

## Zie je mij?

*Het creëren van een veilige context online waarin de pastorant zich 'gezien' voelt.*

Dit artikel vat een literatuurstudie samen waarin de volgende vraag centraal staat: Hoe kan een online hulpverlener – ondanks de afstand en het gemis aan non-verbale communicatie – online een veilige context creëren waarin de cliënt zich gezien en volledig geaccepteerd voelt?

In dit artikel wordt de hulpverlener pastoraal werker genoemd en de cliënt pastorant om een vertaalslag te maken naar het werkveld van Stichting E-pastoraat.

Een online pastoraal werker heeft een afstandsrelatie met de pastorant. Hoewel de competenties voor een groot deel overeenkomen, verschilt een gesprek online toch wezenlijk van face-to-face contact. Een pastorant die online hulp zoekt wil ook graag gezien en gehoord worden, maar zal niet letterlijk gezien en gehoord worden.

Communicatie is een gebeurtenis waarbij zender en ontvanger elkaar informatie geven door middel van boodschappen. Een communicatief vaardige hulpverlener zal de verschillende aspecten van een boodschap moeten kunnen onderscheiden en beheersen. Schulz von Thun (1982) onderscheidt vier aspecten van de boodschap: het zakelijke aspect (of inhoudelijk aspect), het expressieve aspect, het relationele aspect en het appellerende aspect.

Het inhoudelijke aspect bevat naast de zakelijke informatie die we ogenschijnlijk uitwisselen, altijd gelijktijdig boodschappen over hoe we ons voelen en hoe we ons tot de ander verhouden. Daarbij wordt de toon van een e-mail gemakkelijk verkeerd begrepen. Daarom zal de pastoraal werker extra aandacht moeten besteden aan het interpreteren en beantwoorden van de e-mail. Hij zal tussen de regels moeten lezen en zo nodig bij de pastorant checken of hij de hulpvraag goed heeft begrepen.

In zijn antwoord houdt de pastoraal werker ook rekening met de verschillende aspecten van de boodschap. Met betrekking tot het zakelijke aspect vraagt hij zich af: 'Wat wil ik precies zeggen en hoe ga ik dat formuleren.' Het is belangrijk dat hij de e-mail onverdeelde aandacht geeft en niet afgeleid wordt.

Het expressieve aspect geeft informatie over wat de boodschap zegt over de pastorant, maar ook wat de antwoorden van de pastoraal werker zeggen over hemzelf. Elke boodschap bevat een stuk zelfexpressie. Of de zender dit nu wil of niet, altijd ontvangt en analyseert de ontvanger de boodschap ook onder het gezichtspunt van: 'Wat zegt deze boodschap mij over jou?' Hoe opener de pastoraal werker zijn gevoelens en gedachten prijsgeeft, hoe minder de pastorant op zijn hoede hoeft te zijn.



Het inhoudelijke aspect staat dus nooit op zichzelf. Het wordt altijd vergezeld door expressieve, maar ook relationele aspecten. Wat communicatie zo gecompliceerd maakt is dat de ontvanger in principe vrij is om te kiezen op welk aspect van de boodschap hij wil reageren. Ook de pastoraal werker kan kiezen op welk aspect hij ingaat. Dit kan een kans zijn. Maar omdat deze keuzevrijheid ook juist tot onbegrip en miscommunicatie kan leiden, namelijk als de ontvanger reageert op een aspect waar de zender niet de nadruk op wilde leggen, kan het goed zijn de e-mail even te laten liggen voor het verzenden. Voor de pastoraal werker betekent e-mailhulpverlening dat hij meer tijd kan nemen om te reflecteren.

Voor het relationele aspect hebben we over het algemeen zeer gevoelige antennes uitgezet. Dit aspect is van buitengewone betekenis in menselijke communicatie. Het heeft alles te maken met: 'Hoe staan wij ten opzichte van elkaar en hoe voel ik mij behandeld?' In de jaren 80 heeft Takens onderzoek gedaan naar de relatie tussen cliënten en therapeuten. Hij zegt: 'Ik was getroffen door de uitspraak van een Amerikaans hoogleraar die het had over de stranger on the train; de vreemde die urenlang naast je zit en waaraan je de meest intieme gevoelens en gedachten toevertrouwd. Juist met het idee dat je deze persoon nooit meer terugziet.' Als het gaat om online hulpverlening is dit een interessante gedachte.

Het appellerende aspect hangt nauw samen met het relationele aspect. Ontvangers kunnen allergisch reageren op het appellerende aspect. Bijna niets wordt zomaar gezegd. Bijna alle boodschappen hebben als doel of effect dat ze invloed op de ander uitoefenen. Maar om de confrontatie met ervaringen aan te kunnen gaan en het veranderingsproces in te kunnen gaan, heeft de pastorant een veilige plek nodig waarin hij zich niet veroordeeld weet. De pastoraal werker zal moeten werken aan een vertrouwensrelatie en zijn adviezen zo lang mogelijk voor zich moeten houden.

Door aandacht te besteden aan deze verschillende aspecten van de boodschap, kan de pastoraal werker online een veilige context creëren. De pastorant kan hem niet zien. Hij zal zijn antwoorden dus zorgvuldig moeten formuleren en erop reflecteren. Hij houdt er rekening met de mogelijkheid dat de toon verkeerd begrepen wordt.

Online wordt gemakkelijk vertrouwelijke informatie gedeeld. De drempel is minder hoog en anonimiteit kan een gevoel van veiligheid geven. Hier zal de pastoraal werker zorgvuldig mee om moeten gaan. Hij moet tussen de regels kunnen lezen en gevoelens herkennen. Door deze meteen in het begin van zijn antwoord te benoemen, of door een meelevende of bevestigende opmerking, laat hij zien dat hij de pastorant 'ziet' en dat hij onvoorwaardelijke, aanvaardende belangstelling heeft.

In het pastoraat verbinden we het verhaal van de pastorant aan het verhaal van God. Dit geeft een extra dimensie aan ons werk. We weten dat als de pastorant door iemand echt gezien en gekend wordt, dat God is. Hij oordeelt niet, maar zoekt in zijn grote liefde. Dit heeft ook invloed op de manier waarop wij de pastorant 'zien' en benaderen.



*Schultz von Thun, F. (1982). 'Hoe bedoelt u?' Een psychologische analyse van menselijke communicatie. Groningen: Wolters-Noordhoff.*

*Evenblij, M. (2007). Kijken naar de psychotherapeut. Geraadpleegd op 20 december 2012 via [http://www.hartenziel.nl/artikel/kijken\\_naar\\_de\\_psychotherapeut](http://www.hartenziel.nl/artikel/kijken_naar_de_psychotherapeut)*