

Handreiking pastoraat en diaconaat zonder bezoek

Zorgen voor gemeenteleden tijdens de coronacrisis

Gesprek

Overal gaan gesprekken over het coronavirus. Soms zijn het gesprekken die helpen. Heel vaak ook niet. Veel gesprekken vergroten angst, onzekerheid en stress. Ook de gemeenteleden die aan jou zijn toevertrouwd voeren zulke gesprekken en ondergaan bewust of onbewust het effect ervan.

Belangrijk voor ze is dat daar goede gesprekken tegenover staan. Een goed gesprek in deze tijd van de coronacrisis

- luistert naar wat de ander meemaakt
- en naar wat het met hem of haar doet
- informeert of er hulp geboden moet worden
- 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 vervolgacties.

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 de werksituatie –thuis werken als het kan- en ook in het kerkelijk werk. Het is geen absoluut verbod op contact (lock down), 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 en of koorts ga je niet op bezoek. En als je gezond bent ga je niet naar mensen die deze klachten hebben. Ook niet bij zeventigplussers en andere gemeenteleden die tot de kwetsbare groepen behoren. Als je als ambtsdrager of pastorale bezoeker denkt dat een bezoek aan deze mensen toch dringend nodig is neem je daarover niet alleen een beslissing. Overleg het met een van de wijkambtsdragers of de predikant.

In de overige gevallen beperken we ons tot die gevallen waarin een bezoek noodzakelijk is. Stelregel is: als contact via telefoon of sociale media mogelijk is kies je daarvoor.

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

Techniek: bellen, appen, videobellen

Iedereen kent de telefoon voor het voeren van gesprekken op afstand. Ook pastorale en diaconale gesprekken kun je per telefoon voeren. Je hebt het misschien nog nooit gedaan, maar je kunt ook per telefoon bijbellezen en bidden.

Als je veel telefoneert kan een headset en een telefoonstandaard handig zijn.

Telefoongesprekken gaan vaak gehaast. Een pastoraal of 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 of zet het gesprek via de mobiel voort.

Veel mensen zijn vertrouwd 'gesprekjes' te voeren via whats app. Wie niet over whatsapp beschikt doet er goed aan deze app op de smartphone te installeren, eventueel met hulp van (klein)kinderen die niet naar school kunnen.

Op whatsapp reageer je op elkaar door korte tekstjes te schrijven. Voordeel is dat je even kunt nadenken. Nadeel is dat het spontane contact ontbreekt vooral als je niet gewend bent te appen.

Voor whatsapp heb je het mobiele telefoonnummer nodig van degene die je wilt spreken. Veel mobiele nummers zijn te vinden in de scipio-app onder 'ledenlijst'.

Vergelijkbare middelen zijn e-mail (geschikter voor lange berichten) en Messenger. Voor wie zelf van Facebook gebruik maakt: omdat Messenger aan Facebook gekoppeld is kun je hiermee al je Facebookcontacten bereiken.

Veel e-mailadressen zijn te vinden in de scipio-app onder 'ledenlijst'.

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. Click 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

Enkele tips:

- Waarschijnlijk voer je normaal heel andere gesprekken door de telefoon dan de gesprekken die je als ouderling/diaken/pastorale bezoeker bij de mensen thuis voert. Probeer daar eens even van los te komen, stap uit je 'telefonische comfortzone' en stel je in op bijvoorbeeld het voeren van een pastoraal gesprek. Heb de doelen van het gesprek voor ogen, zoals ze bovenaan de mail staan. Dwing jezelf om het normaal te vinden samen door de telefoon te bidden. Er blijkt 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.

- 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.
- Val elkaar niet in de rede. Bij de telefoon is dat extra hinderlijk.
- Bij schriftelijke communicatie (whatsapp, mail): wees 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 ambtsdragers met alle gemeenteleden contact hebt in deze weken. 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. Verdeel met elkaar wie het eerste contact heeft (ouderling, diaken, pastorale bezoeker, wijkcoördinator) en zorg dat niemand over het hoofd gezien wordt.

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.

Inhoudelijk

Vergewis je ervan dat het gesprek gelegen komt. Spreek anders af dat je later terugbelt. Of dat je het gesprek op de mobiel voortzet.

Informeel naar de situatie van de ander. Stel belangstellende vragen. Gebruik je verbeeldingskracht, maar realiseer je dat het leven van de ander er op dit moment heel anders uit kan zien dan je je voorgesteld had. Ontwikkel antenne voor alle informatie die je krijgt en vraag wat je niet kunt zien.

Enkele aandachtspunten:

- Wel of niet werken, thuis of op de werklocatie, bijzondere stress op het werk.
- Werk en school van gezinsleden, met veel mensen thuis zitten.
- Thuiszitten met besmetting, verkoudheid, klachten aan de luchtwegen of gewoon kwetsbare gezondheid
- Alleen zijn

Wat doet het met je? Hoe ben je er onder? 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. Doorvragen. Dan blijkt het toch vaak wel te lukken. 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? 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. Daarmee hebben we al direct twee belangrijke hulpvragen te pakken. Bij een ander kunnen weer heel andere behoeften spelen. Ga het gesprek open in en dring geen hulp op.

Spreek duidelijk af wat je doet met hulpvragen. De predikant, ouderlingen en pastorale bezoekers zullen zulke vragen meestal doorspelen naar de diaken of de wijkcoördinator.

Als ambtsdrager of pastorale bezoeker is het je rol God ter sprake te 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, dat we in zijn hand zijn, 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 vervolgacties

Op deze manier heb je waarschijnlijk veel meer contacten dan anders. De gesprekken zijn korter maar frequenter. Neem een vel papier of een schriftje waarop je aantekeningen maakt. Noteer wat je beloofd hebt. Schrijf onderaan of op de laatste bladzijde wie je beloofd hebt een gewone bezoekspraak te maken 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.

Gods zegen gewenst bij de zorg voor de gemeente in deze bijzondere tijd.

Harrie de Hullu