



Met bijdragen van: (teksten intermezzo's momenteel niet beschikbaar)

Andries Baart
Lia van Doorn
Geert van der Laan
René Mol
Marius Nuy
Dory Seelen
Judith Wolf

Inhoudsopgave

Ten geleide

Ten geleide (René Mol) (tekst momenteel niet beschikbaar)

Woord vooraf

Presentie doe je zo (Andries Baart)

1 De presentiebenadering, een beschouwing

- 1.1 Lineaire en circulaire veranderingsprocessen
- 1.2 Wat cliënten zoeken en willen vinden
- 1.3 De betrekking centraal
- 1.4 Politieke dimensie
- 1.5 Wat hulpverleners ontvangen

Intermezzo: ethiek van de presentiebenadering. Een meditatief moment.
(Marius Nuy)

2 De betekenis van presentie

- 2.1 Eigenschappen van hulpverleners
- 2.2 Plaats en vorm van handelen
- 2.3 Rollen en competenties
- 2.4 Handelen op basis van eigen levensvisie
- 2.5 Laten en maken op vier actieterreinen
- 2.6 Diepgang

Intermezzo: passantenverblijven; enclaves tussen ziel en ambacht.
(René Mol)

3 Laten en maken nader bekeken

- 3.1 Persoonlijk functioneren: individueel laten en maken
- 3.2 Persoonlijk functioneren: sociaal laten en maken
- 3.3 Maatschappelijk functioneren: individueel laten en maken
- 3.4 Maatschappelijk functioneren: sociaal laten en maken

Intermezzo: presentie en interventie op het juiste moment.
(Lia van Doorn)

4 Prestaties van presentie

- 4.1 Verbinding tussen hulpverlener en cliënt
- 4.2 Vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt
- 4.3 Verbindingen tussen cliënten en anderen
- 4.4 Variatie in het handelen van de cliënt
- 4.5 Veranderingen in de fysieke/materiële situatie
- 4.6 Handhaving en ontwikkeling: de kleine dynamiek

Intermezzo: presentie bedrijfskundig onderbouwd.
(Geert van der Laan)

5 Agogische vaardigheden

5.1 Leggen en beheren van contact

5.2 Verhalen over verhalen

5.3 Samenwerken

6 Het leerproces van de presentiebeoefenaar

6.1 Beheersing

6.2 Zuivering

6.3 Ontvankelijkheid en intuïtie

6.4 Toewijding

Intermezzo: mijn ervaringen met de presentiebenadering.
(Dory Seelen)

7 Leerproces in het Catharijnehuis

7.1 Gespreksthema's

7.2 Praktische consequenties

7.3 Ongeregeldheid behouden

7.4 Mogelijke hindernissen voor implementatie

7.5 Gevonden woorden

Intermezzo: presentie, maar geen presentionisme.
(Judith Wolf)

Literatuur en internetadressen

Over het Catherijnehuis

Over de auteurs

Bijlage 1 Evaluatieformulier voor- en nabesprekingen Catherijnehuis

Bijlage 2 Concept gedragscode medewerkers Cateherijnehuis

Bijlage 3 'Out line'

Ten geleide

Ten geleide – René Mol (momenteel niet beschikbaar)

Woord vooraf: Presentie doe je zo

Andries Baart

‘Kun je dat leren?’ Het is me geregeld gevraagd en men bedoelt dan: ‘Is presentiebeoefening niet meer een kwestie van aanleg, gave en desnoods gekte dan dat ze een manier van doen is die je je eigen maakt met instructie, training en studie?’

De vraag volgt steevast op de uiteenzetting wat presentie is. Presentie is 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 daarbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan.

Het klinkt simpel, maar in werkelijkheid is het een ongebruikelijke manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw. De presentie is veeleisend voor haar beoefenaars. Ze houdt haar masker laag en wordt dus tamelijk onbeschermd bedreven. Ze zoekt de ander op in diens leefwereld waar de spreekwoordelijke veiligheid en ordelijkheid van de professionele hulpverlening ver te zoeken zijn. Ze keert zich niet af van het hopeloze en het lijden. Ze beproeft zo nodig eindeloos geduld en wacht zich ervoor oplossingsgericht voort te jakkeren. Maar als het snel moet, gaat ze ook snel. Geen sine cure kortom.

Naar mate de geïnteresseerde toehoorder deze presentiepraktijken concreter voor ogen krijgt, beter de ongewone gewoone ervan begrijpt en ook de essentiële betekenis ervan voor de betrokkenen kan navoelen, bekruipt hem/haar het gevoel: ‘Hoe doe je dat in ’s hemelsnaam, kun je dat leren?’ Die vraag getuigt soms van bewondering (‘... dat ze dat kunnen!’). Soms ook van opgelucht afstand houden (‘... niks voor mij en gelukkig ook niet aan te leren’). Vaak ook van een oprechte wens (‘... zo zou ik ook mijn werk willen doen: kan dat?’). En hoewel ik in mijn boek *Een theorie van de presentie* (2001 – in dit boek verder aangeduid als TP) het nodige zeg over de bedoelde leerprocessen (TP, p. 235 e.v.) en ook systematisch uiteenzet dat presentiebeoefening óók een methodiek is (TP, p. 776 e.v.), doen velen toch het gevoel op dat je uit heel bepaald hout gesneden moet zijn om het te kunnen. Het gevoel dat presentiebeoefening iets is voor de begenadigden, voor de zachtmoedigen onder ons, voor de vrijgestelden die niet onder de druk van het professionele regiem kreunen, voor chaoten met een geweldig improvisatietalent die in het ongeregelde leven hun weg weten te vinden. In elk geval lijkt presentiebeoefening ofwel onnavolgbaar ofwel precies het tegenovergestelde. Iets zo gewoons dat een hartelijke buurvrouw het ook kan, en zelfs al doet. Dus nogmaals: ‘Kun je het leren?’ Ik ga het antwoord in een reeks van kleine overwegingen geven en plavei zo de weg tot het goede verstaan en het juiste gebruik van dit boek – een boek waarmee ik bijzonder ingenomen ben en dat de

presentiebeoefening een grote stap verder kan brengen: lof voor degenen die het mogelijk hebben gemaakt, de financier en opdrachtgever, de cursisten, de auteur en de leden van de meelesgroep.

Afleren

Een deel van het leren bestaat zonder twijfel in het afleren. Het zou te ver voeren om een volledige opsomming na te streven van wat er zoal afgeleerd moet worden, maar de vaststelling zelf is reeds van groot belang. We zijn zozeer gewend om bij de benadering van mensen die onze hulp en steun zouden kunnen gebruiken, ons hoofd en hart vol te proppen met gedragsregels, met geanticiperde reacties (als dit, doe dan zo...), met beelden over hun kwalen en wat daaraan gedaan zou moeten worden en soms zelfs met hele theorieën over hen als categorie (zo doen rouwenden en zo gaat dat met stervenden, daarvan houden Marokkanen, dat is normaal bij Surinamers, dit zijn de fasen die doorlopen moeten worden, enzovoort) dat we in werkelijkheid datzelfde hoofd en hart barricaderen. Een deel van het leerproces om tot hoogwaardige presentiebeoefening te komen, bestaat erin dat we die barricaden slopen of minstens terzijde kunnen laten, dat we ons openen zodat de werkelijkheid van de ander als ánders (en dat is niet de afschaduwing van een theorie) tot ons kan doordringen. In TP is veel plaats ingeruimd om dit proces van afleren – dat op een andere manier ook een proces van aanleren is – te beschrijven als de geleidelijke maar radicale blootstelling aan de leefwereld van de ander (TP, p. 209 e.v. en p. 405 e.v.). Hoe dat precies in zijn werk gaat, kan men daar nalezen. Hier is het van belang dat afleren ook als gevecht met zichzelf te beschrijven: de eigen impulsen om iets te dóén, de neiging weg te vluchten, te troosten of juist actie te voeren, de gewoonte om afstand te houden, de stilzwijgende regel te volgen om zichzelf niet al te zeer in het geding te brengen, enzovoort. Met dat alles wordt gestreden: is het wel goed zo te doen, hoe kleurt dat mijn begrip van de ander, wat dringt deze manier van doen buiten beeld, wat bezielt mij dat ik deze voorkeuren en deze weerzin heb, en vooral: kan ik de andere ook naderen zonder deze voorgegeven sturing en ideeën, kan ik vrijer worden, meer onbevangen? Afleren is tegelijk hyperbewust (van je eigen, gebruikelijke reactiviteit) en hypersensitief worden (voor wat de situatie ten diepste te zeggen heeft, wat het appèl is). Vanzelfsprekend is afleren een proces dat ook zijn technische facetten heeft en dat in overzichtelijke stappen voltrokken kan worden – afleren is dus geen wilde en ongeregelde bende – maar desondanks is het vooral een avontuur, omdat het nauwelijks langs gebaande wegen verloopt: in het afleren kan men niet les één afsluiten om vervolgens het cursusboek te openen bij les twee. Het is bovendien een avontuur, waarbij anderen niet gemist kunnen worden: zij zijn essentieel in het proces van bewustwording, van het interpreteren van de eigen dagboek- en observatienotities. We spreken inmiddels van een onderstroom in dit werkboek, een basisveronderstelling en inbedding.

Behouden

We kunnen een tweede, aanvullend antwoord geven op de vraag of en, zo ja, hoe men presentiebeoefening kan leren. Behalve afleren is het ook noodzakelijk bepaalde kwaliteiten te behouden. Het is ontegenzeggelijk juist dat in presentie gewone menselijke kwaliteiten worden ingezet, sterker nog: ze worden met grote radicaliteit en tot op het hoogste niveau ontplooid. Die gewone menselijke kwaliteiten zijn onder meer aandachtigheid, warmte, vriendelijkheid, trouw, mededogen, oprechtheid en

nabijheid; de opsomming laat reeds zien dat ze net zo ‘gewoon’ als zeldzaam zijn. Het zijn kostbare kwaliteiten die in het gearrangeerde contact tussen zorggever en zorgontvanger – te onderscheiden van het spontane contact tussen vrienden, buren of geestverwanten – gemakkelijk ‘uitgetraind’ worden, bijvoorbeeld omdat sommige ervan niet te rijmen zouden zijn met professionele vakbekwaamheid of niet op te brengen zouden zijn door de gemiddelde vrijwilliger. Ze zouden ook onhelderheid veroorzaken tussen wat past in een informele, hartelijke betrekking en wat past in een formele hulpverlenende relatie. En als de bedoelde kwaliteiten al ingezet worden dan is dat voornamelijk omdat ze functioneel zijn en aangeleerd worden in de professionele rol. Hoewel daar praktisch misschien niet zoveel mee mis is, bestaat er toch een principiële bezwaar. Die functioneel ingezette menselijke kwaliteiten zijn niet langer oprecht of authentiek, met het gevolg dat ze innerlijk ‘leeg’ worden. Als ik verlang naar iemands hartelijkheid en ik krijg diens professioneel uitgevoerde empathie dan krijg ik niet niks maar wel wat anders: een product waarvoor ik betaal, gehoorzaamheid waar ik hoopte op een vrije keus voor mij, hartelijkheid die ontdaan is van zijn hartelijke kern. Sommigen zullen zeggen: ‘So what?’ De professional kan toch niet acht uur per dag voor elk hulpzoeker oprecht en authentiek zitten te zijn? Bovendien gaat het er niet om dat hij hartelijk (of aandachtig en vriendelijk) is maar dat de ander zulke kwaliteiten ervaart, analoog aan de ervaringen van een film- of toneelbezoeker die meegesleurd wordt door het spel van de acteurs. Dit wat cynische standpunt mag zijn eigen waarheid hebben. Het is de vraag of de ander het verschil tussen ‘waarachtig’ en ‘gespeeld’ niet voelt, en – ernstiger – de getoonde kwaliteiten maken onderdeel uit van een aangeleerd repertoire. Wat nu als dit repertoire te smal blijkt en er in de situatie andere kwaliteiten gevraagd worden? Zulke situaties doen zich onophoudelijk voor en dan is een oprechte instelling te verkiezen boven enkele oprecht ogende gedragsvormen. Het zal de kunst zijn om in het leerproces deze gewone menselijke kwaliteiten uit te graven, ze diep in het zelfvertrouwen van de betrokkene te enten en ze, gewikkeld in zelfzorg, beschikbaar te houden voor de vakbekwame presentiebeoefening. Het betekent minstens dat zulke kwaliteiten in het leerproces niet vernietigd of door ‘professioneel gedrag’ verdrongen mogen worden en het betekent verder dat de betrokkenen geholpen worden ze in de zorgvergende situatie adequaat te hanteren. Een geschikte indicatie dat dit alles lukt, ligt besloten in het antwoord op de vraag of de zorggever zijn rol speelt of vervult. We zouden uiteraard het laatste wensen. Het geheel van deze overwegingen plaatst dus vraagtekens achter een ruim deel van de huidige scholingsprogramma’s voor vrijwilligers omdat daarin de bedoelde menselijke kwaliteiten gemakkelijk opgeofferd worden aan semi-professionele, interessant ogende dikdoenerij, terwijl goed beheerste medemenselijkheid wonderen zou doen. Hetzelfde geldt ‘mutatis mutandis’ voor de professional. Dat inzicht is behouden in de presentietheorie en zo ook in dit werkboek.

Inschakelen

Een rechtstreeks uitvloeisel van de voorgaande overweging is deze: naast het afleren en behouden, moet er ook geleerd worden specifieke, reeds bestaande bronnen in te schakelen in plaats van uit te schakelen. Het is eigen aan de goede presentiebeoefening dat de beoefenaar (ook, of soms zelfs vooral) zichzelf als aanbod inbrengt: zijn of haar kennis van zaken, taalvermogen en institutionele bronnen (zoals geld, macht, aanzien, faciliteiten, netwerken, enzovoort), maar ook de eigen kijk op het leven, de eigen bestaansethiek, de eigen aanraakbaarheid en

ontroerbaarheid, de eigen narrativiteit, de eigen analyses en evaluaties, de eigen emoties en affecten. Als het goed is, wordt dat aanbod bescheiden gedaan, als gift die ook geweigerd kan worden, en vanzelfsprekend gaat het erom dat 'aanbod van zichzelf' bewust te doen en dus goed te onderscheiden van ongeremd gepraat over zichzelf, van egocentrisme en zelfmedelingen, die wegvoeren van de oriëntatie op de ander. Hier wordt een subtiele en delicate balans gevraagd die, naar mate ze beter gevonden en bewaard wordt, de wederzijdsheid in de relatie voedt. Wie zichzelf laat zien, nodigt de ander uit ook zichzelf te tonen en op die basis kan wederzijdsheid groeien. Dat wordt ernstig bemoeilijkt als slechts één van beiden zich laat zien. Het inbrengen van zichzelf als bescheiden aanbod aan de ander, leidt ertoe dat introspectie (zelfonderzoek), biografische analyse (iets proberen te snappen van je eigen levensloop en wederwaardigheden) en aanhoudende reflectie (waardoor men het handelen en optreden gepast kan sturen) onderdeel moeten zijn van het leerproces en voor zover ze reeds ontwikkeld zijn, ingeschakeld worden in de presentiebeoefening. We moeten daarbij bedenken dat niemand zichzelf 'aan een touwtje heeft' of zichzelf volledig doorziet. De filosoof Sartre vervloekte zelfs de aanname van luciditeit of zelfkennis. Met andere woorden: wie zichzelf inbrengt, weet niet ten einde toe wat hij inbrengt, wat er tevoorschijn zal komen en welke gestalte hij zal aannemen in de ontluikende wederzijdsheid. Daarom moet ook worden geleerd om zich aan collegiale beraad toe te vertrouwen waarin de zelfreflectie en introspectie geopend worden en er gezamenlijk nagedacht kan worden hoe het verder zou kunnen gaan. De presentiebeoefenaar moet daarbij leren zich zonder terughoudend te tonen zoals hij /zij present is aan de ander, en de collega's moeten leren dat vertrouwen niet te beschamen, veilig en kritisch tegelijk te zijn en zich niet boven het leerproces van de presentiebeoefenaar te verheffen. We spreken hier van leerprocessen op een hoger, tot de uitvoerende praktijk meer afstand nemend niveau (een metaniveau), die waarschijnlijk lastiger zijn dan het 'eenvoudigweg' aanleren van methoden, technieken en houdingen. In deze reflectieve leerprocessen, die overigens nog eens duidelijk maken dat presentiebeoefening dus niet samenvalt met alledaagse medemenselijkheid, vindt een belangrijk deel van het ervaringgestuurd leren plaats: hier leert men niet uit instructie of nabootsing, maar uit de kritische en gedeelde reflectie op de (eigen) ervaringen.

Aanleren

En zo komen we aan bij de leervorm die in dit boek centraal staat (leren uit systematische instructie, inleving en inoefening) maar die in werkelijkheid ligt ingebed, en verregaand schatplichtig is aan de drie eerder genoemde leervormen. Het is ook de leervorm die in de regel geassocieerd wordt met leren: een cursus met een werk- of leerboek, inzichtelijk geordende praktijken, oefeningen, tips en stimulerende ervaringen. In dit boek is met grote inventiviteit geprobeerd een complex leerproces te ontwerpen, waarin opgenomen zijn: de (uit de theorie afgeleide) methodische kenmerken van en vereiste competenties voor de goede presentiebeoefening (TP, p. 67 e.v., 131 e.v., 362 e.v., 469 e.v., 612 e.v., 730 e.v.), de leerzaamste 'best practices' of goede praktijkvoorbeelden, en een schatting van de draagkracht en behoeften van vrijwillige en beroepsmatige werkers in de sector. Met dit mengsel is geëxperimenteerd en de uitkomsten daarvan zijn kritisch tegen het licht gehouden; er werden bijstellingen gemaakt en verbeteringen aangebracht en uiteindelijk komt dan deze uitgewerkte, gedetailleerde en praktische handreiking tevoorschijn. Men mag vertrouwen hebben in zijn werkzaamheid, maar op deze

overdrachtsvormen kan niet worden blindgevaren. Zoals gezegd, liggen daaronder en daar doorheen geweven de processen van afleren, behouden en inschakelen. Het komt erop deze vier samen te houden en eigenlijk is dat ook onontkoombaar.

Zo worden in dit boek enkele typische presentiekenmerken, die tevens verwijzen naar noodzakelijke competenties, aan de orde gesteld die het samengaan van deze vier leervormen veronderstellen. Neem bijvoorbeeld het vermogen om niet alleen makend (actief, doelgericht tot standbrengend) maar ook latend op te treden (TP, p. 369 e.v.). In dat laatste geval wordt verondersteld dat de presentiebeoefenaar vertrouwen kan hebben in de vaak grillige processen waarin iemand zich geleidelijk gaan tonen, dat hij daar bij blijft zonder te sturen, te trekken en te duwen, met trouw en geduld. Heel dat vermogen en de ontwikkeling ervan veronderstellen wat we eerder schreven over afleren, behouden en inschakelen. Het is dus meer dan een techniek of een houding.

Of neem kwaliteiten als betrokkenheid, kunnen verduren en troostend zijn (TP, respectievelijk p. 638 e.v., 484 e.v., 687 e.v.): in de presentiebeoefening en dus ook in de leerprocessen die dat bevorderen, stijgen ze ver uit boven 'aangeleerde' handigheden.

Of neem de oproep om zich als presentiebeoefenaar te begeven in de economie van het schenken en aanvaarden (TP, p. 628 e.v.): de uitwisseling van giften en geschenken waarbij de ene hand niet weten mag wat de ander doet, is een van de relatiestichtende momenten in de presentiebeoefening. Waar geven-om niet al een kunst is, daar is het aanvaarden wellicht nog een grotere. In de presentiebeoefening is dat fijnzinnige schenken en aannemen verbonden met de basale handelingen waaruit een mens wordt geboren (TP, p. 268 e.v., 678 e.v.): erkenning verschaffen, elkaar genieten, de ander voorbij het problematische kunnen zien, en de wederzijdsheden en wederkerigheid beoefenen die waardigheid verleent. En weer geldt: dat alles ontstijgt het technische aspect en houdingsaspect van het handelen. Laat ik tot slot nog een voorbeeld noemen. Heel de presentietheorie is opgetrokken rond de bitterste kern van lijden (TP 689ev): sociale overbodigheid (TP 318ev) en onherbergzame verlatenheid. De aard van deze pijn wordt in de presentietheorie verkend en beantwoord met het kernstuk van de presentiebeoefening: de liefdevolle of minstens zorgzame berging van de ander in verbondenheid, het bieden van een provisorische gelegenheid tot hechting, het voorzichtig bezetten en mettertijd weer teruggeven van de leeggevallen plaatsen om iemand heen (TP, p. 131 e.v., 272 e.v., 793 e.v.). Al deze trefwoorden wijzen in de grond van de zaak naar hetzelfde vermogen, namelijk vakbekwaam, met overleg en doelmatig nabij zijn en tegelijk óók meer zijn dan die uitgewogen competentie, instrumentele reflectie en calculerende effectiviteit: er doorheen schemeren als een medemens. Het moge dramatisch klinken en toch kan men dat verlangen in de levensgeschiedenissen van 'cliënten' teruglezen: het geeft niet werkelijk dat je streng bent, af en toe uit je slof schiet, de verkeerde regels toepast, als je maar een beetje van me houdt. Hier zijn we mijlen verwijderd van de romantische liefde, de gepassioneerde opwindning en het nauwgezet uitzoeken wie je genegenheid wilt geven. Hier heb je het te doen met wie je pad kruist. Goede instructie, veelvuldige oefening, handige vuistregels helpen daarbij, maar de kunst die dit boek wil bevorderen, begint daarna pas echt. Kan iedereen het leren?

'Kun je dat leren?' Het is me geregeld gevraagd en het antwoord zal inmiddels duidelijk zijn: ja, grotendeels wel. Een boek als dit helpt daarbij, zolang de brede inbedding van het aanleren (in afleren, behouden en inschakelen) niet verloren gaat.

Is dat alles? Nee toch niet, want de voor de hand liggende vervolgvraag luidt: 'Kan iederéén het leren?' Ik twijfel, een zeker talent is vereist, zonder minimale zelfkennis lukt het niet, je moet zelf niet al te zeer in het ongerede verkeren, en ook de opeenstapeling van de vier leerwegen maken van een botterik nog geen goede presentiebeoefenaar. Moet in dit boek dan niet worden uitgelegd hoe men moet 'screenen' en hopeloze gevallen de toegang tot de scholing ontzegt? Ik denk het niet, want de stof die in dit boek wordt behandeld, zal ook de degene die nimmer een presentiebeoefenaar wordt goed doen – zo gering is de afstand tussen presentie en het eigen, geleefde leven.

Verder lezen over de presentie

Baart, A.

Raken aan het geleefde leven. 's-Hertogenbosch: 2000

Zich afstemmen op de onafgestemden. Hoe professionals margina-len kunnen bereiken. In: Sociale Interventie, jrg. 9, nr. 1, p. 4-21, 2000

Een theorie van de presentie. (2e herz.druk.) Utrecht: Lemma, 2001

Ruimte om bij het vreemde te blijven. In: Markant nr. 3, p. 11-30, 2000; de bijgestelde versie in Sociale Interventie, jrg. 11, nr. 2, p. 15-27, 2002

Meer gelijk dan eigen: vermaatschap-pelijking en presentiebeoe-fening. In: D. Kal (red.). Teksten over kwartierma-ken. (p. 25-51). Reeks: Actioma-berichten, nr. 2. Den Bosch: Actioma, 2002

Aanzetten tot een theorie van de Derde Partij met behulp van de presentietheorie. (Reeks XTRA 2). Den Bosch / Den Haag: 2002. Zie ook: De kunst van het aansluiten. In: MO-Samenlevingsopbouw, nr. 182, p. 40-46, 2001

Reflecties (met E. Beurskens, M. de Bree, M. Gelauff, D. Kal). In: E. Kok, Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster (p. 41-62). Utrecht: 2002

Importbeperkingen. Presentiebeoefening en de verruiming van cliëntverhalen in het humanis-tisch raadswerk. In: Tijdschrift voor Humanistiek, nr. 4, 2002

Qualität des Lebens am Rande des sozialen Daseins. In: Lebensqualität in der Diakonie, Dokumentation 02/03; Informationen und Materialien aus dem Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland (p.35-50). Stuttgart: 2002

Met F.Vosman (red.). Present. Theologische reflecties op verhalen van Utrechtse buurtpastores. Utrecht: 2003

Sociale Interventie, nr. 2, 2003, dubbel themanummer over de presentiebenadering en presentietheorie. Tevens uitgebracht als Markant, nr. 1, 2003, met hierin onder andere A. Baart en A. van Heijst. Inleiding: een beknopte schets van de presentietheorie (p. 5-8). A. Baart. Ongemakkelijk – zoals het hoort. In gesprek met kritische bemerkingen bij de presentietheorie (p. 76-94).

Met M. Steketee. Wat aandachtige nabijheid vermag. Over professionaliteit en present-zijn in complexe situaties. In: E. Plemper, G. van der Laan en K. van Vliet (red.). Passie voor professionaliteit (p. 109-124). Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, 2003

Kal, D. (presentie toegespitst op psychiatrie, rehabilitatie en kwartiermaken)

Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Amsterdam: 2001

De waarde van nabijheid. Over de betekenis van de presentie-benadering. In: Passage, jrg. 10, nr. 3, p. 154-161, 2001

Men zoekt een mens en krijgt een functionaris. In: PSY, nr. 4, 2001

Erbij blijven. In: Sociale Psychiatrie, jrg. 20, nr. 61, p. 17-20, 2001

Redactie. Teksten over kwartiermaken. Reeks: Actioma-berichten, nr. 2. Den Bosch: Actioma, 2002

Radicale aansluiting. Over presentie en de geestelijke gezondheid. Reeks: Actioma-Berichten, nr. 3. (Diverse bijdragen gebundeld, waaronder enkele van de bovengenoemde). Den Bosch: Actioma, 2002

Meer bronnen, vindplaatsen en verwijzingen vindt men in het genoemde themanummer van Sociale Interventie respectievelijk van Markant.

.

1 De Presentiebenadering, een beschouwing

Er is niets dat blijvend is. Af te bakenen eenheden staan bloot aan externe invloeden en veranderen, snel of langzaam. Dit geldt voor harde eenheden als stenen en voor zachte eenheden als mensen. Daarnaast hebben eenheden een interne beweeglijkheid. Bij stenen is deze beweeglijkheid gering, daarom bouwen we er huizen van. Bij mensen ziet deze beweeglijkheid er heel anders uit. We kunnen ons bijvoorbeeld niet onttrekken aan processen van groeien, ontwikkelen, verouderen en versterven. Wij hebben behoeftes; stenen kennen geen honger en mensen zijn niet van steen. Wij creëren onze leefwerelden, maar worden er ook door beïnvloed. We kunnen nadenken over onze behoeftes, maar worden er ook door bepaald. Wij zijn als een jongleur met stokken en borden, die de zwaartekracht aanvaardt én er mee speelt. De jongleur is vrij in de keuze van het aantal borden en de lengte van de stokken en het aanleren van nieuwe kunstjes. Hij kan zijn hand echter gemakkelijk overspelen; de zwaartekracht is voorwaarde en hindernis.

1.1 Lineaire en circulaire veranderingsprocessen

Het beeld van de jongleur past bij de presentiebenadering. De benadering heeft de leefwereld van cliënten als voornaamste aanknopingspunt. In die leefwereld zijn wetmatigheden en vrijheden, mogelijkheden en beperkingen. In iets andere bewoordingen: mensen maken deel uit van een biotoop en behalve dat ze er onderdeel van zijn, beïnvloeden ze hun biotoop, die tevens zichzelf kan wijzigen. Dat klinkt misschien als vanzelfsprekend, maar de consequenties zijn verstrekkend. Een dynamisch en ecologisch mensbeeld veronderstelt namelijk circulaire veranderingsprocessen. We kunnen deze spiegelen aan lineaire veranderingsprocessen. Een lineaire werkopvatting behelst dat als we met cliënten probleem 'A' duidelijk hebben, we ons naar een eveneens heldere 'B' en 'C' kunnen bewegen, langs een vooraf uitgestippelde, zekere route. Een circulaire werkopvatting behelst dat we van 'A' naar 'B' gaan, wellicht nog eens terugwaken, misschien wel eerst bij 'C' beginnen, om toch weer even bij 'A' terecht te komen – wellicht blijkt er ook nog een 'D' te bestaan, die alles weer anders maakt. Met de volgende casus illustreren we dit.

Een cliënte meldt zich – met twee jonge kinderen – bij een Crisisopvangcentrum. Ze vertelt bij haar man weg te willen. Hij is alcoholist, werkloos en geeft teveel geld uit. Thuis is er veel verbaal geweld. Nu ze scheidingsvoornemens heeft, is ze bang dat het ook tot fysiek geweld komt. Tijdens de eerste week van verblijf verkent ze met een maatschappelijk werker haar beslissing en ze blijft erbij. Daarmee is de oriëntatiefase afgesloten en beginnen de fases van verdere doelbepaling en actie ondernemen. Ze vragen een huurwoning aan, zetten de echtscheidingsprocedure in gang, regelen zaken bij de Gemeentelijke Sociale Dienst en leggen contact met een school voor de kinderen. Het vergt tijd en cliënte wordt ongeduldig. Haar maatschappelijk werker ondersteunt haar zoveel mogelijk in deze onvermijdelijke wachttijd. Na twee maanden is er concreet uitzicht op een woning en begint de afbouwfase. Maar dan ontmoet cliënte haar echtgenoot. Hij volgt een drank-controle-programma bij een instelling voor verslavingszorg en hij neemt deel aan een project voor arbeidsgewenning. Cliënte raakt in

verwarring. Een echtscheiding was voor haar een noodzakelijke maar nooit aantrekkelijke optie. Twee weken voor haar geplande vertrek vertelt ze haar maatschappelijk werker terug te komen op haar besluit. Ze gaat terug. Haar maatschappelijk werker vindt dit een overhaaste keuze. Hij verzucht bij zijn collega's dat alle werk voor niks is geweest. Cliënte is gezwicht voor de mooie praatjes van haar man, in combinatie met haar angst voor het toekomstperspectief als alleenstaande moeder. Hij is er chagrijnig van.

We gaan er vanuit dat de maatschappelijk werker in de oriëntatiefase onder andere heeft onderzocht hoe cliënte zich verhoudt tot allerlei omgevingsfactoren. Dit onderzoek zal betrekking hebben gehad op haar verleden, haar heden en haar (nabije) toekomst. Vervolgens zet hij – en cliënte wellicht ook – als het ware de snoeischaar in de biotoop van cliënte. De echtgenoot wordt eruit geknipt als echtgenoot. Mogelijk dat hij een plaatsje overhoudt in de rol van potentieel lastige ex-man. Daarmee lijkt de biotoop na de oriëntatiefase gevriesdroogd. De echtgenoot verschijnt echter weer ten tonele en we kunnen beter zeggen dat hij er nooit vanaf is geweest. Cliënte heeft echtscheidingsvoornemens geformuleerd op basis van specifieke eigenschappen van een actuele situatie. Deze specifieke eigenschappen blijken na enige tijd verdwenen. De analyse van de maatschappelijk werker kan kloppen, maar ook niet kloppen. In deze casus, zo stellen we, heeft cliënte oprecht vertrouwen in haar man, houdt ze voldoende van hem en ziet in hem een goede vader. Ze heeft altijd de stille hoop gehad dat het weer goed zou komen. De verwijzing naar haar angst voor de toekomst berust niet op waarheid. Cliënte zag er wel tegenop, maar zou bij een ongewijzigde situatie hebben doorgezet. De verzuchting van de maatschappelijk werker dat alle werk voor niks is, schuiven we graag terzijde. Cliënte heeft ervaren dat als de noodzaak ertoe is, ze een besluit tot echtscheiding kan nemen en dat er een route is om zonder de echtgenoot haar leven op de rails te houden. Hoogstwaarschijnlijk heeft ze ook over andere levenszaken nagedacht en daar met de maatschappelijk werker over gepraat. Kortom, ze heeft kennis opgedaan die ze – bij het uitgangspunt van circulariteit in veranderingsprocessen – op diverse levensgebieden kan gebruiken. In een lineaire visie lijken verblijf en begeleiding in de opvangvoorziening een mislukking. De zogenaamde mislukking vormt een frustratie voor de maatschappelijk werker. Mogelijk dat de cliënte zich er ook onbehaaglijk bij voelt: ze heeft haar hulpverlener teleurgesteld.

Een uitgangspunt kan zijn dat een lineair werkproces efficiënt is bij cliënten met enkelvoudige problemen. We kunnen daarbij denken aan cliënten die de competentie 'assertiviteit' willen verwerven. Of aan cliënten die concrete fobieën willen overwinnen. Of bij cliënten – om een uitstapje te maken naar een ander werkveld – met een duidelijk traceerbare blindedarmontsteking. Bij dergelijke hulpvragen biedt een gestandaardiseerd programma ongetwijfeld uitkomst. Een ander uitgangspunt kan zijn dat bij cliënten met complexe problemen een lineair werkproces geen of minder soelaas biedt. We moeten daarbij denken aan cliënten die op meerdere levensgebieden hulpvragen hebben. Er zijn bijvoorbeeld financiële, relationele én pedagogische problemen. Of er is sprake van een verslaving, arbeidsconflict én gebrekkige huisvesting. Daarboven hebben cliënten mogelijk beperkte vaardigheden

voor zelfsturing. Een lineaire probleemoplossende benadering van één probleem op één levensgebied kan een gunstige uitwerking hebben op de problemen op andere levensgebieden. Het omgekeerde kan echter ook het geval zijn: een oplossing wordt tenietgedaan door problemen op andere levensgebieden. In dat geval kunnen hulpverleners nog wel eens verzuchten: het is dweilen met de kraan open. Maar meer nog zullen de cliënten zélf het gevoel hebben hun leven niet onder controle te hebben.

1.2 Wat zoeken en willen cliënten vinden?

Een vraag die opgeworpen dient te worden, is de vraag naar wat cliënten met complexe problemen nodig hebben. Wat ontbreekt in hun biotoop, wat draagt bij aan het oplossen of verlichten van hun problemen, wat dient hen te worden toegevoegd? Onderzoek in het kader van de presentiebenadering (Baart, 2001) wijst uit dat cliënten niet zoeken naar méér instrumenten, méér geld, méér hulp of het laten verdwijnen van hun problemen, maar naar iets dat veel zachter, ongrijpbaarder en onafdwingbaarder is. Deze uitslag beantwoordt onze vraag niet helemaal. Want waaruit bestaat het zachtere, ongrijpbare en onafdwingbare, is dat verwoordbaar? Daar blijkt het een en ander over te zeggen. We geven een opsomming van wat cliënten vooral lijken te zoeken.

- Aandachtige betrokkenheid *tegenover* eenzaamheid en isolement.
- Ordenende contacten over leven en leven met tekorten tegenover zinloosheid en richtingloosheid.
- Een getuige van lief en leed tegenover zonder deelgenoot zijn.
- Hervinden van zelfwaardering tegenover sociaal-maatschappelijk overbodig lijken re zijn.
- Gehoor vinden voor verhalen tegenover niemand zijn.
- Een persoon met tijd en plaats tegenover personen met weinig tijd en mentale ruimte.
- Iemand die hen aanraakt tegenover mensen die hen ontwijken.
- Iemand bij wie ze nog in tel zijn tegenover personen die met onverschilligheid op hen reageren.
- Iemand die door afwijkingen heen kijkt tegenover dat een ander 'normaal zijn' als voorwaarde voor een contact stelt.
- Een duurzame betrekking tegenover een korte, resultaatgerichte betrekking.

Als we 'zoeken' kantelen naar 'vinden', kunnen we tot de volgende opsomming komen:

- Ik word uitgekozen (verkozen) om contact mee aan te gaan.
- Wat ik doe, zeg, lijd of vier wordt gezien.
- Ik ben de moeite waard om respons te krijgen.
- Ik hoor bij iemand, een situatie, een plaats.
- Ik kan daar iets doen, me nuttig maken.
- Ik krijg hulp, ik leer (blijf overeind, wordt sterker).
- Ik heb een rots in de branding.
- Ik denk over mijzelf na door de aanwezigheid van de ander.
- Ik krijg een hand op m'n schouder (ik word aangeraakt).
- Ik heb iemand die me wil behoeden voor grotere ellende.

Deze opsommingen geven aan dat de presentiebenadering nauw aansluit bij een hulpverleningsvisie die we kennen als de bevestigingsleer (Terruwe, 1978) en tevens bij grondslagen van maatschappelijk werk oftewel *social work* (Hollis, 1978; Payne, 1997). Ook kunnen de opsommingen een associatie oproepen met het begrip non-specifieke factoren in psychotherapieën. (Beier, 1966; Yalom, 1979) Helpend en helend zijn opdat cliënten door hun hulpverleners weer weten dat ze bestaan en waardevolle personen zijn, dat leed gedeeld kan worden en dat er een sprankje hoop op betere tijden ontstaat. Het andere helpen, het feitelijk oplossen van problemen, is daaraan ondergeschikt en kan daarna gebeuren. Een hervinding van zichzelf door cliënten kan daarbij een voorwaarde zijn. We zien immers veel cliënten die ondanks alle hulp die ze krijgen, terugvallen op hun problematische gedragspatronen. In ecologische termen zouden we kunnen zeggen dat deze cliënten langdurig met kunstmest moeten worden aangesterkt voor er blijvende veranderingen optreden. In hun eigen biotoop, hun eigen leefwereld, vinden ze onvoldoende voeding en daarom brengen hulpverleners de benodigde kunstmest aan.

1.3 De betrekking centraal

De presentiebenadering concentreert zich op de betrekking tussen cliënten en hulpverleners. De hiervoor gegeven opsommingen zijn in wezen communicatieve boodschappen, over en weer. Persoonlijke, medemenselijke boodschappen, wel te verstaan. We kunnen een parallel trekken met hoe we in ons privé-leven betrekkingen aanknopen en onderhouden. We tasten de ander af (letterlijk en figuurlijk), zoeken naar overeenkomsten en verschillen, ondernemen gezamenlijk activiteiten. We overwegen of de ander aardig is en of we ons op ons gemak voelen. We trekken conclusies of stellen ze bij. We veranderen ons gedrag. We beïnvloeden en worden beïnvloed: een circulair proces bij uitstek. In het dagelijks leven voeren we immers geen programma's uit, maar bepalen we ons handelen op basis van het beeld dat we aantreffen en op basis van het beeld dat zich vervolgens verder en verder ontvouwt. Zo leren we elkaar kennen.

De presentiebenadering heeft geen vooropgesteld concept van hoe cliënten zich dienen te gedragen, hoe hun problemen geduid of verwoord dienen te worden, welke hulpvragen ze dienen te stellen noch aan welke voorwaarden ze dienen te voldoen. Dit betekent dat de beoordeling van de kwaliteit van werken begint bij de hulpverlener en niet – wat in geval van lineaire werkprocessen doorgaans het geval is – bij de mate waarin een cliënt zich weet te verhouden tot een hulpverleningsaanbod. Of cliënten vinden wat ze zoeken, stelt de presentiebenadering afhankelijk van de houding en communicatieve vaardigheden van hulpverleners. Kwalificaties als 'de cliënt heeft weerstand' en 'de cliënt is niet gemotiveerd' zijn niet gauw aan de orde. Eerder kunnen we denken aan kwalificaties als 'de hulpverlener vertoont weerstand' en 'de hulpverlener is niet gemotiveerd'. Presentiebeoefenaars gaan op voorhand uit van een communicatiekloof tussen hen en cliënten, tussen cliënten en derden. Een kloof die bestaat door verschil in leefwerelden, communicatiestijlen, gedragingen en ordeningen van gebeurtenissen naar belang en betekenis. De presentiebeoefenaar wil samen met de cliënt die kloof verkennen om vervolgens een brug naar elkaar te slaan. Hij stelt zichzelf daarvoor aan als eerst verantwoordelijke. Kort en anders gezegd: een cliënt kan het bij een presentiebeoefenaar niet gauw verbruïen. In deze enkele woorden is de enorme reikwijdte en diepgang van de presentiebenadering geconcentreerd.

Twee met 'de betrekking centraal' nauw verwante thema's zijn de verwerving van bijzondere kennis en het opschorten van conclusies en handelingen. We gaan er hier nader op in.

Verwerven bijzondere kennis

We komen er nog op terug, maar wijzen er nu al even op dat presentie niet samenvalt met niets doen of passief zijn. Het is hard werken om oprechte aandacht te hebben en te houden voor cliënten die zich aan de overkant van de communicatiekloof op een andere planeet lijken te bevinden. Werken aan betrekkingen kan daarbij tegenover probleemoplossend handelen worden geplaatst. Er is echter iets mis met deze tegenstelling. Het is geen kwestie van of werken aan betrekkingen of problemen oplossen. Het onderzoek in het kader van de presentie wijst ons er immers ook op dat cliënten geen baat kunnen hebben bij probleemoplossers, ook als die vanuit tien verschillende instanties bij hen over de vloer komen. Het is welhaast dramatisch: die cliënten blijven zeggen dat er niemand naar hen luistert. Verhelderend in deze zijn de begrippen 'betekenistijd' en 'prestatietijd' (Kunneman, 1996). De betekenistijd houdt in dat een hulpverlener en een cliënt met elkaar omgaan en het nut daarvan nog moeten ontdekken. Prestatietijd houdt in dat de hulpverlener (of de cliënt) een bepaald resultaat wil zien van bijvoorbeeld een huisbezoek op donderdagmiddag 16.00u. Wellicht moet hij dat ook van zijn leidinggevenden, maar hoe dan ook: als hij op pad is voor het invullen van een formulier voor huursubsidie, dan mag de cliënt eigenlijk niet beginnen over zijn nachtmerries. In geprotocolleerde hulpverlening kan de prestatietijd zich uitstrekken over vele hulpverleningscontacten gedurende een lange periode. Vooraf ligt vast wat in sessie 1, 2, 3, etc. staat te gebeuren. We overdrijven, maar zo'n hulpverleningsproces vindt plaats in een productiehal voor computerchips; absoluut stof- en trillingsvrij. Tijdens de prestatietijd, dus ook in de presentiebenadering, kiert en tocht het op de werkplaatsen (met lekkende daken en krakende funderingen). De presentiebenadering behelst daarmee een continue kennisverwerving. Hulpverleners en cliënten leren elkaar en hun leefomgeving beter kennen en putten ook nieuwe informatie uit de omgang met elkaar. Teruggrijpend op het gemaakte onderscheid tussen lineaire processen en circulaire processen, zal het in een lineair proces voorkomen dat een hulpverlener op een gegeven moment zegt: 'Nu heb ik verder geen informatie meer nodig; ik hoef je niet verder te leren kennen. Ik weet voldoende om je te helpen.' In de casus hiervoor zagen we al een mogelijke beperking van deze 'snoeischaarmethode'. Presentiebeoefenaren interveniëren op basis van zeer specifieke kennis over cliënten en hun omstandigheden. Weten ze bijvoorbeeld dat een cliënt met psychiatrische problemen veel pillen slikt om de lege dagen door te komen, dan zullen ze die cliënt aanmoedigen toch tenminste één keer op een Dagactiviteitencentrum te gaan kijken. Maar dat doen ze alleen als ze weten dat zo'n voorziening voor de betreffende cliënt geschikt zou kunnen zijn, niet omdat die voorziening nu eenmaal bestaat. Een andere cliënt met vergelijkbare problemen, maar uiteraard toch een ander mens, zullen ze niet aanmoedigen. Ze voeren met die cliënt daarentegen gesprekken over leegte, doelloosheid, angst voor psychoses en sluimerende toekomstwensen – en laten het dagactiviteitencentrum voor wat het is.

Presentiebeoefenaren vergaren nog een ander type kennis, namelijk kennis van de leefomgeving van cliënten, het dorp, de buurt, de wijk. We blijven ter illustratie bij het voorbeeld van de zich vervelende psychotische cliënt. Presentiebeoefenaars kennen vast wel iemand die het Dagactiviteitencentrum bezoekt (of er werkt) en ze kunnen

deze persoon betrekken in het aanmoedigen van de cliënt om er een keer te gaan kijken. Presentatiebeoefenaars kennen vast wel iemand die ervaring heeft met eenzaamheid, verveling en psychose en ze zorgen er voor dat deze persoon bij de als tweede genoemde cliënt op bezoek komt. Hulpverleners komen dit type kennis uitsluitend te weten als ze vanachter hun bureau vandaan gaan en als ze zich in woon/leefomgevingen van cliënten ophouden. Voorbeelden daarvan kunnen zijn dat ze op hangplekken van jongeren verschijnen, een patatje mét kopen in de lokale snackbar (en kletsen met de patatbakker), de bingo-ochtend in het wijkcentrum bezoeken, een biljartje leggen in de coffeeshop, praten met de huisarts en de wijkagent, spelen met de kinderen in het park. Al de plekken, al de mensen die ze tegenkomen, zijn potentiële bruggenbouwers om de sociale aansluiting van individuele cliënten mee te bevorderen, problemen van individuele cliënten mee op te lossen en richting en zin te geven aan het leven van die cliënten en dat van hun naasten. Overigens bevinden zich onder de mensen die ze tegenkomen ook potentiële cliënten.

Opschorten van conclusies en handelingen

Het vergaren van specifieke kennis kan alleen als hulpverleners onthaast en onbezet zijn. Met onthaast bedoelen we dat ze zichzelf en hun cliënten tijd gunnen. Met onbezet bedoelen we dat ze open staan voor nieuwe indrukken en nieuwe verhalen van cliënten. Het staat buiten kijf dat mensen in het algemeen snel klaar staan om een mening over elkaar of een situatie te hebben. Blijkbaar bestaat er een algemeen menselijke behoefte om waarnemingen te vertalen naar conclusies en handelingen. Voorbeelden van bijpassende uitspraken kunnen zijn: 'Zeg nou eens wat je precies bedoelt en wat we gaan doen!', 'Dat heb je nu al drie keer verteld, ik vind het een vreemd verhaal', 'Je moet zó niet denken, joh', 'Och, je zult zien dat het allemaal wel meevalt', 'Ik zou dat heel anders aanpakken' en 'Volgens mij ben je overspannen; je moet naar de dokter'. Uit dergelijke reacties spreekt dat bijvoorbeeld een hulpverlener op het puntje van zijn stoel zit om een cliënt de maat te nemen. Mensen die elkaar kort en slecht kennen, kunnen echter alleen tot een oordeel komen over de ander op basis van hun eigen 'materiaal'. Ze hebben de ander immers nauwelijks gezien, gehoord en meegemaakt. Het materiaal van de ander lijkt hen blijkbaar irrelevant. Toch hebben we allemaal wel eens ervaren dat we onze mening over een ander schielijk moeten bijstellen doordat we nieuwe informatie (materiaal van de ander) krijgen.

In de presentiebenadering wordt een andere gang van zaken voorgesteld, namelijk het 'opschorten van oordelen' (Kal, 2001). Opschorten houdt in dat hulpverleners afwachtend zijn in het geven van meningen, het doen van analyses, het stellen van diagnoses, het aandragen van probleemoplossende handelingen. Ze zullen argwanend staan tegenover collegae die al snel schijnen te weten hoe het zit met een cliënt en wat er moet gebeuren. Dit zal bijvoorbeeld ook inhouden dat hulpverleners geen ijzer met handen willen breken, noch bepaalde gegevens gemakkelijk als voldongen feiten aanvaarden. We bedoelen hiermee dat ze zaken niet forceren ('de cliënt moet nú kiezen voor een verblijf in een crisisopvangvoorziening of thuisblijven') en geduld betrachten om een situatie te beïnvloeden ('kunt u met uw team toch nog eens bespreken of mijn cliënt voor bijzondere bijstand in aanmerking komt; ik bel u volgende week weer').

Met opschorting creëren presentatiebeoefenaars zogenaamde communicatieve ruimte. Deze ruimte is als het ware een wachtkamer. Mensen in wachtkamers wisselen nieuwtjes uit, voeren gedempt een serieus tweegesprek, maken grapjes, mopperen

op degene op wie ze wachten, bediscussiëren de wereldpolitiek enzovoort. Ze zullen er echter zelden zwaarwegende besluiten nemen. Het wachten kan wel van invloed zijn op keuzes die ze later maken. ('Dokter, wat duurt het lang voor je hier aan de beurt bent. Ik hoorde trouwens net dat die antidepressiva me impotent kunnen maken. Als dat zo is, wil ik ze niet.')

Presentiebeoefenaars weten dat wachten loont. In de communicatieve ruimte is gelegenheid nieuwe informatie te vergaren, te wikken en te wegen, te twijfelen, van standpunten te veranderen, dichter bij elkaar te komen, verlangens te ontdekken, emoties te uiten en belangen bij te stellen. We kunnen de ruimte die ontstaat door opschorten daarom typeren als een vrijplaats, een plek (lees: plaats en tijd) voor vrijelijk onderzoek. In beroepspraktijken kunnen we dit gemakkelijk herkennen in intervisiebijeenkomsten. Wat een weldaad kan het niet zijn om met elkaar te praten zonder het stramen van besluitvorming.

1.4 Politieke dimensie

Een van de actierreinen van de presentiebenadering is het burgerschap van cliënten. De presentiebenadering heeft daarmee onmiskenbaar een politieke dimensie. Het moet ons van het hart dat het voorkomt dat professionele hulpverleners nauwelijks een maatschappelijke betrokkenheid hebben en nauwelijks een politiek bewustzijn. Ze leggen geen verbanden tussen problemen van cliënten en maatschappelijke toestanden en ontwikkelingen. Het komt voor dat ze op politieke partijen stemmen die een beleid nastreven dat schadelijk is voor hun eigen cliënten. Mogelijk is dit een illustratie van gescheiden leefwerelden van enerzijds professionals (wat de regering vandaag besluit, bekijken we morgenochtend na negenen wel op kantoor) en anderzijds cliënten (wat de regering vandaag besluit, krijg ik nu op mijn bord). Deze splitsing is binnen de presentiebenadering eigenlijk ondenkbaar. Daarvoor liggen de hulpverlener als mens en de hulpverlener als professional te dicht bij elkaar en zitten 'mens' en 'professional' cliënten te dicht op hun huid.

Ontschildigen

De politieke dimensie is belangwekkend omdat ze het bestaansthema 'schuld' vervat. Wie heeft er schuld aan de problemen van een cliënt, wie is er verantwoordelijk voor? Als dat alleen de cliënt zou zijn, dan zetten we wederom de snoeischaar in zijn biotoop. Ook als we daar de directe omgeving (naasten, burens, dienstverleners, etc.) in betrekken, dan doen we de werkelijkheid geweld aan. We kunnen immers niet negeren dat omstandigheden en problemen van cliënten mede worden bepaald door wet- en regelgeving, de maatschappelijke infrastructuur, bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting, arbeidsmarkt, gezondheidszorg, welzijnsvoorzieningen en sociale zekerheid. In systeemtermen, dus ook ecologische termen, dient dit hogere systeem verbonden te worden met het lagere systeem, het niveau van individuele cliënten en hun individuele hulpverleners. Presentiebeoefenaars zullen dat doen, bijvoorbeeld door met cliënten te onderzoeken waar en hoe de maatschappij mede debet is aan hun problemen; zowel bij het ontstaan ervan als bij het uitblijven van oplossing of verlichting. Hiermee wordt een proces van ontschildiging in gang gezet: de cliënt ontdekt dat er ook andere factoren zijn die zijn problemen mede hebben veroorzaakt en doen voortduren. We geven een (helaas) voor de hand liggend voorbeeld. Een verkrachting en daaruit voortvloeiende posttraumatisch stress kunnen we toch onmogelijk op het conto van een individuele cliënte bijschrijven? Als we dat wel doen, is het onvermijdelijk om uitspraken te doen als 'had je daar zo laat maar niet

moeten lopen', 'je moest je voortaan maar anders kleden' en 'je moet je minder benaderbaar opstellen'. Dergelijke uitspraken zijn allemaal béschuldigingen. Ook symptomen onderbrengen in DSM-IV categorieën stelt de cliënte aansprakelijk in termen van ziek zijn. Het zou de cliënte daarentegen kunnen vrijpleiten van schuld en ziekte, als ze inziet dat niet zij maar de dader verantwoordelijk is en dat de maatschappij gefrustreerde en machtsbeluste mannen voortbrengt. En dat ze inziet dat de maatschappij een psychiatriebedrijf voortbrengt dat de samenleving buiten schot laat. Ze kan daardoor de gebeurtenis in een breder kader plaatsen, waardoor ze niet de enige actor is. Minimaal kan dan de schuld worden verdeeld. Maximaal treft haar geen enkele blaam en zijn posttraumatische verschijnselen gewone verschijnselen, geen ziekteverschijnselen.

Een variant op de vermaatschappelijking van problemen is dat presentiebeoefenaars de cliënte in contact brengt met andere vrouwen. Dat kunnen lotgenoten zijn, maar dat hoeft niet per se. Het kan op thema zijn georganiseerd (bijvoorbeeld gemeenschappelijk slachtofferschap of onveilige plekken voor vrouwen in een woonwijk), het kan langs geheel andere thema's gebeuren (bijvoorbeeld een cursus 'Klussen in huis' of een boodschappendienst voor hulpbehoevende bejaarden in de buurt). Waar het om gaat is dat de cliënte een diversiteit aan betekenisgeving te horen krijgt met betrekking tot verkrachtingen en haar eigen schuldverhaal kan bewerken tot een genuanceerd verhaal. We menen dat genuanceerde verhalen cliënten uit een verdomhoekje kunnen doen komen. Ze hoeven niet meer boos te zijn op zichzelf of zich minderwaardig te voelen; het kwaad woedt buiten hen, niet in hen. We weten dat in bepaalde hulpverleningcontreien wordt veroordeeld dat cliënten (een deel van) verantwoordelijkheden buiten zichzelf plaatsen. We vinden dat gewoon raar, al was het maar omdat dezelfde hulpverleners voor zichzelf, in werkverband en in hun privé-leven, een stuk milder zijn. Voor zichzelf mogen ze blijkbaar de externe attributies doen, die ze hun cliënten willen onthouden.

Maatschappelijke strijdbaarheid

Naast de ontschuldiging bij individuele cliënten, behelst de presentiebenadering een handelen op basis van een maatschappijkritische visie, dat we kunnen vatten in de term 'strijdbaarheid'. Strijdbaarheid kan zich voordoen in individuele gevallen en dan zijn presentiebeoefenaar belangenbehartigers van individuele cliënten. Voorbeelden daarvan kunnen zijn dat een hulpverlener de WAO-keuringsarts of een bedrijfsmaatschappelijk werker belt met de mededeling dat een cliënt écht niet kan werken, bij een wijkagent aanklaagt dat de overlast die een cliënt geeft best meevalt en dat er goede ontwikkelingen zijn, de kinderbescherming aanklaagt omdat een voogd veel te weinig tijd besteedt aan een kind van een cliënt. Kortom, presentiebeoefenaars willen voorkomen dat cliënten worden vermalen in standaardprocedures en automatismen van instanties.

Presentiebeoefenaars zetten zich ook in voor groepen cliënten. Het kunnen bestaande groepen zijn, bijvoorbeeld een groep daklozen die meer invloed wil op het beleid van de lokale overheid. Het kunnen groepen zijn die presentiebeoefenaars zelf initiëren, bijvoorbeeld een groep allochtone vrouwen die wel naar een inburgeringscursus willen maar geen kinderoppas hebben. De presentiebeoefenaars richten in zulke gevallen hun pijlen op burgemeesters, wethouders, gemeenteraden en raadscommissies. Ze staan tijdens vergaderingen op (letterlijk en figuurlijk) voor de belangen van cliënten. Ze slaan met de vuist op tafel. We zien in dit hulpverlenend handelen een basiselement van presentiebeoefening: cliënten tonen dat ze niet alleen staan.

Opheffen slachtofferschap

Van ontschuldiging kan de suggestie uitgaan dat het leed dat cliënten treft hen louter en alleen wordt aangedaan. Het overkomt hen. De tot cliché geworden ‘moeilijke jeugd’ is dan een definitief afdoende verklaring voor gedragingen en omstandigheden van cliënten. Van maatschappelijke strijdbaarheid kan de suggestie uitgaan dat er voor cliënten gezorgd dient te worden, omdat ze zichzelf niet kunnen verdedigen tegen de negatief op hen inwerkende maatschappelijke krachten. We wijzen deze suggesties faliekant van de hand. Cliënten bewust maken dat er meer aan de hand is, dan dat zij alleen verantwoordelijk zouden zijn en cliënten tonen dat hulpverleners voor hen op de barricades springen, geeft hen namelijk de mogelijkheid om mee te denken en mee te strijden. Met de betrekking centraal worden cliënten bevrijd uit hun sociale isolement. Via het respect dat ze ontvangen van de hulpverlener, kunnen ze tot respect voor de hulpverlener komen en vervolgens of tegelijk tot zelfrespect. Ze bestaan weer! We kunnen spreken van een hervonden vitaliteit, waarmee cliënten – met naasten, lotgenoten, professionals – het heft in eigen handen kunnen nemen. Er zijn voor de ander, heeft potentieel een olievlekwerking. De presentiebeoefenaar is aandachtig aanwezig voor een cliënt (of voor de buurman die overlast ondervindt van de cliënt), in de omgang tussen cliënt en presentiebeoefenaar groeit een wederzijdse presentie, de presentiebeoefenaar ontmoet naasten van de cliënt, de cliënt ontmoet naasten van de presentiebeoefenaar, de presentiebeoefenaar en de cliënt praten met andere cliënten, de presentiebeoefenaar praat met zijn collega’s en leidinggevendenden, de presentiebeoefenaar en de cliënt praten met hulp- en dienstverleners en met ambtenaren van de lokale overheid. In al deze interacties kan presentie worden betracht, kan een omgangsvorm worden getoond die navolging verdient. Een confrontatie met presentie door de hulpverlener heeft vanzelf voor cliënten de boodschap: hé, ga eens wat doen met het respect dat je ontvangt. We zien in de presentiebenadering dus eerder een vorm van empowerment (zie bijvoorbeeld Jacobs, 2001) dan een bevestiging van slachtofferschap.

Complementariteit

We maken een uitstapje naar een andere werksituatie. Een agent en een verkeersregels overtredende burger zijn niet gelijk. We kunnen bij een bekeuring niet even een groepje mensen ter plaatse laten stemmen over de rechtvaardigheid van het handelen van de agent. De beslissingsboom groeit ergens anders. We kunnen die beslissingsboom beïnvloeden, bijvoorbeeld in een rechtszaak (aanspraak maken op individuele, verzachtende omstandigheden) of door maatschappelijke acties (‘weg met de flitspalen’), maar niet ter plekke. Of we de redelijkheid van het handelen van de agent kunnen inzien of ons door de agent in het harnas laten jagen, heeft te maken met de kwaliteit van de communicatie. We concentreren ons hier op de agent. De interactie tussen agent en bekeurde burger staat bol van subtiliteiten. Als agenten bijvoorbeeld een pik-ik-heb-je-houding hebben, althans als dat zo op ons bekeurden overkomt, gaat het al meteen mis. Zo’n houding lezen we af aan de manier waarop agenten naar ons toe lopen (of ons bij hen roepen), hun labtopje pakken, wellicht met een heel klein heimelijk triomfantelijk trekje op hun mond. Als ze ons (zwakke) verweer meteen terzijde schuiven (‘regel is regel’) of ons als leugenachtig neerzetten (‘ach, u wist natuurlijk niet dat 50 km/u hier de maximumsnelheid is?’), gaat het ook fout. Als ze alle mogelijke begrip uit de weg gaan, bevordert dat de sfeer al evenmin (‘eh, dat er een boom voor dat bord staat, gaat mij niet aan – klaag maar bij de Gemeentelijke Plantsoenendienst’).

Heel anders is een interactie waarin een agent zegt: 'Mijnheer/mevrouw, ik meet dat u zeventig rijdt waar vijftig is toegestaan. Vervelend, want nu moet ik u een bekeuring geven. Ik geef ze niet graag en krijg ze ook niet graag. Maar ja, gelijke monniken, gelijke kappen, hè? Ik heet trouwens Piet Janssen. Mag ik uw papieren? U zult uw eigen redenen hebben voor de verkeersovertreding? (De bekeurde verhaalt over zijn doodzieke moeder in het ziekenhuis. De agent schrijft een bon uit.) Vorige maand is m'n schoonvader overleden. 't Gaat je niet in de koude kleren zitten. (Gecondoleerd, zegt de bekeurde.) Ik heb op de bon een aantekening gemaakt, maar ik geef u helaas weinig kans bij de rechtbank. Sorry, sterkte en toch nog een goede dag gewenst. (Van hetzelfde, zegt de bekeurde.)'

Essentieel is dat in de als tweede genoemde gang van zaken de bekeurde en de agent elkanders rollen en leefwerelden niet bestrijden, maar aanvullen en daarmee gelijken zijn. De feitelijke aanleiding is helder, de posities zijn dat ook. In de eerst genoemde gang van zaken gebeurt iets totaal anders, namelijk een versterking van ongelijk zijn, waardoor verwijdering en conflict op de loer liggen. Als frequent treingebruiker hebben we het tientallen malen zien gebeuren tussen conducteurs en zwartrijders en tussen conducteurs en jongeren met hun voeten op de bank; er is geen communicatieve tussenruimte, er sijpelt niks tussen de kieren door. In de hulpverlening kunnen we gelijke verschijnselen aantreffen. Cliënten hebben geen probleem met het feit dat hulpverleners meer weten dan zichzelf; het kennisverschil is juist hun reden om een beroep op hulpverleners te doen. Cliënten knappen echter af op hulpverleners die zich positioneren als betweters en autoriteiten positioneren die zichzelf 'verdingen' tot een vaatje met kennis.

1.5 Wat hulpverleners ontvangen

Agogische leerboeken gaan over hoe hulpverlenend te handelen om bepaalde resultaten te bereiken en hoe deze resultaten te meten. We willen ze niet afschaffen. Wel kan een omissie worden genoemd: wat cliënten tijdens een werkproces géven aan hulpverleners blijft doorgaans buiten beschouwing. Een resultaatbeoordeling vanuit hulpverlenerperspectief hangt natuurlijk volledig af van wat vooraf als gewenst resultaat is geformuleerd. We stellen dat 'met de betrekking centraal' de resultaten, dus de eer van het werk, uitgedrukt zou kunnen worden in de volgende omschrijvingen:

- vertrouwen krijgen;
- gerespecteerd worden;
- gelijkwaardigheid ervaren;
- bezorgdheid vernemen;
- vriendelijkheid in woord en gebaar;
- belangstelling ervaren;
- contact hebben, gezien worden;
- gekend worden (met je naam worden aangesproken);
- uitingen van wederzijdse herkenningen;
- zien van plezier, verbazing, dank;
- persoonlijke onthullingen over en weer;
- samen grappen maken.

Deze vast niet complete opsomming vertelt ons dat er voor hulpverleners veel te ontvangen is. We kennen echter geen werkplannen of hulpverleningscontracten waarin deze opsomming een scoretabel is, die door cliënten en hulpverleners van tijd

tot tijd wordt ingevuld. We zijn er overigens ook niet voor om zo'n tabel in te voeren. Het is echter zaak deze 'kleine toewendingen' van cliënten naar hulpverleners en vice versa te zien en te blijven zien. Wie bijvoorbeeld denkt alle dak- en thuislozen of complexe probleemgezinnen te redden, brandt snel af. Maar we hebben het hier niet over grootse resultaten als 'zelfstandig wonen', 'drugvrij', 'genezen van schizoïde persoonlijkheidstoornis', 'schuld gesaneerd' en ga zo maar door. We hebben het hier juist over uiterst subtiele relationele resultaten, waarvan een aantal misschien te meten is en een aantal absoluut van meer subjectieve aard is. We komen er op terug in hoofdstuk 4, Prestaties van presentie.

Een verwant idee is dat niet alleen hulpverleners werken aan veilige betrekkingen maar dat cliënten dat ook doen. Met andere woorden: als we een goede relatie hebben met een cliënt dan is dat niet alleen onze verdienste. We zijn ook door de cliënt verkozen. De agogische vaardigheid om vertrouwen van cliënten te winnen slaan we hoog aan. Het besef vertrouwen van cliënten te krijgen slaan we nog hoger aan. De meeste hulpverleners zullen zeggen: 'Het is goed dat u zich uit.' Veel minder hulpverleners zullen zeggen: 'Ik ervaar het als bijzonder dat je dit mij vertelt. Het is een eer. Dank je.' We kennen automonteurs die de overgave van hun cliënten uitstekend begrijpen en chirurgen die daar echt geen bal van snappen.

2 De betekenis van de presentie

Als we met vrienden een concert bezoeken, een wandeling maken, gaan joggen of vissen, dan ervaren we dat de omgang met elkaar méér inhoudt dan alleen de ondernomen activiteit. Deze meerwaarde vloeit voort uit het feit dat we samen zijn en dat we ons tegelijkertijd met andere dingen bezighouden. We lopen bijvoorbeeld niet alleen hard, maar we moedigen elkaar ook aan, we praten ook over ons werk en over wat al niet meer. In de presentiebenadering gebruikt men hiervoor de term 'betekenisoverschot'. Illusterend kan zijn dat dit betekenisoverschot veelal niet optreedt bij sportleraren en studenten, terwijl ze toch ook gezamenlijk hardlopen. Het leerprogramma en de omgangscodes kunnen een andere betekenisgeving dan sportbeoefening uitsluiten. Persoonlijke ontmoetingen of werken aan onderlinge betrekkingen worden als irrelevant gezien of – in de sfeer van intimiteiten – als strikt verboden. Voor hulpverleningspraktijken houdt deze illustratie in dat we programma's en omgangscodes juist in het teken stellen van het creëren van betekenisoverschotten. De consequenties hiervan voor de hulpverlener leggen we uiteen naar twee gebieden, te weten 'eigenschappen van de hulpverlener' en 'vorm en plaats van handeling'.

2.1 Eigenschappen van hulpverleners

Zoals aangestipt, heeft de presentiebenadering geen concept van eisen ten aanzien van cliënten, maar wel van eisen ten aanzien van de hulpverlener. Deze eisen staan in nauw verband met wat cliënten zoeken i.c. dienen te vinden in de hulpverlening. We hebben daarbij opgemerkt dat in de presentiebenadering de hulpverleners zichzelf als eerst verantwoordelijke zien aangaande de kwaliteit van communicatie en relatie met hun cliënten. Op de keper beschouwd ligt dat voor de hand: de hulpverlener is geschoold in het management van interpersoonlijke betrekkingen en hun cliënten zijn dat niet, die hebben bovendien wel wat anders aan hun hoofd dan zich inzetten voor de kwaliteit van de relatie met hun hulpverlener. Van mensen met levensaverij, mensen met beperkingen en mensen die aan een hoge mate van stress blootstaan, mogen we niet verwachten dat ze desondanks voor hun hulpverleners zorgen. We noemen de volgende eigenschappen van de hulpverlener binnen de presentiebenadering.

Verwonderd

Verwonderd wil zeggen dat hulpverleners ervan uitgaan dat iedere cliënt een volstrekt eigen verhaal heeft. Een eigen verhaal van levenservaringen en levensomstandigheden, daar eigen betekenissen in legt en een eigen manier heeft om vreugde te beleven en verdriet te hanteren. Hulpverleners stellen zich open voor de uniciteit van elk individu. Ze zullen proberen te vermijden in een bepaald werkstramien te vervallen, waarbij opmerkingen over cliënten kunnen worden gemaakt als 'daar heb je er weer zo een' en 'oh jé, ik zie/hoor het al: we moeten zus en zo'. In de presentiebenadering zou het gepaster zijn om een opmerking te maken als 'ik weet dat je buurvrouw ook in een echtscheiding is verwickeld, maar ik ben ook benieuwd naar hoe jij je relatieproblemen ziet – je bent je buurvrouw niet'. Een uitdrukking is dat alle filosofie begint bij verwondering. We menen dat verwonderd kunnen zijn ook in de hulpverlening een groot goed is.

Bereid

Bereid wil zeggen dat de hulpverlener klaar staat om cliënten te woord te staan, hen nabij te zijn en hen te helpen. In beginsel is hij altijd benaderbaar voor cliënten. Hij werpt dus geen barrières op, bijvoorbeeld in de zin van hoe een cliënt zich dient te gedragen, noch in de zin van vooringenomen standpunten over persoon of probleem van een cliënt. Kortom, hij is onbevangen, hetgeen we zien als een voorwaarde voor verwondering.

Betrokken

Betrokken wil zeggen dat de hulpverlener niet alleen klaar staat voor cliënten, maar ook een oprechte motivatie heeft tot het bijstaan van cliënten. Hij werkt vanuit een innerlijke beweging, een innerlijke beschaving om de kwaliteit van leven van medemensen te verbeteren. We kunnen betrokkenheid ook opvatten als solidariteit met mensen die maatschappelijk in de knel komen, het aspect van politiek engagement, zoals we hiervoor aan de orde hebben gesteld.

Gevend

Gevend wil zeggen dat de hulpverlener ervan overtuigd is dat zijn handelen zin heeft, zowel voor de cliënt als voor zichzelf. Hij heeft een optimistisch mensbeeld en heeft op grond daarvan vertrouwen in de ontwikkelingsmogelijkheden van cliënten. Naast de innerlijke motivatie om te helpen, zal hij zelden denken dat zijn helpen niet helpt, dat het verspilde moeite is.

Voegend

Voegend wil zeggen dat de hulpverlener zijn aandacht en manier van aandacht geven richt op wat zich vanuit een cliënt aandient. Hij laat de keuze van gespreksonderwerpen aan een cliënt, alsmede de manier van met elkaar omgaan en de aard van eventuele activiteiten die (gezamenlijk) worden ondernomen. Met andere woorden: hij stemt zich zoveel mogelijk af op de eigenheid van een cliënt.

Toegewijd

Toegewijd wil zeggen dat de hulpverlener zich naast de cliënt wenst te blijven opstellen. We kunnen dit verbinden met begrippen als trouw en onvoorwaardelijkheid. De hulpverlener geeft zijn cliënten de boodschap dat hij er altijd voor hen wil zijn, hun niet aan een eenzaam lot wil overlaten. Op basis van deze toewijding kan de hulpverlener aanvaarden dat cliënten hem enige tijd afwijzen, voornemens niet uitvoeren, liegen en bedriegen. Als deskundige weet hij dat cliënten zulk gedrag kunnen vertonen. De presentiebenadering noemt deze competentie ook wel 'bedonderbaarheid'.

Empathisch

Empathisch wil zeggen dat de hulpverlener zich verplaatst in een cliënt. Hij poogt zich de zintuigen en de denkbelden van de cliënt toe te eigenen. Alsof hij zelf de cliënt is. Teruggrijpend op het begrip 'biotoop' betekent dit dat hij actief de leefwereld verkent vanuit het perspectief van de cliënt. Empathie is dus meer dan meeleven met wat een cliënt op een bepaald moment te berde brengt. De hulpverlener praat door, vraagt door, prikkelt, geeft feedback. Hij wil zo veel mogelijk vernemen van de cognitieve en emotionele huishouding van een cliënt. Hij doet dit niet om vervolgens een deskundige analyse te kunnen maken, maar om een cliënt gelegenheid te geven

zijn innerlijke roerselen te verwoorden en te delen met de hulpverlener. Naar Egan spreken we van accurate empathie of empathie van de 2^{de} orde (Egan, 1994). We merken hierbij op dat empathie absoluut iets anders is dan cliënten gelijk geven en hen *coûte que coûte*, zonder enig commentaar, ondersteunen. De over en weer begrepen werkelijkheid kan een uitstekende conditie zijn voor heftige en wederzijdse kritieken.

Verdurend

Verdurend wil zeggen dat hulpverleners hun behoefte om te helpen, om problemen op te lossen, weten uit te stellen. Daarmee is het een spiegelbeeld van agogisch handelen waarmee cliënten wordt geleerd hulpvragen uit te stellen tot een volgende gespreksafspraken. Willen (ver)helpen kan ons inziens twee bedenkelijke kanten hebben. Ten eerste kunnen hulpverleners te lichtvaardig omspringen met de pogingen tot probleemoplossing die cliënten zelf al hebben verricht (ze onderschatten de hardnekkigheid of intensiteit van de problemen) en ten tweede kunnen hulpverleners met hun streven naar verandering een bestaande situatie te snel verwerpen (het leed mag er niet zijn, mag niet voortduren).

Presentiebeoefenaars begeven zich daarentegen in de werkelijke leefwereld van cliënten, hoe hard deze ook is. Ze zullen pogen de naakte waarheid te vernemen door cliënten aan te moedigen om te vertellen over hun ervaringen. Populair uitgedrukt: hen is niets te dol of te gek voor woorden. Hun verontwaardiging over of machteloosheid bij een verhaal van een cliënt zullen ze de cliënt laten weten. Juist omdat ze niet persé willen (ver)helpen, hebben ze geen angst om te spreken over zwaar leed dat een mens kan treffen of een mens medemens kan aandoen.

Persoonlijk tonend

Persoonlijk tonend wil zeggen dat hulpverleners ook als mens aanwezig willen zijn. Elders hebben we betoogd dat een cliënt en een hulpverlener tweemaal drie posities kunnen innemen. Deze posities zijn successievelijk: hulpvrager en deskundige, zorggerechtigde en functionaris, mens en mens (Brinkman, 2002).

Presentiebeoefenaars bekleden hun drie posities en als er al een hiërarchie aangebracht dient te worden, dan staat de mens/mens verhouding bovenaan. Ze maken in ieder geval minder onderscheid tussen enerzijds hun persoonlijke zijn en anderzijds hun deskundige/formele rol en tussen enerzijds het persoonlijke zijn van cliënten en anderzijds de problemen en hulpvragen van cliënten. Persoonlijk betekent dus dat hulpverleners hun gezicht laten zien en bijvoorbeeld cliënten vertellen over hun privé-leven, hun wensdromen, hun voor- en tegenspoed enzovoort. Ze staan daarmee tegenover hulpverleners die rigide hun menszijn willen uitschakelen in de omgang met cliënten. Deze hulpverleners vertikken het zelfs een cliënt te vertellen waar ze de spijkerbroek die ze dragen heeft gekost. Het is een opstelling die zich echter als een boemerang tegen hen keert. Cliënten ervaren hen als robotten, die alles (beter) weten en zelf nooit problemen hebben.

Troostend

Troostend wil zeggen dat de hulpverleners met cliënten vaststellen dat gebeurtenissen die tot pijn en verdriet leiden onomkeerbaar, onafwendbaar of onoplosbaar kunnen zijn. Cliënten met incestervaringen kunnen het seksueel misbruik door bijvoorbeeld vader en broer niet ongedaan maken. Zo is het ook gesteld met cliënten die een kind hebben verloren, cliënten die terugkijken op een levensloop als dakloze en cliënten die hun inmiddels overleden biologische ouders

niet hebben gekend. Ook wellicht meer alledaags te noemen zaken als verlies van werk, een echtscheiding en een faillissement kunnen tot de voldongen feiten behoren.

Troosten valt niet samen met gelaten zijn. Eerder zien we troosten als een actieve variant op verduren. Dat pijnlijke gebeurtenissen niet kunnen worden weggenomen, wil nog niet zeggen dat ze onaantastbaar zijn. Hulpverleners die troosten, staan cliënten bij in de gebeurtenis een plek in hun leven te geven – en in hun omgang met andere mensen. Een cliënt kan het bijvoorbeeld als volgt verwoorden. ‘Doordat ik een zoontje heb verloren, ben ik veel geduldiger geworden met mensen die bang zijn dat ze iets verliezen. Vroeger vond ik dat maar aanstellerij.’ (Zeer lezenswaardig is het werk van de Hongaars/Engels psychiatrisch maatschappelijk werker Eugene Heimler, zie Wagenaar e.a. 1998.)

Strijdbaar

Strijdbaar wil zeggen dat presentiebeoefenaars geen doetjes zijn. We schreven er over in termen van maatschappelijke strijdbaarheid. Presentiebeoefenaars onderzoeken hun aandeel in de interacties met cliënten, ze denken na over het handelen van cliënten, ze analyseren welke factoren in de biotoop ecosysteem van invloed zijn of kunnen zijn op het wel en wee van cliënten. Presentiebeoefenaars, hoe volgend en invoelend ook, zullen hun mening niet onder stoelen of banken steken. Bovendien zullen ze hun bevindingen omzetten in concrete acties. Voorbeelden daarvan kunnen zijn: een cliënt blijven vragen naar vermoede criminele activiteiten, een cliënt (blijven) voordoen hoe zijn keuken schoon te houden, met een cliënt een bezwaarschrift aan de verhuurder schrijven, voor een cliënt contact opnemen met zijn vader. Voorbeelden in een breder verband (de wijk, de buurt, het dorp) kunnen zijn: met buurtbewoners en de gemeentelijke reinigingsdienst zwerfvuil opruimen, in het wijkcentrum een ontmoetingsgelegenheid claimen voor tienermeiden, een verslavingszorginstelling dringend verzoeken dat men zich inlaat met een drugspand in de straat.

Beheerst

Beheerst wil zeggen dat de hulpverlener zich door rationaliteit laat leiden. Zijn zogenaamde cognitieve construct bestaat uit de hiervoor genoemde eigenschappen, de opvatting dat deze eigenschappen goed zijn en kennis van trage veranderingsprocessen bij cliënten. De hulpverlener wéét dat hij tijd en geduld nodig heeft, zoekende is en flexibel dient te zijn. Hij kent de waarde van cliënten bijstaan zonder hun lijden te verhelpen. Hij weet ook bij welke cliënten en bij welke hulpvragen de presentie-eigenschappen meer of minder relevant zijn. Zijn persoonlijke emoties en opvattingen – met name emoties en opvattingen die tot een afkeer van een cliënt kunnen leiden – mogen gekend en geuit, maar vormen geen leidraad in het hulpverlenend handelen.

Het beeld dat rijst na deze opsomming is dat van hulpverleners die nuchter vaststellen dat de problemen van hun cliënten voorlopig de wereld niet uit zijn. Ze passen voor de hovaardigheid cliënten zonder zorgen te kunnen maken. Voor hen is mededogen troef. De presentiebenadering heeft daarmee een hoog gehalte aan ‘geloof, hoop en liefde’. We kunnen dit rijtje woorden binnen een bijbelse context plaatsen, maar noodzakelijk is dat niet. Islamiëten, Humanisten, Taoïsten en hulpverleners van nog weer andere pluimages kunnen er mee uit de voeten. We vereenzelvigen ‘geloof, hoop en liefde’ met de onderstroom in de

presentiebenadering, met het uitgangspunt dat cliënten altijd zelf ook wegen zoeken om hun leed te beperken. Ze doen dat op basis van hun eigen mogelijkheden, perspectieven en logica. Hulpverleners die door de ogen van cliënten kijken, weten dat cliënten met een zekere redelijkheid handelen, namelijk hún redelijkheid. Pas als deze redelijkheid wordt onderkend, hebben cliënten en hulpverleners een gemeenschappelijk kader, een gedeelde werkelijkheid, waarbinnen de gevoerde probleemhantering onderwerp van gesprek en discussie kan zijn. Mogelijk leidt dit tot een verandering. Bovendien verwijst ook de nuchtere vaststelling dat de problemen van cliënten voorlopig de wereld niet uit zijn eerder naar realisme dan naar idealisme. Er zijn is realiteit, geen gedachtestelsel of gedachtespinsel.

2.2 Plaats en vorm van handelen

Een veel voorkomende handelingssituatie in agogische praktijken is het tweegesprek met tafeltje, zitje en een kopje koffie. De gewenste of vereiste gespreksvoering is die van minstens gemiddeld ontwikkelde mensen die bepaalde fatsoensnormen in acht nemen. Dit houdt bijvoorbeeld in: niet te weinig praten, niet te veel praten, elkaar uit laten praten, vragen beantwoorden, helder formuleren enzovoort en uiterlijkheden als rustig en rechtop zitten, voldoende netjes gekleed zijn, niet stinken, niet een tikje aangeschoten zijn enzovoort. De gespreksonderwerpen en gespreksdoelen zijn vaak vooraf ook al bepaald. Tevens liggen tijdstip en tijdsduur vast; een spontaan gesprek kan het nauwelijks meer worden. Niet zelden heeft de beroepsbeoefenaar een dominante rol in het vaststellen van de spelregels. Cliënten die zich dit keurslijf – want zo zien we voornoemde gang van zaken toch wel – niet kunnen of niet willen laten aanmeten, lopen een groot risico dat hulpverleners zich tegenover hen plaatsen. Een cliënt die korter of langer wil praten dan gepland overtreedt de spelregels. Zo ook een cliënt die een ander dan een gepland gespreksonderwerp wil aansnijden. Zo ook een cliënt die te laat verschijnt of überhaupt niet komt opdagen. We wezen er eerder op dat voor kwalificaties als ‘de cliënt is niet gemotiveerd’ en ‘de cliënt vertoont weerstand’ in beginsel geen plaats is binnen de presentiebenadering. In ieder geval kunnen deze kwalificatie veel te snel worden toegeschreven. We menen dat deze kwalificaties vaak worden gebruikt als cliënten de door beroepsbeoefenaren opgestelde spelregels overtreden. We menen ook dat juist cliënten met complexe problemen deze spelregels veelvuldig overtreden en daardoor minder hulp krijgen dan cliënten met eenvoudiger problemen en meer aangepast gedrag. De presentiebenadering hanteert andere spelregels. In de navolgende tekst schetsen we deze spelregels.

Aard van de hulpverlening

Het hulpverlenend handelen in de presentiebenadering kunnen we omschrijven als ‘omvattend’. Presentiebeoefenaars zijn generalisten. Ze luisteren, stellen vragen, geven antwoorden, verlenen praktische hulp, praten met partners, familieleden en omstanders. Ze hebben aandacht voor de hele mens, inclusief zijn leefomgeving. Samen met een cliënte een wandje witten én een praatje maken over haar drankgebruik én een gesprek voeren over haar kooktalent, dat behoort tot de mogelijkheden. In het gegeven voorbeeld kan een baaierd aan agogisch handelen plaatshebben: ondersteunen, stimuleren, corrigeren en adviseren. We merken op dat deze werkwijze – mogelijk onbenoemd – stellig al voorkomt in voorzieningen voor dagopvang voor dak- en thuislozen, in vormen van woonbegeleiding van

maatschappelijk kwetsbaren en in ambulante hulpverlening die zich laat typeren met 'vinger aan de pols contacten'.

In geval van hulpvragen die specifieke deskundigheden vereisen, verwijzen generalisten uiteraard cliënten naar specialisten. Deze verwijzing houdt niet in dat het contact met een cliënt ophoudt. Er kunnen genoeg redenen zijn om de betrekking voort te zetten, geheel losstaand van het verwezen probleem. Presentiebeoefenaars zullen daarnaast aandacht blijven schenken aan het verwezen probleem, bijvoorbeeld door bij de cliënt te informeren over hoe de hulpverlening van de specialist verloopt. Als de cliënt daarover ontevreden is, kan de presentiebeoefenaar overgaan op het behartigen van belangen van de cliënt door met de specialist in contact te treden.

De niet-hulpverlening

Aan de aard van de hulpverlening voegen we het essentiële aspect van de niet-hulpverlening toe. Minimaal gaat het om handelingen die hulpverleners niet zo snel als hulpverlenend zullen aanmerken. Maximaal gaat het om handelingen die met de beste wil van de wereld niet als hulpverlenend handelen zijn aan te merken. Voorbeelden van het minimale kunnen zijn dat de hulpverlener met een schroevendraaier arriveert en even een stopcontact vastzet, thuis knopen zoekt voor het jasje van een cliënt, via zijn moeder recepten vergaart voor een cliënt met diabetes, een uurtje babysit omdat de cliënt elders een afspraak heeft. Voorbeelden van het maximale kunnen zijn dat de hulpverlener zijn vakantiekiekjes aan een cliënt laat zien, zijn hart lucht over een moeilijk 'geval' waar hij bij betrokken is, met een cliënt kletst over het verzamelen van postzegels (hun beider hobby). De niet-hulpverlening betreft typisch handelingen waarover hulpverleners die hun taken strikt afbakenen zullen zeggen: 'Daar kom ik niet voor, daar moet je niet voor bij mij zijn.' We kunnen dit opvatten als een afwezigheidsverklaring; de hulpverleners geven niet thuis. In de presentiebenadering heeft dergelijk handelen echter een functie: zowel hulpverlener als cliënt ervaren dat ze iets voor elkaar betekenen.

Omgangsvormen

De omgangsvormen in de presentiebenadering typeren we het best met 'informeel', zonder vooraf vastgelegde vorm. 'Cliëntgericht' is in de presentiebenadering geen modieuze beleidskreet, maar een geoperationaliseerd begrip. Wil een cliënt gesprekken op afspraak, dan kan dat. Wil een cliënt ongeregelde gesprekken, dan kan dat ook. Wil een cliënt over één onderwerp praten of op een wat rommelige manier drie thema's door elkaar aansnijden, dan maakt de hulpverlener daar geen punt van. Ook als een cliënt voornemens niet uitvoert, van gedachten verandert of met nieuwe problemen komt, is dat voor de hulpverlener geen reden om het contact te verbreken. Eerder is sprake van een zorgzame vriendschap dan van een omgang vervat in formele procedures en posities. Hulpverleners kunnen derhalve zelf initiatief nemen in contacten met cliënten. Ze kunnen en mogen bedenken dat het bijvoorbeeld voor een cliënt plezierig is dat hij een tv heeft en dat vervolgens op een of andere manier regelen. Evenzo dat het voor een cliënt prettig kan zijn om zijn hulpverlener in het ziekenhuis of in de gevangenis op bezoek te krijgen (met een bloemetje of pakje shag). Gevend zijn, zoals we dat hiervoor benoemd hebben, betekent dat de hulpverlener initiatiefrijke is. Bij de informele omgangsvormen hoort ook dat hulpverleners ontvangend kunnen zijn. Ze zullen niet schromen om attenties en cadeautjes van cliënten in ontvangst te nemen. Ze zullen giften van cliënten niet

opvatten als pogingen tot manipulatie, maar als iets wat gewoon en waardevol is in betrekkingen tussen mensen.

Locaties

De locaties van hulpverleners zijn divers. Logischerwijs volgt dit uit de informele omgangsvormen. Hulpverleners kunnen een bureau hebben waar een cliënt naar toekomt. Ze kunnen bij een cliënt op huisbezoek gaan of hem bezoeken in een instituut. Evenzo kan het voorkomen dat ze cliënten vergezellen naar dienstverlenende instanties, met hen naar de bioscoop gaan of in een park de eendjes gaan voeren en daarna op een bankje gaan zitten. Presentiebeoefenaars kiezen een werkomgeving die voor een cliënt het meest geschikt lijkt te zijn. Een contact/gesprek kan dus ook achter op de fiets, op weg naar het zwembad, plaatshebben. Een bijzondere locatie, althans in de visie van veel beroepsbeoefenaars, is bij een hulpverlener thuis. In de presentiebenadering is dit geen 'verboden' locatie. Er kan een goede reden zijn om bijvoorbeeld drie vluchtelingen die elkaar nog niet kennen voor een maaltijd – boerenkool! – uit te nodigen. Een locatie en situatie bij uitstek om wederzijds gevend en ontvangend te kunnen zijn.

Voorts is er wat we zouden willen noemen de toevallige locatie. Wachtend bij de kassa in de supermarkt of eendjes voerend in het park komen cliënt en hulpverlener elkaar tegen. De cliënt zegt dat zijn psychofarmaca op is. Wat nu? De hulpverlener zal reageren alsof hij gewoon in diensttijd is. (En dus niet zeggen: 'Hé Piet, ik ben nu vrij, kom morgenochtend maar langs.') In de presentiebenadering gebruikt men daar het fraaie begrip 'aanklampbaarheid' voor. Cliënten kunnen letterlijk of figuurlijk binnenvallen bij hun hulpverleners, ook als ze met partner en/of kinderen zich geheel buiten de werkcontext bevinden. Dat presentiebeoefenaars hun gezicht laten zien, houdt ook in dat ze kunnen zeggen: 'Hé Piet, ik heb nu geen zin.' Ze hebben geen procedures nodig om 'nee' te zeggen. Aanklampbaarheid is een mix van locatie en planning, waarover nu enkele aantekeningen volgen.

Planning

Typerend voor de planning in de presentiebenadering is dat planning geen prioriteit heeft. Natuurlijk worden er afspraken gemaakt. Voorbeelden daarvan kunnen zijn: 'Morgen om 10.00u komt u naar kantoor, dan bellen we de woningcorporatie', 'Maandagochtend gaan we zwemmen', 'Volgende week vrijdag heb je een afspraak bij de internist, bel me nadien even op' en 'Je moet eerst je arbeidsrechten uitzoeken, daarna kunnen we pas bekijken hoe je je ontslag aanvecht'. Voor hulpverleners is het handig als cliënten zich aan een planning houden. De planning is echter geen voorwaarde voor het hulpverleningscontact. Er zal veel aarzeling bestaan tegenover het doen van een (verwijtende) uitspraak als 'Maar we hebben toch afgesproken dat...' Een cliënt laat bijvoorbeeld verstek gaan in het zwembad. In een daaropvolgend contact onthult hij verbrandingslittekens te hebben. Zo kan hij niet naar de internist gaan omdat hij zich blijkt te verslapen door een verstoord dag/nachtritme, zo kan hij zijn arbeidsrechten niet uitzoeken doordat hij praktisch analfabeet blijkt te zijn. Het voornemen een activiteit te ondernemen en het vervolgens niet nakomen van een afspraak hebben dan dus potentieel belangwekkende gespreksonderwerpen opgeleverd. Het uitgangspunt is dat juist door open en aanwezig te zijn, hulpverleners informatie van cliënten krijgen die ze bij een strakke planning nimmer zouden hebben gekregen. We schreven hier al over onder de noemer van bijzondere kennis vergaren. Dit geldt ook voor krachtige kanten

van cliënten. Een cliënt kan verstek laten gaan in het zwembad, doordat zijn kabel tv een Italiaanse speelfilm uit de jaren '70 uitzond. Natuurlijk zou het netter geweest zijn als de cliënt had afgebeeld. Maar dat neemt niet weg dat de hulpverlener wat te weten komt over een interessegebied van de cliënt en dat dit werkbaar materiaal kan vormen voor bijvoorbeeld thema's als dagbesteding en uitbreiding sociaal netwerk. Ook zingeving kan een thema zijn, want waar ging die film eigenlijk over, wat maakte de film mooi en wellicht betekenisvol voor het leven van de cliënt zelf? We merken op dat aanklambaar zijn noodzakelijkerwijs leidt tot een onthaaste planning in de hulpverlening.

Proces

Het proces heeft in de presentiebenadering een onvoorspelbaar verloop, voortvloeiend uit wat we over de planning hebben opgemerkt. Er is geen structuur van fasen die het handelen van de hulpverlener bepaalt en een groeiende kwaliteit van de communicatie met de cliënt veronderstelt. Het contact met een cliënt kan van meet af aan goed zijn. Een cliënt wil weten hoe hij huursubsidie aanvraagt en de hulpverlener merkt, terwijl hij een folder zoekt *en passant* op dat de cliënt een onrustige indruk maakt. De cliënt verhaalt onmiddellijk over de komst van deurwaarders en uit zijn suïcidedgedachten. De hulpverlener stelt vast dat de cliënt hem blijkbaar voldoende vertrouwt, hoewel ze elkaar voor het eerst zien. Hij zal geen intake- of observatiefase inlassen, maar direct iets doen. Of twee dingen doen: informatie verstrekken over de huursubsidie, wellicht vergezeld van een advies over een of ander en hij is gesprekspartner voor de cliënt over diens levensproblemen. Het contact met een cliënt kan ook buitengewoon moeizaam verlopen. Een bijvoorbeeld dakloze cliënt beperkt zich tot een knikje als hij de hulpverlener op straat ziet en loopt snel door. Als de hulpverlener de cliënt – we zijn maanden verder – tegenkomt en hem een boterham uit zijn eigen lunchpakket aanreikt, vraagt de cliënt of de hulpverlener kinderen heeft. Jawel, en er volgt een kort gesprek over dat de cliënt zijn kinderen mist. Zo kan er een traag proces gaande zijn naar verbreding en verdieping van een contact. Zowel 'van meet af aan goed' als 'van meet af aan buitengewoon moeizaam' kunnen gepaard gaan met een bepaalde grilligheid. De cliënt die direct over zijn suïcidedgedachten spreekt, kan zich een week later gesloten opstellen. Misschien is hij verlegen over zijn openheid, misschien heeft zijn vrouw gezegd dat hij het er met anderen niet over moet hebben. De cliënt die afstandelijk is, kan na een week een wond hebben en om pleisters vragen. Tijdens de wondverzorging legt hij bij de hulpverlener ziel en zaligheid bloot, het kan zo niet verder, er moet iets gebeuren.

Presentiebeoefenaars zijn, zoals gezegd, realisten. Ze weten dat mensen tamelijk grillig zijn. Deze kennis helpt hen om enerzijds niet de illusie te hebben dat goede contacten altijd goed blijven en om anderzijds er niet vanuit te gaan dat slechte contacten nooit goed komen. Ze onderkennen de dynamiek in het leven van hun cliënten. Of een contact nu goed of slecht loopt, ze willen zich beschikbaar blijven stellen voor cliënten.

Problemen/hulpvragen

De problemen/hulpvragen die presentiebeoefenaars op hun pad vinden zijn zeer uiteenlopend. We herhalen dat bij enkelvoudige problemen en hulpvragen lineaire werkprocessen zeer geschikt kunnen zijn. Voor cliënten met complexe en chronische problemen geldt het gezegde 'Een ongeluk komt nooit alleen'. Dit kan zijn op de schaal van een individu zijn, van een partnerrelatie, van een familie (ook in de zin

van generatie op generatie) en van een woonomgeving. Hulpverleners zullen derhalve in hun aandacht geen scheiding aanbrengen tussen problemen die wel en problemen die niet op hun bordje thuishoren. Ze zullen geen scheiding maken tussen materiële, concrete dienstverlening en psychosociale, therapeutische hulpverlening. Alles is bespreekbaar en bevraagbaar en adviseerbaar en verwijfsbaar. Als generalist is de hulpverlener gericht op het verhaal van de cliënt en niet op een categorisering van problemen. Geen geld voor luiers hebben en het als allochtoon gediscrimineerd worden, kunnen daardoor thema's zijn die in één kwartier de revue passeren. Een cliënt die nog geen ei kan bakken, kan de presentiebeoefenaar tot het initiatief brengen om een keer samen te koken. Tijdens het eieren bakken vraagt hij of de cliënt zich niet eenzaam voelt, nu hij sinds kort zelfstandig woont en overduidelijk onthand is. De impliciete of expliciete hulpvraag 'help me bij koken' mengt de hulpverlener zonder bedenkingen met het aanroeren van existentiële problemen.

Het beeld dat rijst na deze opsomming van spelregels is dat de handelingsruimte, het gedragsrepertoire, van hulpverleners en cliënten vaag is begrensd. De betekenis, het agogische nut, van de tijd die ze met elkaar doorbrengen, moet nog blijken of wordt op staande voet bepaald. Deze wijze van werken vergt vertrouwen. Vertrouwen inzake veranderingsmogelijkheden van cliënten en vertrouwen in de kwaliteit van de hulpverleners, onszelf en onze collega. We kunnen ook zeggen dat de presentiebenadering van ons vraagt te hopen op een goed verloop van hulpverleningscontacten.

2.3 Rollen en bijbehorende competenties

Hoewel aandachtig zijn, contact maken en contact houden erg belangrijk zijn, hoeft het daar niet bij te blijven. Presentiebeoefenaars hebben ook het doel cliënten actief bij te staan in de verbetering van kwaliteit van leven. In de communicatie tussen cliënten en hulpverleners bestaan lagen, verschillende frequenties. Als hulpvrager legt een cliënt de vraag voor of Begeleid Wonen voor hem geschikt zou zijn, als zorgconsument wil hij weten hoe de bereikbaarheid buiten kantooruren is geregeld en als mens informeert hij naar de vakantiebestemming van de hulpverlener. Hulpverleners zijn deskundige als ze een cliënt aansporen de post te ordenen, ze zijn functionaris als ze een cliënt erop wijzen dat er binnen een instelling niet gerookt mag worden en ze zijn mens als ze een cliënte complimenteren met haar nieuwe kapsel (zonder aan conditioneringprincipes te denken). Miscommunicatie ontstaat als er vanuit verschillende posities, incongruent, op elkaar wordt gereageerd. De vraag naar de bereikbaarheid buiten kantooruren analyseert de hulpverlener vanuit de positie als deskundige bijvoorbeeld als een signaal (de cliënt verwacht een crisis), terwijl het voor de cliënt als zorgconsument gewoon een vraag is ('ach, je weet maar nooit'). De opmerking over roken duidt een cliënt als machtsvertoon van de zijde van de hulpverlener, terwijl de hulpverlener simpelweg als functionaris een wettelijke bepaling doorgeeft (en zelf trouwens naar een sigaretje snakt). Het gezochte medemenselijke aspect neemt dus niet weg dat presentiebeoefenaars deskundigen en functionarissen zijn. Ze hebben scholing en ze zijn bij een instantie in dienst. Kortom, ze vervullen rollen binnen een kader dat bijvoorbeeld burens van een cliënt niet hebben.

De presentiebenadering onderscheidt vier rollen. We zullen deze hier beschrijven en per rol een aantal competenties van de hulpverlener benoemen.

De vage rol

In de vage rol weten hulpverleners en cliënten niet wat ze aan elkaar hebben. Een cliënt van een dagopvang voor daklozen kan zich afvragen of de hulpverlener een kantine medewerker is, een praatpaal, een maatschappelijk werker, een recreatiebegeleider, een bewaker, een maatje, een vriend(in), een oudere broer of zus, een moeder/vaderfiguur. De omgang van de hulpverlener met een bezoeker waaiert uit over dergelijke functies, al naar gelang de hoedanigheid waar een cliënt aanspraak op maakt. De hulpverlener maakt een praatje, geeft raad bij verschillende zaken, corrigeert gedrag, zwijgt. Een vage rol kan een goede rol zijn, omdat het open staat in welke richting de betrekking zich zal ontwikkelen.

Competenties waarover hulpverleners in deze rol beschikken, zijn:

- Diverse functies kunnen vervullen.
- Diverse functies willen vervullen.
- Fragmentarisch kunnen wisselen van functie.
- Vaagheid kunnen verdragen.
- Afwachtend kunnen zijn.

De ervaren rol

De ervaren rol is de rol die een cliënt de hulpverlener toeschrijft en waaraan de hulpverlener complementair is. Voor de ene bezoeker - we blijven bij het voorbeeld - is de hulpverlener die aardige medewerker waar het goed mee schaken is, voor de andere bezoeker een vraagbaak en voor weer een ander iemand met wie het plezierig is in de dagopvang huishoudelijk werk te doen. We onderstrepen nog eens dat cliënten in de hulpverlener iemand kunnen zien waar ze lief en leed mee kunnen delen, die als klankbord en uitlaatklep dienst doet en door wie ze zich uitgenodigd weten hun verhalen te doen. Dit kan ook impliciet, tijdens een spelletje schaak of tijdens huishoudelijk werk. De rollen of verwachtingen zijn dan niet geëxpliciteerd, maar worden wel degelijk vervuld. Wellicht vereenvoudigd, kan de denktrant van een cliënt zijn: 'Als ik de moeite waard ben om mee te schaken, dan ben jij de moeite waard om mijn verdriet te kennen'.

Doordat hulpverleners beantwoorden aan de verwachtingen van cliënten is er overeenstemming over de aard van de betrekking, wat een belangrijke basis voor verder contact vormt. Hulpverleners die de hen toegeschreven rol verwerpen, creëren daarentegen een breuk in de communicatie met hun cliënten. Een maatschappelijk werker die op de vraag van een cliënt die slecht ter been is om bij vertrek een vuilniszak buiten te zetten, maakt een stijlfout als hij reageert met 'Ik ben geen hulp in de huishouding!' Een stijlfout die voldoende kan zijn om het vertrouwen van een cliënt te verspelen. ('Met hem heb ik niks, hij is nog te beroerd om even de vuilnis aan de straat te zetten.')

Competenties waarover hulpverleners in deze rol beschikken, zijn:

- Kunnen aanvaarden dat de cliënt hun een bepaalde functie toeschrijft.
- Kunnen waarderen dat zij door de cliënt ergens voor zijn uitgekozen.
- Kunnen signaleren of een cliënt ook (op subtiele wijze) aanspraak maakt op andere functies.
- Kunnen uitseinen dat een cliënt ook beroep kan doen op andere functies dan de gekozen, de voorliggende functie.
- Kunnen praten over problemen zonder de drang of dwang te moeten (ver)helpen; een ware dialoog kunnen voeren.

De tijdelijke rol

De tijdelijke rol is de rol die hulpverleners zich onder bepaalde omstandigheden voor korte tijd aanmeten. De hulpverlener kan bijvoorbeeld even een strenge moeder/vader zijn: 'En nu ga je eerst je voeten wassen!' Of een zedenpreker: 'Ik vind – beste cliënt –

dat je wel erg laconiek doet over je inbraken. Ik vind het fout dat je inbreekt en steelt.' Of een advocaat van de duivel: 'Als je teruggaat naar je vrouw, worden je kinderen uit huis geplaatst.' Of een voorbeeldgever: 'Heeft u gezien dat ik uw zoon laat uitpraten en hij dan rustiger wordt?' Of een belangenbehartiger: 'Ik zal zelf je zus wel bellen. Het is echt beter dat ze je met rust laat.' In deze rol zien we een zeer pragmatisch kenmerk van de presentiebenadering: doen wat nodig is. Als cliënten niet toekomen aan zaken die voor hen belangrijk zijn, omdat hun zussen bellen over familieproblemen en ze zich daar slecht tegen kunnen verweren, dan leggen de hulpverleners zelf de zussen 'het zwijgen' op. Presentiebeoefenaars zullen niet langdurig praten over hetgeen cliënten weinig weerbaar maakt, noch zullen ze volstaan met de aanbeveling een assertiviteitstraining te volgen. Ze signaleren omgevingsfactoren die tot stagnatie leiden en ze komen in actie. We zien hier de ruime rolopvatting van presentiebeoefenaars in terug: luisteren naar cliënten en verder weinig doen, actief en empathisch ernstige levensproblemen bespreken, informatie verstrekken, praktische hand- en spandiensten verlenen en een grote bek opzetten tegen zussen die het leven van cliënten zuur maken. De tijdelijke rol hoeft niet persé betrekking te hebben op een probleem. Presentiebeoefenaars kunnen ter wille van de betrekking ook besluiten om een meer vriendschappelijk getint aanknopingspunt te beproeven. Ze gaan bijvoorbeeld met een cliënt op bezoek bij een neef die even over is uit Amerika. (De cliënt had geen geld en geen vervoer, dus gingen ze samen in de auto van de hulpverlener.)

Competenties waarover hulpverleners in deze rol beschikken, zijn:

- Kunnen zich vrij voelen om initiatief te nemen tot daadkrachtig optreden.
- Kunnen zich op alle levensgebieden begeven met gedegen generalistische, niet specialistische, kennis.
- Kunnen actief op zoek gaan – initiatief nemen – om kwetsende levenservaringen op te rakelen.
- Kunnen aansturen en verwijzen en zijn in staat cliënten te leren kennen én hebben kennis van hulpbronnen, zoals andere hulp- en dienstverlenende instanties, sociale netwerkleiden, werkgevers, verhuurders, etc.
- Kunnen accepteren dat cliënten de door hen zelf aangemeten tijdelijke rol verwerpen, er geen gehoor aangeven.
- Kunnen de tijdelijke rol herinzetten; de eerste verwerping van de rol door een cliënt hoeft niet meteen de laatste te zijn.
- Kunnen tijdelijke rollen aannemen op niet problematische gebieden.
- Kunnen aanvaarden dat cliënten afwisselend nabij en veraf zijn.
- Kunnen blijven zoeken naar andere/nieuwe contactmogelijkheden.

De omstreden rol

De omstreden rol staat voor de spanning tussen enerzijds nabijheid aan cliënten en anderzijds het nuchtere feit dat hulpverleners functionarissen binnen een voorziening zijn. In de 'gewone' hulpverlening wordt een grote distantie tussen hulpverleners en cliënten gepredikt. Nabijheid zou cliënten in de war maken en/of ze zouden er misbruik van maken en/of ze raken te zeer aan de hulpverlener gehecht. Menige hulpverlener en opleider zal de wenkbrauwen fronsen: cliënten bij je thuis uitnodigen, met cliënten wat drinken op een terras, je in je vrije tijd laten aanklampen, over jezelf

praten? De in voorkomende gevallen streng geformuleerde distantie tussen cliënten en hulpverleners kan volgens ons worden teruggevoerd op het verschil tussen zakelijkheid en verzakelijking (Van der Laan, 2003). Als de betrachte afstandelijkheid onwerkbaar blijkt, is de inzet van hulpverleners nutteloos en dus ver verwijderd geraakt van zakelijk denken in termen van rendement. Als hulpverleners in een energieverspillend spoor blijven hangen, dan zien we dat als verzakelijking. Ze hebben een bepaald productiemodel en cliënten zijn dingen die daarin moeten passen.

De omstreden rol is onmiskenbaar een zoektocht naar grenzen in de omgang tussen cliënten en hulpverleners. Wezenlijk is dat het een zoektocht is en dat de grenzen niet op voorhand bepaald zijn, zonder rekening te houden met individuele cliënten en hun specifieke situaties.

Competenties waarover hulpverleners in deze rol beschikken, zijn:

- Zich bewust kunnen zijn vanuit welke positie – deskundige, functionaris, mens – ze handelen in de omgang met een cliënt.
- Zich creatief en flexibel kunnen opstellen in de omgang met een cliënt. (Variaties in rollen, posities, locaties en activiteiten kunnen uitvoeren.)
- Voorop kunnen blijven stellen dat het om de bevordering van kwaliteit van leven van de cliënt gaat; de rol van hulp- en dienstverlener kunnen vasthouden.
- Eigen, strikt persoonlijke, grenzen kunnen benoemen inzake de vermenging van het persoonlijke met het zakelijke in de omgang met een cliënt.
- Kunnen inschatten of een cliënt de omstreden rol aankan.
- Kunnen blijven communiceren met cliënten en collegae over de betrachte afstand en nabijheid.
- Open kunnen staan voor feedback van cliënten en collegae en daarvan van willen en kunnen leren.

Het beeld dat rijst bij deze opsomming van rollen en competenties is dat hulpverleners een grote en autonome handelingsruimte hebben. Het lijkt er op dat ze in een combinatie van rollen kunnen doen en laten wat ze willen en dat het altijd goed is wat ze doen (of laten). Het beeld van de autonome handelingsruimte lijkt ons te kloppen. Hulpverleners worden in de presentiebenadering immers niet gestuurd door handelingsprotocollen. Ze worden geleid door cliënten en de omstandigheden van cliënten en ze handelen op basis daarvan naar eigen inzicht. Tegelijkertijd bevinden de hulpverleners zich in een formele context. Het eventueel gerezen beeld van kunnen doen en laten naar eigen goeddunnen klopt daardoor niet helemaal. De hulpverleners hebben immers hun eigen gelaagdheid in hun communicatie met superieuren en subsidiegevers. Ze moeten nu handelen kunnen verantwoorden en ze moeten kunnen worden afgerekend op resultaten.

2.4 Laten en maken op vier actieterreinen

In de presentiebenadering worden vier actieterreinen onderscheiden, namelijk individueel, sociaal, individueel-maatschappelijk en sociaal-maatschappelijk. Op deze actieterreinen kunnen hulpverleners vervolgens drie te onderscheiden invalshoeken gebruiken: bondgenoot (er zijn met en voor de cliënt), hulpverlener (werken aan interne en externe veranderingen met en voor de cliënt) en zedenpreker (aanspreken over wat gewone behoeften zijn en gewoon gedrag is en tevens de samenleving kritisch beschouwen en beïnvloeden om gewoon leven mogelijk te maken.) Een uitwerking hiervan volgt in hoofdstuk 3.

We stellen dat cliënten in complexe problemen terechtkomen, doordat ze alleen zijn of zich alleen voelen. Ze zijn op afstand van een normaal leven geraakt. Over wat dat is, een normaal leven, kunnen we langdurige en diepgaande discussies voeren. We kunnen het ook eenvoudig houden. Onder 'normaal leven' kan worden verstaan dat algemeen menselijke behoeften worden ingelost op het gebied van tijdsbesteding, relaties, intimiteit, seksualiteit, veiligheid, materiële stabiliteit, spiritualiteit of zingeving. Het gewone menselijk bestaan, dat velen echter ontberen. Hoe een mens vorm geeft aan de inlossing van behoeften is overigens minder interessant. Zoveel mensen, zoveel zinnen. De één geeft om veel spullen, de ander kan met weinig toe. De één wil tien vrienden, de ander vindt twee meer dan genoeg. Waar het om gaat is dat hulpverleners cliënten bijstaan om tot een voor hen voldoende tevredenheid te komen over hun bestaan. Gelet op de complexe problemen van cliënten, hun soms – hoe verklaarbaar ook – onhebbelijke gedrag zou 'methode van de liefdevolle toewending' een andere benaming van de presentiebenadering kunnen zijn. Ook als de hulpverlener het woord 'liefde' niet wil gebruiken, zit daar toch een kern. Present zijn voor de ander, de ander een hand reiken om tot een normaal bestaan te komen, en dat steeds weer opnieuw, vraagt om een wilsbesluit van de hulpverlener: ik ben er, jij, cliënt, staat niet alleen. We zien de presentiebenadering als een sterke tegenhanger van benaderingswijzen waarmee bepaalde categorieën cliënten uit de hulpverlening worden geslingerd, zoals ze ook naar de marge in de samenleving worden gedreven.

In de presentiebenadering is de aanwezigheid van hulpverleners al een interventie. De hulpverlener duikt op in de biotoop van een cliënt, die daar vervolgens wel iets mee moet. De cliënt kan de hulpverlener afstoten als 'lichaamsvreemd', maar de hulpverlener blijft nieuwe ingangen zoeken naar de leefwereld van de cliënt. Een verbeelding kan zijn dat de presentiebeoefenaar zich met zijn cliënt op een weg met drie rijstroken bevindt. Eén rijstrook is voor de onderlinge betrekking. De twee andere rijstroken zijn voor wat in de presentiebenadering 'laten' en 'maken' wordt genoemd. We lichten beide begrippen kort toe.

Laten

In geval van 'laten' scharen de hulpverleners zich achter wat er is. Ze benoemen wat ze waarnemen, bevestigen het bestaande en stimuleren tot gebruikmaking van het bestaande. Laten is overlaten, soms loslaten. Maar geen nalaten: presentiebeoefenaars laten niet na cliënten op mogelijkheden te wijzen. Wat en of cliënten iets doen met uitspraken en adviezen, laten hulpverleners aan cliënten over. Hulpverlener en cliënt ritsen naar de derde rijbaan.

Maken

In geval van 'maken' willen hulpverleners iets toevoegen aan het bestaan van de cliënten. Dat kan bijvoorbeeld een concrete zaak zijn (de kapotte wasmachine doet het weer) of een psychosociale verwerving (een cliënt leert zichzelf beter kennen en went eraan daarover te praten). We kunnen 'laten' als faciliteren zien en 'maken' als doelgerichte beïnvloeding. Bij 'maken' profileert de presentiebeoefenaar zich nadrukkelijker. Of cliënten zich hier iets aan gelegen laten liggen, heeft geen consequenties voor de (opbouw) van de betrekking tussen cliënten en hulpverleners. Hulpverlener en cliënt ritsen naar de derde rijbaan.

We hebben in ons beeld van de rijstroken geen vier- of vijfbaansweg aangelegd. Cliënten noch hulpverleners hebben een eigen rijbaan. Ze zijn samen op weg. We

gunnen beide wel een vluchtstrook voor de momenten dat ze even genoeg van elkaar of zichzelf hebben. Vanaf de vluchtstrook kunnen ze bedenken op welke rijbaan ze weer samen verder reizen. elkaar weer aanpikken.

2.5 Handelen op basis van eigen levensvisie

Presentiebeoefenaars staan permanent voor de keuze van er zijn versus er zijn én iets doen. Waar ze voor kiezen, wordt in hoge mate door cliënten bepaald; ze worden geleid door cliënten. We schrijven 'in hoge mate' omdat hulpverleners een eigen verantwoordelijkheid hebben in hun omgang met cliënten, als medemens, als deskundige, als functionaris. Ze kunnen hun keuze voor 'laten' of 'maken' dus ook van zichzelf laten afhangen. We dienen ons natuurlijk af te vragen wat dan de keuzecriteria zijn, te meer omdat de hulpverleners een grote autonomie wordt toegekend en een zeer ruim gedragsrepertoire.

Present zijn doe je niet, dat ben je

Wat dit thema ingewikkeld maakt, is dat presentiebeoefening een methode van hulpverleners is en tegelijk hun levensinstelling, hun levensovertuiging, die zich ook buiten het beroepsdomein uitstrekt. We hebben er eigenlijk al wat over gezegd: mensen naar een zo normaal mogelijk bestaan binnen de samenleving brengen. Een leefbaar leven is voor de meeste mensen een leven in verbinding met anderen, in verbinding met de buitenwereld. Deze waarde betekent dat presentiebeoefenaars niet aanvaarden dat mensen worden uitgestoten, noch dat mensen (beperkt, misvormd, gekwetst) zichzelf uitstoten. Een leidraad voor hun handelen zal zijn wat ze in het hier en nu kunnen doen om het contact tussen hen en cliënten te bevorderen en wat ze in het hier en nu kunnen doen om contacten tussen cliënten en anderen te bevorderen. Ze kunnen daarvoor al hun registers opentrekken. Met een ruim aanbod van cliënten met complexe problemen en bij een gebrek aan vaste schemata, zijn ze energievretend zoekende. Daarom hebben ze, naast bijvoorbeeld steun van collegae, rugdekking van hun leidinggevende en stimulerende contacten met cliënten, een rotsvast geloof nodig in de idee dat geen mens sociaal overbodig is. Van belang is dat deze innerlijke standvastigheid geen directieven voor cliënten behelst. Cliënten hoeven niet gelijk aan hulpverleners te worden. In termen van een Godsdienst: de presentiebeoefenaar heeft geen bekeringsdrang. We hebben waarschijnlijk allemaal de ervaring dat nadat we een tijdje open en serieus met iemand praten, die persoon opeens een heilsboodschap doet uitgaan. Als we zijn of haar religie of levensovertuiging aannemen, verdwijnen problemen en levensvragen als sneeuw voor de zon. We zien dit als een vorm van verraad. De persoon waarmee we praten, heeft blijkbaar niet de intentie om ons te bevestigen in ons eigen zijn, maar de intentie om ons te veranderen in aanhangers van zijn overtuiging. Een uitstapje, maar we stippen een tegenbeeld van bekeringsdrang toch even aan. We denken aan de zogenaamde bevrijdingstheologie waarin geestelijken onderdrukten in dictatoriale staten op zeer praktische wijze bijstaan (Freire, 1972). Ook in Nederland zien we pastoors, dominees en beroepsverwanten, en niet te vergeten religieus geïnspireerde vrijwilligers, zich inzetten voor mensen in de maatschappelijke marge. Ze zoeken contact met en verlenen praktische hulp aan prostituees op tippelzones, dakloze drugverslaafden onder bruggen, criminelen in gevangenissen. Ze doen dit zonder te verwachten dat de mensen die ze benaderen vervolgens iedere zondag in de kerk of de moskee komen. We noemen dit een voorgeleefde of aangereikte zingeving, geen opgelegde.

Zelfreflectie

Met alleen een rotsvast geloof in de waarde van het bestaan van ieder mens zijn we er echter nog niet. Presentiebeoefenaars dienen te kunnen overpeinzen wat een cliënt nu precies vertelt of vraagt, welke gedachten en emoties een cliënt bij henzelf oproept, welke handelingen ze verrichten; waarom en waartoe. Kortom, ze dienen, zoekende als ze zijn, over een groot vermogen tot (zelf)reflectie te beschikken. In één adem noemen we dat ze supervisabel dienen te zijn. De (zelf)reflectie is niet louter een eenpersoonsaangelegenheid, ze dient ook te gebeuren in samenspraak met collegae en werkbegeleiders. Deze specifieke eisen aan de hulpverleners kunnen leiden tot het standpunt dat presentiebeoefening geen haalbare kaart is voor jonge, onervaren hulpverleners. We kunnen dat associëren met de bewering dat jongeren niet in staat zijn om bijvoorbeeld muziek van J.S. Bach te beluisteren en te waarderen. We stellen niettemin dat er aankomende en beginnende hulpverleners zijn die hun innerlijke bewogenheid goed kennen en over een grote leerbereidheid beschikken. Ze zijn natuurtalenten of hebben, ondanks hun leeftijd, veel verwerkte levenservaring. We hebben daarbij een lichte vrees dat hun kwaliteit om contact te maken en solidair te zijn met cliënten, in het agogisch onderwijs wordt afgeleerd in plaats van wordt versterkt. We hebben herhaaldelijk kunnen vernemen dat studenten zeggen: 'Maar mijnheer, ze doceren hier dat we afstand moeten houden van cliënten en nu zegt u...' Een grotere vrees is echter dat beginnende professionals in de praktijk deze kwaliteiten afleren door reacties van collega's en directieven van leidinggevendenden. Hun talent en frisse blik gaat alsnog verloren in de combinatie van gevriesdroogde biotopen van routinés en managementbelangen. Een klimaat waarin zelfreflectie slecht gedijt. Er is geen tijd voor, maar meer is dat er geen verlangen naar bestaat.

2.6 Diepgang

Presentiebeoefenaars kunnen pragmatisch en concreet probleemoplossend handelen. Ze kunnen intieme gesprekken voeren met cliënten. Ze kunnen lummelen met cliënten. Ze kunnen zelfs 'niet hulpverlenend' handelen in hun omgang met cliënten. In gangbare agogische termen, lijkt het allemaal nergens naar en lijkt het kant noch wal te raken. We dienen daarom scherp te stellen wat centrale thema's in de presentiebenadering zijn. In het navolgende tekstdeel doen we daar een poging toe.

Existentiële thema's

We zien de presentiebenadering als een existentialistische benadering. Een benadering van 'er zijn', van 'bestaan'. We kunnen doen alsof een bepaalde mens niet bestaat, de samenleving kan doen alsof bepaalde burgers niet bestaan. We kunnen doen alsof wijzelf niet bestaan, cliënten kunnen alsof ze niet bestaan. Het zijn illusies, want eenmaal geboren is er geen weg terug: de boreling bestaat en alles in en om de boreling is afgestemd op het bewandelen van een levenspad. Het verloop van het leven is uiteraard ongewis. Zo uitbundig graan groeit op vruchtbare grond, zo verpieterd staat het er bij op schrale grond. Een verschil tussen mensen en graan is dat mensen zichzelf kunnen verplaatsen en graan niet. Een verschil tussen mensen en graan is dat mensen over zichzelf kunnen nadenken, een eigenschap die we niet aan wintertarwe toeschrijven. Minstens zo belangrijk is dat mensen ook elkaar kunnen verplaatsen, waarmee we meteen een belangrijke kern van de

presentiebenadering te pakken hebben. Ontmoetingen tussen mensen kunnen mensen aan het denken zetten en in beweging brengen.

Een zeer principieel uitgangspunt is dat alle mensen gelijk zijn. Alle mensen staan voor de opgave te leven en vorm te geven aan hun leven. In deze termen is er geen enkel onderscheid te maken tussen enerzijds hulpverleners en anderzijds cliënten.

Naar Wolberg (1985) noemen we de volgende spanningsvelden en corresponderende levenstaken:

- Zorgeloosheid tegenover frustraties; frustraties overwinnen en aanvaarden dat frustraties bij het leven horen.
- Driftbevrediging tegenover uitstel van bevrediging; bevredigingen kunnen uitstellen of er van afzien, zonder een belemmerende uitwerking op het algehele functioneren.
- Zelfverwerking tegenover beperkingen; beperkingen kunnen aanvaarden of kunnen compenseren.
- Machtsimpulsen tegenover hulpeloosheid; een bepaalde mate van onmacht kunnen aanvaarden, zonder in volkomen hulpeloosheid te vervallen.
- Acceptatie tegenover afwijzing; aanvaarden niet door iedereen gewaardeerd te worden en toch eigenwaarde op peil houden.
- Seksuele impulsen tegenover gevoelens van angst en schaamte; autonoom vorm kunnen geven aan een seksleven binnen maatschappelijk aanvaardbare kaders.
- Onafhankelijkheid tegenover afhankelijkheid; een balans vinden tussen individualiteit en gezamenlijkheid.
- Zingeving tegenover zinloosheid; waarde kunnen toekennen aan het leven (individueel en met anderen), ook in moeilijke tijden.

We tekenen bij deze spanningsvelden aan dat mensen tijdens hun leven kunnen veranderen in welke ideeën ze bijvoorbeeld hebben over wat de zin van hun leven is, hoe ze hun seksleven vorm willen geven en hoe ze zich verhouden tot een bepaalde mate van afhankelijkheid van anderen. Ze zullen daarmee ook variëren in hoeveel ruimte ze geven aan zichzelf en anderen of vragen van anderen.

Presentiebeoefenaren zijn nieuwsgierig naar zichzelf en hun cliënten en zullen zich laten raken door hoe cliënten met de genoemde spanningsvelden omgaan, hoe ze deze oplossen of hoe ze daarin verstrikt zitten. Presentiebeoefenaren leren aan het leven van cliënten en ze bieden aan dat cliënten aan hun leven leren. Beider bestaan is reëel, beider leven is de moeite waard om geleefd te worden, beider leven zal hoogtepunten en dieptepunten kennen.

Inclusief denken

We komen hier op een andere, belangrijke kern van de presentiebenadering, namelijk het inclusieve denken. De presentiebenadering sluit pijn en verdriet niet uit maar in. De benadering kan daarom worden aangeduid als de tragische benadering, een onderkenning van het feit dat leven – naast van alles en nog wat – lijden impliceert. In een politieke dimensie wordt weliswaar naar een betere wereld gestreefd, maar daarmee is leed niet uitgebannen. De betere wereld houdt in dat onnodig leed wordt voorkomen en onvermijdelijk leed wordt gedeeld. Het omvatten van lijden kan worden afgezet tegen een maakbaarheidsbenadering waarin lijden moet worden verholpen. In een maakbaarheidsbenadering mag het lijden niet bestaan, wat tamelijk irreëel is. De idee van maakbaarheid zien we – in het klein – mogelijk al bij de hulpverlener die zich niet op zijn gemak voelt bij een snotterende cliënt en onmiddellijk naar de klaarstaande tissues grijpt. Vanuit het inclusieve

denken volgt daarentegen een begrippenapparaat dat we in agogische leerboeken niet aantreffen: vieren (van een waardevolle, plezierige ervaring, bijvoorbeeld de verjaardag van een kind), gedenken (van een waardevolle, pijnlijke ervaring, bijvoorbeeld de sterfdag van een partner), reinigen van denkbeelden (ervaringen die verbindingen belemmeren), huilen (naar aanleiding van een verdrietige gebeurtenis), vergeven (van fouten die cliënten, hulpverleners of anderen hebben gemaakt). Dat deze begrippen in agogische leerboeken ontbreken, wil overigens nog niet zeggen dat beroepsbeoefenaren zich er nooit mee in laten. We kennen hulpverleners die aanwezig zijn op voor hun cliënten belangrijke begrafenissen, bruiloften en andere partijen. Ook als ze nog nooit van de presentiebenadering hebben gehoord, ook als ze daarmee het boekje (de regels op hun werkplek) te buiten gaan. Spontaan, dus persoonlijk, voelen ze blijkbaar aan dat het goed is om met een cliënt een gebeurtenis te delen, een ritueel uit te voeren of een belangrijke plaats te bezoeken.

Levensvreugd

Diepgang associëren we gemakkelijk met ernst en ernst associëren we gemakkelijk met problemen. We willen benadrukken dat presentiebeoefenaars ook ernst maken van vreugdevolle zaken. In het 'begrippenapparaat' hebben we het vieren van bepaalde ervaringen genoemd. Het delen van blijdschap zien we als een zeer aangename variant in de omgang tussen cliënten en hulpverleners. Hoewel het in dit boek ook weer vooral over problemen gaat, moet worden opgemerkt dat de focus richten op problemen cliënten te kort kan doen. Cliënten kunnen krachtig zijn, vermakelijk, boeiend, gezellig, humoristisch, onderhoudend, gediensig. Ze krabbelen op uit hun misère, ze maken belangrijke keuzes, ze doorbreken negatieve patronen, ze behalen successen. Voor korte of lange tijd weten ze vorm te geven aan levenstaken, zoals we die hiervoor naar Wolberg hebben opgesomd. Ook deze lichte kant van het leven vormt een aanknopingspunt om betrekkingen tussen hulpverlener en cliënt te bestendigen en te verdiepen. Wat is voor een hulpverlener nou leuker werk dan samen met een religieuze cliënt in een kapel een kaars te branden (uit dankbaarheid voor het een of ander) en in het belendende café een pilsje te drinken? Het klinkt toch aantrekkelijk als hulpverleners tegen hun partner of buur kunnen zeggen: 'Ik heb me vandaag werkelijk helemaal suf gelachen met cliënt X. Daar knapt een mens van op!' De diepgang dienen we dus niet exclusief te reserveren voor treurnis. De diepgang zit in de combinatie de inzet van de presentiebeoefenaar om gezamenlijkheid te bereiken en de cliënt die zich in de aangeboden gezamenlijkheid begeeft (of omgekeerd).

Gelijkwaardigheid

We geven op verschillende manieren, met verschillende woorden, in dit boek aan dat presentiebeoefenaren onrecht bestrijden. Onrecht dat individuele mensen elkaar aandoen, onrecht dat groepen mensen elkaar aandoen, onrecht dat maatschappelijke krachten voor bepaalde groepen burgers produceren. Presentiebeoefenaars zijn geen heiligen of anderszins verlichte figuren. Ze streven naar een wereld, waarin hun cliënten én zijzelf goed uit de verf komen. We kunnen het vereenvoudigd stellen: naastenliefde is goed voor iederéén. In presentiebeoefening ligt het besef besloten dat een lijden dat een cliënt treft, de hulpverlener ook kan treffen. In de presentiebenadering ligt het besef besloten dat ieder mens tegelijkertijd autonoom en heterogeen is, hetgeen verder gaat dan onafhankelijkheid versus afhankelijk en zorgeloosheid versus frustraties als losse existentiële thema's. Alle mensen zijn in enige mate afhankelijk van hun omgevingen,

waardoor die omgevingen vroeg of laat in staat zijn hun bestaan te verzieken en hun autonomie te vermorzelen. Presentiebeoefenaars zijn zich bewust van hoe de inrichting van de samenleving, en daarmee een groep mensen die macht hebben om de samenleving in te richten, ertoe leidt dat mensen die geen macht hebben worden achtergesteld. We komen hier uit op een nogal basaal levensadvies: wat gij niet wilt dat u geschiedt, doet dat ook een ander niet. Hulpverleners willen zelf niet achtergesteld worden en dús bestrijden ze de maatschappelijke achterstelling van hun cliënten.

We dienen ons hierbij te realiseren dat achterstelling zich kan uitdrukken in armoede, slechte huisvesting, lage opleiding en werkloosheid, maar dat daar iets heel essentieels aan vooraf kan gaan: de achterstelling in communicatie. Cliënten die niet voldoen aan bepaalde maatstaven van goed communiceren (vragen, praten, gedragen) worden uitgestoten door de meer machtigen in de samenleving, die zelf de maatstaven aanleggen. Presentiebeoefenaars proberen door het mogelijk niet voldoen aan die maatstaven van cliënten heen te kijken. Ze storen zich bijvoorbeeld niet aan grof taalgebruik (een cliënt duidt zijn dochter aan als 'teef'), noch aan een onsamenhangend verhaal (een cliënt vertelt met horten en stoten of van de hak op de tak springend), noch aan een raar verhaal (een cliënt beweert dat hij 's nachts bezoek krijgt van Marsmannetjes), noch aan een gebrek aan arbeidsethos (een cliënt zegt geen werk te zoeken, legt zijn benen op tafel en trekt een blikje bier open; zit erbij als Manslow in de tv-serie *Keeping up appearances*). Dat een presentiebeoefenaar zich niet stoort, wil niet zeggen dat hij cliënten niet zou willen bijsturen, wis en waarachtig wel, maar de wijze van communiceren en de inhoud van de communicatie vormen geen beletsel – hij laat zich niet afstoten. De presentiebeoefenaar wil juist de herhaling van verstoting voorkomen. In harde woorden: een mens die een ander mens uit de samenleving, uit zijn biotoop, wegedeneert ('nee, met hem praat ik niet meer, er komt geen zinnig woord uit', 'ik ben het zat, haar dochter is nu drie jaar dood, ze kan er toch wel een keer over ophouden?!', 'iedereen moet zijn eigen boontjes doppen') heeft een fascistische tendens in zijn denktrant. Wie zo denkt, stelt eenzijdig een norm en onderdrukt andere normen. Wie zo denkt, bestendigt de verhouding tussen geprivilegieerde burgers (nu en in de toekomst) en gemangelde burgers (nu en in de toekomst).

Arbeidsvreugd

De presentiebenadering kan hulpverleners veel werkplezier verschaffen. Eerder hadden we het over een keurslijf waarbinnen dient te worden gehandeld. De presentiebenadering reikt daarentegen een grote mate van professionele autonomie aan. Het appèl op creativiteit en inventiviteit van hulpverleners is groot. Omdat hulpverleners in het algemeen enthousiast hun taken uitvoeren, mogen we veronderstellen dat kwalificaties ten aanzien van cliënten als ongemotiveerd, onbetrouwbaar en niet te redden gaandeweg ontstaan. De arbeidsvreugde van hulpverleners kan gaandeweg uitdoven. We veronderstellen dat daar twee belangrijke bronnen voor zijn. De eerste bron kan zijn dat resultaatverwachtingen niet worden ingelost. De tweede bron kan zijn dat hulpverleners door organisatie-eisen hun werk niet kunnen doen zoals zij zelf denken dat het goed is. Met betrekking tot de resultaatverwachtingen merken we op dat hulpverleningsdoelen en hulpverleningsmethoden zo geformuleerd kunnen zijn, dat ze vanzelfsprekend onhaalbaar zijn. Een gezin met meervoudige problemen (bijvoorbeeld verslaving, mishandeling, betalingsachterstanden, werkloosheid) zal met één structurerend gesprek per twee weken, gedurende drie maanden, waarschijnlijk niet geholpen zijn.

Met betrekking tot de organisatie-eisen merken we op dat bijvoorbeeld door registratietaken en dossiervorming de hulpverleners niet toekomen aan waar ze goed in zijn, namelijk therapeutisch en dienstverlenend met cliënten werken. Vanuit beide bronnen zullen ze na verloop van tijd de zin van en de zin in hun werk zien verwateren. In geval van complexe probleemsituaties hebben cliënten en hulpverleners dus mogelijk een gemeenschappelijke ervaring: ze raken ernstig gefrustreerd. Presentie zou kunnen betekenen dat ze als minimaal haalbaar in hun betrekking – wellicht ook maximaal – deze frustratie delen in plaats van de ongenoegens op elkaar af te wentelen. De inzet van presentie blijft echter deze frustratie te voorkomen of te beperken.

3 Laten en maken nader bekeken

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe met in achtneming van de diepgang het laten en maken eruit ziet op vier actieterreinen. Aan het eind van dit hoofdstuk geven we een schematisch overzicht.

3.1 Persoonlijk functioneren: individueel laten en maken

Het eerste actieterrein dat we beschrijven is laten en maken op individueel niveau. Het gaat daarbij om de binnenwereld van cliënten, hun persoonlijkheid en hun gevoelsleven.

Helpen uitdrukken

De hulpverlener als bondgenoot zal in termen van maken, cliënten helpen zich uit te drukken, helpen om woorden te vinden om hun verhaal te doen. We zien in ons werkveld veel cliënten die een ontoereikende woordenschat hebben voor hun levenservaringen en hun toekomstconcept. De hulpverlener kan hen in een dialoog helpen zich uit te drukken en hún woorden voor hún waarheid en werkelijkheid te vinden. Deze zelfexpressie of dit zelfonderzoek lijkt op hoe we in de privé-sfeer met vrienden omgaan. We kletsen heel wat af, thuis of in een café. Het doel van het praten is het praten zelf. We vragen de ander hoe het met hem is, met zijn partner, zijn kinderen, zijn werk. We vertellen tevens over onszelf en over dezelfde onderwerpen. Na wat eten en drinken scheiden de wegen zich, in de wederzijdse wetenschap dat het met de betrekking wel goed zit – het was een gezellige avond. Hoewel een hulpverleningsbetrekking natuurlijk niet aan de orde is, hebben de gesprekspartners elkaar geholpen te vertellen, emoties te uiten en elkaar wellicht op nieuwe ideeën gebracht. Ook kan een wens tot beïnvloeding aan de orde zijn: ik ga die vriendin zeggen dat ze minder moet drinken. Of ze de boodschap aanvaardt en er gehoor aan gaat geven, is voor de vriendschappelijke betrekking niet van belang. Zo is het ook met de dialoog in een hulpverleningsbetrekking.

Bevestigen identiteit

De hulpverlener als bondgenoot zal in termen van laten cliënten actief erkennen in hun eigen zijn. In tegenstelling tot bij 'helpen uitdrukken' hebben cliënten al voor hen kloppende verhalen. Ze verwoorden hun wederwaardigheden, hun heden en hun toekomstverwachtingen. De hulpverlener heeft één taak, namelijk 'ja' zeggen. 'Ja' tegen de lezing die cliënten geven van hun leven, inclusief hun waarden en normen, hun interpretaties van gebeurtenissen, de conclusies die ze trekken en de voornemens die ze formuleren. De professionele taak lijkt eenvoudig, maar dat is schijn. Bij dit 'laten' houden hulpverleners hun mening namelijk voor zich. Of het verhaal van een cliënt nu begrijpelijk, raar, onnavolgbaar of verwerpelijk is, de hulpverleners knikken: 'Ja, ik heb het gehoord, zo zit het leven volgens u in elkaar.' Zouden ze hun eigen mening geven, dan bevestigen ze wellicht zichzelf, maar ontkennen tegelijkertijd de manier van zijn van de cliënt.

We kunnen het bevestigen van de identiteit van een cliënt kernachtig samenvatten in 'Ik zie jou, dus je bent niet alleen.' Helpend is bij deze benaderingswijze – misschien is het zelfs een voorwaarde – als hulpverleners in beginsel in het goede van mensen geloven. Cliënten kiezen niet vrijelijk voor een problematisch leven. De wil om een normaal bestaan te hebben, is bij hen aanwezig. Hun vormgeving kan afwijken van de vormgeving van de *middle class* hulpverlener, maar een presentiebeoefenaar

wordt daar heet noch koud van. Hij waardeert de levensweg van een cliënt, ook als het de zijne niet is.

Hulp en verwijzing

De hulpverlener als individueel helpend en makend intervenueert in de leefwereld van een cliënt. Dit kan gebeuren op verzoek van de cliënt en op initiatief van de hulpverlener. We zien in de presentiebenadering een breed scala aan interventies, van praktische, concrete hulp tot aan cliënten bijstaan in intense levensproblemen. Voor een presentiebeoefenaar is bijvoorbeeld het regelen van gezinshulp voor een cliënt van gelijk gewicht als een diepgaand gesprek over het leven met een verslaafde partner en de dreigende verwaarlozing van kinderen. Voor de ene cliënt zal het immers buitengewoon betekenisvol zijn dat er een gezinshulp in huis is, voor de andere cliënt zal het buitengewoon betekenisvol zijn dat hij zijn hart kan luchten over een bepaalde levensgebeurtenis. Helpend makend kunnen we als houding van de hulpverlener vatten in dienstbaarheid, waar het vragen van cliënten betreft, en in bemoeizorg, waar het een initiatief van de hulpverlener betreft. De hulpverlener die van een cliënt verneemt dat zijn tv stuk is en weet dat z'n zus er nog een over heeft, zal deze tv bij zijn cliënt bezorgen. Hij maakt de leefwereld van de cliënt daarmee anders dan ze was. Evenzo met een gesprek over verslaving. De cliënt is er over begonnen of de hulpverlener heeft een (vermoede) verslaving aangekaart, in beide gevallen verandert de hulpverlener de leefwereld van de cliënt. Een wijziging kan zijn dat de ervaring überhaupt gedeeld kan worden. Een wijziging kan zijn dat de hulpverlener een informatiebron is voor de cliënt. Hij reikt de cliënt bijvoorbeeld verklaringen aan voor diens gedrag en geeft de cliënt bijvoorbeeld adressen van specialisten die hem zouden moeten kunnen helpen. In alle gevallen wil de presentiebeoefenaar uitdrukken dat hij cliënten niet in de steek laat.

Appél op zelfredzaamheid

Individueel helpend laten wil zeggen dat hulpverleners een beroep doen op de zelfredzaamheid van cliënten. Ze geloven in het probleemoplossende vermogen van cliënten, ze vertrouwen erop dat cliënten een voor henzelf goede strategie inzetten, ze respecteren de wijze waarop cliënten hun eigen problemen hanteren. Hoewel 'laten' snel geassocieerd kan zijn met passiviteit, is dat hier niet aan de orde. Hulpverleners kunnen cliënten immers aanspreken op hun kracht en ervaringskennis om problemen het hoofd te bieden. Ze vragen cliënten bijvoorbeeld naar hoe ze problemen in het verleden hebben gehanteerd. Of ze vragen naar de ideeën die cliënten thans hebben over hoe problemen het hoofd te bieden. Of ze vragen naar eventuele voorbeelden die cliënten kennen van hoe andere mensen met bepaalde problemen zijn omgegaan. Tevens kunnen ze cliënten feedback geven. Een voorbeeld daarvan kan zijn dat de hulpverlener een cliënt wijst op een eerder waargenomen manier van problemen oplossen. In alle gevallen peurt de hulpverlener kracht en vorm uit de persoon van de cliënt. We merken op dat het geen gemakzuchtige opvatting is dat alle mensen, elke cliënt, streven naar inlossing van normale levensbehoeften en handhaving van een balans in hun biotoop. Cliënten met complexe problemen lijken niettemin geboren brokkenpiloten. Hulpverleners zoeken in de presentiebenadering naar vermogens van cliënten. Als deze door beperkingen of kwetsingen beperkt zijn, zal 'laten' het veld ruimen voor 'maken'.

Corrigeren van gedrag

Corrigeren van gedrag staat kortweg voor hulpverleners als zedenprekers. Zeden en vooral goede zeden klinkt wellicht een tikje oubollig. We zouden het begrip in een neutrale betekenis willen gebruiken, namelijk 'gewoonten'. Het zijn goede gewoonten. Het is bijvoorbeeld normaal dat mensen elkaar niet voortdurend naar het leven staan, elkaar niet om de haverklap bestelen, elkaar niet seksueel misbruiken. Genoemde gedragingen komen weliswaar voor, maar zijn abnormaal – simpel statistisch: de meeste mensen vertonen zulke gedragingen niet. Het lijkt een natuurlijk gegeven om de eigen soort te beschermen, en afwijken van zeden lijkt stevast tot verstoting uit de eigen groep te leiden. Terugdenkend aan de opsomming van wat cliënten zoeken in hulpverlening, dan zien we dat interpersoonlijk contact en sociaal verband centraal gelegen waarden zijn. Deze aan verstoting tegengestelde behoefte kan alleen worden vervuld als een cliënt zich aan een basispakket van goede zeden houdt. Dit basispakket is ook van kracht waar de cliënt levensbehoeften wil inlossen buiten hulpverleningscontreien. Hulpverleners kunnen daarom niet onverschillig staan tegenover laakbaar gedrag van cliënten. Hulpverleners dienen cliënten vermanend toe te spreken als ze eigen glazen ingooien. Mogelijk zijn hier stevige interventies voor nodig, zoals een cliënt de voorwaarde stellen dat hij alleen huisbezoek krijgt als hij niet dronken is, een cliënt te kennen geven dat hij zich met een bepaald gedrag neerzet als een slechte vader of dat een contact niet wordt voortgezet als de cliënt niet ophoudt met handtastelijkheden. We zien hier de hulpverlener niet als een autoriteit die op zijn teentjes is getrapt, maar als een vader/moeder die reële grenzen kent en daar duidelijk over kan zijn. Om te (over)leven moet een cliënt zich aan het basispakket van goede zeden zien te houden. De presentiebeoefenaar zal de cliënt daarvan proberen te overtuigen, zonder de cliënt als persoon af te wijzen of los te laten. Als variant op het gezegde 'In de beperking kennen we de meester' zeggen we hier 'In de herhaling kennen we de meester'.

Wijzen op kneuzingen

Wijzen op kneuzingen is eveneens een vorm van zedenpreken, zij het dat niet wordt gepoogd om gedrag van een cliënt te beïnvloeden. De reden daarvoor kan zijn dat hulpverleners nuchter vaststellen dat ze geen middelen hebben om een cliënt te corrigeren. De reden daartoe kan zijn dat het gedrag van een cliënt nog net tolerabel is en dus ook net niet gecorrigeerd hoeft te worden. De eerste situatie kunnen we samenvatten in 'vooralsnog hopeloos' en de tweede situatie in 'zorgwekkend'. In de presentiebenadering zullen hulpverleners op eigen initiatief, dus zonder dat cliënten daar om vragen, hun mening geven over gebreken van cliënten. Ze zeggen: 'Kijk, zus en zo zie ik jouw kwetsbaarheid.' De beweegreden van de hulpverleners zien we enerzijds als mededogen (ze willen een cliënt behoeden voor ernstiger leed) en anderzijds als een exponent van deskundigheid (ze weten dat een cliënt in een neerwaartse spiraal zit). Het gaat erom dat de kneuzing benoemd kan worden, met de inzet dat erover gecommuniceerd kan worden. We zien hier opnieuw een existentialistisch kenmerk van de presentiebenadering. Praten over kwetsbaarheden en risico's op levensaverij zijn doelen op zichzelf. We plaatsen dit op zeer grote afstand van cliënten afbreken (waarna ze door therapeuten weer in elkaar worden gesleuteld). Eerder zien we hier voor ons dat een medewerker van een daklozenopvang met een brok in zijn keel en met een hand op de knie van een cliënt zegt: 'Het gaat echt niet goed met jou.'

3.2 Persoonlijk functioneren: sociaal laten en maken

Het tweede actieterrein van laten en maken betreft cliënten in relatie tot hun sociale omgeving, het leven en overleven van cliënten in betrekkingen met hun naasten. Tot de sociale omgeving rekenen we partners, kinderen, familieleden, burens, wijkbewoners, hulpverleners, bankbedienden enzovoort. Kortom, andere mensen die een cliënt (van gezicht) kennen. Ook deze paragraaf beschrijven we hoe dit laten en maken vanuit het perspectief van bondgenoot, helper en zedenpreker eruit kan zien.

Doen uitdrukken eigen moraliteit

Doen uitdrukken van de eigen moraliteit houdt in dat hulpverleners in bondgenootschap met cliënten op zoek gaan naar opvattingen van cliënten over goed en kwaad. Hiervoor noemden we dat hulpverleners cliënten kunnen helpen zichzelf uit te drukken als individu. Nu gaat het erom dat cliënten zich kunnen uitdrukken als individu in relatie tot een ander. Grofweg zouden we kunnen spreken van expressievaardigheden tegenover communicatieve vaardigheden. Bij de laatstgenoemde vaardigheden hoort de vraag naar de vorm van omgaan met anderen die cliënten zich wensen. Welke sociale regels stellen ze zichzelf, welke sociale regels verwachten ze dat anderen in acht nemen? We mogen uitgaan van het gegeven dat cliënten net als alle mensen een pakket aan regels hebben meegekregen van hun opvoeders. Volwassenen hebben dit meegekregen (of opgelegde) pakket bijgeschaafd aan de hand van hun levenservaringen en verworven kennis. Het pakket is eigen geworden. Op zoek naar die eigenheid willen hulpverleners hun cliënten nog wel eens vragen: 'En, wat vind je er zélf van?' We komen cliënten tegen van wie het pakket op een afdeling verloren bagage lijkt te zijn terechtgekomen. Door verlies, kwetsing en bijvoorbeeld drugs kunnen cliënten hun eigen leefregels niet meer wegen en waarderen. Ze dienen hun moraliteit te hervinden. Hulpverleners kunnen hen daarbij behulpzaam zijn. Voorbeelden van vragen kunnen zijn: 'Kun je een situatie noemen waarin je vindt heel goed te hebben gehandeld?', 'Kun je een situatie noemen waarin je volgens jou slecht hebt gehandeld?', 'Wie vindt jou best te pruimen en wie heeft de pest aan je - waar zit 'em dat in?' Voorbeelden van opmerkingen kunnen zijn: 'Ik weet dat je jat, maar je jat niet van iedereen. Ik begrijp dat niet', 'Ik zie dat u de ene schuld wel aflost en de andere niet. Ik snap uw beoordelingen niet', 'Ik volg niet hoe je de hele dag kunt zuipen, je man terug wilt, je kind wilt houden en niet uit huis gezet wil worden.' Met deze vragen en opmerkingen willen presentiebeoefenaars niet hun moraal opleggen aan cliënten, maar cliënten op het spoor zetten van hun eigen verscholen moraal.

Bevestigen van eigen moraliteit

Bevestigen van de eigen moraliteit houdt in dat hulpverleners vernemen welke opvattingen cliënten hebben over goed en kwaad en deze bekrachtigen. Openingszinnen van een hulpverlener kunnen zijn: 'Als ik u goed begrijp dan.... Zo ziet u dat?' In bevestigen ligt al besloten dat hulpverleners de moraliteit van cliënten niet aanvallen. Integendeel, ze stimuleren cliënten om door te praten. De hulpverlener vraagt bijvoorbeeld: 'Wat vind je belangrijk in de omgang met anderen?', 'Welke gespreksonderwerpen en bezigheden vind je interessant en welke vind je maar niks?', 'Wat moeten mensen doen om ervoor te zorgen dat jij ze uit de weg gaat?', 'Hoe moeten mensen zich gedragen, waardoor je graag bij hen bent?' Hulpverleners kunnen geheel andere opvattingen hebben en deze ook te berde brengen, maar zij laten de moraal van cliënten intact. Ze uiten hun waardering voor

het reflectievermogen van cliënten en uiten hun respect voor inhoud van de moraliteit van de cliënten.

Op deze plaats wijzen we graag op het belang van moraliteit. Moraliteit zien we als richtinggevend cognitief construct. Een construct dat mensen keuzes doet maken. Moraliteit is nauw verbonden met identiteit. We zouden het zo willen zeggen: we hebben een moraliteit en we zijn tegelijkertijd die moraliteit. Moraliteit biedt houvast en biedt een referentiekader voor (zelf)reflectie, een uitvalsbasis voor verandering. In beroepsopleidingen dient daarom veel aandacht besteed te worden aan de waarden en normen van studenten. Zonder kennis van de eigen moraal kunnen we onvoldoende nadenken over waarom en waartoe we ons op een bepaalde manier gedragen jegens anderen.

Heropvoeden

Heropvoeden houdt in dat hulpverleners cliënten helpen moraliteit te ontwikkelen. Milder uitgedrukt, en daar zouden we dit actieterrein graag op focussen, wordt bedoeld de scherpste kanten van asociaal gedrag van cliënten afslijpen. Onder 'asociaal' verstaan we dat een cliënt niet voldoet aan de verwachtingen van anderen, zich niet houdt aan de goede zeden. In de dynamiek van een groep leidt dit tot verval van contact, uitstoting van een individu of uiteenvallen van de groep. Het ontwikkelen van moraliteit suggereert dat een cliënt geen moraliteit heeft en zo kan het ook bedoeld zijn. Zij het dat we graag de nuancering toepassen van de zwakke moraliteit, het onvolkomen levensconcept. Een sluimerend aanwezig besef van zeden is veelal niet opgewassen tegen driften, impulsen en verleidingen. Een cliënt handelt dan opportunistisch, louter en alleen om zijn/haar behoeften op korte termijn te bevredigen. Hij/zij wil eten, seks, geld, aandacht, drank, geen gezichtsverlies lijden enzovoort en 'vindt' het niet nodig om rekening te houden met gevoelens van naasten, noch met wat de dag van morgen brengt, noch wat instanties van hem verwachten aan fatsoensnormen. Hulpverleners zullen zich hiertegen te weer stellen. Ze zullen cliënten voorhouden dat ze zichzelf oninteressant maken voor medemensen. Ze kunnen daartoe de cliënt straffen ('als je je racistisch blijft uiten, stel ik voor dat je twee dagen wordt geschorst uit de dagopvang') en belonen ('ik zag dat je een medecliënt behulpzaam was, dat waardeer ik zeer'). Ze kunnen ook het goede voorbeeld geven door hun eigen moraliteit bekend te maken ('Ik hou ook van geld uitgeven, maar alles over de balk en dan eind van de maand klagen, dat vind ik geen manier van doen'). Ze kunnen ook vragen naar wie voor de cliënt belangrijke personen zijn of zijn geweest en welke morele boodschappen die hebben voor de cliënt ('die oom van je, waar je het laatst over had, wat zou die nou zeggen over je voortdurende vechtpartijen in de disco?'). Het heropvoeden heeft primair een bijsturend karakter.

Aanpassing stimuleren

Aanpassing stimuleren houdt in dat hulpverleners hun cliënten helpen om tot een pragmatische opstelling te komen, tot water bij de wijn te doen of – positiever geformuleerd – tot gevend te zijn.

We wijzen er nog eens op dat in de presentiebenadering meer nadruk ligt op de kwaliteit van betrekkingen en communicatie, en minder op de concrete vormgeving van het leven door een individu. De aanpassing die bij cliënten wordt nagestreefd, is (dus) geen vorm van inleveren van eigenheid, een aantasting van identiteit. Eerder is het een vorm van wat in theorieën van conflicthantering wel het creëren van win/win-situaties wordt genoemd. Een gerezen tegenstelling wordt overstegen door een

geheel nieuwe weg in te slaan, waarbij beide kanten voordeel hebben. Maar we zien aanpassing ook hier op een eenvoudiger niveau: de meer algemene wellevendheid. De hulpverlener kan bijvoorbeeld zeggen: 'Ik kom graag bij je langs, maar je zweetvoeten op tafel staan me wel een beetje tegen', 'Ik weet het niet, maar ik denk dat je het krijgt als je dat formulier niet op tijd inlevert', 'Je zus heeft al drie keer gebeld, zou je haar niet eens terugbellen?'

Hindernissen voor aanpassing zouden plastisch kunnen worden omschreven, namelijk dat in de gedachtewereld van een cliënt ergens in een hoekje een angsthaas zit. Die angsthaas zorgt er voor dat de cliënt geen wrok kan laten varen, een verlies niet kan accepteren, een mistap van een ander niet door de vingers kan zien of eenvoudig weg bij iedere aanpassing het gevoel heeft gekleineerd te worden. Het verjagen van de angsthaas zal doorgaans twee varianten kennen. Een cliënt kan met hulp van de hulpverlener de frustratie doorleven en deze een nieuwe betekenis geven, de frustratie uiteindelijk zien als een moeilijke maar waardevolle levenservaring. Een cliënt kan ook gaan denken – gesteund door de hulpverlener – dat gedane zaken geen keer nemen, dus zand erover, en kan daardoor weer verder.

Beroep doen op geweten

Beroep doen op geweten houdt in dat hulpverleners hun cliënten bestoken met het gegeven dat hun gedrag niet door de beugel kan. We gebruiken de term 'gegeven', maar wat wel en niet door de beugel kan is natuurlijk relatief. Toch willen we uitgaan van een cultuuroverstijgende, universele moraal. Mensen hebben tien geboden (of acht of elf) in hun hoofd en in hun genen. Omdat mensen worden opgevoed met hoe het (niet) hoort, ontwikkelen ze een geweten op basis van de kindertijd opgezogen levensvoorschriften. De ene mens heeft een zwak geweten, de ander een leefbaar consistent geweten en weer een ander een veel te streng geweten. In termen van Freud bestaat een persoonlijkheid uit drie instanties: een driftleven (het wellicht wat primitief biologische onderdeel), een geweten (de eigen overheid in de persoon) en een 'ik' (de bemiddelaar tussen voornoemde instanties, die zelf ook wel eens wat bedenkt en dat weer in onderhandeling brengt met die instanties). In deze termen is het 'ik' zich bewust van wat het driftleven wil. Bijvoorbeeld: ik heb honger, geleid door de lichamelijke sensatie van een knorrende maag. In deze termen is het 'ik' zich bewust van het geweten ??wil, geleid door emoties van schuld, schaamte en schande. Ons concentrerend op het geweten, kunnen we stellen dat presentiebeoefenaars contact willen maken tussen het 'ik' en het 'geweten' van cliënten. Zoals ze kunnen roeren in het gevoelsleven van cliënten ('Doet het vertrek van je vrouw je echt niets?'), zo kunnen ze prikken in de gewetensfunctie van cliënten ('Dat kun je toch niet maken!'). Op dit actieterrein zijn presentiebeoefenaars ridders van de moraal. Ze stoken het geweten van cliënten op om meer invloed uit te oefenen op zijn 'ik'. Er is een subtiel onderscheid tussen enerzijds de interactie waarin hulpverleners hun cliënten de wacht aanzeggen en anderzijds de interactie waarin hulpverleners hun cliënten op hun donder geven. Een contact met een cliënt schorsen kan zakelijk en zelfs met een vleem van vriendelijkheid gebeuren. Een cliënt uitschelden kan alleen als de hulpverlener er zélf - dus ook met een eigen geweten - bij is.

Doem aanzeggen

Doem aanzeggen houdt in dat hulpverleners hun cliënten een negatief vervolgsценario schetsen op basis van hun gedragingen en omstandigheden. Beginzinnen van de zedenprekende presentiebeoefenaar kunnen zijn: 'Als je zo

doorgaat, word je uit huis gezet', 'Als je zo doorgaat, dan moeten je kinderen naar een internaat', 'Als je zo doorgaat, hoe denk jij dan dat anderen je leven beoordelen als je op het kerkhof ligt?' Bij religieuze/godsdienstige cliënten kan de hulpverlener de doem aanzegging verbinden met het leven na de dood. De hulpverlener hoeft daarvoor de Godsdienst van de cliënt niet noodzakelijkerwijs zelf te belijden. Hij zegt bijvoorbeeld: 'Je zegt dat je een goede Moslim wil zijn. Ziet Allah soms niet dat je er geen steek van terechtbrengt? Hoe loopt dat straks af?', 'Reken er maar op dat je, als je waarde hecht aan je Katholieke geloof, rechtstreeks in het vagevuur belandt', 'In je Gereformeerde geloofsbelijdenis heb je het, volgens mij, al moeilijk genoeg met de predestinatieopvatting. Maar je doet bovendien van alles wat jouw God verbiedt. Dat krijg je niet meer verantwoord!'

Een andere naam voor van deze benaderingswijze zou 'horrorstechniek' kunnen zijn. De term 'techniek' lijkt op z'n plaats. Hulpverleners zijn in de regel namelijk geen helderzienden. Ze weten niet hoe het leven en de omstandigheden van cliënten zich – in de loop van jaren – zullen ontwikkelen. Ze kunnen cliënten wel iets voorspiegelen en dit eventueel met een overdreven stelligheid brengen. Een truc, zo gezegd, om cliënten te doordringen van de gevaren die hun situatie met zich meebrengt. Meer beschouwelijk zouden we willen stellen dat cliënten die zichzelf en anderen ondermijnen een aanslag doen op alle leven. Er zit dus weinig speelsheid in dit trucje van de presentiebeoefenaar. Mochten hulpverleners overigens wel overtuigd zijn van hun gelijk, dan leggen ze een eigen werkelijkheid óver de werkelijkheid van een cliënt heen. Ze vervallen dan alsnog tot een mechanisch wereldbeeld. Dat kan niet de bedoeling zijn, want het vormt een barrière voor communicatie die een cliënt waarschijnlijk niet kan slechten.

3.3 Maatschappelijk functioneren: individueel laten en maken

Het derde actieterrain van laten en maken betreft de verhouding tussen cliënten en maatschappelijke contexten. We kunnen daarbij denken aan hun gebruik van voorzieningen in een woonwijk, hun contact met de school van de kinderen, hun botsing met overheidsdienaren. Er zijn twee bewegingen te onderscheiden binnen deze vermaatschappelijking van de presentie. De eerste is met cliënten werken aan hun (verhouding tot) maatschappelijke toestanden. We zien in deze wel wat in de overheidslogan 'De maatschappij, dat ben jij'. De tweede is de negatieve invloed van maatschappelijke toestanden op het leven van cliënten bewerken. Hier zien we ook wel wat in de overheidslogan, maar dan gespiegeld: 'jouw lijden heb je ook aan ons, de samenleving, te danken.' In deze paragraaf hanteren we opnieuw de perspectieven bondgenoot, helper en zedenpreker.

Ontmoetingen arrangeren

Ontmoetingen arrangeren wil zeggen dat hulpverleners sociaal isolement van cliënten willen doorbreken door hen met anderen in contact te brengen. Dat drie vluchtelingen bij een hulpverlener thuis komen eten, waarschijnlijk hebben ze met z'n allen gekookt, kan daar een voorbeeld van zijn. Presentiebeoefenaars kunnen cliënten aan elkaar knopen, die daar uit zichzelf niet toe zouden zijn gekomen. Het is een bekend gegeven dat cliënten denken dat ze de enige zijn die een bepaald probleem hebben, dat er cliënten zijn die zich schamen voor hun problemen of angst hebben te worden afgewezen door anderen. Tevens zijn er cliënten die überhaupt weinig contacten hebben. Presentiebeoefenaars hebben een buitenperspectief dat cliënten in hun omstandigheden kunnen ontberen. Ze hebben geen idee met wie ze

contact zouden kunnen leggen en of dat nut heeft. Hun hulpverleners kunnen daarentegen nieuwe ervaringen bewerkstelligen: dat vluchtelingen onder elkaar grappen maken over Hollandse gewoonten en *en passant* praten over de IND is plezierig en heeft zin. Misschien is er ook tijd voor een gesprekje over heimwee. Het arrangeren van ontmoetingen beperkt zich niet tot lotgenoten of gelijkgestemden. Een hulpverlener kan ook een cliënt met bepaalde kwaliteiten in contact brengen met een cliënt die van deze kwaliteiten gebruik kan maken. (De ene cliënt weet alles van rozenknippen, de andere cliënt heeft rozen, maar weet er niks van.)

In het arrangeren van ontmoetingen nemen hulpverleners het initiatief. Ze zeggen bijvoorbeeld tegen een cliënt: 'Ik ken iemand die.... Laten we eens met zijn drieën koffie gaan drinken.' Ze kunnen de ontmoeting ook groepsgewijs regelen: 'Ik heb nu al van zes cliënten gehoord dat ze naar de disco willen, kom we gaan met z'n allen aanstaande vrijdag.' Of: 'Er zijn in deze buurt tien mensen die problemen hebben met het GAK, ik ga een vergadering beleggen in het Wijkcentrum.' We zien hier een goede illustratie van de bijzonder kennis die een presentiebeoefenaar heeft vergaard over de leefwereld van individuele cliënten en een verzameling leefwerelden van individuele cliënten. Waar deze leefwerelden elkaar raken, elkaar overlappen, zal hij ze met elkaar in contact brengen.

Ontmoetingen stimuleren

Ontmoetingen stimuleren wil zeggen dat hulpverleners niet zelf cliënten met anderen in contact brengen, maar cliënten ertoe aanzetten. Ze informeren cliënten over mogelijkheden, bijvoorbeeld over contact met lotgenoten. Bij cliënten- en patiëntenverenigingen kunnen nieuwkomers opgelucht en blij reageren met: 'Had ik maar eerder geweten van deze groep; eindelijk praat ik met mensen die echt weten waar ik het over heb!' Ze kunnen cliënten over een drempel heen helpen. Een voorbeeld daarvan kan zijn dat een hulpverlener zegt: 'Toen je je kinderen afhaalde van school, heb je met een andere moeder gesproken. Spreek haar morgen zelf eens aan.' Ze kunnen cliënten helpen om op ideeën te komen: 'Noem eens twee personen die je mag en drie weken niet hebt gezien.' Of: 'Ik weet dat je mensen niet gemakkelijk vertrouwt, maar is er iemand waar je na verloop van tijd toch vertrouwen in zou kunnen hebben?' Als laatste variant noemen we dat hulpverleners hun cliënten kunnen stimuleren gelegenheid tot contact op te zoeken. Voorbeelden daarvan zijn: een club voor duivenfokkers, een zendingskrans, een buurtwacht, een fanclub, een filosofische leeskring, een lobby van daklozen.

We zien in het handelen van de presentiebeoefenaar op dit actieterrein veel verwantschap met sociale netwerkstrategieën op allerlei werkterreinen van Zorg & Welzijn. Onderzocht wordt wat ontbreekt in het sociale netwerk en hoe en waar dit – in aansluiting op de mogelijkheden en interesses van cliënten – kan worden aangevuld. Dit kan inhouden dat verwaterde contacten worden aangehaald, bestaande worden geïntensiveerd en dat er nieuwe contacten tot stand komen. Voor de nieuwe contacten moeten vaak vindplaatsen worden ingezet via activiteiten: werk, opleiding, vrijwilligerswerk, verenigingsleven et cetera. Het lijkt ons een goede gelegenheid op te merken dat de presentiebenadering stellig overlapt met andere hulpverleningsvisies en methoden, maar er niet aan gelijk te stellen is. Professionele sociaal netwerkstrategen zouden hun werk kunnen doen zonder met cliënten op verschillende locaties te verkeren, zonder een cliënt thuis te bezoeken en zelfs zonder achter hun bureau vandaan te komen. Ze hanteren een werkmodel zonder hun cliënten te leren kennen. Zonder dat cliënten hén leren kennen.

Nieuwe sociale infrastructuur creëren

Een nieuwe sociale infrastructuur creëren wil zeggen dat de hulpverleners met en voor cliënten de sociale infrastructuur uitbreiden. Het handelt op dit actieterrein dus niet alleen om het arrangeren van ontmoetingen die een vluchtig karakter kunnen hebben, maar om het organiseren van ontmoetingsgelegenheden die in principe een duurzaam karakter hebben. We kunnen daarbij onderscheid maken tussen enerzijds nieuwe ontmoetingsplekken organiseren en anderzijds inbreken in de bestaande sociale infrastructuur. Voorbeelden van nieuwe ontmoetingsplekken zijn: een actiegroep Alleenstaande bijstandsmoeders met kinderen en sollicitatieplicht, een buurtcomité Bestrijding verkeersoverlast, een werkgroep Integratie lichamelijk gehandicapten, een platform De buurt open ingericht (voor en door mensen met een psychiatrische diagnose). We zien in het handelen van de presentiebeoefenaar op dit actieterrein een zekere verwantschap met de zogenaamde Vriendendiensten (Van Erp, 1997), die gearrangeerde vriendschap organiseren. Projecten voor dienst- en wederdienstverlening vinden we er ook wel bij passen. Ze slaan een brug tussen kwaliteiten van mensen die elkaar nog niet kennen. De een wil een plafond gewit, de ander wil zijn auto gerepareerd. De gevraagde activiteiten worden uitgevoerd en betrokkenen ontmoeten elkaar – misschien vinden ze elkaar wel gewoon aardig en kletsen ze over andere zaken dan witten en repareren.

Het inbreken in de bestaande sociale infrastructuur houdt in dat presentiebeoefenaars ontmoetingsplekken toegankelijk maken die tot dan toe voor bepaalde groepen cliënten praktisch ontoegankelijk waren. De presentiebeoefenaar stelt daarmee de gevestigde orde aan de kaak, een kwestie van ‘nieuwkomers’ versus ‘oudkomers’ die in allerlei situaties speelt. Een autist met damtalent, wil op een damclub. Een rolstoeler wil in een woongroep (en een gemakkelijke entree), een ex-gedetineerde wil vrijwilligerswerk doen in de kinderopvang, een ex-dakloze wil gewoon náást iemand gaan wonen. De presentiebeoefenaar stelt zich teweer tegen een ‘Weg jij, jij hoort hier niet, we hebben jou nergens voor nodig’. We zien hierin grote verwantschap met het zogenaamde Kwartiermaken (Kal, 2001; Brinkman, 2003). Kwartiermaken betekent ruimte scheppen voor nieuwkomers, hetgeen dus een spanningsveld impliceert met de al aanwezigen. Als er bijvoorbeeld een dagopvang voor drugsverslaafden op stapel staat, lopen buurtbewoners daar nog al eens tegen te hoop. Presentiebeoefenaars proberen het conflict en de (snelle) besluitvorming door het comité Verontruste buurtbewoners op te schorten. Het gaat erom dat alle betrokkenen – buurtbewoners (verontruste en niet verontruste), verslaafden, professionals, gemeentelijke beleidsmedewerkers, de ondernemersverenigingen, wijkagenten – in gesprek raken over hun beelden, verwachtingen, waarden en normen, (voor)oordelen, zorgen en angsten. Het feitelijke inbreken bestaat eruit dat de presentiebeoefenaar bijvoorbeeld tegen een beleidsambtenaar of verslavingszorgmanager zegt: ‘Hallo, dat die voorziening komt, is voor mij persoonlijk geen punt van discussie, maar we moeten wel met elkaar om de tafel en om tafel blijven. Iederéén heeft hier recht van spreken. Hier hebben jullie al vast een lijst met vragen van een aantal buurtbewoners.’

Meelopen in de bestaande sociale infrastructuur

Meelopen in de bestaande sociale infrastructuur wil zeggen dat hulpverleners geen nieuwe organen voor ontmoeting initiëren. Ook attaqueren ze geen onderdelen van de bestaande sociale infrastructuur. De hulpverleners zijn ‘zacht’ aanwezig binnen de diverse verbanden. We bedoelen daarmee dat ze hun moraal van verbondenheid, wederkerigheid en solidariteit vóórleven, zonder daar ruchtbaarheid aan te geven.

Wel kunnen ze eventueel kleine signalen afgeven, maar dus zonder het duw- en trekwerk dat 'maken' op dit actieterrein met zich mee kan brengen. Voorbeelden van deze zachte presentie kunnen zijn: in een praatje met de voorzitter van de schaakclub, vraagt de hulpverlener of er ook ex-psychiatrische patiënten op de club zitten (op het Dagactiviteitencentrum zitten ze namelijk de godganse dag te schaken); tijdens de bijeenkomst van het straatfeestcomité oppert hij dat het wel aardig zou kunnen zijn als dit jaar ook een Turks gezelschap optreedt (het comité is nogal 'wit' en de buurt gemêleerd, vandaar); op een ouderavond op de lagere school verzucht hij dat het druk is en dat er weinig tijd is voor de ouders (hij heeft vernomen dat bepaalde laagopgeleide ouders daardoor wegblijven); meelopend in een protestdemonstratie tegen een bedrijfssluiting, informeert hij bij de vakbondsleider langs de neus weg wat de vakbond binnen de eigen organisatie doet aan werkgelegenheid voor WAO-ers (hij weet het antwoord al: veel te weinig). Presentiebeoefening tekent zich hier af als een permanente alertheid op kansen om in contacten met anderen, niet in de laatste plaats met sleutelfiguren, gestaag door te werken aan de kwaliteit van leven van individuele cliënten in relatie tot andere mensen.

Corrigeren asociaal gedrag

Corrigeren van asociaal gedrag houdt in dat hulpverleners zedenprekend – misschien beter gezegd: als politieagent – optreden om conflicten in te dammen die cliënten zelf oproepen met bepaald gedrag. We denken hierbij aan overlast geven, crimineel zijn en verregaande nalatigheid vertonen. Bij het houden aan goede zeden noemden we al dat asociaal zijn tot uitstoting leidt. Een biotoop kan niet alles verdragen, zo simpel is het. Hulpverleners hoeven niet alles te hebben meegemaakt om cliënten te kunnen helpen of omstanders te kunnen begrijpen. Leerzaam is niettemin als een hulpverlener een buurvrouw heeft die steevast om 02.00u heftig haar drumstel beroerd en haar slag begeleidt met snerpende extatische kreten (en daar een uurtje of twee mee doorgaat). We weten dat er mensen zijn die al snel roepen dat iets overlastgevend is, terwijl het best meevalt. We weten ook dat er niet te verduren overlast bestaat. De hulpverlener met zijn drummende buurvrouw wil vast uitgeslapen aan het werk, maar zijn kind wordt ook wakker, hij krijgt ruzie met zijn vrouw omdat hij 'er niks aan doet' en hij had toch al stress omdat zijn vader ernstig ziek is. In dit voorbeeld gebeurt nachtelijk drummen in een verkeerde sociale context, en komen er dus conflicten van. Bij criminaliteit is dat eveneens evident. Een crimineel loopt tegen de lamp. (Criminelen die dat niet doen, zijn doorgaans geen hulpverleningscliënten.) Ook verregaande nalatigheid vertonen wreekt zich op de duur. De huur niet betalen, de post niet openen, uitsluitend opportunistisch met andere mensen omgaan, kunnen er voorbeelden van zijn dat een cliënt zich weinig gelegen laat liggen aan de realiteit, die zich toch vroeg of laat zal opdringen. Presentiebeoefenaars kunnen vier invalshoeken gebruiken in hun poging asociaal gedrag te corrigeren. De eerste is de invalshoek van de moraliteit. Ze zeggen bijvoorbeeld tegen cliënten dat ze zich schandelijk gedragen, want een mens behoort rekening te houden met gevoelens en belangen van medemensen. De tweede invalshoek is die van de consequenties. Ze zeggen bijvoorbeeld tegen een cliënt dat er waarschijnlijk binnenkort een politie aan de deur komt, met boetes of gevangenisstraf in het vooruitzicht, de woningcorporatie aan een uithuiszetting gaat werken, dat er wellicht een schorsing volgt uit een zorgvoorziening. De derde invalshoek is die van de intermediair. Ze zeggen bijvoorbeeld tegen een familielid van een cliënt: 'Praat jij ook eens met hem.' Of tegen een onderwijzer: 'Het gaat niet

goed in dat gezin, probeer jij ook eens contact te leggen.’ De vierde invalshoek is die van het inschakelen van instanties. Ze lichten een wijkagent in, praten met de kinderbescherming, ze overleggen met een GGz-instelling, ze suggereren een woningcorporatie om een uithuiszettingprocedure te starten. Ze doen dit buiten de wil van cliënten om en blijven de cliënt toch nabij. Ten eerste kunnen ze het handelen van collega hulpverleners kritisch volgen. (We noemden dit al bij ‘verwijzen’ in paragraaf 3.1.) Ten tweede willen ze cliënten blijven volgen, ook als ze naar aanleiding van hun asociale gedrag uiteindelijk in een opvangvoorziening verblijven, op straat staan, in de gevangenis zitten of in een ziekenhuis zijn opgenomen. Een mens met asociaal gedrag doet immers niet alleen anderen maar ook zichzelf te kort, kan op grond van dat gedrag niet sociaal overbodig worden verklaard.

Confronteren met ongekoppeldheid

Confronteren met ongekoppeldheid houdt in dat hulpverleners hun cliënten onder ogen doen zien dat ze in een sociaal-maatschappelijk isolement verkeren. We wijzen nog weer eens op het uitgangspunt dat mensen sociale wezens zijn, ze willen verbanden, verbindingen. De vorm kan verschillen: een mondain jetset leven, een monnikenbestaan, een levensvervullende managementbaan met kans op *burned out*, een modaal bestaan van werken en ploeteren en af en toe recreëren. Kluizenaars zijn er weinig en die lopen bovendien de kans om van psychiaters het predikaat ‘schizoïde persoonlijkheid’ te krijgen. We komen cliënten tegen die als ze al eigen huisvesting hebben, geen contact onderhouden met de burens en als ze al werken, nauwelijks contact hebben met de collega’s. We zien ze in instituten als psychiatrische inrichtingen, beschermende woonvormen voor verstandelijk gehandicapten en in gevangenissen. We zien ze op straat. We kunnen misschien iemand tegenkomen die ‘onthecht’ lijkt te zijn, een hoog Boeddhistisch goed. Vaker is er iets ingewikkelds aan de hand. De persoon die is uitgestoten (te beginnen met verwaarlozing of misbruik in de kindertijd) heeft inmiddels een andere lezing van zijn werkelijkheid: hij heeft niemand nodig (Van Doorn, 1994). Ook in gezinnen met meervoudige en ernstige problemen kan de sociale inbedding zo vervallen zijn, dat hun enige binding met de buitenwereld de Gemeentelijke Sociale Dienst is vanwege het brood op de plank (Engbersen, 2000; Hortulanus e.a., 2000). Presentiebeoefenaars staan in deze gevallen voor een zeer lastige taak. Moeten ze de lezing van een cliënt in tact laten (Oké, jij hebt niemand nodig) of moeten ze die lezing aan de kaak stellen (‘Je zegt wel dat je niemand nodig hebt, maar...’)? De onderliggende vraag is of een cliënt oprecht is en inderdaad ‘niemand’ nodig heeft of een cognitieve manoeuvre maakt om zijn sociale isolement niet te hoeven onderkennen. We zouden van het laatste willen uitgaan. Het eerste kan altijd nog blijken en vervolgens worden gerespecteerd. Mensen mogen in hoge mate ongewoon zijn, maar hulpverleners mogen zich het recht toe-eigenen om een onderzoek naar welbevinden te doen. Hulpverleners kunnen dus altijd een confrontatie beginnen. Beginzinnen kunnen zijn: ‘Het lijkt me niks dat je maar een keer in de maand bezoek krijgt van je kleinkind’; ‘Steeds als ik hier kom, ben je alleen’; ‘U heeft volgens mij met iedereen ruzie!’; ‘Ik denk dat je zonder bezigheden helemaal losstaat van alles wat er buiten gebeurt.’ Het minste wat hulpverleners met dergelijke uitspraken doen, is benoemen dat cliënten volgens hen in abnormale omstandigheden verkeren. Voor cliënten kan dat betekenen dat ze ervaren te worden gezien, ervaren dat hulpverleners over hen nadenken, hetgeen hun kan ‘verleiden’ een stoere lezing van de realiteit te nuanceren.

3.4 Maatschappelijk functioneren: sociaal laten en maken

Het vierde actieterrein van laten en maken betreft de verhouding van cliënten tot de samenleving. Als we het individuele maatschappelijk functioneren in het licht van plichten (en eigen verantwoordelijkheid) van cliënten plaatsen, dan gaat het bij de sociale component van maatschappelijk functioneren absoluut om rechten (en eigen verantwoordelijkheid) van cliënten. We zien dit als het meest politieke actieterrein binnen de presentiebenadering. Hulpverleners ondersteunen cliënten in hun pogingen maatschappelijke barrières te slechten, zetten cliënten aan tot verzet en nemen het voortouw door zelf de barricades te bestormen. Hier beschrijven we hoe dit laten en maken vanuit het perspectief van successievelijk bondgenoot, helper en zedenpreker eruit kan zien.

Helpen articuleren

Helpen articuleren houdt in dat de presentiebeoefenaar met cliënten praten over maatschappelijke factoren die hun problemen mede bepalen. Articuleren kunnen we opvatten als van binnen naar buiten brengen en binnen deze context zien we twee betekenissen. De eerste betekenis is dat cliënten zich bewust worden van hun innerlijke roerselen en woorden vinden om zich daarover uit te drukken. Een cliënt constateert bijvoorbeeld op een gegeven moment dat hij zich uit het sociale verkeer terugtrekt, omdat hij te arm is om bezoek te ontvangen of om bezoek af te leggen, omdat hij geen bosje bloemen kan geven aan de gastgevers. De tweede betekenis is dat de cliënt zijn schaamte voor zijn geldgebrek kan nuanceren aan de hand van maatschappelijk onrecht dat hem wordt aangedaan. Hij heeft er zelf niet om gevraagd om schizofreen te zijn, te verstandelijk gehandicapt, te oud, te gekwetst, waardoor hij niet maatschappelijk op volle toeren meedraait en over meer geld beschikt? Ook heeft hij niet gevraagd om de te hoge toelatingseisen van projecten voor arbeidstoeleiding en de sociale werkvoorzieningschappen en ook heeft hij het niveau van sociale uitkeringen niet bepaald.

Presentiebeoefenaren bevragen cliënten op de maatschappelijke dimensie in hun problematische omstandigheden. Voorbeelden van beginzinnen kunnen zijn: 'Ik begrijp wel dat je een slechte moeder denkt te zijn nu je je kinderen karige kerstcadeautjes geeft, maar komt dat alleen omdat jij iets verkeerd doet?', 'Het lijkt erop dat u zichzelf verbiedt om te klagen, maar wie verbiedt u eigenlijk om te klagen over het nogal eenzijdig huisvrouwenbestaan dat u leidt?', 'Je geneert je dat je in de bijstand zit, maar hoe ben je daarin terechtgekomen? Wie heeft je ontslagen? Waardoor kom je moeilijk weer aan de bak?' Met dergelijke vragen rekken hulpverleners het perspectief op dat cliënten hebben ten opzichte van zichzelf en hun omstandigheden. We noemden al de ontschuldiging en we kunnen tegelijkertijd spreken van ontschaming. Door articulatie en vervolgens ontschuldiging en ontschaming wordt het voor cliënten gemakkelijker om openlijk over hun situatie te praten. Een cliënt kan dan bijvoorbeeld tegen een kennis zeggen: 'Ik vind het fijn dat je langskomt. Breng je een fles wijn mee, want mijn geld is op. Dat komt door het GAK.' Of: 'Nee, ik heb geen werk meer. Na de WW loop ik bij de "soos". Het lijkt er in deze klote samenleving op dat je na je 55-ste definitief bent afgeschreven. Ik wil gewoon aan het werk, man!' Op dit actieterrein wordt het onrecht niet bestreden maar wel in een scherp licht gesteld.

Bevestigen ervaren onrecht

Het bevestigen van ervaren onrecht houdt in dat hulpverleners het relaas van cliënten over onrecht, dat wil zeggen hun aanklacht jegens de maatschappij, erkennen. Ze geven cliënten gelijk of – iets minder sterk uitgedrukt – ze respecteren analyses van cliënten. Een cliënte heeft bijvoorbeeld het verhaal dat ze onzeker is, zich onveilig voelt in relaties, omdat ze als kind in internaten heeft gezeten, omdat haar ouders in het gevang zaten, omdat die zich vanuit armoede en wanhoop met koerieren van drugs inlieten, omdat ze niet werd beschermd tegen de groepsleider die ongewenste intimiteiten beging, omdat ze met haar leerachterstand en gebrek aan zelfvertrouwen geen diploma's heeft gehaald, omdat ze van niemand heeft gehoord dat ze de moeite waard is en van niemand heeft geleerd hoe ze haar grenzen aan kan geven. Al deze keren 'omdat' verwijzen naar externe oorzaken van individueel leed. We hebben er al op gewezen dat het hier niet om slachtofferschap gaat, wat ook inhoudt dat een cliënt de externe invloeden niet uitsluitend als excuus mag inzetten. Tegelijkertijd zijn de maatschappelijke toestanden zeer reëel; ze mogen niet uit de biotoop worden weggepoetst. Het is een realiteit dat er werkeloosheid heerst, omdat rijke mensen weigeren hun rijkdom te verminderen. Het is een realiteit dat arme mensen eerder doodgaan dan rijke mensen omdat de fysieke wereld en de toegang tot zorg voor de armen slechter is dan voor de rijken. Het is een realiteit dat kinderen worden vermalen tussen belangen van instellingen en belangen van volwassenen. Het is een realiteit dat verstandelijk gehandicapten worden opgesloten. Het gaat er in de presentiebenadering om dat reëel heersend onrecht benoemd kan worden, woorden krijgt. Pas dan krijgen cliënten (en hulpverleners) aanknopingspunten voor handelen. Worden er geen woorden gevonden of mogen er geen woorden worden gevonden, dan is het onrecht niet communiceerbaar, wat ongeveer hetzelfde is als dat het niet bestaat en – vanzelfsprekend – onbewerkbaar is. Andere woorden hiervoor zijn: presenteerbaar en niet-presenteerbaar lijden (Lyotard in Kal, 2001).

Voorgaan in actie

Voorgaan in actie houdt in dat hulpverleners met cliënten zeer expliciet maatschappelijke toestanden aan de kaak stellen en willen veranderen. 'Voorgaan' kan tussen haakjes staan, omdat hulpverleners zelf het voortouw nemen of cliënten ondersteunen bij acties waar de cliënten het initiatief toe nemen. We zien hier een sterk onderscheidend ingrediënt. De presentiebenadering omvat de samenleving in al haar facetten: overheidsbeleid, aan/afwezigheid van voorzieningen, de beheerscultuur in stadscentra, de toegankelijkheid van de arbeidsmarkt en de bereikbaarheid van huisvestingsmogelijkheden. De maatschappelijke actie is een handelwijze die een flagrante tegenstelling vormt met de handelwijze van bijvoorbeeld biologisch georiënteerde psychiaters, die in het kielzog van symptoombestrijding ook maatschappelijk onrecht met een pilletje aan het zicht onttrekken. Hoeveel anders is de zogenaamde dialoogpsychiatrie, waarin, wellicht in combinatie met medicatie, de communicatie met cliënten en hun ervaringsdeskundigheid nadrukkelijk centraal staat en oog en oor is voor de sociale context en de ervaringsdeskundigheid van naasten (Zie bijvoorbeeld Petry & Nuy, 1997; Mölders e.a., 1997; Boevink e.a., 2002).

De maatschappelijke actie als hier bedoeld gaat een stap verder. Instellingen, politiek, media, buurtorganen, verenigingen en clubs worden actief bestookt. De hulpverleners dringen met hun cliënten aan op aandacht voor knelsituaties en vechten voor veranderingen. In deze lijn zijn presentiebeoefenaren zeker geen

politici, geen beroepslobbyisten en geen beroepsactivisten. Het zou ze teveel van de individuele cliënt kunnen weghouden. Daar waar het in de lokale werkelijkheid relevant lijkt, zullen ze het voortouw nemen of cliënten aanzetten – opstoken – tot actie. Zo zullen ze de agenda van de Gemeenteraad nauwgezet volgen en met groepjes cliënten de vergaderingen van raadscommissies bijwonen, ze zullen *flyers* uitdelen om het winkelende publiek op te roepen tegen de verhoging van een lokale belasting te protesteren, ze zullen helpen een leegstaand pand te kraken om te wijzen op het tekort aan opvangplaatsen voor daklozen. We zien hier elementen van ‘ouderwets’ opbouwwerk, straathoekwerk en buurtmaatschappelijk werk in terug. Zij aan zij strijden met achtergestelde medemensen, ‘met de laarzen in de modder’. Terzijde merken we op dat hulpverleners die de maatschappelijke *rat race* als normaal beschouwen of als voldongen feit zien, weinig affiniteit zullen hebben met (dit actieterrein binnen) de presentiebenadering.

Aanmoedigen tot verzet

Aanmoedigen tot verzet houdt in dat hulpverleners in plaats van zelf een protestdemonstratie te organiseren, met spandoek en al, cliënten stimuleren een bepaalde gang van zaken niet lijdzaam te aanvaarden. ‘Aanmoedigen’ houdt ook hier weer in dat cliënten wel te kennen geven dat ze zich willen verzetten, maar vooralsnog niet tot handelen overgaan, bijvoorbeeld omdat ze denken dat het toch niks uithaalt en – wederom – dat ze toch niet in tel zijn. Gevoelens van machteloosheid zijn veelal diep geworteld. Hulpverleners zullen zich op hun beurt tegen dat idee van een cliënt verzetten. Ze kunnen dit doen door de misstand die cliënten signaleren gedetailleerd te bespreken. Wat acht een cliënt verkeerd, welk onrecht wordt wie aangedaan, wie is de boosdoener, welke emotie roept de misstand bij de cliënt op? Met aanmoedigen tot verzet proberen hulpverleners de afstand tussen denken en doen bij cliënten kleiner te maken; ze mobiliseren hun ‘wil’. Hulpverleners kunnen cliënten voorts bijstaan in het bedenken van strategieën. Dit kan van belang zijn om de kans op succes te vergroten en om de kans op brokken maken te verkleinen. Dit is vooral van belang als een cliënt zich wil verzetten, maar niet weet waar te beginnen – de hulpverlener kan tips geven, informatie inwinnen of een cliënt verwijzen naar anderen die meer ervaring/deskundigheid hebben inzake het beoogde verzet. Als wijk A een woonerf wil worden, dan is het vast de moeite waard om in wijk B te informeren hoe ze dat daar al wel voor elkaar hebben gekregen. Als daklozen met hun 'straatpastoor' een pand willen kraken, loont het vast de moeite om bij de kraakbeweging ter plaatste na te vragen hoe dat het best kan gebeuren.

Aanmoedigen tot verzet houdt wellicht primair in dat hulpverleners cliënten stimuleren samen te werken met anderen. Het kan zijn dat die cliënten gelijk gestemd zijn (ze hebben allen last van de malafide autohandelaar in de straat), het kan zijn dat ze verschillend zijn, bijvoorbeeld allochtoon en autochtoon, maar toch een probleem delen (ze voelen zich geen van alle thuis in hun als los zand aan elkaar hangende woonomgeving).

Overreden tot verzet

In overreden tot verzet zien we de hulpverlener als zedenpreker weer terug. Op dit actieterrein houden hulpverleners hun cliënten voor dat verzet goed is en behoort te worden gepleegd. Hulpverleners roepen cliënten moreel ter verantwoording: waarom doe je er in godsnaam dan ook niks aan! De legitimatie voor een dergelijke uitroep moet worden gezocht in het maatschappijbeeld en mensbeeld van de hulpverleners

zelf. Ze vinden het abnormaal en schadelijk voor de kwaliteit van leven van cliënten als ze bepaalde omstandigheden lijdzaam ondergaan. Het zal dan om omstandigheden gaan waaronder cliënten zich niet gezien, niet gewaardeerd en niet verbonden voelen. Een werkzoekende cliënt die bij het CWI steeds een andere arbeidsconsulent te spreken krijgt, in zijn ogen weliswaar gesubsidieerde maar totaal onnuttige bijscholingscursussen krijgt aangeboden en vooral het gevoel heeft dat hij niet wordt gesteund in wat hij zelf wil, zal door de presentiebeoefenaar overgehaald worden tot protest. 'Dit pik je toch niet!', zou daarbij de openingszin van een gesprek kunnen zijn. We merken hierbij op dat overreding niet alleen moralistisch is, maar ook een tikje paternalistisch. Hoewel dit gegeven geldt voor alle actieterreinen van de zedenpreker, menen we dat het hier het meest concreet, tastbaar, tot uitdrukking komt. De paternalistische overreding heeft tot doel dat cliënten (weer) sturing geven aan hun eigen leven. Dat mag een paradoxale boodschap worden genoemd: de hulpverlener draagt de cliënt op weerbaar te zijn en zelfstandig te handelen. Maar de cliënt moet wel naar de hulpverlener luisteren, verontwaardigd als hij is. We menen dat de oprechte intenties van de hulpverlener deze paradox ruimschoots overstijgen. Het gaat er de presentie beoefenende hulpverlener niet om dat cliënten doen wat hij zegt, maar dat ze daadwerkelijk (re)vitaliseren, dat ze een gezicht hebben en durven tonen en op eigen kracht hun levensomstandigheden (willen) beïnvloeden.

Confronteren met machteloosheid

Confronteren met machteloosheid houdt in dat hulpverleners hun cliënten voorspellen wat de nadelige gevolgen zijn van het feit dat ze zichzelf geen macht toekennen. We zouden ook kunnen zeggen: dit actieterrein is het schrijven van horrorscenario's in geval van passiviteit. In deze horrorscenario's zullen hulpverleners – als doemaanzeggings – niet schromen de mogelijke consequenties van passiviteit voor cliënten enigszins te overdrijven. Voorbeelden van beginzinnen kunnen zijn: 'Ja, ja, blij jij nou maar denken dat jullie niks tegen de verhuurder kunnen ondernemen. Je zult zien dat je straks allemaal beschimmelde meubels hebt én een fikse huurverhoging', 'Als je als cliënten/bewonersraad geen discussie aangaat met de directie, dan gaan zij aan de haal met jullie ideeën voor zorgvernieuwing. Ik geef je op een briefje: je zult je er niet meer in herkennen', 'Zei de beleidsambtenaar dat er geen potje meer was voor jullie om de speeltuin op te knappen? Leg je er maar bij neer, wel ja. Verloedert de boel hier toch gewoon door. Gaat de Gemeenteraad wel op snoepreis naar Roemenië?'. Presentiebeoefenaars zullen dit actieterrein als een nooduitgang zien: als ze op alle andere actieterreinen zijn uitgedaan, kiezen ze er in laatste instantie voor cliënten als het ware te sarren. Ze dagen cliënten daarmee uit om gevoelens van machteloosheid te verminderen.

Schema: invalshoeken en actieterreinenIndividueel functioneren

<i>Invalshoek:</i>	<i>Maken:</i>	<i>Laten:</i>
Bondgenoot	Helpen uitdrukken	Bevestigen identiteit
Hulpverlener	Hulp/verwijzing	Appèl zelfredzaamheid
Zedenpreker	Corrigeren gedrag	Wijzen op kneuzingen

Sociaal functioneren

<i>Invalshoek:</i>	<i>Maken:</i>	<i>Laten:</i>
Bondgenoot	Helpen uitdrukken eigen moraliteit	Bevestigen eigen moraliteit
Hulpverlener	Heropvoeden	Aanpassing stimuleren
Zedenpreker	Appèl op geweten	Doem aanzeggen

Individueel maatschappelijk functioneren

<i>Invalshoek:</i>	<i>Maken:</i>	<i>Laten:</i>
Bondgenoot	Arrangeren ontmoetingen	Stimuleren ontmoetingen
Hulpverlener	Creëren van sociale infrastructuur	Meelopen in bestaande sociale infrastructuur
Moralist	Corrigeren asociaal gedrag	Confronteren met 'ongekoppeldheid'

Sociaal maatschappelijk functioneren

<i>Invalshoek:</i>	<i>Maken:</i>	<i>Laten:</i>
Bondgenoot	Helpen articuleren van ervaren onrecht	Bevestigen van ervaren onrecht
Hulpverlener	Voorgaan in actie	Aanmoedigen tot verzet
Zedenpreker	Overreden tot verzet	Confronteren met machteloosheid

4 Prestaties van presentie

In dit hoofdstuk gaan we in op wat vanuit het perspectief van de presentiebenadering gewenste resultaten van hulpverlenend handelen zijn. Met andere woorden: waar meten presentiebeoefenaars aan af dat hun handelen zinvol is en dat, inherent, cliënten de omgang met een presentiebeoefenaar als zinvol ervaren? Het gaat vast te ver om te stellen dat presentiebeoefenaars wensen dat cliënten hun goede eigenschappen overnemen. Een andere formulering zou kunnen zijn dat door de bevestiging die van presentie uitgaat, cliënten aan zelfwaardering en zelfvertrouwen winnen en vervolgens vanzelf veranderen.

We zien in de resultaatgerichte presentiebenadering zowel een circulair proces als een zekere dubbelheid. In een circulaire proces is het beginpunt van groeiend contact en groeiende wederkerige bevestiging niet van belang. Een concrete dienst (bijvoorbeeld cliënt van schone kleding voorzien) raakt net zo goed aan de bestaansonzekerheid van die cliënt, als een diepgaand gesprek over pessimistische toekomstverwachting dat doet. Met het aanreiken van schone kleding reikt de hulpverlener een cliënt immers ook de gelegenheid om zich te realiseren dat er mensen zijn die om hem geven en als er mensen zijn die om hem geven dan kan hij om zichzelf en anderen gaan geven. Dit circulaire proces haalt zijn kracht uit de herhaling. Eén keer kleding regelen zal ontoereikend zijn. In elk geval is deze handeling een voertuig voor nader contact. Uiteindelijk zal de cliënt zelf rapporteren de omgang met de hulpverlener te waarderen. De dubbelheid is gelegen in het gegeven dat presentiebeoefenaars aansluiten bij de leefwereld van cliënten, deze leefwereld wel willen bevestigen, maar niet altijd willen bestendigen. Het is de dubbelheid van geduldig afwachten hoe het contact met cliënten zich ontwikkelt (wat dus niet hetzelfde is als 'laten') en de paraatheid om kansen tot beïnvloeding van cliënten en hun omstandigheden aan te grijpen.

We komen tot vijf categorieën van resultaten:

- 1) Verbinding tussen hulpverlener en cliënt
- 2) Vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt
- 3) Verbinding tussen cliënt en anderen
- 4) Variatie in het handelen van de cliënt
- 5) Veranderingen in de fysieke/materiële situatie

We geven een aantal voorbeelden. Deze voorbeelden dienen gelezen te worden tegen de achtergrond van 'eerst niet, nu wel'.

4.1 Verbinding tussen hulpverlener en cliënt

Hoe weten we of een verbinding tussen hulpverleners en cliënten toeneemt, of de presentiebenadering tot heldere prestaties leidt? We geven hier voorbeelden van veranderingen waar de toename van verbinding aan af te lezen is. We maken daarbij onderscheid tussen veranderingen op ervaringsniveau en verandering op gedragsniveau. Hoewel het onderscheid niet haarscherp is, noemen we deze veranderingen subjectieve veranderingen en objectieve veranderingen.

Subjectieve veranderingen

- De cliënt zegt dat de hulpverlener langs mag komen.
- De cliënt zegt dat de hulpverlener welkom is.
- De cliënt zegt dat hij (praktisch) nut ziet in de omgang met de hulpverlener.

- De cliënt zegt dat hij de omgang met de hulpverlener waardeert.
- De cliënt zegt dat hij uitzielt naar de komst van de hulpverlener.
- De hulpverlener zegt dat hij de cliënt graag wil ontmoeten.
- De hulpverlener zegt dat hij zich welkom weet.
- De hulpverlener zegt dat hij zich (praktisch) nuttig kan maken voor de cliënt.
- De hulpverlener zegt dat hij zich gewaardeerd voelt
- De hulpverlener zegt dat hij geregeld spontaan aan de cliënt denkt.

Objectieve veranderingen

- De cliënt doet zijn voordeur open.
- De cliënt zet koffie, serveert limonade.
- De cliënt stelt concrete (praktische) hulpvragen.
- De cliënt oppert dat de hulpverlener ook met een familielid met problemen zou kunnen praten.
- De cliënt neemt zelf initiatief tot contact.
- De hulpverlener gaat op huisbezoek of spreekt de cliënt aan op straat.
- De hulpverlener brengt koekjes mee voor bij de koffie.
- De hulpverlener biedt praktische hulp (heeft kennis van en voert uit).
- De hulpverlener benoemt de wederzijds groeiende verbinding.
- De hulpverlener toont zich verheugd als de cliënt hem benadert.

4.2 Vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt

Hoe weten we of het vertrouwen tussen hulpverleners en cliënten toeneemt? We geven hier voorbeelden van veranderingen waar de toename van vertrouwen aan af te lezen is.

Subjectieve veranderingen

- De cliënt zegt zich veiliger te voelen in de omgang met de hulpverlener.
- De cliënt zegt zich niet op te doffen en groot voor te doen als een huisbezoek is gepland.
- De cliënt zegt het leuk te vinden om de hulpverlener onverwacht te treffen, ongeacht hoe hij er op dat moment aan toe is, eruit ziet of in wiens gezelschap hij verkeert.
- De cliënt zegt met de hulpverlener meer persoonlijke informatie uit te wisselen dan ooit met iemand tevoren.
- De cliënt zegt er aan te denken om de hulpverlener bepaalde geheimen te openbaren.
- De hulpverlener zegt dat het hem minder energie kost om in gezelschap van de cliënt te verkeren.
- De hulpverlener zegt de cliënt te leren kennen.
- De hulpverlener zegt dat hij zich vrij voelt om over zichzelf te vertellen.
- De hulpverlener zegt optimistisch te zijn over de veranderingsmogelijkheden van de cliënt.

Objectieve veranderingen

- De cliënt vertelt en denkt hardop over zijn leven en omstandigheden.
- De cliënt maakt grappen met de hulpverlener.
- De cliënt maakt ruzie met de hulpverlener.
- De cliënt verhaalt over (pijnlijke, prettige) levenservaringen.

- De cliënt onderneemt activiteiten, gezamenlijk met de hulpverlener.
- De hulpverlener vraagt op directe wijze naar kwetsende levenservaringen en actuele problemen.
- De hulpverlener scheert de gek met de cliënt en met zichzelf.
- De hulpverlener uit irritatie die hij aan de cliënt oploopt.
- De hulpverlener praat over zichzelf, zijn eigen leven.
- De hulpverlener manifesteert zich als bondgenoot (vriend) van de cliënt.

4.3 Verbindingen tussen cliënten en anderen

Hoe weten we of het verband tussen cliënten en anderen toeneemt? We geven hier voorbeelden van veranderingen waar de toename van deze verbindingen aan af te lezen is.

Subjectieve veranderingen

- De cliënt zegt dat hij zich eenzaam voelt.
- De cliënt zegt dat hij aandacht heeft voor andere mensen.
- De cliënt zegt dat hij slepende conflicten met anderen wil bijleggen.
- De cliënt zegt dat hij er naar verlangt samen met anderen zijn religie te beleven.
- De cliënt zegt dat hij in de werk- en privé-sfeer van de hulpverlener goede contacten kan opdoen.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt openstaat voor meer contact met anderen.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt zich bewust is van zijn eigen sores en inlevingsvermogen ontwikkelt.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt een harmonieuze omgang met anderen wenst.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt openstaat voor nieuwe contacten.
- De hulpverlener zegt dat hij relaties tot stand kan brengen, waardoor hij straks minder van belang is in het leven van de cliënt.

Objectieve veranderingen

- De cliënt praat over gebrek aan contact (openlijk of bedekt).
- De cliënt vertelt dat hij zich zorgen maakt over een kennis.
- De cliënt belt met of stuurt een e-mail naar een 'vijand' om het goed te maken.
- De cliënt wordt lid van een hobbyclub.
- De cliënt verschijnt op uitnodiging van de hulpverlener in diverse sociale contexten.
- De hulpverlener vertelt dat hij zelf de vermoede of waargenomen eenzaamheid van de cliënt niet zou 'trekken'.
- De hulpverlener praat met de cliënt over (verloren gegaan) waardevol contact met anderen.
- De hulpverlener brengt de cliënt ertoe om zich om anderen te bekommeren.
- De hulpverlener maakt met de cliënt een afweging: verbreken, voortzetten, herstellen van contacten met anderen.
- De hulpverlener begeeft zich met de cliënt in diverse sociale contexten.

4.4 Variatie in het handelen van de cliënt

Hoe weten we of de variatie in het handelen van cliënten toeneemt? We geven hier voorbeelden van veranderingen waar deze toename aan af te lezen is.

Subjectieve veranderingen

- De cliënt zegt dat hij door de omgang met de hulpverlener weer stilstaat bij zijn passie voor aquariumvissen.
- De cliënt zegt dat hij zich gesteund weet om zijn drempelvrees te overwinnen ten aanzien van gedichten schrijven.
- De cliënt zegt dat hij kan inschatten welke mensen hij meer nabij wil zijn en welke mensen hij liever wat op afstand houdt.
- De cliënt zegt het leuk te vinden dat hij voor zijn hulpverlener vegetarisch moet koken.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt hoofdzaken kan onderscheiden van bijzaken.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt genuanceerd in de expressie van emoties is.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt zichzelf drie mogelijkheden tot dagbesteding toevertrouwt.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt zich in verschillende rollen verschillend kan gedragen.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt spontaan kan zijn en bedachtzaam kan zijn.

Objectieve veranderingen

- De cliënt wordt lid van een bridgeclub en een buurtcomité.
- De cliënt repareert een stopcontact en knipt de heg.
- De cliënt opent en ordent de post.
- De cliënt combineert werk en opleiding.
- De cliënt leest de wijkkrant en stuurt ingezonden brieven.
- De hulpverlener brainstormt met de cliënt over deelname aan actiegroepen.
- De hulpverlener geeft informatie over uiteenlopende bijscholingscursussen.
- De hulpverlener praat over heden, verleden en toekomst van de cliënt en van zichzelf.
- De hulpverlener zorgt ervoor dat de cliënt twee andere cliënten ergens bij helpt.
- De hulpverlener zorgt ervoor dat de cliënt hém ergens bij helpt.

4.5 Veranderingen in de fysieke/materiële situatie

Hoe we weten of er iets is veranderd in de fysieke/materiële situatie is niet zo moeilijk, want ze zijn doorgaans vanzelf zichtbaar. Niettemin geven we voorbeelden en maken daarbinnen ook een onderscheid tussen subjectief en objectief. We benadrukken hiermee dat we in beginsel geen onderscheid maken tussen enerzijds psychosociale veranderingen en materiële veranderingen. Beide beïnvloeden immers de leefwereld van cliënten.

Subjectieve veranderingen

- De cliënt zegt troost te vinden bij het fotoalbum dat hij van een kleinkind heeft gekregen.
- De cliënt zegt zich uitgerust te voelen.
- De cliënt zegt zijn spullen gemakkelijk te kunnen vinden.
- De cliënt zegt blij te zijn met de thuiszorg.
- De cliënt zegt tevreden te zijn met zijn deelname aan Bureau Budgetbeheer.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt zich netjes kleedt.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt prijsbewust is.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt goed slaapt en er gezond uitziet.
- De hulpverlener zegt dat de cliënt een zorgzame gastgever is.

- De hulpverlener zegt dat de cliënt veel plezier beleeft aan de muziekcassettes die hij voor hem heeft opgenomen.

Objectieve veranderingen

- De cliënt heeft de kinderstoel vervangen.
- De cliënt bezoekt wekelijks de moskee.
- De cliënt drinkt niet meer dan vier alcoholische consumpties op weekdays.
- De cliënt neemt deel aan een lotgenotengroep Ouders van psychotische kinderen.
- De cliënt neemt iedere dag met zijn partner op een vast tijdstip een aantal problemen door.
- De hulpverlener repareert een kastdeur van de cliënt.
- De hulpverlener brengt ordners mee voor de administratie van de cliënt.
- De hulpverlener leert de cliënt maaltijdsoepen maken.
- De hulpverlener beheert de financiën van de cliënt.
- De hulpverlener lost de geluidsoverlast van de burens op.

4.6 Handhaving en ontwikkeling: de kleine dynamiek

Het antwoord op de vraag 'Wanneer zien we resultaat van de presentiebenadering?' is uiterst relevant. Het antwoord geeft richting aan hulpverlenend handelen en met het antwoord kunnen hulpverleners uitleggen wat ze doen. We dienen ons hierbij te realiseren dat het een hele prestatie kan zijn als cliënten niet achteruitgaan, niet verder verwijderd raken van een normaal leven. We hebben 'normaal' eerder gekaderd in termen van behoeften. We kunnen 'normaal' ook kaderen in termen van territoria (Bakker & Bakker, 1973; Brinkman, 2001). Normaal is dan dat mensen plekken hebben waar ze kunnen 'schuilen', plekken hebben waar ze diverse rollen vervullen, deze plekken kunnen beheren en ambities hebben om nieuwe territoria aan te gaan. We kunnen 'normaal' voorts benaderen in termen van stabiliteit en afwisseling, gewoonten en ontwikkeling. Een situatie behouden, het goede bewaren, kan voor cliënten met complexe problemen een dermate zware opgave zijn, dat ze vooralsnog niet toekomen aan ontwikkelen, aan leren. Ze moeten alle zeilen bijzetten, terwijl iedere verandering – ook de plezierige – een extra stressfactor kan zijn.

Handhaving stabiliteit

In het bewaren van stabiliteit, de zelfhandhaving, zien we wellicht een gedrag dat op het eerste gezicht niet positief lijkt. Een cliënt trekt zich bijvoorbeeld terug, een cliënt scheldt anderen uit, een cliënt loopt weg van het ouderlijk huis, een cliënt meldt zich vaak ziek op zijn werk, een cliënt laat de zorg voor kinderen aan anderen over. Beschouwen we dergelijke gedragingen vanuit de leefwereld van een cliënt, dan zou de conclusie kunnen zijn dat de cliënt zich zeer verstandig gedraagt. Het toont juist zijn vitaliteit om erger te voorkomen. Met schelden reageert hij zich af om te voorkomen dat hij gaat sláán. Met weglopen (en weer thuiskomen) zoekt de cliënt ruimte en geeft aan de banden niet te willen verbreken. Met terugtrekgedrag of ziekmeldingen zoekt de cliënt rust om niet nog meer overspannen te raken. Met de zorg voor de kinderen uit te besteden, zorgt de cliënt goed voor zijn kinderen, omdat hij zich realiseert er zelf (tijdelijk) niet toe in staat te zijn; hij zorgt dus wel degelijk voor zijn kinderen.

Positieve betekenissen geven

Het werkt beslist prettiger voor hulpverleners als ze positieve betekenissen zoeken voor gedragingen van cliënten. Dat cliënten voor een type probleemoplossend handelen kiezen dat nieuwe problemen kan genereren, staat buiten kijf. Het bewaren van stabiliteit kan een dubbeltje op zijn kant zijn: het lukt net wel, net niet. Door dit broze evenwicht in de biotoop van een cliënt dienen we opbouwende veranderingen te zoeken in wat we de kleine dynamiek noemen. We bedoelen hiermee, dat het al heel wat kan zijn als een cliënt eens op een andere plaats komt, een andere gedachte toelaat, zich eens anders gedraagt dan hij of zij gewoon is. Het klinkt tamelijk onbenullig, maar dat is het niet. Waarom zou een cliënt bijvoorbeeld iemand groeten als hij zich niet interesseert voor andere mensen of als hij denkt dat anderen niet in hem geïnteresseerd zijn? Waarom zou een cliënte de krant lezen en zich naar behoren gedragen in de stadsbibliotheek als ze denkt dat ze er niet toe doet in de wereld? Waarom zou een cliënt zich aan vaste bedtijden voor zijn kind houden, als hij denkt dat er toch geen toekomstmogelijkheden voor dat kind zijn weggelegd? Met de presentiebenadering kunnen we cliënten (nieuwe) redenen geven om bepaalde activiteiten te ondernemen en zich te verbinden aan plaatsen en personen, zich verantwoordelijk te voelen voor zichzelf en voor anderen. De hiervoor beschreven vijf resultaatmetingen dienen we daarom ook niet los van elkaar te zien. Als een cliënt zich kan bewijzen door bij de hulpverlener een behangetje te plakken, dan verzamelt de cliënt wellicht ook moed om zijn behangerstalenten elders in te zetten.

Een ogenschijnlijke achteruitgang

Stabiliteit zien we als er over een periode geen veranderingen in de leefwereld van een cliënt zijn, afgezien van wat kleine schommelingen. Ontwikkeling zien we als er na verloop van tijd iets nieuws ontstaat in de leefwereld van een cliënt. Achteruitgang zien we als er weliswaar ook iets nieuws in de leefwereld ontstaat, maar het nieuwe is bedreigend, verstorend, belastend. We kunnen daarbij denken aan een toename van harddruggebruik, een intensere depressieve stemming, slechter eten, roekeloos autorijden of gewelddadige ruzies met kinderen en partner.

Vaststellen dat het met een cliënt slechter gaat – en dat de hulpverlening faalt – is echter niet zo simpel. In een lineair werkproces trekken cliënt en hulpverlener bijvoorbeeld het plan om schulden te saneren. Na drie maanden kan worden geconstateerd dat de cliënt meer schulden heeft dan bij aanvang van de hulpverlening. Bovendien dreigt een uithuiszetting en heeft hij vanwege zijn uitgaven ernstige conflicten met zijn partner. Alle hulp is voor niets geweest? Vanuit een circulair denken is die vraag niet meteen beantwoord. In termen van het concrete werkplan mag er dan geen resultaat zijn gescoord, maar dat betekent niet per se dat er helemaal niks is gebeurd. De cliënt kan zich bijvoorbeeld meer bewust zijn van zijn gevoelens van onvrede en onmacht. Hij kan meer inzicht hebben gekregen in de achtergronden van zijn gedrag. Dat hij pijnlijke gevoelens en confronterende kennis compenseert met extra geld uitgeven, doet niks af aan dat resultaat. Met evenveel woorden kunnen we stellen dat de cliënt meer gemotiveerd raakt voor hulpverlening; net op het moment dat de lineair werkende hulpverlener hem uit het schuldsaneringsprogramma zou willen ontslaan. In een dynamisch perspectief kan achteruitgang vooruitgang zijn. We kunnen er met enig gemak over fantaseren dat de cliënt royaal rondjes gevend in een café óók iemand heeft ontmoet, die over twee maanden zal zeggen: ‘Hé, je hebt nou nog een leuk wijffie, zou jij je leven niet eens beteren...’ (en dat de cliënt er nog gehoor aangeeft ook).

De vaststelling of er sprake is van een achteruitgang wordt ook gecompliceerd door de tijdsinterval waarin vergeleken en gemeten wordt. We kunnen het knippen in de tijd domweg te snel achter elkaar doen. Een levensloop van mensen beperkt zich nu eenmaal niet tot een periode van drie maanden of tot twaalf hulpverlenende gesprekken. Beroepskrachten zullen kunnen beamen dat ze ex-cliënten jaren later weer eens tegenkomen op de zaterdagmarkt en dat deze 'voorheen hopeloze gevallen' op welhaast wonderbaarlijke wijze hun leven uitstekend op de rails hebben gekregen. Na de hulpverleningscontacten, of parallel eraan, heeft zich blijkbaar een herstelproces voltrokken. We dienen voor- en achteruitgang te plaatsen binnen een gehele levensloop. Dat een cliënt in een nachtopvangvoorziening nu vaker ruzie maakt met medecliënten dan vorige maand, verliest aan gewicht als we weten dat hij twee jaar geleden voortdurend met iedereen op de vuist ging en veelvuldig met de politie in aanraking kwam. Hoewel de ruzies overlast geven, toont de cliënt ons dat hij zich veel beter weet te beheersen dan vroeger. We zien hier het belang van de specifieke kennis terug: om gedrag te kunnen beoordelen, moeten we cliënten goed kennen. Een boeiend boek over *ups and downs* in een presentiepraktijk is 'Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster' (Kok, 2002).

5 Agogische vaardigheden

De presentiebenadering leunt zó op het gewone in het dagelijks leven, dat we bijna zouden denken dat het niks voorstelt. Het is toch normaal dat hulpverleners vriendelijk zijn voor cliënten? Dat we na een bezoek aan een instantie samen een kopje koffie drinken in een café? Dat we weten wanneer cliënten jarig zijn en dan een kaartje sturen? Dat als cliënten zijn opgenomen in een ziekenhuis, we op bezoek gaan? Dat we een spelletje kaart spelen en terloops informeren naar de gezondheidstoestand van een cliënt? Schijn bedriegt, en gemakkelijk is het ook al niet. Anders wellicht dan in spontane vriendschappen en familiebetrekkingen, zet de presentiebeoefenaar zich in om het contact (de betrekking) met de ander goed te maken en goed te houden. Het is en blijft hard werken, want het contact komt namelijk veelal niet spontaan tot stand. De cliënt is bijvoorbeeld vijandig, onverschillig, afgesloten of verward en wijst de hulpverlener af.

Presentiebeoefenaars proberen boven die primaire respons uit te stijgen door de respons niet op gelijke wijze te beantwoorden ('Oké, graag of niet!'). Lastige kanten van het gedrag of het karakter van cliënten vormen niet het beginpunt van reacties van hulpverleners. Dat beginpunt ligt bij een oprechte zorg voor cliënten. Geen geringe opgave bij cliënten die zich grillig kunnen gedragen en zich nadrukkelijk afwijzend kunnen opstellen. Ook als we het gedrag van cliënten kunnen verklaren (emotionele verwaarlozing, negatieve ervaringen met opvoeders en anderen, verslavingen, psychische stoornissen enzovoort), zijn we er nog lang niet. Hulpverleners dienen het negatieve te overbruggen, ook als dat naar hen persoonlijk is gericht. Zij wensen zich naar cliënten te blijven toewenden en zich niet van hen af te keren. Hier gaan we nader in op een aantal agogische vaardigheden.

5.1 Leggen en beheren van contact

We krijgen vast ruzie met andere beroepsbeoefenaren als we zeggen dat presentiebeoefening harder werken is dan het uitvoeren van geprogrammeerde en geprotocolleerde hulpverlening. Het contact met cliënten begint vaak bij wat zich in het alledaagse aandient. Een cliënt vraagt de hulpverlener om een knoop aan te naaien, welke films draaien, of de hulpverlener misschien weet wat hij met z'n kinderen aan moet. Door 'ja' te zeggen, bekrachtigen hulpverleners cliënten in (hun poging tot) contactlegging. Ja-zeggen zullen de hulpverleners ook willen blijven doen als cliënten chagrijnig zijn. Ja-zeggen is immers een van de pijlers van de presentiebenadering. Daarnaast richten de hulpverleners zich op uitbreiding en verdieping van contacten. Let wel: dat gebeurt niet met 'nu of dan maar niet' maar dat gebeurt met verloop van tijd, in een reeks kleine contactmomenten. We noemen hier een aantal vaardigheden waarmee hulpverleners kunnen werken aan de bekrachtiging van contacten met cliënten.

Verbaal bekrachtigen

Verbale bekrachtiging wil zeggen dat hulpverleners in woorden duidelijk maken dat ze aandacht hebben voor de ander. Dat kan door dit letterlijk te zeggen ('ik hoor dat je zegt dat...') en gebeurt via doorpraten, vragen stellen, van onderwerp veranderen, gewoon wat kletsen, grappen maken. De gespreksvoering hoeft niet wezenlijk te verschillen van hoe een gesprek in de privé-sfeer kan verlopen: de een zegt wat, de ander vraagt wat enzovoort.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Luisteren; cliënten laten uitpraten.
- Bevestigen; samenvatten, parafraseren wat een cliënt vertelt.
- Beantwoorden; rechtstreekse antwoorden geven op rechtstreekse vragen.
- Doorvragen; cliënten stimuleren méér te vertellen.
- Openleggen; andere gespreksthema's aansnijden.
- Erkennen; vertellen over vergelijkbare privé-ervaringen.
- Begrenzen; voorstellen om elders of later het gesprek voor te zetten.

Fysieke bekrachtigen

Fysieke bekrachtiging wil zeggen dat hulpverleners niet alleen met woorden maar ook met lijf en leden het bestaan van de ander onderstrepen. Ze geven cliënten een hand, een schouderklop, halen tijdens een wandeling in het park een blaadje uit hun haar, leggen een hand op hun knie, geven een joviale stomp enzovoort. Waar presentiebeoefenaars verbaal figuurlijk een handreiking doen, doen ze dat in het kader van fysieke bekrachtiging dus letterlijk. Ook hierbij kan weer sprake zijn van wederkerigheid: hulpverleners laten zich aanraken door cliënten. We merken op dat het eigenlijk te gek voor woorden is dat er cliënten zijn die zelden door iemand worden aangeraakt en er hulpverleners bestaan die vies zijn van cliënten.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Bewegen; non-verbaal kunnen uitdrukken cliënten te willen benaderen.
- Inschatten; zien welke vorm en mate van nabijheid cliënten op prijs stellen.
- Aftasten; onderzoeken of er meer toenadering mogelijk is.
- Toelaten; aangeraakt kunnen worden.
- Duiden; seksueel/erotische intenties kunnen onderscheiden van algemeen bevestigende.
- Afweren; een als onaangenaam ervaren nabijheid kunnen opheffen zonder de ander te kwetsen.

Delen van gevoelens

Delen van gevoelens wil zeggen dat hulpverleners de emoties van cliënten meebelevan. Het is een verdieping van de verbale bekrachtiging. De te delen emoties kan zware kost betreffen, maar ook lichtvoetige, frivole. Een hulpverlener zegt te snappen dat de cliënt somber is, nu hij met de cliënt foto's van betere tijden bekijkt. Een hulpverlener toont zich met zijn cliënt tevreden over zijn verminderd spijbelen. Een hulpverlener reageert enthousiast op het eerste bezoek van zijn cliënt aan het Museum voor Moderne Kunsten. Een hulpverlener kan met een zich prostituerende cliënte mee lachen om een anekdote uit haar praktijk. Omdat we spreken van délen, zullen hulpverleners ook met eigen gevoelens en ervaringen op de proppen komen.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Waarnemen; zien van (latente) spanningen en geëmotioneerdheid bij cliënten.
- Benoemen; woorden geven aan hetgeen bij cliënten wordt waargenomen.
- Aanmoedigen; cliënten overhalen zich te uiten.
- Bepalen; cliënten vragen tijd te nemen voor hun eigen gevoelens [present zijn voor zichzelf]
- Versterken; met cliënten het juiste 'gewicht' bepalen van (on)plezierige emoties.
- Meedoen; eigen emoties tonen: blij, bang, boos, bedroefd zijn met cliënten.
- Onthullen; vertellen over eigen emoties in vergelijkbare privé-ervaringen.
- Toedekken; erover ophouden, afleiden, als het cliënten echt te veel wordt [veilig houden]

Tegenbeeld tonen

We kennen cliënten die in doen en laten weinig anders lijken uit te spreken dan 'laat me met rust' of 'maak ruzie met me'. Die cliënten kunnen hulpverleners raken met agressief stilzwijgen of schelden en proberen hulpverleners het bloed onder de nagels vandaan te halen door snerende opmerkingen te maken. Andere cliënten zijn wellicht wat milder ('Je interesseert je toch niet echt voor me'). Een corrigerende of afwijzende reactie van de kant van de hulpverlener is beslist niet verwonderlijk. Punt is echter dat een cliënt daarmee in feite zijn zin krijgt: de bevestiging van de idee dat anderen er niet voor hem zijn. Het tegenbeeld tonen wil zeggen dat hulpverleners de hardheid van cliënten beantwoorden met zachtheid. Ze blijven open, vriendelijk, behulpzaam. Ze kunnen in het kader van de vermenigvuldiging van presentie ook aan derden vragen om tegenbeelden te tonen.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Begrijpen; verklaren van gedragspatronen en antecedenten.
- Secundair reageren; een impulsieve, 'normale' reactie nalaten.
- Spiegelen; hardop denken: ik zie wat je met mij aan het doen bent.
- Negeren; ergens anders over beginnen, het over een andere boeg gooien.
- Onderscheiden; aangeven welk gedrag wel en welk gedrag niet op prijs wordt gesteld.
- Consequent zijn; ook zonder resultaat doorgaan met het tegenbeeld tonen.

Verduren

Verduren wil zeggen dat hulpverleners de ellende van cliënten er kunnen laten zijn. We hebben dit in het voorgaande op diverse plaatsen aangestipt. We achten het van belang om dit thema hier nog eens terug te laten komen. Het niet-verduren en te snel oplossingsgericht zijn kan ertoe leiden dat cliënten zich niet begrepen voelen (hun pijn is te groot en 'botst' met de voor de hand liggende aanpak die de hulpverlener suggereert) of dat cliënten niet toekomen aan het hele verhaal (dat wat hulpverleners vernemen is eigenlijk het topje van de ijsberg; zij steken ergens op in en dus laten cliënten de rest van hun verhaal achterwege). Hulpverleners kunnen daarentegen de tijd nemen om uit te pluizen wat er knaagt aan de bestaanszekerheid van cliënten. Verduren dienen we ook te zien in het licht van destructief gedrag van cliënten. We kunnen daarbij denken aan het plegen van delicten, overmatig druggebruik, huiselijk geweld. Ook als hulpverleners het gedrag van cliënten veroordelen, kunnen ze aanvaarden dat dit gedrag vooralsnog bestaat.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Aangaan; het volle pond van de misère willen zien en aanhoren.
- Verergeren; zoeken naar andere, meer basale problemen.
- Uitstellen; onderdrukken van een streven naar verandering.
- Mee lijden; uiting geven aan eigen emoties omtrent het lijden van cliënten.
- Uitdrukken; expressiemiddelen voor het lijden aanreiken, bijvoorbeeld rituelen.
- Delen; verhalen over eigen ervaringen met pijnlijke levenservaringen.
- Afwijzen; laakbaar gedrag benoemen, zonder contact met cliënten te verbreken.

Giften waarderen

Giften waarderen wil zeggen dat hulpverleners cadeautjes van cliënten aannemen. Een jeugdige cliënt tekent bijvoorbeeld wat voor de hulpverlener, een andere cliënt heeft koekjes gebakken. Een cliënt heeft tijdens een arbeidstherapie een kettinkje gemaakt. Giften drukken uit dat de gever iets kan (maken, kopen) en dat de gever

waardering heeft voor de begunstigde, dat die ander de moeite waard is om iets aan te geven. Wat een cadeau is, dienen we ruim op te vatten. Een cliënt kijkt wat er mis is met de mobiele telefoon van de hulpverlener, zoekt artikelen over muziek waar de hulpverlener gek op is, of verhaalt over zaken waar de hulpverlener nog nooit van gehoord heeft. In alle gevallen geeft de cliënt iets aan de hulpverlener. Er zijn – als overal – natuurlijk ook onechte gevers, die met cadeautjes de hulpverleners ergens toe willen overhalen. We gaan daar echter niet op voorhand vanuit en staan afwijzend tegenover een instellingsbeleid dat voor het gemak alle cadeautjes en attenties verbiedt.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Ontvangen; geschenken, in de ruime zin van het woord, kunnen aannemen.
- Waarderen; goede bedoelingen van cliënten zien en deze verwoorden.
- Dankbaarheid uiten; verwoorden dat een cliënt een bijzondere, waardevolle gift heeft gedaan.
- Balans houden; kunnen wisselen van ontvangen naar geven, 'ruilhandel' bedrijven.
- Vragen; cliënten aanspreken om iets voor hun hulpverlener te doen.
- Beperken; kunnen aangeven wanneer een geschenk (enigszins) buitensporig is.
- Afwijzen; kunnen beoordelen en verwoorden dat een gift een manipulatief karakter heeft.

Spelen

Spelen wil zeggen dat de hulpverleners nauwgezet aansluiten bij hun cliënten. Wat cliënten bezighoudt, houdt de hulpverleners bezig. Waar de cliënten zich bevinden, daar zijn de hulpverleners. Hulpverleners bewegen mee, laten zich leiden, laten zich uitnodigen. Presentiebeoefening huldigt het principe 'van het een komt het ander'. Een voorbeeld kan zijn dat een cliënt trots zijn net gekochte tweedehands walkman laat zien. De hulpverlener praat met de cliënt over muziek. De hulpverlener neemt een bandje voor de cliënt op. Later, misschien heel veel later, vertelt die cliënt – naar aanleiding van een songtekst – dat hij ooit een misdrijf heeft gepleegd. Hij heeft er nog nooit over gepraat. Blijkbaar heeft de hulpverlener daartoe condities gecreëerd door een interesse te delen en de cliënt het bandje te geven. We spreken van 'spelen' om het losse karakter van de omgang tussen cliënten en hulpverleners te benadrukken. Het gesprek over het misdrijf zou bijvoorbeeld in de koffiecoring van de plaatselijke cd-uitleen kunnen plaatshebben.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Signaleren; interesses van cliënten, ook de vage of bijna verloren, waarnemen en daarover in gesprek gaan.
- Bijdragen; cliënten in praktische zin helpen iets met hun interesses te kunnen doen.
- Verplaatsen; cliënten op sleeptouw nemen om op verschillende plaatsen, in verschillende situaties te komen.
- Weven en knopen; mogelijke opbouwende verbindingen verwoorden tussen de (verleden) leefwereld van een cliënt en de diverse huidige, nieuwe ervaringen/prikkels.
- Plezieren; cliënten een genoegen doen, louter en alleen om hen een genoegen te doen.

Aanmoedigen

Aanmoedigen wil zeggen dat hulpverleners cliënten moed geven. We maken even een vergelijking met een voetbalstadion. De supporters applaudisseren, zingen leuzen en liederen, geven fluitconcerten en schelden de scheidsrechter uit. Ze raken zelf geen bal aan, wellicht kunnen ze niet eens voetballen, maar ze scheppen een sfeer die hun elftal naar de overwinning moet leiden. We zien hulpverleners als supporters. Een cliënt die bijvoorbeeld een zwak signaal afgeeft over het verdriet dat hij heeft van het overlijden van een kind, kan hulpverleners aanmoedigen daar over door te praten. Wanneer is het overleden? Waaraan? Heeft de cliënt een foto? Misschien is het een goed idee om samen de begraafplaats te bezoeken? Hulpverleners hebben ook hun leuzen, bijvoorbeeld: 'Het lijkt me vreselijk, een kind te verliezen. Ik zou boos zijn op alles en iedereen. Heb jij dat ook?' Zonder dwingend te zijn, nodigen hulpverleners hun cliënten uit om diepere gevoelens te uiten.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Observeren; vermoeden en zien dat cliënten ergens onder gebukt gaan.
- Stimuleren; in woord en gebaar cliënten uitnodigen te vertellen.
- Uitwisselen; ervaringen van cliënten verbinden met eigen ervaringen en kennis.
- Verdiepen; in woord en gebaar en met hulpmiddelen dichter bij het gevoel van een cliënt komen.
- Ontspannen; afleiden, luchtiger maken, om ruimte te scheppen voor intensere emoties op een later tijdstip.
- Verzwaren; aangeven niet te geloven dat een bepaalde gebeurtenis een cliënt weinig of niets doet.

Betrappen

Betrappen wil zeggen dat hulpverleners naast hun actieve opstelling in de omgang met cliënt ook gedistantieerde observanten zijn. Een voorbeeld kan zijn dat een cliënt de boekenbijlage van een weekblad leest en reageert op de vraag van de hulpverlener of hij interesse heeft in literatuur: 'Och, je moet toch wat doen...' de hulpverlener kan het daarbij laten, maar als hij heeft gezien dat de cliënt al een uur geconcentreerd leest, kan hij ook zeggen: 'Nou, het is geen Donald Duck en je leest al een uur. Vertel eens...' De hulpverlener betrapt de cliënt op een interessegebied, dat de cliënt in beweging zou kunnen zetten. (In dit voorbeeld: na enkele korte gesprekjes gaan ze samen bij de Volksuniversiteit een cursus Moderne Nederlandse Schrijvers volgen.) In de presentiebenadering wordt de term betrappen gebruikt om aan te geven dat cliënten hun behoeftes en kundigheden kunnen bagatelliseren: och, het stelt toch allemaal niks voor.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Uitvergroten; oog hebben voor en benoemen van details in het gedrag van cliënten waaruit een verholen belangstelling of vaardigheid zou kunnen spreken.
- Verwerpen; de lezing van een cliënt 'dat het allemaal niks voorstelt' bestrijden.
- Uitdagen; een cliënt confronteren met observaties van eerder, vergelijkbaar gedrag dat zou kunnen verwijzen naar een bepaalde interesse of vaardigheid.
- Volgen; afwachten of een cliënt – na een eerste afwijzende reactie – toch nog weer eens blij geeft van de betreffende interesse of vaardigheid.
- Opgeven; er het zwijgen toe doen, aanvaarden dat een cliënt (vooralsnog) niks wil of kan met zijn interesse of vaardigheid.

Uitgraven

Uitgraven wil zeggen dat hulpverleners de verdedigingslijnen van cliënten proberen af te breken. Cliënten in kommervolle omstandigheden willen overleven en dat doen

ze onder andere door zich zogenaamd te verzoenen met hun omstandigheden. 'Op straat leven is ook niet alles, maar wonen, in een internaat of zo – *never!* Ik red me zelf wel.' We menen dat het een goed beeld is, als we stellen dat cliënten met complexe problemen zich van tijd tot tijd in schuttersputjes verschansen. Ze schieten op alle pogingen van de hulpverleners om contact te maken en gevoelige thema's (positief, negatief) bespreekbaar te maken. De presentiebeoefenende hulpverlener zal zich niet laten ontmoedigen door het geschut dat een cliënt in stelling brengt. Dus ook al praten ze met cliënten over andere zaken, ook al snijden ze luchtige gespreksonderwerpen aan, toch komen ze af en toe terug op de door cliënten afgeschoten gespreksonderwerpen: aantippen, aanraken, wegwezen, erop terugkomen.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Spitten; uitpluizen van antecedenten, levenservaringen van cliënten.
- Aanboren; cliënten bewust doen worden van, contact doen maken met hun goede en pijnlijke levenservaringen.
- Slechten; met cliënten cognitieve en emotionele barrières afbreken.
- Hameren; blijven zoeken naar en wijzen op voor cliënten potentieel enthousiasmerende en inspirerende ervaringen, kennis en kwaliteiten.
- Verlevendigen; met cliënten activiteiten ondernemen waardoor ze fysiek/materieel raken aan hun ongebruikte kwaliteiten.

Ruziën

Ruziën wil zeggen dat hulpverleners conflicten aangaan met cliënten. De presentiebenadering wil dus echt niet zeggen dat hulpverleners geen eisen stellen of geen grenzen aangeven. Een consequentie als het voor bepaalde tijd verbreken van een contact met een cliënt is niet uitgesloten. We hebben er al vaker op gewezen dat presentiewerkers, hulpverlenend en moraliserend, cliënten kunnen aansporen tot ander gedrag. De inzet van ruzies is echter te zijn dat – hoe tegenstrijdig – de hulpverlener beoogt het contact met een bepaalde cliënt te herstellen, te bestendigen, te verbeteren. Ook in de strijd is de cliënt startpunt van denken. Is het goed voor hem of haar dat de hulpverlener de strijd aangaat? Ook in een strijd kunnen hulpverleners zichzelf tonen en hun zorg voor cliënten uiten. Ze kunnen cliënten prikkelen dat ook te doen. Bovendien zijn hulpverleners altijd bereid een ruzie weer bij te leggen.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Ordenen; verbaal of in gedachten gedrag van cliënten spiegelen aan de eigen moraal.
- Beschouwen; met een zekere distantie fricties traceren en zien dat cliënten hun eigen glazen ingooien.
- Assertief zijn; opkomen voor eigen meningen, gevoelens en belangen zonder de cliënt te grieven.
- Voorwaarden stellen; cliënten de pin op de neus zetten, de wacht aanzeggen.
- Afstand nemen; contacten met cliënten voor bepaalde tijd opschorten.
- Vergeven; contacten weer kunnen oppakken.
- Loslaten; vaststellen dat de mogelijkheden tot een betrekking aanknopen voor onbekende tijdsduur zijn uitgeput.

Er zijn op afstand

Er zijn op afstand wil zeggen dat hulpverleners bezig blijven met het contact met cliënten als ze fysiek niet bij elkaar zijn. Het komt voor dat cliënten een tijd(je) weg

zijn, bijvoorbeeld in een ziekenhuis zijn opgenomen of in een gevangenis zitten. Op bezoek gaan, een kaartje of e-mail sturen is gemakkelijk gedaan en waardevol. Ook als hulpverleners zelf een tijd weg zijn (op vakantie, bijvoorbeeld) kunnen ze het contact met cliënten gaande houden. De ervaring leert dat mensen die nooit (leuke) post krijgen, een ansichtkaart als kleinood bewaren. De ontvangen post vormt een subtiele verandering in de fysieke omstandigheden. Boven het ziekenhuisbed prijken beterschapswensen. De gevangeniscel krijgt een iets persoonlijker tintje door het geboortekaartje van de dochter van de hulpverlener. De ontvangers, de cliënten, hebben iets om naar te kijken.

Er zijn op afstand zien we tevens in de moeite die hulpverleners doen om cliënten te vinden die tijdelijk zoek zijn. Een telefoontje met een contactpersoon, een buur of een familielid, heeft onmiskenbaar de betekenis dat hulpverleners aan cliënten denken, al gaan ze tijdelijk niet feitelijk met elkaar om. We formuleren nu eenzijdig vanuit de hulpverleners, maar we weten dat cliënten zelf ook kaartjes sturen naar instellingen waar ze contact mee hebben of hadden.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Voortzetten; flexibel omgaan met tijd, plaats en vorm bij het geven van levenstekenen over en weer.
- Markeren; bijhouden wat belangrijke data voor cliënten zijn (verjaardagen, gedenkdagen, etc.).
- Verrassen; spontaan, voor een cliënt onverwacht, op bezoek gaan of bloemetje/kaartje sturen.
- Verbinden; andere mensen aansporen om contact met een cliënt te (blijven) onderhouden.
- Behouden; de afwezige cliënt 'aanwezig' doen zijn bij anderen (de anderen informeren).

5.2 Verhalen over verhalen

Kunnen mensen praten om het praten en het gesprek of de babbel, de e-mail, het telefoontje, de *chat* laten voor wat het is, dus zonder dat ze er door beïnvloed worden? We zijn geneigd te denken dat dat niet kan. We kunnen feitelijke gebeurtenissen best vergeten, maar dat wil nog niet zeggen dat er niet iets van is blijven hangen. We hebben bijvoorbeeld een nieuw begrip gehoord, een (on)aangename ontmoeting gehad en we zijn geprikkeld, ook al weten we niet waardoor. Zoals we eerder betoogden het onderscheid tussen cliënten en hulpverleners klein te houden, zo kunnen we dat hier ook doen: mensen houden van praten, serieus of geouwehoer, verward of geordend, mensen willen communiceren. Door het verschil cliënt/hulpverlener te minimaliseren, valt het ook gemakkelijk te begrijpen dat cliënten sociale aansluiting kunnen ontberen. Wij, beroepsbeoefenaren, kletsen heel wat af met collega's, vrienden, familieleden en huisgenoten.

In ons vertellen maken we nieuwe verhalen door het horen van reacties van anderen. We doen een verhaal zelden twee keer op gelijke wijze. We leggen een tweede keer een ander accent, brengen nuances aan, voegen toe en laten weg. Let wel: het kan over zeer alledaagse dingen gaan. De buurman: 'Ruik ik nou al weer bamikruiden?' Hij vraagt zich eigenlijk af of we wel gevarieerd eten... en die onderliggende boodschap horen we, die boodschap kan ons aan het denken zetten en dus ons gedrag beïnvloeden. Bewust of onbewust vormt zich dus een nieuw verhaal dat zich uitrolt over het eerdere verhaal en het uiteindelijk vervangt.

In de presentie benadering zijn hulpverleners op zoek naar variaties op oorspronkelijke verhalen van cliënten. Verhalen die cliënten bevrijden van verlamdende verhalen. Hoewel het verschijnsel *soapseries* op televisie een negatieve bijklank kan hebben, trekken we toch de parallel. In een gesprekje (Aflevering 136) zegt een cliënt dat hij een vriendin heeft, huisje boompje beestje wil en zijn criminele leven vaarwel zegt. 'Je zei het altijd al', voegt hij zijn hulpverlener nog toe.

In deze paragraaf gaan we in op vaardigheden om met cliënten van het ene verhaal een ander verhaal te maken.

Doen opbiechten

Opbiechten houdt in dat cliënten vertellen over daden die voor hen gepaard gaan met schuld, spijt en schaamte. De verbinding met deze emoties kan cliënten weerhouden om te praten over problemen en voorvallen in hun levensloop. We kennen waarschijnlijk allen wel gedragingen van onszelf en situaties waarin we ons hebben begeven, die we het liefst geheim houden, die we willen verbergen. Zeer herkenbaar zal zijn dat een gebeurtenis niet echt geheim is maar toch een tikje beschamend en dat we ons ergeren als andere mensen de gebeurtenis (in gezelschap) nog weer eens oprakelen. Zoiets kan ons in verlegenheid brengen en doen blozen. We kennen daarentegen ook de ervaring dat het fijn kan zijn om die gebeurtenissen tegenover iemand (in vertrouwen) te openbaren. 'Je moet het niet verder vertellen, maar op een keer...'. Op de puntjes kunnen we allerlei gebeurtenissen invullen. Voorbeelden kunnen zijn: ben ik vreemd gegaan, heb ik geld gevonden en het niet naar de politie gebracht, was ik dronken en heb ik mijn man geslagen, heb ik een winkeldiefstal gepleegd. We hebben de indruk dat weinig mensen gebeurtenissen volkomen geheim kunnen houden. Ze willen vroeg of laat – eventueel in afgeslankte, gecensureerde vormen – een ander erover vertellen.

Blijkbaar vormen geheimen een ballast waar we ons van willen ontdoen.

Vergelijkbaar is dat mensen gebeurtenissen hebben ondergaan die ze als beschamend ervaren. Voorbeelden kunnen zijn: een incestervaring, uit een werkkring zijn weggepest, beroofd zijn onder compromitterende omstandigheden. Of we dader of slachtoffer zijn, lijkt voor de mate van schaamte weinig uit te maken?

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Beveiligen; beroepsgeheim, privacyreglement en beroepsethiek helder stellen voor cliënten.
- Onvervaard zijn; cliënten duidelijk maken dat ze álles kunnen vertellen (zonder dat ze worden afgewezen).
- Aanhoren; luisteren en een respons geven die neerkomt op 'vertel verder'.
- Oprakelen; initiatief nemen om vermoede voorvallen te bevragen, te bespreken.
- Verhoren; cliënten confronteren met observaties of informatie die erop wijzen dat er wat aan de knikker is (geweest).

Getuigen

Getuigen wil zeggen dat cliënten hulpverleners vragen gebeurtenissen in hun leven mee te beleven. Met terugwerkende kracht en in het heden. We zien hierin verschil met opbiechten. Opbiechten kan bij onbekende personen en in vluchtige contacten. Een mede treinreiziger, een taxichauffeur, een kennis van een kennis op een feestje. Getuigen is een ander verhaal. Getuigen betekent: kunnen navertellen. Een getuige dient te kunnen zeggen: 'Ja, ik heb het gehoord, ik heb het gezien, ik ben er bij geweest, ik ben er deel van geweest.' De 'ikken' zeggen dat een cliënt niet meer

alleen is in zijn herinnering van gebeurtenissen, noch in zijn gedane zaken. Bij vrolijke gebeurtenissen zien we dit verschijnsel natuurlijk ook: trouwerijen en doopfeesten kunnen gewoonweg niet zonder getuigen. In de formele zin, maar ook in de zin van dat de buurt er voor uitloopt en er genodigden zijn om mee te feesten. In getuigen is ook iets van wat vriendschap is terug te vinden. Vrienden krijgen we niet vanzelf – in tegenstelling tot familieleden, vrienden worden vrienden doordat ze getuigen zijn van onze levensgebeurtenissen en van innerlijke roerselen die we hun openbaren. (En vice versa.) We menen dat juist op dit onderdeel de presentiebeoefenaar als bondgenoot – als vriend – nadrukkelijk aan de orde is.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Verblijden; cliënten aangeven dat het goed is dat ze hun verhalen doen.
- Materialiseren; een gesprek over bijvoorbeeld beschamende gebeurtenissen vergezellen van een vraag naar stille getuigen (met de gebeurtenis verbandhoudende akten, littekens, tatoeages, foto's, etc.)
- Begrijpen; cliënten laten weten dat – ook al veroordeelt de hulpverlener het gedrag – ze een eigen leefwereldlogica hebben gehad, die heeft geleid tot een thans beschamend gedrag.
- Vertellen; kond doen van vergelijkbare getuigenissen van andere cliënten en van wat de hulpverlener eventueel privé herkent in het verhaal van een cliënt.

Verschon

Verschon wil zeggen dat hulpverleners cliënten helpen zich op afstand van beschamende gebeurtenissen te begeven. Noodzakelijk lijken zelfbegrip in geval de cliënt dader is en begrip voor anderen in geval de cliënt slachtoffer is. Verschoning is de tegenhanger van haatdragendheid en zelfverwijt en vergeldingsdrang. We plaatsen verschon daarmee op de lijn van vergeven, waarin gewoon vergeten noch het ontslaan van verantwoordelijkheid besloten liggen. Verschonen is vaststellen dat het mensen niet vreemd is om handelingen te verrichten die voor zichzelf of anderen schadelijk zijn. Vanuit deze aanvaarding kunnen gevoelens van haat, schuld en spijt overgaan in inzichten en nieuwe voornemens. Uitkomsten van zo'n transformatie kunnen zijn: iemand die je wat heeft aangedaan laten rusten (de ander begrijpen), in het reine komen met jezelf (jezelf begrijpen), een zaak uitpraten (elkaar begrijpen) en bovenal herhalingen willen voorkomen. We zien in verschon een agressieve mentale exercitie: er wordt een nieuwe betekenisgeving gezocht. (Zie ook de eerder genoemde publicatie van Wagenaar e.a., 1998.)

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Focussen; scherpstellen welke levensgebeurtenis een cliënt (als dader of slachtoffer) dwarszit, en belemmert in zijn huidige functioneren.
- Verfijnen; met een cliënt alle details van een gebeurtenis in kaart brengen.
- Herschrijven; met een cliënt een draaglijke verklaring en betekenisgeving zoeken voor de gebeurtenis.
- Ritualiseren; meedoen aan en stimuleren van handelingen die cliënten helpen afscheid te nemen van een gebeurtenis die hem is overkomen of van een eigen gedraging.
- Berusten; cliënten ondersteunen in berusting bij gedane zaken die geen keer nemen.
- Voorleven; vertellen over gebeurtenissen die de hulpverlener zelf laat rusten.

Beraadslagen

Beraadslagen wil zeggen dat hulpverleners hun cliënten bijstaan in het proces van vertellen, concluderen en nieuwe stappen zetten. Het is voor cliënten geen eenvoudige weg, want anders zouden ze die weg al wel hebben afgelegd. Hulpverleners onderzoeken met en voor cliënten welke krachten er spelen die alles bij het oude willen laten en welke krachten er spelen die bijdragen aan verandering. Een cliënt wil bijvoorbeeld weer contact met zijn kinderen. Hij is bang dat ze hem afwijzen. Hij weet niet hoe hij excuses moet aanbieden. Hij veracht zichzelf omdat hij de kinderen in de steek heeft gelaten. Het is voor de cliënt verleidelijk om niks te doen – en eventueel een biertje extra te drinken. Het appèl van een hulpverlener op het denkvermogen van de cliënt kan dan helpen om tot (voorzichtige) stappen te komen en niet onderuit te zakken in noodlottigheid.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Confronteren; cliënten aanspreken op het feit dat ze hun vermogen om na te denken over zichzelf en hun omstandigheden onvoldoende benutten.
- Analyseren: met cliënten ontleden welke krachten hen onbeweeglijk maken en welke krachten hen in beweging zouden kunnen krijgen.
- Uitstippelen; met cliënten een plan van aanpak bedenken en/of cliënten adviseren aangaande mogelijk te zetten stappen.
- Overdenken; ongevraagd over een cliënt nadenken: wie is de cliënt, als mens, probleemdruager en eventuele hulpzoeker? Welke frustraties heeft cliënt wellicht?

Vormen

In de presentiebenadering is voortdurend een potentieel leeraspect aanwezig. Hoewel dit ook geldt voor hulpverleners richten we ons hier op cliënten. We hebben al aangegeven dat hulpverleners een tegenbeeld kunnen tonen, waarmee ze een andere respons geven dan een cliënt gewend is of naar op zoek is. Bij opbiechten, getuigen en verduren leven hulpverleners als het ware voor dat pijnlijke zaken onder ogen gezien kunnen worden, te delen zijn en te verdragen zijn. Door deze onderstroom in de presentiebenadering leren hulpverleners cliënten dat niet de hele wereld tegen hen is. De presentiebenadering is bovendien niet exclusief, één op één gericht, maar ook op de leefomgeving, op naasten en op medecliënten. De presentiebenadering kan bovendien uitwaaiëren over uiteenlopende bezigheden. Een hulpverlener kan met zes cliënten voetballen, met twee biljarten, met drie naar de film gaan, de cliënten leren zoals aangegeven van de hulpverlener maar ook van elkaar. Althans, de hulpverlener zal stimuleren dat ze van elkaar leren. We kunnen hier de idee van de biotoop weer in terugzien: de hulpverlener duikt op in de biotoop van een individuele cliënt, de hulpverlener brengt andere mensen mee in die biotoop en stimuleert dat allen in meer of mindere mate betrokken raken op elkaar, deel gaan uitmaken van elkanders biotopen.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Rolmodel zijn; kunnen verwoorden dat cliënten iets van hun hulpverlener kunnen leren.
- Onderscheiden; waarnemen en benoemen welke kwaliteit van de hulpverlener goed voor een cliënt zou kunnen zijn.
- Overbrengen; in een actuele interactie concreet maken waarin hulpverlener en cliënt verschillen (in het nadeel van laatstgenoemde).
- Verbreden; in een actuele interactie concreet maken waarin hulpverlener en cliënt en andere aanwezigen onderling verschillen.
- Hardop denken; in een actuele interactie uiting geven aan waarnemingen, gedachten, gevoelens, waarmee de hulpverlener zich zoekend en lerend toont.

- Faciliteren; kiezen van locaties, omstandigheden en activiteiten om voor cliënten gunstige leercondities te scheppen.

5.3 Samenwerken

We beschouwen het als inherent aan de presentiebenadering dat de hulpverleners gericht zijn op samenwerking. 'Er zijn' kan immers nauwelijks zonder 'samen zijn'. Wie niet wordt waargenomen, bestaat toch eigenlijk niet? De samenwerking met cliënten veronderstellen we als op dit moment voldoende uitgelicht. Hier gaan we in op de samenwerking met collega's, met functionarissen van andere instanties, met andere personen die voor een cliënt van belang zijn. We gaven aan dat presentiebeoefenaars generalisten zijn, dus zullen zij specialisten betrekken op de problemen en mogelijkheden van cliënten. We gaven aan dat presentiebeoefenaars leefwereldgericht zijn, dus zullen ze allerlei mensen betrekken op problemen en mogelijkheden van cliënten. We gaven ook aan dat presentiebeoefenaars lerend zijn, dus zullen ze anderen betrekken op hun eigen zoektocht, hun eigen oordelen en keuzes en handelen.

Profileren

Profileren wil zeggen dat hulpverleners verwoorden wat hun werkwijze is en waarom deze zo is. Ze verwoorden wat de ratio is van hun handelen en benoemen bronnen om hun handelingen te rechtvaardigen. Uitdrukken heeft te maken met waarheidsvinding: wat zijn de feiten? Nu mag als algemeen bekend worden verondersteld, dat menswetenschappen zich in termen van bewijsvoering matig verhouden tot bijvoorbeeld hogere wiskunde. Er blijft een ongewis gebied waar geen wetenschappelijke feiten voor zijn, maar wel ervaringen, waarden, normen opgeld doen. De profilering van de presentiebenadering bevat naast feitenmateriaal ook een leefwerelddeel van de hulpverlener. Hulpverleners voelen 'simpelweg' wanneer hun werk kwaliteit heeft en wanneer niet.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Articuleren; kunnen uitleggen wat de basisfilosofie is en de wezenlijke ingrediënten van hulpverlenend handelen kunnen benoemen.
- Aannemelijk maken; de eigen overtuiging aangaande goed werken kunnen overbrengen op anderen (al zouden ze de overtuiging willen verwerpen, ze begrijpen de gedachtegang).
- Verdedigen; in debat stelling kunnen nemen voor de eigen zienswijze, aanvallen beargumenteerd kunnen pareren.
- Versterken; nieuwe kennis en ervaringen vinden om de eigen overtuiging te onderbouwen.

Solidariseren

Met solidariseren bedoelen we dat hulpverleners willen samenwerken met andere mensen: familieleden van een cliënt, burens van een cliënt, een wijkagent, hulpverleners van andere instanties et cetera. Niet in de laatste plaats noemen we hierbij de intercollegiale toetsing, de uitwisseling met directe collega's over het eigen handelen. In solidariseren zoeken hulpverleners naar overeenkomsten met de anderen. We zouden kunnen zeggen dat ze beseffen dat de anderen in wezen tegen dezelfde vragen aanlopen. Wat te doen voor een cliënt, hoe een cliënt te helpen, hoe het leed van een cliënt te verduren? De presentiebeoefenaar zet zich in beginsel niet af, maar zoekt naar een grondpatroon waar iedereen het in zijn hart eigenlijk wel mee

eens. We kunnen dat een parallelproces noemen: zoals de hulpverlener met cliënten en zichzelf wenst om te gaan, zo wenst hij ook met derden om te gaan.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Gemeenschappelijk maken; benoemen van eigen ervaringen, met de boodschap dat die ook voor de ander gelden of zouden kunnen gelden.
- Kwetsbaarheid tonen; benoemen van eigen twijfels en missers, met de boodschap dat de ander die mag weten én zich er wellicht in kan herkennen.
- Terugkoppelen; de ander laten weten iets te doen, te hebben gedaan, met de uitkomst van een gedachtewisseling.
- Wederkerig zijn; niet schromen de ander te bevragen en feedback te geven en bij te staan in hun vragen en twijfels.
- Bescheiden zijn; uitdragen niet alles alleen af te kunnen en dat de ander niet alles alleen hoeft te kunnen.

Verzetten

Verzetten wijst op grenzen aan solidariteit. Solidair zijn is een groot goed, maar kunnen we aan alles en iedereen solidair zijn? De maatschappij herbergt immers verschillende en tegenstrijdige belangen van verschillende groepen mensen. We kunnen samenwerkingspartners – in de ruime zin van het woord – niet uitsluiten van het moraliserende element in de presentiebenadering. De strijdbaarheid van de presentiebeoefenaar wordt niet gereserveerd voor cliënten. We zien hierin een vorm van conflicthantering, waarbij hulpverleners conflicten aangaan en tegelijkertijd eruit willen slepen wat voor alle betrokkenen aantrekkelijk is. Opnieuw gaat het er dus niet om dat hulpverleners erop uit zijn hun zin door te drijven. In geval van solidariteit stelt een hulpverlener zich naast de ander, in geval van verzet stelt hij zich tegenover de ander. Het doel blijft gelijk: met elkaar tot een betere kwaliteit van leven van cliënten komen.

We geven een opsomming van vaardigheden:

- Sensibel zijn; aanvoelen wanneer andere mensen handelingen verrichten die de kwaliteit van leven van cliënten kunnen verminderen.
- Bekritisieren; aangeven welke handelingen niet door de beugel kunnen en waarom niet.
- Voorkomen; opspringen als laakbare handelingen te verwachten zijn.
- Verstevigen; gelijkgestemden mobiliseren om verzet te plegen.
- Rugdekking zoeken; met collega's en leidinggevende verzet bespreken en hun instemming organiseren.
- Raad vragen; kwesties in de privé-sfeer bespreken (bijvoorbeeld als het voorgenomen verzet zich richt op collega's of leidinggevenden).

Uit de opsomming van agogische vaardigheden van presentiebeoefenaars blijkt vooral dat zij een hoge graad van integratie van het persoonlijke en het beroepsmatige nastreven. Ze willen cliënten niet alleen als probleemgevallen beschouwen en zichzelf niet als een agogisch technicus. Ze willen mensen zijn en mensen zien. We komen er verderop nog op terug, maar de presentiebenadering heeft in het Catharijnehuisproject een weldadige herkenning opgeroepen. Medewerkers vinden in de benadering een podium om hun persoonlijke beweging ten aanzien van cliënten te uiten, hun wil tot helpen zowel te versterken als te relativeren, hun morele verontwaardiging in alle toonaarden kenbaar te maken en hun geven en ontvangen in contacten met cliënten en collega's aanwijsbaar te maken en te legitimeren. Het mag eigenlijk geen verbazing wekken

dat de vrijwillige, ongeschoolde medewerkers zich sneller in de presentiebenadering lijken te herkennen dan de geschoolde, betaalde medewerkers. Opleiding kan iets aan kwaliteiten afdoen en het zicht op wezenlijke doelen vertroebelen. De opsomming van agogische vaardigheden als hiervoor gegeven lijkt hulpverleners weer wat dichter bij zichzelf, hun cliënten en hun collega's te brengen.

6 Het leerproces van de presentiebeoefenaar

'Hoe word je een goed presentiebeoefenaar?' is de vraag die we ons hier stellen. Het antwoord baseren we op het leerproces dat professionals in de oorspronkelijke setting van de presentiebenadering, het kerkelijk buurtwerk, hebben doorgemaakt. Een centraal begrip is 'exposure'. In dit woord herkennen we 'expo', wat we zoals in een expositie kunnen verstaan 'als onder ogen brengen'. Een kunstschilder, bijvoorbeeld, verlaat met zijn werken zijn atelier om ze aan anderen te tonen. Hij stelt zich daarmee bloot aan de mening, de gevoelens en de kritiek van de toeschouwers. Hij stelt zich daarmee bloot aan de onzekerheid of er überhaupt wel bezoekers naar zijn tentoonstelling komen. Voor menig (beginnend) kunstenaar een hachelijk avontuur, maar een noodzakelijke stap in het ongewisse om het publiek en de potentiële kopers en opdrachtgevers te leren kennen. Een expositie is immers belangrijk om feedback te krijgen, om te interacteren en om zaken te doen. Zonder blootstelling geen feedback, geen interactie, geen zaken.

In de presentiebenadering is ook sprake van exposities. Presentiebeoefenaars willen de leefwereld van cliënten leren kennen: wat is er te zien, te horen, te beleven, te vieren of te berouwen? Presentiebeoefenaars stellen ook zichzelf ten toon. Aan de hand van vier stadia die de presentiebenadering onderscheid lichten we de 'expositiebouw' nader toe. We komen er naderhand op terug dat deze stadia zich niet lineair maar circulair voltrekken. In het leerproces kunnen ze in meer of mindere mate tegelijkertijd aan de orde zijn.

6.1 Onderdrukking, beheersing

Om nog even aan de voorgaande analogie vast te houden: om een schilderij, een muziekstuk, een beeldhouwwerk op ons te laten inwerken, dienen we ons leeg te maken. Hebben we vooraf de opvatting dat we werk te zien krijgen van een flutkunstenaar, dan zijn we al min of meer bezet en hebben dus nauwelijks nog ruimte om te bedenken dat een bepaald werk toch echt mooi is. Hebben we de opvatting dat Jazz een foeilelijke kakofonie is, dan kunnen we niet open, laat staan waardierend, luisteren. De muziek heeft geen enkele kans om binnen te komen, ons te raken. Net zo min als een schilderij iemand echt boeit als hij op de tentoonstelling vooral via WAP? de potentiële marktwaarde probeert te achterhalen. Wie een kunstwerk tot zich wil laten doordringen, dient zich leeg te maken.

Het leeg zijn van de presentiebeoefenaar associëren we met boektitel van de Belgische schrijver Herman Brusselmans: Plotseling gebeurde er niets. Het is een prachtige titel, omdat ze in vier korte woorden een geweldige semantische spanning oproept. Wie presentie wil beoefenen, ziet zich geconfronteerd met een plotseling gebeurt er niets. Presentiebeoefenaars dienen immers in staat te zijn om alle drang tot helpen uit te stellen. Ze dienen in staat te zijn om al hun menswetenschappelijke theorieën naar de achtergrond te schuiven. Ze dienen in staat te zijn om hun morele verontwaardiging over gedrag van cliënten of omstandigheden waarin cliënten verkeren, uit te stellen. Ze dienen, en dat is de essentie, hun primaire reacties

achterwege te kunnen laten om de ander een kans te geven zich te tonen, om de ander te leren kennen. We zien hierin een heel bijzondere wijsheid in de presentiebenadering. Jezelf terughoudend opstellen, tijdelijk wegcijferen zelfs, betekent op geen enkele manier dat je ophoudt te bestaan. Als we primaire reacties op basis van kennis, gevoelens en helpersdrang als ego-inhouden zien, dan kunnen we zeggen dat de presentiebenadering vraagt ons ego een bescheiden rol te geven, ten gunste van het werkelijk waarnemen van de ander, het werkelijk waarnemen van hoe de ander omgaat met het verlangen iets om handen te hebben, het verlangen iemand lief te hebben en het verlangen naar een verlangen, een streven naar iets wat nog niet is. Dit eerste leerstadium behelst dus dat hulpverleners het puntje van hun tong afbijten. Ze zeggen af en toe eens niet 'Je stinkt' of 'Zou je je niet gaan douchen' maar vragen 'Hoe is het met je?'

6.2 Zuivering

Presentiebeoefenaars zijn geen heiligen. We zouden het zelfs kunnen betreuren als ze dat zouden worden. De identificatiemogelijkheden voor cliënten raken op afstand en kunnen uiteindelijk onmogelijk worden. We zien graag dat presentiebeoefenaars hun huisdeur, aanklampbaar als ze zijn, voor een cliënt dichtsmijten, inclusief scheldpartijen over en weer. Zelfbeheersing is geen absoluut of statisch gegeven. Zelfbeheersing is een waarde en daardoor een streven. Wat een presentiebeoefenaar dient te leren is dat verlies van zelfbeheersing óók geen absoluut of statische gegeven is. Dat de hulpverlener zich laat meeslepen in eigen emoties (in de ruime zin, dus niet alleen in geval van botsingen met cliënten) pleit voor de hulpverlener. De presentiebenadering voegt daar iets aan toe, namelijk zelfonderzoek. Met andere woorden: de presentiebeoefenaar zet niet alleen het focus scherp op cliënten maar ook op zichzelf. Ze vragen zich af: waarom, waardoor reageer ik zus of zo op aangetroffen feiten? Deze vraagstelling sluit aan bij de algemene theorie van de cognitieve gedragspsychologie: niet een gebeurtenis bepaalt mijn gevoel en gedrag maar wat ik vind van die gebeurtenis bepaalt mijn gevoel en gedrag. Mijn betekenisgeving staat per definitie tussen enerzijds wat ik waarneem en anderzijds mijn emoties bij de waarneming en mijn handelen naar aanleiding van de waarneming.

Juist door onderscheid te maken tussen 'buiten' en 'binnen' kunnen presentiebeoefenaars zichzelf betrappen op te snelle persoonlijke reacties. Als het om afwijzende reacties gaat, krijgen cliënten (weer) geen tijd om hun verhalen te doen of (weer) geen gelegenheid om met hulpverleners activiteiten te ondernemen. Door zich bewust te worden van hun respons kunnen hulpverleners zichzelf echter vermanend toespreken: je hebt nu de neiging om weg te gaan omdat je de pest hebt aan huiselijk geweld jegens kinderen, maar je blijft toch!

Een andere kant van zelfkennis is zelfbegrip. Hulpverleners zijn zuiver als ze door zelfonderzoek kunnen erkennen dat ze zich bijvoorbeeld storen aan buitenlanders die na vijftien jaar in Nederland wonen geen woord Nederlands spreken. Nog zuiverder is als ze dit hun cliënten kenbaar kunnen maken: sorry, ik kan het maar niet begrijpen, het werkt me op de zenuwen, laten we een kop koffie gaan drinken... We geven hiermee meteen aan dat hulpverleners er naar kunnen streven om hun mogelijk contactbelemmerende gedachten in te dammen én dat ze met een gelijke mildheid als ze naar cliënten kijken ook naar zichzelf kunnen kijken. Precies zo kan het voor hulpverleners moeilijk zijn te leren terughoudend te zijn met hun innerlijke roerselen in contact met cliënten en te leren hun soms toch prominent aanwezige

innerlijke roerselen te onderkennen en hoe ze daarmee eenzijdig geur en kleur geven aan situaties. Een presentiebeoefenaar is geen ding maar een mens. Dit tweede leerstadium behelst dus dat hulpverleners regelmatig en kritisch navelstaren.

6.3 Ontvankelijkheid en intuïtie

Het leren te onderdrukken, te beheersen en te zuiveren schept ruimte voor de tentoonstelling die cliënten van zichzelf geven of gaan geven. Maar is de hulpverlener daarmee een leeg vat dat cliënten naar hun gerieven kunnen volgieten? We menen dat die toestand van generlei waarde zou zijn. De persoon van de presentiebeoefenaar zou immers nergens te bekennen zijn. Eerder kunnen we denken aan polariteiten in één betrekking. Zowel cliënt als hulpverlener vormen een polariteit (Gribling, 1976). Ter wille van cliënten zijn presentiebeoefenaars terughoudend aanwezig, maar niet afwezig. Ze hebben hun analyses, diagnoses, afwegingen en handelingen opgeschort om cliënten te leren kennen, maar niet om niets te doen of om er niet te zijn. Presentiebeoefenaars zoeken deze ruimte om te ontdekken en om aan te voelen wat cliënten nodig hebben en wat ze voor cliënten kunnen betekenen. 'Nodig hebben' en 'kunnen betekenen' staat niet in een 1:1 relatie tot elkaar. Net zo min als 'kunnen betekenen' zich als 1:1 verhoudt tot 'willen betekenen' en 'nodig hebben' tot 'hulp vragen'. Achterop de fiets van een cliënt kan de hulpverlener als het ware een konijn uit de hoge hoed toveren: jij mist je kinderen ontzettend, hè? Hij presenteert zich met deze mogelijk zeer confronterende opmerking als polariteit in de betrekking. Hieruit mag spreken dat hulpverleners leren op te schorten tot op een bepaald moment. Ze leren zich bewust te zijn van een snijpunt van de lijn van cliënten leren kennen, de lijn van met cliënten veilige betrekkingen opbouwen en de lijn van nu doe ik iets. We zouden de laatste vier woorden afzonderlijk willen onderstrepen: de 'ik' bepaalt dat de tijd rijp is voor een interventie op basis van kennis en intuïtie; de 'ik' bepaalt de inhoud van de interventie op basis van wat zich aandient in combinatie met een eigen moraal. De 'ik' kan zich daarbij verantwoorden op basis van hulpverleningstheorieën en omdat hij/zij kan uitleggen de leefwereld van de cliënt te kennen en hoe in die combinatie(!) zijn/haar eigen moraal, zijn/haar innerlijke bewogenheid de betreffende interventie kan rechtvaardigen. Dit derde leerstadium behelst dus dat hulpverleners aanvoelen wat een cliënt goed kan doen en wat de juiste timing is voor hun interventies. Dat hulpverleners achteraf pas kunnen vaststellen dat een interventie goed of fout was, op een juist of een verkeerd tijdstip is gebeurd, slaan we in dit leerstadium eveneens hoog aan. Dit leerstadium gaat immers ook over dat hulpverleners leren hoe en waarvan ze leren.

6.4 Toewijding

Toewijding betekent trouw zijn. Dat is eenvoudig gesteld en meer valt er niet over te zeggen, zij het dat de uitvoering van trouw zijn minder eenvoudig is. Een ieder kent dat in zijn of haar privéleven: teleurstellingen en ruzietjes kunnen er al snel toe leiden dat de een de ander laat vallen. Voortdurend sneuvelen persoonlijke en zakelijke relaties door niet ingeloste verwachtingen. Toewijding houdt in dat presentiebeoefenaars hun cliënten trouw blijven. Dat kan het geval zijn als cliënten zich weinig gelegen laten liggen aan de goede bedoelingen van de hulpverlener. Of als cliënten na bijvoorbeeld opgeloste problemen met nieuwe problemen komen. Het doet zich ook voor als cliënten problemen hebben in alledaagse proporties en toch

behoefte hebben aan een vriendschappelijk contact, of wanneer het met cliënten in allerlei opzichten slechter gaat dan ooit te voren. Voor hulpverleners die voornoemde drie leerstadia hebben doorlopen is het stadium van toewijding geen zware opgave. Zo omschreven is toewijding eigenlijk geen stadium, maar een resultaat: de hulpverlener heeft een modus gevonden om duurzame betrekkingen te onderhouden met cliënten met complexe problemen. Echter, de polariteitsgedachte in herinnering brengend, moeten we stellen dat toewijding niet gelijk staat aan opoffering. De essentie van opoffering is dat je niet meer van deze wereld bent. We kunnen dit tamelijk letterlijk opvatten. Grote en kleine leiders van contrabewegingen zijn verbannen, gefusilleerd, gekruisigd, verbrand. Ze dienen in herinnering velen tot inspiratie, maar in de regel hebben ze tegenover hun onmiddellijke opponenten weinig kunnen utrichten. Bovendien raken heldhaftig opofferende daden in vergetelheid: historici kunnen ongetwijfeld duizend personen noemen die er toe deden of toe wilden doen, maar die desondanks niemand meer kent. Wie zich heeft blootgesteld aan de leefwereld van cliënten met complexe problemen, weet dat zij zich niet verdiepen in de bronzen tors in hun plantsoen.

In het leerstadium van de toewijding komt het er op aan: kunnen hulpverleners met een gerust gemoed blijven zoeken naar een mix van trouw aan cliënten en trouw aan zichzelf? Terwijl we dit ook nog moeten verstaan binnen een context met derden, zoals bijvoorbeeld instanties, burens en familieleden en werkgevers.

In personeelsadvertenties staat nog wel eens dat van sollicitanten wordt verwacht dat ze stevig in hun schoenen staan. Bedoelt men daarmee dat werknemers een grote professionele autonomie hebben en – met het oog op lastige cliënten – goed voor zichzelf moeten kunnen zorgen? Of bedoelt men er mee dat werknemers krachtig moeten kunnen optreden om lastige cliënten naar het sjabloon van de instelling te vormen en in die vorm te houden? Het mag duidelijk zijn dat het in de presentiebenadering om de eerste bedoeling gaat. Dit vierde leerstadium behelst dat hulpverleners zich tot hulpverleners in hart en nieren vormen, zonder hun hart en nieren te beschadigen.

We zien in de leerstadia een circulair proces aan de zijde van de hulpverleners: toewijding is al nodig om überhaupt te kiezen voor het vak en om toewijding te behouden, moeten hulpverleners de stadia van onderdrukking/beheersing, zuivering, ontvankelijkheid en vernieuwde toewijding blijven doorlopen. Wij vinden dat best veel gevraagd van een mens. Dus moeten er vrienden, familieleden, collega's en cliënten aan te pas komen om deze leercirkels steeds weer te doorleven. Er zijn hulpverleners die dat niet lukt. Ze knappen af of verharden. Dat kan aan henzelf liggen, maar we wezen er al op dat werkplezier kan worden vergald door administratieve taken die niets met talenten van hulpverleners van doen hebben en door mismanagement waardoor ze hun talenten niet of nog minder manifest kunnen maken.

7 Leerproces in het Catharijnehuis, een exemplarisch voorbeeld

Het project Verkenning & Implementatie Presentiebenadering heeft een gedegen doordenking van de materie opgeleverd. In zeven bijeenkomsten met betaalde en vrijwillige medewerkers en drie follow up verdiepingsbijeenkomsten voor betaalde medewerkers (als de net wat meer continue factor in het Catharijnehuis) en enkele geïnteresseerde vrijwilligers, is de theorie geïntroduceerd en getoetst aan de praktijk. Beelden die de trajectbegeleider opriep of leek op te roepen zijn verbonden met

visies en praktijkervaringen van de medewerkers. De aansluiting lag voor de hand, gezien een eerdere publicatie van het Catharijnehuis: De straat als thuis. (Mol & Neutel, 1999) Openhartig is de presentiebenadering omhelst en afgeschoten en weer omhelst. De hiervoor gegeven uiteenzettingen zijn nadrukkelijk geïnspireerd door discussies tijdens het project. Met elkaar hebben we tevens vastgesteld dat praten over de presentiebenadering ook een vorm van presentie is. We hebben een parallelproces doorgemaakt: de zoekende houding jegens cliënten - in het Catharijnehuis spreekt men van bezoekers, hetgeen we hier zullen navolgen - is ook nodig bij een intercollegiale verkenning. We hebben ondervonden dat present zijn voor bezoekers onmogelijk is zonder present te zijn voor elkaar. Aan de noodzakelijke gevoelens van veiligheid en vertrouwen hebben we weinig gedaan, want die waren er al. Of laten we het anders zeggen: in een team waar individuele leden zich onveilig voelen, is een gesprek over de dialoog met cliënten een moeizame aangelegenheid. De ervaringswereld met collega's bevindt zich op afstand van de nagestreefde ervaringswereld met cliënten, hetgeen op z'n minst verwarrend is.

We schrijven de openhartigheid ook toe aan de materie zelf: alle of dan toch de meeste medewerkers van het Catharijnehuis werken of zouden willen werken op een manier die de presentiebenadering voorstaat. We geven eerst een aan een ander werkveld gerelateerd citaat:

'Tijd is hier geld. Alles moet productief zijn en de mate van productiviteit moet meetbaar zijn. Tijd nemen, als interventie op zichzelf, blijkt echter van grote waarde, zowel voor de relatie als voor de persoonlijke rust van de hulpverlener.

Vaak nodigen cliënten ons uit om te komen eten. Binnen de hulpverlening is hiervoor geen plek ingeruimd. Het wordt als tijdverspilling ervaren. We doen het meestal stiekem en deels in eigen tijd. Toch is dit ten onrechte. De visites zijn altijd een bron van plezier en gezamenlijkheid. De uitwisseling van informatie over cultuur, religie, opvattingen en over het in Nederland verblijven van de cliënt, over opvattingen en ideeën van de hulpverlener vindt zoveel gedetailleerder en vanzelfsprekender plaats dan in de therapieruimte, dat het onschatbaar blijkt in het latere contact.' Uit: 'Kan wit ook een beetje zwart zijn?' (A.M. Arends en C.M. Jessurun 1995)

In dit citaat - uit een multiculturele hulpverleningspraktijk - lezen we twee kernbegrippen, namelijk 'tijdverspilling' en 'stiekem'. Beide begrippen zijn in het Catharijnehuisproject ter tafel gekomen. Tijdverspilling kan worden afgezet tegen taakstelling, maar wat is de reikwijdte van de taakstelling eigenlijk? Stiekem kan worden afgezet tegen autonomie (en eigen verantwoordelijkheid) van medewerkers, maar wat dient niettemin te worden besproken met collega's en leidinggevenden? De presentiebenadering heeft uitgenodigd tot een openbaring van stiekeme handelingen, overigens veelal onnodig stiekem betracht, omdat de grenzen aan de taakstelling niet altijd even helder bleken. Openbaringen en uitgesproken twijfels over wat wel en wat niet kan of moet, nodigden vervolgens uit tot uitspraken: een legitimatie van handelen (het kan wel) of een voorwaardelijk maken van handelen (het kan, mits de medewerker aan bepaalde eisen voldoet) of het afwijzen van bepaald handelen (het kan niet, leidt tot onwerkbaar situaties). We geven van alle drie een voorbeeld.

- Legitimeren: een medewerkster gaat iedere week bij een bezoeker langs die in het ziekenhuis ligt. Ze doet dat in haar vrije tijd. Haar zoon heeft zich over de hond van de bezoeker ontfermd. De medewerkster heeft veel sympathie voor de

bezoeker en dacht dat dit handelen zou worden afgekeurd door haar collega's. Sommige vinden het wel wat ver gaan, maar de algemene stemming is dat ze er best mee door kan gaan als ze dat zelf wil.

- Voorwaardelijk maken: een medewerker onthult dat hij in de weekenden, in het uitgaansleven, vaak twee bezoekers treft in wat ook zijn stamcafé is. Ze drinken bier, maken een praatje, biljarten en soms leent hij ze geld. De algemene stemming is dat het net wel kan, maar zijn collega's vragen hem om geregeld te melden hoe het gaat in het café en of er eventueel strubbelingen zijn. Mocht hij niet bereid zijn hen op de hoogte te houden, dan raden ze hem dit contact met klem af.
- Afwijzen: de hiervoor genoemde medewerkster of medewerker blijken verstrikt geraakt in de contacten. Voorbeelden kunnen zijn: verliefdheden, ruzies over geld, zich te verplicht voelen jegens de bezoekers, te veel claims ervaren vanuit de bezoekers - kortom een voor collega's onwerkbaar (dis)loyaliteit ten aanzien van individuele bezoekers. De algemene stemming: de betrekking dient opgeschort of verbroken. (Waarbij in beginsel de medewerker omziet naar een andere werkplek en niet de bezoeker wordt geweerd uit het Catharijnehuis.)

We zullen de projectbeschrijving vervolgen in twee delen. Het eerste deel behandelt een aantal gespreksthema's dat steeds weer terugkeerde. Het tweede deel gaat over praktische consequenties van de bezinning op de presentiebenadering. De theoretische verhandelingen zoals hiervoor uiteengezet, laten we nu achterwege. (In bijlage 1 geven we een globale opzet van het project.)

7.1 Gespreksthema's

Tijdens de bijeenkomsten - gedachtewisselingen over de theorie, discussies onderling en reflecties op rollenspelen - is vele malen sprake geweest van aarzelingen in termen van mits, maar, ja maar, en toch, dan wel, dan niet, liever niet, liever wel, soms is dat goed maar meestal niet, meestal is dat goed maar soms niet, duidelijk is beter en vaag heeft ook wel wat. We stippen hier de gespreksonderwerpen aan waar de aarzelingen bij zijn geuit.

Niet adviseren, geen problemen oplossen?

Er is veel gepraat over al dan niet diensten verlenen en problemen oplossen. Met behulp van rollenspelen is geoefend om verkennende vragen te stellen. Er rustte een verbod op opmerkingen die verandering willen bewerkstelligen. Dat bleek minder eenvoudig dan het op eerste gezicht leek. Enerzijds kunnen bezoekers een appèl doen op het aandragen van oplossingen, het geven van adviezen, anderzijds kunnen we zelf behept zijn met de idee te moeten helpen. Vertelt iemand iets met een bepaald probleemgehalte, dan springen we er, behulpzaam als we zijn, bovenop. Bovendien zien we dan graag enig effect van onze inspanningen. Blijft dit uit, dan frustrereert ons dat weer. 'Helpen' kan dus een valkuil zijn in de presentiebenadering:

- Mogelijk willen bezoekers vertellen, zonder dat ze een oplossing verwachten (dan sluiten we dus niet aan bij hun behoefte)
- Met iets willen aanpakken, veranderen, drukken we uit dat de bestaande situatie niet deugt (en onbedoeld misschien ook dat de bezoeker verkeerd bezig is)
- Het verhaal/probleem waar een bezoeker over begint, is mogelijk niet het verhaal dat hij echt wil vertellen, maar slechts een aanloopje (dat echte verhaal krijgen we

niet te horen als we in het contact al snel overgaan tot een aanpak van het eerste probleem)

Overigens kunnen we bij onszelf eenvoudig constateren dat we ons soms vagelijk en aarzelend uitdrukken en in eerste instantie omzeilen wat we werkelijk willen vragen of zeggen. Snelle reacties van anderen die ons 'heel goed begrijpen' kunnen buitengewoon irritant zijn.

Uiteraard zijn er zaken die een onmiddellijke helpende respons rechtvaardigen. Als een bezoeker meldt insuline nodig te hebben, gaan we natuurlijk niet een verkennend gesprek aan over zijn jeugdtrauma's. Als een bezoeker een internetadres wil om een e-mailbox te open, dan verstrekken we hem concrete informatie. Als een bezoeker verhaalt over echtscheidingsperikelen, dan kunnen we hem beslist adviseren een advocaat in te schakelen. De generalistische presentiebeoefenaars kunnen stellig de rol van adviseur/helper op zich nemen. Een essentie is dat we nadenken, onze impuls tot helpen even opschorten om eventueel alsnog tot helpen over te gaan. Een tweede essentie is dat we met en na dit helpen niet klaar zijn - de opbouw van de betrekking met bezoekers gaat door.

Cijferen we onszelf weg?

Een veelvuldig terugkerend thema is geweest waar we zelf blijven als persoon, functionaris en deskundige in de omgang met bezoekers. Het beginstadium van het leerproces, onderdrukking en beheersing, associeerden we vaak met over je heen laten lopen. Ook bijvoorbeeld de vaardigheid van tegenbeelden tonen heeft dergelijke associaties opgeroepen. Het is toch niet normaal dat we ons een grote bek van bezoekers laten welgevalen? In 'laten welgevalen' zit de crux: we hoeven bepaalde gedragingen van bezoekers niet te aanvaarden, laat staan ze goed te keuren, maar we worden gevraagd het gehoor geven aan onze eigen impulsen uit te stellen of af te stellen. We kunnen dan nog steeds van mening zijn dat een bezoeker zich bijvoorbeeld onbeschoft gedraagt. De presentiebenadering heeft, zo hebben we vastgesteld, niets van doen met wegcijferen. Onszelf zijn, worden en blijven, is een innerlijke mentale toestand, eerder dan dat we ons 'zelf' alleen manifest zouden kunnen maken in spontaan en impulsief handelen. We hebben vastgesteld dat de presentiebenadering een mooie beweging voorstaat: door het zogenaamde wegcijferen worden we meer zelfbewust en kunnen bezoekers tegelijkertijd meer communicatieve ruimte ervaren. Letterlijk noch figuurlijk gooien we de deur voor hun neus dicht.

We merken hierbij op dat het betrachten van terughoudendheid in de spontane of impulsieve respons niet altijd zal lukken. We hebben vastgesteld dat medewerkers zich zelfs te veel in een 'presentieharnas' zouden kunnen persen. Van meer belang lijkt dat we bedachtzaamheid achteraf willen en kunnen inzetten: Hoe verliep een contact, waardoor verliep het zó, had het beter gekund, wat kunnen we ervan leren? Een essentie van de presentiebenadering is dat we streven naar een wederkerig leren, door zowel medewerkers als bezoekers.

Worden we grenzenlozer?

In aansluiting op vorig thema hebben begrippen als invoegen en aansluiten tot discussies geleid over grenzen stellen en andere vormen van ingrijpen. Als een bezoeker dreigt de ruiten in te gooien, zich luidruchtig racistisch uit, melding maakt van criminele voornemens of onder de poep zit, dan beperken we ons tot enkele verbale reacties? Deze veelvuldig terugkerende kwestie heeft te maken met de – onjuiste – idee dat presentie staat voor een afwachtende houding. Deze kwestie

heeft ook te maken met dat we 'laten' als passief etiketteren en 'maken' als actief, interveniërend. We hebben een misvatting vastgesteld: de genoemde afwachtendheid en de genoemde tegenstelling bestaan niet als we onze intenties scherp stellen, intenties die alledaagse gebeurtenissen overstijgen. Bezoekers kunnen worden aangesproken op laakbaar gedrag, ze kunnen worden gecorrigeerd en zelfs worden geschorst. Allemaal niks mis mee, want in normaal menselijk verkeer zijn bepaalde gedragingen - moraliserend - ernstig ongewenst of geheel ontoelaatbaar. Bovendien is het Catharijnehuis een organisatie voor meerdere bezoekers, dus kan niet alleen worden ingezoomd op bezoekers die de dagelijks gang van zaken verstoren. Daarnaast móet de vloer gedweild en het brood gesmeerd. Grenzen stellen dient dus te gebeuren. De overstijgende intenties zijn echter niet om een bezoeker te straffen noch om medewerkers te vrijwaren van ongemak en overlast. De overstijgende intenties zijn om betrekkingen voort te zetten. Een geschorste bezoeker heeft op een gegeven moment weer toegang tot de voorziening. Met een geschorste bezoeker kan een praatje worden gemaakt op straat of in de stationsrestauratie. Een essentie van de presentiebenadering is dat we gedrag van bezoekers faliekant kunnen afwijzen, maar hen als persoon niet laten vallen.

Maken we bezoekers niet wanhopiger?

Aandacht geven en dóórvragen bij ernstig problematische levenservaringen en levensomstandigheden ('uitgraven' heet dat in de presentiebenadering, zoals bekend), is een terugkerend gespreksonderwerp gebleken. Een bezoeker heeft een redelijk goede bui, gaan we die dan verpesten door hem te herinneren aan een traumatische gebeurtenis? Een bezoeker uit frustraties, moeten we die aanwakkeren? Worden wij en de bezoeker dan niet al te nadrukkelijk geconfronteerd met gevoelens van machteloosheid? Verliezen we door aandacht voor wat er mis is, niet de aandacht voor wat er goed is, of anders gezegd: moeten we ons niet meer bezighouden met de levende takken aan de 'levensboom' dan met de dode? We hebben de vrees voor uitgraven uiteindelijk vooral verbonden met onze vrees voor het vernemen van ellende. Want als we horen en aanhoren, wat daarna dan te doen... In verduren en oplossen hebben we wel degelijk een tegenstelling leren zien. Een spelletje Klaverjassen is nu eenmaal toch gemakkelijker dan praten over een uitzichtloze reeks van pogingen om met druggebruik te stoppen. We hebben vastgesteld dat het een drogreden kan zijn om aandacht voor ellende te vermijden 'omdat de bezoeker dat niet aan zou kunnen'. Wij zijn het, die het niet aankunnen, want wij willen verhelpen. De mogelijke spanning vermijden onder verwijzing naar de gebrekkige draagkracht van bezoekers, is bovendien een regelrechte ontkenning van hun vitaliteit. Bezoekers (over)leven immers al heel lang met hun kwetsuren en blessures.

We tekenen hierbij aan dat het een misvatting is dat uitgraven gelijk staat aan langdurige diepgaande gesprekken. Bezoekers hóeven zich niet geheel open te stellen en medewerkers hóeven niet als een bok op een haverkist op gevoelens van bezoekers te springen. Geleidelijkheid is troef. Mogelijk verloopt het ontstaan van veiligheid over en weer via praktische zaken en recreatieve zaken. Iedere medewerker kan zijn eigen interesses e.d. inzetten om tot een veilige betrekking te komen met bepaalde bezoekers. In sociaal werk theorieën wordt dit proces wel aangeduid met het ontstaan van een 'correctieve relatie'. Bezoekers die vooral contacten kennen in vijandigheid en negativiteit, ervaren bij medewerkers op den duur enige positiviteit, omdat zij serieuze aandacht schenken aan wat hen

bezighoudt: voetbal, kinderen, muziek, ramadan, tekenen, ex-partner enzovoort. Een essentie van de presentiebenadering is dat langs de vele wegen die naar Rome leiden medewerkers en bezoekers kunnen stilstaan - letterlijk - bij levensellende en dat dat een goed doel op zichzelf is.

Hoe naïef moeten we worden?

Op verschillende manieren is aan de orde gekomen dat beelden die medewerkers van bezoekers hebben gevormd de communicatie met een bepaalde (of alle) bezoekers kunnen belemmeren. In de nabespreking van een rollenspel bleek bijvoorbeeld dat de medewerker op de gespeelde bezoeker reageerde op basis van een recente ervaring met een reële bezoeker. Beelden vooraf sturen en kleuren waarnemingen van medewerkers en beïnvloeden hun reactiekeuzen. Het maakt hen minder ontvankelijk voor de realiteit van het moment, waardoor ze de aansluiting bij de bezoeker kunnen missen. Vergelijkbaar met 'in overweging nemen': de presentiebenadering vraagt van ons om af en toe een pas op de plaats te maken: wat nemen we waar, wat voelen we aan en hoe komen we daarbij? Een dergelijk zelfonderzoek geeft ruimte aan de beweeglijkheid van bezoekers. Bezoekers kunnen zelf ook nadenken over bijvoorbeeld een ruzie met een medewerker en in die zin na bijvoorbeeld een week niet meer dezelfde ruziemakende persoon zijn. We hebben vastgesteld dat we beelden van onszelf en van bezoekers niet mogen bevriezen. We hebben daarbij een precare kwestie niet vermeden: bij bepaalde bezoekers is een vooroordeel overgegaan in een oordeel. Er zijn immers reële bezoekers die routineus stelen van medewerkers of medebezoekers, die er een gewoonte van hebben gemaakt om te liegen, die volleerd acterend manipuleren met emoties of die zich op voorspelbare wijze te buiten gaan aan ongewenste intimiteiten. We hebben vastgesteld dat met sommige bezoekers vooralsnog (let wel: vooralsnog) geen veilige omgang te bereiken is. Bij deze onderkenning hebben we de nadruk gelegd op het voorkomen van generalisaties. Zoals al aangegeven is een bezoeker veranderlijk, dus dienen we alert te zijn op eventuele veranderingen. Ook belangrijk is dat het beeld van een bezoeker niet vervloeit met beelden ten aanzien van andere bezoekers. Dé verslaafde, dé psychisch gestoorde, dé witte, dé zwarte bezoeker enzovoort, ze bestaan niet. Een essentie van de presentiebenadering is dat we niet naïef zijn ('we zijn wel goed maar niet gek') en dat we toegewijd blijven, open staan voor nieuwe, onverwachte kansen om betrekkingen op te bouwen, ook met lastige en moeilijke bezoekers.

Welke verwevenheid tussen privé en werk is wenselijk?

Terugblikkend op wat hiervoor is geschreven over rollen en locaties kan niet anders worden vastgesteld dan dat presentiebeoefening onafgebakend is. We mogen wel zeggen dat de agenda diverse malen is *overruled* door gesprekken over afstand versus nabijheid, werk versus privé, functionele contacten versus vriendschappelijke contacten. We noemen een aantal voorbeelden van verwevenheid tussen werk en privé:

- Een medewerker regelt binnen zijn eigen kennissenkring een kamer voor een bezoeker, waardoor de bezoeker ook deel uit gaat maken van die kennissenkring.
- Een medewerkster helpt een bezoeker met de inrichting van een woning door spullen te geven die de bezoeker bij haar thuis afhaalt, waarna ze geregeld over en weer bezoekjes af blijven leggen.

- Een medewerkster doet mee aan een kraakactie van een groepje bezoekers, ze wordt deel van de actiegroep en verblijft in haar vrije tijd veelvuldig in het kraakpand.
- Een medewerker treft vrijwel iedere zaterdag een straatkrant verkopende bezoeker op de markt en eet dan met zijn vrouw en de bezoeker een patatje.
- Een medewerker stimuleert zijn kinderen om een bezoeker in dezelfde leeftijd mee te nemen naar de disco.

Uit de vele gesprekken kunnen een aantal zaken worden gedestilleerd. Ten eerste zijn er medewerkers die de verwevenheid tussen werk en privé wensen te vermijden. Ten tweede zijn er medewerkers die de verwevenheid juist opzoeken. Ten derde hebben we vastgesteld dat een zekere mate van verwevenheid oké is, maar dat medewerkers individueel de vrijheid dienen te hebben om hun eigen grenzen daarin te bepalen. Ten vierde moet worden genoemd dat verwevenheid lastig kan zijn: zullen medewerkers bijvoorbeeld bezoekers reglementair schorsen waar ze min of meer bevriend mee zijn? We hebben een spiegelbeeld getraceerd: medewerkers die resoluut ontmoetingen buiten de voorziening afwijzen, zijn gevrijwaard van rolverwarringen. Of we dan echter nog kunnen spreken van presentie, daarover hebben we onze twijfels geuit. Een essentie van de presentiebenadering is dat hulpverleners niet de voorziening of hun eigen comfort maar de cliënt als startpunt nemen. De presentiebenadering kiest bepaald niet voor de weg van de minste weerstand.

Hoe intiem mag het worden?

Wie weet waar in de presentiebenadering de sociaal-emotionele piketpaaltjes staan, mag het zeggen. We schromen ons niet om te melden dat vooroordelen ten aanzien van bepaalde categorieën bezoekers en categorieën medewerkers vrijelijk over de tafel vlogen. We schromen ons ook niet om te bekennen dat we volop grappen hebben gemaakt over hulpverleners en cliënten die met elkaar in bed belanden. Wat serieuzer waren we bij verhalen over medewerkers die anderszins verstrikt waren geraakt in hun betrekking met een bezoeker en bijvoorbeeld wekelijks geld voor de bezoeker pinde. Getuigend van een redderhouding, een schuldgevoel, een emotionele druk? Wie zal het ooit precies weten? Maar één ding mag tijdens het project extra duidelijk zijn geworden: gezamenlijke activiteiten van individuele medewerkers en individuele bezoekers buiten de locatie van het Catharijnehuis en buiten de formele werktijden heeft een aantal zeer verwarrende betrekkingen opgeleverd en de presentiebenadering lijkt de kans daarop te versterken. We hebben vastgesteld dat het tegelijkertijd aanwezig zijn van grote hilariteit en diepe ernst tekenend is voor onze verlegenheid inzake dit thema. Er zijn bezoekers waar we grondig de pest aan hebben. Er zijn bezoekers die we aardig en meer dan dat vinden. De presentiebenadering stelt de zaak echter ook op scherp, de benadering vraagt naar zuiverheid. Is het ter bevestiging van onszelf dat we een hekel aan een bezoeker hebben of een bezoeker een aantrekkelijk persoon vinden, of is en blijft het ons te doen om het welzijn van die bezoekers? Er zijn daarbij typering van medewerkers gevallen als 'machtsbelust' en 'intimiteit zoekend'. We danken het aan de onderling bereikte presentie dat het thema überhaupt ter tafel is gekomen. Daar danken we ook aan dat gevoelens van sympathie en antipathie jegens bezoekers niet zijn veroordeeld. We hebben die gevoelens gezien als menselijk en daarmee het verschil tussen medewerkers en bezoekers verkleind. De bezoeker verkeert in een levensspoor dat leidt tot hulp zoeken en de medewerker verkeert in een levensspoor dat leidt tot willen helpen. Een essentie van de presentiebenadering is - hoe je het

wendt of keert - een intieme mens/mensontmoeting. De vraag naar wat werkbaar is, is een andere vraag.

Is presentie goed voor iedereen?

Bediscussieerd is of alle bezoekers met een gelijke dosis presentie benaderd dienen te worden. Met andere woorden: we hebben ons afgevraagd of het werken aan betrekkingen altijd belangrijk is. We hebben op deze vraag een dubbel antwoord geformuleerd. Presentie is als grondhouding altijd goed. Aan alle interventie dient presentie vooraf te gaan. Door presentie leren we de ander, de bezoeker, kennen en laten wij ons kennen. In geval van recent daklozen lijkt presentie echter minder nodig te zijn dan bij bezoekers die al lang in het opvang- en straatcircuit zitten, moeilijk benaderbaar zijn en weinig verlangens lijken te hebben. Recent daklozen zijn meer gebaat bij – aansluitend op hun hulpvragen – een actiegerichte aanpak. Om niet verder achteruit te kachelen zouden ze zo snel mogelijk uit het circuit moeten. Voor die bezoekers kan presentie aantrekkelijk zijn als het gesprek bijvoorbeeld gaat over hun gevoelens van schuld en schaamte. Daarnaast zal het accent voornamelijk dienen te liggen op concrete dienstverlening, waarvoor de opbouw van een betrekking nauwelijks relevant is. Deze bezoekers dienen we niet zo vaak en zo lang mogelijk te zien, beter is het om in te zetten op zo weinig en zo kort mogelijk. De voorzieningen voor dak- en thuislozen bieden over het algemeen een slecht klimaat om kwaliteit van leven te behouden of te verwerven. Populair uitgedrukt: als het effe kan moet je er niet wezen. De basale verandering van omgeving, het weer hebben van eigen onderdak, heeft daarom voorrang op alle andere (hulpverlenings)doelen.

Kunnen we presentie wel waarmaken?

Werken aan betrekking klinkt goed, maar welke verwachtingen roepen we op bij bezoekers en kunnen we die vervolgens inlossen? We hebben hier vele malen over gesproken. Het presentie-ingrediënt dat hulpverleners bondgenoten zijn, heeft ons daarin het meest parten gespeeld. Er zijn medewerkers die hebben gezegd dat ze de presentiebenadering best zien zitten, maar alleen op de locatie van het Catharijnehuis. Alle andere ontmoetingen wensen ze niet, onder meer omdat de verhoudingen tussen medewerkers en bezoekers diffuus kunnen worden. Het mag duidelijk zijn dat we het met die medewerkers niet eens zijn, maar ze benoemen wel een punt dat serieuze aandacht verdient. We hebben presentiebeoefenaars immers in allerlei situaties, activiteiten en rollen ten tonele gevoerd. Wat moet een bezoeker daarvan denken? Hoe persoonlijk en intiem kan een contact zijn, zonder dat de een of de ander gaat denken aan een duurzame vriendschap of een seksuele handeling? Hoe vaak kunnen we iemand ontmoeten, zonder dat er een oneigenlijk verwachtingspatroon ontstaat? Is het niet zo dat we, juist bij dak- en thuislozen die vaak emotioneel verwaarloosd zijn, een correctieve relatie aanbieden die geen helende maar een verwarrende uitwerking heeft? We hebben in deze vastgesteld dat de presentiebenadering zeer veel aanspraak maakt op het vermogen van medewerkers om aan te voelen welke betekenis bezoekers geven aan de betrekking, om te verwoorden wat hun eigen intenties zijn in de betrekking, om te registreren wanneer zij of bezoekers bepaalde grenzen overschrijden, om te metacommuniceren over de betrekking (met bezoekers en collega's). Waarmaken valt samen met duidelijkheid, met transparantie. We hebben geconcludeerd dat we 'praten over' het meest ingewikkelde element vinden van de presentiebenadering. Hulpverleners tonen zich als mens en als deskundige, maar ook altijd als functionaris. In beginsel is een gewone vriendschap niet aan de orde. De presentiebenadering heeft simpelweg

een ingebouwde verwarring. Wij hebben daar geen problemen mee, maar het stelt wel de eisen aan medewerkers als voornoemd.

7. 2 Praktische consequenties

Wie aanvaardt dat er 'vage rollen' en 'omstreden rollen' zijn, dient te aanvaarden dat het presentiegehalte van teamleden onderling minstens zo hoog moet zijn als het (gewenste) presentiegehalte in de omgang met bezoekers, zo luidt onze conclusie. Presentie kan te weinig aanwezig zijn en we kunnen onze collega's nodig hebben om onze presentiecapaciteit op te vijzelen. Presentie kan te veel aanwezig zijn, verworden tot onwerkbaar betrekkingen, en we hebben onze collega's nodig om ons op het juiste pad te houden. Intervisie en werkbegeleiding, geregelde gesprekken onder elkaar, lijkt daarvoor meer aangewezen dan een spoorboekje, een protocol voor doe wel of doe niet. We stippen hier een aantal praktische consequenties aan.

Niet ten onder gaan

We hebben er geen doekjes om gewonden: presentie betekent risico's. Het punt is niet dat mensen (medewerkers, bezoekers) sterk op elkaar betrokken raken, maar meer specifiek in de zin van wie op wie betrokken raakt. Inherent aan de presentiebenadering is dat nabijheid wordt gezocht en er dus sterk persoonlijk getinte verhalen voor de dag kunnen komen. Een gegeven is dat medewerkers van bepaalde bezoekers bijvoorbeeld criminele activiteiten in heden en verleden vernemen. Dat kunnen ernstige delicten zijn, waardoor ze moeite hebben om de bezoeker waarachtige aandacht te blijven schenken. Nog moeilijker wordt het als het betreffende delict medewerkers herinnert aan een eigen ervaring of aan een gebeurtenis in hun naaste omgeving. Er zijn diverse andere items de revue gepasseerd die presentie tot een zware opgave kunnen maken. Treiterijen en vleierijen, verliefdheden, seksuele toenaderingen, pogingen tot morele chantage, afstotende verschijningen en grof taalgebruik kunnen verschijnselen zijn die het medewerkers op een gegeven moment onmogelijk kunnen maken om presentie te beoefenen bij bepaalde bezoekers. We hebben als praktische consequentie geformuleerd dat medewerkers goed voor bezoekers dienen te zijn, maar ook voor elkaar en voor zichzelf. Als het gedrag van een bezoeker een medewerker ernstig belast, kan het zaak zijn dat die bezoeker daar toch echt maar mee ophoudt. Het schorsen van een bezoeker is daarbij nimmer uitgesloten.

Een extra aandachtspunt is dat medewerkers er voor kunnen kiezen om afstand te nemen van de bezoeker. Een medewerker zegt dan bijvoorbeeld tegen een collega: 'Ik word gek van die vent. Ik ga een klusje buiten de bezoekersruimte doen. Neem jij het hier van me over?' Het verminderen van de ervaren belasting zoekt hij niet bij de bezoeker, maar bij zijn collega. In dit voorbeeldje zien we twee belangrijke zaken. Ten eerste is er een begripvolle collega en ten tweede hoeven medewerkers niet volcontinu present te zijn; ze mogen niet-present zijn.

Collegiale praatplicht

De presentiebenadering biedt een grote mate van autonomie aan medewerkers. Met in achtneming van algemene fatsoensnormen en het voldoen aan basale werkverplichtingen kunnen medewerkers zo'n beetje alles doen wat hen goeddunkt. De ervaring leert ook dat er veel mis kan gaan in nauwe betrekkingen tussen medewerkers en bezoekers. Een medewerker kan bijvoorbeeld behept zijn met een reddersmentaliteit. Van verduren is geen sprake, de medewerker ontfermt zich over een bezoeker en zal problemen verhelpen waar alle eerdere hulpverleners hebben

gefaald. Een medewerker kan bijvoorbeeld een vriendschappelijke betrekking met een bezoeker aanknopen en zich vergissen in de draaglijkheid van het lastige karakter van die bezoeker. We hebben aan de hand van diverse praktijkvoorbeelden vastgesteld dat dergelijke betrekkingen niet de kwaliteit van leven van de medewerker en de bezoeker ten goede komen. Ook in termen van teamsamenwerking hebben we onze zorgen geuit. Als een collega een positief of negatief ervaren exclusieve betrekking heeft met een bezoeker, dan kunnen we daar last van hebben. De betreffende bezoeker gaat bijvoorbeeld contact met andere medewerkers uit de weg, gaat tegenover andere bezoekers prat op zijn bijzondere contact, de betreffende collega wordt meer loyaal aan de bezoeker dan aan zijn of haar collega's.

Als praktische consequentie hebben we de 'praatplicht' geopperd. Medewerkers worden geacht te melden dat ze ontmoetingen met bezoekers hebben buiten de voorziening. Ze dienen in staat te zijn om de aard van de betrekking te verwoorden en ze dienen zich open te stellen voor (kritische) vragen van hun collega's. De autonomie wordt hiermee zowel opgerekt als beperkt. Medewerkers kunnen veel doen naar eigen inzicht, maar dienen tegelijkertijd de dialoog met collega's te blijven zoeken. Wie de presentiebenadering serieus neemt, moet ook serieus nemen dat individuele vermogens van medewerkers en bezoekers hun grenzen kennen. We hebben daarbij gesteld dat wie een collega en bezoeker op een onverwacht moment ergens samen ziet, zich verplicht dient te voelen daar vragen over te stellen, bijvoorbeeld tijdens een teamvergadering. Zuiverheid in betrekkingen met bezoekers is niet iets wat we cadeau krijgen, maar moeten verwerven.

Articulatie en legitimatie

De bezinning op de presentiebenadering heeft de mogelijke vormgeving van contacten tussen medewerkers en bezoekers meer aan het licht gebracht. Voor een deel van de medewerkers is het project een feest van herkenning geweest: ja, zo werk ik, zo zou ik willen werken. Voor een deel van de medewerkers is het project een sparringpartner geweest: nee, zo wil ik helemaal niet werken. Het project heeft tot een herbezinning geleid, waarin de meest basale vraag is geweest: waartoe werken we hier? De aanwezige medewerkers dienen zich deze vraag te stellen en nieuwe medewerkers en stagiaires dienen deze vraag te worden voorgelegd. We hebben het appèl dat de presentiebenadering doet op zelfreflectie uiterst serieus genomen: wie is volgens jou de bezoeker, wie ben jij in de omgang met de bezoeker, wat gebeurt er tussen jullie en wat gebeurt er tussen medewerkers onderling? Dit zijn dermate lastige vragen dat het feit dat ze gesteld kunnen worden al een hele verdienste is.

Wellicht de grootste winst ligt in het feit dat medewerkers een kader hebben gevonden om hun kennis, (levens)ervaring en intuïtie in hoge mate naar eigen inzicht in te zetten. Het zogenaamde niks doen, het dweilen met de kraan open, het niks bereiken, hebben een nieuw gezicht gekregen, namelijk werken aan betrekkingen als een op zichzelf staand doel. Hoewel het een voortdurend proces is, zijn medewerkers tevens meer in de gelegenheid gekomen om subject voor elkaar te zijn. Argumenten voor een waardering of veroordeling van handelingen vloeien in beginsel voort uit samenspraak, niet primair uit opgelegde werkvoorschriften of betweterigheid van de ene tegenover een andere medewerker.

Zorg voor elkaar

Gedurende het project is veelvuldig opgemerkt door medewerkers dat ze niet alleen meer tijd zouden willen hebben voor bezoekers maar ook voor elkaar. Men wil over de omgang met bezoekers kunnen verhalen en leren van en met elkaar. Ook als medewerkers zich om een of andere reden niet goed voelen, moeten ze zich vrij voelen om daar wat over te melden. Men wil zich, kortom, ingebed weten. De belangrijkste reden daarvoor lijkt dat medewerkers veel te verduren hebben. De presentiebenadering helpt stellig om minder helperig te zijn en daardoor minder gevoelens van machteloosheid te hebben. We refereerden al aan een mogelijke toename van werkplezier. In het dagelijks werk blijft er echter een forse portie spanning, opgeroepen door onhebbelijk gedrag van bezoekers, herhaalde conflicten, het vernemen van individueel leed en dagelijks ervaren onrecht. Medewerkers kunnen daarbij door hun eigen gevoeligheden en strevingen soms onvoldoende voor zichzelf zorgen en ballast mee naar huis nemen. We hebben dit een gewoon verschijnsel genoemd en ons verre gehouden van 'dan moet je hier maar niet komen werken'. In tegendeel: we zouden allemaal wel eens willen kunnen toveren en de problemen van bezoekers en van onszelf de wereld uithelpen. Tijdens dienstoverdrachten dient daarom tijd ingeruimd waarin medewerkers (even) over zichzelf kunnen praten en elkaar kunnen bevragen over hun gemoedstoestand. We zien hier een parallelproces: de ontwikkeling van de presentie met bezoekers is tegelijkertijd een ontwikkeling van de onderlinge omgangsvorm. We hebben tevens vastgesteld dat hierbij een 'permanente dijkbewaking' van individuele variatiemogelijkheden nodig is. De ene medewerker zal immers meer behoefte hebben aan persoonlijke gedachtewisselingen dan de ander. Deze individuele verschillen dienen te worden gerespecteerd. Omgekeerd wordt van individuele medewerkers gevraagd opvattingen van collega's serieus te nemen. Als zij bijvoorbeeld van mening zijn dat een medewerker zichzelf dreigt te verliezen in een contact met een bezoeker, dan doet die medewerker er goed aan om dat contact bij te stellen of een tijdje op te schorten. Zorgen is ook verzorgd worden.

Continuïteit in contact

Naar aanleiding van het thema 'er zijn op afstand' blijkt dat de aandacht voor bezoekers die tijdelijk elders verblijven een nogal wisselend beeld te zien geeft. Het Catharijnehuis heeft een werkgroep voor bezoek aan bezoekers die elders verblijven, maar er lijkt een zekere willekeur te bestaan. Bovendien zijn er vragen en onzekerheden: hoe vaak, hoe lang hebben we extra contacten met bezoekers, krijgen bezoekers na ontslag uit een APZ of gevangenis opeens weer minder aandacht, welke informatie moeten we aan collega's doorgeven? Zouden we met het oog op continuïteit extra aandacht voor individuele bezoekers niet altijd in koppels van medewerkers moeten doen?

We halen uit de discussies een aantal gegevens:

- Medewerkers en bezoekers hebben behoefte aan voortzettingen van contacten tijdens verblijf elders.
- Deze contacten buiten het Catharijnehuis verschillen niet van andere contacten die medewerkers en bezoekers buiten de voorziening hebben.
- Omdat bezoekers die elders verblijven minder spontane contacten ten deel vallen, dient er systematische aandacht voor hen te zijn, bijvoorbeeld in de zin van een bezoekplanning en een terugkoppeling van het bezoek door een medewerker naar het team.
- Medewerkers moeten bezoekers duidelijk kunnen maken dat ze - als dat al zo is - nu een meer exclusieve aandacht krijgen dan wanneer ze weer van hun tijdelijke verblijfplaats zijn vertrokken.
- De werkgroep dient in de registratie mee te nemen wat bijzonder dagen/data zijn voor de betreffende bezoekers (niet alle data zullen bekend zijn, maar een verjaardag is wel het minste om een attentie te doen uitgaan).
- De werkgroep heeft ook in beeld welke andere mensen bij de bezoeker langs gaan of welke mensen ze zouden kunnen stimuleren om langs te gaan.

7.3 Ongeregeldheid behouden

Dwars door de gespreksthema's, discussiepunten en mogelijke consequenties heen is tijdens het project overeind gebleven dat medewerkers een zekere ongeregelde handhaven. Individuele medewerkers kunnen daardoor variëren in de mate waarin ze present zijn voor bezoekers of beter gezegd: voor bepaalde bezoekers en hoe ze hun presentie vorm geven. We werken hier enkele aandachtspunten nader uit.

Bewuster werken

Het zal een valse tegenstelling zijn, maar geprotocolleerd werken lijkt op werken zonder nadenken. Een minimum aan regels en voorschriften noopt medewerkers daarentegen tot zelf nadenken. Een thema van zelfreflectie dat veelvuldig is teruggekeerd is de stereotype respons op bezoekers. Voorbeelden van zo'n respons kunnen zijn: 'Ja, dat weten we nou wel', 'daar heb je haar weer', 'dit verhaal kennen we zo onderhand wel', 'wat een geëmmer en gezeur, toch'. We kunnen gerust vaststellen dat bepaalde bezoekers als het ware een grammofoonplaat aanzetten en hun riedel maar weer eens afdraaien. Echter vanuit de presentiebenadering is het nodig om niet vooraf al de conclusie te trekken dat het een gelijklopend verhaal is als voorheen en de kunst van

luisteren en praten is om het repeterende verhaal in een andere 'groef' te krijgen. We dienen ons er dus bewust van te zijn dat we stereotype kunnen reageren en daarboven moeten we ook nog eens de eventuele werkelijke herhalingen van verhalen kunnen verduren.

Een variant op het bovenstaande hebben we gezien in de vermeende eisende opstelling van bezoekers. Bezoekers kunnen door een manier van praten (toon, woordkeuze) eisend lijken en daardoor verzet bij medewerkers oproepen. Ook kunnen we uitingen van bezoekers terzijde schuiven omdat we ze als aandachttrekkerij zien. Dit gaat samen met het risico van afstomping. We kunnen de verhalen over ellende immers dromen en daarmee individuele bezoekers met hun individuele lijden uit het oog verliezen. Dat iemand na in elkaar geslagen te zijn om aandacht vraagt en bijvoorbeeld een doktersconsult wil, zien we dan als aandachttrekkerij, een manipulatie en niet als een normale reactie van iemand die in een levensbedreigende situatie heeft verkeerd. De presentiebenadering vraagt om ons steeds opnieuw af te vragen waarom we reageren zoals we reageren op bezoekers.

Een derde gebied van stof tot nadenken is dat we met bezoekers te maken hebben die 'vreemd' zijn. We hebben het in rollenspelen gezien dat bijvoorbeeld een bezoeker op de vraag 'Hoe is het' reageert met een korte opmerking over Eau de Cologne. Een opmerking die kant noch wal lijkt te raken. Een spontane reactie kan zijn: ze wil niet met me praten. Bewuster werken vraagt van ons echter dat we de eventuele gekte in de reactie van de bezoeker overslaan. Het is immers niet alleen aan ons om te bepalen wat goede woorden zijn. Waarom zouden we het niet over Eau de Cologne hebben? Zo kunnen bezoekers ook afstand oproepen omdat ze onder invloed verkeren, depressief zijn of psychotisch of alledrie en een onmiskenbaar vijandige lichaamstaal ten toon spreiden. Ook bij hen dienen we alert te zijn op al te spontane respons. Bezoekers zijn zich mogelijk meer bewust van de houding van medewerkers dan wij vermoeden of op voorhand concluderen. Tevens dienen we waakzaam te zijn voor het 'nu of nooit idee'. Mogelijk staat een bezoeker nu niet open voor een gesprekje, maar over een half uurtje wel, of anders morgen of volgende week. Door het ongeregelde karakter van werken ligt er geen claim op betekenissen. Het gehalte 'we zien wel' is hoog en medewerkers dienen steeds na te denken over het 'wat' van 'we zien wel'.

Inzetten eigen talenten

Het heeft medewerkers uitvoerig beziggehouden hoe nu de presentiebenadering vorm te geven. Grondslagen en competenties mogen duidelijk zijn, maar schrijft de benadering misschien ook voor welke wegen goed zijn om contact te leggen? We hebben houvast

gezocht en gevonden bij de medewerkers zelf. Binnen het raamwerk van de organisatie - we blijven bijvoorbeeld geacht om het dienstrooster te volgen - kunnen medewerkers naar believen putten uit zichzelf. Het is een klassieke uitspraak: de methode dat ben jezelf. De bron hebben we niet kunnen traceren en de vaagheid van de jaren 70 van de vorige eeuw hangt er ongetwijfeld omheen. Maar de bezinning op de presentiebenadering heeft medewerkers duidelijk gemaakt dat er een prettig soort dubbelheid bestaat: enerzijds functionaris zijn en anderzijds je als persoon kunnen manifesteren. Het eerste geeft enige begrenzing waar niks mis mee is en het tweede doet een beroep op je eigen zijn, in dit geval in relatie tot bezoekers en collegae. Medewerkers die alles weten van Ska, Punk en Garage rock kunnen met deze kennis op pad om contact te maken met bezoekers die daar ook in geïnteresseerd zijn. Voor medewerkers die van kantklossen houden of van Aziatisch koken, geldt precies hetzelfde. Medewerkers met bouwvaktalenten: idem. Voor medewerkers met een combinatie van gemakkelijk praten en het talent geduld te hebben kan gelden dat ze moeilijk benaderbare cliënten aanspreken. Eigenlijk hebben we geconstateerd dat het erg prettig werken is met wat onszelf aan het hart gaat.

Een gevolg van werken met eigen talenten is dat medewerkers zich bewust dienen te zijn van hun talenten. Een ander gevolg van werken met eigen talenten is dat medewerkers niet voor alle bezoekers even present kunnen zijn. We hebben de idee om voor iedereen present te zijn trouwens naar het rijk der fabelen verwezen. We kunnen wel voor iedereen aanwezig zijn, in de zin dat we koffie schenken en een boterham smeren, maar over een volcontinue presentie hebben we onze twijfels geuit. Op teamniveau houdt het werken met eigen talenten in dat medewerkers zich uitspreken over elkaanders talenten én dat medewerkers in de gaten houden of bepaalde bezoekers niet buiten de boot vallen. Een dagopvang voor dak- en thuislozen is nu eenmaal geen hobbyclub, dus zal er op een of andere manier naar alle bezoekers moeten worden omgezien, dus zal tijdens dienstoverdrachten en teamvergaderingen expliciet benoemd dienen te worden welke bezoekers te weinig aandacht krijgen en welke acties daarop volgen.

Herinneren

We zijn op een wat merkwaardig fenomeen gestuit, namelijk dat medewerkers en bezoekers elkaar geheel niet kennen. Het is niet merkwaardig vanwege de parttime functies van medewerkers (vrijwilligers zijn mogelijk niet meer dan een dag per week in het Catharijnehuis) en de parttime aanwezigheid van bezoekers. Het is wel merkwaardig als we tegelijkertijd praten over een leefwereldgerichte benadering. Hoe kunnen we de vraag 'wie is de cliënt?' beantwoorden

als we zijn naam niet eens weten? En moeten medewerkers die minder frequent aanwezig zijn, hun informatie altijd maar laten filteren door medewerkers die er vaker zijn?

Voor bezoekers is het eenvoudiger dat ene goede contactmoment met die ene medewerker te herinneren dan dat medewerkers hun contactmomenten met allerlei bezoekers herinneren. Dat individuele medewerkers contacten met bepaalde bezoekers wel onthouden, staat buiten kijf. Maar in het proces van contactleggen met meerdere bezoekers lijkt dit ontoereikend. Een praktische oplossing is dat medewerkers voor zichzelf korte notities maken: vandaag met Johan gepraat over zijn wens naar Italië te gaan en met Ahmed over zijn herinneringen aan zijn grootvader. Het gaat niet om een dossier en het klinkt misschien een beetje banaal, maar wie geen ijzersterk geheugen heeft, zal zoiets moeten doen. We kennen helaas de verhalen van cliënten die hulpverleners treffen met een verkeerd dossier op hun schoot. Dan is een cliënt zelfs geen nummer meer maar echt een niemand.

De soeproutemethode

Het beeld van de presentiebenadering als weg naar intense contacten en zelfs als een mystieke bezweringsformule heeft ons een enkele keer parten gespeeld. Stellingen in debat kunnen worden samengevat in 'mooi en aardig maar met het kan niet onze bezoekers, binnen onze voorziening'. Het welles en nietes heeft geleid tot een pragmatische benadering. We hebben ons de vraag gesteld: 'Waar en wanneer kunnen wij hier binnenshuis een bezoeker bijvoorbeeld "uitgraven"?' Simpele vraag, simpel antwoord: voortdurend en overal. Het stilstaan bij gelegenheid tot presentie hebben we 'soeproute' genoemd, omdat we in het volgen van handelingen van medewerkers (o.a. verstrekken van soep dus) grote en kleine gelegenheden voor presentie kunnen traceren. Voorbeelden zijn:

- Aan de bar (verstrekking koffie, fris, tandpasta, etc.)
- Bar/keuken (verstrekking soep, brood)
- Bij de voordeur (de portier/wachtfunctie)
- Vrije rondloop in de huiskamer (praatje, spelletje)
- Tweedehands kledingopslag (tijdens uitzoeken & passen)
- Diverse activiteiten (sport, spel, creatieve en themabijeenkomsten)

We hebben de presentiebenadering verbonden met wellevendheid. Bezoekers groeten, aanspreken bij hun naam, refereren aan een klein weetje als blijk van belangstelling en een opmerking maken over hun uiterlijk, hen uitnodigen voor een activiteit op een later tijdstip, hun

vragen over onszelf gewoon beantwoorden enzovoort kunnen binnen de voorziening voor een presentiesfeer zorgen.

We heb ook geconcludeerd dat het presentiegehalte kan verschillen per team/dienst. We dienen ons dus te bezinnen op de ingezette soeplogistiek, de werkafspraken die voorafgaand aan een dienst gemaakt worden: geven die (on)rust en contactuele (on)toegankelijkheid? Tevens dient de soeplogistiek te worden geëvalueerd bij dienstoverdrachten.

De materiële omgeving

In het verlengde hiervan plaatsen we de materiële vormgeving van de bezoekersruimte, de zogenaamde huiskamer. Dit punt komt aan de orde als we het hebben over de mate waarin deze multicultureel is, gelet op de samenstelling van de bezoekersgroep. Een (nieuwe) bezoeker ziet niet direct dat hij met zijn eigen culturele identiteit of achtergrond welkom is. Dat zou anders zijn als er meer informatiemateriaal in diverse talen direct voorhanden zou zijn, als er posters/foto's hangen die verwijzen naar landen van herkomst, als er een islamitische feestdagenkalender is enzovoort.

Ook hebben we vastgesteld dat er weinig rustpunten zijn. Waar fysiek geen vrije ruimte is, is die ruimte er mentaal ook niet - daar zijn we kort over. Elders hebben we niet onder stoelen of banken gestoken dat opvangvoorzieningen slecht geoutilleerd kunnen zijn (Nuy & Brinkman, 2003). Het Catharijnehuis is zo slecht nog niet en er wordt gewerkt aan verbeteringen. We zien er echter af en toe wel het verschijnsel dat de ruimtes zo bezet zijn dat bezoekers zich in zichzelf of in subgroepjes terugtrekken en medewerkers zich verschansen achter het buffet.

Bezoekersparticipatie

Door bezig te zijn met de presentiebenadering komt ook de cliëntenparticipatie aan de orde. Het Catharijnehuis heeft een bezoekerscommissie, maar deze draait veelal op een laag pitje. We menen dat het een goede zaak zou zijn deze nieuw leven in te blazen. Geopperd is om daar de functie van aandachtsfunctionaris voor in te stellen. Tevens dienen we ons te bezinnen op de aard van de communicatiekanalen, de plek en de vorm voor medezeggenschap. Een idee is om de medezeggenschap ongeregeld te laten plaatshebben, gewoon in de huiskamer: flapover erbij en 'roept u maar'. We menen dat de medezeggenschap op deze wijze meer toegankelijk wordt voor bezoekers.

Een verwant thema is het meewerken van bezoekers in het Catharijnehuis. In de loop der jaren is hier ruimschoots mee geëxperimenteerd. De ervaringen zijn bij vlagen zo negatief, dat

sommige medewerkers het idee met plezier van tafel vegen. (Die ervaringen hebben vooral betrekking op het een ontstaan van een onbedoelde hiërarchie tussen bezoekers onderling.) We menen echter dat wil het Catharijnehuis een plek zijn waar bezoekers zich een beetje thuis kunnen voelen, bezoekers ook wat moeten kunnen bijdragen aan dat thuisgevoel en daarmee de (macht)afstand tussen dienstverlener en dienstafnemer kunnen verkleinen.

Onderhoud

We realiseren ons dat we niet klaar zijn met de theoretische verkenning, het doen van oefeningen en het formuleren van praktische consequenties. We kunnen immers blijven leren, een methodiek is nooit 'volkomen' of 'af'. Ter introductie van nieuwe medewerkers (inclusief stagiaires) op werkwijze en beleid zal het zogenaamde Catharijnehuisboek herschreven worden aangepast op de presentiebenadering als basismethodiek.

Daarnaast kunnen we de presentiebenadering gaan integreren in het vaste scholingsprogramma dat medewerkers doorlopen: omgaan met agressie, bezoekers met psychische stoornissen en – vooral – de scholing 'bejegening'. Pragmatisch zouden we geen nieuw scholingsaanbod toe willen voegen, om (nog meer) beslaglegging op tijd van medewerkers te vermijden. Een evaluatiemiddag per half jaarlijkt ons wel aangewezen.

7. 4 Mogelijke hindernissen voor implementatie

Tijdens het project is zoals we al aangaven de presentiebenadering zowel omhelst als afgeschoten. Bedenkingen hebben onder andere te maken met eventueel beperkte mogelijkheden voor implementatie van de methode. We hebben de volgende aandachtspunten gevonden:

- Houding en vaardigheden van individuele medewerkers: niet iedereen is bereid of in staat om het gedachtegoed van de presentiebenadering te omarmen. We vragen ons hierbij af of dat ook noodzakelijk is. Het kan immers voldoende zijn als de meeste medewerkers het wel doen en dan kan enige diversiteit absoluut geen kwaad.
- Eisen van school. Stagiaires (en vrijwilligers die parttime opleidingen volgen) krijgen van school bagage en opdrachten mee die zich zeer matig kunnen verhouden tot dagopvang en presentiebenadering. Er is vaak een vertaalslag en creativiteit nodig om aan de schooleisen te kunnen voldoen. We menen dat dit al het geval is en de explicitering van de werkwijze aan de hand van de presentiebenadering daar weinig verandering in brengt. Het thema dient met nieuwkomers en stagebegeleiders (scholen) gedegen gecommuniceerd te worden.

- Medewerkers kunnen soms moeilijk grenzen stellen in hun betrekkingen met bezoekers. De presentiebenadering suggereert nog meer grenzeloosheid? We plaatsen dit thema op het vlak van risicomangement. Binnen het CH werkt een grote groep vrijwilligers die weinig frequent aanwezig zijn en bovendien een vlottende groep vormen. Hiermee is niet gezegd dat medewerkers (betaald en onbetaald) die vaker aanwezig zijn, niet met grenzen worstelen, maar ze zijn simpelweg vaker in het zicht van elkaar en de leidinggevenden. We zien de grenzenkwesitie niet als een inhoudelijk bezwaar, wel als een managementvraagstuk: hoe zorgt het management goed voor de medewerkers, hoe behoedt het management medewerkers voor te veel werk op hun hals halen en voor oneigenlijke, onwerkbaar betrekkingen met bezoekers?
- Te kleine geringe personele bezetting. Hiervan stellen we vast dat we niet altijd even present kunt zijn. Een medewerker die bijvoorbeeld in zijn eentje vijftig koppen koffie uitreikt, gaat over tot routinematig handelen. Het zij zo. Het ene moment of het ene dagdeel is meer gelegenheid tot presentie dan het andere. Bovendien zit presentie niet alleen in tijd en praten. De manier waarop de koffie wordt verstrekt en die ene opmerking die er nog net vanaf kan, kunnen ook weerspiegelen dat een medewerker er is voor de bezoeker (ook al heeft hij nu verder geen tijd).
- De zweem van softheid. Bij een oppervlakkige, een onjuiste, introductie roept de presentiebenadering al snel op dat medewerkers zichzelf wegcijferen en eindeloos 'lief' blijven voor bezoekers. Medewerkers zullen zich daardoor niet herkennen in de methode of zich juist te veel dénken te herkennen in de methode. Voorlichting, de integratie van de methode in het scholingsaanbod en een dagelijkse ondersteuning kunnen dit risico indammen.

7.5 Gevonden woorden

Het is lastig gebleken om vast te stellen of een werker op een gegeven moment te weinig present is geweest, dat wil zeggen: meer present had kunnen zijn. Het is daarom nuttig om illustraties van interacties te verzamelen. De benadering wordt dan meer aanwijsbaar: 'Kijk, dit is nou zo'n moment waarop ik net wat meer nabijheid ervoer'; 'Kijk, dat is nou zo'n moment dat ik een opmerking niet achterwege had moeten laten'; 'Kijk, toen heb ik echt te snel gereageerd'. We hadden deze gevolgtrekking in dit boek bij praktische consequenties kunnen onderbrengen. Het leek ons echter van meer respect voor de methode en de zoektocht in het Catharijnehuis getuigen om voorbeelden van interacties een eigen paragraaf te geven, als afsluiting van dit boek. We

nodigen de lezer graag uit dat om de voorbeelden te bekijken en erover na te denken.

- Bezoeker: ik vind dit kutmuziek.
- Medewerker A: nou, nou. Kun je niet anders uitdrukken?
- Medewerker B: nou, nou. Van welke muziek hou jij dan wel?

- Bezoeker: moet je toch zien hoe ik erbij loop.
- Medewerker A: ja, dat ziet er nogal slordig uit. Hecht je aan goede kleding?
- Medewerker B: loop mee naar boven. We hebben vast andere kleding voor je.

- Bezoeker: 't jongejonge, wat was het koud vannacht.
- Medewerker A: waarom ga je dan ook niet naar de nachtopvang?
- Medewerker B: wat bezielt je om de vrieskou te doorstaan?

- Bezoeker: rare dag, Valentijnsdag.
- Medewerker A: inderdaad. Typisch een winkeliersuitvinding.
- Medewerker B: ik doe er niet aan mee. Aan de andere kant: mensen zoeken een aanleiding om aardig tegen elkaar te zijn. Stuur jij iemand een kaartje?

- Bezoeker: kun je schaken?
- Medewerker A: nee, maar Piet wel. Wil je schaken?
- Medewerker B: ja. Ik speel in clubverband.

- Bezoeker: ik heb zo'n trek in een broodje shoarma!
- Medewerker A: zullen we er morgen een gaan eten?
- Medewerker B: soms zit het mee, soms zit het tegen, hè?

- Bezoeker: ik hoor stemmen - ik ben bang...
- Medewerker A: dat zou ik denk ik ook zijn. Wat zeggen ze?
- Medewerker B: gebruik je medicijnen?

- Bezoeker: 't is vandaag de sterfdag van m'n moeder.
- Medewerker A: 't Kan lang duren voor je zoiets verwerkt.
- Medewerker B: hoe was je band met je moeder? Heb je een foto?

- Bezoeker: ik verveel me.
- Medewerker A: waar hield je je eigenlijk mee bezig toen je nog niet zwierf?
- Medewerker B: we gaan zo met de soep beginnen.

- Bezoeker: heb je gisteravond Ajax-Feijenoord gezien?
- Medewerker A: nee, ik lag al vroeg in bed - grieperig. Mooie wedstrijd?
- Medewerker B: Jawel, maar eh... ben je bij de sociale dienst geweest?

- Bezoeker: blow jij ook?
- Medewerker A: Heel soms. Hoezo?
- Medewerker B: Het gaat hier niet om wat ik doe.

- Bezoeker: mag ik nog een koffie?
- Medewerker A: ja, natuurlijk. Hé, heb jij nieuwe taoeage?
- Medewerker B: ja, natuurlijk. Hé, je morst met de melk.

- Bezoeker: je ziet er moe uit.
- Medewerker A: och ja.... Je hebt van die dagen...
- Medewerker B: dank je. Onze zoon ligt dwars - ik maak me zorgen.

- Bezoeker: ik heb nog een tv nodig.
- Medewerker A: m'n broer heft er een over. Zullen we die morgen ophalen?
- Medewerker B: kijk eens in de huis-aan-huisbladen.

Literatuur & internet

- Arends, A.M. & C.M. Jesserum, 1995, Kan wit ook een beetje zwart zijn? Pleidooi voor een kleurrijke hulpverlening, in: *MGv*, 50, 3, 243-257
- Baart, Andries, 2001, Een theorie van de presentie, Lemma, Utrecht
- Bakker, C.B. & M.K. Bakker-Rabdau, 1973, Verboden toegang, dNB, Amsterdam
- Beier, E.G., 1966, The silent language of psychotherapy: social reinforcement of unconscious processes, Aldine, Chicago
- Boevink, Wilma, José van Beusemom, Erna Gaal, Anour Jadby, Fiona Jong, Marian Klein Bramel, Martijn Kole, Nanouk te Loo, Steven Scholtus & Conny van der Wal, 2002, Samen werken aan herstel. Van ervaringen delen naar kennis overdragen, Trimbos Instituut, Utrecht
- Brinkman, Frans, 2001, Cliënten met psychische stoornissen in de Maatschappelijke opvang, Arcuris, Apeldoorn
- Brinkman, Frans & Marius Nuy, 2002, Het menselijk talent in de zorg. Een kritische kijk op professionaliteit in de maatschappelijke opvang, in: *Passage*, 4, 232-239
- Brinkman, Frans, 2003, Kwartiermaken, thuis in strijdigheid, in: Gerard Lohuis & Louis Polstra (red.), *De vele gezichten van de gedeelde werkelijkheid*, SWP, Amsterdam
- Doorn, L. van, 2002, Een tijd op straat. Een volgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht (1993-2000), NIZW, Utrecht
- Egan, G., 1994, Deskundig hulpverleners, een model, vaardigheden en methoden, Van Gorcum/Dekker & Van de Vegt, Assen
- Enbersen, G., 2000, Solidariteit, kwetsbare groepen en verzorgingsstaat, in: A. Komter, J. Burgers en G. Engersen, *Het cement van de samenleving. Een verkennende studie over solidariteit en cohesie*, Amsterdam University Press, Amsterdam
- Erp, N. van, K. Geelen, 1997, Vriendendiensten in de GGz, een handleiding voor nieuw te starten projecten, Trimbos Instituut, Utrecht
- Freire, P., 1972, *Pedagogiek van de onderdrukten*, Anthos, Baarn
- Gribling, P.A., 1976, Polariteit of polarisatie, transaktionele benadering in de sociale psychiatrie, De Tijdstroom, Lochem
- Heusden, A. & E. v.d. Eerembeemt, 1983, *Balans in beweging. Ivan Boszormenyi-Nagy en zijn visie op individuele en gezinstherapie*, De Toorts, Haarlem
- Hollis, F., 1978, *Casework, een psychosociale therapie*, Van Loghum Slaterus, Alphen a/d Rijn
- Hortulanus, R., L. Meeuwesen & A. Machielse, 2000, Eenzame naasten, in: R. P. Hortulanus & J.E.M. Machielse, *Wie is mijn naaste? Het sociaal debat*, Elsevier, 's Gravenhage
- Jacobs, Gaby, 2001, De paradox van kracht en kwetsbaarheid. Empowerment in de feministische hulpverlening en humanistisch raadswerk, SWP, Utrecht
- Kal, Doortje, 2001, Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond, Boom, Amsterdam
- Kok, Eellen, 2002, Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster; reflecties van de presentietheorie, Lemma, Utrecht
- Kunneman, H., 1996, Van theemutencultuur naar walkman-ego. Contouren van een postmoderne individualiteit, Boom, Amsterdam
- Laan, Geert van der, 2003, Presentie als ingebodde interventie, in: *Markant*, 1, 68-75
- Mol, René & Annelies Neutel, 1999, De straat als thuis. Dagopvang van dak- en thuislozen aan de voet van de Utrechtse Domtoren, Lemma, Utrecht

- Mölders, H., F. de Boer & J. Teunissen, 1997, Communicatie over psychisch lijden. Een intersubjectieve benadering van psychosen, in: *Deviant*, 15, 8-11
- Payne, Malcom, 1997, *Modern Social Work Theory*, second edition, Macmillan Press, London
- Terruwe, A.A.A., 1978, *De frustratieneurose*, Anthos, Baarn
- Wagenaar, Kees, Trees Das & Ruud van den Berg (red.), 1998, *In het licht van de schaduw, De Human Social Functioning methode van Eugene Heimler*, NIZW, Utrecht
- Petry, D., & Nuy, M., 1997, *De ontmaskering, terugkeer van het eigen gelaat van mensen met een chronische psychiatrische beperking*, SWP, Utrecht
- Wolberg, L.R, 1985, *Kortdurende therapieën*, Van Loghum Slaterus, Deventer.
- Yalom, I.D., 1979, *Groepspsychotherapie in theorie en praktijk*, Van Loghum Slaterus, Deventer

Enkele internetadressen

Actioma: www.actioma.nl

Centrale RINO-Groep: www.crg.nl

Federatie Opvang: www.opvang.nl

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn: www.nizw.nl

Thuisloosheid in Nederland en Vlaanderen: www.thuisloosheid.nl

Over het NIZW (momenteel niet beschikbaar)

Over het Catharijnehuis (momenteel niet beschikbaar)

Over de auteur

Frans Brinkman heeft zijn uitvoerend werkcarrière als sociaal psychiatrisch verpleegkundige en psychosociaal therapeut geleidelijk over zien gaan in activiteiten op het gebied van onderwijs, innovatie en publicatie. Hij werkte onder andere in een Algemeen Crisisopvangcentrum en bij een RIAGG (Acute Dienst) en daarna bij landelijke organisaties op het gebied van werkontwikkeling en opleidingsadvies: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn en Federatie Opvang, Afdeling Deskundigheidsbevordering. Ook werkt(e) hij voor de Hogeschool Arnhem Nijmegen, Hogeschool Utrecht, Fontys Hogescholen Eindhoven, Centrale RINO Groep Utrecht en het Instituut voor Toegepaste Haptotherapie in Berg en Dal/Wychen. Het gaat daarbij om werkzaamheden als docent/trainer, programmaontwerper en schrijver.

Van zijn hand verscheen onder andere: Optimaliseren van cliëntenparticipatie (BSL 2001), Cliënten met psychische stoornissen in de Maatschappelijke Opvang (Arcuris, 2001), Individuele gespreksvoering (BSL 2000), Botsende waarden, ethische en etnische kwesties in de hulpverlening (met Alies Struijs, NIZW 1996), Cliënten met een psychiatrische diagnose (BSvL 1998/2003) en Crisishulpverlening (met Ruud van den Berg, BSL 1991/2003). Momenteel levert hij telewerkend – vanwege veelvuldig verblijf in het buitenland – bijdragen aan tekstbundels en onderwijsprogramma's. Correspondentie: www.roemenie.com

Over de gastauteurs (momenteel niet beschikbaar)

Bijlage 1: evaluatieformulier voor- en nabespreking

DATUM: **OCHTEND / MIDDAG** **INGEVULD DOOR:**

A	1	Aantal bezoekers:
	2	Algemene indruk van de sfeer:
	3	Incidenten: niet / wel, nl: Uitzettingen: niet / wel, nl: Schorsingen: niet / wel, nl: Ontzeggingen: niet / wel, nl:
B	1	Ervaring van tijd/ruimte presentie t.a.v. bezoekers:
	2	Ervaring van tijd/ruimte presentie t.a.v. collega's:
	3	Toegekomen aan <i>voorgenomen</i> speciale aandacht voor individuele bezoekers:
	4	Spontane contactmomenten – nieuwe aanknopingspunten (gespreksonderwerpen, bezigheden) met individuele bezoekers:
	5	Nieuwe voornemens individuele medewerkers t.a.v. individuele bezoekers:
C	1	Bezoekers waaraan de komende dagen extra aandacht (corrigerend, verwijzend, informierend) besteed moet worden:
	2	Gemaakte afspraken met bezoekers:
	3	Opmerkingen over ontmoetingen/activiteiten met bezoekers <i>buiten</i> het Catharijnehuis:
E		Overdracht dienst
	1	Hoe: schriftelijk / mondeling
	2	Door:
	3	Vergadering wordt bijgewoond door:
	4	Agendapunten volgende vergadering: - - - -
	5	Overige opmerkingen (huishoudelijke zaken, samenwerking, etc.):

Bijlage 2: concept gedragscode medewerkers

1. ASPECTEN DIE BETREKKING HEBBEN OP INFORMATIE-UITWISSELING TUSSEN MEDEWERKERS EN BEZOEKERS

A. ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING

- De bezoeker/ster wordt ingeschreven.
- Hij/zij krijgt het informatie formulier voor nieuwe bezoekers.
- Hij/zij krijgt de huisregels op schrift en worden nader toegelicht.
- Hij/zij ontvangt een overzicht van de spreekuren en desgewenst een 'straatkompas'.
- Hij/zij wordt geïnformeerd over de inspraakmogelijkheden (bezoekeroverleg).
- Hij/zij wordt geïnformeerd over de interne klachtenprocedure.

B. VERTROUWELIJKE INFORMATIE

- Van medewerkers wordt verwacht dat zij informatie m.b.t. bezoekers vertrouwelijk behandelen.
- Als bezoekers aangeven in vertrouwen iets te willen vertellen, mogen medewerkers nooit beloven dat ze dat aan niemand anders vertellen. Het kan nodig zijn anderen op de hoogte te brengen om de veiligheid van de betreffende persoon zelf en andere bezoekers of medewerkers te waarborgen.

C. INFORMATIE OVER DE ORGANISATIE EN MEDEWERKERS

- Medewerkers verstrekken nimmer adressen of telefoonnummers van collega's aan bezoekers.
- Medewerkers verstrekken geen informatie aan bezoekers over collega's, mits dit vooraf is besproken met collega's.
- Bezoekers ontvangen informatie m.b.t. de organisatie via het bezoekeroverleg, mits anders is bepaald in andere overleggen.

D. BEJEGENING VAN DE BEZOEKER

- Medewerkers benaderen bezoekers als een medemens. Ze behandelen bezoekers met respect voor hun eigenheid, zelfstandigheid en persoonlijke leefsfeer.
- Van medewerkers wordt verwacht dat ze zich flexibel opstellen naar tijd, plaats en bezigheden in de omgang met bezoekers – al naar gelang het een bezoeker ten goede komt.
- Medewerkers verlenen de diensten van het Catharijnehuis aan álle bezoekers.
- Medewerkers worden geacht kennis te hebben genomen van de 'Presentiebenadering' en daar (zodanig al doende lerend) naar te handelen.
- Medewerkers zijn verplicht deel te nemen aan de basisdeskundigheidsbevordering die het Catharijnehuis biedt.

E. BEJEGENING COLLEGA'S

- Medewerkers werken samen met collega's op basis van gelijkwaardigheid en respect voor eigenheid, zelfstandigheid en persoonlijke leefsfeer.
- Medewerkers zijn bereid tot het geven en ontvangen van (kritische) feedback.
- Van medewerkers wordt verwacht dat ze belangstellend zijn inzake kennis en ervaring – op basis van werk en leven – van collega's.

- Van medewerkers wordt verwacht dat ze zich loyaal aan collega's opstellen, zoekende naar een zo goed mogelijke omgang met bezoekers; gezien de aard van het werk heeft niemand de wijsheid in pacht.

F. GRENZEN VAN HANDELEN

- Medewerkers verwijzen bezoekers naar deskundige hulpverlening en specialistische dienstverlening.
- Medewerkers beperken hun handelen tot de centrale doelstellingen van het Catharijnehuis.
- Medewerkers onthouden zich van een oordeel als collega's hun grenzen nauwer stellen dan zij zelf.
- Medewerkers melden altijd of ze op eigen initiatief buiten het Catharijnehuis contacten onderhouden met bezoekers en zijn gehouden aan teambesluiten hierover.
- Medewerkers melden altijd of ze op eigen initiatief bezoekers in contact brengen met personen uit hun eigen privé-sfeer.
- Medewerkers kunnen attenties van bezoekers ontvangen (en vice versa), mits deze naar algemene maatstaven klein zijn en mits gemeld in teamvergadering of dienstoverdracht.
- Medewerkers drijven géén handel met bezoekers.

2. ASPECTEN DIE BETREKKING HEBBEN OP PERSOONLIJKE RELATIES TUSSEN BEZOEKERS EN MEDEWERKERS

- Medewerkers worden geacht meer persoonlijk getinte betrekkingen met bezoekers (vriendschap, verliefdheid, verwevenheid met eigen privé-sfeer) in te brengen in teamoverleg of individueel te bespreken met de Intern Coördinator.
- Medewerkers stellen zich open voor kritische vragen en feedback. Ze hanteren als uitgangspunt dat het nooit zo mag zijn, dat een bezoeker de toegang tot het Catharijnehuis wordt ontraden omdat er omgangsproblemen kunnen ontstaan tijdens het werken in de huiskamer.
- De Intern Coördinator heeft het recht om het werkcontract eenzijdig op te zeggen en zal desgewenst meewerken aan het vinden van een andere werkplek voor de betreffende medewerker.

3. ASPECTEN DIE BETREKKING HEBBEN OP RELIGIE, DISCRIMINEREND EN RACISTISCH GEDRAG

- Medewerkers en bezoekers hebben respect voor elkaars geloofsovertuiging.
- Discriminerend en racistisch gedrag zijn niet geoorloofd en worden gezien als ernstig grensoverschrijdend gedrag.
- Als medewerkers op de hoogte zijn van discriminerend of racistisch gedrag door een collega, bespreken ze dit met de betreffende medewerker of melden ze dit bij de Intern Coördinator.
- Als medewerkers discriminerend of racistisch gedrag tussen bezoekers constateren, bespreken ze dit met de betreffende bezoekers en brengen ze dit te sprake bij de dienstevaluatie.

4. ASPECT DAT BETREKKING HEEFT OP HET GEBRUIK VAN DE AANGEBODEN DIENSTEN

Diensten van het Catharijnehuis zijn bedoeld voor bezoekers. In overleg met het team kunnen medewerkers incidenteel gebruik maken van bepaalde diensten, zoals 2de hands kleding en bewassing.

Bijlage 3: 'out line'

Voorwoord

1 De presentiebenadering, een beschouwing

1.1 Lineaire en circulaire veranderingsprocessen

1.2 Wat cliënten zoeken en willen vinden

1.3 De betrekking centraal

Verwerving van bijzondere kennis

Uitstellen van conclusies en handelingen

1.4 Politieke dimensie

Ontschuldigen

Maatschappelijke strijdbaarheid

Opheffen slachtofferschap

Complemetariteit

1.5 Wat hulpverleners ontvangen

Intermezzo: ethiek van de presentiebenadering. Een meditatief moment

2 De betekenis van presentie

2.1 Eigenschappen van hulpverleners

Verwonderd

Bereid

Betrokken

Gevend

Voegend

Toegewijd

Empathisch

Verdurend

Persoonlijk tonend

Troostend

Strijdbaar

Beheerst

2.2 Plaats en vorm van handelen

Aard van de hulpverlening

De niet-hulpverlening

Omgangsvormen

Locaties

Planning

Proces

Problemen/hulpvragen

2.3 Rollen en competenties

De vage rol

De ervaren rol

De tijdelijke rol
De omstreden rol

2.4 Handelen op basis van eigen levensvisie
Present zijn doe je niet, dat ben je
Zelfreflectie

2.5 Laten en maken op vier actieterreinen

2.6 Diepgang
Existentiële thema's
Inclusief denken
Levensvreugd
Gelijkwaardigheid
Arbeidsvreugd

Intermezzo: passantenverblijven; enclaves tussen ziel en ambacht

3 Laten en maken nader bekeken

3.1 Persoonlijk functioneren: individueel laten en maken

Maken: helpen uitdrukken
Laten: bevestigen identiteit
Maken: hulp en verwijzing
Laten: appél op zelfredzaamheid
Maken: corrigeren van gedrag
Laten: wijzen op kneuzingen

3.2 Persoonlijk functioneren: sociaal laten en maken

Maken: doen uitdrukken eigen moraliteit
Laten: bevestigen van eigen moraliteit
Maken: heropvoeden
Laten: aanpassing stimuleren
Maken: beroep doen op geweten
Laten: doem aanzeggen

3.3 Maatschappelijk functioneren: individueel laten en maken

Maken: ontmoetingen arrangeren
Laten: ontmoetingen stimuleren
Maken: nieuwe sociale infrastructuur creëren
Laten: meelopen in de bestaande sociale infrastructuur
Maken: corrigeren asociaal gedrag
Laten: confronteren met ongekoppeldheid

3.4 Maatschappelijk functioneren: sociaal laten en maken

Maken: helpen articuleren
Laten: bevestigen ervaren onrecht
Maken: voorgaan in actie
Laten: aanmoedigen tot verzet
Maken: overreden tot verzet
Laten: confronteren met machteloosheid

Schema invalshoeken bij laten & maken op vier actieterreinen

Intermezzo: presentie en interventie op het juiste moment

4 Prestaties van presentie

4.1 Verbinding tussen hulpverlener en cliënt

4.2 Vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt

4.3 Verbindingen tussen cliënten en anderen

4.4 Variatie in het handelen van de cliënt

4.5 Veranderingen in de fysieke/materiële situatie

4.6 Handhaving en ontwikkeling: de kleine dynamiek

Handhaving stabiliteit

Positieve betekenissen geven

Een ogenschijnlijke achteruitgang

Intermezzo: presentie bedrijfskundig onderbouwd

5 Agogische vaardigheden

5.1 Leggen en beheren van contact

Verbaal bekrachtigen

Fysiek bekrachtigen

Delen van gevoelens

Tegenbeeld tonen

Verduren

Giften waarderen

Spelen

Aanmoedigen

Betrappen

Uitgraven

Ruziën

Er zijn op afstand

5.2 Verhalen over verhalen

Doen opbiechten

Getuigen

Verschonen

Beraadslagen

Vormen

5.3 Samenwerken

Profileren

Solidariseren

Verzetten

6 Het leerproces van de presentiebeoefenaar

6.1 Beheersing

6.2 Zuivering

6.3 Ontvankelijkheid en intuïtie

6.4 Toewijding

Intermezzo: mijn ervaringen met de presentiebenadering

7 Leerproces in het Catharijnehuis

7.1 Gespreksthema's

Niet adviseren, geen problemen oplossen?

Cijferen we onszelf weg?

Worden we grenzenlozer?

Maken we bezoekers niet wanhopiger?

Hoe naïef moeten we worden?

Welke verwevenheid tussen privé en werk is wenselijk?

Hoe intiem mag het worden?

Is presentie goed voor iedereen?

Kunnen we presentie wel waarmaken?

7.2 Praktische consequenties

Niet ten onder gaan

Collegiale praatplicht

Articulatie en legitimatie

Zorg voor elkaar

Continuïteit in contact

7.3 Ongeregeldheid behouden

Bewuster werken

Inzetten eigen talenten

Herinneren

Het soeproute model

De materiële omgeving

Bezoekersparticipatie

Onderhoud

7.4 Mogelijke hindernissen voor implementatie

7.5 Gevonden woorden

Literatuur & internet

Over het NIZW

Over het Catharijnehuis

Over de auteurs

Bijlage 1: aandachtspunten voor- en nabespreking

Bijlage 2: concept gedragscode medewerkers

Bijlage 3: uitgebreide inhoudsopgave

Bijlage 3: uitgebreide inhoudsopgave

Voorwoord

1 De presentiebenadering, een beschouwing

- 1.1 Lineaire en circulaire veranderingsprocessen
- 1.2 Wat cliënten zoeken en willen vinden
- 1.3 De betrekking centraal
 - Verwerving van bijzondere kennis
 - Uitstellen van conclusies en handelingen
- 1.4 Politieke dimensie
 - Ontschuldigen
 - Maatschappelijke strijdbaarheid
 - Opheffen slachtofferschap
 - Complemetariteit
- 1.5 Wat hulpverleners ontvangen

Intermezzo: ethiek van de presentiebenadering. Een meditatief moment

2 De betekenis van presentie

- 2.1 Eigenschappen van hulpverleners
 - Verwonderd
 - Bereid
 - Betrokken
 - Gevend
 - Voegend
 - Toegewijd
 - Empathisch
 - Verdurend
 - Persoonlijk tonend
 - Troostend
 - Strijdbaar
 - Beheerst
- 2.2 Plaats en vorm van handelen
 - Aard van de hulpverlening
 - De niet-hulpverlening
 - Omgangsvormen
 - Locaties
 - Planning
 - Proces
 - Problemen/hulpvragen
- 2.3 Rollen en competenties
 - De vage rol
 - De ervaren rol
 - De tijdelijke rol
 - De omstreden rol
- 2.4 Handelen op basis van eigen levensvisie
 - Present zijn doe je niet, dat ben je
 - Zelfreflectie
- 2.5 Laten en maken op vier actieterreinen
- 2.6 Diepgang
 - Existentiële thema's
 - Inclusief denken
 - Levensvreugd
 - Gelijkwaardigheid
 - Arbeidsvreugd

Intermezzo: passantenverblijven; enclaves tussen ziel en ambacht

3 Laten en maken nader bekeken

3.1 Persoonlijk functioneren: individueel laten en maken

- Maken: helpen uitdrukken
- Laten: bevestigen identiteit
- Maken: hulp en verwijzing
- Laten: appél op zelfredzaamheid

Maken: corrigeren van gedrag
Laten: wijzen op kneuzingen

3.2 Persoonlijk functioneren: sociaal laten en maken

Maken: doen uitdrukken eigen moraliteit
Laten: bevestigen van eigen moraliteit
Maken: heropvoeden
Laten: aanpassing stimuleren
Maken: beroep doen op geweten
Laten: doem aanzeggen

3.3 Maatschappelijk functioneren: individueel laten en maken

Maken: ontmoetingen arrangeren
Laten: ontmoetingen stimuleren
Maken: nieuwe sociale infrastructuur creëren
Laten: meelopen in de bestaande sociale infrastructuur
Maken: corrigeren asociaal gedrag
Laten: confronteren met ongekoppeldheid

3.4 Maatschappelijk functioneren: sociaal laten en maken

Maken: helpen articuleren
Laten: bevestigen ervaren onrecht
Maken: voorgaan in actie
Laten: aanmoedigen tot verzet
Maken: overreden tot verzet
Laten: confronteren met machteloosheid
Schema invalshoeken bij laten & maken op vier actieterreinen

Intermezzo: presentie en interventie op het juiste moment

4 Prestaties van presentie

- 4.1 Verbinding tussen hulpverlener en cliënt
- 4.2 Vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt
- 4.3 Verbindingen tussen cliënten en anderen
- 4.4 Variatie in het handelen van de cliënt
- 4.5 Veranderingen in de fysieke/materiële situatie
- 4.6 Handhaving en ontwikkeling: de kleine dynamiek
 - Handhaving stabiliteit
 - Positieve betekenissen geven
 - Een ogenschijnlijke achteruitgang

Intermezzo: presentie bedrijfskundig onderbouwd

5 Agogische vaardigheden

- 5.1 Leggen en beheren van contact
 - Verbaal bekrachtigen
 - Fysiek bekrachtigen
 - Delen van gevoelens
 - Tegenbeeld tonen
 - Verduren
 - Giften waarderen
 - Spelen
 - Aanmoedigen
 - Betrappen
 - Uitgraven
 - Ruziën
 - Er zijn op afstand
- 5.2 Verhalen over verhalen
 - Doen opbiechten
 - Getuigen
 - Verschonen
 - Beraadslagen
 - Vormen
- 5.3 Samenwerken
 - Profileren
 - Solidariseren
 - Verzetten

6 Het leerproces van de presentiebeoefenaar

- 6.1 Beheersing
- 6.2 Zuivering
- 6.3 Ontvankelijkheid en intuïtie
- 6.4 Toewijding

Intermezzo: mijn ervaringen met de presentiebenadering

7 Leerproces in het Catharijnehuis

- 7.1 Gespreksthema's
 - Niet adviseren, geen problemen oplossen?
 - Cijferen we onszelf weg?
 - Worden we grenzenlozer?
 - Maken we bezoekers niet wanhopiger?
 - Hoe naïef moeten we worden?
 - Welke verwevenheid tussen privé en werk is wenselijk?
 - Hoe intiem mag het worden?
 - Is presentie goed voor iedereen?
 - Kunnen we presentie wel waarmaken?
- 7.2 Praktische consequenties
 - Niet ten onder gaan
 - Collegiale praatplicht
 - Articulatie en legitimatie
 - Zorg voor elkaar
 - Continuïteit in contact
- 7.3 Ongeregeldheid behouden
 - Bewuster werken
 - Inzetten eigen talenten
 - Herinneren
 - Het soeproute model
 - De materiële omgeving
 - Bezoekersparticipatie
 - Onderhoud
- 7.4 Mogelijke hindernissen voor implementatie
- 7.5 Gevonden woorden

Literatuur & internet

Over het NIZW

Over het Catharijnehuis

Over de auteur

Bijlage 1: aandachtspunten voor- en nabespreking

Bijlage 2: concept gedragscode medewerkers

Bijlage 3: uitgebreide inhoudsopgave