

Een goed gesprek

Een gesprek voeren met iemand met een beperking in horen én zien



live gesprek



videogesprek



telefoongesprek

Maak kennis met de ervaringsdeskundigen



Charlotte van de Molengraft heeft het syndroom van Usher en is steeds slechter gaan zien én horen. Zij is functioneel blind en heeft twee cochleair implantaten, waardoor zij redelijk spraak kan verstaan. Charlotte communiceert via gesproken taal.



Paul van Mil is vanaf zijn geboorte slechtziend en vanaf zijn negende jaar volledig blind. In zijn puberteit werd hij slechthorend aan beide oren. Paul communiceert via gesproken taal en maakt gebruik van een brailleleesregel.



Een goed live gesprek: rekening houden met een beperking in horen én zien (doofblindheid)

Voor veel mensen met een beperking in horen én zien verloopt de communicatie het beste tijdens een live gesprek. Men kan dan spraak afzien ('liplezen'), gebaren aflezen en tactiel contact maken. Door de beperking in horen én zien kost het meer tijd om informatie waar te nemen en te verwerken. Daardoor kan het langer duren voordat een boodschap is overgekomen en iemand antwoord kan geven. Een gesprek kan hierdoor veel energie kosten.

Verloopt de communicatie ondanks de aandachtspunten moeizaam? Bespreek de inzet van een tolk. Is er een tolk bij? Richt je dan tot de persoon met een beperking in horen én zien. Geef tijd voor het vertalen.

Aandachtspunten bij de voorbereiding

- Vraag bij het maken van de afspraak of er behoefte is aan een tolk
- Vraag bij het maken van de afspraak waar je rekening mee kunt houden in het gesprek
- Vraag bij het maken van de afspraak of iemand hulp wil bij het vinden van de gespreksruimte
- Plan ruim de tijd in voor het gesprek
- Zorg voor een ruimte zonder achtergrondgeluid
- Zorg voor een ruimte waar daglicht en kunstlicht aangepast kunnen worden (zonwering, dimmer)
- Zorg dat je goed zichtbaar bent: met een rustige achtergrond die contrasteert met jouw kleding
- Zorg dat jouw mond, gezicht en handen goed in beeld zijn.



“Blijf mij aankijken wanneer we met elkaar praten. Het stemgeluid moet naar mij gericht zijn, ook al kan ik niet meer spraak afzien”



“Als iemand niet zegt dat hij even weg is om koffie te pakken, dan krijg ik dat niet mee. Ik vind het fijn als iemand duidelijk vertelt wat hij doet of als hij wegloopt”

Aandachtspunten tijdens het live gesprek

- Spreek op normaal volume
- Pas je tempo aan aan de ander en articuleer goed
- Beschrijf de ruimte en vraag waar iemand wil zitten
- Gebruik ondersteunende gebaren
- Vraag of je verstaanbaar en zichtbaar bent
- Gebruik korte zinnen en vermijd vaktaal
- Stel één vraag tegelijk
- Geef ruim de tijd om antwoord te geven
- Check of jullie elkaar goed hebben begrepen
- Stel eventueel een vraag opnieuw in andere bewoordingen
- Schrijf steekwoorden op of maak simpele tekeningen ter ondersteuning van het gesprek
- Vraag of er behoefte is aan een pauze
- Benoem wanneer je weggaat en terugkomt
- Benoem wanneer het gesprek afgelopen is
- Geef een korte samenvatting van het gesprek
- Benoem de afspraken en het vervolg
- Bied aan om samenvatting en afspraken per mail of brief na te sturen.
- Bied aan om mee te lopen naar de uitgang van de gespreksruimte of het gebouw.



Een goed telefoongesprek: rekening houden met een beperking in horen én zien (doofblindheid)

Bij een telefoongesprek zijn mensen met een beperking in horen én zien volledig afhankelijk van hun gehoor. Door de beperking in horen én zien kost het meer tijd om informatie waar te nemen en te verwerken. Daardoor kan het langer duren voordat een boodschap is overgekomen en iemand antwoord kan geven. Een gesprek kan hierdoor veel energie kosten. De gesprekspartner kan de persoon met een beperking in horen én zien niet zien en geen mimiek aflezen. Hierdoor wordt wederzijdse afstemming in de communicatie mogelijk belemmerd.

Verloopt de communicatie ondanks de aandachtspunten moeizaam? Stel voor om een afspraak voor een videogesprek of een live gesprek te maken. Bespreek ook de inzet van een tolk.



"Te snel praten is 'not done' aan de telefoon. Haastige speed is voor mij zelden goed."



"Als iemand niet duidelijk articuleert, dan volg ik het niet. Ik snap dan niet wie ik aan de lijn heb en wat diegene wil."



Aandachtspunten bij de voorbereiding

- Vraag bij het maken van de afspraak waar je rekening mee kunt houden in het gesprek
- Plan ruim de tijd in voor het gesprek
- Zorg voor een ruimte zonder achtergrondgeluid

Aandachtspunten tijdens het telefoongesprek

- Spreek op normaal volume
- Vertel je naam en waarom je belt
- Vraag waar je rekening mee kunt houden in het gesprek
- Pas je tempo aan aan de ander en articuleer goed
- Vraag of je goed verstaanbaar bent
- Gebruik korte zinnen en vermijd vaktaal
- Stel één vraag tegelijk
- Geef ruim de tijd om antwoord te geven
- Check of jullie elkaar goed hebben begrepen
- Stel eventueel een vraag opnieuw in andere bewoordingen
- Gebruik eventueel het telefoonalfabet om een woord te spellen
- Vraag of er behoefte is aan een pauze in het gesprek
- Stel eventueel voor om later terug te bellen
- Benoem wanneer het gesprek afgelopen is
- Geef een korte samenvatting van het gesprek
- Benoem de afspraken en het vervolg
- Bied aan om samenvatting en afspraken per mail of brief na te sturen





Een goed videogesprek: rekening houden met een beperking in horen én zien (doofblindheid)

Bij een videogesprek kunnen sommige mensen met een beperking in horen én zien spraak afzien ('liplezen') of gebaren aflezen. Door de beperking in horen én zien kost het meer tijd om informatie waar te nemen en te verwerken. Daardoor kan het langer duren voordat een boodschap is overgekomen en iemand antwoord kan geven. Een gesprek kan hierdoor veel energie kosten.

Verloopt de communicatie ondanks de aandachtspunten moeizaam? Bespreek de inzet van een tolk. Is er een tolk bij? Richt je dan tot de persoon met een beperking in horen én zien. Geef tijd voor het vertalen.



"Als iemand in een ruimte zit die hol is of er geluid op de achtergrond is, dan is het moeilijker voor mij om iets te verstaan."

Aandachtspunten bij de voorbereiding

- Vraag bij het maken van de afspraak of er behoefte is aan een tolk
- Vraag bij het maken van de afspraak waar je rekening mee kunt houden in het gesprek
- Plan ruim de tijd in voor het gesprek
- Zorg voor een ruimte zonder achtergrondgeluid
- Zorg dat je goed zichtbaar bent: met een rustige achtergrond die contrasteert met jouw kleding
- Zorg dat jouw mond, gezicht en handen goed in beeld zijn
- Zet de video-instelling niet op 'vervagen van achtergrond'. Dit kan ervoor zorgen dat jouw handen niet altijd goed zichtbaar zijn als je gebaren maakt

Aandachtspunten tijdens het videogesprek

- Spreek op normaal volume
- Vertel je naam en waarom je belt
- Pas je tempo aan aan de ander en articuleer goed
- Gebruik ondersteunende gebaren
- Vraag of je verstaanbaar en zichtbaar bent
- Gebruik korte zinnen en vermijd vaktaal
- Stel één vraag tegelijk
- Geef ruim de tijd om antwoord te geven
- Check of jullie elkaar goed hebben begrepen
- Stel eventueel een vraag opnieuw in andere bewoordingen
- Vraag of er behoefte is aan een pauze
- Zet het gesprek eventueel voort op een ander moment
- Benoem wanneer je weggaat en terugkomt
- Benoem wanneer het gesprek afgelopen is
- Geef een korte samenvatting van het gesprek
- Benoem de afspraken en het vervolg
- Bied aan om samenvatting en afspraken per mail of brief na te sturen



“Het is storend voor mij wanneer de ander veel met zijn hoofd en handen beweegt. Dan raak ik auditief in de war en hoor ik minder goed.”



Meer weten?

Kijk op deelkracht.nl

Een Word-versie van dit document kan worden opgevraagd bij
e.klaassen@kentalis.nl

Charlotte van de Molengraft, Paul van Mil, Suzanne Koonen en Emma Klaassen
Projectgroep 'V&K: Maak kennis met doofblindheid, een beperking in horen én zien'
29 februari 2024

Bron: The Good Meeting, National Resource Center for Deafblindness
[The good meeting](https://www.nkcdb.se) (nkcdB.se)