

Member care in het digitale tijdperk

Stel je twee zendelingen voor, de een uit het jaar 1982 en de ander uit 2012. Stel je voor dat beiden werkzaam zijn op een moeilijk bereikbare plek in het Braziliaanse Amazonegebied. Denk na over de communicatiemiddelen waarover zij beschikken. De zendeling uit 1982 heeft wekelijks radiocontact met zijn teamleider. Hij schrijft brieven naar het thuisfront, die soms vier weken onderweg zijn. Als hij eens in de maand in het dichtstbijzijnde stadje komt, neemt hij tegen zeer hoge kosten telefonisch contact op met familie en vrienden. Zijn collega uit 2012 daarentegen heeft beschikking over een mobiele telefoon en een redelijke internetverbinding. Ze maakt dagelijks gebruik van e-mail, Skype, tekstberichten en Facebook. Haar wereld is kleiner, haar communicatie sneller.

Wat betekent deze intensivering van communicatie voor zendelingen? Wat zijn de implicaties voor hun contact met collega's, teamleiders, uitzendende instanties, partnerorganisaties en thuisfront? Wat betekent het voor hun welzijn, gemoedsrust en gevoel van veiligheid? Wat zijn de gevolgen voor het contact met de mensen ze dienen?

In deze brei van vragen is één ding duidelijk. De digitale media hebben het leven van missionaire werkers veranderd. Voorgoed. Daarom is ook member care, de zorg voor zendelingen, niet meer hetzelfde. Recente theorieën over de nieuwe media wijzen op nieuwe mogelijkheden, maar ook nieuwe spanningsvelden. Hieronder volgt een verkenning, toegepast op (de zorg voor) het welzijn van missionaire werkers.

Invloed

Sommige denkers geloven dat de digitale media het leven sterk bepalen. Die invloed kan zowel positief als negatief zijn. Zo is er een debat gaande over het effect van Google: maakt het ons dommer of juist slimmer? Facebook is fantastisch, zegt de een. Facebook is gevaarlijk, zegt de ander. Nuchtere stemmen zeggen echter op dat *mensen* het internet, het web en de mobiele telefoon hebben uitgevonden en dat *mensen* de controle over deze media hebben en houden. Zij geloven niet dat digitale media de mens veranderen, maar dat de digitale media juist het gevolg zijn van de verandering van de mens. De waarheid ligt waarschijnlijk ergens tussen deze twee polen van 'technologisch determinisme' en 'sociaal constructivisme'. Ongetwijfeld hebben nieuwe media hun invloed, maar anderzijds zijn het producten van menselijke creativiteit en maken mensen zich deze nieuwe vormen van communicatie gemakkelijk eigen.

Vanuit mijn christelijke levensovertuiging voeg ik daaraan toe dat het middelen zijn door de Schepper gegeven, om zijn Koninkrijk te verkondigen en onze naaste mee te dienen. Christenen zijn geroepen om als wijze rentmeesters met deze middelen om te gaan.

Paradoxen

Of we nieuwe media nu enthousiast verkennen of slechts schoorvoetend een plek geven, er kleven voor ons allemaal paradoxale (bij)effecten aan. Hier zijn drie spanningsvelden waarmee nieuwe communicatietechnologie ons confronteert.

- *De afwezige aanwezigheid.* (Gergen, 2002) Het voor de hand liggende voorbeeld hierbij is de smartphone. Het is inmiddels heel gebruikelijk om fysiek wel met anderen in dezelfde ruimte

te zijn, maar te communiceren met een ander ver weg door middel van een telefoongesprek, een tekstbericht of het internet.

- *De openbare privésfeer.* Media als Facebook en Youtube maken het voor een ieder mogelijk om uiterst individuele gedachten, gevoelens en ervaringen met velen te delen. De grens tussen privé en publiek vervaagt. Thomas Friedman (2006) noemt dit de globalisering van het individu.
- *De eenzame gezamenlijkheid.* De Amerikaanse hoogleraar techniek en samenleving Sherry Turkle schreef in 1995 nog het optimistische *Life on the Screen*, waarin zij de nieuwe vrijheid die het internet biedt toejuichte. Inmiddels is Turkle van haar optimisme teruggekomen. In *Alone Together* (2011) waarschuwt zij tegen de banaliteit van veel online communicatie, terwijl mensen elkaar feitelijk minder ontmoeten. We verwachten meer van onze technologie en minder van elkaar, aldus Turkle.

Hoe spelen deze spanningsvelden een rol voor missionaire werkers?

Aanwezig maar toch afwezig

De communicatie tussen missionair werker en thuisfront is, zoals het voorbeeld van de twee zendelingen aangeeft, dankzij de digitale media zienderogen intensiever. De afstand is 'kleiner', het afscheid minder dramatisch, de vervreemding van elkaar minder. Denk aan de gesprekken via Skype tussen (groot)ouders en (klein)kinderen, werkgever en uitgezonden medewerker. Zonder twijfel faciliteren de digitale media hiermee de morele steun die het thuisfront uitgezonden werkers biedt, inclusief member care. Deze intensieve communicatie met 'thuis' roept echter ook vragen op. Zoekt een uitgezonden werker nog wel steun in haar nieuwe omgeving? Wordt zijn zelfredzaamheid kleiner? Belemmert die voortdurende (digitale) verbinding haar wortelen in de nieuwe cultuur niet? Wordt de zending een afwezige aanwezige?

Persoonlijk maar toch openbaar

Digitale communicatiestromen roepen ook vragen op rondom veiligheid en integriteit. Zendingswerkers houden via online nieuwsbrieven en blogs hun achterban regelmatig op de hoogte van hun wedervaren. Fantastisch dat de afstand met het thuisfront zo klein is. Het helpt familie, vrienden, gemeenteleden om met de werkers mee te bidden en mee te leven. Fantastisch dat zoveel mensen zo gemakkelijk betrokken kunnen zijn. Maar informatie die privé is of bedoeld voor een beperkte groep kan via het internet gemakkelijk bij derden terecht komen. Groepen en individuen *over wie* geschreven wordt, hebben potentieel toegang tot deze informatie. In crisissituaties kan dit gevaar opleveren – en niet alleen voor de werker zelf. Denk aan informatie die zendelingen digitaal delen over (geestelijke) contacten met burens, collega's, vrienden.

Samen maar toch eenzaam

Virtuele netwerken werken vaak bemoedigend en inspirerend, maar het risico is dat collegiale- en partnercontacten al te gemakkelijk digitaal worden 'afgehandeld'. Echter: ook tussen partners en collega's blijft het contact 'van aangezicht tot aangezicht' van groot belang, zeker waar het een uitgezonden werker betreft die ver van huis en haard is. Samen een kop koffie delen; een arm om je schouder: het zegt vaak meer dan duizend (digitaal verzonden) woorden. Hier ligt de eenzame gezamenlijkheid op de loer. Het individu kan zich ondergesneeuwd voelen te midden van de

overweldigende stroom informatie tussen uitzendende instantie, team en lokale partners. De grote uitdaging is om de digitale media *in dienst van* het persoonlijke contact te zetten.

Balans

Missionaire werkers zoeken naar balans in hun communicatie. Balans tussen de verschillende gemeenschappen waar ze deel van uitmaken. Balans tussen strikt privé en volledige openbare communicatie en alles wat er tussen in ligt. Balans tussen 'belichaamde' en virtuele ontmoetingen.

Tijdens de studiedag van Member Care Nederland op 16 november 2012 in Amersfoort heeft u gelegenheid om over deze balans na te denken. Voor meer informatie en voor opgave, ga naar www.membercare.nl of neem (persoonlijk) contact op met ondergetekende.