

1

Een eerste kennismaking met presentie

Inleiding

Het woord 'presentie' of de uitdrukking 'present zijn' kennen we allemaal uit de omgangstaal. Daar betekent het zoiets als 'er zijn', 'aanwezig zijn'. Maar binnen de presentiebenadering wordt dit begrip op een heel specifieke manier ingevuld. Als je presentie wilt beoefenen, kom je er niet met 'er zijn voor de ander'. Er komt veel meer bij kijken. Het uitgangspunt is: je kunt er niet vóór iemand zijn, als je niet mét hem of haar bent.

In dit hoofdstuk geven we een eerste, globaal beeld van wat presentie is, waarover presentie gaat, waar ze vandaan komt en waaraan je haar kunt herkennen. Aan de hand van een casus werken we vervolgens wat preciezer uit wat de kenmerken van presentie zijn. In de laatste paragrafen gaan we in op de vraag voor wie presentie bedoeld is, wie er aan presentie doen en wat presentie oplevert.

1.1

Presentie: een werkdefinitie

In een korte definitie omschrijven we presentie als volgt (Baart, 2004a, pp. 40-41):

'Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.'

Wat in deze definitie opvalt, is dat ze begint met de aandachtige en toegewijde betrekking op de ander. Je start dus niet vanuit je eigen interesses, de doelen van je vak of dat wat in de mode is. Want pas in de betrekking kun je als zorggever begrijpen waar je moet zijn met je zorg. Daar léér je waar iemands

1 • Een eerste kennismaking met presentie

leven over gaat, wat voor hem of haar van betekenis is, waar verlangens en behoeften zitten, of waar iemand bang voor is. Dat vatten we samen in het zinnetje 'Wat er voor de ander op het spel staat'. Als je daar zicht op hebt, kun je ook gaan begrijpen wat er in iemands leven past en wat bijdraagt aan zijn of haar welbevinden. Dat vraagt er wel om dat je in je waarneming niet al te veel beperkt wordt door bijvoorbeeld een verplichte methodiek, politieke eisen of financiële overwegingen. Het gaat erom dat je naar iemands héle leven mag kijken en niet alleen naar wat er mis of kapot is. Op die manier wordt duidelijk wie je voor de ander kunt zijn en waar het in de betrekking om draait. Dat staat dus niet van tevoren al vast, maar vormt zich gaandeweg.

Aan het einde van de definitie wordt gezegd dat presentie niet alleen draait om het 'in relatie staan', maar ook om doen wat er gedaan kan worden. Let op: er staat dus niet 'wat gedaan móét worden'. Het gaat erom dat je zorg passend is in het leven van de ander en voor hem of haar zinvol is.

Als laatste vermeldt de definitie een aantal (professionele) kwaliteiten die je voor presentie nodig hebt: gevoel voor subtiliteit (het komt aan op details en kleine dingen), vakmanschap (presentie komt dus niet in de plaats van je vak), praktische wijsheid (die maakt dat je in concrete situaties verstandige beslissingen kunt nemen) en liefdevolle trouw (het gaat om dat wat de ander deugd zal doen).

Kort gezegd draait presentie om de radicale toewending naar de ander.

1.2 Presentie gaat over goede zorg

Binnen presentie staat de vraag centraal: wat is goede zorg en wat doet een goede zorgverlener eigenlijk? We weten bijvoorbeeld uit onderzoek dat professionals die door cliënten en patiënten het meest worden gewaardeerd, vaak niet strikt doen wat in de boeken staat of in de opleidingen wordt geleerd. Als je aan mensen vraagt wat zij een goede zorgverlener vinden, dan zeggen ze dingen als: dat is iemand die jou kent, voor wie je geen nummer bent, die je geregeld ziet of tegenkomt, die je aan de mouw kunt trekken, die je kunt bellen en die dan ook opneemt. Voor zo'n hulp- of zorgverlener is het belangrijk hoe het met je gaat, en hij of zij snapt dat het soms helemaal niet gaat. Daarmee zeggen ze eigenlijk wat er in de eerste regel van de voorgaande definitie staat: iemand die concreet tijd en aandacht voor je heeft, zich op je betrekt en zich jouw lot aantrekt, die iets begrijpt van je leven en je sores en die het goede voor jou wil.

Maar wat is 'zorg' precies? Binnen presentie omschrijven we zorg in algemene zin als: iets wat uit zichzelf zou vergaan, voort laten bestaan. Hiermee

scharen we ons achter de Amerikaanse politicologe Joan C. Tronto, die zorg als volgt omschrijft (Van Nistelrooy, 2008, p. 56):

‘... een specifieke activiteit die alles omvat wat wij doen om onze ‘wereld’ zo in stand te houden, te continueren en te herstellen dat we daarin zo goed mogelijk kunnen leven. Die wereld omvat onze lichamen, ons persoon zijn (*‘our selves’*) en onze omgeving die we trachten samen te weven tot een complex, het leven ondersteunend web.’

Concreter gezegd: in je huiselijke omgeving zorg je bijvoorbeeld voor je planten en huisdieren, voor je meubels en je kleding. Zonder jouw zorg zouden ze verpieteren, verhongeren of uit elkaar vallen. En dat wil je niet, want ze hebben een waarde voor je. En je zorgt voor je kinderen, je oude vader en soms voor je zieke buurvrouw; zonder jouw zorg zouden ze het niet redden. En je zorgt voor jezelf. Zorg geven is dus niet iets wat alleen door professionals wordt gedaan, maar een basisactiviteit van het leven. Dat zorgen doe je niet alleen om anderen te ondersteunen, maar ook omdat ze voor jou van waarde zijn. Als het hun niet goed gaat, gaat het jou ook niet goed.

Ook professionele zorg draait om het in stand houden van iets wat zonder die zorg zou vergaan. Daarom is er zorg voor jongeren, (verstandelijk) gehandicapten, zieken, ouderen, mensen met een verslaving of psychische aandoening, voor gevangenen, voor daklozen en voor gezinnen met veel problemen. Als die zorg er niet zou zijn, zouden al deze mensen het niet redden. Maar ook bij de politie, in het onderwijs, in de speeltuin en bij de wooncorporatie gaat het over zorg: ook zij houden (kwetsbare) mensen overeind. Goede zorg is zorg die dicht bij de leefwereld van mensen komt en daar dichtbij blijft; die afgestemd is op hun behoeften, verlangen en appel; die professioneel, vakkundig, competent en met liefde wordt gegeven. Wie presentie beoefent, is erop uit om zorg te geven die passend is, waar de ander baat bij heeft en die door hem als goed wordt ervaren. Pas als de zorgontvanger zegt dat dat zo is, spreken we van (goede) zorg. Dit begrip wordt verderop in dit boek nog nader uitgelegd.

1.3 Taal

Bij deze manier van denken hoort ook een bepaalde taal. Zo spreekt de presentiebenadering bijvoorbeeld van aansluiten, afstemmen, relationeel werken, finaliseren en bekommernis. Allemaal begrippen die gekozen zijn om uit te kunnen leggen hoe we tegen zorg aankijken en wat we daarin belangrijk vinden. Over deze begrippen is goed nagedacht. Als je bijvoorbeeld gewend

1 • Een eerste kennismaking met presentie

bent om het in je werk over 'verzorgen' of 'begeleiden' te hebben, dan klinkt het begrip 'bekommernis' je misschien vreemd in de oren. Toch gebruiken we het binnen de presentietheorie, omdat we daarmee iets willen zeggen over hóé je wilt verzorgen of begeleiden. 'Bekommernis' drukt veel meer dingen uit. En dat 'meer' willen we nu juist én goed verhelderen én in de praktijk brengen. Daarvoor heb je een taal nodig, die we in dit boek beschrijven en uitleggen.

1.4 Waar komt presentie vandaan?

Presentie is niet nieuw: het bestond al in de praktijk voordat het zo genoemd werd. Goede professionals deden en doen het al. Pas toen het onderzocht werd en werd uitgewerkt in een theorie ging deze manier van werken de 'presentiebenadering' heten en konden anderen het ook leren. Presentie is dus niet achter een bureau bedacht, maar opgediept uit de praktijk. Maar dat is niet de enige bron. Ze heeft daarnaast wortels in de academische tradities, met name in de wijsbegeerte, de theologie en de zorgethiek. Ook put ze uit verpleegkundige theorieën (over *nursing*) waarin wordt nagedacht over onderwerpen die binnen presentie eveneens aan de orde zijn, zoals menselijke kwetsbaarheid, relaties, nabijheid en afstemming. Ook in theoretische zin is presentie dus niet nieuw, maar ontwikkeld met behulp van gangbare en gerenommeerde stromingen.

Presentie is bovendien niet de enige benadering die gaat over kwetsbaarheid, de menselijke maat houden, werken vanuit relaties en dergelijke. Ze maakt deel uit van een bredere beweging. Zo hebben bijvoorbeeld kwartiermaken in sociaal werk, belevingsgerichte zorg in de verpleegkunde en rehabilitatie en herstel in de psychiatrie een gelijke zoekrichting, al leggen ze andere accenten. Professionals en studenten die met deze stromingen vertrouwd zijn, zullen veel herkennen in presentie, al heeft presentie ook heel specifieke, eigen invullingen die we in dit boek nader uitwerken.

1.5 Waar is presentie aan te herkennen?

Of professionals presentie beoefenen, is op het eerste gezicht niet gemakkelijk te ontdekken. Je kunt het niet zien aan losse handelingen die ze verrichten. Je kunt bijvoorbeeld niet zeggen: presentie betekent per definitie dat je dag en nacht bereikbaar bent voor je cliënt. Het ligt er maar aan wie het is, wat de omstandigheden zijn, wat de aard van jullie relatie is en wat er voor die cliënt op dat moment op het spel staat. Of om een ander voorbeeld te

1.5 • Waar is presentie aan te herkennen?

geven: soms past het binnen presentiebeoefening om met je cliënt te ruziën of te zeggen: 'En nou even je mond houden!' Of dat inderdaad passend is, kun je alleen weten als je begrijpt wat het grotere geheel is waarin dat ruziën staat. Met andere woorden: om te weten of het om presentie gaat, moet je kijken naar het geheel van een professionele praktijk. We gebruiken dat woord hier in een andere betekenis dan die van 'dat wat je in de praktijk doet'. Met 'praktijk' bedoelen we hier het samenhangende geheel van (minstens) drie componenten:

- Een praktijk is allereerst gericht op degene die de zorg ontvangt. Het gaat erom dat die persoon passende, zinvolle zorg krijgt waar hij baat bij heeft.
- Tegelijk is een professionele praktijk breder dan 'ik en mijn cliënt'. Het gaat ook over de naasten van die cliënt: gezin, familie, vrienden. Zij zijn op allerlei manieren bij het leven en de zorg voor de cliënt betrokken en oefenen daar invloed op uit.
- Daarnaast gebeurt zorg geven in een bredere, organisatorische en politieke context. Daarin zijn er bepaalde regels, gewoontes en uitgangspunten waar je je als professional naar moet voegen.

Presentie herken je door naar de volle breedte van een professionele praktijk te kijken en je af te vragen waar een werker zich door laat leiden. Door de vraag of de zorg door de ontvanger als goed wordt ervaren? Door binnen de relatie met de cliënt en met zijn netwerk af te stemmen op zijn leven zoals hij dat leeft? Door de ruimte te benutten die organisatie en politiek bieden, om goede, afgestemde zorg te bieden? Het volstaat dus niet om alleen te kijken naar wat de professional op één specifiek moment doet; je moet naar het grote geheel kijken om te bepalen of iemand presentie beoefent.

1.5.1 Voorbeeld van een presentiepraktijk

We hebben het hier over een aantal algemene beginselen van presentie, die je als werker in jouw eigen vakgebied en binnen jouw context gestalte moet geven. Deze beginselen zijn nog vrij abstract. Om je een eerste beeld te geven van hoe zo'n 'presentiepraktijk' er concreet zou kunnen uitzien, schetsen we hierna het verhaal van jeugdverpleegkundige Karen en het gezin van Olga, haar man Jack en hun zoontje Pablo. We schrijven deze casus vrij uitgebreid uit, zodat we de kenmerken van presentie er helder mee kunnen illustreren. Daarbij is een opmerking op zijn plaats: de jeugdverpleegkundige besteedt in de casus veel tijd aan het gezin, maar dat wil niet zeggen dat presentie altijd veel tijd kost of dat je altijd op deze manier te werk zou moeten gaan. Presentie beoefen je ook in korte contacten, in kleine momenten en in allerlei uiteenlopende manieren van doen. In de loop van dit boek zullen daarvan nog vele voorbeelden volgen.

Jeugdverpleegkundige Karen

'Hoe is het eigenlijk met Pablo's kamertje?' vraagt Karen terwijl ze haar jas over de trapeuning hangt. Olga geeft geen antwoord, maar lacht de vraag weg terwijl ze wat ruimte maakt in de met kinderspeelgoed bezaaide gang. Zij en haar man Jack zijn al zo lang van plan het rommelkamertje in hun huis in te richten voor hun oudste kind, dat de vraag bijna een doorlopende grap is geworden. Ze zijn het echt van plan, dat kamertje, maar om onduidelijke redenen is het er nog niet van gekomen. Pablo is bijna een kleuter en hij slaapt al zijn hele leven bij zijn ouders in bed. 'Als hij straks naar school gaat heeft hij meer ruimte voor zichzelf nodig', zegt Karen. 'Wil je thee?', vraagt Olga. De twee vrouwen kennen elkaar al jaren. Karen kwam hier voor het eerst toen Pablo net geboren was. Ze is jeugdverpleegkundige en kwam op huisbezoek namens het consultatiebureau. Zo'n bezoek is vaak een ontspannen tussendoortje, maar toen ze hier destijds binnenkwam, had ze meteen gezien dat dit gezin niet doorsnee was. Op papier leek er niets bijzonders aan de hand. Moeder Olga was opgeleid als secretaresse en werkte in de administratie bij een bouwbedrijf, vader Jack was werkvoorbereider bij hetzelfde bedrijf. Hun zoon was thuis geboren na een probleemloze zwangerschap.

Het eerste dat Karen opviel was de toestand in huis: een chaos van hopen kleren, stapels ongeopende post, dagen afwas en vuilniszakken in de tuin. Toen ze vroeg of ze het babykamertje mocht zien, vertelde Olga dat het nog niet af was, maar dat Jack daar binnenkort aan zou beginnen. De jonge moeder liet trots de mooie, nieuwe kleertjes voor Pablo zien, maar een eigen bedje bleek het kind niet te hebben. 'Hij slaapt voorlopig bij ons', had ze op definitieve toon gezegd.

Karen had zich meteen voorgenomen het niet bij dit ene bezoek te laten. Het leek haar dat de ouders wel wat hulp konden gebruiken en inderdaad bleek al snel dat Olga over heel veel zaken rond de baby vragen had. Hoe kordaat ze op het eerste gezicht ook leek, ze was over veel dingen onzeker. Ze was blij met Karen een deskundige bij de hand te hebben op wie ze een beetje kon leunen, ook later toen ze opnieuw zwanger was en dochter Paula geboren werd.

Naarmate de vertrouwelijkheid tussen de vrouwen groeide, waagde Karen het steeds vaker ook andere onderwerpen aan de orde te stellen. Olga bleek zich ook te ergeren aan de rommel in haar huis. Ze vroeg zich vaak hardop af hoe anderen dat deden, de boel op orde houden. Ondanks haar opleiding en beroep maakte het echtpaar van zijn eigen administratie een puinhoop. Karen adviseerde hun mappen te kopen, waarna ze hielp met het uitzoeken van een la vol brieven, de meeste ongelezen. Geen werk voor een verpleegkundige, maar Olga vertrouwde het haar toe omdat ze elkaar kenden. 'Dat zou ik een vreemde nooit vragen,' zei ze terwijl ze tevreden naar het overzichtelijke rijtje ordners keek. Evengoed raakte de brievenla in een half jaar tijd weer aardig vol, zag Karen, die inmiddels ook op de hoogte was van de financiële problemen van het stel.

1.5 • Waar is presentie aan te herkennen?

Tegen collega's zegt Karen soms: 'Het lijkt wel of advies bij hen het ene oor in en het andere oor uit gaat.' Waar dat precies aan ligt, weet ze niet. Wel heeft ze vaak gezien dat Olga en Jack niet in staat zijn dingen echt aan te pakken en bij te sturen, hoe oprecht ze dat ook willen. Ze krijgen hun leven niet op orde omdat ze altijd druk zijn met achter de feiten aan lopen.

Karen heeft met het stel de nodige crises meegemaakt: echtelijke ruzies, schulden, psychiatrische problemen. Tot overmaat van ramp ontwikkelen de kinderen zich niet goed. Onduidelijk is nog hoe dat komt, er wordt gewerkt aan een indicatie om hen te laten onderzoeken.

In de afgelopen vier jaar heeft Karen het gezin geregeld in contact gebracht met andere hulpverleners. Dat was soms een succes en ook weleens een teleurstelling. In de praktijk blijkt het vaak ondoenlijk passende hulp te krijgen op het goede moment. Toen ze een keer had geholpen bij het aanvragen van thuiszorg, liet de feitelijke hulp zo lang op zich wachten dat de indicatie alweer haast verlopen was toen er eindelijk iemand kwam.

Niet dat ze alles kan oplossen, daarvan is Karen zich zeer bewust. Dat verwachten Olga en Jack ook niet van haar. Zij vinden het vooral fijn dat ze er is, dat ze weet wat er speelt en dat ze op haar kunnen terugvallen wanneer de problemen hun boven het hoofd dreigen te groeien. Tot nu toe heeft het stel het samen gered en daar zijn ze – zelf allebei kind van gescheiden ouders – trots op.

'Als ik één ding geleerd heb in dit gezin, is dat het verschil tussen willen en kunnen,' heeft Karen in een gesprek met haar collega-hulpverleners gezegd. 'Advies is één ding, maar we moeten niet denken dat we daarmee het probleem hebben opgelost. Soms is dat niet zo. Deze mensen willen wel, maar ze kunnen het niet. Dat kinderkamertje bijvoorbeeld, vroeger dacht ik: dat doe je toch even? Maar voor sommige mensen bestaat 'even' niet. Daarom heb ik besloten langere tijd met deze mensen op te trekken, al is het twee stappen vooruit en soms drie weer terug. Sommige gezinnen hebben tijd nodig. En een beetje ruimte.'

Overgenomen uit Carbo & Baart, 2013, pp. 59-62.

1.5.2 Kenmerken van presentie

In de casus hiervoor is een achttal kenmerken van presentie zichtbaar. We lichten die toe aan de hand van het verhaal van Karen en het gezin van Olga en Jack:

- **Je werkt vanuit de relatie.**

Zonder het opbouwen van een betekenisvolle relatie met de ander, kun je eigenlijk geen goede, passende zorg geven. We noemen dat 'relationeel werken'. Dat wil zeggen: je probeert de ander echt te leren kennen en je in hem of haar te verdiepen. Je zoekt de ander op en brengt tijd met hem of haar door. Je deelt wederzijds dingen met elkaar en bouwt vertrouwen

1 • Een eerste kennismaking met presentie

op. Vanuit wat er op het spel staat voor de ander, leer je wie je voor hem of haar kunt zijn en wat passende hulp is. Zo leert Karen dat 'advies geven' voor Olga en Jack niet werkt, evenmin als hen voortdurend achter de broek zitten. En ze gaat zien dat ze voor hen een steun en toeverlaat, een constante factor, een betrouwbare en vertrouwde ander kan zijn. En dat ze dat, na enig aftasten, ook willen.

Interessant is ook dat Olga aanvankelijk geen uitgesproken vraag aan Karen heeft. Die vragen komen pas later, als het gezin Karen leert kennen omdat ze beschikbaar is, geregeld langskomt, gewoon met ze praat. En omdat ze zo vertrouwd en bekend is, mag Karen van alles: ze mag bijvoorbeeld aan Olga vragen hoe het is met het kamertje van Pablo, ook al vindt Olga dat geen prettig onderwerp (want het is nog steeds niet in orde). Maar Karen mag het zeggen, ook omdat ze het met luchtigheid en humor doet, niets afdwingt en Olga de ruimte laat om het er níét over te hebben.

♦ Je kijkt zo open en onbevangen mogelijk naar de ander.

Daarbij ben je heel behoedzaam, zodat je niet vanuit je vak, je opleiding, je aannames of snelle interpretaties denkt te weten hoe het zit. Je probeert modellen en diagnoses even opzij te zetten en echt op een vrije, verwonderde ontdekkingsstocht te gaan, met de vraag: wie zijn deze mensen? Om te weten wat er in het gezin van Olga en Jack zoal speelt, blijft Karen niet achter haar bureau zitten. Ze kijkt niet alleen in de papieren of in de rapportages op de computer, maar ze gaat langdurig naar het gezin toe. En als ze hun huis binnenkomt en ziet hoe Olga en haar man en kind leven, dan weet ze dat er veel meer aan de hand is dan ze uit de dossiers had kunnen opmaken. Ze begrijpt dat ze er niet is met één bezoekje, maar dat ze moet blijven komen om geregeld tijd door te brengen met dit gezin. Om er vóór hen te kunnen zijn moet ze met hen in hun wereld, hun leven en hun sores zijn.

♦ Je sluit aan bij en stemt af op wat de ander aandraagt en wat hem of haar bezig blijkt te houden.

Wanneer je in een chaotische woning binnenkomt, ga je niet meteen de rommel opruimen omdat jij niet tegen rommel kunt, maar kijk en luister je eerst naar de ander: wat speelt hier voor haar, wat vindt zij belangrijk? Je wacht eerst even af en bent terughoudend. In het voorbeeld van Karen en Olga zie je dat dat een heel geleidelijk proces is, waarbij Karen vooral in het begin op haar handen moet zitten, alert moet blijven totdat Olga de ruimte voelt om te komen met haar eigen vragen. Als zorgverlener schort je je eigen agenda dus op en sluit je aan bij waar de ander is. Daarmee wordt de zorg voor Olga en haar gezin er niet gemakkelijker op. De problemen van het gezin zijn zo ingewikkeld dat ze niet goed passen binnen

1.5 • Waar is presentie aan te herkennen?

een bureaucratisch systeem, zoals ze merken in het geval van de aanvraag voor thuiszorg. Dus moet Karen het anders doen als ze passende ondersteuning wil geven: veel dichterbij, veel meer op maat en vanuit hoe ze het leven van dit gezin kent.

- **Je past je tempo aan dat van de ander aan.**
Je bent niet bezig met zo snel mogelijk 'je ding doen' of 'de' vraag boven water halen. We zien hoe Karen de tijd neemt om geregeld bij het gezin langs te gaan, ongehaast thee te drinken, te kletsen en hen te leren kennen, omdat dat hier nodig is. Het gezin heeft die tijd nodig om Karen te gaan vertrouwen. Pas als er zich iets aandient wat gedaan kan worden (de administratieve chaos op orde brengen, andere hulp inschakelen, concrete ondersteuning naar instanties toe), dan doet ze dat. En ze volgt daarbij het tempo van Olga en Jack.
- **Je werkt niet uitsluitend op je routine ('Zo doe ik het altijd' of: 'Zo doen wij het hier!').**
Als het maken van afspraken op een kantoor voor jouw cliënten niet goed werkt, dan moet je iets anders doen, bijvoorbeeld zoals Karen op huisbezoek gaan. Als een bewoner aldoor het stempel 'lastig' krijgt opgedrukt, ga je er niet zonder meer van uit dat dat klopt, maar ga je eerst uitzoeken wat er echt aan de hand is: heeft het iets te maken met wat jullie als zorgverleners doen of laten? En wat zou er anders kunnen, waardoor deze persoon zich beter geholpen, gehoord of gezien voelt?
- **Je bent niet 'verkokerd'.**
Je bent niet alleen aanspreekbaar op één type vraag of probleem. Je gaat soms ook buiten de grenzen van je eigen vakgebied, als dat nodig is. Dat betekent niet dat je alles moet doen en kunnen. Integendeel, je zorgt juist dat er ruimte en aandacht is voor wat er speelt en dat iemand er eventueel hulp bij krijgt. Zo ordent Karen bijvoorbeeld de la met ongelezen brieven, helpt ze het gezin met financiële problemen en het aanvragen van thuiszorg. Niet omdat ze 'daarvan is' vanuit haar beroep, maar omdat ze bij het gezin is, alles van dichtbij meemaakt en iets doet op het moment dat het nodig blijkt.
- **Je neemt geen afstand van het onverbeterlijke bij de ander.**
Het is onvermijdelijk dat mensen soms domme dingen doen, maar dat wil niet zeggen dat je daarom je handen van hen af moet trekken. Denk bijvoorbeeld aan wat Karen zegt over 'willen' en 'kunnen'. Soms zijn we geneigd te denken dat mensen die telkens in de problemen komen niet willen, en dat ze het aan zichzelf te wijten hebben. Maar als we ze beter

1 • Een eerste kennismaking met presentie

leren kennen, komen vaak de redenen tevoorschijn achter dat wat mensen doen: onmacht, het hoog willen houden van hun eer, behoefte aan erkenning en aan geaccepteerd worden zoals ze zijn – over dat soort dingen gaat het vaak. Karen gaat na verloop van tijd de ‘redelijkheid’ achter het gedrag van Olga en Jack zien en gaat begrijpen waarom het gaat zoals het gaat.

• Je verlaat de ander niet.

Juist kwetsbare mensen zijn het meest gebaat bij mensen die bij hen blijven, die trouw zijn. Ook Karen laat het gezin uit het voorbeeld niet los, ook al zijn er zo veel problemen die ze niet kan oplossen. Olga en Jack maken duidelijk dat ze dat ook niet van haar verwachten. Er is iets anders wat ze hard nodig hebben: iemand die er voor ze is, die hen en hun problemen kent en die waar het kan ondersteuning biedt. In plaats van hun de rug toe te keren (omdat ze geen hulpvraag hebben, te lastig zijn, hun beloften niet nakomen, de post niet openen, te ingewikkeld en te afwijkend zijn), blijft Karen hen opzoeken. Zo bouwt ze geduldig het vertrouwen op. Olga en Jack laten haar steeds meer toe in hun leven en laten steeds meer zien van hun problemen, hun worstelingen en hun verlangen. Zo mag Karen, zo te horen als eerste, in de administratieve chaos kijken. Dat zou een ‘vreemde’ nooit hebben gemogen, aldus Olga. De hulpverlener is dus iemand anders geworden dan een vreemde, afstandelijke professional tegenover wie je je schaamt over je onhandigheid en onvermogen, en aan wie je het liefst zo weinig mogelijk van dat alles laat zien. Karen is zo vertrouwd en dichtbij dat ze bijna als een vriendin of zus voelt: iemand die het goede voor jou wil, die met je nadenkt over wat je kunt en niet kunt, en die blijft, ook als het misgaat.

We vatten deze kenmerken nog eens kort samen in tabel 1.1.

1.6 • Voor wie is presentie bedoeld?

Tabel 1.1 Kenmerken van presentie

relationeel werken	vanuit de relatie leren wie je voor de ander kunt zijn en wat passende hulp is
open waarnemen	snelle aannames, interpretaties, diagnoses en dergelijke opschorten zodat de ander zich kan laten zien zoals ze is
aansluiten en afstemmen	dicht bij waar de ander is komen, terughoudend zijn met handelen
tempo aanpassen	ongehaast zijn, niet meteen 'je eigen ding doen'
niet alleen op routine werken	zorg op maat geven
niet verkokerd werken	ruimte maken voor wat er (ook nog) bij de ander speelt
geen afstand nemen van het onverbeterlijke	de redelijkheid van de ander zoeken
niet verlaten	erbij blijven, ook als er niets op te lossen valt

1.6

Voor wie is presentie bedoeld?

(Gebaseerd op Baart, Carbo, Keinemans & Van Dijk, 2007)

Goede zorg is altijd afgestemde zorg, dat wil zeggen: zorg die bij de ontvanger past en waar hij baat bij heeft. Presentie gaat precies daarover: de aansluiting bij en afstemming op degene voor wie de zorg bedoeld is. In die zin is presentie de kern in alle hulp en zorg en is ze voor iedereen bedoeld. Wel is het zo dat presentie vooral behulpzaam en nodig is voor mensen die moeilijk te bereiken zijn (zogenoemde 'zorgmijders'), voor mensen die met meervoudige en ingewikkelde problemen kampen of mensen die niet gemakkelijk te begrijpen zijn, bijvoorbeeld omdat ze niet of nauwelijks kunnen spreken (mensen met dementie of diep verstandelijk beperkte mensen). Juist bij hen is voortdurend en geduldig aansluiten en afstemmen heel belangrijk.

Daarnaast heeft presentie een eigen moreel uitgangspunt, namelijk dat van de solidariteit. Als presentiebeoefenaar kies je voor degenen die het meest kwetsbaar zijn. Zij gaan vóór op mensen die zichzelf nog redelijk kunnen redden. Het begrip 'kwetsbaarheid' werken we in het nu volgende intermezzo wat nader uit.

1 • Een eerste kennismaking met presentie

Intermezzo: Kwetsbaarheid

Presentie is bedoeld voor iedereen die op enig moment kwetsbaar is. Met kwetsbare mensen bedoelen we: 'Mensen die in velerlei opzichten moeite hebben het hoofd boven water te houden en die door een opeenstapeling van tegenslagen de macht over de gebeurtenissen in hun eigen leven kwijt zijn of dreigen te verliezen' (Baart et al., 2007, p. 9). Je kunt daarbij denken aan bepaalde groepen, zoals daklozen, al of niet met psychiatrische of verslavingsproblematiek; afgewezen asielzoekers of asielzoekers die wachten in de centra; mensen die vechten tegen sociaal isolement – onder wie veel ouderen; mensen met psychische en/of psychiatrische problemen; jongeren met allerlei gedragsproblemen; mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

Maar kwetsbaarheid is niet alleen iets van bepaalde groepen in de samenleving. We zijn het allemaal. Het kan ons allemaal treffen: doordat je ernstig ziek wordt, een ongeluk krijgt, overbelast raakt als mantelzorger, je baan kwijtraakt. Of doordat je problemen zich opstapelen en je geen andere uitweg ziet dan naar de fles te grijpen. Of doordat je kinderen of je geliefde iets overkomt. Het leven deelt van alles uit aan iedereen, daar kun je weinig aan doen.

Kwetsbaarheid heeft vaak ook te maken met het feit dat je anders bent: door je afkomst, je achternaam, je verstandelijke beperking, je gedrag, je uiterlijk, je hoofddoek, je ziekte, je armoede, je ontbrekende sociale vaardigheden, je overgevoeligheid enzovoort. Anderen hebben dan vaak geen geduld met je: je bent lastig, je vraagt te veel tijd en aandacht, je bent te duur.

En soms worden mensen kwetsbaar *gemaakt*: door allerlei beleidsmaatregelen die leiden tot sterk bezuinigen op sociale voorzieningen en vangnetten. Door economische ontwikkelingen, zoals een huizenmarkt die zo oververhit raakt dat er voor minder draagkrachtigen geen betaalbare woning te vinden is. Door het bureaucratisch systeem dat mensen van het kastje naar de muur stuurt waardoor ze niet bij de hulp kunnen komen die ze nodig hebben. Door de politiek die vindt dat iedereen in de eerste plaats zelfredzaam moet zijn, ook als mensen dat niet zijn. Of door de wet die bepaalt dat asielzoekers niet veel anders mogen doen dan wachten. Kwetsbaarheid heeft dus ook een politieke dimensie: door het gevoerde beleid worden mensen die in principe niet kwetsbaar zijn, kwetsbaar gemaakt.

Kwetsbaarheid wordt vaak gezien als iets wat er niet zou mogen zijn: als een onwaarde die bestreden moet worden (Baart & Carbo, 2013, pp. 43-47). Binnen presentie pleiten we ervoor om op een andere manier over kwetsbaarheid te spreken: vanuit compassie. Compassie in de zorg is '(...) het vermogen je te laten onderbreken in je plannen en werk, onbevangen om je heen te kijken en

aandacht te geven aan wie of wat vanwege zijn kwetsbaarheid op dat moment aandacht heeft – ook als die aandacht tegen de regels is, ook als je het vreemd druk hebt en niet onderbroken kunt worden of als je in formele zin niet gehouden bent om op het appel in te gaan' (Baart & Carbo, 2013, p. 53). Compassie betekent dat je als hulp- of zorgverlener begrijpt dat we allemaal kwetsbare mensen zijn die allemaal evenveel waard zijn. En die allemaal behoefte hebben aan aandacht en aan goede, afgestemde zorg. Ook al zijn ze moeilijk, ingewikkeld, lastig en veeleisend.

1.7 Wie doen er aan presentie?

Presentie wordt beoefend door allerlei mensen die zich in brede zin bezighouden met zorg. Daarvan hoeven ze zich niet altijd bewust te zijn: er wordt ook presente zorg gegeven door mensen die dat zelf niet zo zouden noemen. Onder presentiebeoefenaars bevinden zich niet alleen verpleegkundigen, social workers, politiemensen, artsen en dergelijke, maar ook baliemedewerkers, winkelpersoneel, conciërges enzovoort. Bovendien gaat het niet alleen om professionals, maar net zo goed om mantelzorgers, stagiairs, naasten of vrijwilligers (buddy's en maatjes, gastpersonen in een inloophuis, mensen die vrijwillig meehelpen in een verpleeghuis of dagopvang enzovoort). Zij kunnen allemaal in meerdere of mindere mate aan presentie doen. Vrijwilligers, naasten en mantelzorgers zijn (meestal) niet zo strak gebonden aan allerlei voorwaarden, protocollen en vakregels als professionals. En ze zullen ook eerder informeel en vriendschappelijk met de ander omgaan, vanuit een zekere natuurlijkheid. Dat betekent niet altijd dat ze daarom ook 'vanzelf' aan presentie doen: dat zal gestimuleerd en gecultiveerd moeten worden, wil presentiebeoefening tot volle bloei komen (Baart, 2003). In onze uitwerking en voorbeelden laten we deze laatste groep grotendeels buiten beschouwing en richten we ons voornamelijk op de professionals (al of niet in opleiding), die voluit aan presentie willen en kunnen doen.

Die professionals kunnen in allerlei domeinen en werksoorten actief zijn: van ziekenhuiszorg tot maatschappelijk werk, van forensische psychiatrie tot onderwijs. In elk domein en in elke werksoort ziet presentie er overigens weer anders uit. De kenmerken of werkprincipes zoals hiervoor beschreven blijven wel dezelfde, maar in elke context moet je opnieuw uitvinden hoe je die vorm moet geven. Ook is het mogelijk dat bepaalde werkprincipes in sommige domeinen niet gebruikt (kunnen) worden. Zo betekent presentie binnen de verpleegkunde iets anders dan binnen de forensische pedagogiek. Je kunt het vergelijken met het bakken van brood. Dat heeft altijd ongeveer dezelfde ingrediënten, maar je kunt er oneindig veel soorten brood van bakken. Meel,

1 • Een eerste kennismaking met presentie

water, rijsmiddel en zout worden dan steeds op een andere manier tot brood verwerkt. Presentiebeoefening betekent dus niet dat je onder alle omstandigheden altijd hetzelfde doet: je bedenkt steeds ter plekke hoe je er vorm aan moet geven. Dat heeft te maken met de aard van presentie: het is een benadering en geen methode. Wat dat betekent, leggen we in paragraaf 2.2 uit.

1.8 Wat levert presentie op?

Uit ervaring en onderzoek (o.a. Baart, 2001; Baart, Van Dijke, Ouwerkerk & Beurskens, 2011; Den Bakker, 2018) weten we dat presentie goede resultaten geeft voor zowel zorgvragers als zorggevers als organisaties.

Zorgvragers ervaren vaker dat zorgverleners er daadwerkelijk voor hen zijn, ruimte voor hen maken en belangstelling voor hen hebben. Zorgvragers worden gezien en gehoord en ervaren dat ze er mogen zijn en dat ze niet verlaten worden. Ook niet als ze terugvallen, moeilijk zijn, hun leven niet (meer) op orde krijgen of 'anders' en afwijkend zijn. Ze krijgen de hoogwaardige hulp en steun die bij hen past, en die ondersteuning wordt hun met aandacht gegeven. Ze worden geholpen bij en gestimuleerd tot het behouden van hun waardigheid en het ontplooiën van hun krachten en talenten, zonder dat hun kwetsbaarheid miskend wordt. Ook merken ze dat zorgverleners graag bereikbaar en gemakkelijk aanspreekbaar zijn.

Zorggevers merken dat ze veel minder een productiemachine zijn die op basis van regels, methodieken en procedures en naar het model van de lopende band een stukje zorg 'levert'. Ze mogen hun vak professioneel en met betrokkenheid uitoefenen. Hun motivatie om met of voor mensen te werken, wordt niet aan de kant geschoven of uitgebuit. Niet alleen hun vakgerichte competenties worden gewaardeerd, maar ook hun praktische wijsheid en hun normen en waarden tellen mee. Ze zijn in staat hun werk in te richten met minder regels en met meer beraad. Presentie bevordert het plezier in het (samen)werken en zo ook de voldoening en zin in het werk. Door aandachtige afstemming op de zorgontvanger wint de werker het vertrouwen en kan hij bij de ander een potje breken. Dat maakt het mogelijk dat hij, als het nodig is, met effect disciplinerend kan optreden.

De organisatie merkt dat werkers en zorgontvangers tevredener zijn en dat de laatsten vaker baat ervaren van de ontvangen hulp en steun. De afstemming op de zorgvraag verloopt doelmatiger en kent minder missers of verdubbelingen. Het werkplezier en de motivatie stijgen en werkers worden meer 'zelfsturend'. Ze hebben niet alleen verantwoordelijkheden maar ze né-

men deze zo nodig ook. Door presentie gaat de hoeveelheid regels, administratieve beslommeringen en controles omlaag, worden moeilijk bereikbare mensen beter bereikt en raken managers inhoudelijk meer betrokken bij het uitvoerende werk.

1.9 Tot slot

In dit eerste hoofdstuk hebben we in vogelvlucht een beeld geschetst van wat presentie inhoudt. We hebben uitgelegd dat presentie gaat over goede zorg, dat ze een vrij specifieke eigen taal hanteert om over die goede zorg te spreken, dat ze is voortgekomen uit praktijkonderzoek en dat je haar niet zozeer herkent aan specifieke manieren van doen als wel aan specifieke uitgangspunten van dat doen. We hebben een casus uitgewerkt die als voorbeeld kan dienen van hoe presentie er in de praktijk uit kan zien, en we hebben aan de hand van die casus een aantal kenmerken van presentie toegelicht. Ten slotte hebben we aangegeven voor wie presentie bedoeld is (voor iedereen, maar vooral voor mensen die op enig moment kwetsbaar zijn), welke soorten professionals er aan presentie doen (zorggevers in de brede zin van het woord) en wat presentiebeoefening kan opleveren voor cliënten (passende zorg, vanuit menselijkheid gegeven), voor professionals (ruimte om vanuit betrokkenheid en praktische wijsheid zorg te geven) en voor organisaties (meer tevredenheid bij zorgontvangers en professionals, minder bureaucratie, meer inhoud).

Reflectievraag

Deze vraag is bedoeld om de algemene kenmerken van presentie te concretiseren en zichtbaar te maken in de praktijk.

Denk terug aan een situatie in je eigen leven waarin jijzelf (of een van je naasten) zorg hebt ontvangen. Vond je dat die zorg goed was of juist niet?

- Wat vond je er precies wel of niet goed aan? Probeer dat zo concreet mogelijk te benoemen en schrijf het op.
- Kijk terug naar wat je hebt geschreven en leg dat naast de acht kenmerken van presentie, zoals beschreven in paragraaf 1.5.2. Welke van die kenmerken vind je terug (of juist niet) in de situatie die je voor ogen had?