

## ***“Wil je nog koffie?”***

***- over gedwongen afstand en gemis van nabijheid door de Covid-maatregelen in de eerste twee maanden van de intelligente Lock-down (16 maart – 15 mei) -***

*Rutger van Breemen*

*Elizabeth van Dis*

*Heleen Heidinga*

*Titus Schlatmann*

“Als pastor ben je je eigen instrument” – het is zo’n gevleugelde uitspraak, dat het bijna als een open deur en een platitude aanvoelt. Te pas en te onpas wordt hij gebruikt om maar te onderstrepen dat je als pastor – naast alle geleerde kennis - vooral jezelf meebrengt in de omgang met mensen en dat je het met je eigen (lichaams)taal, gevoel, kennis, en talenten moet zien te rooien. We werken vanuit de presentiebenadering, waarin de relatie met en het aansluiten en afstemmen op de ander de kern van ons werk is. We, reflecteren daarom veel en vaak op ons werk. Wat zie je? waarom zie je juist dat? Waarom neem je deze afslag in een gesprek? Hoe bepaal je je koers? Dit zijn vragen om onszelf als werker beter in beeld te krijgen, zodat we (pastorale) zorg kunnen bieden die de ander als ‘goed’ ervaart. Daarbij maken we gebruik van alles wat zijn, kunnen en meebrengen en van de relatie die we met de ander hebben opgebouwd.

Je merkt pas hoe erg je al die instrumenten nodig hebt en gebruikt, als dat instrumentarium wegvalt, doordat je, zoals nu tijdens de coronamaatregelen, ineens niet meer bij mensen thuis over de vloer kunt komen, of zelfs niet eens fysiek, face-to-face, met mensen kunt spreken.

De laatste weken is het contact dat we hebben met buurtbewoners beperkt geworden tot telefoongesprekken, videobellen en whatsappen. Het is ontzettend mooi dat we tegenwoordig deze communicatiemiddelen hebben om ondanks de grote afstand en alle maatregelen toch in contact te blijven met buurtbewoners – en we horen terug dat het erg gewaardeerd wordt. Toch bleken er al snel haken en ogen te zitten aan die digitale communicatie. Behalve de mensen zelf, missen we belangrijke instrumenten, die we normaal gesproken haast onbewust gebruiken. In onze contactmomenten en relaties met bewoners blijkt opeens hoeveel van deze instrumenten een rol spelen in het aansluiten en afstemmen, die we nu niet kunnen inzetten. Omdat we vanuit huis moeten werken, wordt opeens nog scherper wat er allemaal mee speelt in ons werk en waarom we ons zo onthand voelen nu we niet in de leefwereld van onze buurtbewoners kunnen zijn en in de haarvaten van de buurt. Wat we missen in het contact met bewoners, nu we niet bij ze op de bank kunnen zitten, door de buurt kunnen lopen en een praatje hier en daar kunnen maken, nu we niet een potje kunnen voetballen in de speeltuin of samen kunnen schommelen.

Daarover gaat dit stuk: niet zozeer over het werk van de buurtpastores, maar over hun instrumenten en het gemis daaraan in de coronacrisis. Hieronder willen we een aantal aspecten benoemen waar we ons door de fysieke afstand bewust van zijn geworden.

### **Lichaamstaal**

Wat vooral ontbreekt aan pastoraat op afstand is de lichaamstaal. Een bezorgde blik, een trillende lip, een traan over een wang, een trotse of juist verlegen blik, hangende schouders of een vermoeide uitstraling: je mist het grotendeels als je iemand via de telefoon spreekt. Wanneer je normaal aan iemands gezicht kunt aflezen wat hij bedoelt met 'het gaat wel' als je vraagt hoe het gaat, moet je het nu met alleen de woorden doen. Het voelt bezwaarlijk om dan te vragen: 'echt?'; alsof je iemand niet op zijn woord gelooft. Ook is het is veel lastiger om in een telefoongesprek ergens op terug te komen, omdat je het lijf en de uitdrukking van de ander niet kunt zien en het gekunsteld over komt. Of wat dacht je van de lichaamstaal van andere mensen in de kamer. De man die eventjes opkijkt van zijn krant en een wenkbrauw optilt als zijn vrouw iets aan het vertellen is. Of de knikkende moeder aan de andere kant van de keukentafel als een dochter haar zorgen met je deelt. Het zijn vaak kleine subtiele signalen die je soms onbewust opvangt en waarnaar je handelt. Via de telefoon en videobellen mis je die signalen en voelt het soms als een half gesprek.

Via whatsapp mis je nog meer de non-verbale communicatie. Je kunt bij een gesprek aan de intonatie en klemtoon horen of het cynisch, gemeend, grappend of geïrriteerd bedoeld is, maar uit een whatsapp bericht kun je dat niet zonder meer opmaken. Neem nu de zin: "Wil jij dat ik dat doe?": daarin kun je mondeling op alle woorden de klemtoon leggen. Die zin verandert compleet van betekenis als de klemtoon op een ander woord komt te liggen. Om over de vele mogelijke betekenissen van sommige *emoticons* maar te zwijgen!

### **Fysiek zicht op en contact met de ander en het gebrek daaraan.**

Soms is het van belang om iemand heel even aan te raken: een arm om iemands schouder, een knuffel, een hand op een arm, een trotse boks of een high-five. Het zijn non-verbale uitingen van gevoel: een troostende arm op een schouder, een bemoedigende schouderklop of een liefdevolle aai over een kinderhoofd geven extra diepgang aan intermenselijke omgang. Hoe waardevol kan het zijn als iemand snikkend naast je op de bank zit, om even je hand op iemands arm te leggen en te zeggen dat het echt wel goed komt. Het is een machteloos gevoel om door de telefoon iemand te horen huilen. Je probeert zo goed en zo kwaad als het gaat ruimte te geven aan het verdriet en een luisterend oor en soms iets van troost te bieden. Doordat die gesprekken vaak hikkend verlopen heb je zeer beperkt zicht op hoe iets binnen komt. We merken dat het lastig is om in te schatten hoe je iemand na zo'n telefoon gesprek achterlaat, terwijl je daar letterlijk zicht op hebt als je bij iemand over de vloer bent op zo'n moment. We kunnen het vragen maar we kunnen het niet zien. We weten dat bewoners zich soms groot houden dat 'Je moet toch door.' het levensmotto van velen is. Juist in de gesprekken met ons komen buurtbewoners toe aan hun eigen kwetsbare kanten en staan zij zich toe emoties te voelen. Daar willen we zorgvuldig mee omgaan en we merken dat het ons nu ontbreekt aan beeld om een goede inschatting te maken.

### ***Subtiel aanvoelen***

Doordat we mensen niet meer ontmoeten, zijn we ook een subtiele vorm van aanvoelen verloren. We voelen niet meer aan hoe iets valt en of de boodschap begrepen wordt.. Dat zit hem deels in de lichaamstaal, maar voor een groot deel ook in een moeilijk te vatten en te verwoorden aanvoelen. Je voelt in een gesprek – mits je aangesloten en afgestemd bent op de ander - hoe iemands pet staat, of de spanning te snijden is of dat er juist ruimte is voor wat ontspanning of een grapje tussendoor. Je voelt of iemand ergens ongemakkelijk, boos of verdrietig van wordt; je merkt het wanneer iemand iets helemaal niets lijkt te doen, terwijl het wel heel ingrijpend is. Dat subtiele aanvoelen is grotendeels weg als de communicatie via de telefoon gaat. En opnieuw, het creëert ongemakkelijkheid in een telefoongesprek als je steeds moet vragen naar hoe iets valt bij de ander, hoe diegene erbij zit et cetera, terwijl je in een gesprek waarbij je tegenover elkaar zit, kunt benoemen wat je ziet gebeuren en kunt checken of dat klopt.

Het verlies van dat aanvoelen, maakt dat we geprogrammeerder gaan werken: meer op safe spelen en via veilige ‘geaccepteerde’ paden waarvan je zeker weet dat ze geen aanstoot veroorzaken (even maar niet dat grapje, bijvoorbeeld). Daardoor worden gesprekken en contacten minder natuurlijk en spontaan. We merken ook dat het veel van bewoners vraagt om hun eigen gevoel te benoemen zonder dat wij ze daarin een zetje kunnen geven. Wij kunnen bijvoorbeeld niet beginnen met: ‘Ik zie dat je daar boos over wordt.’ want dat zien we nu juist niet!

### ***Verdunde ernst***

‘Ik ga nog even koffie halen; je wilt nog wel toch?’. Heel vaak horen we zo’n soort zin in gesprekken die we voeren. Even ontspannen, even het zware onderwerp laten rusten, even iets anders. Dat doen we zelf ook wel eens: reageren op iets dat op de tv verschijnt of op het hondje dat net op de bank springt. Het geeft even lucht in een zwaar gesprek en biedt even wat afleiding. Binnen de presentiebenadering wordt dit verdunde ernst genoemd wat betekent dat de ernst van een serieus thema beter hanteerbaar is als het vermengd wordt met alledaagse omgangsvormen en activiteiten ([www.presentie.nl](http://www.presentie.nl)). Het blijkt een ontzettend belangrijk instrument te zijn in ons werk, dat ineens is weggevallen. In een telefoongesprek is er geen moment om even wat anders te doen (zoals koffie zetten) en is het veel moeilijker om heel even het gesprek ergens anders over te laten gaan. Het is veel meer gefocust op het ‘probleem’ waar het op dat moment om gaat.

Dat leidt er toe dat gesprekken via de telefoon veel zwaarder en intensiever zijn, maar tegelijk ook korter. Waar we normaal gesproken ruim een uur bij iemand thuis komen, duurt een telefoongesprek vaak niet langer dan 30 minuten. Na die tijd voelen zowel de buurtbewoner als wij dat het genoeg is geweest. Je zit vol, bent wel uitgepraat en hebt behoefte aan even wat ontspanning.

Deze situatie maakt gesprekken dus korter, intensiever en meer gefocust. Dat lijkt efficiënt, maar juist in die korte, intensieve focus gaan alle andere waardevolle zaken van een ontmoeting verloren. Je mist de relatieopbouw over de band van koetjes en kalfjes, ontspanning, ruimte en tijd voor afdwaling en voor rustig toewerken (in een soort Echternachprocessie: twee stapjes erheen, een stapje terug) naar de vaak moeilijke, pijnlijke of schaamtevolle kern van de zaak). Daarbij merk je dat mensen in een telefoon gesprek soms wel hun probleem op tafel leggen maar doordat je er maar beperkt en kort over doorpraat, ze het niet echt ‘kwijt’ kunnen en onrustig en gespannen blijven. Een ander aspect van de verdunde ernst die we vrijwel helemaal kwijt zijn geraakt, is het samen iets doen en ondertussen over belangrijke zaken spreken. Even samen afwassen, naar een afspraak

fietsen, of samen door een stapel niet geordende administratie ploeteren en zo al gaande weg in gesprek zijn, zit er niet meer in. Dat gemis is voor ons het grootst bij de kinderen met wie we werken. We hebben nooit gesprekken met kinderen waarbij we tegenover elkaar zitten en een diep gesprek voeren. De mooiste gesprekken ontstaan met kinderen tijdens het tafelvoetballen, een potje Stratego of boven een kleurplaat. In het spelen vertellen ze waar ze mee bezig zijn en waar ze mee zitten. Dat werkt voor hen niet in een gesprek tussen twee mensen tegenover elkaar, laat staan via de telefoon.

### ***Het overbruggen in de taalbarrière***

Vaak zegt men, als het gaat om communiceren terwijl de taal een barrière is, dat je je dan met handen en voeten verstaanbaar kunt maken. En dat is nu precies het probleem in deze periode: dat kan nu niet!

Bij een aantal mensen met wie wij optrekken spelen taalproblemen een rol. Deze mensen zijn bijvoorbeeld niet in Nederland geboren en zijn de taal niet machtig, of ze hebben een beperking waardoor zij minder taalvaardig zijn. Bij sommige van deze bewoners is het al moeilijk genoeg om elkaar goed te begrijpen bij gewone gesprekken en ontmoetingen, laat staan als het contact via de telefoon gaat. Om nog maar te zwijgen over Whatsapp.

Vaak lukt het ons dan wel om ons met handen en voeten verstaanbaar te maken en om dingen uit te leggen, die bijvoorbeeld in brieven staan of die mensen moeten weten. Nu we deze mensen niet meer face-to-face kunnen ontmoeten, blijkt maar weer hoe belangrijk die handen en voeten eigenlijk zijn. Het blijkt heel ongemakkelijk om via de telefoon (dat is immers alleen talig) te communiceren. De tekstberichten via whatsapp maken het nog moeilijker omdat dat om louter geschreven taal gaat (emoticons vormen hierop een uitzondering, hoewel die vaak ook multi-interpretabel zijn). Door taalbarrières ontstaan daarin vaak misverstanden over en weer, omdat het beide partijen niet goed lukt om duidelijk te maken wat bedoeld wordt. De consequentie hiervan is dat we sommige buurtbewoners heel minimaal spreken in deze tijden en niet weten hoe het er echt allemaal toe gaat bij hen.

### ***Voelsprietten in de buurt***

Nu we vrijwel niet fysiek in de buurt aanwezig zijn, merken we dat we minder meekrijgen wat er leeft in de buurt. Normaal gesproken hoor en zie je veel in het informele contact; een burenruzie, die uit de hand is gelopen, een bewoner die slechte uitslagen heeft gehad, escalaties tussen hangjongeren. Vaak zijn dat dingen die terloops ter sprake komen en waar we op in kunnen spelen. In een van de buurten verbleef bijvoorbeeld al geruime tijd een dakloze man in een portiek. Normaal gesproken zou ons dit snel ter oren komen en zouden we contact proberen te zoeken. Nu hoorde de desbetreffende buurtpastor dit pas naderhand toen het flink geëscaleerd was. Daarnaast hebben we geregeld spontane ontmoetingen in ons werk. Op straat, in de speeltuin of bij mensen thuis; iemand begint een praatje vanaf het balkon, de buurvrouw wandelt binnen tijdens een afspraak of een oudere zoon stelt een vraag terwijl je met zijn moeder in gesprek bent. Al deze terloopse en spontane contacten zijn we nu kwijt waardoor we die groep bewoners uit het oog verliezen en veel minder zicht hebben op hoe het gaat in de buurt als geheel.

### ***Binnen mogen komen***

Het voelt als een voorrecht wanneer een buurtbewoner je uitnodigt in haar/zijn eigen huis. Als ons dat overkomt, voelt het als vertrouwen krijgen: Je mag binnen komen op iemands 'heilige grond'. We missen dat, nu dat niet mogelijk is.

Bij huisbezoek horen we buurtbewoners dingen zeggen als: 'Ga daar maar zitten hoor; Wil je koffie?' Je wordt de ontvanger van iemands gastvrijheid, van wat iemand je aanbiedt. Daardoor verschijnt diegene ook op een bepaalde manier: als iemand die heerlijke koffie zet, of originele verse gemberthee aanbiedt. Iemand verschijnt als gastheer of gastvrouw en dat brengt vaak ook onvermoede kanten aan het licht, die je in het gesprek bevestigend en waardierend terug kunt geven. Daartegenover staat 'het loket' een plaats waar wij mensen naartoe uitnodigen te komen: daar ontstaat meteen ongelijkheid. Zij zijn niet meer de gastheer, maar ineens de gast. En omdat ze met een specifiek doel om een afspraak vragen, wordt de ontmoeting ook meteen instrumenteel van aard, waardoor de relationele kant op de achtergrond wordt geduwd.

Een huis van iemand laat veel zien van iemands identiteit. Hoe lang woont iemand daar? Is het ingericht en ingewoond of staat alles er nog provisorisch? Er hangen of staan foto's. Wie zijn daarop te zien? Of zijn ze er helemaal niet, wat zegt dat over iemand? Je ziet vaak afbeeldingen en spulletjes van het land van herkomst... er zitten herinneringen aan, je kan er op doorvragen, het kan talloze verhalen en geschiedenissen oproepen waarvan het mooi is als iemand die kan vertellen, ook als er verdriet aan kleeft. Soms komen er hobby's aan het licht, die ons voorheen totaal onbekend waren. Onverwachte kanten van wie iemand is, worden ze gezien? Roepen ze bij het zien en benoemen trots op en kracht? Soms lukt dat bijvoorbeeld bij een meneer die zijn huisaltaar liet zien en waarbij hij aan de hand van foto's vertelt over zijn familiegeschiedenis en overleden ouders.

We missen deze aspecten van huisbezoek, van binnen mogen komen in iemands domein, van je laten verrassen door die ruimte en daar eerbied op door mogen vragen. We missen hierdoor kanten van mensen die we bij mensen thuis wél te zien krijgen, die we anders, bij een ontmoeting op straat of in de speeltuin niet te zien krijgen. Dit delen in hun leefwereld en hun persoonlijke ruimte schept ruimte voor relaties om zich te verdiepen. De relatie wordt immers verrijkt met andere aspecten uit iemands leven: geschiedenis, familie, hobby's. Doordat we dat nu missen, kunnen nieuwe relaties die ontstaan zich niet verdiepen. Ze blijven op de laag van het 'probleem' of zelfs op de laag van 'koetjes en kalfjes'. Dat is een gemis, omdat wij mensen 'in hun geheel' willen zien: we gaan niet alleen in op hun probleem, maar willen graag ervaren hoe de ander zich toont als mens. En dat gebeurt in hobby's, relaties, inrichting van de huiskamer.

Een ander aspect dat we ontdekken nu we niet of nauwelijks op huisbezoek komen is het zogenaamde zorg mijden. Normaal gesproken komen wij bij hen over de vloer en dan kan het (voor de buitenwereld) zo maar zijn dat we even een kop koffie komen drinken. Ze hoeven zich niet te schamen voor het feit dat ze 'hulpbehoevend' zijn. Nu we mondjesmaat mensen kunnen ontvangen in grote ruimtes of ontmoeten op straat merken we dat dat toch een drempel oproept: mensen voelen zich meer gezien als hulpvrager en dat willen ze niet. Daarom zijn ze terughoudend met het maken van afspraken met ons op deze manier.

Een andere kant van het 'binnen mogen komen' dat het belang daarvan onderstreept, merken we aan mensen die dingen niet willen vertellen via telefoon of whatsapp. Als we erom vroegen de laatste weken via app of telefoon ging alles goed, maar nu we hen weer voorzichtig persoonlijk

ontmoeten, blijkt er toch een waterval aan problemen te zijn, die toch niet verteld zijn. Blijkbaar vinden mensen het niet fijn om dit soort dingen op afstand te moeten vertellen.

### ***Gebrek aan veilige ruimte***

Soms lukt het ons in deze tijd om buiten op straat mensen te ontmoeten. Buiten op straat is de publieke ruimte: er lopen andere mensen voorbij. We merken dat dat een deken legt op de getoonde gevoelens en emoties... Voor zover je mensen ziet en spreekt op straat, is het alsof gevoelens wat weggestopt worden. Wat durven we zelf op straat te laten zien? Wat durft de ander met wie we normaal in hun huis of even in een hoekje van de speeltuin afspreken, te laten zien aan verlegenheid, schaamte, woede, verdriet, schuld, ontroering? Dat gebeurt niet zo gauw op straat, en zeker niet met anderhalve meter ertussen. Als de emoties bovenop liggen wil je eigenlijk dichter bij elkaar staan, zachter praten, nabij zijn... Dat vraagt om een veilige ruimte, een plekje in een buurthuis of speeltuin of een woonkamer.

### ***Vanzelfsprekendheid***

Heel voorzichtig ontmoeten we soms ook weer mensen fysiek. Ergens buiten of op een kantoortje ergens. En wat blijkt: Eigenlijk is niets meer vanzelfsprekend. Allereerst is het al niet meer vanzelfsprekend om elkaar fysiek te ontmoeten. Maar daarnaast is er ook de hele tijd een stemmetje in je hoofd: is het wel veilig als ik het zo doe? Houd ik genoeg afstand? Moet ik dit wel doen? Even een brief of een telefoon aanpakken van iemand, spontane ontmoetingen op straat, op de koffie, een omhelzing van de jongen met het syndroom van Down: het zijn dingen die je normaal zonder er bij stil te staan zou doen, terwijl er nu ineens een stemmetje is die twijfel brengt. Het is niet meer vanzelfsprekend en dat verwacht. Het oude normaal blijkt écht normaal te zijn en de nieuwe situatie is anders, wennen, en verwarrend.

### ***Wat doet dit alles met ons?***

We merken dat ook wijzelf door een scala aan emoties en gevoelens zijn gegaan tijdens deze coronatijd. Van vol goede moed beginnen aan een lijst bewoners om te gaan bellen via een soort overdrive van niet meer kunnen stoppen met het werk naar overbelast en vol zijn en een gevoel van tekortschieten als buurtpastor. Van nieuwsgierigheid naar deze nieuwe manier van werken naar teleurstelling en angst voor de toekomst van ons werk; kunnen we ooit weer 'normaal' bij mensen op de bank zitten? Hoe kan ons werk dat in de kern gaat over nabij zijn, over naast de kwetsbare ander staan en betrokken zijn in het hele leven van die ander, vorm krijgen als we fysiek niet nabij mogen zijn? De idee dat we weer in de buurt komen en enthousiaste kinderen moet gaan afremmen en gevoelsmatig afwijzen, omdat een knuffel, een boks of een high-five nu eenmaal niet in de anderhalve-meter-samenleving passen, maakt dat die samenleving voor ons niet het nieuwe normaal kan zijn!

We merken dat het omgaan met de corona regelgeving voor ons een enorme worsteling opleverde: Nabij zijn – letterlijk - is de kern van ons werk. Als organisatie zijn we gebonden aan regelgeving die haast tegen onze eigen doelstellingen ingaat. Aan de ene kant willen en moeten we daar aan voldoen, aan de andere kant komt daarmee onze eigen identiteit in het geding; het is zo tegengesteld aan wie wij willen zijn.

Maar wat dan wel? Wat helpt en wat verlamt? Het helpt ons om het even niet te hoeven weten. Om met elkaar te blijven spreken over wat het met ons doet, wat de één mist, wat de ander moeilijk

vindt en waar we even weer van opveren. Het helpt ons om het hardop te mogen zeggen en om te ontdekken dat wij die zo van de presentie en het pastoraat zijn het ook moeilijk blijken te vinden om niet te weten waar het heen moet met ons eigen werk. We ontdekten dat dit eigenlijk een spiegel was, voor hoe bewoners zich soms voelen in hun eigen leven: afhankelijk van instanties, niet wetend waar het heen moet met hun leven en zoekend naar bakens die helpen. En het helpt om in kaart te brengen wat we dan precies missen en hoe anders dat is. Zodat we vervolgens scherp kunnen nadenken over wat dat betekent voor ons en voor de buurtbewoners. Dat proces is nog niet af. Maar zoals altijd in ons werk, helpt het ons om te vertragen en het op te schrijven wat er nu precies haakt en schuurt. In de volgende weken hopen we al doende uit te vinden wat werkt en wat niet; nieuwe protocollen en regels moeten in de praktijk weer getoetst en werkbaar worden gemaakt. Daar blijven we met elkaar over in gesprek.