Taalambassadeurs helpen bij begrijpelijke communicatie voor passende zorg

Karin Neijenhuis, lector ‘Zorg voor Communicatie’ bij het kenniscentrum en docent bij de opleiding logopedie, vertelt waarom en hoe ze dat heeft gedaan en wat het heeft opgeleverd. “Het samenwerken met Taalambassadeurs was dé sleutel om verder te komen.”

Logopedist: niet alleen verstand van de stem

Karin is van oorsprong logopedist. Karin: “De logopedist is breder inzetbaar dan men meestal denkt. Mensen weten dat wij ons bezighouden met problemen in stem, spraak, taal, gehoor en slikken, maar wij richten ons steeds meer óók op mensen met een kwetsbaarheid op het gebied van communicatie, zoals laaggeletterden, én hun gesprekspartners. We hebben namelijk veel expertise op het gebied van interactie. Die gesprekspartners kunnen mensen thuis zijn maar ook professionals in bijvoorbeeld zorg, welzijn of het onderwijs. Wij helpen hen om hun taalgebruik aan te passen aan de doelgroep.”

Vragenlijst nekklachten: valide maar te moeilijk

Vanuit die rol raakte Karin in gesprek met collega Maarten Schmitt (lector ‘Bewegen naar Gezondheid’ bij de opleiding fysiotherapie) over een vragenlijst over nekklachten. Karin: “Maarten vertelde dat ze een vragenlijst hadden die wel valide was maar niet voor iedereen begrijpelijk. Het is van belang dat patiënten die vragenlijst begrijpen, omdat ze die zelf in moeten vullen voor een betrouwbare uitkomst. Fysiotherapeuten gebruiken deze vragenlijst om de behandeling te bepalen en om de voortgang te meten. Op een symposium hoorde ik van het bestaan van Taalambassadeurs en dat zij bij het gebruiksvriendelijker maken van deze vragenlijst konden helpen.”

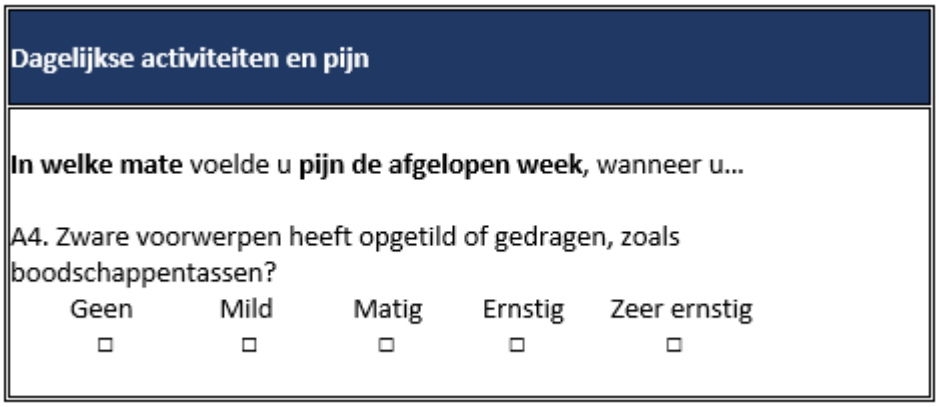
Zelf beslissen dus begrip nodig

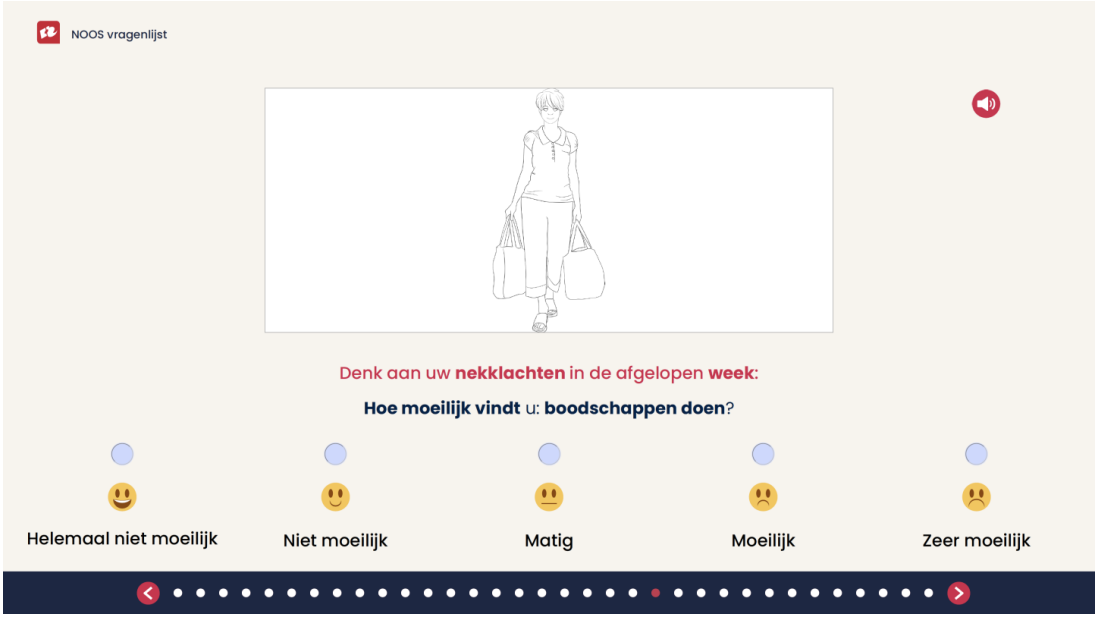
Karin wist namelijk dat alleen schrijftips opvolgen niet voldoende was. “We weten natuurlijk dat zinnen niet te lang moeten zijn en dat je moeilijke woorden moet vermijden. Ook als je die regels toepast, moet je nog wel checken of de boodschap daadwerkelijk overkomt. Zorgprofessionals betrekken steeds meer de patiënt bij de behandeling en bij beslissingen. Vandaar dat er in de zorg steeds meer aandacht komt voor begrijpelijke en toegankelijke communicatie; de patiënt moet begrijpen wat de behandelopties zijn. Het uiteindelijke doel is goede en passende zorg. Je moet je daarvoor in gesprek met de patiënt om te begrijpen waar de behoefte ligt.”

Waardevolle tips

Hoe zag die samenwerking met Taalambassadeurs eruit? “Studenten hebben via Teams Taalambassadeurs geïnterviewd over de vragenlijst. Wat vonden ze moeilijke woorden, konden ze de vraag beantwoorden? Een student is nu bezig met het verwerken van de aanbevelingen. De vijfpuntsschaal heeft nu smileys in plaats van woorden, we gebruiken kortere zinnen met de belangrijkste woorden dikgedrukt en ondersteunende afbeeldingen, en moeilijke woorden zijn vervangen. Daar zaten ook abstracte woorden bij of woorden met meerdere betekenissen, zoals ‘bent u in staat om’ en ‘in welke mate’. Op het oog niet moeilijk, maar we merkten toch dat de Taalambassadeurs dit lastig vonden. Dat zijn tips die je zonder Taalambassadeurs niet had gekregen.”

Hieronder zie je een vraag uit de vragenlijst – voor en na. De tekst loopt door onder de afbeelding.





Eye opener en open blik

Voor studenten waren deze interviews een eye opener. “Ze zagen dat het niet alleen gaat om lezen en schrijven, maar dat er ook in de mondelinge communicatie wat mis kan gaan als je woorden niet begrijpt. Deze bewustwording nemen ze mee in hun verdere loopbaan. Het traject zorgde er ook voor dat je je bewust wordt van je eigen vooroordelen. Ik dacht, ‘is het niet te ingewikkeld voor de Taalambassadeurs, kúnnen ze wel een oordeel te geven?’ Je moet er met een open blik in gaan. Studenten lukte dat heel goed, zij hadden nog minder hun mening gevormd. Wat ik andere organisaties mee wil geven is dat het belangrijk is om de inzet van Taalambassadeurs te waarderen. Dat doe je door te laten zien wat er met hun input is gebeurd; dat de vragenlijst echt begrijpelijker is geworden.”

De sleutel

Uiteraard is een goede voorbereiding cruciaal. “Het was goed te merken dat de Taalambassadeurs getraind waren in het beoordelen van communicatie. Zelf hebben we natuurlijk goed nagedacht over welke vragen we wilden stellen en we hebben de verwachtingen afgestemd. Maya en Anneke van Stichting Lezen en Schrijven hebben meegedacht met de aanpak. We kregen veel tips en suggesties. Vóór de interviews hadden de studenten een workshop gehad waarin ze het verhaal van de Taalambassadeurs hoorden. Het was belangrijk dat dit contact er was want je krijgt dan informatie die je niet uit boeken haalt. Eén van de studenten heeft het boek van Koos gekocht, die was echt geïnspireerd geraakt. Het samenwerken met Taalambassadeurs was dé sleutel om verder te komen. Dat heeft dit project duidelijk gemaakt!”

Meer weten?

Wilt u als Rotterdamse organisatie ook Taalambassadeurs inzetten? Anita Pidoux-Eisen vertelt er graag meer over. U kunt haar telefonisch bereiken op 06 45 133 307 of via anitapidoux@lezenenschrijven.nl.

Dit voorbeeld komt uit Rotterdam. Wilt u meer weten over het inzetten van Taalambassadeurs in Rotterdam? Kijk dan hier.

De Taalambassadeurs stellen zich voor



Anita Pidoux-Eisen

Adviseur Rijnmond

- Mail Anita
- 06 45 133 307