

# Theater als weg naar een nieuwe dialoog met mantelzorgers

De Brabantse zorgaanbieder Vivent begrijpt hoe medewerkers kunnen worden meegenomen in een veranderproces. Niet door als bestuurder op de zeepkist te gaan staan en te zeggen: “Vanaf nu gaan we het zó doen.” Maar door medewerkers te laten beleven hoe ze werken en te laten reflecteren op de gevolgen die het heeft als ze dingen anders doen dan ze gewend zijn. Theatergroep Kracht van Beleving bleek een partij die hieraan inhoudelijk vorm weet te geven.

(tekst Frank van Wijck)

Mantelzorgers betrekken bij het dagelijks leven in een intramuraal setting voor ouderenzorg is eigenlijk heel logisch, vindt divisie manager Karin van Grinsven van Vivent. In een eerdere functie binnen de organisatie had ze al een start gemaakt met het project familie zorg, om gericht ondersteuning te bieden aan familieleden van cliënten die graag een rol in de zorg willen spelen. ‘Waardevolle zorg komt tot stand tussen medewerkers en cliënten en in dit proces spelen de mantelzorgers van die cliënten een vanzelfsprekende rol’, zegt ze. Dit gedachtegoed was ook terug te vinden in het project “Terug naar de bedoeling” dat Vivent met ondersteuning van *In voor zorg!* was gestart en waarin de overgang naar zelfsturende teams een belangrijke rol vervulde. Teams die zelfsturend gaan werken, krijgen meer zeggenschap over hoe ze de zorg voor de cliënten invullen en krijgen daarbij vanzelfsprekend meer met hun mantelzorgers te maken.

*“De vraag hoe je het leven voor bewoners ‘zo thuis mogelijk maakt’ kun je nooit volledig beantwoorden zonder mantelzorgers te betrekken.”*

Maar dan is daar vervolgens de transitie in de langdurige zorg, die de positie van de mantelzorger verandert omdat meer nadruk komt te liggen op het informele circuit. ‘Aan de ene kant sloot dit mooi aan op waar wij al mee bezig waren’, vertelt Van Grinsven. ‘Maar aan de andere kant zagen we ook het

risico dat de transitie zou worden gezien als een bezuinigingsslag waarin werk van de medewerkers wordt afgenomen. Om dit te voorkomen, wilden we vervolgstappen zetten in het samenspel tussen medewerkers en mantelzorgers. We wisten al wel dat de mantelzorgers in beeld waren bij onze medewerkers, maar we wisten niet of dit al in voldoende mate het geval was. Toen we hoorden dat *In voor Mantelzorg* ons hierbij ondersteuning kon bieden, grepen we die kans dan ook graag aan.’

## Van impliciet naar expliciet

De eerste reactie van de medewerkers op de vraag of ze begeleiding nodig hadden om het samenspel met de mantelzorgers verder vorm te geven, lag voor de hand: “Dat samenspel doen we toch al”. ‘En tot op zekere hoogte was dat natuurlijk ook zo’, zegt Van Grinsven. In het kader van “Terug naar de bedoeling” hadden we de teams drie ankers gegeven: wie ontmoet ik vandaag, zo thuis mogelijk en wat kan wel? Dan heb je eigenlijk al het hele netwerk rond de bewoner te pakken. De vraag hoe je het leven voor bewoners “zo thuis mogelijk” maakt, kun je immers nooit volledig beantwoorden zonder hierbij de kennis van de mantelzorgers te betrekken. Maar “Dat doen we toch al” is tamelijk impliciet. We wilden voor onze medewerkers expliciet maken wat de mantelzorger kan betekenen en hoe zij die kunnen ondersteunen.’

De vraag is dan natuurlijk: hoe laat je die medewerkers dit proces zo effectief mogelijk doorlopen? ‘Je doel is hen op andere gedachten te brengen’, zegt Petra ten Cate, die als projectleider werd aangewezen. ‘Dat red je niet met een presentatie waarin je uitlegt wat er gaat veranderen, want er is de laatste jaren al zoveel veranderd in de zorg. Bovendien, toen we medewerkers in werkgroepen bij elkaar brachten om te discussiëren over wat we wilden bereiken, kregen we de boodschap van hen dat ze aanliepen tegen mondige mantelzorgers of tegen hun eigen vooroordelen over mantelzorgers. Dat is een hindernis om een veranderingsproces succesvol te laten verlopen.’

### Theater opent deuren

Er was dus een breekijzer nodig om de medewerkers op een andere manier naar mantelzorgers te laten kijken. Senior consultant Saskia van Grinsven van Movisie, door *In voor Mantelzorg* ingezet om Vivent te begeleiden, gebruikt in haar advieswerk geregeld kunst voor samenlevingsprojecten. ‘Theater is een kunstvorm’, zegt ze, ‘en kunst is de vertaling van emoties. Het zet aan tot nadenken en discussie. Door een theatervoorstelling op te voeren, gekoppeld aan een workshop, kun je veel los maken.’ Ten Cate kon daarbij aansluiten: ‘Voor een eerder project in onze thuiszorgtak hadden we hier ook al mee gewerkt en dat werkte fantastisch.’

En discussie kwam er. De medewerkers van Vivent die in een zaaltje werden geplaatst tegenover de theatermakers van Kracht van Beleving, namen de afwachtende houding aan die mensen zo vaak laten zien als ze weten dat er iets van ze wordt verwacht. Maar het mooie van deze theatermakers is dat ze regie- en terugspeeltheater gebruiken. Ze stellen de aanwezigen vragen - in dit geval dus over hun samenspel met mantelzorgers - en verwerken de antwoorden die ze krijgen in korte sketches. In de eerste sketch bijvoorbeeld plaatsten ze een overspannen

mantelzorger tegenover een medewerker die onvoldoende inspeelt op wat ze aantreft en gewoon haar vaste werkprotocol wil afdraaien. De mantelzorger maakt ondubbelzinnig duidelijk hoe ongelukkig ze hiermee is. En dan ineens stopt de sketch en wenden de spelers zich tot het publiek met de vraag hoe het beter zou kunnen.

*“ De manier waarop je iemand bejegt heeft dus écht invloed op diens reactie.”*

Schoorvoetend komen de eerste paar reacties: als medewerker benoemen wat je ziet, de mantelzorger vertrouwen geven, uitleggen dat je als medewerker meer voor de mantelzorger kunt betekenen als je weet welke problemen er spelen. Okee, zeggen de spelers, dan spelen we de sketch op basis van jullie aanwijzingen nog een keer. En inderdaad, dan reageert de mantelzorger heel anders. Ze kalmeert, want ze voelt zich gekend. En de medewerkers in de zaal worden gegrepen door wat ze zien: de manier waarop je iemand bejegt heeft dus écht invloed op diens reactie.

### Het ene verhaal na het andere

Als dat kwartje eenmaal is gevallen, treedt de ontspanning in en komen de medewerkers los. De verhalen volgen elkaar nu vanzelf op. Over hoe fijn het kan zijn als mantelzorgers meewerken bijvoorbeeld, maar hoe het soms ook kan worden gevoeld als een inbreuk op je eigen werk of tot vervelende situaties kan leiden. Dan komt er bijvoorbeeld ineens een hele groep mensen de woonkamer binnenvallen om gezellig koffie te drinken met moeder. En druk dat ze zijn, de andere bewoners worden er heel onrustig van. Spreek je het bezoek er dan op aan, dan zegt een van hen: “We zijn zo weer weg hoor”, maar een half uur later zitten ze er nog steeds. De theatermakers spelen zo’n scène, onderbreken die om met de aanwezigen te discussiëren over hoe het anders kan en spelen dan op basis van de aanwijzingen een variant met een gelukkiger afloop.

Als het accent van de bijeenkomst vervolgens verschuift naar de vraag wanneer je eigenlijk mantelzorger bent en wat er dan op je afkomt, krijgt de bijeenkomst een veel emotioneler karakter. Begrijpelijk, want een deel van de medewerkers is zelf privé ook mantelzorger. De medewerkers zien nu ook de andere kant van het verhaal, de positie van de mantelzorger binnen Vivent.

*" De valkuil van toepassing van instrumenten is dat je mantelzorg instrumenteel gaat benaderen. Mantelzorg is juist beleving."*

De theatermakers grijpen dit moment aan om de omslag te maken van theater naar een workshop. Ze delen de aanwezigen op in drie groepjes, die actief gaan oefenen hoe ze het gesprek met de mantelzorger het best aangaan. Na twee en een half uur is het afgelopen. De medewerkers zeggen stuk voor stuk een waardevolle bijeenkomst te hebben gehad: ze hebben praktische handvatten gekregen die ze in hun dagelijkse werk kunnen gebruiken. En minstens zo belangrijk: ze begrijpen welke rol ze zelf kunnen spelen om het samenspel tussen medewerker en mantelzorger optimaal vorm te geven.

### **De beleving voorop**

Ook Karin van Grinsven is overtuigd van de kracht van deze werkwijze. Ze zegt: 'We hebben allerlei instrumenten tot onze beschikking voor mantelzorg, de zelfredzaamheidsmatrix, de mantelscan, het zorgdossier, de drie minuten check, noem maar op. Maar de valkuil van toepassing van instrumenten is dat je mantelzorg instrumenteel gaat benaderen. Mantelzorg is juist beleving. Veel van onze medewerkers zijn zelf ook mantelzorgers. We wilden ze laten beleven hoe die rollen zich tot elkaar

verhouden en theater is een ideaal middel om dit te doen. Zeker als je het koppelt aan een workshop waarin je ze heel concrete handvatten geeft voor hoe ze het gesprek met de mantelzorger kunnen voeren.'

### **Voor alle medewerkers**

In de projectfase is deze aanpak getest met de drie teams die voor deze fase zijn uitgenodigd. 'Dat is hen allemaal enorm goed bevallen', zegt Van Grinsven. 'Daarom hebben we besloten deze werkwijze beschikbaar te maken voor al onze medewerkers. Het is opgenomen in ons strategisch beleid, en deelname wordt ook voor de medewerkers vergoed als werktijd. We investeren hier dus echt in. Maar we kiezen er heel bewust niet voor om het verplicht te stellen voor de medewerkers. Dat zou immers niet passen bij de "Terug naar de bedoeling"-gedachte waarmee we al geruime tijd bezig zijn als organisatie. Mensen moeten echt de intrinsieke motivatie voelen om hiermee aan de slag te gaan.'

*Dit interview is gemaakt in het kader van In voor Mantelzorg. Projectleiders, medewerkers en mantelzorgers uit de 80 deelnemende organisaties vertellen over hun ervaringen in het verbeteren van het samenspel.*