



Het belang van begrijpelijke communicatie

Concrete tips voor contact met mensen met een licht verstandelijke beperking

Begrijpelijke communicatie is een belangrijke sleutel voor mensen met een licht verstandelijke beperking om goed mee te komen in de maatschappij. Schrijf geen ingewikkelde teksten, maak het eenvoudig en helder. Door begrijpelijke communicatie kunnen sommige mensen met een verstandelijke beperking meer zaken zelf regelen en hebben zij minder (administratieve) ondersteuning nodig. In deze factsheet presenteren we praktische tips voor begrijpelijke communicatie.

Deze tips zijn gebaseerd op Het gezin centraal en LVB (2019) van Arjan Bolt, Renske van Bommel en Ella Tacq.

Taalgebruik

- Spreek in korte zinnen met eenvoudige woorden.
- Gebruik eenvoudige taal, maar voorkom kinderachtige taal.
- Kies zoveel mogelijk voor concrete bewoordingen in plaats van abstracties.
- Bouw stiltes in zodat de ander tijd heeft om vragen of opmerkingen te verwerken.
- Bespreek één onderwerp tegelijk.
- Wees oprecht geïnteresseerd in wat de ander je vertelt.
- Vestig voortdurend aandacht op competenties, positieve ervaringen en hoop.
- Vermijd termen en begrippen uit een andere taal.
- Wees voorzichtig met gezegden en spreekwoorden, of licht in elk geval de betekenis ervan toe als de ander het gezegde niet kent.
- Gebruik van humor kan werken, wees er echter alert op dat ironie of subtiele grapjes misschien niet begrepen worden, met het risico dat de ander het gevoel heeft voor schut gezet te worden.
- Maak gebruik van beeldtaal waarbij je gebruik maakt van visualisatie, videobeelden, poppetjes en andere hulpmiddelen; dat werkt vaak erg goed.
- Wees er alert op dat verstandelijk beperkte cliënten abstracte of overdrachtelijke begrippen vaak letterlijk nemen. Denk aan termen als: 'afstand bewaren', 'warmte bieden' of 'in de kou laten staan'.

Actief luisteren

- Stel één vraag tegelijk.
- Pas je spreektempo aan en geef voldoende tijd om na te denken.
- Herhaal geregeld en zeker als de ander moeite heeft een antwoord op een vraag te formuleren.
- Geef weinig keuzes bij een meerkeuzevraag.
- Leg uit wat de bedoeling van een vraag is als de ander moeite heeft een antwoord te geven of als je merkt dat de ander de vraag onprettig vindt. Ga dat na door ernaar te vragen als je denkt dat dat het geval is.
- Maak geregeld duidelijk dat de client geen 'foute' antwoorden kan geven en dat je vragen bedoeld zijn om te achterhalen wat de ander denkt of voelt en waarmee hij het best geholpen kan worden.
- Vermoed je een sociaal wenselijk antwoord, ga dan na of de ander de vraag goed heeft begrepen.
- Maak gebruik van de zogenaamde yes-setting: een reeks vragen waarvan je weet dat het antwoord 'ja' is. Bijvoorbeeld: *Ben je net naar school geweest? Denk je dat we hier kunnen*



gaan zitten samen? Een reeks vragen waarop iemand moeiteloos bevestigend kan antwoorden, schept een positieve context en helpt om te ontspannen en schroom te overwinnen.

- Vat vaak samen en rijg het antwoord op een vraag met behulp van een samenvatting of parafraze aan de volgende vraag. Bijvoorbeeld: *Je zegt dat je het moeilijk vindt om 'nee' te zeggen als je zoontje om een snoepje blijft vragen. Kun je een recent moment herinneren dat het je wel lukte om 'nee' te zeggen?*
- Zorg bij actief luisteren dat je helpt het overzicht te bewaren; dit doe je vooral door extra aandacht te besteden aan samenvatten en parafraseren.
- Ga na welke open vragen aansluiten bij het denkniveau van de persoon en wees alert op vragen die te lastig of te abstract zijn. Soms helpt juist het stellen van gesloten vragen, of het afwisselen van gesloten en open vragen, iemand om gedachten beter te kunnen ordenen.

Structureren

- Sluit aan bij het tempo (door geregeld na te gaan of de ander je nog kan volgen).
- Neem kleine stappen en herhaal ze vaak. Vraag soms de ander ook te herhalen, om te checken of jullie nog op hetzelfde spoor zitten.
- Geef tijd om vragen te beantwoorden en geef tijd, door stiltes te laten vallen, om opmerkingen of vragen te verwerpen. Benoem dat ook, waar nodig. Onderstreep dat antwoorden nooit verkeerd kunnen zijn.
- Bespreek één onderwerp tegelijk.
- Houd de rode draad van een gesprek goed vast. Weidt iemand uit of springt hij van de hak op de tak, leid hem dan weer terug naar het onderwerp en de agenda.
- Wissel praten en samen doen af. Voorbeeld: oefen de vaardigheid 'geven van een instructie tijdens de maaltijd' ook echt aan de tafel thuis.
- Stem de duur van een gesprek en het aantal onderwerpen dat je bespreekt af op het concentratievermogen van iemand.

Complimenteren en feedback geven

Geef complimenten:

- Direct compliment: *Dat heb je goed gedaan!*
- Indirect compliment: *Hoe heb je het vol kunnen houden om in je eentje een hele dag voor Kevin te zorgen terwijl je je zo beroerd voelde?*
- Positieve karakterduiding: *Jij bent zo zorgvuldig en precies, daardoor lukte het je even niet om de badkamer schoon te maken.*
- Non-verbaal, bijvoorbeeld door een duim omhoog, een knipoog of een schouderklop.

Geef feedback op ongewenst gedrag:

- Vestig je aandacht op wat wel wenselijk is: *Je bent nu drie keer te laat gekomen, zullen we afspreken dat je voortaan op tijd komt of mij een berichtje stuurt als je denkt te laat te komen?*
- Vragenderwijs: *Wat is de reden volgens jou dat ik over dit gedrag of deze gebeurtenis met je wil praten?*



Tips voor eenvoudige spreek- en schrijftaal (Bron: LVB? Daar kun je wat mee! Januari 2018)	
Spreektip	Toelichting of voorbeeld
Gebruik woorden die iets precies beschrijven.	Dus gebruik niet "openbaar vervoer", maar wel "bus" of "trein".
Gebruik gangbare, concrete woorden.	Dus gebruik niet "toilet", maar wel "WC".
Gebruik korte zinnen, en schrijf in iedere zin over een onderwerp.	Dus niet: "Als je me vertelt wat je wilt, kan ik je helpen", maar wel "Ik kan je helpen. Vertel me wat je wilt."
Gebruik geen grote getallen en geen procenten als dat niet nodig is.	Dus niet: "100.000 mensen, en 14 %", maar wel "heel veel mensen, en een kleine groep mensen".
Houd vast aan eerder gebruikte woorden.	Dus als je spreekt over gevoelens, ook altijd het woord "gevoelens" gebruiken. En niet opeens het woord "emoties".
Probeer aan te sluiten bij het taalgebruik van de inwoner door woorden te gebruiken die de inwoner kent en zelf ook gebruikt	(NB: niet als de inwoner straattaal gebruikt).
Praat rustig en stel één vraag tegelijk. Geef de inwoner vervolgens ruim de tijd om antwoord te geven voordat je de volgende vraag stelt.	Mensen met LVB hebben moeite om vragen direct te begrijpen, te verwerken en een juist antwoord te vinden. Gun ze de tijd. Te snel vervolgvragen tellen brengt ze in verwarring. Echter, een te grote pauze kan ook als bedreigend worden ervaren. Wees hier alert op. Voorbeeld hoe het niet zou moeten: "Kijk naar de jongen op het plaatje in het boek. Wat doet de jongen? En wat denk je dat de jongen denkt? Wat voelt hij?". Wel: "Kijk naar de jongen op het plaatje. Wat doet de jongen? (wachten op het antwoord), wat denkt de jongen? (wachten op het antwoord), wat voelt hij? (wachten op het antwoord)".
Vermijd het gebruik van spreekwoorden, woordspelingen, en cynisme.	Dit is figuurlijke taal en dit begrijpt de inwoner mogelijk niet. Wanneer je bijvoorbeeld het spreekwoord "even de kat uit de boom kijken" gebruikt, zal een persoon met LVB dit letterlijk kunnen nemen en naar de boom buiten het klaslokaal gaan staren.
Zorg dat non-verbale en verbale informatie overeenkomen.	Dus bijvoorbeeld niet sarcastisch (lachend) vertellen wat er niet goed gegaan is.
Gebruik, wanneer mogelijk, korte woorden.	Dus niet: "autobus", maar wel: "bus".
Leg moeilijke woorden uit als je die toch wilt gebruiken.	Dus bijvoorbeeld: "Deze vaas kan snel kapot gaan. De vaas is erg breekbaar. Een moeilijk woord voor breekbaar is fragiel."
Gebruik doe-woorden.	Dus niet: "Morgen is de verkiezing van de gemeenteraad", maar: "Morgen kiezen we de gemeenteraad".
Gebruik positieve taal.	Dus niet: "Peter is niet ziek", maar: "Peter is gezond". In de eerste zin zeg je toch ziek, maar je wilt het hebben over gezond. Dit kan verwarrend zijn.
Gebruik niet de aanwijswoorden "die" en "deze", maar benoem concreet wat je bedoelt.	



Spreek de leerling persoonlijk aan.	Dus niet: "Morgen kan er meegedaan worden aan het muziekproject", maar: "Peter, wil jij morgen meedoen aan het muziekproject?".
Schrijftips	Toelichting of voorbeeld
Gebruik geen afkortingen (in teksten).	Dus niet: "bv.", maar wel: "bijvoorbeeld".
Gebruik niet: en/of.	
Meestal zijn cijfers makkelijker dan woorden.	Dus liever: "5 mannen", in plaats van: "vijf mannen".
Gebruik liever geen opsommingstekens als 2e en 3e.	
Gebruik liever geen bijzondere leestekens, zoals: & % \$.	Als je ze wel gebruikt dan is het belangrijk dat je uitleg geeft. Voorbeeld: In Amerika betalen ze met de dollar. Het teken voor een dollar is \$. Dus \$5,00 betekent dat iets 5 dollar kost.
Zorg ervoor dat teksten een eenvoudig, en niet te klein lettertype hebben, en gebruik 1 lettertype per tekst. Als zinnen echt heel belangrijk zijn mag je ze groter maken in de opmaak van een tekst.	
Zet, wanneer mogelijk, de tekst op 1 pagina	