

## De onthaalfunctie in het pastoraal werk

### Vooraf:

Pastoraal is aanwezigheid: dicht bij en tussen de mensen oog en oor hebben voor wat hen beroert, blij of bezorgd maakt, voor wat aan de buitenkant maar vooral ook aan de binnenkant leeft. Pastoraal is niet alleen luisteren, zich inleven, begrijpen en ondersteunen, maar ook duiden, zin en richting geven vanuit de christelijke spiritualiteit.

Pastores moeten dan ook alle kansen krijgen om zich in alle geledingen van de voorziening te kunnen integreren, te kunnen meepraten, de nodige contacten te kunnen leggen en te kunnen onderhouden; zo wordt de pastorale visie en werking verankerd in de beleidsvoering en daadwerkelijk gerealiseerd op de werkvloer.

Pastores zijn niet alleen aanwezig voor de zorgvragers zelf, maar ook voor hun familie en – als ze wat bezinksel gekregen hebben – ook voor hun collega's!

Het is dus belangrijk dat er bruggen gelegd worden tussen de pastorale werking en de diverse betrokkenen in de zorg. Eén van de sleutelmomenten hierbij is de onthaalperiode van nieuwe zorgvragers en hun familie en de introductieperiode van nieuwe medewerkers.

We willen graag enkele suggesties doen om de onthaalfunctie en de bekendheid van het pastorale werk in de voorziening te optimaliseren.

## Uitgangspunt: Pastoraat is aanwezigheid

### 1. Pastoraat is het bieden van beveiligende en helende aanwezigheid.

Zorgvragers, ouders en familie, medewerkers, allen hebben een eigen verhaal, met ups en downs, vreugde en pijn. Het innerlijk verhaal blijft vaak verborgen, maar schreeuwt soms om beluisterd te worden. Vaak delen mensen hun diepste verhaal met een toevallige (professionele) luisteraar: de gezinsbegeleider (sociale dienst), een opvoeder, andere ouders, collega's, ...

De pastor is wellicht minder bekend als aanspreekpunt. De pastor kan, maar zal veelal geen toevallige luisteraar zijn; hij stelt zich bewust open voor het verhaal van de andere, geeft er de nodige tijd aan, laat de betrokkene emotioneel op adem komen en eventueel ook rust vinden in een diepere duiding.

## **2. Pastoraat is ondersteunende en vertrouwende aanwezigheid.**

Pastorale aanwezigheid gaat verder. Het beluisterde verhaal, het toevertrouwde vraagt verdere ondersteuning, het besef van: er is iemand voor mij, iemand die mijn diepste verdriet kent, er is iemand die mij in gedachten 'nabij' is en die ik ook verder kan opzoeken als ik er nood aan heb, iemand die mij meer draagkracht geeft en mij de weg wijst naar Hij die alles draagt.

## **3. Pastoraat is gidsende en hoopgevende aanwezigheid.**

Pastorale aanwezigheid vertaalt zich in het actief en respectvol aanwezig zijn bij mensen, om hen - op hun tempo - hun eigen krachtbronnen te leren ontdekken. De pastor is een gids die zich laat gidsen door dé Gids.

*Aanwezigheid is het kernwoord.*

*Dit proces van 'aanwezigheid' kan beleidsmatig gefaciliteerd worden:*

<b>Aanbevelingen betreffende de onthaalfunctie van de pastorale werker.</b>
---

### **1.1. Onthaal van de zorgvrager.**

- Er wordt in de functieomschrijving en/of in de opnameprocedure (kwaliteitshandboek) voorzien dat de pastor systematisch kennis maakt met alle (nieuwe) zorgvragers.
- Opvoeders/begeleiders informeren de pastor over zingevings- en andere vragen, problemen bij de zorgvrager of moedigen hem aan om de pastor in vertrouwen te nemen.

### **1.2. Onthaal van de familie.**

- Er wordt in of kort na de opnamefase een contactmoment voorzien tussen de familie en de pastor.
- De onthaalbrochure vermeldt en geeft duiding bij de pastorale werking.
- Op de website van de voorziening wordt de pastorale dienst voorgesteld + contactgegevens.
- De pastorale dienst krijgt een vaste plaats in het tijdschrift van de voorziening.
- De pastor kan via de gebruikersraad de werking van de pastorale dienst toelichten.
- De gezinsbegeleider informeert de pastor over de geloofsovertuiging, de verwachtingen op pastoraal vlak van de ouders en familie.
- De gezinsbegeleider betreft de pastor in zingevingsvragen bij de familie en informeert de familie over het aanbod vanuit de pastorale dienst.
- De pastor betreft de familie in de organisatie, evaluatie van pastorale activiteiten; hij/zij nodigt de familie uit te participeren aan pastorale activiteiten en/of houdt hen op de hoogte (tekst, beeld).
- De pastor is als medecontactpersoon actief betrokken bij het sterven of het overlijdensproces van een zorgvrager.

### **1.3. Onthaal van de medewerker.**

- Tijdens de introductieperiode wordt een kennismakingsgesprek voorzien tussen de nieuwe medewerker en de pastor (opnemen in checklist van te bezoeken personen).

- De pastor sensibiliseert nieuwe medewerkers tot loyale medewerking aan en respect voor de pastorale activiteiten (los van hun eigen overtuiging).
- Vrijwilligers en langdurige stagiairs worden geïnformeerd over de pastorale werking.
- De pastor stelt zich beschikbaar om te luisteren naar nieuwe medewerkers.
- De pastor probeert, na hun inlooptijd, voeling te houden met de nieuwe medewerkers.

*Bron: Oriëntaties voor de pastoraal in de gezondheids- en welzijnszorg 2008-2012, Caritas West-Vlaanderen, 04.01.2008*