



# Wanneer communi- ceren moeilijk wordt

## Tips voor communicatie met niet- of slechtsprekende ouderen

T +32(0)89 32 50 50  
F +32(0)89 32 79 00  
info@zol.be

**Campus Sint-Jan**  
Schiepse bos 6  
B 3600 Genk

**Campus Sint-Barbara**  
Bessemmerstraat 478  
B 3620 Lanaken

**Medisch Centrum André Dumont**  
Stalenstraat 2a  
B 3600 Genk



Beste patiënt,

Deze brochure werd als hulpmiddel opgesteld om de communicatie tussen hulpverleners en patiënten vlotter te laten verlopen.

Deze brochure werd opgesteld in het kader van een stageopdracht Logopedie aan De Hogeschool Gent, door studente Justine Van Migem. Dit een samenspraak met logopediste Annemie Monard, ZOL, campus Sint-Barbara.

## INHOUDSTAFEL

### 1. Communicatietips

- 1.1 De boodschap als spreker
- 1.2 De boodschap als luisteraar
- 1.3 Houding
- 1.4 Hulpmiddelen
- 1.5 Specifieke spraak- en of taalstoornis

### 2. Juist of Fout

### 3. Contact

# 01 COMMUNICATIETIPS

Deze tips helpen je om een goed gesprek te voeren met niet-of slecht-sprekende personen.

## 1.1 De boodschap als spreker

### Voorstellen

Stel jezelf voor en leg uit wie je bent en waarvoor je komt.

### Kort en krachtig

Gebruik **korte** zinnen met klemtonen op inhoudswoorden. Vermijd algemene begrippen, maar wees zo **specifiek** mogelijk.

### Vragen

Stel één vraag tegelijk en stel **korte** en **concrete**, gesloten vragen waar je enkel met ja of nee op kan antwoorden. Je kan ook meerkeuzevragen stellen, maar beperk de keuzemogelijkheden dan tot maximum **2 keuzes**.

### Stem

Spreek **luid en laag**. Ouderen hebben vaak gehoorproblemen en hierdoor ook moeite om hoge tonen te kunnen horen.

### Tempo

Spreek net iets **trager** dan je

gewoon bent, omdat ouderen vaak een tragere verwerkingsnelheid hebben. Hierdoor reageren ze ook niet altijd even snel.

### Herhaal

**Herhaal je** boodschap als je merkt dat je niet begrepen wordt, maar laat ook voldoende **tijd** om de boodschap te begrijpen.

### Interesse

Toon interesse in de **leefwereld** van je gesprekspartner. Praat over gebeurtenissen van het **verleden** en gebruik eventueel ook **foto's** in het gesprek.

### Blijf lachen

Humor is de basis van een goed gesprek. **Samen lachen** zorgt er ook voor dat communiceren makkelijker wordt. Ook je **lichaamstaal** zegt soms meer dan woorden.

## 1.2 De boodschap als luisteraar

### Herhaal

**Herhaal de boodschap** om te bevestigen dat je het **begrepen** hebt. Verbeter de boodschap

echter niet. Het belangrijkste is dat je hem/haar begrijpt.

### **Geduld**

Blijf geduldig en geef de ander de **tijd** om te reageren of te antwoorden. Als de persoon moeite heeft met woordvinding, help hem dan op weg, maar ga niet in zijn plaats invullen.

### **Alertheid**

Wees alert op **signalen en uitingen** van de patiënt. **Vraag door** op de noden en wensen om dichterbij de boodschap te komen. Let ook op de lichaamstaal en de gevoelens van de gesprekspartner.

## **1.3 Houding**

### **Aandacht**

Zorg dat je de **volledige aandacht** van de persoon hebt. Spreek de persoon aan, maar maak ook **non-verbaal contact** door aanrakingen en oogcontact te maken.

### **Beperk afleiding**

Zorg voor een **rustige omgeving**

met weinig afleiding. Schakel de televisie en radio uit en doe de deur dicht.

### **Straal rust uit**

Zorg dat je op **ooghoogte** van de persoon bent en ga zitten, zo lijkt je **niet gehaast**. Zet je ook dicht genoeg om de volledige aandacht te hebben.

## **1.4 Hulpmiddelen**

### **Bril/gehoorapparaat**

Vraag naar de bril en/of het gehoorapparaat van de persoon, dit biedt ook meer kans op een succesvol gesprek. Controleer ook de **werving** van de apparaten.

## **1.5 Specifieke spraak- en of taalstoornis**

Vraag de behandelende **logopedist** om **informatie** en **tips** bij een specifieke spraak- en of taalstoornis.

Vraag ook naar de werking van de eventuele communicatiemiddelen.

## 02 JUIST OF FOUT

Hij is dement dus hij kan mij niet verstaan.



De mening van de niet sprekende telt ook.



Zij hebben het heden voor ons gebouwd.



Ik spreek personen die ik niet ken aan met mevrouw/mijnheer, tenzij ze zelf anders aangeven.



Ze zijn volwassen, dus gebruik geen kindertaal.



Hij spreekt niet, dus begrijpt hij mij ook niet.



Ik noem mijn oma 'maake', dus doe ik dat ook bij anderen.



Ik vraag na, wat zijn wensen en behoeften zijn.



Zij maakt geen oog-contact, dus ik mag over haar heen praten.



## 03 CONTACT

### **Campus Sint-Jan**

Greet Meyers, 089/32 58 50

Laura Franssen, 089/32 58 52

Danielle Nelissen, 089/32 63 50

### **Campus Sint-Barbara**

Annemie Monard, 089/32 58 51

Laurien Knapen, 089/32 58 51





[www.ZOL.be](http://www.ZOL.be)



[www.facebook.com/ZOLzh](https://www.facebook.com/ZOLzh)



[www.twitter.com/ZOLziekenhuis](https://www.twitter.com/ZOLziekenhuis)



[www.youtube.com/user/ZOLziekenhuis](https://www.youtube.com/user/ZOLziekenhuis)

Schrijf u in op onze nieuwsbrief via [www.zol.be](http://www.zol.be).