

## Tips voor een gesprek met mantelzorgers

Mantelzorgers voelen zich over het algemeen krachtig en willen ook dat professionals hen als zodanig aanspreken. Niet als een overbelaste hulpbehoevende, maar als iemand die hulp biedt aan een naaste en die dat zo goed mogelijk probeert te doen. Onderstaande tips kunnen u helpen bij een goed gesprek met een mantelzorger.

### Erken het ‘proces van acceptatie’

Mantelzorgers zijn vaak zo gericht op de zorg voor de ander dat zij voorbij gaan aan hun eigen behoeften of zorgen. De vraag "Hoe gaat het eigenlijk met jou?" kan nodig zijn om mantelzorgers ervan bewust te maken dat het belangrijk is goed voor zichzelf te zorgen. En dat dat een voorwaarde is om goed voor een ander te kunnen zorgen.

Voor veel mantelzorgers geldt dat dit ‘proces van acceptatie’ in fasen verloopt. De eerste stap is erkennen dat zij de zorg (te) zwaar vinden. Vervolgens is het nodig te weten welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn. De volgende stap bestaat uit het beseft dat die ondersteuning ook voor hen bedoeld is en dat zij de steun aanvaarden. In de laatste fase wordt de ondersteuning geregeld. Het doorlopen van deze ‘fasen’ kan soms in één gesprek, vaak zijn hiervoor meerdere gesprekken nodig.

### Wees nieuwsgierig

U vraagt vanuit oprechte belangstelling hoe het met de mantelzorger gaat. Het is belangrijk daarbij een open, onbevooroordeelde houding aan te nemen. U laat de mantelzorger verbaal en non-verbaal merken dat u in hem / haar geïnteresseerd bent.

### Open vragen

Dat doet u door open vragen te stellen. Open vragen zetten de mantelzorger aan tot nadenken en laten ruimte om zelf te bepalen hoe lang of hoe kort het antwoord is en in welke richting. Open vragen beginnen vaak met een vraagwoord: wat, waardoor, wie, welke, wanneer, hoe of ‘Kunt u meer vertellen over...?’ Open vragen stelt u als u nieuwsgierig bent naar de gevoelens, ideeën of mening van de mantelzorger. Op deze manier zet u de mantelzorger aan om zelf na te denken over mogelijkheden.

‘Waarom-vragen’ zijn vaak ongeschikt in een dergelijk gesprek. De vraag naar het waarom van iets wordt vaak gevoeld als een verzoek om uitleg of als een beschuldiging. Vaak volgt een defensieve reactie, een verdediging, een verklaring of een ‘tegenaanval’. Zeker als een situatie gevoelig ligt, is het verstandig een waarom-vraag te vermijden.

Vragen die u in dit gesprek aan de orde kunt laten komen zijn bijvoorbeeld:

- “Hoe vindt u het om voor .. te zorgen?”, “Hoe lukt het u om de zorg te combineren met uw andere taken?”

- U kunt ook vragen of de mantelzorg (nog / wel) wil zorgen. En zo ja, wat hij of zij nodig heeft om dit te kunnen blijven doen.
- Kan de mantelzorg de zorg (wel/ nog) aan? En zo niet wat zou helpen om dat wel weer te kunnen? Wat heeft de mantelzorg nodig?
- Ook kunt u nagaan of de mantelzorg voldoende weet. Bijvoorbeeld over het ziektebeeld van de zorgvrager, over voorzieningen, etc.

### Non verbale communicatie

Ook non-verbaal laat u blijken dat u geïnteresseerd bent in wat de mantelzorg te zeggen heeft. Onderzoekers schatten dat meer dan 70% van de communicatie tussen mensen non-verbaal is. Non verbale communicatie houdt in: alle signalen die op een andere manier dan met woorden worden overgebracht.

Het gaat daarbij om:

- lichaamshouding;
- gebaren;
- gezichtsuitdrukking;
- oogcontact;
- intonatie van de stem.

Door op het non-verbale gedrag van de mantelzorg te letten kunt u de boodschap beter begrijpen. Zorg er wel voor geen overhaaste conclusies te trekken, want het is mogelijk dat u er met uw interpretatie van het non verbale gedrag van de ander, naast zit. Check dus altijd wat u denkt te zien.

### Geef erkenning

Het is belangrijk voor de mantelzorg dat u zijn / haar rol en positie als verzorgende erkent. U kunt de mantelzorg bijvoorbeeld complimenteren voor de manier waarop hij/zij de zorg verleent of vertellen dat u ziet dat hij / zij belangrijk is voor de verzorgde.

Erkenning voor de zwaarte van de situatie kan de mantelzorg ook helpen om u te vertellen hoe het echt met hem / haar gaat. U kunt bijvoorbeeld zeggen: “Ik zie dat u veel verschillende taken uitvoert. Ik vind het bijzonder dat u dat doet.”

Een oprecht compliment kan een mantelzorg verder helpen. Iedereen vindt het fijn af en toe een welgemeend compliment te ontvangen; daarmee geeft u aandacht aan wat goed gaat – en alles wat aandacht krijgt groeit.

### Luister actief

Actief luisteren is een techniek die u kan helpen in elk gesprek met mantelzorgers en verzorgenden. Actief luisteren omvat drie samenhangende technieken: luisteren, doorvragen en samenvatten.

#### Luisteren

‘Luisteren’ betekent dat u openstaat voor wat de ander te vertellen heeft, zonder oordeel en zonder het antwoord alvast in te vullen.

Luisteren doet u niet alleen met uw oren, maar ook met uw ogen, wenkbrauwen, handen en stem. Door uw lichaamshouding en door te knikken of hummen laat u de mantelzorg merken

dat u geïnteresseerd bent in wat hij te zeggen heeft. Luisteren betekent dat u belangstelling toont en iemand de ruimte geeft om zijn verhaal te doen.

Tips om geïnteresseerd te luisteren, zijn:

- Geef de ander de ruimte om zijn verhaal te doen.
- Houd contact, wees aandachtig.
- Geef feedback of vat samen.
- Ga in op wat de ander zegt.

### Doorvragen

Naast luisteren is doorvragen een goede manier om informatie te krijgen. Doorvragen zorgt ervoor dat u informatie die onduidelijk of vaag blijft, kunt verhelderen. De techniek van doorvragen gebruikt u ook om onjuiste aannames te voorkomen. Doorvragen is belangrijk om een relatie met iemand op te bouwen.

Tips voor doorvragen zijn:

- Wilt u meer informatie van een ander? Stel dan een open vraag.
- Wilt u graag dat de ander een keuze maakt? Stel dan een gesloten vraag.
- Blijf nieuwsgierig naar de ander. Blijf luisteren en bedenk niet halverwege het verhaal van de ander al uw volgende vraag.

### Samenvatten

Wanneer u goed geluisterd en doorgevraagd hebt, wordt het tijd om samen te vatten. U herhaalt de belangrijkste dingen die de mantelzorger heeft verteld. Samenvatten is een mooie manier om iemand gerust te stellen en de relatie te versterken. Met een goede samenvatting laat u merken dat u aandachtig geluisterd hebt.

Tips voor een goede samenvatting zijn:

- Vat samen in uw eigen woorden, aansluitend bij de woorden die de ouder heeft gebruikt.
- Eindig vragend om te checken of je het goed gehoord hebt, daardoor nodig je de ouder uit om te reageren.
- Verwerk niet alleen de inhoud, maar ook het gevoel van de ander in een samenvatting.

### Gevoelsreflectie

Een techniek die u kunt gebruiken op het moment dat een mantelzorger emotioneel reageert (bijvoorbeeld boos, verdrietig of schuldig) is de gevoelsreflectie. Bij een gevoelsreflectie gaat u niet op de feitelijke inhoud van wat er gezegd wordt in, maar op het gevoel waarmee het gezegd wordt. U gaat dus expliciet in op de reactie of de emotie van de mantelzorger.

U zegt bijvoorbeeld: "Ik zie dat het u raakt als ik dit vraag. Ik kan me voorstellen dat het lastig is antwoord te geven." Daarna checkt u of uw idee klopt. U voegt er dus een vraag aan toe: "Klopt dat voor u?" "Heb ik dat goed gezien?", "Is dat ook zo voor u?". Door een emotie te benoemen en vervolgens te checken geeft u de ander erkenning en ontstaat ruimte.