

Tips voor de communicatie met mensen met NAH

Opgesteld voor medewerkers van gemeenten.

Algemene omgangsregels

- Ieder mens met hersenletsel is anders (maatwerk).
- Werk samen met mantelzorgers, ze hebben de expertise en ervaring.
- Zie onvermogen niet voor onwil aan (inzet en motivatie wordt ook door brein gestuurd).
- Wees realistisch in de verwachtingen; niet-aangeboren hersenletsel gaat nooit meer over.

Vorbereiding van het gesprek

- Maak van tevoren duidelijk waar het gesprek over gaat en wat van de persoon verwacht wordt.
- Zorg voor een rustige plaats voor het gesprek. Vermijd onnodige geluidsprikkels. Vraag of radio en tv uit kunnen.

Tijdens het gesprek

- Geef de hoofdlijnen van het gesprek aan (help mee om hoofd- en bijzaken te onderscheiden).
- Praat rustig, las pauzes in zodat de persoon de informatie kan verwerken.
- Ondersteun gesproken taal met gebaren, mimiek en intonatie.
- Doseer de informatie (maak desnoods een vervolgspraak). Herhalen/inslijten.
- Gebruik korte, duidelijke en eenduidige zinnen.
- Schrijf steekwoorden op en vat samen.
- Vraag één ding tegelijk.
- Controleer of je de aandacht van de persoon hebt. Zo niet, wacht tot dat wel zo is.
- Wees voorzichtig met grapjes in verband met het letterlijk nemen van de taal.
- Blijf in dialoog, ga niet overtuigen.
- Helder een misverstand altijd op.
- Vraag of het begrepen is en toets ook bij mantelzorger (bevestiging/herkenning).
- Maak een kort gespreksverslag zodat alles nog eens rustig nagelezen kan worden.

Gesprekstechnieken

- Spiegelen. Benoemen wat je hoort of ziet: 'ik merk dat je het moeilijk vindt dat.... klopt dat?'
- Specificeren. Als de persoon niet begrijpt wat je bedoelt, maak het dan concreet door voorbeelden te geven, zonder het in te vullen voor de cliënt.
- Samenvatten. Hiermee kan je checken of je de cliënt begrepen hebt, de lijn in het gesprek vasthouden, of de cliënt terughalen naar het gesprek.

Meer lezen: Hooi op je vork, Methodisch ondersteunen van mensen met hersenletsel, Van Belle en Zadoks, 2010.