



Zorgen voor de gemeente tijdens de coronacrisis

Overal gaan gesprekken over corona. Soms zijn het gesprekken die helpen, maar niet altijd. Soms vergroten ze de angst, onzekerheid en stress. Het is belangrijk om juist ook in deze tijd goede gesprekken te voeren, ook als diaken. Deze handreiking kan je daarbij helpen.

Een goed gesprek

Een goed gesprek in tijden van corona:

- › luistert naar wat de ander meemaakt
- › en naar wat het met hem of haar doet
- › informeert of er hulp nodig is
- › en brengt God ter sprake.

Deze handreiking gaat er over hoe je zo'n gesprek kunt voeren als je niet op bezoek gaat. Over het wel of niet brengen van bezoeken. Over de techniek en gesprekstechniek van telefoon, whatsapp, videobellen enz. Over de frequentie en de gespreksonderwerpen. Tenslotte iets over aantekeningen en vervolgcities.

Wel of niet op bezoek?

De maatregelen van de overheid zijn er op gericht het contact tussen mensen te beperken en zo de verspreiding van het coronavirus af te remmen. Deze maatregel nemen we in acht in onze prive situatie, op het werk en ook in het kerkelijk werk. Het is geen absoluut verbod op contact, maar een maatregel om de verspreiding tegen te gaan en zelf zo lang mogelijk gezond en beschikbaar te blijven. Als je last hebt van neusverkoudheid, hoesten, kortademigheid of koorts ga je niet op bezoek. Ga ook niet naar mensen die deze klachten hebben. Wees voorzichtig bij zeventigplussers en andere gemeenteleden die tot de kwetsbare groepen behoren en overleg met hen wat zij zelf zien zitten.

Maak als kerkenraad en diaconie samen goede afspraken over het wel of niet bezoeken van gemeenteleden. Neem

altijd de maatregelen in acht die het RIVM aanreikt: anderhalve meter afstand nemen en voor en na afloop van het bezoek handen wassen.

Bellen, appen, videobellen

Iedereen kent de telefoon voor het voeren van gesprekken op afstand. Ook diaconale gesprekken kun je per telefoon voeren. Je hebt het misschien nog nooit gedaan, maar je kunt ook per telefoon bijbellezen en bidden. Telefoongesprekken gaan vaak gehaast. Een diaconaal telefoongesprek wil dat juist niet. Neem er de tijd voor. Ga er rustig voor zitten. Zorg dat je zelf de rust in het gesprek brengt. Als de ander niet de tijd heeft, of de situatie er niet naar is, spreek dan af later te bellen.

Veel mensen zijn vertrouwd 'gesprekjes' te voeren via Whatsapp. Het voordeel van Whatsapp en soortgelijke apps is dat je even kunt nadenken. Nadeel is dat het spontane contact ontbreekt vooral als je niet gewend bent te appen.

Er zijn verschillende mogelijkheden om elkaar ook te zien tijdens het bellen. Via whatsapp kun je een videogesprek voeren. Als je het contact opzoekt zie je naast de naam een cameraatje staan. Klik dit cameraatje aan en de ander krijgt een oproep als bij een telefoongesprek. Leg je telefoon niet plat voor je op tafel, maar houd of zet die recht voor je, op ooghoogte of iets lager. Ben je met z'n tweeën of zijn er aan de andere kant twee mensen, laat dit twee

dan dicht bij elkaar gaan zitten (als het gezinsleden zijn) en zet de telefoons in horizontale stand. Je kunt aan een videogesprek deelnemers toevoegen (tik op het poppetje met het plusje). Dan kun je een gesprek met meer dan twee personen voeren.

Gesprekstechniek

Waarschijnlijk voer je normaal heel andere gesprekken door de telefoon dan de gesprekken die je als diaken bij de mensen thuis voert. Probeer daar eens even van los te komen, stap uit je 'telefonische comfortzone' en stel je in op het voeren van een gesprek als diaken. Heb de doelen van het gesprek voor ogen. Dwing jezelf om het normaal te vinden samen door de telefoon te bidden. Er is veel meer mogelijk dan je denkt.

Telefoongesprekken hebben als nadeel dat je elkaar niet ziet en dat er geen non-verbale communicatie is. Dat betekent: extra goed luisteren. Let op intonatie, pauzes, haperingen. Probeer je gesprekspartner goed aan te voelen en vraag wat je niet weet.

Stel vragen en geeft de ander de tijd om te antwoorden, ook als er af en toe een stilte valt. Val elkaar niet in de rede. Bij de

telefoon is dat extra hinderlijk. Herhalen wat de ander gezegd heeft en doorvragen is een beproefde methode in de gesprekstechniek. In een gewoon gesprek is dat vaak niet nodig. Bij het bellen of appen kan het juist de extra aanmoediging zijn om tot verdieping in het gesprek te komen.

Als je appt of mailt, wees dan duidelijk en tegelijk voorzichtig met je woorden. Niet alles wat je spontaan zegt kun je ook 'zwart op wit' schrijven. Vraag door als je de ander niet goed begrijpt. Sluit je 'gesprekje' duidelijk af, bijvoorbeeld door de ander Gods zegen te wensen en af te spreken over een bepaalde periode weer contact te hebben.

Hoe vaak?

Zorg dat je als met alle gemeenteleden contact hebt in deze weken. Verdeel met elkaar wie het eerste contact heeft (ouderling, diaken, pastorale bezoeker, wijkcoördinator) en zorg dat niemand over het hoofd gezien wordt. Geef voorrang aan eenzame leden, mensen met een kwetsbare gezondheid, ouderen en anderen van wie je kunt vermoeden dat er speciale problemen zijn. Maar benader ook de anderen bij wie je geen problemen vermoed. Er kan meer spelen dan je denkt. Bij sommige leden zal één telefoontje genoeg zijn. In andere



gevallen bel je over een week nog eens. Bij eenzame broeders en zusters is het goed dit frequenter te doen, misschien zelfs dagelijks. Hier kun je natuurlijk ook gemeenteleden bij inschakelen.

Inhoudelijk

Vergewis je ervan dat het gesprek gelegen komt. Spreek anders af dat je later terugbelt. Informeer naar de situatie van de ander. Stel belangstellende vragen. Realiseer je dat het leven van de ander er op dit moment heel anders uit kan zien dan je je voorgesteld had. Ontwikkel een antenne voor alle informatie die je krijgt en vraag wat je niet kunt zien.

Wat doet het met je? Hoe ben je er onder? Dit zijn belangrijke vragen. Niet iedereen is gewend om hier door de telefoon over te praten of in een whatsappconversatie. Je moet wat moeite doen om het gesprek hier op te krijgen. Sommigen noemen spontaan wat hen bezig houdt. Anderen moet je het vragen. Voelen ze zich opgesloten? Zijn ze bang zelf ziek te worden, misschien ernstig ziek? Maken ze zich zorgen over werk of bedrijf? Kunnen ze de stress op het werk of thuis nog aan? Als je doorvraagt, blijkt het toch vaak wel te lukken.

Hoe reageer je op gevoelsuitingen? Laat merken dat je de ander gehoord hebt. Dat je de emotie gehoord hebt. 'Ik merk dat je er boos van wordt' of 'Het maakt je verdrietig hè?'. Tijdens een bezoek zou een begrijpende blik misschien al genoeg zeggen, maar nu moet je er even woorden aan geven. Met een beetje oefening lukt dat meestal wel. Vraag of er hulp nodig is. Als je gehoord hebt hoe de situatie is dringen de vragen zich misschien al op: is er iemand nodig

die de boodschappen haalt? Moet er iets voor de kinderen geregeld worden. Ga het gesprek open in en dring geen hulp op. Spreek duidelijk af wat je doet met hulpvragen.

Ook als diaken mag je God ter sprake brengen. Dat kan ook als je telefoneert, appt of mailt. Misschien wat onwennig, maar laat je daardoor niet tegenhouden. Oefen je er in openhartig over God te spreken, zeg dat je voor ze zult bidden en wens ze Gods zegen. Ga iets dieper dan in veel telefoontjes en appjes gebeurt. Het bijbel-lezen, zoals in veel bezoeken gebeurt is minder geschikt, maar je kunt wel een enkele tekst meegeven. In een mail of appje kun je er bij zetten waar de tekst staat, zodat de ander het kan opzoeken. Samen bidden tijdens een telefoongesprek is heel goed mogelijk, maar houd het kort. Spreek af wat het vervolg is. Neem je zelf het initiatief voor een volgend gesprek? Verzeker de ander ervan dat hij/zij je altijd mag bellen als de behoefte er is. Maar reken er niet te vast op dat dat ook werkelijk gebeurt. Voel aan of je zelf al snel weer contact moet opnemen.

Aantekeningen en vervolgcities

Op deze manier heb je waarschijnlijk veel meer contacten dan anders. De gesprekken zijn korter maar frequenter. Maak aantekeningen en noteer wat je beloofd hebt. Noteer ook wie je beloofd hebt een gewoon bezoek te brengen als het weer kan.

Denk er even over na of het contact beantwoordde aan je verwachtingen. Wat leer je er van voor een volgend contact? Benoem wat gemeenteleden met je delen in je persoonlijk gebed.

Handreiking met dank aan ds. Hullu uit Ommen.