zorg+welzijn

Ondersteunt professionals in het sociaal domein

Vernieuwt het sociaal domein www.zorgwelzijn.nl



RELATIONEEL WERKEN

ZES ARTIKELEN VAN
STICHTING PRESENTIE EN ZORG+WELZIJN

INLEIDING

‘We zijn het er gemakkelijk over eens dat goed werken draait om aansluiten bij degene die hulp vraagt of nodig heeft. Natuurlijk. Maar wat komt daarbij kijken? Welke afwegingen maakt de professional in die specifieke, elke keer weer unieke situatie? Hoe handelt hij of zij?’

Bovenstaande alinea komt uit de bundeling van artikelen over ‘de praktische wijze professional’ die we in 2016 publiceerden. Eerst in het maandblad *Zorg + Welzijn,* later als zelfstandige publicatie. stichting Presentie en *Zorg + Welzijn* hebben in 2017 de samenwerking voortgezet. Je zou kunnen zeggen dat aan die alinea hierboven in deze bundel een vervolg wordt gegeven. Maar nu vanuit het perspectief van relaties: de relatie tussen de professional en degene die ondersteuning nodig heeft, maar ook breder: de relaties waarin die professional en hulpvrager zijn ingebed. Mensen zijn door en door relationele wezens en goede hulp komt tot stand met inachtneming van dat gegeven. We werken dat in deze serie uit onder de noemer ‘relationeel werken’.

Professor Andries Baart schrijft er in het eerste artikel onder meer het volgende over: ‘Deze manier van werken neemt als vertrekpunt wat je in de relatie telkens weer leert dat goed is om te doen.’ Let name op dat ‘telkens weer’. En: ‘relationeel werken verhelpt geen problemen op zich, maar helpt de zorgontvanger het leven te midden van anderen en ingeklemd in tal van instituties zo goed mogelijk voort te zetten.’

Van maart 2017 tot september 2017 verschenen er in *Zorg + Welzijn* zes artikelen. In vier ervan portretteerde journalist Anne Oude Egberink professionals die relationeel werken. Wat ze doen, hoe ze dat doen. Andries Baart leidde de serie in en schreef een afsluitende reflectie. Guus Timmerman, wetenschappelijk medewerker van stichting Presentie, maakte voor deze bundeling een begeleidende column.

We hopen, net als vorig jaar, dat we met deze bundel een bijdrage te leveren aan de verdere verbetering van het zo essentiële werk van de professionals in het sociaal domein. ■

Marjanneke Ouwerkerk
Directeur stichting Presentie

Piet-Hein Peeters
Hoofdredacteur maandblad *Zorg + Welzijn*

Dit document is mogelijk gemaakt door Andries Baart, Herman Keppy, Anne Oude Egberink, Marjaneke Ouwerkerk, Piet-Hein Peeters en Guus Timmerman. We danken bovendien de professionals die zichzelf en hun werk hebben laten portretteren. Coverfoto van de kunstenaar: Lotte Blokker. Illustraties: Berend Vonk.



Lotta Blokker, Atlas, brons, 2005, 146 x 80 x 66 cm

Andries Baart Lotta Blokker

DE ANDER TEVOORSCHIJN LATEN KRUIPEN

De stichting Presentie en Zorg+Welzijn onderzoeken in de komende maanden in dit blad hoe degene die hulp verleent werkelijk goed kan aansluiten bij degene die hulp nodig heeft. Andries Baart, grondlegger van de presentietheorie, slaat de piketpalen. 'Als je relationeel leert kijken, valt op hoe individualistisch wij denken.'

Relationeel zorg geven is een noodzaak, soms zelfs bittere noodzaak, bijvoorbeeld waar de hulpvrager heidens ingewikkeld is, weerzinwekkend, ongelikt of zorgmijdend. Er is dan geen andere toegang tot hem of haar dan door relationeel te werken: je plan of je eigen begrip van de situatie doordrijven, levert doorgaans weinig op. Als professional ben je in dat geval 'veroordeeld' tot relationeel werken, en je kunt er dan ook maar beter sjoege van hebben.

Laat ik eerst uitleggen wat relationeel werken níét is. Vraag mensen wat 'relationeel zorgen of helpen' is en je krijgt een golf romantiek over je heen. Het idee roept warme gevoelens op, een sfeer van schoonheid en goedheid. Zo diep is het verlangen ernaar. In dat geval verbindt men relationeel werken met min of meer diepzinnige een-op-eengesprekken waarin de hartelijkheid en het wederzijdse begrip de boventoon voeren. Kippenvel, geraakt worden en tranen zijn er de trefwoorden van. Natuurlijk bestaan zulke gesprekken, al valt er niet zoveel aan te arrangeren in de dagelijkse praktijk van zorg en welzijn. Het zijn eerder gebeurtenissen dan maaksels. Je mag bovendien hopen dat dit soort relationeel werken niet op touw gezet wordt vanwege de behoeftigheid van de professional zelf, die zo voldoening uit zijn of haar werk hoopt te halen. Soms denk ik dat deze interpretatie van relationeel werken een vorm is van professionele zelftroost, nu de tijden zo hard en bitter zijn.

Maar er is ook een andere, minder romantische interpretatie van relationeel werken die volgens mij niet de juiste is. Relationeel werken is dan een 'relatie': een zelfstandig naamwoord dus, bestemd voor iets dat je apart kunt nemen en waarvan je de wenselijke kenmerken van tevoren kent.

Fatsoenlijk

Bijvoorbeeld: de relatie moet communicatief ingericht, empathisch uitgevoerd, fatsoenlijk getoonzet, machtsvrij vormgegeven worden. Dat is ongetwijfeld waardevol en je mag in elk geval hopen dat bijvoorbeeld zorg communicatief, empathisch, fatsoenlijk enzovoort gegeven wordt. Mijn bezwaar tegen deze interpretatie is dat de

aandacht al snel naar de verkeerde zaken uitgaat, …althans naar kwesties die er naar mijn smaak minder toe doen als je uit bent op werkelijk aansluiten en afstemmen.
Je kon dat goed zien toen VWS, het Kwaliteitsinstituut en ZonMW ruim een jaar geleden de wending zeiden te maken naar relationeel zorg verlenen. Hun interesse ging echter uit naar de symmetrische dialoog, gezamenlijke besluitvorming en empathie, omdat deze de zorg zouden vermenselijken en trouwens ook effectiever en duurzamer zouden maken: oog hebben voor de communicatie wordt dan de Haarlemmerolie van de interventionist die 'weerstanden' tegen zijn plannen wil overwinnen. Met zo'n uitwerking van 'relationeel werken' belanden we vooral in de psychologie, de gesprekstechniek, de omgangskunde en de bejegening. Nuttig hoor, maar niet de kern.

Telkens leren

Werkelijk relationeel werken is een andere manier van zorg geven: anders bedacht, anders gericht en op iets anders uit. Dat gaat veel dieper. Zo is voor mij essentieel dat de zorgverlener of helper zich open en geduldig inspant om tot een goed begrip te komen van de hulpzoeker, belangstellend, welwillend: wie is dit, waar draait diens leven om, wat staat er voor hem of haar op het spel, uit welke situatie wil hij of zij vandaan en wat blijkt aantrekkelijk, de moeite waard? Het begrip dat zo ontstaat wordt maatgevend voor wat de professional gaat doen en welke interventies hij uit zijn welgevulde professionele rugzak haalt. Niet één keer aan het begin, maar gedurende het gehele proces van begeleiden: telkens weer de ander zien en telkens weer bijdraaien en afstemmen zodat het past.
Ik vind dat dat geweldig goed geïllustreerd wordt in de documentaireserie *Schuldig* van Sarah Sybling en Sarah Gould, die onlangs werd uitgezonden. Een buurt die stijf staat van mensen met vaak enorme schulden en daar omheen een legertje professionals. Sommigen van hen gaan de relatie aan met wie in de penarie zit: assertief, begripvol, streng, vasthoudend, geduldig, directief, met humor, hardhandig, keer op keer. En precies doordat ze almaar moeite doen de ander te begrijpen, zie je hoe die mensen met schulden tevoorschijn kruipen, stukje bij beetje: je gaat begrijpen waar de moeilijkheid ligt – bij iedereen anders – hoe uitgeput en gestrest je wordt van leven met uitzichtloze schulden, waar mogelijkheden liggen en waar het trekken is aan een dood paard. Je gaat ook begrijpen hoe misleidend de eerste indrukken zijn (waardoor je het liefst ferm zou optreden) en hoe kwetsbaar en onvermogend mensen soms zijn en het dus, ondanks de ideologie van zelfredzaamheid, dringend gewenst is dat de professional het heft in handen neemt en tegelijk in relatie blijft. Niet alle professionals in deze documentaires doen zo: er figureren ook strakke types, die overigens keurig communiceren, gezamenlijke besluiten tevoorschijn wringen, en met begripvolle woorden de arme tot het onmogelijke pressen.
Maar bij de anderen ben je getuige van de gecompliceerdheid van de levens der 'schuldenaren' en dat het geen zin heeft om hulp te verlenen als die daar niet bij aansluit en daarop afstemt. Dat is wat ik 'relationeel werken' noem. Deze manier van werken neemt als vertrekpunt dus wat je in de relatie telkens weer leert dat goed is om te doen, en niet *evidence-based* interventies, noch je eigen bedoelingen of de gemeentelijks ambities. Dat is nogal anders dan men het gewoonlijk doet of moet doen.

> **Helpen betekent te vaak: klein maken**

Ingeklemd

Maar het gaat nog verder. Je kijkt niet louter naar de relatie alsof deze zich in een vacuüm voordoet – dat is duidelijk niet zo en zou ook erg bijziend zijn. Relationeel werken betekent ook dat je de zorgvrager opvat als iemand die leeft in en uit relaties: zorgvragers zijn allereerst vader, dochter, lerares, buurman, voetbalcoach, minnaar of vriendin. 'Losse cliënten' bestaan niet en als je hen wilt helpen, moet de hulp betekenisvol zijn in het leven dat zij leiden.
Ik vind het raar dat we vrijwel altijd de hulpvrager als een 'individu' benaderen en dat contractueel, diagnostisch dan wel financieel ook behoren te doen. Iemand waarnemen én helpen als levend in een netwerk van betrekkingen, betekent dat je loyaliteiten respecteert. Dat je oog hebt voor iemands eer en identiteit. Dat je begrijpt waarom iemand grenzen stelt aan de hulp, welke zorg of hulp past en wat te veel gevraagd is. Het zijn belangrijke coördinaten van goede zorg en hulp, en ze dammen professionele overmacht en eigenwijzigheid in. Goede hulp verhelpt geen problemen op zich, maar helpt de zorgontvanger het leven te midden van anderen en ingeklemd in tal van instituties zo goed mogelijk voort te zetten. Het gaat uiteindelijk dus om het anders inrichten van de zorg zelf.

Politiek naïef

Als je relationeel leert kijken en helpen, valt op hoe individualistisch wij denken en hoeveel banden we doorsnijden of negeren zodra we gaan helpen. Helpen betekent te vaak: klein maken.
Maar het is lastig. De professional moet zelf ook relationeel geïnterpreteerd worden: als iemand met meerdere cliënten die allemaal aandacht behoeven, iemand in een veeleisend systeem van regels, met een gezin, met een leven waarin zijn of haar beroep moet passen.
We moeten niet politiek naïef zijn. Relationeel werken helpt goed het bredere plaatje te zien, en iets te begrijpen van de krachten die op de praktijk drukken.
Van het belang van de persoonlijke factor en van het feit dat professionals dus geen zielloze instrumenten zijn, maar zinvol werk willen doen. ■

Anne Oude Egberink Berend Vonk

‘ZO’N VRIJWILLIGER STAAT DRIE NUL VOOR OP PROFESSIONALS DIE ALMAAR WAT MOETEN’

Christiaan Verschoor werkt als maatschappelijk werker voor Gevangenenzorg Nederland. Hij en zijn collega’s coachen vanuit Zoetermeer de ruim 650 vrijwilligers die gevangenen ondersteunen in heel Nederland. Christiaan begeleidt zelf vooral langdurige individuele bezoektrajecten binnen de TBS.

‘Ons werk gaat niet over problemen oplossen, maar over eenzaamheid verminderen: de meeste van onze hulpvragers zijn eigenlijk bezoekvragers. Zelf kunnen we meestal weinig, dat is ook niet ons hulpaanbod. Het is wél wat veel van onze vrijwilligers in eerste instantie willen: iemand zit vast en heeft problemen, die gaan we helpen. Dat blijkt voor onze hulpvragers op termijn niet het belangrijkste: praktische problemen gaan minder knellen, het contact zelf krijgt de meeste waardering. Wat iemand écht nodig heeft, ontdek je meestal gaandeweg. Op je handen zitten biedt daarvoor meer ruimte dan actiegerichtheid.

De meeste van “mijn” vrijwilligers bezoeken mensen in de tbs-kliniek, patiënten die alleen nog behandelaren en medepatiënten zien. Ze zitten vast vanwege een ernstig delict en raakten hun netwerk kwijt: mensen willen geen contact meer, nemen afstand of brengen het niet meer op. Ze zijn letterlijk en figuurlijk veroordeeld, voelen zich afgeschreven en onbegrepen, kunnen hun eigen verhaal niet kwijt. Ze kwijnen weg in de kliniek. Wie zich binnen die machocultuur daar kwetsbaar opstelt, krijgt er een probleem bij. Het bezoek biedt dan een vrijplaats waar het masker even mag vallen, een plek waar je niet steeds over je schouder hoeft te kijken, waar je je wél mag laten

Commentaar Andries Baart

Van extreme cases kun je veel leren; zo ook hier. Ze illustreren wat anders allicht onopgemerkt blijft. Deze gevangenen zijn welbeschouwd patiënten – mogelijk schuldig, vaak beschaamd, soms gevaarlijk. Hoe dan ook ziek en met een haast illusieloos verlangen naar een mens voor wie daad en dader niet samenvallen, die desnoods eindeloos wacht tot de zieke uit zijn schulp kruipt en zich kan gaan tonen. Daar zijn ruimte en een ontzaglijke beheersing voor nodig: geen vragen, geen oordeel, geen agenda, geen professioneel gepraat, zelfs geen goede bedoelingen. Een werk van barmhartigheid. Belang stellen in de ander, met hem/haar zijn waar niemand wil zijn – tegen de verlatenheid, tegen de gekte, tegen de dood. Zo begint alle hulp: werkelijk gezien en bevestigd worden als mens onder de mensen. Contact maak je, een relatie wacht je af en die helpt alvast. Met wat geluk toont ze ook nog wat verder nuttig is.


VONK

zien. Op het moment dat daar een zestiger zit in zijn alledaagse kloffie die zegt: “joh, ik heb tijd over en ik wil jou graag bezoeken”, valt er veel spanning weg. Zo’n vrijwilliger staat drie nul voor op professionals die almaar wat willen en moeten. Maar ook die vrijwilliger heeft, al dan niet bewust, een eigen agenda. Dat kan behoorlijk in de weg zitten, het is onderdeel van onze coaching om daar iets mee te doen.’

Flinke rugzak

‘Mensen in de tbs-kliniek vragen dan wel “alleen maar” contact, ze hebben vaak ook een flinke rugzak met psychiatrische problematiek. Dat kan een relatie opbouwen knap lastig maken. Vrijwilligers moeten heel wat romantische ideeën over contact parkeren, juist om in contact te kunnen kómen. Als je houdt van wederkerigheid, want bijna iedereen wil iets geven én ontvangen in contact, en je bezoekt iemand die geen enkele interesse toont, ook niet in jou. Tja, veel mensen houden dat niet uit. Toch vragen wij precies dát van onze vrijwilligers, gewoon Jan met de pet, terwijl het soms niet eens in de buurt komt van het idealistische plaatje van iets goeds doen voor je medemens.

Een van mijn vrijwilligers belt me elk half jaar met dezelfde vraag: moet ik nog wel doorgaan? Hij heeft het gevoel dat hij een kasplantje bezoekt: er is geen gesprek te voeren, zijn tbs-er maakt niks mee, vordert niet in zijn behandeling, heeft nergens belangstelling voor. Toch gaat hij maar weer op bezoek en daarna weer dat telefoontje: nog steeds niks veranderd natuurlijk, weer dezelfde worsteling. Er is bij vrijwilligers een diepe motivatie om mensen te blijven bezoeken maar de vraag is wel: wat draag ik bij? Als coach help ik zoeken naar de waarde van dat contact: je kunt aansluiten in de rij van mensen die deze persoon laten vallen of je kunt misschien verschil maken in zijn leven. Dat verschil zit dan niet in grote succesverhalen, maar in kleine dingen die ik een beetje taal en inhoud probeer te geven. Soms is het iets doodgewoons dat een bijzondere betekenis krijgt: een tbs-patiënt was voor de vijfentwintigste keer jarig in de kliniek, de enige verjaardagsgast was de vrijwilliger. Zijn vrouw had spontaan een taart gebakken en het was gelukt om te regelen dat die mee naar binnen mocht. Die patiënt is eindelijk weer eens écht jarig: hij trakteert de hele afdeling, patiënten en behandelaren, ze vieren het samen. Zo zet je iemand even in het zonnetje: hij krijgt felicitaties en een lied, hij hoeft niet eenzaam in zijn celletje te verpieteren. Die vrijwilliger doet dat gewoon, allemaal niet zo bewust. Ik zet die vrijwilliger daarna op mijn beurt ook even in het zonnetje, dankzij hem heeft iemand weer even mee mogen tellen.

> **‘Er is bij vrijwilligers een diepe motivatie om mensen te blijven bezoeken’**

Soms zit het grote verschil juist in de kleine wonderen die je moet leren zien, ik help daarbij. Een vrijwilliger kwam al jarenlang trouw op bezoek bij een tbs-patiënt met een antisociale persoonlijkheidsstoornis die geen enkele interesse toonde in “zijn” vrijwilliger. Hij vertelde zijn verhaal wel graag, ze keken samen even tv, dronken een kop koffie, dat kabbelde allemaal. Tot, na een paar jaar, de patiënt bij het afscheid ineens zei: en doe de groeten aan je vrouw. De vrijwilliger was helemaal verbouwereerd, wist niet wat hij meemaakte. Interesse? Betrokkenheid? Als je er maar lang genoeg in investeert, blijkt iemand soms sociaal veel meer te kunnen dan ooit verwacht. Het zijn kleine anekdotes die niet makkelijk scoren, maar dit is wel wat onze vrijwilligers doen, of eigenlijk: betekenen.’

Erkenning

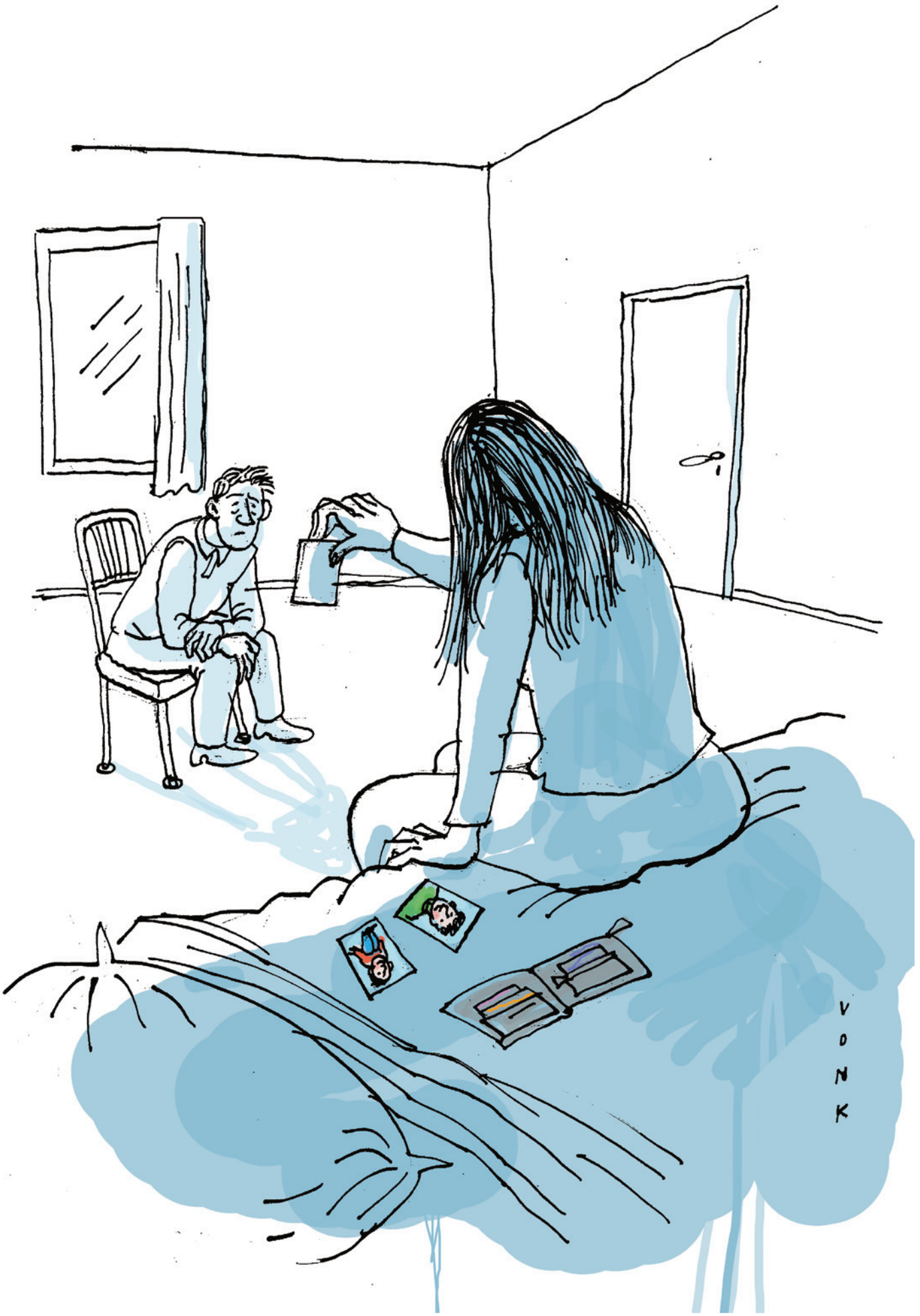
‘Ik heb altijd gedacht dat het belangrijkste wat wij te bieden hebben is: moed en vertrouwen geven. Uit onderzoek[1] blijkt dat we dat binnen de tbs helemaal niet brengen. Wat de mensen daar het meest waarderen is “erkenning voor wie ik ben”. Dat iemand zich gezien voelt, compleet met zijn problemen, al dan niet van eigen makelij. Hoezeer die erkenning ook wordt gewaardeerd, het is jammer genoeg niet zo dat daarmee dan ook het licht ineens weer gaat schijnen… Daar duikt die eigen agenda weer op: het is heel verleidelijk om lichtpuntjes te maken, vooral om het zelf uit te houden. De ander help je er niet mee, integendeel: je gaat ermee aan iemands ellende voorbij.

Het is een heel lastige opgave, je zonder afweer verhouden tot alles wat er aan hopeloosheid op je afkomt. Dat geldt voor mij als professional en zeker voor onze vrijwilligers. We vragen echt veel van ze en dat is ook nodig: het is geen koffie schenken in een bejaardentehuis.’ ■



In 2016 publiceerde *Zorg + Welzijn* in samenwerking met de Stichting Presentie een serie rond Praktische wijsheid. De serie krijgt een vervolg in deze nieuwe reeks.. De stichting Presentie en *Zorg+Welzijn* onderzoeken in de komende maanden in dit blad hoe degene die hulp verleent werkelijk goed aansluit bij degene die hulp nodig heeft. In het eerste artikel in het vorige nummer introduceerde Andries Baart, grondlegger van de Presentietheorie, het nieuwe thema: wat is relationeel werken? En ook: wat is het niet? In dit en komende nummers beschrijft Anne Oude Egberink hoe relationeel werken er in dagelijkse praktijken uit kan zien. Andries Baart voorziet in commentaar en sluit de serie met een slotbeschouwing. De eerder gepubliceerde artikelen zijn te vinden op zorgwelzijn.nl/relationeel.

1. Iemand zien zitten. Een verkennend onderzoek naar de waarde van het vrijwilligersbezoek door Gevangenenzorg Nederland, Karin Runia, Stichting Presentie, 2016, zie www.presentie.nl/publicaties.


VONK

Anne Oude Egberink Berend Vonk

‘ERGENS TUSSEN SCHREEUW EN STILTE’

Hein-Jan Hagen werkt als coach en persoonlijk begeleider op woonhotel Schoonegge in Rotterdam. Hij biedt als medewerker van PerspeKtief hulp en opvang aan mensen die in het leven zijn vastgelopen en daar in een bescheiden appartement verblijven.

Hein-Jan Hagen: ‘Sharon is 27, licht verstandelijk beperkt en streetwise. Verwaarloosd, geslagen, opgegroeid in jeugdinstellingen en beland in het criminele milieu. Ze heeft drie kinderen bij verschillende mannen, ze wilde wel voor ze zorgen, maar kon dat niet. Haar kinderen zijn opgenomen in verschillende pleeggezinnen. Ze kwam bij ons op Schoonegge als opgejaagd wild. Ze had nergens langer dan een paar maanden gewoond. De eerste tijd kon ze haar bed nauwelijks uitkomen. Met die rust kwamen ook haar angsten en trauma’s boven. Sharon weigerde iedere behandeling, ze hoort er een ‘niet goed’ in, een afwijzing. Je moet voor haar voelbaar maken dat er gesproken, gevloekt en gefaald mag worden. Ze hoefde niet alleen haar beste kant te laten zien, er is ruimte voor: dit ben ik en het is even niet anders. Er kwamen twee gezichten van Sharon tevoorschijn: enerzijds een stil, timide kind dat letterlijk blijft liggen tot de bui overdrijft, anderzijds een overlever die schreeuwend de strijd aangaat zonder zicht op consequenties. Met een gapende kloof daartussen.

Bij onze allereerste ontmoeting liet Sharon meteen fotootjes zien van haar kinderen. Ze wonen bij pleeggezinnen, in haar ogen zijn ze haar afgepakt. De voogd die haar vertelde dat ze de kinderen nooit meer terugkrijgt, viel ze aan: wie aan m’n kinderen komt, pak ik terug. Andere vormen van oplossen zijn haar vreemd.’

Boefje

‘Pas tijdens een autoritje door Rotterdam leerde ik haar wat beter kennen. Vanuit de stad kwamen de verhalen. We gingen dus vaker de auto in, haar levensverhaal volgde

Commentaar Andries Baart

‘Natuurlijk, je moet het eigenlijk allemaal zelf kunnen. Maar als je slappe spieren hebt, krijg je een korset; ben je dovig, een hoorapparaat; wandelen je tanden terug, dan een spalkje; en is je enkel verzwikt, dan krukken. Dat is wat de werker hier voor Sharon is: korset, hoorapparaat, spalkje en kruk. Hulpmiddelen van buitenaf, maar een bijna natuurlijk uitbreiding van Sharon zelf. Voor wat ze niet kan, niet ziet, niet zegt, niet doet. Het is mooi als dat tijdelijk is, maar mijn moeder raakte haar hoorapparaat niet meer kwijt en ik mijn brilletje evenmin. Dat is het punt ook niet. Wel dat het nogal intiem is een stukje van de ander te worden om zo te behouden wat anders verloren zou gaan: eer en moederschap. Wat een geploeter van de professional om in relatie te komen en te blijven, door de afstotingsverschijnselen heen, om haar alter ego te worden, haar reserve-ik.’

als vanzelf de route: waar ze gewoond had, wat ze waar allemaal had uitgevreten. Er was altijd weer die trots in haar stem. Een echt boefje, stoer en kwetsbaar tegelijk. Zomaar uit het niets kwam haar vriend uit detentie en trok bij haar in. Dat was niet de bedoeling. Maar als we hem wegstuurden, stuurden we haar daarmee ook terug het criminele circuit in. Ze zaten dus met zijn tweeën op dat kamertje, geen ideale omstandigheden. Daar doorheen kijkend: wél twee mensen die om elkaar geven. Compleet met parkiet, mini-schildpad en een hond: eigenlijk ook niet toegestaan… Ik heb de grenzen nog een keer opgerekt. Want wat doe je als je het ergens niet mee eens bent? Weigeren, slaan, gaan schreeuwen? Er restte me weinig anders dan voorbeeldgedrag: geduldig, accepterend, zoekend. Ik heb maar niet geprobeerd om alles bij voorbaat te plannen of te weten, ik ben steeds blijven praten, onderzoeken en uitleggen. Naar Sharon en ook naar betrokken collega's van binnen en buiten mijn organisatie.

Ondertussen zouden Sharon en ik samen verdergaan met de kinderen. Dat was haar punt, daar wilde ze mee verder. Sharon had zelf al meteen een bezoek geregeld, wat op zich goed verliep. Ze liet me de fotootjes zien, ik reageerde enthousiast en rekende me al rijk. Te vroeg. De voogd belde. Het bezoek had nadelige gevolgen voor de kinderen gehad: bedplassen, angsten, nachtmerries. Sharon zou van haar te horen krijgen dat ze de kinderen voorlopig niet meer mocht zien. Met alle risico's van dien: als ze zou exploderen, was er kans op uitplaatsing en detentie.

Natuurlijk werd Sharon boos toen ik haar vertelde over het komende verbod. Ze gaf iedereen de schuld, vooral de voogd en de pleegouders: als ik ze zie, dan grijp ik ze. Ik heb haar vooral op het hart gedrukt dat haar bezoekactie niet fout was, maar goed. Dat zij geen schuld heeft aan de reacties van de kinderen. Dat niet zíj, maar wíj als hulpverleners het allemaal te snel hadden laten verlopen. Daarna zijn we het gesprek met de voogd samen gaan voorbereiden. Bij een negatieve boodschap zou Sharon samen met mijn collega vertrekken, ik zou blijven. Dat lukte, ze kon zich inhouden, ongelooflijk knap! Ik overlegde verder met de voogd. Om Sharon een kans te geven, moeten we voorzichtig opbouwen, eerst de pleegouders gaan zien en dan verder stapsgewijs sturen op succes.'

> **'Wie aan m'n kinderen komt, pak ik terug'**

Taartmoment

'De voogd ging akkoord. Eenmaal buiten hebben we dat samen gevierd met een taartje.

Volgend probleem was het tempo: als je iets wilt bereiken, moeten alle partijen (Sharon, de voogd, de pleegouders en de kinderen) ook in tempo op elkaar aansluiten. Dat is *finetuning* met een pincet. Niet op Sharon vooruitlopend, maar haar volgend. Haar initiatief afwachtend, maar daar wel op voorbereid. Daar was ruim tijd voor. Ik ontdekte dat haar tempo lager lag dan verwacht. Toen ze zelf weer over het contact met haar kinderen begon, heb ik het probleem op tafel gelegd dat ik zo weinig voor haar kon betekenen. Ze wilde namelijk absoluut niet dat iemand over haar kinderen praat zonder haar aanwezigheid daarbij. Terecht: zij is en blijft de moeder. Dat ben ik steeds blijven zeggen. Daarin ontstond ruimte om uit te leggen dat de zorg voor kinderen niet hetzelfde is als moederschap. Sharon is en blijft de moeder. Zij bepaalt, ook wat ik voor haar mag doen en moet laten. Dat was spannend voor me. Om verder te kunnen was er meer speelruimte nodig. En er gebeurde een klein wonder: ik mocht van haar iets gaan proberen. Van Sharon die nooit iets aan een ander toevertrouwt… Weer een taartmoment!

We konden verder, maar hoe? De kinderen wonen in verschillende pleeggezinnen, mijn eerste gesprekken daar verliepen gespannen: weer zo'n hulpverlener die perse contact wil afdwingen tussen ouder en kind. Hier heb ik op de zorgkant gehamerd: zij hebben de zorg voor de kinderen, dus zij beslissen over groen licht voor een volgende stap. We volgen daarin Sharon, zij moet voorop gaan. Een traag tempo daarin betekent niet dat ze niet betrokken is. Haar moederschap ontwikkelt zich met kleine stappen, alleen zo kan ze als moeder succesvol zijn.

We zijn zestien maanden verder. Sharon heeft twee van haar drie kinderen inmiddels gezien, voor de jongste wachten we nog op groen licht. De volgende uitdaging is doorzetten op deze koers. Het gaat niet goed met Sharon, de trauma's zijn diep geworteld, de verkering is uit. Hoe groot de problemen ook zijn, de volgende afspraak met de kinderen maken we gewoon. Want dat gaat goed. Wat blijft, is een alleenstaande moeder, ergens tussen schreeuw en stilte.' ■



Zorg+Welzijn en Stichting Presentie werken samen in de serie 'Relationeel werken'. Hoe kan degene die hulp verleent, werkelijk goed aansluiten bij degene die hulp nodig heeft. Volgend op de introductie van Andries Baart in nummer 3 beschrijft Anne Oude Egberink hoe relationeel werken er in dagelijkse praktijken kan uitzien. Baart voorziet in commentaar.
Eerdere afleveringen kunt u vinden op: zorgwelzijn.nl/home/serie-relationeel-werken.

Anne Oude Egberink Berend Vonk

‘OP DEZE PLEK KUNNEN ZE ZIEN DAT HET ANDERS KAN’

Evelien Regnat werkt als sociaal makelaar voor Stichting Me’kaar in het Utrechtse Geuzenkwartier, een oude volksbuurt. Ze is samen met collega’s verantwoordelijk voor de buurtspeeltuin, dat is ook haar uitvalsbasis.

‘In de speeltuin kom je alles en iedereen tegen: vaders, moeders, kinderen, oma’s, pubers, tantes, oud en jong, arm en rijk. In de speeltuin gebeurt het: zoals mensen in de wijk samenleven, zo doen ze het hier ook. We proberen er tegelijkertijd een plek van te maken waar het ánders kan: als speeltuinwerker zorg je dat de straatcultuur zo min mogelijk binnenkomt. Je creëert een neutraal grondgebied waar mensen hun issues kunnen bespreken, contact kunnen maken en zich kunnen ontplooien. De speeltuin moet van iedereen kunnen zijn en blijven. Daar moet je aardig wat voor doen, het is een pittige wijk. Een mooie wijk, dat blijf ik zeggen, ook al verklaren collega’s me soms voor gek. Vroeger was het een grote volksbuurt waar alle deuren openstonden. Door de vernieuwing ontstaan er nu stukken met kansrijkere en kansarmere mensen, het is een gespleten wijk geworden. Dat merk je in de speeltuin aan wie met wie omgaat. En met wie niet…

In de zomer heb je bijvoorbeeld een Marokkaanse, een Turkse en een Nederlandse tafel. Er vormen zich groepjes, mensen voelen zich het veiligst bij mensen die ze kennen, ook in hun manier van met elkaar omgaan. In de speeltuin zoekt iedereen veiligheid, zeker ook voor de kinderen. Juist die kinderen zijn daar de echte bruggenbouwers. Tenzij ze van thuis iets heel anders meekrijgen, mengen ze onderling

Commentaar Andries Baart

Oliemannetje? Is deze werker de sociale onderhoudsmonteur die slechts het relationele mechaniek van een buurt werkend houdt: rondlopen, oliedruppeltje hier, oliedruppeltje daar. En al piept en knarst het, het werkt weer. Mensen verdragen elkaar, een ruzie wordt voorkomen en verstopte communicatiekanalen gaan open. Het lijkt op het nederige werk van het spreekwoordelijke oliemannetje, maar is het niet. De speeltuin wordt hier gerund als de huiskamer van een ingewikkelde familie waar keukentafelgesprekken nog worden gevoerd zoals ze ooit bedoeld waren: met elkaar, én de opvoeders kiften over aanvaardbare ideeën. In die enorme huiskamer is de speeltuinwerker pedagoog. Ze leert hoe je goed kunt leven in deze complexe wereld: hier gaat het om en zo zijn onze manieren. De klassieke sociaal-pedagoog: denk niet dat mensen het al kunnen en we dus genoeg hebben aan een Wmo-servicemonteur. Nee, mogen uitzoeken wie je kunt zijn in het buurtnetwerk, dát begeleid oefenen en van fouten leren. Dáárbij is de pedagogische relatie wezenlijker dan een onderhoudscontract.


VONK

gewoon. Hun ouders maken oogcontact, lopen eens naar een andere tafel, de kloven worden wat kleiner, dat is een begin.'



Zorg+Welzijn publiceert in samenwerking met de Stichting Presentie de serie 'Relationeel werken'. Volgend op de introductie van Andries Baart in het maartnummer beschrijft Anne Oude Egberink hoe relationeel werken er in de dagelijks praktijk uit kan zien. Andries Baart geeft commentaar. Eerdere afleveringen vind je op www.zorgwelzijn.nl/relationeel.

Kunst- en vliegwerk

'Als professional ben je continu bezig om die kansen voor ontmoeting te herkennen, te creëren en aan te grijpen. Geduldig wachten op het goede moment: ja, nú moet ik erop af, nú kan ik iets. ''Weet je nog dat je dat tegen me zei? Zíj had het er net ook over…'' Alert zijn, volhouden.

Soms zie ik op een dag wel zeventig mensen, inclusief kinderen. Ik probeer zoveel mogelijk kansen vrij te spelen door 'bunny hopping': naar een groep toe en voelen 'hier is het relaxed', verder naar een andere groep waar spanning is, daar even blijven. Langslopen, aftasten, als het oké voelt je er niet inmengen, naar de volgende. Vooral niet laten zien dat je druk bezig bent, maar beschikbaar zijn voor wat er speelt. Steeds om je heen kijken wat je kunt doen: met iemand naar de dokter of brieven schrijven naar instanties. Zien dat ze iets nodig hebben wat ze ergens anders niet of nóg niet kunnen halen. Het lijkt op met alle winden meewaaien, maar ondertussen leer je de mensen kennen, stuk voor stuk. Dat is de basis.

Af en toe loop ik de wijk in, soms blijft het bij een groet, soms beland ik op de bank voor een levensverhaal. Zo krijg je gevoel voor wat mensen hier bezighoudt en waar ze tegenaan lopen. En andersom leren ze mij ook kennen, ik hoef ze steeds minder op te zoeken, ze zoeken míj op.

'Er groeide een onontwarbare kluwen van vaak onuitgesproken onderlinge irritaties'

Ondertussen hebben we ook die speeltuin te runnen, we willen dat het een lerende speeltuin wordt: een samenlevingsplek waar je kan leren hoe je met elkaar omgaat, waar je fouten mag maken, waar iedereen mag zijn. Dat staat soms haaks op hoe hard tegen hard het kan gaan tussen wijkbewoners. Zo gaat dat in hun leven, dus dat brengen ze mee de speeltuin binnen.

We hebben lange tijd een vaste groep van vier vrijwilligers gehad die er dagelijks waren en leuke dingen organiseerden, zoals springkussens, rodeostieren, busreisjes. In de zomervakantie knalden ze met wekelijks vier of vijf grote activiteiten, de speeltuin werd hun leven. Mooi om te zien maar ook ingewikkeld. Het groeide hun boven het hoofd, het was niet allemaal vol te houden en evenmin waar te maken, hoe zeer ze ook hun best deden. Extra lastig doordat er onderling niet over gepraat kon worden, de vrijwilligers durfden het elkaar niet te vertellen als iets niet lukte. Er werden steeds meer mensen bijgehaald, het werd één grote vrijwilligersfamilie, mensen met verschillende ideeën die ook privé van alles met elkaar te stellen hadden. Zo ontstond die zomer allerlei frictie, binnen en buiten de speeltuin. Activiteiten dreigden niet door te gaan, met kunst- en vliegwerk konden we teleurstellingen voor de kinderen gelukkig wel voorkomen, maar er groeide een onontwarbare kluwen van vaak onuitgesproken onderlinge irritaties.'

Bespreekbaar

'Dat hebben we bespreekbaar gemaakt: als we hier in de wijk samen iets willen neerzetten, dan moeten we dingen rechtstreeks met elkaar gaan uitpraten. Dat zijn we gaan proberen, het werd een leerproces met vooral onderling ruimte maken voor wat er allemaal niet goed of niet meteen goed gaat. Dat moet je niet meer als irritatie meenemen naar thuis op de bank, maar er ter plekke samen mee dealen en zo voorkomen dat het een eigen leven gaat leiden in de buurt. Dat was voor iedereen even wennen. De vrijwilligersgroep is als een hechte familie, compleet met loyaliteiten en conflicten. Ze kunnen soms niet anders dan heel rigoureus zijn en dan willen ze elkaar nooit meer zien, zo doen ze dat onderling. Hun leven kan ik niet veranderen, ik kan alleen zorgen voor een plek waar je kunt zien dat het ook op een ander manier kan. En soms lukt ook dat maar nét.

De onderlinge strijd liep eens zo hoog op dat een vrijwilliger van sommige anderen de boodschap kreeg: als jij naar die activiteit komt, dan gaan wij weg en dan kan het niet doorgaan. Dat was onderling zo besproken als de beste oplossing, maar ik heb daar echt van wakker gelegen. Die vrouw kwam tóch, ze had zich niet laten afschrikken, ging rustig op een bankje zitten. Niemand vertrok, niemand joeg haar weg. Het was hartstikke leuk en achteraf was iedereen blij dat het zo gegaan was.

Dat is het mooie van die plek: je kán elkaar niet uitsluiten, het is en blijft van iedereen, daar zorgen we voor. Niet alleen mijn collega's en ik, maar steeds meer met zijn allen. Dan hoor je iemand die zelf het k-woord graag gebruikt roepen: niet zo schelden hier. Of je ziet mensen ineens toch weer met elkaar praten: wauw! Je beseft niet altijd wat je werk teweegbrengt, maar als je goed kijkt, zie je mensen veranderen, ze groeien hier samen met vallen en opstaan. Zo wordt het een fijnere speeltuin en een nóg mooiere wijk.' ■



Anne Oude Egberink Berend Vonk

VAN GEVANGEN IN BAKSTEEN NAAR GEVANGEN IN RELATIES

Fabienne Venecourt is jeugdhulpspecialist bij Spirit Jeugd & Opvoedhulp. Ze is als gedragswetenschapper betrokken bij de pilot Kleinschalige Forensische Voorziening (KV). Jongens die zijn opgepakt voor vergrijpen kunnen daar hun voorarrest uitzitten als de inschatting is dat ze kunnen profiteren van wat de KV ze biedt: netwerkversterking en perspectief.

‘Onze Kleinschalige Forensische Voorziening zit in een groot, modern woonhuis midden tussen flats in Amsterdam. In het begin werden de jongens vanuit de cel in een justitie-busje met handboeien bij ons afgeleverd. Vanaf de balkonnetjes voor de hele buurt zichtbaar. We hebben gepraat als Brugman om neutraal vervoer te regelen, zonder boeien. De KV is laag beveiligd. De huismeester fouilleert jongens bij binnenkomst, maar ze mogen overdag gewoon weg. Vluchtgevaarlijke of gewelddadige jongeren gaan niet naar de KV, maar naar een justitiële Inrichting, oftewel de gevangenis. Wij proberen jongens juist te helpen daar uít te blijven.

Vanaf de intake kijken we wie er allemaal belangrijk zijn voor de jongere, die personen zitten daar dan ook bij. We halen mensen naar binnen om perspectief te creëren door het versterken van een netwerk van mensen die mee kunnen blijven lopen, ook na de KV. We proberen de relatie met ouders zoveel mogelijk te herstellen, te behouden of te versterken. We brengen in kaart wie de VIPS voor de jongere zijn: met wie kun je nou goed door een deur? Van buiten kunnen dat familieleden zijn, die gaan levenslang mee. Intern kan het ook een huismeester zijn. Onze huismeesters zitten bij vergaderingen en trainingen, zij dealen ook met de jongens. Van boksen in de kelder

Reflectie Andries Baart

Een poging het anders te doen, minstens voor een specifiek groep jongens: een beetje normaler, een stuk dichterbij en veel relationeler. Het vraagt nogal wat: lieverdjes zijn het niet die hier zitten, en je moet dus allereerst die beeldvullende oordelen kwijt: klootzakken, wie niet horen wil moet maar voelen en weg ermee. In deze tijden van populisme en Geenstijl nog niet zo eenvoudig – nooit eigenlijk. En dan de balans vinden: veiligheid en bescherming voor gewone Amsterdammers is een must, resocialisatie voor de jongeren zodat ze goed verder kunnen een noodzaak en preventie door oude contacten te vervangen door betere is een voorwaarde. Als je slechts een van deze kiest, wordt het niet veel. Dat weten we uit onderzoek. Het antwoord is hier radicaal relationeel werken: van gevangen in bakstenen naar gevangen in relaties. Steunende relaties, controlerende relaties, belangstellende relaties, afgestemde relaties, opvoedende relaties, duurzame relaties. Opbergen of investeren, het machteloze gemak of de relationele aanpak?

tot fouilleren; soms streng, soms met een geintje.
Ons huis heeft drie verdiepingen, op de middelste zijn de huiskamer en de keuken, boven de kamers. Overdag is het bij ons een duiventil, we willen de jongens zo min mogelijk op de groep hebben. Iedereen heeft vanaf dag één z'n eigen programma. Veel jongens zijn onder de 18, dus dat is school of stage, vaak zijn er gesprekken nodig om dat weer op gang te brengen. Tegen drieën komen ze allemaal terug, en dan weer onderweg naar sport, muziek of bijbaantje. We helpen dat te regelen in de buurten waar ze vandaan en weer terug komen, ook al betekent dat soms een ingewikkelde reis. We willen graag dat niet wij, maar iemand als vader, moeder of oom dat begeleidt. De interne VIP doet de sociale omgevingsanalyse. Als er te weinig hulpbronnen om een jongere heen zitten gaan we daarnaar zoeken en halen we die binnen. Dat kunnen professionele hulpbronnen zijn, maar ook een lievelingsleraar of vrijwilliger uit de buurt.'

Gele kaarten

''s Middags gebeurt er het meest op de KV. Er zijn pedagogisch medewerkers, maar geen groepsactiviteiten. We doen niet aan "de hele groep moet dit of dat", we werken individueel. Die kinderen komen allemaal uit verschillende culturen, in de zin van etniciteit. Maar ook in de zin van: zo doen wij dat thuis. 's Ochtends of 's avonds douchen? Wel of niet ontbijten? Je moet steeds weer met iemand kijken: hoe doen we dat hier met jou? In het dagelijkse gedoetje vinden we momenten voor gesprekjes. Jongens helpen met koken of boodschappen doen, dat gaat organisch, corvee hebben we afgeschaft. Gele kaarten hebben we wel, maar zonder standaardaanpak: bij Delano wordt een kwartier te laat een gele kaart, bij Davy niet. Omdat Davy goede redenen had, terwijl Delano wel een wakeupcall kan gebruiken. We zetten de gele kaarten in om verandering te bewerkstelligen, ze zijn in principe herstelbaar. We kijken samen wat een kind daarvoor moet doen (een hele week op tijd zijn) en wat wij kunnen doen om dat te helpen slagen (meer ondersteuning bieden in de loze tijd tussen school en KV). Zo creëren we kansrijke gelegenheden om nieuw gedrag te laten zien en sociale vaardigheden, zoals hulp vragen, te leren.
We halen graag ouders naar binnen. Meestal zijn dat moeders, er komt nu ook een vader koken.
Het is leuk en lekker om Surinaams of Antilliaans te eten. Het is ook een mooie gelegenheid om te zien hoe ouders en kinderen met elkaar en de andere jongens omgaan, hoe iedereen reageert. Aan tafel vergeet je hun dossier vanzelf. Je ziet gewone jongens, het gaat over alles: van *Opsporing verzocht* tot vriendinnetjes.
Van 10 uur 's avonds tot 7 uur 's ochtends moet iedereen op zijn kamer zijn. Er wordt centraal vergrendeld, dat is niet niks. Ik heb er zelf een nachtje geslapen en je bent wel heel erg op jezelf teruggeworpen als je daar zo zit met alleen je bed, kast, wasbak en stalen toiletje. Zonder telefoon of iets te doen. Behalve opgepakt worden, is dat vaak het allerergste dat ze meemaken. We hebben jongens van 13, kínderen nog, weggerukt uit hun vertrouwde omgeving. Het helpt om dat voor ogen te houden.'

> **'We zijn geen verlengstuk. Je koopt bij ons geen klusje'**

Onderzoeken

'Ik probeer mezelf, ons team en ook de buitenwereld weg te bewegen van vooral disciplinair kijken naar een open, onderzoekende houding. Een jongen komt bijvoorbeeld ongewild structureel te laat, onverklaarbaar. Tot overmaat van ramp komt hij ook te laat bij de rechter. De jeugdreclasseerder voelt de druk van de rechter en wil dat we strenger zijn. Begrijpelijk, maar we zijn geen verlengstuk. Je koopt bij ons geen klusje, maar een aanpak: investeren in de jongere. Dus: wat zit er nou achter? Hij doet het niet voor niks. Misschien kan hij het qua niveau gewoon niet? Misschien is onderzoek een idee? Zo kunnen we elkaar helpen om te blijven zien wat er voor dit kind nu nodig is. Daar nemen we onze opdrachtgevers in mee. Als KV hebben we van hen tijd nodig, voor de jongens én voor ons als team. Ook daar investeren we in contact en relatie. Vanuit die basis kunnen we elkaar helpen om onderzoekend en experimenterend te blijven. We weten vooraf niet hoe lang een jongen bij ons blijft. Nooit langer dan het voorarrest van maximaal drie maanden. Als het heel goed gaat, kan de rechter tussentijds schorsen. De jongen moet dan nog wel voorkomen, maar mag al naar huis. De jeugdreclasseerder blijft met ieder jongere contact houden na de KV en helpt ze op het goede pad te blijven. In de KV proberen we daarvoor binnen onze beperkte tijd een stevige basis te leggen door zoveel mogelijk in stelling te brengen om een jongen daarbij te ondersteunen. Wíj zelf zijn niet zo belangrijk, het gaat erom te kijken wie er wél belangrijk kunnen zijn en blijven in het leven van de jongere.' ■



Zorg+Welzijn publiceert in samenwerking met de Stichting Presentie de serie 'relationeel werken'. Volgend op de introductie van hoogleraar Andries Baart in het maartnummer beschrijft Anne Oude Egberink hoe relationeel werken er in dagelijkse praktijken uit kan zien. Andries Baart geeft commentaar. Eerdere afleveringen vind je op www.zorgwelzijn.nl/relationeel. In het volgende nummer de slotreflectie van Andries Baart.

Andries Baart Berend Vonk

TROUW ZIJN AAN SOCIAAL OVERBODIGEN

Stichting Presentie en Zorg+Welzijn *beschreven de afgelopen maanden het wezen van relationeel werken. Presentiegrondlegger Andries Baart rondt de serie af. 'Het is het ultieme criterium van relationeel werken: de afhankelijkheid van elkaar te verkiezen boven de verdeeldheid.'*

'Wie zich informeert over de opkomst van het populisme kan het weten: mensen zijn boos, teleurgesteld, zonder vertrouwen en vaak rancuneus. Het moge van alle tijden zijn, zoals sommigen beweren, de afgelopen jaren heeft het in elk geval grote vormen aangenomen en populistische politici spinnen er garen bij. Toen Trump opkwam, en vooralsnog stommelend, steggelend en struikelend voorthobbelt, werd gewezen op economische oorzaken. Zoals in de zogeheten *rosty states*: de eens zo beroemde en gewaardeerde industriegebieden waar de fabrieken inmiddels zijn gesloten, de treinen stilstaan en al het leven uit de dorpen en steden is weggesijpeld. Het bestaan is de mensen ontstolen door de politiek, en door de bazen overgeheveld naar lagelonenlanden – zo ziet men dat. Broeinesten van allerlei soorten onbehagen – niet alleen economisch. Zíj, de anderen, hebben dat gedaan. Elders verwijst men naar de neoliberale kaalslag die in de Britse, Franse en Belgische voorsteden geleid heeft tot de opeenhoping van kanslozen, onwelgevalligen, van niet geïntegreerden en criminelen. Geminacht in hun buurt, uitgespuugd in het onderwijs, beledigd door de overheid, niet welkom op de arbeidsmarkt of onopgemerkt door zorg en welzijn – zoveel soorten van uitstoting. Hilary Clinton noemde ze in een onbewaakt ogenblik *the basket of deplorables* (het mandje stumperds) – het volkje dat vol verwachting achter Trump aanloopt. Of achter LePen, Wilders, *Alternative für Deutschland*, Orbán in Hongarije. Alles beter dan de gevestigde orde lijkt het motto. Op zoek naar eerherstel en met een diep verlangen gehoord te worden.

'Zonder jou en jouw type gaat het met ons allemaal een stuk beter'

In de presentietheorie hebben we een klein en enigszins ondergeschoven leerstuk – het is een onderdeel van een onderdeel van een deeltheorie. Het gaat over de ervaring van sociale overbodigheid. Dat is het gevoel dat er voor jou maar één boodschap geldt: je doet er niet toe, je situatie niet, je kennis niet, je brieven en klachten niet, je toekomst niet. Zonder jou en jouw type gaat het met ons allemaal een stuk beter: dimmen dus of oprotten. Ik was tijdens mijn armoede-onderzoek in de jaren negentig op dit verschijnsel gestoten en het als 'sociale overbodigheid' gaan benoemen. Zo doet het geleefde leven zich aan bepaalde mensen voor – los van de vraag of dat objectief gestaafd kan worden. Overbodigheid is een term die we gewoonlijk voor


THE SKY IS THE LIMIT!
LEVE DE KENNIS ECONOMIE!
GLOBALISM IS GREAT!
YES WE CAN!
WE ARE THE CHAMPIONS!
BRIGHT FUTURE
VONK



Zorg+Welzijn publiceert in samenwerking met de Stichting Presentie de serie 'relationeel werken'. Na de introductie van hoogleraar Andries Baart in het maartnummer beschreef Anne Oude Egberink in vier artikelen hoe relationeel werken er in dagelijkse praktijken uit kan zien. Andries Baart gaf commentaar en sluit nu af met een slotreflectie. Alle afleveringen van deze serie zijn terug te vinden op www.zorgwelzijn.nl/relationeel.

dingen reserveren: oude tramstellen, praatpalen of typemachines. Maar van mensen zeggen we dat niet, en dat is precies de reden geweest om de term toch te kiezen: door de aanhoudende boodschap – luid of stilzwijgend – dat je er niet toe doet, voel je je op den duur een verwaarloosbaar ding. De oorzaak daarvan ligt minder aan het lage zelfbeeld dat de betrokkenen van nature of door hun opvoeding zouden hebben dan aan de onverschilligheid en minachting die ze ervaren.'

Panorama

'Je kunt Trump veel voor de voeten werpen, maar niet dat hij dit gevoel van sociale overbodigheid niet begrepen zou hebben. En dat geldt voor tal van populistische leiders: ze hebben fijne voelhorens voor die soort verdriet annex woede, en ze verbinden zich ermee. Sterker nog, ze vereenzelvigen zich ermee. Zij weten wat het volk verlangt en waaronder het lijdt. Zij claimen die kennis als enige te bezitten, ze gaan spreken namens dat volk en worden de roeptoeter van die onverdraaglijke ervaring, ongeacht of ze zelf die pijn hebben veroorzaakt of aangewakkerd. Er zijn meer manieren dan het populisme om deze pijn van de sociale overbodigheid te kanaliseren. Het preken van de revolutie, het ontketenen van de jihad of het opkloppen van de eer, het patriotisme en de identiteit. Erdoğan bedient zich er ruimschoots van. Dat zijn stuk voor stuk de pijnplekken van de sociaal overbodigen: de verwaarlozing van hun eer, hun stem en hun bestaan. Dat maakt leiders die zeggen daar wel werk van te maken onweerstaanbaar aantrekkelijk, zelfs als men uiteindelijk met hen slechter af is omdat hun beloften onmogelijk zijn. Of omdat ze het volk ophitsen tot het scheurt en het vervolgens (rechtsstatelijk of fiscaal) uitkleden waar het bij staat. Maar dat iemand het namens hen van de daken roept, dat ze lijden en over het hoofd worden gezien: héérlijk! Zelfs als je daar een grove prijs voor moet betalen.

Serieus

Ik haal dit alles aan omdat ik me sterk maak voor relationeel werken in zorg en welzijn. In het eerste artikel daarover in *Zorg + Welzijn*, maart jongstleden, is uitgelegd wat dat betekent. In de cases die daarna op deze plek zijn verschenen, werd de betekenis ervan duidelijk. Zorg die relationeel is, stemt af, sluit aan, geeft niet op, blijft bij mensen ook als ze ingewikkeld of onaangenaam zijn. Het werd geïllustreerd in de jeugdzorg, het buurtwerk en de zorg voor gevangenen. Voorbeelden die weliswaar tot de verbeelding spreken maar ook klein en vooral methodisch interessant zijn. In deze laatste bijdrage wil ik het panorama verder openen. Relationeel werken heeft immers ook een politiek-ethische dimensie.'

'De onwil, de onmacht of misschien de arrogantie van de zittende klasse om zorg te geven aan sociaal overbodigen, en om de relatie met hen in stand te houden, komt neer op maatschappelijke verwaarlozing en verhevigt de pijn. Het veelsoortige onbehagen dat in het populisme stemt krijgt, is vooral een schreeuw om zorg, aandacht en respect. Ze neemt vele gestalten aan, van wraakzuchtig ressentiment tot retraitisme. Wie daarop niet serieus ingaat, vergroot de pijn en kweekt de ontvankelijkheid voor de populistische boodschap en voor de roep om wraak. Het sociaal domein is bij uitstek de plek waar deze ellende, dit verlangen, aan het oppervlak komt.

Zeker, de jihad moet ontmanteld worden, *alternative facts* weerlegd, onhoudbare idealen en loze beloften aan de kaak gesteld. Maar wat er vooral moet gebeuren, is naar die zogenaamde sociaal overbodigen toe bewegen, belangstellend met hen in contact gaan en hun onbehagen serieus nemen. Het impliceert minder deskundologisch over de hoofden heen bedisselen, en vooral meer present zijn waar het echte leven zich afspeelt. De plek waar mensen wonen, waar ze zich thuis (zouden moeten) voelen, waar ze gezien worden, zich terugtrekken. Waar ze opgroeien, hun leven leven, waar de alledaagsheid nog heel gewoon is, en waar ze computeren en TV kijken. Dat is het sociaal domein. Dat is ook de bakermat en bestemming van alle zorg en welzijn en dus van de relationele benadering. Trouw met hen zijn, daarop komt het thans meer dan ooit aan. Het betekent niet 'u vraagt, wij draaien', maar veeleer de ingewikkelde sociaalpedagogische verantwoordelijkheid aanvaarden voor een vruchtbare wisselwerking tussen beleidsmakers en burgers. Enerzijds door de 'systeemwereld' (ook van zorg en welzijn) ertoe bewegen zich werkelijk op deze sociaal overbodigen te betrekken. Niet als een trucje om de onvrede te bezweren, maar omdat het hun niet goed gaat en dus ons allen niet. Het vergt het vermogen zich in te houden en de eigen overmacht van kennis en regels te beteugelen. En omgekeerd, deze burgers ook te helpen zo goed mogelijk te leven met de onvermijdelijke frustraties die eigen zijn aan het leven. Geen gouden bergen beloven, ook niet de stem smoren, maar een behulpzame en trouwe relatie aangaan, en zo de pijn wegnemen die het populisme kanaliseert. Dat is de oergestalte en het ultieme criterium van relationeel werken: het leven dat we met elkaar delen leefbaar houden en de afhankelijkheid van elkaar verkiezen boven de verdeeldheid.' ■

HAND IN HAND

In een Amerikaanse televisieserie zag ik ooit de volgende scène. Een van de hoofdpersonen, een jonge ziekenhuisdokter, loopt in zijn vrije tijd met een vriendin door een winkelcentrum. Ze passeren een patatzaak. Voor die zaak staat een gezin te genieten van een zak friet: vader, moeder en een dochter van een jaar of zestien. Dan verslikt het meisje zich, er schiet een stukje patat in het verkeerde keelgat en ze begint te stikken. De dokter bedenkt zich geen ogenblik. Hij gaat achter het meisje staan, plaatst zijn handen in elkaar op haar buik net onder het middenrif en trekt ze met een ruk naar zich toe. Het stukje patat schiet uit haar keel en het meisje begint kuchend adem te happen. Daarop draait de vader zich om. Je ziet hem denken: wat doet die man daar met mijn dochter! Daarop trekt de metgezel van de dokter hem mee, de menigte in. Hij protesteert: 'Ik kan het toch uitleggen!', maar zijn vriendin is beslist: 'Dat doet zijn dochter wel! Ik wil niet dat je klappen krijgt! Zag je hoe kwaad die man werd?'

Dit lijkt mij een voorbeeld van zorg die niet relationeel verleend werd, maar wel goede zorg was. Sterker nog, had de dokter gedacht: o ja, 'relationeel werken!', zou hij te laat zijn gekomen – of klappen hebben gekregen. Tenminste, ik zou niet weten hoe dat eruit had moeten zien.

Je zou kunnen zeggen dat de dokter een enorme reductie toepast. Al de complexiteit van die situatie brengt hij razendsnel terug tot één kwestie: stukje friet in verkeerd keelgat. Dat kunnen dokters enorm goed! En ik ben daar hartstikke blij mee, bijvoorbeeld toen onze dochter van vijf een acute blindedarmontsteking had. Maar ik denk soms ook dat het aantal situaties waarin een dokter direct weet wat er moet gebeuren, wel eens veel kleiner zou kunnen zijn dan veelal wordt gedacht.

In het sociaal domein is nog veel vaker dan in het medische domein de situatie zo dat niet direct duidelijk is wat werkers hebben te doen. Als je als coach van een moeder met een licht verstandelijke beperking wilt aansluiten bij en afstemmen op de ander in al haar relaties tot derden, waaronder degenen die voor haar kinderen zorg hebben, dan weet je nog niet direct wat je bij deze vrouw hebt te doen. Als je als team in een kleinschalige woonvoorziening voor jongeren die ernstige delicten hebben gepleegd, kansrijke gelegenheden wilt scheppen voor het leren en laten zien van nieuw gedrag, dan weet je nog niet direct wat je bij deze of die jongere hebt te doen. Als je als vrijwilliger tbs-ers bezoekt en erop uit bent de ander werkelijk te zien en als mens onder de men-

sen te bevestigen, weet je nog niet direct wat je bij deze tbs-er hebt te doen. Als je als buurtspeeltuinwerker mensen uit de buurt in de speeltuin een plek wilt bieden waar ze mogen oefenen in het uitzoeken wie je in het buurtnetwerk kunt zijn, en van hun fouten mogen leren, dan weet je nog niet direct wat je op deze plek hebt te doen.

In deze voorbeelden, uit de artikelen in deze bundel, zie je heel goed dat als je niet direct weet wat je als werker heb te doen, dat je er dan goed aan doet relationeel te werken. Anders gezegd: niet te snel te reduceren tot één of twee kwesties en daarmee aan de slag te gaan. Hoe aantrekkelijk dat soms ook is en hoeveel methodiek je dan ook meteen ter beschikking hebt. Relationeel werken is dus een manier om kennis te vergaren: met wie heb ik te doen? Wie zitten daar omheen? Wat doet er voor hem of haar en al die anderen toe? Wat staat hier op het spel? Wie dreigt er in de verdrukking te komen? In welke richtingen kunnen we oplossingen gaan zoeken – of manieren om ermee om te gaan en het uit te houden? Je ziet het de werkers doen.

Je ziet in de genoemde voorbeelden ook meteen dat relationeel werken niet alleen een manier is om kennis te vergaren. Relationeel werken is ook een manier om je handelen in te richten. Het is niet: eerst weten wie ik tegenover me heb en wat er voor hem of haar op het spel staat, en dan kan ik gaan handelen. Want je leert pas gaandeweg wat het goede tempo is, welke relaties betekenisvol zijn, wat er aan hopeloosheid op je afkomt, wie welke veiligheid zoekt. En andersom, iemand aan het woord laten, zijn of haar leefwereld, levensloop, opgaves en verlangens in kaart brengen en daarop aansluiten en afstemmen, is op zich al betekenisvol. De ander is de moeite waard, wordt gezien, is mens onder de mensen. Daarmee begint echte hulp en blijft hulp echte hulp. Relationeel werken is dus bron van kennen én bedding voor handelen – vanaf het begin en blijvend hand-in-hand. Behalve bij een stukje patat in het verkeerde keelgat natuurlijk!

Hoewel... Je zou kunnen zeggen dat het handelen van de dokter een respons is op het appèl dat van het meisje uitgaat en waarvoor de dokter gevoelig is. In die zin is wat daar gebeurde wel degelijk relationeel. ■

Guus Timmerman, wetenschappelijk medewerker, stichting Presentie