

Dia 1



Welkom / introductie,. Ga vertellen over hoe je beter kunt communiceren door beeldverhalen in te zetten.

Dia 2



'Moe, bleek, etc.' Voor wie is deze situatie herkenbaar, omdat je het zelf wel eens hebt meegemaakt, of omdat iemand die je kent het wel eens heeft meegemaakt?

Je kunt virtueel je hand opsteken 😊. Jullie zijn niet de enige: ruim 1 op de 3 mensen in Nederland heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Ze vinden het lastiger om informatie over gezondheid, zorg en ziekte te vinden, te snappen, er over te communiceren en het toe te passen. Deze mensen hebben ook meer moeite met gesprekken met zorgprofessionals.

Doel van mijn promotieonderzoek was om deze mensen te ondersteunen, hen meer zelfvertrouwen geven en strategieën aanbieden die ze kunnen gebruiken in hun gesprekken met zorgprofessionals.

We wilden daarbij nadrukkelijk niet vertellen: zo moeten jullie het doen, of vooral zeggen WAT mensen moeten doen, maar vooral laten zien HOE het kan.

En dan zijn beeldverhalen volgens ons de beste manier.

Dia 3

**VOORBEELD 1:  
FOTOSTRIPS  
OVER PRATEN  
MET DE  
DOKTER**



We ontwikkelden daarom zeven fotostrips, zowel op papier als digitaal, over praten met de dokter. Fotostrips met herkenbare personages die in herkenbare situaties belanden met herkenbare twijfels. Om vervolgens met eenvoudige strategieën die lastige situaties te lijf te gaan.

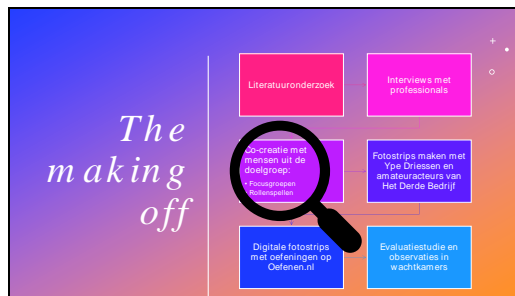
Naast de papieren strips, waarvan je hier een voorbeeld ziet, maakten we ook digitale versies, met daarbij verwerkingsoefeningen, die te vinden zijn op het online platform van oefenen.nl. Ik wil een heel klein stukje laten zien van zo'n digitale versie.

Dia 4



We kwamen erachter dat het heel belangrijk is dat de hoofdpersoon in het verhaal ook zijn of haar twijfels deelt. Zo ontwikkelden we ook een fotostrip over een arts die alleen maar naar zijn scherm kijkt in plaats van naar de patiënt. In de eerste versie spreekt de patiënt de arts daar behoorlijk direct op aan. Dat vonden gebruikers maar brutaal van die man. Nadat we een plaatje toevoegden waarin de patiënt eerst nadenkt en twijfelt of hij er iets van zal zeggen, vonden mensen de strip veel geloofwaardiger en herkenbaarder.

Dia 5



Bij het maken van onze fotostrips hebben we gebruik gemaakt van verschillende stappen, waarvan ik er één hier kort wil uitlichten. We hebben de gebruikers, in ons geval ouderen met beperkte gezondheidsvaardigheden, centraal gezet.

Dia 6



In focusgroepen hebben we met ouderen gepraat over de lastige situaties waar ze tegen aanlopen in gesprekken met zorgprofessionals, en juist ook over de dingen die daar wél goed gaan.

Daar kwamen zeven thema's uit naar voren: zeven veel voorkomende lastige situaties, waaronder lastig taalgebruik, een dokter die alleen naar z'n scherm kijkt en je eigen vragen vergeten tijdens het consult.

Vervolgens hebben we in rollenspellen met een amateuracteur

die toevallig ook gepensioneerd huisarts was die situaties nagespeeld. Omdat we strategieën wilden vinden die voor mensen zelf herkenbaar en toepasbaar zijn. En omdat we dachten dat dit beter zou werken dan mensen vragen naar hypothetische situaties. Dat is namelijk best een complexe vaardigheid: nadenken over situaties buiten het hier en nu.

Ten slotte hebben we de fotostrips in verschillende studies geëvalueerd.

Daar kwam uit naar voren dat mensen de fotostrips heel erg waarderen en echt het gevoel hebben dat ze helpen, onder meer omdat de strips niet alleen vertellen wat je moet doen, maar ook laten zien hóe dan. De fotostrips kunnen daarmee een brug slaan tussen de intentie om iets te gaan doen, en het daadwerkelijk doen. Omdat je ziet dat een herkenbaar personage met dezelfde problemen worstelt, en zo'n strategie uiteindelijk succesvol toepast. Oftewel: show, don't just tell.

Dia 7



Het tweede voorbeeld dat ik wil laten zien is het digitale prentenboek dat ik met een team heb ontwikkeld voor kinderen in het Brandwondencentrum en hun ouders.

1 op de 3 patiënten in het BWC is kind, en daarvan is het grootste deel tussen de 0 en de 5 jaar. Elke dag moeten deze kinderen een schoon verband: de verbandwissel.

Dat is geen fijne procedure: het doet pijn en zorgt bij kinderen voor angst en stress, zelfs met de intensieve begeleiding van pedagogen.

We wilden deze kinderen en hun ouders met een beeldverhaal een beter begrip van de handelingen van de verbandwissel geven, laten zien dat alle reacties die ze zelf hebben goed zijn, en ze een serie van bewezen effectieve copingstrategieën aanbieden.

In het boek helpen kinderen Zuster Zizo en Dr. Dinges met de verbandwissel bij drie verschillende dieren met drie verschillende reactiestijlen: Kip, konijn en hond.

We hebben dit boek ontwikkeld in een intensief cocreatietraject met de pedagogen, waarbij we ook filmmateriaal van jonge kinderen met brandwonden hebben bestudeerd.

Dia 8

De eerste resultaten van het digitale prentenboek zijn heel veelbelovend. Zo vertelde één van de pedagogen het verhaal over het jongetje dat bij het losknippen van het verband van het dier helemaal stil wordt en zijn ouder aankijkt: 'Dat doet zeer hoor.' zegt ie.

Op dit moment voeren we een eerste evaluatiestudie uit om nog meer te weten te komen over hoe het boek door kinderen en hun ouders wordt gelezen en wat ze ervan vinden.

Dia 9

Tien minuten zijn maar kort, maar ik hoop dat ik jullie met deze twee voorbeelden toch heb kunnen inspireren en heb kunnen laten zien wat de mogelijkheden zijn als je met beeld ... verhalen wilt vertellen.

Daarom hoop ik dat jullie deze vraag straks willen meenemen de offline wereld in, en dat je er tijdens het sporten, de volgende vergadering met je team, of gewoon onder de douche verder over na wilt denken.