

PRAKTIJKBOEK

PRE
SEN
TIE

ELLY BEURSKENS, MARIJE VAN DER LINDE, ANDRIES BAART

uitgeverij
coutinho

Praktijkboek presentie

Praktijkboek presentie

Elly Beurskens
Marije van der Linde
Andries Baart

uitgeverij | C
coutinho

bussum 2024

www.coutinho.nl/praktijkboekpresentie

Je kunt aan de slag met het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit reflectievragen, oefeningen en filmpjes.

© 2019 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).

Eerste druk 2019, vierde oplage 2024

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Concreat, Utrecht

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 0651 4

NUR 752

Voorwoord

's Avonds, aan het einde van het achttuurjournaal, komt de weerman of -vrouw aan het woord. Waar ze vroeger met blauwe en rode stiften koude en warmtefronten tekenden op bleke kaarten van Nederland, kunnen we tegenwoordig de achtergrond gelikt noemen: heldere, veelkleurige kaarten van Europa en Nederland waarop de neerslag, temperaturen en wind verschijnen. Overzichtelijk, duidelijk en verrassend accuraat. Zo is het en dat mag je verwachten.

Ik heb daar bewondering voor, vooral omdat ik besef dat op die simpele kaart de gegevens verwerkt zijn van een tiental supergevoelige satellieten, van honderden metingen aan de grond, van schepen op zee en van tientallen ballonnen op uiteenlopende hoogtes in de atmosfeer. Bij elkaar leveren zij miljoenen gegevens die geanalyseerd worden in weermodellen, die op hun beurt weer overweg kunnen met uitermate complexe weersystemen en met wat we al weten uit het verleden. Al die gegevens, al die analyses, al die wetenschap en al die ervaringen, ze staan daar bijeen op dat eenvoudige kaartje, met een pijltje hier, een getalletje daar en een verwachting: dit gaat het worden.

Dit boek lijkt op zulke weerkaarten. Wat we in 28 jaar op vele honderden plekken, van duizenden zorgverleners, van nog meer zorgontvangers hebben geleerd over goede zorg, wordt hier zo duidelijk mogelijk bij elkaar gezet. Al die gegevens en al dat onderzoek hebben we verwerkt in theoretische modellen om patronen en verbanden te zien, te begrijpen wat er gebeurt en waarom dat zo is. Maar op de kaarten zelf en in de beelden die we presenteren merk je er niets van: daar staan in begrijpelijke taal de conclusies, daar zijn de beelden klip en klaar, en wordt niemand lastiggevallen met al het wetenschappelijke werk op de achtergrond.

Dat is wat we als schrijvers wilden: toegankelijk, begrijpelijk, uitnodigend en beeldend zijn, en tegelijk op de achtergrond gedegen, verantwoord en geworteld in wetenschappelijke analyses.

We wilden dat, omdat we iets belangrijks te vertellen hebben: goede zorg is uiteindelijk menslievend, wordt relationeel gegeven, zoekt de aansluiting en afstemming, kijkt met warme belangstelling naar de zorgvrager en verdiept zich in hem of haar om hem of haar zo goed van dienst te kunnen zijn. Goede zorg is meer dan doeltreffend: ze heeft een menselijke maat, wordt uitgevoerd door een nabije professional, ze wordt gedreven door bekommernis en gegeven in een herbergzame organisatie. Goede zorg is niet neutraal, maar wil deugen en bijdragen aan een rechtvaardige en fatsoenlijke samenleving.

Je hoort het zo misschien niet alle dagen, maar wat het betekent kan heel goed uitgelegd worden en dat is precies wat we in dit boek hebben willen doen.

Een boek voor de practicus, voor degene die graag leert van voorbeelden en bevattelijke uitleg, en die minder op zoek is naar theorieën en achtergronden, maar vooral wil weten hoe presentie praktisch in haar werk gaat. Die hebben we willen bedienen, maar eenvoudig vonden we dat niet. Presentie is immers ook niet eenvoudig. Maar na de vele publicaties voor andere doelgroepen denken we inmiddels presentie toch ook zo te kunnen beschrijven. Het is aan de lezer of dat gelukt is!

Andries Baart
Voorjaar 2019

Inhoud

Inleiding	13
1 De aard van het boek	13
2 Indeling	13
3 Casussen en voorbeelden	15
4 Gebruikte terminologie	15
5 Dankwoord	17

Deel 1 Conceptuele uitwerking van presentie

1 Een eerste kennismaking met presentie	21
1.1 Presentie: een werkdefinitie	21
1.2 Presentie gaat over goede zorg	22
1.3 Taal	23
1.4 Waar komt presentie vandaan?	24
1.5 Waar is presentie aan te herkennen?	24
1.5.1 Voorbeeld van een presentiepraktijk	25
1.5.2 Kenmerken van presentie	27
1.6 Voor wie is presentie bedoeld?	31
1.7 Wie doen er aan presentie?	33
1.8 Wat levert presentie op?	34
1.9 Tot slot	35
2 Relatieve werken, het hart van presentie	37
2.1 Vier vragen	38
2.1.1 Hoe weet ik wat ik moet doen?	38
2.1.2 Hoe kijk ik en hoe breed kijk ik?	40
2.1.3 Wat kan en mag ik doen?	41
2.1.4 Waar zijn we op uit?	42
2.1.5 Denken en werken vanuit relaties	42
2.2 Presentie is geen methode maar een benadering	43
2.2.1 Het verschil tussen een methode en een benadering	44
2.2.2 Basisaannames	45
2.2.3 Presentie, vakkennis en methoden	46
2.3 Waar is het uiteindelijk om te doen?	47
2.3.1 Finaliseren	47
2.3.2 Finaliseren is niet hetzelfde als doelen stellen of een missie en visie formuleren	48
2.3.3 Finaliteit als richtingwijzer	49
2.3.4 Contrapunten	50
2.3.5 Waar helpt finaliseren bij?	51
2.4 Tot slot	52

Deel 2 Methodische uitwerking van presentie

3	Presentie begint met waarnemen	57
3.1	Over waarnemen en wat daarin lastig is	57
3.2	Wat helpt om open waar te nemen?	58
3.2.1	Open waarnemen in de omgang met je cliënten	59
3.2.2	Open waarnemen in (collegiaal) beraad	61
3.2.3	Open waarnemen in (gevecht met) jezelf	63
3.3	Tot slot	68
4	Presentie draait om aansluiten	71
4.1	Aansluiten begint met naar de ander toe bewegen	72
4.1.1	Je voegen in plaats, tijd, tempo en taal	72
4.1.2	Ontschot, ongehaast, onderbreekbaar en aanklampbaar zijn	73
4.2	Aansluiten bij leefwereld, levensloop en persoon	75
4.2.1	Leefwereld	75
4.2.2	Levensloop	75
4.2.3	Persoon	76
4.3	Aansluiten verder gespecificeerd	77
4.3.1	Aansluiten bij de redelijkheid van de ander	78
4.3.2	Aansluiten bij iemands vraag	79
4.3.3	Aansluiten bij iemands verlangen	80
4.3.4	Aansluiten bij het appel	82
4.4	Tot slot	83
5	Aansluiten bij en afstemmen op de opgaven van de ander	85
5.1	De verhouding tussen aansluiten en afstemmen	85
5.2	Opgave en respons	88
5.2.1	Wat is een opgave?	88
5.2.2	Respons van de zorggever	88
5.3	Soorten opgaven	89
5.4	De opgaven herkennen	90
5.5	Een adequate respons geven	92
5.6	Mismatch	93
5.6.1	Vier veelvoorkomende oorzaken van mismatch	94
5.6.2	Gevolgen van mismatch	96
5.7	Tot slot	97
6	Relationeel je werk sturen en inrichten	99
6.1	Laten en maken	99
6.1.1	De latende modus	99
6.1.2	Verschil met de makende modus	100
6.1.3	Laten is niet hetzelfde als niks doen	101

6.1.4	Goede redenen om te laten	102
6.1.5	Vormen van laten	103
6.1.6	Laten en maken samengevat	105
6.2	Relationeel zorg geven: de uitdrukkingshandeling	106
6.3	Werken vanuit verdunde ernst	107
6.4	'Als een vriend ...'	108
6.4.1	Beeldspraak over onvervuld verlangen	109
6.4.2	Een kritische noot	112
6.4.3	'Als een vriend' samengevat	112
6.5	Tot slot	113
7	Relationeel werken als erbij blijven	115
7.1	Lijden	116
7.2	Het onderscheid tussen lijden en leedfeit	116
7.3	Uit onmacht op afstand gaan	118
7.4	Eenzaamheid	118
7.5	Toegevoegd lijden	121
7.6	Wat kan troosten?	123
7.7	Wat vragen mensen eigenlijk?	124
7.8	Wat betekent dit voor jou als professional?	126
7.8.1	Terugkoppeling naar relationeel werken	128
7.9	Tot slot	129
	Intermezzo: een uitgewerkte casus	131

Deel 3 De betekenis van presentatiebeoefening voor de professional en de organisatie

8	Praktisch wijze professionaliteit	143
8.1	Wat is praktische wijsheid?	143
8.2	Wanneer heb je praktische wijsheid nodig?	145
8.3	Aanzetten tot praktische wijsheid	146
8.4	Praktische wijsheid en de omgang met regels	148
8.4.1	Scharrelruimte nemen	148
8.4.2	Finaliseren als moreel kompas	149
8.4.3	Verantwoordelijkheid nemen	150
8.4.4	Beredeneerd afwegen	151
8.4.5	Werken vanuit deugden	155
8.5	Praktische wijsheid vraagt om een sprong	156
8.6	Tot slot	157

9	Presentie leren	159
9.1	De aard van het leren van presentie	159
9.1.1	Geen kwalificatie maar vorming	159
9.1.2	Afleren	160
9.1.3	Behouden	160
9.1.4	Leren van de praktijk	161
9.2	Aanleren	161
9.2.1	De persoonlijke factor	162
9.3	Presentie-leermiddelen	163
9.3.1	Exposure: leren door op de andere positie te gaan staan	163
9.3.2	Inquiry: leren door een onderzoekende houding aan te nemen	165
9.3.3	Case based learning: leren door nauwkeurige analyse van reële casussen en praktijken	166
9.3.4	Moreel beraadslagen: leren moreel te redeneren naar aanleiding van een casus	168
9.3.5	Lerende gemeenschappen: leren door uitwisseling met collega's	169
9.3.6	De kunst afkijken: leren door naar goede voorbeelden te kijken	171
9.3.7	Films: leren door te kijken naar beeldmateriaal	172
9.4	De organisatie faciliteert permanent leren	173
9.5	Tot slot	174
10	Presentie en kwaliteit van zorg	177
10.1	De basis van het zorgethisch model: drie pijlers	178
10.2	Wat beoogt het zorgethisch model?	181
10.3	De globale opbouw van het zorgethisch model	182
10.4	Nadere uitwerking	184
10.4.1	De invalshoek van de zorgontvanger: menselijkheid	184
10.4.2	De invalshoek van de zorggever: bekommernis	186
10.4.3	De invalshoek van de organisatie: herbergzaamheid	187
10.4.4	De invalshoek van de systemische kaders: fatsoen	189
10.5	Het geheel van het zorgethisch model	190
10.5.1	Samenhang	192
10.5.2	Begeleiding	193
10.6	Voorbeeld van een casusbespreking	193
10.6.1	Casusbespreking aan de hand van het kwaliteitsmodel	195
10.6.2	De casusbespreking samengevat	202
10.7	Waarvoor kun je het zorgethisch model gebruiken?	203
10.8	Tot slot	203

Nawoord	205
Literatuur	207
Register	210
Over de auteurs	216

Inleiding

1 De aard van dit boek

In 2001 publiceerde prof. dr. Andries Baart zijn grondleggende werk *Een theorie van de presentie*. Sindsdien is presentie uitgegroeid tot een begrip in de wereld van de professionele zorg- en hulpverlening. Presentiebeoefening vinden we inmiddels in uiteenlopende werkvelden en doelgroepen: in de gezondheidszorg, het wijkwerk, de psychiatrie, de jeugdzorg, de ouderenzorg, de daklozenopvang, het onderwijs, het speeltuinwerk, het maatschappelijk werk, de schuldhulpverlening, het maatjeswerk, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, het gevangeniswezen, de politie enzovoort.

Dit boek wil een handreiking zijn voor praktijkwerkers (al of niet in opleiding) die zich willen verdiepen in de presentiebenadering en zich deze meer eigen willen maken. Voor hen is in dit boek het door de jaren heen (2001-2018) ontwikkelde gedachtegoed van Andries Baart bewerkt en in toegankelijke taal beschreven. We behandelen de belangrijkste thema's uit zijn presentietheorie en lichten deze toe met casussen en voorbeelden uit de praktijk. Ook de ontwikkelingen van de laatste jaren en nieuwe begrippen zijn meegenomen, zoals finaliteit, opgaven en respons, praktisch wijze professionaliteit en kwaliteit van zorg.

2 Indeling

Dit boek is als volgt opgebouwd:

- ♦ Deel 1 bevat de conceptuele uitwerking en behandelt de definitie, de kenmerken en de centrale begrippen van presentie. Dit deel geeft de lezer een globaal beeld van wat onder presentie wordt verstaan en wat het betekent dat presentie 'relationeel werken' als kern heeft.
 - ◊ In hoofdstuk 1 beschrijven we op hoofdlijnen wat presentie inhoudt. Ook gaan we in op basale vragen als waar presentie precies vandaan komt en voor wie ze bedoeld is.
 - ◊ Hoofdstuk 2 draait om relationeel werken en finaliseren. Relationeel werken is de basis van je manier van werken, terwijl finaliseren betekent dat je de vraag stelt: waar is het in mijn vak uiteindelijk om te doen?
- ♦ Deel 2 is de methodische uitwerking van presentie. Daarin worden de werkbeginsselen en -houdingen beschreven van waaruit presentiebeoefening gestalte krijgt: door een open manier van waarnemen, door aan-

sluiten en afstemmen, door het werk relationeel in te richten en door de ander niet te verlaten.

- Presentie begint met waarnemen, het onderwerp van hoofdstuk 3. Het gaat dan niet om waarnemen in de alledaagse betekenis van het woord. Presentie vertrekt vanuit een open waarnemende houding en kritische reflectie op dat wat je *voor waar neemt*.
- In hoofdstuk 4 benadrukken we dat je binnen presentie aansluit bij de ander. En dan niet alleen bij zijn hulpvraag, maar ook bij zijn leefwereld, levensloop, redelijkheid enzovoort.
- In hoofdstuk 5 leggen we uit hoe je iemands zogenoemde 'opgaven' kunt herkennen, daarbij kunt aansluiten en erop kunt afstemmen en hoe je mismatch kunt voorkomen.
- De thematiek van hoofdstuk 2, relationeel werken, wordt in de laatste twee hoofdstukken van deel 2 opnieuw opgepakt en verder uitgewerkt. In hoofdstuk 6 beschrijven we dat relationeel werken betekent dat je terughoudend bent met ingrijpen, de ander de ruimte geeft om zich te laten kennen, en beseft dat allerlei gewone activiteiten en handelingen in het werk relationele zorg kunnen worden.
- In hoofdstuk 7 leggen we uit dat mensen niet alleen vragen om de oplossing van hun problemen, maar in de eerste plaats om gezien en gehoord te worden en in tel te zijn. Ook als er niets op te lossen valt, kun je nog zinvolle zorg geven. De relatie op zich werkt in veel gevallen al helend en kan een antwoord zijn op iemands lijden.
- We sluiten deel 1 van dit boek af met een intermezzo waarin we aan de hand van een casus laten zien hoe presentie er in de praktijk kan uitzien.
- ♦ Deel 3 is gewijd aan de vraag wat presentie betekent voor de manier waarop professionals hun vak uitoefenen: met praktische wijsheid, door permanent leren en door te werken aan kwaliteitsbewustzijn.
 - Praktische wijsheid is het onderwerp van hoofdstuk 8. Met praktische wijsheid stel je jezelf de vraag: is wat we doen wel het goede, hier en nu, en voor deze ene persoon? Vaak werken we namelijk volgens ingesleten patronen, zonder daarbij verder nog stil te staan.
 - In hoofdstuk 9 gaan we in op wat er precies nodig is om presentie te leren. We bespreken onder andere een aantal basisvoorwaarden en enkele leermiddelen die de voor presentie benodigde professionaliteit bevorderen.
 - 'Kwaliteit' is een begrip dat in de zorg van tegenwoordig vaak voorbijkomt. Veel kwaliteitssystemen beoordelen de algemene kwaliteit van zorg, terwijl het binnen presentie nu juist en vooral gaat over 'unieke zorg' voor deze ene persoon, in deze situatie. Het zorgethisch model, dat we in hoofdstuk 10 presenteren, helpt professionals, leidinggeven-

den en andere betrokkenen zelf, situationeel en kritisch, naar zorgkwaliteit te kijken.

We raden de lezer aan om van het begin naar het einde te lezen en niet kras door het boek heen te gaan. De latere thema's zijn niet goed te begrijpen zonder dat kennis is genomen van de voorgaande hoofdstukken.

www.coutinho.nl/praktijkboekpresentie

Bij het boek hoort ook een website. Hier vind je reflectievragen, filmpjes en oefeningen.



Met dit icoon wordt verwezen naar materiaal op de website.

3 Casussen en voorbeelden

Alle casussen en voorbeelden die we in dit boek gebruiken, komen uit de praktijk: die van onszelf, die van collega's of die van professionals die we in onze leertrajecten hebben ontmoet en die ons talloze verhalen hebben verteld over hun werk. Van en met hen hebben we geleerd hoe we presentie het best kunnen uitleggen. We zijn hun hiervoor veel dank verschuldigd.

We hebben geprobeerd met onze keuze van praktijkvoorbeelden een zo breed mogelijk veld te bestrijken. De voorbeelden komen onder andere uit het sociaal werk, de gezondheidszorg, de ouderen- en verpleeghuiszorg, de jeugdzorg, het wijkwerk, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, de psychiatrie en het onderwijs. Daarmee willen we presentie voor professionals in uiteenlopende disciplines herkenbaar maken.

4 Gebruikte terminologie

Ten slotte geven we hier graag een korte toelichting op de keuzes die we maken in het gebruik van een aantal begrippen:

- ♦ **Zorg**

Allereerst is er het begrip 'zorg', dat we hier in de meest brede zin gebruiken. We doelen daarmee op 'de professioneel gegeven zorg (...) zoals ze verstrekt wordt aan mensen die in een behoeftige situatie verkeren en die daarbij kwetsbaar en afhankelijk zijn' (Baart & Vosman, 2008, p. 55). Dat betekent dat het woord 'zorg' in dit boek slaat op allerlei werkvelden, domeinen en disciplines waarin kwetsbare en afhankelijke mensen worden gesteund, geholpen, verzorgd, begeleid, behandeld enzovoort.

We zijn ons ervan bewust dat de ontwikkelingen in de richting van eigen regie, zelfredzaamheid en participatie ook invloed hebben op hoe professionele zorg- en hulpverleners genoemd willen worden. We stemmen van

harte in met de gedachte dat de professional geen expert (meer) is van wie cliënten tot in lengte van dagen afhankelijk zijn. Anderzijds houdt presentie zich bij voorkeur nu juist uitdrukkelijk bezig met de meest kwetsbaren in de samenleving, voor wie zelfredzaamheid soms helemaal niet of slechts gedeeltelijk haalbaar is. Zorg voor deze kwetsbaren betekent: je om hen bekommeren als professional. De ene keer heeft dat de vorm van concrete hulp en zorg, de andere keer van begeleiding en ondersteuning tot iemand het zelf kan. Het woord 'zorg' in dit boek omvat dus al deze vormen van het bijstaan van kwetsbare mensen (die niet uitsluitend kwetsbaar zijn).

- ♦ **Zorggevers en zorgontvangers**

Daarnaast bestaan er in de verschillende domeinen en werkvelden heel uiteenlopende woorden voor professionals. Wij spreken gezien het voorgaande graag van zorggevers, maar ook van zorg- en hulpverleners of -werkers. Niet iedereen zal zich in dat woordgebruik herkennen, maar omwille van de eenvoud en de brede herkenbaarheid kiezen we daar toch voor. Iets dergelijks geldt ook voor de aanduiding van degenen die zorg en hulp ontvangen. We gebruiken voor hen allerlei gangbare woorden zoals cliënt, zorgontvanger en zorg- of hulpvrager. Waar de voorbeelden daartoe aanleiding geven, bijvoorbeeld wanneer het gaat over de verpleeghuiszorg of een ziekenhuis, spreken we van bewoners respectievelijk patiënten.

- ♦ **Het gebruik van hij en zij**

We hebben er in dit boek voor gekozen om de mannelijke en vrouwelijke vorm afwisselend te gebruiken. Nu eens spreken we van 'hij' en dan weer van 'zij' als het gaat over personen.

- ♦ **Presentie, presentietheorie, presentiebenadering en presentiebeoefening**

Al deze termen liggen dicht bij elkaar, maar betekenen niet precies hetzelfde.

- ◊ Het woord 'presentie' is een algemene, overkoepelende aanduiding van zowel de manier van werken waarover dit boek gaat, als de theorie die Andries Baart heeft ontwikkeld.
- ◊ Met de 'presentietheorie' bedoelen we het samenhangende geheel van begrippen en concepten waarmee die manier van werken door Baart en anderen is beschreven en uitgewerkt. Daarmee is de 'presente' werkwijze overdraagbaar en verantwoordbaar geworden. De theorie helpt zorgverleners om uit te leggen wat ze nu eigenlijk doen.
- ◊ De 'presentiebenadering' is de praktische uitwerking van de theorie en vormt de basis van de werkwijze. Met het woord 'benadering' wil-

len we ook meteen duidelijk maken dat het niet gaat om een methode, maar om een bepaalde manier van denken en doen waarin allerlei (morele) uitgangspunten zitten.

- ‘Presentiebeoefening’ ten slotte is datgene wat werkers in de praktijk doen als ze volgens deze benadering werken. Met opzet is hier gekozen voor het woord ‘beoefening’. Dit maakt duidelijk dat presentie iets is wat nooit klaar is. Je moet het altijd blijven oefenen en permanent blijven leren.

5 Dankwoord

Naast de vele praktijkwerkers die ons inspireerden tot het schrijven van dit boek, willen wij in het bijzonder onze collega’s in de staf van Stichting Presentie danken: Judith Leest voor het analyseren van de casus aan het einde van deel 2, Jan den Bakker voor het mede uitwerken van de casusbespreking in paragraaf 10.6.1, Marjanneke Ouwerkerk en Yvon van Noort voor het inhoudelijk meedenken over en becommentariëren van de conceptteksten. Zonder hun niet-aflatende steun en vertrouwen zou dit boek niet tot stand zijn gekomen.

Deel 1 Conceptuele uitwerking van presentie

1

Een eerste kennismaking met presentie

Inleiding

Het woord ‘presentie’ of de uitdrukking ‘present zijn’ kennen we allemaal uit de omgangstaal. Daar betekent het zoiets als ‘er zijn’, ‘aanwezig zijn’. Maar binnen de presentiebenadering wordt dit begrip op een heel specifieke manier ingevuld. Als je presentie wilt beoefenen, kom je er niet met ‘er zijn voor de ander’. Er komt veel meer bij kijken. Het uitgangspunt is: je kunt er niet vóór iemand zijn, als je niet mét hem of haar bent.

In dit hoofdstuk geven we een eerste, globaal beeld van wat presentie is, waarover presentie gaat, waar ze vandaan komt en waaraan je haar kunt herkennen. Aan de hand van een casus werken we vervolgens wat preciezer uit wat de kenmerken van presentie zijn. In de laatste paragrafen gaan we in op de vraag voor wie presentie bedoeld is, wie er aan presentie doen en wat presentie oplevert.

1.1 Presentie: een werkdefinitie

In een korte definitie omschrijven we presentie als volgt (Baart, 2004a, pp. 40-41):

‘Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.’

Wat in deze definitie opvalt, is dat ze begint met de aandachtige en toegewijde betrekking op de ander. Je start dus niet vanuit je eigen interesses, de doelen van je vak of dat wat in de mode is. Want pas in de betrekking kun je als zorggever begrijpen waar je moet zijn met je zorg. Daar léér je waar iemands

leven over gaat, wat voor hem of haar van betekenis is, waar verlangens en behoeften zitten, of waar iemand bang voor is. Dat vatten we samen in het zinnetje ‘Wat er voor de ander op het spel staat’. Als je daar zicht op hebt, kun je ook gaan begrijpen wat er in iemands leven past en wat bijdraagt aan zijn of haar welbevinden. Dat vraagt er wel om dat je in je waarneming niet al te veel beperkt wordt door bijvoorbeeld een verplichte methodiek, politieke eisen of financiële overwegingen. Het gaat erom dat je naar iemands héle leven mag kijken en niet alleen naar wat er mis of kapot is. Op die manier wordt duidelijk wie je voor de ander kunt zijn en waar het in de betrekking om draait. Dat staat dus niet van tevoren al vast, maar vormt zich gaandeweg.

Aan het einde van de definitie wordt gezegd dat presentie niet alleen draait om het ‘in relatie staan’, maar ook om doen wat er gedaan kan worden. Let op: er staat dus niet ‘wat gedaan móet worden’. Het gaat erom dat je zorg passend is in het leven van de ander en voor hem of haar zinvol is.

Als laatste vermeldt de definitie een aantal (professionele) kwaliteiten die je voor presentie nodig hebt: gevoel voor subtiliteit (het komt aan op details en kleine dingen), vakmanschap (presentie komt dus niet in de plaats van je vak), praktische wijsheid (die maakt dat je in concrete situaties verstandige beslissingen kunt nemen) en liefdevolle trouw (het gaat om dat wat de ander deugd zal doen).

Kort gezegd draait presentie om de radicale toewending naar de ander.

1.2 Presentie gaat over goede zorg

Binnen presentie staat de vraag centraal: wat is goede zorg en wat doet een goede zorgverlener eigenlijk? We weten bijvoorbeeld uit onderzoek dat professionals die door cliënten en patiënten het meest worden gewaardeerd, vaak niet strikt doen wat in de boeken staat of in de opleidingen wordt geleerd. Als je aan mensen vraagt wat zij een goede zorgverlener vinden, dan zeggen ze dingen als: dat is iemand die jou kent, voor wie je geen nummer bent, die je geregeld ziet of tegenkomt, die je aan de mouw kunt trekken, die je kunt bellen en die dan ook opneemt. Voor zo’n hulp- of zorgverlener is het belangrijk hoe het met je gaat, en hij of zij snapt dat het soms helemaal niet gaat. Daarmee zeggen ze eigenlijk wat er in de eerste regel van de voorgaande definitie staat: iemand die concreet tijd en aandacht voor je heeft, zich op je betrekt en zich jouw lot aantrekt, die iets begrijpt van je leven en je sores en die het goede voor jou wil.

Maar wat is ‘zorg’ precies? Binnen presentie omschrijven we zorg in algemene zin als: iets wat uit zichzelf zou vergaan, voort laten bestaan. Hiermee

scharen we ons achter de Amerikaanse politicologe Joan C. Tronto, die zorg als volgt omschrijft (Van Nistelrooy, 2008, p. 56):

‘... een specifieke activiteit die alles omvat wat wij doen om onze ‘wereld’ zo in stand te houden, te continueren en te herstellen dat we daarin zo goed mogelijk kunnen leven. Die wereld omvat onze lichamen, ons persoon zijn (*‘our selves’*) en onze omgeving die we trachten samen te weven tot een complex, het leven ondersteunend web.’

Concreter gezegd: in je huiselijke omgeving zorg je bijvoorbeeld voor je planten en huisdieren, voor je meubels en je kleding. Zonder jouw zorg zouden ze verpieteren, verhongeren of uit elkaar vallen. En dat wil je niet, want ze hebben een waarde voor je. En je zorgt voor je kinderen, je oude vader en soms voor je zieke buurvrouw; zonder jouw zorg zouden ze het niet redden. En je zorgt voor jezelf. Zorg geven is dus niet iets wat alleen door professionals wordt gedaan, maar een basisactiviteit van het leven. Dat zorgen doe je niet alleen om anderen te ondersteunen, maar ook omdat ze voor jou van waarde zijn. Als het hun niet goed gaat, gaat het jou ook niet goed.

Ook professionele zorg draait om het in stand houden van iets wat zonder die zorg zou vergaan. Daarom is er zorg voor jongeren, (verstandelijk) gehandicapten, zieken, ouderen, mensen met een verslaving of psychische aandoening, voor gevangenen, voor daklozen en voor gezinnen met veel problemen. Als die zorg er niet zou zijn, zouden al deze mensen het niet redden. Maar ook bij de politie, in het onderwijs, in de speeltuin en bij de wooncorporatie gaat het over zorg: ook zij houden (kwetsbare) mensen overeind. Goede zorg is zorg die dicht bij de leefwereld van mensen komt en daar dichtbij blijft; die afgestemd is op hun behoeften, verlangen en appel; die professioneel, vakkundig, competent en met liefde wordt gegeven. Wie presentie beoefent, is erop uit om zorg te geven die passend is, waar de ander baat bij heeft en die door hem als goed wordt ervaren. Pas als de zorgontvanger zegt dat dat zo is, spreken we van (goede) zorg. Dit begrip wordt verderop in dit boek nog nader uitgelegd.

1.3 Taal

Bij deze manier van denken hoort ook een bepaalde taal. Zo spreekt de presentiebenadering bijvoorbeeld van aansluiten, afstemmen, relationeel werken, finaliseren en bekommernis. Allemaal begrippen die gekozen zijn om uit te kunnen leggen hoe we tegen zorg aankijken en wat we daarin belangrijk vinden. Over deze begrippen is goed nagedacht. Als je bijvoorbeeld gewend

bent om het in je werk over ‘verzorgen’ of ‘begeleiden’ te hebben, dan klinkt het begrip ‘bekommernis’ je misschien vreemd in de oren. Toch gebruiken we het binnen de presentietheorie, omdat we daarmee iets willen zeggen over hóé je wilt verzorgen of begeleiden. ‘Bekommernis’ drukt veel meer dingen uit. En dat ‘meer’ willen we nu juist én goed verhelderen én in de praktijk brengen. Daarvoor heb je een taal nodig, die we in dit boek beschrijven en uitleggen.

1.4 Waar komt presentie vandaan?

Presentie is niet nieuw: het bestond al in de praktijk voordat het zo genoemd werd. Goede professionals deden en doen het al. Pas toen het onderzocht werd en werd uitgewerkt in een theorie ging deze manier van werken de ‘presentiebenadering’ heten en konden anderen het ook leren. Presentie is dus niet achter een bureau bedacht, maar opgediept uit de praktijk. Maar dat is niet de enige bron. Ze heeft daarnaast wortels in de academische tradities, met name in de wijsbegeerte, de theologie en de zorgethiek. Ook put ze uit verpleegkundige theorieën (over *nursing*) waarin wordt nagedacht over onderwerpen die binnen presentie eveneens aan de orde zijn, zoals menselijke kwetsbaarheid, relaties, nabijheid en afstemming. Ook in theoretische zin is presentie dus niet nieuw, maar ontwikkeld met behulp van gangbare en gereconnomeerde stromingen.

Presentie is bovendien niet de enige benadering die gaat over kwetsbaarheid, de menselijke maat houden, werken vanuit relaties en dergelijke. Ze maakt deel uit van een bredere beweging. Zo hebben bijvoorbeeld kwartiermaken in sociaal werk, belevingsgerichte zorg in de verpleegkunde en rehabilitatie en herstel in de psychiatrie een gelijke zoekrichting, al leggen ze andere accenten. Professionals en studenten die met deze stromingen vertrouwd zijn, zullen veel herkennen in presentie, al heeft presentie ook heel specifieke, eigen invullingen die we in dit boek nader uitwerken.

1.5 Waar is presentie aan te herkennen?

Of professionals presentie beoefenen, is op het eerste gezicht niet gemakkelijk te ontdekken. Je kunt het niet zien aan losse handelingen die ze verrichten. Je kunt bijvoorbeeld niet zeggen: presentie betekent per definitie dat je dag en nacht bereikbaar bent voor je cliënt. Het ligt er maar aan wie het is, wat de omstandigheden zijn, wat de aard van jullie relatie is en wat er voor die cliënt op dat moment op het spel staat. Of om een ander voorbeeld te