

aandacht als onvanzelfsprekend goed een kort ver toog

Marius Nuy & Frans Brinkman, 2004

Als het je
levensdoel is
de *condition humaine* te beschrijven,
moet je ook je hart openen
voor de mateloze ellende
die in deze *condition* besloten ligt.
*Imre Kertész*¹

De theorie van de presentie² is niet te versmalen tot een proces van menselijke aandacht die als kwaliteit is geïntegreerd in de professionele bejegening, terwijl het tegelijkertijd tot de kern van presentie behoort. De aandacht die de kern wordt genoemd, kan dat alleen maar zijn in een weefsel van kwaliteiten omdat aandacht tekortschiet wanneer het daarbij blijft.

De term 'aandacht' lijkt een zo vanzelfsprekende betekenis in zich uit te drukken, dat het gezocht lijkt daar een ver toog over te schrijven. Maar de gedachte dat een term een vanzelfsprekende betekenis draagt en de idee dat het 'er bij zijn met je gedachten', ook al is het een van de plausibele betekenissen, toereikend zou zijn voor de helderheid, zijn beide een reden voor nader onderzoek.

Zijn vanzelfsprekendheden vanzelfsprekend?

Een fundamentele waarde van de presentie benadering, maar in wezen van alle hulpverlening, is aandacht, en om dat nog eens te benadrukken, wordt gesproken van een trouwe, authentieke en open aandacht die noodzakelijk is om bij in elk geval de allerzwaksten, de maatschappelijk uitgestotenen, weer uitzicht te

kunnen bieden op sociale insluiting, op eer en erkenning. Zomaar 'aandacht' is onvoldoende, het lijkt een uitgeslepen begrip. Als bij al het aanbod van probleemoplossingen, zoals bij dak- en thuislozen bereikbare huisvesting, nuttige dagbesteding of sanering van schulden, de verlatenheid van mensen wordt genegeerd, blijft die verlatenheid oplossingen ondermijnen. Het zullen dan vaak ogenschijnlijk goede oplossingen blijken te zijn, maar die niet als zodanig beleefd kunnen worden. Vele begrippen lijken zo vanzelfsprekend hun betekenis te onthullen dat we het er niet over hoeven te hebben. Dat is in essentie wat 'vanzelfsprekendheid' betekent en daarmee is ook onmiddellijk het gevaar blootgelegd: we hebben het er niet meer over, het is duidelijk. De onvoorspelbaarheid over hoe het alledaagse, het zogenaamd vanzelfsprekende, zal verlopen, kan ieder mens echter in zijn leven herkennen en maakt nogal eens duidelijk dat bij tijd en wijle bespreken van wat vanzelfsprekend lijkt een goed samenleven (weer) mogelijk maakt. Een pas op de plaats voorkomt de slijtage, maakt wederzijdse verwachtingen opnieuw duidelijk en daarbij hóort men elkaar, neemt men elkaar serieus. Dat bijvoorbeeld ouders voor hun kinderen aandacht hebben en hen onvoorwaardelijk liefhebben, is een van de grootste maar ook bedrieglijkste vanzelfsprekendheden. Dat het hun morele opgave is mag dan een vanzelfsprekendheid zijn, maar dat wil nog niet zeggen dat ze het ook doen. Er kan een grote kloof

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuv & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

gapen tussen wat hoort en hoe het in werkelijkheid is.

Met 'er bij zijn met je gedachten' is lang niet het belangrijkste gezegd. Het is eigenlijk even vanzelfsprekend als nietszeggend. Zie en proef hoe de reporters die Ryszard Kapuscinski beschrijft in wat hen op zeker moment te doen staat, er volledig bij zijn met hun gedachten en tegelijkertijd volstrekt afwezig. Ze maken op een vakkundige manier plaatjes van mensen zonder enig contact met of interesse in diezelfde mensen.

"Oktober 1999, een dorpje in het door oorlog getroffen Kosovo. Uit een helikopter stapt een televisieploeg van NBC. Ze landen als partroepers, gehaast, brutaal, snel, arrogant. Ze laden een piramide van kisten uit, stellen koortsachtig hun driepoten en camera's op.

De nieuwsgierige kinderen die komen aanrennen jagen ze de hele tijd weg. Ze geven de politieagenten die de ploeg vergezellen bitse instructies en komen in actie. Ze sleuren een vrouw uit de groep arme, doodsbangen mensen die in de buurt staan. De vrouw huilt, schikt zenuwachtig haar hoofddoek, schudt haar zuigeling heen en weer, zegt snikkend een paar onbegrijpelijke woorden, zij filmen het, de scène duurt een paar minuten. Vervolgens halen ze nog een vrouw uit de menigte, na haar nog een tandeloze boer (hij mag geen tanden hebben, wie tanden heeft wordt niet gefilmd).

Ze zijn klaar met hun opname en pakken meteen haastig hun kisten in, stoppen hun driepoten en camera's erin, gaan erop zitten, kijken onrustig op hun horloges, kijken in de lucht of de helikopter nog niet komt aanvliegen. Geen woord tegen die stakkerds die in een kring om hen heen staan. Het kwam niet eens bij ze op om hen te vragen of ze hier mochten zijn en iets doen. Geen enkel gebaar van vriendelijkheid, geen enkel teken van begrip. Alleen geringschatting, hoogmoed en ongeduld. De nieuwe hoge heren. De nieuwe koloniale."³

Natuurlijk is over deze passage heel wat meer op te merken, maar duidelijk is dat de aandacht voor het menselijke hier wordt versneden tot het absurde omdat ze slechts is gericht op het ambacht, op de techniek van een flitsreportage, waarbij de makers volmaakt onverschillig staan tegenover hun onderwerp. Aangezien dit onderwerp de tragische lotgevallen van mensen betreft, lijkt er behalve van onverschilligheid ook sprake van minachting of verwerpelijke superioriteit. Deze hoogmoed is een grove schending van het zelfrespect, "dat wil zeggen van het respect waar een mens recht op heeft op grond van zijn menselijkheid."⁴

Het beeld van reporters is geen toevallig beeld van iets dat slechts een incident is. Het is een meer dan treffend beeld: het bezig zijn met zichzelf, de apparatuur, de techniek en het gewenste product. Communiceren wordt weer elders gedaan, niet in Kosovo maar in de tv-studio van NBC, bijvoorbeeld met experts voor wie slechts de beelden voldoende zijn voor een begrijpen van wat er aan de hand is. Zoals hulpverleningsproducten veel collegiaal overleg vereisen, dwingen tot het volgen van protocollen en er nauwelijks werkelijk met een cliënt wordt gepraat. Is een cliëntdossier soms niet net zoals enkele flitsfragmenten uit oorlogsgebied?

Het hart van de kwestie

Oprechte en volgehouden aandacht is te beschouwen als werk, overtuiging en ijver, als de kern van presentie. Aandacht is zoals de hartspeer, onmisbaar voor het leven. In de uitleg van Sherwin Nuland⁵ over de werking van het hart wordt duidelijk dat als de samentrekkende hartspeer, die gestadig zorgt voor het pompen van het bloed, is beschadigd of niet meer functioneert, alles stilvalt, wegkwijnt, ophoudt te bestaan. Aandacht houdt levend.

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuv & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

In werkelijke aandacht schuilt een onbegrensd vermogen om over de berg van opgestapelde problemen heen te kijken. Ook zonder feitelijk iets te kunnen veranderen, want in de wereld van maatschappelijk uitgestotenen is er vaak sprake van niet verhelpbare problemen. Aandacht voor de ander die in zo'n ellendige situatie verkeert, kan zodanig van betekenis zijn dat die ander daar een veelheid van betekenissen aan kan ontleen die een concrete probleemoplossing overstijgt. In de rijke casuïstiek van Baart komt naar voren, dat mensen in de eerste plaats nood hebben aan ongeveinsde aandacht want als die er is, ontstaat een nieuw begin van samenhang met anderen. Men wil niet gefilmd worden of geanalyseerd, maar *gezien* en zich daardoor verbonden weten.

Ieder levend organisme is niet alleen afhankelijk van de hartspeer, die een majesteitlijke autoriteit bezit, maar tegelijk ook van samenhang met anderen en dus van onderlinge gehechtheid, symbolisch voor onmisbare veiligheid, voor warmte en groei. Mét gespitse aandacht, nieuwsgierigheid, belangstelling, wederzijdse kwetsbaarheid, wordt verkeer tussen mensen vitaal. Er worden als het ware allerlei vitamines ingevoerd die mensen in moeilijke omstandigheden versterken, zoals merkbaar van waarde worden gevonden doordat er geluisterd wordt en er niet overheen wordt gepraat of doordat ervaren verzachtende kalmte troostend is. Dat er iemand is, iemand die bezielt is, die een band durft aan te gaan met mensen bij wie het leven vaak als een molensteen om de nek hangt – en het woord 'band' is het equivalent van langgerektheid in de tijd, van vóórt-duren – is een bron van ontroering. Dat is versterkend. Versterkend omdat mensen in achterstandsbuurten, daklozen en anderen met menselijk ongeluk zich in hun bittere lot veelal eenzaam voelen, "veel lege plekken om zich heen hebben", zegt Baart.⁶ Dan is aandachtige betrokkenheid, een geëngageerd zijn, niet alleen een weldaad, maar ook zoveel als het in-

nemen van een van die verlaten plekken. De verlatenheid is dan gezien, opgemerkt, doorvoeld, en wordt met het innemen van de lege plek en door het 'er aandachtig zijn' erkend. McCrory zou spreken van bondgenootschap.⁷ Aandacht is, naast overtuiging en ijver, ook inzicht. Inzicht dat het leven van een professional zeer nabij is aan het leven een client. Dat het bestaan en de bestaansonzekerheid iedereen aangaat, en dat een scheiding van geest en lichaam onwerkbaar is. Dat vergt concentratie. Concentratie van aandacht: hoe is jouw leven, hoe is het mijne, kunnen we waardevolle betekenissen geven aan wat er gebeurt – ook al zijn het zeer pijnlijke situaties?

Aandacht een kameleontisch begrip; de schijn-gestalte van techniek

Zoals men trouw kan zijn aan het goede, kan men ook trouw zijn aan verwaarlozing. Het is daarom niet meteen duidelijk of van goede of van slechte trouw sprake is. Zo is het ook met aandacht. Deze kan gericht zijn op werkelijke ondersteuning van de ander, maar evengoed op bijvoorbeeld controle houden over de ander of op zelfverrijking. Aandacht voor de ander kan open en oprecht zijn en daardoor vertroevenwekkend – dus sociale aansluiting bevorderend – maar kan evengoed geveinsd zijn waardoor de ander misleid, om de tuin geleid wordt.

Voor studenten geldt dat de voorbereiding van een tentamen enige tijd alle aandacht opeist. Het maken ervan vergt opnieuw alle aandacht omdat de aandacht in de voorbereidingstijd wel bepalend is voor de kans van slagen maar op zich geen waarborg biedt voor een positieve uitslag. In geval van een werkstuk is een halve slag gewonnen als studenten een verzorgd werkstuk inleveren. De zorg die eraan is besteed, getuigt van het serieus nemen en drukt derhalve uit welk belang eraan wordt gehecht.

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuy & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

Dat geldt ook voor het doen van bijvoorbeeld een auditie. Men kan zich excentriek presenteren om aandacht te trekken of juist om die af te leiden van waar het in wezen om gaat. Men kan ook 'gewoon verschijnen', in het vertrouwen dat kwaliteit toch wel wordt waargenomen. De reclamewereld weet er alles van, van aandachttrekkerij; geen bushokje blijft gespaard van 'vrouwelijke verlokkingen'. Reclamemakers van artikelen en idealen zijn niet echt begaan met onze levensloop, maar willen er wel voor zorgen dat hun boodschappen niet aan onze aandacht ontsnappen kan.

In het alledaagse leven is aandacht dus niet alleen contextgebonden, maar bovenal een kameleontisch begrip. Het vormt zich gewoonlijk in die gestalte die nodig, wenselijk of profijtelijk lijkt.

In de zorgsector is de gestalte van aandacht niet alleen afhankelijk van noodzaak of wenselijkheid, maar ook van factoren als tijd, financiën en de prioriteit die eraan wordt gegeven. Denk aan de grote onzekerheid van bewoners in verzorgingshuizen of ze deze week nog worden gedoucht, of er niet een of twee pyramadagen zullen zijn en of de frequentie van maaltijden nog wel als vanouds zal zijn. De aandacht voor hen wordt gebudgetteerd. Er is geen tijd voor, er zijn onvoldoende middelen en zo heel erg kan het voor 'deze mensen' kennelijk niet zijn. Het is een voorbeeld uit de actualiteit, maar we zijn natuurlijk al geruime tijd bekend met het zogenaamde minutenbudget in de thuiszorg. Zorgverlening is gebonden aan de wetten van het *scientific management*, een stijl die in de 19^{de} eeuw ontworpen is door Frederic Taylor.⁸ Dat was een Amerikaans ingenieur die tijdsstudies maakte waarbij de bewegingen van de arbeiders tot in detail werden gefractioneerd en vervolgens met een stopwatch op hun optimale tijdsduur werden berekend om ze daarna te toetsen aan een eerste klas arbeider. Diens prestaties en tempo

waren een voorbeeld en werden tot norm voor de overigen. Wie niet aan de norm voldeed werd ontslagen of op een lager tarief gezet. Een ander voorbeeld betreft de chronisch psychiatrische zorg die op veel plaatsen nog zo schraal is dat zich de pijnlijke tegenstelling voordoet dat aan zorg toevertrouwde mensen elke wezenlijke en ononderbroken aandacht ontberen. De titel van een rapport hierover is veelzeggend: 'een keten van lege zondagen'.⁹ De mate van aandacht hier heeft vooral te maken met de interesse voor mensen, een interesse die verloren gaat als men kansloos heet te zijn, een lot dat niet alleen psychiatrische patiënten treft maar ook veel dak- en thuislozen, en zeker de ernstig verslaafden onder hen.¹⁰ Voor wie geen huis meer heeft en er ook geen meer krijgt dan wel het wonen is verleerd, is het publieke domein zijn 'thuis'. Een territorium dat groot en vaag is, dat ogenschijnlijk geen grenzen meer kent maar wel talloze regels en controles waardoor het leven op alle domeinen, waar men ook verschijnt, problematisch wordt. Men krijgt geen geld omdat er geen papieren zijn en een postadres ontbreekt. Men wordt niet te woord gestaan omdat men niet nuchter genoeg is. Men wordt niet geholpen omdat er ook nog problemen zijn die bij een ander loket behoren te worden voorgelegd. Er wordt geen ambulance gebeld omdat men niet is verzekerd. Men wordt niet geloofd omdat men te boek staat als een bedrieger. En zo is op dit doodlopende spoor alle werkelijke aandacht vergruisd.

Een derde voorbeeld van ontbrekende aandacht vinden we in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, waar bepaalde zorg zo kostbaar is dat ze betwistbaar wordt gevonden.¹¹ Verstandelijk gehandicapten met ernstige gedragsproblematiek vormen voor instellingen een bron van grote verlegenheid omdat het beschikbare budget niet altijd toereikend is voor het vereiste zorgniveau. Het kernprobleem lijkt van strikt materiële aard te

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuv & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

zijn, maar achter deze materiële dimensie verschijnt ook steeds weer de onzekerheid over de vraag hoeveel tijd, aandacht en energie besteed moeten worden aan mensen die niet 'beter' zullen worden, ook al kun je met veel inspanning misschien wel iets verbeteren aan hun omstandigheden en functioneren. Die onzekerheid betreft niet primair de vraag naar de beschikbaarheid van financiële middelen, maar de vraag of er wel sprake is van welbesteed geld. De mate van aandacht staat onder druk van schaarste in de zorg en lijkt bovendien afhankelijk te zijn van uiteenlopende visies op menselijke waardigheid. Maar ook buiten deze specifieke morele ambivalentie ondervinden mensen met verstandelijke beperkingen, bijvoorbeeld in de context van vermaatschappelijking, in hun deelname aan het alledaagse maatschappelijk leven nog tal van barrières. Uit onderzoek van Kal en Vesseur blijkt, dat het lokale welzijnswerk weinig of geen ervaring heeft met deze mensen en over het algemeen ook nauwelijks verantwoordelijkheid voelt zich speciaal voor hen in te spannen.¹² De aandacht moet worden wakker geschud. Het streven naar integratie van mensen die vanwege hun eigenschappen niet zomaar passen in waar de maatschappij in voorziet, terwijl die maatschappij er alles op inzet de gesegegreerde zorg achter zich te laten, confronteert ons niet alleen met precies deze strijdigheid, maar noopt ons ook, aldus de auteurs, "tot reflectie op *elke gewone gang van zaken*. Een integratie zonder dat de ander 'als ander' kan verschijnen, is een zichzelf ondermijnende 'gelijkwording'." Ieder zal beamen dat dit niet beoogd en onwenselijk is en daarom moet 'de gewone gang van zaken' voorlopig worden opgeschort, opdat kwartiermakers de komst van mensen met een verstandelijke handicap kunnen voorbereiden. Kwartiermakers die aandacht opeisen bij de niet verstandelijk gehandicapte burger.

Een vierde voorbeeld van het teloorgaan van menselijke aandacht betreft de ziekenhuiszorg. Een redactioneel van *The Lancet* staat in het teken van grote ongerustheid: "Dokters zijn bronnen van technische oplossingen voor ziekten. Ze vertrouwen meer op de uitkomsten van tests en diagnostische apparatuur en blijken steeds minder geïnteresseerd in de verhalen van patiënten over hoe zij hun klacht beleven en waaraan zij die toeschrijven." De hoofdredacteur is van mening dat de menselijke maat in de huidige geneeskunde verloren dreigt te gaan.¹³ Het is de ongekende omkering van wat vroeger uitgesproken paternalistisch heette: 'vertrouw op uw dokter'. Aan de ene kant wordt dat appèl nu dus opnieuw gedaan want het individuele verhaal lijkt minder zinvol dan het resultaat van een test of scan, aan de andere kant is het een 'valse belofte van zorg' omdat aan de inhoud van goede zorg terecht getwijfeld kan worden als patiënten zelf in wezen worden genegeerd. Juist nu er zoveel technische mogelijkheden zijn, is de relatie tussen arts en patiënt van fundamentele betekenis, maar de techniek lijkt het te winnen van de aandacht voor mensen.

Het laatste uit een reeks van voorbeelden die te noemen zijn, betreft de visie van topmensen uit het bedrijfsleven op de Nederlandse arbeids- en handelscultuur, die in een televisie-interview onafhankelijk van elkaar opmerkten dat Nederland een 'museum van de wereld dreigt te worden' als er niet veel intensiever werk gemaakt wordt van de kenniseconomie. De managers van Philips, Akzo en Unilever wezen in dit verband als voorbeeld op de Japanse, Chinese en Koreaanse prestatie- en concurrentiecultuur. Deze door ons als zodanig geïnterpreteerde denkwijze verheerlijkt een bijzonder type van de maakbare samenleving, namelijk die van de overlevingsnoodzaak van meer verharding, van beheersing, van strijd om de beste te willen zijn. Een individualistische en competitieve cultuur is niet de beste

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuy & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

voedingsbodem om aandacht voor traditionele waarden te behouden en te koesteren, evenmin om een gemeenschappelijk kader voor goed leven te kunnen ontwikkelen.¹⁴ Inherent aan een competitieve cultuur is strijd, vaak genadeloze strijd, met winnaars en verliezers en dus uitstoting. In de professionele zorgwereld is de aandacht ook onderworpen aan de economisering van zorg, terwijl precies daar, vanwege de in beginsel ongelijkwaardige afhankelijke positie van zorgvragers, verondersteld zou worden dat de aandacht er overtuigend aanwezig is en tot uitdrukking komt in persoonlijke en zorgvuldige inzet, in betrokkenheid en solidariteit. Het zijn thema's waar industriële topmanagers zich weinig mee bezighouden en anders wel worden teruggefloten door hun aandeelhouders.

De onttovering van de wereld

Bovengenoemde voorbeelden betekenen dat zorgverlening in toenemende mate op een bedrijfsmatige leest wordt geschoeid. Het is nodig hier bij stil te staan omdat het door vele lezers zal worden herkend als de wissel die elke persoonlijke aandacht in de praktijk van de zorgverlening in de schaduw zet en het een bron is van groot onbehagen. Het treft de zorgverleners in hun hart, hun morele drijfveer, dat zij hun mensen die persoonlijke aandacht moeten onthouden en dat ze daarmee het lijden van cliënten, in al z'n varianten, eerder doen verergeren dan verminderen. Technologische en economische rationaliteiten verwijzen naar controle en beheersing en daar raakt de spirituele dimensie volledig aan onderworpen. De bureaucratie regeert, omdat het een overtuiging, een strategie inhoudt – een middel, een instrument – waarlangs bepaalde doelen zo effectief mogelijk kunnen worden bereikt. Het doel, adequate zorg bieden, heet overal nog steeds centraal te staan, maar niet om het even is hoe dat gebeurt. Hoe het ge-

beurt, is tot in detail geprogrammeerd. Dat is de *Zweckrationalität* of de instrumentele rationaliteit die Max Weber onderscheidt van de *Wertrationalität*, de waardenrationaliteit die zich juist wel richt op kortweg 'het goede leven'.¹⁵ Alle parameters die in de instrumentele rationaliteit van belang zijn – nauwkeurige berekeningen, protocollen, systematische werkwijze, maximale effectiviteit – hebben volgens Weber de wereld enorme vooruitgang gebracht, maar óók verregaand onttoverd. Een doorgesloten zogenaamd wetenschappelijke of doelrationele levenshouding heeft de wereld wel meer beheersbaar en voorspelbaar gemaakt, maar "kan ons niet helpen een doel in ons leven te vinden".¹⁶

Door deze twee rationaliteiten zo nadrukkelijk te onderscheiden, zien we scherper de verschillen, en wat hun karakter is. Maar Weber zei ook dat het ideaaltypen zijn en dat in de werkelijkheid vaak sprake zal zijn van mengvormen van beide oriëntaties. De moderniteit houdt iedereen stevig in de greep van vervreemdende bureaucratie, maar de vragen welke waarden in ons bestaan van belang zijn, zijn niet verstomd en het daadwerkelijk zoeken naar zinvolle antwoorden is niet gestaakt. Integendeel, op tal van domeinen zijn actieve bewegingen, filosofieën, theorieën, die de in de verdrukking gekomen waarden nieuwe en terreinwinnende inhoud weten te geven. Denk aan rehabilitatie, kwartiermakerij, bemoeizorg, palliatieve zorg en niet op de laatste plaats aan de presentiebenadering. Daarin gaat het niet over formele procedures et cetera (wel zo nodig om het terugdringen en beperken van instrumentele rationaliteit), maar primair om de waarden van het individu ten aanzien van zijn zorg en zijn leven. Dáár dient ook de aandacht naar uit te gaan, een aandacht die in de theorie van de presentie de gestalte heeft van radicale aansluiting.

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuv & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

Wederom: het hart van de kwestie

Hier komt als het ware alles tezamen. Hier wordt duidelijk waarom 'aandacht' – authentieke, open en volgehouden aandacht – eerder al het hart van de kwestie is genoemd.

Heel concreet, letterlijk, vangt het werk van presentiebeoefenaren aan met een doordringende aandacht: de exposure.¹⁷ Het is het tot leven (willen) brengen van de radicale aansluiting die alleen mogelijk wordt wanneer men ten volle het leven – een stadswijk, een achterstandsbuurt, een bestaanswijze, een groepering mensen – wil leren kennen en begrijpen, onbevangen tegemoet wil treden, een relatie wil stichten, zónder enige vooringenomenheid, zonder oordeel, zonder plan. Het is een attitude die verstrengeld is met het eigen leven van de presentiebeoefenaar. Wanneer dat niet het geval is, zal slechts een povere aansluiting mogelijk zijn, een die gebruikelijk is en die we goed kennen, die vooral voor mensen met beperkingen vaak een spoor van nadelen achter zich laat en velen daarom van de regen in de drup brengt. Daarvoor zijn tal van redenen te noemen.¹⁸ Men is in gesprek maar tegelijkertijd in gedachten al ergens anders. Er is haast, misschien heeft men twintig minuten want er is een volle agenda. Of men kan niets voor iemand doen want de man of vrouw voldoet niet aan de criteria, hoort tot een andere doelgroep, staat bekend als onmogelijk, manipulatief, kansloos of niet gemotiveerd. Ontmoedigend, vernederend. Er is geen tijd, geen plaats, geen perspectief. Aandacht en 'zorgminuten' worden afgewogen op kansen van (vermeend) succes. Alleen trachten de feitelijke problemen weg te nemen of te verzachten, zoals in de reguliere interventionistische hulpverlening het parool is, is vaak water naar de zee dragen. De betreffende mens blijft een eiland, een woestijn in zichzelf, het heft de verlatenheid niet op. Die is niet gezien, niet gevoeld, niet erkend. Het eiland blijft zo gezegd een onbewoond ei-

land. Veel mensen aan de zelfkant van de samenleving kampen met zoveel complexe en aan hun ziel verkleefde problemen dat ze kansloos lijken, weerloos en verlaten. In de reguliere hulpverlening lijkt het dan op de twee opties die ook in de medische wereld herkenbaar zijn: het te genezen lichaam en het afgeschreven lichaam.¹⁹ De presentiebenadering biedt ons echter een andere weg.

Ze vraagt aandacht voor mensen die als consument niet interessant zijn, mensen die vanuit een burgerlijk perspectief vooral lastig gevonden worden, mensen die de samenleving geld kosten. Juist deze aandacht is productief, want daarmee zorgen we ervoor dat er een *goede* en niet een indifferente samenleving ontstaat, niet een waar iedereen volstrekt langs elkaar heen leeft. Een *goede* samenleving – het is het al eeuwenoude inzicht van Aristoteles – is afhankelijk van welwillende vriendschappelijkheid die burgers in een stad of land ten opzichte van elkaar hebben, en gaat teloor "als burgers zichzelf opstellen als verlichte egoïsten", schrijft Manschot.²⁰

Aandacht, open, toegewijde én volgehouden aandacht vormt het hart van de kwestie. Een instelling kan nachtasiel organiseren of om het even wat, een hulpverlener kan methoden of protocollen inzetten, maar als het bij al deze techniek blijft, blijft alles bij hetzelfde. Aandacht geven, hebben en krijgen is een onlosmakelijke drie-eenheid, omdat het een betekeniswereld ontsluit die in feite het enige antwoord is op ieder individueel menselijk verlangen, het verlangen naar contact en verbondenheid.

Bouwstenen van aandacht

We hebben hiervoor aandacht gespiegeld aan wat het niet is. We noemden bureaucratie, technologie en competitie. In onderstaand schema geven we het Umfeld van waarachtige aandacht weer. Om sociale aansluiting te be-

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuv & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

vorderen, misschien spreken we beter van sociale insluiting of nog beter verbeeldend 'omarming', zullen professionals meesters moeten zijn op de verschillende gebieden van het Umfeld (zie *schema achteraan*).

Onontbeerlijk is de overtuiging dat geen mens het lot mag treffen uitgesloten te zijn. Uitgesloten-zijn kan ook worden omschreven als 'maatschappelijk overbodig' of nog sterker als 'jouw bestaan heeft geen nut'. De presentiebeoefenaar zal zich daartegen te weer stellen in de overtuiging dat iedere mens, elk bestaan, een bepaalde zin heeft. Met deze overtuiging rijmen geen 'pyamadagen' of 'lege zondagen'. Nauw daarbij aansluitend is de deugd 'ijver', het volharden in de pogingen een relatie te stichten met de gekwetste en kwetsbare medemens. Dat professionals zich kunnen laten ontroeren op een moment dat een contact (even) bestaat, zij en hun cliënten weten dat ze worden gezien, gehoord, zien we als een onmisbaar vermogen bij het geven van authentieke aandacht. De ontroering is ook een wederzijdse bevestiging: professionals en cliënten onderkennen vreugdevolle en droevige kanten in hun bestaan. Het geven van aandacht zien we daarmee ook als een gelijkschakeling. De professional is kwetsbaar en de kwetsbare mens in de samenleving is op zijn eigen manier ook weerbaar. Professionals die het bestaan van de ander, de cliënt, zo ver tot zich laten doordringen en daarmee onontkoombaar zichzelf tonen, bieden de mogelijkheid tot hechting. Zij en hun cliënten zullen zich verbonden weten en wie zich verbonden weet voelt zich veilig en alleen wie zich veilig voelt kan reflecteren. Voor reflectie zijn immers tijd en rust nodig, waardoor impulsen, besluiten en handelingen kunnen worden opgeschort. Hier scheidt men ruimte om lotgevallen nog eens te her- en overdenken. Ook hierin zien we een wederkerigheid tussen hulpverlener en cliënt. De handelingspauze, de reflectie, biedt

beiden de gelegenheid zich verbonden te weten en in die verbondenheid aandacht te hebben voor gerezen levensmoeilijkheden en voor (nieuwe) levensmogelijkheden. Om met cliënten ruimte te scheppen, zullen hulpverleners ruimte moeten hebben.

Of we met de kwaliteit van authentieke aandacht voor jezelf en een medemens nu aanhaken bij het Boeddhisme, het Humanisme, de Islam of het Christendom, de hoofdzaak is dat hulpverleners hun eigen impulsen, besluiten en handelingen kunnen opschorten, want zonder ruimte is een sociaal insluitende aandacht onmogelijk. Protocollen staan op zeer gespannen voet met ruimte. Er is immers als het ware steeds een derde 'iets' aanwezig in de omgang van cliënt en hulpverlener, een storende derde, die aandacht opeist maar geen aandacht teruggeeft.

De bouwstenen ballen samen in solidariteit. Een solidariteit in de strijd om het dagelijks bestaan en tegen maatschappelijke en situationele mechanismen die dat bestaan in hoge mate kunnen ondermijnen. Solidariteit is ook over de onhebbelijkheden – veelal samenhangend met ellendige omstandigheden – van cliënten kunnen heenstappen. Omdat cliënten zich onbeschoft of onrechtmatig kunnen gedragen jegens professionals, zien we hier een combinatie van terechtwijzing en vergeving, de presentiebenadering is geen toedekkende mantel der liefde. Een wijsheid is dat een vriend iemand is die je de waarheid zegt, durft te zeggen. Deze wijsheid lijkt ons onlosmakelijk verbonden met authentieke aandacht. De aandacht is namelijk bedoeld om een cliënt en de hulpverlener te brengen tot goed te leven. Dat houdt in dat er harde woorden kunnen vallen en dat, wellicht na een tijdje, de betrekking weer kan worden opgepakt. Dat de mantel der liefde niet aan de orde is, kan nog eens onderstreept worden door het feit dat ook hulpverleners zich onbeschoft of onrechtmatig kunnen gedragen en

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuv & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

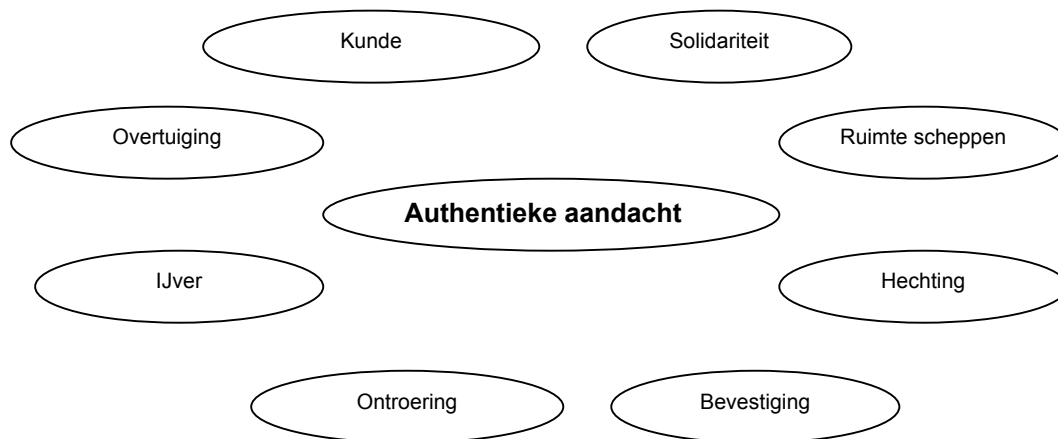
cliënten dit hen op de duur vergeven. In solidariteit ligt de wijsheid van de feilbare mens besloten. Ieder mens maakt fouten en juist door verbonden te willen blijven, kunnen we aandacht hebben voor die fouten, ze wellicht herstellen of ermee leren leven. Als een cliënt vertelt dat hij is belazerd, lijkt het meest botte antwoord van de hulpverlener: 'Nou en?' Maar wellicht nodigt de hulpverlener de cliënt uit om zijn verhaal te doen, echt zijn verhaal te doen, zonder dat zijn eigen emoties of opvattingen het verhaal van de cliënt aan de kant duwen en hij bij de cliënt wil blijven, wat er ook aan verhaal ter tafel komt. Dit 'erbij blijven' zien we als een belangrijke bouwsteen van authentieke aandacht.

De presentiebenadering vertegenwoordigt een zeer belangrijke waarde en is méér dan 'maar een ideologie'. Het is (ook) een vak, een kundigheid, een vak dat je moet leven. Het opbrengen van authentieke aandacht vereist dat men zich terughoudend en belangstellend kan opstellen, kan vragen en vertellen, kan doorvragen en doorvertellen, echt kan luisteren, verschillen tussen mensen kan bevestigen zonder ze te be- of veroordelen, ellende weet te verduren en vreugde weet te delen, dat men zich bewust wil zijn van de eigen maatschappelijke positionering in relatie tot cliënten, dat men eigen levenservaringen en eigen beperkingen kan uitdrukken voor het aangezicht

van cliënten. Het is werk, overtuiging, het is ijver: het appelleert aan de presentiebeoefenaar om alle energie, talenten en vaardigheden in te zetten. Wat h/zij op die manier in 't leven 'bereikt', krijgt een diepe betekenis door de waarde die het heeft voor de ander. Authentieke aandacht is een levenskunst.

Aandacht en organisatie: een stelling

De kosten en de baten. Aandacht is een waarde, een groot goed. Dak- en thuislozen, verslaafden, chronisch psychiatrische patiënten en gezinnen met meervoudige problemen ontberen dit goed in hoge mate. De idee dat de huidige hulpverleningsprogramma's en overheidsmaatregelen iets oplossen, is uiterst twijfelachtig. Vooralsnog neemt het aantal daklozen toe en stijgt de ervaren overlast in het publieke domein. Dit verbaast ons niet: we leven in een aandachtsloze maatschappij en de hulpverlening is gebaseerd op zo min mogelijk aandacht. Van der Laan werpt daarentegen op dat authentieke aandacht ook in termen van efficiëntie een groot goed kan zijn. De technologisch georiënteerde hulpverlening kan contra-productief zijn.²¹ Het mag nauwelijks verbazing wekken dat we ons daar graag achter scharen. Aandacht loont.



Dr. Marius Nuy is werkzaam bij Actioma in 's Hertogenbosch in de context van het presentieprogramma en is tevens redactiesecretaris van Markant.. Frans Brinkman is zelfstandig gevestigd als publicist, trainer en adviseur. Email: m.nuy@actioma.nl

Noten

1. Imre Kertész (2001), *Ik, de ander*, Van Gennep Amsterdam.
2. Andries Baart (2001), *Een theorie van de presentie*, Lemma.
3. Ryszard Kapuscinski (2003), p. 190-191 *Lapidarium. Observaties van een wereldreiziger 1980-2000*, Privé-domein Arbeiderspers.
4. Avishai Margalit (1996), p. 26 *De fatsoenlijke samenleving*, Van Gennep.
5. Sherwin Nuland (1997), p. 240 e.v. *De wijsheid van het lichaam*, Anthos.
6. Andries Baart, 'Gebroken goed. Theoretische notities voor de beroepspraktijk van maatschappelijke opvang', in Marius Nuy & Frans Brinkman (2004), *Wanorde in een mensenleven. Een bezinning op thuisloosheid*, SWP.
7. Dennis McCrory (1998), *Rehabilitatie: het bondgenootschap*, *Passage* jrg. VII nr. 1.
8. Taylor, Frederic, geciteerd in Ter Meulen (2003) p. 29 *Gemeenschappelijke waarden en rationalisering*, in M. Pijnenburg en M. Nuy (Red.), *Het ziekenhuis als morele gemeenschap*, Damon.
9. B. van Wijngaarden e.a. (2001), *Een keten van lege zondagen*, Trimbos-instituut Utrecht; zie ook D. Petry en M. Nuy (1997), *De ontmaskering. De terugkeer van het eigen gelaat van mensen met chronisch psychische beperkingen*, SWP.
10. Zie Stella Braam (2003), *Tussen gekken & gajes*, Van Nijgh & van Ditmar; Bram Bakker (2003), *Te gek om los te lopen*, Arbeiderspers; Marius Nuy (2003), *Het leven is een optel-*

AANDACHT ALS ONVANZELFSPREKEND GOED

© Marius Nuy & Frans Brinkman, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

- som van momenten. Aantekeningen over sociaal lijden, *Passage* jrg. XII nr. 3.
11. Marius Nuy en Herman Meininger (2000), Menselijk tekort versus schaarste in de zorg. Een conceptuele analyse van het begrip '(morele) nood', *Filosofie en Praktijk*, p. 22-32, jrg. 21 nr. 2.
 12. Doortje Kal en Jet Vesseur (2003), *Dat het gewoon is dat je er bent*, Amsterdam.
 13. Editorial *The Lancet* week 51-2003.
 14. Zie Charles Taylor (1994), *De malaise van de moderniteit*, Kok Agora
 15. Max Weber, gecit. in Ter Meulen, p. 26-28 (zie noot 8).
 16. Ibidem.
 17. Zie Baart (noot 2), pag 211 e.v.
 18. Zie Baart (noot 2) p. 633 e.v. ; zie ook, vanuit een andere invalshoek, Suzanne Buis (1997), *Geen tijd om aardig te zijn*.
 19. Inge Mans citeert Annelies van Heijst in 'Het gezondheidsideaal als maatschappelijke ziekte', p. 85-100 in Jan Baars & Doortje Kal (red.; 1995), *Het uitzicht van Sisyphus. Maatschappelijke contexten van geestelijke ongezondheid*, Wolters-Noordhoff.
 20. Henk Manschot (2003), p. 61 Vriendschap, in M. van Hees en M. Verkerk (red.), *Het goede leven: over oude en nieuwe waarden*, Boom.
 21. Geert van der Laan (2004), p. 141 e.v. 'Presentie bedrijfskundig onderbouwd', in Frans Brinkman, *Presentie in de praktijk, een verkenning in de maatschappelijke opvang*, NIZW.