

## FACTSHEET BELLEN TEN TIJDE VAN CORONA

Nu we allemaal zoveel mogelijk sociaal contact moeten mijden en vooral zieke en oudere mensen niet of nauwelijks de deur nog uitkomen, is bellen belangrijker dan ooit. Het vormt het lijntje met de buitenwereld voor al die mensen die als gevolg van de corona-crisis dreigen te vereenzamen. Maar hoe voer je een goed telefoongesprek? Waar moet je op letten? Met onderstaande tips hopen we je te helpen.

### Richtlijnen voor belmaatjes

- Wees duidelijk in je afspraken; dat voorkomt teleurstelling bij jou en bij je hulpvrager. Dus spreek af *wanneer* je belt en *hoeveel tijd* je aan een gesprek wilt/kunt besteden.
- Spreek ook duidelijk af hoe vaak je van plan bent te bellen. En maak duidelijk of je het goed vindt dat de hulpvrager jou onaangekondigd belt. Zo ja, spreek dan af onder welke voorwaarden hij of zij dat mag doen.
- Bespreek met je hulpvrager “Wat verwacht je van mij in dit telefonische contact”.
- De telefoongesprekken tussen jou en je hulpvrager zijn vertrouwelijk en de inhoud mag zonder toestemming van de hulpvrager niet met anderen worden gedeeld.
- Het doel van het telefonisch contact is om je hulpvrager mentaal en/of praktisch te ondersteunen. Geef je hulpvrager de ruimte zijn/haar hart te luchten, vraag naar hulp die hij of zij wellicht nodig heeft, en denk eventueel mee bij een praktisch probleem.
- Maak je je zorgen over je hulpvrager? Neem dan zonder aarzelen contact op met de organisatie of coördinator die jou aan je hulpvrager heeft gekoppeld.

### Tips voor telefoongesprekken

- Geef de hulpvrager de ruimte om zijn of haar verhaal te doen door een open vraag te stellen:  
“Wat heb je vandaag gedaan?”  
“Wat was er prettig aan deze dag?”  
“Wat was er lastiger vandaag?”
- Reageer niet alleen op wat er gezegd wordt, maar wees ook alert op wat er niet gezegd wordt. Geef ruimte aan de emotie van de hulpvrager:  
“Je klinkt wat gesloten, is er iets?”  
“Ik hoor dat het moeilijk voor je is.”  
“Je klinkt bang. Klopt dat?”
- Steek je hulpvrager met positieve feedback een hart onder de riem:  
“Het is een moeilijke tijd, maar je slaat je er knap doorheen.”  
“Fijn dat je het zo positief ziet.”  
“Wat goed dat je geniet van het zonnetje buiten.”
- Als luisterend oor ben je goud waard voor mensen die eenzaam en/of geïsoleerd zijn, juist nu! Dus onderschat je betekenis niet voor je hulpvrager.
- Een telefoongesprek afronden kan lastig zijn. Vooral als je de enige uitlaatklep bent voor je hulpvrager. Wees dus duidelijk vooraf (“Ik heb een half uur ingepland voor dit gesprek”), zeg vijf minuten voordat de tijd erop zit dat het gesprek bijna is afgelopen (“we hebben nog 5 minuten, is er nog iets wat je nu wilt bespreken?”) Probeer je daar ook aan te houden.

## Do's en don'ts

- Toon begrip
- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.
- Wees een OEN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig
- Let op Nivea: Niet Invullen Voor Een Ander Laat OMA thuis: Oordelen, Meningeën, Adviezen
- En tot slot: wees duidelijk!

**Tip:** Hebben jullie allebei een smartphone of tablet? Misschien is het dan leuk om te facetimen, te whatsappen met beeld of te skypeën. Dat geeft extra waarde aan jullie contact! Of probeer eens een online spelletje zoals Wordfeud (scrabble)

## Inspiratielijst met vragen\*

- Hoe voel je je lichamelijk vandaag?
- Hoe gaat het met de eventuele lichamelijke beperking?
- Heb je voldoende energie?
- Beweeg/sport je momenteel? Zo ja, hoe? Zo nee, heb je daar behoefte aan?
- Lukt het om positief te blijven, ondanks de omstandigheden?
- Zijn er dingen waar je mee zit? Zo ja, wat? Kan ik hierin iets voor je betekenen?
- Hoe gaat het met school/werk/hobby's?
- Waar kijk je het meest naar uit als de coronacrisis straks voorbij is?
- Zijn er activiteiten/hobby's die je leuk vindt, en nu thuis kan doen/oppakken?
- Waar haal je steun uit? (Bijvoorbeeld religie)
- Waar haal je op dit moment energie uit? / Wat vind je deze dagen leuk om te doen?
- Wat vind je in deze tijd lastig? Loop je tegen dingen aan?
- Vervolg vraag; hoe kan je hiermee omgaan? Kunnen we daar samen iets op verzinnen?
- Waar ben je dankbaar voor?
- Aan welke mooie herinneringen denk je graag terug?
- Heb je deze week contact gehad met mensen?
- Is er iemand die je eigenlijk wel zou willen spreken? Kan je contact opnemen met diegene?
- Hoe gaat het met de rest van het gezin/familie?
- Hoe ziet je dag er vandaag uit?
- Wat heb je vandaag gegeten? Was het lekker?
- Heb je nog plannen deze week?
- Heb je genoeg eten in huis? Worden er boodschappen voor je gedaan of doe je het zelf?
- Zijn er dingen die je nodig hebt? Kan ik daarin iets voor je betekenen?

\*deze vragen zijn gebaseerd op de Positieve Gezondheid van Machteld Huber (<https://iph.nl/>)

*De factsheet 'Bellen tijdens corona' is ontwikkeld door het NIZU (Netwerk Informele Zorg Utrecht) waar Handjehelpen onderdeel van is.*

