**Mantelzorg en conflictsituaties**

**Samenwerken is ook: goed omgaan met conflicten**

*Vader Herwich is oud en al lang chronisch ziek, maar gelukkig nog samen met zijn vrouw. Daarin zit tegelijk het probleem: hij claimt haar. Hij wordt chagrijnig als ze weg gaat, al is het maar om een boodschap te doen. De kinderen dringen erop aan dat hun moeder meer voor zichzelf kiest en regelen een vakantieweek voor haar en een tante samen. Ze delen dat zo vrolijk mogelijk mee. Moeder die al iets vermoed had, kijkt naar de punten van haar schoenen en kan niet enthousiast reageren. Vader is boos. ‘Jullie weten dat ik hieraan een hekel heb. Ik wil geen thuiszorg als je moeder er niet is. Ik wil geen vreemden aan mijn lijf. Waar bemoeien jullie je mee?’*

**Je kunt zomaar in een conflict belanden**

Als mantelzorger heb je voor je het weet problemen. Je kunt een conflict krijgen met degene die de zorg behoeft, zoals in de bovenstaande casus. Met niet alle hulpbehoevende mensen is het prettig optrekken. Sommigen zijn al lastige personen. Anderen worden het door hun ziekte of handicap. Dat geeft nog wel eens botsingen.

Je kunt ook een conflict krijgen met andere mantelzorgers, meestal familieleden. Jij loopt hard voor je oude moeder. Je doet alles voor haar. Waardering krijg je er niet voor. Je zus uit Verweggistan komt zelden en dan alleen nog maar om koffie te drinken. Ze wordt daarvoor zeer geprezen. Als jij het een keer ter sprake brengt, reageert je zus niet begrijpend.

Je kunt botsen met professionele zorgverleners, zoals ziekenhuispersoneel. Je had nog zo gevraagd of ze zouden overleggen met je over bepaalde aspecten van de zorg voor je zieke kind. Je komt vervolgens weer in het ziekenhuis en het blijkt dat ze niet geluisterd hebben en toch dat gedaan hebben, waarover je eerst wilde praten. Je wordt er verdrietig en boos tegelijk van. Of je wordt boos op het lieve personeel van het zorgcentrum. Ze doen hun best, maar de verpleegkundige zorg voor je oude moeder komt elke keer veel te traag op gang.

Je kunt ook gefrustreerd raken door vrijwillige mantelzorgers. Al drie keer heb je gemeld dat ze je verstandelijk gehandicapte broer, met wie ze gaan zwemmen, niet zo moeten uitdagen. Hij wordt er bang en onrustig van. Het komt vooral door één vrijwilliger, die je het liefst er dus niet meer bij hebt. Wat moet je ermee?

Conflicten of dreigende conflicten zetten de samenwerking onder druk. Dus als je wilt blijven samenwerken – en dat kan niet anders, mantelzorg red je niet in je eentje – moet je goed met conflicten omgaan.

**Aan het verkeer deelnemen**

Het sociale verkeer lijkt op het gewone verkeer. Iedereen is op weg om zijn doel te bereiken. Onderweg kunnen er botsingen plaatsvinden met medeweggebruikers. Op straat doen we dan ook alles om die te voorkomen. We houden ons aan de verkeersregels en letten goed op ons eigen rijgedrag en dat van anderen. Mantelzorg is ook sociaal verkeer. Het verschil tussen het verkeer op straat en de mantelzorg is, dat alle mantelzorgers als het goed is hetzelfde doel willen bereiken: optimale dienstverlening aan de zieke , de gehandicapte, de oudere. Ze denken echter wel eens verschillend over de weg naar het doel. Het sociale rijgedrag stemt ook niet altijd overeen.

Hoe voorkom je botsingen als je mantelzorger bent?

* Door goed te weten waar je heen wilt gaan. Wie halverwege het oversteken van de straat ineens angstig stilstaat, maakt anderen onzeker. Als je anderen laat voorgaan, terwijl je zelf voorrang hebt, weten mensen ook niet waar ze met jou aan toe zijn. Als mantelzorger mag je zelfbewust je taak doen. Je weet hoe jij zelf over bepaalde dingen denkt. Je registreert bij jezelf wat je voelt, waarvan je blij, boos, angstig of verdrietig wordt. Je hebt ideeën over wat goed is voor de zorgbehoevende. Je weet welke taken jou liggen en welke niet. Je merkt wanneer anderen over je grenzen gaan en je ‘nee’ zou moeten verkopen. Dat neem je van jezelf serieus. Je denkt niet voortdurend ‘Ach, laat ik maar de minste zijn’. Omdat je dat niet volhoudt, leidt dat juist tot heimelijke of openlijke conflicten. Of je wagen staat helemaal stil: de tank is leeg. Je houdt de mantelzorg niet meer vol. Uit angst voor botsingen zou je ook aan de kant kunnen blijven staan. ‘Laat anderen het maar uitzoeken, dan kunnen ze ook niet boos op mij worden!’ Communiceer liever klip en klaar over zorg die nodig is en over de verdeling van de taken. Je geeft op tijd je richting aan. Wees ook niet bang voor professionele hulpverleners. Als die over je heen dreigen te walsen, druk je gewoon op de claxon!
* Je neemt de andere weggebruikers net zo serieus als jij jezelf neemt. Je moet immers niet alleen op je eigen belang letten, maar ook op dat van anderen, zegt Paulus (Phil. 2:4). De andere verkeersdeelnemers hebben op hun manier ook het doel van goede zorg voor ogen. Als mantelzorgers speel je niet de baas over elkaar. Jij regelt het verkeer niet. Jij bepaalt niet hoe de zorgbehoevende of de andere mantelzorgers denken en voelen. Jij neemt niet zomaar voorrang als dat je uitkomt. Je slaat ook acht op de knipperlichten van anderen. Als je dat niet doet, veroorzaak je ongelukken. Je bent médeweggebruiker en de anderen hebben net zoveel rechten als jij. Ook zij hebben hun grenzen. Mantelzorgers heersen niet maar dienen. Toch zeg ik dat bewust na het vorige punt. Je kunt namelijk pas goed dienen als je zelf ook weet wat je wilt en daarover vroeg genoeg communiceert. Slechts wie weet wat hij wil en dat kenbaar gemaakt heeft, is in staat, waar nodig, zichzelf te verloochenen.

En wat dan als er toch botsingen komen?

Wat doe je bij een niet al te ernstige botsing op straat? Je stapt uit de auto en loopt op de andere automobilist af. Je scheldt hem niet de huid vol. Je geeft uiting aan je schrik. Je vraagt hoe de ander zich voelt. Je vertelt wat er met jou aan de hand is. Je praat (zo mogelijk, als de ander niet al te opgewonden is) rustig over hoe het tot een botsing kon komen. Je vertelt je fout of hoort hoe de ander de schuld op zich neemt. Je praat over het opruimen van de brokken. Eventueel vraag je, als je er samen niet uitkomt, om hulp van anderen, zoals de politie.

Zo is het ook met conflicten in de mantelzorg. Je vertelt hoe jij de dingen beleeft. Je stelt je vragen. Of je erkent wat jij fout gedaan hebt of vergeten hebt te doen. Dat geeft de ander de kans om op zijn of haar beurt hetzelfde te doen. Samen denk je na over een oplossing. De ander, of het nu de zorgbehoevende is of een andere mantelzorger, is gelijkwaardig aan jou. Zelfs als de fout bij de ander ligt, doe je niet uit de hoogte. Soms heb je het beiden nodig dat een ander meepraat om uit het conflict te komen. Dat kan een pastor zijn of een zorg- of hulpverlener of gewoon een wijs familielid.

**Gevoelens zijn belangrijk**

Conflicten los je niet op door een beschuldigende vinger uit te steken. Dan val je personen aan. ‘Jij bent altijd…’. Praat liever over concreet gedrag en uit je eigen gevoel erbij. Vraag vervolgens naar visie en gevoel van de ander. ‘Pa, ik weet dat u pijn hebt. Het valt me alleen zwaar om u te verzorgen als u zo moppert, zoals gisteren. Kan dat nou niet anders? Wat vind u ervan?’ Stel zo min mogelijk waaromvragen, want dan voelt een ander zich aangevallen en gaat hij zich verdedigen. Bij ‘Pa, waarom bent u toch altijd zo chagrijnig?’ kun je iets verwachten als ‘Houd toch op met dat gezeur. Weet jij wat het is om zoveel pijn te hebben als ik?’

Het helpt je verder als je bij (dreigende) conflicten vooral contact op gevoelsniveau zoekt. Veel mantelzorgers praten met de zorgbehoevende of met elkaar alleen over feiten. ‘Je hebt een rollator nodig! Ik ga er eentje halen voor je.’ Als je op deze toon praat, komt je nog niet eens zo oude zus in verzet en dan vind jij haar weer eigenwijs. Dat schept dus verwijdering. Contact op gevoelsniveau geeft juist saamhorigheid. Je praat dan over blij, boos, bang of verdrietig zijn. Je gaat het gesprek aan over verwachtingen en teleurstellingen. Als je dat doet voelen mensen zich begrepen en krijg je echt niet zo snel een conflict. ‘Zus, ik zie je steeds moeilijker lopen. Zou een rollator niet handig zijn? Wat denk je?’, is een opening voor een goed gesprek. Misschien zegt je zus dan dat haar benen er wel aan toe zijn, maar haar hoofd nog niet. Ze vindt ouder worden moeilijk.

**Drie kansen**

1. Als je een dubbele houding hebt, denk je iets maar zeg je het niet. Open communicatie maakt dat je enkelvoudig bent. Jouw binnenkant en buitenkant stemmen met elkaar overeen. Je bent eerlijk. Dat schept risico’s maar *verdiept het contact*. Als de ander net zo enkelvoudig en direct is, weet je precies waar je met elkaar aan toe bent. Dat geeft ontspanning. Als je niet helder communiceert om botsingen te vermijden, gaan conflicten langdurig ‘sudderen’. Dat geeft krampachtigheid in de samenwerking.
2. Als je verschillen van inzicht en beleving ter sprake brengt, *verhoogt dat ook nog eens de kwaliteit van de (mantel)zorg*. Je houdt elkaar immers scherp. Als je nooit kritiek hebt op elkaar, blijf je alles hetzelfde doen. Kritiek op het juiste moment kan tot verbeteringen van de zorg en de onderlinge samenwerking leiden.
3. Sommige mantelzorgers hebben voortdurend het idee ‘Ik zit klem!’ Dat is meestal niet zo. Als je je mond maar open doet en over dingen durft te praten die mogelijk een ander teleurstellen, kun je bekijken wat je aan de beklemmende situatie kunt doen. Als je conflicten niet uit de weg gaat, *voel je je niet zo vaak machteloos*.

**Vier valkuilen**

1. Mantelzorgers kunnen in de *dramadriehoek* terechtkomen: ze voelen zich redder, slachtoffer en aanklager tegelijk. Ze helpen de zorgbehoevende, voelen zich misbruikt vanwege de belasting die dat met zich meebrengt of ze voelen zich misbruikt door anderen die te weinig doen. Vervolgens klagen ze eerst in stilte en later openlijk bij anderen (!) over degenen die misbruik van hun goedheid maken. Dit is de Martha- houding (Luc. 10:38-42)) Dit vreet energie en kan alleen maar opgelost worden als de mantelzorger keuzes durft te gaan maken (‘Wat doe ik wel en wat doe ik niet?’) en mogelijke conflicten daarover niet uit de weg gaat. Dat doet Maria. Zij kiest en handelt niet op de automatische piloot.
2. Mensen die van elkaar houden, hebben de *neiging elkaar te sparen*. Ze zwijgen over bepaalde zaken omdat ze al van te voren de teleurgestelde of boze reactie van de ander weten . Dat willen ze de ander niet aandoen. Een vrouw spaart haar zieke man door niet te klagen over zijn houding, ’want hij heeft het al zo moeilijk!’ Als iedereen zo voorzichtig met elkaar omgaat, groeit er echter langzaam een kloof. Je houdt de mantelzorg dan alleen vol vanuit plichtsbesef. De vreugde van de zorg verdwijnt.
3. Uit angst voor conflicten met een zorgbehoevende wordt er in sommige gezinnen *nooit om professionele hulp gevraagd*. ‘Onze zoon wil niet naar een gezinsvervangend tehuis.’ Dan missen mantelzorgers veel ondersteuning. De zorg wordt onnodig zwaar.
4. Als je in een conflict verzeild raakt, is een valkuil dat je *je verantwoordelijk voelt voor de reactie van de ander*. Dan levert de botsing nog een schuldgevoel op ook. Jij bent echter alleen maar ervoor verantwoordelijk dat je dingen eerlijk zegt en dat je dat netjes doet. Je bent niet verantwoordelijk voor de reactie van de ander daarop. Als de ander verdrietig of boos wordt, mag de ander daarover even netjes communiceren. Daarvoor is alleen hijzelf verantwoordelijk.

**Vier adviezen**

1. Als goede communicatie dé manier is om conflicten te voorkomen, zorg dan ook dat iedereen die bij de mantelzorg betrokken is, *goed geïnformeerd* wordt over de zorgontvanger. Tegenwoordig kan dat heel makkelijk via de mail. Een mailtje met een verzoek of met informatie kan met één klik naar alle familie en vrienden verstuurd worden. Dat houdt hen betrokken. Uiteraard maakt dat persoonlijk overleg niet overbodig. Als je met iedereen communiceert, betrek dan niet alleen je eigen familie erin, maar ook de andere familie (als er van twee families sprake is, bijvoorbeeld een schoonfamilie).
2. *Bidt*, wanneer dat past bij de relatie, als mantelzorgers met elkaar en met degene die de zorg ontvangt. Dat heeft consequenties. Als je je handen vouwt kun je niet tegelijk je vuisten ballen. Doe ook voorbede voor elkaar, juist voor wie moeilijk in de omgang is. Dat maakt jou naar die ander zowel dapper als mild. Christus is voor gemakkelijke maar óók voor moeilijke mensen gestorven.
3. *Naast elkaar lopen in hetzelfde tempo* geeft de minste botsingen! Dat is de basishouding die de Here Jezus ons in het evangelie leert (zie bijvoorbeeld Luk. 24:15 en Joh. 11:34-38).
4. In een kring van mantelzorgers is er altijd wel één die het voortouw neemt. Als jij zo’n regelaar bent, probeer dat te doorbreken. Anderen worden afwachtend en jij gaat je ergeren. En anderen ergeren zich aan jou, omdat ze er niet tussen komen. Zij gaan nog minder doen en jij wordt steeds baziger. Probeer in een vroeg stadium *taken te verdelen*.

**Eén vraag**

Wat vind je van deze stelling: *conflicten voorkomen en goed omgaan met conflicten, bereik je vooral door de anderen, met wie je in de mantelzorg te maken hebt, regelmatig te waarderen en te prijzen*. Ben je het hiermee eens of mee oneens? Kun je dat illustreren vanuit je ervaring?