

Vertskap- og relasjonskompetanse

Kommunikasjon

Formidlingsteknikk



INNHOOLD

SIDE

Vertskaps- og relasjons-kompetanse	3
Mål.....	3
Guiding i et relasjonelt perspektiv	3
Kommunikasjon.....	4
Mål.....	4
Litt teori om kommunikasjon	4
Aktuelle tema	5
Eksterne kilder:.....	5
Formidlingsteknikk	6
Mål.....	6
Formidling.....	6
Rutiner ved ulike guideoppdrag	14
Formidlingsteknikk ved ulike målgrupper – noen tips	20

Vertskaps- og relasjons-kompetanse

Mål

- Gi kandidaten grunnleggende forståelse for betydningen av vertskaps- og relasjonsbygging.
- Hvordan påvirker våre holdninger vår samhandling med andre?
- Hvordan oppnå aksept og en god atmosfære for formidling av opplevelser?

Guiding i et relasjonelt perspektiv

På tradisjonelle guidete turer underkommuniseres rollen turistene har som aktive medskaper av den virkeligheten som oppleves og erfares på en tur.

En viktig del av guidens arbeid handler om å skape samhandling mellom guiden og turistene, og mellom turistene.

Guiden legger til rette for turistenes deltakelse i en prosess hvor både guiden og turistene deltar aktivt. Turisten blir en medskaper av den virkeligheten som oppleves og skapes på turen. Turistenes opplevelse av et sted konstrueres gjennom samhandling mellom turistene, guiden, de lokale og stedet.

”Kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som etablerer, utvikler, vedlikeholder og reparerer relasjoner mellom mennesker”

Invitere inn i vår sfære/avklare gjensidige forventninger

- Presentasjon av deg selv og programmet
- Avklare gjestens forventninger
- Skap aksept for programmet

Tilstedeværelse i handlinger og budskap

- Kjenn deg selv og budskapet
- Integritet, respekt for ditt publikum

Bevisst nærhetsfaktor/rolle som forteller

- Personlig uten å bli privat
- Personlig stil
- Grad av involvering i opplevelsen

Gjensidig tillitsforhold

- Ikke undervurder gjestens kompetanse
- «Det godes mulighet holdes åpen» - ville gjesten vel

Eksterne kilder

Guiding som relasjonell kunnskap «Venner på tur»

Siv Sandøy, Molde, vertskapsrollen (bok)

Presentasjoner Kirsten Elmar Mikkelsen

Utvikling av relasjonskompetanse:

https://www.idunn.no/nsa/2007/01/utvikling_av_relasjonskompetanse_det_er_vanskelig_a_sette_ord_pa_det_men_de

[Marit Lysebo, undervisningsnytt.no](http://Marit.Lysebo.undervisningsnytt.no)

Kommunikasjon

Mål

Kandidaten skal ha kunnskap om og ferdigheter i god kommunikasjon og relasjonsbygging. Kjennskap til ulike kommunikasjonsmodeller.

Litt teori om kommunikasjon

«Kommunikasjon er den prosessen der en person, gruppe eller organisasjon (sender) overfører informasjon til en annen person, gruppe eller organisasjon (mottaker) og der mottaker(ne) får en viss forståelse av budskapet»

Kommunikasjon er aktiviteten ved å formidle informasjon fra en person til en annen. Kommunikasjon kommer fra det Latinske ordet «communis» som betyr å dele.

I en kommunikasjonsprosess trenger man en avsender, en beskjed og en eller flere beregnede mottagere. Denne kommunikasjonsprosessen skjer gjennom et gitt medium.

Et eksempel er en kjent person som benytter seg av mediet Twitter til å kommunisere et budskap til interesserte mottagere.

Kommunikasjon er ofte delt opp i 2 deler, verbal og ikke-verbal kommunikasjon.

Verbal kommunikasjon

Verbal kommunikasjon innebærer ordene som sies eller skrives i budskapet.

Ikke-verbal kommunikasjon

Psykologer antar at den *ikke-verbale kommunikasjonen* utgjør 2/3 av kommunikasjonen mellom avsender og mottager. Ikke verbal kommunikasjon innebærer kroppsspråk, ansiktsuttrykk, øyekontakt, tonehøyde, stress, volum og så videre. Med andre ord, får man mer informasjon fra ikke-verbal kommunikasjon enn fra verbal kommunikasjon.

For å kommunisere på mest effektiv måte, må derfor verbal og ikke-verbal kommunikasjon samsvare med tanke på budskapet.

Kommunikasjonshandling

Hvem jeg mener å være i rollen.

- Hvem skal jeg representere?
- Hvordan vil jeg fremstå?

Hva jeg skal si.

- Hva vil jeg ha fram?
- Hva er temaet?
- Har jeg nødvendig kunnskap?

Hvem skal jeg snakke til.

- Hvem er målgruppen?
- Hvem henvender jeg meg til? «All formidling av budskap foregår på mottakers premisser»

Når skjer det. Tidspunkt.

- Hvor mye tid har vi til disposisjon? «Tiden setter rammer for samhandling»

Hvor skjer det?

- Sted, lokalisering, hvor i rommet vi plasserer oss og hvilke egenskaper rommet har.

Hvorfor det skjer? Hva er hensikten. «Være bevisst intensjonen i det vi sender»

Hvordan det skal skje.

- Her kommer den verbale kommunikasjonen inn.
- Ordvalg, form, stil, stemme, artikulasjon og talerytme.
- Jo bedre vi klargjør dette punktet, jo bedre blir vår atferd og sending.
- Sjansen for god sending øker

«Klargjøring av rolleatferd ser ut til å gi trygghet og i neste omgang overskudd og større frihet i sendingen».

Hva var effekten?

- Effekten på oss og effekten på de andre
- Tilbakemelding

Aktuelle tema

- Kommunikationsmodeller
- Målgrupper
- Verbal og nonverbal kommunikasjon
- Tydelig budskap
- Engasjement og begeistring
- Stress og takling av stress
- Takle uventede situasjoner og konflikter (klagebehandling)

Eksterne kilder:

- <https://www.ledernytt.no/kraften-i-god-kommunikasjon.4515852.html>
- <https://ndla.no/nb/node/62439?fag=52222> (komm modeller)

Formidlingsteknikk

Mål

Gi kandidaten kunnskap om formidlingsteknikk. Gi kunnskap om krav til guiding i buss, i museer, i samlinger og vandringer ute og inne.

Formidling

Lærestoff på tema formidling er hentet fra: "Utstråling og stemmens makt" av Ingunn Angela Tindstad, Cappelen Akademiske Forlag.

Logos (ord, tanker, fornuft)

Etos (troverdighet, sannferdighet)

Patos (lidenskapen, følelsene og budskapets appell)

Intellektuell kunnskap som vi ønsker å formidle til andre, har liten eller ingen verdi hvis den ikke formidles slik at den blir forstått og husket. Enten vi liker det eller ikke, når vi kommuniserer med andre mennesker, er det følelsene vi snakker til. Selv en intellektuell og akademisk perfekt fremstilling når ikke hjem med mindre den appellerer til tilhørers følelser. På samme måte må et følelsesladet budskap også ha et intellektuelt innhold for å bli tatt alvorlig. Det er viktig at budskapet er klokt, korrekt og fornuftig. Men selv om vi henvender oss til intellektet, til hjernen, husk at menneskene først og fremst kanskje lytter med hjertet.

Å tale er ikke bare et medfødt talent. Det må læres, som å skrive og regne. Det er snakk om å bruke seg selv verbalt. Det krever trening for å bli god. Enhver som kan snakke, kan også lære å tale. I yrker som er basert på kommunikasjon med andre mennesker må vi lære å snakke så våre medmennesker forstår oss. Vi må bruke kropp og stemme, vår energi for å få frem våre meninger og budskap.

Vi er alle forskjellige med ulike bakgrunn og temperament, og det er ikke meningen at vi skal formidle vårt budskap på samme måte. *Det er viktig at enhver finner sin personlige stil.* Vi må gjøre ting på vår egen måte i vårt eget tempo. Det viktigste er å bli bevisst på at man kan bli bedre, finne teknikker som kan hjelpe og så trene og trene. Talekunst kan læres gjennom hardt arbeid. Det er et håndverk som består av teknikk og øvelse.

FORMIDLINGSEVNEN ER VIKTIG FOR Å FÅ BUDSKAPET FREM.

- Når vi formidler vil noen si at 80% er utstråling og entusiasme og 20% er hva som blir sagt.
- Hvis vi tror noe er kjedelig, da blir det kjedelig. Alt blir interessant når det fremstilles på en spennende og entusiastisk måte.
Det kommer ikke bare an på hva vi sier, men måten vi sier det på.
- Stemmen er vårt viktigste instrument i all kommunikasjon med våre medmennesker.
- I vårt samvær med andre mennesker kan vi alle ha behov for å motivere, få vårt budskap forstått og fremstå tydelig, som de engasjerte mennesker med utstråling vi egentlig er.

Stemmen

JO TYDELIGERE VI SNAKKER, JO STØRRE BLIR VÅR AUTORITET.

- Får vi tak i kraften i stemmen vår, virker det som en vitaminsprøyte.

Stemmen er menneskets naturlige og viktigste instrument, stemmen uttrykker følelser. Stemmen er mer enn et teknisk middel til kommunikasjon. Det er også et barometer som viser hvordan vi har det.

Stemmeinstrumentet består av pusteapparat, strupehodet med stemmebånd og ansatsrør(svelget og munnhulen).

Pusteapparatet omfatter lungene, og pustemuskelene som er mellomgulvsmuskelen, bukmuskler og ryggmuskler.

I strupehodet sitter stemmebåndene. Ovenfor strupehodet finner vi ansatsrøret som er en fellesbetegnelse for svelg, munn og nesehule. Egentlig omfatter ansatsrøret hele hulrommet ovenfor strupehodet. Stemmebåndene er elastiske på samme måte som de andre musklene.

Ved inn- og utånding er de åpne. Maksimal åpning har vi når vi gjesper. På beskjed fra talesentret i hjernen om at noe skal sies, presses luften fra lungene gjennom strupehodet og opp mellom stemmebåndene og stemmebåndene begynner og vibrere. Det blir dannet lydbølger som forplanter seg fra strupehodet til svelg, munn og nesehule og bølger seg videre ut i rommet og treffer mottakerens trommehinner.

PUST

Pusten styrer stemmen vår. Vi kan ikke snakke mens vi holder pusten. Pusten styres av det autonome(selvstyrte) nervesystemet. Den er ikke under innflytelse av viljen.

Måten vi puster på vil påvirke stemmen. Puster vi for eksempel ved å heve skuldrene i stedet for å bruke bukmuskelen, vil muskulaturen rundt kragebeinet spennes. Muskelspenningen overføres til strupehodets ytre og indre muskulatur, og dermed kan stemmen både høres og oppleves som presset, spent og anstrengt.

STEMMEKVALITET

Stemme kvaliteten - dvs. om noen har en stor eller liten stemme - er avhengig av størrelsen på stemmebånd, ansatsrør og hulrom, dvs. svelg, munn og nese. Jo lengre ansatsrør og stemmebåndene er, desto dypere er stemmen. Kvinners stemmebånd har en diameter på ca. to centimeter, mannlige stemmebånd har ca. tre centimeter i diameter.

Slitasje på stemmebåndene kan føre til såkalt knute på stemmebåndet eller til betennelse(laringitis). Stemmen sprekker og vi blir hese. Holder vi hodet bøyd for lenge ved høytlesning kan vi også lett bli hese. En bøyd stilling klemmer strupehodet og gir unødig trykk på strupehodet. Hold manuskriptet slik at vi ikke behøver å bøye hodet.

Les teksten som skal fremføres mange ganger høyt for deg selv og hør etter om du snakker tydelig og levende. Sett pustetegn i teksten. Ved gal pust kan vi få spenninger i halsmuskulaturen. Spenningene forplanter seg både til kjeve nakke og skuldrer.

Riktig inn- og utpust er en betingelse for en god stemme. Riktig pust minsker nemlig trykket på strupehodet og musklene rundt slik at halsmuskulaturen forblir helt avslappet.

Langsom, dyp inn- og utpust gir kroppen energi. Overflatepust gir surstoffmangel og for mye kuldioxid i kroppen. Jo mer overflatisk vi puster, desto oftere må vi puste.

Dyp inn- og utpusting er også med på å høyne smerteterskelen vår. Det kommer av at når vi puster riktig, slapper muskulaturen av.

Pusten går automatisk, når vi puster inn, senker mellomgulvsmuskelen seg. Det fører til at brystkassen utvider seg. Fordi pusten går automatisk, tror de fleste at det å puste er noe alle kan, men ofte er måten vi puster på den direkte årsaken til mange problemer.

I kritiske situasjoner, som når vi er under stress, er nervøse, har lampefeber eller ved smerte, puster vi anspent og overflatisk. Det fører til at vi spenner muskulaturen slik at vi minsker strømmen av oksygenholdig blod til hjernen og ut til musklene.

Pust

Riktig pust kan læres. Kunnskap om betydningen av riktig pust og bevisstheten om egen pust er viktig.

Vi skal se at vi kan puste på ulike måter.

- Skulderpust (calvikulær pust)
- Ribbenspust (costal pust)
- Magepust (abdominal pust)

Skulderpust

99 prosent av oss benytter skulderpusten. Dette kan lett føre til vonde skuldre og stram nakke.

Skulderpust hindrer fri bevegelse av strupehodet. Stemmen mister volum. Personligheten blir lukket med statiske bevegelser.

Ribbenspust

Ved ribbenspust utvider ribbena seg, når lungene fylles med luft. Jo mer de kan utvide seg, jo mer luft kan vi romme. Fleksibel bruk av ribbena med bevegelse som et trekkspill, gir maksimalt fri pust.

En riktig holdning styrker ryggmuskulaturen og kontrollen over pust og stemme øker betraktelig. Vi får større sikkerhet og større utstråling. Rett opp skuldrene, stikk brystkassen frem og kjenn hvordan stoltheten kommer automatisk. Puster vi riktig blir vi avbalanserte.

Magepust

Når vi puster ut skal magen gå inn, mellomgulvsmuskelen beveger seg oppover mot brysthulen som et stempel, og når vi ikke har pust igjen, går mellomgulvsmuskelen ned og luften suges igjen inn i lungene. Det er viktig å få tak i magepusten. Den virker frigjørende på stemmen og er mest hensiktsmessig for hele legemet. Puster vi riktig vil vi oppdage at vi blir mer avbalansert og mer i kontakt med kropp og psyke. «Følelsessentret» sitter i magen. Hvis vi er nervøs, blir vi straks roligere ved dyp magepust.

Muskulatur, pust, følelser og stemme er integrert, Stemmen er en del av sinnet. Stemmen henger sammen med resten av vår personlighet. Stemmen speiler våre følelser. Ved å frigjøre stemmen får vi kraft og utstråling.

Magemuskelen trenger trening. Moten lurer oss til å tro at magen må skjules og holdes inne.

Magemusklene må tvert i mot brukes, magen er senter for vårt følelsesliv, for pust, stemme og hele vår energi. Holder vi magen inne, holder vi mye av dette inne. Trener vi opp magemusklene kan vi selv regulere hvor mye vi vil åpne oss og hvor mye energi vi vil slippe løs i ulike situasjoner. Vær bevisst hva som er riktig pust.

Husk at er vi nervøse, blir vi straks roligere ved dyp magepust.

Klangen og lyd

Vi bruker bukmusklene til mer enn å puste. Vi bruker bukmuskler og stemme samtidig for å gi klang og lyd. Tenk på dyrene. Når løven brøler forsvinner hele buken inn og den utstøter sitt store løvebrøl.

Stemmen har også en resonanskasse. På samme måte som piano og gitar har sin spesielle klang, har også vi mennesker det.

I tillegg til å bruke pusten for å få frem stemmen, kan vi avlaste stemmebåndene ved å utnytte resonanserommene maksimalt.

Våre resonansrom finner vi i bihulene, munnen, nesene, svelget, pannen og øvre brystkasse. Disse er alle med på å gi stemmen klang. Dersom vi fra naturens side er utstyrt med beskjedne resonansbunner, har vi likevel muligheter til å trene og få bedre klang i stemmen.

Det er viktig å varme opp stemmen, det øker blodsirkulasjonen til strupehodet og stemmebånd. Stemmebåndene blir myke og elastiske, det gir en klangfull stemme og forebygger slitasje.

SPENNINGER

Stemmen består av pust, muskler og følelser. De tre henger sammen og påvirker hverandre. De fleste mennesker tenker lite på de musklene som påvirker stemmen. Mange mennesker har store spenninger i kjeven. Vi biter tennene sammen for å være utholdne og vise mot i vår kultur. Å bite tennene sammen betyr ofte kjevespenninger, stiv nakke, stive skuldre og stiv eller overflatisk pust. Det binder tanken og gir en innbitt stemme. Det åpner hverken for inntrykk eller uttrykk.

En god foredragsholder må både være åpen for inntrykk fra salen, fra tilhørerne og være i stand til å uttrykke seg. Stemmen er et organisk apparat, og desto mer avslappet vi er i nakke, skuldre, kjeve og tunge, jo friere stemme får vi.

Tungen er en av de sterkeste musklene vi har i kroppen. Uten tungen ville vi ikke kunne kommunisere selv om stemmen var kraftig. Tungen må tøyes og strekkes ut som alle andre muskler i kroppen. Spenninger i tungeroten og tungen forplanter seg lett til strupehodet, strupen og stemmebåndene.

Tungen er en viktig muskel for tydelig uttale. Når det kan være så vanskelig å uttale et fremmed språk selv om vi vet hvordan det lyder, er det blant annet fordi vår tungemuskel ikke er trent til fremmede lyder. Den må trenes opp.

Artikulasjon

Tydelig artikulasjon burde være en selvfølge for alle som skal formidle noe. Dette krever en elastisk og spenstig balanse mellom pustemusklene og artikulasjonsapparatet, dvs. svelg, munnhule, lepper, tenner og tungen.

Snakker vi tydelig, blir vårt budskap hørt selv om vi ikke bruker høy stemme, og vi sparer stemmen for belastninger. Jo tydeligere og levende vi snakker, desto større blir vår autoritet og påvirkningskraft.

Snakker vi ikke tydelig hjelper det ikke nødvendigvis å heve stemmen.

BOKSTAVER OG ORD

Vi kan si at musikken i språket ligger i vokalene, makten i konsonantene. Det er på vokalene vi kan bruke stemmen, boltre oss i tonefall og følelser. Men får vi ikke frem konsonantene, er det ingen som forstår hva vi sier.

Å snakke utydelig er ikke bare mangel på respekt for tilhørerne. Det betyr også at tilhørerne må bruke all sin energi og konsentrasjon for å oppfatte ordene. Da er de mindre tilgjengelige for budskapet vårt

Når vi snakker dialekt, er det spesielt viktig å snakke tydelig. Skal vi holde foredrag må vi sørge for å bli forstått selv om vi snakker dialekt. Vi skal være stolte av dialekten og snakke med klar uttale. Vi skal bruke den dialekten som er naturlig for oss. Bare da kan vi være oss selv.

Uttaler vi konsonanten tydelig, gjerne overdrevet tydelig, vil selv en svak og til og med en lav stemme utstråle energi.

Grunnvokalene i Norsk er A - E - I - O - U - Y - Æ - Ø - Å.

Vokalene blir dannet i munnhulen og det er de som gir stemmen klang, skjønnhet og bæreevne. Derfor er det viktig å åpne munnen godt når vi snakker, slik at vokalene får plass og lyden kommer ut. Det er vokalene som skal bære stemmen i rommet. Det er på vokalene vi synger vårt språks og vår dialekts melodi. Konsonantene har som oppgave å skille vokalene fra hverandre.

Tilhørerne vi gjerne ha klar, presis og forståelig tale, dette oppnår vi blant annet ved å vektlegge en tydelig, nesten overdreven tydelig uttale av konsonantene. En taler vinner autoritet og vokser ved hjelp av konsonantene.

Intellektuell kunnskap har liten overføringsverdi hvis den ikke formidles klart, tydelig og levende. For å få det til er det ikke nok å studere psykologi og pedagogikk. Det er din energi som fysisk bringer budskapet over til tilhøreren, og konsonantene er en av de viktigste redskapene du kan bruke.

Med engang vi begynner å snakke tydelig, vil vår utstråling bli fylt av energi. Det kan virke skummelt, men la ikke sjenansen ta overhånd, glem janteloven.

Det er budskapet som er viktigst. Det er vårt ansvar at det når frem til tilhørerne, til gruppen.

En engasjert og karismatisk person når sine tilhørere på en måte som gjør at de forstår og husker budskapet. I tillegg virker en slik person motiverende på andre og vil være en inspirasjonskilde for sine medmennesker.

FARGELEGG BUDSKAPET

Det gjelder å finne dramatikken i det vi skal fremføre og presentere. Alle budskap kan være dramatiske. Det behøver ikke være snakk om de store lidenskaper. Det gjelder å hente frem den riktige stemningen. Hvordan skal vi gjøre det? Bare tenk på hvordan vi forteller våre venner om vår siste utskeielse. Hvordan levendegjør du historien om hvordan du nesten kom for sent til flyet, ble stoppet i tollen eller forbigjørt av en idiot i trafikken?

Uten å vite det, dramatiserer vi mer eller mindre hver gang vi snakker og forteller. Dessverre mister vi ofte denne evnen, eller klarer ikke å mobilisere kreftene til å hente den frem når vi reiser oss foran en forsamling. Vi trenger noe som kan hjelpe oss til å åpne dørene til våre egne ressurser. I samme øyeblikk som vi finner frem til stemmen, dramatikken og stoltheten, kommer utstrålingen. Mimikken blir levende og øynene stråler som stjerner.

Når vi holder foredrag, presenterer noe skal vi være like levende som om vi fortalte eventyr. Vi skal gjøre det spennende å lytte til oss.

VIS HVEM DU ER

Når vi snakker tydelig og levende, er det ikke til å unngå at budskapet kommer frem. Men det er heller ikke til å unngå at vi selv blir synlige. Mange har problemer med nettopp det. Spesielt gjelder det kvinner. "Snill pike-syndromet" dukker fort opp. Rett ryggen, slå helene i gulvet, kneis med nakken, vær stolt, slipp temperamentet løs, kort sagt vis hvem du er.

De fleste av oss har lett for å lytte til vår indre kritiker som forteller oss alt vi ikke kan. Vi må heller bruke vår indre kraft til å arbeide for oss og ikke mot oss. Positive tanker har like stor kraft som negative tanker.

VÆR DEG SELV

I vårt samfunn er vi blitt så fokusert på å være flinke, korrekte og formelle, at det ofte går på bekostning av vår spontanitet. Vi har lett for å binde oss med en gang vi skal tenke intellektuelt. Skal vi styrke vår personlighet, både som individ, yrkesutøver og ikke minst som formidler, må vi finne frem til vår levende stemme, kropp og utstråling. Vi må få frem vårt naturlige, levende vesen.

Publikum lytter med hjertet. Hva vi enn sier og snakker om er det derfor hjertet vi taler til, enten vi liker det eller ikke.

Oppskriften er der for: Vær deg selv, bruk ditt intellekt og tal til hjertet.

Stemmens makt

Stemmens utstråling gjør at det ikke er hva vi sier, men hvordan vi sier det som er avgjørende. Vi kan ha den sinte stemmen, den overflatiske stemmen, den aggressive stemmen, den passive stemmen, den irriterende stemmen, den sørgelige stemmen, den glade stemmen, den sensuelle stemmen, den ømme stemmen, den entusiastiske stemmen, den smilende stemmen, den spøkefulle stemmen. Du kan bruke alle disse stemmene på ulike måter og oppnå ulike resultat.

I kommunikasjon med andre mennesker er det viktig å være klar over hvilken makt stemmen har.

Hvordan vi kan påvirke atmosfæren ved hjelp av stemmen vår.

En nyanse i stemmen til en resepsjonist kan for eksempel være nok til å ta motet fra en besøkende.

På den annen side kan et elskverdig nei gi følelsen av topp service.

Vi skal ikke bruke stemmen til å manipulere, men være oss bevisst hvilket nyttig kommunikasjonsverktøy stemmen er. I serviceyrker kan vi bruke stemmeverktøyet til å skape god kommunikasjon og gode vibrasjoner.

Vi vil alltid ha mye igjen for å bruke en positiv stemmen. Hver gang vi kommuniserer med andre mennesker, blir de påvirket av vår stemme og vårt tonefall.

KONGRUENS

Skal vi lyde troverdig, må det være overensstemmelse mellom innholdet i det vi sier og stemmens utstråling. Mimikken og kroppsspråket må stemme overens med budskapet.

Om stemmen ikke passer til ordene, gir det et forvirrende, dobbelt budskap. Det vi formidler mangler overbevisning og troverdighet.

SMILET

Smilet er viktig. Er vi opptatt av å holde på fasaden er det vanskelig å smile. Et smil er kontakt skapende og smitter. Smilet er et av de viktigste uttrykksmidler vi har i kroppsspråket.

Møtet med publikum

Enten vi står overfor en liten eller en stor forsamling, er det utstrålingen fra vår stemme som avgjør atmosfæren i forsamlingen. Møt publikum med positive følelser. Tenker vi at våre tilhørere er våre fiender, vil de fort merke det å få piggene ut. Alle er litt nervøse i møte med et nytt publikum. De fleste mennesker tenker på nerver som noe negativt. Men nerver kan være til hjelp. De er del av kroppens naturlige måte å forberede seg på for å kunne yte maksimalt.

Det er viktig å ha en hjerne som er skjerpet i det avgjørende øyeblikk. Det øyeblikk vi føler oss for trygg, kan det være fare for at vi slutter å anstrenge oss.

Tenk på ditt budskap, konsentrer deg om innholdet, og tenk mindre på din egen person. Da forsvinner lettere angsten.

For å få kontroll over nervene:

- Elsk ditt publikum
- Det er budskapet som er viktig, ikke du
- Øv mye og høyt
- Pust med magen - langsomme og dype åndedrag
- Innrøm at du er nervøs. Adrenalin betyr at kroppen er beredt
- Bruk energien til å smile
- Start med kraftig energifylt stemme
- Vær engasjert
- Snakk tydelig
- La dine øyne og stemme være i dialog med publikum
- Energien din skal være tilstede til siste ord er sagt

KROPP

Vi må være bevisst på måten vi står på. Vi må ikke bli for urolige men, heller ikke for statiske. Skal vi bevege oss bør det være med hensikt.

ARMENE

Så er det armene. Det gjelder å få dem integrert i kroppen. Det gjelder å gi armene en følelse av å være integrert i språk og vesen. Både pusten, kroppsspråket og hele vår energi blir hemmet dersom vi holder knyttnevene i siden eller hendene i lommen. Armene i kors betyr en direkte hindring for pusten og dermed stemmen.

Hver gang vi snakker, snakker også kroppen. Det er derfor vi skal øve den til å hjelpe oss og snakke det språk som får frem budskapet vi skal formidle.

ØYNENE

Bruk øynene. Øynene er sjelens speil på samme måte som stemmen er det. Måten vi bruker øynene på påvirker kommunikasjon og kontakt mellom mennesker, mellom oss og våre tilhørere. Fest blikket på tilhørerne.

«Femsekunders regelen» sier at fem sekunders øyekontakt er det sammen som fem sekunders minisamtale. Når du skal gi en presentasjon, tenk at du skal snakke til hver av tilhørerne i fem sekunder. Flakker blikket raskere virker det nervøst og overflatisk. Hviler du blikket lengre enn fem sekunder på samme sted, kan det fort oppfattes som stirring.

PAUSER

Glem ikke pausene. Ikke overkjør ditt publikum. La publikum få tid til å lytte før du kjører videre med det du sier. Spørsmål er en god måte å skape kontakt på. Merker du at tilhørerne blir fjerne. Hev stemmen, for så å senke den igjen. Det er nok til å hente tilhøreren tilbake.

ORDET ER DITT

Mens du venter til det er din tur til å ta ordet. Pust dypt med magen. Du blir roligere. Gled deg. Tanken på at du gleder deg, gir deg glød i blikket og spenst i kroppen. Gå frem, bli stående rolig med begge bena godt plantet i gulvet. Ta et overblikk over forsamlingen og få øyekontakt. Merk hvordan publikum lar seg fange. Presenter deg, varmen og gløden sitter i stemmen, du er i gang og budskapet ditt når frem.

Rutiner ved ulike guideoppdrag

Mikrofonbruk

- Sjekk at mikrofonen viker før gruppen kommer til bussen.
- Snakk med sjåføren om mikrofonbruk.
- Sjekke lyden før gruppen er i bussen.
- Sjekk av/på knappen – så du er sikker på hvordan du bruker den.
- Skru av mikrofonen når du ikke snakker til gruppen, eller hvis du snakker med sjåføren.
- Hold mikrofonen stasjonær ved haken, slik at den følger hodet når du beveger deg.
- Snakk med naturlig stemme, rolig og avslappet.
- Bruk naturlig stemmeleie, tenk artikulering og diksjon.
- Ta pauser. Kontinuerlig snakking – ordstrøm – kan virke som støy!
- Tenk språkbruk – velg riktige ord og begrep.
- Bruk presise og gode formuleringer.

I buss

- Vær alltid ute i god tid.
- Fremmøtetid kan variere fra oppdrag til oppdrag. Sjekk med oppdragsgiver.
- Sett av tid til å konferere med sjåføren om program, kjørerute, tidsrammer, bussen etc.
- Guide og sjåfør utveksler mobiltelefonnummer.
- Avtal med sjåføren hvem av dere som skal stå ved hvilken dør, ved av og påstigning.
- Gjør deg kjent med mikrofonen før gruppen kommer.
- Stå ved døren når gruppen kommer.
- Ta imot billetter der det er en del av rutinen.
- Sjekk at alle er på plass i bussen – sjekk antall.
- Presenter deg selv og sjåføren ved navn. Da kan du gjerne stå vendt mot passasjerene.
- Informer som sikkerhetsrutiner. Nødutganger, sikkerhetsbelter, og annen relevant informasjon.
- Sitt alltid i guidesete, med sikkerhetsbelte på, når bussen kjører.
- Stå minst mulig i bussen, og bare når bussen står stille.
- Hvis sjåføren er ukjent – vis vei/retning ved hjelp av håndbevegelser og /eller ord (hvis sjåføren forstår språket du guider på).
- Fortell om ting i tide – slik at alle får anledning til å se.
- De som sitter helt bak i bussen skal få med like mye som de fremme i bussen.
- Marker tydelig: si til høyre/venstre, si minst mulig rett frem.
- Identifiser det du snakker om. Si: *huset, til venstre, med den blå døren.*
- La bussen stoppe litt hvis sjåføren mener det er mulig.
- Kjør sakte forbi om mulig, alltid i samarbeid med sjåføren.
- Ha fokus på det som kan ses fra bussen, men sett ting i sammenheng.
- Snakk ikke om det du har kjørt forbi.
- Bestem deg på forhånd for hva du vil si noe om på kjøreruten.
- Gjenta spørsmål du får fra gruppen – slik at alle hører og får del i svaret.
- Ta pauser der det er naturlig (husk å skru av mikrofonen).
- Vurder hvor mye informasjon du vil gi i bussen før dere ankommer besøksstedet.

Ved stopp

- Fotostopp, da er det ut av bussen, ta bilde, og inn igjen.
- Ved besøksstopp. Opplys om hvor mye tid dere har på stedet.
- Si tydelig i fra om når bussen kjører videre (klokkeslett).
- Sjekk at du har samme klokkeid som gruppen.
- Forklar hvor bussen vil stå etter besøket, og hvilke kjennetegn bussen har.
- Si eventuelt noe om toaletter – andre tilbud på besøksstedet.
- Ta gruppen samlet inn og registrer gruppen/lever voucher.

Vandring

- Presenter deg. Forklar ruten dere skal følge.
- Forklar hvor dere skal avslutte.
- Marker etappene tydelig, dvs. fortell hvor langt vi skal gå før vi skal stoppe.
- Ha kontroll med gruppen – ikke mist noen.
- Tilpass tempo til gruppen og til tidsrammen.
- Tenk plassering – deg selv og gruppen.
- Ta hensyn til støy.
- Snakk aldri mens du går. Må du si noe, gå baklengs, vendt mot gruppen.
- Får du spørsmål – gjenta så hele gruppen får del i svaret.
- Tenk stemmebruk og pust.

Før oppdrag

- Sett deg inn i oppdragets program, rute og besøkssteder.
- Hvordan skal inngangspenger betales? Kontant? Voucher/kupong? Avtale?
- Om mulig innhent informasjon om gruppen. Hvem er de?
- Sjekk tidsrammen.
- Hvor skal de hentes? Sjekk møtested.
- Når er fremmøte? Vær alltid presis og vær ute i god tid?
- Hvor skal dere avslutte?
- Hvilke steder skal besøkes.
- Er det noe tema for turen?

I museer/samlinger/på sted

- Ønske velkommen og presenter deg for gruppen.
- Presenter museet – fortell om tilbudene (butikk, sikkerhetskontroll, toaletter etc.).
- Ha en plan for guidingen din.
- Fortell hva dere skal se/gjøre i museet.
- Forklar hvor dere skal avslutte.
- Led gruppen til det du vil vise dem.
- Stå slik at alle ser og hører deg.
- Ta hensyn til andre besøkende og grupper.
- Vent med å snakke til du har gruppens oppmerksomhet.
- Snakk aldri mens du går.
- Tilpass budskapet til gruppen og situasjonen.
- Forhold deg til *stemningen* i gruppen.
- Gi gruppen litt tid til å gå rundt på egenhånd.
- Vær tilgjengelig for spørsmål.
- Hvis dere skal videre med buss, gå til bussen litt før avtalt avreisetid.

Hvor bør guiden stå?

- Stå alltid ved siden av gjenstanden, aldri foran det du snakker om.
- Stå alltid vendt mot gruppen.
- Plasser gruppen slik at de ser best mulig.
- Snakk til gruppen. Ikke mot gjenstanden.
- Ha blikkontakt med gruppen.
- Vær i dialog med gruppen. Send på *mottakers kanal!*

Omvisning i kunstnerhjem

Guiding er å informere, fortelle, tolke og hjelpe de besøkende til å få en totalopplevelse de ikke ville kunne få uten guidens formidling og kunnskaper. Guiden knytter det de besøkende ser og sanser til fakta og detaljer slik at omgivelsene/stedet får en ny mening. Guiden setter ting i sammenheng og gir ting mening.

Faser i omvisningen

Første møte med guiden

- Ønske velkommen.
- Presentere seg.
- Fortelle hvor lang tid omvisningen vil ta.
- Si noe om det blir tid til å gå på egenhånd.
- Si noe om hvor omvisningen avsluttes.
- Fortell om stedets tilbud (kan også gjøres til slutt).

Start på selve omvisningen

- Start med en kort introduksjon som vekker interesse, åpner for oppmerksomhet og skaper en hyggelig atmosfære.
- Ta med vesentlige og viktige fakta i introduksjonen, men ikke forta deg i detaljer.

Rommene

- Rommets navn.
- Rommets opprinnelige funksjon.
- Bestem deg for hvilke gjenstander du vil si noe om (gjør et valg).
- Fortell om gjenstandene ved å sette dem i sammenheng med rommet, kunstneren og tingens historie.
- Tenk hele tiden biografi (trekk inn kunstnerens liv).
- Gjør omvisningen og fortellingene dine levende ved å flette inn anekdoter og historier fra kunstnerens liv og virke.
- Gi litt tid til spørsmål og dialog.
- Ikke "drep" dine tilhørere med for mange detaljer.
- "Lese" dine tilhørere – sjekk at du har dem med deg hele tiden.

Avslutning

- Rundt av på en hyggelig måte.
- Si noe om hva de finner når de går ut, hvilke tilbud som fins.
- Takk for oppmerksomheten og ønsk dem velkommen tilbake.

Selve formidlingen

- Sørg for en balansert fremstilling.
- Ikke ta med for mange detaljer på bekostning av helhetsopplevelsen.
- Velg omfang og gjør et utvalg i forhold til gruppen du forholder deg til (tenk: alder, interesser,...).
- Tenk timing.
- Vær oppmerksom på hvordan du vil håndtere spørsmål, gjenta om nødvendig spørsmålene slik at alle får del i svaret.
- Forklar faguttrykk om nødvendig.
- Tenk plassering. Stå aldri med ryggen til gruppen
- Vent med å snakke til du har gruppens oppmerksomhet.
- Unngå negative kommentarer og alt for private meninger.
- Ha et bevisst forhold til egen atferd. Vær rolig, imøtekommende, vennlig og trygg.
- Sett ditt personlige preg på omvisningen (men bli ikke for privat). Vær profesjonell.

I kunstmuseum

Visuell analyse - "Looking is not as simple as it looks"

Når vi betrakter kunst må vi bruke våre visuelle evner på en aktiv måte. Vi må lære oss å stille spørsmål mens vi observerer. Hva skal vi se etter. Hva skal vi spørre om.

Hvert kunstverk, hver gjenstand som vi ser på, presenterer et nytt problem som skal løses, og krever en spesiell tilnærming. Presentasjonen, analysen må tilpasses det enkelte kunstverk, og ikke omvendt.

Hvilke krav stilles til en god presentasjon.

Konsentrasjon, god observasjonsevne, visuell sensitivitet og forståelse. Lære seg å bruke øynene på en aktiv og faglig måte.

En god guide må kunne beskrive, tolke, overføre det en ser til språklige formuleringer. Ord kan forsterke eller krympe en opplevelse. Å beskrive er å bevisstgjøre seg hva man ser, men det er umulig å beskrive alt man ser. Følgelig må vi gjøre et utvalg. Vi må løfte frem vesentlig, og typiske trekk i kunstverket.

Det er viktig å sette ting i sammenheng (kontekst). Form og innhold hjelper en til å forstå hva kunstverket handler om. Beskrivelsene må være mest mulig objektiv. Tolkninger kan være mer personlige (preget av formidleren). Studiet av kunstverk krever tid. Det kan være lærerikt å vende tilbake flere ganger til samme kunstverk. Ved hvert møte vil en ofte oppdage noe nytt.

Fra bilde til språk

Overgangen fra det visuelle til det språklige er forbundet med mange avveininger. I beskrivelsen og tolkningen anvender vi ord som kan virke reduserende. Kunstverket krymper under ordene. Vi opplever at de formuleringene vi har skrevet ned, bare til en viss grad er dekkende for det mangfoldet kunstverket uttrykker. Årsaken er ofte at kunstverket åpner for flere mulige beskrivelser og tolkninger. I en analyse vil vi aldri kunne beskrive alle mulige nyanser. Vi må velge den ordlyden som vi oppfatter som mest representativ for helheten. Videre må vi huske at selv en beskrivelse, uansett hvor objektive og nøytrale vi prøver å være, også er en tolkning av det vi observerer.

Målsetningen må være å nå frem til en mest mulig sannsynlig tolkning. Er vi i tvil, er det greit å gjøre rede for nettopp den usikkerheten som knytter seg til beskrivelsen og tolkningen.

Synsvinkler

I analyse av malerier kan vi skjelne mellom to synsvinkler. Vi kan observere maleriet i et *kreativt perspektiv*. Da prøver vi å sette oss inn i hvordan kunstneren har arbeidet, tenkt og prøvd seg frem. Vi kan spørre hvorfor kunstneren valgte et bestemt farge skjema eller en bestemt type komposisjon fremfor en annen. Kan det ha noe med motivet og bildets meningsinnhold å gjøre. En annen måte å nærme seg et kunstverk på er gjennom et *historisk perspektiv*. Vi ser på bildet fra betrakterens ståsted. Kunstverket må settes inn i en historisk sammenheng. Da må vi bringe inn opplysninger om stil, kunst- og kulturhistorie. I praksis er det som regel snakk om å kombinere de to analyseperspektivene.

Malerier

I det følgende kommer forslag til analysemomenter og spørsmål vi kan stille når vi skal beskrive og tolke malerier. Hvilke spørsmål som stilles, har å gjøre med hva vi vil ha svar på, og hva slags analyseperspektiv som benyttes.

Identifikasjon:

Hva heter kunstneren. Hva er tittelen på kunstverket.

Forteller tittelen noe om bildets tema. Hva forestiller motivet, hva handler det om eller forteller det om. Når og Hvor ble bildet malt. Hvem var den opprinnelige oppdragsgiveren(kloster, kirke, fyrste, privatperson, kommune, stat, kongehus).

Motiv:

Beskriv og forklar bildets motiv. Motiv kan være religiøse, historiske, naturalistiske, realistiske, romantiske, symbolske, mytologiske, abstrakte eller nonfigurative.(Abstrakt kunst: gjengivelse av gjenstander i sterkt forenkling eller omforming. Brukes også om kunst som helt vraker motiver fra den sansbare verden, da i betydning nonfigurativ kunst. Nonfigurativ kunst: maleri og skulptur som er fri for referanser til den ytre virkelighet.)

Motiver kan være hentet fra hverdagslivet (genremaleri), gjengi oppstilte gjenstander(stilleben), beskrive interiører eller bygninger, portrettere mennesker eller fremstille landskap(naturlandskap, kulturlandskap, fjell, sjø, by). Bilder kan inneholde flere motiver. Hva er da hovedmotivet og hva er delmotiver. Kjenner vi til andre kunstnere som har arbeidet med samme motivtype. Kan vi si at motivet er en etterligning av observerbare fenomener i den ytre verden eller et uttrykk for kunstnerens indre tilstand. Temaet, eller kunstnerens idé, angir hva motivet handler om.

Portretter: I analyse av et portrett er det viktig å huske at det er personen i bildet, og ikke den historiske personen i seg selv, som er det sentrale. Et portrettmaleri er alltid en tolkning, og denne tolkningen er avhengig av kunstnerens innsikt, dyktighet og oppdragets art.

Fortellende motiver: Hva slags fortelling blir fremstilt. Hvordan er hovedhandlingen, rolig eller dramatisk. Kan man si noe om hva kunstnerens intensjon har vært.

Landskapsmotiver: Hva slags landskap er gjengitt (uberørt natur, kulturlandskap, industrilandskap). Hvor stort utsnitt av naturen blir gjengitt i bildet. Ser betrakteren landskapet fra et høyt eller lavt ståsted. Hva inneholder landskapet (bygninger, mennesker, ruiner). Hvilket tidspunkt på døgnet, året er gjengitt. Hvordan er forholdet mellom himmel og jord (horisontlinje, perspektiv). Med hvilke virkemidler har kunstneren oppnådd en bestemt stemning og uttrykk (lys, skygge, farger).

Teknikk og materiale:

Hva er bildet malt på. (treplate, lerret, papir..)Hvilke typer farger og maling er brukt. Hvordan er fargen påført.

Komposisjon:

Med komposisjon mener en formal organisering av enkeltdelene i forhold til helheten, så vel som til hverandre innbyrdes.

Bildeflatens organisering: Er den enkel eller sammensatt. Er den enhetlig eller variert. Er bildeflaten organisert geometrisk, fritt eller tilfeldig. Dominerer enkelte former over andre. Fins det symmetrisk eller asymmetrisk balanse i bildet. Bli enkelt former gjentatt eller variert. Fins det kontraster. Er komposisjonen preget av geometriske hjelpefigurer som sirkel, oval, firkant, trekant, spiral eller skrålinjer. Har bildets komposisjon ett eller flere oppmerksomhets punkter.

Enkeltdeler: Er det få eller mange enkeltdeler eller enheter i bildet. Er formene flate, eller ser de tredimensjonale ut.

Farger: Er fargene lyse eller mørke, mange eller få. Er fargene naturlige, subjektive, ekspressive, symbolske eller dekorative. Dominerer enkeltfarger. Er fargene kjølige eller varme. Fins det fargekontraster.

Lys og skygge: Komme lyset fra en definerbar kilde (solen, månen, stearinlys, elektrisk lys). Befinner lyskilden seg innenfor eller utenfor bildeflaten (bildets romillusjon). Kommer lyset inn i bilderommet som fra et spotlys. Er det kontraster mellom lys og skygge. Hvilken oppgave har skyggene: skape illusjon av tre dimensjoner på en todimensjonal flate, tydeliggjøre form og rom, vektlegge visse områder eller skape stemning.

Rom: Gir bildet en illusjon av rom (tredimensjonalt) eller flate(todimensjonalt).

Tid: Fremstiler bildet en øyeblikksskildring eller en evighetsskildring. Gjengir bildet en nøytral nåtidsskildring. Tar det lang eller kort tid for deg som betrakter å oppfatte bildet visuelt.

Bevegelse: Gir bildet en illusjon av bevegelse. Med hvilke virkemidler har kunstneren oppnådd dette.

Formidlingsteknikk ved ulike målgrupper – noen tips

Barnefamilier

- store aldersforskjeller
- husk at du skal kommunisere både med foreldre og barn
- involver både voksne og barn
- husk at barn blir utålmodige
- tilpass budskapet
- vær konkret, visualiser, still spørsmål
- er barna fornøyde, vil stort sett foreldrene være det også

Barn

- gjør besøket så hyggelig som mulig, tilpass deg barnas behov
- hjelp barna til å få en positiv opplevelse
- skap positive holdninger til stedet du guider på
- hjelp dem til å få et forhold til de gjenstandene, tingene dere ser på og opplever
- gjør det til en lek, bruk spørsmål
- la barna få tid til selv å oppleve, se og registrere ting
- få i gang en dialog med barna
- stimuler dem til å snakke seg i mellom
- lær barna å oppdage på egenhånd
- vær tålmodig, aldri nedlatende
- barn synes det er spennende å lære, spill på det

Ungdom/skoleklasser

Det som kompliserer

- de er mest opptatt av seg selv og hverandre (sosialisering)
- striden mellom barnet og den voksne formidleren.
- behov for selvstendighet, men også trygghet.
- de ville helst vært et helt annet sted, hotellet, restaurant, kaffebaren
- de føler at de er på ferie.
- de er oppmerksom i veldig kort tid, har problemer med å konsentrere seg over noe tid
- vær forsiktig med ironi, unngå sarkasme.

Det du bør gjøre

- guiden må samarbeide med læreren, men samtidig vise at det er han/hun som styrer guidingen, har ansvar for turen
- lærere fungerer ofte som reiseledere, gruppen er ofte dominert/influert av sin lærer
- forklar gruppen hvilken funksjon guiden har, gjerne i relasjon til læreren
- sett noen rammer (holde sammen, vente på hverandre, følge guiden, ansvarsfordeling...)
- forklar hva dere skal gjøre og se, gå gjennom programmet
- gjenta viktig informasjon (de er dårlige lyttere)
- korte dynamiske innlegg
- ha korte innlegg (5 – 8 min)
- ta utgangspunkt i deres kunnskapsnivå, ikke vær overbærende
- ta dem og deres livssituasjon på alvor
- spill på deres kompetanse

- still spørsmål, involver dem
- lytt til deres kommentarer og tilbakemeldinger
- si ja, ikke nei
- vis oppriktig interesse
- aksepter at de ikke husker tung og uvant informasjon
- være positiv, gi ros når de følger med
- være entusiastisk
- bruk eksempel fra deres livsverden, sett deg inn i deres språk, men ikke overdriv (balansegang)
- du har et ansvar og en mulighet til å skape positive holdninger til f. eks museumsbesøk og kulturformidling

Seniorer/pensjonister

Ingen ensartet gruppe. Vi har eldre og yngre seniorer, en voksende gruppe.

Ta hensyn til

- fysiologien (aldring)
- ting tar noe mer tid
- syn, hørsel, gange

Det du bør gjøre

- behandle med respekt og aktelse
- kommuniser så tydelig som mulig
- ta utgangspunkt i deres livsverden, husk de har opplevd mye av den nære historien, kanskje mer en deg, benytt ressursene deres
- ta pauser, vær oppmerksom på tegn på tretthet
- legg inn tid for samtale, og gi tid til egen opplevelse – hvis mulig
- tenk språkføring, formulering og artikulasjon
- tenk stemmebruk og stemmevolum

Funksjonshemmede

Ulike typer funksjonshemming krever ulik tilnærming.

For alle gjelder:

- de skal behandles med respekt
- ikke vær nedlatende
- gjennomfør jobben din som for en hvilken som helst annen gruppe

Binde og svaksynte

- Hvis svaksynt - kartlegg graden av svaksynthet
- Grip aldri fatt i noen uventet, si hva du gjør
- Bruk korte, konkrete beskrivelser
- Ikke unngå "seende ord"
- Hvis mulig la deltakerne berøre ting
- Mange blinde har en egen oppfatning av farge, så ikke være redd for å bruke fargehenvisninger, lys og mørke
- Husk at de som andre skal ha det hyggelig
- Utnytt akustikken i et rom for å gi begrep om størrelse (slå hende sammen i rommet, lyden sier noe om dimensjonene.
- Unngå trapper
- Plasser en blind person bak en seende person ved vandringer

Døve og hørselshemmende

- sett deg inn i gruppens behov
- bruker de tolk
- du guider gruppen ikke tolken
- snakk tydelig, ikke for lange sekvenser (det skal tolkes)
- stå med ansiktet vendt mot gruppen
- hold mikrofonen vekk fra leppene
- ta pauser
- aktiviser dem, still spørsmål
- ikke spis, eller tygg

Rullestolbrukere/bevegelseshemmende

- sjekk tilgang til de stedene som skal besøkes
- unngå ujevne underlag
- tilpass farten
- hvis du ikke kommer inn på besøksstedet med rullestol, sørg for at vedkommende får mest mulig informasjon (brosjyrer osv)
- legg inn ekstra tid for toalettbesøk
- vær tålmodig og positiv
- vær bevisst at du snakker til en sittende person, bøy deg ned

