

© Photo by [Mauro Fossati](#)

Hoe een verbindende dementierelatie ontwikkelen?

Deze tekst richt zich tot mantelzorgenden en professionele thuisverzorgers en -verplegers die zorgen voor mensen met dementie. Het begrip ‘dementierelatie’ ontleen ik aan Pati Bielak-Smith. In haar aanpak gebruikt ze Geweldloze Communicatie.¹ Daarnaast deel ik de visie van Dasha Kiper, een begeleidster van Steungroepen Mantelzorgenden² en gebruik ik systeemdenken³ en De kunst van vragen stellen.⁴

1. Kerngedachten rond een verbindende dementierelatie	2
2. Vaardigheden om te leren en te oefenen	7
3. Leer non-verbale talen ‘spreken’	11
4. Talen om liefde of genegenheid te tonen	12
5. Geweldloze communicatie, de basisregels	13

¹ Pati Bielak-Smith, *Dementie samen beleven - Een dementierelatie opbouwen met verbeeldingskracht*, Uitg. Mens en communicatie 2020

² Dasha Kiper, *Als het elke dag zondag is - Verhalen over dementie, zorgverleners en het menselijke brein*, Uitg. Alfabet 2023 - Lees alvast de boekbespreking van Paul Verhaeghe: <https://boekenblog.paulverhaeghe.com/dasha-kiper/>

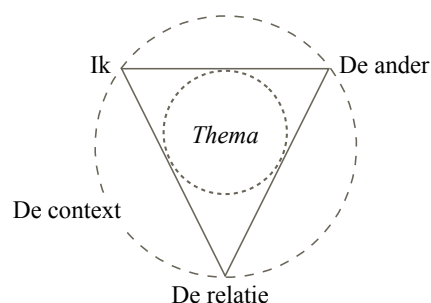
³ Meer in de tekst: *Drie grondpatronen om leven te be-leven* .
Alle teksten waar ik naar verwijs staan op mijn website op de pagina KORTE TEKSTEN

⁴ Meer in de tekst: *De kunst van het vragen en vragen stellen als kunst*

1. Kerngedachten rond een verbindende dementierelatie

Uitgangspunten

- Bij een verbindende dementierelatie vertrek je van de overtuiging dat een *wederzijdse communicatie* met ‘de ander’ mogelijk blijft, tot het allerlaatst.⁵ Uiteraard hou je daarbij rekening met ieders ‘eigen kracht’. Tegelijk tracht je een creatieve, verbeeldende en flexibele communicatiestijl te ontwikkelen. Er zijn vier basiselementen in het relatiesysteem: *de ander* (als persoon, met de ontwikkeling van dementie als een bepalend gegeven), *jij* (als persoon, met een opdracht), *de relatie* tussen jou en de ander en *de context* (al wie betrokken is bij de organisatie van de zorg voor de ander, bv. de familie, de huisarts, huishoudhulp, een leidinggevende, ...). Wat op dit moment het concrete onderwerp en (sub)doel is van jullie communicatie is, is het *thema* en daarin spelen de vier elementen een rol. Een *verbindende communicatie* werkt met verbindende thema’s en verbindende vragen. Wanneer die vier elementen van het relatie-systeem goed op elkaar zijn afgestemd ondersteunen die een *verbindende dementierelatie*. In zo’n relatie stel je je relationeel nooit boven de ander, jullie zijn niettegenstaande de verschillen op vele terreinen *gelijkwaardige* partners, met andere posities in het relatiespel.
- Een ziekte onder de noemer ‘dementie’⁶ is onderdeel van het persoonlijke, innerlijke systeem van de ander (fysiek en mentaal), je spreekt niet over de ziekte alsof het een persoon zou zijn, de ziekte is geen medespeler in de communicatie wel een bepalende factor voor het systeem van de ander. De ander *is niet* de ziekte, zij leeft met de ziekte. De ander *leeft met* dementie maar *is niet* dement en *is geen* demente. Dementie is een *natuurlijk proces* en het is nodig om de dynamiek te herkennen en te erkennen die zich afspeelt in het brein van de persoon.
- Je reduceert een persoon niet tot de ziekte die haar belaagt. Je kijkt steeds naar de gehele mens, met haar kwaliteiten en gebreken, met haar verleden en haar toekomst, met wat ze kan en niet (meer) kan, met haar makkelijke en moeilijke kanten, met haar vreugdes en verdriet, met haar (verborgen) kennis en



⁵ In deze tekst spreek ik tegen jou - 'jij' - als mantelzorgende of professionele verzorger. 'De ander' slaat op de persoon met dementie. Ik gebruik 'zij' en 'haar' om de ander aan te duiden maar je kan dit uiteraard zonder meer wijzigen in 'hij' en 'zijn'.

⁶ Het begrip 'dementie' is een breed omvattend begrip. Bij de eerste tekenen van innerlijke mentale veranderingen spreken we niet van dementie maar bv. van de voorafgaande fase van Alzheimer. Verschillende ziektebeelden en ontwikkelingen kunnen leiden tot de fases waarin we wel spreken van dementie.

vaardigheden. Als zij jou niet meer herkent weet dan dat het om dezelfde persoon gaat die echter op een zeer kwetsbare plek te maken heeft met een negatief werkend proces.

Stel regelmatig de vraag: Op welke wijze is zij nu aanwezig, voor haarzelf, voor mij, voor de anderen? Welke behoefte drukt zij nu uit? Hoe kan ik haar bereiken en daar gepast op antwoorden?

- ☐ Je maakt het fenomeen van de voortschrijdende dementie niet tot een vijand (een persoon) die moet worden overwonnen. Je zet je - samen met artsen en verpleegkundigen - wel in om de ontwikkeling te vertragen en om het voor de ander zo draaglijk mogelijk te maken. Op dit ogenblik kan het proces nog niet worden gestopt. Dementie is zoals iedere ziekte een 'natuurlijk proces' met nefaste gevolgen voor de betrokkene. In dit geval is het een niet te stoppen dynamiek die maakt dat de persoon lijdt op een cruciale plaats in haar lichaam, haar brein. Daardoor worden plekken geraakt die cruciaal zijn voor het uitdrukken van haar 'identiteit' en haar 'zelf', voor de communicatie met zichzelf en met anderen en voor een vlotte fysieke beweging. Dit is zo helemaal anders dan bij iedere andere ziekte.
- ☐ In het proces van de ontwikkeling van dementie wordt de *persoon* die er aan lijdt vaak onzichtbaar. Van zodra de diagnose formeel wordt gesteld gaat alle aandacht naar de ziekte, is dat het eerste gespreksonderwerp, de aandacht voor de betrokken mens - als persoon - verdwijnt naar de achtergrond, zij wordt nu 'patiënt'. Niet zelden wordt er meer 'over' haar gesproken dan met haar. Als mantelzorgende wordt je net zo onzichtbaar voor de omgeving, ook jij gaat leven met de dementie (van de ander). Er is weinig of geen besef in de omgeving en in de familie hoeveel tijd en aandacht jij schenkt aan de ander. Vaak wordt je zelfs voor de persoon voor wie je zorgt, meer en meer onzichtbaar. Wanneer jij je eigen behoeften en belangen negeert raak je gestresseerd en dreigt het gevaar dat je de verbinding met de ander helemaal verliest.
- ☐ Dementie treft beide kanten in de relatie, zowel de betrokkene als jou, de mantelzorgende. Het is daarom erg belangrijk om aandacht te hebben voor wat het fenomeen dementie met *jou* doet en goed voor jezelf te zorgen. Anders overschrijd je vast en zeker je grenzen (fysiek, emotioneel, mentaal, sociaal). In veel situaties lijdt jij fysiek en mentaal meer onder de dementie dan de ander. Een persoon met dementie kan het naar haar gevoel naar haar zin hebben en heeft geen fysieke pijn terwijl jij de zware last van zorgen draagt en stress ervaart.

Een aantal kenmerken van een verbindende dementierelatie

- Je blijf je de ander tot het einde zien als ‘een volwassen persoon met dementie’. De ander blijft een ‘persoon’ zelfs indien je waarneemt dat het ‘zelf’ van de ander (wat jij er onder verstaat) zich niet meer kan uitdrukken of voor jou niet meer herkenbaar is. Wie is zij werkelijk, nu? Waar is haar ‘zelf’? Wat is haar ‘identiteit’ in deze situatie? De ander wordt op geen enkel moment een kind (!), ook al interpreteer jij haar gedrag soms als ‘kinderlijk lief’. Je blijft haar steeds aanspreken op een volwassen manier. Je richt je in een gesprek steeds tegen de ander en praat nooit ‘over’ haar in haar bijzijn.
- Bij een verbindende relatie verschuif je van ‘geven en nemen’ naar ‘aanbieden en ontvangen’, dit lijkt subtiel (een woordenspel?) maar het betekent een wezenlijk verschil in de communicatie. Aanbieden en ontvangen kunnen in balans blijven, zolang jij de ander de mogelijkheid biedt om iets aan jou aan te bieden en jij dat wil ontvangen. Bij ‘aanbieden’ vraag je eerst toestemming om te mogen aanbieden (je geeft de ander niet ongevraagd, hoe vriendelijk ook), bij ‘ontvangen’ toon je duidelijk dat je ontvangt en niet ‘neemt’.
- Je ervaart dat de communicatie met de ander flink verandert. Communicatie is echter *altijd tweerichtingsverkeer*, ieder heeft een aandeel in het spel, ieder heeft iets te bieden en kan iets ontvangen. In de relatie met een persoon met dementie lijkt de balans echter gaandeweg helemaal uit evenwicht te geraken. Wat kan zij nog bieden? Wat kan haar bijdrage nog zijn, want dat verandert drastisch? Waarover kan ik met haar nog praten? Hoe kunnen wij elkaar nog ‘raken’? Een belangrijke vraag is echter: Wat kan je als mantelzorgende of als verzorger nog waarnemen en wat kan je nog ontvangen? Hoe leer je empathisch te ontvangen?
- Wat de ander doet is niet het ‘probleem’, hoe zij zich gedraagt is niet het ‘probleem’. Haar gedragingen zijn enkel ‘vaststellingen’ voor jou, het is gedrag dat vraagt om op een respectvolle manier te worden ontvangen en aangepakt.⁷ Jij weet op dat moment misschien niet goed hoe gepast om te gaan met de ander die op haar manier lijdt onder dementie; ‘gepast’ betekent: op zo’n manier dat je rekening houdt met de behoeften, mogelijkheden en grenzen van de ander én met die van jezelf. De ander *is niet* het ‘probleem’, zelfs de ziekte is *niet* het ‘probleem’. Het ‘probleem’ schuilt in jouw en ieders onmacht om er mee om te gaan. Dus: je kijkt naar *jouw* ‘probleem’ en je aanvaardt je onmacht. Je vraagt hulp om te voorkomen dat je je moedeloos voelt of dat het een reden vormt om te willen ‘ontsnappen’ aan de relatie met de ander. Integendeel het zet je aan om

⁷ Je leest hierover meer in de tekst: *Wie heeft er een probleem? Ik, hij, zij of wij?*

op zoek te gaan naar wegen om contact te blijven maken met de ander en om steun te vinden om jouw ‘probleem’ helder te formuleren (Wat is *jouw* innerlijke vraag die je zoekt te beantwoorden?). Zo kan je de steun krijgen bij het vinden van een ‘oplossing’.

- ☐ Moeilijk gedrag van de ander of gedrag dat je niet begrijpt benader je als ‘communicatie’, ze wil iets uitdrukken en communiceren en doet dat op een lastige manier. Onrust, tegenstribbelen, weerstand bieden, schelden, agressieve reacties, enz. je zou uit gewoonte denken aan een negatieve ingesteldheid, wanneer je een verbindende relatie wil opbouwen hou je je even in en tracht je dit te zien als signalen, als boodschappen verpakt in wel erg lastige verpakking. Wat heeft zij nodig? Wat wil ze me kenbaar maken? Wat ligt aan de basis van haar frustratie? Neem haar gedrag niet persoonlijk, ga niet in de verdediging, het gaat tenslotte in de meeste gevallen niet om jou.⁸
- ☐ Je weet dat de fysieke of mentale gesteldheid van de hersenen *op zich* niet de oorzaak is van existentieel lijden en verdriet. Dat is het resultaat van *onvervulde behoeften* bij de ander waarvan zij zich niet bewust is en die jij vaak ook niet waarneemt, maar die een grote rol spelen. Elk gedrag gaat gepaard met een gevoel, meestal zonder dat men daar oog (en gevoel) voor heeft. Achter het gedrag en het gevoel schuilt steeds een behoefte, een kleine of grote behoefte. Als je je behoeften niet kunt vervullen zorgt dat voor onrust, je komt iets tekort, het spant. Iedereen heeft bv. de behoefte om voor zichzelf te kunnen zorgen en de behoefte om de leiding te hebben in het eigen leven, indien dat niet (meer) kan ervaar je het gevoel van onmacht en voel je frustratie. Dit geldt zowel voor de ander als voor jou als mantelzorgende of verzorger. Het is bijgevolg erg belangrijk dat jij de behoefte die zich wil uitdrukken tracht waar te nemen. Eigenlijk draait alles om concrete behoeften, bij de ander en bij jou, die vragen om vervuld te worden. Een ‘juiste’ vraag stellen zorgt voor verwondering en opent een venster naar het hart en de geest. Je kijkt daarbij naar wat de ander wél kan, meer dan je te focussen op wat zij niet (meer) kan. Hoe kan je haar uitnodigen, stimuleren, aanmoedigen? Je kijkt naar wat er vandaag nog wél kan ook al is de prognose negatief.
- ☐ Het draait vooral om ‘welzijn’ - van de ander én van jou - en dat is meer dan de afwezigheid van ziekte of onaangename lichamelijke klachten of ongemak. Het betekent dat je je sterk genoeg voelt om met ‘eigen kracht’ de situatie aan te pakken - inclusief een ziekte of de zorg voor een ander die lijdt - en dat je zin en betekenis kunt geven aan wat er gebeurt in en rondom jou. ‘Welzijn’ ervaar je wanneer je ernstig wordt genomen, als je de keuzevrijheid wordt gelaten die je

⁸ Over het niet persoonlijk nemen van hoe de ander zegt of doet, lees je meer in de tekst: *Hoe hou je het gesprek ‘in het midden’?*

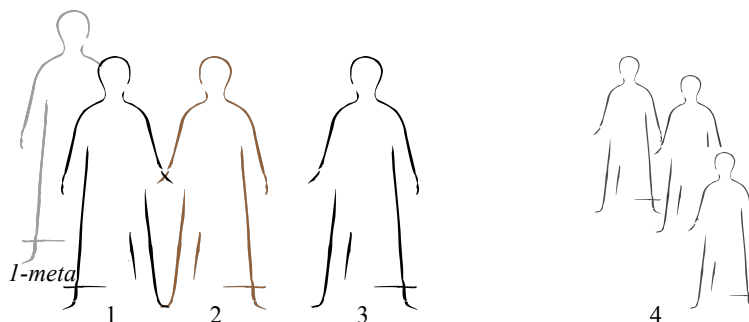
op dit moment (nog) kunt uitoefenen, wanneer jouw autonomie wordt gerespecteerd, als je je goed voelt in je vel, wanneer jij je ervaringen en gebeurtenissen een plaats kunt geven binnen jouw betekenis kader.

- ☐ Naast de basisbehoeften (verbinding, erkenning, bevestiging, aanvaard worden, genegenheid, waardering, veiligheid, vertrouwen, eerlijkheid, comfort, autonomie, keuzevrijheid, enz.) heeft een persoon met dementie net als jij en iedereen behoefte aan ‘kleine genoegens’: lachen, plezier beleven, spelen, gezelschap, vreugde, momenten van schoonheid, genieten van muziek, een deugddoend momentje, zorg ontvangen, een aangename aanraking, een moment van vertraging en stilte, enz. Mensen met dementie kunnen nog steeds genieten van de kleine genoegens. Daar kunnen jullie samen voor zorgen.
- ☐ Je beseft dat zorg dragen voor iemand met dementie een manier is om te voldoen aan een behoefte bij jou als mantelzorgende of zorgverlener. Het is nodig om daar voor jezelf eerlijk en helder in te zijn. Zorg dragen is een actie die inspanningen vraagt, indien je tijdens het zorgen irritaties voelt opkomen komt dat wellicht omdat je geen rekening houdt met een behoefte bij jou. Misschien de behoefte aan rust? Wanneer had je laatst nog een heerlijk momentje voor jezelf? Misschien de behoefte aan erkenning? Dat je ook maar een mens bent en geen supervrouw of superman? Erkenning door wie? Een verbindende relatie betekent dat er naar de behoeften van *iedereen* in de relatie wordt geluisterd en er binnen de grenzen van de mogelijkheden rekening mee wordt gehouden.
- ☐ Je ontdekt dat wanneer je iets aan de ander uitlegt dat zij makkelijk vriendelijk ‘Ja’ zegt tegen jou maar eigenlijk niet jouw vraag of toelichting heeft begrepen. Dat merk je (achteraf) door haar gedrag of doordat ze de vraag opnieuw stelt. Inzicht, iets kunnen begrijpen, is contextgebonden, d.w.z. dat wat iemand in de ene situatie wel begrijpt wordt niet noodzakelijk begrepen in een andere situatie.
- ☐ Je zal in de loop van het traject dat je samen met de ander aflegt weggaan van een houding van ‘medelijden’, met medelijden stuur je immers betuttelende en neerbuigende signalen naar de ander en dat maak haar nog zwakker. Je zal daarentegen gaan van ‘medeleven’, naar ‘empathie’ om tenslotte uit te komen bij ‘mededogen’.⁹ Tijdens het traject kan je leren om te vertrouwen op je ‘eigen kracht’. Om het even wat anderen ook beweren, je kiest en handelt vanuit je ‘eigen kracht’ die steunt op je eigen waarden, je ervaringen en de lessen die je daaruit hebt geleerd.

⁹ Je leest hierover meer in de tekst: *Medeleven Empathie Mededogen*

2. Vaardigheden om te leren en te oefenen

- Je eerste opdracht is ‘helemaal aanwezig zijn’, ten volle, volledig, met je hart, je aandacht en je energie. Daarvoor is het nodig dat je in verbinding bent met jezelf. Vanuit je aandacht zorg je eerst voor verbinding met de ander, je maakt eerst ‘contact’. Kan de ander jou zien, horen, voelen, ruiken misschien? Plaats je zo in de ruimte dat *de ander* zich in het middelpunt van de belangstelling bevindt. Ga zitten wanneer zij zit, plaats je op gelijke ooghoogte.
- Herken, erken en aanvaard hoe de ander zich voelt, luister naar de behoeften die er onder schuilen en tracht niet haar gevoelens te wijzigen. Respecteer de ander, hoe zij zich ook uitdrukt. Het is niet jouw opdracht om de ander op elk moment ‘gelukkig’ te maken of er naar te streven dat zij zou lachen of vrolijk zijn. Is zij verdrietig dan mag ze dat gewoon tonen en blijf je bij haar. Haar troosten betekent *niet* haar opbeuren of moed inspreken. Zij mag er even zijn zoals ze zich nu voelt. Vraag wat ze nodig heeft en respecteer het antwoord.
- Herken, erken en aanvaard je eigen gevoelens en de behoeften bij jou die er onder schuilen. Respecteer jezelf. Wanneer jij volledig aanwezig wilt zijn bij de ander dan is dat ook met wat er op dat moment innerlijk in jou speelt, je vreugde, je verdriet, je onzekerheid, je angsten, enz. De gevoelens bij jezelf herkennen betekent niet dat je ze dan maar aan de ander moet doorgeven. Je dient je er alleen bewust van te zijn en weet dat wanneer je ze niet erkent ze toch onbewust aandacht zullen vragen in de communicatie op dat moment. Wanneer je je bewust bent van wat er in je speelt kan je dat ‘parkeren’ zonder jezelf geweld aan te doen of de ander er mee te belasten. Indien je nood hebt aan een luisterend oor, vraag dit dan aan een persoon die er kan zijn voor jou (een vriend, een ouder, een leraar, een begeleider, ...).
- Vertrek steeds vanuit het perspectief van de ander. Maak steeds het onderscheid tussen jouw perspectief en dat van de ander, ga op het tweede-persoon perspectief staan.¹⁰



1. Eerste-persoon perspectief: zo zie jij jezelf, zo ziet de ander zichzelf

I-meta. Eerste-persoon meta-perspectief: zo kijk je innerlijk vanop een

¹⁰ Meer over de perspectieven in de tekst: *Ik_Identiteit_Zelf*
of in de tekst: *Jouw levensverhaal - Hoe vertel je dat?*

afstandje naar jezelf en wat er op dit moment gebeurt én naar wat er in het verleden is gebeurd; zo kijkt de ander innerlijk vanop een afstandje naar zichzelf en wat er op dit moment gebeurt én naar wat er in het verleden is gebeurd.

2. *Tweede-persoon perspectief*: iemand die voor jou als ‘mijn tweede persoon’ fungeert kijkt op een empathische wijze naar jou (bv. een ouder, een geliefde, een empathische coach, een betrokken therapeut, een leermaatje); jij die fungeert als ‘tweede persoon’ voor de ander en die empathisch en op een betrokken wijze kijkt naar haar.

3. *Derde-persoon perspectief*: een buitenstaander doet ‘objectief’ vaststellingen die betrekking hebben op jou en jouw gedrag (dit is bv. het perspectief van de leraar, de leidinggevende, de arts in het ziekenhuis of de wetenschappelijke onderzoeker); wanneer jij van hieruit naar de ander kijkt zeg je dat je ‘objectief’ vaststellingen doet m.b.t. het gedrag van de ander, je zet je dan *buiten* de verbindende relatie.

4. *Vierde-persoon perspectief*: alle ‘buitenstaanders’ die naar jou of naar de ander kijken en hun mening geven.

- ☐ Tracht te vernemen wat de ander waarneemt. Jij ziet niet wat de ander ziet (om het even of dat nu ‘juist’ is of niet) en de ander ziet niet wat jij ziet. Het is dus steeds de opdracht om op een goede manier te peilen naar wat de ander werkelijk waarneemt (meent waar te nemen) en te zien in welke mate dit verschilt met wat jij waarneemt (meent waar te nemen).
- ☐ Hou je primaire oordelen terug. Het is normaal dat wanneer je de ander ontmoet je onmiddellijk start met het vertellen van een innerlijk verhaal over wat je ziet, hoe dit jou emotioneel raakt, hoe je de ernst ervan inschat, hoe je het gedrag verklaart, hoe je dat beoordeelt, hoe je meent te moeten reageren, enz.. Dat verhaal is jouw perspectief (het tweede, derde of vierde-persoon perspectief?) op de ander en op het gebeuren en gaat uit van een reeks veronderstellingen. Je innerlijk verhaal over de ander heeft een kritische reflectie nodig alvorens je concludeert “Zo is het.” anders is de kans groot dat je werkt vanuit een vertekend beeld van de ander. Het is nodig je verhaal even voor jezelf te houden en kritische vragen te stellen.
- ☐ Wanneer je empathisch kijkt of met mededogen kan je de signalen herkennen van wat de ander op dat moment jou aanbiedt (zonder het jou te ‘geven’) Neem waar wat de ander jou kan of wil aanbieden, hoe klein of ‘onbelangrijk’ dit ook kan zijn voor jou én ontvang dit dan waardig en respectvol. Wat biedt de ander jou aan wanneer ze glimlacht als ze jou ziet?
Vraag steeds eerst of je de ander iets mag aanbieden alvorens dat effectief te doen. Iets ‘aanbieden’ is een kunst, het houdt in dat je je terughoudt en niet je

‘geschenk’ zomaar in haar handen duwt. Het houdt tevens in dat ze ‘nee’ mag zeggen. Die ‘nee’ aanvaard je en op dat moment en vervolgens hou je je ‘geschenk’ achter. Een ‘nee’ eerlijk en waardig ontvangen is een kunst.

- Soms komt de ander niet uit haar woorden of vindt ze niet het - voor haar - juiste woord. Tracht de neiging in te houden om zinnen voor haar in te vullen. Geef haar veel tijd (indien je ongeduldig wordt is dat jouw probleem)¹¹. Onderbreek haar innerlijk zoeken niet. Steun het veeleer door een vraag te stellen (geen ondervragende vraag en geen suggestieve vraag!) De ander is en blijft een volwassene, behandel haar ook zo.
- Ga nooit in discussie over of iets ‘waar’ is of niet. De andere heeft altijd gelijk ... vanuit haar perspectief, vanuit de toestand van haar brein en haar hart op dat moment. ‘Gelijk hebben’ is altijd tijd- en contextgebonden. Het doet er niet toe of iets ‘waar’ is. Meen je dat de ander iets fout ziet, neem dan de creatieve weg *rond* dit punt en vermijd de discussie-valkuil. Wat win je erbij om gelijk te hebben?
- Indien je van iets wordt beschuldigd (iets is niet gedaan zoals afgesproken, er werd iets gestolen, je hebt iets op de verkeerde plaats gelegd, enz.) ga dan niet in de verdediging. De schuld geven aan de ander of aan jezelf is een onvruchtbare weg, net zomin als het welles-nietes spel. Het doet alleen het gevoel van onmacht groeien bij de ander en bij jou. Voel en kijk wat er achter de beschuldiging schuil gaat. Welke behoefte heeft de ander op een ongelukkige manier uitgedrukt. Achter een beschuldiging of verwijt gaat vaak angst schuil of een gevoel van onveiligheid.
- Focus op wat er op dit moment écht toe doet. Iemand met dementie leeft in het moment. Het heeft geen zin om te discussiëren over verleden of toekomst. Wanneer iemand met dementie over het verleden praat is dat gebeuren vaak op dat moment het nu-moment. Luister hoe ze voor een ogenblik nu in dat moment leeft. ‘Verbeter’ haar verhaal niet of vul het niet aan, stel vragen die passen bij het verhaal alsof het zich nu afspeelt. Dit betekent niet dat jij meegaat in het verhaal uit het verleden, zelfs als was jij in werkelijk toen aanwezig daar, tenzij dat de ander zelf jou betreft in haar verhaal “Weet je nog dat wij ... toen ...” (op dat moment vertelt ze echt een verhaal in de verleden tijd).
- Organiseer wat moet georganiseerd worden en organiseer niet wat niet moet georganiseerd worden. Wanneer je alles onder controle wilt houden zal je niet slagen, het zal veeleer weerstand oproepen. Hoed je er voor dat je in discussie gaat met de ander, dat is steeds zinloos. Ga even te raden bij jezelf wat je daarmee wil bereiken.

¹¹ Lees mijn [bericht](https://francisgastmans.com/korte-teksten/) van 30/09/25 op mijn website: *Geduld hebben is voor ongeduldige mensen*.

- Belooft niet dat je iets zult doen (als dat niet strikt nodig is), doe het gewoon.
Afhankelijk van waar in het ontwikkelingsproces van de ziekte de ander zich bevindt, heeft het geen zin om te zeggen “Ik breng dat morgen mee.” ‘Morgen’ is dan geen begrip meer voor haar. Wanneer je afscheid neemt en naar huis gaat, vraagt ze waarschijnlijk aan de verzorgers of je het hebt gebracht. Belooft ook enkel datgene wat je ook effectief kunt waarmaken.
- Stel goede vragen, de ‘juiste’ vragen en ‘ondervraag’ haar nooit!
Je kunt oefenen met het Vragenkompas om goed waar te nemen en de ‘juiste’ vraag te stellen vanuit de gepaste hoek. Je hoeft geen tien vragen te stellen, enkel die vragen uit het vragenkompas die de ander een stapje vooruit helpen in het eigen denk- en voelproces.¹²

**VRAGENKOMPAS
MANTELZORGENDEN**

Versie 2.0 - 09/2026



© Francis Gastmans

¹² Meer in de tekst: *De kunst van het vragen stellen en vragen stellen als kunst*

3. Leer non-verbale talen 'spreken'

Communicatie verloopt voor een deel via woorden (gesproken, geschreven of gezongen), dan gebruik je de *woordentaal*. Het overgrote deel van de communicatie verloopt echter via *non-verbale* en *beeldende* talen. In het algemeen gebruik jij bij het communiceren drie, vier of soms vijf van zulke talen onbewust door elkaar, bv. gezichtsuitdrukkingen, gebaren, volume en ritme bij het 'uitdrukken', aanrakingen, wijzen op foto's, enz.¹³ In je communicatie met de ander zal je vooral steunen op de non-verbale en beeldende talen.



Verbindende communicatie gebruikt bewust meerdere talen. Je zal bv. meer letten op je lichaamstaal, op je houding, op je handen, je intonatie, de stiltes die je laat, hoe je de ander aankijkt, je zal beelden en metaforen gebruiken, enz. Leer creatief meerdere talen in te zetten, bv. muziek, dans, tekenen, samen koken, wandelen, enz.

¹³ Meer in de tekst: *Talen en taalgebruik*

4. Talen om liefde of genegenheid te tonen

Gary Chapman heeft een boeiend boekje geschreven: *De vijf talen van de liefde bij dementie*.¹⁴ Daarin toont hij hoe je op vijf verschillende manieren (vijf ‘talen’) kunt uitdrukken dat je om de ander geeft, dat je de ander ziet zoals zij zichzelf ziet en dat je naar de ander wilt luisteren.

1. *Positieve woorden spreken* = Ongevraagd enkel woorden van waardering uitspreken, bemoedigende, vriendelijke woorden. Met welke woorden kan je ongevraagd een complimentje geven, waardering uitdrukken, bevestiging geven, bemoedigen, troosten, ... ?
2. *Tijd en aandacht geven* = Iemand je volledige, onverdeelde aandacht geven. Je bent ‘volledig’ aanwezig voor de ander. Wat hoor je wanneer je empathisch luistert? Hoe geef je aandacht zonder het gevoel te geven gehaast te zijn (de ander voelt je scherp aan!)? Enkel wanneer je goed luistert kan je de j-‘juiste’ vragen stellen.
3. *Geschenken aanbieden* = Een tastbaar cadeautje laar zien dat je geeft om de ander. Een betekenisvol geschenk kan ‘duur’ zijn al hoeft het geen geld te kosten. De aandacht die je aan het geschenk geeft brengt de boodschap over. Fysiek aanwezig zijn kan voor de ander een erg waardevol geschenk zijn. Welk eenvoudig cadeautje past helemaal bij haar en maakt haar blij?
4. *Dienstbaarheid tonen* = Iemand ergens mee helpen, met een kleine taak (koken, de hond uitlaten, afwassen, stofzuigen, boodschappen doen, ...). Iemand ontlasten, iets doen waar de ander iets aan heeft. Hoe zou je de ander kunnen helpen door kleine taken voor haar te doen?
5. *Lichamelijk contact nemen* = Het kan gaan om kleine, bewuste, respectvolle aanrakingen of dicht bij iemand gaan zitten zonder je fysiek op te dringen. Met welke eenvoudige en respectvolle aanraking ‘raak je haar echt’?

Welke taal je ook gebruikt, vraag jezelf steeds - *vooraf* - af: Wat raakt haar echt? Maak ik zo echt verbinding met haar? Verbind ik mezelf met wat ik vraag of zeg of doe, toon ik dat ik er helemaal achter sta?

¹⁴ Je leest er alles over in het boek van Gary Chapman, *De vijf talen van de liefde bij dementie*, J/Ark Media 2024

5. Geweldloze communicatie, de basisregels

Een opmerking vooraf

De klassieke Geweldloze communicatie¹⁵ (vaak Verbindende communicatie genoemd) steunt hoofdzakelijk op het gebruik van woorden niet op de andere talen: non-verbale en beelden talen (zie hoofdstuk 3). Geweldloze communicatie vertrekt van een *lijnige* visie op de interactie, het is oorzaak—gevolg denken (rechtlijnig/lineair, of cirkel-lijnig/circulair), niet vanuit een *systemische* visie.¹⁶

De aanpak werkt wanneer je onmiddellijk, of althans binnen korte tijd, reageert op wat iemand zegt of doet of niet heeft gedaan. Wanneer je bv. een week of weken later terugkomt op een gebeuren kan je de 4 stappen niet zomaar toepassen en zal je het gesprek moeten voorafgaan door een openingsgesprek of een vraag voor een gesprek.

De context waarin je dan het Verbindend gesprek voert is van groot belang.

Mijn visie op Verbindende communicatie is een verdere vorm van Geweldloze communicatie en vertrekt wél van de kracht van de vele andere talen (zoals ook in hoofdstuk 4) en heeft oog voor een *systemische* kijk op het gebeuren. (FG)¹⁷

De basishouding

- een open, kwetsbare opstelling
- ga voor verbinding, ga voor jouw belang én het gemeenschappelijk belang
- blijf bij jezelf, neem je verantwoordelijkheid voor wat je voelt, denkt en doet
- geen strijd of discussie
- geen kritiek of oordeel
- geen verwijten of beschuldigingen

Doe het in 4 stappen

1. *Zeg wat je waarneemt, ziet of hoort, zonder te oordelen of te bekritisieren.* (je waarnemingen) Bedenk echter, jouw waarnemingen ervaar jij als ‘feiten’ maar dat hoeft zo niet te zijn voor de ander. De ander kan een volledig andere kijk hebben op wat er is gebeurd en dus andere zaken als ‘feiten’ ervaren. Ga niet in discussie over wat ‘echt gebeurt’ is maar formuleer je waarneming vanuit de open houding ‘Dit heb ik waargenomen’, ‘Dit heb ik vastgesteld’.
2. *Vertel wat dit met je doet.* (je gevoelens) Vertel wat je voelt, concreet. Wat je voelt verschilt van hoe je in een primaire reactie er emotioneel op reageert.¹⁸ Zeg niet dat de ander jou zo doet voelen (ze heeft wel een gevoelige snaar geraakt bij jou), in de meeste gevallen doet ze dat niet (tenzij het gaat om iemand die jou bewust wil pijn doen, een manipulator,

¹⁵ Marshall B. Rosenberg, *Geweldloze Communicatie - Ontwapenend, doeltreffend en verbindend*, Lemniscaat 2011 (vertaling van de 2e herziene editie)

¹⁶ Meer over lijnige, systemische en lemniscatische manier van denken in de tekst *Drie grondpatronen omgeven te be-leven*

¹⁷ Behalve de Introductiedagen Geweldloze Communicatie heb ik de jaaropleiding gevolgd en aanvullende weekends.

¹⁸ ‘Fijngevoelig’ is niet hetzelfde als ‘hoog emotioneel’. Lees het bericht van 26/2/26 op mijn [website](https://francisgastmans.com/korte-teksten/) *Praten over gevoelens? Wat doe je en wat doe je niet?*

de vraag is dan of het nog wel zinvol is om verder te gaan met het gesprek). Wat je voelt en hoe je emotioneel reageert zijn jouw keuzes.

3. *Zeg wat jij nodig hebt bij dat gevoel.* (jouw behoeften) Jouw behoeften zijn erg belangrijk. Het is goed dat de ander weet wat je behoeften zijn, dus formuleer die zo helder mogelijk. Formuleer ze 'open', 'uitnodigend'. Door ze helder te verwoorden help je de ander om ook naar haar behoeften te kijken.
4. *Vraag de ander heel helder en vriendelijk om iets te doen.* (je verzoek) De ander vragen om iets te doen dat - volgens jou - de relatie ten goede komt. Opnieuw, dit doe je vanuit jouw perspectief. Misschien heeft de ander wel een suggestie hoe zij op een andere manier zou kunnen voldoen aan jouw behoeften. Een verzoek is geen eis! Weet echter dat de ander er niet is om jou gelukkig te maken, jouw behoeften en haar behoeften liggen samen op tafel.