

Tips voor communicatie met laaggeletterden

Eenvoudig taalgebruik

- Spreek duidelijk en niet te snel.
- Spreek de patiënt als volwassen persoon aan.
- Gebruik geen spreekwoorden, bijvoorbeeld niet 'Ik wil vinger aan de pols houden'.
- Gebruik geen moeilijke (medische) woorden.
- Gebruik korte zinnen in actieve, tegenwoordige tijd.
- Gebruik geen bijzinnen.
- Gebruik de gebiedende wijs, bijvoorbeeld: 'Neem elke dag één van deze pillen'. Laaggeletterden ervaren dit niet als betuttelend, maar als duidelijk.

Informatie beperken

- Streef niet naar volledigheid. Laaggeletterden moeten het van hun geheugen hebben. Als het een 'spannend' onderwerp is, of als het onzekerheid oproept, wordt het minder goed opgenomen.
- Gebruik weinig details. De belangrijkste drie zaken die een patiënt moet weten zijn:
 1. Wat heb ik?
 2. Wat moet ik doen?
 3. Waarom is het belangrijk om dat te doen?

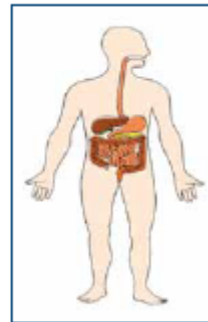
Verduidelijken

- Laat voorbeelden zien en laat de patiënt het nadoen.
- Herhaal de belangrijkste punten.
- Gebruik beeldmateriaal of 3-dimensionale modellen, maar plaats het altijd in de context van het lichaam.



<Niet zo
... maar zo>

De linker plaat ziet er mooi uit, maar is toch minder geschikt voor laaggeletterden omdat het spijsverteringskanaal 'in de lucht hangt' en omdat er veel informatie op één plaat staat. U kunt het orgaan ook aanwijzen op het lichaam van de patiënt zelf.



Reactie patiënt

- Bevestig dat u de patiënt begrijpt. Herhaal zijn/haar eigen woorden.
- Stel maar één vraag tegelijk.
- Moedig de patiënt aan om vragen te stellen.
- Vraag de patiënt te herhalen wat u net verteld hebt of vraag wat hij/zij straks thuis zal vertellen.

Houding

- Begroet de patiënt warm, met een lach en open houding. Laaggeletterden voelen zich vaak onzeker en niet op hun gemak.