



## GEDRAGSWIJZER: HOE GA IK OM MET IEMAND MET EEN BEPERKING?



Het zijn  
net  
mensen

*Reële*

## In tien stappen

### Het zijn net mensen

Mensen met een beperking hebben soms te maken met kwetsend taalgebruik en ongepast gedrag. Vaak gebeurt dit uit onwetendheid en niet uit onwil. Hoe ga je gelijkwaardig om met mensen met een beperking? Reëlle heeft voor jou tien stappen op een rijtje gezet. Want wij ervaren dagelijks hoe het is om met een beperking te leven, te werken en te sporten. En al maak je eens een foutje dan is dat niet zo erg. Dat snappen we wel, want we zijn immers net mensen!

Een gelijkwaardige relatie opbouwen met mensen met een beperking? Reëlle heeft een 10 stappenplan voor jou gemaakt:

1. Doe gewoon
2. Stel je voor
3. Maak oogcontact
4. Blijf jezelf
5. Let op je taalgebruik
6. Communiceer met aandacht
7. Durf te vragen
8. Geef de ruimte
9. Neem de tijd
10. Heb geduld



*"De kans dat je iemand met een beperking tegenkomt is groter dan tien procent!"*

Bron: Hoe doe ik gewoon normaal?

### Stap 1 Doe gewoon

Benader de persoon zoals je zelf wil worden benaderd.

### Stap 2 Stel je voor

Geef een hand. Ook al kan de persoon met beperking haar/zijn hand niet gebruiken. Je mag ook iemands linkerhand schudden. Richt je op de persoon die je aanspreekt en niet op de eventueel aanwezige begeleider.

### Stap 3 Maak oogcontact

Spreek duidelijk en kijk degene aan met wie je in gesprek bent. Ook als die persoon blind is.

### Stap 4 Blijf jezelf

Doe niet overdreven aardig, hulpvaardig of betuttelend. Help alleen als de persoon met beperking dat aan je vraagt. Maak geen kleinerende of grappige opmerkingen over de beperking om het ijs te breken.

### Stap 5 Let op je taalgebruik

Praat niet betuttelend of neerbuigend. Praat niet kinderachtig. Begin niet met jij en jouw als je elkaar voor het eerst ontmoet.

### Stap 6 Communiceer met aandacht

Ben je bang dat je betuttelend overkomt, vraag dat dan. Luister met aandacht als je gesprekspartner moeilijk spreekt. Als je het niet begrijpt, zeg dit dan en vraag om het te herhalen. Stel ja/nee vragen. Doe zeker niet alsof je het hebt verstaan.



*"Vier op de tien Nederlanders (40%) geeft aan niemand te kennen met een beperking. Alle respondenten zijn van mening dat mensen met een beperking moeten worden opgenomen in de maatschappij."*

*Bron: Rapport VGN: Beeldvorming over mensen met een beperking.*

## Stap 7 Durf te vragen

Vraag of je kunt helpen. Ga er niet automatisch vanuit dat iemand wil worden geholpen. Vul niet in voor een ander maar vraag of en wat je voor de ander kunt doen. En je mag best aan iemand in een rolstoel vragen hoe hij of zij in de rolstoel is terecht gekomen.

## Stap 8 Geef de ruimte

Toon aandacht en interesse. Verdiep je in de ander. Informeer naar zijn of haar vrije tijdsbesteding. Herhaal als je merkt dat je niet wordt verstaan. Herformuleer je zin als je merkt dat je niet wordt begrepen. Vraag als iets niet duidelijk is.

## Stap 9 Neem de tijd

Neem de tijd om kennis te maken. De wereld van iemand met een beperking is groter dan je denkt. Schep vertrouwen en vertel ook iets over jezelf.

## Stap 10 Heb geduld

Alledaagse handelingen kunnen voor mensen met een beperking meer tijd vergen. Bijvoorbeeld het tevoorschijn halen van een visitekaartje of een portemonnee bij de kassa van de supermarkt. Bewaar je geduld.



## Omgaan met mensen met een beperking

### 10 etiketteregels

1. Raak me niet aan
2. Blijf van mijn rolstoel
3. Vraag of ik wil worden geholpen, voordat je tot actie overgaat
4. Laat mijn hulphond zijn werk doen, leid hem niet af
5. Maak oogcontact en groet me
6. Praat als een volwassene tegen me
7. Praat met mij, niet met mijn begeleider over mij
8. Geef me een hand, ook al kan ik mijn hand niet gebruiken
9. Betuttel me niet
10. Doe geen extra moeite, ik ben ook maar een mens!



## 1 Hoe ga ik om met iemand met een auditieve beperking?

Iemand met een auditieve beperking kan doof of slechthorend zijn. Doof of slechthorend betekent veel meer dan 'niet goed kunnen horen'. Het betekent in meer of mindere mate afgesneden zijn van een belangrijke menselijke eigenschap: interactie door gesproken taal. Niet alleen horen is een probleem, maar ook gehoord worden. Toch hoeft communicatie en omgang met iemand met een auditieve beperking geen probleem te zijn. Als jij weet hoe je dat aanpakt.

1. Benader iemand met een auditieve beperking niet onopgemerkt van achteren. Hij of zij hoort je niet aankomen en zal schrikken. Schreeuw niet, want dat helpt niet. Het gehoorapparaat versterkt elk geluid. Daarom is het niet nodig om te roepen. Gesprekken kunnen daarom beter worden gevoerd in een ruimte zonder achtergrondlawaai.
2. Begin pas met praten als er oogcontact is. Let erop dat je geen kopje of hand voor je mond houdt terwijl je spreekt. Ga niet lopen als je praat, je bent dan niet meer te volgen. Doven en slechthorenden ontvangen vooral informatie via de ogen, het gezicht en het lichaam.
3. Heb geduld. Mensen met een auditieve beperking moeten van het mondbeeld en de lichaamstaal aflezen wat er wordt gezegd. Dit vergt een grote inspanning en kost veel tijd.
4. Bespreek wat iemand wel en niet kan horen. Vraag gerust of iets is verstaan. Op die manier laat je merken dat je begrijpt dat het lastig is om uit mondbeeld en lichaamstaal spraak af te lezen. Bovendien maak je het voor de ander gemakkelijker om te zeggen als hij of zij iets niet heeft verstaan.
5. Wees duidelijk en direct, vertel wat je wilt zeggen zonder veel omhaal, zonder veel bijzinnen en omwegen. Gebruik eens andere woorden, dit vergroot de mogelijkheden voor je dove of slechthorende gesprekspartner om je te begrijpen.
6. Schrijf woorden op die niet of moeilijk te raden zijn. Namen, adressen telefoonnummers, datum en uur van een afspraak, enzovoorts.

- 7.** Let erop dat je je emoties ondubbelzinnig duidelijk maakt. Doven en slechthorenden zijn meestal goed in het begrijpen van lichaamstaal. Maar lichaamstaal is soms indirect of dubbelzinnig. Het is lastig om alleen uit visuele signalen op te maken of iemand geërgerd, onaardig of gestrest is.
- 8.** Zorg dat je mimiek in overeenstemming is met wat je zegt. Ondersteun wat je zegt zo veel mogelijk met natuurlijke gebaren. Doven en slechthorenden moeten zich baseren op wat zij zien. Dit geeft onzekerheid. Zij kunnen immers niet controleren of wat zij zien beantwoordt aan de realiteit.
- 9.** Vraag je gesprekspartner wat harder of zachter te praten als dat nodig is. Een dove of slechthorende persoon kan de sterkte van zijn eigen stem niet afstemmen op het omgevingsgeluid.
- 10.** Spreek niet door elkaar, de slechthorende en dove persoon kan maar één persoon tegelijk volgen. Het is soms moeilijk om te weten wie wat zegt bij drukke gesprekken.

## **2 Hoe ga ik om met iemand met autisme?**

Iemand met autisme heeft in meer of mindere mate moeite met het deelnemen aan het sociale verkeer. Prettig omgaan met mensen met autisme betekent dat je daarmee rekening houdt.

- 1.** Wees zorgvuldig in de manier waarop je contact legt. Vermijd aanrakingen en dwing iemand met autisme niet tot langdurig oogcontact. Iemand met autisme heeft vaak moeite met fysiek contact en soms ook met oogcontact.
- 2.** Houd een neutrale gezichtsuitdrukking en een normaal stemgebruik. Zo komen je boodschappen het duidelijkst over. Mensen met autisme vinden het lastig om stemmingen en gelaatsuitdrukkingen te interpreteren. Veel variatie in gelaatsuitdrukking en stemgebruik leiden af van wat je hem of haar wil vertellen.
- 3.** Gedraag je voorspelbaar. Mensen met autisme hebben grote behoefte aan structuur en veiligheid. Veranderingen zijn bedreigend. Als jij daarmee rekening houdt, loopt het contact soepeler.
- 4.** Let op de reactie van je gesprekspartner en pas je gedrag daarbij aan. Bedenk dat de ander zich niet of heel moeilijk aan jou kan aanpassen. Mensen met autisme hebben vaak moeite om het innerlijk van de ander te begrijpen en er rekening mee te houden.
- 5.** Toon begrip. Realiseer je dat mensen met autisme vaak voortdurend hun best doen om sociale interacties te laten lukken en erbij te horen, zonder daar goed in te slagen. De omgeving is zich vrijwel nooit van hun inspanningen bewust, juist omdat zij hierin altijd tekort lijken te schieten. Realiseer je hoe eenzaam dit is en hoeveel energie het kost.
- 6.** Neem geen taken of beslissingen over. Iemand met autisme kan goed aangeven wat hij wil, mits hij de tijd krijgt het duidelijk te maken. Geef hem of haar daartoe de kans. Het gewone dagelijkse verkeer kost veel energie.
- 7.** Neem de tijd. Autisme gaat soms gepaard met individuele eigenaardigheden. Die moet je leren kennen en begrijpen om de mens achter de beperking te ontdekken en op waarde te schatten.



8. Pas op met humor. Mensen met autisme nemen woorden vaak letterlijk. Een grapje interpreteren ze niet altijd zoals het is bedoeld. Maak je een grapje, zeg dat er dan bij.
9. Zorg ervoor dat de omgeving zo veilig mogelijk blijft. Dat betekent bijvoorbeeld weinig nieuwe gezichten op een feestje, geen onverwachte activiteiten enzovoorts.
10. Bedenk dat iemand met autisme geen verstandelijke beperking heeft en behandel hem of haar gelijkwaardig.

### **3 Hoe ga ik om met mensen met dementie?**

Bij mensen met dementie worden denken, oriëntatievermogen, begrip, leer- en oordeelvermogen en taalgebruik minder, terwijl het bewustzijn helder blijft. Maar het meest opvallend zijn de ernstige geheugenproblemen. Het opnemen van nieuwe informatie lukt niet meer zo goed en er ontstaan problemen met lezen, praten, schrijven en rekenen. Jij kunt helpen door hiermee rekening te houden.

- 1.** Benader de ander met respect en niet 'als een kind.' Hij of zij is een volwassen mens, met een eigen geschiedenis.
- 2.** Neem niets uit handen wat hij of zij nog kan, ook niet als het een beetje fout loopt, of iets te lang duurt.
- 3.** Hou je bezig met de mogelijkheden, niet met de onmogelijkheden van de mens met dementie. Pas je tempo aan. Omdat iemand met dementie veel vergeet van wat hij of zij meemaakt, is veel nieuw en onbekend wat voor ons bekend en vertrouwd is.
- 4.** Praat langzaam en gebruik korte zinnen, stel één vraag of maak één opmerking tegelijk in een zin.
- 5.** Vertel wat er op dit moment aan de orde is, gebruik foto's als je over bekenden praat.
- 6.** Koppel taal (abstract) zoveel mogelijk aan object (concreet). Bijvoorbeeld: ga voor het raam staan als je over het weer praat.
- 7.** Voeg meteen de daad bij het woord. Als er tijd zit tussen woord en daad is het snel vergeten.
- 8.** Vermijd testsituaties. Maak de dementerende niet nog onzekerder door veel vragen te stellen als 'Wie is die meneer/mevrouw?', 'Waar wonen de kinderen?', 'Wanneer zijn ze jarig?' Blijf niet doorvragen als hij of zij het niet meer weet.
- 9.** Help hem of haar met de tijdsoriëntatie door regelmatig op te merken hoe laat het is, welke dag het is of in welk seizoen we leven. Bijvoorbeeld: het is nu half elf en koffietijd.

- 10.** Reageer passend op de emoties van de dementerende. Blijf kalm bij boosheid en poets verdriet niet weg want de emoties zijn oprecht. Zij komen voort uit de ziekte. Probeer hem of haar af te leiden door bijvoorbeeld over een onderwerp te beginnen, waarvan je weet dat hij of zij het een prettig onderwerp vindt.

## **4 Hoe ga ik om met iemand met een fysieke beperking?**

Iemand met een zichtbare fysieke beperking is in meer of mindere mate zelfstandig. Hij of zij kan zelf het beste aangeven waarbij hij of zij ondersteuning nodig heeft. Overleg dus voordat je gaat helpen. En ga er nooit vanuit dat hij of zij ook een verstandelijke beperking heeft, omdat hij of zij in een rolstoel zit, spasmen heeft of moeilijk praat. Jij kunt helpen door hen normaal te behandelen.

- 1.** Doe normaal. Tegen iemand in een rolstoel hoef je niet extra aardig te doen. De persoon is het meest gebaat met gewoon normaal gedrag.
- 2.** Vraag voordat je helpt. En vraag op welke manier je dat het best kunt doen. Hou er rekening mee, dat mensen met een fysieke beperking ook graag zelfstandig zijn.
- 3.** Betuttel niet, spreek zoals je spreekt met iemand zonder beperking. Denk na voordat je iets zegt. Gebruik voor mensen met een fysieke beperking nooit de nietszeggende groepsterm 'ze.'
- 4.** Raak de hulpmiddelen niet aan. Blijf van de rolstoel of kruk af en leid de hulphond niet af door hem te aaien.
- 5.** Neem geen beslissingen voor de persoon met een fysieke beperking. Hij of zij weet zelf het beste wat hij of zij kan of niet.
- 6.** Toon geduld. Door de fysieke beperking kunnen bepaalde handelingen trager gaan. Het is belangrijk dat je de tijd neemt. Hierdoor voelt de persoon met een fysieke beperking zich rustiger.
- 7.** Wees discreet, schend niet iemands privacy. Als je iemand begeleidt naar de arts, gun de persoon dan zijn of haar privacy.
- 8.** Luister aandachtig als iemand moeite heeft met praten. Vraag om het te herhalen als je het niet begrijpt. Doe zeker niet alsof je hem of haar hebt verstaan.
- 9.** Ondersteun als iemand slecht ter been is, maar neem niet de leiding.
- 10.** Bied je iets aan, doe dat dan binnen handbereik.

## **5 Hoe ga je om met iemand met iemand met een (licht) verstandelijke beperking?**

De meeste mensen met een (licht) verstandelijke beperking kunnen zich redelijk goed uitdrukken en ook aan hun uiterlijk valt vaak niets bijzonders te zien. Bovendien zijn zij meesters in het verbergen van hun beperking. Toch is herkenning van de beperking belangrijk. Als mensen met een licht verstandelijke beperking moeten opboksen tegen te hoge verwachtingen en eisen van de omgeving, veroorzaakt dat stress of problemen in communicatie en gedrag. Dit is geen kwestie van onwil maar van onvermogen.

- 1.** Benader de ander respectvol en gelijkwaardig. Neem de ander serieus. Praat niet op een betuttelende of kinderachtige manier.
- 2.** Wees duidelijk, concreet en consequent. Iemand met een verstandelijke beperking heeft een concreet denkniveau en is gericht op het heden. Hij of zij heeft moeite met abstracte vragen.
- 3.** Let op je houding en stemgebruik. Je gesprekspartner met verstandelijke beperking en heeft soms moeite met het interpreteren van lichaamstaal en heeft beperkte sociale vaardigheden.
- 4.** Gebruik korte zinnen, geen moeilijke woorden en geen beeldspraak. Een grapje of uitdrukking wordt soms niet begrepen.
- 5.** Neem de tijd. Iemand met een verstandelijke beperking denkt anders en reageert minder snel.
- 6.** Hou het eenvoudig en vat geregeld samen. Maak onderscheid tussen hoofd- en bijzaken. Herformuleer je boodschap als je merkt dat de ander je niet heeft begrepen.
- 7.** Luister goed en vraag door als je jouw gesprekspartner niet begrijpt. Iemand met een verstandelijke beperking spreekt soms in korte of hakkende zinnen. Hij of zij gebruikt moeilijke woorden soms verkeerd of spreekt ze verkeerd uit.

- 8.** Houd er rekening mee dat bij het maken van plannen of afspraken iemand met een verstandelijke beperking vaak de consequenties van handelen niet overziet en het moeilijk vindt om naar eigen handelen te kijken.
- 9.** Besef dat iemand met een verstandelijke beperking een beperkte sociale zelfredzaamheid heeft. Grijp in als je merkt dat (criminele) mensen in de omgeving hiervan misbruik maken.
- 10.** Spreek iemand gewoon aan op gedrag dat ergernis of overlast veroorzaakt. Geef daarbij tips hoe iemand zich anders kan gedragen.

## 6 Hoe ga je om met iemand met een visuele beperking?

De samenleving reageert vaak ongemakkelijk op mensen met een visuele beperking. Het is immers een beperking die erg opvalt. Blinden of slechtzienden gebruiken misschien een taststok, een donkere of dik beglaasde bril of een blindegeleidehond. Iemand met een visuele beperking kan zich in de openbare ruimte vaak goed redden. Maar er zijn situaties denkbaar waar ondersteuning welkom is. Jij kunt helpen als jouw begeleiding veilig, rustig en doordacht gebeurt. Als algemene stelregel kun je aanhouden: doe alles in overleg. Vraag als ziende of en hoe je het beste kan helpen.

- 1.** Noem bij begroeting altijd je naam, ook als je elkaar al kent. Laat een blinde of slechtziende nooit raden naar wie je bent! De meeste blinden vinden het absoluut niet fijn om zulke raadspelletjes te spelen. Vertel altijd wie er in een kamer is. Stel iedereen voor, ook kinderen en huisdieren.
- 2.** Noem bij het aanspreken van iemand die slechtziend of blind is zijn naam, zodat hij of zij weet dat er tegen hem of haar wordt gesproken. Praat duidelijk. Je hoeft tegen een slechtziende of blinde niet harder te praten. Vermijd wel storende omgevingsgeluiden.
- 3.** Raak iemand die slechtziend of blind is niet onverwacht aan. Waarschuw vooraf als je een hand wil geven. Raak zelf even met je hand de hand van de blinde of slechtziende aan.
- 4.** Heb geen medelijden. Medelijden en overmatige bezorgdheid worden door heel wat blinden en slechtzienden absoluut niet aanvaard. Je kunt wel vragen of je hulp gewenst is.
- 5.** Wijs een zitplaats aan door de hand van de slechtziende of blinde persoon op de achterkant van de rugleuning van de stoel te leggen en te zeggen dat de stoel voor hem of haar staat.

6. Besef dat iemand met een visuele beperking wijzen en gebaren zoals knikken of schudden niet kan waarnemen. Ook je glimlach ziet hij of zij niet. Reageer met woorden. Een knikje, een glimlach of andere lichaamstaal kan de blinde persoon niet zien. Ondersteun je gelaatsuitdrukking met woorden.
7. Bedenk dat woorden zoals 'hier' en 'daar' voor een plaatsaanduiding voor een persoon met een visuele beperking niets betekenen. Geef daarom een zo concreet mogelijke beschrijving. Praat in termen van concrete afstanden, duidelijke plaatsaanduidingen (links, rechts, voor, achter) of gebruik de stand van de wijzers van klok ter oriëntering.
8. Geef een voorwerp in de hand als je iets wilt laten 'zien'. De woorden 'zien', 'kijken', 'lezen' zijn geen taboewoorden. Ze worden ook door blinden en slechtzienden gebruikt. Met 'zien' of 'kijken' bedoelt de persoon met visuele beperking dan de voor hem specifieke manier van zien: horen, voelen, tasten, waarnemen. Je kunt dus gerust aan een blinde persoon vragen: 'Wilt je dit even zien?'
9. Vertel wat het is als je de slechtziende of blinde persoon iets aanbiedt: koffie, thee, frisdrank enzovoorts. En laat de persoon met de hand voelen waar zijn of haar glas of kopje staat.
10. Bied je arm aan om een persoon met een visuele beperking te begeleiden. Hij of zij kan dan inhaken of je arm boven de elleboog vastnemen. Waarschuw tijdig voor hindernissen. Duw nooit een blinde of slechtziende persoon voor je uit!



### **Reële Communicatie**

Den Dries 2, 5552 CL Valkenswaard

(040) 20 75 295

info@reelle.nl

www.reelle.nl

### **ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN**

Niets uit deze uitgave kan worden veelelvoudigd of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

**EIGENWIJSHEID IS IMMERS NIET TE KOPIËREN...**