



Greet Demesmaeker

PRAKTIJK
BOEK

RELATIONEEL
WERKEN IN ZORG
EN WELZIJN

Het KEUVEL-kader
als leidraad

UITGEVERIJ
COUTINHO

Praktijkboek relationeel werken in zorg en welzijn

Praktijkboek relationeel werken in zorg en welzijn

Het KEUVEL-kader als leidraad

Greet Demesmaeker

UITGEVERIJ
COUTINHO

bussum 2023

www.coutinho.nl/keuvel

Je kunt aan de slag met het online studiemateriaal bij dit boek. Dit bestaat uit reflectievragen, links naar videofragmenten, oefeningen en het KEUVEL-kaartspel.

© 2023 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, www.stichting-uvo.nl). Voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in knipselkranten dient men contact op te nemen met Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, www.stichting-pro.nl).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Ronald Boiten, Amersfoort

Beeld omslag: Monique Elliott, 'Wie we zijn'

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN: 978 90 469 0871 6

NUR: 752

Voorwoord

Na 21 jaar werken in de hulpverlening maakte ik in 2008 de overstap naar het hoger onderwijs. Sindsdien streef ik ernaar studenten op te leiden tot kritische hulpverleners die in staat zijn om een relatie aan te gaan met mensen in een hulpverleningscontext, vanuit oprechte belangstelling, met een open blik en een warm hart.

Ik kreeg jaren geleden in mijn opleiding mee dat ik me niet te veel mocht betrekken op de ander en dat ik zeker niet te dichtbij mocht komen. Dat voelde nooit echt goed aan, maar ik handelde zoals ik was opgeleid: voldoende afstand houden. Gaandeweg werd ik kritischer over wat ik zag gebeuren. Om woorden te kunnen geven aan wat ik wilde uiten, ging ik in gesprek met betrokkenen en door een uitgebreide literatuurstudie vond ik de taal die ik nodig had om het dilemma afstand/nabijheid en de persoonlijk-professionele relatie te onderzoeken en te duiden. Ik wilde alleen nog maar 'hulpverlen' vanuit mijn waarden: met respect, gelijkwaardig, eerlijk en rechtvaardig, maar vooral: van mens tot mens. Ik geef toe, het heeft me jaren gekost om te gaan leven volgens mijn waarden, zowel persoonlijk als professioneel, en nog steeds is het soms wat doormodderen. Ik zie dit als een (leer)proces dat nooit af is of zal zijn. De dag dat ik geen vragen meer stel, dat ik me niet meer afvraag of ik 'goed' bezig ben, stop ik ermee. Het is een kwestie van liefdevol en verstandig doormodderen, naar analogie met de term *muddling through* die in de presentiebenadering wordt gehanteerd. Maar daarover later meer.

Zoveel jaar later zijn er verschillende kaders en methodieken ontwikkeld die het relationele aspect als uitgangspunt nemen voor de hulpverlening. Maar toch ... Toch merk ik dat nog vaak de kaart wordt getrokken van het afstand houden, van enkel de professionaliteit inzetten, ten koste van de mens achter die professionaliteit die niet gezien mag worden. Met dit boek bied ik een leidraad aan om als hulpverlener een persoonlijk-professionele relatie aan te gaan en de ander te ondersteunen vanuit een nabije en persoonlijke ontmoeting.

Tot slot: na afloop van een vorming over het KEUVEL-kader aan een groep hulpverleners verwoordde een deelnemer het zo: 'Wat een openbaring, ik mag *voelen*!' Aansluitend hierop wil ik jou oproepen om je te laten raken en geraakt te worden, van daaruit vloeit en groeit elke relatie.

Greet Demesmaeker

Heist op den Berg, februari 2023

Inhoud

Inleiding	11
Deel 1 De relatie als fundament	15
1 Een relationele gebeurtenis	17
1.1 Twee relationele mensbeelden: Levinas en Buber	17
1.2 De tweespalt afstand-nabijheid	19
1.3 Van waardevol naar vol-waardig	21
1.4 Wat zeggen cliënten?	24
1.5 Relationeel constructivisme als visie	26
1.6 Instrumentalisering van de relatie: een uitdaging	27
2 Presentie als kompas	31
2.1 Zorgethiek	31
2.2 De drie A's van presentie: aandacht, aansluiting en afstemming	34
2.2.1 Aandacht als kiem: het planten van relatiezaadjes	35
2.2.2 Van aansluiting naar ontsluiting: relatiezaadjes ontkiemen	37
2.2.3 Van afstemming naar instemming: relatiezaadjes groeien	38
2.3 Van regelbegrenzing naar relationeel begrenzen	41
2.4 Kenmerken van presentie als leidraad voor de presentiebeoefenaar	50
3 La petite bonté: groots in zijn kleinheid	53
3.1 De kleine goedheid	53
3.2 Ter illustratie: het concept 'Mangomoment'	56
Deel 2 Het KEUVEL-kader	59
4 Deskundig keuvelen	61
4.1 Ambachtelijk vakmanschap	62
4.2 Ambacht + relationeel werken = deskundig keuvelen	63
4.3 Generalist of specialist?	64
5 De bouwstenen van het KEUVEL-kader	67
5.1 Bouwsteen 1: kracht en kwetsbaarheid als kunst	68
5.1.1 Twee zijden van dezelfde medaille	68
5.1.2 De kwetsbaarheid van de professional	77

5.2	Bouwsteen 2: eigen regie vanuit een empowerende houding	79
5.2.1	De pijlers van de empowerende houding	81
5.2.2	De reparatiereflex	83
5.2.3	Eigen regie	84
5.3	Bouwsteen 3: uitnodigend en uniek	94
5.3.1	Gastvrijheid	95
5.3.2	Echt contact maken	97
5.3.3	De uniciteit van elke relatie	100
5.4	Bouwsteen 4: veiligheid en vertrouwen vanuit verbinding	105
5.4.1	Verbinding als aanzet tot verbondenheid	107
5.4.2	Veiligheid als basisbehoefte	111
5.4.3	Vertrouwen en betrouwbaar zijn	112
5.4.4	Hoop	113
5.5	Bouwsteen 5: empathie vanuit echtheid	115
5.5.1	Empathie als relationeel gegeven	117
5.5.2	Compassie	118
5.5.3	Wat is dat: 'echt' zijn?	120
5.5.4	Jezelf tonen	122
5.6	Bouwsteen 6: liefdevol door een luisterende houding	123
5.6.1	Ongehaast en onbezet luisteren	125
5.6.2	Betekentijd versus prestatietijd	125
5.6.3	Verhalen verbinden	126
5.6.4	Verbindende/Geweldloze Communicatie	129
6	Het KEUVEL-kader in de praktijk: het verhaal van een straathoekwerker	133
6.1	Straathoekwerk in een notendop	133
6.2	De straathoekwerker aan het woord	133
Deel 3	Reflectie als hefboom voor relationeel werken	139
7	Van beroepsethiek naar ethiek in het beroepsleven	141
8	Kader voor reflectie	145
8.1	Dimensies van reflectie	148
8.2	Het DenK-kader	149

Slotbeschouwing	153
Het KEUVEL-kader in kaders en methodieken	157
Bijlage 1 De capabilitybenadering	158
Bijlage 2 Nieuwe Autoriteit (Geweldloos Verzet)	162
Bijlage 3 Het krachtenmodel van Rapp en Goscha	165
Bijlage 4 Steunend Relationeel Handelen	166
Bijlage 5 Kwartiermaken	168
Bijlage 6 Gentle Teaching	170
Bijlage 7 Verbindende/Geweldloze Communicatie	173
Bijlage 8 Sense of Home	174
Geraadpleegde literatuur	177
Register	185
Over de auteur	191

Inleiding

In dit praktijkboek bespreek ik het belang van relationeel werken in zorg en welzijn. Ik reik je een tool aan om reflectie te bevorderen, individueel of in groepsverband en in de vorm van intervisie of supervisie, zowel in het sociale werkveld als in het onderwijs. Ik heb getracht een toegankelijk en logisch opgebouwd verhaal te schrijven, gevoed door het relationeel en belevingsgericht mensbeeld. Mijn doel is om jou bij dit thema te laten stilstaan en je ermee aan de slag te laten gaan, met respect voor en vanuit de leefwereld van de cliënt, maar zonder jezelf als professional te verloochenen.

Dit boek is gebaseerd op mijn eigen praktijkervaringen en die van anderen, op verhalen van mensen die ik mocht ontmoeten. Hierbij introduceer ik het zogenoemde KEUVEL-kader, dat je bouwstenen biedt voor een relationele en nabije basishouding:

- K** Kracht en **k**wetsbaarheid als **k**unst
- E** Eigen regie vanuit een **e**mpowerende houding
- U** Uitnodigend en **u**niek
- V** Veiligheid en **v**erbinding vanuit **v**ertrouwen
- E** Empathie vanuit **e**chtheid
- L** Liefdevol door een **l**uisterende houding

Door het KEUVEL-kader als leidraad te hanteren, kun je tot aandachtige betrokkenheid, aansluiting en afstemming komen.

Voor het KEUVEL-kader heb ik me laten inspireren door verschillende filosofische mensbeelden die de relatie als uitgangspunt nemen van ons bestaan. Zo beschouwt de filosoof Emmanuel Levinas iedere mens als een unieke persoon, die je nooit helemaal kunt kennen. Het is slechts in de ontmoeting met de Ander dat je vanuit een betrokkenheid en een open houding authentiek verbinding kunt maken (Levinas, 1969). Bij de filosoof Martin Buber staat de relatie centraal. De mens wordt zichzelf in de *Ik-Jij*-relatie, die bij elke nieuwe ontmoeting anders is (Buber, 2016). Levinas en Buber zijn scherper, radicaler, politieker en kritischer dan je in dit boek leest. Ik beperk me hier tot de onderdelen van hun filosofie die hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van het KEUVEL-kader. Daar waar gepast verwijs ik door het boek heen naar de wijsheden van Levinas en Buber.

Aansluitend op de visie van Levinas en Buber bieden de zorgethiek en de presentiebenadering inzichten over het belang van de relatie in een persoonlijk-professionele ontmoeting. Ook deze beide concepten vormen een deel van de basis van het KEUVEL-kader. Ik licht ze hierna daarom uitgebreid toe.

Afbakening

Dit boek heeft niet de bedoeling de waarheid in pacht te hebben. Zoals hierboven geschreven: het vertrekt vanuit mijn eigen ervaringen en verhalen uit de praktijk. Ik pretendeer niet dat ik volledig ben, noch dat ik een wondermiddel heb uitgevonden om een antwoord te bieden op het dilemma afstand/nabijheid.

Ik geef evenmin concrete antwoorden op specifieke situaties. Sommige uitspraken van auteurs lijken misschien te botsen met elkaar, maar hun fundament hebben ze gemeen: het relationeel werken. Ik beperk me hier tot de theorieën die een meerwaarde betekenen voor dat relationele werken en de concretisering van de bouwstenen van het KEUVEL-kader. Een aantal invalshoeken laat ik aan mij voorbijgaan, zoals het politiek-maatschappelijk discours, al zal ik hiernaar in sommige hoofdstukken zijdelings verwijzen. In dit boek draait het om het aanreiken van handvatten om in dialoog te gaan over belangrijke bouwstenen die richting geven bij het aannemen van een houding van professionele nabijheid. Ik wil me bij voorbaat verontschuldigen indien ik bepaalde auteurs, kaders of zienswijzen tekortdoe. Ik heb ze opgenomen in de uitgebreide literatuurlijst achter in dit boek. Geïnteresseerde lezers nodig ik uit om de oorspronkelijke werken ter hand te nemen.

Verantwoording terminologie

De term ‘persoonlijk-professionele relatie’ heb ik ontleend aan Wilken en Den Hollander (2019). De relatie is in eerste instantie gebaseerd op een persoonlijke ontmoeting: een ontmoeting van mens tot mens. Alleen in die persoonlijke ontmoeting kun je uitgaan van een evenwaardig contact. In dit contact treed je de cliënt tegemoet vanuit jouw beroepsmatige rol, als professional. Dat is de eerste aanzet tot relationeel werken, oftewel tot het aangaan van een relatie met de cliënt. Als ik hierna spreek over ‘de relatie’, betreft dit een werkcontext en gaat bijgevolg over ‘relationeel werken’, tenzij anders vermeld.

Het liefst gebruik ik het woord ‘cliënt’ niet. Het vindt namelijk zijn oorsprong in de Romeinse tijd, waarin een *cliens* een volgzaame burger was die afhankelijk was van zijn *patriciër* of *patroon* (Van Vulpen & Verdoorn, 2019). Navraag in het werkveld heeft me echter geleerd dat er nog steeds geen alternatief is gevonden dat de gelijkwaardigheid van de relatie uitdrukt en dat de term ‘cliënt’ als het meest neutraal wordt beschouwd. Daarom benoem ik de

medemens die ondersteuning behoeft als het niet anders kan als ‘cliënt’, maar meestal praat ik over ‘(mede)mens’, ‘persoon’ of ‘ander’.

De praktijkvoorbeelden in dit boek komen voornamelijk uit de brede sector van zorg en welzijn. Het relationeel werken is echter van meerwaarde in alle sectoren waar je een relatie aangaat met anderen. Zo sluit het zeker ook aan op het onderwijs. Met de term ‘professionals’ doel ik dan ook niet alleen op hulpverleners in zorg en welzijn, maar ook op onderwijswerkers. Het is aan de lezer om de vertaalslag te maken naar de eigen werk- en opleidingscontext.

Doelgroep

Met dit boek richt ik mij tot (aankomende) professionals in beroepen en opleidingen op bachelor/hbo-niveau voor wie een relatie van mens tot mens van belang is. Denk bijvoorbeeld aan praktijkgerichte orthopedagogen, social workers, ergotherapeuten, verpleegkundigen en psychologen. Het belang van een nabije professionele relatie wordt onderkend in de beroepsprofielen van deze beroepen, zowel in Vlaanderen als in Nederland. In het Nederlandse Landelijk Opleidingsdocument Social Work vind je bijvoorbeeld de volgende generieke kwalificatie: ‘Professionals sociaal werk benaderen mensen en hun sociale contexten en laten zich benaderen. Professionals sociaal werk zijn “present”, ze maken contact mogelijk via verschillende kanalen en vangen signalen op.’ Voor de bacheloropleidingen orthopedagogie in Vlaanderen worden domeinspecifieke leerresultaten benoemd. Het eerste leerresultaat is: ‘De professionele bachelor orthopedagogie bouwt vanuit een (ortho)(ped)agogische grondhouding op een professionele manier een begeleidingsrelatie op met de cliënt en het cliëntsysteem, en draagt zorg voor het onderhouden en het afronden ervan.’

Opbouw

In deel 1 van dit boek geef ik een theoretische uiteenzetting van de relationele mensbeelden en benaderingen die de basis hebben gelegd voor de ontwikkeling van het KEUVEL-kader. In deel 2 diep ik de bouwstenen van het KEUVEL-kader verder uit en koppel ze aan praktijkervaringen. En in deel 3 beschrijf ik reflectie als hefboom voor relationeel werken en persoonlijk-professionele nabijheid. In de bijlagen ten slotte beschrijf ik enkele actuele kaders en methodieken die de relatie als uitgangspunt nemen, gelinkt aan het KEUVEL-kader.

Online studiemateriaal

Met dit boek wil ik toegankelijke handvatten aanreiken om zoiets abstracts als een relatie in een professionele context te kunnen aangaan. Om je de aangereikte bouwstenen eigen te maken, vind je op **www.coutinho.nl/keuvel** studiemateriaal in de vorm van reflectievragen, links naar videofragmenten en oefeningen. Hier vind je ook het KEUVEL-kaartspel, een tool die aanzet tot reflectie aan de hand van de bouwstenen van het KEUVEL-kader. De reflectiekaarten nodigen je uit om in gesprek te gaan met jezelf (innerlijke dialoog) of met anderen (externe dialoog).

Deel 1 De relatie als fundament

Eerst is er de relatie met de Ander, vooraleer we een zelf zijn.
We zijn slechts iemand, omdat we in verbinding gaan met de Ander.
Pas dan kunnen we ons verbonden weten van subject tot subject.
(naar Levinas)

Zoals een melodie niet is samengesteld uit tonen,
een vers niet uit woorden, een zuil niet uit lijnen,
zo is het ook met de mens tot wie ik Jij zeg.
(naar Buber)



1 Een relationele gebeurtenis

1.1 Twee relationele mensbeelden: Levinas en Buber

Hulpverlening is bij uitstek een relationele gebeurtenis. Geïnspireerd door de filosofen Emmanuel Levinas en Martin Buber kreeg mijn denken over hulpverlening (en bij uitbreiding het onderwijs) vorm. Het fundament daarvan is de relatie.

Volgens het personalistisch mensbeeld, waarvan Levinas (1969) de sterkste vertolker is, is iedere mens een unieke persoon, die je nooit helemaal kunt kennen. Centraal bij Levinas staat de Ander, of eerder: de relatie met de Ander. Alleen in die relatie ontstaat er zoiets als waarde of moraal (Duyndam & Poorthuis, 2003). Slechts in de ontmoeting met de Ander kun je vanuit betrokkenheid en een open houding authentiek verbinding maken. Het beginpunt is de mens die een andere mens ontmoet en daardoor ervaart dat hij/zij niet alleen op de wereld is. Deze ontmoeting start op het ogenblik dat onze blikken elkaar kruisen (Venmans, 2022). Levinas spreekt over het gelaat van de Ander als uitnodiging om verantwoordelijkheid op je te nemen voor deze Ander. De Ander appelleert aan ons. Volgens Levinas hebben we hierin geen keuze:

‘We kiezen niet wat we willen doen, maar we antwoorden op de nood van de ander. Er is geen *être-pour-soi* (naar Sartre, die uitgaat van de absolute vrijheid van het individu), er is alleen *être-pour-autrui*, zijn-voor-de-ander. Geen vrijheid, alleen verantwoordelijkheid’ (Venmans, 2022, p. 127).

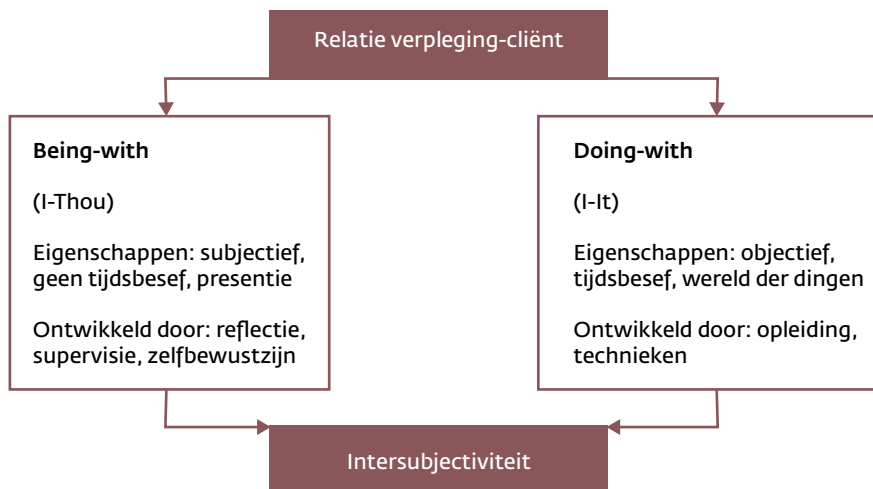
Ik schrijf de ‘Ander’ consequent met een hoofdletter wanneer het over Levinas gaat, omdat ik hiermee recht doe aan de invulling die hij aan de Ander geeft: het benadrukken van het onontkoombare anders-zijn van de Ander.

In het gesitueerde mensbeeld, met de filosoof Buber als belangrijkste vertolker, staat de relatie centraal. Buber geeft een tweevoudige houding weer die onze relatie tot anderen kenmerkt: de *Ik-Het*-verhouding en de *Ik-Jij*-verhouding. Bij deze laatste verhouding ontmoeten we de ander werkelijk als subject. De mens wordt zichzelf in de Ik-Jij-relatie, die bij elke nieuwe ontmoeting anders is.

‘Je vindt mij telkens anders en uniek als je me tegenkomt en ontmoet: dan ontsta ik in de ontmoeting, in het knooppunt van relaties. Ik sta in relatie met mensen (familie, vrienden, gezin, ...), er lopen draadjes door mij en ik ben verbonden met verschillende mensen die mij samen maken tot wie ik ben’ (Janssens et al., 2017, p. 85).

De mens is uniek en autonoom door de verbindingen met anderen, er is sprake van ‘autonomie in verbondenheid’. Bij deze Ik-Jij-relatie staat de verhouding van subject tot subject centraal. Je benadert de ander (met de dialoog als expressievorm) als een totale persoon en op basis van wederkerigheid. Dit houdt in dat je de ander eerst op een afstand moet plaatsen om zijn anders-zijn ten volle te erkennen en te aanvaarden. Tegenover de Ik-Jij-verhouding staat Ik-Het. De ander wordt dan herleid tot een object en de relatie kenmerkt zich door een ongelijkheid: aan het object worden eigenschappen toegeschreven vanuit observatie en classificatie. De Ik-Het-verhouding is een asymmetrische en instrumentele relatie. Niemand heeft alleen Ik-Jij-verhoudingen. Beide soorten verhoudingen doen zich onvermijdelijk afwisselend voor en zijn vaak verstrengeld, zonder duidelijke scheiding. Echter, om werkelijk *mens* te zijn, hebben we Ik-Jij-verhoudingen nodig. Deze Ik-Jij-verhoudingen duidt Buber aan met het woord ‘ontmoeting’ (Desseyn, 2019).

In een onderzoek naar de vraag wat ‘verplegen’ inhoudt binnen de context van de geestelijke gezondheidszorg ontwikkelden Hanson en Taylor (2000) een conceptueel model dat sterk geïnspireerd is door de filosofie van Buber. Zij komen uit bij twee kernbegrippen: *being-with* en *doing-with*. Beide zijn nodig.



Figuur 1.1 Model van de relatie tussen verpleging en cliënt (Hanson & Taylor, 2000)

De presentiebenadering, waarin de relatie centraal staat, sluit mooi aan bij het gedachtegoed van de filosofen Levinas en Buber. Je kunt een relatie zien als een werkwoord. Een relatie houdt slechts stand als je erin investeert, of het nu een persoonlijke, professionele, vriendschaps- of liefdesrelatie is. Beide partijen moeten in de relatie investeren en de ander zien en erkennen, kortom: zich actief op de ander betrekken. Dit ‘relationeel’ werken is het hart van presentie:

‘Kort gezegd betekent relationeel werken: een manier van doen waarbij je, door je aandachtig en toegewijd op de ander te betrekken, vanuit de relatie leert wat er gedaan kan en moet worden, waar grenzen liggen en wat van waarde is. De relatie wordt daarmee het sturende en organiserende principe in hoe je je werk doet’ (Beurskens et al., 2020, p. 37).

Geïnspireerd door zowel Levinas als Buber ontwikkelde Iván Böszörményi-Nagy het contextueel denkkader, waarbij hij vertrekt vanuit een relationele kijk op de mens bij de begeleiding van gezinnen en families. De mens is volgens hem essentieel verbonden met anderen. Mensen worden pas mens als ze in relatie treden met de ander en een werkelijke dialoog aangaan, met de nadruk op de verbondenheid tussen mensen (zie ook Buber).

Bijgevolg kan een mens aangesproken worden op de belangen van de ander en is dus niet enkel op zichzelf gericht. De ander kan een appel doen op de mens, waarop deze uitgenodigd wordt daar iets mee te doen (zie ook Levinas). Levinas benadrukt de ongelijkheid tussen mensen, relaties zijn nu eenmaal niet symmetrisch. Böszörményi-Nagy (2000) geeft vier dimensies weer om de relationele werkelijkheid te ordenen: feiten, psychologie, interacties en relationele ethiek. De laatste dimensie betreft de rechtvaardigheid van de balans tussen geven en ontvangen. Böszörményi-Nagy stelt dat iedere mens een drang naar rechtvaardigheid heeft. Die rechtvaardigheid wordt mogelijk door een evenwichtige balans tussen geven en ontvangen en door zicht te hebben op wat voor jezelf én de ander van belang is in de relatie.

1.2 De tweespalt afstand-nabijheid

Als professional kom je in de hulpverlening en het onderwijs terecht in diverse contexten: ambulante begeleider bij personen met een beperking, leefgroepbegeleider of contextbegeleider in de jeugdhulp, buurtwerker, trajectbegeleider van personen in armoede, coach bij individuele begeleidingstrajecten, verpleegkundige, huisarts, leraar, docent, enzovoort. Het zijn slechts enkele

voorbeelden van de vele werkcontexten waarin je je als professional beweegt. Wat al deze contexten gemeen hebben, is de relatie die je aangaat met mensen die zich in een kwetsbare en/of lerende positie bevinden en behoefte hebben aan ondersteuning.

Alle professionals worstelen weleens met de tweespalt afstand-nabijheid in hun ondersteuningsrelatie met de hulpvragers. Over dit dilemma is al veel gezegd en geschreven. Vaak blijken professionals echter niet verder te komen dan dat ‘de grens bewaakt moet worden’ (Cardol & Haarsma, 2018). Professionals neigen nog altijd naar het bewaren van professionele afstand.

Ook in de opleidingen helt de balans nog steeds over naar afstand. Zoals Hollenberg (2022) getuigt:

‘We leren in onze opleiding over het belang van professionele distantie. We noemen het distantie omdat we geen afstand willen creëren, maar eerder ruimte. Er wordt ons aangeleerd hoe we best zo objectief mogelijk zijn ten aanzien van cliënten. Hoe belangrijk het is je eigen emoties niet de overhand te laten nemen. Want door een gebrek aan distantie handel je niet professioneel of ben je niet de expert waarop mensen beroep willen doen. Hulpverleners worden hierin zodanig getraind dat ook ik in een aangeleerde reflex kies voor die professionele afstand.’

De huidige evolutie in de zorg- en welzijnssector, waarbij het marktdenken meer en meer voet aan de grond krijgt, wordt gekenmerkt door een zorg die efficiënt en meetbaar is (Raeymaeckers, 2016). Principes uit de private sector worden overgenomen: economisch, effectief en efficiënt. Deze beheers- en bedrijfsmatige benadering is resultaatgericht en vereist gestandaardiseerde handelingskaders, waarbij managers op efficiënte wijze meetbare doelstellingen moeten bereiken. Beheersbaarheid en instrumenteel denken blijken sleutelwoorden. Professionals moeten taakgericht met de cliënten omgaan en hen zo snel mogelijk bedienen, waardoor er geen tijd en ruimte zijn om een unieke relatie op te bouwen. Serrien (2018) meldt: ‘Dat menselijk contact is de laatste jaren geruisloos verdwenen.’ Onderzoek wijst echter uit dat het aangaan van een vertrouwensrelatie een belangrijk fundament is om de kansen op een geslaagd begeleidingstraject te vergroten (Verzaal, 2002; Van der Lans, 2011; Verdoorn & Van Vulpen, 2011; Buijten, 2017; Van Vulpen & Verdoorn, 2019).

Wat houdt ons dan tegen? We verwachten dat cliënten zich tot op het bot blootgeven, sterker nog: we eisen dat ze hun hart en ziel op tafel leggen (het zogenoemde ‘noodzakelijke vertrouwen’). Maar pas als je je ook als professional

laat zien als mens, een mens met eigen zekerheden én twijfels, met krachten én kwetsbaarheden, kan sprake zijn van een streven naar een gelijkwaardige relatie. Pas dan wordt de relatie niet enkel herleid tot professional versus hulpvrager, maar ga je een verbinding aan van mens tot mens. Wie zich laat zien aan de ander, nodigt de ander uit om zichzelf te tonen (Brinkman, 2004).

Andries Baart (2001), de grondlegger van de presentietheorie, benadrukt het belang van aandacht: 'Aandacht is de kiem van elke relatie, en daaruit zal een mens ontstaan' (Baart, 2011, in Buijten, 2017, p. 94). Presentie is de basis van relationeel werken, waarbij je dicht bij de ander komt.

Mensen worden 'cliënten' omdat zij (of iemand uit hun omgeving) een probleem ervaren en formele hulp nodig hebben. Er is dan überhaupt geen sprake van volledige wederkerigheid. Dubbeldam en Mooren (2012) beschrijven afstand en nabijheid als 'een oneindige dans van verwijdering en toenadering'. Distantie en betrokkenheid vormen een polair spanningsveld en zijn afhankelijk van de context, persoonlijke factoren en de behoeften van de cliënt (Maes, 2007). Het is telkens opnieuw een boeiende uitdaging om met deze tweespalt om te gaan. Het streven naar een authentieke en nabije relatie kan echter voor ethische dilemma's zorgen: enerzijds ga je een persoonlijk engagement aan met jezelf als tool, anderzijds heeft deze relatie slechts bestaansrecht vanuit een professioneel oogpunt én is ze eindig (Wollants et al., 2004).

Maar hoe moet dat dan, ingaan op de hulpvraag en een vertrouwensrelatie opbouwen? Hoe blijf je betrokken zonder de problemen mee naar huis te nemen (Cardol & Haarsma, 2018)? Hoe vind je die balans? Dit vraagt om een authentieke basishouding van de professional, waarbij je alleen kunt terugvallen op een aantal richtlijnen en niet enkel je hoofd, maar ook je hart laat spreken.

1.3 Van waardevol naar vol-waardig

In de relatie met de cliënt ga je op zoek naar wat de ander waardevol vindt, waar het voor die ander echt over gaat. Pas als je zicht hebt op de waarden van de ander, maar ook op jouw eigen waarden als mens achter de professional, krijgt gelijk-waardigheid in de relatie een betekenis. In een gelijkwaardige relatie houden beide partijen op een respectvolle wijze rekening met wat belangrijk is voor de ander.

Een zorgrelatie is gebaseerd op medemenselijkheid en menswaardigheid (Van Heijst, 2005). Het is aan jou als professional om de waardigheid van de

ander te behoeden door de ander écht te zien, te aanschouwen en aan te geven dat die ander er echt toe doet.

Het begrip 'waardigheid' is moeilijk te omschrijven. Het gaat over het zoeken naar zingeving en verbondenheid in relaties met andere mensen op een respectvolle wijze. In de relatie die je als hulpverlener aangaat, verken je de mogelijkheden en voorkeuren van de ander met als doel een menswaardiger en vol-waardiger bestaan in een betekenisvolle sociale context. Dit noemen Reerink et al. (2017) 'verwachtingsvolle acceptatie': het accepteren van de beperkingen en het innemen van een verwachtingsvolle houding ten aanzien van de mogelijkheden van de cliënt.

Het perspectief van een zo waardig mogelijk bestaan wordt omschreven als 'een bestaan dat door optimale relaties zo ervaringsrijk en betekenisvol als mogelijk is, binnen de grenzen van het praktisch haalbare. Je zou dit het "waardigheidsdenken" kunnen noemen of het waardigheidsparadigma' (Reerink et al., 2017, p. 60). Zorg wordt benaderd als een waarde verwerkijkende én een uitdrukkingshandeling (Ginters in Van Heijst, 2005). Volgens Ginters zijn professionals waardeverwerkijkers: ze maken waarden waar door actief invloed uit te oefenen (makende handelingen). Als dat niet kan, dan maken zij zichzelf drager van waarden, zoals verbondenheid, gehechtheid en present-zijn (uitdrukkingshandeling).

'Zorgverleners hebben vaak geen terminologie tot hun beschikking om die situaties aan te duiden waarin zij niet zozeer actief iets voor iemand doen, maar wel veel voor iemand betekenen. Wanneer zorgen volgens Ginters wordt opgevat als waarde verwerkijkende én uitdrukkingshandelingen, dan is die taal er wel en wordt duidelijk dat de zin van zorgen niet alleen gevonden wordt in het verbeterdoel, maar in de manier waarop uiting wordt gegeven aan de verbondenheid met de zorgbehoevende en diens erkenning als een kostbaar mens' (Van Gelder, 2014, p. 58).

Dit waardigheidsparadigma is een reactie op het burgerschapsparadigma dat momenteel leidend is in de hulpverlening. Het begrip 'burger' verwijst naar de verhouding tussen de mens en de overheid en betreft bijgevolg slechts één hoedanigheid van het mens-zijn (Van Heijst, 2001). De mens wordt hier gereduceerd tot een burger met rechten en plichten. In deze verenging is de mens een individu dat zich beweegt tussen andere individuen. De relatie van mens tot de medemens staat hierbij onder druk. Het waardigheidsdenken biedt daarop een aanvulling die de focus legt op menselijke relaties in een zorgpraktijk.

De tabel hierna geeft de evolutie weer van de verschillende paradigma's:

Tabel 1.1 De ontwikkeling van paradigma's door de tijd heen (Van Genneep in Schuurman, 2002; Reerink et al., 2017, p. 61)

	Defect-paradigma	Ontwikkelings-paradigma	Burgerschaps-paradigma	Waardigheids-paradigma
Mensvisie	Mens met beperkingen	Mens met mogelijkheden	Mens met rechten en plichten	Mens met verlangens en ervaringen
Status persoon	Patiënt	Leerling	Burger	Medemens
Begeleiding	Verzorgen/ behandelen	Trainen/ ontwikkelen	Ondersteunen	Verplaatsen in/ prikkelen
Plaats van ondersteuning	Instituut	Speciale voorzieningen in de samenleving	Gewone voorzieningen in de samenleving	In vitaal netwerk
Maatschappelijke houding	Segregatie	Normalisatie	Integratie/inclusie	Verwachtingsvolle acceptatie

De invalshoek die waardigheid als uitgangspunt neemt, wordt gekenmerkt door de volgende aannames (Reerink et al., 2017):

- ♦ Een goed leven voor mensen in een kwetsbare positie (de medemens genoemd) ontstaat in een context met anderen, in een vitaal netwerk binnen of buiten een zorginstelling. Er is een gelijkwaardig samenwerkingsverband tussen cliënt, professionals en het netwerk.
- ♦ Er wordt door de professional en de cliënt samen voortdurend gezocht naar kansen binnen de kaders van de mogelijkheden van de medemens om deze te prikkelen tot het opdoen van ervaringen en het aangaan van oprechte relaties.
- ♦ Daarom is het van belang om te blijven luisteren naar het verhaal van de cliënt.
- ♦ Integratie, inclusie en participatie kunnen een uitkomst zijn van het hulpverleningstraject, maar zijn geen doel op zich.

Deze betekenis van waardigheid komt overeen met wat Martha Nussbaum (2009) bedoelt met *human dignity*. Samen met Amartya Sen ontwikkelde zij de *capabilitybenadering*, waarin menselijke waardigheid beschouwd wordt als de maatstaf voor welzijn. Iedere mens heeft het recht om naar eigen inzicht en vermogen een kwalitatief goed en waardig leven te kunnen leiden (Nussbaum, 2000; Sen, 1999). Alle mensen moeten de mogelijkheid krijgen om het leven te leiden dat zij willen leiden. Welk leven dat is en welke waar-

den zij belangrijk vinden, bepalen mensen zelf. 'Voor het leiden van een goed leven dienen mensen vrij te zijn om autonoom de gewenste keuzes te kunnen maken en deze natuurlijk ook te kunnen waarmaken' (Tirions et al., 2018, p. 15). Het is aan jou als professional om vrijheden en het maken van eigen keuzes te faciliteren. Dat is alleen mogelijk wanneer sprake is van voldoende aansluiting en afstemming tussen de hulpverlener en de cliënt (zie verder ook hoofdstuk 2, over presentie).

De capabilitybenadering geeft richting aan het ondersteunen van mensen bij het leiden van een waardevol leven en is inspirerend geweest bij de concretisering van het KEUVEL-kader. In bijlage 1 licht ik deze benadering wat uitgebreider toe.

1.4 Wat zeggen cliënten?

Er verschijnen meer en meer getuigenissen die duidelijk maken hoe cliënten de hulpverlening ervaren en wat hen echt heeft geholpen. In die getuigenissen komt de grote waarde van zich ondersteund te weten door de eigen omgeving naar voren. Daarnaast benadrukken cliënten het belang van de relatie met professionals. Zo vertelt een jongere die in de jeugdhulp verblijft:

'Gewoon iemand graag zien is heel belangrijk, wij hebben daar voelsprieten voor, gewoon oprecht zijn en ons een beetje graag zien. Je hebt soms begeleiders die je een keer vastpakken en die niet opgeven.'

Een man die vanwege zijn beperking thuis ondersteuning krijgt van een persoonlijke assistente verwoordt het zo:

'Een persoonlijke assistent komt in jouw privéleven, ziet heel veel dingen, het kan niet anders dan dat je daar een zekere menselijke relatie toelaat. De eerste voorwaarde is toch dat er een klik is tussen ons'

Onderzoek van Verzaal (2002) naar empowerend gedrag van professionals maakt al duidelijk dat er overeenstemming is in wat cliënten verwachten van de professionals om hun leven in eigen handen te nemen, namelijk dat het enkel tot stand kan komen wanneer er sprake is van een nabije relatie:

- ♦ respectvolle en onvoorwaardelijke positieve bejegening: luisteren naar cliënten, hen serieus nemen en hen eigen verantwoordelijkheid laten nemen;
- ♦ aansluiting bij hoe cliënten hun eigen situatie zien en ervaren en bij hun behoeften;