

Luistervaardighede vir gemeenteleiers in oorgangstye

Stéphan van der Watt

Nico Simpson

'n Wyse man het reeds in die eerste eeue (na Christus) gesê die enigste konstante ding in die lewe is verandering. Vir gemeenteleiers beteken dit dat daar in oorgangstye ekstra soepelheid nodig is om die mense in die gemeentesisteem saam te neem op weg na transformasie. Spesifieke luistervaardighede is noodsaaklik om die onsekerheid, konflik en seerkry wat verandering meebring sinvol te hanteer. Baie veranderingsprosesse in gemeentes faal waarskynlik omdat leiers te veel aandag gee aan die veranderinge wat hulle in die gesig staar, eerder as om te fokus op die aanpassings wat mense moet maak om die veranderinge te akkommodeer. Verandering sit groot druk op die verhoudings waarbinne mense met mekaar en die gemeente staan. Skuiwe in die verhoudings sit mense deur 'n "rouproses". Hulle beland in 'n emosionele wipwaentjie wat kan wissel van ontkenning tot woede, van onderhandeling tot neerslagtigheid. Gemeenteleiers moet die nodige (luister)vaardighede aankweek of benut om dit te kan hanteer.

Indien leiers verstaan dat daar nie 'n reguit lyn (of kortpad-proses) bestaan van waar die gemeente tans is na waarheen God hulle lei nie, verstaan hulle die noodsaaklikheid van die hantering van emosies in prosesse van oorgang. Die wipwaentjie (langpad-proses) het dikwels te doen met intense ervarings van disoriëntasie, nostalgie, verlies, skuld, skok en rou. Die versoeking is om die kortpad te wil neem wat hierdie moeilike ervarings misken. Dit lyk na die vinnigste manier

uit die knyptang van transformasie. Maar in die praktyk beweeg mense en gemeente in oorgangstye nie sinvol vorentoe as daar nie erkenning gegee word aan hulle emosionele beleving van die verandering nie. 'n Voorbeeld uit 'n gemeente kan die bogenoemde illustreer.

So 'n tyd terug het ek (Nico) gerugte begin hoor oor 'n opstand wat aan die broei is tussen ons gemeente se kategeese personeel. Ek het besluit om

'n strategie te gebruik wat ek altyd gebruik as ek hoor daar is kritiek op pad na my toe - ontkenning. Om kritiek deur ontkenning te probeer hanteer is min of meer die swakste (en maklikste!) manier om dit te doen - dis

waarom ek dit gekies het. As jy gevoelens van weerstand en angstigheid ontken van mense met wie jy werk, dan word daardie gevoelens versterk. Ons val somtyds vir die valse opvatting dat as jy negatiewe emosies ignoreer hulle sal weggaan. Ontkenning het nie gewerk nie, ek weet dit, want die Sondag voor die insident het hulle 'n byeenkoms gehad sonder my. En as die gerugte waar is, het dit smerig geraak - dit het gegaan oor my.

Toe belê ek 'n byeenkoms vir die volgende Sondag na kategeese, vir al die vrywilligers. Die hele week berei ek my voor vir my tweede strategie as mense my kritiseer, naamlik om eerste terug te slaan. As hulle kritiek wil hê, sal ek hulle kritiek gee! Ek sal hulle wys hoe kritiek regtig lyk - dit is nie asof hulle boekies so skoon is nie! Die pro-

Baie veranderingsprosesse in gemeentes faal waarskynlik omdat leiers te veel aandag gee aan die veranderinge wat hulle in die gesig staar, eerder as om te fokus op die aanpassings wat mense moet maak om die veranderinge te akkommodeer.

bleem van leier wees, is dat jy gekritiseer word vir goed wat jy nie gedoen het nie. Jy het nie eers daaraan gedink om dit te doen nie en dis jou skuld. Ek was nie bereid om pa te staan vir alles wat verkeerd is by die kategeese nie – en ek was van plan om dit vir hulle te sê. Ek het begin om lysies te maak van alles wat hulle die laaste drie maande verkeerd gedoen het. Ek was voorbereid vir Sondagmiddag 12 uur – tyd vir afrekening.

Maar die heelyd het ek tog geweet: ek hanteer nie die hele saak goed/reg nie. Ek moes myself afvra: Wil ek reg wees of wil ek gelukkig wees? Of anders gestel: wil ek reg wees (die konfrontasie wen, maar die mense verloor), of wil ek suksesvol wees (die mense wen en die taak gedoen kry)? Wat ek eintlik gesoek het was om reg te wees en die taak afgehandel te kry! Maar ek het geweet die lewe werk nie so nie. Kritiek eis altyd dat ek moet kies tussen my ego (om reg te wees) en my geluk (om saam met mense te werk om die taak af te handel). Sondag oggend tydens die erediens sluip ek toe uit die kerk en kry 'n stil plekkie en gaan terug na my teorie oor hoe om kritiek en konflik te hanteer.

Stap 1: Wees empaties teenoor die ander persoon se gevoelens - ek lys toe al die gevoelens wat ek my verbeel hulle kan hê.

Stap 2: Bevestig (“validate”) hulle argument, selfs as jy daarvan verskil.

Stap 3: Kry jouself op 'n veilige plek – sien die kritiek vir wat dit is. Dit het nie gegaan oor my nie, maar dit was 'n emosionele reaksie op groot verandering in ons gemeente. Ek het geweet ek kan net in die byeenkoms ingaan as ek weet wie ek is en dat ek “okay” voel oor myself. In huweliksberading sê ons vir mense: Kry jouself op 'n emosioneel veilige plek voordat jy moeilike gesprekke voer. Visualiseer, dalk 'n plek uit jou kinderjare, waar jy veilig en versorg voel en maak kontak met wie jy regtig is.

Toe is ek reg vir die Leeukuil!

Ek het nie die vlakke van aggressie oorskat nie ... jy kon dit sny met 'n mes! Hier sit ek aan die een kant en aan die ander kant sit 30 baie kwaad lidmate – en niemand praat met my nie. Ek visualiseer net my veilige ruimte – ek's “okay”, ek's “okay”, ek's “okay”... Die voorsitter begin: “Ons is nou almal hier – dominee jy kan maar praat”. Ek haal

diep asem. En net toe ek iets wil sê val hy (’n lidmaat) weg: “Dominee jy weet die mense is ongelukkig met die vlak van betrokkenheid van die dominees. En hoe julle besluite neem sonder om ons te raadpleeg”. Ek haal weer asem en begin my gesprek – volgens die teorie waarin ek glo.

Wees empaties: “Ek weet julle is nie net ongelukkig nie, julle is eintlik gefrustraerd en baie kwaad oor wat ons gedoen het. Ek kan my net indink dat julle opgewerk voel omdat ons julle nie geken het met die besluitneming nie. Julle moet ook seker magteloos voel omdat julle nie presies weet wie om te blameer vir die gemors nie.”

Bevestig: “Ek dink julle kritiek is geregverdig op die volgende maniere: Ons moes met julle be-raadslaag het voor ons die besluit geneem het. Ons moet meer positiewe terugvoer aan julle gee oor die goeie goed wat julle doen. Ek kan verstaan dat julle die hele sisteem op hierdie manier ervaar en dat julle uitkom by die gevolgtrekking wat julle bereik het.”

Toe stop ek. En ons sit almal daar – STILTE. Ek kon sien dat die mense besig was om alles te verwerk wat ek gesê het. Dit was moeilik om met iemand te baklei wat sê jy is reg! Een-een begin hulle die lys wat ek gemaak het, voltooi - en ek hou aan om dit te bevestig en empaties te reageer op hulle gevoelens. Die volgende oomblik sê iemand: Nou wat gaan ons daaraan doen? Dit is die woorde waarvoor ek gewag het: Fase twee.

Ek herhaal toe ons missie-stelling en vra my wewen vraag: “Ons is 'n gemeente waar vriende ontmoet, hoe kan ons mekaar help om dit te bereik? Kom ons praat oor spesifieke goed...” 'n Uur later ry ek huis toe, doodmoeg, maar gelukkig.

Wanneer leiers gekonfronteer met konflik en kritiek in oorgangstye, help dit om te onthou:

- Moenie terug kritiseer nie.
- Wees empaties teenoor die mense in die proses se emosies en moet dit nie ontken nie.
- Bevestig die ander persoon se gesigspunt selfs as dit van joune verskil.
- Kry jouself in 'n veilige emosionele plek – waar jy nie hoef te veg vir jou lewe nie.
- Fokus op spesifieke gedrag en nie breë veralgemenings nie.
- Kies om gelukkig te wees, liever as reg.