



**Protestantse
Kerk**

Uitgerust op pad

**Praktische suggesties bij
pastoraal bezoekwerk**

Uitgerust op pad

is een uitgave van de Protestantse Kerk in Nederland in de serie Handreikingen voor het Pastoraat.

Protestants Landelijk Dienstencentrum
Postbus 8504, 3503 RM Utrecht
tel. (030) 880 18 80

Meer informatie over de handreikingen op www.pkn.nl/pastoraat >
handreikingen.

Inhoud

Woord vooraf	2
Inleiding	4
1 Visie op pastoraal bezoekwerk	5
2 Voorbereiding	7
3 Afspraken maken	8
4 Soorten bezoek	10
5 Begin van het gesprek	11
6 Aandachtspunten voor het gesprek	14
7 Onderlinge verhoudingen	16
8 Luisteren	17
9 Wat het gesprek kan bevorderen	20
10 Valkuilen in het gesprek	23
11 Schriftlezing en gebed	26
12 Omgaan met kritiek	28
13 Afronding van het gesprek	30
14 Vormen van contact naast het huisbezoek	32
15 Terugblik op een bezoek	33
16 Rapportage en overdracht	34
17 Toerusting en begeleiding	35

Woord vooraf

De handreiking *Uitgerust op pad* biedt een praktische handreiking voor het pastoraal bezoekwerk. De auteur, mw W.J. Postema, HBO-theologe, schreef deze handreiking op grond van haar ervaring met het voeren van pastorale gesprekken en het begeleiden van ouderlingen en medewerkers in het pastoraat.

De aandachtspunten en suggesties zijn ontwikkeld in de praktijk. Ze betreffen allerlei facetten van het bezoekwerk vanaf de voorbereiding tot en met de rapportage. De handreiking biedt geen totaalbeeld van wat er rondom het huisbezoek aan de orde is. Ze biedt vooral bruikbare handvatten om 'uitgerust op pad' te gaan.

Deze handvatten kunnen dienen als aanknopingspunten voor gesprek in bijeenkomsten van ouderlingen en pastoraal medewerkers, eventueel in combinatie met de handreiking over 'Pastoraal bezoekwerk'. Wanneer u vanuit uw eigen ervaring de handreiking(en) bespreekt, kunt u elkaar op nieuwe ideeën brengen en uw kennis en kunde verbreden en verdiepen.

Onder verwijzing naar de literatuurlijst in de handreikingen raden wij u aan om bij u ter plaatse een verzameling van handreikingen aan te leggen die u in voorkomende gevallen kunt raadplegen.

N.B. Waar medewerkers staat, zijn natuurlijk mannen én vrouwen bedoeld. Met 'hij' en 'haar' is ook 'zij' en 'zijn' bedoeld.

Toegewend

*Waar mensen zich toewenden naar elkaar
en ervan afzien
om over elkaar macht uit te oefenen –
daar kan iets van God gebeuren.*

*Waar mensen niet meer geloven in
het recht van de sterkste –
daar kan iets van God gebeuren.*

*Waar mensen elkaar gaan herkennen
en aanvaarden als kwetsbare lotgenoten
als breekbare reisgenoten –
daar kan het koninkrijk van God komen.*

*Waar mensen van elkaar willen weten
dat ze geen van allen zonder liefde kunnen
dat ze zich geen van allen kunnen
beschermen tegen de pijn
die het leven hun aandoet –
daar kan iets van God gebeuren.*

*God komt nooit met vertoon van macht.
Maar in ogen van zwakken en weerlozen
zie je het licht van zijn Gelaat.*

L. Loosen sj. in 'Kerkbalans' 1982

Inleiding

Het is bekend dat veel beginnende ouderlingen en pastoraal medewerkers zich onzeker voelen over hun opdracht en de invulling daarvan. Het ontbreekt hun vaak aan een instructie én de nodige toerusting en begeleiding. Dikwijls worden ze ook onvoldoende ingewerkt door hun voorgangers. Men voelt zich alleen staan. Dat is jammer. Veel energie gaat hierdoor verloren, de motivatie vermindert en de taak wordt als steeds zwaarder ervaren.

Door middel van deze handreiking wordt de stap naar de praktijk hopelijk wat vergemakkelijkt. Op basis van ervaringen uit de praktijk wordt aangegeven welke punten zoal van belang zijn bij de voorbereiding van een pastoraal bezoek, tijdens het bezoek en na afloop ervan.

Het kan zijn dat u zich aanvankelijk bedolven voelt onder de informatie en niet weet waar u moet beginnen. Al lezende zult u echter ontdekken dat de meeste punten heel herkenbaar zijn vanuit uw eigen ervaring in het contact met mensen.

De handreiking vormt geen draaiboek dat precies gevolgd moet worden. Het is de bedoeling dat u met de suggesties vrij omgaat.

De aandachtspunten en suggesties zijn ingedeeld in hoofdstukken die verschillende facetten van het bezoekwerk behandelen. Ze zijn puntsgewijs geschetst, waardoor u ze apart kunt overdenken en bespreken.

Schroom niet om, wanneer u vragen hebt, een beroep te doen op mensen met ervaring en deskundigheid ter plaatse, regionaal of landelijk. De adressen van de landelijke en regionale dienstencentra vindt u achter in deze brochure. Niemand heeft de wijsheid in pacht. Van en met elkaar kan veel worden geleerd.

Wie is wijs? Die van ieder mens leren wil.

joods gezegde

1. Visie op pastoraal bezoekwerk

Ieder die op huisbezoek gaat, draagt bewust of onbewust een visie daarop met zich mee. Die visie bepaalt iemands houding en gedrag. Deze brochure sluit aan op de visie die in de handreiking over pastoraal bezoekwerk als volgt is omschreven:

*Onder pastoraal bezoekwerk verstaan wij:
het met enige regelmaat
en (meestal) op afspraak
vanuit de pastorale opdracht van de plaatselijke gemeente
mensen bezoeken in hun diverse (thuis)situaties,
om met hen in gesprek te komen over concrete aspecten van hun
geloven en leven die voor hen belangrijk en bespreekbaar zijn.*

Belangrijke elementen van het huisbezoek

- Huisbezoek is een vorm van pastoraat, gericht op de opbouw van de gemeente.
- Huisbezoek vindt plaats op initiatief van de kerk die omziet naar haar leden.
- Voor de bezoeken kunnen speciale aanleidingen bestaan.
- Door de bezoeken wordt vorm en inhoud gegeven aan het 'omzien naar elkaar', waardoor bezoekers en bezochten elkaar bemoedigen, troosten en helpen begaanbare wegen te vinden.
- Het pastoraal bezoekwerk wordt gekenmerkt door openheid voor en acceptatie van de mensen die worden bezocht. Daardoor wordt een vertrouwensrelatie opgebouwd.
- Luisteren is bijzonder belangrijk. Door goed te luisteren is het mogelijk je in te leven in wat de bezochten ervaren.
- Ieder mens heeft een eigen levensgeschiedenis die bepalend is voor wie hij of zij is en hoe men zichzelf en zijn geloof beleeft.
- Door het gesprek helpt men elkaar te leren leven in het licht van het evangelie van Jezus Christus.

Visie op pastoraat

Er bestaan verschillende invalshoeken voor een visie op pastoraat. Die hoeven elkaar niet uit te sluiten; ze kunnen elkaar juist heel goed aanvullen.

Het meest bekend is de visie waarbij het pastoraat gebaseerd is op het beeld van de herder. Jezus dient daarbij als hét voorbeeld van de Goede Herder. Vanouds worden de dominee en de ouderling gezien als de herders en de bezochten als de schapen. De dominee en ouderling behoren echter ook zelf tot de kudde. In onze tijd vertalen wij het herderschap daarom liever met: herder zijn voor elkaar.

Een andere invalshoek is die vanuit 1 Kor. 12 waarin gezegd wordt dat wij aangewezen zijn op elkaar. Dat is ook kenmerkend voor het pastoraat: wij zijn elkaar van dienst. De gemeenschap waarin wij zijn gesteld, wordt het lichaam van Christus genoemd. Daarin heeft iedereen zijn eigen plaats en gaven gekregen ten dienste van de ander. Zo wordt recht gedaan aan ieders behoefte om gekend te zijn, met zijn noden en verlangens én met zijn gaven en mogelijkheden. De onderlinge verhouding is die van wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Ieder geeft én ontvangt vanuit de gemeenschap in Christus. Niemand hoeft daarom op een ander neer te zien of tegen een ander op!

Een derde invalshoek is die van het gesprek over geloofs- en levensvragen. In het pastoraat gaat het erom dat mensen met elkaar begaanbare wegen proberen te vinden in de geloofsgemeenschap waartoe zij behoren én daarbuiten. Geloofs- en levensvragen zijn met elkaar verbonden. In onze contacten mogen wij elkaar ontmoeten als mensen die willen leven naar Gods beeld en in de verwachting van het Koninkrijk van God.

Wie geroepen is tot het pastoraat, geeft nabijheid aan hen aan wie wij geen roem of succes beleven. Zij die zo lijden dat ze ons nooit kunnen belonen, zijn onze klant. Maar die klant, zegt Jezus, is koninklijk.

J. van Kilsdonk (vgl. Matt. 25)

2. Voorbereiding

Een voorwaarde voor de persoonlijke voorbereiding op een bezoek is het hebben van een door de kerkenraad aangereikte instructie. Bij de benoeming van ouderlingen en medewerkers hoort een introductie en aanbod van toerusting en begeleiding. (Zie handreiking 'Pastoraal bezoekwerk'.)

a. Zorg ervoor dat u op de hoogte bent van de beschikbare gegevens: naam, leeftijd, dooplid, belijdend lid of behorend bij een ander kerkgenootschap, het al of niet hebben van een (buitenkerkelijke) partner; alleenstaand, weduwe, weduwnaar, gehuwd, samenwonend, gescheiden, gezin met pleeg- of stiefkinderen, enz. Het kan zijn dat een gezinslid elders verblijft (uitwonende kinderen, buitenland, psychiatrische inrichting). Bestond dit gezin uit meer personen? Is er iemand (kind) overleden? (Een afgebroken zwangerschap kan ook ervaren worden als verlies van een kind.)

b. Mocht u behalve de feitelijke gegevens méér hebben gehoord, dan moet u zich realiseren dat dit 'gekleurde' informatie kan zijn. Bovendien kan de situatie nu veranderd zijn. Met de informatie die anderen u gegeven hebben, moet altijd zeer voorzichtig worden omgegaan. In de regel houdt u zich aan wat de bezochte zelf aan u vertelt.

c. Mocht u op uw lijst een adres vinden van bijvoorbeeld burens, kennissen of vrienden van wie u denkt: 'Kan ik, gezien mijn relatie met hen, wel hun ouderling zijn?', dan is het goed daarover na te denken. Wanneer het u moeilijk lijkt, kunt u een collega vragen dit adres van u over te nemen. Mocht u er voor u zélf geen bezwaar in zien, dan kan het voor uw burens of vrienden nog wél een rol spelen. Het is goed dat met hen te bespreken. Openheid en eerlijkheid zijn geboden.

d. Persoonlijke voorbereiding: het is goed om de tijd te nemen om u op de ontmoeting voor te bereiden. Dat kan met meditatie en gebed. Vervolgens kunt u stilstaan bij de volgende vragen: 'Wie ben ik zelf als lid van de gemeente, namens welke ik kom? Wie ga ik bezoeken? Wat kan ik verwachten? Sta ik mentaal open voor de ontmoeting? Hoelang ga ik op bezoek? Welke gevoelens en mogelijke vooroordelen heb ik? Hoe ga ik daarmee om?'

3. Afspraken maken

a. De mensen die u wilt bezoeken, vinden het meestal prettig wanneer zij vooraf schriftelijk op de hoogte zijn gesteld wie hun ouderling, diaken of pastorale medewerk(st)er is. Dit kan gebeuren aan het begin van het kerkelijk seizoen, bijvoorbeeld door middel van een brief. Misschien kan hierover in de kerkenraad een afspraak worden gemaakt. Het is ook mogelijk dat u, wanneer u binnenkort op bezoek wilt gaan, de betreffende mensen zelf een dergelijk bericht stuurt, waarin u zich voorstelt en vermeldt wanneer u van plan bent op te bellen om een afspraak te maken.

b. Het is in de regel gewenst afspraken te maken, hoewel dit mede afhankelijk is van de streekgewoonten. Er zijn plaatsen waarbij u zich te allen tijde welkom weet via de achterdeur... Ook kan de situatie bepalend zijn: bij veel oudere mensen bent u bijna op elk moment van de dag welkom. Daartegenover vinden veel mensen het onprettig 'overvallen' te worden. De ontmoeting begint dan niet ontspannen en open. Met het maken van een afspraak geeft u het gastadres ook de tijd en de gelegenheid u als huisbezoeker op zijn/haar manier welkom te heten en zichzelf voor te bereiden op het bezoek. Voor uzelf kan de afspraak ook prettig zijn: u weet dat u verwacht wordt.

c. Onverwacht bezoek kan trouwens soms heel verrassend zijn! De sfeer kan daarbij ontspannen en spontaan zijn, wat het contact ten goede komt. Het is wel nodig om te vragen of u gelegen komt. Mocht u enige aarzeling merken, dan kunt u voorstellen een afspraak te maken.

d. Als blijkt dat men liever geen huisbezoek ontvangt, kunt u vragen naar de reden. Soms kan er een teleurstellende ervaring zijn met de kerk (zie daarvoor hoofdstuk 5 en 12). Sommige gemeenteleden nemen bij voorkeur deel aan een gespreksgroep of een groothuisbezoek, of doen graag iets in de kerk. Zij vinden het huisbezoek niet nodig of schrikken ervoor terug. Het is goed om daar rekening mee te houden.

e. Wanneer op één bezoekadres meer personen wonen (een gezin, echtpaar, vrienden enz.) kunt u vragen of men voorkeur heeft voor een

gezamenlijk gesprek of een gesprek met een ieder apart. Het kan zijn dat de één over een heel ander onderwerp een gesprek wil hebben dan de ander. Of iemand heeft redenen van meer persoonlijke aard. In situaties waarbij de één buitenkerkelijk is of tot een ander kerkgenootschap behoort, kunt u ook vragen waar men prijs op stelt: samen of één van beiden, óf misschien elk apart. Met name bij jongeren kan het goed zijn dat zij persoonlijk worden bezocht. Misschien is daarvoor een jeugdouderling beschikbaar.

f. Soms kan er aanleiding bestaan om een bezoek te brengen samen met een collega of een ander gemeentelid. Zo'n voorstel kan uitgaan van uzelf, het kan ook zijn dat de bezochte deze wens kenbaar maakt. Een aanleiding is bijvoorbeeld, dat u in een eerder gesprek bent blijven steken op een (moeilijk) punt, waarbij een gesprekspartner hulp zou kunnen bieden.

g. Mocht u adressen hebben waarbij het moeilijk is tot een afspraak en verder contact te komen, dan verwijzen wij voor bezinning op zo'n situatie naar Handreiking nr. 37 'Pastoraat op de rand; pastoraal gesprek met niet-meelevende leden'.

Pastoraat veronderstelt een vertrouwen in eigen vermogens, die je ten diepste ook in de ander vermoedt.

Lieke Versluis

4. Soorten bezoek

Waarom moet pastorale zorg beperkt blijven tot kommer en kwel? Delen in vreugde is voorwaarde voor contact in kwade dagen.

Fieke Postma

a. Kennismakingsbezoek

Nieuw ingekomenen dienen snel bezocht te worden. Het is belangrijk dat men zich welkom weet. U doet er goed aan wat informatiemateriaal mee te nemen: het kerkblad, een adressengids, gegevens over (oecumenische) activiteiten en gesprekskringen. Eventueel neemt u een bloemetje mee als een duidelijk teken van welkom.

Het kan zijn dat mensen te kennen geven dat zij behoefte hebben aan nader contact. Dan is het belangrijk daarop in te gaan.

b. Vervolgbezoek

Hierin kunt u aanknopen bij wat er in het kennismakingsgesprek naar voren kwam. Overigens zijn alle gewone huisbezoeken 'vervolgbezoeken', waarin het er vooral om gaat aan te sluiten bij wat de bezochten willen bespreken.

c. Bezoek bij speciale gelegenheden

Het gaat erom mensen op de juiste momenten nabij te zijn, zowel bij vreugdevolle als in moeilijke situaties. Bijvoorbeeld na een geboorte, bij een huwelijk, bij ziekte, bij sterven en rouw (ook kinderen!). Daarnaast kunt u denken aan kruispunten van het leven als: jongeren die het huis uitgaan, verlies van een baan, in de WAO komen, ouderen aan het begin van hun AOW of de VUT, een bedrijfsbeëindiging, een scheiding of het aangaan van een (nieuwe) relatie, een opname in een psychiatrisch ziekenhuis (ook aandacht voor gezinsleden), een juridisch proces, een faillissement enz. Het is van belang dat u namens de kerk op zulke momenten mensen nabij bent!

d. Een attent gebaar in de vorm van een telefoontje, kaart of bloemetje past bij situaties als: examens (jongeren; niet alleen de geslaagden), een promotie, de start van een nieuwe werkkring. Het brengen van een afscheidsbezoek ligt voor de hand bij een verhuizing of een vertrek naar het buitenland.

e. Voor specifieke situaties verwijzen wij naar handreikingen voor gesprekken in bepaalde omstandigheden als ziekte, rouw, doop. Ook zijn er handreikingen voor gesprekken met bepaalde 'categorieën' of groepen, zoals oorlogsgetroffenen, gevangenen, doven, oudere mensen.

Zie de literatuurlijst in Handreiking 1.

5. Begin van het gesprek

a. Binnenkomen: waar gaat u zitten? Vraag of de bezochte een eigen stoel heeft. Ga niet pal tegenover iemand zitten, maar ook niet naast hem of haar. Niet te dicht bij elkaar of te ver van elkaar af, maar op een afstand van bij voorkeur niet meer dan 1,5 meter. Dat is prettiger voor een gesprek.

b. Houd rekening met de lichtval; sommigen vinden het naar om tegen het licht in te kijken. Wanneer u bij een zieke op bezoek komt, kunt u vragen aan welke kant van het bed u het beste kunt gaan zitten. Voor ziekenbezoek verwijzen wij u naar de Handreiking nr. 3 'Pastoraat aan zieken.'

c. Hoe zit u in uw stoel? Op het puntje zitten maakt een haastige, onrustige indruk. Armen over elkaar maken een gesloten en afstandelijke indruk. Een rustige houding is van belang voor het gesprek.

d. Houd oogcontact. Dit betekent niet dat u voortdurend de ander moet aankijken, dat is zelfs onprettig; maar laat uw ogen wel meeluisteren en meespreken.

e. Stel uzelf duidelijk voor namens de kerkelijke gemeente en vertel iets van uzelf. Eventueel zegt u hoe u uw taak ziet en ervaart. Maak kenbaar wat de bedoeling is van uw bezoek en vraag wat de bezochte(n) van het bezoek verwacht(en).

Het kan zijn dat zij u ervaringen met 'de kerk' vertellen. Die kunt u rustig op u laten afkomen. U hoeft er geen mening of oordeel over te geven; dat kan in de regel ook niet. Laat u zich daartoe niet verleiden! Wel kunt u begrip tonen voor en erkenning geven aan de gevoelens die voor de bezochte een rol spelen. Bijvoorbeeld: 'Voel ik goed aan dat u daarover teleurgesteld was?' of: 'Ik begrijp uit wat u vertelt, dat het u goed gedaan heeft.'

God heeft ons twee oren gegeven en één mond.

joods gezegde

f. Tutoyeren? Als u denkt dat het gesprek prettiger verloopt wanneer u elkaar zou tutoyeren, kunt u dit ter sprake brengen. Daarbij geeft u eerst

aan wat u zelf voelt. Bijvoorbeeld: 'Wat mij betreft vind ik het prettig wanneer u mij bij mijn voornaam noemt', of: '...wanneer wij elkaar zouden tutoyeren. Hoe is dat voor u?'

Het kan ook zijn dat u zelf (vanwege leeftijd of eigen stijl) liever niet getutoyeerd wordt, maar dat u vermoedt dat de bezochte zelf wel met je en jij aangesproken wil worden. U kunt dan vragen of zij het prettiger vinden als u 'je' tegen hen zegt. Het punt van tutoyeren - natuurlijk alleen wanneer het van belang is - moet u niet te laat ter sprake brengen, anders brengt u zichzelf in een kramp en maakt u soms rare zinnen om het 'ge-u' te willen vermijden.

g. Het is goed om aan te geven wat u weet van de leefsituatie: gezin, een-oudergezin, alleenstaand, het aantal bewoners van dit adres, en te vragen: 'Ben ik goed geïnformeerd?' Zijn er kinderen het huis uit? Misschien is er een kind opgenomen in een tehuis, bijvoorbeeld voor gehandicapten of verblijft iemand (tijdelijk) in een psychiatrische inrichting?

Wellicht voelt u aarzeling hiernaar te vragen. Het vraagt ook fijngevoeligheid. Maar wanneer u zich bewust bent dat er meer informatie kan zijn dan wat er op de kaart staat, bent u meer alert in uw luisteren. Aan de andere kant is het ook zo dat veel mensen het prettiger vinden dat hun situatie bekend is, dan dat die niet meer genoemd zou worden en nooit meer ter sprake komt.

Als u aangeeft wat u weet, is de situatie open en duidelijk. Bijvoorbeeld: 'Ik hoorde dat uw man ziek is, hoe is het nu met hem?' De ander bepaalt of zij er verder op ingaat of niet. Als u informatie achterhoudt en pas veel later inbrengt, of als later blijkt dat u iets al wist, kan de ander zich afvragen: 'Weet die ouderling misschien nog meer van ons?' Dat schaadt het vertrouwen.

h. De ander heeft er recht op om u ook te leren kennen. U kunt dus gerust iets van uzelf vertellen. Het gaat immers om een wederzijdse kennismaking en een wederkerig contact. Pas dan kan er sprake zijn van een ontmoeting.

6. Aandachtspunten voor het gesprek

a. Wie (voor het eerst) andermans huis binnenkomt, kijkt meestal wat rond om de sfeer op zich te laten inwerken. Soms kan wat u ziet ook een aanknopingspunt zijn voor een (verkennend) gesprek. Boeken, foto's, een schilderij, kunstvoorwerpen, planten, bloemen, speelgoed, huisdieren... Staat er een tv-programma aan? Hoort u bepaalde muziek? Hoe ziet de tuin eruit? Een en ander kan u op het spoor brengen van iemands interesse of iets anders dat veel betekent in het leven van de bezochte. Soms kan het gebeuren dat men uit verlegenheid of onzekerheid blijft hangen in zo'n gesprek en een meer persoonlijk contact uit de weg gaat. Dat is natuurlijk niet de bedoeling.

b. Het is wel goed dat u zich realiseert dat uw (spontane) belangstelling voor iets wat u ziet, ervaren kan worden als nieuwsgierigheid. Ook kan het gebeuren dat mensen die zich afhankelijk voelen (bijv. gehandicapten en ouderen) als een tegenprestatie voor uw belangstelling en meeleven, zeggen: 'Als u dat zo mooi vindt, mag u het wel hebben...' Daaraan moet natuurlijk niet worden toegegeven.

c. Als mensen nog maar korte tijd in een plaats wonen, vinden zij het vaak prettig om te vertellen hoe zij de verandering ervaren, ook in kerkelijk opzicht: hoe het in hun vorige gemeente toeging vergeleken met waar zij nu wonen en wat zij nu van de kerk hopen en verwachten. U kunt vragen: 'Voelt u zich thuis in de buurt? Zijn hier de nodige voorzieningen: winkels, school, speelgelegenheid, sportmogelijkheden? Hoe lang woont u hier? Waar komt u vandaan? Is er veel voor u veranderd? Hebt u vrienden en familie in de buurt? Kent u hier (veel) mensen?'

d. Werkkring: 'Hebt u werk? Hoe bevalt het werk? En uw collega's? Vraag ook naar (vrijwilligers)werk van de eventuele partner, de bezigheden van de eventuele kinderen. U kunt ook iets van uw eigen (vrijwilligers-) werk vertellen, of hoe u uw baanloosheid ervaart.

e. Kerk: Bezoekt u de kerkdiensten? Voelt u zich kerkelijk thuis? Hoe ervaart u het kerkgebouw? Voelt u zich gekend? Hebt u contacten? Zou u graag bij iets in de kerk betrokken willen zijn? Bij iets wat er misschien nog niet is?!

Zijn er speciale verwachtingen?' Het kan zijn dat u door dergelijke vragen bepaalde verhalen te horen krijgt.

f. 'Voelt u zich voldoende geïnformeerd over de burgerlijke gemeente?' Helpt u hen anders om de nodige informatie op het spoor te komen.

g. Bij (op zichzelf wonende) jongeren gelden voor een deel andere aandachtspunten: muziek, studie, beroepskeuze, werk, baanloosheid, solliciteren, het uit-huis-gaan, contact met het ouderlijk huis en familie, vrienden, uitgaan.

h. 'Koetjes en kalfjes': de eerste fase van het gesprek (tot ongeveer 15 min.) draagt meestal een verkennend karakter, waarbij van alles aan de orde kan (niet moet) komen: het werk, de baanloosheid, woonsituatie, gezondheid, kinderen, hobby's... Het komt aan op scherp luisteren; wat speelt er achter de informatieve mededelingen mee? Welke emotionele lading heeft een en ander? U kunt daar ook naar vragen. (Zie ook hoofdstuk 9, punt e.)

i. Afspraken over het gesprek: na de eerste fase van het verkennen, gaat het erom samen met de gesprekspartner te komen tot het vaststellen van het doel en de inhoud van het gesprek. Het kan zijn dat dit vanzelf opkomt uit de bekende 'koetjes en kalfjes'. Probeer met open, uitnodigende vragen verder te komen. Vragen als: 'Zijn er, bij wat tot nu toe ter sprake kwam, dingen waarover u wilt doorpraten? Wat vindt u van een gesprek over...? Begreep ik goed dat u zich zorgen maakt over...? Wat betekent dat voor u? Welke gedachten, ideeën hebt u daarover?'

j. Is er geen aanknopingspunt, dan kunt u vragen: 'Wat verwacht u van dit bezoek?' Of: 'Wat stelt u zich van dit bezoek voor?' Met het stellen van deze vraag erkent u ook de mondigheid van het gemeentelid en spreekt u haar aan op haar medeverantwoordelijkheid voor het gesprek. Overigens is het goed u te realiseren dat het verschil maakt (dus ook of u bovengenoemde vraag stelt) of u iemand bezoekt die getrouwd is met de gewoonte van het huisbezoek, of dat u op bezoek komt bij iemand die nauwelijks weet heeft van wat huisbezoek is.

k. De duur van een gesprek: in de regel is het gewenst de gesprekken ongeveer een uur te laten duren. U kunt dit ook aangeven bij het begin van het gesprek. Dan weet de bezochte waar hij aan toe is. Mocht een gesprek uitlopen, dan is het goed om te vragen of de ander daar nu ook de tijd voor heeft. Zieken- en kraambezoek moeten korter worden gehouden. Intensief luisteren vraagt altijd energie en concentratie.

7. Onderlinge verhoudingen

a. Verhouding man/vrouw: maakt het voor uzelf verschil of u als vrouw/man een vrouw of een man bezoekt? Hoe is uw gedrag bij echtparen? Hebt u als mannelijk bezoeker de neiging u eerder tot de manlijke partner te richten of juist tot de vrouwelijke? Hebt u als vrouwelijke bezoeker de neiging eerder de vrouwelijke partner aandacht te geven of juist de manlijke? Het beeld dat uzelf van de andere sekse heeft, inclusief het rollenpatroon, speelt een rol. Het is goed dat u zich dat bewust bent.

b. Elkaars integriteit bewaken en bewaren! Mochten er gevoelens van persoonlijke aantrekkingskracht gaan meespelen, bij uzelf of bij de bezochte, waardoor het contact geen pastoraal karakter meer heeft, dan moet u dit contact overdragen aan een collega. Voor gevoelens van warme genegenheid hoeft u zich niet te schamen, maar gezien de pastorale relatie waarin u tot de ander staat, is het zuiver om hieruit de juiste consequentie te trekken. Soms kan dit open worden besproken.

c. De manier waarop partners op elkaar reageren, verdient soms bijzondere aandacht. Met name wanneer zij zich gespannen en concurrerend ten opzichte van elkaar gedragen. Zij kunnen in dat geval proberen u op hun hand te krijgen.

Het ligt echter niet op uw weg om partij te kiezen. Vaak speelt er al een hele geschiedenis. Laat de partners hun verschillen vooral benoemen en uitspreken. De verschillen moeten door u niet worden toegedekt. Het is ook niet uw taak om ze ongedaan te maken.

Men hoeft het niet op allerlei gebieden met elkaar eens te zijn, ter wille van het ideaal van eenheid in de relatie. Belangrijker is dat men met verschillen leert omgaan. Als één van de partners een zwijgende rol vervult, kunt u hem vragen naar zijn bevinding, visie, mening, gedachte.

8. Luisteren

a. Luisteren is een kernwoord bij het huisbezoek. Goed luisteren is een kunst. Het betekent zo met je hart bij iemand zijn, dat je verstaat wat de ander beweegt, wat er achter iemands woorden schuilgaat. Dat vraagt van de luisteraar aandacht en openheid, vaak ook geduld. Luisteren is een houding van 'toegewijd' zijn. Wie zich bekwaamt in het luisteren, ontvangt vaak veel van de mens met wie hij in gesprek is. Je leert de ander én jezelf kennen; mensen raken op elkaar betrokken.

b. De bezochte staat centraal. U bent er vooral ten dienste van de ander. In het dienen, dienen wij ook onszelf. Het moet niet worden verward met 'zich opofferen'. Dienen is zo met elkaar omgaan, dat het de verhouding onderling ten goede komt.

c. Luisteren doen wij selectief. Waarom hoort u bepaalde dingen wel, andere niet?

Bijvoorbeeld: iemand zegt: 'Ik voel me nutteloos en alleen, al heb ik gelukkig mijn kinderen nog'. U reageert: 'Ja, fijn dat u de kinderen nog heeft, dan kunt u wat voor ze betekenen...' Twee gevoelens worden kenbaar gemaakt: een 'negatief' en een 'positief' gevoel. U reageert alleen op het positieve gevoel en bovendien probeert u het negatieve gevoel van de ander om te zetten in wat u als positief ziet...

Een andere reactie is ook mogelijk: 'Ik hoor dat u verschillende gevoelens hebt; aan de ene kant ..., aan de andere kant...' Daarmee doet u recht aan beide gevoelens en zal de ander waarschijnlijk uit zichzelf meer vertellen.

d. Gun mensen de tijd zich rustig uit te spreken. Als iemand wat moeilijk uit zijn woorden komt, kan bij u de neiging ontstaan om hem te 'helpen' door zijn zinnen af te maken. Behalve dat dit hinderlijk en belerend voor de ander kan zijn, wordt ook het risico vergroot er met uw eigen woorden nét naast te zitten. Ieder mag zich op eigen manier, in eigen woorden uitdrukken.

e. Het kan gebeuren dat iemand steeds terugkomt op een bepaalde gebeurtenis of ervaring in zijn leven; bijvoorbeeld de scheiding van zijn ouders, of de opname in een psychiatrisch ziekenhuis. Kennelijk is dit iets wat hem hoog zit. U zou kunnen reageren met: 'Ik hoor u telkens praten over, zou u daarover meer wilt vertellen...' Of: 'Wat heeft dat voor u betekend?'

f. Soms vindt iemand het zo moeilijk of pijnlijk iets te zeggen dat zij het verpakt. Vaak gebeurt dit in algemeenheden, zoals: 'Tegenwoordig verandert er zoveel in de kerk, denkt u nu echt dat dat de jeugd in de kerk houdt?' U kunt dan vragen: 'Wat betekenen die veranderingen voor uzelf?' Een ander voorbeeld: een vrouw die haar man heeft verloren, vertelt dat ze dit zo erg vindt voor haar zoon. U kunt erkenning geven aan de zorg om haar zoon. Daarnaast kunt u vragen, wat het verlies voor haarzelf betekent. Het kan zijn dat de vrouw nooit aandacht heeft durven vragen voor haar gevoelens.

Angst en eenzaamheid hebben gezelschap nodig.

g. Let op onafgemaakte zinnen, vaak zijn dat topjes van een ijsberg, vooral bij gevoelens waarmee men moeilijk voor de dag komt. Iemand zegt bijvoorbeeld: 'Ik heb het thuis vroeger goed gehad, hoewel...' Dan kunt u reageren met: 'Wat bedoelt u met 'hoewel'?'

h. Stiltes: stiltes... kunnen spannend zijn, maar hoeven niet direct gevuld te worden. Het geeft gelegenheid tot nadenken. Een stilte kan ook laten zien dat u serieus geluisterd heeft, dat u meevoelt met de ander, zo dat u er stil van wordt.

Stilte kan ook aangeven dat u op dit moment samen bent uitgepraat; dus een sein tot overgang naar een ander onderwerp of een sein tot vertrek.

i. Lichaamstaal: de toon waarop iemand iets zegt, de manier waarop iemand in haar stoel zit, het bewegen van handen (trillen of gebalde vuisten), de uitdrukking van de ogen - het kan u attent maken op gevoelens. U kunt in uw reactie dit aspect ook betrekken. Bijvoorbeeld: 'Door de manier waarop u dit vertelt, krijg ik de indruk dat...'

j. Wanneer verhalen van vroeger aan de orde komen, kunnen die niet alleen bedoeld zijn als een verslag van wat eens gebeurd is, maar vooral ook mededeling zijn van de betekenis die dat verhaal nu nog voor iemand heeft.

k. Het kan ook zijn dat iemand allerlei verhalen vertelt die geen actuele betekenis hebben, maar die fungeren als het uit de weg gaan van een meer persoonlijk gesprek.

Misschien is het mogelijk dit te doorbreken door te vragen: 'Wat wilt u mij met deze verhalen zeggen?'

l. Soms voelen mensen zich bezwaard dat zij u een nare geschiedenis, of hun zorgen hebben verteld. Zij vinden dat zij u daarmee eigenlijk belast hebben. Het is dan goed om de bezochte te bedanken voor wat hij u heeft toevertrouwd. Dat geldt ook wanneer zij hun 'belasting' niet aangeven. De ander heeft veel van zichzelf gegeven! Vertrouwen krijgen is een geschenk ontvangen.

m. Mensen kunnen - soms door opgelopen teleurstelling en negatieve reacties - hun redenen hebben zich wat terughoudend op te stellen. U kunt niet verwachten, ook al stelt u zich open op, dat de ander het achterste van zijn tong laat zien. Men kan er ook voor kiezen iets voor zichzelf te houden. Mensen kunnen daarvoor (tijdelijk) hun redenen hebben.

9. Wat het gesprek kan bevorderen

- a. De openheid in een gesprek kan bevorderd worden wanneer u ook iets van uzelf laat zien. Laat merken wat het verhaal van de ander u doet! Wees niet alleen luisterpaal maar geef ook een reactie op wat de ander u vertelt. De ander wil u ontmoeten als mens van vlees en bloed. Het gaat om een ontmoeting in wederkerigheid.
- b. Wanneer u in de ik-stijl spreekt (niet: men, we, je), wordt het gesprek persoonlijker. U laat zichzelf daarmee beter kennen. Het gesprek wordt zo ook uitnodigender voor de ander.
- c. Het is belangrijk om authentiek te zijn. Klopt wat u zegt en doet, met wat u vindt en voelt? Is dat aan u te merken?
- d. Wanneer u in het hier-en-nu spreekt (in de tegenwoordige tijd en actuele betekenis), vergroot dat de betrokkenheid tussen gesprekspartners. Het spreken in het daar-en-toen schept afstand en maakt het blijven luisteren moeilijk.

Als helper moet je jezelf ook het genot gunnen dat daardoor jouw leven dieper wordt, dat je ook leerling bent en blijft van wie je helpt.

J.Peters

- e. Je kunt op een cognitieve/informatieve en op een emotioneel niveau met elkaar in gesprek zijn. Meestal wisselen deze niveaus elkaar af. In de volgende vragen wordt het verschil duidelijk.

Cognitief/informatief: 'Hoe lang bent u al ziek? Wanneer is dat gebeurd? Hoeveel mensen waren er toen? Was u toen getrouwd?'

Emotioneel niveau: 'Hoe heeft u uw ziekenhuisopname ervaren? Wat betekende die gebeurtenis voor u? Voelde u zich gesteund door de aanwezigheid van die mensen?' Een gesprek op emotioneel niveau schept verbondenheid en vergroot de persoonlijke betrokkenheid.

f. Bij allerlei maatschappelijke problemen die mensen persoonlijk treffen - bijvoorbeeld werkeloosheid, financiële en materiële gevolgen van echtscheiding, bijstand, te werk gesteld worden in een sociale werkplaats - moet de maatschappelijke context ter sprake komen. Indien mogelijk moet daaraan ook wat worden gedaan, eventueel door iemand te verwijzen naar een deskundige. Problemen die als persoonlijk worden ervaren, kunnen een maatschappelijke oorzaak hebben. Wanneer daarvoor aandacht bestaat, wordt mensen recht gedaan. Dat werkt ondersteunend, bemoedigend en troostend.

g. Alles is een momentopname en deel van het geheel. Bijvoorbeeld: zie een weduwnaar, een gescheiden vrouw, een gehandicapte, een werkloze niet alleen als mens met een probleem, die verkeert in een bepaalde situatie, maar zie ook de andere aspecten van zijn/haar menszijn. Spreek iedereen aan op zijn hele (totale) menszijn, niet op één aspect van zijn bestaan. Een mens is meer, veel meer dan een werkloze, een blinde, een bijstandsmoeder, enz.

h. Wanneer u als huisbezoeker merkt dat tijdens het gesprek uw aandacht verslapt omdat u moe bent, of in gedachten bezig bent met andere dingen, dan kunt u dit het beste gewoon aangeven. U geeft de reden erbij aan, opdat voorkomen wordt dat de bezochte ten onrechte denkt dat het aan hem ligt. Het is geen schande uw eigen begrensdeheid aan te geven. Het is namelijk jammer als halverwege het gesprek de ander merkt dat u niet meer luistert, niet meer betrokken bent. Dat schaadt ook het vertrouwen.

i. Eigen emoties en eigen grenzen: het kan eng zijn om te luisteren, bijvoorbeeld naar het verdriet, de woede van een ander. Dat kan u bij uw eigen (weggestopte) pijn of boosheid brengen. Bijvoorbeeld bij situaties van depressie, dreigende zelfmoord, de geboorte van een gehandicapt kind, een conflict met collega's en een bezoek aan iemand die dement is. Respecteer uw eigen grenzen, dit kunt u ook aangeven. Misschien kan een collega deze situatie op een bepaald moment beter aan dan u. Doe daar dan rustig een beroep op.

j. U hoeft niet alles te weten en u hoeft niet overal van op de hoogte zijn. Als u iets niet weet, kunt u toezeggen dat u er naar zult informeren. Voor andere zaken verwijst u naar de predikante, naar een diaken, naar een gemeentelid, naar een leerhuis, een bijbel- of gespreksgroep. Of u verwijst naar gemeentelijke voorzieningen als maatschappelijk werk, gezinsverzorging, dagopvang, e.d.

k. Soms verloopt een huisbezoek erg moeizaam. Wat u ook probeert, het gesprek wil niet lukken, het contact komt niet tot stand. Veel factoren kunnen een rol spelen. Het kan zijn dat zo'n situatie u onzeker maakt, of dat u denkt: ik ben ook niet geschikt voor dit werk. Het beste is uw gevoel uit te spreken, de spanning te benoemen.

In de eerste plaats lucht dit uzelf op, maar het nodigt de ander ook uit om te reageren. Dit schept een nieuwe kans voor een meer open en ontspannen gesprek. Het is de moeite van het proberen waard, al is een 'verbetering' van de situatie nooit te garanderen. Het kan ook van betekenis zijn dat u zo'n ontmoeting doorspreekt met een collega-huisbezoeker of de predikante, die met u kan proberen na te gaan wat er wellicht niet goed ging in het gesprek. Van belang is hierbij dat de situatie wordt besproken zonder namen te noemen. Eventueel wordt 'gedeelde geheimhouding' afgesproken. Uw moeite en teleurstelling verdienen serieuze aandacht zodat u beter kunt functioneren.

10. Valkuilen in het gesprek

a. U bent er niet om de eigen verantwoordelijkheid van de ander over te nemen of haar problemen op te lossen. U bent er wel om de ander serieus te nemen, te bevestigen, te steunen en te stimuleren eigen gaven, kracht en mogelijkheden in te zetten.

b. Een 'verborgen agenda': wanneer u uit bent op bijvoorbeeld een 'diepgaand geestelijk gesprek', of u wilt de ander op een gespreksgroep krijgen, maar de ander weet dat niet omdat u het niet openlijk bespreekt, dan is er grote kans dat het gesprek niet goed gaat. U mag aangeven wat u zelf graag zou willen, wat uw verwachting is. Vervolgens geeft u de ander gelegenheid daarop te reageren. Zo voorkomt u 'kortsluiting'.

c. Bij wat mensen u vertellen, is het van belang om onderscheid te maken tussen ervaringen en mening of oordeel. Natuurlijk zijn deze vaak met elkaar verweven. Het gaat erom dat u de ervaring in elk geval voluit serieus neemt, zonder dat u een 'evenwichtig verhaal' van iemand verwacht. Iemand vertelt bijvoorbeeld van zijn grote moeite met zijn claimende moeder en haar egoïstisch gedrag ten opzichte van hem. Zo ervaart hij dat. Maar u reageert met: 'Uw moeder heeft toch ook wel aardige eigenschappen?' De ander wil zijn pijn, moeite en verdriet met u delen; het is niet zijn bedoeling zijn moeder zwart te maken (ook al vreest hij zelf soms wel dat hij dit doet) of een eenzijdig beeld van haar te geven. Haar claimende gedrag zit hem op dit moment hoog, en dat is nu aan de orde. In een later stadium kunnen andere dingen naar voren komen.

d. Vermijd discussies in het pastorale gesprek. Voorzover meningsverschillen aan de orde zijn, probeert u een open sfeer te creëren waarin u samen met de ander kunt groeien in inzicht en wederzijds begrip. U kunt bijvoorbeeld vragen: 'Kunt u mij vertellen hoe u tot die mening, die visie bent gekomen?' Daardoor wordt ruimte gegeven voor het ontdekken en uitspreken van verschillen. Het uitspreken en erkennen van verschillen is niet schadelijk voor de relatie.

e. Een andere mening of inzicht hoeft u niet op te vatten als kritiek op uw eigen visie. U hoeft zich niet aangevallen te voelen en dus ook niet in de verdediging te gaan of te trachten de ander te overtuigen. De ander is de

ander. Het kan juist boeiend zijn om een gesprek te krijgen over de achtergronden, motivatie en emoties bij meningen die worden uitgesproken. (Mocht het zo zijn dat de mening van een ander wél bedoeld is als kritiek op u, dan valt dit niet onder 'valkuilen', maar hoort het thuis bij hoofdstuk 12 'Omgaan met kritiek'.)

f. Probeer te voorkomen dat u 'vragen' stelt waarin u een eigen mening of oordeel verpakt. Bijvoorbeeld: 'Miste u toen het gebed niet?'; 'Denkt u dat u er beter van wordt door niet meer naar de kerk te gaan?' Als u een zin begint met 'Maar...', of: 'Vindt u dan ook niet dat...' is de kans groot dat u meer met uw eigen gedachten bezig bent, dan dat u gericht bent op de ander.

g. Wees voorzichtig met opmerkingen als: 'O, ik ken dat gevoel...', 'Ik begrijp wat u bedoelt', 'Ik kan me dat voorstellen'. Er bestaat het risico dat u uw eigen ervaring direct aan die van de ander koppelt. Daardoor loopt u weg van het verhaal van de bezochte. De situatie van de ene mens is nooit gelijk aan die van de ander.

*Helpers zien donkere plekken, die best
wat licht kunnen gebruiken.*

J.Peters

h. Met opmerkingen als 'Och, dat is toch niet zo erg...' bagatelliseren we het probleem van een ander en wordt voorbijgegaan aan diens gevoel. Ook is er het risico van veralgemeniseren, bijvoorbeeld: 'Daar hebben veel mensen last van...' of: 'Dat komt zo vaak voor...' Daarmee wordt voorbijgegaan aan de persoonlijke beleving van de ander. Als iets iemand hoog zit, wordt hij er niet mee geholpen wanneer zijn probleem vergeleken wordt met dat van anderen. Soms kan het wél goed zijn een situatie te relativiseren, wanneer iemand bijvoorbeeld denkt dat hij de enige is met een bepaald probleem. Maar dan is dat niet een verkleinen van zijn probleem ten opzichte van dat van

anderen, maar een naast elkaar plaatsen van overeenkomstige situaties om iemands gedachte en gevoel van alleen staan te doorbreken.

i. Doorbreek het verhaal van iemand die zijn verhaal doet niet met eigen ervaringen. Laat het verhaal van de ander van de ánder zijn en blijven. Het mag niet afgepakt worden om uw eigen verhaal ervan te maken. Wel kunt u, als u denkt dat dat van betekenis is voor de ander, uw eigen associaties, ervaringen er naast zetten. Soms wordt u dit ook gevraagd.

j. Probeer te voorkomen dat eigen ervaringen en (voor)oordelen overgeplaatst worden op de situatie van de ander. Eigen ervaring kan ook niet als norm gelden voor een ander.

Bijvoorbeeld: 'Toen ik werkeloos werd, ben ik veel gaan sporten. Dat zou voor u ook goed zijn.' Of: 'Toen ik weduwe werd, heb ik veel gehad aan het boek... Dat moet u beslist ook lezen.' Ieder mens gaat zijn eigen weg. Help elkaar bij het vinden van die weg.

k. Het kan gebeuren dat u merkt dat iemand een te groot beroep op u doet en de neiging heeft u te claimen. Dan zult u het gesprek en het aantal bezoeken moeten beperken en meer structuur moeten geven aan het contact.

Signalen kunnen zijn: de ander stelt zich te afhankelijk van u op, belt u dikwijls en op ongerieflijke momenten op, of het gesprek wordt eindeloos gerekt doordat er steeds nieuwe problemen op tafel gelegd worden. Ook kan het zijn dat iemand zich, al of niet uitgesproken, opstelt als slachtoffer bij wie u niet weg mag gaan. Dergelijk gedrag geeft dikwijls iets aan van ervaringen uit zijn/haar levensgeschiedenis. Misschien kunt u die op het spoor komen en daarover in gesprek komen.

Pas wanneer de ander mij als broeder of zuster heeft ervaren, kunnen wij samen over de Vader spreken.

11. Schriftlezing en gebed

a. Er zijn kerkelijke gemeenten waar tijdens het huisbezoek vanzelfsprekend uit de bijbel wordt gelezen en wordt gebeden. Zowel de ouderlingen als de bezochten zijn hiermee vertrouwd. Veel ouderlingen van nu kennen deze traditie nog vanuit hun jeugd. Maar wanneer vaste vormen en gewoontes wegvallen en er geen nieuwe afspraken worden gemaakt, bestaat de neiging dat ieder 'doet wat goed is in eigen ogen'. Dit brengt allerlei onzekerheden met zich mee. Vandaar dat veel ouderlingen met de vraag zitten: moet er op het huisbezoek ook uit de bijbel worden gelezen? Moet ik ook bidden?

b. In de gestelde vragen komt meestal het woord 'moeten' voor. Velen ervaren bij de gedachte aan schriftlezing en gebed aarzeling en schroom. In de praktijk van het huisbezoek blijkt men er moeilijk toe te komen. De verlegenheid heeft ook alles te maken met een veranderde visie op pastoraat en op de rol van de huisbezoek(st)er. Daarnaast vindt in het persoonlijk leven van veel mensen schriftlezing en gebed minder vanzelfsprekend plaats, en gebeurt het minder regelmatig dan vroeger. Tegelijk biedt deze verandering van opvatting en gewoontes nieuwe en unieke kansen, die de relatie kunnen verdiepen!

c. Hoewel schriftlezing en gebed niet vanzelfsprekend zijn, kunnen het heel waardevolle elementen zijn in het pastorale contact. Het vraagt zorg en fijngevoeligheid om hier goed mee om te gaan. Van groot belang is dat het aansluit op het contact dat u heeft met elkaar en de sfeer waarin het gesprek gevoerd wordt. Daarnaast kan het afhangen van het verwachtingspatroon van de bezochte. Bijvoorbeeld: (oudere) mensen die alleen zijn komen te staan, missen soms dat er hardop wordt (voor)gelezen en hardop wordt gebeden.

In ieder geval is het van betekenis dat de bezochte ermee instemt. U kunt vragen: 'Stelt u het op prijs dat wij dit gesprek met een gebed beëindigen?' Of: 'Wat vindt u ervan wanneer ik een bijbelgedeelte met u lees?' De manier waarop u de vraag stelt, moet ruimte en tijd (!) bieden aan de ander om een eerlijk antwoord te geven. Dus niet: 'U vindt het zeker wel goed dat ik dit gesprek met gebed beëindig.'

Mocht u enige aarzeling, onverschilligheid of irritatie merken, dan moet u daarover eerst met elkaar spreken.

d. Welk bijbelgedeelte? Wanneer u met elkaar overeenkomt om te bidden en/of te lezen, dan kunt u aan de bezochte vragen of zij een bepaald bijbelgedeelte zou willen noemen.

Wanneer u zelf de keuze van een bijbelgedeelte maakt, is het goed om aan te geven waarom u dit gedeelte kiest. U kunt bijvoorbeeld vertellen wat het voor uzelf betekent.

e. In plaats van een bijbelgedeelte kunt u ook kiezen voor een meditatie, een overdenking uit een (bijbels) dagboek, een gedicht of een lied.

f. Wat betreft het gebed kunt u beiden aangeven waarvoor u wilt bidden en/of welke punten uit het gesprek u aan God wilt voorleggen. Ook kunt u voorstellen dat ieder een eigen deel van het gebed uitspreekt.

g. Als u merkt of weet dat de ander graag wil dat er gebeden wordt, maar zelf voelt u veel schroom, dan kunt u dit ook aangeven: 'Eigenlijk vind ik het heel moeilijk om te bidden.' De kans is groot dat de ander u helpt uw schroom te overwinnen en dat u samen tot een gebed komt.

*Doe nooit iets alleen voor anderen,
doe het altijd met anderen.*

J.Peters

12. Omgaan met kritiek

a. Klachten en kritiek moeten serieus worden genomen. U kunt vragen waarom iemand boos of teleurgesteld is of zich gekwetst voelt. Het uitspreken ervan kan ruimte geven, waardoor men weer verder kan. Het is goed te laten merken dat u de klacht gehoord heeft en dat u ingaat op de gevoelens die meespelen. U kunt ook samen nagaan of er iets aan te doen is. Het mogen uitspreken van negatieve ervaringen kan mensen helpen weer in balans te komen. Ook blijkt vaak dat daarna andere, meer positieve punten naar voren komen.

Luisteren heeft te maken met liefde voor mensen

C.H. Lindijer

b. Wanneer u vindt dat er sprake is van onjuiste kritiek, blijft het van belang dat mensen dit mogen uitspreken en daarvoor ook erkenning krijgen. Tegelijk gaat het erom dat u naast een gesprek over de inhoud van de kritiek samen bespreekt: wie is degene die kritiek heeft en (welke verhouding is er tot) degene die de kritiek betreft? Als bezoeker mag u ook uzelf inbrengen als 'een tegenover' en reageren met bijvoorbeeld: 'Dit zie ik wat anders ...!'

c. Wanneer u kleine en kleinzielige kritiek tegenkomt, is het beter daar niet al te zeer op in te gaan. Bijvoorbeeld dat de koster iets niet correct gedaan heeft, of opmerkingen over schoonheidsfoutjes in de liturgie.

d. Het is goed om een ander of een groep (een gemeentelid, een ambtsdrager, de predikant, de kerkenraad of een gespreksgroep) die ter sprake komt en op wie kritiek wordt ge(sp)uit, niet bij voorbaat af te vallen of te verdedigen. Wij horen immers maar één kant van het verhaal. Wel is het van belang dat u de gevoelens hoort en ze erkent.

e. Als iemand u elke keer begroet met: 'Wat is het lang geleden dat u me kwam opzoeken...!', dan kan het zijn dat u zich geïrriteerd voelt. U bent misschien geneigd in de verdediging te gaan, maar de ervaring leert dat dat niet helpt.

U kunt proberen om in te gaan op het gevoel van de bezochte: 'U voelt zich wat in de steek gelaten (door mij)...?' Met een erkenning van het gevoel (van eenzaamheid, afwijzing) dat iemand heeft, doet u de ander recht. Dat kan de sfeer ontspannen. Ook als u denkt of zeker weet dat hij veel bezoek krijgt, zal dit feit zijn gevoel niet zomaar veranderen. Feiten en gevoelens liggen in zo'n situatie vaak niet in elkaars verlengde. Zijn gevoel van in de steek gelaten worden heeft waarschijnlijk een diepe achtergrond; het wordt soms vertaald in een verwijt, maar dat hoeft niet u te gelden.

f. Bij kritiek en conflicten: is er een contact, een ontmoeting tussen de partijen gewenst of nodig, waarin men zich naar elkaar toe kan uitspreken? Wat leidt naar een mogelijkheid tot herstel van relaties, tot verzoening? Misschien is het nodig dat dit onder deskundige leiding gebeurt.

13. Afronding van het gesprek

a. Aan het einde van een gesprek kunt u vragen of de ander nog iets wil zeggen of opmerken. Geef aan dat u beschikbaar/aanspreekbaar bent en blijft voor vragen, opmerkingen, assistentie, medewerking. Als de bezochte die nog niet had, kunt u uw naam, adres en telefoonnummer achterlaten.

b. Doe nooit toezeggingen die u niet kunt nakomen. Laat u zich daartoe ook niet verleiden, van hoe goede wil u ook bent. Soms kunt u zo met iemand begaan zijn, dat u zegt: 'Ik kom elke twee weken bij u'. Het is altijd moeilijk de gevolgen te overzien en uw belofte waar te maken. Dat roept teleurstelling op bij de ander en misschien wel frustratie voor uzelf.

c. Mocht u zich door iemand geclaimd voelen om hem vaak te bezoeken, geef dan aan dat u zijn behoefte verstaat en vertel wat binnen uw mogelijkheden ligt en wat u zelf zou willen.

d. Zeg nooit iets toe waarvoor medewerking van anderen nodig is, zonder hen geraadpleegd te hebben.

e. Na een zeer vertrouwelijk, intiem gesprek kunt u de ander bedanken voor het vertrouwen dat hij u geeft en laten merken wat het gesprek u heeft gedaan. Het kan van belang zijn om een dag later nog eens op te bellen of langs te gaan om de sfeer van vertrouwdheid met elkaar te bevestigen. U kunt bijvoorbeeld zeggen: 'Wat u me gisteren vertelde, heeft diepe indruk op mij gemaakt. Het doet me goed dat u dit met mij wilde delen.'

Zo'n reactie van uw kant kan nodig zijn om te voorkomen dat de ander achteraf spijt krijgt dat hij zoveel verteld heeft. Dan bestaat de kans dat hij u gaat mijden, zich afstandelijk opstelt, of bij de volgende ontmoeting zegt dat 'alles nu prima gaat'.

Het is in de regel niet gewenst dat u in een later stadium uit u zelf terug komt op zo'n intiem gesprek. Beschouw het als een geheim waarin u heeft mogen delen. Menigeen wil liever niet herinnerd worden aan zulke 'tedere' momenten.

f. Het is goed wanneer u aan het einde van een gesprek aangeeft hoe u zelf dit gesprek hebt ervaren. U kunt ook vragen hoe het voor de ander is. Bedank voor de gastvrijheid en de openheid, wanneer u die hebt ervaren.

g. Deurknopgesprekken: het kan gebeuren dat iemand bij het afscheid, als u al met de hand aan de deurknop staat, ineens met een verhaal komt dat hem hoog zit. Vaak is de sfeer dan zeer vertrouwelijk. U bent misschien geneigd dit moment te benutten... Het is goed om éven naar dat verhaal te luisteren. Vervolgens kunt u aangeven dat u bereid bent er later verder over te spreken en u stelt voor om een afspraak te maken. Indien de partner in de kamer achterblijft, is het raadzaam om het deurknopgesprek zéér kort te houden. Het zou hem/haar een gevoel kunnen geven van buitengesloten te zijn.

*Alleen met je hart krijg je kijk op iemand.
Het wezenlijke is voor de ogen onzichtbaar.*

A. de St. Exupéry

14. Vormen van contact naast het huisbezoek

Het pastoraal bezoekwerk vindt meestal plaats in de vorm van gesprekken. Maar daarnaast zijn er ook andere mogelijkheden om het pastorale contact vorm te geven. Afhankelijk van de persoon van de bezochte en van wat u zelf graag doet, zijn er een aantal mogelijkheden:

- Af en toe opbellen en informeren hoe het gaat.
- Een kaartje of brief schrijven, al of niet voor een bepaalde gelegenheid.
- Iemand een tekening, afbeelding (illustratie), gedicht, lied of gebed of een andere tekst sturen en daarbij aangeven waarom u dit geeft. Zeg daarbij iets van uzelf.
- Voor iemand bidden. Soms kunt u dit de ander ook laten weten.
- Kaars branden voor iemand op bepaalde, voor hem belangrijke momenten. U kunt de ander laten weten wat u hiermee wilt zeggen. Bijvoorbeeld: 'Ik draag je op in de aandacht van God.'
- Een eind wandelen of fietsen met iemand. Soms is dit - omdat je elkaar dan niet aankijkt en omdat de aanwezigheid van de natuur, de omgeving veel beter stiltes toelaat - uitnodigend voor mensen om iets vertrouwelijk met u te bespreken.
- Samen iets doen: een klus, een spel, hetzelfde boek lezen en erover praten.
- Samen uitgaan naar een tentoonstelling of een concert.
- Iemand voorlezen uit de Bijbel of een ander geliefd boek.
- Samen met iemand zingen.

15. Terugblik op een bezoek

a. Het is van belang dat u na een huisbezoek voor uzelf enkele notities maakt van wat er ter sprake is gekomen en hoe u het gesprek hebt ervaren. Bij volgende bezoeken kunt u daarmee rekening houden.

b. Na een huisbezoek denkt u er wellicht ook nog een poosje over na. Het kan zijn dat u zich dan realiseert dat u bepaalde 'schoonheidsfoutjes' heeft gemaakt.

Bijvoorbeeld: u heeft het verhaal van de ander niet uitgeluisterd, maar ging in de verdediging. Of u voelde zich geïrriteerd en ging in de aanval. Of u werd zo voor het blok gezet dat u niet meer kon luisteren... Kortom: u houdt er een onprettig gevoel aan over.

U kunt dan de neiging hebben om u voorlopig van zo'n contact te distantiëren. Toch zou het jammer zijn als deze 'verwijdering' langere tijd blijft bestaan. De drempel om erop terug te komen, wordt meestal hoger en de kans op uitstel groter. Daarom is het beter dat u zo vlug mogelijk opnieuw (telefonisch) contact opneemt en aangeeft waar u achteraf last van heeft en wat u beter anders had kunnen doen. Er kan ook reden zijn om uw excuses aan te bieden. Onafhankelijk van de reactie van de ander heeft dit voor uzelf betekenis: u doet de ander recht en u kunt haar weer recht in de ogen zien. Natuurlijk is het fijn als de ander de betekenis erkent van wat u zegt en bijvoorbeeld uw excuses aanvaardt. En voorzover zij zelf een negatieve bijdrage in het gesprek had, dit ook zegt.

c. Het is, ondanks alle zorgvuldigheid die u in acht neemt bij de voorbereiding van het huisbezoek en tijdens het gesprek, mogelijk dat er onzekerheid, onvoldaanheid, op bepaalde punten bij u achterblijft. Dit is niet te vermijden. Het hoort bij het leven. Een Joods gezegde kan ons bemoedigen:

Iedere daad die met een zuivere intentie geschiedt heeft waarde, ongeacht het resultaat

16. Rapportage en overdracht

a. Geheimhouding van wat u vertrouwelijk is meegedeeld, dient voorop te staan. Verder is er de vraag: is het gewenst dat iets wordt gerapporteerd? Met de bezochte kan worden afgesproken wat u zult doorgeven; dan moet dat ook gebeuren.

b. Wanneer er hulpvragen of geldzaken aan de orde komen, kunt u vragen of u die mag doorgeven aan de diaken of kerkvoogd. Handel nooit buiten de in- of toestemming van de betrokkene om.

c. In de kerkenraad of een pastorale werkgroep kan in de regel worden gerapporteerd wie u hebt bezocht en welke punten u, volgens afspraak met de bezochten, wilt doorgeven.

d. Bij overdracht van uw adressen naar uw opvolg(st)er: mocht de bezochte u in de loop der tijd bepaalde dingen hebben toevertrouwd waarvan u denkt dat het goed is dat uw opvolg(st)er hiermee bekend is, dan moet dit eerst met de bezochte worden besproken. Zij beslist daarover. Het kan zijn dat bepaalde informatie ook op de kaart wordt gezet. Wanneer de bezochte niet wil dat die informatie doorgegeven wordt, dan moet dit natuurlijk gerespecteerd worden.

Zolang we elkaar kunnen aanzien in liefde en vertrouwen is er geen reden om te zeggen dat we niets voor elkaar kunnen betekenen.

W. ter Horst

17. Toerusting en begeleiding

a. Elkaar begeleiden is van groot belang. Dat kan in een wijk- of sectieteam of in een pastorale werkgroep. Daarnaast kan het zijn dat een predikante of pastoraal werker u begeleidt. In de begeleiding kunnen ervaringen worden besproken om eigen functioneren te verbeteren. Ook kan eens worden doorgepraat over moeilijke vragen waarop u bent gestuit. Hierbij is het van belang dat er geen namen van de bezochten worden genoemd en de kans uitgesloten is dat een bezochte uit een verhaal herkend kan worden. Van 'gedeelde geheimhouding' kan in deze situatie geen sprake zijn.

b. Speciale toerusting kan plaatsvinden door deel te nemen aan bestaande cursussen op plaatselijk of regionaal niveau. Het beste is wanneer cursussen ter plaatse worden gegeven aan het hele team van ouderlingen en pastorale medewerk(st)ers. Zie voor het aanbod www.pkn.nl/pcte.

