postholm, 2010). Jeg ser ikke bort fra at forforståelsen vil spille inn og sette sitt preg på analysen, men jeg

forsøkte underveis å være mest mulig åpen for det informantene hadde å fortelle til meg og fortolke ut fra deres utsagn og fortellinger. ”Epouche” er et gresk ord som betyr å holde tilbake vurdering, det vil si at vi må forsøke å se fenomenet som det fremtrer. Vår forforståelse settes til side og fenomenet blir sett med et åpent sinn (Moustakas, referert i Postholm 2010, s. 87).

Programvare som for eksempel NVivo kan være en hjelp til å fjerne administrativ og praktisk motstand og forskeren kan konsentrere seg om faglig forståelse (Nilssen, 2012). Med fire informanter syntes jeg imidlertid at datamaterialet var overkommelig og valgte å ikke bruke tid på å lære dataprogrammet og benyttet derfor ikke programvare i denne studiens analyse.

3.3.5 Etiske hensyn

Vi har sett at etiske problemstillinger inngår som en del av forskningsprosessen i denne studien slik den er beskrevet ovenfor. Kvale og Brinkmann (2010) understreker nettopp dette, at de etiske problemstillinger preger alle faser av forskningen fra planlegging, intervju, analyse og rapportering.

Et forskningsintervju har en skjev maktrelasjon hvor forskeren er ekspert og bestemmer tema, oppfølgingsspørsmål, fortolkning og rapportering (Kvale & Brinkmann, 2010). En sentral etisk problemstilling er for eksempel å finne balansen mellom respekt for intervjupersonen og mitt ønske om å gå i dybden fordi det kan være forskjell på informantens følelser overfor tema og min mer teoretiske innfallsvinkel under intervjuet. En pågående eller en kritisk intervjustil kan føre til at man får gode svar i enkelte tilfeller, men ofte vil ikke dette være etisk riktig overfor informanten. Det ville for eksempel ha vært unaturlig overfor disse informantene å forsøke meg på en pågående intervjustil når jeg ønsket å få de i tale om et vanskelig, personlig tema. Man kan likevel være tydelig på hva man primært ønsker informasjon om og sjekke informasjonens troverdighet ved å omformulere spørsmål. Jeg har også nevnt ovenfor at det å forsøke å skape tillit hos informantene og vurdere best mulig lokalisering av intervjuene, har vært viktige utgangspunkt for fremgangsmåten i å skape en god dialog. Dette er eksempler på etiske sider som må vurderes i en forskningsprosess.

Det er viktig innen fagområder som spesialpedagogikk at forskere har et spesielt ansvar overfor utsatte grupper med ”å trå ekstra varsomt” (Dalen, 2013). Spørsmål og formuleringer,

måte man stiller spørsmål på, anonymisering av informanter, vurderinger underveis i intervjuet, redelighet med hensyn til transkripsjon og analyse er eksempler på hva dette kan innebære i praksis. Som Lassen (2013) har påpekt må man som rådgiver være svært oppmerksom og lyttende i tillegg til at man blant annet må vise ydmykhet og anerkjennelse. Ferdigheter i rådgivning kan være til hjelp i et kvalitativt intervju siden det også her handler om å møte mennesker som står i en vanskelig situasjon, men forskningsintervju er samtidig ingen rådgivnings-situasjon. Generelt bør man ha tenkt over etiske sider ved spørsmålene i intervjuguiden og observere informantens kroppsspråk underveis. Intervjuerens ”praktiske klokskap” som er blitt omtalt tidligere er grunnleggende viktig for gjennomføringen av det semistrukturerte livsverdenintervjuet.

Forskningsprosjekter med personlige opplysninger må godkjennes av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Dette skjer ved å sende inn et meldeskjema til vurdering (Dalen, 2013). I tillegg er det flere forskningsetiske retningslinjer man må ta hensyn til underveis i forskningsprosessen. Retningslinjene er utformet av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH, 2006). For det første må informantene være godt informert om forskningsprosjektet og hensikten med det. Dette kan gjøres ved å sende et informasjonsskjema til informantene. De må samtykke til å delta og står fritt til å kunne trekke seg underveis og når som helst. Informantene har krav på at all informasjon blir behandlet konfidensielt og vanligvis anonymiseres svarene deres. I denne studien ble disse retningslinjene fra NESH fulgt underveis i forskningsprosessen. Jeg la vekt på å anonymisere informantene ved blant annet å gi alle fiktive mannsnavn og omtale de med pronomen «han» selv om det også var en kvinne i utvalget.

4 Presentasjon av funn

Med utgangspunkt i informantenes svar framsto etter hvert tre temaer som sentrale i intervjuene. Dette var følgende temaer: Informantenes egen historie om hørselstap, kommunikasjon og tjenestetilbudet. Disse temaene hadde også underpunkter og ble etter hvert med analytiske grep redusert til de to kategoriene barrierer og kommunikasjonsstrategier. De to kategoriene barrierer og kommunikasjonsstrategier er et resultat av analyse og er forankret i datamaterialet.

Dette kapitlet begynner med en innledende presentasjon av informanter basert på hva de forteller om seg selv i intervjuene. Dette er en innledning til funnene som presenteres i 4.2. Funn fra intervjuene presenteres under kategorien barrierer og kategorien kommunikasjonsstrategier.

4.1 Presentasjon av informantene

4.1.1 Informantenes hørselstap

Informantene har sensorinevralt hørselstap som er store eller alvorlige etter WHO sin klassifisering (WHO, referert i Arlinger et al., 2007). To informanter har et genetisk hørselstap mens to informanter har et ervervet hørselstap. Flere informanter forteller at de har tinnitus. Noen informanter forteller om ubehagelige lyder i støy som kanskje kan ses i sammenheng med recruitment, noe som ofte kan forekomme ved sensorinevralt hørselstap. Informantene er godt voksne med en person på over femti år, en på seksti år og to i pensjonistalderen. De har alle opplevd en utvikling hvor hørselen er blitt dårligere med årene. Disse endringene har skjedd på forskjellig måte hos informantene, ved at noen har opplevd dramatiske forandringer på kort tid mens andre har hatt en mer gradvis eller progredierende utvikling. Det har med andre ord vært forskjellige årsaker til hørselstapene deres, men alle har en stor eller alvorlig hørselshemming. Informantene i denne studien sier at i takt med at hørselstapet er blitt større med årene, er kommunikasjon blitt mer krevende og det er etter hvert blitt vanskelig å fungere godt i arbeidslivet.

Erik oppdaget at han hadde et hørselstap som voksen, med en genetisk årsak. I dag har det utviklet seg til å bli et stort eller alvorlig hørselstap.

Amund fikk nedsatt hørsel som barn, men forsto ikke at han var hørselshemmet før han ble godt voksen. Han har et syndrom som førte til sosiale utfordringer i tillegg. Han har også fått gradvis dårligere hørsel og har et stort eller alvorlig hørselstap.

Arne ble plutselig døv på ett øre før han var tyve år. Senere har han mistet hørselen gradvis på det andre øret og han ble døv på begge ører for noen år siden. Etter dette har han fått CI-operasjon.

Lars fikk en støyskade på jobb da han var i tyveårene. Han fikk tinnitus og litt nedsatt hørsel. Etter en ulykke ble det oppdaget en godartet svulst på hørselsnerven (vestibulært schwannom), og han ble operert. Han ble da døv på dette øret. Han er i dag døv på ett øre, alvorlig hørselstap på det andre øret.

4.1.2 Informantenes arbeidsliv

Erik har hatt forskjellige jobber, blant annet jobbet han i informasjonsyrket. Han opplevde at det ble problemer med kommunikasjon i arbeidslivet på grunn av at hørselen ble dårligere. Han begynte på atferingstiltak, men ble etter hvert uføretrygdet. Han er i dag likevel aktiv og jobber med frivillig arbeid og er aktiv innen idrett.

Amund har jobbet i forskjellige stillinger, men det var vanskelig å få fast stilling. Blant annet jobbet han innen eldreomsorg. Han har også jobbet innen service-yrker. Han opplevde en del problemer med å få fast jobb. Han jobbet lenge i en jobb innen service og trivdes med arbeidet og sin leder der, men han måtte slutte etter hvert på grunn av en ryggskade. Han sier selv at han ble ”kastet ut av arbeidsmarkedet” etter hvert.

Arne har opplevd at hørselen ble så dårlig at det ble umulig med kundebehandling og han istedenfor ble sittende alene på et kontor. Senere måtte han slutte helt på grunn av at han var blitt nesten døv.

Lars har hatt flere ulike stillinger og er fortsatt i arbeid. To av arbeidsstedene han var ansatt på har blitt nedlagt, men han har blitt ansatt i annet arbeid. Da han hadde en stilling som var delvis ute i felten, ble han etter hvert flyttet til andre arbeidsoppgaver fordi denne stillingen

var lite forenlig med å være hørselshemmet. Han jobbet også noen få år på kontor i kommunen og trivdes svært godt med dette, men denne stillingen ble avviklet. I dag jobber han i en stilling lokalisert i åpent kontorlandskap.

4.2. Barrierer

Informantene opplever barrierer eller hindringer ved talespråklig kommunikasjon. Dette kan føre til at det i mange sosiale sammenhenger blir vanskelig å delta på lik linje med andre i kommunikasjon. Som vi skal se forteller informantene om at de i tillegg møter barrierer overfor arbeidslivet, frivillig arbeid og tjenestetilbudet.

4.2.1 Hørselstapet og stress i kommunikasjon.

Hørselshemmede må ofte konsentrere seg for å kunne høre det som sies, og de sier at de ikke har noen garanti for å høre selv om de har «ørene på stilk» som informanten Lars uttrykte det. Ved at man opplever å mislykkes i samtale med andre mennesker, kan dette utvikles til en stress-situasjon som man vet kan oppstå når flere mennesker er tilstede. Arne sier om dette: «Det er veldig viktig å få god kontakt. Men nå sitter bare du og jeg her. Hvis det var flere her, ville det bli mer *stressende*. Da må du *spisse ører*, og da blir du *sliten*. Da blir det verre». Alle fire informantene forteller om at de opplever stress, irritasjon, frykt, fysiske plager som spenninger i nakke, at de blir slitne og kan bli nedstemt. Dette er forbundet med kommunikasjons-situasjoner og fortolkes her til at stress i kommunikasjon kan få negative konsekvenser og i verste fall psykososiale utfordringer.

4.2.2 Utfordrende lokaliseringer og situasjoner

De fire informantene forteller at det er enkelte situasjoner eller lokaliseringer hvor det er spesielt utfordrende å oppfatte talespråk. For eksempel forteller flere av informantene at det er vanskelig å kommunisere ute i friluft. Noen snakker om at det er vanskelig når det blåser ute og det piper i høreapparatene. Andre er mest opptatt av støyen ute, og spesielt vanskelig eller umulig blir det når man har arbeid ute og er avhengig av å kunne høre det som sies. Lars understreker dette på følgende måte:

Ja, det var *ute* i felten. Masse lyder. Det kunne være øvelse; ulykke med mange lyder. Å konsentrere meg om en person med 10-15 rundt meg i et kommandosenter. Et stort telt, hvor

det var politifolk, det kunne være brannfolk, leger, you name it. Da! Da var jeg hjelpeløs! For teltet er ikke lydisolert. Det var lyder utenfra; det kunne være biler som kjørte forbi, det kunne være sirener, det kunne være aggregat som sto og putra og gikk, det kunne være samband fra rommet ved siden av.

På restaurant, café eller spisesal er blant de aller mest krevende lytte-situasjoner ifølge alle fire informantene. Dette er situasjoner med mye støy og mange mennesker. Arne sier:

Det verste er *restaurant*. Mye klirring av gaffer og skjeer. Mye klirring av glass. Folk som flyr fram og tilbake. Noen som har fått noen glass vin for mye og så; de skravler. Og de skravler høyt. Alt dette blir til en sånn røre, og den er det vanskelig å klare opp i.

Det er med andre ord utfordrende med støy og hvor mange mennesker er samlet, selv i mer lavmælte forsamlinger enn den som beskrives ovenfor. I arbeidslivet kan det ofte foregå flere interne samtaler i samme rom eller det kan være småpratning på møter og foredrag som forstyrrer. Flere av informantene forteller også om at når mange snakker, så kan det i tillegg bli mye støy med bruk av forsterkere fordi alle lydene forsterkes. Dette gir ingen god lytte-situasjon. Erik forteller at det er svært viktig at det er installert slynge så andres samtaler eller småpratning kan isoleres bort på for eksempel møter, foredrag, hotell: «Hvis det ikke er slike hjelpemidler, eller ikke brukes ordentlig, så er det jo klin umulig».

En av informantene jobber i dag i åpne kontorlandskap. Dette er lokaler hvor flere mennesker snakker sammen både i telefon og til hverandre. Det blir mye lyder og støy. For hørselshemmede er det en spesielt krevende lyttesituasjon i åpne kontorlandskap og Lars forteller om hvordan han opplever dette på jobb:

Der sitter jeg i et såkalt *åpent kontorlandskap*. Vi er åtte stykker. Vi er to nordmenn. De øvrige er finlendere og australiere. Så all samtale går på engelsk. Det er prosjektarbeid og...i løpet av en arbeidsdag så er det alt fra ett til syv-åtte sanne spontane møter. Hvor jeg liksom triller kontorstolen midt ut på gulvet og sitter og prater. Det er tungt! Det er *slitsomt*.

Det flerkulturelle arbeidsmiljøet kan være utfordrende for hørselshemmede. Lars forteller om utfordringene med å forstå sine flerspråklige kollegaer: «Og finsk er et språk jeg ikke skjønner i det hele tatt. Australierne går det an å forstå. Det er engelsk, så det går greit. Du må bare avbryte meg, jeg kan snakke en time om det». Ifølge Lars og Erik er dette fordi

flerspråklige danner sine egne norske eller engelske dialekter og som kan være vanskelig å oppfatte. Nye dialekter og språk kan med andre ord være krevende å oppfatte for hørselshemmede.

4.2.3 De utfordrende kommunikasjonspartnerne

Alle informantene var samstemte i å oppleve at det tas lite hensyn av samtalepartnere i kommunikasjon. Informantene gir litt forskjellige eksempler på dette, men for alle dreier det seg om at de blir møtt med liten forståelse for sine kommunikasjonshinder. Arne sier at andre ikke forstår vanskelighetsgraden som hørselshemmede er i. Lars forteller om samtalepartnere som glemmer seg og snakker med hånda foran munnen og ser ned i avisen mens de snakker. Videre sier han om dette: «Men folk glemmer veldig fort. Det gjelder jo meg også, hvis folk sier du må ta hensyn på grunn av det og det. Jeg kan godt si ”ja, selvfølgelig”. Så går det en stund, så glemmer man det. Sånn er det overalt dessverre». Alle fire informantene forteller at etter en liten stund så glemmer kommunikasjonspartnerne at informanten er hørselshemmet og de slutter å ta hensyn. Informantene forteller at istedenfor å være hensynfulle snakker kommunikasjonspartnerne ofte utydelig og «i munnen på hverandre». Flere informanter forteller også om at plutselig er de over på et annet tema og det går ikke å henge med i samtalen lenger. En av informantene forteller at man lett kan føle seg utenfor sosialt i tillegg til å ikke få med seg innholdet i det som sies i slike sammenhenger.

4.2.4 Lite forståelsesfulle ledere

Informantene forteller om sitt arbeidsliv og de kommer da fort inn på relasjonene til ledere og kollegaer som ikke fungerte. De forteller om sine erfaringer med ledere som blir frustrerte og sinte og med liten forståelse for dem som hørselshemmede arbeidstakere.

Informanten Erik forteller at han var salgssjef i et forlag for cirka femten år siden. Det var ikke mulig å bruke telefon og høreapparat sammen den gangen og på grunn av dette oppsto en del misforståelser på arbeidssstedet. Når høreapparatet sviktet og han måtte vente to uker på reparasjon, ble forholdet til lederen enda mer problemfylt. Han forteller om sin leders måte å ta denne situasjonen på: «Da var han *sinna* som en tyrk! Til slutt ble vi enige om at jeg skulle slutte med kompensasjon». Etter denne erfaringen ble det ulike attføringstiltak i noen år og informanten ble etter hvert uføretrygdet, men var ikke enig i den avgjørelsen.

En annen informant opplevde å få en diagnose som voksen som ikke på noen måte var medisinsk bevist. Dette førte til at han raste ned i lønn og slik jeg forstår situasjonen ble det vanskeligere å få fast jobb. Han har blant annet opplevd å miste en jobb uten å få noen begrunnelse for det. Han forteller fra et av arbeidsstedene:

På seniorsenteret hvor jeg jobbet ble det *brukt litt mot meg (hørselstapet)*. Lederen var en stressa person og ble lett sint for ingenting. Vi samkjørte ikke så godt, det var flere ting. Så fikk jeg ikke jobbe der mer. Men det er over nå.

Informanten Lars har opplevd å få svært sårende kommentarer fra en leder:

Bedriften var nystartet. En av mine overordna spurte meg rett ut ”Hva f... gjør du her da”? Her har vi bruk for friske folk. Vi ansetter ikke halve mennesker”. Det såra... det var vondt å høre. Ett råttent egg er nok til at man ikke vil kjøpe den eggekartongen likevel. Og da får man jo en litt negativ innstilling til ”de folka der” eller ”den gjengen”, den avdelinga.

Lars har også opplevd å få negative kommentarer fra kollegaer. For eksempel hvis han ikke kommer til spisesalen i matpausen kan han få kommentarer som «er ikke vi andre bra nok for deg» eller han får beskjed om at han er sta, egen når han for eksempel på et intervju sier: «Her skal jeg sitte og ingen andre!» Men som han sier så burde det blitt respektert fordi «det er jo en strategi for å få med seg ansiktsuttrykk og hele pakken». Erik og Arne forteller at de også får negative kommentarer på møter som for eksempel «Der kommer’n igjen» hvis man spør om å få en setning gjentatt eller de andre kan si: «Bare hør etter du, så går det nok bra». Det er forskjell på hvordan man takler slike negative kommentarer. Erik er opptatt av at man må prøve å ignorere slike kommentarer og ikke bli for selvhøytidelig.

Arne har opplevd lite av dette i arbeidslivet fordi han har vært selvstendig næringsdrivende hele arbeidslivet. Han hadde ingen ledere og få kollegaer å forholde seg til. Arne mener det er vanskelig for andre å forstå vanskelighetsgraden den hørselshemmede er i. Han forteller om et NRK-program som tok opp dette problemet:

Da sendte de ut et støyfilter og sa at dette er hva de med tinnitus hører, dette er hva tunghørte hører. Og de fikk jo nesten hakeslepp de jeg snakket med etterpå. De trodde det ikke var så ille. Men folk glemmer.

Arne opplevde at tv-programmet bidro til større forståelse blant folk i en tid. Han antyder at dette kan være et tiltak å bruke på arbeidsplasser hvis arbeidsstedet følger det opp med mer informasjon og tiltak.

4.2.5 Tilrettelegging

Informantene forteller at det i dag er begrenset med fysisk og teknisk tilrettelegging i offentlige bygg og på hoteller. De har fått lite tilrettelegging med teknisk utstyr på arbeid, men en av informantene fikk fysisk tilrettelegging på et tidligere arbeidssted.

Amund og Erik hjelper andre hørselshemmede ved at de har engasjert seg i frivillig arbeid. De er pådrivere for at offentlige bygg og arbeidsplasser skal være tilrettelagt med god akustikk og lite støy. De er for eksempel oppmerksomme på og tydelige på at slynger og annet teknisk utstyr skal være tilgjengelig i lokaler og på møter. Erik forteller om dette:

Jeg sitter i politikken i det lokale rådet for mennesker med funksjonsnedsettelse. Og jeg merker jo hvordan man stritter imot å montere teleslynger og utstyr for forskjellige handicap. Det har jo med kostnader å gjøre og begrensede ressurser i kommune-Norge.

Like viktig er det at utstyret faktisk virker og tas i bruk i offentlige bygg og på hotell, noe de har erfaringer med at det ikke alltid er tilfellet. «De har ofte utstyret, men det virker ikke», sier Erik. Amund er opptatt av hensynet til lyd i nye skolebygg og han har kontakt med forvaltningen på skolene om akustikk og støy. Han sier at det er generelt viktig å jobbe med romakustikk og innestemme på skolene og til skolene sier han blant annet: «For eksempel glassvegg, det blir det *mye støy* av! Har dere tenkt på det?». Erik er også opptatt av akustikk og tilrettelegging i offentlige bygg:

Tilrettelegging er en viktig sak, fordi man kommer så mange steder hvor dette med akustikk ikke er tilfredsstillende. Spesielt i offentlige bygg, så er man ikke flinke til å ta hensyn. Få vedtatt dette bygget og så plusser vi etterpå.

Lars sier at han fikk tilrettelegging på en tidligere kontorjobb han hadde: «Da fikk jeg en del tilrettelegging på kontoret, alt fra lyddempende plater i taket til filtknopper under stolbein». På den jobben han har i dag er det utfordrende å jobbe i et åpent kontorlandskap hvor det blir mye prating og med kollegaer med forskjellige dialekter på engelsk. Om dette sier informanten blant annet: «Hadde de som et minimum hatt små halvvegger, så ville det vært

bedre enn i dag. Åpne kontorlandskap er ikke ideelt verken for tunghørte eller normalthørende». Lars sier at han egentlig ville foretrekke å jobbe på eget kontor, men at han da ville isoleres fra det sosiale fellesskapet og den møtekulturen med spontane møter som er en del av denne jobben. Han antyder med dette at han befinner seg i et dilemma hvor han gjerne vil og må delta i arbeidsstedets møtekultur med ”spontane møter”, men at han merker det er så mye støy og lite tilrettelagt og blir sliten av å være i de åpne kontorlandskapene. De andre tre informantene har det ikke blitt tilrettelagt for på arbeid, men Amund nevner at han fikk tildelt en telefon fra NAV da han jobbet i en butikk. Det er gjennomgående at informantene sier at de har fått for lite tilbud om tjenester i tilpasning og oppfølging av egne høreapparater og forsterkere. De forteller om lav kapasitet hos audiograf og lange ventetider. De har beretninger om hvordan de har stått på selv med å finne ut hvordan de kunne få hjelp med utprøving og tilpasning av sitt eget hørselstekniske utstyr. Amund forteller om hvordan han kom over hindringene for å få tilpasset høreapparat:

Jeg har lært mye av egne erfaringer. Jeg hadde en propp som jeg ikke skjønte ”bæra av”, så det var flere turer til audiografen, men de skjønte det ikke. Så gikk jeg tilfeldigvis til en annen audiograf som sier at du har ikke ventilering. Så da gikk jeg tilbake og sa at ”det er det som er feilen her!”. Så etter det er jeg alltid litt obs på det; ha større ventilering!.

Tilpasning av hørselteknisk utstyr er ingen enkel sak. Om egne erfaringer med tilpasning mellom høreapparat og forsterker forteller informanten Amund:

Samtaleforsterkeren gikk ikke så bra til det nye høreapparatet, kanskje fordi det var to ulike leverandører. Jeg opplevde at lyden gikk ned. Så jeg fikk bytte, men måtte betale egenandel fordi jeg ikke hadde hatt de så lenge. Med de nye så er det ikke den støyen rundt, så disse høreapparatene er bedre.

Erik har i likhet med de andre informantene erfaringer med at man på grunn av liten kapasitet må vente lenge for å komme til audiograf for å justere litt på lyden. I tillegg er han opptatt av at det er lite informasjon om nye hjelpemidler som er på markedet. Han setter spørsmål ved om alt skal gå gjennom audiografen slik ordningen er i dag og han forteller om dette:

Det henger sammen med at forrige gang jeg skulle bytte høreapparat så begynte jeg å ringe rundt. Hva har dere å tilby? Nei, vi snakker ikke med deg om det, du snakker med audiografen om det. ”Hei, det er jeg som har ørene. Jeg skal bruke. Fortell! Hva har dere? Send meg brosjyrer”. De ga seg etter hvert selvfølgelig. Regimet er ”profesjonen holder

sammen”. Som bruker står du litt utenfor valgene som blir gjort for deg. Du har *ikke brukervalg* i realiteten, for det er mangel på folk. Du har ikke anelse om de har avtale med Siemens eller Phonak. Det er noe der som ikke er så brukerfokuset. Noen setter kanskje pris på at andre tar valgene for dem. Men jeg vil ha valget selv. Jeg vil vite det som har med meg å gjøre. Men jeg er sær, det er greit nok.

Erik er med andre ord opptatt av at brukerperspektivet ikke ivaretas innen tilpasning av den enkeltes hørselstekniske utstyr.

4.2.6 Rehabilitering. ”Et tungrodd system”

Informantene forteller at det har vært lite informasjon og tjenester som har vært lite tilgjengelige. Arne forteller at han den siste tiden har fått informasjon om kurs som har vært aktuelle for han. Dette har han fått fra Rikshospitalet hvor han har fått god informasjon og oppfølging. Han har også funnet informasjon om CI på noen engelske Internettsider. Han mener at tilbudet i kommunen kan ha blitt bedre de siste årene, men at det tilbudet han har fått tidligere var mangelfullt. Han har for eksempel ikke fått tilbud om noe kurs eller annen oppfølging gjennom årene. Han fikk et høreapparat utlevert, men savnet opplysninger om det og oppfølging. Han sier:

Det kommer kanskje av at hvis du skal få noe i denne kommunen, så må du grave og spørre. Og de som ikke graver og spør, de faller utenfor på en eller annen måte. Så her må man bare *være frampå* og rett og slett rope.

En annen informant, Amund, har også etter hvert fått informasjon fra HLF. Han har tidligere deltatt på ett kurs på samme sted som kommunikasjonskurset holdes. Han jobber frivillig og hjelper andre hørselshemmede. Tjenester innen hørselsomsorgen har ikke vært lett tilgjengelig og han forteller om sine fremgangsmåter for å få tilpasset hørselsteknisk utstyr:

Jeg har vært selvlært med erfaringer og ”stå litt på krava”, så det har vært mye av det å være sta og egen. Det er ikke noe mål å prøve ut mange apparater, men du skal være fornøyd. Man må nok lete opp mye informasjon selv, for det er *et tungrodd system*. Men nå vet jeg hvor man kan gå, for det er et problem for mange.

Erik forteller at han kom tilfeldigvis over dette kommunikasjonskurset på Internett. Han har fått lite informasjon fra NAV eller andre steder, men har lett opp en del selv på Internett. Han har ikke fått tilbud om kurs eller samtaler med audiopedagog. Han er fornøyd med

hjelpemiddelsentralen som han har oppsøkt på eget initiativ, men ønsker større grad av medbestemmelse og synes at alle hørselshemmede burde få informasjon fra hjelpemiddelsentralen om nye produkter som er tilgjengelig. Informanten sier at han på flere tidligere tidspunkter kunne ha behov for samtaler og oppfølging: «Kanskje du kunne få *mer dialog* og ikke bare overlates til deg selv. Det er alt for mye av det». Etter hvert ble han uføretrygdet etter en anbefaling fra legen, men han kunne ønsket seg mer oppfølging med samtaler og informasjon istedenfor at det bare ble tatt en avgjørelse om å uføretrygdes. Erik kunne tenke seg å ha fått tilbud om en individuell tilrettelegging:

Etter hvert så har jeg kommet i en situasjon som jeg føler mye mer som en belastning. For nå må jeg *velge bort* ting som jeg ikke kan gjøre. Faktisk så slutta jeg på universitetet på grunn av hørselstapet. Jeg prøvde å etterutdanne meg som jurist, men forsto at som jurist må du høre mye....men jeg har valgt bort en del ting og noen ganger så føler jeg at jeg blir litt lei meg. Fordi du merker at selv om du har krav på individuell tilrettelegging så skjer det ikke. Faktisk så skjer det ikke.

Lars forteller at han har fått mest informasjon om hørselstap og kurs fra HLF. Han har etter hvert lært mye om tilrettelegging selv fordi han ble syns- og hørselskontakt i en toårsperiode. Han tok da kontakt med et sykehus hvor han fikk god oppfølging fra hørselssentralen der fordi han ikke var så fornøyd med tilbudet til ambulerende tjenester og audiograf han møtte på hjemstedet. På denne hørselssentralen fikk han også samtaler med audiopedagog og god informasjon, hjelp til å takle tinnitus. Han sier om tilbudet ved sykehuset:

Det var *langt å reise* helt dit hver gang det var et eller annet. Men jeg merket jo som bruker at de har et stort *fagmiljø* i ryggen. Jeg er vel det de kaller en kritisk bruker, jeg kan kanskje litt for mye til å ville godta alt uten videre.

Disse informantene har med tiden lært seg hvordan de skal gå fram for å få hjelp med hørselstekniske hjelpemidler og hvordan de kan få informasjon om kurs. De informerer om at det har vært en lang prosess å komme dit ved at tilbud om kurs, samtaler om hørselstap og oppfølging/utprøving av hørselstekniske hjelpemidler har vært mangelfullt og lite tilgjengelig. De ønsker seg en rehabilitering som er mer helhetlig enn i dag med flere tilbud

og samtidig lettere tilgjengelig. En rehabilitering hvor også individuell tilrettelegging og medbestemmelse inngår.

4.3 Kommunikasjonsstrategier

Mestringsstrategier omtales ofte som kommunikasjonsstrategier i forskning om hørselshemmedes mestring (Andersson & Willebrand, 2003). Informantene ble spurt om hvilke kommunikasjonsstrategier de bruker og hvordan de vurderer de forskjellige strategiene. Fremstillingen av hvordan disse informantene bruker kommunikasjonsstrategier tar et utgangspunkt i Lazarus og Folkmanns (1984) teori om stress og mestring hvor det skilles mellom problemfokuset og emosjonsfokuset mestring (coping).

4.3.1 Problemfokusede kommunikasjonsstrategier

Strategisk plassering og fysiske tiltak

Alle informantene er opptatt av å iverksette fysiske tiltak i omgivelsene for å forbedre lyttesituasjonen. Informantene er opptatt av lydforhold og etterklang i lokaler og forteller at de merker stor forskjell på lydforhold i ulike lokaler. De sier at de velger rom med god akustikk hvis de har mulighet til å velge mellom flere rom. Lars har følgende å si om dette: «Tepper på gulvene, filtknopper under stoler, støydempende plater. Nakne, tomme rom, det er grusomt. Så det er ting jeg prøver å styre unna så godt jeg kan. Men det er jo ikke alt man kan dirigere selv». Strategisk plassering er en annen strategi informantene forteller om og som blir mye benyttet i ulike situasjoner med kommunikasjon. Amund sier om strategisk plassering at «man må sette seg på riktig sted, tenke litt før du setter deg». Lars har erfaring med å intervju jobbsøkere og forteller om at dette er en situasjon hvor det er nødvendig å være bevisst hvor man setter seg:

Intervjuobjektet skal ikke sitte med vinduene bak ryggen, der vil jeg sitte! Det er jo en helt selvfølgelig strategi for meg. Jeg sitter på dette hjørnet av bordet for da har jeg liksom alle der. Det er jo en strategi for å få med meg ansiktsuttrykk og hele pakken.

Erik sier at det ofte er langbord på møter og at han setter seg så han kan se flest mulig. Informantene forteller at det er viktig med strategisk plassering for å kunne se de man snakker med sitt kroppsspråk, bruke munnnavlesning i tillegg til å høre stemmen.

Hørselstekniske hjelpemidler

Hørselstekniske hjelpemidler forstås her som en problemløsende strategi ved at de benyttes for å kompensere for hørselstapet. Alle informantene er avhengig av hørselstekniske hjelpemidler for å kommunisere og passer godt på at utstyret fungerer. Erik sier: «Jo, høreapparat er nummer 1 for å kunne kommunisere. Jeg kan ikke kommunisere uten det.»

Informantene forteller at det er viktig å passe på at de tekniske lytte-hjelpemidlene fungerer så godt som mulig i ulike kommunikasjonssituasjoner. Amund sier at «du må ha riktig teknisk utstyr så du ser at alle tingene fungerer sammen. Det er veldig viktig». Han bruker i dag Rogers-penn som forsterker i mange situasjoner. Lars bruker også Rogers-penn som forsterker. I tillegg er informantene opptatt av at det må være tilrettelagt med slynge på møter. For Lars ble det en bedre hverdag da han fikk prøve cross-system: «Jeg har høreapparat på høyre øre, cross-system. Det var som en ny verden da jeg fikk det. Det var som en forelskelse ved første...lyd». Erik forteller om hvordan han forbereder seg til møter og legger til rette for en god lytte-situasjon:

Jeg setter meg normalt godt inn i sakene, det vedrører ikke hørselstapet mitt. Jeg passer på at utstyret mitt er i orden selvfølgelig. Det vil si at det som må lades opp er nylada og at jeg må ha med meg batterier hvis jeg vil bytte.

Selv om informantene har stor nytte av disse hjelpemidlene og for eksempel Lars omtaler de som «*gull verdt* i min hverdag» er det likevel utfordringer i situasjoner med støy, for eksempel på restaurant. Uten høreapparat vil man høre for lite til å oppfatte det som sies og Erik sier at et vanlig høreapparat på for eksempel restaurant kan «få inn alle samtalene samtidig og det er jo umulig». Informanten har erfaring med slynge som gir bedre anledning til å diskriminere mellom lyder. Det kan også være utfordringer med egen forsterker i situasjoner med støy: Amund som bruker Rogers-penn sier at «den kan føre til at man får en veldig forsterket lyd på restaurant».

Visuelle kommunikasjonsstrategier

Munnnavlesning og NMT (norsk med tegnspråk) er metoder som informantene sier at de ønsker å lære mer om. Informantene ønsker å bli kjent med alle metoder som kan være aktuelle for de å bruke nå eller på et senere tidspunkt. De to informantene med mest omfattende hørselsproblem er mest interessert i å lære NMT og/eller munnnavlesning. De

andre to informantene ønsker å undersøke hva som finnes av metoder med tanke på at hørselen kan bli enda dårligere i framtiden. En av informantene ønsker å lære litt om metodene for å kunne hjelpe andre hørselshemmede mennesker.

Munnnavlesning, også kalt taleavlesning eller synslytting innebærer å se hva en person sier ut fra munnbevegelser eller normal artikulering av tale. Det er et samspill mellom syn, hørsel og ulike kognitive ferdigheter i en bestemt kontekst. Alle fire informantene forteller at de bruker munnnavlesning. Arne beskriver hvordan han bruker munnnavlesning til daglig:

Ja, jeg har *støtte* i munnnavlesning. Hvis noen snur seg den andre veien, så er jeg ute og kjøre med en gang. Så hvis noen gjør leppebevegelser tydelig, så er det mye lettere. For det er mange ord som du nesten hører, men som det glipper litt i når det er mye støy.

Alle fire sier at det er nødvendig for dem å se ansiktene til kommunikasjonspartnere og få supplerende støtte i ansiktsuttrykk og artikulering. Informantene er seg bevisst at dette inngår i en helhet og gir en mulighet til å oppfatte andres talespråk. Informanten Lars har mer å fortelle om hvordan han bruker munnnavlesning:

Munnnavlesning, mange synes at det er ubehagelig at jeg stirrer på dem. Det er fordi jeg leser relativt mye på munnen, og kroppsspråk og mimikk. Det bruker jeg aktivt hele tida. De snakker om det bordet og ser på det bordet, da er det lettere for meg å forstå hva de snakker om. En del lyder kan jeg tolke på leppene, men det er ikke så lett. Jeg har ikke fått noe opplæring i det, men er blitt rimelig flink til å gjette.

Informanten er her blant annet inne på at munnnavlesning som metode er «en vanskelig kunst» når han sier at det ikke er så lett. Det er ingen av informantene som har fått opplæring i munnnavlesning. De har med andre ord ikke spesialisert seg ved å trene systematisk på metoden. En av informantene er mer opptatt av å trene på kommunikasjon enn de andre og han sikter da til metoder som munnnavlesning og lyttetrening: «Ja, trene, trene og trene. De som trener mye blir flinkere etter hvert».

Informantene har liten erfaring med NMT eller manuelle tegn, men en har gått på et lite kurs i NMT. Informantene mener at det ikke er realistisk å bruke NMT på vanlige arbeidsplasser. Arne sier at «du må ha noen å sende tegnene til som kan tegnspråket». Det er sjelden at andre medarbeidere på arbeidsplasser kan NMT eller tegnspråk. Arne mener at for å bruke NMT

bør man være i et miljø hvor tegnspråket brukes. Arne var döv noen måneder før han fikk CI. Hadde han ikke fått den operasjonen ville det vært aktuelt å lære tegnspråk for han og familien, forteller han. De andre informantene har en viss interesse av å lære NMT. Amund tror det kanskje kan være mulig å bruke NMT i små bedrifter. Han er mest interessert i å lære litt NMT for å kunne hjelpe andre hørselshemmede, mens Erik og Lars tenker at dette kan bli et relevant for de i framtiden fordi hørselen blir gradvis dårligere. Lars er derimot interessert i å lære NMT så fort som mulig og forteller at de er tre hørselshemmede fra samme kommune som ønsker å lære det sammen med ektefeller. Han sier: «Vi tre som går på kurs her og våre ektefeller, kunne ha litt utbytte av å møtes. Samtaler på en litt annen måte».

Åpenhet og tydelighet

Informantene sier de er åpne overfor andre ved å informere andre om at de er hørselshemmet og hvilke hensyn kommunikasjonspartnere kan ta. De må ofte være tydelige og må sette krav til andre om at de må ta hensyn.

Åpenhet om hørselstap innebærer å informere andre om sitt hørselstap og omtales av flere forskere som en viktig problemløsende mestringsstrategi (Peterson, 2009).

I disse intervjuene forteller informantene at de er åpne og tydelige om sitt hørselstap. De er opptatt av dette temaet. De forteller om hvordan denne åpenheten utspiller seg og hvordan de blir møtt når de er åpne. Lars beskriver hvordan han kan være åpen og tydelig i arbeidssituasjonen: «Jeg pleier ”å mase litt” i gåseøyne, og sier: ”*Vær så snill og prat en og en, og se på meg*”. Og det er egentlig alfa og omega når vi har møte, at vi har litt møtekultur».

Flere av informantene påpeker at det ikke alltid er like lett å være den som ofte må minne kommunikasjonspartnere på at de må snakke en og en når de glemmer å ta hensyn.

Informantene forteller om at åpenhet kan resultere i at de får negative kommentarer tilbake, som går på at man er dum eller masete eller at man er sta og egen. Arne forteller om dette: «Hvis du forteller om det litt mange ganger, så blir de litt irritert. Og da hopper de bukk over meg. Og da må jeg begynne å tvinge de, og det er ikke bra (latter)».

To av informantene forteller at de opplever å måtte være tydelig og «litt for tydelig for noen» for at det skal tilrettelegges med slynge på møter og i forsamlinger. En informant sier at han

ofte har tatt på seg rollen å være tydelig overfor det offentlige på vegne av hørselshemmede generelt.

Jeg irriterer meg, når noen skal komme og holde et foredrag så ringer jeg og spør: Har du slynge? Åja. Virker den da? sa jeg. Ja, det skal den gjøre. Kan du sjekke det? To timer før han skal komme så ringer han og sier at du, den virker ikke. Ja, det var det jeg visste. For jeg var der et år tidligere og da virket den ikke.

Informantene sier at de har følt på dårlig samvittighet når de slik har uttrykt irritasjon overfor andre fordi det ikke tas hensyn til dem. En annen informant, Amund, forteller at han ofte har vært tydelig på vegne av andre hørselshemmede i lokalet. Han forteller: «Jeg var så irritert: ”Bruk mikrofon” skrek jeg! Det var liksom sånn at jeg måtte si unnskyld for at begeret flyter over. Jeg ble nok litt provosert over at noen har mikrofon og ikke gidder å bruke den». Informantene påpeker med andre ord at det ofte ikke er tilstrekkelig å være åpen, men flere sier at de må være svært tydelige overfor andre og sette krav for at de skal ta litt hensyn. Dette er hensyn som går på å snakke en og en, bruke teknisk utstyr som mikrofon og teleslynge i lokaler eller «ha litt møtekultur» som informantens Lars sier. Informantene har opplevd å bære på dårlig samvittighet når de må være tydelige overfor andre mennesker.

Gjentakelse

Informantene ber ofte om å få gjentatt det som sies. Hvis man ikke alltid oppfatter det som sies kan man benytte problemfokuserte teknikker for å oppklare. For eksempel kan man be om gjentakelse ved å spørre ”hva sier du?” eller ”kan du gjenta?”. Man kan også repetere det man tror man har hørt. Hvis det er flere mennesker samlet kan man også for eksempel be de om å snakke en og en. Informantene forteller at de bruker denne strategien. De forteller også at på den annen side er det ikke alltid populært å bryte inn i samtalen og be andre om å snakke en og en. Informantene forteller at man da kan få negative kommentarer fra andre.

4.3.2 Emosjonelt fokuserte strategier

Late som man forstår. ”God dag mann økseskaft”

Informantene forteller at de benytter strategier som går på å gjette eller late som de oppfatter det som blir sagt. Alle informantene har opplevd at folk kan bli litt irriterte på møter og kan komme med negative kommentarer til den hørselshemmede. Informanter har erfart at andre da for eksempel kan si at «der var han igjen ja!» eller «bare hør etter du, så går det nok bra».

I slike situasjoner påpekes det at man lett kan føle seg dum og føle ubehag. Informantene forteller at man kan lett bruke andre teknikker for å unngå ubehaget ved å virke masete, stå eller dum eller fordi lyttesituasjonen er for krevende. Dette kan være å benytte seg av strategien ”å late som man hører” og gjette på hva som blir sagt som i eventyret om ferjemannen i ”God dag, mann økseskaft” som later som han hører og svarer deretter. Dette omtales som en unngåelsesstrategi og den er utbredt i bruk ifølge Peterson (2009). Alle informantene sier at de ofte «later som de hører» og denne strategien kan med andre ord være relativt utbredt blant tunghørte. Ifølge Amund har man ingen garanti for å forstå det som sies ved en ekstra repetisjon i støyende omgivelser og at det derfor er lett å late som man hører. Noen synes det er flaut å spørre så mye om igjen og opprette flere brudd i den samme samtalen, men det blir nevnt at det heller ikke er så populært hos samtalepartnere med stadige avbrytelser. Dette kan derfor medføre at unngåelsesstrategien ”å late som at man hører” tas i bruk. Informanten Arne beskriver hvordan det er greit å bruke denne strategien for hørselshemmede: «Jeg forstår kanskje ca. 50-60% ikke sant, da er det ca. 40% som går meg hus forbi. Da er det noen ganger greit å si bare ja,ja,ja,ja».

Det å passe på ”å snakke mye selv” er en strategi som kan brukes mer eller mindre bevisst for å ha en kontroll på samtalen. Amund forteller at han har benyttet seg av denne strategien tidligere. Han mener det er «en lur strategi» for hørselshemmede, men han sier at det kanskje ikke er så positivt for andre hvis man bruker denne strategien:

Jeg hadde før i tiden en tendens til å prate, før jeg fikk høreapparater. Det har jeg ikke tenkt på, men det er jo en strategi fordi da hadde jeg kontrollen på samtalen. For plutselig skifter de samtaleemne, og da er de liksom plutselig på et annet sted når du skal si noe.

Teknikken kan brukes hvis man ikke henger med i samtalen og vil redusere det stresset som det medfører. Dette er en strategi som regnes som en emosjonell strategi.

Velge bort eller unngå situasjoner

Alle informantene forteller at de noen ganger velger bort enkelte situasjoner som restaurantbesøk og enkelte møter. Lars sier at dagsformen kan også spille inn i dette. Han må være sosial på jobb, men at han forteller at han av og til tar ut høreapparatene sine:

På jobb så er det veldig avhengig av *dagsformen*. Har jeg en dårlig dag, så hender det faktisk at jeg slår av høreapparatene og konsentrerer meg om min lille verden. Men andre dager hvor jeg er mer aktivt oppegående, deltar jeg i diskusjoner. Det er tungt...åpent kontorlandskap er ikke godt.

Erik sier at «det jeg trekker meg vekk fra er mye støy og når det ser ut til å bli umulig». Han fortalte for eksempel om en situasjon fra tidligere den dagen som hadde blitt stressfylt på grunn av at folk snakket i munnen på hverandre hvor han valgte å forlate lokalet. Amund forteller om hvordan dette er for han: «Jeg skjønner at hvis man ikke hører noe og det ikke blir tilrettelagt, så er det ingen vits i å gå på møter. Det er jo ikke noe poeng i å gå på møter hvor du ikke hører noe i det hele tatt». Arne har funnet en slags kompromissløsning og forteller at han går fra festlige lag etter et par timer når støynivået blir høyere og kommunikasjon blir nesten umulig.

4.3.3 Mestringsressurser

Ressurser i bruk hos informantene

Lazarus og Folkman (1984) sier at ressurser påvirker mestring (coping). Informantene bruker den fysiske ressursen ”energi og helse” i hverdagen, som Lazarus og Folkman omtaler som en personlig ressurs. Informantene er opptatt av fysisk trening som for eksempel balansetrening. De mener at balansetrening kan påvirke styrken og evnen til å konsentrere seg best mulig i situasjoner med kommunikasjon. Lars synes likevel det ble mye balansetrening på kommunikasjonskurset på bekostning av NMT-trening. Erik forteller derimot om sin positive erfaring med balansetrening:

En ting jeg aldri har tenkt over tidligere, men som er veldig logisk, det er jo det at når du bruker mye krefter til å holde balansen eller å stå stødig, så tar du bort noe av sansenes evne til å supplere hørselen. Du bruker jo syn, du bruker krefter, du bruker andre sanser og energi på å stå stødig, sitte godt. Hvis du greier å ha dette som en mer automatisk ting, slik at du kan bruke all fokus, så får du mer ut av å følge med. Og den fikk jeg som en aha-opplevelse.

Erik forteller at det er viktig av være i god form fysisk og mentalt. Han er bevisst hvordan det å holde seg i god form påvirker humør, helse og hørselstap. Det er også to andre informanter som forteller at de trener spinning for å bli i god form og den ene informantene ser yoga i sammenheng med å styrke sanseapparatet.

En av informantene forteller at han er bevisst ”positive tanker”. Dette omtales hos Lazarus og Folkman (1984) som en psykologisk ressurs. Han forsøker å tenke positivt og gjøre ting han liker på fritiden, for eksempel turer, reise. De andre informantene forteller ikke om ressursen positive tanker.

Ingen av informantene forteller om at de bruker ressursen ”sosial støtte”.¹ Arne forsøkte å vurdere problemstillingens med tanke på de møtene han deltar på: «Ja, disse møtene. Hvis jeg skulle ha en som begynte å oversette for meg, så ville det virke forstyrrende i dette møtet. Og de måtte stoppe opp inntil han ble ferdig. I praksis, så går det ikke». Man kan forestille seg at det kan være vanskelig å søke ”sosial støtte” når man er vant til å ta et stort eget ansvar for situasjoner med kommunikasjon og man er vant med at omgivelsene tar lite hensyn.

Informantene sier at i noen situasjoner ønsker de ikke å kreve eller mase om at andre skal ta hensyn. For å kunne ivareta en viss flyt i samtalen og gode relasjoner er det noen ganger best å ikke avbryte for mye med oppklaringer. Det er ikke alltid man må kreve sin rett, men noen ganger må man gjøre det. Dette ser jeg som et eksempel på hvordan disse informantene vurderer situasjonen og bruker ressursen ”sosiale ferdigheter” i situasjoner med kommunikasjon. Lazarus og Folkman (1984) omtaler dette som kompetanser.

¹ Dette omtales av noen forskere som en strategi, men ifølge Lazarus og Folkman omtales det som en ressurs (1984).

5 Drøfting av resultater i lys av annen forskning

Målet i denne studien er å se hvilke utfordringer personer med stor og alvorlig hørselshemming møter og hvordan de forholder seg til disse utfordringene. Det er også en målsetning å se hvordan hørselshemmede bruker kommunikasjonsstrategier i mestring. I dette kapitlet vil funnene drøftes i lys av annen forskning og teori som ble presentert i kapittel 3. Diskusjonen ordnes under kategoriene barrierer og kommunikasjonsstrategier.

5.1 Barrierer

5.1.1 Kommunikasjon og støy

Informantene i denne studien har store og alvorlige hørselstap og de forteller om at det er svært krevende og stressfylt å kommunisere og at de møter store utfordringer med å oppfatte talespråk. Det er spesielt utfordrende i situasjoner med støy og ofte i sosiale situasjoner eller når flere mennesker er samlet og snakker sammen. Informantene nevner også at det kan være krevende ute på grunn av mye støy og at det piper i høreapparater når det blåser. Disse funnene bekreftes i forskningslitteraturen (Clausen, 2003; Kvam & Tingvold, 2004). Informantene mine opplyser i tillegg om at det er utfordrende å forholde seg til dialekter. Ifølge Kvam og Tingvold vil eksempelvis hørselshemmede oftest få vanskeligheter i samtaler når flere enn tre personer er samlet. De sier også at mange hørselshemmede føler seg utenfor i sosiale sammenhenger og at de i en del tilfeller later som de hører det som sies (Kvam & Tingvold, 2004). En av mine informanter forteller at det er slitsomt å arbeide i åpne kontorlandskap og at han av og til velger å skru av høreapparatet på ”dårlige dager”. Åpne kontorlandskap er med andre ord en lokalisering på arbeid som kan være lite egnet for hørselshemmede samtidig som det også er positivt å være tilstede og kunne delta i samtaler som oppstår. Gullacksen (2002) har funn hvor hørselshemmede blir slitne av å kommunisere og i jobbsituasjoner får de et dobbeltarbeid med å kompensere for hørselstapet. Funn hos Kvam og Tingvold (2004) er også i overensstemmelse med denne forskningen. Dette bekreftes hos mine informanter. Informantene i denne studien har sensorinevralt hørselstap og kan ha recruitment i større eller mindre grad. Dette medfører at lyder og støy gir auditive plager i tillegg til at det i seg selv er slitsomt å konsentrere seg om å oppfatte det som sies av

samtalepartnere. Dette kan føre til at situasjoner med kommunikasjon blir ekstra krevende for enkelte hørselshemmede.

Informantene sier at en annen årsak til at kommunikasjon blir utfordrende er at samtalepartnere ofte glemmer å ta hensyn, eksempelvis ved å snakke i munnen på hverandre istedenfor en og en av gangen. Da blir det vanskelig å oppfatte hva samtalepartnere sier og det er frustrerende gjentatte ganger å måtte minne andre på å ta hensyn. Dette gjelder generelt i kommunikasjon, men ikke minst i arbeidslivet som er en arena hvor man i stor grad er avhengig av å kommunisere for å gjøre arbeidet. Dette funnet bekreftes i kvalitative intervjuer ved Lorentsen og Berge (2003) og hos Kvam og Tingvold (2004).

5.1.2 Ledere og arbeidsmiljø

Clausen (2003) fant isolasjon og lav selvtillit hos hørselshemmede arbeidstakere i større grad enn hos befolkningen som helhet. I tillegg til dette hadde hørselshemmede i denne studien tre ganger så stor risiko for å utvikle psykososiale problemer sammenliknet med befolkningen som helhet (Clausen, 2003). Det er også annen forskning som viser at personer med alvorlig hørselstap er spesielt utsatt for psykososiale problemer (Hallam m.fl., 2006; Eide & Gundersen, 2004). Dette bekreftes hos flere av mine informanter hvor flere nevnte at de har vært deprimerte i forbindelse med å miste hørsel. Hørselshemmede mennesker sin utsatte posisjon for å utvikle psykiske problemer sier noe om at arbeidskulturen bør imøtegå hørselshemmede med å være inkluderende og vise forståelse for deres utfordringer.

Informantene har derimot andre erfaringer når de i denne studien forteller om at de har hatt ledere i arbeidslivet som har vist liten forståelse for deres utfordringer i kommunikasjon. Det er tilsvarende funn i tidligere omtalt forskning (Lorentsen & Berge, 2003; Kvam & Tingvold, 2004, Christensen, 2006). For eksempel sier flere av informantene til Kvam og Tingvold (2004) i likhet med mine informanter at de har hatt ledere som er lite villige til å ta hensyn til deres hørselshemming. En av mine informanter var selvstendig næringsdrivende og han har derimot klart seg godt i arbeidslivet inntil han ble nesten døv. Ut fra disse resultatene og informantenes fortellinger kan man undre seg over hvordan ulike yrker kan påvirke trivsel og deltakelse i arbeidslivet, men denne diskusjonen tas ikke opp videre i denne sammenheng fordi det ikke er noe informantene mine snakker om. Informantene hos Lorentsen og Berge var opptatt av at ledere betyr mye for kultur og holdninger på arbeidsplasser, men også at effektivitet kan ha ført til at kulturen endrer seg og blir mer utfordrende. De informantene

som syntes de hadde en god arbeidssituasjon i Lorentsen og Berges studie, hadde samtidig forståelsesfulle ledere og kollegaer (Lorentsen & Berge, 2003). I mine resultater ser vi at hørselshemmede arbeidstakere kan utsettes for negative kommentarer fra ledere og kollegaer. Dette er ikke uvanlig og funnene stemmer med funn i annen forskning (Clausen, 2003; Lorentsen & Berge, 2003 og Kvam & Tingvoll, 2004). Forskning viser også til resultater som sier at mange hørselshemmede kan stå i fare for å miste jobben når arbeidsmiljøet viser liten forståelse (Lorentsen og Berge, 2003; Kvam og Tingvold, 2004; Clausen, 2003; Christensen, 2006). Clausen (2003) fant at hørselshemmede får mindre støtte og oppmuntring av sine ledere og kollegaer sammenliknet med andre arbeidstakere, spesielt ved store hørselstap. Mine informanter har erfaringer som stemmer overens med dette ved at de har hatt negative opplevelser med ledere og noen har erfaring med at de er blitt utestengt fra arbeidslivet. En hørselshemmet arbeidstaker i et lite empatisk arbeidsmiljø vil kunne føle seg utrygg og bli engstelig for å misforstå, blir sliten, isolerer seg, kan få problemer med nakke/rygg og kan få psykososiale utfordringer relatert til et dårlig selvbilde (Lorentsen & Berge, 2003; Kvam & Tingvold, 2004; Clausen, 2003). I en slik arbeidssituasjon kan man forestille seg en negativ sirkel hvor både lederen og arbeidstakeren blir enda mer frustrert og relasjonen blir enda dårligere. Det er ifølge Rosted slik at i relasjoner som fungerer dårlig, så forventer vi noe negativt fra hverandre. Vi tolker budskapet negativt og reagerer negativt. Følgen av dette er at relasjonen kommer inn i en negativ sirkel (Rosted, 2004). Manglende kontroll hos arbeidstakeren kan bli en årsak til utestengning fra arbeidslivet (Lorentsen & Berge, 2006). Man kan undre seg over hvorfor ledere kan være så lite forståelsesfulle hvis de har fått vite at arbeidstakeren har nedsatt hørsel. Krav om høy effektivitet i arbeidslivet kan spille inn i ledernes frustrasjoner, men lederne kan på den annen side ha fått lite informasjon om hva det innebærer å være hørselshemmet. Mange ledere er usikre på arbeidstakerens behov, hva de kan gjøre for å tilrettelegge bedre på arbeidsplassen og hvor de kan henvende seg for å få bistand i dette (Lorentsen & Berge, 2006). Kommunikasjon og samhandling med ledelse og kollegaer vil kunne bli bedre hvis arbeidsstedet utvikler kompetanse innen hørsel (Lorentsen & Berge, 2003).

5.1.3 Tilrettelegging og rehabilitering

Informantene forteller at tekniske hjelpemidler er til stor hjelp ved at det blir mulig å delta tilfredsstillende i sosiale situasjoner, men at situasjoner med støy er krevende. På bakgrunn av hva informantene forteller vil det være av stor betydning at tunghørte får gode muligheter

til å prøve ut forskjellig hørselsteknisk utstyr og få hjelpemidler som er individuelt tilpasset. Informantene opplever at tilgjengeligheten til tilbud med oppfølging av personlig hørselsteknisk utstyr har vært og er mangelfull. Dette funnet bekreftes også i annen forskning (Lorentsen & Berge, 2003; Clausen, 2003). Informantene i min studie forteller at de er avhengige av at deres private hørselstekniske hjelpemidler fungerer hvis de skal utføre sitt arbeid, men at det kan ta tid å få reparert eller bytte utstyr. Dette funnet støttes hos sosial og helsedirektoratet som også sier at tilretteleggingen svikter og faren for å falle utenfor arbeidslivet øker (Sosial og helsedirektoratet, 2007). Gullacksen (2002) har funn som viser at det er viktig å få tilgang på hørselsteknisk bistand med det samme, at man ikke kan vente lenge på å få reparert hørselstekniske hjelpemidler hvis man skal fungere i arbeidslivet. En av mine informanter fortalte eksempelvis at han mistet jobben nettopp da han måtte vente lenge på å få reparert høreapparat ved at det oppsto misforståelser og konflikter med lederen på arbeidsstedet. Informantene forteller også at de er avhengige av å ha annet hørselsteknisk utstyr som for eksempel teleslynge tilgjengelig i møtelokaler for å kunne kommunisere, men at utstyret ofte ikke finnes eller ikke virker.

Informantene i Lorentsen og Berge (2003) sin kvalitative studie fortalte at de hadde fått lite informasjon om tjenester innen rehabilitering. De sa også at de blant annet hadde behov for å bearbeide følelser og psykiske, sosiale problemstillinger og å få informasjon om tilrettelegging på arbeid (Lorentsen & Berge, 2003). Mine informanter forteller det samme som informantene til Lorentsen og Berge. Informantene opplever at de får et mangelfullt tjenestetilbud og lite informasjon og at de i tillegg har sett nødvendigheten av å være pågående for å få tjenester i ”et tungrodd system” som en av informantene sier. Det er med andre ord ikke alltid lett å vite hvor man skal henvende seg for å få hørselsfaglige tjenester. Informantene ønsker seg mest mulig informasjon og tilbud om hva som finnes av tilgjengelige tjenester for at de kan ta stilling til hva som kan være nyttig for dem. Dette kan være teknisk og fysisk tilrettelegging på arbeid og i offentlige lokaler, individuelt teknisk utstyr og oppfølging, undervisning i metoder innen kommunikasjon og det kan være samtaler med rådgiver om psykososiale utfordringer. Informantene ønsker med andre ord informasjon og medbestemmelse i sin egen rehabilitering og de ønsker flere tilbud og bedre tilgjengelighet. I likhet med dette og ifølge Lorentsen og Berge må hørselshemmede bli lyttet til og få medbestemmelse i motsetning til at tjenesteapparatet tilbyr firkantede løsninger. Samtidig må tilgjengeligheten til tjenester bli bedre (Lorentsen & Berge, 2006).

En av informantene sier at han relativt brått ble uføretrygdet etter å ha fått en anbefaling om dette fra legen og at han ikke var enig i den avgjørelsen. Det hadde ikke på det tidspunktet vært muligheter til å reflektere om alternativer. Lorentsen og Berge har tilsvarende funn i sin forskning som viser at noen hørselshemmede blir ufrivillig uføretrygdet (2003). Det er med andre ord mange fortellinger om hvordan tjenestetilbudet til hørselshemmede er mangelfullt i dag og hvilke negative konsekvenser det kan få.

Hørselsteknisk bistand har vært mest prioritert i rehabiliteringen på bekostning av andre tjenester som for eksempel kurs i kommunikasjon og bistand i å erkjenne hørselstap, bearbeide negative tanker. Resultater fra min studie og annen forskning referert til ovenfor viser at tilrettelegging på arbeidsteder bør omfatte forståelse for hørselshemming i tillegg til teknisk og fysisk tilrettelegging. Gullacksen (2002) sier på bakgrunn av sine funn at det er viktig at hørselshemmede får hørselsspesifikk rehabilitering med hjelp til å erkjenne hørselstapet *før* de får tilrettelegging på arbeid. Denne rekkefølgen er viktig og en slik rehabilitering kan ha en positiv effekt på mennesker som får hørselstap og deres arbeidsliv (Gullacksen, 2002). Det har i tillegg vært lite satset på en helhetlig rehabilitering for hørselshemmede mennesker (Lorentsen & Berge, 2006; Falkenberg, 2007; Sosial og helsedirektoratet, 2007; Peterson, 2009). Det samme kan sies om tilrettelegging på arbeid, noe som kan få store negative konsekvenser for hørselshemmede arbeidstakere. Utover dette er det generelt en mangel på hørselsfaglig kompetanse i tjenestetilbudet i Norge (Sosial og helsedirektoratet, 2007). Det påpekes videre at tjenestetilbudet bør utvikles og organiseres bedre enn det er i dag. Funn i min studie bekrefter behovet for en helhetlig rehabilitering og bedre hørselsfaglig kompetanse i tjenestetilbudet.

Hørselstap utgjør en barriere mot deltakelse i arbeidsliv, spesielt ved omfattende hørselstap (Clausen 2003, Christensen 2006). Barrierene oppstår i den grad hørselshemmede ikke er i stand til å delta i samtaler eller å motta beskjeder. Samfunnet vet for lite om konsekvenser av hørselstap og kan lite om høretaktikker (Clausen, 2003). Med denne bakgrunnen må vi kunne si at samfunnet og arbeidsteder bør imøtegå hørselshemmede mennesker, lære seg å ta hensyn og strekke seg etter idealet om inkludering i større grad enn hva som praktiseres i dag. Allsidig tilrettelegging på arbeid er positive tiltak fordi det vil kunne redusere hørselshemmedes aktivitets- og deltakelsesbegrensning relatert til både arbeidstilknytning og sosialt fellesskap. I motsatt fall vil det være vanskelig for mange hørselshemmede å delta i arbeidslivet.

5.2 Kommunikasjonsstrategier

5.2.1 Problemfokusede mestringsstrategier

Problemfokusede mestringsstrategier forbindes med en aktiv, målrettet handling for å håndtere situasjonen og med en positiv holdning (Lazarus & Folkman, 1984).

Problemfokusede mestringsstrategier er strategier man kan håndtere selv ved at man selv legger til rette for en best mulig lytte-situasjon. Det at hørselshemmede setter seg strategisk på møter er et typisk eksempel på problemfokusede mestringsstrategier. Informantene forteller at de ofte bruker denne strategien i situasjoner med kommunikasjon. Bruk av teknikk og godt individuelt tilpasset hørselsteknisk utstyr er viktig og til stor hjelp for mange, slik det er for mine informanter. Informantene forteller hvordan de bruker hørselutstyret som problemfokusede kommunikasjonsstrategier. Dette gjør de ved å passe på at utstyret er i orden og for eksempel lade opp utstyr i forkant av møter. Bruk av teknikk har samtidig sine begrensninger som kommunikasjonsstrategi. Peterson skriver at hørselshemmede kan ha liten nytteverdi av høreapparater i noen situasjoner som for eksempel ute i trafikken, i butikk, etc. og at høreapparat kan forsterke ubehagelig støy. Hun har erfaring med at teknikk ikke er løsningen på alle hørsels-problemer slik enkelte tror (Peterson, 2009). Dette kan forstås i sammenheng med at forsterkningen av lyden på høreapparatene ikke oppleves som tilfredsstillende for enkelte personer selv med god individuell tilpasning (Sosial og helsedirektoratet, 2007). Mine informanter forteller at lyden kan oppfattes som unaturlig eller for lite eventuelt for mye forsterket og de kan få inn alle lydene samtidig, spesielt i situasjoner med støy som eksempelvis på restaurant. Nyten av å bruke hørselstekniske hjelpemidler i situasjoner med støy og i sosiale sammenhenger vil med andre ord variere hos ulike hørselshemmede personer. Clausen (2003) har også tilsvarende funn. Mange hørselshemmede vil være avhengig av å bruke andre strategier i tillegg til teknikk, eksempelvis å benytte problemfokusede strategier som strategisk plassering eller å kunne velge lokale med god akustikk.

Alle informantene sier at de ofte benytter strategisk plassering og visuelle kommunikasjonsstrategier. Informantene sier at de bruker visuelle strategier, men de har ikke trent systematisk på metoden. Informantene sier at de er interessert i å utvikle ferdighetene i munnnavlesning. Skollerud er blant de som hevder at etter mye trening er det ofte en stor utfordring å oppfatte hva som sies ved munnnavlesning og det kan lett bli et stort prosjekt å

lære seg ”å lese på leppene” (Skollerud, 1991). Forskere påpeker at mange hørselshemmede selv tar stort ansvar ved å gjøre anstrengelser som ved visuelle strategier i forsøk på å oppfatte talespråk og at de blir slitne av dette (Gullacksen, 2002; Kvam & Tingvold, 2004). Det er med andre ord mange hørselshemmede som er slitne på grunn av utfordringene i kommunikasjon og på ulike måter tar et stort selvstendig ansvar i kommunikasjon. Dette kan innebære at selv om problemfokuserte strategier blir omtalt som hensiktsmessige og effektive, kan de ha sine negative sider ved omfattende bruk. På den annen side kan det likevel være nyttig å lære noe om munnnavlesning og ikke minst kan trening på munnnavlesning med en helhetlig innfallsvinkel hvor fortolkning inngår være hensiktsmessig for mange hørselshemmede (Skollerud, 1991; Falkenberg, 2004). Kaldo og Andersson (2012) nevner flere taktikker som tunghørte bør få kjennskap til. Noen av disse taktikkene er ikke nødvendigvis så krevende å lære seg sammenliknet med ”å lese på leppene” og er eksempler på hva som kan inngå i helhetlig munnnavlesning. Clausen (2003) sier også at tunghørte med fordel kan få bedre kjennskap til slike taktikker. Informantene i denne studien sier at de ønsker å få tilbud om et treningsopplegg i munnnavlesning og informasjon om hva de kan forvente å få ut av det. WHO sier at personer med alvorlig grad av hørselshemming har behov for å få tilbud om å lære munnnavlesning, NMT eller tegnspråk (Arlinger et al., 2007). I lys av hva WHO sier er det til å undres over at informanter med store og alvorlige hørselstap forteller at de ikke får slike tilbud om pedagogiske kurs.

Det ser ikke ut til at mine informanter har oversikt over vesentlige forskjeller mellom tegnspråk og språklige blandingsformer som NMT. Det at de ikke har fått informasjon om dette tidligere er til å undres over når vi vet at informantene har alvorlig hørselshemming og døvhet. Som nevnt i forrige avsnitt kan personer med alvorlig hørselshemming ifølge WHO ha behov for tiltak som tegnspråk eller manuelle tegn i tillegg til hørselstekniske hjelpemidler for å kunne kommunisere. Informantene har ikke fått informasjon om hvor de kan lære manuelle tegn eller hva slags kurstilbud som finnes.

Åpenhet fremheves i litteraturen om mestring og hørselshemmede som en god problemfokuseret kommunikasjonsstrategi og arbeidsstedet er en arena hvor åpenhet er viktig for å opprettholde tilknytning til arbeidslivet (Kvam & Tingvoll, 2004; Lorentsen & Berge 2003). Hørselshemmede viser et stort mot ved å avsløre hørselstapet til andre (Peterson, 2009). Det tar ofte lang tid å akseptere at man blir hørselshemmet (Lorentsen & Berge, 2003; Peterson, 2009). Det er forskning som peker på at hørselshemmingen fører til at man får

problemer i arbeidslivet, men at mange hørselshemmede ikke forstår denne sammenhengen (Christensen 2006). Ut fra dette er det mange hørselshemmede som ikke ser at de har behov for ulike former for tilrettelegging og dette kan få alvorlige konsekvenser ved at mange trekker seg fra arbeidslivet. Et uttrykk for ikke å ha akseptert sin situasjon er at mange ikke begynner å bruke høreapparater før det er helt nødvendig (Peterson, 2009). Informantene mine fortalte at dette også hadde vært tilfelle for de tidligere, da de hadde et mindre hørselstap. Ifølge Peterson er god informasjon og aksept viktige forutsetninger for å kunne være åpen om sin hørselshemming overfor andre (Peterson, 2009). I denne prosessen med å godta sin hørselshemming vil mange hørselshemmede ha behov for bistand for å kunne akseptere og være åpne (Peterson, 2009). Peterson (2009) ser med andre ord på aksept og åpenhet som viktige faktorer i en god tilpasningsprosess. Det synes å være enighet i dette synspunktet i forskning (Gullacksen, 2002; Kvam & Tingvold, 2004). Åpenhet kan være viktig blant annet for å oppnå gode relasjoner og en god tilrettelegging med hørselstekniske hjelpemidler og fysiske tiltak på arbeidststedet. Noen hørselshemmede har personlige forutsetninger til å kunne være åpen, fortelle om hvordan det er å være hørselshemmet på jobb og minne kollegaer på det ved jevne mellomrom. I motsatt tilfelle kan personen risikere å bli mer sårbar, isolert og bli mer utsatt for å miste jobben (Clausen, 2003; Lorentsen & Berge, 2006). I en studie fra studentmiljøet, høyskolemiljøet ble det funnet at informantene stort sett var av den oppfatning at det ble tatt hensyn når andre hadde blitt informert om at de var tunghørte (Kjeka, 2007). Dette er til forskjell fra mine funn hvor informantene i mindre grad opplever at samtalepartnere tar hensyn når de er åpne. I en norsk undersøkelse forteller tunghørte og døve at de har erfaringer med at det kan være problematisk med dobbeltrollen hvor man både er arbeidstaker og informasjonsansvarlig (Bovim, 2007). Andre forskere har også tatt opp dette spørsmålet og funnet tilsvarende resultater. Det kan bli spesielt mye å forholde seg til hvis de til stadighet skal minne kollegaer på at de er hørselshemmet når de glemmer det og gjenta seg selv i å fortelle om hensyn som må tas av samtalepartnere (Lorentsen & Berge, 2003; Kvam & Tingvold 2004). Denne forskningen er forenlig med mine funn hvor informantene er åpne, men opplever å bli tatt lite hensyn til og at kommunikasjonspartnere glemmer å ta hensyn. De har også opplevd negative kommentarer fra ledere, kollegaer når de er åpne og for eksempel forteller hvor i lokalet de ønsker å sitte. Informantene mine forteller at de har akseptert sin hørselshemming og at de i dag er åpne ved å fortelle om at de er hørselshemmet. I tillegg har jeg fått funn som viser at mine informanter må være svært tydelige og sette krav om at kommunikasjonspartnere skal snakke en og en eller for eksempel bruke mikrofon på møter. Dette kan ses i sammenheng med at flere av

disse informantene sier at de tar et stort selvstendig ansvar i kommunikasjon. Informantene opplever at de må være tydelige fordi samtalepartnere ikke tar tilstrekkelig hensyn til dem og at de ikke alltid får teknisk tilrettelegging på møterom. Konsekvensen er at noen informanter har kommet opp i situasjoner hvor de må sette bestemte, tydelige krav overfor andre og kanskje uttrykke seg på en negativ måte. Informantene forteller at de i etterkant av slike situasjoner har kjent på dårlig samvittighet. Det kan med andre ord være krevende å være den som alltid må stille krav i et lite empatisk miljø og ta ansvar når ikke omgivelsene gjør det. Informantene opplever dette litt forskjellig ved at tre av de omtaler det som helt naturlig å sette tydelige krav til samtalepartnere mens en har vært mer forsiktig. Han sier imidlertid også at han synes det er viktig å sette krav til andre og at han nå forsøker å bli mer bestemt og tydelig overfor samtalepartnere. I denne samhandlingen kan det å være åpen og tydelig komme til å slite på relasjoner til kollegaer og man kan undres om denne formen for åpenhet og tydelighet vil lønne seg, om det innebærer en god problemløsning. På den annen side representerer tydelighet kanskje "den eneste mulighet til å delta i kommunikasjonen" i miljøer hvor det tas lite hensyn ved store og alvorlige hørselstap, slik jeg forstår mine informanter. Tilbaketrekning ville være en alternativ kommunikasjonsstrategi i slike situasjoner, men det fremstår ikke som noe sunnere eller bedre alternativ.

5.2.2 Emosjonelt fokuserte kommunikasjonsstrategier

I Kjeka sin studie blant hørselshemmede studenter viste resultatene at når andre vet om problemet ble det lettere å spørre om hjelp og å få hjelp i sosiale situasjoner og i undervisning. Med andre ord ble det lettere å alliere seg med andre og få sosial støtte (Kjeka, 2009). Strategien eller ressursen "sosial støtte" kan beskrives som en mellomting mellom emosjonelt fokuserte og problemfokuserte strategier, litt avhengig av hvordan "sosial støtte" tas i bruk (Lazarus & Folkman, 1984). Mine informanter var ikke så opptatt av denne kommunikasjonsstrategien og man kan undres på om deres manglende interesse for å benytte strategien "sosial støtte" kanskje har en sammenheng med deres tilbøyelighet til å ta et stort selvstendig ansvar i kommunikasjon. Vik og Lassen har forsket på synssvake elevers lese-mestring og det viste seg blant annet at de elevene som søkte etter mye hjelp også hadde en tendens til å unngå å lese i tillegg til å ha preg av hjelpeløshet (Vik & Lassen, 2010). Sosial støtte kan innebære mye forskjellig, men man kan på bakgrunn av denne forskningen få tanker om at det å søke hjelp hos for eksempel en kollega kanskje kan føre til passivitet i kommunikasjon. Det påpekes imidlertid fra flere hold at det er behov for mer forskning på

mestringsstrategier og mestring (coping) (Gullacksen, 2002; Andersson & Willebrand, 2003; Peterson, 2009).

Informantene i min studie bruker emosjonelle strategier i tillegg til problemfokusede strategier i likhet med hva forskere som for eksempel Andersson og Willebrand (2003) har funnet hos andre hørselshemmede informanter. Hvis man oppfatter noe av det som sies i en setning og på dette grunnlag fortolker setningen som en helhet, kan dette bestemmes som en problemfokusede strategi som kan inngå i metoden munnnavlesning. Det å spørre om å få gjentatt en setning er også en problemfokusede strategi. Hvis man derimot later som man forstår for å slippe unna situasjonen, er det en unngåelses-strategi som er emosjonelt fokusert etter Lazarus og Folkmans teori. Informantene i denne studien forteller at de bruker alle disse strategiene. En informant sier at det å late som man hører er ”en utbredt strategi” blant hørselshemmede. I tillegg forteller informantene at de velger bort situasjoner som de vurderer som ”umulig”. Noen informanter forteller også at de benytter kommunikasjonsstrategien ”å snakke mye selv” for å redusere stress. Andersson og Willebrand tar ikke avstand fra bruk av unngåelses-strategier hos hørselshemmede. Det er ikke negativt med begrenset bruk av unngåelse som strategi for å imøtegå stress (Andersson & Willebrand, 2003). Her er de med andre ord på linje med Lazarus og Folkmans (1984) teori om stress og mestring.

Clausens funn viser gjennomgående at utfordringene i kommunikasjon og i arbeidsliv stiger med hørseltapets omfang (Clausen, 2003). Informantene med stort og alvorlig hørselstap i min studie forteller mye om frustrasjoner som kan oppstå i kommunikasjonssituasjoner. De forteller at de kan bli irriterte og oppgitt over at andre ikke tar hensyn eller det ikke blir tilrettelagt. Dette kan ses i sammenheng med at personer med alvorlig hørselshemming ofte erfarer stress i situasjoner med muntlig kommunikasjon. Ifølge Gullacksen (2002) er det nettopp studier av de stressende situasjonene som kan gi innsikt i mestring (coping). Informantenes beretninger i min studie viser at det kjennes naturlig å velge bort noen stressfylte situasjoner med kommunikasjon hvor informanten er sliten, hvor det ikke er tilrettelagt i miljøet, i situasjoner med mye støy eller man vet at man ikke kommer til å oppfatte det som sies. I tillegg forteller informantene at det kan være naturlig å late som man forstår det som blir sagt i en del situasjoner fordi det ellers vil bli mange brudd i samtalen og de frykter at det kan slite på relasjonen til samtalepartnere. Med andre ord kommer informantene i berøring med stressfylte kommunikasjons-situasjoner, gjør vurderinger av situasjonen og til en viss grad ser vi at det brukes emosjonelle strategier i tillegg til

problemfokuserte strategier i mestring (coping). Tilgjengelige ressurser i miljøet og hos personen vil påvirke vurderingene som tas og kommunikasjonsstrategiene som velges. For eksempel vil en person som kan benytte ressursen ”positive tanker” kunne vurdere en stressfylt situasjon som mindre stressfylt. Dette kan igjen påvirke valg av kommunikasjonsstrategi. Det er i denne dynamiske prosessen formidlet av personlige rammer og miljøets rammer hvor strategier velges og det avgjøres hvordan situasjonen kan mestres. Inspirert av Lazarus og Folkmans mestringsteori kan vi tenke oss at i løpet av en samtale kan en person med alvorlig hørselshemming komme til å bruke begge typer strategier i en dynamisk prosess for å mestre situasjonen. Det er viktig at også grad av opplevd trussel innvirker på valg av strategi. Dette kan i løpet av en samtale være problemfokuserte strategier som å oppklare, visuelle strategier og fortolke i tillegg til emosjonelle strategier som å late som man hørte det som ble sagt eller være bevisst på å snakke mye selv. I lys av dette og ifølge Lazarus og Folkman handler mestring om forsøk på å klare stressfylte krav, uansett resultat (1984). Dette innebærer også at problemfokuserte mestringsstrategier ikke oppfattes som bedre enn de emosjonsfokuserte mestringsstrategiene (Lazarus & Folkman, 1984). Min fortolkning av informantenes fortellinger går i likhet med denne teorien i retning av at det er naturlig å bruke begge typer strategier i møte med mer og mindre stressfylt kommunikasjon. Hvis man ofte opplever situasjoner som en trussel kan dette derimot føre til at en person bruker mestringsstrategiene lite effektivt og det kan bli vanskelig å vurdere situasjonen som en utfordring (Lazarus & Folkman, 1984). ”Positive tanker” som er tilgjengelige for personen og sider ved miljøet vil være av betydning for å kunne vurdere situasjonen som en utfordring og ikke som en trussel (Lazarus & Folkman, 1984) Ensidig bruk av emosjonelt fokuserte strategier for å redusere stress når man opplever situasjonen som en trussel vil derimot forbindes med isolasjon, lavt selvbilde og psykososiale vansker (Andersson & Willebrand, 2003; Hallam m.fl., 2007).

Informantene mener at ulike typer fysisk trening er til hjelp for å være mest mulig mentalt, sansemessig forberedt og i stand til å oppfatte talespråk. Den fysiske ressursen ”helse og energi” er med andre ord viktig for informantene i mestring. I tillegg reflekterer informantene over i hvilken grad det er sosialt akseptabelt at de setter krav til omgivelsene, noe som viser at de er empatiske og innehar kompetanser med ressursen ”sosiale ferdigheter”. Ressursen ”sosial støtte” brukes lite av disse informantene som istedenfor å bruke denne ressursen tar et stort personlig ansvar i kommunikasjon. Det vil likevel være interessant med mer forskning i framtiden på hvordan ”sosial støtte” kan være en god ressurs for hørselshemmede i

arbeidslivet. En av informantene sier at han er opptatt av ”positive tanker”, noe som også er en ressurs hos Lazarus og Folkman (1984). Mestringsressursene påvirker mestring og kan være lovende i studier av hørselshemmedes mestring i kommunikasjon og i forsøk på å finne suksessfaktorer for hørselshemmedes kommunikasjon. Med utgangspunkt i Lazarus og Folkman (1984) kan personer som kan nyttiggjøre seg slike ressurser komme til å vurdere en situasjon som en utfordring og dermed mindre stressfylt. Dermed kan bedre muligheter til å kommunisere kanskje og til en viss grad ses i sammenheng med disse ressursene. På dette området, å se hvordan ressurser som ”positive tanker” kan være til hjelp i mestring, er det imidlertid behov for mer forskning. Det er i tillegg behov for mer forskning på hvordan tiltak i miljøet kan innvirke på effektiv mestring hos hørselshemmede.

6 Avslutning

6.1 Oppsummering, konklusjon og veien videre

6.1.1 Oppsummering

De fire informantene i denne studien har mange felles erfaringer relatert til utfordringer i dagliglivet og bruk av kommunikasjonsstrategier. Flere av funnene tilsvarer funn i tidligere forskning. I denne studien forteller hørselshemmede med stor og alvorlig grad av hørselshemming at de har omfattende utfordringer i situasjoner med kommunikasjon. Dette dreier seg om kommunikasjonssituasjoner som ofte kan oppleves som stressfylte ved at lytteforholdene blir vanskelige, ofte i situasjoner med støy. Informantene er ganske samstemte i mange av sine uttalelser og først og fremst sier de at de kunne hatt større muligheter til å oppfatte samtalepartnere hvis de tok hensyn til deres hørselstap. Informantene opplever at mennesker de møter på arbeid og andre steder ikke tar nødvendige hensyn i kommunikasjon og at samtalepartnere fort glemmer å ta hensyn når de blir minnet på det. Med hensyn mener hørselshemmede mennesker blant annet at samtalepartnere må snakke tydelig ”en og en” og ha øyekontakt når de snakker.

I arbeidslivet har flere av informantene også erfaring med ledere som tar lite hensyn og som viser liten forståelse for at de er hørselshemmet. To av informantene forteller at de har opplevd å miste jobben på grunn av sin hørselshemming. Den tilretteleggingen informantene har fått på arbeid må anses som svært begrenset. Informantene er positive til å bruke hørselsteknisk utstyr som for eksempel høreapparat og det har sammenheng med at de er helt avhengig dette for å kunne kommunisere talespråklig. Informantene er opptatt av at deres personlige hørselstekniske utstyr må virke optimalt og være godt tilpasset. Samtidig har det vært nødvendig å være aktive og oppsøke tjenester selv for å få oppfølging med de hørselstekniske hjelpemidlene. Informantene understreker viktigheten av at slynger og mikrofoner er tilgjengelig på arbeid, i offentlige rom og på hoteller. De forteller at dette utstyret ikke alltid virker selv om det kan være installert. Funnene viser at lite tilrettelegging og forståelse for hørselshemming på arbeid går utover deres muligheter til deltakelse sosialt og i arbeidslivet. Flere informanter som ikke deltar i arbeidslivet i dag er likevel aktive med frivillig arbeid.

Informantene forteller at de mottar få tjenester innen rehabilitering og det omtales av en informant som ”et tungrodd system”. Dette gjelder tilgjengelighet og tilpasning av hørselsteknisk utstyr, men informantene forteller i tillegg at de ikke mottar tilbud om eksempelvis pedagogiske kurs eller samtaler om sine utfordringer. De ønsker å få slike tilbud og mest mulig informasjon. En informant vil lære NMT, men opplever at det er vanskelig å finne ut hvor han kan lære dette. Informantene sier også at de har liten tro på at manuelle tegn vil kunne benyttes på arbeidsteder de kjenner til. En informant forteller at det på et tidspunkt ble bestemt at han skulle uføretrygdes og at han ikke var enig i den avgjørelsen. Flere påpeker at det er lite medbestemmelse i rehabiliteringen, også når det gjelder å tilpasse hørselsteknisk utstyr og se hva slags forsterker som går sammen med høreapparatene. Informantene får ingen oversikt over tekniske apparater på markedet og erfarer at de ikke de har brukervalg. Denne opplevde mangel på å bli tatt på alvor var et underliggende tema hos alle informantene og jeg erfarte at de hadde et behov for å formidle slike utfordringer.

I møte med utfordringene er informantene opptatt av teknisk tilrettelegging, men også strategisk plassering i ulike lokaler. Det er mye som tyder på at disse informantene har akseptert at de er hørselshemmet. De forteller at de må være åpne, men også tydelige overfor kommunikasjonspartnere og sette krav for at andre skal ta nødvendige hensyn i kommunikasjon. Dette fordi kommunikasjonspartnere glemmer å ta hensyn og de derfor opplever at de må være tydelige for å forsøke å oppfatte det som sies. Informantene tar i det hele tatt mye selvstendig ansvar i kommunikasjon ved å sette krav til andre, passe på at det hørselstekniske utstyret virker optimalt og benytte visuelle strategier. Informantene bruker med andre ord problemfokuserte strategier som bruk av hørselsteknisk utstyr og å passe på at utstyret virker, bruke visuelle kommunikasjonsstrategier og å være åpen/tydelig, samtidig som de bruker emosjonelt fokuserte strategier i situasjoner med kommunikasjon. Strategier som å late som man hører, snakke mest selv for å ha en viss kontroll og velge bort krevende situasjoner i kommunikasjon kan bestemmes som emosjonelt fokuserte kommunikasjonsstrategier som er i bruk blant disse informantene. I stressfylte situasjoner med støy eller vanskelige lytteforhold gjør informantene mer bruk av emosjonelle strategier enn når de opplever situasjonen som mindre stressfylt. Om dette forteller de blant annet at man velger bort ”umulige” situasjoner når de vet de ikke kommer til å oppfatte det som sies. Miljøet og konteksten er med andre ord viktig for hørselshemmede menneskers vurdering av situasjonen og valg av mestringsstrategi. Flere av informantene forteller i tillegg at de synes at det å holde seg i god fysisk form er viktig generelt, men også med tanke på hørselen. To

informanter er tydelige på at balansetrening er et viktig grunnlag for å kunne bruke synssansen på en bedre måte i situasjoner med kommunikasjon. En informant forteller at han er opptatt av at positive tanker er viktig i mestring av hverdagen. Den enkeltes tilgang på ”positive tanker” kan spille inn i hvordan man vurderer en situasjon som en utfordring eller en trussel, noe som også påvirker valg av kommunikasjonsstrategi og mestring (coping).

6.1.2 Konklusjon

Datamaterialet i denne oppgaven inneholder sterke historier om hørselshemmede menneskers erfaringer med hindringer/barrierer. På grunn av et lite utvalg i denne kvalitative studien må man likevel være forsiktig med å overføre eller generalisere funnene fordi andre hørselshemmede kan ha andre erfaringer og utsagn som vektlegger barrierer på andre måter enn hos disse informantene. For eksempel viser tidligere forskning at mange hørselshemmede har akseptert sin hørselshemming i mindre grad enn informantene i denne studien. Den kvalitative metoden som er valgt for oppgaven gir imidlertid mulighet for å forstå fire hørselshemmede og deres utfordringer på et relativt detaljert plan, noe som må sies å være viktig da hørselstap alltid har individuelle erfaringer.

Informantene i denne studien har store og alvorlige hørselstap. De opplever mye stress i kommunikasjon og bruker både problemfokuserte og emosjonelt fokuserte kommunikasjonsstrategier i mestring (coping). Ut fra tidligere forskning og informantenes utsagn kan vi gå ut fra at jo mer situasjoner oppleves stressende eller som en trussel, desto mer bruk av emosjonelle kommunikasjonsstrategier. Forskning viser at bruk av emosjonelt fokuserte strategier over tid kan få negative konsekvenser for menneskers velvære og psykiske helse. Informantene har et stort ønske om at kommunikasjonspartnere kan bli flinkere til å ta hensyn til deres situasjon og at teknisk tilrettelegging i blant annet offentlige bygg kan bli bedre. Disse informantene har akseptert sin hørselshemming og har lært seg til å være åpne om hørselshemmingen og å sette krav til kommunikasjonspartnere om at de må ta hensyn. De tar et stort selvstendig ansvar i kommunikasjon. Denne dobbeltrollen som informasjonsansvarlig/kommunikasjonsansvarlig og arbeidstaker kan være krevende på flere måter. Funn i denne studien fortolkes til at tiltak som kan gi økt forståelse hos kollegaer og ledere er et nødvendig satsningsområde for å forbedre hørselshemmedes arbeidsforhold. Tilretteleggingen i arbeidslivet for hørselshemmede mennesker bør være allsidig og i tillegg individuelt tilpasset. I den grad tilretteleggingen begrenses, kan dette få negative

konsekvenser for deltakelsen til hørselshemmede i arbeidslivet, for deres sosiale nettverk og deres livskvalitet. Mennesker med stor og alvorlig hørselshemming har omfattende utfordringer i situasjoner med kommunikasjon og har behov for et helhetlig hørselsfaglig tjenestetilbud. De ønsker tilbud om samtaler om sine utfordringer, pedagogiske kurs, noe de får lite av i dag. I tillegg ønsker de bedre tilgjengelighet på hørselsteknisk bistand. Mange hørselshemmede mennesker ønsker også mer medbestemmelse i rehabiliteringen enn de opplever å få i dag.

6.1.3 Veien videre

I denne studien har vi blant annet sett hvilke barrierer personer med stor og alvorlig hørselshemming vil kunne møte i arbeidslivet. Vi har også sett på hvordan hørselshemmede mestrer utfordringene i mer og mindre stressfylte kommunikasjonssituasjoner. Det er blitt tatt utgangspunkt i noen få hørselshemmedes erfaringer og diskusjonen går ut fra informantenes utsagn. Funnene forteller blant annet om at informantene har store utfordringer i kommunikasjon og som en konsekvens av dette har de behov for en allsidig tilrettelegging i arbeidslivet som går lenger enn teknisk tilrettelegging. I den grad det ikke blir tilrettelagt, vil dette kunne medføre alvorlige konsekvenser for hørselshemmede mennesker. Dette innebærer at ledere og kollegaer må lære seg å ta mer hensyn til hørselshemmede. Funn i denne studien tar også høyde for at ledelse og kollegaer i tillegg bør få tilbud om et tiltak med pedagogisk trening i å ta enkle hensyn i kommunikasjon overfor hørselshemmede arbeidstakere, et tiltak som også har vært nevnt i relevant forskning (Clausen, 2003).

I ettertid av denne studien vet jeg mer om alvorlighetsgraden av å ha en omfattende hørselshemming enn jeg gjorde tidligere. Med denne bakgrunnen har jeg tanker om at det ville være hensiktsmessig med forskning hvor det spørres etter hva informanter synes kan være suksessfaktorer i mestring av kommunikasjon og arbeidsliv. Lazarus og Folkman (1984) er opptatt av ressurser i tillegg til mestringsstrategier i mestring (coping). De har blant annet interesse for hvordan tilgang på mestringsressursen ”positive tanker” kan innvirke på den enkeltes vurdering av situasjonen som en trussel eller en utfordring (Lazarus og Folkman, 1984). Ressurser vil med andre ord kunne være et interessant utgangspunkt for videre forskning på suksessfaktorer i hørselshemmedes mestring av kommunikasjon. Dette betyr samtidig at studiet av prosessen i mestring (coping) vektlegges.

Et annet viktig forskningsområde vil være å finne suksessfaktorer i arbeidsmiljøet med tanke på hvordan hørselshemmede kan inkluderes i arbeidslivet. Det påpekes at denne forskningen bør være praksisorientert med vektlegging av økt deltakelse (Lorentsen & Berge, 2006).

Dette innebærer at det bør være en målsetning om å finne fram til nyttige tiltak i arbeidslivet. Forskning som går på utforming av og evaluering av individuelle og allsidige tilretteleggingstiltak på arbeidsteder vil med andre ord være viktig i forskning i årene framover. I tillegg vil det være viktig å utvikle og evaluere tiltak og organisering innen rehabilitering generelt. I Lorentsen og Berge (2006) sin rapport etterlyses det et nasjonalt forskningsmiljø om hørselshemmede og arbeid som bør være mer helhetlig enn i dag.

Med utgangspunkt i noen informanters egne fortellinger har jeg påpekt noen faktorer som vil være av betydning for hørselshemmede og kommunikasjon i tillegg til inkludering av hørselshemmede i arbeidslivet. Personer med stor og alvorlig grad av hørselshemming har behov for mer allsidig tilrettelegging på arbeid og et bedre og mer helhetlig tjenestetilbud enn hva de får i dag. Et bedre tjenestetilbud inneholder ulike tjenester som individuell teknisk oppfølging, tilbud om samtaler og pedagogiske kurs for å nevne noe. Dette var så langt som jeg kom i denne studien. Det forskes lite på voksne hørselshemmede og det er behov for mer forskning.

Litteraturliste

Andersson, S., Arlinger, S., Arvidsson, T., Danielsson, A., Jauhiainen, T. Jönsson, A., Kronlund, L., Laukli, E., Lyxell, B., Nielsen, P., Nyberg, E. Rönnerberg, Jerker (2007). Rehabilitering. I E. Laukli (Red.). *Nordisk lærebok i audiologi*. (s. 352-419). Bergen: Fagbokforlaget.

Andersson, G. & Jauhiainen, T. (2007). Medisinsk behandling. I E. Laukli (Red.). *Nordisk lærebok i audiologi*. (s. 327-351). Bergen: Fagbokforlaget.

Andersson, G. & Willebrand, M. (2003). What is coping? A critical review of the construct and its application in audiology. *International Journal of Audiology* 2003 (42), s. 97-103. <http://informahealthcare.com/doi/abs/10.3109/14992020309074630>

Arlinger, S., Jauhiainen, T., Jensen, J. H. (2007). Hørselstap. I E. Laukli (Red.). *Nordisk lærebok i audiologi*. (s. 274-326). Bergen: Fagbokforlaget.

Befring, E. (2004). Spesialpedagogikk: perspektiver og tilnærminger. I E. Befring & R. Tangen (Red.). *Spesialpedagogikk* (3. utg., s. 45-68). Cappelen Akademisk forlag, Oslo.

Bovim, H. (2007). *Døvblitte/Sterkt tunghørtblitte og arbeid. Arbeidstilbud til dövblitte* (Sluttrapport) Hentet fra http://www.nordlandssykehuset.no/getfile.php/NLSH_bilde%20og%20filarkiv/Arbeidstilbud%20til_døvblitte.pdf

Braadland, N. (2005). *Tegn-til-tale - for alle. En vei til talespråket* (2. utgave). Oslo: Gyldendal Akademisk,

Christensen, V.T. (2006). *Uhørt. Betydningen af nedsat hørelse for arbejdsmarkedstilknnytning og arbejdsliv*. København: Socialforskningsintitutet.

Clausen, T. (2003). *Når hørelsen svigter. Om konsekvenserne af hørenedsættelse i arbejdslivet, uddannelsessystemet og for den personlige velfærd*. København: Socialforskningsintitutet. Hentet fra https://hoeforeningen.dk/saerligt-for-dig/saerligt-for-dig-filer/Naar_hoerelsen_svigter_SFI_2003.pdf

Dalen, M. (2013). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Eide, A. H. & Gundersen, T. (2004). *Hørselshemmede i arbeidslivet*. (SINTEF rapport nr. STF78 A044503). Hentet fra <http://www.sintef.no/publikasjoner/publikasjon/?pubid=SINTEF+A6245>

Falkenberg, E. & Kvam, M. H. (2004). Hørselshemming og audiopedagogikk. I E. Befring & R. Tangen (Red.) *Spesialpedagogikk* (3. utg., s. 306-326). Cappelen Akademisk forlag, Oslo.

Falkenberg, E-S. 2007. Holistic Aural Rehabilitation: a Challenge. *Scandinavian Journal of Disability Research*.

Folkehelseinstituttet (2015, 22.02). Utbredelsen av hørselstap: Et viktig hørselsproblem blant eldre. Hentet fra http://www.fhi.no/eway/default.aspx?pid=239&trg=Content_6496&Main_6157=6263:0:25,6102&MainContent_6263=6496:0:25,6109&Content_6496=6178:50246:25,6109:0:6562:14:::0:0

Grønlie; S. M. (1995). *Når noen ikke hører. Om ulike grupper av døve og tunghørte og deres betingelser for god identitetsutvikling og samfunnsintegrering*. Bergen: Døves forlag AS.

Grønlie, S. M. (2005). *Uten hørsel? En bok om hørselshemming*. Bergen: Fagbokforlaget.

Gullacksen, A. (2002). *När hörseln sviktar. Om livsomställning och rehabilitering*. Malmö: HAREC, Centrum for handikapp- og rehabiliteringsforskning.

Hallam, R., Ashton, P., Sherbourne, K., Gailey, L. (2006). Acquired profound hearing loss: Mental health and other characteristics of a large sample. *International Journal of Audiology*, 2006 (45), s. 715-723. doi: 10.1080/14992020600957335

Hallam, R., Ashton, P., Sherbourne, K., Gailey, L., Corney, R. (2007). Coping, conversation tactics and marital interaction in persons with acquired profound hearing loss (APHL): Correlates of distress. *Audiological Medicine*, 2007 (5), s. 103-111. doi: 10.1080/16513860701223060

Jonassen, B. & (2002, 10.04). *Basiskunnskap hørsel. Elever med hørselstap i grunnskolen*. http://www.statped.no/PageFiles/43457/Kapittel_3_Grunnskoleelever_med_hørselstap.pdf

Kaldo, V. & Andersson, G. (2012). *Kognitiv beteendeterapi vid tinnitus*. Lund: Studentlitteratur

Kjeka, A. M. (2013). Mestringsstrategier blant tunghørte studenter. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, 2013 (50), s. 12-15. Hentet fra http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=283305&a=3

Kvale, S., Brinkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervju*. (2. utg.) Oslo: Gyldendal Akademisk.

Kvam, M.H. & Tingvoll, L. (2004). *Jeg er så utrolig sliten. Enkeltpersoners erfaringer med å være hørselshemmet, med særlig vekt på arbeidslivet*. (SINTEF rapport nr. STF78 A044504). Hentet fra

<http://www.sintef.no/publikasjoner/publikasjon/?pubid=SINTEF+A6246>

Lassen, L.M. (2013). *Rådgivning. Kunsten å hjelpe*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

Lorentsen, Ø. & Berge, R. (2003). *Hørselshemmede og arbeid. En brukerundersøkelse om erfaringer og synspunkter knyttet til arbeid som livsarena*. (Rapport) Hentet fra <http://www.rehab-nor.no/pdf/hoerselh.og.arb.2003.pdf>

Lorentsen, Ø. & Berge, R. (2006). *Hørselshemmede i arbeid. Terskler og forslag til tiltak* (Rapport). Hentet fra <http://www.rehab-nor.no/pdf/hoers.i.arb.2006.pdf>

Maxwell, J. (1992). Understanding and Validity in Qualitative research. *Harvard Educational Review* 3, s. 279-300.

Muruvik Vonen, A. (2012, 10.04). *Basiskunnskap hørsel. Blandingsformer mellom norsk tegnspråk og norsk*. Hentet fra http://www.statped.no/PageFiles/43507/Kapittel_11_Alternative_kommunikasjonsformer.pdf

Nilssen, V. (2012). *Analyse i kvalitative studier. Den skrivende forskeren*. Oslo: Universitetsforlaget.

Normann, T., Sandvin, J.T. & Thommesen, H. (2013). *Om rehabilitering. Helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset*. Oslo: Kommuneforlaget.

Peterson, K. C. (2009). Hørselstap – sorg og aksept, stress og mestring. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, 2009 (46), s. 460-465. Hentet fra http://psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=79645&a=2

Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.

Rommetveit, R. (1972). *Språk, tanke og kommunikasjon. En innføring i språkpsykologi og psykolingvistikk*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Rosted, S. (2004). *Samtale med sigte. Kommunikation og samarbejde i arbejdslivet*. København: Hans Reitzels forlag.

Skollerud, S. H. (1991). *Se hva de sier. Praktisk innføring i munnnavlesning*. Oslo: Universitetsforlaget.

Skollerud, S. H. (2011). *Bedre kommunikasjon med hørekortet*. (HLF Rapport Nr.2009/30385). Hentet fra <http://www.hlf.no/Documents/Dokumentbase/Prosjektdokumenter/2010/Bedre%20kommunikasjon%20med%20hørekortet/Sluttrapport%20Bedre%20kommunikasjon%20med%20Hørekortet.pdf>

Skollerud, S. H. & Herheim, A. (2014). *Balansetrening for hørselshemmede. Betydning for kommunikasjon og mestring*. (HLF Rapport Nr.2014/3/0339). Hentet fra <http://www.hlf.no/Documents/Dokumentbase/Prosjektdokumenter/2012/Balansetrening%20for%20hørselshemmede/2014%20Sluttrapport%20Balansetrening%20for%20hørselshemmede%202011-3-0339.pdf>

Sosial- og helsedirektoratet (2007). *Å høre og bli hørt. Anbefalinger for en bedre høreapparatformidling*. (Rapport IS-1483, 08/2007). Oslo: Sosial- og helsedirektoratet.

Stach, B. A. (2010). *Clinical Audiology. An Introduction*. Clifton Park: NY.

Vik, A. K. & Lassen, L. M. (2010). How Pupils with Severe Visual Impairment Describe Coping with Reading Activities in School. *International Journal of Disability, Development and Education*, 2010 (57:3), s. 279-298. doi: 10.1008/1034912X.2010.501188

von Tetzchner, S. & Martinsen, H. (2004): *Alternativ og supplerende kommunikasjon. En innføring i tegnspråkoplæring og bruk av kommunikasjonshjelpemidler for mennesker med språk- og kommunikasjonsvansker*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Vedlegg / Appendiks

Vedlegg 1: Intervjuguide

Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vedlegg 3: Prosjektgodkjennelse fra NSD

Vedlegg 1. Intervjuguide

INTERVJUGUIDE

Innledende spørsmål:

1. Hvordan fikk du informasjon om kommunikasjonskurset?
2. Har du deltatt på andre kurs?
3. Kan du fortelle om hva slags hørselstap du har?
4. Hvor lenge har du hatt hørselstap?
5. Hvordan vil du si det var å akseptere å få et hørselstap?
6. Hva slags arbeid har du/har du hatt tidligere?
 - 6.1 Hvordan vurderer du dette yrket for personer med hørselstap.
7. I hvilke situasjoner synes du det er mest utfordrende å oppfatte talespråk?
Eks. møter, samtaler på kontor, på café, ute etc.

Tidligere tilbud du har mottatt: (ikke først og fremst på jobb)

7. Kan du fortelle hva slags tilbud du har fått tidligere angående:
 - Informasjon om hørselstap
 - samtaler om hørselstap og din egen mestring av hørselstapet
 - trening på strategier som for eks. munnnavlesning, NMT, annet.
 - teknisk tilrettelegging: eks. høreapparat (privat).
 - Annet.

Underspørsmål:

- 7.1. Hvor kom dette tilbudet fra?
- 7.2 Har du forsøkt å få veiledning i noe av dette, i tilfelle hvor?
- 7.3 Hva ser du som mest viktig for deg å få veiledning i nå?
På hvilken måte har dette behovet eventuelt forandret seg for deg?

Kommunikasjonsstrategier

8. Hvilke kommunikasjonsstrategier har du erfaringer med? På jobb og hjemme.
Sjekkliste for vanlige strategier informanten bruker og som bør nevnes:
 - NMT
 - Munnnavlesning
 - Lyttetrening
 - kroppsspråk

- Balansetrening
- Høreapparat
- Andre tekniske hjelpemiddel
- Andre strategier
- Forberede seg grundig i forkant av møter m.m., late som man forstår.
- Søke sosial støtte, åpenhet og for eksempel allianse med en kollega
- Annet

9. Oppsummere! Hvordan bruker du disse strategiene?

10. Hvordan har du lært disse strategiene?

11. Hvis du bruker munnavlesning: Er det noe bestemt du ser etter? (Eks. kan være vekt på å lytte etter enkeltord/helhet, se etter vokal/konsonant på leppene, stikkord for emne, kroppsspråk).

Strategier på jobb og tilrettelegging på jobb

12. På hvilken måte kan du benytte deg av dine strategier i jobben din?

Underspørsmål:

Kan du si noe om hvilke strategier du bruker hjemme, med venner?

13. Hvordan blir det tilrettelagt for deg på jobb?

Underspørsmål:

13.1 Tas det hensyn på jobb til at du har et hørselstap?

13.2 Hvordan opplever du å bli møtt hvis det oppstår misforståelser på grunn av hørselen din?

Strategier hjemme?

Mestring

14. Hva er viktig for deg for å skape gode forutsetninger for kommunikasjon? Hva skal til for at du kan lykkes med kommunikasjon på jobb?

14.1 Noe kollegaer kan gjøre? Noe arbeidsgiver kan gjøre? Tiltak? Noe du kan gjøre?

15. Vil du si at du vanligvis pleier å oppsøke sosiale situasjoner med kommunikasjon på jobb og generelt?

15.1 Har dette mest sammenheng med hørselstapet for deg? (Hva med personlighet, hvordan tror du det spiller inn her?).

16. Er du åpen om hørselstapet på jobb og generelt?

16.1 Har du eksempler på hvordan du er åpen om hørselstapet? (Forteller om det i ulike situasjoner, påvirker hvor møter skal være, allianser)

Hvis du er åpen om hørselstapet; hvilke erfaringer har du med å være åpen?

17. I hvilken grad møter du kommunikasjonsvansker pga hørselstapet?

- På jobb
- Hjemme

- Venner

18. Hva ville du velge for deg selv; å få veiledning/samtaler om din hverdag og mestring, veiledning i mer direkte kommunikasjonstrening eller tilrettelegging på arbeidssstedet?

19. Har du tro på at det vil hjelpe å lære mer om noen av kommunikasjonsstrategiene vi snakket om, i tilfelle hvilken?

Ekstra spørsmål hvis de ikke besvares underveis i intervjuet:

20. Har du tro på at NMT kan bli en god kommunikasjonsstrategi på jobb, (hjemme, sammen med venner)? Hvordan?

21. Har du tro på at munnavlesning sammen med lyttetrening kan bli en god kommunikasjonsstrategi på jobb, (hjemme, sammen med venner)? Hvordan?

22. Er det noe annet du vil fortelle om hva som er viktig for å forbedre jobbhverdagen din med utgangspunkt i hørselstapet?

Vedlegg 2. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet:

”Kommunikasjonsstrategier hos personer med hørselstap”

Bakgrunn og formål

I forbindelse med min master-oppgave i audiopedagogikk på Universitetet i Oslo ønsker jeg informanter til et intervju. Du blir spurt om å være informant fordi du har et hørselstap og du deltar på kurs i kommunikasjon.

Tema for masteroppgaven er innen kommunikasjon for personer med ervervet (moderat) hørselstap og spørsmålene i intervjuet vil handle om dette. Gjennom intervjuene ønsker jeg å få informasjon om kommunikasjonsstrategier hos personer med et ervervet hørselstap.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Det vil bli gjennomført et intervju og det vil bli gjort lydopptak av intervjuet.

Spørsmålene vil omhandle kommunikasjonsstrategier som brukes når det blir vanskelig å oppfatte talespråk. Det blir spurt om den enkeltes personlige erfaringer med dette og strategier i arbeidslivet. Det vil ikke bli innhentet opplysninger fra andre kilder.

Det er ønskelig å gjennomføre intervju i forbindelse med neste samling i januar eventuelt vi kan møtes på et senere tidspunkt for intervju.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Det er kun meg og veileder som vil ha tilgang til personopplysninger.

I avhandlingen vil ikke navnet ditt komme fram, alderen din vil gjengis omtrentlig. Det legges vekt på å anonymisere opplysningene.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.06.15. Lydopptaket vil bli slettet etter sensur på oppgaven.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli slettet.

Dersom du vil delta som informant og har spørsmål til studien, ta kontakt med Kari

Skårberg på mail:

xxxxxxxxxxxx eller mob.nr: xx xx xx xx.

Veileder til masteroppgaven er førsteamanuensis Ninna Garm, mob.nr. xx xx xx xx
Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig
datatjeneste AS.

Jeg håper du vil være med i studien ☺

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Jeg samtykker til å delta i intervju

Vedlegg 3. Prosjektgodkjennelse fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org nr. 985 321 884

Peer Møller Sørensen
Institutt for spesialpedagogikk Universitetet i Oslo
Postboks 1140 Blindern
0318 OSLO

Vår dato: 05.01.2015

Vår ref: 41284 / 3 / LT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 18.12.2014. Meldingen gjelder prosjektet:

41284	<i>Kommunikasjonsstrategier for mennesker med ervervet hørselstap</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Peer Møller Sørensen</i>
Student	<i>Kari Hareide Skårberg</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.05.2015, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Lis Tenold

Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kytte.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@svt.uit.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 41284

Formålet med prosjektet er å undersøke hvordan mennesker med et ervervet hørselstap bruker kommunikasjonsstrategier og hvordan strategiene kan gi en støtte i tillegg til å oppfatte talespråk auditivt, primært i forbindelse med arbeid.

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet.

Det behandles sensitive personopplysninger om helseforhold, jf. personopplysningsloven § 2 punkt 8 c).

Det kan bli behandlet enkelte opplysninger om tredjeperson. Personvernombudet finner at opplysningene er nødvendige for formålet med prosjektet. Opplysningene er av mindre omfang og ikke sensitive, og skal anonymiseres i publikasjon. Personvernombudet finner at prosjektleder kan unntas fra informasjonsplikten overfor tredjeperson.

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Universitetet i Oslo sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc/mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

Forventet prosjektslutt er 30.05.2015. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette lydopptak