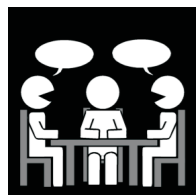


“Door een regelmatig ‘officieel moment’ is er de mogelijkheid dingen te zeggen. Dit verbetert de zeggenschap en de onderlinge relaties en cliënten ontwikkelen communicatievaardigheden.”



**Zorg voor medezeggenschap en inspraak van de cliënt.** Het organiseren van zogenaamde **huiskameroverleggen** kan hierbij helpen: bewoners van een woonplek die samen overleggen over zaken in huis. Denk bijvoorbeeld aan de kleur van gordijnen, maar ook de keuze van het eten. Door de aandacht voor elkaar ontwikkelen cliënten ook communicatievaardigheden en kunnen ze beter rekening houden met elkaar.

## MEER INFORMATIE



De film ‘laat me uitpraten’ is te vinden op [www.sterkeropeigenbenen.nl](http://www.sterkeropeigenbenen.nl).  
Meer informatie over problemen met communicatie vind je op [www.kentalis.nl](http://www.kentalis.nl).  
Communicatiehulpmiddelen voor mensen met verstandelijke beperkingen vind je op [www.steffie.nl](http://www.steffie.nl).

## BRONNEN

1. Coppens-Hofman MC, Maassen BAM, van Schrojenstein Lantman-de Valk HMJ, Snik AFM (2012). Speech difficulties and poor speech intelligibility in adults with down Syndrome: a review of the literature. Journal of Hearing Science 2012(2): 9-16(1).
2. Pictogrammen: [www.sclera.be](http://www.sclera.be)

Deze folder is een uitgave van het consortium Sterker op eigen benen en is mogelijk gemaakt door:



Het consortium Sterker op eigen benen is een samenwerking tussen de regionale zorgaanbieders **Dichterbij**, **Pluryn** en **Siza** en het **UMC St Radboud** te Nijmegen.



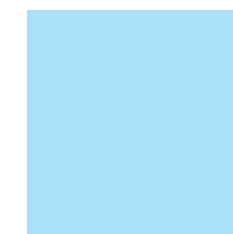
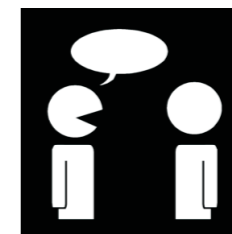
*Onze missie is het bevorderen van de gezondheid en de gezondheidszorg van mensen met verstandelijke beperkingen door integratie van onderzoek, onderwijs en patiëntenzorg.*

[www.sterkeropeigenbenen.nl](http://www.sterkeropeigenbenen.nl)



“Het is een kwestie van respect voor de medemens. Je laat iemand gewoon uitpraten, of degene verstandelijk beperkingen heeft of niet.”

# Communiceren met en door mensen met verstandelijke beperkingen



## PROBLEMEN MET COMMUNICATIE

Communiceren met mensen met verstandelijke beperkingen is soms lastig. Bijvoorbeeld als iemand met verstandelijke beperkingen moeite heeft met praten. Uit onderzoek<sup>1</sup> blijkt dat niet iedereen de tijd neemt om mensen met verstandelijke beperkingen uit te laten praten. Dat heeft gevolgen voor de zeggenschap van mensen met verstandelijke beperkingen. Deze folder gaat in op communicatie en zeggenschap. De informatie in deze folder komt uit gesprekken met familieleden, verwanten en begeleiders van mensen met verstandelijke beperkingen. Er is ook een film over dit onderwerp gemaakt voor en door mensen met verstandelijke beperkingen. Als we in deze folder spreken over 'cliënten' bedoelen we mensen met verstandelijke beperkingen. Deze folder is gemaakt voor familieleden, verwanten en begeleiders van cliënten. Er staan ook pictogrammen in. Dit helpt om de onderwerpen ook met de cliënten zelf te bespreken.

## UIT LATEN PRATEN EN GESPREKKEN VOEREN

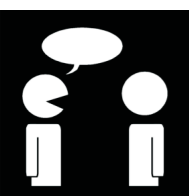
*“Soms denken mensen: 'hij reageert niet, hij hoort niks'. Maar dan blijkt dat hij alleen tijd nodig heeft om het te verwerken.”*

Mensen met verstandelijke beperkingen hebben vaak meer tijd nodig om na te denken, hun **prikkelverwerking verloopt langzamer**. Het is dan verleidelijk om zinnen van een cliënt zelf aan te vullen. De cliënt krijgt hierdoor geen kans om uit te praten en dat is heel vervelend. Wees daarom geduldig en plan tijd in voor gesprekken.

*“Tijd is geen excuus”*



Als er niet meteen tijd is voor een gesprek, kom er dan later op terug. Woongroepen hebben vaak veel **omgevingsgeluiden**: praten, muziek of deuren die hard dicht slaan. Daardoor wordt het nog moeilijker om iemand te verstaan die moeilijk praat. Zorg daarom tijdens een gesprek voor een rustige ruimte.



Wanneer je in **gesprek** bent met een cliënt, praat dan langzaam en op een rustige toon. Spreek ook duidelijk, verstaanbaar en in korte zinnen. Houd ook rekening met eventueel dialect. Stel vragen aan een cliënt één voor één en vraag de cliënt te herhalen wat je hebt gezegd. Zo kun je nagaan of hij/zij het begrepen heeft.

*“Mijn zus zegt altijd: 'zeg jij het maar', als ze het niet weet.”*



In sommige situaties weet een cliënt niet meteen wat hij/zij moet zeggen. Soms kost praten zoveel moeite dat de cliënt het opgeeft duidelijk te maken wat hij/zij bedoelt. Dan is het verleidelijk om een begeleider of familielid het woord te laten doen.

*“Ze streek steeds over haar buik. Buikpijn dachten wij, maar ze schudde heftig nee. Daarna streek ze over haar buik en legde gelijk haar hand op haar hart. Op deze manier geeft ze nu zelf aan als ze ergens mee zit.”*

Wanneer een cliënt onduidelijk of ongemakkelijk praat, is het vaak lastig te achterhalen hoe iemand zich voelt of wat er aan de hand is. Als de omgeving meer moeite doet om de cliënt te begrijpen, kom je samen verder. Probeer daarom het **praten van de cliënt te stimuleren**, bijvoorbeeld door vragen te stellen. Met het opnemen en terugluisteren van de stem, kun je het spreken van de cliënt ook stimuleren.

**Als het niet lukt om de cliënt te begrijpen**, vraag dan een (collega-)begeleider of familielid om hulp. Het helpt ook als je weet welke activiteiten een cliënt onderneemt. Een dagboekje is hierbij handig. Voor de communicatie kan je ook een woordenboek maken. Daarin worden woorden geschreven die de cliënt vaak gebruikt. Ook wordt er beschreven wat de cliënt met die woorden bedoelt en hoe hij/zij ze uitspreekt. De uitspraak kan ook beïnvloed worden door het dialect dat een cliënt spreekt, houd hier rekening mee. Een fotoboek over bijvoorbeeld familie kan ook helpen bij de communicatie.

*“Het gaat om wat je ziet, niet om wat je invult”*

Mensen in de omgeving van deze cliënten 'begrijpen' vaak door interpretatie wat iemand bedoelt. Hierdoor wordt gedrag of geluid van een cliënt nogal eens verkeerd geïnterpreteerd. Observeren van gedrag werkt dan beter. Kijk dus goed naar het gedrag en de **non-verbale signalen** en **interpreteer niet te snel**.

Onduidelijk praten wordt door anderen in een groep niet altijd geaccepteerd. Misverstanden en onbegrip liggen op de loer. Als de groep als bedreigend wordt ervaren, kan dit als gevolg hebben dat een cliënt zich terugtrekt op de eigen kamer.

*“Eén keer in de zoveel tijd hebben we overleg met iedereen die met de cliënten werkt. Dan bespreken we wat belangrijk is voor elke cliënt. Dat gaat om kleine dingetjes, want daar zit het 'm vaak in, als dingen niet lopen.”*



Beschrijf alle zaken die de communicatie met en door een cliënt ondersteunen in het **individueel ondersteunings-, behandel- of zorgplan** en gebruik dit ook! Bespreek daarnaast eventuele communicatieproblemen bij cliënten met (collega-) begeleiders en/of familieleden. Samen weet je meer dan alleen!

## ZEGGENSCHAP

*“Ik zeg altijd: zelfs één hand in de mouw van een trui steken, heeft al een meerwaarde”*



Wanneer cliënten de mogelijkheid hebben om uit te praten en te zeggen wat ze willen, helpt dit bij hun **zelfredzaamheid**, (mede)**zeggenschap** en de **ontwikkeling van communicatievaardigheden**. De mate van zeggenschap is afhankelijk van de persoon (karakter, opvoeding, niveau, omgeving).

*“Deze jongen heeft al vroeg geleerd zelf zijn bril op te zetten en het hoortoestel in te doen. Maar dat wordt nu voor hem gedaan. Als ik mensen inwerk zeg ik: 'kijk wat hij zelf kan'. Dan zie je hem zelf het hoortoestel indoen, dat kan hij perfect. Als ze dan zeggen 'wat goed dat hij dat kan', denk ik: 'je moet hem wel de mogelijkheid geven om het zelf te doen!’”*

Het is soms lastig te achterhalen wat een cliënt wil. Toch is het van groot belang hier tijd en energie in te stoppen. De omgeving moet de cliënt ook de kans geven om zelfstandig te zijn.