

Tijljijsl respeclvollle bejegening van mensen met een beperking

Algemene tips in het contact met mensen met een beperking:

- Maak persoonlijk contact, van mens tot mens. Luister goed en toon oprecht interesse.
- Behandel je gesprekspartner met respect, mensen met een beperking willen als mens gezien worden en niet als 'gehandicapte'. Spreek diegene daarom ook aan zoals je ieder ander persoon zou aanspreken en laat diegene in diens waarde. Doe niet betuttelend of familiair. Staar iemand met een beperking niet na.
- Spreek met de persoon met een beperking zelf, en niet met degene met wie iemand samen is.
- Vraag of er iets is waarmee rekening gehouden moet worden. Spreek je vaker met deze persoon? Onthoud dit dan voor de volgende keer.
- Vraag of je kunt helpen en op welke manier.
- Wees niet beledigd als iemand met een beperking geen hulp wil.
- Ontferm je niet ongevraagd over mensen en hun hulpmiddelen.
- Probeer mee te denken als iets vanwege de beperking niet mogelijk is.
- Onthoud: ieder persoon is anders en iedere beperking is anders. Je kunt altijd vragen naar de voorkeuren van je gesprekspartner.
- Vanuit team mystery visit: Zorg dat het personeel herkenbaar is voor mensen, zodat mensen met een beperking weten wie ze kunnen aanspreken voor vragen zoals extra ondersteuning of waar het rolstoeltoilet is.
- Bied bij bestelling aan de bar aan aan iedereen of ze zelf het drankje gelijk willen meenemen of wensen dat het aan tafel wordt gebracht. Je kan niet altijd inschatten als personeel zijnde of iemand een beperking heeft. Iemand met een visuele beperking loopt niet altijd met een witte stok en bijvoorbeeld iemand met evenwichtsproblemen of handbeperkingen zijn niet gelijk herkenbaar voor personeel.

Tips in het contact met mensen met een visuele beperking:

- Noem bij een begroeting je naam, ook als jullie elkaar al kennen. Kennen jullie elkaar nog niet? Leg dan uit wie je bent.
- Benoem wat niet hoorbaar is. Als je tot handelen overgaat, vertel dan wat je doet of wat je van plan bent.
- Een gebaar, glimlach of gezichtsuitdrukking wordt doorgaans niet waargenomen. Reageer met woorden. Raak iemand niet zomaar aan.
- Vraag of en hoe je kunt helpen. Is je hulp niet nodig, dring dan niet aan.
- Vermijd woorden als 'hier' en 'daar'. Geef concrete aanwijzingen zoals: 'de koffie staat recht voor je op tafel'.
- Laat weten dat je weggaat, zodat je gesprekspartner niet door blijft praten terwijl je er niet meer bent.
- Spreek in gezelschap mensen bij naam aan, zodat duidelijk is tegen wie gesproken wordt.
- Geef informatie over de ruimte en vertel welke mensen en dieren er zijn.
- Vermijd struikelblokken zoals een tas, een niet aangeschoven stoel, speelgoed e.d.
- Te fel licht kan als vervelend worden ervaren, vraag wat prettig is voor de ander.
- Woorden als 'zien' en 'kijken' zijn spreektaal en kan je gerust gebruiken.

- Vraag van tevoren hoe je iemand kunt begeleiden: met de hand op je schouder, aan de arm of door je te volgen aan de hand van jouw mondelinge uitleg. Voorkeur van begeleiding verschilt per persoon.

Tips in het contact met mensen met een auditieve beperking:

- Geef het aan als je een gesprek begint. Zorg dat je oogcontact hebt, maak een handgebaar of geef een tikje op de schouder (terwijl je je in het gezichtsveld van diegene bevindt, benader iemand liever niet van achteren).
- Vraag op welke manier iemand die doof of slechthorend is wil communiceren: liplezen of schrijven? Schrijven kan op papier of via een smartphone. Hier zijn handige apps voor beschikbaar die spraak omzetten naar tekst, zoals 'live transcriptie'.
- Zorg voor een goede verlichting, zodat het gezicht en de mond van de spreker duidelijk zichtbaar zijn. Praat niet tegen de rug van je gesprekspartner of vanuit een andere ruimte.
- Spreek rustig, houd met praten het tempo van je gesprekspartner aan. Wanneer je gevraagd wordt om je zin te herhalen, herhaal dit dan één keer precies op dezelfde manier. Mocht het daarna nog niet verstaan worden, probeer het dan eens met andere woorden te zeggen.
- Spreek op normaal volume. Hard praten of schreeuwen is niet nodig.
- Houd je mond en ogen vrij, liplezen en oogcontact zijn erg belangrijk voor goede communicatie. Spreek dus zonder iets voor of in de mond.
- Articuleer duidelijk, praat niet binnensmonds.
- Gebruik mimiek en maak natuurlijke gebaren, maar overdrijf hierin niet.
- Geef aan waar het gesprek over gaat. Zo zijn woorden sneller te verstaan.
- Een rustige omgeving communiceert prettig. Zorg daarvoor indien mogelijk.
- Indien je een rumoerige situatie niet kunt ontwijken, kies dan een plek in een rustige hoek en laat de slechthorende tegen de muur zitten om rumoer zoveel mogelijk te vermijden.
- Praat met één persoon tegelijk en benader diegene vanaf één kant (ga niet met meerdere mensen om een doof persoon heen staan).
- Praat om de beurt en laat elkaar uitpraten.
- Ga niet verder dan 1,5 meter uit elkaar zitten of staan als jullie met elkaar praten en zorg ervoor dat je op gelijke gesprekshoogte of ooghoogte bent.
- Spreek standaard Nederlands, geen dialect.
- Vermijd moeilijke woorden en complexe zinnen, houd je zinnen kort. Gebruik geen vaktaal of afkortingen.
- Bied niet teveel informatie in één keer aan.
- Het is prettig als je geduldig bent. Geef je gesprekspartner de tijd om je spraak te verwerken.
- Zeg liever niet 'Laat maar' of 'Dat is niet belangrijk'.
- Maak indien mogelijk gebruik van Tolkvoorzieningen zoals schrijftolken en tolken Nederlandse Gebarentaal (www.tolkcontact.nl). Let op dat je in gesprek blijft met de persoon zelf en niet met de tolk.
- Leer indien mogelijk enige basisgebaren van de Nederlandse Gebarentaal.
- **Van Kees Twilt: bedienend personeel steeds meer uit het buitenland komt en het voor slechthorenden erg lastig is om iemand te verstaan die bijvoorbeeld Engels spreekt. Niet alleen de taal is anders. Als je die slecht of niet beheerst heb je een probleem! Daarnaast is het probleem dat het**

lipbeeld bij een buitenlandse taal anders is dan bij het Nederlands! Dat maakt spraakafzien (liplezen) lastiger.

Tips in het contact met mensen die prikkelgevoelig zijn:

- Zorg voor een rustige omgeving met weinig geluid, doorloop van andere mensen en lichtprikkelers.

Tips in het contact met mensen met een fysieke beperking / mensen die minder mobiel zijn:

- Creëer indien nodig ruimte zodat mensen in een hulpmiddel kunnen manoeuvreren.
- Bied je iets aan? Doe dat dan binnen handbereik zodat diegene er makkelijk bij kan.
- Wil iemand ondersteuning? Bied dat dan maar neem de leiding niet over.
- Geef mensen die moeilijk kunnen blijven staan indien mogelijk een stoel. Bied in een volle bus, tram of trein je zitplaats aan.
- Kom op gelijke hoogte van een rolstoelgebruiker. Zo is oogcontact makkelijk.

Tips in het contact met mensen met een verstandelijke beperking:

- Praat tegen de persoon zelf en niet tegen de begeleider. Lukt het contact niet, vraag dan 'mag ik even met je vader/zus/vriend praten?'
- Gebruik korte zinnen en gemakkelijke woorden.
- Ondersteun het gesprek non-verbaal met gebaren, oogcontact, stemvolume, houding, gezichtsuitdrukking etc.
- Luister aandachtig en neem de tijd.
- Zeg precies wat je bedoelt en wees duidelijk in wat je van de ander verwacht.
- Geef één opdracht of boodschap tegelijk.
- Controleer af en toe of je gesprekspartner je begrijpt. Laat diegene zo nodig in eigen woorden iets navertellen.

Gebruikte externe bronnen:

- [Tips om te communiceren met doven en slechthorenden | VAPH](#)
Vlaams Agentschap voor personen met een handicap
- www.jacquelinedamen.nl
- www.beterhoren.nl
- GGMD Voor Doven en Slechthorenden
- Koninklijke Visio
- Folder Gent: iedereen telt mee
- [Hoe spreek je iemand aan - MKB Toegankelijk](#)
-