

de onopgeefbare wil het beste van iemands mogelijkheden waar te laten worden

Lezing over de Presentiebenadering voor MEE Amstel en Zaan

Doortje Kal, 2004

Presentie kan worden samengevat als het aangaan van een zorgzame betrekking. Prof. Andries Baart heeft de presentietheorie ontwikkeld vanuit onderzoek naar de werkzaamheid van het oude-wijken-pastoraat. Op zoek naar de essentie van het werk van de pastores ontdekte hij dat hij als het ware 'met verkeerde ogen' keek, dat hij zocht naar problemen die door de pastores opgelost werden, dat hij keek of ze wel volgens een bepaald plan werkten, en volgens effectief gebleken methoden. In zijn bijna duizend bladzijden tellende boek laat hij heel minutieus zien dat wat de pastores doen zin lijkt te hebben, maar in geen enkele theorie lijkt te passen. Daarom heeft hij zich gezet aan het ontwerpen van een nieuwe theorie: een theorie van de presentie. Hij vraagt zich daarin af welke analysecategorieën beter geëigend zijn om de essentie van de praktijk van de buurtpastores te begrijpen. Baart heeft een theorie willen ontwerpen die de betekenis vaststelt van het er zijn voor iemand; een theorie die ruimte maakt voor niet-instrumenteel handelen.

Bij het werken aan deze lezing merkte ik dat ik soms moeite had jullie werk aan de presentiebenadering te koppelen. Jullie zijn geen hulpverleners meer, jullie werken als consultants (informereren en adviseren), helpen hulpvragen te verduidelijken, bemiddelen tussen cliënt en instantie of zorginstelling (evalueren en kritiseren zo nodig

het aanbod), brengen misschien een nieuw netwerk tot stand en bieden tijdelijk en - alleen als dat nodig is - ondersteuning. Toch ben ik blij dat de Landelijke MEE-organisatie¹ presentie tot uitgangspunt heeft genomen, omdat ik ervan overtuigd ben dat de meer kwetsbare cliënten van MEE daarmee veel te winnen hebben. In het hierna volgende probeer ik duidelijk te maken waarom.

Kwetsbaar

Veel mensen met wie de consultants van MEE te maken hebben zijn te kenschetsen als kwetsbaar. Natuurlijk letten we tegenwoordig er vooral op wat mensen wel kunnen, maar om de kwetsbaarheid van mensen met een verstandelijke beperking in een wereld waarin vooral het verstand lijkt te tellen (NB lijkt) kunnen we moeilijk heen. (Of dat verstand zo goed gebruikt wordt, moeten we ons blijven afvragen.) De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) heeft in haar rapport *Kwetsbaar in kwadraat* kwetsbaar genoemd: hij die makkelijk gekwetst kan worden. Kwetsbaar is zij die in een positie verkeert waarin verliezen dubbel tellen. Kwetsbaar

¹ MEE is de nieuwe naam van de oude Sociaal-Pedagogische Diensten. MEE is niet een afkorting; het staat voor 'SPD nieuwe stijl'.

**DE ONOPGEEFBARE WIL HET BESTE VAN IEMANDS MOGELIJKHEDEN WAAR
TE LATEN WORDEN**

© Doortje Kal, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

zijn mensen die in een sociaal isolement verkeren of hierin dreigen te geraken. Kwetsbaar zijn mensen die niet beschikken over voldoende hulpbronnen om bepaalde moeilijkheden en tegenslagen te overwinnen. Kwetsbaar zijn mensen die hun leven niet op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. Kwetsbare mensen ondervinden op verschillende terreinen ernstige problemen: bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting, werk, inkomen, dagbesteding, sociale contacten. Men lijdt aan de eigen 'abnormaliteit' en/of aan 'de normaliteit' van de samenleving. Hoewel velen uit de kwetsbare groepen graag 'lid van de wereld' zouden willen worden, 'blijven ze binnen omdat buiten zeer doet'. Kwetsbare groepen lijden onder armoede, lijden aan gekte, verslaving, handicaps, verstandelijke beperkingen, 'buitenlander zijn' en vaak aan combinaties van dit alles, maar zij lijden ook - en soms vooral - aan de maatschappelijke reactie op deze kwetsbaarheid: de onverschilligheid, de verwaarlozing, de afwijzing, de stigmatisering, de uitsluiting. De zorg voor kwetsbare groepen is complex. Veel voorzieningen die bedoeld zijn om problemen van kwetsbare mensen te verlichten werken niet (goed) voor hen. Andries Baart zegt het krachtig als volgt: De groep die de hulp het hardst nodig heeft bereikt de helpers niet vanwege een gemis aan competenties, terwijl juist het ontbreken van die competenties de reden vormt dat men afhankelijk is van deze helpers. Anders gezegd: de kenmerken en problemen van de hulpzoeker vormen een belemmering om aansluiting te vinden bij de instanties van de verzorgingsstaat waarbij men hulp zoekt.

Mismatch

Er is sprake van een grondige *mismatch* (stelt de RMO). Dat is niet helemaal verwonderlijk. De kwetsbare mensen vormen een zeer heterogene groep. Het is een groep mensen, maar het zijn in de eerste plaats individuen die elk een eigen verhaal hebben en daarom een eigen benadering vergen.

De *mismatch* lijkt te wijten aan een doorgeschoten rationalisering in veel voorzieningen en diensten. Dit leidt tot een verlies van de menselijke kwaliteit van zorg en hulp. Het gevoel van verantwoordelijkheid voor het mens-zijn van anderen is vervangen door - ik citeer (een heftig citaat) - 'een handelen in termen van (gedepersonificeerde) eenheden die passen in de mallen van een gestandaardiseerde aanpak en die tellen in een verantwoording in meetbare resultaten'. De trits rationalisering - professionalisering - specialisering houdt zich moeizaam tot een persoonlijke inzet ten behoeve van het kwetsbare individu 'in z'n geheel'. De gefragmenteerde, verkokerde aanpak bindt cliënten aan criteria en regels die de zorg op niets uit doen lopen omdat de problematiek te meervoudig is. Het niet-gebruik (of het overgebruik) van zorg en diensten heeft te maken met de ongepaste wijze waarop de zorg of dienst geboden worden. Ze zijn te weinig leefwereldgericht en houden te weinig rekening met de competenties van mensen (RMO, 2001).

Uit het boekje MEE-diensten begrijp ik dat de MEE-consulenten als belangrijkste taak hebben cliënten te ondersteunen in hun burgerschap, hen te ondersteunen in het waarnemen van hun belangen tegenover een veelheid van organisaties en instanties waarvan men afhankelijk is.

Daartoe wil MEE laagdrempelig en professioneel zijn. Uit het feit dat MEE presentie

**DE ONOPGEEFBARE WIL HET BESTE VAN IEMANDS MOGELIJKHEDEN WAAR
TE LATEN WORDEN**

© Doortje Kal, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

tot uitgangspunt neemt begrijp ik dat men koste wat kost wil voorkomen dat de *mismatch* al bij MEE begint. Want waar kan deze kwetsbare groep dan nog terecht? (Dus: hoe voorkom je mismatch?)

Nabije zorg

De *nabije en betrokken zorg* die de presentiebenadering voorstaat, is er expliciet op gericht de kloof tussen de bureaucratistische systeemwereld van voorzieningen en de chaotische leefwereld van kwetsbare mensen te overbruggen. Die overbrugging begint met een bewustzijn bij de professional van het eventuele bestaan van die kloof. Dat bewustzijn komt tot uitdrukking in de volgende twee aspecten: a) de professional erkent dat het probleem waar de cliënt mee komt voor hem of haar belangrijk is, ook als dat voor de professional niet meteen duidelijk is; b) de professional laat zich persoonlijk en direct aanspreken; hij is er zich van bewust dat hij het contact met de wereld vormt bij wie de cliënt steun zoekt. Deze twee aspecten (erkenning van het probleem en je laten aanspreken) zijn nog extra van belang als je met mensen uit andere culturen werkt, migranten en hun nakomelingen. Zij kennen de taal soms niet, de gebruiken niet, zijn minder geprototprofessionaliseerd etc.

Voorwaarde om de cliënt nabij te komen is dat de beroepsbeoefenaar door tracht te dringen in de werkelijkheidsbeleving en situatiedefinitie van de betrokkene. Baart onderscheidt in dit proces verschillende dimensies, waarvan ik er een vijftal noem: (a) Er wordt gezocht naar de positieve kant van een marginale of alternatieve

levensstijl; het gaat erom het vitale, dat wil zeggen het onder bepaalde omstandigheden redelijke karakter ervan, te herkennen. In beginsel heeft het gedrag of de leefstijl betekenis voor de cliënt - ook al zijn de gevolgen op den duur misschien heel ongewenst. Als deze betekenis niet wordt gezien kan men niet goed helpen (hier in de zin van ondersteunen) (b) De professional is zich bewust van het gevaar dat dreigt wanneer mechanismen van uitsluiting en vernedering, door hem voortgezet worden. Misschien is eerdere uitsluiting juist reden voor de komst van de cliënt. Veel vragen om hulp van kwetsbare groepen ontstaan door een eerder niet geslaagd hulpaanbod. (c) De beroepsbeoefenaar is er zich van bewust dat het behoud van eer(gevoel) van wezenlijke betekenis is voor zijn cliënt, voor zijn zelfgevoel en daarmee voor zijn identiteit. Het contact moet erop gericht zijn de eigenwaarde en het zelfbeeld van de cliënt te versterken. (Je zou ook kunnen zeggen: het contact moet bijdragen aan empowerment, het moet mensen bij hun macht, bij hun kracht brengen.) (d) De professional is gevoelig voor keerpunten, dat wil zeggen ervaringen die een positieve wending in het leven van de cliënt (kunnen) markeren. Hij herkent ze, probeert ze zo mogelijk op te roepen, de voorwaarden ervoor te bevorderen en een beginnende ommekeer te ondersteunen. Andersom is het signaleren van negatieve keerpunten - de val naar beneden - essentieel, evenals het signaleren van al die omstandigheden die een negatieve carrière of een doodlopend traject doen voortduren. (Hier komt ook de politiek om de hoek kijken.) (e) De presentiebeoefenaar stelt zich op als sociale hulpbron of - als men zelf niet die hulpbron kan zijn - als hulpmiddel om

**DE ONOPGEEFBARE WIL HET BESTE VAN IEMANDS MOGELIJKHEDEN WAAR
TE LATEN WORDEN**

© Doortje Kal, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

sociale of culturele hulpbronnen te berei-
ken.

Ik zoom nu nog iets verder in op 'nabije
zorg' onder het hoofdje:

Radicale aansluiting

Instellingen staan tegenwoordig meer en
meer in het teken van vermarkting en ver-
zakelijking, protocollering en standaardise-
ring. De ervaring van bureaucrativering
maakt zowel cliënten, als uitvoerende wer-
kers wanhopig. Bureaucrativering strijdt
met gastvrijheid, bij het aansluiten bij
iemand zoals hij is. Bij presentie draait
alles om aansluiting; aansluiting om uitslui-
ting en daarmee isolement tegen te gaan.
Aansluiting om mensen aanknopingspun-
ten te bieden en in de gelegenheid te stel-
len maatschappelijk te participeren naar
eigen wensen en vermogens.

Om bij hun cliënten aan te sluiten is het
nodig dat professionals een 'nabije relatie'
aangaan. De professional sluit aan door
zorg te hebben voor de waardigheid van
de ander zodat de ander – hoe anders ook
– steeds voluit in tel is. Hij sluit aan door
de onopgeefbare wil het beste van ie-
mands mogelijkheden waar te laten wor-
den en niemand af te schrijven. Om aan te
sluiten bij de cliënt is tijd nodig; tijd om ver-
trouwen te winnen, tijd om trouw te kun-
nen zijn, langdurig te investeren, de ander
te leren kennen, uit te zoeken wat de an-
der zou kunnen bedoelen, verlangen, be-
tekenen. Als de professional wil aansluiten
gaat hij uit van het ritme en de plek van de
ander, ook als die chaotisch en onvoor-
spelbaar zijn.

In *Een theorie van de presentie* beschrijft
Baart hoe de zwakstaande mensen die
steun zoeken zich niet kunnen laten zien
zoals ze zijn, maar in plaats daarvan in

een taal die niet de hunne is, een ver-
wongen en onvolledig beeld van zichzelf
en hun vragen (moeten) geven. Het lukt
iemand vaak niet om in de gegeven set-
ting tot bestaan te komen. De hulpzoeker
kan zich vaak niet op de juiste wijze uit-
drukken. Kern van het probleem is dat de-
gene die contact zoekt in het proces van
de ontmoeting 'nog moet worden'. Erken-
ning is dan de kernwaarde, laten merken
dat hij of zij ertoe doet. Door aandacht
voor iemand die - in de woorden van Baart
- 'ik' kan/mag zeggen en voor wie ruimte
wordt gemaakt in zijn eigenheid, wordt een
persoon 'gecreëerd'. Dat is in essentie de
beweging van patiënt naar burger, die
MEE wil ondersteunen. Het zij hier bena-
drukt hoe voor deze 'subjectwording' het
hele verhaal van de ander in het contact
centraal moet staan. Het verhaal van de
cliënt omvat meer dan een medisch, ge-
dragswetenschappelijk, juridisch of finan-
cieel dossier - dossiers waarvan de pro-
fessional (of het systeem) de hoofdauteur
is. Het gaat erom de cliënt hoofdauteur
van zijn verhaal te laten zijn. [Hans van
der Wielen heeft het op jullie vorige stu-
diedag zo gezegd: medewerkers worden
belast met de grote verhalen van het sys-
teem, meer dan hun lief is. De medewer-
ker wil zich inspannen om de kleine verha-
len van zijn cliënt mee vorm te geven, men
wil zich verbinden aan de bestaansvraag
van de mens met handicap.]

Presentie in het kwadraat

Hoe kan je bevorderen dat anderen bij 'de
ander' blijven?

Ik richt me nu op de relatie van de MEE-
consulent met de omgeving, organisaties
en instanties waarmee de cliënt te maken
heeft of krijgt. Mijn stelling is dat vermaat

**DE ONOPGEEFBARE WIL HET BESTE VAN IEMANDS MOGELIJKHEDEN WAAR
TE LATEN WORDEN**

© Doortje Kal, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

schappelijking voor zijn succes afhankelijk is van de mogelijkheden van deze omgeving, organisaties en instanties om nabij, betrokken en afgestemd te blijven op de ongewone ander. De MEE-consulent zal op een specifieke manier aan die omgeving, organisaties en instanties aandacht moeten geven, willen zij 'nabij, betrokken en afgestemd' kunnen zijn of blijven. Mensen om cliënten heen (familie, burens, vrienden, vrijwilligers, omstanders) kunnen er des te beter voor de ongewone ander zijn in de mate dat MEE-consulent er ook voor hen is. De presentie verdubbelt zich zo. (Heel effectief.) En dat geldt ook voor de organisaties en instanties waarheen de MEE-consulent zijn of haar cliënt bemiddelt. Ook zij moeten geholpen worden afgestemd te raken op de buiten-gewone ander. De presentiebeoefenaar kan hier als *derde* partij optreden, ze kan helpen bij het vertrouwd worden, bij het begrijpen, ze kan bemiddelen, toeleiden, bemoedigen en op de been houden. Je kan dat *kwartiermaken* noemen en het is denk ik een kerntaak van de MEE-consulent (al staat die helaas niet genoemd in het dienstenboekje).

Effectief ?

De presentiebenadering lijkt haaks te staan op de wereld van het professionele regime, vol als die zit met vakregels en beroeps codes. Deze regels en codes leiden immers vaak tot afstandneming en verwaarlozing, formalisme en omslachtigheden, ongastvrije bejegeningvormen. Toch kan men ook in de meer calculerende termen van het management zich afvragen of er met de presentiebenadering niet veel te winnen valt:

1. ik noemde al de verdubbelde presentie: als door presentie van de MEE-werker privé en publieke omgeving presenter kunnen zijn kan dat veel 'hulp'vragen schelen;
2. als men op het juiste moment er is voor de ander werkt dat preventief; veel hulpvragen duren voort omdat ze niet serieus worden genomen;
3. Een integrale benadering is uiteindelijk meer effectief dan in het steeds specialistischer denken wordt gesuggereerd.

Wat doet presentie met de werkers?

Raken de werkers door de heel persoonlijke werkwijze, zoals de presentietheorie die voorstaat, niet sneller *burnout*? Het lijkt erop dat burn out eerder door een teveel aan bureaucratie wordt veroorzaakt. Bureaucratieën worden niet bevolkt door aanspreekbare personen, maar door anonieme procedures en protocollen. Dat is niet alleen erg voor de cliënten, maar net zo zeer voor de werkers. Betrokkenheid en emoties worden in een bureaucratie niet als bronnen van kennis, maar als storingen en inferieure wetenschap beschouwd. Het is hierdoor dat men afgebrand raakt. Het weg moeten filteren van het persoonlijke en het je af moeten sluiten van jezelf als hulpbron, vormt een obstakel voor een zelfzorgende houding. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat een 'persoonlijke hulpverlening' (gericht op de persoon van de ander en met een persoonlijke inzet) zoals door presentiebenadering wordt beoogd, het werkplezier juist doet toenemen. Op voorwaarde dat het management van de organisatie deze werkwijze ondersteunt en zich inspant de medewerkers zelf ook subjectieverend tegemoet te treden.

DE ONOPGEEFBARE WIL HET BESTE VAN IEMANDS MOGELIJKHEDEN WAAR
TE LATEN WORDEN

© Doortje Kal, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

Tot slot: de presentiebenadering als commentaar op hulpverlening en maatschappij

Baart laat in zijn onderzoek zien hoe de hulpverlening en heel onze samenleving doortrokken is van een ideologie van maakbaarheid. De door Baart onderzochte pastores in 'oude wijken' merken dat 'het maken' regelmatig niet lukt.

Baart zet tegenover de maakbaarheids-ideologie 'de tragische benadering'. Hij stelt dat er sprake is van een 'vlucht uit de tragiek'. Hoe meer onze samenleving wordt beheerst door 'het kunnen', hoe meer we kunnen, hoe schrijnender alles wordt ervaren wat we niet kunnen. Baart pleit voor troosten op de weerloze, niet makende manier. Niet de bestrijding van gebrokenheid scheidt zin, maar de concrete, actieve toewijding aan die fragiliteit. De maakbaarheidscultuur volstaat niet, al was het maar omdat veel leed en lijden niet kunnen verdwijnen en de leugenachtigheid dat het wel zo zou zijn, ze slechts ver-groot. Het present zijn in een context van lijden is belangrijk. Dat is troost, zegt Baart. Troosten is op die manier ook een vorm van handelen. De dominante opvatting van handelen is evenwel het *maken* van een nieuwe situatie en met overmoed elimineren van wat zich aan storingen voordoet. Het handelen van presentiebeoefenaren - Baart noemt dat het 'handelen op de tragische manier' - staat maatschappelijk niet in hoog aanzien. Binnen het marktdenken is er niet echt plaats voor. Presentiebeoefenaren opereren in een ander register. Er is nauwelijks taal om *het dienen van het meer mens worden* uit te drukken. Baart heeft daaraan met zijn *theorie van de presentie* een bijdrage willen leveren.

Doortje Kal was van 1992 tot 2002 als preventiewerker werkzaam bij Riagg Haagrand te Voorburg, vanwaaruit zij een project Kwartiermaken initieerde. In 2001 promoveerde ze op een (gedeeltelijk filosofische) reflectie op dit project. Tussen 2001 en 2004 werkte Doortje Kal aan de introductie van de presentiebenadering in vooral de geestelijke gezondheidszorg. Zie verder www.kwartiermaken.nl

Literatuur

Andries Baart (2001) Een theorie van de presentie, Lemma

Doortje Kal (2001) Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond, Boom

Doortje Kal (2002) Radicale aansluiting. Over geestelijke gezondheidszorg en presentie, Actiomabericht 2002 nummer 3 (te downloaden via www.actioma.nl - kies publicaties, kies Actiomaberichten 2002/3 Radicale aansluiting Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001) Kwetsbaar in kwadraat. Krachtige steun aan kwetsbare mensen

(Niet uitgesproken maar wel belangrijk)
Acht kenmerken van presentie op een rij:

1. Vrij zijn voor: de agenda van de presentiebeoefenaar is open. Hij wordt in hoge mate bepaald door wat de ander aan de orde stelt. In die zin is de presentiebeoefenaar onbezet. Het 'vrij zijn voor' heeft ook betrekking op het streven de ander in zijn eigenheid te benaderen en niet met vooringenomenheden te belasten; diens vreemdheid mag behouden blijven.
2. Openstaan voor: De presentiebeoefenaar keert zich naar de ander en is toegankelijk. Hij toont belangstelling, emoties en

**DE ONOPGEEFBARE WIL HET BESTE VAN IEMANDS MOGELIJKHEDEN WAAR
TE LATEN WORDEN**

© Doortje Kal, 2004, bron: <http://www.presentie.nl/documenten>

- medeleven. Hij doet de uitnodiging samen te verkeren. Een aandachtige betrekking aangaan: De presentiebeoefenaar heeft geen geheime agenda; hij is gevoelig voor wat er is en is vrij om betrokken te raken op de ander. Die betrokkenheid op zich heeft waarde.
3. Aansluiten bij het bestaande: De presentiebeoefenaar trekt met iemand op zoals die is en met wat er is. Hij geeft daarmee erkenning en bevestiging en realiseert aldus waarden die helpen met het leven overweg te kunnen.
 4. Perspectiefwisseling: De presentiebeoefenaar leert veel, bijvoorbeeld de wereld waar te nemen vanuit het perspectief van de ander. Hij leert zien waar iemands eer-gevoel uit bestaat, welke culturele rollen hij zou willen vervullen of hoe belangrijk het is (nog meer) krenkingen te vermijden.
 5. Zich aanbieden: Presentiebeoefenaren bieden de eigen mogelijkheden aan in het netwerk van de ander. Soms bestaat dit aanbod eruit dat men meetrekt naar instanties, een overleg regelt of hulp organiseert. In ieder geval deelt men voor een paar uur per week iemand sociale wereld, en laat de ander ook deel uitmaken van de eigen wereld.
 - 6 en 7. Geduld en tijd: De presentiebeoefenaar neemt zelf de tijd en gunt de ander tijd. Tijd staat in de presentiebenadering niet in het teken van de productie van een oplossing, maar in het teken van betekenis of-
tewel in het teken van het scheppen van betekenissen die zin hebben. De interventiebenadering, kenmerk van veel hulpverlening, is gericht op het verdwijnen van iets, de presentiebenadering op het verschijnen van iets.
 8. De trouwe toelag: De presentiebeoefenaar is loyaal, toegewijd en toegedaan. Trouw zijn is troostend, het verlost uit eenzaamheid. Wanneer verdriet en leed aanwezig gesteld en niet onteigend of verkleind worden voorgesteld, gaat daar troost van uit. Als verdriet er mag zijn in heel zijn ontredende kracht, is dat troostend. Door present te zijn, blijkt de presentiebeoefenaar betrouwbaar. De trouw moet niet omslaan in slaafsheid en de presentiebeoefenaar moet onderscheid kunnen maken tussen *gedrag* dat niet aanstaat - en waarop men aanspreekt - en de *persoon* die je desondanks trouw kan blijven (Baart, 2001)).