

Handreiking voor telefonisch pastoraal contact met oudere gemeenteleden

Een pastoraal gesprek of contact van aangezicht tot aangezicht is niet mogelijk in deze periode van coronacrisis. Maar een telefoongesprek is een goed alternatief voor oudere gemeenteleden. Hieronder een aantal handreikingen voor deze vorm van pastoraat voor ambtsdragers en vrijwilligers in het ouderenbezoek. In deze handreiking geef ik een bewerking en toespitsing op de **'19 tips voor telefonisch pastoraat'**. Zie:

<https://www.protestantsekerk.nl/nieuws/19-tips-voor-telefonisch-pastoraat/>

Met dank voor het vele goede wat hierin wordt aangereikt.

1. Houd er rekening mee dat een telefoongesprek voeren voor een oudere - en zeker een hoogbejaarde – spanning kan oproepen en vermoeiend kan zijn. Daarom is het goed om van tevoren een afspraak te maken om elkaar op een geschikt moment te spreken. De oudere kan zich er dan op voorbereiden en het gesprek wordt niet als een overval ervaren. Belangrijk is om duidelijk uw naam en functie te vermelden. Maak ook duidelijk wat het doel is: een afspraak maken voor een telefonisch gesprek(je) namens de kerkelijke gemeente.
2. Wanneer er ouderen zijn die in een verzorgingshuis verblijven en over een eigen kamer en telefoon beschikken, is het wellicht zaak hen voorrang te geven. Omdat hun familieleden hen op dit moment niet kunnen bezoeken, voelen zij zich waarschijnlijk extra eenzaam. Een pastoraal contact kan dan belangrijk zijn.
3. Bereid u zelf in stilte voor op het gesprek door het in gebed aan de Goede Herder voor te leggen. Zorg ervoor dat u een rustige plek hebt om te bellen en dat er voldoende tijd is. Houd een Bijbel, een kladblok en pen bij de hand.
4. Het is van groot belang dat u duidelijk en rustig spreekt en gebruik korte zinnen. Het gesprek zal waarschijnlijk wat langere stiltes kennen dan gewoonlijk. Wees daar niet bang voor. Stiltes kunnen de ander helpen de dingen op een rij te zetten. Geef de oudere daarom de tijd en de ruimte om wat langer stil te zijn. Soms vallen mensen in herhalingen. Kap dat niet direct af, maar bedenk dat dit een functie kan hebben. Door steeds opnieuw iets te vertellen, zetten mensen soms dingen op een rijtje en brengen ze voor zichzelf structuur aan.
5. Begin met een eenvoudige open vraag, bijv. 'Hoe is het op dit moment met u?' U merkt dan wel of de oudere het in eerste instantie liever over 'koetjes en kalfjes' heeft of liever meteen diepere dingen aan de orde wil stellen.
6. Als u vindt dat het gesprek teveel in 'koetjes en kalfjes' blijft hangen, kunt u proberen op de 'gevoelslaag' terecht te komen door om vragen stellen als: 'Hoe voelt u zich in deze bijzondere tijden?', 'Wat roept het bij u op dat we zo'n

spannende tijd beleven?', 'Hoe is het voor u dat uw (klein)kinderen niet op bezoek kunnen komen?'

7. Vanuit de gevoelslaag kunt u proberen af te dalen naar de laag van geloof en zingeving. Vragen op deze laag zouden kunnen zijn 'Zijn er Bijbelwoorden, Psalmen of liederen die dicht belangrijk voor u zijn en dicht bij uw hart liggen in deze spannende tijd?'
8. Wees alert op 'signaalwoorden' als: 'angst', 'onzekerheid', 'alleen-zijn', 'eenzaamheid', 'weet het niet', 'bang', 'vertrouwen', 'onzekerheid'. Die kunnen als grondgevoel functioneren. Vraag daar op door en praat erover. U kunt er aan het eind van het gesprek in de vorm van een Bijbelwoord, een dagboekachtig stukje, een Psalm, een lied, een gedicht of in gebed bij aanhaken (Zie punt 14). Door aan te sluiten bij het grondgevoel dat u proeft, wordt de vertrouwensband gevoed en verstrekt. De oudere voelt aan dat u echt luistert en adequaat reageert op wat leeft in het hart van de ander.
9. Beweeg met uw gesprekspartner mee in die zin dat u meegaat in de lijn die hij of zij aanbrengt. Mensen hebben soms de behoefte van zich af te praten. Het helpt dan om steeds de laatste woorden van de zin van de gesprekspartner te herhalen, en daarop door te vragen.
10. Bij telefonisch pastoraat hebt u alleen uw *stem* en de *stilte* als communicatiemiddelen. U kunt mensen niet in de ogen kijken, u ziet geen gezichtsuitdrukking en geen omgeving. Kortom: er is geen sprake van non-verbale communicatie. Dit betekent dat u vaker moet checken wat de ander precies bedoelt, zeker als het om het verwoorden van gevoelens gaat. Probeer samen te vatten en te vragen of de samenvatting klopt.
11. U merkt aan de ander wanneer het gesprek lang genoeg heeft geduurd. Signalen daarvan zijn als u merkt dat de vermoeidheid toeslaat. Ook een signaal is dat de oudere u begint te bedanken voor het gesprek, of gaat vertellen wat hij of zij na dit telefoontje wil gaan doen.
12. Als u zelf vindt dat het gesprek lang genoeg heeft geduurd, kunt u rustig naar een eind toewerken. U kunt het gesprek samenvatten, en vragen of er nog iets is waar over gesproken moet worden.
13. Wat helpend kan zijn bij de afronding van het gesprek is de vraag: 'Wat hebt u specifiek nodig in deze bijzondere tijd? Waar heeft u op dit moment behoefte aan?' Die vraag kan tweërlei worden beantwoord: Praktisch in de zin van 'Ik heb iemand nodig die boodschappen voor mij doet', maar kan ook in meer geestelijke zin beantwoord worden: 'Ik heb troost nodig of innerlijke kracht, rust in mijn hoofd of vertrouwen dat God met mij is'. Ten aanzien van de eerste antwoord is het goed om te beschikken over een netwerk van mensen die eventueel ingeschakeld kunnen worden. Wellicht dat de diakenen u verder kunnen helpen. Ten aanzien van het tweede antwoord is het goed dat u daar

nader op ingaat of voorstelt binnenkort terug te bellen voor een gesprekje daarover.

14. Bij vervolcontact kunt u gebruikmaken van korte dagboek-achtige teksten, liederen en gebeden. Op de site van de IZB vindt u een ruime selectie, die u gratis kunt downloaden. U kunt de oudere voorstellen: vindt u het goed dat ik u een stukje voorlees of: dat ik een gebed uitspreek? Daarbij is het van belang om aan te haken bij wat u als grondgevoel in het gesprek hebt geproefd (Zie punt 8).

15. Wanneer ouderen zo hardhorend zijn dat een gesprek per telefoon niet goed mogelijk is, zou u kunnen overwegen een kaart met een bemoedigende tekst te bezorgen. Mogelijk kan er een dagboekachtig stukje worden uitgeprint en meegestuurd. Het kan aanbevelingswaardig zijn dat één centraal iemand namens de gemeente – behoeft gaan ambtsdrager te zijn - de taak op zich neemt op deze manier zorg te dragen voor de ouderen die dit betreft.
16. Wanneer u belooft binnenkort terug te bellen of de oudere aanbiedt dat 'als er iets is' hij of zij u altijd kan bellen: wees dan betrouwbaar in uw toezeggingen en kom uw beloften na.
17. Maak zo mogelijk een kort verslagje van het gesprek, zodat u de volgende keer kunt voortborduren op wat er gezegd is.