

# FEEDBACK IN DE KERK

*Aansprekende ideeën om met elkaar te groeien*

PAULIEN VERVOORN



Eerder verschenen van Paulien Vervoorn in deze reeks:

*Hartelijk getalenteerd*

*Geloofwaardig Spreken*

© 2017 – Uitgeverij Kok te Utrecht

Postbus 13288, 3507 LG Utrecht

[www.kok.nl](http://www.kok.nl)

Omslagontwerp: Villa Grafica

Boekverzorging: Zijdiezijn – Marjoke Knoop

Auteursfoto omslag en ontwerp illustraties: Studio Lot – Charlotte Matse

Ontwerp bordje *In deze kerk* (p. 138): Lenieke – Leny Verweij-Algra

ISBN 978 90 435 2712 5

ISBN e-book 978 90 435 2713 2

NUR 707

Tenzij anders vermeld, zijn de aanhalingen uit de Bijbel overgenomen uit de Nederlandse Bijbel Vertaling (NBV), uitgegeven door het Nederlands Bijbelgenootschap, Haarlem.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

# Leeswijzer

## Voor wie is dit handboek bedoeld?

Tijdens het schrijven van het boek *Feedback in de kerk* heb ik veel mensen gesproken over het ontvangen en geven van feedback. Ik sprak met voorgangers en predikanten, oudsten en ouderlingen, verantwoordelijken voor jeugd- en kinderwerk en allerlei gemeenteleden met zeer diverse taken.

Het boek is geschikt voor iedereen:

- met een betaalde functie in de kerk, zoals voorgangers, predikanten en kerkelijk werkers;
- die leiding geeft in de kerk;
- die een taak heeft in de kerk;
- die beter wil omgaan met feedback geven en ontvangen.

Ik heb het handboek geschreven voor mannen en vrouwen. Voor de leesbaarheid kies ik steeds voor de mannelijke vorm. Ik wil graag de breedte van de kerk dienen: mannen en vrouwen, gereformeerd en evangelisch.

Soms gebruiken we verschillende woorden als het gaat om een predikant of een voorganger, een ouderling of een oudste. Voor de leesbaarheid kies ik meestal voor de woorden voorganger en oudste. Het is echter mijn wens en gebed dat dit boek dienstbaar zal zijn in de volle breedte van de kerk in Nederland.

## Tips bij het lezen

*Feedback in de kerk* is een handboek met een mix van Bijbeluitleg, praktische voorbeelden, vragen, een scala aan tips en ideeën voor jezelf, voor groepen en teams en voor de hele gemeente.

Afhankelijk van de doelgroep (zie hierboven) waarin je jezelf herkent, zal het ene hoofdstuk je meer aanspreken dan het andere. Daarom de volgende tips:

1. In de eerste drie hoofdstukken (deel 1) ligt de nadruk op feedback als opdracht en zegen van God. In deel 2 en 3 lees je vooral over de praktische kant van feedback. Ieder hoofdstuk is afzonderlijk te lezen. Als je met deel 2 begint, komt de benadering soms wat technisch over. Ik raad je aan om dan alsnog deel 1 erbij te pakken.
2. Om te groeien in het omgaan met feedback is het belangrijk om hiermee te experimenteren. Aan het einde van hoofdstuk 1 tot en met 9 vind je daarom vier vragen ter reflectie. Optimaal omgaan met feedback leer je niet door de hoofdstukken te lezen en te reflecteren. De enige manier om hierin te groeien is door het te dóen. In deel 3 vind je daarom ideeën om deel 1 en 2 toe te passen: individueel, in groepen en teams of met de hele gemeente. *Geef je leiding in je gemeente en wil je gemeentebreed aandacht geven aan feedback?*  
Lees de hoofdstukken en de ideeën steeds met jouw gemeente in je achterhoofd. In bijlage 3 zie je een praatpapier met ideeën om met elkaar te bespreken.
3. In sommige hoofdstukken zie je kleine letters. Deze stukken zijn bedoeld als verdieping. Voor een snelle lezing kun je dit eventueel overslaan.
4. Je ziet regelmatig dit pictogram:  Het verwijst naar een video, document, download of extra informatie op de website **www.geloofwaardigspreken.nl**. Na het verschijnen van dit boek verschijnen er nog meer extra's.

## Vier de zegen van feedback!

Velen ervaren feedback als iets spannends. Ik hoop dat het ontvangen en geven van feedback juist zorgt voor momenten om te vieren. Daarom vind je aan het einde van elk hoofdstuk vier vragen. Als een knipoog om je eraan te herinneren dat feedback is bedoeld als een zegen. Het is mijn wens dat je viert:

- wie je bent en wat je kunt;
- dat je elkaar aanvaardt;
- dat je van elkaar leert;
- dat je als kerk groeit in aantrekkingskracht naar de mensen om je heen.

Wanneer je te veel gericht bent op de techniek van de feedback, loop je het gevaar dat je je diepste motivatie uit het oog verliest. Feedback is nooit een doel op zich, maar een middel om samen te leven en samen te dienen als broers en zussen in het geloof.

Het is dan ook niet toevallig dat het boek twaalf hoofdstukken telt. Het getal twaalf verwijst naar het aantal leerlingen van Jezus. Het is mijn gebed dat dit boek je helpt in je groei als leerling van Hem!

### **Experimenteer**

Het boek is bedoeld als een handboek dat je er steeds bij kunt pakken. Daarom staan er veel tips in. Heel veel. Laat je daardoor niet ontmoedigen. Als geheugensteun tref je de checklists aan. Knip ze uit, neem ze mee en pak de tips er nog eens bij.

Experimenteer er ondertussen vrolijk op los. En maak gerust fouten. Daar groei je van...



# Waarom feedback in de kerk?

# 1. Een gezonde kerk door gezonde feedback

Jarenlang speelt meneer De Jong op het kerkorgel. Het lijkt dat iedereen weet dat zijn orgelspel onder de maat is, behalve meneer De Jong zelf. Bij de koffie wordt over hem gepraat. In de kerkenraadsvergadering vergadert men over de vraag wie met hem in gesprek zal gaan. De conclusie is dat meneer De Jong mag blijven doorspelen. Niemand wil het op zijn geweten hebben dat hij zijn broeder kwetst. Er gaat een zucht van verlichting op als meneer De Jong op een dag meedeelt dat hij stopt. Niemand heeft hem al die jaren hoeven kwetsen...

## 1.1 Waarom ik feedback zo belangrijk vind

In een andere gemeente vertelt de oudstenraad aan spreker Piet dat ze ruimte willen maken voor jongere sprekers. Piet zal daarom niet meer op het rooster verschijnen. Een aantal mensen voelt wel aan dat dit niet de echte reden is. Een leeftijdsgenoot van Piet, een externe spreker die volle zalen trekt, staat namelijk opnieuw op het sprekersrooster. De oudstenraad wilde Piet echter niet kwetsen door te zeggen dat ze zijn niveau van spreken niet voldoende vinden.

Georgina vertelt aan haar voorganger dat ze hem een keer wil spreken. Ze wil graag terugkomen op de grap die hij maakte. Hij bedoelde het vast niet zo, maar ze wil toch even noemen dat ze de grap als kwetsend ervoer. Haar voorganger schiet meteen in de verdediging: *Georgina, wat ben jij gevoelig, zeg. Dit is echt iets waar je nog in moet groeien. Hier moet je iets mee. Maak eens een afspraak bij het pastoraat om hierover door te praten en voor je te laten bidden. Je bent echt overgevoelig. ik wil je wel vergeven voor de manier waarop je mij terecht denkt te wijzen, maar nogmaals: ik vind je reactie over the top.*

Joke stak vele uren van haar kostbare tijd in het voorbereiden van het

kinderkamp van de kerk. Bellen, organiseren, lijstjes maken, pr-materiaal vormgeven. In de dienst doet ze aan de hand van een digitale presentatie een aantal mededelingen. Na afloop vraagt Emma, eindverantwoordelijke van het kinderwerk, wat voor complimenten Joke heeft gehad. *Ehm... geen.*

### *Bovenstaande voorbeelden maken me boos*

We willen niemand kwetsen, maar ondertussen doen we het toch. Ik vind het pas kwetsend voor meneer De Jong dat men achter zijn rug kletst over zijn orgelspel. Dat ze hem niet eerlijk vertellen dat hij niet op zijn plek zit. Dat ze met hem over koetjes en kalfjes praten, maar het echte gesprek uit de weg gaan.

Ik vind het niet eerlijk richting Piet dat hij de waarheid niet te horen krijgt. Waarom zeggen ze niet gewoon dat zijn stijl niet meer bij de huidige richting past? Waarom is Georgina's voorganger niet bereid eerlijk naar zichzelf te kijken? Waarom luistert hij niet naar haar? Waarom kan hij niet proberen de volgende keer zijn grappen anders te formuleren? En Joke? Ik heb met haar te doen. Urenlang heeft ze aandacht en energie gestoken in de voorbereiding. Het lijkt net alsof iedereen het vanzelfsprekend vindt wat ze doet. Waarom spreekt niemand even wat waardering uit? Dat is toch een kleine moeite? We hebben onze mond vol over elkaar waarderen, met elkaar omgaan als familie, maar ondertussen...

Ik word boos als ik mensen zie weglopen bij een vergadering in plaats van dat zij op een fatsoenlijke manier het gesprek voeren. Ik word niet alleen boos, maar ook verdrietig.

Als ik hardop oordelen hoor uitspreken over mensen die zich met hun hele ziel en zaligheid inzetten, kan ik wel janken. Ik word boos, verdrietig en soms een beetje zenuwachtig. Als ik geen toeschouwer ben, maar deelnemer, voel ik mijn ademhaling in een fractie van een seconde omhoog schieten...

### *Bovenstaande voorbeelden maken me mild*

Als ik zelf bij zulke voorbeelden betrokken ben, wordt het opeens een ander verhaal. Ik betrap me er zelf weleens op dat ook ik het liefst een ommetje loop en het oogcontact vermijd, omdat ik het lef niet heb om te praten. Ook ik vind het verdraaid lastig om op een tactische manier een ander aan te spreken. Ik zou ook in de valkuil kunnen stappen



van Georgina's voorganger door te kijken naar de gevoeligheid van de ander. Ik voel mee met Joke. Er zijn momenten waarop ik me niet ge-waardeerd voel om het werk dat ik verzet. Ik vermoed alleen dat ik zelf ook vaak voorbijga aan de inspanningen van een ander. Dat ik het ook vrij normaal vind wat de ander presteert. Net als anderen heb ik het nodig om een spiegel voorgehouden te krijgen over mijn stijl van communiceren.

### *Bovenstaande voorbeelden zetten me in actie*

We praten in de kerk over open en eerlijk met elkaar omgaan. We preken over liefde, aanvaarding, respect en genade. Over groeien in geloof. Hoe wonderlijk mooi God het bedacht dat we als zijn kinderen, als broers en zussen, mogen opgroeien. Mogen groeien in geloof, in genade, in hoop, in liefde. Als we echt zo met elkaar omgaan, klinkt Gods concept van samen groeien bijna te mooi om waar te zijn.

Ik geef toe dat ik niet *altijd* sta te springen om feedback te geven en te ontvangen, maar wel *vaak*. Inmiddels heb ik meer positieve voorbeelden dan negatieve voorbeelden in mijn rugzak. Ik heb ervaren wat een enorme zegen feedback kan zijn! In mijn eigen leven. In vriendschappen. In de gesprekken met mensen die ik begeleid. In mijn eigen kerk. Daarom schrijf ik dit boek. Ik geloof dat we een hoop mogelijkheden laten liggen op het gebied van feedback. Sterker nog: ik denk dat we een hoop brokken maken. Dat kan beter.

Ik droom van kerken waar mensen elkaar complimenten geven. Waar er geknipoogd wordt als er iets goed gaat. Waar mensen elkaar op de schouders kloppen. Waar duimen opgestoken worden als teken van waardering, bemoediging, contact en plezier. Als een teken van 'vind ik leuk', zoals we op Facebook een berichtje liken. Maar dan met een diepgaander en blijvender effect.

Ik droom van kerken waar mensen niet meteen hun duim omlaag doen als er iets niet goed gaat. Ik zie uit naar gesprekken waar mensen eerst vragen aan elkaar stellen om elkaar beter te begrijpen. Ik word blij als ik merk dat iemands gelijk niet voorop staat, maar een respectvol gesprek. Hoe mooi en hoe heerlijk is het als we zowel eerlijk als liefdevol met elkaar omgaan. Liefde is de basis. Dat zingen we elke zondag. Dat belijden we regelmatig. Liefde wordt gevoeld in het waarderen van elkaar, in het complimentje, de por in je zij of een belangstellend appje. Als de liefde te proeven is, is er veel bespreekbaar.

## 1.2 Wat feedback is

In dit boek voer ik een pleidooi voor het inzetten van feedback in de kerk. Het is dan wel belangrijk om te weten wat ik bedoel met dit woord. Een woord kan immers veel verschillende associaties oproepen. Op veel websites kun je vaak kort en krachtig je feedback achterlaten door een duimpje omhoog of een duimpje omlaag aan te klikken. Duim omhoog staat dan voor positieve feedback, namelijk je waardering. De duim omlaag geeft aan dat je negatieve feedback geeft, omdat je niet tevreden bent met de geleverde dienst.

Er zijn allerlei manieren om feedback te geven, zoals:

- Direct en indirect
- Bewust en onbewust
- Verbaal en non-verbaal
- Schriftelijk en mondeling
- Gepland en incidenteel
- Gevraagd en ongevraagd

In dit boek richt ik me vooral op *gesprekken* waarin feedback een rol speelt. De definitie van feedback die ik hierbij hanteer is de volgende:

**Feedback is een terugkoppeling. We vertellen elkaar hoe woorden of daden zijn overgekomen.**

Als iets positief is overgekomen, spreken we over positieve feedback: waardering.

Als iets negatief is overgekomen, spreken we over opbouwende feedback, waarvan we kunnen leren en kunnen groeien.

Om elkaar op een gezonde manier feedback te geven, is het belangrijk dat er een basis is van respect, van liefde, van aanvaarding. Daarover lees je meer in hoofdstuk 3.

### 1.3 Mogelijke reacties op het inzetten van feedback in de kerk

*En... ben je op het moment nog bezig met het schrijven van een boek? Vol enthousiasme vertel ik dat ik een boek schrijf over feedback in de kerk. Ik heb vaak nog maar nauwelijks mijn zin afgemaakt of ik krijg al een reactie. Tot nu toe is de meest voorkomende: *Feedback in de kerk? Ai! Wat spannend!**

#### *Spannend!*

Frieda is al jaren een zeer gewaardeerde leidinggevende op haar werk. Op een dag stuurt de eigenaar van het bedrijf een mailtje om een afspraak te plannen. Er staat niet bij wat het onderwerp van het gesprek zal zijn. Als eerste schiet er door haar heen: *Help! Wat heb ik verkeerd gedaan?* Ze kan niks verzinnen, maar gaat toch met knikkende knieën en klotsende oksels zijn kamer binnen. Al snel begint hij met het uitspreken van zijn waardering en het voorstel om haar te promoveren. Haar angst was nergens voor nodig.

Herkenbaar? De angst voor kritiek zit diep ingebakken. Ook bij mij was de allereerste reactie een schrikreactie toen iemand me pas vroeg: *Mag ik je feedback geven?* Ik maakte vervolgens een snelle afweging en toen bleek hij zelfs een grapje te maken om mijn reactie te checken! Veel mensen denken bij feedback als eerste aan kritiek en dat wordt al snel ervaren als aanval op je identiteit. Als je het zo interpreteert is feedback eng, spannend of angstig. Iets om te ontwijken.

Feedback op het werk hoort erbij. We worden ervoor betaald en iemand anders heeft het recht om te zeggen wat we goed doen en wat we fout doen. Het lijkt alsof dit in de kerk extra gevoelig ligt. We willen elkaar niet kwetsen. Feedback komt dichtbij en zegt vaak iets over de relatie die we met elkaar hebben. Op het werk kunnen we dit nog zake-lijk en professioneel oppakken, maar in de kerk zijn we elkaars broers en zussen en dat voelt nog kwetsbaarder en spannender.

#### *Ja, maar...*

Feedback in de kerk wordt niet meteen met open armen ontvangen. Sommigen geven eerlijk toe dat ze het spannend vinden, anderen komen met allerlei bezwaren die te maken hebben met het inzetten van feedback.

- Is dit niet meer iets voor op het werk? Als je vrijwilligers feedback gaat geven, schrikt dat misschien af?
- Feedback hoort niet in de kerk. Dat doen ze maar in het bedrijfsleven. Daar zijn ze op resultaat gericht. Wij niet.
- Ik denk niet dat ik daar erg blij van word. Accepteer me gewoon zoals ik ben. Ik vind de kerk een plek waar ik mezelf moet kunnen zijn.
- We doen ons werk in de kerk toch voor de Heer? Laten we God de eer geven voor alles wat goed gaat. Als we elkaar te veel complimenten geven, worden we hoogmoedig.
- Ik vind dat niet alles perfect en professioneel hoeft. Het gaat om je hart. Als iemand met zijn hele hart iets doet voor de Heer, geef ik geen kritiek.
- Ik ben wat terughoudend, hoor. Wie ben ik dat ik zou oordelen? Ik heb zelf ook een balk in mijn oog!
- Moeten we elkaars fouten niet met de mantel der liefde bedekken?

### *Noodzakelijk!*

Wanneer ik de woorden ‘feedback in de kerk’ noem, krijg ik gelukkig ook positieve reacties. Deze bijvoorbeeld: *Wow, wat een goed onderwerp! Kom maar snel een keer in onze kerk hierover praten, want dat hebben we hard nodig. Bij ons in de kerk durven we elkaar nauwelijks feedback te geven.*

Of een vergelijkbare reactie: *Ik denk dat we in de kerk te veel bedekken met de mantel der liefde. We roepen wel van alles over liefde, maar volgens mij is het ook een vorm van liefde om elkaar de waarheid te vertellen.*

Die mantel der liefde klinkt misschien Bijbels, maar nergens in de Bijbel wordt er gesproken over zo’n mantel! In Spreuken 10: 12 staat wel iets wat hierop lijkt: *Haat brengt ruzie voort, liefde dekt alle fouten toe.* Het lijkt erop alsof Salomo hier alle nadruk legt op de motivatie van het benoemen van elkaars fouten. Een paar hoofdstukken later schrijft hij opnieuw over fouten toedekken. *Wie vriendschap zoekt, dekt fouten toe, wie ze telkens oprakelt, verliest zijn vrienden.* Telkens oprakelen is niet verstandig. Hij beweert nergens dat je elkaars fouten nooit moet noemen. Als je de rest van zijn Spreuken leest, zie je dat hij terechtwijzing juist aan alle kanten stimuleert (zie hoofdstuk 2).

Die uitspraak van de mantel der liefde zet ons op een verkeerd been. Ik denk liever aan een andere mantel die wel in de Bijbel voorkomt. In de gelijkenis van de verloren zoon (Lucas 15) geeft de vader zijn jongste zoon een mantel. Als teken van waardigheid. Hij heeft allerlei domme keuzes gemaakt en toch omarmt de vader zijn zoon liefdevol.

Als we elkaars waardigheid in het oog houden en op een liefdevolle manier communiceren, waarbij niemand zijn waardigheid verliest (zie hoofdstuk 3), is feedback een zegen! We mogen elkaar aanspreken en tegelijkertijd is feedback inderdaad soms spannend. Het is een beetje als met het geven en ontvangen van een bos rozen. Stel je voor dat iemand deze prachtige bloemen uit zijn huis weert, omdat er zulke scherpe doorns aan zitten. Natuurlijk zijn die doorns irritant, maar om daarmee de hele bloem af te schrijven, lijkt me nogal overdreven.

Als we de rozen met beleid overhandigen, ontvangen en in een vaas zetten, hebben we nergens last van. Zodra we van een afstandje naar de bos kijken, vallen de doorns niet meer op en genieten we van de schoonheid die God in de rozen heeft gelegd.

Ook aan feedback zitten irritante kanten, waardoor je jezelf en anderen kunt beschadigen. Jezelf veroordelen, de ander veroordelen, faalangstig of juist hoogmoedig worden. Het kan allemaal. Wanneer we echter met beleid met feedback omgaan, is het een Godsgeschenk waarvan we mogen leren en genieten! In dit boek lees je allerlei tips en ideeën om feedback op een gezonde manier in te zetten, zodat het een grote meerwaarde heeft in de kerk.

#### **1.4 Drie nadelen als je geen feedback geeft**

In sommige situaties is het liefdevol als we onze mond houden, als we die mantel der liefde gebruiken. Vaak is het echter geen bewuste keuze om de ander niet aan te spreken. We laten ons leiden door angst en we gebruiken die mantel der liefde als excuus. We durven niet en slikken daardoor onze feedback in. De gevolgen zijn desastreus.

##### *Minder groei*

We ontnemen elkaar de mogelijkheid om te leren en te groeien.