

TAAKMODULE COMMUNICATIE



INTRODUCTIE

Communicatie is steeds belangrijker geworden in een gemeente. Deels omdat gemeenteleden informatie over de gemeente zelf en op hun tijd willen kunnen zoeken en vinden. Deels omdat de gemeente haar leden wil informeren en betrekken bij onderwerpen, activiteiten, gebedspunten en dergelijke.

Daarbij is het zoeken naar welke communicatiemiddelen het best passen en hoe ze in te vullen qua stijl, woord- en vormgeving, omvang, frequentie, et cetera.

In Basismodule A6 is al aandacht gegeven aan communicatie. In deze Taakmodule staan richtinggevende aandachtspunten voor oudsten die verantwoordelijk zijn voor communicatie. Voor sommige gemeenten is het een nieuw taakveld, anderen hebben een communicatieteam bestaand uit mensen voor tekst, film, vormgeving, ICT. Als oudste hoef je geen specialist te zijn, maar wel affiniteit hebben met communicatie. In deze module reiken we je denkkaders rond communicatie en hoofdlijnen waarop je teamleden kunt coachen.

Hoe zit het met de bijbel en communicatie? De bijbel is communicatie, van God naar mensen (en vice versa). Een verzameling boeken met diverse stijlen: van vragen tot voorbeelden, van proza tot profetieën, van gebeurtenissen tot gelijkenissen en van metaforen tot menselijke getuigenissen. En naast de Bijbel gebruikt God ook profeten, engelen, dromen en natuurverschijnselen (zoals de regenboog).



Inhoud

INTRODUCTIE.....	1
HOOFDSTUK 1: PLANMATIG COMMUNICEREN IN DE GEMEENTE.....	2
HOOFDSTUK 2: BASISPRINCIPES VAN COMMUNICEREN	8
HOOFDSTUK 3: COMMUNICATIE ALS HET SPANNEND WORDT	15
HOOFDSTUK 4: COMMUNICATIE NAAR BUITEN	19
HOOFDSTUK 5: COMMUNICATIE BIJ AFSCHIED NEMEN.....	21
HOOFDSTUK 6: COMMUNICATIEVORMEN	23

Leerdoelen: na deze taakmodule kun/weet je:

- Een aantal basale communicatie principes
- Een plan met prioriteiten helpen maken om communicatie op peil te brengen en houden
- De medeoudsten helpen in communicatie onderling en naar de gemeente



HOOFDSTUK 1: PLANMATIG COMMUNICEREN IN DE GEMEENTE



We leven in een wereld die volop communiceert. En de communicatieaanpak verandert voortdurend in vorm en aanpak. Als gemeente leven we in die wereld, we moeten dus in zekere zin meegaan in communicatievormen die gemeenteleden gewend zijn, prettig vinden en passen bij de inhoud. Een werkgroep of taakveld communicatie komt daarom steeds vaker voor in gemeenten.

De oude slogan *communiceren kun je leren* vraagt zelf al aanpassing, naar iets als *communiceren is blijven leren*.

Dus gaan we in dit blok aan de slag met de leercirkel die in Basismodule A blok 2 is uitgelegd.

Stap 1 Ervaren

Bekijk hoe drie gemeenten starten met communicatie op de homepage van hun website. Wat spreekt je aan en wat niet?

1 Ervaren

open staan

Gemeente A:

“We zijn een kerk; dit betekent dat we als groep christenen regelmatig bij elkaar komen om contact met God en elkaar te zoeken. We lezen samen de Bijbel, zingen, bidden en horen van elkaar hoe het gaat.

Dit doen we op veel verschillende manieren.

Bijvoorbeeld op [zondag in een kerkdienst](#), gehouden in de aula.

De kerk is daarnaast ook verdeeld in verschillende kleinere groepen: kinderwerk, jeugdwerk, mannen- en vrouwenwerk, en de senioren groep.”



Gemeente B:

“WELKOM BIJ ...

... is een jonge kerk die met vallen en opstaan leert wat het betekent dat God er is, van ons houdt en ons wil leren om -net als Jezus- op Zijn manier naar onszelf, naar anderen en naar deze wereld te kijken.

Kom eens naar onze kerkdienst op zondag: vanaf 10 uur in Je bent welkom!

Gemeente C:

“Gastvrij, dichtbij en krachtig in dagelijks geloof - zo willen wij Jezus Christus volgen. Iedere zondag om 10 uur dienst”.

Stap 2 Onderzoeken

Veel bronnen gaan over de grote valkuil bij communicatie dat het *zendergericht* is in plaats van *ontvanger gericht*. Het is logisch dat je eerst denkt aan wat jij wil overdragen of beter nog: wat je wilt dat de ander begrijpt of onthoudt. Daarna volgt de lastige stap om te bedenken hoe jouw informatie zo goed mogelijk begrepen wordt door de ander. Test jouw idee daarom bij een ander (gemeentelid). Als eigenaar van de informatie sla je soms een goede intro (bruggetje) over of ga je teveel in detail om je te verantwoorden.

2 Onderzoeken

gezaghebbende stem
van buiten

Dus: "De raad wil de gemeente informeren over Zoals beloofd leggen we nu meer uit over ... U zult als gemeente willen weten hoe het nu staat ... Hoe ver staat het nu met

Een tweede aandachtspunt is of de communicatie *exclusief* of *inclusief* is. Het is een keuze of je wilt dat bepaalde informatie alleen op gemeenteleden (exclusief) of ook op buitenstaanders (inclusief) gericht is.

In de Bijbel worden diverse vormen van communicatie gebruikt:

- Gesprekken - met ruimte voor vragen en interactie, zoals Nicodemus in Johannes 3 ervoer
- Toespraken – zoals de Bergrede, om een aantal zaken goed op een rij te zetten
- Gelijkenissen – Jezus maakte er veelvuldig gebruik van; ze nemen je mee in een combinatie van boodschap en beleving
- Voorwerpen – niet alleen gebruikt door profeten, maar ook
- Liederen – Elisabeth en Maria verwoordden de komst van Jezus en Zijn Koninkrijk
- Herhaling – Jezus sprak 3 maal over zijn lijden, sterven en opstanding



Mogelijk is er al een document over communicatie in de gemeente, een kort beleidsstuk met visie, doel, structuur en waarden en bijlagen voor details rond diverse vormen van communicatie: in de dienst, via website, gemeentenuws, et cetera. Het helpt alle betrokkenen dat zo'n document kaders biedt zowel over wie doet wat, huisstijl en kenmerken, bijvoorbeeld: vriendelijk, respectvol, meenemend, open voor vragen.

Stap 3 Reflecteren



Wat roepen de voorbeeldteksten van stap 1 en de inzichten van stap 2 bij je op? Dagen ze je uit en wil je er mee aan de slag in je eigen gemeente of ontmoedigen ze je omdat communicatie zo ingewikkeld is en je het nooit goed genoeg kan doen?

3 Reflecteren

stilstaan bij jezelf

Misschien roept het een verlangen op om meer te leren, van of met andere gemeenten in je regio.

Een paar gedachten bij de drie website-fragmenten:

- Het woord kerk wordt gebruikt – dat sluit bij buitenstaanders meer aan dan gemeente
- Activiteiten noemen sluit aan bij wie een dienst wil bezoeken – maar zegt niet veel over de identiteit
- Een groep die leert is een interessante vertaling van discipelschap; Jezus volgen is een exclusieve term

- Cultuurwaarden noemen roept een sfeer op die kan aanspreken en houdt ook gemeenteleden scherp

Stap 4 Handelen

4 Handelen

een stap zetten



Maak een eenvoudig, haalbaar plan; waar kun je het beste een eerste stap maken? En wie wil je betrekken in een (tijdelijke) werkgroep, waarin mensen van verschillende leeftijd en achtergrond zitten en/of stel een testpanel samen? Maak het plan bekend in de raad en gemeente.

Tips:

- Van slechte communicatie is onder andere sprake als het te laat, te vaag en zonder overleg met de betrokkenen geschiedt.
- Wees proactief in communicatie, ook als je besluit geen inhoudelijke mededeling te doen rond iets wat speelt; deel dan mee wanneer het wel komt en geef iets aan over het proces, bv. "we zijn in gesprek" of "we willen eerst nog een paar mensen spreken" of "we zoeken externe hulp om ons te begeleiden"
- Mensen hebben behoefte aan sfeer-indicatoren, bijvoorbeeld: *we vinden het best lastig, of we hebben goede gesprekken, of we zijn vastbesloten er goed uit te komen*
- Mensen kunnen beter omgaan met hele dilemma's dan met halve waarheden. Benoem deze. Iedereen snapt dat soms keuzes gemaakt moeten worden en dat dus niet iedereen het er mee eens of enthousiast over zal zijn
- Reik in communicatie in ieder geval de denkkaders en waarden aan, van waaruit gedacht wordt. Gebruik korte zinnen en benoem de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek als er vragen zijn.
- Geef aan hoe verder gegaan wordt. Zijn er vervolgstappen te noemen zodat de mensen zien dat ze deel zijn van een lerende gemeente? Bijvoorbeeld: *we zullen de belangrijkste lessen vastleggen om het in de toekomst beter te doen. Of: we hebben besloten een toerustingsavond met een deskundige te gaan houden. Of: we willen beter leren communiceren en vragen jullie ons daarin te helpen.*
- Oefen in kringen en oudstenteams met cases om ervaring op te doen. En verzamel goede voorbeelden.
- Communiceer respectvol ook als je het met elkaar oneens bent, elkaar ten diepste niet begrijpt of teleurgesteld bent over de uitkomst

Een voorbeeld

Een van de grondleggers van een nieuwe gemeente, besluit terug te gaan naar zijn vorige kerk omdat hij andere verwachtingen had met betrekking tot de ontwikkeling van de gemeente. Na een lang en goed gesprek met de leiding, wordt samen besloten hoe dit te communiceren naar de gemeente.

In het gesprek is helder geworden wat belangrijke punten zijn in die communicatie:

- Vanuit het vertrekkend gemeentelid: alleen in persoonlijke gesprekken wil hij zijn besluit waar nodig toelichten; er is geen sprake van wrok en hij vindt niet dat de gemeente verkeerd bezig is. Hij wil niet naar voren geroepen worden in de kerk.
- Vanuit de gemeenteleiding: je kunt als kernpersoon niet met stille trom vertrekken, dat geeft onrust. Als leidinggevenden willen we de gemeente proactief richtinggevende gedachten geven. En we willen je als gemeente bedanken voor je inzet.



Zo kwam het tot de volgende korte mededeling in de dienst die door allen achteraf als goed ervaren werd:

Meneer X heeft besloten terug te gaan naar zijn vorige gemeente, om persoonlijke redenen. Daar hebben we met elkaar goed over gesproken. Hij is blij dat de gemeente hier ontstaan is. Wij bedanken hem voor zijn jarenlange inzet in het basisteam en geven hem vandaag dan ook graag de bloemen mee.



Verwerkingsopdracht:

Kijk eens naar een paar communicatie-uitingen van de gemeente. Doe het eerst alleen om je bewust te worden van hoe jij de communicatie beleeft. En doe het dan met een paar anderen omdat bewust te worden van verschillen in beleving; mogen die verschillen er zijn en worden ze juist benut?

- a. Mededelingen in de dienst (luister en kijk volgende week een keer extra aandachtig)
- b. De wekelijkse gemeenteberichten
- c. De homepagina van de gemeentewebsite

Geef per onderdeel aan wat je ervan vindt en noteer op een apart blad wat je het beste aspect vindt en wat je het meest saai of irritant vindt:

1=moet echt beter 2 = onder de maat 3 = matig 4 = goed 5 = prima

Mededelingen in de dienst:

Algemene indruk

Effectief (inhoud)

Vormgeving (beeld, tekst)

Lengte en afwisseling van berichten

Helderheid van info (de feiten)

Stijl (de toon en woordkeuze)

Vraag: Welk aspect vind je het beste en wat het meest saai of irritant?

De wekelijkse gemeenteberichten:

Algemene indruk

Effectief (inhoud)

Vormgeving (beeld, tekst)

Lengte en afwisseling van berichten

Helderheid van info (de feiten)

Stijl (de toon en woordkeuze)

Vraag: Welk aspect vind je het beste en wat het meest saai of irritant?

De homepage van de gemeentewebsite:

Algemene indruk

Effectief (inhoud)

Vormgeving (beeld, tekst)

Lengte en afwisseling van berichten

Helderheid van info (de feiten)

Stijl (de toon en woordkeuze)

Vraag: Welk aspect vind je het beste en wat het meest saai of irritant?

HOOFDSTUK 2: BASISPRINCIPES VAN COMMUNICEREN

Leerdoelen van dit hoofdstuk:

- het belang van heldere communicatie
- enkele basisaspecten van communicatie
- wat spanning doet in communicatie
- welke plek hij als oudste in communicatie kan (leren) innemen

Stap 1 Ervaren

1 Ervaren
open staan

Leren door observeren

In het vorige blok zaten elementen over communicatie binnen het oudste team.

In dit blok gaat het over communicatie naar buiten, naar de gemeente. De ene oudste is daar beter in dan de andere. Maar ieder kan iets leren over communiceren, uit ervaring en uit nieuwe bronnen. Met die lessen kun je als oudsten samen groeien in communicatie, en ook ontdekken wie van het team daarin het beste is.

Opdracht

Open de website van jouw gemeente en kijk wat er geschreven staat voor mensen die overwegen zich aan te sluiten bij de gemeente. Noteer je observaties.

Stap 2 Onderzoeken

2 Onderzoeken
gezaghebbende stem
van buiten

Onderzoek de website van een **andere gemeente** uit je regio over lidmaatschap. Wat leer je daaruit als het gaat om **informereren en motiveren van nieuwe bezoekers** over lid worden?

De Bijbel als bron

1 Cor. 14: 8 - *En als een trompet een onduidelijk signaal geeft, wie maakt zich dan gereed voor de strijd?*

Nehemia 8:9 - *Zij lazen uit het boek voor, uit de wet van God, gaven uitleg en verklaarden de betekenis, zodat men de voorlezing begreep (HSV)*

Vanuit het vakgebied communicatie onderzoeken we drie aspecten:

1. Communiceer minder zendergericht en meer ontvanger gericht
2. Communicatie vraagt tijd en zorgvuldigheid
3. Spanning maakt spreken en luisteren lastig
4. Reageren op lange mails

1. Communiceer minder zendergericht en meer ontvanger gericht

Een basis-les uit communicatie is om niet te beginnen bij wat jij wilt vertellen aan de ander, maar bij wat de ander kan helpen om jouw boodschap te horen. Als je na een interessante ontmoeting thuiskomt en begint met de opmerking 'Weet je wat ik heb meegemaakt?!' zul je meer aandacht krijgen dan wanneer je start met 'Nou, de voorzitter had ook weer een idee.'. Het gezegde '*Waar het hart vol van is, loopt de mond van over*' is meer een waarheid dan een aanbeveling in goede communicatie.

Het is een goed principe om na een besluit in het oudstenteam en aan het eind van een oudstenbijeenkomst tijd te nemen te bedenken hoe erover te communiceren naar de gemeente.

De gemeente wil in het algemeen weten waar de oudsten mee bezig zijn en of ze het goed hebben met elkaar. Ze willen daar eerlijke dingen over horen.

Dat een besluit best een stevig gesprek vergde vindt een gemeentelid herkenbaar en geeft juist vertrouwen dat de oudsten er samen en open mee bezig zijn geweest. Schrijf en spreek dus niet alleen over het wat, maar ook over hoe.

Geef bij onderwerpen die langere tijd lopen aan:

- Waarom je er als gemeente mee bezig bent
- Wat de vorige stap was
- Wat nu aan de orde is
- Wat de volgende stap is

Communiceer zo veel mogelijk inclusief. Dat betekent dat je niet spreekt en schrijft over wij/zij, dus 'wij als oudsten' en 'jullie als gemeenteleden', maar over 'wij als gemeente', waarbij de oudsten door de gemeente gevraagd en aangesteld zijn om geestelijk leiding te geven.

Bij mondelinge communicatie is je lichaamstaal een belangrijk onderdeel. Zit of sta je in een open houding, gericht op de ander, of ben je vooral druk met je eigen boodschap of tekst?

Lastig bij communicatie is dat een woord bij de ontvanger andere associaties kan oproepen dan de zender bedoelt. Dat is niet helemaal te voorkomen. Geef de ontvanger dus de ruimte om te reageren als iets niet duidelijk is. Zie dit filmpje over de kracht van woorden:

<https://youtu.be/HX5aRzXUzJo>

2. Communicatie vraagt tijd en zorgvuldigheid

De Bijbel is een gezaghebbende bron, ook rond communicatie. Welke Bijbelse verhalen en principes gaan over dit onderwerp?

Een bijzondere situatie staat beschreven in Handelingen 15. Daar wordt een belangrijk besluit genomen in Jeruzalem. Paulus en Barnabas waren voor een spannend onderwerp speciaal naar de apostelen en oudsten afgereisd (vers 1 en 2). Als zij met het antwoord teruggaan naar de gemeenten in Antiochië en Griekenland, gaan ze niet onvoorbereid. Ze krijgen niet alleen een brief mee, maar ook twee afgevaardigden, Judas en Silas, die het besluit konden toelichten.

Waarom al die moeite en kosten? Om eenduidig te communiceren en om op een open manier ruimte te geven voor vragen. Men wilde voorkomen dat het bijzondere besluit weer aanleiding tot plaatselijke twistgesprekken zou kunnen worden tussen Joodse discipelen uit Judea en Paulus en Barnabas, zoals in vers 1.

In Handelingen 15 zien we dat belangrijke onderwerpen tijd en moeite mogen kosten om ze zorgvuldig te bespreken en overdenken.

Hoe doen we dat in onze eigen gemeente of in ons kerkgenootschap, tijdens vergaderingen? Hoe creëren we goede ruimte om te reageren en te peilen wat er bij de aanwezigen leeft rond een belangrijk onderwerp dat op de agenda staat?

De snelle denkers onder de aanwezigen en mensen met hun hart op de tong voeren gemakkelijk de boventoon. Om iedereen de kans te geven inbreng te hebben, kunnen groeps gesprekken een goed onderdeel van een vergadering zijn, waarna elke groep zijn belangrijkste drie punten inbrengt in de vergadering.



Een andere aanpak kan zijn dat de voorzitter ieder die wat wil zeggen slechts spreektijd voor één punt geeft en niet voor meerdere tegelijk, zodat zoveel mogelijk mensen kort aan het woord komen. Daarbij moedigt hij mensen uit de breedte van de gemeente aan om te reageren, opdat het een brede meningsvorming is bij het onderscheiden van de weg van Christus.

Een andere vorm van een breed gesprek is het verzamelen van schriftelijke opmerkingen en vragen tijdens een pauze na de inleiding van het onderwerp.

Communicatieprincipes vind je ook in Spreuken en Psalmen, onder andere:



Spreuken 10:11

De uitspraken van een rechtvaardige zijn een bron van leven, de woorden van een goddeloze verhullen geweld.

Spreuken 15:1

Een vriendelijk antwoord doet de woede bedaren, krenkende woorden wakkeren toorn aan.

Spreuken 29:11

Een dwaas geeft uiting aan al zijn gevoelens, een wijze houdt ze in toom.

Spreuken 16:23

Wie een wijs hart heeft, spreekt verstandige woorden, en geeft kracht aan het betoog van zijn lippen.

Psalm 19:15

Laten de woorden van mijn mond u behagen, de overpeinzingen van mijn hart u bekoren, Heer, mijn rots, mijn bevrijder.

3. Spanning maakt spreken en luisteren lastig

Communiceren is spannend, te meer als het om een gevoelig onderwerp gaat.

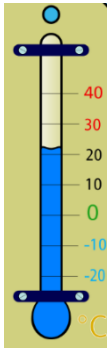
Bij spreken gaat het om:

- Verwoord ik het onderwerp op de goede manier en vergeet ik daarbij geen belangrijke aspecten?
- Komt het goed over bij de luisteraar?

Het eerste aspect kun je door goede voorbereiding beïnvloeden, het tweede niet.

Bij luisteren gaat het om ruimte geven aan de ander, ook als hij per mail of in een gesprek iets ter sprake brengt dat je irriteert qua toon of inhoud. Van nature ga je dan in een verdedigende houding zitten.

Harry van der Pol schrijft daarover in zijn boek *Harthorend* aan de hand van de 'luisterthermometer'. Vertaald in graden Celsius is de luistertemperatuur



- -15° als je luistert vanuit een oordeel,
- -10° als je luistert vanuit angst,
- -5° als je luistert vanuit behoefte om vooral zelf iets terug te zeggen en
- 0° als je ruimte geeft aan de ander.
- de aangename temperatuur van +20° bereik je als je niet alleen naar de woorden, maar ook naar het hart van de ander luistert.

4. Reageren op lange mails

Regelmatig ontvangen oudsten lange mails naar aanleiding van een preek of een situatie in de gemeente. Soms lucht de schrijver uitvoerig zijn hart zonder opening voor een persoonlijke ontmoeting. Soms eist de schrijver een gesprek met de hele raad. Menige raad zucht daar dan onder. Bovendien lijden lange epistels vaak onder aannames die niet eerst gecheckt zijn bij de oudsten.

Wat doe je als voorbeeld van de kudde? Slikken of kijken wie van de oudsten de mail moet afhandelen? Of pak je het als team op als opdracht en kans tot gemeenteopbouw?



Er zijn gemeenten die een korte notitie over omgangsvormen binnen de gemeente ontwikkelen, waarin ook de communicatie met oudsten aan de orde komt.

Daarin kun je dan aangeven dat anonieme mails niet behandeld worden en mails gericht aan één oudste altijd doorgestuurd zullen worden naar alle oudsten. De oudsten zijn namelijk een team en werken vanuit openheid en eenheid.

Geef aan dat een mail kort moet zijn, rond drie punten: wat wil het gemeentelid onder de aandacht brengen, waarom en als slot de bereidheid of wens erover van gedachten te wisselen en zich voor het onderwerp in te zetten.

Het oudstenteam zal moeten onderscheiden wat de urgentie van de mail is ten opzichte van andere onderwerpen waar het mee bezig is namens en ten behoeve van de gemeente.

Elke binnenkomende mail wordt spoedig beantwoord met een bericht - zo mogelijk via een telefoontje - of het onderwerp binnenkort of op langere termijn besproken zal worden.

Als het tot een ontmoeting met de schrijver komt, ga bij belangrijke onderwerpen met z'n tweeën, zodat je als oudsten samen én zo goed mogelijk luistert én zo wijs mogelijk spreekt.

De oudsten kunnen in het gesprek hun reactie laten bepalen door de drieslag Facts - Feelings - Future. Start bij het feitelijke onderwerp, de gebeurtenis of uitspraak die aanleiding is tot de mail. Benoem wat je proeft dat dit feit doet met de berichtgever. Check wat betreft beide aspecten of je de ander genoeg begrijpt. Bij Future vraag je de ander wat hij zou wensen dat er gebeurt, niet alleen voor zichzelf, maar voor de hele gemeente, en hoe hij zijn bijdrage daarin ziet.

Vanuit de overstijgende vraag 'Hoe komen we hier samen uit?' kan het gesprek daarna gaan over urgentie, haalbaarheid, et cetera.

Stap 3 Reflecteren

Leren door reflecteren

Het thema van dit blok was 'communiceren kun je leren'.

Misschien heb je talenten en vaardigheden op dit gebied die je kunt inzetten in de gemeente, misschien wil je op bepaalde punten verder komen dan waar je nu staat.

Noteer voor jezelf hoe je tegen het onderwerp communicatie aankijkt en wat je zou willen leren, van wie/hoe.

3 Reflecteren

stilstaan bij jezelf

Stap 4 Handelen

Bekijk een mooi voorbeeld van een Raadnieuwsbrief. Wat spreekt je aan en wat zou je zelf anders doen?

4 Handelen

een stap zetten

RAADSNIEUWSBRIEF JUNI

RAAD *wisseling voorzitterschap*

We zijn heel blij dat broeder R is begonnen als voorzitter van de raad. Hij volgt zuster H op, die zich de afgelopen drie jaar op een bijzondere manier heeft ingezet voor de gemeente. Daar zijn we dankbaar voor! In de nieuwe samenstelling zullen we de komende tijd aan elkaar wennen en kijken hoe we de taken het beste kunnen verdelen.

TAAKVELDEN *nieuwe taakveldleider onderwijs*

We zijn dankbaar dat zuster D taakveldleider onderwijs wil worden. Binnenkort zullen we hier in de dienst aandacht aan besteden.

ZOMERPERIODE *vakantie en waarneming*

Op 27 juni hadden we onze laatste raadsvergadering van dit seizoen. Onze voorganger geniet van 20 juli t/m 12 augustus van een welverdiende vakantie. Tijdens zijn afwezigheid kun je in geval van nood contact opnemen met de raad via broeder R.

DANK- EN GEBEDSPUNTEN

RAAD | *nieuwe samenstelling*

Bid voor broeder R, voor een goede start van zijn periode als voorzitter van de raad. Bid voor de oudsten dat zij in deze nieuwe samenstelling een hecht team mogen zijn.

TAAKVELDEN | *tvI onderwijs*

Bid voor zuster D, voor wijsheid in haar taak als taakveldleider onderwijs. Bid dat haar werk de gemeente mag laten groeien in wijsheid en inzicht.

ZOMER | *vakantie*

Bid dat de zomer een periode van rust en bezinning mag zijn voor iedereen, of je nu op vakantie gaat of thuisblijft. Bid dat alle werkers in de gemeente nieuwe energie mogen opdoen. Bid voor veiligheid onderweg. Bid voor volwassenen en kinderen die conferenties of kampen bezoeken, dat ze worden bemoedigd, uitgedaagd en opgebouwd.

Met zegengroet,
Namens de raad,

....

HOOFDSTUK 3: COMMUNICATIE ALS HET SPANNEND WORDT

Inleiding

Als oudste communicatie zorg je dat er goede informatie en communicatie is bij leuke situaties zoals bij gemeenteactiviteiten en jubilea), en ook bij lastige situaties. Niet communiceren is dan geen optie omdat er altijd vanaf het begin ook een informeel informatiecircuit gaande is. Oudstenteams zijn meestal geneigd de zaken eerst “intern” te proberen op te lossen voordat er iets over de spannende situatie meegedeeld wordt. Dat is begrijpelijk maar veelal niet wijs.

Uitspraak: een crisis gaat nooit vanzelf over en vraagt veel inzet; ontken een crisis dus niet en hanteer niet de mantel der liefde

In dit hoofdstuk gaat het over:

- Basisaspecten
- Wat communiceer je gemeente breed?
- Hoe ga je het gesprek aan met betrokkenen?
- Wat doe je als er partijvorming ontstaat?
- Maakt het verschil of de spanning gaat over beleid of over een situatie/personen?

Basisaspecten

Zoals vaker in dit Leerplatform naar voren komt, helpt het ook bij dit onderwerp dat de gemeente een aantal basisregels heeft over hoe ze omgaat met spannende situaties, vastgelegd in een kort document dat eens in de 5 jaar gemeente breed geëvalueerd wordt, en dat met nieuwe leden wordt besproken.

Vanuit het besef dat de tegenstander van Jezus de geestelijke kracht en eenheid in de gemeente wil verstoren, en menselijk gedoe daarbij een opening kan zijn, is het verstandig dat de gemeente de geestelijke wapenrusting toepast (Efeze 6:10-18):

- Een krachtige verbondenheid met God (vers 10)
- Kwetsbare openheid en onderscheid van feiten, meningen, interpretaties en gevoelens (vers 14 - waarheid)
- Gericht op wat juist en goed is voor Gods eer en alle betrokkenen (vers 14 – gerechtigheid)
- Hartsbetrokkenheid en inzet om vrede te stichten (vers 15 – bereidvaardigheid)
- Volhardend vertrouwen op Gods hulp in deze spannende situatie (vers 16 – schild van geloof)
- Denkend vanuit verlangen naar herstel (vers 16 – helm des heils)
- Zoeken naar geestkrachtige woorden van God (vers 16 – zwaard des Geestes)
- Intensief gebed (vers 18)

In dat document kan ook beschreven worden:

- ✓ Dat spannende situaties de gemeente uitdagen tot verdieping van discipelschap individueel en samen. Goed oplossen versterkt de geestelijke volwassenheid in de gemeente, niet (goed) oplossen veroorzaakt een chronische (terugkerende) spanning¹
- ✓ Dat gemeenteleden zich in een spannende situatie kunnen wenden tot de raad of de interne/externe vertrouwenspersoon van de gemeente
 - [Netwerk Vredestichters](#) heeft een QuickScan die inzicht geeft in de ernst van de ervaren spanning
 - Geen lange brieven/mails, liever korte observaties en bereidheid tot gesprek erover
- ✓ Dat de raad vroegtijdig (betaald) extern advies of hulp van een mediator zal vragen
- ✓ Dat er bij grote spanning een crisisteam wordt samengesteld dat zich inzet voor het proces, de communicatie en pastorale zorg
- ✓ Dat in de gemeente vooral gesproken wordt met in plaats van over betrokkenen
- ✓ Dat er aandacht zal zijn voor een goede afronding en nazorg
- ✓ Dat de geleerde lessen gemeente breed gecommuniceerd zullen worden

Vraag: Hoe zou het zijn om zo'n basisdocument te hebben? En als er al iets is, is een update wenselijk?

Communiceren met de gemeente

Wees proactief; geef aan dat de raad te maken heeft met een spannende situatie en (met advies van buiten) kijkt hoe een constructief gesprek gevoerd kan worden. "We vragen uw voorbede voor alle betrokkenen, dat we in de Geest van Jezus met de situatie om zullen gaan. We zullen de gemeente op hoofdlijnen blijven informeren over de voortgang. Als u vragen hebt, kunt u spreken/bellen met een van de oudsten".



Als mensen persoonlijk met vragen komen (vermijd mailverkeer!) dan is de basisvraag waarom iemand meer wil weten. Is het vanuit zorg of nieuwsgierigheid, betrokkenheid of angst?

Gemeente breed heeft men vooral behoefte aan sfeer-indicatoren, bijvoorbeeld: "we vinden het best lastig" of: "we zijn vastbesloten er goed uit te komen".

Mensen kunnen beter omgaan met hele dilemma's dan met halve oplossingen. Ieder beseft dat er keuzes gemaakt moeten worden. Dat vraagt wijsheid en moed.

¹ Vrede stichten in de kerk – Eddy de Pender - hoofdstuk 10: signalen opvangen en eerste reacties

Oefen op kringen en in (oudsten)teams met cases om ervaring op te doen. Bv. wat zou je doen als een rijk persoon lid wil worden van wie bekend is dat hij erg gehecht is aan zijn bezit (Marcus 10) of als een gemeentelid als teamleider op haar werk slecht omgaat met haar teamleden waaronder een gemeentelid (Nehemia 5).

Verzamel goede voorbeelden.

Hoe ga je het gesprek aan met betrokkenen?

De kunst is om vanuit je houvast in de Heer de spannende situatie *non-anxious* tegemoet te treden. Vind rust in God en geef wat je hebt. Wees daarin transparant. Wees bereid om tekortkomingen toe te geven en er concreet vergeving voor te vragen. Vlucht niet in buitenkant-nederigheid en vage woorden als "er zijn fouten gemaakt, we hadden het beter moeten aanpakken".

Ga een gesprek met betrokkene(n) altijd met z'n tweeën aan, en houdt dat duo in stand bij vervolggesprekken (geen wisselende duo's). Bezuinig niet op het inschakelen van een externe procesbegeleider/mediator.



Breng vanuit beide kanten de belangrijkste drie punten in. Dat kunnen zowel ervaringen, standpunten als gevoelens (angst/boosheid) zijn. Vraag vooral door en verwoordt wat je van de ander denkt te horen.

Besluit na max. anderhalf uur wat er nog nodig is. Maak een gezamenlijke conclusie over het gesprek; en bespreek wat erover gecommuniceerd wordt aan andere betrokkenen en aan de gemeente.

Wat doe je als er partijvorming ontstaat?

Als het spanning rond beleid betreft, moet de hele gemeente betrokken worden, niet alleen een actie(ve) groep. Een goede stap is om er eerst in de kringen/teams over te laten praten a.h.v. een vraag/stelling/casus. Daar is de oefenplek om samen de wil van Christus te onderscheiden, los van een vooringenomen standpunt.

Via de kring/teamleiders krijgt de raad dan een indruk en kan een te volgen proces of (voorlopige) conclusie tijdens een gemeentevergadering worden besproken. Soms kan ook een korte enquête helpen met zogenaamde schaalvragen, bv. "wat vindt u op een schaal van 1 – 10 van de ernst van de situatie?"

Als de spanning rond een situatie/persoon speelt, is het wijs een onafhankelijke buitenstaander te betrekken. Zeker als de integriteit de persoon – gemeentelid, voorganger of (een van) de oudsten - in het geding is.

Maakt het verschil of de spanning over beleid of over een situatie/personen gaat?

Bij beleid kan het snel een machtsstrijd worden. Waak daar (wederzijds) voor en kies voor de **vertraagstand** zodat ieder zich gehoord weet en de definitieve beleidskeuze niet alleen over het **wat** maar ook over het **hoe** gaat. Kies bijvoorbeeld voor een proeftijd en/of een evaluatiemoment.

Als het om een situatie/persoon gaat, houd dan ook het geheel voor ogen (in- en uitzoomen). Blijf aandacht geven aan wat wel goed gaat, terwijl je druk bent met spanning die om een oplossing vraagt.

HOOFDSTUK 4: COMMUNICATIE NAAR BUITEN

In dit hoofdstuk gaat het over communicatie naar buiten, bv. over een activiteit als Kerstdienst of Marriage Course. Hoe breng je als zender dit over naar ontvangers die je niet kent? Een nog grotere uitdaging is het overdragen van geloofsbeleving en christelijke waarden.

Het is ook anders dan bij een getuigenis: daar wil de ander luisteren naar jou als persoon. Er is sprake van "warm" contact. In communicatie via website, vlog, podcast, artikel heb je te maken met "koud contact"; als je de ander niet (direct) boeit, schakelt hij af.

Leerdoelen van dit hoofdstuk:

- Hoe je als kerk kunt communiceren naar (groepen) mensen die je niet kent.
- Hoe je geloofsbeleving en christelijke waarden kunt overdragen naar buiten toe.

Warm of koud

Verzamel (met een aantal mensen) communicatie-uitingen die je goed en onprettig/slecht vindt; waar word je warm of koud van; wat maakt je enthousiast en waarop haak je af?

Twee weten meer dan één

Het brede geloofstaalveld dat we onderling gebruiken is voor buitenstaanders gemakkelijk een obstakel. Laat je communicatie-uiting dus altijd checken door een ander met de opdracht het te lezen als buitenstaander.

Doelgroep

Op wie richt je je: mensen met een besef van kerk en geloof of mensen die nog nooit een kerkdienst hebben meegemaakt?

Communiceer rond een levensthema of een concrete vraag die breed leeft en schrijf niet als betweter maar als iemand die onderweg is – verlangend/ontdekkend.

De lokale weekkrant/nieuwssite/omroep

Leg persoonlijk contact – maak duidelijk dat je een positieve bijdrage wil leveren aan de woonplaats door (hier begint de extern gerichte communicatie – wat zou je invullen??)

Vraag de hoofdredacteur/journalist met je mee te denken en tips te geven. Nodig hem/haar uit voor een uur in je communicatiegroep (inhuren?) en behandel dan een concreet nieuwsitem.

Bied een maandelijkse column aan als je een (interkerkelijk!?) groepje van minimaal twee (m/v) columnschrijvers hebt. Daarin kun je zowel het beleven van de kern van christelijke feestdagen aan de orde stellen als thema's zoals omgaan met conflicten, blij zijn met jezelf, een leugentje om bestwil, onrecht, hebzucht, vakantie vieren, etc.

Gemeente breed groeien

Intern kun je al gezamenlijk groeien in laagdrempelige communicatie met diepgang door gemeenteleden te laten schrijven in het gemeentenieuws over bv. over de vruchten van de Geest, met een kort verhaal over eigen ervaring/worsteling/verlangen.

Maak er eens onderwerp op een gemeentevergadering van, aan de hand van casus en/of een korte oefening.



Persoonlijke communicatie

Is je communicatie een ondersteuning voor je gemeenteleden die met de informatie buren of bekende kunnen uitnodigen? Dan is een fraaie flyer met daarop de concrete informatie een goed hulpmiddel. Noteer een link naar de gemeente en check of die pagina goed opgezet is qua taal en bv. met 3 korte (video-) getuigenissen over het onderwerp van flyer/activiteit, verteld door mensen met verschillende leeftijden

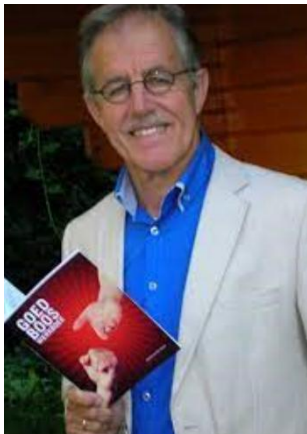
Is de communicatie rechtstreeks gericht op een breed publiek, zorg dan voor hartstaal, bijvoorbeeld een persoonlijke beleving rond het onderwerp, naast duidelijke info voor wie meer wil weten.

Vraag: heeft de gemeente een mailadres waar ook buitenstaanders met een vraag of gebedspunt kunnen gebruiken? Vermeld bij je contactformulier dat dit welkom is en hoe je er mee omgaat (reactie binnen ... dagen; in gebedsgroep alleen voornaam) .

HOOFDSTUK 5: COMMUNICATIE BIJ AFSCHEID NEMEN



Soms komt er een moment om bewust (tijdelijk) afstand te houden of afscheid te nemen van elkaar, omdat er niet voldoende herstel in de relatie tot stand komt. Als je dat punt ziet naderen is de laatste, maar niet onbelangrijke stap hoe je uit elkaar wilt gaan.



Gerard van der Schee beveelt als GoedBoos-coach dan een *Koninklijk afscheid* aan.

"In plaats van verbitterd te vertrekken en her en der je ongenoegen te (blijven) spuien, kun je ook de weg bewandelen om elkaar het goede toe te wensen op de nieuwe, gescheiden wegen die ieder gaat. Uitgangspunt bij zo'n afscheid kan de Nederlandse zogeheten gulden regel zijn: *wat u niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet*. Eigenlijk is dit het afgezwakt spiegelbeeld van de veel diepere en positiever geformuleerde Bijbelse aanbeveling: *Behandel anderen dus steeds zoals je zou willen dat ze jou behandelen*

(Mattheüs 7:12). Hierbij komt niet alleen het aspect recht en respect. maar ook genade om de hoek kijken.

Natuurlijk mag gestreefd worden naar gerechtigheid waar onrecht was, maar let op of je gang naar wettige recht doening niet vooral ingegeven wordt door wraak. Uit de praktijk blijkt dat erkenning van de ander veel belangrijker is dan recht of geld.

Twee vormen van communicatie helpen bij zo'n afronding:

1. Onderling

Beide partijen schrijven ieder een afrondende brief aan elkaar. Daarin komen kort en puntsgewijs de geleerde algemene lessen aan de orde, de belangrijkste ervaren pijnpunten en wat de schrijver zelf anders had moeten doen. In een afsluitende ontmoeting – onder

leiding van een derde, als getuige en gespreksvoorzitter – kunnen deze brieven dan voorgelezen worden en waar nodig nog toegelicht.

Er zal bij een koninklijk afscheid zowel een sfeer zijn van nederigheid (omdat alle pogingen om het eens te worden en verzoening te bereiken niet hebben geholpen) als van dankbaarheid (terugblikken op wat wel samen lukte en dat het lastige proces wordt afgerond). Daarbij past het om eerlijk te erkennen dat je het eens bent het oneens met elkaar te zijn ('to agree to disagree').



Daarna kan een moment van gebed plaatsvinden en een tastbare afronding: wat zou je de ander willen meegeven als vriendelijke gave (zonder steek onder water), als is het maar in de vorm van een bloemetje; niet alles wat de ander deed of zei was immers fout of pijnlijk.

Als slecht één partij zo'n brief wil opstellen is dat teleurstellend maar beter dan niets. Wanneer er sprake is van een leidinggevende past zo'n brief bij moedig en kwetsbaar leidinggeven.

2. Naar de gemeente

Een belangrijk element van goed afscheid nemen is hoe je er over communiceert naar anderen. Vraag een derde met ervaring op het gebied van crisiscommunicatie hierbij te helpen. Stel een (korte) tekst af, waar beide partijen zich in de kern aan zullen houden naar buiten (gemeente, familie, vrienden) toe en die je dus waar nodig citeert. Laat het een eerlijk getuigenis zijn; vraag je bij de tekst bijvoorbeeld af of je hiermee in de krant zou willen staan.

Beide partijen staan voor de morele/geestelijke keuze hoe ook nadien over de ander en de situatie te spreken. Als je met iemand wilt spreken over de pijnlijke situatie, met wie doe je dat dan en waarom? En als je er dan over spreekt, had de ander dan bij gesprek aanwezig kunnen zijn?

Uit ervaring weet ik dat ook dit een keuze vraagt en volhardende gehoorzaamheid aan goede leefregels van eerlijkheid, respect, zelfreflectie, de onderste weg willen gaan en elkaar ruimte geven voor een goede toekomst".

HOOFDSTUK 6: COMMUNICATIEVORMEN

Voor gemeenteleden begint communicatie met structuur: is hen bekend hoe ze op de hoogte gehouden worden en waar ze zelf de gewenste informatie kunnen vinden? Beschrijf dat op de website.

- Vragen stellen aan de oudsten/voorganger

Maak het mail/postadres bekend en vermeld dat de vraagsteller binnen een week een (eerste) reactie zal ontvangen. Stel communicatie-waarden in zoals: vriendelijk/respectvol, bondig en opbouwend, niet-anoniem en bereid tot een gesprek. Als een vraag of bericht er niet aan voldoet, vraag dan de inzender een nieuwe versie te maken.

- Info ontvangen vanuit raad

- **Mail**, bv. wekelijkse nieuwsbrief; extra berichten in principe nooit meer dan 1 per dag. En tijdig agenda's voor vergaderingen, zoals gemeentevergadering en teammeetings, waarin ook doel beschreven staat.

Vermeld of een agenda-onderwerp meningsvormend (info uitwisselen), oordeelsvormend (bespreking) of besluitvormend (stemming) is.

- **App-groep** (in Baptistengemeenten ook wel Bapp genoemd) voor korte gemeente brede berichten en gebedspunten



- Info delen tussen gemeenteleden / werkgroepen onderling:

Tegenwoordig wordt er in veel gemeenten gebruik gemaakt van **een KerkApp**, een besloten, via inlog te bereiken app, waarin:

- ieder gemeentelid berichten kan delen (ook foto's en filmpjes) aan de hele gemeente
- er groepen gemaakt kunnen worden waarbinnen onderling informatie gedeeld kan worden, bijvoorbeeld kringen, werkgroepen, commissies etc.
- de agenda zichtbaar is
- er een ledenlijst zit met alle gegevens die men wil delen (per persoon in te stellen), ook met foto! Soort digitaal 'smoelenboek'. Ook kan je een lijst met verjaardagen toevoegen.
- documenten geüpload kunnen worden, zoals het gemeentenieuws, statuten, brieven etc. (naast of in plaats van via de mail)



Zo'n KerkApp zorgt voor verbinding met elkaar. Met name jongeren lezen mails veelal niet meer maar communiceren vooral via apps.

Voor de ouderen of wie geen Smartphone heeft is het handig om belangrijke informatie nog wel te delen via mail en/of fysieke brieven.

Er zijn verschillende KerkApps in omloop, zie een overzicht hieronder. Meestal zijn deze ook gekoppeld aan een module ledenadministratie.

Een KerkApp vereist wel een technische en een inhoudelijk beheerder. En ook een tijd van introductie in de gemeente, voordat de meesten de app geïnstalleerd hebben en ook gaan gebruiken.

Mogelijke KerkApps:

- Scipio
- Donkey Mobile
- KerkSpot
- Chrch
- etc.

Zie internet voor de mogelijkheden en tips.

- Vinden van info op website
Gericht op gemeenteleden; wie heeft dat als taak? waar kan men opmerkingen over de website melden?
 - Up-to-date agenda – let op info en foto's
 - Structuur van raad/ werkgroepen/pastoraat/etc.
 - Link naar preken/onderwijsavonden
 - Link naar kerkgenootschap Unie-ABC en bv. lokale interkerkelijke samenwerking
 - Beleidsstukken op website (afgeschermd via intranet)
 - Adressen (afgeschermd via intranet)
- Voor de geïnteresseerde; laat dit eens checken door een buitenstaander
 - Typering van de gemeente: wat de gemeente verlangt te zijn; met wat kernwaarden
 - Korte getuigenissen
 - Uitnodiging om een dienst mee te maken of contact te leggen
 - Contact leggen per telefoon of mail.
 - Een hartelijke intro op het contactformulier.

Is de website vindbaar via de zoektermen die buitenstaanders gebruiken, zoals kerk, kerkdienst? Zorg voor vermelding op lokale platforms als interkerkelijke website, verenigingen, zorginstanties, spiritualiteit, ...

Praktische tips

- A. Een info-tafel is altijd een prettig punt om rond te neuzen, voor velen ook als je niet in gesprek komt. Sommige gemeenten hebben een **infopakket voor bezoekers**, dat niet alleen gevuld is met papier.
- B. Sommige gemeenten bieden de gelegenheid om een gebedsverzoek in te leveren of een opmerking (zie foto; regel er een inleverpunt bij). Het is een mooie uitdrukking van verbondenheid.
- C. Op een website zou ruimte kunnen zijn om een soort vrijwilligersbank te openen. Mensen die (gratis of tegen een gift voor een gemeenteproject) hun talent willen inzetten. Ook kunnen er eventueel spullen aangeboden worden.
- D. Op de website een kleine, betaalde rubriek voor gemeenteleden die hun bedrijf bekend willen maken. Een inkomstenbron voor gemeente en adverteerders.
- E. Een gemeente brede communicatie-rubriek, bv, elke maand meldt iemand - jong & oud - iets over zijn/haar favoriete bijbelpersoon of – vers. Dat kan in tekst of als link met videoboodschap.
- F. Een gezamenlijk 40-dagenproject met dagelijks een korte overdenking van een gemeentelid.
- G. Als er een audio-video-team is: af en toe een video “Uit de gemeente”, met een paar rubrieken waaronder een interview thuis bij een gemeentelid.
- H. Geef jouw/jullie tip door naar info@unie-abc.nl met als onderwerp Tip communicatie -Leerplatform