

## Verslag van de studiemiddag Presentie 28 maart 2008

### *Relaties*

Verslaglegging: Wim van Kessel

---

#### **INTRODUCTIE**, door: Andries Baart

De kern van alle presentie draait om relaties: in relatie staan, relaties aangaan en onderhouden, denken en oordelen vanuit (zorg)relaties, relaties stichten en beheren, mensen bergen in relaties, mensen sterken in relaties. Hoe mooi die kern ook mag zijn, eenvoudig is anders. Want wat is een relatie eigenlijk? Hoe wordt die gesticht en onderhouden? Waar kan het mis gaan? Vanmiddag willen we over die kwesties gaan praten. Als je anderen wilt helpen, wilt steunen, en je doet dat vanuit de relatie, wat doe je dan eigenlijk?

Dit sluit aan bij een eerdere studiemiddag met een meer specifieke invulling, namelijk vriendschap: als je beroepskracht bent en op een soort vriendschappelijke grondslag met anderen wilt werken of met je cliënt wilt omgaan, kan dat dan? Dat ging ook over relaties, het soort dat doet denken aan of het model heeft van vriendschap. Kan dat eigenlijk wel dat je een soort vriend bent, kan het wel dat je zo dichtbij komt, is dat wel professioneel, waar zitten de uitglijders? Vanmiddag gaan we het breder maken, we hebben het niet alleen over de vraag 'kan nabijheid wel?'.

Ook sluit het aan bij het eerste lustrumcongres van de Stichting Presentie, waar we fotokaarten uitdeelden. Op een ervan hebben we het eerst zinnetje uit het boek *Aandacht - Etudes in Presentie* weergegeven: "Aandacht biedt de kiem van een relatie en daaruit zal een mens ontstaan." Hierin komt het begrip relatie ook nadrukkelijk terug, in de combinatie met aandacht.

Als we over relaties praten hebben we het niet zomaar over een thema. Sommige filosofen, waar wij ons overigens niet bij aansluiten, huldigen de metafoer van de biljartbal: de samenleving is als een biljartlaken met daarop allerlei harde ballen die elkaar raken en weggetsen. Wij vertrekken vanuit iets heel anders: de mens is een relatie-wezen, zonder relaties kan de mens niet bestaan, je wordt pas mens als je in een relatie staat. Als dat zo is, en je gaat het relationele invoegen in je professionele manier van handelen, wat doe je dan? Welke druk legt dat op de professional? Dat is het onderwerp dat we vanmiddag met elkaar willen verkennen.

We beginnen met de actualiteit van Het Journaal van deze week. Vervolgens stellen zeven mensen zich aan u voor, die vanuit heel verschillende werkvelden vertellen hoe zij in hun werk met relaties

omgaan. Daarna zal een korte theoretische inleiding worden gepresenteerd over relaties. Daarmee ligt het materiaal op tafel: beelden, verhalen, concepten.

*De Journaal uitzending (van 21 maart 2008) gaat over vroegtijdige schoolverlaters, jongeren die zonder diploma uit het onderwijs stappen. Bij het Albeda college in Rotterdam probeert men daar iets tegen te doen, o.a. door de hulpverlening de school binnen te halen en door een vaste docent(e) aan een groep leerlingen te verbinden.*

Het mag duidelijk zijn waarom we met dit filmpje beginnen. De leerlingen zeggen zelf: “Je krijgt altijd van dezelfde persoon les, dat wordt dus je vertrouwenspersoon: zij kent mij!” Wat uiteindelijk jongeren aan school bindt is dat er een juf is die een relatie met ze aanknoopt.

## Getuigenissen

Karin Runia, medewerkster van de Stichting Presentie, assisteert zeven professionals, beroepskrachten, *door hen enkele vragen te stellen* over hun werk, zodat zij zich kunnen voorstellen.

**Ilse Dekker** werkt op het consultatiebureau in Boskoop, sinds 15 jaar, als jeugdverpleegkundige. We houden de groei en ontwikkeling van de kinderen bij en willen een vraagbaak zijn voor ouders, voor alle vragen die ze hebben waarvan ze denken, daar zit ik mee maar ik hoef hiermee niet meteen naar de huisarts. We willen een sfeer uitstralen waarin ouders zich welkom voelen. Ook al zouden ze iedere week komen, op het inloopspreekuur, dan moet dat kunnen. *Waarom? Wanneer er wat meer aan de hand is of een situatie loopt niet lekker, dan kun je vanuit de relatie met de ouders daar iets aan doen of over praten. Hoe ziet dat er uit, wat doe je dan?* Als we via de gemeente de geboortegegevens doorkrijgen, dan bel ik ouders en vraag of ze gebruik willen maken van het consultatiebureau en maak een afspraak voor een huisbezoek. Soms zitten de mensen al met een papier klaar met allerlei vragen. Ik vind het belangrijk, en benadruk dat in het bezoek, dat mensen de ruimte voelen om vragen te stellen, ook al zijn dat in hun ogen misschien domme vragen, dat er een plek is waar zij met hun vragen terecht kunnen. Ik hoop dat me dat lukt.

Wanneer je iemand zo leert kennen, voel je na verloop van tijd of in een gesprek meer contact ontstaat, als een juweel. Bijvoorbeeld, in de situatie van een mevrouw die leidt aan depressies; ik had specialistische hulp met haar geregeld, waarvoor zij behandeld wordt bij de RIAGG en medicatie krijgt. Door de relatie te onderhouden kon zij in een gesprek, toen ik vroeg wat er aan de hand is, kenbaar maken dat er eigenlijk sprake is van een gigantisch financiële schulden probleem; hierover had zij eerder met niemand durven en kunnen praten. Door dit steeds geheim te houden, zelfs voor haar man, bleef de depressie in stand. Inmiddels is zij in een programma voor schuldhulpverlening.

**Richard Bouma** werkt in de speeltuinwereld. Hij doet dit werk al 32 jaar en vind het steeds leuker. *In de speeltuin speel je, wat is dan werken in de speeltuin?* Je speelt veel met de kinderen, maar het is me opgevallen dat de kinderen maar voor een korte tijd komen voor de speeltoestellen, zij komen voor het contact en voor de relaties, met elkaar. Je ziet, wanneer kinderen komen en er ‘niemand is’, dat ze dan snel weer vertrekken. In Utrecht zijn er vaste speeltuinwerkers. Ik heb ontdekt dat de speeltuin een goed instrument is om met kinderen en hun ouders van alles te doen. Ik hanteer wel enkele spelregels, zoals goedendag zeggen, maar in de buurten waar ik werk krijg je dan nooit respons, behalve een glimlach. Omdat

kinderen het moeilijk vinden je direct aan te kijken en goedemiddag te zeggen. Als wij het doen, zie je wel dat er reactie komt. Ik ben wel altijd op zoek naar contact mogelijkheden, waarin ik een babbeltje kan maken, waarin ik kan spelen of sjouwen met kinderen, dan ontstaat altijd wel een gesprek. Het gaat niet altijd om het gesprek, meestal gaat het om het spelen, maar soms is een gesprek nodig, dan is het fijn dat het kan, bijvoorbeeld om een conflict op te lossen of te vertellen dat ze op school een vervelende dag hebben gehad. Sommige kinderen zoeken nadrukkelijk het contact op, anderen gaat het meer om het spelen. Ik vind het steeds leuker omdat ik steeds meer merk dat de relatie het instrument is dat ik met meer ervaring gemakkelijk toepas, waardoor het steeds makkelijker wordt om met kinderen te praten.

**Marion Loermans** werkt bij de Stichting Cordaad, voorheen Meisjesstad, opvang voor dakloze vrouwen en kinderen. Ik ben pedagogisch medewerkster. Ik ben er in het huis, waar ongeveer 15 vrouwen en evenzoveel kinderen wonen. In mijn rol van mentor begeleid ik een aantal vrouwen wanneer ze bij ons zijn, zodat ze zich eerst thuis gaan voelen. Meestal komen ze uit een hectische situatie waarin ze veel hebben meegemaakt; daarom is het eerst van belang dat ze rust en veiligheid ervaren. Ik doe mijn werk door er voor hen te zijn en met hen te bezien welke basisvoorwaarden er voor hen nodig zijn, voor henzelf en voor de kinderen. Ik wil er zijn, als aanspreekpunt, als verwijzer naar instanties, helpen met papierwerk, helpen bij de afwas; aanwezig zijn en er voor hen zijn vind ik het belang-rijkste, om in de gewone dagelijkse dingen contact te maken. Eigenlijk is de opvang iets heel onnatuurlijks, voor vrouwen die al veel hebben meegemaakt, erg geschaad zijn in hun vertrouwen, en nu op een heel klein oppervlak bij elkaar wonen, weinig privacy, en voor de rest moeten ze het met elkaar doen. Dat betekent dat er ook conflicten zijn, dat er van alles aan de hand is, waardoor het geen eenvoudige situatie is. Wat het werk mooi maakt is dat ze zich gezien voelen; er kan dan heel veel, wanneer ze zich op hun gemak voelen, wanneer ze niet alleen maar ruzie kunnen maken maar het ook weer goed kunnen maken. Ik zit met zoveel verschillende mensen aan tafel en probeer, hoewel ik als begeleider in een andere positie sta, net zo gewoon te zijn als zij. *Wat is er nodig om zo te kunnen werken? Lukt het ook wel eens niet?* Het leggen van een relatie lukt vaak niet als ik teveel wil, als ik wil dat ze me vertrouwen; ik raak uit het contact als ik te veel mijn best loop te doen, als ik de hulpverlener loop uit te hangen, als ik ga bepalen wat goed is voor de ander zoals ik dat vroeger als therapeut deed. Dan heb ik geen relatie, dan voelt de ander tegenover mij zich niet gezien of gehoord. Wanneer ik met iemand geen relatie heb omdat het niet klikt, gaat zij met mij niet de afwas doen; omgekeerd zal iemand met wie ik dat wel heb meteen opspringen, ook al is ze moe of chagrijnig, als ik zie dat de afwas nog gedaan moet worden en vraag wie me wil helpen. In het samenleven is dat contact, de relatie zo belangrijk. Het is wel een puzzel voor me waarom dat soms niet lukt.

**Geeske Hofstra** is geestelijk verzorger bij een grote psychiatrische instelling in Amersfoort. Twaalf jaar geleden ben ik er begonnen, in een eerste beroep als geestelijk verzorger. Ik wist toen nog niets van de psychiatrie en vroeg dus aan mijn toenmalige leidinggevende hoe ik me het best kon voorbereiden op deze baan. Hij gaf toen het waardevolle advies om maar eens te beginnen met niets te doen en gewoon te zijn wie ik ben. Zo wandelde ik over het grote terrein van de instelling, leerde alle bordjes kennen, schoof eens aan op een bankje waarna soms iemand bij me kwam zitten, ging eten in het patiëntenrestaurant (gescheiden van het personeelsrestaurant), ging boodschappen doen in het winkeltje. Ik liep afdelingen binnen. Zo ontmoette ik allerlei mensen. Dat deed ik toen en dat doe ik nu nog; zo ontmoet ik

mensen, op het bankje of in het restaurant. Dat is anders dan wanneer ik op mijn kantoor ga zitten wachten of dat ik iemand uitnodig daar naar toe te komen. Sommige mensen zeggen wel eens dat ik een zwaar beroep heb, maar je ziet ook de andere kant van mensen, wanneer ze plezier hebben met elkaar of genieten van het eten; je ziet de tragiek, maar ook de mooie kant van mensen. Het is mooi om te zien dat mensen meer zijn dan een psychiatrische aandoening of handicap, de blokkades die dat heeft. Als je over het terrein loopt, ontdek je iemand die maar zo af en toe te voorschijn komt en zich meestal verschuilt onder een struik; daar ga ik dan maar bij zitten. Ik houd daar met mijn kleding wel rekening mee. Hierdoor ontstaat er wel wat, mensen laten je dan ook dichtbij komen.

Ik schrijf veel op, over de ontmoetingen die ik heb. Ter voorbereiding op deze middag heb ik in mijn schriftje het volgende opgezocht, dat zich nog niet zo lang geleden heeft afgespeeld.

Ik liep over het terrein en zie iemand aankomen, ze ziet mij en versnelt haar pas. Ze blijft voor me staan en zegt: Geeske, Jezus houdt toch wel van mij? Ze kijkt me daarbij heel vragend aan. Ik zeg: "Ja, hij houdt heel veel van jou, gewoon om wie je bent." Ook als ik vecht met de duivel? "Ja juist dan, God houdt juist dan veel van je, omdat hij weet hoe moeilijk dat is. Zijn liefde is zoveel sterker dan het lot van de duivel". Ja hè, Geeske, liefde overwint echt alles. "Zo is het, dat zeg je mooi, probeer daar maar aan vast te houden". Ze strekt haar armen uit en raakt mijn gezicht aan, blijkbaar zat er iets van mijn mascara verkeerd. Net als een moeder bij haar kind doet, maakt ze met een vochtige vinger mijn gezicht schoon en zegt: je bent lief! "Jij ook". En ze loopt weer verder.

**Aria Hoogendoorn** werkt in een academisch ziekenhuis als maatschappelijk werker. Ik heb tien jaar gewerkt in de kinderkliniek en ben recent overgestapt naar het longtransplantatieteam, van een heel vertrouwde club naar een onbekende club. *Daarmee zeg je iets belangrijks, want ik hoor van de mensen die we net gesproken hebben dat je op de plek waar je werkt iets opbouwt. Je hebt dus afscheid genomen; wat heb je achter je gelaten?* Ik heb in die tien jaar kinderkliniek heel veel ouders gesproken die ernstig zieke kinderen hebben, die vaak heel lang in het ziekenhuis verblijven. Zeker bij kinderen met kanker is vaak sprake van lange behandelingen, soms wel jaren. Als we het dan hebben over relaties, dan heb ik relaties opgebouwd met hele gezinnen. Je zag kinderen groot worden, soms genezen maar soms zag je het ook mis gaan omdat kinderen overleden, waardoor je bij het rouwproces betrokken werd; je trok jarenlang met hen op. In zo'n ziekenhuis-setting heb je niet alleen relaties met de kinderen en hun ouders/familie maar ook met de leden van het behandelteam. Vaak bevind je je als maatschappelijk werker daar tussen in. Zo werd het werk heel vertrouwd, maar merkte ik ook dat het te dichtbij kwam. Doordat ik het werk in methodische zin heel goed onder de knie had en goed kon uitvoeren ging ik steeds meer kijken naar de mensen, naar het zieke kind. De lijn van het verdragen van het verdriet werd te dun. Ik voelde dat ik hierdoor geen goede hulpverlener meer kon zijn. Ik had de verhalen al zo vaak gehoord dat ik te veel ging invullen en niet meer oprecht kon luisteren naar het verhaal van een nieuw gezin; ik wist al wat er ging komen. Daarom besloot ik, voordat het mis zou gaan met mij of met de ouders, wat anders te gaan doen en daar weer fris te zijn. *Je hebt er goed over nagedacht; heeft dat ook zo uitgewerkt?* In de eerste maand na de overstap wilde ik wel kruipend terug: in zo'n groot ziekenhuis kom je op een plek waar niemand je kent, waar je alles weer moet gaan bewijzen. Ik vond het vreselijk. Ik had een inwerkprogramma gekregen, dat ik snel in de prullenbak heb gedeponneerd. In plaats van dat programma te volgen ben ik maar gewoon in de gangen gaan lopen, me gaan

manifesteren door bij vergaderingen aan te schuiven. Mijn inbreng in de vergadering was zonder veel betekenis; ik had het gevoel dat ik, door er te zijn of soms iets te zeggen, mijn geur achterliet waardoor mensen zich later wel bewust werden van mijn aanwezigheid. Tegelijkertijd bouwde ik wel contact op met patiënten, mensen die in aanmerking komen voor een longtransplantatie. In een ziekenhuis kun je onderscheid maken in de relaties met patiënten, met het behandelteam (andere disciplines) en met collega's (dezelfde disciplines). Op collega's moet je terug kunnen vallen als je iets raars hebt uitgespookt, als je wilt dat iemand met je meedenkt of een visie geeft op je opvatting; of als je – door persoonlijke omstandigheden - behoefte hebt aan 'luchten, landen of filteren', zodat je je thuis voelt. In een groot team van collega's is het onmogelijk met iedereen zo'n relatie te hebben, dus je zoekt en vindt personen bij wie je een beetje past; tegelijk blijft overeind dat je met z'n allen de klus moet klaren. Het werk is vaak heel individueel, waarbij je elkaar wel vervangt dus moet je van elkaar op aan kunnen. Het werken vanuit relaties met ouders wordt zichtbaar in een voorbeeld. Op enig moment, een vrijdagmiddag, werd ik door de verpleging geroepen om een vader van een ernstig ziek kind tot kalmte te bewegen; hij bemoeide zich met alles rond het kind, zat er bij wijze van spreken boven op, zodat ze hun werk niet meer konden doen. Het kwam me eigenlijk ongelegen omdat ik ook een drukke week achter de rug had en me moe voelde. Ik kende die vader en schatte op dat moment in dat ik niet mijn arsenaal aan psychologische interventie-methoden moest gaan inschakelen. Ik heb hem gevraagd met mij een kopje thee te gaan drinken en heb hem gezegd 'hoe is het met u? wat moet het moeilijk voor je zijn om zo'n ziek kind te hebben; wat betekent dat voor je?'. Hij is toen zijn verhaal gaan vertellen, omdat hij zich gehoord voelde, waardoor hij ook tot rust kwam; ik voelde ook mezelf tot rust komen. Ik heb niets hoeven doen met confrontaties maar gewoon alleen maar luisteren. *Soms lijkt het op niets doen, maar je deed op dat moment van alles.*

**Ingrid Valk** werkt in Almere bij het zwerfhuis van de stichting Kwintes, een voorziening (begeleid wonen) voor zwerfjongeren met psychische problemen. Ik begeleid deze jongeren en ondersteun ze in hun dagelijkse activiteiten. Ik werk er vier dagen per week, ben er voor ze, als er iets is komen ze naar me toe, ik ga met ze naar de film als ze het vragen, of ga met ze lunchen als ze me dat vragen. *Staat dat in je taakomschrijving?* Neen, daar staat dat ik persoonlijk begeleider ben. *Hoe weet je dan dat je het zo wilt doen?* Ik volg gewoon mijn natuurlijke manier van doen. Ik heb eerder met ouderen gewerkt, oudere verslaafde mannen. Met deze jongeren is dat niet zo moeilijk. Zij hebben al veel meegemaakt en ze vertrouwen je niet zo gemakkelijk. Wat ik zeg is dat ik er voor ze ben, dat ze naar me toe kunnen komen. Soms vragen ze dan wel "ook als je thuis bent?" Nou neen, dat niet. Maar je mag me wel bellen. Ik merk dat ze het prettig vinden wanneer ik er ben, dat ze me missen als ik er niet ben. Je merkt het ook in de gesprekken, of als ze je vragen ergens mee naar toe te gaan. Zo vroeg laatst een jongen wiens moeder is overleden om met hem mee te gaan naar het graf van zijn moeder. Je ziet dan dat je een relatie opgebouwd hebt, dat was heel persoonlijk, hij kon dat niet aan een ander vragen. *Registreer je dat ook ?* Neen, maar ik ben ook niet verplicht om op zo'n vraag in te gaan, je doet dat uit menselijkheid. *Moet je wel verantwoorden waar je bent geweest, wat je hebt gedaan, waar je je uren aan hebt besteed?* Ja, ik vertel het wel aan collega's en ik schrijf het op, maar ik hoef het niet aan iedereen te vertellen. Mijn collega's werken ook zoals ik.

**Florence van Wijngaarden** werkt als consultatiebureau verpleegkundige in Gouda. Ik ondersteun ouders met kinderen in de leeftijd van nul tot vier jaar. Ik ga na een geboorte bij de ouders op huisbezoek; dit bezoek is standaard, behoort tot het werkprotocol. Ik vraag wel

altijd of ouders behoefte hebben aan meer ondersteuning. *Wat maakt het verschil tussen een huisbezoek en een bezoek van de ouders aan het consultatiebureau.* Het is veel prettiger om de ouders te ontmoeten in hun eigen omgeving, om te zien hoe het gaat, wat er nodig is; dat voelt vertrouwd. Hierdoor kan ik me bij hen ook thuis voelen, meer nog dan dat ik me thuis voel op mijn eigen werkplek op het bureau. Ik stem me af op hoe de ander zich voelt. Dat kan op het bureau ook gewoon goed zijn, maar door de afgepaste tijd is het soms ongemakkelijk. In de thuissituatie neem ik vaak wat meer tijd, en voel me er uiteindelijk meer thuis. Voor ouders ben ik vooral een vraagbaak en iemand die hen ondersteunt. Bij een huisbezoek doe je dat alleen; op het bureau zijn de collega's erbij maar werk je in de praktijk ook veel in een één-op-één situatie. We proberen in de contacten zoveel mogelijk steeds dezelfde verpleegkundige contact te laten hebben met dezelfde ouders, maar ouders mogen zelf hun afspraken plannen, waar de roosters dan vaak niet op aangepast zijn, waardoor ze wel eens bij een collega terecht komen. Daarom is er altijd sprake van overdracht-informatie. Wat er precies bij een huisbezoek gebeurt, waardoor het vertrouwd is en prettig, probeer ik ook over te dragen, de sfeer, op welk gebied er zorgen liggen, problemen waarmee ik niet uit de voeten kan. Naast collega's heb ik vooral ruimte/tijd nodig om mijn werk goed te doen. Dat betekent wel eens dat ik mijn vrije tijd invul met mijn werk, wanneer dat nodig is om een afspraak te maken of een gesprek te voeren

### Reflectie en uitwerking

**Andries Baart** Een van de eerste interessante kwesties is natuurlijk: wat is eigenlijk een relatie? Je hoort Richard zeggen: eerst hebben we contact, daaruit komt eens gesprek voort en dan hebben we een relatie. Er is dus onderscheid tussen contact en relatie. Wat voor woorden, begrippen hebben we hier eigenlijk voor? En wanneer is er sprake van en relatie? Zie onderstaande tabel 1.

Begrippen	Wat relatie mag heten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>contact</b> – accent op de verbinding als zodanig, kortstondig, weinig diepgang, ruilgericht</li> <li>• <b>verstandhouding</b> – accent op de (stilzwijgend) gedeelde visie en kijk op / interpretatie van de cruciale thema's van gesprek of het leven waarop men betrokken is; er heerst overeenstemming tussen betrokkenen</li> <li>• <b>betrekking, verhouding</b> – accent op de neutraliteit van de 'relatie' met een positionele insteek: hoe men ten opzichte van elkaar is gepositioneerd ('verhouding')</li> <li>• <b>band, binding / gehechtheid</b> – accent op de affectieve en referentiële aspecten</li> <li>• <b>contract / verbintenis</b> – accent op gejuridificeerde en geformaliseerde aspecten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>niet achteloos</b> - een relatie is aandachtig, toegewijd en dus <i>uit op de ander</i></li> <li>• <b>niet afstandelijk</b> - een relatie steunt op <i>betrokkenheid</i> als nuttig aanbod, als gelijkgezindheid of als hartelijkheid</li> <li>• <b>niet op slot</b> - een relatie is óók <i>ontvankelijk</i>, open: laat de andere toe zoals deze zich wil laten kennen</li> <li>• <b>niet zinloos</b> - een relatie ontleent zijn betekenis aan het <i>verhaal</i> van de relatie</li> <li>• <b>niet leep</b> - een relatie staat in het teken van en is dus uit op <i>communicatie</i> (ook als die er niet van komt)</li> </ul>

**Tabel 1:** rondom relaties

Je hoort in alle verhalen dat voor een relatie een zekere aandachtigheid nodig is; vluchtigheid en een relatie gaat niet samen. Je kunt niet zeggen “ik heb je amper zien staan, maar we hebben een relatie”. Je bent dus uit op de ander, alle verhalen hebben die strekking: ik zoek naar de ander, de ander moet zich kunnen laten zien; als de ander zich niet kan laten zien weet ik niet wat ik voor de ander kan betekenen. Ingrid zegt het: ik moet er vooral zijn, in het jongerenhuis in Almere, dan komen ze met een vraag en pas dan weet ik wat ik kan betekenen; dat kan ik niet thuis opzoeken in een boek.

De verhalen over het consultatiebureau maken duidelijk dat een relatie ook over een nuttig aanbod gaat; betrokkenheid, een vraagbaak zijn, is gewoon nuttig. Gelijkgzindheid komt in het voorbeeld van Geeske terug: je klimt als het ware in het denkbeeld van de ander en toont tegelijk hartelijkheid. In het verhaal van Aria herken je dat je in een relatie niet op slot moet zitten: het is vrijdagmiddag, ik heb het zelf eigenlijk helemaal gehad, maar de relatie maakt dat ik zelf ook ‘tot rust zak’. Je moet open zijn, het andere kunnen toelaten; dat vergt soms dat je jezelf toespreekt, jezelf in een goede conditie brengen, waardoor de ander zich kan laten zien zoals dat mogelijk is. Je moet naar een boze meneer toe, en je laat hem praten over zijn verdriet omdat zijn kind zo doodziek is: zo wil hij zich laten zien, hij wil niet afgestoten worden.

De betekenis van een relatie kun je niet opzoeken in een boek of afleiden uit hoe je registreert dat je tijd besteedt aan dingen die zijn toegestaan. De betekenis komt, zoals in het schriftje van Geeske, tot uiting in verhalen. Als Ingrid wil uitleggen hoe en wat ze doet, dan moet ze een verhaal vertellen over wat ze met iemand meemaakt, dan kom je niet met diagnostiek uit. Als we met elkaar relaties willen ophelderen moeten we verhalen vertellen, dat hoort bij elkaar.

In het verhaal over het huisbezoek van de consultatiebureauverpleegkundige klinkt door dat een relatie geen dubbele betekenis mag hebben, geen strategische of lepe bedoelingen mag verbergen. Als die aap uit de mouw komt, waarbij blijkt dat er van een relatie geen sprake is omdat je eigenlijk iets van plan was, iets aftasten of iets voor elkaar te krijgen, dan voelen mensen zich gepakt. Als een huisbezoek stiekem diagnostiek is in plaats van een kennismaking. Een relatie verdraagt geen dubbelzinnigheid.

Relaties zijn natuurlijk heel nuttige dingen. Daarom is het mogelijk iets te zeggen over de verschillende functies van relaties: zie ook tabel 2. Waar is een relatie eigenlijk goed voor? Vrijwel iedereen zegt ‘als ik een relatie heb kan ik mijn zorg afstemmen’. Dat vind je niet in de DSM-4 of in een protocol; als ik wil weten wat ik voor jou moet doen, dien ik met jou in relatie te staan. In het werk van Annelies van Heijst is dit verder uitgewerkt: zorg is alleen maar zorg als deze is afgestemd op de ander! Anders is het geen zorg, hooguit hulp of dienstverlening. De eerste betekenis van relatie is dus dat het een afstemmingskader is voor wat je gaat, kunt, moet, mag doen. In de literatuur kennen we het begrip *relationship based programming*: wat ik ga doen (programmeer) is gebaseerd op de relatie. Eerst moet ik jou zien, jou kennen, eerst moet ik in jouw milieu rondhangen, dan pas kan ik gaan bepalen welke activiteiten ik ontplooi. Dit gaat veel verder dan vraagsturing. In de meeste verhalen die we hoorden wordt helemaal niet gepraat over mensen met vragen, die zijn er. In het voorbeeld van Marion, zij is er in het huis en in de relatie kunnen mensen zich tonen. Ook het voorbeeld van Ilse over een mevrouw die depressief is maar die zich in werkelijkheid schaamt omdat ze grote schulden heeft. Iemand moet eerst te voorschijn komen.

<p><b>Relatie: de ander bij je houden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•De relatie als plek van afstemming</li> <li>•De relatie als plek waar de ander zich kan laten zien</li> <li>•De relatie als plek van uitdrukking wat ik met je heb</li> <li>•De relatie als plek van weldadigheid</li> <li>•De relatie als plek die hulp en steun legitimeert</li> <li>•De relatie als plek waar je weer mens wordt</li> </ul>	<p><b>Relatie: uitdrukkingshandeling</b></p> <p>Betekenis vervlechting is typerend voor presentiebeoefening: we noemen dat een <i>uitdrukkingshandeling</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ik doe iets praktisch, nuttigs, noodzakelijks</li> <li>2. Ik doe dat zo dat ik tegelijk tot uitdrukking breng dat jij <ul style="list-style-type: none"> <li>– de moeite waard,</li> <li>– beminneenswaard,</li> <li>– waardig lid van deze wereld etc. bent.</li> </ul> </li> </ol>
--	---

**Tabel 2:** functies van relaties; uitdrukkingshandeling

Daarmee is ook de tweede functie geduid. Een relatie is ook een podium waar iemand zich kan laten zien zoals hij is, de plek waar je te voorschijn mag komen: wie is dit, waar draait het om in het leven, wat kan hier goed zijn? Opnieuw het voorbeeld van de mevrouw met de grote schulden, waarover ze niet met haar man kon praten. Veel mensen weten wel dat ze iets ernstigs aan zich hebben hangen, dat ze iets doms hebben gedaan, dat ze in een verschrikkelijke situatie zitten. Daar is schaamte en het gevoel van schuld aan verbonden. Mensen gaan dan niet aan een tafeltje zitten om te vertellen wat ze allemaal niet goed gedaan hebben; daar is ruimte voor nodig, daarvoor moet je met ze kunnen afwassen, met ze kunnen lopen, desnoods met ze onder de struik kruipen. In de presentie hebben we geleerd dat de relatie een podium is waarop mensen zachtjes te voorschijn kunnen komen, maar dan moet je rustig zijn. Marion verwoordt dat goed: al ik teveel wil, als ik de hulpverlener loop uit te hangen, dan gebeurt er niets.

De relatie is ook een middel waarmee ik kan laten zien wie jij voor mij bent. Het is niet alleen zo dat de ander zich aan mij toont. Ik gebruik daar graag een voorbeeld voor, dat gebaseerd is op palliatieve zorg voor iemand die ernstig ziek is, stervend is, en nog graag in bad gaat. Met dit voorbeeld kan uitgelegd worden wat een uitdrukkingshandeling is, zie ook tabel 2.

Iemand in bad doen heeft

- fysieke betekenis: schoon, hygiënisch, veilig, zacht, warm<sup>1</sup>.
- existentiële betekenis: jij bent de moeite waard om in bad te doen.
- sociale betekenis: ik treed jouw vertrouwelijke sfeer binnen, ik heb wat met jou dat ik dit doe, jij hoort bij ons, jij laat mij bij jezelf toe.

Als ik iemand in bad doe is het niet voldoende wanneer ik alleen de eerste (fysieke) betekenis realiseer. In goede zorg realiseer ik drie betekenissen tegelijk. Als we bij het fysieke stoppen, schiet onze zorg tekort. De andere twee betekenissen gaan over de relatie. In de tabel is samengevat wat het model van een uitdrukkingshandeling is: ik doe iets praktisch, iets nuttigs, maar ik doe het zo dat ik tot uitdrukking breng dat je de moeite waard bent, beminneenswaard en een waardig lid van deze wereld. De handeling is op zichzelf vaak simpel maar wordt vervlochten met de betekenis van de relatie.

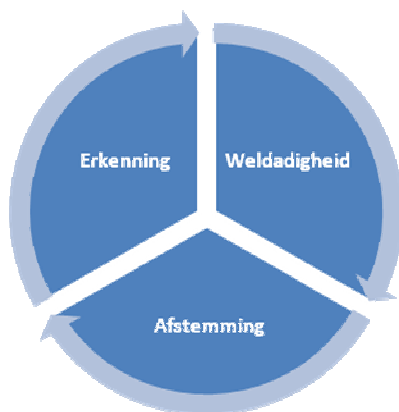
<sup>1</sup> Conny Bellemakers: Het washandje als meetinstrument. Zie [www.kantel.nl](http://www.kantel.nl)



Als vierde betekenis van relatie: we weten allemaal dat een relatie gewoon heerlijk is! In een relatie kan ik veilig zijn, geborgen zijn, word ik gezien en gekend. Dat ik er ben blijkt de moeite waard te zijn. Heel veel mensen weten dat niet meer of doen voortdurend de ervaring op 'met mij is het niet goed, ze hebben mij liever niet dan wel'. In een relatie kan je geëerd worden, je kan gezien worden zoals je graag wilt zijn: ik doe mijn best, ik ben misschien tienermoeder, maar zie mij als moeder en niet als een stomme meid. Je wilt erkend worden, niet vernederd worden, met een beetje respect behandeld worden. Relaties hebben daarom ook de betekenis van weldadigheid. Zo voor de hand liggend als dit is om te zeggen, zo belangrijk is het ook. In de leerboeken waarmee onze hulpverleners worden opgeleid, zul je de betekenis 'relatie is weldadigheid' niet tegenkomen. Dat is vreemd, terwijl we weten dat het wel zo is.

De relatie is ook de vindplaats. Als je te maken hebt, zoals in het verhaal van Ingrid, met een cliënt met wie je het moeilijk hebt, die bij de lurven gepakt moet worden, tegen wie je moet zeggen 'ophouden, kom uit je bed, houd op met zeuren', dan is het de vraag waarom ik dat mag zeggen? Soms mag dat omdat ik een rechterlijke machtiging heb, dat mag omdat we dat in de beroepscode hebben afgesproken, dat mag omdat ik de methode van de bemoeizorg volg; dan haalt u de legitimatie van buiten. Je zou ook kunnen zeggen: ik doe dat omdat ik iets met je heb, ik wil niet dat je naar de kelder gaat, ik wil niet dat je op je bed blijft liggen. De relatie is de vindplaats van legitimatie, van toestemming, van vruchtbaar vechten: als je soms met mensen móét vechten en je wilt dat vruchtbaar doen, dan moet je dat vooral in de relatie doen; dan kan je er naderhand op terugkomen, een dag of een week later, omdat je een beetje krediet hebt in de relatie, die kan dat hebben.

Als mensen in relatie staan, niet behandeld worden als een nummer of object, dan komen mensen tot kracht, nemen ze het woord omdat ze wat te zeggen hebben, nemen ze het roer in handen. In een relatie kunnen mensen zeggen wat ze willen, waar hun verlangens naar uit gaat, waar ze trots op zijn. Een relatie is dus ook een plek waar mensen (weer) mens worden, subject in plaats van object.



Relaties gaan om *erkenning*, gezien worden, mens mogen zijn. Dit vereist het vertellen van verhalen en levensgeschiedenissen kennen. Zoals in het voorbeeld van het huisbezoek. Het afnemen van een diagnose-vragenlijst leidt niet tot het gevoel van erkenning.

*Weldadigheid* betekent nabijheid, vertrouwen, herbergzaamheid: aan jou kan ik me toevertrouwen, jij snapt het wel, bij jou kan ik wel een foutje maken want ik kan het herstellen.

*Afstemmen* op wie ik ben, respecteren van hetgeen niet kan, kwetsbaar zijn: wat zou ik kunnen doen dat goed voor jou kan zijn.

De meeste voorbeelden laten zien dat we met ernstige situaties te maken hebben, maar dat ze soms alledaags worden afgehandeld, onder de afwas zegt Marion, onder de struik zegt Geeske. We noemen dat in de presentie 'verdunde ernst': het is heel ernstig, maar het is verdund met eten, met fietsen, met naar de film gaan, met wandelen. We weten dat als je heel ernstige dingen hebt, je er beter in verdunde ernst over kunt spreken dan in onverdunde ernst. Want dan moet je vis-à-vis tegenover elkaar gaan zitten, elkaar diep in de ogen kijken, aan een tafeltje in dat kamertje allemaal ophoesten wat je wilt zeggen. Voor veel mensen is

dat moeilijk. Je hoort in alle verhalen voorbeelden van verdunde ernst; dat is heel alledaags, zo doen we dat bij voorkeur.

Afsluitend: presentie draait om relaties. Presentie is bij uitstek zorg geven, steun geven aan mensen door met hen relaties aan te gaan, door vanuit relaties te denken, door naar relaties te streven. Soms lukt het niet om tot een relatie te komen maar we zijn er minstens op uit. Als het lukt, heerlijk! Als het niet lukt, dan blijven we er wel op uit.

Het woord 'relatie' moeten we niet voor elke vorm van contact of gesprek gebruiken. We spreken van relatie omdat we een bepaalde kwaliteit van zorg nastreven: het gaat ons echt om een kwaliteitsmaat. Precies in de relatie is het waar de ander gekend, behoed, gesteund, geëerd wordt. Zo wordt aangesloten bij de ander en zo wordt deze vastgehouden.

Wat we nu laten rusten is dat relaties soms ook gevaren met zich brengen. Dat behandelen we nu niet, maar het signaal van Frans Vosman mag niet verloren gaan: 'relaties zijn warm, maar waar het warm is rot het'. Denk dan aan *stalking*, elkaar op de lip zitten, als albedil de ander onvrij laten of hinderlijk volgen. Het is dus niet alleen maar hosanna rond relaties.

## Discussie

In de zaaldiscussie wordt ieder uitgenodigd iets te zeggen over het onderwerp, aanvullingen te geven of er een verhaal over vertellen.

Hoe ontwikkel je goede vaardigheden bij mensen om relaties aan te gaan? Het erover hebben omdat je het belangrijk vindt, ervoor pleiten is één ding, maar mensen willen erg graag leren hoe het moet. Laten we de vraag voorleggen: hoe heb je dat nu geleerd ?

Aria: ik heb het geleerd door eerst een poos te werken als verpleegkundige, te leren om patiënten goed te wassen of ze op een goede manier te prikken. Pas toen ik dat beheerste kon ik zien wie er achter het infuus zat en voor hem belangstelling tonen. Ik moet eerst de normale vakbekwaamheden ontplooiën, als ik daar wat rustiger in word kan ik breder kijken. De vraag hoe je iets leert kan op heel verschillende manieren worden beantwoord.

Bijvoorbeeld door je af te vragen hoe je jezelf ziet: leren door introspectie, goed naar jezelf kijken, naar je eigen ervaring; het kan ook door naar anderen te kijken, bijvoorbeeld in een film. Hierbij zijn goede voorbeelden betekenisvol, maar ook voorbeelden van hen die het niet goed doen. Dat is een andere vorm van leren dan het bestuderen van de theorie.

Richard, hoe heb jij het geleerd; speeltuinwerkers die relaties aan gaan met mensen, dat is toch uitzonderlijk? "Het vereist een bepaalde vorm van geschiktheid. Mensen komen naar je toe omdat ze denken iets bij je te vinden; als het gaat om relaties vraagt dat om een 'klik'. Dat is nauwelijks te leren, wanneer je er niet geschikt voor bent dat mensen en kinderen naar je toe komen. Dat vraagt om onderzoek bij jezelf en, niet te vergeten, ook bij je collega's. Daarin moet je bij de selectie van mensen niet flauw zijn: als iemand stage bij je komt lopen dan kun je hem/haar wel van alles gaan leren, maar wanneer je niet geschikt bent voor dit werk, dan heb je er ook niets te zoeken. Dat moet dan ook gezegd worden, in plaats van alles aandragen in de hoop dat er enige tijd overheen gaat en degene zelf het licht zal zien. Stop dan en ga iets anders doen."

Marion verklaart dat ze het heeft geleerd door vooral veel af te leren. "Ik heb me eerst uitgeleefd als professional, tot ik er achter kwam dat het daar niet om gaat; toen pas durfde

ik mezelf te zijn. Het vraagt wel dat in het werkveld toestemming gegeven wordt dat het gaat om de relatie, niet alleen maar om het functionele of het zakelijke. Ik begeleid ook wel eens stagiaires die alles willen leren, hoe je formulieren goed moet invullen, hoe je goed gesprekken voert. Vaak geef ik ze dan de opdracht om lekker in de huiskamer te gaan zitten, zonder zich af te vragen 'hoe moet dat nu' maar zich te gedragen alsof ze thuis zijn. Na geruime tijd, een half jaar, komen ze tot ontdekking dat het ook zo kan, dat je zo ook kunt werken met mensen omdat je door af te wassen, op te ruimen of te wandelen relaties krijgt en daardoor weet wat er nodig is en wat je voor mensen kunt betekenen. Daardoor kom je ook bij de vraag waarom je dit werk wilt doen, in plaats van alleen maar competenties verzamelen tijdens je studie voor maatschappelijk werker. Door toestemming te krijgen voor deze werkwijze volg je een andere weg."

Wie relatiegericht gaat werken moet ook de weg gaan van een zekere ontleding. Je moet je ontdoen van je grote bedoelingen: je hoeft ze niet kwijt te raken, maar ze moeten je niet de weg versperren wanneer je naar de ander toe gaat. Dit proces van ontleden, van je ontdoen, van je openen en ontvankelijk worden is wel een doornig pad. Dat is geen soepele weg die je even aflegt en waar je goed uitkomt. Dat is een gevecht met jezelf en vraagt om durf en zelfvertrouwen. Er zijn voorbeelden uit het onderzoek bij speeltuinwerkers, waar aan andere professionals werd gevraagd om in de leefwereld van de cliënt – in dit geval in de speeltuin – er gewoon te zijn. Ze werden uiterst nerveus van de gedachte dat dan misschien wel niemand naar hen zou vragen; ja, dat zou kunnen, en misschien na een week ook nog wel niet, dat zou ook kunnen. Daar durfden ze niet aan te beginnen. Met dit voorbeeld werd het standaardpatroon uitvergroot: hier ben ik voor, dit zijn mijn taken en zo moet er een beroep om mijn aanbod worden gedaan. Je moet dat voor een lange duur naar de achtergrond durven schuiven; dat is een echt gevecht.

Hoe kunnen we werkers helpen om deze onzekerheid aan te kunnen? Collega's spelen hierbij een belangrijke rol, in het spiegelen van jezelf in je onzekerheid, in je sterke en zwakke punten. Sommige dingen zie je zelf over het hoofd, bijvoorbeeld hoe kinderen of volwassenen op je reageren; collega's zien perfect wat er gebeurt. Wie relatiegericht werkt heeft collega's nodig die teruggeven 'wat ben je eigenlijk aan het doen, hoe kom je over, waar zie ik je goed of minder goed functioneren'. Dan moet het collegiale contact uit veel meer bestaan dan dat je elkaar alleen succesverhalen vertelt. Je moet je enigszins durven openen en laten zien, feed-back durven geven en durven ontvangen.

Soms wordt geschiktheid voor je werk tot uitdrukking gebracht in je mate van betrokkenheid bij je cliënten: te betrokken is dan ongeschikt. Er kan sprake zijn van het Moeder Theresa-syndroom: ze vinden dan dat je te weinig afstand houdt. Wat zijn dan de criteria, wat overweeg je daarbij, welke grenzen respecteer je? Als je relatiegericht/gestuurd werkt, dan kun je gemakkelijk uitglijden omdat je er te diep in komt. Het kan zijn dat je een relatie aangaat die anderen niet goed vinden, te ver gaand, niet fris, onprofessioneel. De vraag is wat je daaraan doet? In de presentie zeggen we dat de tegenstelling nabijheid en afstand een valse tegenstelling is. De echte tegenstelling is: nabij zijn of afbranden. Als je met mensen omgaat moet je niet op afstand gaan, dat is nooit de bedoeling omdat je daar enorm van afbrandt. Als je theorieën inspecteert over afbranden (*burn out*) zul je zien dat werkers afbranden wanneer ze niet dichtbij mogen komen of nabijheid mogen beleven; dat maakt het werk enorm zwaar. Het gaat dus niet om de tegenstelling nabijheid of afstand, maar om de combinatie van nabijheid en goede zorg, voor jezelf of goede zorg van teamleden voor jou. Als het belangrijk is dat je wel dichtbij komt, dan zou de remedie niet moeten zijn 'neem de

juiste afstand in acht', maar 'zorg je goed voor jezelf, zijn er teamleden die ook goed voor jou zorgen?'. Nabijheid moet gekoppeld worden aan goede zelfzorg en goede zorg voor elkaar, maar niet aan afstand. Ik ben een verklaard tegenstander van dat gemakzuchtige duo nabijheid – afstand. Afstand heb je misschien wel nodig om te reflecteren: soms heb je afstand nodig om over dingen na te denken, zodat je een beetje boven de materie komt te staan en je goed kunt zien wat er loos is. Daar kunnen collega's ook bij helpen.

Geduld is nodig en respect wanneer mensen je (nog) op afstand houden. Dat geldt zeker in situaties met kinderen, die uit zichzelf de nabijheid wel zouden zoeken maar door bijvoorbeeld ouders worden gewaarschuwd om op afstand te blijven omdat zij het niet vertrouwen: iemand die rondloopt en kinderen aanspreekt en ook nog van de kerk is! Wanneer dan vriendjes/vriendinnetjes wel met me mogen omgaan kan er na lange tijd toch een relatie ontstaan, soms door iets alledaags als chatten. Je moet wachten tot er iets gebeurt waardoor ze het vertrouwen voelen. Zo blijkt, zoals ook elders is geconstateerd, dat je een relatie kunt hebben als je chat, het hoeft niet altijd elkaar zien of samen eten te zijn. Het kan zijn dat kinderen benauwd zijn voor direct contact maar wel via chatten contact zoeken en onderhouden. In het presentiewerk kun je hier goed gebruik van maken, zeker wanneer je je bewust bent van de risico's van chatten. Waarmee maar weer is aangetoond dat de tegenstelling nabijheid en afstand niet is waar het om gaat.

Het aspect van geduld is waarom we in de presentie formuleren: ik ben uit op een relatie, maar het hoeft niet. De relatie is geen dictaat. Geduld en wachten, zo blijkt ook uit het onderzoek, is dan niet alleen maar wachten; in zekere zin wordt je beproefd. Mensen vragen zich af wat voor vlees ze in de kuip hebben, wat voor iemand die ander is. Als je een relatie wilt, word je beproefd. Ik kan in mijn eentje niet definiëren dat we een relatie hebben, dat moet groeien en geproefd worden en daar gaan soms een paar seizoenen overheen. Je kunt dat niet ter plekke stichten en afdwingen.

Ook is een andere relativering op zijn plaats. Voordat we al te opgewonden raken over relaties, hoe mooi en prachtig dat allemaal is, moet we ons ook goed blijven realiseren dat het je werk is. In de relatie ben je gericht op de ander. Het lijkt dan tegenstrijdig om je ervan bewust te zijn dat het helemaal niet om jou gaat. Ik doe iets wederzijds, dat is het kenmerk van relaties, en ik moet me er steeds van bewust zijn dat het niet om mij gaat, dat ik me rot voel of het naar vind wat iemand tegen me zegt of hoe iemand op me reageert. Ik moet wel mijn eigen grenzen daarin goed kennen, voor als een ander te dichtbij komt op een manier die ik niet wil. Daarbij gaat het om goede zorg voor mezelf en van je collega's: openheid over je werk, elkaar daarop aanspreken en ingaan op vragen waar je mee bezig bent. Het verbieden van chatten in bepaalde relaties (leraar – leerling) is omdat mensen kennelijk gemakkelijk de grenzen overschrijden; dan wordt in een relatie geweld toegevoegd in plaats van gezonde groei.

Als ik een relatie aanga en als mijn eigen behoefte erg groot is (ik wil gezien worden, bemind worden, scoren), dan kan dat aan de relatie een enorm verkeerde draai geven. Eigenlijk is er maar één manier om daarmee om te gaan: jezelf kennen. Pas als je weet wat je verlangens zijn kun je ze, misschien met de hulp van collega's, een plek geven en terughoudend zijn. Je moet het vooral onder ogen zien, niet elkaar verbieden om het te hebben, jezelf proberen te begrijpen, wat je eigen behoefte en gevoeligheid is. Daar heb je vaak anderen bij nodig.

*Volgt een filmfragment over Kees, de wijkagent, en alleenstaande moeder Moniek, die na klachten uit de buurt de mevrouw van de woningbouwvereniging op bezoek krijgt.*

## Na de pauze

Andries Baart gaat nader in op enkele van de functies van relaties.

Een van de functies, die door bijna iedereen is genoemd, gaat over de relatie als afstemmingskader: pas als ik de relatie met je aanga kan ik zien wat jou goed zou doen, dan kun jij je tonen en kan ik begrijpen wat het voor jou betekent. Daarbij zit er een addertje onder het gras. Over het algemeen zijn we in zorg en welzijn helemaal niet gewend de relatie als afstemmingskader te gebruiken, maar de diagnose. Daarbij is de gebruikelijke insteek: ik ben een vakman/vrouw, ik heb mijn eigen repertoire van vragen waarmee ik naar de cliënt ga, ik weet bij benadering wat er gevraagd moet worden en ik doe dat dan ook. Zo weet je wat iemand mankeert, zo weet je hoe je iemand zou kunnen coachen. We doen dus iets spannends wanneer we zeggen dat we de relatie als afstemmingsinstrument gebruiken, niet een protocol, niet een diagnostisch instrument. We moeten dus nadenken over de verhouding tussen de zakelijke, professionele, diagnostische, geprotocolleerde manier van tot afstemming komen ("ik weet wat jij nodig hebt") en de andere, relationele, manier: "ik leef met je mee, ik trek met je op, ik sta met jou in relatie en ik leer het zo zien". De spanning die daar tussen zit gaan we bij de kop pakken.

Als sociaalpsychiatrisch verpleegkundige herken ik dit dilemma. Op het moment dat je in de crisisdienst naar iemand toe gaat, kom ik om in heel korte tijd te beoordelen wat ik zou kunnen doen. Dat betekent dat ik dingen moet afvinken. Door dan de tijd goed te gebruiken en niet alleen maar met je pen en papier bezig te zijn, door 'in de crisis te gaan zitten', door te kijken naar de context, de familie en wat er met de psychotische man gebeurt, ontvang ik heel veel informatie voor mijn anamnese. Dat neemt niet weg dat ik niet alle tijd heb voor het verhaal; er moet een opname geregeld worden.

*Voor het verkrijgen van een beeld, gebruikt u zowel de afvinklijst als wat u verder om u heen nog ziet; hoe zwaar weegt het een en hoe zwaar het ander?*

Voor de financiering, voor het bedrijf waar ik werkte, was de lijst erg belangrijk want er moest wel een DSM-4 op (classificatie van psychische stoornissen, wordt ook gebruikt voor het stellen van diagnoses). Met de DSM-4 geef je aan: het heet zo en daarom doe ik dit. Op het moment dat ik als verpleegkundige een opname wil regelen moet ik dat communiceren met de psychiater, want het moet wel allemaal betaald worden; dus heb ik dat dan maar te doen. Het gaat dus niet alleen om het geld, maar omdat het me opgedragen is, omdat dit nou eenmaal op dat papiertje moet. Die DSM-4 past overigens bijna nooit. Ik ben vaak drukker na de crisis, met alle papieren rompslomp. Dus als we ons werk goed willen doen, moeten we niet alleen kijken naar de situatie in de crisis, maar ook wat er daarna nog moet gebeuren.

In het opvanghuis voor jongeren moet je ook een diagnose stellen, waarbij dat diagnostisch instrument helemaal niet bij deze jongeren past. De diagnose is nodig voor de CIZ-indicatie (CIZ = Centrum Indicatiestelling Zorg), die weer nodig is voor de financiering van de opvang. De basis daarvoor is de DSM-4; dit vereist dat de jongeren eerst door de huisarts gezien moeten worden, en dan naar de psychiater die dan de DSM-4 diagnose moet beoordelen; daarmee kan dan de CIZ-indicatie worden aangevraagd, wat minstens 6 weken gaat duren.

Soms willen jongeren geen indicatie hebben of vallen ze er net buiten, dat heet dan 'uitgestelde diagnose', wat voor het CIZ dan weer niet acceptabel is. Zonder CIZ- indicatie kunnen we het huis wel sluiten. Dus moeten we met de gemeente overleggen hoe we hulp bieden aan jongeren die niet of nog niet geïndiceerd zijn, want die vallen nu tussen wal en schip.

Wat nu ter tafel ligt is dat we graag relatiegericht willen werken maar dat de eerste insteek on-relatie-achtig is, een formeel stempel drukken op de ander: jij bent goed gek! Een probleem daarbij is dat, wanneer je op pragmatische gronden aan iemand een label in de vorm van DSM-4 diagnose wilt toekennen, hij voor de rest van zijn leven meedraagt dat hij een psychische stoornis heeft, ook als hij die niet had. Waar we vaak mee te maken hebben zijn jongeren voor wie, als ze hun verhaal kunnen vertellen over alles wat ze hebben meegemaakt, het nog maar de vraag is of ze een psychische stoornis hebben of dat hun leven gedeukt is, moeilijk verloopt of pedagogisch onbekwaam is begeleid.

In het onderzoek 'Kwetsbaar'<sup>2</sup> komen we situaties tegen dat beroepskrachten met een stapel formulieren en een stortvloed aan woorden bepalen wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren, terwijl degenen die er omheen staan zeggen dat dit niet klopt. Er is dan niet alleen sprake van verschillende benaderingen, maar de beelden die daaruit naar voren komen passen niet op elkaar. Als nooit iemand naar je omkijkt, wil dat niet zeggen dat je zwakbegaafd bent.

Ondanks alle bureaucratische spanning, stapels formulieren, kan het wel lukken om relaties aan te gaan. Ik ben geïnteresseerd in de werkers die in staat zijn heel snel aan de formele voorwaarden te voldoen, en dan nog ruimte overhouden om aan het echte werk te beginnen. Die werkers zijn er wel. Is het echte werk dan illegaal, erkend of is dat dan weer niet het echte werk? Hoe ligt dat voor de werkers, de professionals, en hoe zijn hun managers en bestuurders op de hoogte van present werken? Hoe krijgen we dat op de agenda?

Aan Richard wordt de vraag voorgelegd "moet je in de speeltuin om aandacht te geven aan bepaalde kinderen ook formulieren invullen en diagnoses stellen?" Hij antwoordt: "Ik moet wel enkele zaken registreren, zoals aantallen kinderen, globale tijdstippen van komen en gaan, gehandicapt of allochtoon, maar dan mag ik ook mijn gang gaan." In de vrouwenopvang van Marion is ook geen CIZ-indicatie nodig, daarom kunnen we de relatie voorop stellen. We krijgen nu nog een beetje subsidie, maar omdat we ons hoofd zo niet boven water kunnen houden, gaan we wel naar de geschetste situatie toe. Ik hoop wel dat we relatiegericht zorg kunnen blijven geven, want dan knappen mensen eerder op en is het goedkoper.

Geestelijk verzorgers bevinden zich ook nog op zo'n vrijplaats, vertelt Geeske. Maar ons hangt ook het inloggen in het EPD<sup>3</sup> boven het hoofd; of je van daaruit de goede vragen kunt stellen betwijfel ik. Ook komen bij ons vragen om in modules te werken, bijvoorbeeld een thema rouwverwerking of omgaan met depressies, groepsgesprekken om het bereik en de afbakening vast te stellen.

Opgemerkt wordt dat de spanning tussen bureaucratie en presentie/relatie weggenomen zou kunnen worden als we kunnen bewijzen dat werken vanuit de relatie betere zorg geeft,

---

<sup>2</sup> Baart, A.J. e.a. (Actioma/Stichting Presentie, 2007/2008), Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar

<sup>3</sup> Elektronisch Patiënten Dossier

kostenbesparend is, menslievend is of werk van betere kwaliteit oplevert. Dat wil niet zeggen dat de registratie weg moet, wel de overdosis ervan. We zouden moeten bewijzen dat het aangaan van de relatie, het luisteren naar levensverhalen, de narratieve insteek, dat dit echt tot goede zorg leidt. Als ik dat aan de Inspectie zou moeten gaan uitleggen, van welk goed argumenten moet ik me dan bedienen?

Reacties die hierop volgen: het is *economisch rendabel* wanneer je werkers meer tijd geeft, omdat daarmee eenzaamheid wordt voorkomen, en je geen duur onderzoek hoeft te doen naar het oplossen van eenzaamheid. Het is goedkoper omdat we een andere instantie kunnen uitsparen. Besparing in geld op de ene plek (AWBZ) leidt nu tot extra uitgaven op een andere plek (WMO), die de besparing meer dan teniet doen.

Door eerst even tijd te nemen (we hebben het onderzocht, dat duurt 3 minuten) om tot een betrekking te komen, te zien wat er gedaan moet worden en hoe je het moet aanpakken, bijvoorbeeld rond een demente hoogbejaarde, voorkom je later enorm tijdverlies omdat alle handelingen daarna veel soepeler verlopen; dat bespaart veel meer dan die geïnvesteerde 3 minuten. Je bespaart dus tijd als je niet als een kip zonder kop aan het werk gaat.

In het onderzoek 'Kwetsbaar' hebben we aangetoond dat de zogenaamde koude overdracht (ik geef een cliënt door, door een dossier door te geven) heel kostbaar is in vergelijking met warme overdracht: ik ken een collega waarvan ik denk, die kan dat wel, die ken ik, ik trek hem aan z'n jas en vertel mijn verhaal.

Argumenten vanuit *personeelsbeleid*: minder ziekteverzuim, burn out, minder uitstroom, lagere kosten van werving en selectie.

We voorkomen *mismatch*, foute aansluiting, foute toewijzing.

Uit onderzoek blijkt dat het *werkzame bestanddeel* van allerlei therapie maar voor 30 % bestaat uit de effectiviteit van de methode, en voor 40 % uit degene die tegenover je zit en de manier waarop die zich tot jou verhoudt. De relatie als effectief bestanddeel weegt veel zwaarder dan allerlei *evidence based* methoden.

Onderzoek naar *ervaringen van cliënten*, bijvoorbeeld door een gesprek met een cliëntenpanel. Dan blijkt dat als je vraagt wat geholpen heeft, bijna altijd voorbeelden worden genoemd die toegeschreven kunnen worden aan de relatie.

We weten ook dat als cliënten moeten zeggen welke hulp ze willen hebben, ze altijd wel iets zullen vragen maar dat het waarschijnlijk niet datgene is waarin ze het meest noodzakelijk hulp zouden willen hebben; je moet langer contact aangaan om ruimte en een podium te bieden, om te voorschijn te kruipen met *de eigenlijke vraag*. Anders kun je met overgave werken aan de budgettering maar ga je voorbij aan de mishandeling. Je kunt in veel gevallen dus niet zomaar vertrouwen op de expliciet genoemde vraag; hiervoor is ruimte nodig.

Is er ook een argument dat als model heeft: wat vinden we belangrijk? Een fatsoenlijke samenleving gaat voor zijn mensen, niet voor zijn portemonnee. Dat is een *normatieve oriëntatie*. Het is een moreel of sociaal-politiek argument: wat doen we als samenleving, wanneer we de relatie uitbannen uit het professionele domein. Presentie brengt het relationele weer binnen bereik van de professional.

Tenslotte nog het argument van de *weladigheid*. Als cliënten aan het woord komen over wat hen goed gedaan heeft, dan noemen ze vaak relaties, omdat relaties gewoon lekker zijn. Het is belangrijk om dat tot je door te laten dringen: het is voor mensen belangrijk in relaties te leven, ook als het niet nuttig is, ook als er geen goede diagnose achter komt. Zonder relaties gaat het gewoon niet goed met mensen. Dat zouden we als bodem er onder moeten leggen. Het is wel een moeilijk argument, omdat professionele werkers door hun hartelijke relatie met de cliënt de verkoeling, waarin de cliënt terecht is gekomen, vaak niet ongedaan kunnen maken.

*Er wordt afgesloten met een kort filmfragment, enkele minuten uit een documentaire over meester Ben, onderwijzer op een basisschool in een moeilijke buurt. Hierin zijn we getuige hoe meester Ben relaties aanknoopt met kinderen, onder andere met Abdullah.*