

Chapter 4: Reflective discussion results Handover

Condition C

	Mourning			Dementia			Total
	Team 1	Team 5	Team 6	Team 9	Team 11	Team 16	
EI	3	2	3	2	2	3	15
SE	3	1	2	3	3	1	13
SA	0	1	0	1	0	1	3
PE	3	1	1	3	4	1	13
MP	4	1	1	2	3	1	12
Total	13	6	7	11	12	7	

Team 1: Mourning

Literatuuronderzoek is wat je normaal altijd doet. Het geeft richting voor rapport. Was vooral een 'moetje', heeft niet per se bijgedragen aan motivatie. Literatuur hielp wel om meer begrip te krijgen en ontwerp onderwerp minder abstract te maken en daarna hadden we duidelijk meer motivatie. Literatuur helpt je om er meer mee bezig te zijn. Altijd als je met nieuw onderwerp bezig gaat, krijg je meer inzicht in de problemen. Hierdoor neemt de motivatie erg toe om er iets mee te doen: shit dit is echt een probleem. Zeker als je bij mensen thuiskomt.

Team 5: Dementia

Je hoort het vaak in het nieuws. Lezen komt minder binnen dan een bezoek aan een verzorgingshuis, dan zit je er middenin. Dat motiveert me wel.

Team 9: Dementia

Heftig onderwerp. Ik ben best wel snel emotioneel en betrokken. Ik vond het pittig om met rouw aan de gang te gaan. Literatuur zorgde ervoor dat ik afstand kon nemen en het interessanter kon vinden, en meer afstand maakte het meer behapbaar, en daardoor werd ik meer gemotiveerd. Ik kon het verder van mezelf plaatsen. Dit kan ik aan. Dit komt wel heel dichtbij en ik weet niet of ik dit wel wil. Niet te emotioneel. Werkplek info maakte het interessanter. Context toevoegen maakt interessanter.

Team 16: Dementia

Het theoretische gedeelte maakte dat ik wilde weten hoe je het persoonlijker aan kon vliegen. Dat motiveerde me om op zoek te gaan naar meer info. Wat je vindt over het onderwerp maakt het onderwerp interessanter en daardoor meer motiverend. Theorie nodigde uit om meer te graven en een eigen motivatie, de persoonlijke touch, toe te voegen.

Team 6: Mourning

Je werd ingedeeld bij een groep, dus daar ben je niet speciaal voor gemotiveerd. Literatuuronderzoek heeft hierbij niet geholpen. Globaal weet je al wel wat. Literatuuronderzoek mist context. Het is lastig om mensen in een rouwproces te benaderen voor een schoolproject, ook omdat ik wist dat we niet per se een klaar ontwerp uit zou komen waar ze wat aan zouden kunnen hebben, dus daarom professionals benaderd die super veel info opleverden. Literatuur klopt niet met wat de professional zeggen. Framework uit literatuur werkt volgens hen niet omdat rouw persoonlijk iets is. Dat gaf motivatie. Iets passends ontwerpen voor een persoonlijk proces. Iets nuttigs ontwerpen voor meerdere mensen.

Team 11: Mourning

Felt bad approaching people and bringing emotions out, so it seemed easier to start with parents, but it was actually not, since it was too close. But since I know them well and the situation well I could really subtly connect to death and mourning. It is not something you talk about much, so after the interview I changed my perspective and was really more motivated than after literature

Team 1: Mourning

Bij interviews kwamen meer emoties los dan bij literatuur. **We hebben bijvoorbeeld toch nog perse haar (user) betrokken, omdat dat belangrijk was voor haar ook.** Met professionals is dat anders, minder emoties maar wel meer info, hielp ook voor inzicht. **De eerste keer dat ik met mensen sprak over mourning was het heel erg, nieuw, wow en daardoor ben je erg gemotiveerd. Als je echt tegenover iemand zit is het best wel heftig. Hoe moet je je gedragen?** Tweede keer was het normaler en minder heftig. Het effect neemt af naarmate je meer mensen spreekt. Je went eraan en het wordt normaler, minder heftig. Als het vers is, is motivatie hoger om meer te weten te komen.

Team 16: Dementia

De uitkomsten uit het onderzoek zijn in papers heel gegeneraliseerd. **Persoonlijk verhalen zijn meer motiverend,** komt binnen en leveren meer ideeën op. Fasen en kenmerken van dementie, ok dan neem je kennis op. Maar het wordt toegankelijker bij ontmoetingen. Breed onderwerp, mensen en situaties zijn verschillend en dus moet je specifiek gaan en dan stap terugnemen. **De indrukken zijn groot de eerste keer dat je mensen met dementie ontmoet en probeert in gesprek te gaan.**

Team 9: Dementia

Specifieke situaties en dingen die je ziet zijn veel meer motiverend dan generieke informatie uit papers. Motivatie zit in met iets nieuws bezig zijn. Als je langere tijd met groepen omgaan, **dan moet je een manier vinden om te coöperen, anders kan je het niet volhouden, afweermecanisme.** **Het gevaar is dat je bot wordt op vragen die je eerder kreeg.**

Team 6: Mourning

Empathie games zag ik als losstaand iets, leuk om te kijken hoe je je kan inleven, maar lastige onderwerpen om in week iets bedenken, maken en filmen. Het heeft inhoudelijk niet bijgedragen aan wat ik daarna heb gedaan. Goed om empathie als principe uit te leggen, daarvoor werkt het.

Team 16: Dementia

Ik denk dat empathy games zijn gebaseerd op aannames, die je zelf maakt, en je weet niet of het klopt.. **En omdat je het zelf maakt en uitvoert is het inlevingsvermogen heel anders dan als iemand anders je het geeft zoals bij rollenspel.** Dan weet je niet wat gaat komen en je kan verwachten en kan je inleven in situatie

Team 6: Mourning

Als het dichtbij ligt, bekend is ben je gemotiveerder. Persoonlijke connectie met (dichtbijstaande) users levert veel meer motivatie op dan literatuur. **Vanuit eigen ervaring kwamen er dingen naar boven die ik wel kon gebruiken.**

Team 1: Mourning

Ik heb een haat liefde relatie met mourning door eigen ervaring. Confronterend om er mee bezig te zijn. **Onderwerp kwam op een bepaald moment te dichtbij, daarom wilde ik geen principle designer zijn, hoe leuk het me ook leek. Ik vind het goed om er nu mee te stoppen. Dit is niet de plek waar je die emoties wil opzoeken of onverwacht iets hebt. Ik wil deadlines halen en blijven functioneren. Ik raakte uit balans. Ik kon wel bewust deze beslissing nemen. Heb geprobeerd met afstand te kijken, objectiever. Qua voorbeelden hielp het, maar wilde oppassen met me niet te veel je bloot geven.** **Het was moeilijk voor me om mijn persoonlijke gevoelens en gedachten over rouw uit te leggen, maar toen ik het aan literatuur koppelde, werd het makkelijker voor me.**

Een team lid met eigen ervaring kan goed als klankbord dienen. Ik was me er bewust van wat kan ik wel en niet vragen, voorzichtig omgaan, respect, geduld. Ze gaf belangrijke punten. Soms is het te dichtbij, en dan kan een grapje helpen. Ik was gewoon intrinsiek/inherent gemotiveerd, zonder eigen ervaring te hebben. Users zijn motiverend. Empathy games hebben weinig gedaan, eigen werk, dus komt niet zo binnen.

Team 6: Mourning

Geen eigen ervaring, dus neutrale keuze in onderwerpen, stond er open (blik) in, nieuwsgierig. Open heeft geholpen om objectief te bekijken.

Team 16: Dementia

Omdat groep A de Handover heeft voorbereid, is het verrassingseffect veel groter: hoe reageert tegenspeler,

wat zegt ie tegen mij, er ontstaat frictie, strijd en dat je denkt behandel me niet zo en doe niet zo dom tegen me. Ik voelde me echt heel raar. Hoe de acteurs je benaderen beïnvloedt hoe je je voelt. Je gaat snel van een afstandelijk en abstract onderwerp naar ok dit is hoe het echt voelt. En denkt: als ik in die situatie zat wat zou ik dan willen? Zo komt het veel meer binnen. De manier waarop de handover methode me met de design context in aanraking bracht motiveerde me en maakte me betrokken.

Team 6: Mourning

De discussie was erg inspirerend. Maar na het Handover rollenspel hadden we juist minder empathie met het onderwerp dan na de discussie. We wisten dat je een bepaalde (geforceerde) rol ging spelen. Dat voelde tegennatuurlijk. Je weet hoe jezelf bent en hoe die ander is en dan moet je rol spelen die je niet bent. Hoeveel het doet is heel erg afhankelijk van het script, wat de instructies zijn, en welke toon de PD-er zet. Je moet je wel op je gemak voelen.

Team 9: Dementia

Twee rollenspellen. Er is een verschil tussen een verhaal horen en het bijbehorende gevoel krijgen en ervaren bij die verhalen. De lichaamstaal: ongelooflijk. Afhankelijk van script hoeveel het deed. Het is superbelangrijk wat die instructies zijn en hoe de PD-er naar een gezamenlijk doel toewerkt.

Team 16: Dementia

Instructies van rollen spel zijn lastig te maken.

Team 1: Mourning

Hoeveel kan je doen? Er zijn bepaalde scenario's die je kan uitspelen. Mogelijkheden van rollenspel zijn maar beperkt, sommige dingen (uit ons onderzoek die heel interessant waren) kun je niet uitspelen, je krijgt nooit de hele situatie mee. Rollenspel is misschien te sturend in de overdracht omdat het een groot onderdeel is? Het rollenspel levert wel empathie op, maar gaat niet zo diep. Het zijn twee specifieke ervaringen, maar is maar een klein deel van het spectrum of de volledige situatie. Je hebt niet het hele overview, welke wel nodig om te kunnen ontwerpen.

Team 11: Dementia

De discussie hielp me beter om mijn eigen ervaring te relateren aan die van mensen met dementie dan om zomaar te bedenken wat mensen met dementie nodig hebben. Er kwamen veel interessante dingen naar boven. De ervaring van dopjes in mijn oren en een moeilijk gesprek voeren in rollenspel was er ook een die echt binnen kwam. Werkte bij mij echt heel sterk. Extra brainstorm of report is wel nodig om de context, de problemen etc. te schetsen. Bij het brainstormen kwamen er heel veel vragen op, die het brainstormen belemmerden. De ervaringen waren goed, maar ik kon niet direct ontwerpen.

Team 1:

Ik miste het derde persoons perspectief. Waar zitten we eigenlijk? Veel vragen gesteld tijdens eerste brainstorm. Het voelde alsof we brainstormde op klein deel. Het hielp wel voor meer begrip. Maar voor klein en voor sociaal deel dtv rollenspel en ik wilde wat betekenisvol, passends en nuttigs voor de diverse user groep ontwerpen.

Team 11:

I think it would help if the first team already forms a clear design challenge and a design brief. Because now when I came in as the second team it was still too open and you were still deciding what is the key insights. If you look at this handover from a professional perspective and company or consultancy, they normally do not ever have some workshop to integrate this, you have a design brief and you start to design. Now it was to open where to design for. De rollenspellen waren uiteindelijk bepalend voor het uiteindelijke ontwerpidee. Uitvoerbaarheid is belangrijk. Sommige dingen zijn lastig uit te beelden. Rollenspel goed om eerste persoonsperspectief te ervaren. Rapport is beter te begrijpen als je de context hoort. Handover kan niet op tegen echt persoonlijk contact. Maar je bent wel op een fysieke manier met het onderwerp bezig en dat werkt wel. Delen van persoonlijke ervaringen met elkaar levert ook al meer empathie op. Met een nieuwe groep gaan werken zorgt er wel voor dat je empathie weer minder wordt. Maar de nieuwe mensen kwamen ook met veel, meer positieve en betekenisvolle ontwerp kansen nav de empathische discussie die het oorspronkelijke team niet bedacht had. Veel van geleerd als principle designer. Goed dat er verschillende manieren zijn om empathie te krijgen. Beter manier vinden

om ook de context een plek te vinden. Bij het rollenspel kun je wel echt boosheid of verdriet voelen, maar het is wel maar een klein aspect. Het is belangrijk om te kunnen switchen tussen een dichtbij perspectief en meer birds' view perspectief. Geef de derde persoonsinzichten ook een plek in de handover methode.

Team 16: Dementia

Handover gaf frisse blik los van onderzoeksdata. Of het een beter resultaat geeft dan doorwerken mbv eigen onderzoek vraag ik me af. Het is ook niet per se slechter, maar geeft mogelijk wel andere richting, stap terug doen en reflecteren, second opinion. Module: chaotisch en snel proces. Lang voor eerste gedeelte, kort daarna. Snel concept gekozen en evolueren lukte niet. Rollenspel heeft onze discussie en brainstorm beïnvloedt. Belangrijkste situatie of meest uitvoerbare situaties door team A in rollenspel gezet. Deze onderzoeksconclusie gaf ons richting.

Team 11: Dementia

Rollenspel is goed voor 1st person perspective. Rollenspel bereidt goed voorop paper, ik snapte het paper beter daarna, herkenbaar. Omdat je de eerste fase hebt meegemaakt met user interviews etc kan de handover methode daar niet tegenop. Maar -afgezien dat je met vorige project in je hoofd ziet- creëerde het nieuwe onderwerp via de handover motivatie en betrokkenheid omdat je op een fysieke manier bezig bent. De discussie was goed. In de voorbereiding zoek je als PD zoekt naar gevoelens die iedereen wel eens heeft via de reconstructie van usersituaties. Het bedenken van de discussie vragen is dus ook op zichzelf een middel om te empathiseren. Net als voor de role play goede exercises opzetten is.

Team 9: Dementia

Het maken van rollen spel en de vragen opstellen creëerde ook empathy binnen het team. Die ging verloren bij het nieuwe team. Handover opstellen was interessant, omdat wat je in 5 weken verzamelde van users zo duidelijk mogelijk over gebracht moest worden op anderen zonder te veel interpretatie te geven. Handover meemaken was wennen. Ik voelde me oncomfortabel, omdat niet iedereen alles hoeft te weten. Ik werd helemaal rood toen ik een verhaal deelde. We hadden veel vragen. Nog geen toespitsing. Rollenspel leek bepaald door uitvoerbaarheid. Dat maakte het wel sturend. De maak/creatie fase was open en een template of instructie was fijn geweest. Ik had niet de behoefte om nog veel literatuur te lezen na de handover en kon de controle loslaten, we konden direct naar concept toewerken, maar vraag me nu wel af of we met juiste aan de haal zijn gegaan?

Team 6: Mourning

Ik heb veel geleerd, eigen ervaringen die jezelf hebt opgedaan. Interviews delen in research. Ik was eerst boos op onze C-conditie, maar uiteindelijk was het super leerzaam. We konden de inzichten nav empathische discussie koppelen aan onderzoek en het artikel. De handover activiteiten bereiden ons goed voor om de inzichten van het interim paper te begrijpen en herkennen. Er zijn dus verschillende manieren om empathie te kunnen creëren. Als ene niet werkt dan andere. Kan het nog vollediger/completer en creatiever? Locatie?

Team 5: Mourning

Met nieuwe personen in de discussie ervaringen delen gaf motivatie. Al moest je wel aftasten hoe ver je met elkaar kan gaan. Normaal weet je alleen hoe je zelf reageert maar nu spiegel je je eigen ervaringen met die van anderen en de mensen die rouwen. We zagen daardoor meer perspectieven en dachten niet zwart wit. De role-play gaf nog meer richting voor design. Ik had niet verwacht dat role play zo'n vreemde persoonlijke ervaring kon zijn. In mijn rol voelde ik me zo slap als een vaatdoek.

Team 1: Mourning

Empathy handover was fijn, het gaat in op je gevoel. Ik dacht eerst het is maar een rollenspel, maar de role play instructie zelf maakte al dat ik huiverde en trilde voordat ik het uitspeelde. Het is echter maar een klein aspect, en niet contextueel. Ik miste het globale onderzoek. Onze brainstorm liep niet lekker. Na het lezen van het article ging de brainstorm wel beter. Alle punten van het affinity diagram zaten in de empathische discussie bleek. Ik miste het 3e perspectief, ik wil weten waarom ik iets doe en waar ik precies zit voordat ik ideeën ga genereren. Veel mensen in ons team die dementie al eerder deden, had dit invloed op het onderzoek? Tussen rollenspel en brainstorm kan je stap toevoegen? Bijvoorbeeld wat meer vertellen door persona of empathy map? Brede discussie is interessant. En rollenspel gaf focus.

Observations

- Instructie maken die helpt bij makkelijker implementeren geen template
- Handover ook hulpmiddel om focus te brengen aan onderzoek.
- motivation: take into account that these students had, to choose either dementia or mourning, so they mainly seek motivation for this choice, not for wanting to do something in general. But user encounters made the motivation grow.
- Sommige studenten hebben al eerder projecten met dementie gedaan, dit beïnvloedt.