

**gent:**

iedereen  
telt mee

# Omgaan met mensen met een beperking

**makkelijker dan u denkt**



### Gebruik de juiste woorden!

Het is belangrijk dat we iedereen respectvol benaderen en mensen niet reduceren tot hun beperking. Vandaar de termen 'personen, burgers, studenten, kinderen,... met een handicap of beperking'.



## Voelt u zich wat onwennig in de omgang met mensen met een beperking

### Daar is geen enkele reden voor

Gebruik gewoon uw gezond verstand, sta open, en ... pas de tips uit deze folder toe! Zo toont u altijd respect. Naast enkele algemene omgangstips vindt u hier ook specifieke adviezen voor een aantal doelgroepen, namelijk voor:

- dove en slechthorende mensen
- mensen met een fysieke beperking
- mensen met extra nood aan duidelijkheid en/of structuur
- mensen met een visuele handicap



### Algemene tips

1. Wees oprecht en betrouwbaar in uw houding en communicatie, luister goed en toon oprecht interesse, wees duidelijk en vriendelijk.
2. Doe niet betuttelend of familiair. Gebruik bijvoorbeeld geen verkleinwoorden.
3. Sluit iemand met een handicap niet uit bij een begroeting, gesprek ... Spreek hen altijd rechtstreeks aan, ook als ze iemand bij zich hebben (een tolk, een begeleider,...).
4. Ontwijk ze niet. Ze horen er ook graag bij.
5. Vraag steeds of ze hulp nodig hebben en hoe u dat het best kunt doen. Sta open voor de signalen van iemand die assistentie vraagt.
6. Wees niet beledigd als iemand met een beperking geen hulp wil.
7. Voor persoonlijke vragen zondert u zich met uw gesprekspartner af. Zo kunt u een vertrouwelijk gesprek voeren. Ga respectvol om met persoonlijke vragen.
8. Hebt u iets niet goed begrepen? Vraag dan gerust om het te herhalen.
9. Staar iemand met een handicap niet na. Niemand wordt graag nagestaard.



## Dove en slechthorende mensen

1. Trek vooraf de aandacht en zorg ervoor dat ze u opmerken. Zoek oogcontact of tik ze eventueel licht op de arm of schouder.
2. Praat niet door elkaar, vermijd dialect. Begin pas te praten als ze uw gezicht duidelijk kunnen zien en ernaar kijken. Ga dus niet al te dicht staan. Zorg voor voldoende licht en vermijd tegenlicht. Spreek zo nauwkeurig en duidelijk mogelijk. Vermijd een sigaret of kauwgom in de mond. Hou uw hand niet voor uw mond. Ondersteun het gesprek met lichaamstaal.
3. Gebruik trefwoorden om het onderwerp van het gesprek aan te geven. Spreek traag en in korte goed gebouwde zinnen, maar wel op een volwassen manier. Gebruik pen en papier (of chat-mail). Ga na of alles goed begrepen is.
4. Laat ruimte voor vragen en opmerkingen.
5. Blijf rustig en geduldig en ga vooral niet roepen of luider spreken. Herhaal indien nodig. Gebruik synoniemen.
6. Vermijd achtergrondgeluiden.

### Niet vergeten:

mensen die doof zijn of slecht horen, kunnen u beter verstaan als ze uw gelaat en gelaatsuitdrukking zien en uw lippen kunnen lezen.

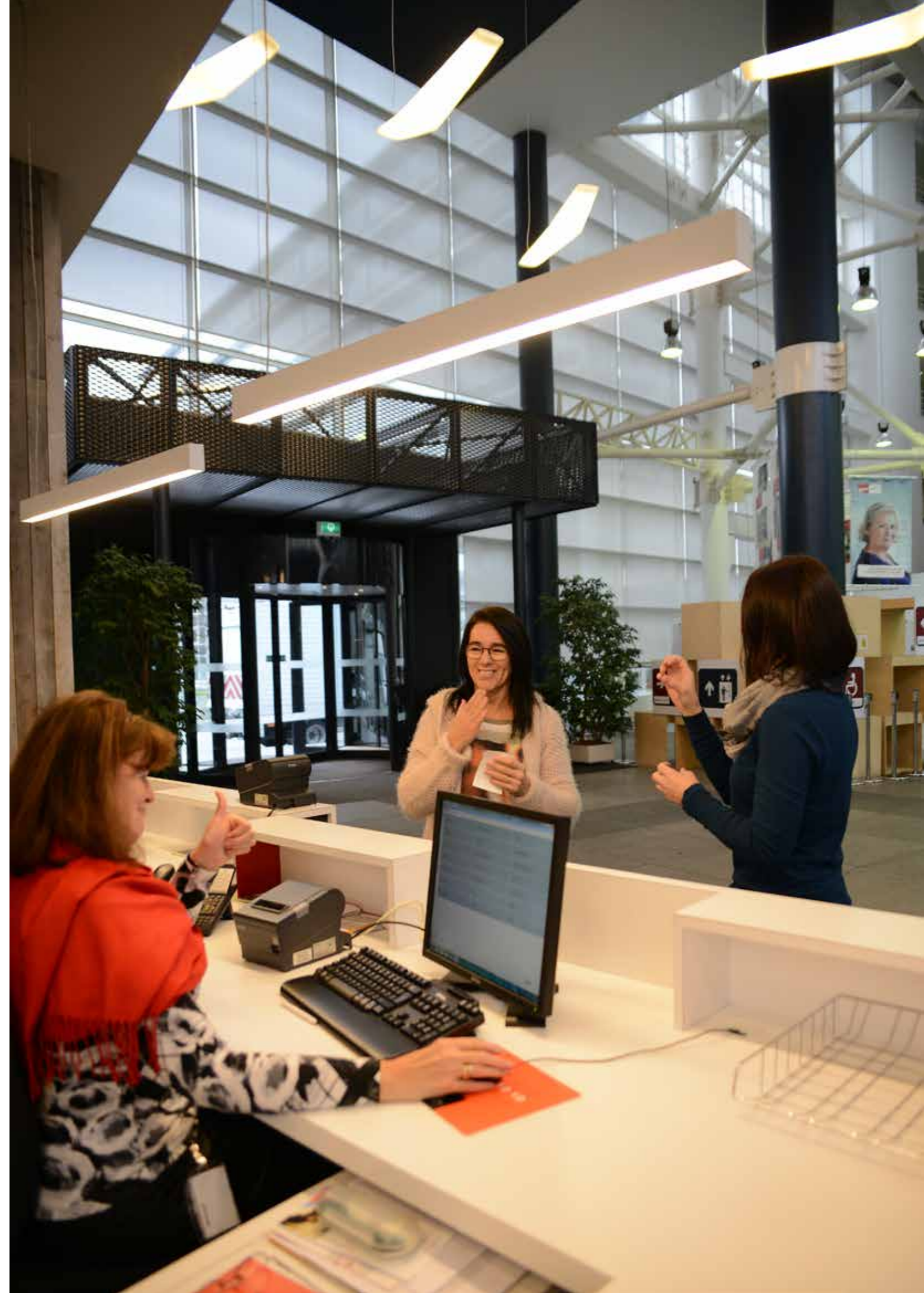


## Mensen met een fysieke beperking, mensen die minder mobiel zijn

1. Biedt u mensen met een fysieke handicap iets aan? Doe dat dan binnen handbereik.
2. Vraag of u kunt helpen bij het dragen van zware lasten.
3. Ondersteun mensen die slecht te been zijn, maar neem de leiding niet over.
4. Geef mensen die moeilijk kunnen blijven rechtstaan indien mogelijk een stoel. Presenteer ze op een volle bus, tram of trein uw zitplaats.
5. Kom op gelijke hoogte van een rolstoelgebruiker. Zo is oogcontact makkelijk.
6. Ga een trede met een rolstoel altijd achterwaarts af. Kantel de stoel daarbij naar achteren. Duw hem niet te vlug en rij in het midden van het gangpad.
7. Zorg ervoor dat er rond een rolstoel altijd voldoende ruimte blijft.
8. Geef mensen met een stoma voorrang bij toiletbezoek, en verschaf ze toegang tot het aangepaste toilet.

### Niet vergeten:

vraag gerust meer uitleg over iemands beperking.







### Mensen met een visuele handicap

1. Trek de aandacht van deze mensen door ze licht op hun arm of schouder te tikken.
2. Stel uzelf altijd voor: zeg uw naam en geef aan of u gewoon een passant bent die wil helpen, of een vrijwilliger, de ober, telefonist, onthaalbediende, voorzitter van een werkgroep ... Zo weet uw gesprekspartner wat hij/zij van u kan verwachten.
3. Bied mensen uw arm aan om ze te begeleiden, maar duw ze niet vooruit (want dat geeft een onveilig gevoel).

Ga bij het begeleiden altijd een halve pas voorop. Dat maakt het volgen makkelijker.

Bij trappen en treden stopt u eventjes (heel kort) en zegt u of de trap of trede naar omhoog of naar beneden gaat. Leg de hand van mensen die u begeleidt op de leuning.

Ook bij zitplaatsen, autoportieren en deuren van bussen, trams of treinen legt u de hand van mensen die u begeleidt op de stang, (rug)leuning, ... Dat alles om ervoor te zorgen dat ze zelfstandig hun positie kunnen inschatten en innemen, en zich niet geduwd voelen.

4. Zorg voor algemene orde. Openstaande ramen of (kast)deuren vormen gemakkelijk een obstakel.
5. Bij toiletbezoek: ga mee de ruimte binnen, kijk na of alles in orde is en beschrijf de ruimte. Wacht daarna buiten, en zeg dat ook.
6. Benoem wat niet hoorbaar is. Kondig bijvoorbeeld aan dat u uw blinde gesprekspartner een hand wilt geven of dat u zijn/haar jas aan de eerste kapstok van links hangt.
7. Start altijd kort met een voorstellingsronde zodat de mensen weten wie in de ruimte aanwezig is.

### Niet vergeten:

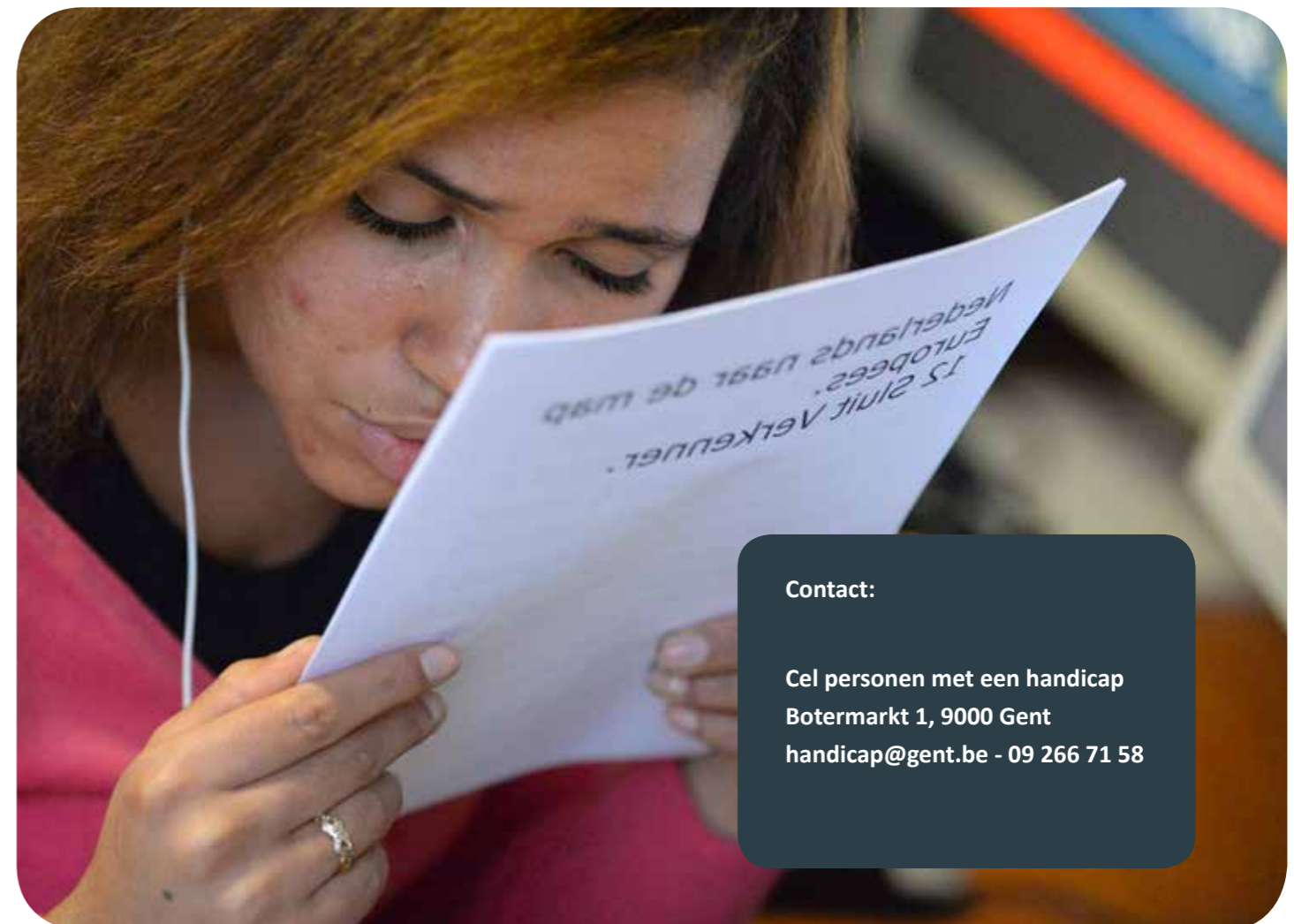
**zeg het altijd als u weggaat  
niemand spreekt immers  
graag tegen de muren.**

### Mensen met extra nood aan duidelijkheid en/of structuur

1. Gebruik eenvoudige taal. Praat Algemeen Nederlands en geen dialect. Wees duidelijk, stel jezelf voor vb. ik ben....
2. Vermijd figuurlijk of dubbelzinnig taalgebruik, maar gebruik concrete, ondubbelzinnige taal.
3. Gebruik nooit enkel non-verbale communicatie (bijvoorbeeld enkel verrast kijken en niks zeggen). Zorg ervoor dat uw verbale en non-verbale communicatie elkaar nooit tegenspreken (zeg bijvoorbeeld niet 'Fantastisch!' met een negatieve intonatie en wegdraaiende ogen).
4. Zijn er pictogrammen of symbolen in de kamer? Wijs ze aan en leg ze uit.
5. Start het gesprek met een korte opsomming welke thema's aan bod komen. Herhaal wat belangrijk is. Noteer eventueel enkele kernwoorden. Vat het gesprek kort samen bij het afsluiten. Deze structuur biedt voorspelbaarheid.
6. Benader mensen met extra nood aan duidelijkheid en/of structuur altijd als een gelijke. Dat maakt het contact makkelijker. Bv kom steeds op tijd en met respect voor de afspraken.
7. Neem voldoende tijd in uw omgang met hen. Wees niet ongeduldig. Wimpel hun klachten niet zomaar af. Zeg niet 'zet u daar eens over'. Luister naar hun verhaal, ook al is dit al voor de 10de keer. Sommige personen functioneren trager door medicatiegebruik.
8. Praat trager, maar op een volwassen manier en ondersteun uw woorden met lichaamstaal.

### Niet vergeten:

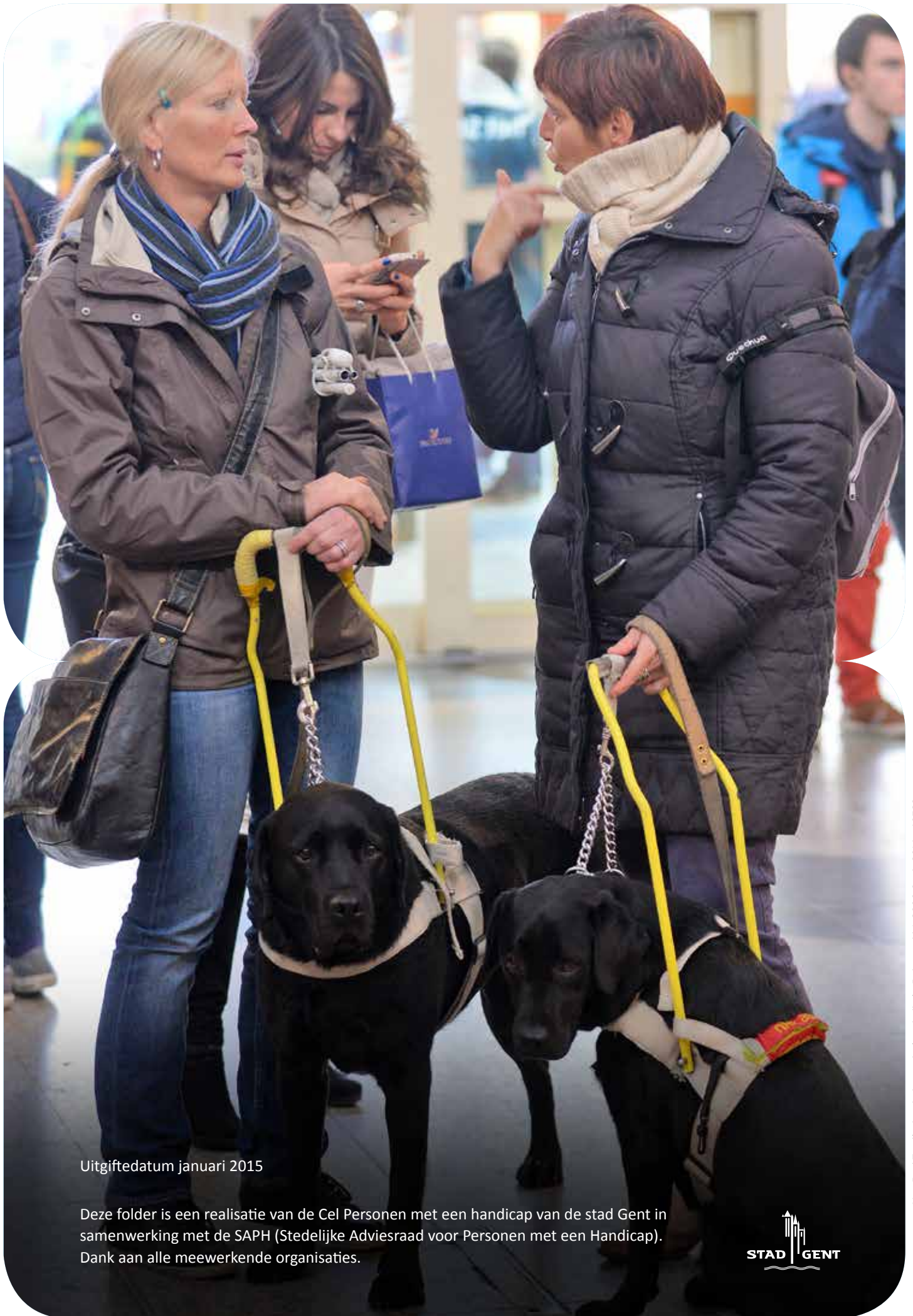
**mensen met extra nood aan  
tijd, duidelijkheid en/of  
structuur denken ook na.  
Onderschat hun mogelijkheden  
niet.**



### Contact:

**Cel personen met een handicap  
Botermarkt 1, 9000 Gent  
handicap@gent.be - 09 266 71 58**





Uitgiftedatum januari 2015

Deze folder is een realisatie van de Cel Personen met een handicap van de stad Gent in samenwerking met de SAPH (Stedelijke Adviesraad voor Personen met een Handicap). Dank aan alle meewerkende organisaties.