

Werken vanuit de presentietheorie

Kwaliteit 2.0; over presentie, opgaven en logica's

DOOR Anne Goossensen, Jolanda van Dijke, Heleen Heidinga en Andries Baart

Werken vanuit de presentietheorie maakt professionals gevoeliger voor de aansluiting op de leefwereld van kwetsbare cliënten en voegt daarmee nieuwe criteria toe aan bestaande debatten over professionaliteit en kwaliteit.

De presentietheorie biedt aanknopingspunten voor het ontwikkelen van een respectvolle en effectievere ondersteuning van burgers in een uitkeringsituatie, bij re-integratie, schuldhelpverlening, inburgering en maatschappelijke ondersteuning. Bij presentie draait het om de vraag: hoe sluit ik aan bij deze mens in deze situatie? Pas als dat goed duidelijk is wordt er verder gehandeld. De presentietheorie is ontleend aan een tienjarig onderzoek naar het goede in het werk van buurtpastores. De afgelopen jaren heeft de benadering zich doorontwikkeld als een steeds breder omarmde kwaliteitsimpuls bij vele zorg- en welzijnsorganisaties, waaronder maatschappelijk werk, buurtwerk, ggz, verslavingszorg, ziekenhuiszorg en andere organisaties die professioneel omgaan met kwetsbare, zieke en lijdende mensen.

Inspiratie

Presentie van vandaag valt daarom niet samen met de omschrijving van Lies Schilder (2009), dat 'presentie een door wijkbewoners ongevraagde activiteit is, die plaats vindt vanuit, en betaald wordt door het instituut kerk. Waar-

bij de christelijke pastor – expliciet of impliciet – een religieuze boodschap meebrengt'. Integendeel, presentie is momenteel meer binnen zorg-, welzijns- en dienstverlenende instellingen zichtbaar dan daarbuiten. Minder pastores dan overige professionals beoefenen presentie. Naast de inspiratie die individuele professionals aan de presentietheorie ontleenen, biedt de theorie impulsen aan lopende kwaliteitsdebatten in diverse branches. De bijdrage daaraan bestaat uit het identificeren van kwaliteitscriteria, die verder gaan dan een toe te passen interventie en de effecten daarvan. We werken dit in vier punten uit.

Kwaliteit

Het is (1) vooral deze mens die zicht geeft op wat een passende interventie op welk moment kan zijn. Daarbij zijn de belevingen en logica die in deze mens leven sturend in de keuze voor de beste zorg. Professionele hulp bieden is dan volgens presentie succesvol als de hulp een respons betreft. Een respons die een reactie betreft op het zorgvuldig waarnemen van wie de hulpvrager is en wat er op het spel staat, breder dan het probleem. Het gaat erom steeds te probe-

ren zicht te krijgen op de ander. Het aansluiten staat in dit kwaliteitscriterium centraal. Onder kwaliteit valt natuurlijk ook het kiezen van (2) de beste interventie, methode of benadering om het probleem te verhelpen. Met de grootste effectiviteit en kans op succes, volgens de laatste professionele inzichten. Daarbij komt nog (3) handelingsgerichte kwaliteit, die de professional gevoelig en verantwoordelijk wil maken voor het totaal van hulp dat een persoon of gezin ontvangt. Dit kwaliteitscriterium getuigt van duurzaamheid. En ten slotte (4) attitudegerichte kwaliteitsdenken dat staat voor een hulpverlener die bezorgd mag zijn en zorg verleent met mededogen. Ervaart de hulpvrager hartelijkheid, betrokkenheid en toegenegenheid? Dit is geen luxe extraatje, maar van wezenlijk belang voor het wel of niet kunnen ervaren van baat uit het geboden hulpaanbod. Deze aspecten van kwaliteit bieden richting aan reflecties in de zorgpraktijk (Baart, 2011). In vergelijking met de bestaande kwaliteitscriteria valt vooral de gevoeligheid van de professional op, bijvoorbeeld in de waarneming en in het zoeken van aansluiting. We lichten dit hierna toe met voorbeel-

den, waarbij we vooral de responsmogelijkheden van de professional nader uitwerken.

Responsiviteit

Om een respons te geven die aansluit bij wie de ander is en wat er voor hem of haar op het spel staat (kwaliteitscriterium 1), is het van belang de ander eerst goed te zien en te horen. Verdergaand dan gebruikelijk. Essentieel voor presentatie is daarom het open en onderzoekend waarnemen, om te kunnen aansluiten bij het perspectief van de ander. Hiermee voorkomen professionals te handelen binnen een ontoereikend frame dat vooral het professionele perspectief recht doet. We noemen dat zelfreferentieel handelen. Hoe dat door kan werken lichten we toe met een illustratie uit dagboekfragmenten en het jaarverslag 2010 van een werker in een sociale achterstandswijk¹.

'Ik heb ervaren dat je echt aansluit, als je de ander eerst probeert te snappen, zonder dat je daar meteen al iets van vindt. De ander voelt dat je oprecht probeert hem of haar recht te doen in zijn verhaal en haar zijn. Dat heb ik ook teruggekregen van buurtbewoners: "Jij luistert tenminste, wat fijn dat ik even mijn verhaal kon vertellen." Mijn neigingen waren in het begin erg gericht op 'doen' en om snel ergens iets van te vinden. Dat staat open-zijn in de weg. Ook heb ik mijn eigen oordeel over keuzes of situaties van anderen proberen uit te stellen. Dat leidt ertoe dat zo'n oordeel er ook steeds minder toe doet, dat ik vanuit het perspectief van de ander ben gaan leren kijken en luisteren.' (Jaarverslag 2010, Stichting Buurtpastoraat Utrecht).

Oogwenk

Het gaat om een open blik, die de ander kan ervaren in een oogwenk, en om het opbouwen van verbinding op grond waarvan de werker een respons formuleert, die de cliënt als passend ervaart. Een voorbeeld uit het dagboek dat de presentatiebeoefenaar bijhoudt tijdens haar veldwerk verduidelijkt dit. Zij en haar woningbouw collega gaan op bezoek bij een aantal vrouwen die vragen hebben over urgentie voor een nieuw huis.

'Farah vertelt dat het haar totaal niet lukt om weg te komen terwijl ze toch erg graag weg wil. Ze heeft hier een trauma opgelopen. Mijn collega wil verder met haar verhaal, maar ik breek toch even in. "Ja?", vraag ik, "wat is er dan gebeurd?" "Er is bij mij ingebroken, terwijl ik thuis was." zegt ze. "Echt waar, wat dan?" Ze vertelt dat er vaak bij haar werd aangebeld, maar dat ze nooit zomaar opendoet, behalve als ze

goed kan zien wie er voor de deur staat. Ze was net bevallen, was met de kinderen alleen en hoorde gemorrel aan de deur. Eerst dacht ze nog dat haar man eerder thuis kwam, maar dat klopte niet en toen zag ze door het plakplastic twee mannen staan. "En toen?", vraag ik. "Toen ben ik heel hard gaan gillen en toen zijn ze snel weggegaan." "Wat afschuwelijk", zeg ik. "Ja, ik ben ook bij een psycholoog geweest en alles, want



Tegenwoordig wordt presentie meer buiten dan binnen de kerk beoefend.

ANP / Lex van Lieshout

ik durfde niet meer alleen thuis te zijn. En toen wilde ik dus urgentie aanvragen, maar dat lukte niet. Ik wilde hier weg". Farah moest de hele papierzooi opsturen en dat is er nooit van gekomen, vertelt ze. "Nou maar als je straks urgentie hebt, dan kan het snel gaan", zegt mijn collega. Farah blijkt hier nog maar 4 jaar te wonen, dus de woonduur zou een probleem kunnen zijn." (2011-04-06)

Een respons geven die aansluit bij cliënten en hun behoeften, begint met aandacht voor het verhaal van de ander. Het streven is om wat er op het spel staat voor de ander in beeld te krijgen. Dit betekent het speuren naar wie de ander is en geen genoegen nemen met eerste indrukken, algemene inzichten, of oppervlakkige informatie. Wie de ander is en waar hij of zij mee worstelt (in of om de problematiek) wordt diepgaand verkend. Een stap die, vanuit een taak- en doelgerichte houding, gemakkelijk wordt overgeslagen doordat er snel wordt 'ingezoomd' op praktische problemen die passen binnen het toepassingsgebied van de hulpverlener. Responsiviteit is hier: rechte doen aan de ervaren onveiligheid van deze vrouw. We noemen dit een opgave.

Opgaven

Onder opgaven verstaan we dat waar iemand innerlijk mee worstelt. Het formuleren van opgaven door professionals verheldert waar cliënten het zwaar mee hebben in hun situatie, waarom ze er onder lijden en hoe ze er op hun manier aan werken. In het voorbeeld is Farahs opgave dat ze door een mislukte inbraakpoging in een kwetsbare situatie (net bevallen, alleen thuis) komt. Zij voelt zich onveilig in haar huis en wil graag snel weg uit deze omgeving, waar ze sowieso niet heeft kunnen aarden. Ze moet zelfs weg vanwege de herstructurering, maar het lukt haar niet om de benodigde urgentie te regelen, onder meer omdat het papierwerk daartoe blijft liggen. Het zien van haar worsteling met gevoelens van onveiligheid helpt om te snappen waarom het zo loopt als het loopt. Een opgave zien, maakt dat gedrag en het onvermogen om te handelen begrepen kan worden. Opgaven zijn meestal niet

hetzelfde als waar de professional aan wil werken. Dat komt bijvoorbeeld omdat de opgaven buiten hun takenpakket vallen, niet gesignaleerd worden, of omdat de professional met een doel- of oplossingsgerichte bril kijkt. Opgaven kunnen betrekking hebben op de kwetsbare persoon zelf, diens naasten of het contact met de werker of instelling. Kenmerkend is dat opgaven dieper gaan dan emoties en affecten, omdat ze beschrijven wat er aan ten grondslag ligt. Cliënten kunnen opgaven uitspreken, ze non-verbaal tonen of ze verbergen. Soms legt een naaste het uit.

Voorbeelden

Een persoon kan meerdere opgaven ervaren, die korter of langer aan de orde zijn. Enkele voorbeelden, afkomstig uit het onderzoek in de wijk:

- Aan een uitvoerhuisprocedure mee moeten doen, terwijl je: de taal van de hulpverlener niet begrijpt, problemen met bellen hebt, niet over een PC of internet beschikt, analfabeet bent en geen folders, brieven of informatiekranten kan lezen;
- Moeten verhuizen terwijl je het leven zonder verhuizing al amper aankan, omdat je je gewelddadige zoon niet uit huis kunt krijgen, die bovendien niet mee wil betalen aan de huur;
- Je moeten inschrijven terwijl je ontmoedigd raakt als je niet wordt teruggebeld zoals beloofd; terwijl je telefoontjes van instanties die bellen met 'nummer onbekend' niet wil beantwoorden; als je belangrijke berichten mist omdat je de voice mail niet afluistert omdat dat extra geld kost; je niet begrijpt hoe je het nummer van een gewenste woning via de telefoon met codes kunt doorgeven;
- Hulp moeten accepteren terwijl je niet de hulpverlener durft te vertrouwen vanwege eerdere negatieve ervaringen.

Hulpverleners kunnen opgaven zien en hun reacties daarop afstemmen. De

ervaring is dat werkers ze moeten 'leren zien' en er niet al bij voorbaat gevoelig voor zijn (Baart e.a. 2011). Zij ervaren soms weinig ruimte om het zelfreferentiële in hun werkwijze te overstijgen en hebben moeite om het verschil in denkwijze of logica tussen zichzelf en de cliënt te achterhalen.

Logica's

Het is niet altijd eenvoudig om te zien welke misverstanden er uit verschillende denkwijzen en taligheden kunnen ontstaan, terwijl die het aansluiten wel in de weg staan. Deze misverstanden blijven vaak onopgemerkt omdat huurders zeggen dat ze het begrijpen, uit beleefdheid of omdat ze bang zijn dom gevonden te worden.

'Mijn collega legt het urgentie- en DUO² verhaal uit aan twee huurders. De beide dames snappen er helemaal niets van. Het is ook erg ingewikkeld. Pas als mijn collega ongeveer voor de vijfde keer het woord DUO zegt, pakt de buurvrouw het op. "Wat is dat dan?" vraagt ze. Mijn collega heeft het al zeker 3 keer uitgelegd, maar nu horen ze het pas. Zo werkt dat blijkbaar met een onbekend woord.' (30-06-2010)

We identificeerden nog een voorbeeld van hoe begripsvormen langs elkaar heen kunnen gaan. Het onderzoek toont dat het soms een tijd duurt voordat je begrijpt hoe mensen redeneren. Dit leidt gemakkelijk tot misverstanden.

'Opeens begrijp ik dat zij denkt dat mijn collega die huizen weggeeft. Ik leg uit dat haar kennis het huis heeft gekregen omdat ze meer woonduur had. "Mijn collega bepaalt niet wie welk huis krijgt, snap je dat?" Ik weet niet of ze het begrijpt. Ze pakt de krant nog een keer en laat zien welk huis ze mooi vindt. Het is een huis met urgentie voor categorie 17. Ik leg uit dat de kans niet groot is dat ze dat huis krijgt. "Omdat

Cliënten kunnen opgaven uitspreken, ze non-verbaal tonen of ze verbergen

17 mensen urgentie hebben", vult ze aan. "Nee", zeg ik. "geen 17 mensen, de mensen uit wijk 17! Kijk, en hier zie je (blader blader) welke wijk dat is. Dat zijn misschien wel 200 mensen!" "Oh...", zegt ze. Ze is er stil van. "Straks krijgt de hele wijk ook een nummer", zeg ik, "maar er zijn wel 200 gezinnen die hier urgentie krijgen". Het lijkt nu te landen.' (06-10-2010)

Ook opgebouwde nabijheid in het contact speelt een rol. Huurders geven gevoelige of schaamtevolle informatie niet zomaar prijs, maar doen dit doorgaans pas wanneer er een vertrouwensband is ontstaan. Juist de onderwerpen waar mensen zich voor schamen, bijvoorbeeld huiselijk geweld of het feit dat iemand analfabeet is, vormen vaak een verklaring voor de – soms moeilijk begrijpelijke – gedragingen van mensen in de verhuisoperatie.

Afsluiting

Hoewel presentatiebeoefenaars in outreachende of binnendienst functies grotendeels dezelfde soort hulp bieden

Ook opgebouwde nabijheid in het contact speelt een rol.

als collega's met dezelfde functies, is hun begeleiding in een aantal opzichten anders omdat ze een ander beoordelingsproces volgen, gericht op verstrekkende aansluiting bij de ander. Daardoor ontstaat minder vaak *mis-match* en groeit de kans op het bieden van hulp die helpt. De ervaring leert dat presentie met gerichte oefeningen en theorie goed aan te leren valt (Knoope & Goossens, 2010). Het is door het sensibiliseren van de waarneming en door het leren zien van 'opgaven' en 'verschillen in logica' dat professionals groeien in presentie. Ook oefeningen die professionals uitdagen om de leefwereld van hun cliënten van binnenuit te doorleven (Ten Haaf, 2010) dragen bij aan de gewenste attitude verandering en voorkomen een té zelfreferentieel handelen. Kwetsbare mensen en gezinnen worden dan beter

bereikt en vastgehouden. Dit hoeft niet per se meer tijd te kosten, het is vooral ook een andere manier van kijken en luisteren. Toepassing van presentie in re-integratiehulp, schuldhelpverlening, inburgering en maatschappelijke ondersteuning kan door een nadere uitwerking van kwaliteitsreflecties op basis van mensgerichte, probleemgerichte, handelingsgerichte en attitudegerichte kwaliteitsaspecten. ■

Literatuur

- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- Baart, A., Olthuis, G., Prins, C. & Smits, M. (2011). *De een of de ander dat is nog een heel verschil...*. Leren zien wat patiënten doormaken op de SEH en hoe daarop wordt gereageerd. Tilburg: Universiteit van Tilburg & Elizabeth Ziekenhuis.
- Baart, A. (2011). *Kwaliteitscriteria menslievende zorg*. Interne notitie voor CZ groep.



ANP / Koen Suyk

- Goossensen, A. (2011). *Zijn is gezien worden. Presentie en reductie in de zorg*. Inaugurale rede Universiteit van Tilburg.
- Haaf, G. ten (2010). *Dokter is ziek. Als patiënt zie je hoe zorg beter kan*. Amsterdam: Contact.
- Washington, Committee on Quality of Health Care in America.
- Knoope, A. & A. Goossensen (2011). *Aandachtige betrekking; waarom het aanleren van presentie zo moeilijk is*. Maatwerk. 14(1), 10-13.
- Schilder, L. (2009). *Tussen hoogoeding en nalatigheid: presentie in de dienstverlening*. Volume 71, 11, 19-23.

Anne Goossensen is hoogleraar Presentie en GGZ aan de Universiteit van Tilburg.
m.a.goossensen@uvt.nl

Andries Baart is hoogleraar Presentie en Zorg aan de Universiteit van Tilburg.

Jolanda van Dijke is onderzoekster bij de Stichting Presentie.

Heleen Heidings is presentiebeoefenaar/buurtpastor bij de Stichting Buurtpastoraat Utrecht.

Noten

1. Zij heeft als taak om bewoners bij te staan bij een herstructureringsoperatie. Er worden de komende vijf jaar zo'n 200 woningen gesloopt en nog eens 240 gerenoveerd. Iedereen moet vertrekken. Een deel van de huidige bewoners zal terugkeren. De werker werkt vanuit de buurt om bewoners hierbij te begeleiden en stuit daarbij ook op andere zaken die spelen. Zij probeert daar op te reageren, te helpen en eventueel door te verwijzen. De werker houdt dagboekfragmenten bij die het mogelijk maken om opbrengsten van de aanpak te inventariseren.
2. DUO staat voor De Utrechtse Opgave. Dit is een manier om woningcarrière te maken met urgentie. Als je in Utrecht urgent wordt vanwege sloop, krijg je twee soorten urgenties:

stadsvernieuwingurgentie (1) d.w.z. dat je in de hele stad Utrecht voorrang krijgt op dezelfde soort woning als waar je nu in woont. Daarnaast krijg je ook nog een DUO-urgentie (2). D.w.z. dat de woningbouwvereniging in de wijk waar je sloopwoning staat een aantal woningen labelt met het DUO-label. Als die huizen vrij komen, heb je daar als DUO-urgentie extra voorrang op en kun je dus van een flat verhuizen naar een eengezinswoning (bijvoorbeeld) of van vier hoog naar parterre. Dat heet woningcarrière maken. Als je in een keer met je DUO urgentie verhuist, kun je niet meer terugverhuizen naar de nieuwbouw die voor jouw sloopwoning in de plaats is gekomen. Je hebt al carrière gemaakt. Als je eerst met stadsurgentie verhuist naar een zelfde soort woning als waar je nu woont, kun je daarna met je DUO-urgentie weer terug verhuizen naar de nieuwbouw woning die voor jouw huis in de plaats is gekomen. Op die manier heb je ook carrière gemaakt, alleen dan moet je wel twee keer verhuizen.

Advertentie

Internet aan bed!

via het Michael-Wing-System

STICHTING MICHAEL-WINGS

Steun Stichting Michael-Wings!

Zorg er samen met ons voor dat vele kinderen op de kinderafdelingen van Nederlandse ziekenhuizen gratis gebruik kunnen maken van internet aan bed!

Kijk op www.michael-wings.nl en word ook sponsor of donateur!

Help mee!