

COMMUNICATIETIPS

Hieronder leer je 9 communicatietips die belangrijk zijn in je contact met dove en slechthorende patiënten. Deze tips kun je ook gebruiken als je (nog) geen gebaren kent.

Tip 1: de basis

Als je met een doof of slechthorend iemand praat:

- Aankijken / oogcontact (dan is er automatisch ook goed mondbeeld voor de ander)
- duidelijk en rustig articuleren (niet overdreven)
- Als je ja zegt, knik erbij. Als je nee zegt, schudt dan je hoofd.
- Met mondkapje op is mondbeeld niet zichtbaar. Communiceer met je lichaam. Bijvoorbeeld met gebarentaal, wijzen, knikken, schudden, ogen, wenkbrauwen
- Wijs naar wat je bedoelt. Voor goedgehoorde voelt wijzen als onbeleefd. In de communicatie met slechthorenden en doven is wijzen juist onmisbaar.

Tip 2: vermijdt tegenlicht

Stel je eens voor: je ligt op een prachtige zomerdag op je rug op het strand. Er komt iemand bij je staan, met zijn hoofd voor de zon. Je doet je ogen open en probeert te zien wie het is. Maar je ogen zijn verblind doordat je tegen het zonlicht inkijkt en je ziet in eerste instantie wel een omtrek, maar niet iemands gezicht. Dat is precies wat ook gebeurd als een slechthorend of doof iemand tegen het licht in moet liplezen. Liplezen met tegenlicht is ontzettend vermoeiend en verstoort een goede communicatie.

Zorg daarom ervoor dat je dove of slechthorende gesprekspartner niet tegen het licht inkijkt als jullie met elkaar in gesprek zijn. Als het kan, draai het om zodat het licht op jouw gezicht valt. Let hierop als je aan iemands bed staat. Als je de gordijnen dichttrekt, doe dan een lamp aan. Het liefst een hoge lamp aan het plafond. Bij elke andere lamp, zorg ervoor dat je niet in het licht staat, maar dat het licht op jou valt.



Tip 3: leg een kladblokje met pen neer

Leg een kladblokje met pen neer bij een slechthorende of dove patiënt die in bed ligt, bijvoorbeeld in het ziekenhuis. Als je er met gesproken woorden en liplezen niet uitkomt samen, dan kun je het kladblokje gebruiken. Schrijf op wat je wilt zeggen of maak een tekening. Laat ook hierin los dat het perfect eruit moet zien, het gaat om communicatie. Andersom kun je het kladblokje ook gebruiken. Stel dat jij de ander niet kan verstaan, dan kun je ook vragen of hij of zij het even opschrijft of tekent. Vergeet niet om de pen na het schrijven te laten liggen. Mensen nemen vaak automatisch een pen mee, maar het is handig om die bij het kladblok te laten liggen voor later.

Tip 4: aandacht trekken zodat iemand niet schrikt

Dove en slechthorende mensen schrikken snel. Wij horen je niet aankomen met voetstappen, praten of kloppen. Vaak staat iemand ineens voor, naast of achter ons en dan schrikken we flink. Wij moeten dus op een andere manier merken dat je er bent. Hoe kun je dit doen? Het beste kun je eerst even vragen wat iemand prettig vindt. Hieronder tips die vaak worden gebruikt:

- Licht aan en uit doen voor je binnenkomt. Dit is een manier van 'kloppen'.
- Even zwaaien met je handen binnen het gezichtsveld tot de ander je ziet.
- Op de grond stampen of springen (dit werkt bij houten vloeren want die geven mee)
- Als een patient in bed ligt: zacht tegen het bed aanduwen.

Tip 5: Begrijp je wat ik zeg?

Dit is een hele belangrijke. Vraag of iemand je heeft begrepen. En geef aan dat iemand steeds mag blijven vragen om herhaling tot hij of zij het begrijpt. Vaak zeggen mensen met een auditieve beperking dat ze begrijpen wat je zegt, terwijl dit niet altijd zo is. Ze zeggen dit omdat ze misschien al om herhaling hebben gevraagd en dat niet nog een keer durven doen. Ze willen iemand niet tot last zijn, zijn bang om dom gevonden te worden, of schamen zich voor hun gehoorverlies. Leg dit daarom bij voorbaat duidelijk uit, schrijf het op papier en laat het lezen: "Zeg het als je mij niet begrijpt. Maakt niet uit hoe vaak ik het moet herhalen, ik wil dat jij begrijpt wat ik tegen je zeg. We komen er samen uit!"



Tip 6: communicatie afspraken zichtbaar ophangen

Het is handig als je bij kennismaking met een patiënt en/of familielid een lijstje maakt met afspraken: wat heeft iemand nodig bij communicatie? Schrijf dit op een vel papier en hang het goed in zicht. Door het visueel te maken, wordt iedereen die in de buurt komt weer even aan herinnert: 'Oh ja, deze mevrouw of meneer hoort niet goed. Ik moet even duidelijk praten en niet in het licht gaan staan'.

Een lijstje zou er bijvoorbeeld zo uit kunnen zien:

- Bovenaan: LET OP: 'Meneer is doof' of: 'Mevrouw is slechthorend'.
- Aankijken, duidelijk praten, niet in het licht staan.
- Kladblokje met pen ligt op het nachtkastje voor als nodig.
- Als je binnenkomt: even zwaaien in gezichtsveld om te laten weten dat je er bent.
- Gehoorapparaat overdags in en 's nachts in het bakje op het nachtkastje.
(eventueel extra informatie over opladen van apparaat)
- Bij belangrijke gesprekken: meneer maakt gebruik van gebarentaaltolk op afstand.

Tip 7: nog meer visueel maken

Je merkt het al: visueel maken van informatie is de gouden formule! Dit kun je nog meer doen om duidelijk te maken wat je bedoelt:

- Zoveel mogelijk wijzen. Voor goedhorenden is het onbeleefd om veel te wijzen, maar in Gebarentaal is het een superbelangrijk onderdeel van de communicatie.
- Met plaatjes op je mobiel laten zien wat je bedoelt.
- Het alfabet op een papier bij de hand houden, zodat de ander het woord kan 'spellen' via papier door de letters aan te wijzen. Indien nodig kun je ook het handalfabet opzoeken op internet, uitprinten en gebruiken.



Tip 8: belangrijke gesprekken voeren met je dove of slechthorende patiënt

- Kijk nog eens naar de eerste 3 tips. Die vormen de basis.
- Ga als arts niet te dichtbij staan want omhoog kijken maakt communicatie voor je patiënt moeilijker. Pak liever een stoel en ga naast de patiënt zitten. Dan zit je namelijk direct op ooghoogte en kan je patiënt goed liplezen.
- Heeft iemand meer nodig? Dan kun je denken aan tolk op afstand (zie tip 9)
- Let op: kijk als arts naar de patiënt en niet naar de tolk (naast je of via mobiel). Je voert het gesprek immers met jouw patient en niet met de tolk. Het voelt vaak wat gek want de patiënt kijkt wel naar de tolk voor de vertaling van wat jij zegt. Maar probeer het aan te houden, dat jij naar de patiënt blijft kijken.
- Vraag een tweede persoon erbij. Bijvoorbeeld een familielid, goede vriend(in) of een ander contactpersoon. Iemand die meeluistert, eventueel kan herhalen als nodig of na afloop nog even kan nabespreken met de patiënt. Bij kennismaking kun je hierover alvast duidelijke afspraken maken met elkaar.

Tip 9: Handige hulpmiddelen

Verschillende hulpmiddelen helpen bij een goede communicatie. Vraag aan iemand welke hulpmiddelen hij of zij gebruikt. Het is prettig voor jou als je al een beetje weet wat je kunt verwachten. Daarom laat ik hieronder een aantal voorbeelden zien:

Hoortoestel – dit is een bekende. Een hoortoestel versterkt geluiden en wordt ingesteld op iemand gehoorverlies. Iemand die licht slechthorend is, heeft een lichte versterking nodig. Iemand met een zwaar gehoorverlies heeft zware versterking nodig.

Regelmatig heeft iemand met een zwaar gehoorverlies een 'lichte versterking' hoortoestel omdat deze kleiner is of zelfs onzichtbaar. Dit gebeurt als iemand zich voor zijn gehoorverlies schaamt. Dit is jammer want diegene mist hierdoor veel informatie die ze met een zwaarder (en dus groter) hoortoestel wél zouden meekrijgen. Kijk daarom niet naar de grootte van iemands hoortoestel. Dat zegt niet zoveel over het daadwerkelijke gehoorverlies.

Een hoortoestel werkt op wegwerpbatterijen. Vraag aan je patient hoe vaak ze vervangen moeten worden.



Cochleair implantaat (CI) en een Baha – dit zijn verschillende implantaten. Ze bestaan allebei uit een inwendig deel en een uitwendig deel. Aan de buitenkant zie je bij allebei een ‘dopje’ op het hoofd. Deze implantaten kunnen een oplossing zijn voor mensen die zwaar slechthorend zijn en voor wie hoortoestellen niet meer (voldoende) werken. Vraag aan je patiënt hoe en wanneer deze apparatuur opgeladen moet worden.

Soloapparatuur - dit is apparatuur dat gebruikt wordt door slechthorenden als ondersteuning op hun implantaat of hoortoestel. Solo-apparatuur bestaat uit een microfoonje en een ontvanger. Jij draagt het microfoonje om in te praten, de slechthorende zelf draagt de ontvanger. Jouw stem wordt hierdoor nog beter te verstaan.

Tolk Nederlandse Gebarentaal - een Gebarentaaltolk vertaalt van en naar Gebarentaal. Een tolk is gehouden aan beroepsgeheim en kan op verschillende manieren worden ingezet. Bijvoorbeeld om te tolken bij huisartsgesprekken, familiefeesten en uitvaartplechtigheden. Een tolkgebruiker krijgt tolkuren vergoed waarmee tolken ingezet kunnen worden. Natuurlijk kun je ook zelf op eigen kosten een tolk reserveren. [Lees hier meer over inzet van gebarentaal-en schrijftolken.](#)

Schrijftolk – een schrijftolk typt wat er gezegd wordt. Niet elke slechthorende en dove is gebarentaalvaardig. Met een schrijftolk kunnen ze dan gewoon meelesen. Ook hierbij geldt: een tolkgebruiker krijgt tolkuren vergoed, en hiermee kan ook een schrijftolk worden ingezet. [Lees hier meer over inzet van schrijf-en gebarentaaltolken.](#)

Tolk op Afstand – soms zijn er onverwachte gesprekken of heb je opeens even een gebarentaaltolk nodig. Dit kan gelukkig altijd met een Tolk op Afstand. De maximale duur van een tolk op afstand is 20 minuten. [Meer lezen over de inzet van Tolk op Afstand.](#)

KPN- teletolk – als je als doof of slechthorend bent en niet meer zelfstandig kunt telefoneren, dan kun je gebruik maken van KPN-teletolk. Die gebaart of typt wat er wordt gezegd. In deze tijd van corona bijvoorbeeld, mag je niet meer bij de huisarts langs en moet je eerst bellen. Dan kan een KPN-teletolk een uitkomst zijn om zo toch even met je huisarts te kunnen overleggen. Tolken hebben geheimhoudingsplicht. [Meer lezen over KPN-teletolk](#)



online training: communiceren met gebaren bij corona.

AVA-app – tot slot nog een app die steeds vaker gebruikt wordt: de AVA-app. Een app die je kunt installeren en die gesproken woorden in tekst omzet op je mobiel. Het schijnt goed te werken. Wel is het gebruik van een extra microfoontje aan te raden. [Meer lezen over deze app.](#)

Dit waren de belangrijkste tips!

Tot slot wil ik je enorm bedanken voor je inzet. Ik weet natuurlijk als geen ander hoe fijn het is als iemand rekening houdt met mijn doofheid. Het maakt een goede communicatie zoveel makkelijker. Elkaar begrijpen is immers het allerbelangrijkste en met deze tips gaat dat zeker lukken.

Veel succes!
Lieve groet,
Bianca

