

IEMAND VOOR IEMAND – HANDBOEK PRESENTIE

Andries Baart

Boom



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot de online leeromgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan deze editie. Na activering van de code is de online leeromgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende editie geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken. Ben je docent? Dan heb je jouw activeringscode per e-mail ontvangen. Deze code activeer je op **www.boomdocent.nl**.

Omslagontwerp: Joost Vullings, Arnhem

Beeld omslag: Maartje Blans, *Fleeting* (detail), gemengde techniek op houten paneel, Haarlem

© 2025 Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher. No part of this publication may be reproduced in the context of text and data mining for any other purpose which is not expressly permitted by law without permission of Boom Uitgevers.

ISBN 978 90 469 0816 7

NUR 752

www.boomstudent.nl

www.boom.nl/hogeronderwijs

Inhoud

DANKBETUIGING	14
INLEIDING	16
DEEL 1: ACHTERGRONDEN	28
1 PRESENTIE, EEN BEELD	29
1.1 Presentiebeoefening	29
1.1.1 Een werkdefinitie	29
1.1.2 Resumé paragraaf 1.1	39
1.2 Presentie: de vakgebieden en werksoorten	49
1.3 Doorwerkingen van presentie	51
1.3.1 Praktische opbrengsten	52
1.3.2 Een eigentijdse professionaliteitsopvatting	52
1.3.3 Een hoogwaardig idee van zorgvragers	53
1.3.4 Present stellen	54
1.3.5 Realisme	55
1.3.6 Disciplinair open	55
1.3.7 Moreel deugdelijk	57
1.3.8 Minder modieus	58
1.3.9 Menslievend	59
1.4 Hoge eisen, diep verlangen	63
1.5 Zo eenvoudig en zo moeilijk: relationeel werken	66
1.6 Resumé hoofdstuk 1	68
2 PRESENTIE, HAAR FUNDERING	71
2.1 Presentie gefundeerd in zorgpraktijken	71
2.1.1 De ontdekking	72
2.1.2 Eerste theorievorming	72
2.1.3 De geleidelijke verbreding	74
2.1.4 Resumé paragraaf 2.1	77

2.2	Presentie gefundeerd in zorgethiek	78
2.2.1	Steunende theoretische kaders	78
2.2.2	Situering van presentie in de zorgethiek	79
2.2.3	Breed zorgbegrip	81
2.2.4	Zorgethiek, globale kenschets	86
2.2.5	Tussentijds resumé paragraaf 2.2: zorgethiek en presentie	91
2.2.6	Terug naar de presentie	91
2.3	Presentie gefundeerd in politieke ethiek	96
2.3.1	De politiek en het politieke	96
2.3.2	Het politieke karakter van zorg	99
2.3.3	Werken in institutionele settings	103
2.3.3.1	Instituten	104
2.3.3.2	Ontspoorde instituten	105
2.3.3.3	Politiek handelen in aansluiting bij het telos	106
2.4	Conclusie paragraaf 2.2 en 2.3	108
3	PRESENTIE, HAAR IDENTITEIT	111
3.1	Methodische systematiek	114
3.1.1	Methode	114
3.1.2	Methodiek	115
3.1.3	Methodisering	115
3.2	Presentie is geen methode of methodiek	117
3.3	Benadering vergeleken met methode en methodiek	122
3.3.1	Globale omschrijving van benadering	122
3.3.2	Naar een begrippelijke analyse	123
3.4	De twee componenten van een benadering	133
3.4.1	Verversingen van discours en praktijkontwerp	135
3.5	Resumé hoofdstuk 3	135
4	HET DISCOURS VAN DE PRESENTIEBENADERING	139
4.1	Het denkkader	140
4.1.1	Wat gebeurt hier en wat is het probleem?	141
4.1.1.1	De betekenis opmerken van wat aandacht behoeft	142
4.1.1.2	Welke uitleg doet de betekenis tekort en mijd je liever?	148
4.1.1.3	Resumé paragraaf 4.1.1	152
4.1.2	Hoe kan of hoe komt dat, hoe moet dat begrepen worden?	152
4.1.2.1	Soort benodigde kennis	153
4.1.2.2	Verklaren en interpreteren	156
4.1.2.3	Het gebruik van verklarende en interpretatieve kennis	160
4.1.2.4	Resumé paragraaf 4.1	164

4.2	Het streefkader	165
4.2.1	Wat wordt er bevorderd?	165
4.2.1.1	Wat is zorg eigenlijk?	166
4.2.1.2	Resumé paragraaf 4.2.1.1	169
4.2.1.3	Toegespitst: goede zorg in vier dimensies	170
4.2.1.4	Het afwenden van verval ten gunste van een relatief goed leven	172
4.2.1.5	Verdere toespitsing (inclusief resumé)	180
4.2.1.6	Het spanningsveld van emergentie, finaliteit en de 'commons'	182
4.2.2	Waarvan weg te bewegen: negatief geladen ambities?	183
4.2.2.1	Niet doen wat de zorg moeilijker maakt	184
4.2.2.2	Niet doen wat de zorg pijnlijker maakt	185
4.2.2.3	Niet doen wat betekenissen verder zoekmaakt	185
4.2.3	Resumé paragraaf 4.2	186
INTERMEZZO 1: EEN BEELD VAN ARMOEDE EN BESTAANSONZEKERHEID MET BEHULP VAN VERKLARENDE EN INTERPRETATIEVE KENNIS		188
5	HET ETHISCHE KADER	199
5.1	Wat is de bron van de motivatie en van het gevoel voor richting van de zorggever?	199
5.1.1	Afstemming op zichzelf	202
5.1.2	De inbreng vanuit persoonlijke bestaansethiek en spiritualiteit cultiveren	202
5.1.3	Zinvol werk	203
5.1.4	Ter zake doende gevoelens	204
5.1.5	Professionele deugden en ondeugden	206
5.1.6	Steunen op stilzwijgend weten	208
5.1.7	Politiek-ethische ideeën	209
5.1.8	Resumé paragraaf 5.1	210
5.2	Hoe kijkt de werker naar de zorgontvanger?	213
5.2.1	Ontologische dimensie	216
5.2.2	Epistemologische dimensie	219
5.2.3	Ethische dimensie (in strikte zin)	222
5.2.4	Maatschappelijke dimensie	227
5.2.5	Resumé paragraaf 5.2	231
5.3	In welke zin probeert de werker een morele actor te zijn?	232
5.4	Resumé hoofdstuk 5	237

6	HET PRAKTIJKONTWERP VAN DE PRESENTIEBENADERING	239
6.1	Kader van kritische inzichten en werkbeginselen	240
6.1.1	Inleiding: wat zijn werkbeginselen?	240
6.1.2	Hoe praktisch goede zorg geven? (resumé)	242
6.1.3	Vanuit welke werkbeginselen wordt de beoogde praktijk gesticht?	243
6.1.3.1	Wat is de status van werkbeginselen?	243
6.1.3.2	De werkbeginselen van het primaire proces	244
6.2	Methodisch kader	250
6.2.1	Waarmee wordt de beoogde praktijk voortgebracht en in beheer gehouden?	250
6.2.1.1	Intelligent mengen van methodische elementen	250
6.2.1.2	De vier methodische perspectieven op praktijkontwerpen van zorg	252
6.2.1.3	Resumé paragraaf 6.2.1 (tussentijds)	261
6.2.1.4	De consequenties van goed mengen	262
6.2.1.5	Resumé paragraaf 6.2.1	265
6.2.2	Wat is de doelgroep van presentie?	266
6.2.2.1	De doelgroep van presentie	266
6.2.2.2	Overige selectiviteit van presentie	269
6.3	Kwaliteitskader	274
6.3.1	Uitgangspunten van het kwaliteitsdenken	275
6.3.2	ZorgEthisch kwaliteitsModel	278
6.3.3	Toelichting op het ZorgEthisch kwaliteitsModel	280
6.4	Resumé hoofdstuk 6	289
	DEEL 2: DE KERN	291
7	RELATIONALITEIT	293
7.1	Inleiding	293
7.1.1	Warm, koud: waar zoeken we naar?	293
7.1.2	Goede redenen	296
7.1.2.1	De aard van zorg	296
7.1.2.2	Gevoelde noodzaak	297
7.1.2.3	Beteugeling	298
7.1.3	Resumé paragraaf 7.1	300
7.2	Bronnen van relationeel denken	300
7.2.1	Ontwikkelen van het theoretisch kader	300
7.2.1.1	Enkele afgewezen theoretische kaders	301
7.2.1.2	Sociologische relational turn: Emirbayer, Bartels, Turnbull	303
7.2.1.3	Psychologische relational turn: Slife c.s.	311
7.2.1.4	Kritische maatschappijwetenschappen, de relational turn van Donati	318

7.2.1.5	De relational turn van de zorgethiek	322
7.2.1.6	Resumé paragraaf 7.2.1	333
7.2.2	Methodologische operationalisering: zwak relationele en sterk relationele zorgverlening kunnen waarnemen	336
7.2.2.1	De vraag	336
7.2.2.2	Geen goed- of afkeuring	337
7.2.2.3	Presentie vaststellen	338
7.2.2.4	Weerstand	339
7.2.2.5	Kwalitatieve omslag	340
7.2.2.6	Resumé paragraaf 7.2.2	341
7.3	Zwakke relationaliteit	348
7.3.1	Globaal beeld	348
7.3.2	Verdere begripsbepaling	349
7.3.3	Basisvormen zwakke relationaliteit	352
7.3.3.1	De instrumentele relatie	352
7.3.3.2	De servicegerichte relatie	352
7.3.3.3	De therapeutische relatie of de werkalliantie	353
7.3.3.4	De gevoelsrelatie	354
7.3.3.5	Resumé paragraaf 7.3.3	354
7.4	Sterke relationaliteit, vergeleken met zwakke	355
7.4.1	Twaalf distinctieve kenmerken	358
7.4.1.1	<i>Rij 1:</i> Waarin doet sterke relationaliteit zich voor?	358
7.4.1.2	<i>Rij 2:</i> Het operationele doel van sterke relationaliteit	358
7.4.1.3	<i>Rij 3:</i> Inkadering van sterke relationaliteit	358
7.4.1.4	<i>Rij 4:</i> De context van sterke relationaliteit	359
7.4.1.5	<i>Rij 5:</i> De breedte van sterke relationaliteit	359
7.4.1.6	<i>Rij 6:</i> Het onderlinge begrip tijdens sterke relationaliteit	361
7.4.1.7	<i>Rij 7:</i> Zich uitspreken tijdens sterke relationaliteit	361
7.4.1.8	<i>Rij 8:</i> De baat van sterke relationaliteit	362
7.4.1.9	<i>Rij 9:</i> Correctie door sterke relationaliteit	362
7.4.1.10	<i>Rij 10:</i> De kwaliteit van sterke relationaliteit	363
7.4.1.11	<i>Rij 11:</i> Gerichtheid van sterke relationaliteit	363
7.4.1.12	<i>Rij 12:</i> Gestalten van sterke relationaliteit	365
7.4.1.13	Resumé paragraaf 7.4.1	368
7.4.2	Functies van zwakke en sterke relationaliteit in de zorg	369
7.4.2.1	<i>Rij 13:</i> Functies van relationaliteit	369
7.4.3	Het goed van de hulp van sterk relationeel gegeven zorg	377
7.4.3.1	<i>Rij 14:</i> De opbrengst van sterk relationele zorgverlening	377
7.4.3.2	Samengevat paragraaf 7.4.3	382
7.4.3.3	Resumé paragraaf 7.4.2 en 7.4.3	386

7.5	Sterke relationaliteit in de praktijk	386
7.5.1	Sterke relationaliteit als leefwereld- en levensloopbenadering	387
7.5.1.1	De intenties	387
7.5.1.2	De leefwereld	387
7.5.1.3	De levensloop	390
7.5.1.4	Interactie of referentie	391
7.5.2	Sterke relationaliteit als radicaal aansluiten en afstemmen	395
7.5.2.1	Resumé paragraaf 7.5.1 en 7.5.2	403
7.5.3	Sterke relationaliteit als het denk- en kijkraam van opgaven en responsen	404
7.5.3.1	Onderzoek	406
7.5.3.2	Waarnemingsmodel	407
7.5.3.3	Opgaven	407
7.5.3.4	Responsen	410
7.5.3.5	Resumé paragraaf 7.5.4	411
INTERMEZZO 2: DE MENSELIJKE MAAT RESPECTEREN: DE PROEVE VAN EEN ANALYSESCHEMA		414
DEEL 3: DE PRESENTE WERKER		420
8	DUBBELZINNIGHEDEN IN DE PRESENTIEBEOEFENING	421
8.1	Zijn en lijken: over de paradoxale positie en rol van de presentiebeoefenaar	425
8.1.1	Wat en wie	425
8.1.2	Zijn als een ...	426
8.1.3	Resumé paragraaf 8.1	429
8.2	Zo zijn en zo worden: over de ambivalentie en ambiguïteit van de erkenning	434
8.2.1	Modi van erkennen	434
8.2.2	Soorten erkenning	435
8.2.3	De ambigue en ambivalente spanningen van het erkennen	444
8.2.4	Resumé paragraaf 8.2	446
8.3	Ruilen en schenken: over de schijntegenstelling van echt zijn en betaald worden	446
8.3.1	De gift	446
8.3.1.1	De dubbelzinnigheid van de gift	447
8.3.1.2	Presentie als gift	448
8.3.2	De gewoonheid van zorg geven	450
8.3.2.1	De betekenis van gewone zorg	450
8.3.2.2	De onhaalbaarheid van de gewone zorg als gift	451
8.3.2.3	De onnadrukkelijke gift van zorg geven in alledaagsheid	452
8.3.3	Afstand houden?	455
8.3.3.1	Gekwalificeerde natuurlijkheid	458

8.4	Resumé paragraaf 8.1, 8.2 en 8.3	459
8.5	Mens en markt: toegift over presentie in ambivalente politieke discoursen	460
8.5.1	Zeven politieke ambivalenties	463
8.5.2	Kortom	466
9	OPEN WAARNEMEN, AANDACHTIG ZIJN EN ONBEVANGEN INTERPRETEREN	467
9.1	Waarom open waarnemen, aandachtig zijn en onbevangen interpreteren?	473
9.1.1	De noodzaak van een adequaat beeld	473
9.1.1.1	Opmerken	473
9.1.1.2	Anders zijn intact houden	474
9.1.1.3	Levensecht beeld	475
9.1.1.4	Tot je laten doordringen	475
9.1.1.5	Bescheidenheid en complexiteit	477
9.1.1.6	Resumé paragraaf 9.1.1	479
9.1.2	Morele sensitiviteit ontwikkelen	480
9.2	De perspectiefwisseling	483
9.2.1	Hoe gaat open waarnemen?	483
9.2.1.1	Tien aspecten van het waarnemen	484
9.2.2	De voorkeursoptie van open waarnemen: perspectiefwisseling	490
9.2.2.1	Klein kijken	490
9.2.2.2	Beeld van binnenuit	492
9.2.2.3	De perspectiefwisseling voltrekken	495
9.2.3	Inbedding van het open waarnemen	500
9.2.3.1	Een illustratief voorbeeld	501
9.2.4	Resumé paragraaf 9.2	503
9.3	Vier modi van waarnemen	503
9.3.1	Nieuwsgierigheid	504
9.3.1.1	Ludische nieuwsgierigheid	504
9.3.1.2	Epistemische nieuwsgierigheid	505
9.3.1.3	Experiëntiële nieuwsgierigheid	506
9.3.1.4	Kortom	508
9.3.2	Aandacht	508
9.3.2.1	De overwegend instrumentele betekenis van aandacht	511
9.3.2.2	Een overwegend belangstellende betekenis	512
9.3.2.3	Kortom: de betekenis van deze aandacht voor presentie	513
9.3.3	Verwondering	516
9.3.3.1	Verwondering als uitnodiging	518
9.3.3.2	Verwondering als kritiek	519
9.3.3.3	Nieuwsgierig, aandachtig en verwonderd	520
9.3.3.4	Kortom: de verwondering	521
9.3.3.5	Wond, wonder en verwondering: een nawoord	521
9.3.4	Mindfulness	522

9.3.4.1	Mindfulness: waar hebben we het over?	522
9.3.4.2	Terug naar de presente waarneming	524
9.3.4.3	Kortom: nieuwsgierigheid, aandacht, verwondering en mindfulness	528
9.3.5	De exposure: samenballing van het open waarnemen	529
9.3.5.1	Algemeen beeld van de exposure	529
9.3.5.2	Concreet	531
9.3.5.3	Exposure als de permanente strijd met zichzelf	538
9.3.5.4	Kortom: de exposure	540
INTERMEZZO 3: HOE DE HUISARTS-IN-ACTIE WAARNEEMT, DENKT EN DOET		542
10	INSCHIKKELIJKHEID	565
10.1	Inschikken	568
10.1.1	Activisme en het windstille oog van de orkaan	568
10.1.2	Inschikken en macht	569
10.1.2.1	Denken over macht	569
10.1.2.2	Anders denken over macht	572
10.1.2.3	Samenvatting en conclusie paragraaf 10.1.2	577
10.1.2.4	Resumé paragraaf 10.1.1 en 10.1.2	586
10.1.3	Inschikken, bewegen en bewogenheid	587
10.1.3.1	Inschikken	587
10.1.3.2	Inschikken en laten	589
10.1.3.3	Van bewegen naar bewogen worden	590
10.1.3.4	Aansluiten en afstemmen zoals je danst	591
10.1.3.5	Meer vormen van de latende modus	592
10.1.4	Over het opschorten van de professionele logica als vorm van inschikkelijkheid	597
10.1.4.1	Lone wolf	597
10.1.4.2	Een machtsvrije ruimte?	598
10.1.4.3	De logica van de cliënt	599
10.1.4.4	Politisering	599
10.1.4.5	Conclusie	600
10.2	De ruimte innemen	600
10.2.1	Tevoorschijn komen	601
10.2.2	Begrepen worden in onderzoek	607
10.2.2.1	Onze onderzoeksmatige voorkeur	612
10.2.2.2	Bijzondere kenmerken	618
10.2.3	Invloed hebben en meedoen	637
10.2.3.1	Goed geregeld	637
10.2.3.2	Invloed tijdens of buiten de zorgverlening?	639
10.2.3.3	Invloed en verantwoordelijkheid	640
10.2.3.4	Invloed door tot spreken gebracht te worden	641

10.3	Te weinig ruimte innemen	641
10.3.1	Relationele autonomie	642
10.3.1.1	Het begrip zelf	642
10.3.1.2	De professional die autonomie relationeel bevordert	645
10.3.1.3	Angst voor paternalisme	645
10.3.2	Begrippen die beginnen met auto-, zelf- en eigen-	646
10.3.3	Conclusie paragraaf 10.3	650
10.4	Samenvatting hoofdstuk 10	651
11	ERBIJ BLIJVEN EN RELATIONEEL VERGEZELLEN	653
11.1	Motieven en beletselen om erbij te blijven	654
11.1.1	Erbij blijven: waarom zou je?	654
11.1.2	Erbij blijven: wat let je?	657
11.2	Trouw zijn	659
11.2.1	Trouw zijn en presentie	659
11.2.2	Wat is trouw zijn?	660
11.2.2.1	Tien kenmerken van trouw	660
11.2.2.2	Moeilijkheden met trouw	664
11.2.2.3	Trouw: een illustratieve praktijk	669
11.2.3	Resumé paragraaf 11.2	676
11.3	Bescheidenheid	677
11.3.1	Op te lossen vraagstukken	678
11.3.2	De omgang met wicked problemen	681
11.3.3	Presentie en de omgang met wicked sociale problemen	682
11.3.4	Onmacht en andere redenen tot bescheidenheid	687
11.3.4.1	Bescheidenheid: een globale kenschets	687
11.3.5	Een praktische vertaling: de onmachtscompetentie	692
11.3.5.1	Gestalten van onmacht: meer dan wicked problems	693
11.3.5.2	Analyse	699
11.3.5.3	Tussentijds resumé paragraaf 11.3.5.1 en 11.3.5.2	701
11.3.5.4	Onmacht methodisch hanteren	702
11.3.5.5	De onmachtscompetentie	705
11.4	De bescheiden modus van zorg geven	706
11.4.1	Maakbaarheidsideologie	706
11.4.2	De culturen van het noodlotsdenken en het tragische denken	708
11.4.2.1	Noodlot dat ongedaan moet worden gemaakt	708
11.4.2.2	Tragiek waarmee geleefd moet worden	709
11.4.2.3	Tussentijdse samenvatting	710

11.4.3	Alledaagsheid en deskundologische onverschilligheid	711
11.4.3.1	Alledaagsheid: een eenvoudige typering	712
11.4.3.2	'Dat is niet normaal!'	713
11.4.3.3	Alledaagsheid van wie?	718
11.4.3.4	Alledaagsheid: een literatuurverkenning	721
11.4.3.5	De kleine goedheid	726
11.5	Troostend nabij blijven	728
11.5.1	Lijden	728
11.5.2	Eenzaamheid	733
11.5.3	Tussentijds resumé paragraaf 11.5	736
11.5.4	Troosten	737
11.6	Solidariteit als erbij blijven in een politiek-ethisch perspectief	738
11.6.1	Present stellen	740
11.6.2	Wat is solidariteit?	743
11.6.3	Samenvatting van paragraaf 11.6	749
11.7	Toegift: de presente ondersteuning van mantelzorgers	749
11.7.1	Omschrijving van de mantelzorger	749
11.7.2	Acht 'portretten' van mantelzorgers	751
11.7.3	Aanbod van presentie	754
11.7.3.1	Door de zorg kunnen navigeren	755
11.7.3.2	Presente zorg voor de mantelzorger	757
11.7.4	Samenvatting van paragraaf 11.7	758
11.8	Samenvatting van hoofdstuk 11	759
INTERMEZZO 4: GESTALTEN VAN 'EENZAAMHEID'		762
DEEL 4: EPILOOG		785
12	Een pleidooi voor presentie op hoofdpunten	787
12.1	Zorg geven	787
12.1.1	Interpreteren in termen van rechten	787
12.1.2	De basiscategorie: zorg geven	789
12.1.3	De breedte van zorg geven	790
12.2	Relationeel werken	791
12.2.1	De ander in context	791
12.2.2	Relationeel interpreteren	792
12.2.2.1	Radicaliteit	792
12.2.2.2	Misverstanden en moeilijkheden	793
12.2.2.3	Een juist beeld van de ander krijgen	794
12.2.3	Bedenkingen	795
12.2.3.1	Te moeilijk	795
12.2.3.2	Te duur	795

12.3	Weten en begrijpen	799
12.3.1	Waarheid en realisme	799
12.3.1.1	Heins scheermes	799
12.3.1.2	Idiologiekritiek	800
12.3.1.3	Voorbij de relativering van waarheid	801
12.3.2	Bescheidenheid	802
12.3.2.1	Hele waarheid	802
12.4	Ethiek	803
12.4.1	Morele visie op je beroep aan de hand van Bregmans <i>Morele ambitie</i>	803
12.4.1.1	De inhoud	803
12.4.1.2	Nut van je werk in een relationeel, politiek-ethisch kader	804
12.4.1.3	Verkwisting	805
12.4.1.4	Hulpbegrippen	805
12.4.1.5	Morele prudentie	806
12.4.1.6	Morele ambitie en virtuositeit	806
12.4.1.7	Ontmoedigende institutionele kaders	807
12.4.1.8	Morele eigenschappen	807
12.4.1.9	Morele ambitie van systemen	808
12.4.1.10	Morele educatie	808
12.5	Professioneel presentie beoefenen	809
12.5.1	Basale kenmerken	809
12.5.1.1	In concreto	809
12.5.2	Meer kenmerken, gezien door de lens van presentie	810
12.5.2.1	Casus	810
12.5.3	Hoe presentie verloopt	815
12.6	Leven en het alledaagse, slotpleidooi voor relationaliteit	817
12.6.1	Maaïke de Haardt	817
12.6.1.1	Over het alledaagse 1 (intreerede van De Haardt)	817
12.6.1.2	Over het alledaagse 2 (afscheidsrede van De Haardt)	818
12.6.2	Ron Muijzer over liv, lev, leiv, lov	821
TOEGIFT 1: EEN SAMENVATTING VAN ANDRIES BAART, <i>EEN THEORIE VAN DE PRESENTIE</i> (2001)		823
GERAADPLEEGDE BRONNEN		850
OVER DE AUTEUR		897
INDEX		898

Dankbetuiging

Dit boek is opgedragen aan Monique de Bree, *buurtpastor in ruste*,
mijn trouwe, kritische en begenadigde reisgenoot op de weg van presentie.

Sterven zal je ooit

*Maar vandaag
en godweet morgen
kun je leven, doen, zien*

*iemand voor iemand zijn
misschien*

*en het verschil maken, toch,
tussen onverwisselbaar uniek
en om het even*

tussen dood en leven.

Huub Oosterhuis (2016)

Ik kon dit boek mede schrijven doordat ik ruim dertig jaar lang (veld)onderzoek kon doen, op tientallen plekken mocht kijken en experimenteren, doordat ik talloze lezingen hield, colleges gaf en masterclasses verzorgde: mijn welgemeende dank gaat dan ook allereerst uit naar al die mensen – cliënten, collega's, professionals, bestuurders, studenten, promovendi en belangstellenden – die mij deze gelegenheden boden, die feedback gaven, de discussie aangingen, me op ideeën brachten en me dwongen over bepaalde zaken na te denken. Zonder hun inbreng was dit boek nooit geschreven. Ik leer veel van het vele dat ik lees, ik leer meer van wat ik in het veld zie en meemaak. Dank, grote dank dus!

Ik wil ook enkele namen noemen. Allereerst van de Stichting Presentie, die jarenlang geïnvesteerd heeft in het onderzoek en schrijfproces waarop dit boek is gebaseerd. Men zag de relevantie ervan in en heeft sterk bevorderd dat het geschreven kon worden: mijn dank gaat uit naar Marjanneke Ouwerkerk, toenmalig directeur en mijn *fellow traveler*, verder naar mijn naaste collega, medeonderzoeker en geestverwant dr. Guus Timmerman, en ten slotte naar oud-collega dr. Judith Leest; op een onderscheiden wijze hebben zij substantieel aan dit boek bijgedragen. Vervolgens noem ik graag Brecht Molenaar MA. Dit boek is in zijn ruwe vorm gebaseerd op tientallen artikelen, aantekeningen, powerpointpresentaties, boeken, onderzoeksverslagen en collegenotities die ik in de jaren na het verschijnen van *Een theorie van de presentie* (2001) schreef. Ik bracht ze bijeen in een 'database', Brecht Molenaar heeft deze bestudeerd, we bespraken ze avond aan avond grondig met elkaar, en in een voortdurende gedachtewisseling met elkaar heeft zij deze omgewerkt tot een eerste manuscript op basis waarvan ik verder kon. Dat heeft ze voortreffelijk gedaan en zonder haar enorme inzet en acribie had ik moeilijk verder gekund. Ze kent mijn werk als geen ander – Guus Timmerman niet te na gesproken – en heeft essentieel grondwerk verricht, ook toen de bezoldiging daarvoor allang was beëindigd. Ik ben haar daar buitengewoon dankbaar voor. Ik heb heel de ruwe tekst van haar hand in de jaren 2018-2024 eindeloos vaak omgewerkt, aangevuld, gewijzigd en verdiept: ik draag uiteindelijk de volle verantwoordelijkheid voor de inhoud, de toon en de strekking van dit boek.

Ten slotte noem ik met liefde en respect Monique de Bree. Zij is mijn levenspartner en met haar heb ik vanaf 1992 eindeloos en met een enorme intensiteit gesproken over presentie in al haar facetten. Zij beoefende in de praktijk het presentiepastoraat, totdat terugkerende kanker in 2019 een einde aan haar werk maakte. Zij overleefde gelukkig. Ik heb veel van haar geleerd en we delen eenzelfde liefde voor dit type werk en voor de mensen op wie het is gericht. Samen bediscussieerden we eindeloos casussen en praktijksituaties, we bekeken letterlijk honderden documentaires, we deelden ervaringen, we namen mensen bij ons op die wel wat steun konden gebruiken, we onderzochten en verdiepten ons in onze christelijke bronnen, we schreven samen teksten, we wisselden lezenswaardige artikelen uit, en analyseerden politieke ontwikkelingen. Zij de begaafde en scherpe practicus, ik de onderzoeker-theoreticus. Zij scheurde artikelen uit kranten en tijdschriften die ik niet mocht missen. Zij becommentarieerde teksten van mijn hand en zette en passant al mijn verschrijvingen recht. Presentie is onze gedeelde liefde en de rug-gengraat van onze maatschappelijke inzet en ons gedeelde leven met anderen. Aan haar draag ik dit boek op.

Nieuwegein, 31 mei 2024

Inleiding

Casus I.1: Marije heeft nachtdienst

Inleiding

Om de zorgverlening in het ziekenhuis op een hoger plan te brengen, is er besloten lerende gemeenschappen te beginnen die daarvoor initiatieven moeten gaan ontplooien. Vandaag, midden november, is de derde bijeenkomst van de lerende gemeenschap Oncologie en we doen de check-in, het rondje vooraf met vragen als: hoe zit ieder erbij en is er iets in je werk dat je hier zou willen bespreken? Marije – een van de drie verpleegkundigen met min of meer gelijk-luidende namen: Marije, Marij en Marije – meldt zich aan.

‘Ja, ik wil wat zeggen over mijn nachtdienst van vorige week. Wat daarin gebeurde. Het was zo moeilijk! Ik denk dat ik iets niet goed gedaan heb – ik weet het eigenlijk niet. Ik twijfel de hele tijd.’

Ze wordt aangemoedigd haar verhaal te vertellen. En met horten en stoten komt het eruit, al moet ze tussentijds steeds geholpen worden om verder te gaan.

De casus van Marije

‘Ik had mijn eerste nachtdienst. Ja, in mijn stage ook al, maar toen was ik nog leerling en nu is het voor het echie. Best wel spannend en ja hoor: meteen ook raak en hartstikke moeilijk! Toen ik om half elf het eerste rondje op mijn gang maakte, lagen de meeste patiënten al lekker te slapen, maar op kamer 7 van de heer Olieslager brandde nog volop licht. Hij ligt even alleen – de uitslagen waren zwaar tegengevallen en de oncoloog had ook al een gesprek met hem gehad. Het was helemaal foute boel! Dat had ik in zijn epd (elektronisch patiëntendossier) gelezen, want ik ken hem verder niet. Hij zat in een donkerrode pyjama met opgetrokken benen op bed, zijn hoofd op zijn knieën. Niet te lezen of zo, ook geen tv aan – gewoon hij zat te zitten. Ik vroeg of het goed ging en of ik iets voor hem kon doen. Nee, prima zo. Niks nodig. Dus ja, ik wens hem welterusten en ga weer.

Na deze ronde dimmen we altijd het licht op de gang nog wat meer. Met Inge, die gang A doet, ging ik de afsprakenlijsten van de volgende dag in het systeem invoeren zodat de dagploeg een goed overzicht heeft wie hoe laat voor wat moet worden opgehaald of weggebracht. Af en toe belt een patiënt of springt een infuuspomp in de storing, en dat moet dan eerst.

Om één uur deed ik mijn volgende rondje: ik ga dan zachtjes elke kamer binnen en kijk of iedereen er comfortabel bij ligt en hoever de infuuszakken zijn. Waar nodig hang ik er alvast eentje klaar, dan kun je snel en geruisloos werken als het alarm afgaat. Bij de heer Olieslager was het licht nog steeds aan en hij zat nog net zo op zijn bed. Ik was verbaasd en vond het eigenlijk ook niet

oké, maar hij zei dat alles goed was en dat ie niks nodig had. Ik weer weg.

Dan eten we wat en daarna gaan we met de medicijnen aan de slag: die moeten per patiënt voor de volgende dag gereedgemaakt worden. Secuur werkje, echt iets voor midden in de nacht als je niet de hele tijd gestoord wordt. Om drie uur doe ik weer mijn rondje en ik was erg verbaasd dat de heer Olieslager nog precies zo op zijn bed zat. Ik dacht: dit is echt niet goed! Ja, hij mag dat natuurlijk, dat is zijn autonomie. Maar het is niet goed – maar ja, wat dan? Ik wist het echt niet. Ik heb dat op school ook nooit gehad. En dan uitgerekend in mijn eerste nachtdienst. Heb ik weer. Ik zeg tegen de heer Olieslager: “Gaat het wel écht goed?” Ja, ik wil niet opdringerig lijken of doen alsof hij dat niet mag – maar ik dacht, ik moet het wel zeker weten, toch? “Ja ja,” zegt hij, “alles goed, ik kan gewoon niet slapen.” Dat kan natuurlijk en dat komt wel vaker voor, ik vraag dus of hij slaapmedicatie wil. Nee, dat hoefde niet. Ik zeg dat hij zich niet moet uitputten en gewoon lekker kan gaan liggen, onder de deken, licht uit en proberen zich te ontspannen. Nee, dat hoefde ook niet.

Ja, wat moet je dan? Ik heb daar niks over geleerd. Ik zeg: “Is het goed als ik zo dadelijk even bij u kom zitten?” Ik denk meteen: oh suffe tut, wat flap je er nou toch uit? Ik weet niet waarom ik het zei. Ik weet ook helemaal niet hoe dat moet. Zegt de heer Olieslager: “Ja, graag.” Ik raak zowat in paniek. Ik zeg: “Moet ik wel eerst mijn ronde afmaken.” Dat heb ik gedaan en ik had er al meteen enorm spijt van. Zeg ik tegen mijn collega: “Ik heb iets stoms beloofd aan de heer Olieslager, zus en zo. Ik heb daar helemaal niet voor doorgeleerd. Wat moet ik daar? Maar ik heb het nu wel beloofd en hij denkt ook dat ik zo kom.” Zegt ze: “Geef mij je sein maar en ga jij maar naar die mijnheer van B7.” Dat heb ik dus gedaan en ik heb een stoel bij zijn bed getrokken. Maar hij zei helemaal niks en daar kan ik niet tegen. Ik denk: wat nou? Hoe moet dit? Ik werd er hartstikke zenuwachtig van. Ik zeg: “Wat zit u nu te denken? Mag ik dat weten?” Ja, je moet wat. Misschien is het wel verkeerd om dat te vragen. Ik weet het niet. Zegt de heer Olieslager: “Dit wordt mijn eerste Sint-Maarten zonder de kinderen. Morgen gaan ze met lampionnetjes langs de deuren, zingen ze en krijgen ze wat lekkers. Ik ben er altijd bij, op de achtergrond, in het donker. Je moet voorzichtig zijn met die mooie meiden van ons! Maar morgen ben ik er niet bij. Ik ben er nooit meer bij!” En hij begint te huilen. Vreselijk te huilen. Ik denk: heb ik weer, op mijn eerste nachtdienst. Help! Nooit iets over gehoord in de opleiding. Ik zeg: “Mag ik uw hand vasthouden?” Ik weet echt niet waar dat vandaan kwam. Zo onprofessioneel! Ik weet niet wat hij antwoordde – hij zat vreselijk te huilen. Schokte helemaal. Ik heb zijn hand gewoon gepakt en vastgehouden.

En zo zat ik daar dus. Misschien wel een kwartier. Nou ja, dat weet ik niet: het voelde in elk geval als een eeuwigheid. Er heerste stilte. Ik kon alleen maar denken: stom stom stom, waar is je professionele distantie? En je reflectie? Eerst nadenken, dan doen, Marije, en niet omgekeerd! De heer Olieslager werd wel rustiger en op een gegeven moment zegt hij: “Dank je wel, ik kan nu wel slapen.” Hij liet mijn hand los en ik heb zijn bed rechtgetrokken, zijn kussens opgeschud en voor ik de kamer uit was, dimde hij al het licht.

Ik was helemaal van mijn stuk. Ik voel me dan zo stom. Echt, ik denk dan dat ik alles fout doe. Ik moest puur van de onzekerheid zelf een traantje laten. Maar mijn collega zei dat het niet stom

was, wel onprofessioneel. Ze heeft beloofd het aan niemand te zeggen. Maar goed, dat was nog niet het hele verhaal.

Om half acht begint de dagdienst en precies als we met de overdracht bezig zijn, belt de heer Olieslager. Ik erheen. Als ik binnenkom zit hij rechtop in zijn bed, de deken teruggeslagen, zijn benen over de rand en steekt zijn hand uit. Zo van: mag ik me even voorstellen? Ik vond het wel jolig en geef hem een hand. Hij drukt er een dikke kus op en zegt: "Dank je wel Marije, je hebt me door de ellendigste nacht van mijn leven geholpen!" en meteen laat hij mijn hand weer los. Ik wist me geen hemelse raad. Ik heb iets gezegd van "Is al goed" en ben snel de kamer uit gelopen.

Ik durf er gewoon niet over te praten. Het was echt over alle grenzen heen. Ik had 's nachts natuurlijk gewoon moeten zeggen: ik schakel de psycholoog wel in of stuur de geestelijk verzorger wel naar u toe. Ik heb zo het gevoel dat ik alles fout heb gedaan, vreselijk. Ik moet er de hele tijd aan denken.'

Slot

We hebben uitvoerig met Marije en met elkaar nagepraat over deze casus. Niemand vond haar optreden stom of fout. Maar sommige kwesties riepen wel grote vragen op; we noemen er vijftien.

- Is het wel nodig een casus zo uitentreuren op te dissen? De kwestie is toch overduidelijk: verlies van professionele distantie door een beginnend werker.
- Wat *hoort* formeel wel of niet bij je beroep en wat *reken* jij bij je beroep? Mag dat verschil bestaan en moet je het willen overbruggen? Of in een variant: wat behoort in dit concrete geval bij je functie – niet in het algemeen maar als je naar je patiënt (hier: de heer Olieslager) kijkt?
- Mag je ongevraagd zorg verlenen? De patiënt (de heer Olieslager) maakt steeds weer duidelijk dat het zo prima is en dat hij alleen gelaten wil worden; hoezo weet de professional het beter en gaat zitten poeren?
- Wanneer is je handelen *professioneel*, en mag jouw optreden wel professioneel heten als je ter plekke staat te improviseren omdat er tijdens je opleiding verzuimd is de juiste *how to do*-regels aan te leren?
- Moet je wel professioneel afstand bewaren als je het gevoel hebt iemand daarmee aan zijn lot over te laten?
- Waar ligt de grens tussen jezelf als persoon en jezelf als beroepskracht, en mag je die grens almaar passeren?
- Waar *ben* je verantwoordelijk voor en waar *voel* je je verantwoordelijk voor? Als je dichtbij komt dan voel je je voor alles verantwoordelijk – niet doen dus!
- Marije ervoer vast en zeker een moreel appel en deed daarom wat ze deed, maar dat is ongewenst: andere medewerkers voelen zo'n appel niet en zo ontstaat willekeur die het ziekenhuis zich niet kan permitteren. De een krijgt deze zorg en de ander die zorg – het is vragen om moeilijkheden.
- Is 'gewoon doen' (medelijden hebben en als een soort familielid troost bieden) in een ziekenhuis niet gewoon misplaatst?

- Komt het optreden van Marije wel voort uit haar onervarenheid? Zouden door de wol geverfde professionals zoiets inderdaad nooit doen?
- Misschien is het soms onvermijdelijk om emoties in je beroep toe te laten – maar zijn ze uiteindelijk niet gewoon stoorzenders als je tot juiste oordelen wilt komen?
- Kun je wel op een professionele wijze ‘niets doen’, op een stoel naast iemand, en alleen zijn hand vasthouden? Heb je daar jaren voor doorgeleerd?
- Tuurlijk, Marije is hier de actor, maar je kunt ook zeggen: haar collega Inge maakte het bewust mogelijk. Kijken we vooral naar solistisch optreden van een medewerker, of eerder naar een zorgcultuur?
- Zelfs als we vinden dat een patiënt mag bedanken: gaat het niet veel te ver als je een (hand)kus zonder commentaar toelaat?
- Is het wel waar dat Marije zich op andermans terrein waagt en, zo ja, is dat erg? Terreinafbakeningen zijn er niet voor niets, maar moeten die altijd gerespecteerd worden?

Relationaliteit

Dit boek gaat over iets wezenlijks dat als zodanig weinig wordt benoemd en nauwelijks uitgediept: relationaliteit. Dat is ongetwijfeld de kern van hoe we als mens tot bestaan komen, wat een goed leven uitmaakt of wat de wereld bijeenhoudt. En omgekeerd: of het nu over populisme of over eenzaamheid gaat, over goede zorg voor kwetsbaren of over internationale betrekkingen, steeds weer draait het om relationaliteit of het pijnlijke gebrek eraan. Om de vraag: ga jij mij wat aan, kan ik wat voor je betekenen, zullen we samen? Hoe kostbaar en essentieel ook, werkelijk relationeel denken en werken zit ernstig in de verdrukking. Eigenlijk in vrijwel alle maatschappelijke sectoren en domeinen, van het onderwijs tot het openbaar bestuur, van de zorg tot de woningbouw, en van het leven in onze buurten tot de verhoudingen op de werkvloer. Wat daar gebeurt, wordt gekenmerkt door een logica die we strategisch, bureaucratisch, marktconform of prestatie- en productgericht zouden kunnen noemen, al dan niet overgoten met een sausje vriendelijkheid die lichtelijk geurt naar relationaliteit. Die productgerichtheid heeft ons zeer veel goeds gebracht, maar het kost ons ook veel. Menigeen zal zeggen: te veel. In dit boek gaan we in op de vraag hoe we meer en beter recht kunnen doen aan relationaliteit, met name in zorg en welzijn, maar ook daarbuiten.

In 2001 kwam, als vrucht van de eerste tien jaar van mijn hoogleraarschap, *Een theorie van de presentie* uit. Helemaal gewijd aan relationeel werken. En presentie beoefenen is door en door relationeel te werk gaan. Het was een enorm boek en daardoor niet bepaald woest aantrekkelijk. Het werd desondanks een doorslaand succes: het wordt niet alleen tot op de dag van vandaag verkocht maar markeerde ook het begin van een ontwikkeling die nog steeds niet tot staan is gekomen. Presentie sloeg aan, kon rekenen op warme belangstelling, ontmoette volop herkenning en vond gretig navolging. Inmiddels is presentie vast onderdeel van talrijke mbo-, hbo- en wo-opleidingen en is ze gemeengoed in de kring van sterk uiteenlopende beroepsbeoefenaars – van verpleegkundigen tot pastores, van sociaal werkenden tot leraren, van wijkagenten tot

psychiaters en van professionals in de ouderenzorg, verpleegzorg en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking tot woningbouwcorporaties, organisatieontwikkelaars en verslavingsdeskundigen. Steeds presentie en steeds ook een slagje anders.

Deze ontwikkelingen kunnen overigens niet verhelen dat presentie nog altijd deviant is en ook wil zijn. Relationeel werken is niet mainstream, zoals we al zeiden, en wie dan toch zo te werk gaat, zelfs radicaal, staat dus buiten wat gebruikelijk is. En dat is voelbaar als je erkenning wenst, gelden zoekt voor je praktijken of onderzoek, als je met anderen gaat samenwerken, wilt publiceren in vakbladen of deelneemt aan debatten. Je bent anders en je hebt wat uit te leggen. Soms oogst je daarmee waardering, maar zeker zo vaak misprijzen: je doet moeilijk, bent te pietluttig en te weinig meegaand – en dan ben je uiteindelijk in de ogen van velen ook onpraktisch. Presentie is gevoelig voor discoursen, zeg: hoe men denkt en spreekt, het soort begrippen dat gebruikt wordt en waarmee de werkelijkheid geschapen en gestut wordt. Uit die gevoeligheid – die onontbeerlijk is als je opkomt voor wie in de verdrukking zit en niet tot de mainstream behoort – komt de ongemakkelijke aandacht voor het detail voort: waarom zou je iets zo noemen, waarom heet dit logisch te zijn en geldt dat als verplicht, waarom komt die niet aan het woord en de ander wel, hoezo is dit de wetende partij, wie heeft de macht om antwoorden te vragen? Enzovoort. Presentie maakt zich sterk voor wie gemakkelijk over het hoofd gezien wordt, ook door degenen die voor hen zouden moeten opkomen en hen zouden moeten helpen, en die intentie vergt wakkerheid, vraagt erom terughoudend te zijn in meegaandheid, steunt op bescheidenheid en veronderstelt het morele benul dat het werk niet om de werker maar om de ander dient te draaien. Voor velen vanzelfsprekend, voor anderen confronterend. Veldwerkers die presentie beoefenen, zeggen dat dát het werk is waarom ze ooit hun beroep hebben gekozen. Presentie is veel meer dan dwars en lastig: ze is heerlijk om te praktiseren, ze verzet waardevol werk, ze boekt betekenisvolle resultaten en ze draagt bij aan een goed leven van allen. Maar vanzelf gaat het niet, en ook daarover gaat het in dit boek.

Doel van dit *Handboek*

Die presentiebeoefening roept vragen op, oogst bewondering en kritiek, wil uitgelegd worden. Ze oogt verrassend gewoon en eenvoudig maar is dat allerminst. In dit *Handboek* gaan we erop in. Het boek verschaft opheldering en achtergronden bij vrijwel alle leerstukken waaruit de presentietheorie bestaat. Het geeft inzicht in de stand van zaken en in hoe er gestaag verder ontwikkeld wordt, niet alleen door mij maar zeker ook door vele tientallen anderen. Bijna vijftig jaar na *Een theorie van de presentie* wordt presentie nog eens uit de doeken gedaan, in de meest actuele versie. Het oude boek is niet van tafel, maar na al die jaren van onderzoek, verkenningen, lezingen en verdiepingen proberen we het nog eens te zeggen: wat omvat presentie en hoe is ze gefundeerd, wat is haar kern, hoe wordt ze in praktijk gebracht en wat levert ze op?

Opbouw

Het boek is geschreven als een *Handboek* dat niet van het eerste tot het laatste hoofdstuk gelezen hoeft te worden en dat men in verband met bijzonder kwesties gemakkelijk moet kunnen raadplegen. Hierna lichten we de opbouw van het boek per hoofdstuk toe en hopen daarmee bij te dragen aan zijn bruikbaarheid.

Dit boek bestaat uit vier delen: Deel 1 biedt de achtergronden en het basale begrip van presentie. Deel 2 schetst de kern van presentie, namelijk relationaliteit, in Deel 3 wordt dieper ingegaan op de presentiebeoefenaar en presentiebeoefening en Deel 4 bevat een recapitulatie en pleidooi voor relationeel werken zoals dat in de presentie gebeurt.

Deel 1 legt de basis voor een goed begrip van presentie, neemt een aantal misverstanden weg en telt zes hoofdstukken.

1. Hoofdstuk 1 biedt een uitgewerkte omschrijving van presentie, van haar kenmerken, haar toepassingsgebieden en opbrengsten. Bovendien wordt ingegaan op de vraag waarin presentie verschilt van verwante, ogenschijnlijk gelijksoortige of gelijknamige varianten.
2. Hoofdstuk 2 gaat in op presentie als een loot aan de stam van de zorgethiek. Dat is misschien wel de belangrijkste theoretische inkadering van presentie. Gaandeweg wordt daarbij uitgelegd hoe breed 'zorg' in dit *Handboek* opgevat wordt en hoezeer het om een politiek-ethische invulling van zorgen gaat.
3. In hoofdstuk 3 wordt geantwoord op de aanhoudende oproep om presentie aan te bieden als een ordelijke methodiek. Dat gebeurt niet en er wordt uitgelegd waarom we dat niet willen doen. Presentie is welbeschouwd geen methodiek en zou ook niet in dat kader geperst moeten worden. Ze is een benadering en wat dat is, wordt opgehelderd. Aan de hand van het stramien van een benadering, kan presentie adequaat en systematisch getypeerd worden en dat gebeurt in de hoofdstukken 4, 5 en 6.
4. In hoofdstuk 4 wordt presentie beschreven aan de hand van haar discours: hoe denkt ze (hoe ziet ze sociale problemen en hoe legt ze deze uit?) en vervolgens waarnaar streeft ze (wat wil ze bereiken en waarvan wil ze zich verre houden?)? In dit hoofdstuk worden wederzijdse afhankelijkheden en zorg hebben (voor de ander, jezelf, de gemeenschap, enzovoort) als basale maar verwaarloosde begrippen op de voorgrond geplaatst.
5. In hoofdstuk 5 is het ethisch kader van presentie aan de orde – ook een onderdeel van haar discours. Het gaat er niet alleen om welk (moreel) 'goed' presentie wenst na te streven maar ook om de vraag uit welke bronnen ze daarbij put, welke professionaliteit ze beoogt en hoe ze naar degenen kijkt voor wie ze zich inzet. Ze verzet zich daarbij tegen de breed geaccepteerde ontmoralisering van hulp, zorg en steun.
6. In hoofdstuk 6 is het praktijkontwerp van presentie aan de orde, zeg: hoe ze praktisch te werk wil gaan. Er worden drie kwesties opgehelderd: haar werkbeginselen, haar methodische kader en haar kwaliteitskader. In elk van deze drie wijkt presentie behoorlijk af van wat gebruikelijk is, en toch wil ze zo manoeuvreren dat ze betekenisvol is voor de huidige praktijken van zorg en welzijn.

Deel 2 bestaat uit slechts een hoofdstuk en vormt het hart van dit *Handboek*.

7. Hoofdstuk 7 is omvangrijk, heeft een complexe structuur en beschrijft de kern van presentie: relationaliteit. Om te beginnen wordt beargumenteerd waarom 'relationaliteit' centraal staat en bijvoorbeeld niet warme, hartelijke of barmhartige zorg. Vervolgens wordt een brede literatuurverkenning ondernomen waaruit blijkt dat de 'relational turn' in de sociologie, psychologie, bestuurskunde, ecologie en bijvoorbeeld de ethiek al lang is gemaakt en vaak lijkt op wat presentie ook wil en doet, maar in Nederland nog altijd relatief onbekend is. Presentie staat geheel en al in het teken van de 'relational turn' en wel van een radicale. Dat wordt aannemelijk gemaakt door sterke en zwakke relationaliteit nauwgezet te vergelijken en aan te tonen hoezeer presentie kiest voor sterke relationaliteit (die de zwakke variant in zich opneemt). Tot slot wordt geïllustreerd hoe deze sterke relationaliteit praktisch gestalte krijgt in de leefwereld- en levensloopenadering, in de kunst van het radicaal aansluiten en afstemmen en in de toepassing van het denk- en kijkraam van op-gaven en responsen.

Deel 3 omvat vier hoofdstukken en staat in het teken van de praktijkbeoefening en de praktijkbeoefenaar.

8. Hoofdstuk 8 focust op spanningen in de presentiebeoefening, en dat zijn er de nodige onder meer doordat nabijheid een belangrijke kwaliteit is. Maar andere belangrijke bronnen van spanningen zijn de balans van het zo zijn en anders worden, de balans van een rol vervullen en echt zijn, van aansluiten en afstand houden en ten slotte van het goed bedoelen en politiek misbruikt worden. Deze spanningen zijn misschien lastig te hanteren maar tegelijk constitutief voor de presentie.
9. Hoofdstuk 9 zet het waarnemen centraal. Dat begint met in te gaan op openheid en de intentie van de onbevangen, sensitieve perceptie. Vervolgens worden het belang en de techniek geïllustreerd van de perspectiefwisseling, zoals het kunnen waarnemen vanuit de positie van de hulpvrager. En ten slotte worden vijf modi van waarnemen verkend: nieuwsgierigheid, aandacht, verwondering en mindfulness. Daaraan wordt de exposure (onderdompeling / blootstelling) toegevoegd. Met deze belangstellende openheid begint alle presentie.
10. Hoofdstuk 10 gaat over inschikkelijkheid, en dus over ruimte maken voor de ander en het andere. In het eerste deel staat de uitermate kritische omgang van presentie met openlijke en stille macht(suitoefening) centraal, in het tweede deel – dat een goed beeld geeft van hoe we in presentie onderzoek doen – gaat het erom hoe de ander aan het woord kan komen, zich kan tonen en invloed kan uitoefenen op de zorg en hulp die geboden wordt. In het derde deel van hoofdstuk 10 wordt bepleit om de gebruikelijke distantie van de professional, bijvoorbeeld in het kader van autonomie, zelfredzaamheid en empowerment van de cliënt, grondig te herzien in het licht van de onmisbare relationele inbedding.

11. Hoofdstuk 11 thematiseert het cruciale maar vaak lastige streven van presentie om bij mensen te blijven totdat het hun goed genoeg gaat. Het hoofdstuk gaat dan ook over ‘erbij blijven’ en ‘trouw vergezellen’. Nadat is ingegaan op de vraag waarom dit ‘erbij blijven’ wenselijk is, wordt verkend wat het betekent om trouw te zijn, bescheidenheid op te brengen en oog in oog met onoplosbare problemen op een competente wijze ‘onmachtig’ te kunnen te zijn. In dat licht wordt de waarde verkend van het gangbare maakbaarheidsgeloof, van de tragische modus (die meer betrokken is bij de getroffene dan bij de ontwrichtende inbreuk), van alledaagsheid en gewoon doen, en van troostende nabijheid. Aansluitend wordt trouw vergezellen ook uitgewerkt als solidair zijn en wordt ten slotte gezien hoe presentie steun kan geven aan mantelzorgers die nolens volens trouwe vergezellers moeten zijn.

Deel 4 sluit het *Handboek* af en telt slechts een hoofdstuk.

12. In hoofdstuk 12 wordt het *Handboek* gerecapituleerd, zij het in een bijzondere vorm: als een pleidooi dat een lans breekt voor de kernbegrippen zorg, relationaliteit, realisme, ethiek en professionaliteit uitgaande van discourskritiek. Elk van de pleidooien start met iets bijzonders uit het nieuws (een interview, een voorval, enzovoort), gaat daarmee instemmend en kritiserend in gesprek om zo nog eens te laten zien waarvoor presentie staat. Die werkwijze demonstreert meteen hoe presentie als een lens op de actualiteit werkt.

Het boek kent ook vier intermezzi die tussen de hoofdstukken zijn geplaatst en die een kernvraag uit de betreffende hoofdstukken illustreren.

- **Intermezzo 1** is geplaatst tussen enerzijds hoofdstuk 4 over het denk- en streefkader van presentie en anderzijds hoofdstuk 5 over haar ethische kader. Het bevat een fenomenologische schets van armoede, of beter gezegd: van het moderne, precaire bestaan. Dat beeld is geleed, nauwgezet uitgewerkt, steunt op tientallen zeer uiteenlopende bronnen en laat goed zien hoe presentie graag haar begrip van sociale vraagstukken ontwikkelt en welk appel daarvan uitgaat.
- **Intermezzo 2** is geplaatst na hoofdstuk 7 dat gewijd is aan relationaliteit en hoofdstuk 8 dat inzoomt op spanningen in de presentiebeoefening. Het intermezzo is relatief kort en laat zien wat werken volgens de menselijke maat betekent. Het toont tegelijk hoe dat idee van de menselijke maat werd ontwikkeld en de diverse niveaus van werken (van uitvoering tot beleid) op elkaar betrekt.
- **Intermezzo 3** staat tussen hoofdstuk 9 over open waarnemen en hoofdstuk 10 over ruimte maken voor de ander. Het beschrijft nogal precies hoe we onderzoek deden naar huisartsen die hun stervende patiënten bijstonden en wat daaruit naar voren is gekomen. Het toont op die manier een koppig volgehouden open waarnemen (heel anders dan soortgelijk onderzoek in dezelfde periode) en klein kijken (zeer nauwgezet in de praktijk kijken wat er werkelijk gebeurt). Om beide met succes te kunnen volhouden en op begrip te kunnen brengen werd er een geëigende taal (grammatica en syntaxis) ontwikkeld zodat de bevinding adequaat opgetekend konden worden.

- **Intermezzo 4** volgt onmiddellijk op hoofdstuk 11 over het trouw nabij blijven en presenteert in scherp contrast met wat momenteel gebruikelijk is tien gestalten van eenzaamheid met daaraan gekoppeld even zovele suggesties om ‘eenzamen’ op een presente wijze nabij te zijn en nabij te blijven. Het luidt daarmee het slot, hoofdstuk 12, in: presentie in de notendop.

Los leesbare hoofdstukken – Het zou voor de geïnteresseerde lezer mogelijk moeten zijn om slechts die delen van het boek te lezen die hem of haar in het bijzonder interesseren. Om dat mogelijk te maken zijn elk hoofdstuk en vrijwel elke paragraaf voorzien van samenvattingen, zijn er volop tussenkopjes aangebracht en bevat de tekst tal van labels en tabellen. Theoretische verdiepingen zijn ondergebracht in aparte kaders. Zo kan de lezer zich snel oriënteren en teksten globaal lezen, om even later weer nauwgezet te gaan studeren. Voor het goede begrip van de lezer die niet alles kan of wil lezen zijn er bewust talrijke overlappingsen gemaakt zodat de essentiële inbedding gewaarborgd is, zijn er volop kruisverwijzingen aangebracht en is in voetnoten steeds de aangehaalde literatuur volledig vermeld – men hoeft niet terug te bladeren. Achter in het boek zijn bovendien een zakenregister en een overzicht van alle geraadpleegde bronnen toegevoegd. Men zou desgewenst dus hink-stap-springend door het boek moeten kunnen gaan. De overlappingsen kunnen de lezer van het geheel ergeren, mogelijk omdat ze lijken op gedram en slordig schrijven – we vragen om begrip: we willen ook de snelle lezer van delen van het *Handboek* ter wille zijn en onmisbare context bieden.

Brede registers aanspreken – Presentie doet een beroep op ons denken maar ook op ons gevoel, op onze (morele) verbeelding en op onze ervaring. Om die reden is er in dit boek, naast de theoretische en conceptuele uiteenzettingen, een zeer ruim aantal aan de praktijk ontleende beschrijvingen, concrete casussen, praktijkanalyses en tot de verbeelding sprekende illustraties opgenomen. Het is een vol boek dat doelbewust vele registers opentrekt en uiteenlopende kwesties van uiteenlopende antwoorden voorziet. We willen vermijden dat er theorie geboden wordt die losstaat van de praktijk. We willen eveneens vermijden dat presentie opgevat wordt als iets wat men slechts hoeft te begrijpen of, omgekeerd, als iets wat men alleen maar op gevoel kan doen. Het gaat ons aanhoudend om praktijken die een beroep op vele registers doen (zoals op het denken en voelen, de beleving, de morele en narratieve verbeelding, het appel en de identificatie). Wie alleen met de Casussen of Illustraties van dit boek aan de slag zou gaan, haalt al veel van de buit binnen. Wie alleen de Uitweidingen bestudeert, wordt theoretisch goed bediend. Wie louter de kern van presentie te pakken wil hebben, leze hoofdstuk 7 en is weliswaar niet volledig maar wel adequaat geïnformeerd. Het *Handboek* is al met al geen boek dat men van voor naar achter moet lezen of alleen denkend tot zich kan nemen.

Extra – We hebben om deze doelstellingen verder te ondersteunen een Toegift toegevoegd. Er wordt veelvuldig verwezen naar *Een theorie van de presentie*, maar lang niet iedere lezer zal dat gelezen hebben of zelfs maar kunnen raadplegen. Om die reden is er een Toegift opgenomen met een gedetailleerde samenvatting van dat boek uit 2001. Het staat de lezer vrij verwijzingen hierin na te zoeken.

Alle handreikingen aan de lezer

We gebruiken dus tal van middelen om het *Handboek* toegankelijk te houden. We zetten ze op een rij.

Handreikingen aan de lezer	Inhoud
Uitweidingen	Bieden buiten het lopende betoog theoretisch gerichte achtergrondinformatie bij de materie die op dat moment behandeld wordt. Men kan een Uitweiding overslaan zonder de draad van het betoog te verliezen. Uitweidingen staan in eigen, herkenbare kaders.
Casussen	Casussen zijn geanonimiseerde beschrijvingen van (werkelijk bestaande) praktijksituaties en worden ook in aparte kaders aangeboden. Soms is in een casusbeschrijving één praktijksituatie verwerkt, soms worden meerdere gelijksoortige in een casus samengevoegd. Casussen zijn altijd enigszins gestileerd en beslaan alle domeinen van zorg en welzijn en komen dus uit de jeugdzorg, psychiatrie, ziekenhuiszorg, buurtteams, geestelijke verzorging, enzovoort. Casussen zijn, zeker in het begin van dit <i>Handboek</i> , voorzien van analyses en reflecties. Ze tonen de empirische werkelijkheid van de behandelde stof en zijn zeer geschikt om in lessituaties te gebruiken.
Illustraties	Vervullen dezelfde functie als Casussen zonder concrete (geanonimiseerde) handelingssituaties te beschrijven: ze gaan over documentaires, bevatten een interviewfragment, een stukje dagboek, enzovoort. Ook deze Illustraties worden buiten de lopende tekst in kaders geplaatst.
Intermezzi	Een intermezzo is tussen de hoofdstukken geplaatst en bevat een analyse-instrument dat typerend is voor presentie en dat de lezer dus helpt te begrijpen hoe presentie waarneemt en analyseert. Intermezzi zijn waar mogelijk bondig gehouden en bestaan meestal uit een omvattend schema met de nodige toelichting. Bijvoorbeeld om eenzaamheid of armoede te kunnen waarnemen en duiden. Intermezzi zijn onmiddellijk bruikbaar in lessituaties. Ze staan enigszins los van de omringende tekst.
Resumés	Ook wel aangeduid als ‘Samenvatting’ of met ‘Kortom’, staan in de lopende tekst: ze bevatten de hoofdlijnen van het betoog zonder dat er verregaande conclusies of discussies mee verbonden worden. Resumés worden aangeboden op het niveau van (sub)paragrafen en hoofdstukken. Wie uitsluitend deze resumés leest, vormt zich toch een redelijk beeld van de behandelde stof.

Handreikingen aan de lezer	Inhoud
Kruisverwijzingen	Deze verwijzen vooruit en achteruit binnen het <i>Handboek</i> zelf: ze maken de lezer erop attent waar nog meer over een bepaalde kwestie wordt geschreven. Ze staan in de lopende tekst en ook in de eindnoten per hoofdstuk. Wie slechts delen van het boek leest, wordt zo geholpen om andere relevante passages te vinden.
Zakenregister	In het zakenregister zijn de belangrijkste vindplaatsen van centrale begrippen bijeengezet. Wie een specifieke interesse heeft (bijvoorbeeld ‘leefwereld’) vindt hier alle toepasselijke passages in het hele boek.
Toegift	Aan het boek is een Toegift toegevoegd. Men kan deze desgewenst geheel terzijde laten. De Toegift biedt een gedetailleerde samenvatting van <i>Een theorie van de presentie</i> en wil de lezer helpen die dat boek niet kent en dientengevolge verwijzingen ernaar niet goed kan vatten. In de lopende tekst wordt naar dat boek, en dus ook naar de Toegift, verwezen met <i>TP</i> .

Doelgroep, breedte en relevantie

Dit boek staat naast het *Werkboek presentie*, dat een globale en praktische introductie in presentie biedt. Het *Handboek* is bestemd voor wie meer wil of moet weten over presentie: voor docenten en opleiders, voor trainers en coaches, voor kwaliteitsfunctionarissen, voor onderzoekers en studenten hbo en wo, voor methodiekontwikkelaars en kwaliteitsfunctionarissen, enzovoort. Het boek biedt diepgang, maar zonder zich te verwijderen van de praktijk. Woorden en begrippen die gemakkelijk in de mond genomen worden, leggen we onder het vergrootglas, wat vanzelfsprekend is wordt kritisch gezien, en wat voor wenselijk of onmogelijk gehouden wordt, wordt afgekrabd tot op het bot om het te kunnen beoordelen.

Zoals in paragraaf 2.2 nog uitgelegd zal worden, brengt onze focus op presentie en relationaliteit met zich mee dat we verregaand geïnteresseerd zijn in zorg. Niet per se ‘zorg’ zoals opgevat in het zorgdomein, maar zorg in de breedste zin van het woord: overal waar we ons bekommeren om anderen die hulp en steun nodig hebben en daarbij afhankelijk zijn van derden. Zeker, dat is het geval in de gezondheidszorg, maar evengoed in het onderwijs, in het sociale domein, in het werk van de woningbouwcorporaties, de politie, van overheidsorganen¹ en bijvoorbeeld de gemeentelijke sociale dienst of de peuterzalen. En in zorg zoals deze gegeven wordt door ouders, naasten, vrijwilligers en mantelzorgers, maar ook zoals ze aan de orde is in de politiek die omziet naar asielzoekers en vluchtelingen, in buurten waar men zich om elkaar bekommert

1 Vanaf 1 januari 2024 is in artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een zorgplicht opgenomen. Het eerste lid bepaalt dat een bestuursorgaan zorg draagt voor passende ondersteuning bij het verkeer met het betreffende bestuursorgaan. ‘De wetgever heeft met opzet het eerste lid geformuleerd als een zorgplicht in plaats van een individueel recht voor de burger en ondernemer. Bestuursorganen moeten op grond hiervan hun diensten helder en begrijpelijk aanbieden en moeten burgers en bedrijven bijstaan in het begrijpen van hun verplichtingen. Dit kan onder andere inhouden dat de overheid informatie verstrekt over de stappen die gevolgd moeten worden of de benodigde documenten bij het invullen van formulieren, het aanvragen van toelagen of het indienen van bezwaarschriften.’ Bron: Recht en Raat, <https://www.rechtenraat.nl/zorgplicht-awb/>.

of in de ecologische beweging, waar men zorg heeft voor de aarde en toekomstige generaties. Wie relationeel denkt, denkt in termen van zorg. Dit boek heeft dan ook een zeer breed toepassingsgebied, en hoewel veel aandacht besteed wordt aan 'zorg en welzijn', heeft het boek dus een veel bredere relevantie.

Om die reden heeft dit boek ook disciplinair gesproken dus een grote breedte: men vindt er volop sociaalwetenschappelijk denken in, maar ook medisch en verpleegkundig, net als wijsgerig en (zorg)ethisch. Het gaat over de uitvoering, organisatie en kwaliteit van zorg geven, maar ook over de grondslagen, de discourses en conceptualiteit. Zorg en kwesties die in die zorg spelen zijn transdisciplinair. Dit *Handboek* draagt daar de sporen van.

Ten slotte: een complex denken in ontwikkeling

Het boek bevat, zoals gezegd, zo veel mogelijk de laatste stand van zaken rond de presentietheorie. Maar deze is zelf almaar in beweging, reageert op de actualiteit en lopende debatten. Dan wordt ze uitgebreid, bijgesteld of op onderdelen geherformuleerd. Aan het boek liggen jaren van studie ten grondslag en ook daar – in de geleerde wereld van boeken en onderzoek – doen zich onophoudelijk ontwikkelingen voor. Zoveel moge duidelijk zijn: dit is niet het laatste, laat staan het definitieve woord over de presentie. Sommigen zullen zeggen dat de presentietheorie, mede vanwege haar beweeglijkheid, niet werkelijk een theorie is maar veeleer een set lenzen waarmee je op een heel specifieke (relationele of zorgethische) manier naar praktijken, naar beleid, onderzoek en vigerende discourses kunt kijken en ze daardoor op een even specifieke wijze doorgrondt. Juist als lens moet presentie almaar bijgeslepen worden, om de juiste focus te behouden. Presentie ontwikkelt zich verder en blijft complex. Dit *Handboek* houdt afstand tot reductionisme – hoewel dat eenvoud, helderheid en de schijn van een definitieve waarheid oplevert – en waagt zich noodgedwongen én uit overtuiging aan complexiteit. Die oogt zoals op het omslag met een (fragment van een) kunstwerk van Maartje Blans is weergegeven: veelvoudige, vloeiende lijnen die zich veelvuldig vertakken, elkaar kruisen en kronkelend in de achtergrond verdwijnen, maar ook die aan het oppervlak zichtbaar zijn en in de diepte hun bronnen en schaduwen hebben, hooggehouden met enkele goed gearde steunpunten. Simpel is anders, maar dit boek werd geschreven vanuit de wil iets fundamenteels te begrijpen, hoe complex dat verder ook is en hoe onaf en onvolkomen dat pogen ook moge zijn.

Deel 1: Achtergronden

Dit eerste deel bestaat uit zes hoofdstukken. De eerste drie bieden de lezer een kennismaking met presentie: (1) het beeld van presentie (waar hebben we het over?), (2) de fundering ervan (uit welk soort onderzoek en theorieën komt presentie voort?) en (3) de eigen identiteit van presentie (presentie is geen methode maar een benadering). Aansluitend wordt dit beeld van presentie gepreciseerd: (4) het discours van presentie (hoe kijkt en denkt presentie, waar streeft ze naar?), (5) het ethisch kader van presentie (wat beweegt presentie en wat acht ze goed om te doen?), en ten slotte (6) het praktijkontwerp (hoe gaat presentie te werk, op wie richt ze zich en wat is daarbij haar kwaliteitskader?).

Presentie, een beeld

1

Dit boek gaat over presentie, de presentietheorie, de presentiebenadering en presentiebeoefening. Waaraan moet je dan denken? Die vraag wordt in paragraaf 1.1 beantwoord door een formele omschrijving van presentiebeoefening te geven en deze toe te lichten, maar ook door presentiebeoefening te illustreren aan de hand van een uitvoerige Casus. Dat geheel wordt afgesloten met een samenvatting en met een Uitweiding waarin we schetsen wat in andere vakgebieden onder presentie wordt verstaan en in welk opzicht we daarvan afwijken.

Staat het beeld 'waaraan moet je denken bij presentiebeoefening?' eenmaal, dan volgen er enkele paragrafen waarmee presentie in praktische zin wordt getypeerd. In paragraaf 1.2 wordt de verhouding tussen presentie en vakkennis (bijvoorbeeld van de psychiater of de jeugdhulpverlener) opgehelderd, in paragraaf 1.3 worden de opbrengsten van presentiebeoefening geschetst, en in paragraaf 1.4 wordt kort ingegaan op de vraag hoe hoog de lat ligt. In paragraaf 1.5 wordt een voorlopig beeld van relationaliteit gegeven – in de loop van dit boek en met name in hoofdstuk 7 wordt het nader ingevuld. In hoofdstuk 2 wordt dit praktijkbeeld nog verder uitgebreid, vooral in meer theoretische zin.

1.1 Presentiebeoefening

Velen zullen spontaan zeggen te weten waarover presentie gaat, namelijk bij de ander blijven. Hoewel die omschrijving niet onjuist is, is ze wel ernstig incompleet. Hierna wordt preciezer omschreven wat het betekent om presentie te beoefenen. Vervolgens wordt een uitvoerige illustratie (casusbeschrijving en -analyse) aangeboden waarin men 'presentie in de praktijk' kan zien. Beide geven hopelijk een eerste beeld en daarmee een basis om dit boek te kunnen lezen.

1.1.1 Een werkdefinitie

Gewoonlijk gebruiken we de volgende omschrijving voor presentiebeoefening:

'Een samengestelde 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 in aansluiting daarbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij of zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt ook gedaan. Dat is een manier van doen die slechts verwezenlijkt kan worden als het gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw in de context van werken gevoed en gecultiveerd wordt.'

We lichten hierna alle elementen van deze omschrijving toe. Presentie neemt het inzicht serieus dat er over zorgen kan en moet worden nagedacht vanuit zogenoemde praktijken. Verderop zullen we nog terugkomen op wat een praktijk is, maar hier volstaat het om te zeggen dat zorg geven niet hetzelfde is als een reeks van losse, al dan niet evidence-based handelingen en ‘communicaties’ uitvoeren. De complexiteit van zorg² geven is vele malen hoger en er zijn ook veel meer samenstellende delen, zoals lichamen, kantoren, routines, computers, wettelijke kaders en regels van de subsidiënt. De term ‘praktijk’ staat dan ook voorop in de werkdefinitie van presentiebeoefening; daarin komen alle elementen samen.

Bijzonder is verder de volgorde waarin dat zorg geven zich in die praktijk ontplooit. Presentiebeoefening gaat nooit alleen over present zijn, maar altijd over present zijn *met* mensen om er voor hen te kunnen zijn. De vertaling van ‘present zijn’ met ‘er zijn’ is dus onjuist. Eerst wordt de betrekking aangegaan – met aandacht en toewijding, zegt de omschrijving – waardoor niet de professional op de voorgrond komt maar de ander zoals we deze geleidelijk leren kennen wanneer we belangstellend en nauwgezet blijven kijken.³ In die relatie kan blijken wie de zorggever voor de ander kan zijn, om welk verlangen het zal gaan en wat er zorg behoeft. De relationaliteit staat dus voorop. Het probleemoplossende handelen is opgeschort (‘Wat kan ik voor jou doen?’) en de identiteit van de zorgverlener (‘Wie kan ik voor jou zijn?’) staat niet vast maar vormt zich in een gedeeld leerproces. Het te snel inzetten van interventies is in de regel een sta-in-de-weg om open contact te leggen met mensen en de werkelijkheid volgens hun beleving, in hun tempo en bewoordingen, en rond hun vragen en verlangens. Juist in de praktijk van zorg kan naar voren komen wie en wat je als zorggever zou moeten zijn voor de ander, zelfs als al vaststaat dat je sociaal werker bent of psychiater. Er is geen ‘wat’ als er niet ook iemand (een ‘wie’) is die dat ‘wat’ aanbiedt, als afstandelijke beroepskracht, als een soort raadgever, als soort vriend of als een maatje. Met andere woorden: de zorg (wat) wordt relationeel gegeven door iemand die in een afgestemde hoedanigheid tot de zorgontvanger gaat staan.

Dat wijkt af van wat we meestal zien. Doorgaans worden professionals geacht met hun vakkennis eerst de probleemsituatie in kaart te brengen en een doeltreffende oplossing te ontwikkelen, waarbij van tevoren vaststaat wie en wat de werker *gedacht vanuit dat perspectief* voor de ander moet zijn en waar het om zal draaien in de betrekking. Dat geldt ook voor professionals in het

2 We gebruiken een zeer brede omschrijving van zorg – die in paragraaf 2.2 verder wordt toegelicht – die ook het werk omvat dat in het sociale domein plaatsvindt. Globaal gesproken gaat het om alle hulp en steun die aan iemand gegeven wordt om diens leven te midden van anderen zo goed mogelijk te kunnen voortzetten.

3 Hoewel ik deze manier van zeggen en de onderliggende gedachte uit praktijken van presentiebeoefening afleid en dus niet ontleend heb aan Nel Noddings, vind ik haar verwijzing naar *engrossment* heel treffend en toepasselijk. Ze schrijft – als ze uitweidt over de aard van zorg – dat de zorggever (*one-caring*) *engrossment* en motivationele verplaatsing moet vertonen, en dat de persoon voor wie gezorgd wordt (*one-cared*) op de een of andere manier moet reageren op de zorg die zo tot stand komt. De term *engrossment* van Noddings verwijst naar het zich verdiepen in de ander om hem of haar beter te kunnen begrijpen. Betrokkenheid is daarbij essentieel omdat de persoonlijke en fysieke situatie van de ander begrepen moet zijn, wil de zorgverlener tot een passend aanbod komen. Betrokkenheid duidt niet op een diepe en gevoelsmatige geïnvolvement bij de ander; het is al heel wat als de aandacht opgebracht wordt die nodig is om de situatie van de ander te begrijpen. Die betrokkenheid is nodig om tot zorg te komen, maar is zelf die zorg nog niet. Zie: Noddings, N. (2013). *Caring: A relational approach to ethics and moral education* (updated, org. 1984). University of California Press; ze gebruikt de term *engrossment* door het hele boek maar met name op pp. 17-20 en 33-34; de term staat ook in de index van begrippen, p. 224.

sociale domein of in de langdurende zorg: er wordt een behandelplan, leefplan of verbeterplan gemaakt (vaak langs de weg van screening, intake, diagnostiek, onderhandeling en contractering) waarin het wat, het hoe en het wie formeel worden bepaald, en dus minder voortkomen uit een betrekking en uit trouwe aandacht. Deze prioriteit van probleemoriëntatie ontbreekt bij presentiebeoefening, zeker in eerste instantie.

Opmerkelijk is verder dat er in de definitie geen sprake is van een hulpvraag of een nood, maar van 'wat er voor de ander op het spel staat'. Dat verwijst naar het geheel van iemands leven, niet alleen naar het problematische of kapotte. Presentiewerkers onderzoeken wat voor de betrokkene zin heeft, past en bijdraagt aan een goed leven. Dat kan zich slechts tonen als daartoe de ruimte wordt geboden en er van buitenaf geen al te grote beperkingen aan de waarneming en de betrekking worden opgelegd. Presentie veronderstelt dat dergelijke beperkingen in ieder geval mogen worden uitgesteld of tijdelijk tussen haken gezet mogen worden. Binnen professionele regimes waarin dat lastig of onmogelijk is, zal de eigenheid van mensen niet of slechts moeilijk tevoorschijn kunnen komen. Wanneer het op voorhand al vaststaat waar het in de zorgverlening om moet gaan draaien, dan is open en ongerichte aandacht geblokkeerd en ook overbodig.

Het vraagt verfijnde aandacht om te kunnen ontdekken wat er voor iemand op het spel staat, al is het maar voorlopig, en wat er dus aan kan bijdragen dat het de ander goed gaat. Het gaat soms om beladen en gevoelige kwesties rond identiteit en eer. Soms zal specialistische vakkennis al gelijk bij aanvang een rol moeten spelen om tot begrip te komen van wat het geval is, bijvoorbeeld bij complexe psychiatrische ziektebeelden of orthopedagogische gedragsproblemen; er moet dan een diagnose gesteld worden. Dat kan gesloten gebeuren (de diagnosticus die vooral 'classificeert') maar ook open, zoekend, belangstellend. Presentie vraagt van werkers om nooit alleen op een vakmatige en strikte manier waar te nemen, maar om dat altijd – ook – zo open mogelijk te doen. Overigens zullen we nog uitleggen dat louter vakkennis toepassen niet eens zou kunnen. Presentiewerkers bedienen zich daarom graag van heel gewone omgangsvormen en zetten zo min mogelijk methoden, methodieken of protocollen tussen zichzelf en de cliënt in. Cliënten worden zo min mogelijk naar hun problemen opgedeeld en hun leven wordt, als het maar enigszins kan, gedeeld en meebeleefd, ook als dat slechts tijdelijk en gedeeltelijk kan. Voorts zegt de werkdefinitie dat presente professionals wel degelijk doen wat er gedaan *kan* worden. Met die bewoording neemt presentie afstand van wat er gedaan *moet* worden en tot *niets* doen (wat soms met presentie geassocieerd wordt). Er moet voortdurend van alles en nog wat: van de politiek, van de geldverschaffer, vanwege de mode of heersende ideologie, van de professionals, van de publieke opinie of van de burens. Het moet afgelopen zijn, men moet terug naar zijn vaderland, je moet in drie gesprekken weer op orde zijn, je moet zelfredzaam worden, je moet invloed uitoefenen, je moet je administratie op orde hebben en je post openmaken, je moet beheerst zijn, je opleiding afmaken en je huur betalen, je tuin onderhouden en je rommel opruimen, je moet ... Presentie let op al die eisen – ze zijn geen onzin – maar poogt er verstandig mee om te gaan: niet wat allemaal moet, maar wat *kan* bij deze ene man of vrouw (buurt) op dit moment: dat telt, zegt de omschrijving. Ze kent dan ook dikwijls een andersoortige legitimatie voor het werk dan de gangbare. Natuurlijk zijn oplossingen voor leed en tekorten heel belangrijk en zullen goede zorgverleners van hun vakmanschap getuigen, toch staan de noodzaak en zelfs de mogelijkheid van het oplossen niet voorop. Er wordt minder gehecht aan grote doelen en

stoer doen (scoren en problemen oplossen) dan aan een veel bescheidener samen zoeken naar een voor de ander zo bevredigend mogelijke verhouding tot het leven, of dat leven nu lukt, vastzit of afloopt. Het kan, zo zeggen we in de presentie, in zichzelf al weldadig en behulpzaam zijn voor een cliënt of zorgontvanger dat er een professional is die zich met aandacht op hem of haar betreft. Degenen aan wie hulp en zorg gegeven wordt – in de jeugdzorg, verpleegzorg, in het onderwijs of bijvoorbeeld in het buurthuis – zullen dat ervaren als de bevestiging dat zij en hun bestaan ertoe doen (al is het maar in de ogen van deze ene zorgverlener), omdat het voor een ander telt wat hen dwarszit, waartoe zij in staat zijn of waarnaar ze verlangen. Alleen die bevestiging al maakt sterk en heelt. Mocht er verder niets verholpen kunnen worden, dan kunnen werkers⁴ altijd nog bij de ander blijven en er zó voor iemand zijn. Ook dat zal de ander helpen om met het leven overweg te kunnen vanuit een zeker vertrouwen in zichzelf en een gevoel van eigenwaarde. Een dergelijk aanbod geldt daarom evengoed als het bieden van professionele hulp en steun; in onze ogen is dat de basis onder heel het overige professionele aanbod.

De definitie zegt verder dat presentie ook steunt op trouw die 'liefdevol' is. Dat verwijst naar relationele continuïteit, gericht op wat de ander deugd zal doen. Presentiebeoefenaars vluchten niet voor onontcijferbare en onbeheersbare problemen en leed, maar blijven geconcentreerd op en nabij aan degene die eronder gebukt gaat en die het eigen leven zo goed mogelijk voort probeert te zetten.⁵ Bovendien steunen de vereiste kwaliteiten op praktische wijsheid – dat is, zo zullen we nog zien, een deugd, dus moreel getint en is hier ook politiek geladen. Natuurlijk is het verstandig wanneer professionals zich aan methodische regels houden, alleen moeten ze dat niet doen als het niet verstandig is. Met andere woorden: voor het welslagen van hun onderneming is het soms gewenst om in staat te zijn vóórder te gaan waar de methode ophoudt. Minstens zo noodzakelijk als een goede methode is dan ook hun praktische wijsheid, het vermogen een moreel goed te onderscheiden dat nagestreefd zou moeten worden en te begrijpen wie in de zorg ingesloten dient te zijn.

Ten slotte zegt de omschrijving dat de ontplooiing van deze 'presente' kwaliteiten niet slechts een persoonlijke aangelegenheid is maar ook gesteund, gefaciliteerd en gevoed moet worden door de organisatie. Present-zijn doe je niet in je professionele uppie. De organisatie zal ook presente kwaliteiten moeten hebben, in haar leiding, scholing, kwaliteitssystemen, afrekenen en verantwoordingskaders, enzovoort. Als dat zou ontbreken, staat de presentiebeoefenaar er alleen voor en zal gemakkelijk afbranden: wat hij of zij doet telt dan niet echt, wordt niet gewaardeerd, gefaciliteerd of zelfs maar toegestaan.

De voorgaande definitie is misschien abstract en roept dan weinig beelden op: hoe gaat dat

4 We gebruiken in dit boek voor de 'social professional' of 'zorgverlener' meerdere termen: 'professional' en 'beroepskracht' zijn uitwisselbaar en tamelijk specifiek omdat ze gaan over betaalde krachten; 'werker' en 'presentiebeoefenaar' zijn breder, omvatten de betaalde krachten maar worden ook toegepast op zorgverleners die vrijwilliger of mantelzorger zijn. Als de hoedanigheid (ja/nee bezoldigd) er niet toe doet en het ons vooral gaat om de werkwijze, spreken we van 'presentiebeoefenaar'.

5 Zowel liefdevolle trouw als verstandigheid komt uitvoerig aan bod in paragraaf 9.1, Intermezzo 3 en paragraaf 11.3 over het 'verstandig en liefdevol doormodderen'.

dan, hoe ziet het er in concreto uit? Met de casus hierna willen we dat tekort repareren. De meeste van de genoemde kenmerken keren erin terug en aan de casus zelf is een analyse toegevoegd die aspecten van de beschreven presentiebeoefening opheldert en uitlicht.

Casus 1.1: Imelda⁶

Casus

[1] De instelling biedt hulp en opvang aan mensen die in het leven zijn vastgelopen. Dat varieert van kortdurende ondersteuning tot begeleid wonen in een veilige omgeving. Albert werkt op de locatie De Klimop als coach en persoonlijk begeleider en vertelt het verhaal.

[2] Imelda is 28, ze is gediagnosticeerd als licht verstandelijk beperkt en ze is in elk geval streetwise. Ze is in haar jeugd verwaarloosd, geslagen, opgegroeid in jeugdinstellingen en beland in het criminele milieu. Ze heeft drie kinderen van verschillende mannen, ze wilde wel voor hen zorgen maar bleek dat niet goed te kunnen. Haar kinderen zijn opgenomen in verschillende pleeggezinnen.

[3] Ze kwam bij ons op De Klimop als opgejaagd wild, ze had nergens langer dan een paar maanden gewoond. De eerste tijd kon ze haar bed nauwelijks uit komen. Mét die rust kwamen ook haar angsten en trauma's boven. Imelda weigert iedere behandeling. Ze denkt dat de behandeling een afwijzing bevat van wie ze is en hoe ze leeft. Je moet voor haar voelbaar maken dat er gesproken, gevloekt en gefaald mag worden. Ze hoeft niet alleen haar beste kant te laten zien, er is ruimte voor 'Dit ben ik en het is even niet anders'. Er kwamen twee gezichten van Imelda tevoorschijn: enerzijds een stil, timide kind dat letterlijk blijft liggen tot de bui overdrijft, anderzijds een overlever die schreeuwend de strijd aangaat zonder zicht op de consequenties. Met een gapende kloof daartussen.

[4] Bij onze allereerste ontmoeting liet Imelda meteen fotootjes zien van haar kinderen. Ze wonen bij pleeggezinnen, in haar ogen zijn ze van haar afgepakt. De voogd die haar vertelde dat ze de kinderen nooit meer terugkrijgt, viel ze aan: 'Wie aan m'n kinderen komt, pak ik terug.' Andere vormen van oplossen zijn haar vreemd.

[5] Tijdens een autoritje door de stad leerde ik haar wat beter kennen en kwamen de verhalen. We gingen dus vaker de auto in, haar levensverhaal volgde als vanzelf de route: waar ze gewoond had, wat ze waar allemaal had uitgevreten. Er was altijd weer die trots in haar stem. Een echt boefje, stoer en kwetsbaar tegelijk.

[6] Zomaar uit het niets kwam haar vriend uit detentie en trok bij haar in. Dat was niet de bedoeling. Maar als we hem zouden wegsturen, stuurden we haar waarschijnlijk terug het criminele circuit in. Ze zaten dus met z'n tweeën op dat kamertje, geen ideale omstandigheden. Daardoorheen kijkend: wél twee mensen die om elkaar geven. Compleet met een parkiet, een minischild-

⁶ De Casus is geschreven door Anne Oude Egberink, de Analyse is van de hand van Andries Baart. In *Zorg+Welzijn* verschenen in 2017 zes artikelen van beide auteurs over relationeel werken. Deze zijn in 2018 gebundeld, voorzien van een Voorwoord en van een uitleidende column door Guus Timmerman, en door de Stichting Presentie uitgebracht onder de titel *Relationeel Werken* (2018). Dit is de tweede Casus in die bundel; de tekst is hier licht geredigeerd.

padje en een hond, eigenlijk ook niet toegestaan ... Ik heb de grenzen nog een keer opgerekt. Want wat doe je als je het ergens niet mee eens bent? Weigeren, slaan, gaan schreeuwen? Er restte me weinig anders dan voorbeeldgedrag: geduldig, accepterend, zoekend. Ik heb maar niet geprobeerd om alles bij voorbaat te plannen of te weten, ik ben steeds blijven praten, onderzoeken en uitleggen. Naar Imelda en ook naar betrokken collega's van binnen en buiten mijn organisatie.

[7] Ondertussen zouden Imelda en ik samen verdergaan met de kinderen, dát was haar punt, daar wilde ze mee verder. Imelda had zelf al meteen een bezoek geregeld, wat op zich goed verliep. Ze liet me de fotootjes zien, ik reageerde enthousiast en rekende me al rijk. Te vroeg. De voogd belde, het bezoek had nadelige gevolgen voor de kinderen gehad: bedplassen, angsten, nachtmerries. Imelda zou van haar voogd te horen krijgen dat ze de kinderen voorlopig niet meer mocht zien. Met alle risico's van dien: als ze op een agressieve wijze zou exploderen was er kans op uitplaatsing en was detentie niet denkbeeldig. Ik begreep wat dit voor haar zou kunnen betekenen en begreep ook dat we het precies op dit punt goed moesten doen: hier draaide het allemaal om. Ik ben niet meteen naar haar toe gegaan maar heb eens rustig nagedacht over wat de opties waren. In overleg met mijn collega's hebben we besloten om het slechte nieuws weliswaar direct te brengen maar dit tegelijk niet tot een persoonlijk falen van Imelda te maken. We wilden hoe dan ook naast haar blijven staan en niet tegenover haar uitkomen.

[8] Natuurlijk werd Imelda boos toen ik haar vertelde over het op handen zijnde verbod. Ze gaf iedereen de schuld, vooral de voogd en de pleegouders: 'Als ik ze zie, dan grijp ik ze.' Ik heb haar vooral op het hart gedrukt dat haar bezoek niet fout was, maar goed; dat zij geen schuld heeft aan de reacties van de kinderen; dat niet zij, maar wij als hulpverleners het allemaal te snel hadden laten verlopen. Daarna hebben we het gesprek met de voogd samen voorbereid. Bij de negatieve boodschap zou Imelda samen met mijn collega vertrekken, ik zou blijven. Dat lukte, ze kon zich inhouden, ongelofelijk knap! Ik overlegde verder met de voogd: om Imelda een kans te geven, moeten we voorzichtig opbouwen, eerst de pleegouders gaan zien en dan verder stapsgewijs sturen op succes. De voogd ging akkoord. We zijn het daarna samen gaan vieren met een taartje.

[9] Volgende probleem was het tempo: als je iets wilt bereiken, moeten alle partijen (Imelda, de voogd, de pleegouders en de kinderen) ook in tempo bij elkaar aansluiten en op elkaar afstemmen. Dat is finetuning met een pincet. Niet op Imelda vooruitlopend, maar haar volgend. Haar initiatief afwachtest, maar daar wel op voorbereid zijn. Om haar tempo te kunnen vinden was tijd nodig, ik ontdekte dat haar tempo lager lag dan verwacht. Toen ze zelf weer over het contact met haar kinderen begon, heb ik het probleem op tafel gelegd dat ik zo weinig voor haar kon betekenen. Ze wilde namelijk absoluut niet dat iemand over haar kinderen praatte buiten haar aanwezigheid. Terecht: zij is en blijft de moeder. Dat zijn we steeds blijven zeggen, daarin ontstond ruimte om uit te leggen dat de zorg voor kinderen niet hetzelfde is als moederschap. Imelda is de moeder, zij bepaalt, ook wat ik of mijn collega's voor haar mogen doen en moeten laten. Dat was spannend voor ons, om verder te kunnen komen was er meer speelruimte nodig. En er gebeurde een klein wonder: ik mocht van haar iets gaan proberen. Van Imelda die

nooit iets aan een ander toevertrouwt ... We zijn weer samen taart gaan eten!

[10] We konden verder, maar hoe? De kinderen wonen in verschillende pleeggezinnen, mijn eerste gesprekken daar verliepen gespannen: weer zo'n hulpverlener die per se contact wil afdwingen tussen ouder en kind. Hier heb ik op de zorgkant gehamerd: zij zorgen voor de kinderen dus zij beslissen over groen licht voor een volgende stap. We volgen daarin Imelda, zij moet vooropgaan. Een traag tempo daarin betekent niet dat ze niet betrokken is, haar moederschap ontwikkelt zich met kleine stappen, alleen zo kan ze als moeder succesvol zijn. Natuurlijk moeten we ons kunnen verantwoorden over wat we doen, waar we tijd in steken en welke werkwijze we kiezen, maar we denken toch dat de eerste verantwoording aan Imelda afgelegd moet worden: helpen we háár? Ik denk dat we daartoe op aard' zijn.

[11] We zijn zestien maanden verder. Imelda heeft twee van haar drie kinderen inmiddels gezien, voor de jongste wachten we nog op groen licht. De volgende uitdaging is doorzetten op deze koers. Het gaat niet goed met Imelda, de trauma's zijn diepgeworteld, de verkering is uit. Hoe groot de problemen ook zijn, de volgende afspraak met de kinderen maken we gewoon, want dát gaat goed. Wat blijft is een alleenstaande moeder, ergens tussen schreeuw en stilte. We blijven bij haar en zoeken onze weg, een volgende stap. Imelda vertrouwt ons, we zien hoezeer ze haar best doet, ze maakt vorderingen maar is er nog lang niet. We denken dat het beter kan worden dan wat we nu hebben, maar echt goed komt het misschien nooit. Daar hebben we het dan mee te doen.

Analyse

In deze casus – die ten behoeve van dit boek enigszins is aangepast – zien we onmiskenbaar presentiebeoefening, misschien niet ten volle en evenmin in alle opzichten geslaagd, maar wel prachtig en instructief. We wijzen op enkele karakteristieken.

A. Algemeen beeld

Arme Imelda: alles wat voor haar van waarde is, is zo ongeveer verruïneerd, niet beschikbaar of onacceptabel. In het normale regiem past ze voor geen meter en voor de gewone redelijkheid is ze amper bevattelijk. Toch laat de werker Imelda niet aan haar lot over. Het wordt een eindeloos zoekproces met maar één leidraad: in relatie komen en blijven. Het gaat niet om je professionele gelijk en eigenlijk niet eens om de gestage voortgang of succes. Schade voorkomen of anders beperken; Imelda niet verlaten, nooit. Verder professioneel aantutten, met verstand, met liefde, met beheersing: in haar tempo, langs haar wegen, met haar vertellingen. Vooral niet beschuldigen, niet afkeuren, niet overnemen, niet op de spits drijven. Door dat alles heen leer je waar het Imelda om gaat: haar eer, haar moederschap. Haar laten zijn die zij noodlottigerwijs is en daarvoor de ruimte en vooral passende mogelijkheden scheppen, dat is wat professionals hier te doen staat. Met geen ander middel dan relationeel werken.

B. Imelda

Imelda komt na lange omzwervingen waarin ze ernstig beschadigd is geraakt in een instelling waar op de gevel niet staat 'Hier lossen we je problemen op' maar 'We bieden je hulp en onder-

steuning' [1]. Het verschil tussen deze twee motto's lijkt misschien een kleinigheid maar is dat niet. In het laatste geval gaat het niet om de eigen professionele doelstelling, eer of ambities, maar neemt men zich voor hulp te bieden aan de ander *in het leven dat deze poogt te leiden*. Imelda wordt dan ook meteen de positie gegund die ze wenst: ze is moeder. Ja, moeder met een laag IQ, met sores, met trauma's, met angsten, met een stigma, met een grote bek [3], maar moeder. Hier wordt geen 'losse' cliënt opgenomen maar een vrouw in betrekkingen, met loyaliteiten en met een te respecteren identiteit. Ze heeft een afkeer van 'behandelingen' [3] en de instelling gaat daar niet tegenin, overreedt haar niet, gaat niet haar eigen ding doordrijven en zet ook geen straf op de weigering. Integendeel, men gaat Imelda voorzichtig uitgraven: ze mag tot rust komen, geen geduw en getrek aan haar, ze mag zich laten zien zoals ze op dat moment is, ze hoeft niet 'consistent' te zijn – een vat vol tegenstrijdigheden mag ook – en ze kan rekenen op de geïnteresseerde aandacht van de professionals. Ze toont [4] wat er voor haar op het spel staat (moeder zijn van haar kinderen). Ze laat zien hoe breed of smal haar repertoire is ('andere vormen van oplossen zijn haar vreemd' [4]) en wat haar angsten zijn (nooit meer de kinderen zien).

Opmerkelijk genoeg lijkt Imelda zich overigens 'vrijelijk' te mogen laten zien: we lezen niets over testen, intakeformulieren of diagnostische instrumenten. Er is een basaal idee over haar 'aandoeningen' [2] en dat volstaat kennelijk. Meer 'uitleg' van deskundigen is nu niet nodig. Het komt er vooral op aan haar aan het woord te laten en haar de gelegenheid te bieden zich te laten zien, met haar verlangens en worstelingen, vooral via haar verhalen. Buiten de formulieren om gebeurt dat: samen in de auto, door de stad rijdend, belangrijke plekken aanwijzend en kunnen vertellen wat daar in haar beleving gebeurde of wat er de betekenis van is [5]. Het is wat we in de presentie 'verdunde ernst' noemen: hoogst serieuze zaken in een lichte vorm en versneden met andere leuke dingen bespreken. Imelda kan zo ook laten zien waar haar trots zit: ze kan overleven! Beide beelden van Imelda worden dus ontwikkeld: het analytische (de diagnostiek, de aandoeningen en hun oorzaken) en het narratieve (haar identiteit, haar leefwereld en de betekenissen daarin).

C. Albert

Albert vertelt het verhaal en we kunnen zien hoe hij professional is. Niet door diagnoses en interventieplannen rond te strooien maar door expert te zijn in relaties [4]: een relatie met Imelda opbouwen, die relatie in stand houden, die relatie tot bron van informatie voor zijn hulp laten uitgroeien, de relatie gebruiken om tempo, toon, gespreksonderwerp te bepalen, de relatie inrichten als het podium waarop Imelda zich stukje bij beetje kan gaan tonen. Zo kan hij gaan begrijpen wie en wat ze nodig heeft. Zijn taak is verre van eenvoudig: Imelda is een gecompliceerde vrouw bij wie hulp en steun gemakkelijk fout uitpakken, zodat de reeds bestaande pijn en haar wantrouwen worden vermeerderd in plaats van verminderd. Albert is een professional en begrijpt hoe hij in haar spoor kan komen [5, 9], hoe hij met haar moet omgaan, welke methodische kennis en expertise hij wel of niet uit zijn rugzak moet halen, en als hij dat doet, hoe en wanneer dat moet gebeuren. Het moet maatwerk zijn. Hij wendt zijn kennis aan op geleide van de relatie met Imelda en die relatie ontwikkelt zich dankzij zijn kundige benadering. We zien

nergens dat hij deze complexe casus presenteert als iets wat eigenlijk eenvoudig is en met een rechttoe rechtaan stappenplan aangepakt zou kunnen worden. Integendeel [6]. Een van de minder in het oog springende ingewikkeldheden is dat Imelda ontegenzeggelijk een kwetsbare vrouw is maar tegelijk ook iemand is die in het verleden al vaak is gekwetst en dat ze mogelijk tijdens alle eerdere hulp die ze heeft ontvangen nog kwetsbaarder is geworden. Kwetsbaar, gekwetst en kwetsbaar gemaakt – en toch is het plaatje nog complexer: ze kwetst nu zelf anderen, haar kinderen, de voogd, de pleegouders. Albert kan niet afgaan op een enkelvoudig beeld van Imelda. En evenmin op het gemakkelijke onderscheid tussen onschuldig en schuldig – het ligt veel ingewikkelder.

Natuurlijk, volgens het huidige ideaal van de sector zou Imelda het eigenlijk allemaal zelf moeten kunnen. Albert heeft haar getaxeerd en bewandelt in de gehele casus een andere weg. Als je slappe spieren hebt, krijg je een korset; ben je dovig, dan krijg je een hoorapparaat; wandelen je tanden terug, dan krijg je een spalkje; en is je enkel verzwikt, dan loop je op krukken. Dat is wat Albert hier voor Imelda is: korset, hoorapparaat, spalkje en kruk. Hulpmiddelen van buitenaf maar een bijna natuurlijke uitbreiding van Imelda zelf. Voor wat ze niet kan, niet ziet, niet zegt, niet doet [7]. Het is mooi als dat tijdelijk is, maar menigeen raakt zijn hoorapparaat of brilletje nooit meer kwijt. Dat is het punt ook niet, wel dat het nogal intiem is een stukje van de ander te worden om zo te behouden wat anders verloren zou gaan: eer en moederschap [8]. Wat een geploeter van de professional om in relatie te komen en te blijven, door de afstotingsverschijnselen heen, om haar alter ego te worden, haar ‘reserve-ik’.

D. Hulp en steun

De hulp en de steun die geboden worden doen misschien een beetje klungelig aan. In elk geval oogt het allemaal niet erg strak: er is geen sprake van een rechte lijn, eerder van een slingerende koers, van doormodderen, steeds weer pogen zo goed mogelijk te reageren op wat zich aandient (vriend uit de gevangenis [6], voogd die verder bezoek afwijst [7], enzovoort) en wat kan of juist niet meer kan [9]. De vertelling staat bol van uitdrukkingen die bewijzen dat men poogt aan te sluiten bij en af te stemmen op Imelda (‘... dat is finetuning met een pincet ...’ [9]). Toch is er aan het einde [11] geen daverend resultaat bereikt. Hoewel, het is maar wat je ‘daverend’ noemt: Imelda is niet verder beschadigd of gekwetst; ze is niet uit de zorg gevallen [11]; ondanks haar woeste voornemens heeft ze niemand wat aangedaan; ze heeft vertrouwen ontwikkeld in de hulp [10]; ze ziet haar kinderen weer en haar moederschap ontwikkelt zich [10]. Misschien zijn die resultaten allemaal niet zo ‘planmatig’ bereikt, maar wel koersvast. Het lijkt er immers sterk op dat de professionals een uitgesproken en gedeeld idee hebben van waar het in hun werk uiteindelijk om te doen is (‘... daartoe zijn we op aard’ ... [10]). *Imelda* moet baat hebben van de hulp, men moet in háár spoor oppikken wat voor haar van waarde is [9], zij gaat uiteindelijk over haar eigen leven en zij gaat dan ook voorop [10]. We zien dat Albert maar ook zijn collega’s voortdurend vanuit dat perspectief denken en handelen, en dus niet vanuit zelfbedachte nastrevenswaardige doelen (bereiken van zelfstandigheid, veiligheid, werk, dagritme, enzovoort). Dat is ook de reden, mogen we aannemen, dat Albert zegt: ik leg op mijn werk graag verantwoording af over mijn doen en laten, maar de eerste aan wie dat moet gebeuren is volgens hem

Imelda. Háár moet het baten. Gegeven dit uiteindelijke doel, zien we de professionals zoeken, beraadslagen, nadenken, inventief worden en mogelijkheden beproeven: zo ontwikkelt het werk zich. Mogelijkheden zien, met elkaar bespreken of het wat voor Imelda zou zijn en dan weer 'Imelda voorop'. De casus overziende, kunnen we inderdaad concluderen dat Imelda vooropgaat en het tempo en de richting aangeeft; de werkers treden in haar spoor. Tegelijk weten deze professionals ook heel goed waar zij met Imelda heen willen, bedenken ze ingangen, compromissen en mogelijkheden ('... de volgende uitdaging is doorzetten op deze koers' [11]). Ze volgen wat goed voor Imelda kan zijn maar ze zijn bepaald niet haar willoze dienaren. Ze doen hun best om in het mijnenveld van deze casus met hun kennis van zaken, hun methodische vaardigheden, met hun intuïties en gevoel voor richting minstens iets *verstandigs* te doen ('... we konden verder, maar hoe?' [10]), niet in den blinde gehoorzaam aan Imelda maar net zomin aan allerlei regels en protocollen van de sector. De ruimte zoeken, waar nodig ruimte makend. Dat stelt overigens eisen aan de organisatie, het management en het kwaliteitssysteem, en hoewel we daarover nauwelijks iets in deze casus lezen heeft presentie altijd die politiek-institutionele dimensie.

E. Problemen

Het valt op dat er aan problemen van Imelda (haar veelvoudige kwetsbaarheid en '... opgejaagd wild' zijn [3]) wordt gewerkt, of beter: aan haar behoeften (een gezinnetje vormen [6]), of nog beter: aan de opgaven waarvoor ze zich geplaagd voelt (onder meer: hoe krijg ik toegang tot mijn kinderen met al die professionals die mij de weg versperren?). Het is interessant dat deze problemen, behoeften en opgaven niet zomaar samenvallen – 'problemen' is een wat afstandelijke manier van zeggen of denken, terwijl 'opgaven' persoonlijk zijn en betrekking hebben op de worstelingen van Imelda. 'Problemen' worden gewoonlijk aan het begin van het traject min of meer 'objectief' vastgesteld, terwijl 'opgaven' komen en gaan al naargelang de verwickelingen, kansen en tegenslagen, en in die zin doen ze een voortdurend beroep op de professionals om de zorgontvanger te blijven zien en om met passende responsen te komen. In deze casus staan niet die objectieve problemen maar de opgaven op de voorgrond, en via die opgaven raken Albert en zijn collega's ook aan de problemen van Imelda. Los van de moeilijkheden waaraan gewerkt wordt, valt het op dat het goede gevierd wordt: de autoritjes zijn heel plezierig (en informatief) en worden dus herhaald [5], Albert is blij als Imelda zich tegenover de voogd beheerst en ze vieren een goed plan met een taartje [8], en later nog eens '... we zijn weer samen taart gaan eten' [9]. Vieren, trots zijn, je zegeningen tellen – dat is ook wat deze professionals doen. Zodoende worden nog weer andere kostbaarheden verwezenlijkt. De relatie van het team en in het bijzonder van Albert met Imelda heeft een instrumentele betekenis: dankzij die relatie krijgt men van alles voor elkaar. Maar we zien ook dat die relatie gepaard gaat met een voortdurende erkenning van Imelda: we zien je, je telt voor ons, we volgen je, ons kun je vertrouwen, dat is niet jouw schuld en dat rekenen we je niet aan, we zijn trots op je en vieren dat, je verlangen om moeder te zijn weegt voor ons zwaar, we stellen onze plannen almaar bij als dat voor jou beter is, je mag zijn zoals je bent, enzovoort. In die zin ervaart Imelda niet alleen iets goeds na of door middel van de relatie, maar in elk geval ook *in de relatie zelf*. Dát ze in relatie staat en

zo almaar erkend wordt: dát doet haar goed, dát ‘geneest’ haar misschien nog wel meer dan het overige dat bereikt wordt. Het is fundamenteel en appelleert aan afschuwelijke trauma’s en een diep verlangen. In deze casus wordt niet alleen waarde gehecht aan de te bereiken einduitkomsten maar in zeer sterke mate ook aan het realiseren van deze ‘sociale goederen’, het goede dat de zorgontvanger meteen kan ervaren en dat heelt. In die zin zijn de hulp en zorg hier niet alleen nuttig maar ook weldadig of, zoals anderen het zouden noemen, menslievend en een vorm van bekommernis. Want ook als er onverhoopt weinig concreets bereikt zou worden, zit al dit relationele goeds al in de knip. Overigens heeft deze werkwijze ook een politieke betekenis want de onderliggende (hier: stille) boodschap luidt: het mag dan een lastige vrouw zijn die overlast geeft, onverantwoorde dingen doet (‘kinderen neemt’) en niet luisteren wil, in de gemeenschap is ze niettemin iemand die telt.

1.1.2 Resumé paragraaf 1.1

Natuurlijk valt er meer te zeggen over wat presentie is, maar de casus laat veel belangrijke karakteristieken op een concrete manier zien. We hoeven ze niet allemaal te herhalen en ordelijk op te sommen – in dit boek zullen de meeste ervan nog uitgebreid besproken worden. De belangrijkste zijn ongetwijfeld de volgende (dit rijtje wordt verderop nog uitgebreid):

- Een presentiebeoefenaar werkt door en door relationeel en beziet ook de zorgontvanger in het netwerk van diens relaties.
- Een presentiebeoefenaar zoekt radicaal de aansluiting bij en afstemming op die zorgontvanger (de zorggever drijft dus niet de eigen denkbeelden en idealen door).
- In die zich ontwikkelende relatie leert de presentiebeoefenaar geleidelijk wat er voor de zorgontvanger op het spel staat (ook als de zorgontvanger zelf geen expliciete vragen stelt en met welke opgaven deze worstelt).
- Langs relationele weg wordt ook duidelijk wat goed zou kunnen zijn om na te streven en wie de zorgverlener daarbij zal zijn, terwijl in die relationele bedding en op geleide van wat in de relatie wordt geleerd, allerlei vakkennis wordt aangewend.
- Zorg wordt dus ontwikkeld als een complexe praktijk met veel ingangen en brede repertoires van werken.
- Hoewel het oplossen of verzachten van problemen zwaar weegt, is er een levendig besef van de vaak weldadige betekenis van ‘in-relatie-staan’ en daarbij gezien en erkend worden.
- Dat alles wordt gedaan door de uitvoerende werker (in het horizontale vlak) maar veronderstelt om hem of heen een presente organisatie (in het verticale vlak).
- Door zo te werken draagt presentie bij aan een politieke ordening van de samenleving, waarin ze haar eigen, kritische antwoorden geeft op de vraag wie mag meedoen, wie aandacht krijgt, wie opgegeven wordt of zichzelf maar moet zien te redden. Presentie roomt niet af en gaat niet voor de kansrijkste.