

“

Ik zeg dat alles
duidelijk is.
Dat ik thuis de
bijsluiter wel lees.

DIANA 27JAAR



Het aantal laaggeletterden neemt nog steeds toe. Alleen al in de provincie Groningen zijn er 65.000 mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en digitale vaardigheden. Als er één partij is die zich sterk wil maken voor laaggeletterden, is het Biblionet Groningen wel. Hun doel? Het bespreekbaar maken van schaamtegevoelens en ongemak.

Laaggeletterdheid ervaren vanuit een voorbeeld

Diana gaat haar medicijnen ophalen bij de apotheek. Ze vindt het lastig om te bepalen bij welke van de drie balies ze haar recept moet afgeven. Er hangen overal bordjes en posters, er lopen meerdere apothekersassistenten rond en er staan mensen te wachten. Ze raakt helemaal in verwarring.

Een apothekersassistent vraagt of hij Diana kan helpen. Gelukkig! Ze geeft hem het recept, hij gaat de medicijnen halen en legt even later uit hoe ze met de pillen moet omgaan. Diana is zo gespannen, dat de helft langs haar heengaait. Maar dat durft ze natuurlijk niet te zeggen. Die man moet snel verder, want het is druk. Hij hoeft er geen last van te hebben dat zij zo dom is. Hij wijst haar op de bijsluiter. Ja hoor, die zal ze wel lezen. En daar gaat Diana, met rode kop en bonkend hart.

Voel wat een laaggeletterde voelt

Hoe mensen zich voelen, is niet in een hokje te stoppen. Wat je als professional kunt doen, is vragen stellen vanuit oprechte interesse. Hierdoor maak je contact met de ander. Ook belangrijk is dat je in verbinding blijft met jezelf.

Tijdens de Proeftuin BLIC VR maken professionals mee hoe een ervaringsdeskundige zich voelt. Met behulp van een VR-bril voelen ze zelf dat de ervaringsdeskundige druk ervaart en zich wanhopig en opgejaagd voelt. Bovendien proberen veel laaggeletterden uit alle macht te verbergen dat ze moeite hebben met lezen en schrijven. Dit uit zich in ongemakkelijk gedrag. Bij de opnamen voor de VR-film vertelde een laaggeletterde (ervaringsdeskundige) over haar apotheekervaring. Ze ervoer druk doordat er veel mensen in de apotheek waren, en stress door de hoeveelheid informatie die ze kreeg. Daardoor zei ze overal ja op, net zoals Diana in het voorbeeld doet.

Gevoel, gedrag en gedachten

Behalve om gevoel gaat het om gedrag en gedachten. Deze kunnen van elkaar verschillen en elkaar beïnvloeden. Een gebeurtenis kan er dan zo uitzien:

Gebeurtenis: Er staat een rij in de apotheek. Een vrouw weet niet wat ze moet doen om een afspraaknummer te krijgen. De apothekersassistent loopt naar de desk. Er volgt een gesprek en handeling.

Gedrag: De vrouw strekt twijfelend een hand uit naar het paneel, maar durft toch niet. Ze kijkt schichtig om zich heen. De apothekersassistent merkt haar op, loopt naar haar toe en stelt een vraag. Daarop wordt ze volgbaar en zegt snel ja.

Gevoel: Onrust, ongemak, stress, terughoudendheid, schaamte.

Gedachten: Stomme paal! Ze hebben er iets op gezet wat ik niet kan lezen. Ik moet iets kiezen, maar ik weet niet wat. Het lijkt wel alsof ze elke keer iets anders op dat scherm zetten. De kleuren die er eerst op stonden, waren makkelijk om de tekst te onthouden, maar die zijn verdwenen. Waar moet ik nu op drukken dan?! O help, ik kom er niet uit. En er staan allemaal mensen achter me te wachten. Gelukkig, hij ziet me. En hij spreekt me aan. Nu kom ik tenminste aan de beurt. Ben ik even gered. Hopelijk krijg ik die medicijnen snel en kan ik weer naar buiten.

Overwin je schaamte en ga in gesprek

“De apothekersassistent merkt heus wel dat Diana het moeilijk heeft,” aldus initiatiefnemer Peter Doorn, “Maar voelt zich ongemakkelijk doordat zij zo zenuwachtig is. BLIC richt zich op deze handelingsverlegenheid. Door stil te staan bij zijn eigen gevoel en in verbinding te blijven met Diana, kan hij haar echt helpen. In de training krijgen zorgprofessionals allerlei tips om hun eigen schaamte te overwinnen en het gesprek aan te gaan. Daarmee maken ze laaggeletterdheid bespreekbaar.”

Hoe ervaart de zorgprofessional dezelfde situatie?

Het gevoel van zorgprofessionals is ook niet in een hokje te stoppen. Als zorgprofessional maak je allerlei afwegingen. Daarbij kunnen diverse factoren een rol spelen. Bijvoorbeeld tijdgebrek en druk, of herkenning, of het ervaren van de dynamiek van ongemak tussen twee mensen. Doordat ze zich ongemakkelijk voelen door de onrust die de ervaringsdeskundige voelt, besluiten zorgprofessionals vaak om het niet bespreekbaar te maken, vooral als er tijdsdruk bij komt kijken. We noemen dat handelingsverlegenheid.

De situatie van de zorgprofessional moet vanuit verschillende invalshoeken worden belicht, want ook zij hebben te maken met gevoel, gedrag en gedachten. Diezelfde gebeurtenis kan er zo uitzien:

Gebeurtenis: Er staat een rij in de apotheek. Een vrouw weet niet wat ze moet doen om een afspraaknummer te krijgen. De apothekersassistent loopt naar de desk. Er volgt een gesprek en handeling.

Gedrag: Oog voor de drukke omgeving. De apothekersassistent herkent de klant en vraagt haar of het lukt, maar geeft zelf al snel antwoord. Loopt naar het paneel en voert de handeling zelf uit (zegt ook nog iets van ‘ik doe het wel even voor u, want er staat een rij’). Komt zelf onrustig over. Gaat niet in op de reden waarom het voor de klant lastig is. Biedt geen hulp aan, maar neemt het van de klant over.

Gevoel: Gestrest, gehaast

Gedachte: Wéér iemand die het apparaat niet snapt. Stomme update met die kleurtjes. En ik heb het al zo druk. Ik ga er maar even naartoe om die vrouw te helpen, en druk zelf wel op het knopje. O, het is mevrouw van Vliet, die redt zich eigenlijk nooit goed. Ik moet toch eens in het team bespreken hoe ik dit beter kan aanpakken.

Zet als professional de eerste stap

Maar hoe doe je dat dan, over die drempel stappen?

“Het begint met zelf voelen,” legt initiatiefnemer Mariça van de Weerd uit. “Het is moeilijk om je te verplaatsen in de wereld van een laaggeletterde. Door zelf te voelen hoe ingewikkeld het is voor iemand als Diana, begrijp je haar beter. Voel het ongemak, benoem het, bespreek het.”

En dan kun je als zorgprofessional de eerste stap zetten en het onderwerp benoemen. Bijvoorbeeld door jouw hulp of de hulp van een vrijwilliger aan te bieden. Of door te vertellen dat er ook een video beschikbaar is. De meeste laaggeletterden slaken een zucht van opluchting als de professional deze belangrijke stap zet.

Maak laaggeletterdheid bespreekbaar

Hierdoor ontstaat verbinding en contact, waardoor de sfeer opener wordt. De laaggeletterdheid wordt bespreekbaar. Doordat de zorgprofessional zich als eerste over zijn of haar ongemak heen zet, wordt het voor de laaggeletterde makkelijker om ook in beweging te komen.

Neem even de tijd om na te denken over de volgende vraag: Hoe reageer jij als mens?

Gratis workshop

Nieuwsgierig naar de Proeftuin BLIC VR?

Wil je via een VR-bril ervaren hoe een laaggeletterde zich voelt?

Geef je snel op voor een gratis workshop op 28 oktober in de Proeftuin BLIC!

Meld je [hier](#) aan

Wees er snel bij, want vol= vol

Georganiseerd door HANNN en Biblionet Groningen in het kader van “Zorg voor Basisvaardigheden.”



Zorg voor Basisvaardigheden



hannn.eu