



BEZOEKMEDEWERKERS EN 'DE DIACONALE ANTENNE'

1. Het karakter van kerkelijk bezoekwerk door ambtsdragers en (andere) vrijwilligers:
 - vrijwilligers: verschil in achtergrond, in visie, in mogelijkheden, incasseringsvermogen
 - bezoekwerk bij: ouderen, bij zieken, bij eenzame mensen, sociaal vaardige en sociaal beperkte mensen
 - bezoekwerk: rondbrengen van info, even praatje maken, kopje koffie/thee, gezelligheid brengen, halen, kerk vertegenwoordigend
 - privacy van mensen bewakend: niet praten over... toestemming vragen om...
 - vertrouwen: kan groeien in het normale contact waarin u betrouwbaar blijkt, privacy niet schendt (ook niet over anderen 'praat'), meedenkt maar niet vóór de ander denkt.
 - signalen op te vangen: voor wie er oog en oor voor heeft...

2. Om wat voor signalen gaat het:
 - pastoraal, diaconaal (materieel, sociaal)
 - vaak verborgen: karakter van een antenne is dat ze in staat is signalen op te vangen en dat ze goed gericht staat, daarnaast moet de knop op 'aan' staan om de verbinding te kunnen maken en iets te kunnen horen (radio, mobiele telefoon) en zien (televisie, webcam). En extra: je kunt maar één zender tegelijk ontvangen. Meer ruimte is er niet. Soms storing, soms het signaal niet gemakkelijk op te vangen, vraagt inzet en bereidheid om te willen opvangen...
 - bereidheid, inzet, capaciteiten, dúrf: 'maar we zijn geen ouderling, geen diaken, etc...', zie ook 'richtlijnen voor een pastoraal-diaconaal gesprek'
 - Jullie zijn mee de ogen en oren van de diaconie...: jullie, als gemeenteleden die gemeenteleden (en misschien ook anderen) thuis bezoeken
 - Samen handen en voeten geven aan (diaconale) gemeente zijn, het er zijn voor die ander, het samen vieren dat je er voor elkaar mag zijn (wederkerigheid)
 - Wat hebben de diakenen, wat heeft de gemeente in huis? HIEROVER IS BASALE KENNIS NODIG, of moet je weten waar je de kennis kunt halen!

3. Pas op voor te snelle inkleuring van 'plaatjes':
 - waarnemen een kunst, interpreteren een kunde
 - niet bagatelliseren, moraliseren, generaliseren of meteen denken aan lossingen
 - niet doen en spreken, maar...kijken, luisteren, en gaandeweg begrijpen
 - naast de ander staan, luisterend oor, een eindje samen op weg gaan
 - als de ander het wil...

4. Leidraad kán zijn...
 - bij wie zoekt uzelf steun als u in een vergelijkbare positie zou verkeren?
 - hoe zou uzelf benaderd willen worden als u in een vergelijkbare positie zou verkeren?
 - wat irriteert uzelf in de benadering van anderen als u tegen iets oploopt?
 - wat heeft uzelf van de ander nodig in zo'n situatie?
 - maar... pas op om wie u bent, op de ander te 'projecteren' (mensen zijn 'uniek')

5. Voorbeelden van zaken die u al gaande kunt ontdekken:

- behoefte aan steun bij het invullen van formulieren (waaronder subsidieaanvragen)
- problemen rond thuiszorg: wachtlijsten, eigen bijdragen, onduidelijke regelingen
- problemen met tuinonderhoud terwijl er geen vrijwillig familielid of geld voor een betaalde tuinman is
- psychische, sociale en/of emotionele druk door bijv. het samenleven met een zieke of dementerende partner (of het hebben van een kind met een verstandelijke beperking)
- sociaal isolement, vereenzaming, bijv. door moeite om de ander 'gunsten' te vragen of door het wegvallen van betrokkenheid bij vrijwilligerswerk in kerk en/of samenleving
- problemen bij ziekenhuisopname van een kind of partner omdat er tijdens het bezoek geen oppas is voor de jonge kinderen thuis
- dreigende afsluiting van gas- of elektra op grond van financiële problemen
- huiselijk geweld: mishandeling, seksueel misbruik, ouderen en geweld
- afhankelijkheidsproblemen: niet durven reageren omdat...
- verslavingsproblematiek: alcohol, drugs, medicijnen, werk, gokken
- werkloosheidsproblematiek (schaamte, financiële problemen)
- buren- en familieruzies die de persoon in kwestie dwars zitten
- ziekte, slapeloosheid, angst voor het ouder worden, ziekte, dood of dementie
- geloofsvragen en vragen op sociaal en materieel terrein, samenhangend met...
- slechte contacten met de kinderen (behoefte aan...)
- dat deze oudere de techniek niet meer kan bijbenen en zich 'er naast' voelt staan: bijv. bij het pinnen, de bediening van apparaten, het begrip voor internet (www....)
- ouderendiscriminatie (dat weet jij toch niet, object van zorg, betutteld worden, niet meer geïnformeerd worden, etc.)

5. Taak van u als bezoekmedewerkers...

- allereerst dat **LUISTEREN** en kijken, dat waarnemen en aandachtig en begrijpend aanwezig zijn
- misschien ook het bevragen, het doorvragen, het de ander helpen om zijn of haar vragen of problemen helderder te krijgen en/of taboe's rond gespreksonderwerpen weg te nemen
- gaandeweg mogelijk ook het daadwerkelijk helpen van die ander, door iets samen te doen, door intermediair te zijn, door te verwijzen met toestemming van...
- trouw te zijn, de privacy van de ander te respecteren en vertrouwen niet te schenden
- mens voor die andere mens te zijn...

6. Bij wie vindt u steun?

- stelregel is dat u niet met andere mensen praat over wat u wordt toevertrouwd zonder toestemming van die ander
- houdt het u wakker? Kies dan met zorg wie u in vertrouwen neemt, probeer daarbij de privacy van de ander in acht te nemen en de vertrouwensbasis niet te schenden
- gebed, er niet alleen voor staan, er is iemand die met u meetrekt...

Richtlijnen voor een pastoraal-diaconaal of diaconaal-pastoraal gesprek

1. **Luister en laat merken dat u luistert.** Probeer u te verplaatsen in de situatie van de ander. Luister zoals u zelf zou willen dat de ander naar ú zou luisteren wan-neer u in een vergelijkbare situatie zou verkeren.
2. **Stel vragen niet als kruisverhoor**, maar laat merken dat u probeert te begrijpen wat de ander onder woorden probeert te brengen. Herhaal evt. in vragende zin wat de ander zegt: 'Ik begrijp dat...' of vat samen hoe wat gezegd wordt op u overkomt: 'Ik merk dat...'
Laat daarbij ruimte voor de ander om wat u zegt te bevestigen of ontkennen.
3. **Stel zoveel mogelijk open en niet-suggestieve vragen.**
4. **Heb oog voor non-verbale signalen:** een glimlach, een knikje, het wegdrukken van tranen. Maar ook voor de houding: is deze open of gesloten? Afwerend of uitnodigend?
5. **Het is belangrijk dat de ander zich vertrouwd bij u voelt**, dat er onderling een vertrouwensrelatie groeit. Daarvoor is van essentieel belang dat u ook **betrouwbaar** voor die ander bent. Dat **in vertrouwen vertelde informatie** zonder toestemming ook niet verder gaat. Bescherming van de privacy en geheim-houding schept ruimte voor contact.
6. **Echte ontmoeting** vindt plaats als u ook bereid bent iets van uzelf te laten zien. Onmacht of 'het ook niet weten' mag gerust benoemd worden. U hoeft op alles geen antwoord te weten, van belang is de bereidheid en instelling om naast die ander te staan en misschien al tastend en zoekend samen een (uit)weg te vinden of nadere stappen te bepalen.
7. **Laat eigen (voor)oordelen geen rol meespelen.** Probeer vóór het contact hier-van al afstand te nemen. Het maakt het eenvoudiger om naar de ander te luisteren als u open staat voor wat hij of zij beleeft, wat hij of zij misschien als probleem ervaart, etc. En stel daarbij met name verhelderende vragen.
8. **Geef ruimte aan stiltes.** In de stilte kan iemand 'in de binnenkamer' en 'in de bovenkamer' hard aan het werk zijn! Teveel of te snel praten kan het gesprek volkomen doodslaan.
9. **De eerste stap is waarnemen: zien, horen, voelen...** Pas veel later komt de stap van het handelen. **Denk niet meteen aan een mogelijke oplossing.** Probeer eerst stil te staan in de ontmoeting. Door ruimte te geven aan de verheldering van een bepaald probleem, kan nog wel es blijken dat de oplossing van 'het probleem' op een heel ander vlak ligt dan u aanvankelijk dacht. Het aanreiken van te vroegtijdige oplossingen kan het uiten ook stoppen: emoties komen niet meer, de sprong naar het verstand is weer gemaakt. Menig verteller is dan 'uit het verhaal'.