

*“Hij is iemand die er als mens voor je is. Hij stelt zich op als mens. Hij heeft respect en hij luistert goed. Hij geeft me ook feedback, bijvoorbeeld door te zeggen dat ik me ondanks alles staande houd. Het doet mij goed dat af en toe eens te horen.”*

anoniem<sup>1</sup>

*“Als je met de mensen verkeert, word je een van hun. Dan kun je hun problemen invoelen. Het is heel wezenlijk werk, maar het oogt niet. Men heeft er geen weet van wat je doet. Voor de buitenwereld stelt het niets voor. Men staat er wel sympathiek tegenover maar vraagt toch het eens hard te maken wat precies gedaan wordt. Maar dat kan niet. Het is geen doen, het is er zijn. Daar gaat het om. Men wil zo vaak resultaten en bewijzen zien. Maar dit werk laat zich niet bewijzen.”*

een buurtpastor<sup>1</sup>



# 3

# Presentie

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling heeft in haar rapport *Kwetsbaar in kwadraat* de kwetsbare medemens omschreven als 'hij die gemakkelijk gekwetst kan worden'. Kwetsbaar zijn zij die in een positie verkeren waarin verliezen dubbel tellen. Kwetsbaar zijn mensen die in een sociaal isolement verkeren of hierin dreigen te raken. Kwetsbaar zijn mensen die over onvoldoende hulpbronnen beschikken om bepaalde moeilijkheden en tegenslagen te overwinnen. Zij ondervinden op verschillende terreinen ernstige problemen: bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting, werk, inkomen, dagbesteding, sociale contacten. Men lijdt aan de eigen 'abnormaliteit', en 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 mensen 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 vaak vooral - aan de maatschappelijke reacties op deze kwetsbaarheid: de onverschilligheid, de verwaarlozing, de afwijzing, de stigmatisering, de uitsluiting.<sup>2</sup>

## De presentiebenadering

Kwetsbare mensen vormen een zeer heterogene groep, waarbinnen elk een eigen, specifiek verhaal heeft. Dat eigen verhaal vindt dikwijls geen aansluiting bij de categoriale organisatie van de hulpverlening, die bovendien onder druk staat van vermarkting en verzakelijking, protocollering en standaardisering. Zwakstaande mensen die steun zoeken kunnen zich niet laten zien zoals ze zijn, maar moeten in plaats daarvan in een taal die niet de hunne is, een verwrongen en onvolledig beeld geven van zichzelf en hun vragen. De groep die de hulp het hardst nodig heeft bereikt de helpers vaak niet vanwege een gemis aan competenties, terwijl juist het ontbreken van die competenties de reden vormt dat men afhankelijk is van deze helpers.

De ervaring van deze *mismatch* maakt zowel cliënten als hulpverleners moedeloos en wanhopig. Bureaucratisering schept afstand waar aansluiting bij iemands leefwereld juist gewenst en nodig is. Deze situatie wordt uitvoerig beschreven door Andries Baart, die in de jaren negentig de zeer op de individuele mens toegesneden aandacht door buurtpastors in verschillende wijken in Utrecht bestudeerde. Op basis van dit onderzoek ontwikkelde hij de *presentiebenadering*, die sindsdien een belangrijke inspiratiebron werd voor vele werkers binnen en buiten de GGz.<sup>3</sup>

## Anders kijken

Een centraal thema in de presentiebenadering is 'anders kijken': proberen met de ogen van de ander te kijken, om er zodoende achter te komen wat iemands behoeften en verlangens zijn. Kennis van hoe mensen hun situatie ervaren is van belang om te weten wat nodig is.<sup>4</sup> Niet een professionele definitie van de problematiek, maar hoe mensen deze ervaren moet het aangrijpingspunt zijn. Professionals moeten aansluiten op de werkelijkheidsbeleving van een cliënt, inclusief de daarmee verbonden problemen. Die heeft voor hem immers betekenis: ze is verbonden met zijn zelfbeeld en zelfgevoel, en daarmee ook met zijn verlangens. Verlangens kunnen op hun beurt energie opwekken en een bron van potentiële kracht vormen.

Om de daarvoor benodigde ontvankelijkheid te ontwikkelen is *exposure* een belangrijk instrument in de presentiebenadering. 'Het doel van *exposure* is dat je, door je te begeven in een "vreemde wereld" niet alleen geconfronteerd wordt met die andere wereld, maar daarmee ook meteen met jezelf: je eigen gedachten, emoties, drempels, eigenaardigheden, vanzelfsprekendheden, wat je mooi vindt en wat je afschuw wekt, waar je je thuis voelt en waar ontheemd. Het gaat erom dat je je daarbij bewust wordt van je eigen stem, je eigen impulsen, je eigen (voor)oordelen, zekerheden en manieren van kijken. Het is belangrijk om te kunnen onderscheiden wat jouw stem is en wat die van een ander. Zodoende kan je je realiseren: dat wil hij niet, dat wil ik; of: dat vraagt zij helemaal niet, dat denk ik maar. Dat onderscheidingsvermogen, dat bewustzijn heb je nodig om in je werk goed te kunnen aansluiten op wat je cliënt nodig heeft.'<sup>5</sup>

## Een nabije relatie

In de presentiebenadering draait het om aansluiting, in antwoord op uitsluiting en dreigend isolement. De hulpverlener is daarbij als persoon het contact met de buitenwereld waarin de cliënt steun zoekt, en die hem mogelijk aanknopingspunten kan bieden voor maatschappelijke participatie naar wens en ver-

mogen. Zorgen is in essentie het aangaan van een medemenselijke betrekking. Soms is die betrekking zelf al genoeg om de eigenwaarde van iemand te doen groeien. Door de verbinding met de ander raakt de persoon ook weer verbonden met zichzelf en zijn verborgen geraakte competenties.

Het aangaan van een dergelijke 'nabije relatie' vergt tijd en toewijding, die beide op de tocht staan in een verzakelijkte hulpverleningsmarkt. Anderzijds lijkt het erop dat juist de onderwaardering van betrokkenheid en emoties, naast het teveel aan protocollen en procedures, de oorzaak vormt van het afgebrand raken van hulpverleners. Hulpverlening die met persoonlijke inzet gericht is op de persoon van de ander bevordert het werkplezier, juist omdat zo'n benadering dicht bij de essentie van zorg blijft.

De professionele hulpverlening laat in onze door marktdenken gestuurde samenleving haar oren hangen naar een ideologie van maakbaarheid. Het 'beter maken' van breekbare of gebroken mensen is het 'product' waarnaar gestreefd wordt. Maar de maakbaarheidscultuur past niet bij deze mensen, al was het maar omdat veel leed en lijden niet kunnen verdwijnen, en de suggestie dat dat wel zo zou zijn, ze slechts vergroot. Hoe meer onze samenleving wordt beheerst door het (moeten) kunnen, hoe schrijnender wordt ervaren wat we niet kunnen. Baart stelt daar tegenover dat present zijn zich afspeelt in een context van lijden. Dat is: troost. Niet de bestrijding van gebrokenheid schept zin, maar de concrete, actieve toewijding aan de kwetsbaarheid. Troosten is op die manier een vorm van handelen.

<sup>1</sup> uit: Baart (2001), zie noot 3

<sup>2</sup> Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, *Kwetsbaar in kwadraat; krachtige steun aan kwetsbare mensen*, 2001 [www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/kwetsbaar\_in\_kwadraat\_maart\_2001]

<sup>3</sup> Baart, Andries, *Een theorie van de presentie*, Lemma, 2001  
Zie ook: Baart, Andries, Jolanda van Dijke, Marjanneke Ouwkerk en Elly Beurskens, *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld. Presentie als transitiekracht*, Boom/Lemma, 2011, en: Kal, Doortje, *De onopgeefbare wil het beste van iemands mogelijkheden waar te laten worden*, lezing voor MEE Amstel en Zaan, 2004 [www.presentie.nl]

<sup>4</sup> Zo blijkt telkens weer uit onderzoek dat het geld dat gereserveerd is voor bijzondere bijstand al jaren niet wordt opgemaakt. Niet uit onbekendheid met de regelgeving maar uit schaamte over de eigen armoede. Zie ook: Kal (2001), pp. 111-117

<sup>5</sup> Elly Beurskens, staflid bij de Stichting Presentie, in een presentie cursus;  
Zie voor *exposure* behalve Baart (2001) ook: Kal, Doortje, 'De waarde van nabijheid', in: *Passage. Tijdschrift voor rehabilitatie*, september 2001, ➔

## Onderdompeling

**Exposure blijkt een krachtige leervorm te zijn die professionals sensibiliseert en de denk-kaders met betrekking tot hun professionele opvattingen oprekt. Die uitdaagt om werkelijk te kiezen voor dit werk, die aanspoort tot bescheidenheid over het eigen weten en kunnen, en die de werker op het spoor zet van het perspectief van de hulpvragende of afhankelijke ander, zodanig dat hij beter leert zien wat afgestemde hulp hier en nu kan zijn.**

**Omdat het voor de meeste professionals niet doenlijk is om langdurig in exposure te gaan, zoekt de Stichting Presentie naar haalbare alternatieven, die onderdompelingen worden genoemd.**

**Voorbeelden van onderdompelingen zijn: een etmaal aanwezig zijn in de daklozenopvang en daar het leven delen met de gasten; een pakket halen bij de voedselbank en daar een week van leven; zonder 'taak' 24 uur het ritme van een verzorgingsafdeling meemaken.**

**Deze onderdompelingen worden altijd goed voorbereid en begeleid. Reflectiegesprekken en -verslagen maken dat het niet bij een 'ervaring' blijft, maar de werker daadwerkelijk helpt tot aandachtige en beter afgestemde, menslievende hulp te komen.**