

Business as usual?

theologie, kwaliteit en toekomst

Karlijn Kwint

Intro

Het werkveld geestelijke verzorging wordt in de flyer voor “Theoloog met toekomst” aangemerkt als een ‘oud werkveld’, samen met onderwijs. Oud wordt in onze samenleving niet echt gewaardeerd; oud is een equivalent van aftakeling, verval, achteropraken, passé. Als je oud bent weet je zeker; je hebt meer verleden dan toekomst. Nu is geestelijke verzorging als aparte discipline in de wereld van theologie (en overigens ook van humanistiek) een relatief jonge tak, maar ze komt voort uit een oude familie. De vraag is dus of er voor theologen, in het bijzonder degene die werkzaam zijn als geestelijk verzorger, meer verleden dan toekomst is...

Relevantie

De vraag naar toekomst is verbonden aan de vraag naar relevantie. En relevantie houdt verband met zichtbaarheid en aansluiting. Zichtbaarheid betekent dat je kunt en wilt laten zien hoe je relevant bent. Dat kan niet anders door aansluiting te maken met je omgeving of context. Qua taal, qua beleving, qua behoeften. Relevantie bepaal je niet alleen, maar gezamenlijk. Het ontstaat door interactie en is daarmee naar buiten gekeerd, gericht op contact maken. Juist op het gebied van zichtbaarheid en aansluiting lijkt de ‘wereld van de theologie’ moeite te hebben het gat te dichten met de omgeving. Geen wonder dus dat de vraag naar toekomst zo nadrukkelijk opkomt.

In het kader van de theoloog met toekomst is het goed onderscheid te maken tussen een aantal vragen. In de eerste plaats: “Is er toekomst voor theologie?” en “Hoe ziet de discipline van theologie er dan uit?” Theologie (sec) is een discipline vanuit de christelijke traditie, waarin het bestuderen van het spreken over God in de (Bijbelse) bronnen en in de geloofspraktijk centraal staat. Nu is de theologie als studie veel breder, bijvoorbeeld doordat het zich ook richt op de bestudering en geloofspraktijk van andere religies, maar in de context waarin we nu leven is de vanzelfsprekendheid dat je tot een bepaalde religie - met bijbehorend instituut- behoort voorbij. Het onderzoek God in Nederland (Bernts, T., Berghuijs, J., 2016) dat sinds 1966 voor de vijfde keer werd gehouden en waarvan de resultaten begin dit jaar verschenen, maakt deze trend inzichtelijk. Het merendeel van de Nederlanders is niet meer gelovig of christelijk. Valt er dan nog iets te bestuderen voor theologen in de toekomst? De theoloog is straks misschien wel de ‘credo-loog’; degene die bestudeert waar mensen geloof in hebben in deze maatschappij en in welke taal dit tot uitdrukking komt. Waarbij de ‘geloofstaal’ van nu wordt uitgedrukt in termen als ‘zin’, ‘verbondenheid’ en ‘betekenis’ en uitdrukkingen als ‘hier ga ik voor’ en ‘hier sta ik voor’, met een focus op het hier en nu, al dan niet verbonden aan een hogere macht of een overkoepelend verhaal.

In de tweede plaats is de vraag voor welke beroepen de studie theologie opleidt als de 'markt' voor de traditionele beroepen als pastoraal werker, docent godsdienst en levensbeschouwing en geestelijk verzorger steeds verder afkalft. Bestaan deze beroepen straks nog wel of zijn theologen in de toekomst opgeleid in een bepaalde manier van denken en kijken, maar resulteert dat niet in een duidelijk gedefinieerd beroep? En als er geen duidelijke beroepen meer zijn, hoe kun je dan de professionaliteit en kwaliteit daarvan bewaken? De dimensie levensbeschouwing, zingeving en religie is al lang niet meer exclusief het domein van de theologie of de kerken. Het is niet voor niets dat theologen in zeer diverse functies terecht komen en er nieuwe beroepen ontstaan zoals lifecoaches en ritueelbegeleiders. En daar is behoefte aan; mensen verdienen er hun geld mee. Maar niet al deze nieuwe beroepsbeoefenaren hebben een achtergrond in de theologie... Zijn het dan wel echte professionals met echte kwaliteit? Kunnen zij wel iets zinnigs zeggen over zingeving?

Prikkels

De vraag naar kwaliteit en professionaliteit past bij beroepsbeoefenaren die hun vak serieus nemen. De laatste decennia is er binnen de geestelijke verzorging steeds meer aandacht voor deze aspecten bij de ontwikkeling van het eigen beroep gekomen. Weliswaar was men afkomstig uit de wereld van theologie (of humanistiek) en kerk, maar de context waarin men werkte met een eigen taalveld, een breder 'publiek' dan alleen het kerkelijke publiek en de dynamiek die dat met zich meebracht, vroeg om een duidelijker profiel. Geestelijke verzorging ontwikkelde zich tot een eigen vakgebied met eigen vraagstukken. Een externe prikkel om te focussen op kwaliteit en professionaliteit kwam met name vanuit de gezondheidszorg, het veld waar de meeste geestelijk verzorgers werkzaam zijn. Geestelijk verzorgers gingen steeds meer geïntegreerd werken in de zorgsetting. In toenemende mate werd van hen verwacht dat zij zich net als de overige zorgprofessionals konden verantwoorden voor datgene wat zij doen. Dat geldt voor het aan kunnen tonen dat men voldoende toegerust is om het vak uit te kunnen oefenen en dat de gepleegde interventies of handelingen bijdragen aan de zorg voor de cliënt of patiënt. Verantwoording afleggen roept bij veel professionals op dat er een gebrek aan vertrouwen is in datgene wat zij doen, of dat zij gecontroleerd en mogelijk afgerekend worden op hun handelen. Het raakt voor sommigen aan een vertrouwen in hun professionele kennis en vaardigheden. Een andere invalshoek van verantwoording is dat het juist de taak is van een professional, omdat het de kennis en capaciteiten die men heeft zichtbaar maakt, evenals de eigen (kwalitatieve) bijdrage die men levert aan het geheel van de zorg. Juist in het gesprek met anderen, of de verantwoording naar anderen, werd duidelijk dat de geestelijke verzorging niet altijd even zichtbaar was en de aansluiting dreigde te verliezen of al had verloren in de gezondheidszorg. Dit resulteerde onder andere in het verlies van banen of het niet opvullen van vacatures. Overigens geldt dat ook voor de andere werkvelden waarin geestelijk verzorgers actief zijn. Er werd op verschillende manieren gereageerd vanuit de geestelijke verzorging op de externe prikkel tot verantwoording. Terugtrekken op het eigen eiland waarbij de vrijplaats in sommige gevallen werd misbruikt om maar geen verantwoording af te hoeven leggen. Een andere methodiek was het meegaan met het

discours van het medisch model, waarbij het steeds moeilijker werd om de eigenheid van geestelijke verzorging te laten zien.

De focus op kwaliteit en professionalisering heeft ertoe geleid dat er meer aandacht is gekomen voor de wetenschappelijke onderbouwing van het effect van geestelijke zorg, naast 'het uitvoerende werk' van de geestelijk verzorger. Een ander resultaat van de focus op kwaliteit en professionalisering is het oprichten van het kwaliteitsregister voor geestelijk verzorgers, naar analogie van het BIG-register, beheert door de Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers (SKGV). In dit register staan geestelijk verzorgers van alle werkvelden opgenomen, wat bevorderend werkt voor de samenwerking tussen de verschillende werkvelden. Doel van dit register is het borgen van het deskundigheidsniveau van geestelijk verzorgers, het toetsen van de kwaliteit van bij- en nascholing en het stimuleren van maatschappelijke erkenning van geestelijke verzorging. Daarbij sluit het aan op de huidige maatschappelijke trend waarin permanente educatie (PE) en Life Long Learning (LLL) worden gestimuleerd. Het register is een middel om kwaliteitsontwikkeling door middel van permanente educatie te stimuleren. Geregistreerde geestelijk verzorgers voldoen aantoonbaar aan de kwaliteitseisen zoals deze vanuit de verschillende werkvelden binnen het beroep worden gesteld. Dat geeft in een aantal gevallen een betere positie op de arbeidsmarkt. Het levert echter geen baangarantie op. Het opzetten van een kwaliteitsregister alleen is niet het enige antwoord om toekomstbestendig te zijn als vak, maar het dient gepaard te gaan met een intrinsieke motivatie om je relevantie door middel van zichtbaarheid en aansluiting te laten zien.

Kwaliteit met toekomst

Het is goed dat in het nadenken over de theoloog met toekomst ook de vraag naar de borging van professionaliteit en kwaliteit gesteld wordt. Tegelijkertijd moge duidelijk zijn dat in een veld dat dusdanig in beweging is, waarbij het onzeker is of bepaalde beroepen in de toekomst nog zullen bestaan, met name het gesprek over kwaliteit lastig is. Op het moment dat je positie onder druk staat, ligt de focus vaak op overleven en minder op kwaliteit. Het gesprek over kwaliteit kan dan vanuit een defensieve attitude of een gevoel 'moeten verantwoorden' worden gevoerd in plaats van een intrinsieke motivatie om je vak continu te verbeteren. Hoe is het mogelijk om naast dat 'overleven' ook de focus op kwaliteit te houden voor de toekomst? Dit vraagt om bewustwording en een aantal wijzigingen in impliciete vooronderstellingen in de beroepsgroep en om een andere visie op wie of wat kwaliteit bepaalt. Uitgangspunt daarbij is dat zichtbaarheid en aansluiting noodzakelijk zijn om relevant te blijven.

Op welke punten is bewustwording en verandering in visie nodig? Onderstaand worden deze punten geschetst, waarbij het denken vanuit het bedrijfsleven wordt gebruikt om een ander perspectief te bieden. Het werkveld van de geestelijke verzorging wordt bij de beschrijving van deze punten als voorbeeld genomen, maar deze punten kunnen ook breder toegepast worden binnen de theologie.

- **We hebben een product in de aanbieding.** Voor veel geestelijk verzorgers is dit vloeken in de kerk. Maar in welk werkveld je ook werkzaam bent; dit is de realiteit. Hoe je het ook wilt noemen, ‘er zijn voor de ander’, ‘even meelopen’, ‘present zijn’, ‘begeleiden in de zoektocht naar zin’, ‘door middel van rituelen helpen in een moeilijke transitie’, ‘het andere perspectief laten zien’, ‘iets van het goddelijke laten zien’; geestelijk verzorgers hebben een product. Vooruit: een dienst. Dat klinkt misschien wat prettiger. Dat betekent dat er ook een ‘klant’ moet zijn; iemand die het product wil gebruiken. Dat kan een individu zijn, maar ook een organisatie. Dat product, of de dienst, heeft last van twee zaken. Het sluit niet of steeds minder aan op de behoefte die er is op het gebied van zingeving (de klant) en er is sprake van toenemende concurrentie. Dat maakt dat het product ongewijzigd blijven aanbieden uiteindelijk zal leiden tot ‘uitsterven’ van dat product, tenzij er op tijd wordt begonnen met innovatie. Veel geestelijk verzorgers hebben moeite met hun eigen werkzaamheden te zien als product of dienst, omdat het samenhangt met een levensovertuiging of bepaalde visie die niet zomaar inwisselbaar is. Spreken in producten en diensten geeft gevoelsmatig een conflict. Zonder daarbij afbreuk te doen aan de inhoud en waarde van dat ‘product’, moeten we constateren dat de realiteit is dat er meerdere levensvisies zijn waar mensen uit kunnen kiezen. Er is dus veel ‘aanbod’ op het gebied van levensovertuiging en het ‘product’ van de geestelijke verzorging is een van de vele.

- **De behoefte van de klant is leidend.** Hierin valt veel leren van de life coaches of de andere professionals die diensten of producten aanbieden op het gebied van zingeving. Misschien gedwongen door het gebrek aan een vaste baan hebben ze ontdekt dat je aansluiting moet maken met de klant om je product te verkopen. Dat betekent de taal van de klant spreken, ook al is die totaal anders dan jouw taal, de behoeften van de klant in kaart kunnen brengen en daarop aanpassen. Zeker in instellingen is de relatie tussen betaald worden en je dienst aanbieden ver uit beeld geraakt. Dat maakt dat de noodzaak om echt te voldoen aan de klantvraag minder groot is. Je bent onderdeel van het totaalpakket. Ook is daardoor niet altijd duidelijk wie de ‘echte’ klant is. In eerste instantie lijkt de individuele cliënt of medewerker de klant te zijn. De aansluiting op inhoud vindt vaak daar plaats. Maar in de praktijk is de organisatie vaak de ‘klant’, immers, die betaalt voor jouw diensten en heeft verwachtingen over wat je levert. En de behoefte van de organisatie is soms een totaal andere dan die van de individuele cliënt.

- **Kwaliteit bepaal je niet alleen.** Uiteraard is het goed een eigen idee over kwaliteit te hebben en daarin bepaalde standaarden en eisen te hebben. Maar welke kwaliteit acceptabel is, bepaal je uiteindelijk niet alleen als individu, beroepsgroep of veld. Je kunt nog zulke hoge eisen stellen aan je eigen product en kwalitatief top zijn, als vervolgens niemand je product of dienst wil hebben, schiet je daar niets mee op. Het is dus van belang om te checken of degene die gebruik maakt van jouw diensten dezelfde visie op kwaliteit heeft en dezelfde standaarden. Dat betekent dat het gesprek over kwaliteit niet alleen intern plaats moet vinden, bijvoorbeeld binnen de beroepsgroep of het werkveld, maar ook met externe partijen. Het betekent bijvoorbeeld op het gebied van opleidingen

dat er veel meer gebruik gemaakt wordt van vaardigheden en technieken uit totaal andere werkvelden.

- **Focus op mogelijkheden en verbinding maken.** Het discours binnen geestelijke verzorging en theologie wordt veelal gekleurd door verlieservaringen. Verlies van banen, leeglopende kerken, onbegrepen voelen, niet gezien voelen. Er is sprake van grootschalige, collectieve rouw. Strategieën om met het verlies om te gaan liggen veelal op het gebied van behoud en het liefst terugkeren naar hoe de situatie was. Vragen als ‘Hoe houden we onze positie in stand’ of ‘Hoe krijgen we onze kerken weer vol’ zijn daarvan een illustratie. Daarnaast lijkt er een soort ‘wij en de wereld’ gevoel te bestaan, alsof daar een scheiding tussen is. Een geliefde uitspraak binnen de geestelijke verzorging is ‘dat je een kritisch tegenover bent in de organisatie’. Hoewel er niets mis is met kritische vragen stellen om een verandering of verbetering in gang te zetten, is het twijfelachtig of het kiezen van die positie bijdraagt aan dat doel. Beide elementen staan in de weg om de aansluiting met je omgeving te maken, maar ook om verder te ontwikkelen. Door te focussen op mogelijkheden in plaats van verlies en door verbinding te maken in plaats van tegenover te zijn, ontstaat er ruimte voor vernieuwing en toekomst.

Concluderend

Ook in deze tijd die bol staat van veranderingen kunnen theologen relevant zijn. Door zichtbaar te zijn en de aansluiting op te zoeken, gebruik makend van inzichten en vaardigheden vanuit totaal verschillende werkvelden. In het gesprek over kwaliteit en professionaliteit valt er veel te leren van opvattingen uit het bedrijfsleven. Borging van kwaliteit wordt gestimuleerd door hierover steeds het gesprek aan te gaan met externe partijen. Een opdracht voor de opleidingen is om professionals op te leiden die ondernemend zijn, vanuit een intrinsieke motivatie hun zichtbaarheid vergroten en aansluiting maken, in de taal van de klant van nu.

Literatuur

Bernts, T., Berghuijs, J. (2016). God in Nederland. 1966-2015. Amsterdam: Ten Have

Moenaert, R., Robben, H., Gouw, P. (2014). Marketing Strategy & Organisation. Building Sustainable Business. 7e druk. Leuven: LannooCampus

Veldman, H. (2015). Strategie en Management. 2e druk. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv

Internetsites

BIG-register, <https://www.bigregister.nl/> , geraadpleegd 13 oktober 2016

Stichting Kwaliteitsregister Geestelijk Verzorgers, <http://www.skgv-register.nl/> , geraadpleegd 12 oktober 2016