

7 tips bij telefonische hulpverlening

1. Zorg voor een rustige achtergrond.

Probeer zelf ook rustig aanwezig te zijn. Probeer afleidingen tot een minimum te beperken, zodat je al je aandacht kan schenken aan het gesprek dat je voert.

2. Neem de tijd.

Soms denken we dat telefonisch of online communiceren snel kan of tussendoor, maar dat is niet zo.

3. Concretiseer.

Stel vragen met als doel te proberen begrijpen wat iemand zegt. Dit doen vertraagt ook het tempo en geeft rust wanneer de persoon aan de andere kant van de lijn zich heel gestresst, gespannen of in crisis voelt.

4. Benoem gevoelens.

Speel terug wat je hoort. Help de persoon aan de andere kant van de lijn om woorden te vinden voor hoe die zich voelt. Op deze manier empathie overbrengen is extra belangrijk aan de telefoon, aangezien je geen non-verbale middelen hebt.

5. Zoek niet meteen een oplossing.

Focus eerst op de gevoelens, de moeilijkheden en de beleving van je gesprekspartner.

6. Durf naar zelfmoordgedachten te vragen.

Door het thema zelfdoding aan te kaarten, maak je het bespreekbaar voor je gesprekspartner.

7. Gebruik je stem als instrument.

Tijdens een telefoongesprek kan je geen beroep doen op lichaamstaal, maar worden intonatie en stemgebruik extra waardevol.



Concrete vragen?

Worstel je met een concrete casus rond zelfdodingsgedachten, en de hulp die je hierbij kan verlenen? Dan kan je als hulpverlener onze hulplijn ASPHA contacteren. Meer info vind je op www.zelfmoord1813.be/aspha