

Aanzet tot een mogelijk gebruik van  
de ZelfKonfrontatieMethode  
in trainingsactiviteiten  
voor doven.

Onderzoek binnen het kader van de opleiding:  
Master Deaf Studies, Instituut voor Gebaren, Taal & Dovenstudies  
aan de Hogeschool te Utrecht.

Door : René J.M.Fabert.  
Begeleider : Drs. Jan Thasing.  
Tweede lezer : De heer Wim Adam, Master SEN.

Augustus 2010.

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Woord vooraf                                                                | 3         |
| <b>1. Inleiding</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>2. Onderzoeksvraagstelling</b>                                           | <b>6</b>  |
| <b>3. Theorie</b>                                                           | <b>7</b>  |
| 3.1 Attitude                                                                | 7         |
| 3.2 Sensitiviteit                                                           | 7         |
| 3.3 Emancipatie                                                             | 8         |
| 3.4 Empowerment                                                             | 8         |
| 3.5 Dovencultuur en haar functies                                           | 8         |
| 3.6 Overdracht van cultuur                                                  | 9         |
| 3.7 Dovenhulpverlening in Nederland                                         | 10        |
| 3.8 Culturele identiteit                                                    | 10        |
| 3.9 Dovenonderwijs                                                          | 12        |
| <b>4. ZelfKonfrontatieMethode (ZKM)</b>                                     | <b>13</b> |
| 4.1 Theorie                                                                 | 13        |
| 4.2 Methode                                                                 | 14        |
| 4.2.1 Zelfkennis bij deze methode                                           | 15        |
| 4.3 Inzet bij de aspecten van de ZKM in drie fasen                          | 15        |
| 4.3.1 Wat kan men met de ZKM voor de dovengemeenschap doen?                 | 17        |
| 4.4 Kansen voor de ZKM zowel binnen als buiten de reguliere dienstverlening | 17        |
| 4.4.1 In de interne GGMD organisatie                                        | 18        |
| 4.4.2 Op commerciële basis toepassen voor cliënten                          | 19        |
| <b>5. Onderzoeksmethode</b>                                                 | <b>20</b> |
| <b>6. Resultaten</b>                                                        | <b>22</b> |
| 6.1 Effecten van een aantal praktijkvoorbeelden                             | 22        |
| 6.2 De effecten van mijn onderzoek                                          | 23        |
| <b>7 Conclusie</b>                                                          | <b>27</b> |
| <b>8 Aanbevelingen</b>                                                      | <b>28</b> |
| 8.1 Het organiseren van workshops                                           | 28        |
| 8.2 Het organiseren van een publiciteitsactie                               | 28        |
| 8.3 Het organiseren van een vervolgwerkstellig                              | 28        |
| Kritische reflectie                                                         | 30        |
| Nawoord                                                                     | 31        |
| Toegift                                                                     | 32        |
| Literatuuroverzicht                                                         | 33        |
| Bijlage                                                                     | 35        |

## Woord vooraf.

Met deze Masterproef rond ik mijn Masteropleiding aan het Instituut voor Gebaren, Taal en Dovenstudies aan de Hogeschool te Utrecht af.

Als dove man heb ik veel ervaring opgedaan met de complexiteit van communiceren met de horende mens. Eén van de definities van communiceren is het zenden en ontvangen van boodschappen waarbij de rollen van zender en ontvanger voortdurend wisselen. (Watzlawick P, Beavin J.H. & Jackson D.D.(2001): *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*, blz.40). De complexiteit zit namelijk opgesloten in de uitwisseling van de boodschappen tussen de dove en de horende.

Het begrip communicatie behoort tot mijn primaire levensbehoeften, want zonder communicatie is het onmogelijk om zelfbewust op een hoger niveau in de samenleving te komen en van de passie voor het leven te genieten.

De ongemakken en pijnlijke ervaringen bij communicatie heb ik steeds weer overwonnen, al is dat geen gemakkelijke weg geweest. Beroepsmatig zag ik met deze studie kans om met mijn persoonlijke ervaringen verbeteringen in de communicatie aan te brengen. Mijn zelfreflectie is daarbij het uitgangspunt geweest.

Met mijn scriptie beoog ik een toename in de participatie van de dove volwassenen in de horende wereld door hun wijze van communiceren te verbeteren. Hierbij wil ik nieuwe krachten losmaken die doven op een andere manier bewust leren kijken naar zichzelf. Ik verwacht dat met een toegenomen autonomie de dove zich beter kan uitdrukken en zich daardoor beter begrepen voelt. Mijn persoonlijke ervaring is tevens dat wanneer de aansluiting verbetert er een betere kwaliteit van leven ontstaat.

Met de titel van mijn Masterproef : "Aanzet tot een mogelijk gebruik van de ZelfKonfrontatieMethode in trainingsactiviteiten voor doven" verwacht ik in mijn dagelijkse werk een nieuw perspectief te kunnen bieden opdat doven meer herkenning en erkenning ontvangen.

René Fabert  
Eindhoven, augustus 2010.

## **Hoofdstuk 1: Inleiding**

In mijn werkzame leven ben ik bijna 25 jaar trainer bij de dienstverlening aan doven. Ik ben in dienst van de afdeling Opleiding en Ontwikkeling (O&O) van Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden (GGMD), een landelijke organisatie die is gericht op het bevorderen en in stand houden van deelname van doven aan de maatschappij. Binnen deze hulpverlening geef ik, onder andere, cursussen aan horenden, in situaties waar deze horenden met doven en slechthorenden samenwerken. Dit werk is belangrijk is voor de participatie van de doven en slechthorenden in de samenleving en voor een toename van begrip voor de dove/slechthorende mens door de horende meerderheid.

Met deze werkervaring ben ik mijzelf de volgende vragen gaan stellen: Is het juist dat, voor een betere participatie van de dove mens in de horende samenleving, de inspanningen hiervoor alleen van de kant van de horenden moeten komen door zich bijvoorbeeld te verdiepen in de dovencultuur en de Nederlandse Gebarentaal aan te leren? Aangezien de meeste dove kinderen geboren worden in horende gezinnen is het niet vanzelfsprekend dat deze gezinnen de gebarentaal leren. Of moet het zo zijn dat doven op hun beurt ook een belangrijke bijdrage gaan leveren aan de participatie in de horende maatschappij, met name waar het gaat om communicatie?

*Deaf people have a vision of integration that is different from what hearing people envision. Deaf people see a grounding in the culture and sign language of the Deaf community in which they live as the most important factor in their lives. Integration comes more easily and is more effective from these roots. (Humphries, T.: Deaf Culture and Cultures 1993, blz. 4).*

In het algemeen wordt er weinig aandacht besteed aan de kwaliteit en kwantiteit van de individuele communicatiemogelijkheden tussen dove en horende mensen. Als voorbeeld denk ik aan mijn eigen werkterrein, waar dove, slechthorende, plotsdove en laatdove collega's werken in een grote, landelijke organisatie voor dienstverlening aan doven. De communicatie met horenden levert voor deze groep werknemers vaak problemen op. Het lijkt er soms wel op dat alleen de doven, slechthorenden, plotsdoven en laatdoven, moeite moeten doen om de communicatie goed te laten verlopen. Steeds maar moeten aanpassen levert vaak verlies van zelfvertrouwen en van eigen identiteit op. Nooit aanpassen draagt bij tot marginalisatie en gevoelens van eenzaamheid.

Ik geef een voorbeeld van een werksituatie:

Bij vergaderingen ontstaat vaak de indruk dat dove collega's meer inbreng zouden hebben wanneer horende collega's meer rekening met hen houden. Dit kan natuurlijk ook een andere oorzaak hebben, zoals de vergadertechniek. In het algemeen lijkt het erop dat dove collega's meer moeten "vechten" om gehoord te worden. Mijn vragen daarbij zijn:

Ten eerste: Hoe wil je daar als dove mee omgaan: voel je je snel minderwaardig en pas je je alleen maar aan? Ten tweede: Of ben je van mening dat horende mensen veel meer moeite moeten gaan doen en pas je je juist helemaal niet meer aan? En ten derde: Welke 'middenwegen' zijn er voor een betere communicatie, en bij welke middenweg voel jij je, als uniek individu, prettig; dus met zelfvertrouwen en ook met het gevoel "dat je erbij hoort".

Bij het begin van deze studie heb ik gekozen om met het onderwerp communicatie aan de slag te gaan, waar nog veel werk aan de winkel is als het gaat om de contacten tussen doven en horenden. Voor een betere en positieve manier van communiceren is meer bewustwording en een grotere sensitiviteit van en tussen beide groeperingen nodig. Eén van deze stappen is het meer gebruikmaken van de voorzieningen van een doventolk, opdat ik mij een geëmancipeerde dove kan voelen die recht heeft op informatie uit zijn omgeving. Door mijn werk als trainer bij GGMD en door mijn dovenstudie (die zich vooral concentreert op nieuwe gezichtspunten en knelpunten binnen de dovenwereld), is er bij mij een nog duidelijker bewustwording gegroeid over de kwaliteit van de communicatie tussen horenden en doven.

Tijdens mijn zoektocht liep ik tegen de ZelfKonfrontatieMethode (ZKM) aan en ontdekte hierin de mogelijke oplossing voor het hierboven geschetste probleem. De ZKM is een wetenschappelijke methodiek voor begeleid zelfonderzoek, met als basis de waarderingstheorie. De ZKM laat mensen zelf onderzoeken wat hen beweegt en geeft een heldere en effectieve aanzet tot verandering. De theorie van de ZKM wordt uiteengezet in hoofdstuk 4.1.

In de relaties tussen doven en horenden zie ik de ZKM als een instrument om preventief zetten en om te laten zien hoe de ZKM een positieve invloed kan hebben op een dove persoon voor zijn manier van communiceren. Mijn persoonlijke mening is dat bij het dove en slechthorende individu het uiteindelijk allemaal draait om de behoefte aan erkenning en status in de samenleving. Erkenning uit zich door

een actieve luisterbereidheid, door een zorgzaam verwoorden van wat men van de ander meent te begrijpen en door rekening te houden met wat de ander doet en is.

In hoofdstuk 2 benoem ik het algemene probleem van dove volwassenen. Vervolgens geef ik in hoofdstuk 3 een overzicht van de belangrijkste onderdelen van de communicatievaardigheden van deze groepering. In hoofdstuk 4 benoem ik de theorie van de ZelfKonfrontatieMethode en de mogelijke gevolgen daarvan. Daarna wordt de opzet van mijn onderzoek in hoofdstuk 5 beschreven. In hoofdstuk 6 volgen de resultaten en effecten van de toepassing van de ZKM. Tenslotte volgen de hoofdstukken met de conclusie en de aanbevelingen van mijn onderzoek. Ik sluit mijn werkstuk af met een kritische reflectie.

## **Hoofdstuk 2: Onderzoeksvraagstelling**

### **Inleiding**

In dit hoofdstuk schets ik een algemeen beeld van het probleem van dove mensen met betrekking tot hun communicatie in de horende samenleving.

### **Vraagstelling**

De kern van het probleem concentreert zich op de interactie met de horende omgeving, waar veel onwetendheid en onbegrip bestaat over de communicatiemogelijkheden van doven. Terwijl voorheen het accent voor communicatie voor de dove om te kunnen deelnemen aan de horende samenleving lag op de orale methode (aflezen van de spraak met mimiek en uitdrukking van emoties), is later de Nederlandse Gebarentaal (NGT) \*) geïntroduceerd. Deze taal wordt nu door bijna alle dove mensen gebruikt. Het is duidelijk dat de dove voor een goede communicatie met de horende dus afhankelijk is van een duidelijk articuleren of van het gebruik van de Nederlandse Gebarentaal (NGT) door de horende gesprekspartner. Omdat in het leven van alledag de beide methoden dikwijls niet toegepast kunnen worden ontstaat er pijn en verstarring. Gedreven door de gedachte om de verstarring in de communicatie te bestrijden, ben ik bij de onderzoeksvraag voor mijn studie uitgekomen.

Zo is het interessant om te onderzoeken of de ZelfKonfrontatieMethode (ZKM) een wezenlijke bijdrage zou kunnen leveren aan het verbeteren van de problematiek van dove mensen. Hierbij worden de volgende vragen opgeroepen:

Hoe werkt de ZKM precies ?

Kan de ZKM een belangrijke rol gaan spelen bij de emancipatie van doven en slechthorenden ?

In mijn werk als trainer ben ik voor het merendeel bezig met het geven van cursussen aan horenden. Mijn nieuwsgierigheid wordt nu geprikkeld om te bekijken of er binnen mijn werkkterrein mogelijkheden zijn om mij tegelijkertijd meer bezig te houden met dove- en slechthorende cliënten op basis van hetgeen de ZKM te bieden heeft. De ZKM zou een nieuw instrument voor de dovengemeenschap kunnen bieden op het gebied van communicatie, zie paragraaf 4.3.1 bij hoofdstuk 4.

Met dit onderzoek wil ik nieuwe krachten losmaken voor doven en slechthorenden, opdat zij uiteindelijk meer herkenning en erkenning krijgen in hun omgeving, maar ook ten behoeve van deze omgeving. Mijn uitgangspunt blijft wel dat ik mij als trainer persoonlijk bezig wil blijven houden met de beide culturen (van horenden en doven), zoals die zich in mijn eigen leven hebben ontwikkeld.

Omdat ik er voor gekozen heb om de ZelfkonfrontatieMethode te koppelen aan mijn dagelijkse werk als trainer, zal er een onderzoek moeten plaatsvinden om aan te tonen dat er een draagvlak is voor deze gedachte.

Hierbij wil ik, conform de onderzoeksopdracht, de meningen van dove mensen als doelgroep in kaart brengen. Dit onderzoek zal moeten uitwijzen of ik met de verzamelde informatie zal kunnen aantonen dat de onderzoeksvraag:

**Kan de ZelfKonfrontatieMethode bijdragen tot een betere communicatie tussen doven en horenden ?**

een basis kan zijn om de ZKM in mijn trainingsactiviteiten te integreren.

Mijn onderzoek wordt uitgewerkt in hoofdstuk 5 (Onderzoeksmethode (Quasi-methode)).

\*) De Nederlandse Gebarentaal (NGT), die internationaal bekend staat onder de naam Sign Language of the Netherlands, is de nationale gebarentaal van Nederland. De NGT is maatschappelijk en politiek wel erkend als taal, maar anno 2009 nog steeds niet wettelijk als officiële taal (Twilhaar J.N.: Lexicon van de gebarentaalwetenschap 2009, blz.146/147)

## Hoofdstuk 3: Theorie

### Inleiding

In dit hoofdstuk geef ik achtergrondinformatie over de belangrijkste componenten van de communicatievaardigheden van dove mensen in hun contacten met anderen, vanuit een dovenperspectief. Tevens geef ik aan hoe de actieve leefwijze bij doven eruit ziet in de samenleving, zoals de betekenis van dovenemancipatie en deafempowerment, het begrip dovencultuur en de verschillende groeperingen in de dovengemeenschap. Hierbij kan de vraag gesteld worden of de ZKM een belangrijke rol kan spelen om doven sensitief voor deze methodiek te maken.

### 3.1 Attitude

Vanuit mijn perspectief als dove speelt bij mij de attitude (van de ander) een zeer belangrijke rol. Zoals ik al bij het Onderzoek 1<sup>e</sup> fase heb geschreven, leidt kennis tot attitude, hetgeen weer tot gedrag leidt (aanpassingsproces). Een attitude is als volgt te definiëren: een attitude is een consistente en voorspelbare manier waarop een persoon denkt over een object van een attitude, voelt met betrekking tot een attitudeobject, geneigd is zich te gedragen ten opzichte van een attitudeobject.

(Katz, D. (1960): *De instrumentele functie van een attitude onderscheidt de instrumentele, egodefensieve, waarde-uitdrukking en kennisfunctie.*)

Een attitude is een evaluatie van verschillende aspecten van de sociale wereld, een aangeleerde, globale evaluatie van een individu die betrekking kan hebben op een object (persoon inclusief zelfbeeld, plaats of issue) en invloed heeft op gedachten, acties en gedrag (Antonides, G. en van Raay, W.F. (2002): *Consumentengedrag: een sociaal wetenschappelijke benadering*, blz.203).

Een attitude geeft aan hoe positief of negatief iemand tegenover een bepaalde zaak staat. Attitudes kunnen bijvoorbeeld innerlijk samenhangend zijn of ambivalent. Er zijn individuele verschillen in de behoefte om attitudes te vormen. Attitudes kunnen vier verschillende functies te vervullen voor individuen. Katz onderscheidt de instrumentele, egodefensieve, waarde-uitdrukking en kennisfunctie. De instrumentele functie van een attitude houdt in dat men streeft naar een zo groot mogelijke beloning en een zo klein mogelijke straf. Voorbeeld : De dove vertelt de horende dat er goed gebaren gemaakt worden, maar dat er kleine foutjes zijn die verbeterd kunnen worden. Sommige attitudes fungeren als bescherming tegen de waarheid over zichzelf of tegen de harde buitenwereld. Dan vervult de attitude een egodefensieve functie. In de waarde-uitdrukking functie dient een attitude vooral als expressie. Tot slot kan men middels de kennisfunctie van attitudes structuur en betekenis geven aan de wereld om zich heen, iets wat voor een individu noodzakelijk is.

### 3.2 Sensitiviteit

Voor een individu is niet alleen de juiste attitude noodzakelijk, maar speelt ook het inlevingsvermogen een belangrijke rol. Dit wordt bevestigd door mijn eigen ervaring. Sensitiviteit is een belangrijke voorwaarde om tot inlevingsvermogen te komen.

Sensitief zijn wil zeggen:

- men houdt in zijn eigen gedrag rekening met de gevoelens van anderen.
- men laat anderen in hun waarde en verplaatst zich in hun positie.
- men laat blijken de gevoelens en behoeften van anderen te onderkennen.
- men toont zich bewust van de invloed van zijn eigen doen en laten op anderen.

Onder de noemer *sensitiviteit* heeft het NGI (Nederlands Genomics Initiative) een vijftal competenties samengebracht, te weten:

*Inlevingsvermogen*: zich een redelijke voorstelling kunnen maken van de gedachten, gevoelens en behoeften van anderen.

*Luisteren*: kan zich in een gesprek een betrouwbaar beeld vormen van wat de anderen bedoelen te zeggen.

*Klantgerichtheid*: het werk inrichten naar de behoeften van de klant met het oog op een duurzame relatie, zowel extern als intern.

*Integriteit*: laat zijn handelen leiden door verantwoordelijkheid voor geaccepteerde waarden en normen.

*Organisatiesensitiviteit*: eigen behoeften en gedrag laten aansluiten bij de doelen van de organisatie; in eigen activiteiten rekening houden met het effect daarvan op andere delen van de organisatie.

**Conclusie**: sensitiviteit biedt een goede springplank tot communicatie.

Communicatie is het voertuig waardoor sensitiviteit ook voor een ander zichtbaar wordt.

### 3.3 Emancipatie

De dovengemeenschap is klein, maar heeft een geëmancipeerde beweging ondergaan. Het wordt nu tijd dat dove mensen zich ervan bewust worden hoe deze emancipatie er uit ziet en wat er al allemaal is bereikt. Het gaat immers ook over hun identiteit en over hun manier van empowerment. Hierbij moeten zij zich bewust worden van hun eigen dynamiek.

Emancipatie betekent voor mij het zelfbewuster worden en opeisen van gelijke of gelijkwaardige rechten door voorheen achtergestelde groepen in de bevolking:

Hoe kan uiteindelijk iedere dove geëmancipeerd worden ? Een dove kan dit bereiken als hij beseft dat er een verschil is tussen hemzelf en de rest van de samenleving. Waarom lukt het de ene dove wel en de andere niet ? Wat is het verschil tussen hen? De ene dove laat zich onbewust door de horende samenleving meeslepen. De andere dove is zich bewust dat het gaat om de betekenis die hij zelf aan zijn leven geeft, wat het doof-zijn inhoudt en hoe hij zichzelf vormt in cognitie, sociaal gedrag, beleving, betekenisgeving en zelfverklaring. Desondanks is "integratie van dove mensen in de dominante horende wereld geenszins een vanzelfsprekende zaak. De deelname van dove mensen is vaak beperkt tot werk en formele verplichtingen. Het grootste knelpunt is communicatie.

(Wesemann, J.(2006): *Rapport over de positie van dove jongeren op de arbeidsmarkt*).

### 3.4 Empowerment

Onder empowerment wordt verstaan: je zelfredzaamheid vergroten, het leven in eigen hand nemen. Dovenschap (voorheen Dovenraad) is de Nederlandse belangenvereniging voor prelinguale doven die de Nederlandse Gebarentaal als moedertaal hebben. Volgens Dovenschap laten de verschillende studies zien dat dove mensen over het algemeen onvoldoende slagvaardig zijn als het gaat om actieve deelname aan de samenleving.

De laatste jaren worden veel doven zich steeds meer bewust van hun mogelijkheden.

Doven hebben recht op een eigen plaats in de samenleving en recht op toegang tot de samenleving. Om als volwaardige burgers mee te kunnen doen is mede daarom een aantal voorzieningen nodig zoals tweetalig onderwijs, doventolken, hulpmiddelen en ondertiteling. Deze voorzieningen vergroten hun empowerment. Hun participatie, deelname aan de maatschappij naar eigen kunnen, wordt hierdoor vergroot. Dit impliceert tevens een betere behendigheid in de omgang met verschillende mensen en hun diversiteit. Steeds meer doven beseffen hun recht op deze voorzieningen. Naar Amerikaans voorbeeld wordt dit wel Deaf Power genoemd. (*Rapport Commissie Nederlandse Gebarentaal "Méér dan een gebaar", (1997)*).

Verschiedende studies, zoals: *Culturele Antropologie*, Kloos (1991), *Interculturele communicatie*, Een stap verder, Pinto (2007) en *On creating a workable signing environment: Deaf and Hearing perspectives*, Ackerman, J., Young, A.M., & Kyle, J.G. (2000) laten zien dat dove mensen over het algemeen onvoldoende slagvaardig zijn als het gaat om actieve deelname aan de samenleving. Er bestaan in dit verband twee groepen doven mensen: externaliserende en internaliserende groepen. Externaliserende dove mensen zijn mensen die de slachtofferrol hebben aangenomen; Deze mensen houden anderen in hun omgeving verantwoordelijk voor de communicatieproblemen. Zij denken minder invloed uit te kunnen oefenen op de problemen en presenteren zich als slachtoffer. Internaliserende dove mensen voelen zich vaak over-verantwoordelijk voor de communicatieproblemen. Bij beide type dove mens ligt er een vergrote kwetsbaarheid ten aanzien van het ontwikkelen van psychische en sociaal-maatschappelijke problemen.

### 3.5 Dovencultuur en haar functies

Doven lopen thuis, op school en op het werk heel vaak tegen communicatieproblemen aan. Bovendien komen doven veel onbegrip over hun doofheid tegen. Zo kunnen doven gemakkelijk in een isolement terecht komen. Daarom zoeken doven elkaar in hun vrije tijd vaak op. Zo zijn er ontmoetingsplaatsen voor doven ontstaan. Vanwege de hechte gemeenschap, de eigen taal en de gebruiken van doven, spreekt men van Dovencultuur.

Volgens Harlane Lane in *"A Journey into the Deaf-World"* (1996), is het levende bewijs dat dovencultuur als functionele eigenheid van de dovengemeenschap gewoon blijft bestaan, ondanks het feit dat dove mensen door horende gezagsdragers geleid worden.

Tegenwoordig is de dovencultuur internationaal, evenals de dovengemeenschap. Contacten leggen met doven in andere landen verloopt nagenoeg probleemloos. In deze tijd, waarin reizen veel goedkoper en gemakkelijker is geworden en met de vele mogelijkheden die de informatietechnologie te bieden heeft, nemen de internationale contacten tussen doven alleen maar toe.

Met nadruk wordt gesteld dat cultuur en doofheid een onlosmakelijk gegeven van de dovencultuur is (dit in tegenstelling tot andere culturen, bijvoorbeeld afkomst of godsdienst). Uiteindelijk vervult de

dovencultuur, volgens *Kriellaars in "Denken in- en omgaan met verschillen" (1993)*, de volgende functies:

- \* het gevoel van "gehandicapt zijn" wegnemen.

Als wij er vanuit gaan dat doofheid een communicatiehandicap is dan geldt, dat waar een groep dove mensen bij elkaar is, er geen handicap bestaat: waar een groep horende mensen bijeen is, bestaat deze evenmin. Slechts wanneer elementen uit beide groepen elkaar ontmoeten, ontstaat de handicap. Los van de discussie "van wie die handicap dan is...", is het duidelijk dat het wegvallen van vrijwel alle gevolgen van die handicap, wanneer dove mensen onder elkaar zijn, een essentieel ingrediënt vormt voor het welbevinden van het dove individu.

- \* een ruimte scheppen waarbinnen dove mensen zich "thuis" kunnen voelen.

Door gemeenschappelijke ervaringen van het zich vaak ongemakkelijk voelen bij horenden (communicatieblokkade, onbegrip, ontoegankelijkheid) geven doven onder elkaar onderling de ruimte om helemaal zichzelf te zijn, iets wat zij in de horende wereld moeilijk kunnen bereiken.

- \* een systeem te zijn waarbij de eigen sociale regels kunnen worden nageleefd.

Doven onder elkaar hebben niet alleen een eigen taal, maar ook een eigen manier van met elkaar omgaan, hun eigen gewoonten. Maar ook een eigen manier waarop zij sociale regels hanteren, zoals het elke cultuur betaamt, in die zin dat groepen zich van elkaar onderscheiden door het gebruik van sociale regels. Doven gebruiken bijvoorbeeld andere middelen om aandacht te trekken. Zij zijn visueel ingesteld en beschouwen het oogcontact als een hoog goed. Dat heeft voor horenden weer een andere betekenis. Zij hebben geleerd de gesprekspartner niet constant aan te kijken terwijl doven het weggijken eerder als een belediging opvatten.

- \* een systeem te zijn waarbinnen noch de integratie van de diverse levenssferen noch de veelzijdige ontplooiing van het individu geweld wordt aangedaan. Eerst dan is een werkelijke gemeenschap van solidaire individuen mogelijk, waarin de "natuur van de (toevoeging van ons: dove) mens" geen geweld wordt aangedaan dat schadelijk is voor het geluk van de mensen en de vreedzaamheid van hun samenleven en waarin tenslotte deze hele constellatie wordt gereflecteerd in een bewustzijnsvorm, rationaliteit, kortom "filosofie" die haar kan verantwoorden door haar tot bewustzijn te brengen" (Lemaire: *Over de waarde van culturen, een inleiding in de cultuurfilosofie* (1976), blz. 72). Ter verduidelijking en aanvulling halen wij hierbij een citaat van wijlen Marjan Stuifzand aan: "Je kunt binnen de eigen cultuur je eigen leven scheppen en daardoor je eigen belevingen en ervaringen vorm geven hetgeen de persoonlijke groei en de geestelijke vorming van de mens bevordert. Je behoeften worden dan op een adequate wijze bevredigd".

- \* een systeem te zijn dat de overdracht van generatie op generatie mogelijk maakt van die normen, waarden, eigenschappen en taal die door de dovengemeenschap als belangrijk en kenmerkend worden ervaren.

- \* een platform te zijn van waaruit het dove mensen mogelijk wordt gemaakt om erkenning als culturele minderheidsgroepering en daardoor het respect te verkrijgen dat noodzakelijk is voor een gelijkwaardige behandeling maar ook om de empowerment van dove mensen te bevorderen.

### 3.6 Overdracht van cultuur.

Naast het vergroten van de empowerment middels de eerder genoemde voorzieningen lijkt een zeer belangrijke sleutel in handen van de dove zelf te liggen. De dove kan de horende in diens wereld betrekken door uitleg te geven over wat een dove op communicatief gebied nodig heeft. Dit leidt tevens tot een vergrote kennis en inzage bij de horende over de specifieke dovencultuur.

Zoals *Tijsseling in haar afstudeerscript "Anders doof zijn" (2006)* heeft beschreven, gaat het om de overdracht van kennis van de geschiedenis van de dovengemeenschap en de dovencultuur die bijdraagt aan een positieve waardering van het "zelf" bij dove kinderen en dove volwassenen maar ook aan een ander perspectief van horenden op doven. Doordat een gedegen kennis van de eigen geschiedenis en cultuur binnen de dovengemeenschap aan dove kinderen wordt overgedragen en uitgedragen naar de bredere samenleving, is de kans des te groter dat die samenleving zich niet langer doof kan houden voor de dovengemeenschap.

De emancipatiebeweging is onder andere tot uiting gekomen in de strijd voor de erkenning van de Nederlandse Gebarentaal. De overheid erkent deze taal nog steeds niet, omdat de Nederlandse Gebarentaal eigenlijk nog niet is erkend. Wel is er sprake van maatschappelijke erkenning doordat de overheid voorzieningen subsidieert. Er wordt gezocht naar manieren om de NGT zodanig te

verankeren in bijvoorbeeld de onderwijswet, zodat dove mensen altijd het recht behouden op tweetalig onderwijs.

In zijn scriptie: *Dove Jongeren op weg naar de arbeidsmarkt (2004)* onderstreept J. Wesemann het belang van de verkleining van de culturele discrepantie tussen doven en horenden als men de cultuur van doven als een gegeven feit accepteert en men bereid is op basis van de maatschappelijke discussie met de dovengemeenschap inhoud en vorm te vinden voor de ontsluiting van de dieperliggende cultuur van de doven. Daarover heeft Wesemann niet mis te verstane uitspraken gedaan. Volgens hem is het bestaan van de dovencultuur ook in het belang voor de legitimiteit van de dienstverlening aan doven en dat het ook van invloed is op de authenticiteit van de centrale waarden. Nu het bestaan van de dovencultuur steeds meer wordt erkend, dienen de dienstverlenende organisaties aan doven rekening te houden met het feit dat deze cultuur wel degelijk een machtsfactor is voor het toekomstige beleid.

### 3.7 Dovenhulpverlening in Nederland.

De dovenhulpverlening is eind tachtiger jaren van de grond gekomen, dat wil zeggen dat de overheid eindelijk de noodzaak van de gespecialiseerde voorzieningen is gaan inzien. Maar als wij vandaag de dag kijken naar wat er werkelijk gebeurt, zou het beter kunnen. Het beleid is op papier wel goed geregeld maar het aanstellen van dove hulpverleners en het geven van NGT-cursussen zijn echter nog lang niet voldoende. De gehele organisatie moet ervan doordrongen worden om te veranderen: de werkwijze, mentaliteit, attitude en zeker ook de uitstraling. Wij hebben tevens het idee dat de omvang van de dovenpopulatie te klein is om een bepaalde rol te spelen om de verandering te kunnen afdwingen. Bovendien is de doelgroep de laatste jaren verbreed en verdeeld in verschillende auditieve statussen waarbij de aandacht voor de dovenpopulatie als geheel enigszins verslapt wordt.

Bij de dienstverlenende organisaties aan doven is het onmisbaar inzicht in de dynamiek van de dovencultuur zeker te verkrijgen, maar moet vooral getraind worden in het gebruik van de Nederlandse Gebarentaal. Deze taal wordt nog altijd slechts als gereedschap gezien waardoor het risico ontstaat dat horende collega's de NGT uiteindelijk niet vloeiend zullen kunnen hanteren. Dat heeft dan tot gevolg dat hun pogingen om een compromis te vinden (door een mengeling te gebruiken van gebarentaal en gesproken taal) resulteren in een communicatievorm die door dove collega's als beperkt toegankelijk wordt ervaren. Het is dus niet alleen een kwestie van bilinguale taalvaardigheidverschillen, maar vooral ook dat niet alle beschikbare communicatievormen op gelijkwaardig niveau voor horenden en doven toegankelijk zijn.

### 3.8 Culturele identiteit.

De culturele identiteit van de dove collega's wordt gezien als een significante component hetgeen een aanmoediging tot ontwikkeling is en tot verandering binnen de organisaties uitdaagt (*Deaf Children at Home summary report, Centre for Deaf Studies (1993), Sutherland & Kyle,*). Het feit dat dove collega's "culturele insiders" zijn kan vooral onjuiste interpretatie van het gedrag van de cliënt helpen voorkomen en daarnaast via culturele empathie tegemoetkomen aan de behoefte van de cliënt.

Daar staat tegenover dat je als dove hulpverlener moeilijker dingen aan de orde kunt stellen terwijl je in een minderheidspositie zit. De meerderheid voelt die behoefte niet. Dan krijg je het gevoel dat jouw problemen snel worden geïndividualiseerd. Op deze manier blijven de zogeheten meerderheid-minderheid-mechanismen (let wel: het gaat hier om een onderdrukte minderheid) altijd een rol spelen en meestal hebben ze niet eens zoveel met jou als persoon te maken. Het is alleen lastig om dat los van jezelf te zien. De minderheden zijn vaak erg gevoelig voor dat soort mechanismen omdat zij daar vaak door zijn gekwetst, omdat de meerderheid vaak niet eens beseft dat het kwetsend is wat er gebeurt. Als je als dove dat maar vaak genoeg meemaakt, ga je je op den duur niet meer afvragen of het met jou persoonlijk te maken heeft. Als je dat gelooft, ga je er in het ergste geval op anticiperen waardoor het onbegrip alleen maar groter wordt. Daarom is het essentieel in de dovenhulpverlening om met elkaar samen te werken door elkaar steeds te bevragen. Juist omdat wij soms zo anders tegen dingen aankijken, moeten wij het daar over hebben. Pinto maakt in zijn boek over het belang van effectieve communicatie (2007) duidelijk dat wanneer mensen uit verschillende culturen met elkaar omgaan, emoties enorme obstakels voor effectieve communicatie kunnen veroorzaken en dus gemakkelijk tot communicatiestoringen leiden. Cultuur heeft zo een belangrijke invloed op de communicatiewijze.

Hulpverleners hebben geleerd om over hun emotie –overdracht en tegenoverdracht- te denken, zij hebben de bagage om daarop te reflecteren en daarop ook te trainen. Zo'n open houding zou de basishouding bij iedere hulpverlener moeten zijn, ongeacht de culturele achtergrond van de cliënt. Dat verdient bij de dovenhulpverlening extra aandacht omdat het extra moeilijk ligt; het gaat hier om vanzelfsprekendheden die normaliter, binnen één cultuur, geen problemen opleveren. Dan zal een

collega je zelden aanspreken op je werkwijze of houding omdat iedereen vanuit dezelfde, gelijke blik werkt. Het vergt dus inspanning om je werkelijk bewust te worden van die vanzelfsprekendheden, ook omdat het zo subtiel ligt; het gaat om het leren relativiseren van je eigen standaarden. Dat kan soms in heel kleine dingen zitten. Het vraagt tevens om het ontwikkelen van een gevoeligheid om met het anderszijn om te gaan. Dat lukt niet door alleen maar allerlei kennis over cultuurverschillen op te doen, het gaat er dus niet om dat je weet hoe dingen in een bepaalde cultuur liggen. Met het cognitieve niveau bereik je die vanzelfsprekendheden in je reacties en gedrag niet. Je moet als hulpverlener door de bril van een dove kunnen zien, je moet ervan uitgaan dat doven anders tegen hun wereld kunnen aankijken.

Volgens *Pinto (2007)* is de oorzaak van een negatief beeld overwegend te wijten aan het gegeven dat de dieperliggende oorzaken van de verschillen tussen mensen en culturen in de onderliggende structuur van regels en codes bij die verschillende culturen liggen. Verder spreekt hij tegen dat samenwerken bij cultuurverschillen vaak een negatief beeld heeft en samenwerking daartegen juist goed mogelijk is mits beide partijen goed zijn voorbereid op hun interculturele contacten. Of kort en krachtig samenvattend: beide culturen zijn eenmaal anders en er moet bereidheid zijn om elkaar te begrijpen en dat als een feit aan te geven, anders komt men niet verder.

Het denken over cultuur brengt echter ook een zeker risico met zich mee omdat de neiging nog aanwezig is om de dovencultuur als “eenvormig” te zien. Daardoor dreigt het individu uit het oog verloren te gaan. Net zo min als de Nederlandse cultuur eenvormig is, is geen enkele andere dat. Dove cliënten ontwikkelen zich nu eenmaal afhankelijk van hun omstandigheden. Als hulpverlener moet je daarom primair naar iemands individuele bagage kijken, dat is belangrijker dan welke culturele achtergrond ook. Daarnaast blijkt ook dat een belangrijk deel van de doelgroep geen besef of bewustzijn heeft van haar dove identiteit en dat zij min of meer onwetend horende hulpverleners op een voetstuk plaatsen. Voor beide partijen is dit verwarrend; daarom is het van belang dat de hulpverlener en dove zich goed in de dovencultuur te verdiepen.

Als de organisaties ervoor zorgen dat de NGT een volwaardige plaats krijgt, dan pas kunnen dove collega's zich erkend voelen in hun professionele identiteit. Er is er echter een aantal horenden die nog steeds moeite schijnt te hebben om hun dove collega's vanuit een ander perspectief te bekijken, dat wil zeggen: vanuit het perspectief van gelijkwaardige collega's met de nodige kwaliteiten en competenties in plaats van dove collega's die vanuit hun doofheid de kennis van horenden “voeden”. Er bestaat nog steeds de neiging van een soort “laat maar”-houding bij dove en slechthorende hulpverleners waardoor het imagoprobleem in stand blijft. Zij moeten leren hardop te zeggen: “Ik ben hulpverlener, vergeet dat niet, ik zit hier niet primair doof te wezen” en zij moeten daarnaast beseffen dat het feit dat zij afkomstig zijn uit de doelgroep voor wie zij werken, wel een extra dimensie aan hun positie geeft.

*Ackerman, J. Young A.M. & Kyle, J.G. (2000)* hebben een onderzoek in Engeland gedaan naar de betekenissen van een gebarenomgeving op het werk vanuit een zowel doof als horend perspectief. Zij wilden met hun onderzoek nagaan hoe dove/horende teams probeerden om een effectieve gebarenomgeving op het werk te creëren. De onderzoeksvraag was: “Wat is de betekenis van een gebarentaalomgeving voor doven en horenden op de werkplek, waarom en op welke manier?”.

De onderzoekers hebben gebruik gemaakt van de etnografische benadering door interviews met 20 dove en 21 horende deelnemers te organiseren, die op twee gespecialiseerde psychiatrische afdelingen voor doven en een tweetalige school voor doven werkten. Alle teams die onderzocht werden probeerden een communicatieprincipe toe te passen, hetgeen wil zeggen dat de horende medewerkers altijd gebaren moesten gebruiken in aanwezigheid van hun dove collega's en/of cliënten, ook al namen zij niet direct deel aan het gesprek.

Vanuit een etnografisch perspectief hebben gebeurtenissen, processen, objecten, verschijnselen of gedragingen geen samenhangende of universele belangrijkheid; de belangrijkheid wordt bepaald door de betekenis die mensen er zelf aan geven (*Spradley, J. (1979)*). Deze betekenissen zijn een product van complexe persoonlijke, sociale en culturele geschiedenis en opgedane levenservaring (*The interpretation of cultures (1973), Geertz, C.*). Voor horende medewerkers betekent de gebarenomgeving de noodzaak om zichzelf te veranderen. De kern van de verandering is het gebruik van gebaren (let op: dus om zich te bekwamen in hun gebarenvaardigheden) en dat zij het als een enorme uitdaging zien zich nu ook bekwam te maken hun vak in een andere taal uit te oefenen. Voor hen was reflectie op hun gebruik van de gebarentaal sterk gebonden aan hun professionele competentie en niet aan hun relatie met hun dove collega's. Daarentegen betekent de gebarenomgeving voor dove medewerkers de mogelijkheid om meer zichzelf te kunnen zijn.

In situaties waar de gebarentaal wordt gebruikt voelen doven zich betrokken bij het geheel en ervaren respect. Horenden interpreteren “betrokken” anders waarmee zij alleen bedoelen dat zij op de hoogte worden gehouden. Nogmaals, waar de bereidheid van horende mensen om gebaren te gebruiken voor dove medewerkers van groter belang was, keken horende medewerkers meer naar hun niveau van het gebarentaalgebruik en zij zagen dat als de oplossing.

Kortom, het onderzoek van Young, Ackerman & Kyle heeft aangetoond dat de gebarenomgeving voor dove medewerkers vooral in emotionele en persoonlijke termen wordt gezien, terwijl deze voor horende medewerkers eerder wordt gezien in termen van verandering, druk en in het kader van professionele en linguïstische competenties.

De gebarentaal biedt volop ruimte om een optimale werkrelatie te ontwikkelen. Dan leert men elkaar kennen en kan de conversatie steeds meer verdiept worden. Van belang is ook dat horenden zich geen zorgen hoeven te maken over hun eigen fouten in de gebarentaal en ook over wat doven denken over hun gebarentaalniveau. Tevens dat zij ervan kunnen uitgaan dat doven hen accepteren en hen alle mogelijke ondersteuning geven. Het gebrek aan vertrouwen maakt het voor horenden moeilijk met doven tot een interactie te komen, waarbij zij hun dove collega's er gemakkelijk van kunnen verdenken dat zij zich negatief zullen uitlaten over hun gebarentaalniveau met alle gevolgen van dien. Juist omdat doven en horenden soms zulke verschillende gevoelens over en weer hebben, moeten wij het daar over hebben. Het samenwerken, steeds elkaar bevragen en benoemen, is heel essentieel. Het blijft dus steeds een uitdaging om een effectieve en niet-onderdrukkende werkrelatie op te bouwen.

Hoe meer doven en slechthorenden over zichzelf kunnen reflecteren, hoe groter hun gezamenlijk bewustzijn zal worden. Met een bundeling van krachten, kan dit weer een stuwende werking krijgen voor een verdere emancipatie van doven, die dan een grotere machtsfactor in de organisatie GGMD gaat worden.

### 3.9 Dovenonderwijs

De doven van de dovengemeenschap zijn over het algemeen doof geboren en hebben les gevolgd op verschillende dovenscholen.

Op dit moment zijn er vijf dovenscholen in Nederland. In ons land zijn nu ongeveer ruim 1.000 dove leerlingen en 2.000 slechthorende leerlingen in de leerplichtige leeftijd. Op dit moment wordt het grootste deel van het onderwijs aan dove leerlingen in Nederland verzorgd door 46 speciale scholen die vallen onder cluster 2 van de Wet op de Expertise Centra<sup>1</sup>. Ongeveer 48 procent van de leerlingen in de basisschoolleeftijd bezoekt een school voor speciaal onderwijs, de overige 52 procent zit in het reguliere onderwijs en wordt ondersteund door ambulante begeleiding vanuit het expertisecentrum. In het voortgezet onderwijs is deze verhouding iets anders; 67 procent van de leerlingen met een auditieve beperking bezoekt het speciaal onderwijs en 33 procent van de leerlingen krijgt ambulante begeleiding binnen de reguliere school (*bron: Teldatumgegevens CFI*). Volgens de teldatumgegevens heeft 48% van de dove leerlingen de schooltijd doorgebracht op een internaat dat aan de dovenschool verbonden is. Dit is afhankelijk van het land waar ze wonen en de afstanden tussen hun ouderlijk huis en de dichtstbijzijnde dovenschool.

Dovengemeenschappen in een aantal grote steden zijn opgebouwd uit groepen oud-leerlingen die vrijwel hun gehele jeugd op school met elkaar hebben doorgebracht. Deze leerlingen kennen elkaar door en door. Ook na de schoolperiode blijft men met elkaar omgaan door elkaar te ontmoeten in gezelligheidsverenigingen, sportclubs en kerkdiensten voor doven, binnen de regio van de dovenschool.

## Hoofdstuk 4: De ZelfKonfrontatieMethode (ZKM).

### **Inleiding.**

In dit hoofdstuk geef ik eerst een uiteenzetting van de theorie van de ZelfKonfrontatieMethode en de uiteenlopende problemen waar doven mee geconfronteerd worden. Vervolgens beschrijf ik als trainer, met voorbeelden van cases uit mijn praktijkervaring, de effecten die de ZelfKonfrontatieMethode te weeg kan brengen. Hierbij komen de verschillende fasen van de ZKM afwisselend in beeld. Ik sluit het hoofdstuk af met een overzicht van kansen en toepassingen van de ZKM.

### 4.1 Theorie.

Elk mens is een unieke persoonlijkheid en heeft iedere dag te maken met het begrip 'communicatie'. Iemand kan door communicatie "in de put" raken en "geen uitweg" meer weten. De ZKM kan een oplossing zijn. Bij de ZKM onderwerpt de persoon aan een zelfonderzoek over zijn leven, waarbij de dialoog centraal staat. De ZKM-coach luistert en kijkt goed naar hem en laat hem vervolgens nadenken wat hijzelf wil gaan veranderen. Hierbij wordt gekeken naar betekenisvolle ervaringen op het gebied van communicatie maar ook op ieder gebied dat voor de betrokkene belangrijk is. Het gaat dan om ervaringen uit het verleden, heden en toekomst van de persoon. *(Wijdeveld, M. (2002): Een stap dichterbij jezelf, blz. 645-653).*

We noemen dit de waarderingstheorie waarbij de persoon zijn persoonlijke, positieve of negatieve gebeurtenissen of omstandigheden uit zijn leven selecteert. Hij formuleert die in korte zinnen, waardegebieden genoemd. Bij elk waardegebied behoort een gevoelsprofiel, bestaande uit een aantal gevoelens, waaruit het meest belangrijke gekozen wordt.

Gevoelens kunnen in de waarderingstheorie in vier groepen onderverdeeld worden:

Z motief : gericht op zelfbevestiging, zelfhandhaving, zelfverdediging en zelfexpansie

A motief : zoeken naar eenheid en verbondenheid met de ander, deel van een groter geheel, zelfovergave

P gevoelens - positief

N gevoelens – negatief

*(Hermans, H.J.M. en Hermans-Jansen.E. (2007). Het verdeelde gemoed, hoofdstuk 2, vanaf blz.25)*

Deze selectie kan men vergelijken met de top van een ijsberg. Hierin schuilt het idee, dat ieder mens maar een klein stukje van zichzelf laat zien, maar dat er "onder water" nog veel meer speelt dat invloed op de gedachten en het gedrag heeft. Hoe meer je van de ijsberg-onderwater weet, hoe beter je daar rekening mee kunt houden bij de pogingen om bij jezelf van bovenaf veranderingen tot stand te brengen. Door de waardegebieden van een persoon met elkaar te vergelijken, wordt het gedragspatroon duidelijker.

Voor de ZKM-coach is de samenwerking met zijn cliënt op basis van gelijkwaardigheid van groot belang. Hij helpt door vragen te stellen om de cliënt sensitiever te laten worden voor zijn eigen innerlijke kracht. De vraag is dus: in hoeverre maakt het formuleren van betekenisvolle ervaringen deze persoon sensitiever voor de innerlijke kracht die in hem/haar schuilt?

De coach luistert, stelt vragen en geeft alleen maar een "denkmodel", een instrument om bijvoorbeeld de persoon zijn eigen ervaringen op gevoelsniveau te laten onderzoeken. Tijdens een proces van zelfreflectie, in samenwerking met een ZKM-coach, worden deze gevoelens door de persoon vastgesteld en wordt er over nagedacht. Welke ervaringen in het leven van de persoon lijken in gevoelens op elkaar? Hoe komt dat? Kan de persoon ook anders tegen ervaringen aankijken en wil hij dat ook? Een uitgewerkt zelfonderzoek heeft aldus de vorm van een cyclus van Onderzoek-Validatie-Onderzoek (OVO) en is te beschouwen als een proces van "reflection on action", dus reflectie achteraf over je gedrag en je gedachten, die je al een tijdje over jezelf en je leven hebt en waar je dus later nog eens goed over wilt nadenken. *(Hermans, H.J.M. (2002): Waarderingstheorie en zelfkonfrontatiemethode: de affectieve structuur van het zelfverhaal. blz. 610).*

Door het ZelfKonfrontatieMethode - onderzoek in de vertrouwelijke sfeer te houden kan de persoon rustig nadenken en er beter achter komen hoe hij ervaringen uit het verleden kan verbinden met heden en toekomst. Dit geldt voor het omgaan met de individuele- en strikt persoonlijke communicatiemogelijkheden in zowel de privé-sfeer als in de werksfeer.

Nu volgt een aantal situaties waar doven en slechthorenden in het alledaagse leven tegenaan lopen, met andere woorden: in welk soort situaties kunnen doven en slechthorenden in een 'verstarring' komen. Onder 'verstarring' wordt verstaan: bevroering, spanning, onbeweeglijkheid. Mogelijke reacties kunnen dan zijn: angst, vluchten of strijd voeren.

- \* De aanwezigheid van horenden is de allergrootste invloedsfactor in de eigen omgeving van de dove en betekent communicatiemoede in een zuiver horende omgeving.
- \* Zonder goede basisvoorwaarden bij werksituaties tussen doven en horenden op de werkvloer.
- \* Onbegrip in de horende samenleving over doofheid en dovencultuur.
- \* Het ontbreken van tolkvoorzieningen.
- \* Onvoldoende bekendheid onder doven met de dovenemancipatie, de deafempowerment en de ontwikkeling van de dovencultuur.
- \* Onvoldoende scholing/opleiding in het reguliere onderwijs.
- \* Het bewustzijn van “anders” zijn.

Bovengenoemde situaties hebben mij er toe gebracht om de onderzoeksvraagstelling in hoofdstuk 2 te formuleren: **Kan de ZelfKonfrontatieMethode bijdragen tot een betere communicatie tussen doven en horenden ?**

#### 4.2 Methode.

Om mijn onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden heb ik, naast de literatuurstudie, gekozen uit voorbeelden van cases uit mijn praktijkervaring. Met praktijkvoorbeelden wil ik laten zien dat de Zelf-KonfrontatieMethode (ZKM) effecten kan hebben. Het gaat erom dat de deelnemers op de werkvloer hun eigen casuïstiek kunnen inbrengen met betrekking tot specifieke problemen met dove/slechthorende medewerkers. Ze denken na over wat er gebeurd is op het gebied van communicatie op de werkvloer in het verleden. Met andere woorden, ze gaan hun ervaringen op het gebied van de communicatie als waardegebied formuleren met twee aspecten, namelijk een inhoudelijke kant en een gevoelsprofiel. *Een waardegebied is datgene wat u als belangrijk ervaart als u een verhaal over uw verleden, heden en toekomst vertelt*, (Hermans H.J.M. en Hermans-Jansen E.: *Het verdeelde gemoed*, blz. 13.)

Een voorbeeld:

Door middel van de groepsopdracht met casuïstiek gaan de deelnemers in een groepje van vier werken. In dit groepje werken zij met hun cases door middel van rollenspelen in het heden. Elke deelnemer maakt drie kopieën van zijn eigen casus voor de andere deelnemers in de groep van vier personen. Bij de aanvang van een casus gaat elke deelnemer het casusprobleem goed in zich opnemen. Men mag vragen over de casus stellen aan de hoofdpersoon maar dit mogen alleen vragen ter verduidelijking zijn; zij mogen dus niet over de inhoud van de casus gaan. Wanneer een casus voor iedereen duidelijk is, gaat de hoofdpersoon het rollenspel met de andere drie voorbereiden.

De hoofdpersoon vertelt welke rollen gespeeld moeten worden. De hoofdpersoon speelt zichzelf in deze situatie. Een groepsgenoot speelt de dove of slechthorende cliënt. De andere groepsgenoten spelen zo nodig de rol van een derde en vierde persoon. De hoofdpersoon legt uit op welke manier de personen in de casus zich hebben gedragen. De groepsgenoten gedragen zich zoveel mogelijk op dezelfde manier. Het doel van het rollenspel is om iedere deelnemer te laten ervaren dat er lang over praten weinig of helemaal geen effecten zal opleveren. Na het rollenspel gaan de deelnemers met elkaar praten over de opstelling van de hoofdpersoon als aangever van dit communicatie- probleem. Waarom heeft de hoofdpersoon deze handelwijze gekozen. Op welke manier had dit beter gekund? Wanneer de deelnemers een aantal tips hebben geformuleerd voor de hoofdpersoon spelen ze de situatie opnieuw uit, met de aanbevelingen als uitgangspunt voor de toekomst.

*Met behulp van de zelfkonfrontatiemethode laat ik de deelnemers met hun persoonlijkheidskanten aan het woord zodat ze elk een verhaal kunnen vertellen, resulterend in contrasterende, conflicterende en botsende waardegebieden* (Hermans H.J.M. en Hermans-Jansen E.: *“Het verdeelde gemoed”*. blz 15).

Tweede voorbeeld.

Onlangs gaf ik in mijn werk aan horende en dove collega's een cursus over teamwork tussen beide groeperingen. Als onderdeel van de cursus gaf ik iedereen de opdracht om na te denken over de wijze van samenwerking tussen de horende en de dove collega's en te noteren waar men tegenaan loopt bij deze samenwerking. Nadat iedereen zijn aandachtspunten had opgeschreven, ging ik punt voor punt behandelen. Een dove collega vertelde dat hij in het verleden zoveel negatieve ervaringen meegemaakt heeft op het gebied van de communicatie tussen doven en horenden, waardoor hij weinig hoopvol is voor veranderingen op de werkvloer. En horende collega voelde zich niet in staat om

de gebarentaal optimaal te gebruiken. Toen ontstond er een conflict omdat de dove zei er genoeg van te hebben om al die spanningen voor een goede communicatie op de werkvloer te ervaren. In het heden was er duidelijk sprake van onwetendheid tussen die beide personen met hun verschillende achtergronden. Als cursusleider heb ik toen een pauze ingelast om die twee personen de ruimte te geven om met elkaar te gaan bespreken over wat hen nu precies dwars zit. Na de pauze vertelden ze dat ze het met elkaar hebben uitgepraat en dat ze bereid zijn om voor de toekomst anders tegen hun verschillende argumenten aan te kijken. Deze uitspraak werd door de groep als aanvullend protocol opgenomen in de communicatievoorwaarden voor de werkvloer. Met deze werkwijze krijgt iedereen in het team volop aandacht hetgeen kan leiden tot een verbetering van de onderlinge teamgeest. Aan het einde van deze bijeenkomst was iedereen tevreden omdat er gewerkt was aan de verbetering rondom de communicatie op de werkvloer.

#### 4.2.1 Zelfkennis bij deze methode

Bij deze methode is er sprake van zelfkennis. Er zijn twee vormen van zelfkennis, namelijk de reflexieve zelfkennis en de dialogische zelfkennis. Bij de reflexieve zelfkennis wordt een 'ik' (het subject) verondersteld dat zichzelf kent als 'object'. Degene die zichzelf onderzoekt, is voorwerp van zelfreflectie: het 'ik' onderwerpt zichzelf aan een vorm van zelfonderzoek. Ik denk na over mezelf. Deze vorm van zelfkennis is kennis in de derde persoon, omdat het zelf voorwerp is van onderzoek. Bij de dialogische zelfkennis treedt het ik *in contact met* zichzelf en adresseert het ik zichzelf als een 'jij'. In dit geval zijn er twee subjecten, oftewel twee stemmen die met elkaar een dialogische relatie onderhouden: het ik communiceert *met* zichzelf in de vorm van een gespreksrelatie. (Hermans, H.J.M., "Dialoog en misverstand", blz.183).

#### 4.3 Inzet bij de aspecten van de ZKM in drie fasen

Hieronder wil ik vanuit mijn praktijkervaring als trainer in drie fasen de verschillende aspecten van de ZKM behandelen om te komen tot een mogelijk gebruik van de ZKM in mijn trainingsactiviteiten.

##### *1<sup>e</sup> fase De kracht van het eigen verhaal als trainer ("grond schoffelen")*

Samen met de medewerkers van mijn afdeling lever ik een actieve bijdrage aan de bewustwording, ontwikkeling en performance van mensen, teams, bedrijven en organisaties. Vanuit deze missie is het voor mij daarom een uitdaging om actief deel te nemen aan het leer-, ontwikkelings- en veranderingsproces van mij persoonlijk, van mijn werkteam en van werkgeversorganisatie GGMD als geheel. (Voor details over de organisatie GGMD verwijs ik naar de bijlage vanaf blz. 35).

In onze visie is ieder mens, organisatie, situatie en benadering uniek, waardoor wij als medewerkers van de afdeling Opleiding en Ontwikkeling er naar streven om maatwerk te leveren. Het proces start bij ieders eigen huidige situatie, de persoonlijke behoeften en vragen. Vervolgens werken wij met onze activiteiten toe naar de gewenste en meest ideale (werk) situatie van onze cliënten. Hierbij staan de voor ons belangrijke kernwaarden voorop:

- respect en integriteit
- deskundigheid en betrokkenheid
- resultaatgerichtheid
- directe toepasbaarheid
- creativiteit en innovatief

Ik zie de ZelfKonfrontatieMethode als een mogelijke aanzet bij mijn trainingsactiviteiten.

Ik wil dit toelichten met het volgende voorbeeld:

*Bij mijn cursus "Omgaan met doven en slechthorenden" is er een aantal horenden cursisten en één dove vrouwelijke cursiste. Voordat ik begin vraag ik aan de dove cursiste of ik haar erbij mag betrekken als voorbeeldmodel. Na haar instemming ga ik haar tijdens de hele cursus vragen stellen hoe die situatie bij haar als dove in de praktijk verloopt op de werkvloer.*

*In de cursus zit een onderdeel: "tolk op de werkvloer". Wat doet een tolk? Een tolk gebarentaal vertaalt van het Nederlands naar de Nederlandse Gebarentaal (NGT) of naar het Nederlands met Gebaren (NmG) of naar Vierhandengebaren (VHG). Een tolk gebarentaal vertaalt soms ook vanuit de NGT of het NmG naar het Nederlands. Dit heet stemtolken. Een tolk gebarentaal vertaalt in principe alles wat wordt gezegd. Ook hoorbare onderonsjes, ter plaatse gevoerde telefoongesprekken en belangrijke geluiden uit de directe omgeving. Een tolk is geen deelnemer aan het gesprek. Het is uitsluitend een hulpmiddel om de communicatie soepel te laten verlopen. Een tolk gebarentaal heeft zwijgplicht.*

*De bovengenoemde dove cursiste zegt dat ze regelmatig de doventolk bij het teamoverleg op haar werk gebruikt, omdat zij het gesprek anders niet kan volgen. Tijdens de cursus laat ik haar vertellen waarom zij de NGT tolk gebruikt; het antwoord is dat zij via de NGT doventolk alles kan volgen. Ik stel haar vervolgens de vraag wat de werkelijke taak van de NGT doventolk is, waarop geantwoord wordt dat de NGT tolk vertaalwerk doet. Ik vertel haar dan dat de NGT doventolk de taak heeft om de communicatie tussen horenden en doven optimaal te laten verlopen zodat men zich bezig kan houden op inhoudelijk niveau. Vanuit het gezichtspunt van de ZKM betekent dit voor de dove cursiste dat haar ervaring door het gebruikmaken van de NGT doventolk een waardegebied voor haar is. De dove cursiste denkt in eerste instantie dat de NGT doventolk alleen bedoeld is voor doven/slechthorenden. Zij wordt nu geconfronteerd met twee kanten, zoals de inhoudelijke kant (wat houdt de rol van de NGT doventolk precies in?) en het gevoelsprofiel (wat speelt bij haar gevoelens ten aanzien van het gebruik maken van de NGT doventolk en hoe wordt men van binnen geraakt?)*

*Door de gesprekken tussen de horende cursisten met hun dove collega tijdens de cursus, zeggen enkele horenden dat ze graag de NGT doventolk bij het gezamenlijke overleg hebben, zodat het gesprek inhoudelijk vlot kan verlopen zonder dat men zich bezig moet houden met de communicatieproblematiek.*

*Zonder NGT doventolk zou men iedere keer het gesprek moeten onderbreken om bevestiging te vragen of ze elkaar goed hebben begrepen. Met de NGT doventolk gebeurt dit juist niet waardoor het overleg vlot kan verlopen. Zo gaat de dove cursiste zich realiseren tijdens de cursus dat de NGT doventolk ook een belangrijke rol speelt voor de horenden.*

*Aan het einde van deze bijeenkomst vraag ik aan de dove cursiste of zij wel de NGT doventolk wil gebruiken bij het functioneringsgesprek / beoordelingsgesprek met de gehele groep. De dove cursiste realiseert zich nu goed de belangrijkheid van de NGT doventolk voor de horende collega's.*

De dove cursiste heeft nu geleerd om voortaan een NGT doventolk te nemen bij elke bespreking tussen haar en haar horende collega's tijdens haar werktijd. Hier ervaart zij een fundamenteel inzicht in het proces van zelfreflectie en zelfkennis. Deze komt niet direct, maar indirect tot ontwikkeling, dat wil zeggen via de blik van de ander. (Hermans H.J.H., *Dialogo en misverstand*, blz. 90). Er is hier sprake van resultaatgerichtheid omdat zij nu meer tolkbewust is geworden, omdat ik haar laat nadenken over haar rol ten aanzien van de NGT doventolk in het verleden. Haar verhaal staat hier centraal. Het gaat niet om wat ik ervan vind; ik geef haar ruimte om haar eigen verhaal te vertellen over haar tolkbewustzijn. Tijdens het volgen van de cursus "Omgaan met doven en slechthorenden" als heden krijgt zij gelegenheid om te vertellen wat zij in het heden ervaart door de NGT doventolk te gebruiken. Door haar verhaal te vertellen geeft zij ruimte voor de verandering in haar gedachten. Als coach bevorder ik haar zelfverantwoordelijkheid en zelfsturing. Volgens Vandamme, R. in zijn *Handboek ontwikkelingsgericht coachen: Een hefboom voor zelfsturing* (blz. 43): Zelfsturing is je vermogen om jezelf, je innerlijk functioneren, je uiterlijk gedrag en je omgeving vanuit een bewuste keuze doelgericht vorm te geven.

Nu beseft de cursiste dat de NGT doventolk meerdere taken heeft waardoor zij vanaf nu en in de toekomst anders zal aankijken tegen de NGT doventolk. Door mijn ervaring en betrokkenheid maak ik haar meer tolkbewust in haar eigen werkomgeving die direct toepasbaarheid is omdat ik haar tijdens de cursus de betekenis van de NGT doventolk duidelijk heb gemaakt. Bij deze cursus "Omgaan met doven en slechthorenden" wordt van mij, als trainer, creativiteit en innovatie gevraagd.

Met bovenstaand voorbeeld wil ik aantonen dat er in mijn cursussen werkwijzen worden gebruikt die passen in de theorie van de ZKM.

*2e fase: De ZKM-methode zuiver individueel of in groepsverband behandelen ("grondbewerken").*

De ZKM methode geeft de individuele cliënt veel verantwoordelijkheid: hij wordt gezien als deskundige van zijn eigen levensverhaal. Bij een groepsverband bestaat een veelheid van stemmen die gedeeltelijk met elkaar kunnen overeenkomen met als doel om tot een collectief inzicht te komen.

Hoe kan men in een groepsverband als collectief beter functioneren? Aan de bestaande interventietechnieken is er één toegevoegd: de Team Konfrontatie Methode (TKM). Deze methode onderscheidt zich door de speciale, onderzoekende rol die aan de teamleden zelf wordt toebedacht, door expliciete aandacht voor de gevoelslading van collectieve verhalen en de meerstemmigheid hiervan in een groepsverband.

Ook metingen kunnen zowel de toestand als de verandering van een groepsverband zichtbaar maken. In mijn voorbeeld van de cursus: "Omgaan met doven en slechthorenden" is de dove collega aanwezig met directe en indirecte collega's. Dat betekent dat deze dove collega in een team zit met de horende collega's. Tijdens de groepsprocessen zijn de horende collega's positief over het gebruikmaken van de NGT doventolk waardoor de dove collega ook meer NGT doventolkbewust geworden is. Dat gebeurt dan door ZKM in groepsverband. Zo werden de drie fases doorlopen: ze hadden gelegenheid om na te

denken hoe ze in het verleden dachten over het gebruik maken van de NGT doventolk. Tijdens deze cursus dachten ze in het heden na hoe ze NGT doventolk in de toekomst zullen gaan gebruiken. Doordat ZKM in de groepsverband werd toegepast, ontdekte de dove collega hoe anderen over de NGT doventolk dachten waardoor zij meer tot actie kwam om tot een ander inzicht te komen over de NGT doventolk in haar eigen werkomgeving. De ZKM is daarom heel geschikt om te gebruiken in groepsverband.

*3<sup>e</sup> fase: Ontwikkeling van communicatievaardigheden toepassen ("vaardigheden aanbrengen").*

Met een praktijkcasus uit mijn eigen ervaring geef ik een illustratie van de TKM in het volgende voorbeeld:

Met de opdrachtgever wordt van te voren besproken welke thema's bij de cursus "Omgaan met doven en slechthorenden" zullen worden behandeld. Tijdens de cursus wordt een aantal methodieken toegepast, bijvoorbeeld: hoe denken doven waar horenden tegenaan lopen en ook hoe denken horenden waar doven tegenaan lopen in de omgang met elkaar. Ik laat ze tijdens de cursus hardop nadenken waar de dove collega tegenaan loopt op de werkvloer en laat ook de dove collega hardop nadenken waar de horenden tegenover de dove collega tegenaan kunnen lopen. Op deze wijze worden hun communicatievaardigheden op de werkvloer tussen dove en horende collega's met de juiste vaardigheden toegepast.

Na de cursus wordt door iedereen een evaluatieformulier ingevuld. Bij de evaluatie wordt gezocht naar twee sporen: Wat hebben de dove/slechthorende collega's ontdekt en hoe wordt dit verder uitgewerkt om tot verbetering van hun posities op de werkvloer met hun horende collega's te kunnen komen. Ten tweede: wat hebben de horende collega's ontdekt om hun verhoudingen ten opzicht van de dove/slechthorende collega's te kunnen verbeteren. Met dit praktijkvoorbeeld wil ik aantonen dat in de eerste instantie aandacht wordt gegeven aan de beide doelgroepen: doven/slechthorenden en horenden. Ze kunnen door de gegeven aandacht hardop nadenken welke stappen ze moeten gaan ondernemen om hun eigen houding op de werkvloer te veranderen hetgeen vervolgens kan leiden tot een verbetering van ieders werkplek.

#### 4.3.1 Wat kan men met de ZKM voor de dovengemeenschap doen?

Als trainer geef ik regelmatig trainingen aan horenden die te maken hebben met doven of slechthorenden in hun omgeving. Ik zou mij ook graag bezighouden met doven en slechthorenden in een horende omgeving. Als doven/slechthorenden geen aandacht krijgen over hun positie of situatie in de horende omgeving, heeft dat vaak tot gevolg dat zij zich nauwelijks volwaardig kunnen ontwikkelen in de horende omgeving. En dat betekent dat ze geen zelfvertrouwen hebben in zichzelf en niet in de horende omgeving, met andere woorden: ze zijn niet verankerd in de horende omgeving. Dit kan leiden tot de psychische problemen.

Het zou kunnen blijken dat deze problemen worden voorkomen als doven gestimuleerd worden om de ZKM te gaan volgen. De ZKM zou dan preventief ingezet kunnen worden om te voorkomen dat doven en slechthorenden bij herhaling teleurstellingen moeten incasseren en geestelijk afbranden. Met de ZKM zouden ze meer zelfvertrouwen krijgen met de kans zich beter te kunnen profileren. Hun weerbaarheid zou dan toenemen in de wereld van de horenden, waar ze meer kansen krijgen om er te worden opgenomen. Deze zelfbevestiging zou tot een stabielere leven kunnen leiden. Volgens J. Wesemann maakt deze ontwikkeling het dove mensen anders niet makkelijk hun setting in de horende wereld te vinden. (*Interventieonderzoek van 2006, blz. 56*).

Iedere dove is uniek en heeft iedere dag te maken met het begrip communicatie. Een ZKM-coach zal vooral aandacht moeten geven de doelgroep dove mensen, die zich in de aanloopjaren naar hun volwassenheid bezig heeft gehouden met een eigen wijze van communicatie in de privé- en werksfeer, zonder zich af te vragen of de communicatie wel effectief en voor verbetering vatbaar is. De coach zal er moeten zorgen dat betere vaardigheden ontwikkeld worden door "trial and error", waarbij met een andere opstelling meer succes bereikt wordt zodat er een persoonlijke verandering ontstaat. Als iemand goed in zijn vel steekt besteed hij meer aandacht aan de wijze waarop hij de boodschappen zendt en ontvangt én aan de inhoud van die boodschappen.

Dit alles betekent dat doven en slechthorenden daarom juist ook meer informatie nodig hebben over de geschiedenis en de emancipatieontwikkeling van de dovenwereld. Ook is er meer behoefte aan informatie over de medische- en culturele aspecten van het doof-zijn.

#### 4.4 Kansen voor ZKM zowel binnen als buiten de reguliere dienstverlening

In deze paragraaf beschrijf ik de kansen voor de ZKM binnen de reguliere dienstverlening. Als een goede representant van de reguliere dienstverlening neem ik de GGMD (Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor doven en slechthorenden) als voorbeeld.

#### 4.4.1 In de interne GGMD organisatie

In het onderzoek 1<sup>e</sup> fase: *Onderzoek naar knel- en verbeterpunten met betrekking tot de communicatie binnen de organisatie Bureau Dienstverlening aan Doven en Slechthorenden (vanaf 2009: GGMD)* staat in conclusie punt 14: er zijn drie gebieden van benadering genoemd om de communicatie op de werkplek tussen doof, slechthorend, plots- en laatdoof en horend te verbeteren.

-Op het gebied van beleid: knelpunten rondom de communicatie moeten worden aangemeld om vervolgens aan te geven hoe dove, slechthorende, plots/laatdove en horenden moeten communiceren op de werkvloer van huidige organisatie GGMD (Geestelijk Gezondheid Maatschappelijk Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden).

-Op het gebied van vaardigheden: GGMD doet al investeringen om de NGT-vaardigheden van horende medewerkers te bevorderen. Bij elk regioteam moet echter ook 1 NGT-docent zijn om de NGT-vaardigheden te ondersteunen.

-Op het gebied van cultuur (crossculturele aanpak): van elk regioteam wordt gevraagd om teambuildingsdagen te organiseren om meer kennis over de verschillende culturen binnen het team over te brengen en vervolgens meer onderling begrip te kweken. Om de communicatie tussen horenden, doven, slechthorenden en laat-/en plotsdoven op de werkplek te verbeteren is een duidelijk omschreven communicatiebeleid hard nodig om het crosscultureel begrip op hun werkvloer te bevorderen.

Wat zou de introductie van de ZKM bij GGMD betekenen?

Voorop staat dat de individuele positie van de GGMD-collega het uitgangspunt is bij de benadering/waardering van die persoon, want iedere collega bij GGMD werkt in een unieke situatie.

Iedere collega heeft elke dag te maken met het begrip communicatie. De ZelfKonfrontatieMethode kan, als methode, de GGMD-collega's helpen om de samenhang tussen betekenisvolle ervaringen uit verleden en heden in hun eigen beleving onder ogen te zien. In een relatief kort tijdsbestek wordt een duidelijk beeld zichtbaar waar men concreet mee aan de slag kan gaan op het gebied van de communicatie binnen de werksfeer. Wanneer een GGMD- collega voldoende aandacht krijgt op het gebied van de communicatie, kan dat leiden tot open en authentieke communicatie. Op die manier kan men van iedereen die dat nodig heeft de kwaliteit en kwantiteit van het communiceren binnen de organisatie veranderen. Immers elke collega staat centraal in de GGMD-organisatie en verdient aandacht voor de eigen individuele manier van communiceren.

Dat betekent ook dat iedere GGMD- collega geadviseerd wordt om aan positieve zelfreflectie te doen met behulp van de vraag om het eigen sensitiviteitsvermogen en inlevingsvermogen te verbreden. Dit heeft tot gevolg dat iedereen met dialogische zelfkennis het individuele sensitiviteitsvermogen binnen GGMD bespreekbaar kan maken. \*)

Het is aan te bevelen dat het ZKM-project bij GGMD begeleid wordt door een ZKM-coach die het ZKM-onderzoek in de vertrouwelijke sfeer zal leiden bij het vaststellen van ieders ervaringen. Hij zal echter beginnen met uitleg te geven van de werkwijze van de ZKM. Op basis van zelfvertrouwen in het eigen sensitiviteitsvermogen en in het communicatievermogen met de behulp van de ZKM kunnen de werknemers van GGMD dan tot een persoonlijke verandering komen. Tijdens een proces van zelfreflectie worden deze gevoelens door de persoon vastgesteld en wordt er over nagedacht. Welke ervaringen in het leven van de persoon lijken in gevoelens op elkaar? Hoe komt dat? Kan de collega ook anders tegen ervaringen aankijken en wil deze persoon dat ook? .

Als veel GGMD - medewerkers zich voor de ZKM beschikbaar zouden stellen zou dat de organisatie ten goede kunnen komen met een verbeterde interne communicatie, die een uitstraling naar anderen kan uitstralen.

Tenslotte volgt hier een praktijkvoorbeeld uit het recente verleden, waarbij een slechte communicatie totaal uit de hand liep: Het is voorgekomen dat de werkgever veel rekening hield met een dove werknemer, maar volgens de werknemer nog onvoldoende: hij zou niet begrepen worden. Hij ging toen nog meer eisen, maar door het harde trekken brak het lijntje. Het bleek dat zijn jobcoach aan de kant van de werkgever stond, waardoor de dove werknemer boos is weggelopen. Het zou interessant zijn om te weten of met behulp van de ZKM een grotere openheid bij de communicatie beter zou zijn geweest waardoor de verschillende inzichten tot een bevredigende oplossing hadden geleid.

\*) Volgens Hermans, H.J.M. (2006) in "Dialogoog en misverstand.": *Leven met de toenemende bevolking van onze innerlijke ruimte, blz. 183*): treedt het "ik" bij de dialogische zelfkennis in contact met zichzelf en adresseert het "ik" zichzelf als een 'jij'. In dit geval zijn er twee subjecten, oftewel twee stemmen, die met elkaar een dialogische relatie onderhouden: het "ik" communiceert met zichzelf in de vorm van een gespreksrelatie.

#### 4.4.2 Op commerciële basis toepassen voor cliënten

Vanuit de Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor doven en slechthorenden (GGMD), kan het Managementteam vanuit een commercieel gezichtspunt aan dove en slechthorende cliënten informatie laten geven over de inhoudelijke kant van de ZKM. Wanneer cliënten voldoende inzicht hebben gekregen, kunnen ze beslissen wel of niet van de ZKM gebruik te maken. GGMD kan vervolgens de aanvragen voor financiële vergoedingen indienen. Wanneer, na grondige beproeving, de ZKM de toegedachte functie blijkt te kunnen vervullen, zou men het volgende kunnen overwegen:

- neem de ZKM op als onderdeel van het dienstenpakket van GGMD.
- neem een eigen ZKM-coach in de organisatie.
- zet activerende werkvormen in voor een mogelijk gebruik van de ZKM in trainingsactiviteiten.
- communiceer met het behulp van de ZKM tot een goede dialoog tussen doven en horenden zonder dat misverstanden ontstaan.

Krachtige bestuurders met visie en daadkracht houden de nieuwe ontwikkelingen voor hun organisatie immers bij, in dit geval een nieuw instrument in de participatie van doven in de samenleving! Om een begin te maken zou een ZKM-presentatie aan het management voor dit doel gegeven kunnen worden, eventueel gekoppeld aan een toepassing van de ZKM in eigen managementkring, om tot een betere afweging te kunnen komen na de eigen verhalen en ervaringen.

Naast het aantrekken van een ZKM-coach zullen ook een aantal GGMD medewerkers bekend moeten zijn met het nieuwe dienstenpakket. De individuele problematiek van de cliënt zal voor de organisatie bepalend zijn om een hulpteam voor de ZKM samen te stellen. Ik denk hierbij in de eerste plaats aan het Maatschappelijk Werk van GGMD, dat zoveel contacten heeft in de dovengemeenschap.

Een organisatie als GGMD zal zeker in staat kunnen zijn om, op basis van indicaties voor haar cliënten, de financiële middelen te verzamelen om haar dienstverlening aan doven en slechthorenden met een nieuw product uit te breiden.

## **Hoofdstuk 5: Onderzoeksmethode**

### **Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt de opzet van mijn onderzoek en de gebruikte onderzoeksmethoden beschreven. Zoals eerder vermeld is de vraagstelling: Kan de ZelfkonfrontatieMethode bijdragen tot een betere communicatie tussen doven en horenden? Ik wil dit onderzoek als quasi-experiment gaan gebruiken. Onder quasi-experiment verstaat men een experiment waarin de onderzoeker niet de verandering van een onafhankelijke variabele veroorzaakt (*manipuleert*), maar in plaats daarvan een situatie selecteert, waar de verandering van een onafhankelijke variabele al vaststaat. (Baarda, P.B., Goede, M.P.M. de (2006): *Basisboek Methoden en Technieken: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. blz. 126/127.). Ik licht hier toe hoe ik dit onderzoek uitvoer.

Om mijn onderzoek te kunnen doen is besloten om een workshop voor 10 dove personen, ieder met een beroepsopleiding, te organiseren om informatie te verzamelen voor het onderzoek voor het inzetten van de ZelfKonfrontatieMethode (ZKM) in trainingsactiviteiten voor doven.

Het onderzoek is gebaseerd op drie basisstellingen:

1. Contact met horende mensen:  
Een dove heeft te maken met informatieachterstand als hij tussen horenden is.
2. Dovencultuur:  
Doven zoeken elkaar op omdat zij thuis op school en op het werk vaak communicatie problemen hebben.
3. Sensitiviteit:  
Een dove die aan horenden uitdraagt wat dovenemancipatie, deaf empowerment en dovencultuur is, beweegt zich gemakkelijker tussen horenden.

Deze basisstellingen worden behandeld met de dove deelnemers aan de hand van een enquêteformulier met vragen. Dit onderzoek, als quasi-methode, bestaat uit verschillende onderdelen die achtereenvolgens worden doorlopen, namelijk: een voormeting, een interventie, een nameting en een evaluatiestudie. Als hulpmiddel gebruik ik "survey-monkey" \*).

De reden voor deze onderzoeksmethode, als quasi-methode, is om na te gaan of de workshop die ik organiseer draagvlak oplevert voor de onderzoeksstelling: Kan de ZelfKonfrontatieMethode bijdragen tot een betere communicatie tussen doven en horenden?

Het onderzoek begint met een voormeting. De deelnemers vullen een vragenlijst in met hun individuele antwoorden op de drie bovengenoemde stellingen, die een beweging in gang zetten. Na het invullen volgt de interventie. Een interventie is een actieve, bewuste en geplande ingreep in een groep om het functioneren van de groep te verbeteren ([www.groepsdynamiek.nl/interventies.html](http://www.groepsdynamiek.nl/interventies.html))

Tijdens de interventie, waarbij iedereen mondeling zijn eigen toelichting kan geven op zijn schriftelijke antwoorden, worden er video-opnamen gemaakt voor mijn onderzoeksanalyse. De interventie is essentieel, omdat het binnen het groepsproces de kern vormt van de dynamiek van de groep en laat zien hoe veranderingen tot stand komen in het proces van de ZKM. Een ieder krijgt de gelegenheid een dialoog uit te brengen en zo worden de levensfragmenten van de personen zichtbaar voor elkaar en ontstaat er een soort groepsverhaal (beweging) voor verandering.

Vervolgens komt er nameting, waarbij dezelfde vragenlijst door alle deelnemers opnieuw wordt ingevuld en men zijn oorspronkelijke mening, met motivatie, kan herzien. Met deze verzamelde informatie zal het voor mij mogelijk zijn de hierboven genoemde onderzoeksstelling te beantwoorden.

\*) Survey-monkey is een methode van onderzoek, van enquête, van opinies of van peilingen. Het gaat om onderzoek, waarbij op systematische wijze vragen worden gesteld aan een (vaak groot) aantal mensen. Die vragen meten meningen, motieven gedrag of andere kenmerken van die mensen. Met de antwoorden kunnen vervolgens de karakteristieken van een groep mensen in kaart worden gebracht. Bij "survey-monkey" gaat het niet om de individuele personen maar om het gedrag van de groep als geheel. Die groep noemen we de populatie. We beschrijven de populatie in de vorm van kengetallen zoals aantallen, percentages of gemiddelden. ( Baarda,D.B., Goede, M.P.M., de (2006) *Basisboek Methoden en Technieken: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. blz. 132.)

Als trainer maak ik bij deze workshop gebruik van een aantal interventietechnieken, zoals: de groep op koers houden met de nadruk op dialoog, zelfonthulling en bewustwording.

Op basis van de gegevens van de voormeting, de interventie en de nameting worden de effecten van het onderzoek geëvalueerd. Deze evaluatie zal worden toegelicht in het volgende hoofdstuk 6: Resultaten.

## **Hoofdstuk 6: Resultaten**

### **Inleiding**

In dit hoofdstuk laat ik eerst zien wat de effecten zijn van de toepassing van de ZelfKonfrontatieMethode (ZKM) bij een aantal praktijkvoorbeelden. In deze praktijkvoorbeelden laat ik de deelnemers hun eigen ervaringen inbrengen of uitvoeren, vanuit hun eigen situatie. Ze voeren een activiteit uit in de vorm van een rollenspel waarbij ze direct een ervaring opdoen die kenmerkend is voor een probleem. Deze methodiek komt overeen met hetgeen *Bijkerk, L. & van der Heide, W. weergeven in hun publicatie: Het gaat steeds beter! Activerende werkvormen voor de opleidingspraktijk (2006).*

In de tweede plaats behandel ik mijn onderzoek uitgevoerd tijdens mijn workshop met de drie basisstellingen. Deze stellingen hebben een min of meer provocerend karakter, in die zin dat ik probeer de deelnemers zover te krijgen dat ze een mening dan wel een opvatting kunnen uiten. In hoofdstuk 6.2 worden de resultaten van de workshop weergegeven met overzichten van de response van de dove deelnemers.

### **6.1. Effecten van een aantal praktijkvoorbeelden**

Voorbeeld 1 (uit een groepsopdracht): *Casus: Een deelnemer (ik-figuur) was met een dove cliënt aan het "gebaren maken". De cliënt zei: 'Jij blijven tot 22.30 uur'. Ik zei "dat klopt niet". "Jawel", zei ze: "Jij tot 22.30 uur blijven". Ik meldde toen dat ik om 22.00 uur vrij was. Toen zei ze nogmaals: "Nee, jij tot 22.30 uur blijven". Ik zei: "dat is een broodje aap verhaal!" Toen ging het gesprek compleet de andere kant op. Ze vroeg gelijk: "Broodje aap? Wat broodje aap?" en begon hard te lachen." Kan niet aap op brood. Waarom aap op brood". Ze begreep er niks van. En ik kon de boodschap die ik wilde vertellen niet meer brengen. Alles werd letterlijk opgevat. Ik probeerde het nog uit te leggen door te zeggen dat het ging over een Nederlandse gezegde. Dat begreep ze niet.... "wat is een gezegde?". Toen nog geprobeerd uit te leggen dat 'broodje aap verhaal' betekent dat het een onzinnig verhaal is, maar dit leek ze niet te kunnen koppelen. Ik vond afwimpelen ook geen optie. Ik heb haar volgens mij niet duidelijk kunnen uitleggen wat de betekenis van de uitdrukking was en wat ik er mee bedoelde. Dit verhaal heeft in het verleden plaatsgevonden. Nu stelt de deelnemer de vraag in het heden: Is dit iets typisch van de horende cultuur en is dit soort gezegden niet bekend in de dovencultuur? Zijn de Nederlandse zegswijzen en spreekwoorden in de dovencultuur wel bekend? De deelnemer wil voor de toekomst weten hoe hij moet omgaan met uitdrukkingen die onbekend zijn voor de dove/slechthorende cliënt. Tijdens het rollenspel werd de deelnemer geconfronteerd met het feit dat hij de dove cliënt vanuit het horende denken heeft behandeld. Hij heeft zich niet gerealiseerd dat uitdrukkingen en gezegden niet pasten bij de dovenwereld. Dit geldt niet voor iedere dove want er is een kleine minderheid van doven die hier wel kennis van heeft.*

De ZKM-methode, toegepast bij de deelnemer die de casus heeft ingebracht, leidt tot een verandering van inzicht bij hem, waardoor de nieuwe situatie bij hem verankerd wordt. Ook het luisteren tijdens de bespreking van de cases van anderen is zowel een actief als een creatief proces.

### **Voorbeeld 2:**

*Aan het begin van een vervolgcursus Nederlandse Gebarentaal kwam de dove docent het leslokaal binnen en herkende de horende en dove cursisten die allen de gebarentaal al redelijk beheersten. Hij had er zin in om met hen verder te gaan werken en begon als introductie alvast wat gebaren te maken. De horende deelnemers zaten te praten, maar hielden hier niet mee op. De dove aanwezigen konden de horenden bovendien niet volgen en wisten dus niet waarover het gesprek ging. Toen deed de docent zijn mond open en zei dat hij het prettig zou vinden als de horende cursisten ook gebaren zouden maken. Vervolgens zei een horende cursist dat de dove aanwezigen onderling ook aan het communiceren waren. Daarop zei de docent -met ingehouden verontwaardiging- dat hij nu heel bewust zijn stem erbij ging gebruiken en wel speciaal voor de aanwezige horenden, die kennelijk met minder NGT vaardigheden, het gesprek vanaf nu, met ondersteuning van zijn stem beter zouden kunnen volgen. Een uiterst pijnlijke gebeurtenis wanneer horenden in een gezamenlijke activiteit met doven onderling gaan praten en zich achteraf ook niet realiseren dat hiervoor excuses zouden moeten worden aangeboden.*

In bovenstaand praktijkvoorbeeld is sprake van een slechte dialoog tussen doven en horenden, met misverstanden. Met behulp van de ZKM methode neemt de docent actie om de blokkades tijdens een gesprek tussen doven en horenden kenbaar te maken en om veranderingen in de bestaande procedures in te voeren. In *het verleden* werd door doven niet geleerd voor zichzelf op te komen bij het communiceren tussen horenden en doven in het werk. In *het heden* groeit de bewustwording van de geëmancipeerde dove door de confrontatie aan te gaan. Voor *de toekomst* kan hij nu veranderingen aanbrengen op grond van zijn eigen ervaringen. In de GGMD organisatie bestaat al een

protocol voor de communicatie op de werkvloer (opgesteld door de Permanente Taakgroep Communicatie (PCT) ).

## 6.2. De effecten van mijn onderzoek.

Hieronder worden de basisstellingen stuk voor stuk weergegeven met daarna een overzicht van de response van de 10 dove deelnemers.

Tabel 1. Respondenten naar leeftijd (n=10) (de leeftijdopbouw in leeftijdsklassen).

| Leeftijd          | Doof       |
|-------------------|------------|
| 20 – 30 jaar      | -          |
| 31 – 40 jaar      | -          |
| 41 – 50 jaar      | 5<br>50%   |
| 51 – 60 jaar      | 4<br>40%   |
| Ouder dan 60 jaar | 1<br>10%   |
| Totaal            | 10<br>100% |

Tabel 2. Respondenten naar opleidingsniveau (n=10)

| Opleiding | Doof       |
|-----------|------------|
| LBO       | 0<br>0%    |
| MBO       | 1<br>10%   |
| HBO       | 9<br>90%   |
| Anders    | 0<br>0%    |
| Totaal    | 10<br>100% |

Tabel 3. Voor- en nameting : stelling 1: Contact met horenden: Een dove heeft te maken met informatieachterstand als hij tussen horenden is.

Respondenten naar stelling 1 (n=10)

|                        | Voormeting stelling 1                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nameting stelling 1                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Helemaal mee eens      | 3<br>30%                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4<br>40%                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Niet mee eens          | 2<br>20%                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1<br>10%                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Mee eens               | 3<br>30%                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4<br>40%                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Helemaal niet mee eens | 2<br>20%                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1<br>10%                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Totaal                 | 10<br>100%                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10<br>100%                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                        | <p>Samengevatte toelichting van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horenden en doven hebben een verschillende beleving van de toegankelijkheid van de communicatie en van de omgevingsfactoren.</li> <li>- Dankzij de hedendaagse technologie is men goed in</li> </ul> | <p>Samengevatte toelichting van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De dove mist veel informatie bij de communicatie.</li> <li>- De dove kan niet vaststellen wat belangrijke- of onbelangrijke informatie is waardoor men geen keuze kan maken.</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>staat om gewenst informatie te verkrijgen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In wandelgangen waar relevante informatie wordt gewisseld, wordt men als dove geconfronteerd met een gevoel van onmacht.</li> <li>- De aanwezigheid van een tolk is altijd wenselijk omdat er voortdurend sprake is van informatieachterstand door het taalverschil.</li> <li>- Informatieachterstand is een rekbaar begrip.</li> <li>- Doven kunnen zelf moeite doen om informatie op te vragen.</li> <li>- Bij een emotioneel gesprek heeft de dove altijd een informatieachterstand.</li> <li>- De informatieachterstand wordt opgeheven door inzet van een NGT/NMG tolk; ook wanneer tussen dove en horende elkaar als gelijkwaardig behandelen.</li> <li>- Het is een feit dat er altijd informatieachterstand blijft.</li> <li>- Veel hangt af van de assertiviteit van de dove.</li> <li>- Informatie is afhankelijk van diverse factoren zoals inhoud, context, situatie en snelheid van handelen en denken.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatieachterstand is een breed begrip.</li> <li>- Ondanks de (gunstige) omgevingsfactoren blijft er altijd een informatieachterstand.</li> <li>- De interpretatie van woord: informatieachterstand is belangrijk waar het gaat om een linguïstische- of humanistische benadering.</li> <li>- Doven houden altijd een informatieachterstand.</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabel 4. Voor- en nameting: stelling 2: Dovencultuur: Doven zoeken elkaar op omdat zij thuis, op school en op het werk vaak communicatieproblemen hebben.

Respondenten naar stelling 2 (n=10)

|                        | Voormeting stelling 2                                                                                                                                                                                                             | Nameting stelling 2                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Helemaal mee eens      | 1<br>10%                                                                                                                                                                                                                          | 1<br>10%                                                                                                                                                                                            |
| Niet mee eens          | 4<br>40%                                                                                                                                                                                                                          | 3<br>30%                                                                                                                                                                                            |
| Mee eens               | 2<br>20%                                                                                                                                                                                                                          | 4<br>40%                                                                                                                                                                                            |
| Helemaal niet mee eens | 3<br>30%                                                                                                                                                                                                                          | 2<br>20%                                                                                                                                                                                            |
| Totaal                 | 100%                                                                                                                                                                                                                              | 100%                                                                                                                                                                                                |
|                        | <p>Samengevatte toelichting van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Men zoekt elkaar wel op vanwege bepaalde frustraties en gemeenschappelijke factoren.</li> <li>- Communicatie is een van de</li> </ul> | <p>Samengevatte toelichting van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Men denkt nu genuanceerder, omdat sommigen geen communicatieproblemen ervaren en daarom geen</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>basisbehoeften van de mens. Vrijuit communiceren is een absolute noodzaak. Men voelt zich "vrij" tussen doven onderling.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herkenning van de dovencultuur: "ons kent ons".</li> <li>- Er zijn meerdere categorieën doven, ieder met een eigen communicatiecode.</li> <li>- De achtergrond van de dove speelt ook een rol.</li> <li>- Doven communiceren onderling zonder blokkades.</li> <li>- Naast de goede communicatie (tussen doven) spelen ook andere factoren mee, zoals: beleving, ervaring, gedachten, gevoelens, solidariteit, werksituatie, studie, karakter en sociale achtergrond.</li> </ul> | <p>behoefte hebben om elkaar op te zoeken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gaat om culturele herkenning, gemeenschappelijke geschiedenis en gemeenschappelijke frustraties en niet om communicatieproblemen.</li> <li>- Doven voelen thuis waar ze thuis voelen, elke dove heeft een eigen plek, die voor ieder individu verschillend is,</li> <li>- Wat verstaan we onder dovencultuur?</li> <li>- Doven zoeken elkaar op omdat er dan geen communicatieve barrières zijn.</li> <li>- Men zoekt elkaar op uit onvrede elders.</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabel 5. Voor- en nameting: stelling 3: Sensitiviteit: Een dove die aan horenden uitdraagt wat dovenemancipatie, deaf empowerment en dovencultuur is, beweegt zich makkelijker tussen horenden.

Respondenten naar stelling 3.(n-10)

|                        | Voormeting stelling 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nameting stelling 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Helemaal mee eens      | 2<br>20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1<br>10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Niet mee eens          | 4<br>40%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2<br>20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mee eens               | 3<br>30%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4<br>40%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Helemaal niet mee eens | 1<br>10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2<br>20%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Niet ingevuld          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1<br>10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Totaal                 | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                        | <p>Samengevatte toelichting van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiceren met horenden vraagt wel begrip van horenden, waardoor men in het contact dichter bij elkaar kan komen.</li> <li>- Dove met een juiste en zelfbewuste dovenidentiteit legt gemakkelijk contact omdat hij bij zichzelf een "goede basis" heeft weten te ontwikkelen. Hij kan zich overal gemakkelijk bewegen.</li> <li>- Er is veel tijd nodig om te</li> </ul> | <p>Samengevatte toelichting van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een stevige identiteitsontwikkeling met je eigen taal en cultuur is een belangrijke voorwaarde om de horende omgeving gemakkelijker tegemoet te treden.</li> <li>- Het zelfvertrouwen is de basis waardoor men de negatieve reacties beter kan hanteren.</li> <li>- Belangrijk is de plaats waar de communicatie plaatsvindt.</li> <li>- Er is verschil tussen</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>investeren in 'horende' contacten voor begrippen als: dovenemancipatie, deaf-empowerment en dovencultuur voordat men zich kan inleven in dove mensen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gaat er om hoe de dove met zijn eigen communicatiecodes zich beweegt in de horende wereld.</li> <li>- Doven moeten eerst serieus genomen worden voordat ze zich kunnen bewegen tussen horenden, met andere woorden met een gevoel van respect en gelijkwaardigheid.</li> <li>- Assertief zijn en laten zien wie je als dove bent, levert veel profijt op in de horende omgeving, waar men dan eerder in wordt opgenomen ("inclusieve gedachte").</li> </ul> | <p>uitdragen en hebben van je eigen cultuurgoed.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepalend zijn ieders persoonlijke ervaringen.</li> <li>- Het verwachtingspatroon bij doven is soms te hoog; het draait vooral om zelfvertrouwen en niet om uitdragen van het eigen cultuurgoed.</li> <li>- Veel hangt af van de horende gesprekspartner(s) en zijn (hun) attitude.</li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabel 6. Voor- en Nameting: alle 3 basisstellingen:

Respondenten naar basistellingen bij Voor- en Nameting.

| Voor-en nameting bij drie stellingen | Voormeting Stelling 1 | Nameting Stelling 1 | Voormeting Stelling 2 | Nameting Stelling 2 | Voormeting Stelling 3 | Nameting Stelling 3 |
|--------------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Helemaal mee eens                    | 3<br>30%              | 4<br>40%            | 1<br>10%              | 1<br>10%            | 2<br>20%              | 1<br>10%            |
| Niet mee eens                        | 2<br>20%              | 1<br>10%            | 4<br>40%              | 3<br>30%            | 4<br>40%              | 2<br>20%            |
| Mee eens                             | 3<br>30%              | 4<br>40%            | 2<br>20%              | 4<br>40%            | 3<br>30%              | 4<br>40%            |
| Helemaal niet mee eens               | 2<br>20%              | 1<br>10%            | 3<br>30%              | 2<br>20%            | 1<br>10%              | 2<br>20%            |
| Niet ingevuld                        | 0<br>0%               | 0<br>0%             | 0<br>0%               | 0<br>0%             | 0<br>0%               | 1<br>10%            |
| Totaal                               | 100%                  | 100%                | 100%                  | 100%                | 100%                  | 100%                |

Aan de hand van bovenstaande tabellen wordt de uitkomst van dit onderzoek weergegeven in de derde alinea van het volgende hoofdstuk 7: Conclusie.

## Hoofdstuk 7: Conclusie

Voor de dove of slechthorende is het van belang dat deze kan participeren in de horende samenleving. Dat bevordert zijn welzijn en welbevinden en voorkomt veelal dat hij een beroep moet doen op de hulpverlening.

De ZelfKonfrontatieMethode is daartoe een goede methode. Het antwoord op de vraagstelling bij mijn onderzoek: "Kan de ZelfKonfrontatieMethode bijdragen tot een betere communicatie tussen doven en horenden?" kan voorzichtig positief worden beantwoord, want uit mijn kleinschalige onderzoek is gebleken dat de dialoog vanuit een methodische opzet (van de ZKM) leidt tot betere zelfreflectie, een groter inlevingsvermogen en een betere sensitiviteit. Het is belangrijk dat doven die bereid zijn zich aan de ZelfKonfrontatieMethode te onderwerpen zich ervan bewust zijn dat de zelfreflectie voldoende aandacht krijgt.

De door mij georganiseerde workshop is als onderzoeksmethode bedoeld geweest om met de sensitiviteit van de deelnemers vast te stellen welke gedachten er ontstaan bij de confrontatie met de drie stellingen. Uit de dialogen van de deelnemers bij de interventie kon iedereen vaststellen of men zijn oorspronkelijke stellingname moest herzien. Dat is het specifieke van de ZelfKonfrontatieMethode. Uit de gegevens van voormeting, interventie en nameting zijn er enkele kleine veranderingen voortgekomen. Deze waren niet opzienbarend, maar wel zichtbaar en duidelijk veroorzaakt door de ZKM.

Een kanttekening is dat deelnemers de neiging vertonen om te gaan discussiëren. Belangrijk is dat men zich gaat inleven in de opvatting van de ander. Binnen de methodiek zullen de trainers dit fenomeen steeds moeten ombuigen naar de dialoog.\*)

Het is de bedoeling dat de deelnemers eerst hun geesten rijp maken voor de begrippen sensitiviteit en dialoog. Daarna kunnen ze beter hun gedachten ordenen en inhoudelijk gaan denken. Dat kan dus alleen als de deelnemers via de ZelfKonfrontatieMethode in de vorm van een dialoog tot een nieuwe gedachtenontwikkeling komen, waardoor daadwerkelijk een verandering ontstaat.

De ZelfKonfrontatieMethode stuurt immers een bepaalde opvatting in jezelf door middel van een interne dialoog met jezelf. Ik heb de groep gestimuleerd om deze methode te volgen.

\*) *Dialoog* is een van oorsprong Grieks woord dat is samengesteld uit delen **dia** ('door') en **logos** ('woord') en betekent dus '(iets bereiken) door of via woorden'. (Scharmer, C.O., "Theorie U, Leiding vanuit de toekomst die zich aandient", blz. 329, 2009).

## **Hoofdstuk 8: Aanbevelingen**

### **Inleiding**

Na mijn onderzoek met een sensitieve workshop wil ik een vervolg- workshop organiseren om de Zelfkonfrontatiemethode nader in de schijnwerpers te plaatsen. Uit de nu verkregen ervaring is gebleken dat er onder doven veel frustratie, pijn en oud zeer aanwezig is waar het gaat om de confrontatie tussen doven en horenden. De zelfkonfrontatiemethode kan de feitelijke onvrede over de onduidelijke communicatie tussen doof en horend losmaken en meewerken aan een nieuwe oplossing op grotere schaal. Daar is in eerste instantie een aantal workshops voor nodig, is mijn overtuiging.

In dit hoofdstuk wil ik mijn acties voor het verdere ZKM-traject toelichten. Hierbij is de vraag: op welke wijze kunnen dove belangstellenden hun gedachten over hun eigen communicatieve vaardigheden in kaart brengen en er een dialoog kan ontstaan over hun functioneren.

### **8.1 Het organiseren van workshops**

Mijn advies is het houden van een viertal workshops, waarin de attitude en het zelfbewustzijn grote aandacht krijgen als uitgangspunten voor het leerproces. In de eerste workshop leren de belangstellenden het verschil tussen de begrippen discussie en dialoog. Daarna volgt ieders dialoog over de positie van doven in de horende samenleving. De belangstellenden maken eerst hun geesten rijp wat sensitiviteit en dialoog voor hen betekenen. Als er voldoende draagvlak is gecreëerd om de gedachtenontwikkeling in de groep te ontwikkelen is er voldoende vooruitgang geboekt om inhoudelijk te gaan denken.

In de tweede workshop gaan de belangstellenden onder ZKM-deskundigen de ZelfKonfrontatie-Methode (ZKM) volgen. Hoe gaat dat? Tijdens het ZelfKonfrontatie-Methode onderzoek kan de persoon een onderzoeksvraag maken op basis van een probleem in zijn leven. De ZKM-coach helpt de persoon door goed te luisteren en door vragen te stellen om de persoon sensitiever te laten worden voor zijn eigen innerlijke kracht. De vraag is dus: in hoeverre maakt het formuleren van betekenisvolle ervaringen de persoon sensitiever voor de innerlijke kracht die in hem/haar schuilt? De ZKM is immers een instrument dat ruimte biedt voor de persoonlijke inbreng van de kant van de deelnemer, die zijn/haar eigen verhaal kan vertellen door 'waarderingen' te formuleren. Dit zijn persoonlijke, positieve of negatieve betekenissen, die verwijzen naar het verleden, het heden en de toekomst.

Daarna wil ik in een traject ZelfKonfrontatieMethode van 3 of 4 dagdelen, onder de leiding van een consultant ( ZKM-coach), deze methode verder verdiepen zodat het voor mij mogelijk wordt om een workshop te geven over de inbedding van de ZelfKonfrontatieMethode binnen de trainingsmethodiek van mijn cursuspakket.

### **8.2 Het organiseren van een publiciteitsactie**

Om bekendheid te geven aan de ZelfKonfrontatieMethode adviseer ik een publiciteitsactie door de landelijke dovenorganisaties, door de onderwijsinstituten voor doven en door de dienstverlenende organisaties aan doven. Hoe meer doven en slechthorenden over zichzelf kunnen reflecteren, hoe groter hun gezamenlijk bewustzijn zal worden. Met een bundeling van krachten, kan deze beweging weer een stuwende werking krijgen voor een verdere emancipatie van doven, die dan een grotere machtsfactor in de samenleving gaat worden. Voor de financiële middelen zal men in de eerste plaats afhankelijk zijn van de overheidssubsidies, welk aspect de nodige aandacht bij deze publiciteitsactie dient te krijgen.

### **8.3 Het organiseren van een vervolgwerkstelling**

Voor de uitvoering van de ZelfKonfrontatieMethode zou onderzocht kunnen worden of bestaande vormingscentra geschikt zijn om dit soort onderwijs er aan toe te voegen.

Een ander vraag is of een reguliere instelling met de ZKM een commercieel doel kan bereiken. De dienstverlenings-organisaties voor doven zouden hiervoor een marktonderzoek kunnen laten uitvoeren.

Met de eerder genoemde notities (hoofdstuk 3.5) over de vele functies van de dovencultuur, zou ik vanuit mijn werkervaring als trainer workshops willen laten organiseren om de medewerkers van GGMD ervan bewust te laten worden dat de ZelfKonfrontatiemethode een belangrijke rol kan spelen binnen hun eigen huidige organisatie.

Daarbij staat mij een workshop voor ogen met verschillende thema's, waarbij met behulp van de ZelfKonfrontatieMethode het reflecteren op de eigen houding en de eigen rol van de deelnemers binnen de eigen GGMD-organisatie, centraal staat.



*Als de dove onder de kerstboom tevreden wil zijn, zal hij vanuit de kracht in zichzelf kunnen werken aan zijn communicatievaardigheden, want met de Kerst wil iedereen immers een vredig gevoel hebben.*

## Kritische reflectie

Bij belangrijke samenkomsten, zoals verjaardagen, familiedagen, kerstdagen en andere bijzondere gebeurtenissen, gaat er meestal zoveel informatie over mijn hoofd heen dat ik me vaak geïsoleerd voel. Na afloop thuis realiseer ik me dat het goed is dat ik mijn gezicht bij horenden heb laten zien, maar constateer ik op hetzelfde moment hoe klein de hoeveelheid nieuws is die ik heb kunnen verzamelen. "Wat heb ik nu zelf aan deze dag gehad?" is dan de gedachte. Hiermee wil ik zeggen dat er op de gebied van communicatie tussen doven en horenden veel werk aan de winkel is.

Met deze scriptie heb ik een bijdrage willen leveren aan een problematiek die door veel doven onderkend wordt. Door mijn werk als trainer bij GGMD en door deze studie, die zich vooral concentreert op nieuwe gezichtspunten en knelpunten binnen de dovenproblematiek, is er bij mij een nog duidelijker bewustwording gegroeid over de kwaliteit van communicatie.

Vooraf de studie heeft mij, onder andere, tot het inzicht gebracht hoe groot mijn persoonlijk isolement en eenzaamheid als dove man eigenlijk wel is. Dat ik mij te veel en te lang heb aangepast aan mijn horende omgeving, een energieverlindende bezigheid, waarvan een mens zowel lichamelijk als geestelijk uitgeput raakt. Ook dit laatste heb ik zelf ondervonden.

De ervaringen met de jarenlange, ingewikkelde communicatieproblemen, die nu zijn aangevuld door nieuw verkregen inzichten, zoals weergegeven in het literatuuroverzicht (zie bladzijde 33 e.v.), zijn er grotendeels de oorzaak van dat ik een andere kijk heb gekregen op mijn dagelijkse activiteiten.

De ZelfKonfrontatieMethode heeft mij doen inzien dat ik uit mijn "slachtofferrol" moet stappen, dat mijn aanpassing- en incassingsvermogen te veel energie kosten, dat ik mij zelf mag zijn als dove man met een eigen identiteit, dat ik gelijkwaardig en even belangrijk als een horende mag zijn. Als ik naast mijn persoonlijke ontwikkeling terugkijk op het proces van deze scriptie wil ik toevoegen dat het leerproces de nodige zelfsturing heeft ontwikkeld en de bewustwording tussen `ikzelf` en de anderen is vergroot. De waarde van de `dialogoog-werkwijze` werd voor mij een belangrijk dimensie.

Mijn kracht is nu om andere doven te stimuleren en te overtuigen om de dialoog met zichzelf aan te gaan door hun gedachten te ordenen en vervolgens de dialoog met anderen aan te gaan voor een juiste communicatie met de horende wereld.

## **Nawoord**

Hiermee ben ik aan het einde gekomen van mijn scriptie voor mijn opleiding Master Deaf Studies aan de Hogeschool te Utrecht.

Ik hoop dat ik met dit werk, dat ik met veel belangstelling en plezier heb uitgevoerd, een bijdrage kan leveren aan meer herkenning en erkenning van dove volwassenen in hun horende omgeving.

Graag wil ik een aantal dove volwassenen bedanken voor hun medewerking aan mijn workshop van 23 juni 2010. Ze boden mij de gelegenheid om mijn onderzoek uit te voeren door zich open te stellen met hun eigen visie op het doof zijn bij verschillende aspecten van hun leven en de bewustwording van de groep als geheel te vergroten. Ik dank hen voor hun openhartigheid.

Een bijzonder woord van dank gaat uit naar mijn studiebegeleider van de Hogeschool, mevrouw dr. Beppie van den Bogaerde, die mij vier jaren lang zoveel richtlijnen, waardevolle tips en bemoedigingen aanreikte, zodat ik mijn studie kon afronden.

Even veel dank ben ik verschuldigd aan de heer drs. Jan Thasing als mijn begeleider bij het onderzoeksproject in de tweede fase. Hij gaf mij, als trainer bij de dienstverlening aan doven, met zijn suggesties steeds weer nieuwe impulsen en perspectief om kennis te maken met de ZelfKonfrontatieMethode.

Speciale dank gaat uit naar mijn vriend Ton van Dijk. Zijn inspiratie, commentaar en correcties bij het produceren van de vele verslagen en andere werkstukken, hadden voor mij een grote meerwaarde. Ik dank hem voor alles.

Tot besluit bedank ik iedereen die mij op een directe- of indirecte wijze heeft geholpen tijdens de vierjarige studieperiode Master Deaf Studies.

Eindhoven, augustus 2010.

## **Toegift**

*Waar ik mijzelf kan zijn*

Ik ben een mens  
Ik voel  
Ik groei  
Ik heb eigen vermogens,  
eigen verlangens en gedachten.  
Ik heb een eigen waardigheid.  
Ik leef samen met anderen.

De wereld om mij heen past mij niet,  
Ik kan er niet in bestaan.  
Die wereld gaat snel.  
Ik kan hem niet goed zien.  
Ik kan niet op eigen kracht overleven.  
De wereld om mij heen is vol hindernissen.  
Een gehandicapte wereld.

Om te kunnen leven heb ik een huis nodig dat bij mij past.  
Eten, drinken, kleding, rust en veiligheid zijn eerste vereisten.  
Andere mensen zijn belangrijk,  
familie en mensen in mijn naaste omgeving.  
Ik ben aan hen gehecht.  
Temidden van anderen worden ruimte en tijd herkenbaar.  
Mijn aanwezigheid en inspanning krijgen zin.  
Anderen hebben hun eigen waardigheid en beperkingen.  
Wij mogen van elkaar verschillen.

Ik vraag een leefomgeving die mij verstaat.  
Waarin ik mijn vermogens kan gebruiken en ontplooiën.  
Waarin ik mijn grenzen kan ontdekken.  
Waarin ik kan bewegen en mij verplaatsen.  
Waarin ik anderen kan ontmoeten.  
Waarin ik mij terug kan trekken om te rusten of alleen te zijn.  
Waar ik mijzelf kan zijn.

*Uit: "Met het oog op communicatie" / Kwaliteitsjaarverslag 2002 van Stichting De Brink.*

## Literatuuroverzicht

### Boeken:

Ackerman, J. Young A.M. & Kyle, J.G. (2000). *On creating a workable signing environment: Deaf and Hearing perspectives*. Bristol: University of Bristol.

Antonides G. en van Raay, W.F. (2002). *Consumentengedrag: een sociaal wetenschappelijke benadering*. Uitgeverij Lemma Utrecht.

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*.

Bijkerk, L. & van der Heide, W. (2006). *Het gaat steeds beter!, Activerende werkvormen voor de opleidingspraktijk*. Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum, Houten.

Hermans, H.J.M. en Hermans-Jansen.E. (2007). *Het verdeelde gemoed: Over de grondmotieven in ons dagelijkse leven*. Uitgeverij Nelissen Soest.

Hermans, H.J.M. (2006). *Dialoog en misverstand: Leven met de toenemende bevolking van onze innerlijke ruimte*. Uitgeverij Nelissen Soest.

Humphries, T. (1993). *Deaf Culture and Cultures*. White Plains, N.Y.: Longman.

Kloos, P. (1991). *Culturele Antropologie, een inleiding*. Maastricht: Uitgeverij Van Gorcum.

Lemaire, T. (1976). *Over de waarde van culturen, een inleiding in de cultuurfilosofie*. Baarn: Uitgeverij Ambo B.V.

Pinto, D. (2007). *Interculturele communicatie: Een stap verder*. Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum, Houten.

Scharmer, C.O., (2009). *Theorie U, Leiding vanuit de toekomst die zich aandient*. Uitgeverij: Christofoor.

Spradley, J. (1979). *Over de waarde van culturen, een inleiding in de cultuurfilosofie*. Baarn: Uitgeverij Ambo B.V.

Tijsseling, C. (2006). *Anders doof zijn: Een nieuw perspectief op dove kinderen*. Uitgeverij: Van Tricht, Twello.

Twilhaar, J.N. (2009). *Lexicon van de gebarentaalwetenschap*. Van Tricht Uitgeverij, Deventer.

Vandamme R. (2007). *Handboek ontwikkelingsgericht coachen: Een hefboom voor zelfsturing*. Uitgeverij Nelissen Soest.

Watzlawick, P., Beavin, Janet H. & Jackson, Don.D. (2001). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Uitgeverij: Bohn Stafleu Van Loghum, Houten.

Wijdeveld, M. (2002). *Een stap dichterbij jezelf, p. 645 - 653*, Uitgeverij Garant te Leuven/Apeldoorn).

## Artikelen

- Hermans, H.J.M. (2002). *Waarderingstheorie en zelfkonfrontatiemethode: de affectieve structuur van het zelfverhaal*, p. 603 – 619, Tijdschrift voor Orthopedagogiek.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books. "Culturele studies als tegenbeweging", Taalunieversum op 25 oktober 2008.
- Katz, D. (1960). *De instrumentele functie van een attitude onderscheidt de instrumentele, egodefensieve, waarde-uitdrukking en kennisfunctie*, <http://nl.wikipedia.org/wiki/attitude> op 1 maart. 2008
- Lane, H. (1996). *"A. Journey into the Deaf-World"*, Libray of Congress Cataloging in Publication Data Dawn Sign Press , San Diego.
- Louwe, J.J. (2001). *Leren luisteren naar jezelf: de ZelfKonfrontatieMethode*, p. 155-159. Tijdschrift voor Orthopedagogiek.
- Louwe, J.J. & Balkestein C.A. (2002). *Toepassing van de zelfkonfrontatiemethode bij kinderen; verslag van de eerste klinische ervaringen*, p. 621 – 629, Tijdschrift voor Orthopedagogiek.
- Sutherland H, Kyle J, (1993). *Deaf Children at Home summary report* Centre for Deaf Studies, University of Bristol.

## Scripties

- Interventieonderzoek van Johan Wesemann (gepubliceerd in 2006). *De beste manier om met veranderingen te leren omgaan is ze zelf te bewerkstelligen* (conform de citaat van Robert Dole, Amerikaanse senator.)
- Kriellaars, G & Fabert, R. (2008). *Onderzoek naar knel- en verbeterpunten met betrekking tot de communicatie binnen de organisatie Bureau Dienstverlening aan Doven en Slechthorenden*. In het kader van de opleiding Master Dovenstudies Hogeschool te Utrecht.
- Kriellaars, G. (1993). *Denken in- en omgaan met verschillen*. Scriptie in het kader van de opleiding Sociaal Agogisch Onderwijs. Breda: Hogeschool West Brabant.
- Wesemann, J. (2004). *Dove Jongeren op weg naar de arbeidsmarkt*. Scriptie in het kader van de opleiding Management. Rotterdam: Hogeschool Rotterdam.

## Rapport

- Commissie Nederlandse Gebarentaal: Méér dan een gebaar (1997)
- Wesemann, J.: Rapport over de positie van jongeren op de arbeidsmarkt (2006)

## Bijlage

Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden (GGMD).

In deze organisatie (voorheen bDDS) ben ik in dienst als trainer bij de afdeling Opleiding en Ontwikkeling. GGMD komt voort uit bDDS (bureau Dienstverlening aan Doven en Slechthorenden), een landelijke dienstverlener voor Doven en Slechthorenden en voor andere doelgroepen zoals Laatdoven en Plotsdoven. Sinds 1 januari 2009 is deze organisatie gefuseerd met de teams voor Doven en Slechthorenden van Bavo Europaort en Riagg Zuid. Vanaf begin 2009 ging Bureau DDS verder onder een nieuwe naam: Geestelijk Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden. (GGMD). Omdat een laagdrempelige dienstverlening een vereiste is, is GGMD voor Doven en Slechthorenden gevestigd in zes regio's met nog een hoofdkantoor voor heel Nederland. Op deze manier worden de cliënten zo nodig thuis bezocht. Er werken ongeveer 120 medewerkers, die gespecialiseerd zijn in hulpverlening aan doven en slechthorenden.

Doelstellingen van GGMD voor Doven en Slechthorenden gaan uit van de vraag van cliënten. De hulpverlening is gericht op het bevorderen en in stand houden van deelname aan de maatschappij. De begeleiders streven ernaar op iedere vraag samen met de cliënt een antwoord te zoeken. Het doel van de hulpverlening is om cliënten zoveel mogelijk zelfstandig te laten functioneren.

GGMD kan hulp en ondersteuning bieden op verschillende gebieden:

*Maatschappelijk werk:* de maatschappelijk werkers bieden hulp bij problemen die men tegen kan komen in het dagelijks leven. Bijvoorbeeld bij problemen met relaties, geld, werk en (geestelijke) gezondheid.

*Loopbaanbegeleiding:* hier houdt men zich bezig met alles wat met werk te maken heeft.

*Woonbegeleiding:* dit is langdurige hulp die het mogelijk maakt dat doven en slechthorenden zelfstandig (blijven) wonen.

*Ouderbegeleiding (PPG):* de ouderbegeleiding biedt een model om ouders thuis te begeleiden bij het opvoeden van hun kind. Het gaat hierbij om opvoedingsproblemen die te complex van aard zijn om alleen door pedagogisch advies aan ouders, te kunnen verhelpen.

*Geestelijke Gezondheidszorg:* nieuw is dat cliënten nu ook bij GGMD kunnen aankloppen voor geestelijke gezondheidszorg. Bij GGMD werken o.a. orthopedagogen, sociaal psychiatrisch verpleegkundigen (GGZ)-psychologen en psychiater.

*Opleiding en Ontwikkeling:* deze afdeling geeft advies over opleidingen, cursussen en bijscholing. En ook ontwikkelt deze afdeling allerlei cursussen.

Mijn werkzaamheden bij laatstgenoemde afdeling richten zich op drie doelgroepen:

*horenden* die in hun werk-, onderwijs- of privé-omgeving te maken hebben met doven en slechthorenden. Zij worden geïnformeerd over doofheid en slechthorendheid en getraind in het omgaan en communiceren met doven en slechthorenden.

*doven en slechthorenden* verenigd in belangenorganisaties; zij worden getraind met het doel de maatschappelijke zelfstandigheid en participatie te bevorderen.

*medewerkers van GGMD:* zij worden geïnformeerd over doofheid en slechthorendheid en getraind in het communiceren door middel van de Nederlandse Gebarentaal.

Het doel van mijn functie is het vergroten van kennis en vaardigheden van horenden, gericht op het omgaan met doven en slechthorenden en op het vergroten van de sociale redzaamheid van doven en slechthorenden.

Naast mijn functie als trainer heb ik mijzelf de rol opgelegd om de interne waarde van GGMD te vergroten. Hiermee bedoel ik dat ik werk aan een optimale interne communicatie binnen GGMD om het bewustzijn van de Dovencultuur te vergroten. Met mijn professionele ervaring probeer ik met goede argumenten het juiste te kunnen aanreiken. Vanuit mijn afdeling streef ik ernaar dat ik met een juiste attitude, met kennis, gedrag en vaardigheden vanuit het doven-denken, op grond van argumenten, kan laten zien hoe veranderingen tot stand kunnen komen. Een gezond verloop van de communicatie tussen de doven/slechthorenden enerzijds en de horenden anderzijds, kan leiden tot een positieve verandering binnen GGMD, die uiteindelijk leidt tot meer begrip voor de Dovencultuur. Dit zal ook afstralen op de externe contacten van GGMD-medewerkers, dus in hun contacten met de cliënten.