



## Contactopsporing

### Module 3:

# Basisprincipes voor interviews





Basisprincipes  
voor interviews

# 1 Basishouding



- › Integriteit
- › Respect
- › Empathie
- › Openheid
- › Verantwoordelijkheidszin



# 2

## Basisprincipes voor interviews (1/2)



### Basisprincipes van het telefoongesprek

- > Attitude
- > Taalgebruik
- > Slecht nieuws meedelen
- > Empathische benadering
- > Vertrouwen
- > Motiveren
- > Openheid
- > Ontvankelijke houding
- > Balanceren



### Begin met een goede introductie

- > Stel jezelf voor
- > Ga na of het een geschikt moment is om te praten
- > Vraag om zich naar een rustige omgeving te begeven
- > Leg het doel van het gesprek uit
- > Geef korte heldere informatie over COVID-19
- > Benadruk de vertrouwelijkheid van de gegevens
- > Vraag expliciete toestemming om het gesprek aan te gaan



## 2

# Basisprincipes voor interviews (2/2)



### Zorg voor een vlotte bevraging in vertrouwen

- > Stel stapsgewijs vragen
- > Connecteer
- > Geef extra omkadering indien nodig
- > Verzamel doelgericht gegevens
- > Stem je benadering af op de persoon



### Probeer knelpunten te overwinnen

- > Beperkte non-verbale communicatie
- > Taalbarrière
- > Culturele verschillen
- > Wantrouwen
- > Ademhalingsproblemen



### Rond het gesprek op een correcte manier af



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (1/8)



### > Voorstelling leerinhoud:

- Je bent nu goed voorbereid over de ziekte COVID-19. Spreken met kennis van zaken versterkt jouw rol als contactonderzoeker.
- In dit hoofdstuk gidsen we jou door de basisprincipes van het telefoongesprek. De onderwerpen die in dit onderdeel aan bod komen zijn:
  - > Attitude
  - > Taalgebruik
  - > Slecht nieuws meedelen
  - > Empathische benadering
  - > Vertrouwen
  - > Motiveren
  - > Openheid
  - > Ontvankelijke houding
  - > Balanceren



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (2/8)



### > Inleiding:

- Als contactonderzoeker kan jij voor een sfeer van **sereniteit** zorgen door het gesprek op een vrije en niet dwingende manier te voeren.
- Je zoekt de **samenwerking** op met de persoon en zorgt ervoor dat deze zichzelf kan zijn door een open, niet-veroordelende en begripvolle houding.
- Je zal doorheen het gesprek moeten navigeren tussen **steunend luisteren** en **sturend luisteren**.



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (3/8)



### Attitude

- › Besef dat je binnentreedt in het privéleven van een persoon.
- › **Sta even stil bij de manier waarop jij graag hebt dat iemand je aanspreekt.**
- › Volgende waarden worden door ervaren contactopvolger als belangrijk ervaren:
- › **Vriendelijkheid - beleefdheid - geduld - respect.**
- › Je vertrekt vanuit een gelijkwaardige positie.
- › Je bent authentiek en eerlijk. Dit geeft je geloofwaardigheid.
- › Daarnaast is het belangrijk om professioneel, deskundig en zelfzeker over te komen.

---

### Taalgebruik

- › Je zal spreken met veel verschillende mensen. Jouw stem- en taalgebruik zijn de instrumenten waarmee je de persoon aan de andere kant van de lijn motiveert om zijn/haar contacten met jou te delen.
- › Maak daarom **duidelijke** zinnen. Spreek met **zachte** stem, in een **rustig** spreektempo. Geef heldere uitleg.





# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (4/8)



### Slechtnieuwsbericht

- › Je brengt een boodschap die **onrust** kan wekken. Hou er rekening mee dat verschillende **emotionele reacties** kunnen volgen. Sommige mensen kunnen bv. dichtklappen, boos worden, huilen, het bericht niet geloven of ontkennen ...
- › **Hoe zou jij reageren wanneer iemand plots zwijgt tijdens het telefoongesprek?**
- › Een mogelijke reactie is bv. “Ik merk dat je er stil van wordt.”
- › Door te reflecteren geef je aan dat je de persoon en zijn gevoelens erkent, dat je de persoon begrijpt. Aandacht geven aan deze persoonlijke beleving en emoties bevordert de kwaliteit van de relatie en van het gespreksverloop.

### Empathische benadering

- › Werk vanuit **empathie**.
- › Stel jezelf in de plaats van de zieke persoon, kruip in de huid van de patiënt en kom op hetzelfde niveau.
- › **Vraag je af hoe jij zou willen benaderd worden als jij de patiënt was.**



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (5/8)



### Vertrouwen

- > Doorheen heel het gesprek werk je aan de **vertrouwensband** tussen jezelf en de persoon met wie je praat. Je probeert vertrouwen te wekken en het te behouden.
- > Door van bij de aanvang van het gesprek veel aandacht te hebben voor wat er in de persoon omgaat, welke gevoelens meespelen en dit ook actief te reflecteren groeit het vertrouwen.
- > Je biedt **emotionele steun en houvast**.
- > Gevoelens **reflecteren** = luisteren naar het onderliggende van wat er wordt gezegd, naar wat er onuitgesproken wordt verteld en deze emotie als het ware in een spiegel voorhouden aan de persoon. Dit doe je op een veronderstellende toonzetting, omdat de reflectie is gebaseerd op een eigen interpretatie van wat gezegd werd of gehoord werd.
- > Je pikt emoties op via intonatie, volume, klankkleur ... van de stem.
- > **Parafraseren** = in je eigen woorden weergeven wat iemand anders gezegd heeft.



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (6/8)



### Motiveren

- > Je motiveert de persoon om **samen te werken** door een gezamenlijk doel voorop te stellen: het terugdringen van de epidemie.
- > De opgebeldde persoon speelt een actieve rol in jullie gesprek. Je neemt niet steeds de leiding in het gesprek - jullie werken immers samen als **gelijkwaardige partners**.
- > Voel je **weerstand** bij je patiënt om samen te werken, luister dan goed naar wat er hem of haar in de weg staat.
- > Spreek nooit tegen.
- > Luister aandachtig en toon begrip.
- > Eventueel kan je de bereidheid tot medewerking vergroten door **zijn/haar intrinsieke motivatie te versterken**. Dit kan je door het stellen van een aantal gerichte open vragen:
  - “Hoe belangrijk zou het voor jezelf zijn om te weten dat je contact had met een besmette persoon?”
  - “Wat zou het voor jou betekenen om positief te kunnen bijdragen aan het indijken van het virus?”



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (7/8)



### Openheid

- › Je laat veel open zodat de persoon **tijd en ruimte** krijgt om zijn gedachten en gevoelens te verwoorden.
- › Dit doe je door **actief te luisteren** via parafraseren, reflecteren en verbaal aanmoedigen.
- › Niet onderbreken, laten uitspreken.
- › Geef gelegenheid tot het stellen van vragen die je dan beantwoordt.
- › Durf stilte toe te laten.
- › **De persoon is de expert van zijn situatie.** Je luistert met belangstelling vanuit de intentie om het verhaal te begrijpen.
- › Voor de persoon kan het intimiderend zijn om zijn verhaal te vertellen. Hij geeft een stukje van zichzelf bloot. Aandacht voor de persoon toon je door vooral gebruik te maken van **steunende luistervaardigheden**: kleine aanmoedigingen, verbaal volgen, open vragen stellen over de gevoelens van de persoon en gevoelsreflecties maken.



# 3

## Basisprincipes van het telefoongesprek (8/8)



### Ontvankelijke houding

- › Stel je **toegankelijk** en beschikbaar op. Dit doe je door de **nodige tijd** te nemen en de persoon geen tijdsdruk op te leggen. Zo verhoog je de betrokkenheid.

### Balanceren

- › Je werkt aan een goed contact maar wilt ook op efficiënte wijze informatie verzamelen.
- › Je bent niet autoritair maar zoekt een balans tussen een steunende en een sturende benadering wanneer nodig.
- › Afwisselen tussen een zachte en kordate of meer zakelijke aanpak is doeltreffend.



# 4

## Start met een goede introductie (1/3)



### Introductie en informeren

- › Geef een **heldere toelichting** over dit gesprek:
  - Begin altijd met een voorstelling van jezelf (voornaam en naam) en van de organisatie.
  - Geef aan van wie je de persoonsgegevens kreeg via het gezondheidszorgsysteem.
  - Leg de bedoeling van het gesprek uit.
  - Indien je spreekt met een zieke persoon, vraag je hoe het met zijn gezondheid gaat.

---

### Ga na of het gesprek nu mogelijk is

- › Stel voor om eventueel **terug te bellen**, of laat de persoon jou terugbellen.

---

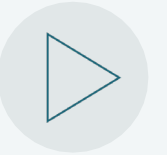
### Rustige omgeving

- › Zorg dat de persoon zich comfortabel en rustig voelt. Er kunnen beter geen storende elementen zoals bv. radio, tv, lawaaijige kinderen ... zijn
- › Vraag eventueel om het geluid stil te zetten, om in een andere ruimte te gaan, ...



# 4

## Start met een goede introductie (2/3)



### Doel van het gesprek

- › Leg uit dat je belt omdat je graag **enkele vragen** wil stellen. De antwoorden kunnen helpen de ziekte minder te verspreiden.
- › Licht **het belang van contactopsporing** toe voor de eigen gezondheid en de volksgezondheid. Vrienden, familie, kinderen en collega's kunnen besmet worden. Het is belangrijk dat anderen zich te kunnen laten onderzoeken.
- › Vaak heeft de zieke een schuldgevoel dat hij/zij andere mensen besmet heeft. Het geeft een goed gevoel om samen met iemand anders de strijd te kunnen aangaan door een contactenlijst op te stellen. Dat kan het schuldgevoel verminderen omdat erger kan voorkomen worden.
- › Tracht aan te voelen of er een taboe rust op de ziekte.

### Heldere informatie over Corona (aangepast aan begripsniveau en voorkennis)

- › Vraag na wat de persoon **al weet over COVID-19**.
- › Open vraag:
  - “Wat weet je al over de ziekte?”
- › Gesloten vragen:
  - “Weet je hoe de besmetting gebeurt?”
  - “Heb je misschien al iets via de media vernomen?”



# 4

## Start met een goede introductie (3/3)



### Privacy - Vertrouwelijkheid van gegevens

Benadruk de **privacy**:

- › De gegevens blijven anoniem.
- › De naam van de persoon zal verzwegen worden.
- › Je bent gehouden aan het medisch geheim.
- › Het vertrouwen wordt gerespecteerd.
- › Er was een risico voor een andere persoon maar er bestaat een anonieme formule om de contacten op te roepen.
- › Er is een privacyverklaring te vinden op de website <https://www.zorg-en-gezondheid.be/privacy-bij-contactonderzoek> met meer informatie over:
  - welke persoonsgegevens worden verwerkt
  - door wie deze gegevens worden verwerkt
  - met welke doeleinden deze gegevens worden verwerkt
  - op welke rechtsgrond deze gegevens worden verwerkt
  - welke rechten u heeft.

### Expliciet toestemming vragen om het gesprek aan te gaan

- › Voordat je begint met de **bevraging** om de contacten in kaart te brengen, is het belangrijk om er expliciet de **toestemming** voor te vragen.
- › Bv. “Is het goed dat we nu je contacten overlopen zodat zij op de hoogte kunnen worden gebracht van een mogelijke besmetting?”





# 5

## Bevraging contacten (1/5)



### Stapsgewijs vragen stellen

- › Voorzichtig zijn – met **mondjesmaat** vragen stellen.
- › Stel geen twee vragen tegelijk. Het is voor de persoon delicaat om info te geven.

### Connecteer

- › Peil naar de **huidige situatie van de index case**: gezondheidsklachten, impact van diagnose, psychologisch welbevinden, sociaal leven ...
- › Bv. “Hoe gaat het met je, na deze diagnose?”
- › Besteed aandacht aan het verhaal van de persoon door steunend te luisteren en gevoelens te reflecteren.



# 5

## Bevraging contacten (2/5)



- Start met open vragen**
- › Probeer zicht te krijgen op:
    - **Tijdperiode** waarin de persoon 'besmettelijk' is/was
    - **Contactenlijst**
    - **Intensiteit** van de contacten: nabijheid en duur
  - › Bv. "Wanneer zijn de symptomen begonnen bij jou?"

- 
- Eventueel extra omkaderen**
- › Blijf **voorlichting** geven en duidelijk informeren.
  - › Geef nogmaals het nut van het onderzoek aan.
  - › Met een duwtje in de rug worden de mensen meegaander.
  - › Durf bekennen dat men niet alles weet, soms is er geen eenduidige informatie in de wetenschap.



# 5

## Bevraging contacten (3/5)



### Doelgericht gegevens verzamelen

- > Ga naar de **kern van het gesprek**. Hier maak je de overgang van **steunend luisteren** naar sturend luisteren. Dit doe je door gerichte vragen te stellen, te concretiseren, door te vragen, te reflecteren op de inhoud, te parafraseren.
- > **Vraag actief door:**
  - “Je zei dat je niet helemaal zeker was, kan je dit nog even specificeren?”
- > **Reflecteer:**
  - “Heb ik goed begrepen dat ...”
  - ”Ik hoor je zeggen ... klopt dit?”
- > **Herhaal en paraphraseer:**
  - Laat voelen dat je de persoon begrijpt.
  - Geef de kans om aan te vullen.
  - Je bent ondersteunend.
  - Durf stilte te laten. Stilte is niet vanzelfsprekend. Niet zelf de stilte verbreken, maar de persoon laten invullen.
- > Medewerking van de familie is ook positief.



# 5

## Bevraging contacten (4/5)



### Benadering aanpassen aan persoon (1/2)

- › De ene persoon is al minder spraakzaam dan de andere. **Pas je manier van luisteren en vragen stellen aan.**
- › Tracht aan te voelen hoe je de informatie kunt krijgen.
- › Hou rekening met gevoeligheden en laat de mensen in hun waardigheid.
- › **Wanneer persoon weinig spraakzaam of terughoudend is:**
- › **Reflecteer:** “Ik heb de indruk dat het niet makkelijk is voor jou om te vertellen over/vragen te beantwoorden/...”
- › Stel **uitnodigende, open vragen** en **vraag door**. Probeer zicht te krijgen op de redenen van de terughoudendheid.
- › Moedig aan maar forceer niet: meestal komt het besef later om de relevantie van de bevraging in te zien. Probeer daarom vertrouwen te scheppen opdat de patiënt merkt: “Het is nog niet zo’n kwaai”.
- › Stel ook **gesloten vragen** bij personen die zwijgzaam blijven:
  - Kies voor een afgebakende vraag: Bv. “Hoeveel keer ben je naar buiten geweest: 1, 2 of 3 keer?”
  - Vraag door om te concretiseren. Bv. “Ben je gisteren buiten geweest?” → “Waar ben je geweest?”



# 5

## Bevraging contacten (5/5)



### Benadering aanpassen aan persoon (2/2)

- › **Parafraseer – herhaal** om extra info te krijgen.
  - Indexpatiënt: “Ik ben gisteren naar de winkel geweest.” Beller: “Je bent gisteren naar de winkel geweest. Vertel eens.”
- › **Als de persoon zwak is door ziekte:**
  - Laat weten dat je in het **tempo van de persoon** het gesprek laat verlopen:
  - “Ik begrijp dat je nog niet de kracht hebt.”
  - “Mag ik vandaag terugbellen om [uur]/?”
  - “Denk er nog even over na.”
- › Als de persoon jouw inspanningen voelt, versterkt dit jullie band. Hoe beter de persoon jou leert kennen, hoe losser hij/zij wordt.
- › Wees niet dwingend of bevelend, want dat creëert wantrouwen.
- › **Wanneer iemand afwijkt van het onderwerp: Stuur bij**, maar breek niet af en stel doelgerichte vragen:
  - “Is dit zo?”
  - “Heb je dit zo ervaren?”
- › Probeer vervolgens het gesprek opnieuw op het juiste spoor te zetten.



# 6

## Knelpunten (1/3)



### Beperkte non-verbale communicatie

- › Je ziet de persoon niet aan de telefoon.
- › **Reflecteer** daarom op wat je hoort en wees je ervan bewust dat het jouw interpretatie is.
- › Bv. onrust, kwaadheid, vermoeidheid, brutale reactie ...
  - “Het komt bij mij over als ...”
  - ”Ik heb de indruk dat je ...”
  - “Klopt het dat je geïrriteerd/boos bent?”

### Taalbarrière

- › Met **anderstaligen** kan het gesprek stroef verlopen.
- › Mogelijke hulpmiddelen zijn:
  - Telefonische tolkendienst Babel.
  - Google translate: zinnen uitwisselen via WhatsApp.
  - Spellingsalfabet gebruiken.

### Culturele verschillen

- › Als ziekte taboe is, zijn mensen minder communicatief. Dat is geen slechte wil.
- › Het kan nuttig zijn om iemand van dezelfde cultuur in te schakelen die de bedoeling van het contactonderzoek begrijpt. Dat creëert meer openheid.



# 6

## Knelpunten (2/3)



### Wantrouwen (1/2)

- > Soms wil de persoon **niet (onmiddellijk) meewerken**.
- > Mogelijke bekommernissen:
  - “Wat wordt er gedaan met de gegevens die ik doorgeef?”
  - “Hoe kom je aan mijn gegevens?”
- > Ook hier kun je **reflecteren**.
  - “Mag ik uit je vraag begrijpen dat je twijfels hebt? Of ongerust bent?”
- > Probeer **vertrouwen** te winnen.
  - Blijf rustig
  - Wees vriendelijk
  - Raak niet geërgerd
  - Blijf oprecht luisteren
- > Probeer de **barrières te verminderen** door:
  - Oplossingen voor te stellen indien mogelijk. Bv. bij angst over de privacy, naar het wettelijk kader verwijzen.
- > De beleving van de persoon te beluisteren “Helpt deze info jou over de drempel?”
- > Te vragen wat de persoon nodig heeft opdat de bevraging zou kunnen doorgaan: “Wat zou jouw bezorgdheid kunnen wegnemen?”, “Wat kan ik doen om daarbij te helpen?”



# 6

## Knelpunten (3/3)



### Wantrouwen (2/2)

- > Geef meer uitleg. Durf de dingen benoemen. Blijf geduldig. Blijf **volhouden op een niet bedreigende manier**.
  - “We rekenen op jouw solidariteit en medewerking.”
  - “Het is van belang om jouw eigen omgeving te beschermen bv. oudere mensen in de familie.”
  - “Het is in het belang van de gezondheid van je omgeving.”
- > **Bedenktijd** geven. Laat stilte om na te denken.
  - “Denk er nog even over na.”
  - “Kan ik je later nog eens terugbellen?”
- > **Aanvaard weigering**. Wanneer iemand blijft weigeren om mee te werken, mag je dit niet persoonlijk opnemen. Het is dan jammer maar in België kunnen we mensen niet verplichten.
- > Laat de persoon weten hoe hij/zij jou **later nog kan contacteren**.
  - “Ik respecteer dit. Ik begrijp je.”
  - “Ik kan je niet verplichten.”
  - Probeer de communicatielijn open te houden. Probeer de persoon te overtuigen om informatie te geven, maar niet ten koste van de relatie.
- > Heb begrip voor de schrik van de persoon om uitgesloten of genegeerd te worden. Soms is er schaamte voor het (vermeende) stigma.





# 7

## Afsluiten (1/2)



**Sluit af op een correcte manier**

› **Rond het gesprek af in volgende stappen:**

1. Laat aanvoelen dat het einde van het gesprek er aan komt. Bv. “Laat ons eens kijken of we alles hebben besproken.”
  2. Vat alles nog eens samen en overloop de afspraken.
  3. Nodig de persoon uit om te reageren. Vaak willen mensen op het einde nog iets toevoegen aan hun verhaal of aan jouw samenvatting.
  4. Geef de mensen aan waar ze eventueel naartoe moeten of waar ze terecht kunnen in geval van medische problemen of psychologische distress.
  5. Benadruk nogmaals de anonimiteit.
  6. Druk je oprechte dank uit voor de info die hij/zij heeft gegeven.
- › Na het gesprek kan je een sleutelfiguur worden indien je de persoon blijft opvolgen.



# 7

## Afsluiten (2/2)



### De gesprekslijn samengevat

- › In het eerste deel van het gesprek is het kernpunt **vertrouwen** opbouwen, een **goede professionele relatie** aangaan zodat er vervolgens een constructief en effectief gesprek kan volgen.
- › Het communicatief accent ligt hier op **steunend luisteren** door verbaal volgen, gevoelsreflecties maken, parafraseren, open vragen stellen, concretiseren en doorvragen.
- › Wanneer de persoon het gevoel heeft dat je echt luistert en hem of haar begrijpt, wanneer het gespreksklimaat er een is van **wederzijds** respect, begrip, bereidheid tot samenwerken, dan is er ruimte voor het vervolg nl. de doelstelling **een lijst van de contacten opstellen**.
- › Daarna kan er meer **sturend** worden geluisterd en geïntervenieerd, door meer gesloten vragen te stellen, samen te vatten, het gesprek te structureren.
- › Komt er een moment waarop (terug) veel **emotie** opborrelt, dan verschuif je opnieuw naar **steunend luisteren**.



## 8 Slotdia

- › Deze gesprekslijn is gebaseerd op de praktijkervaring met contactonderzoek van tuberculose-verpleegkundigen en maatschappelijk werkers van de VRGT en onderbouwd met wetenschappelijk bewijs over interpersoonlijke communicatie.



# 9 Do's and don'ts

## Do's



- > je voorstellen
- > Aandachtig luisteren
- > Kalm blijven
- > Empathie tonen
- > Methodisch te werk gaan
- > Gestructureerd zijn
- > Juistheid van de informatie bevestigen

## Don'ts



- > Eten of drinken tijdens een oproep
- > Improviseren
- > Bezig zijn met andere zaken tijdens oproep (bv. gsm, internet)
- > Zuchten
- > Stiltes opvullen
- > Niet te gebruiken formuleringen:
  - > “Dat weet ik niet, ik heb daar geen opleiding over gekregen.”
  - > “Wat was uw naam?”
  - > “Wat is uw probleem?”





# Test

- › Een van de basisprincipes voor een vlot en doeltreffend gesprek is openheid. Hoe creëer je openheid tijdens een gesprek? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)
  - A. **Niet onderbreken.**
  - B. **De persoon vragen laten stellen en deze vragen beantwoorden.**
  - C. **Stiltes toelaten.**
  - D. Stiltes vermijden.
  - E. Snel vragen stellen.
  
- › Het is belangrijk dat je blijft doorvragen wanneer je merkt dat de persoon weigert om mee te werken.
  - A. Waar
  - B. **Niet waar**
  
- › Een knelpunt bij communicatie via telefoon is dat je elkaar niet kunt zien. Hoe kun je deze barrière overwinnen?
  - A. **Door te reflecteren over wat je hoort.**
  - B. Door je eigen interpretatie te volgen.

