

Prof. dr. Andries Baart
Dr. Majone Steketee

WAT AANDACHTIGE NABIJHEID VERMAG
*Over professionaliteit en present-zijn in complexe
situaties*

2 december 2003

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Signalen	7
3	De presentiebenadering	11
4	Signalen en sporen van presentie en de mismatches in onderzoek	15
5	Enkele consequenties voor professionaliteit	21
	Literatuur	25

Wat aandachtige nabijheid vermag

Over professionaliteit en present-zijn in complexe situaties¹

Inleiding

Steeds vaker staan er verhalen in de krant over gezinnen waarvan men al lange tijd zag aankomen dat het ergens mis zou gaan. Kinderen blijken over straat te zwerven, ouders verwaarlozen de kinderen, er zijn tekenen van huiselijk geweld, chaos en schulden houden de betrokkenen in een ijzeren greep, en soms is er ook nog sprake van ernstige verslaving. Buurtbewoners en hulpverleners waren op de hoogte, er werd het een en ander ondernomen, en toch loopt het uit de klauwen: de boel gaat in de fik, er wordt mishandeld, er vallen doden.. Jaarlijks overlijden tussen de vijftig en honderd kinderen in Nederland als gevolg van kindermishandeling. In dit artikel willen we ingaan op de vraag welke bijdrage de presentiebenedering kan leveren als het gaat om het benaderen van en contact krijgen met deze gezinnen.

Onder deze interesse ligt een preliminaire vraag van fundamentele aard. In situaties die we op het oog hebben wordt gewoonlijk een geavanceerd mechaniek geïnstalleerd dat bestaat uit signaal- en spanningzoekers, ontvangstgeri, relais en andere aan- of uitschakelaars, waarschuwinglampjes, informatielussen, terugvoedingslijntjes, centrale processors, wachtstanden, geïntegreerde circuits et cetera. Wie denkt dat we nu een moederboard beschrijven heeft het fout. Zo werd in de analyse van 'de casus Roermond' een groot schema (na)getekend waarop alle actoren (uit de dienstverlening, zorg, welzijn, onderwijs, politie en justitie) hun eigen plek hadden en men kon nagaan hoe signalen werden verwerkt, hoe de ene partij op moment X een teken gaf aan de ander en vervolgens in de wachtstand ging tot er een signaal terug zou komen, hoe links en rechts op basis van inputwaarden waarschuwinglampjes aanfloekten waardoor volgens de ingebouwde programmatuur specifieke processen (gaan kijken, navragen, oproepen, ingrijpen)

¹ Deze tekst is gebaseerd op enkele (soms eerder gepubliceerde) studies van Andries Baart - met name op *SI* 2003, de inleiding (§ 3), *ZA* 2000 en *DP* 2002 (§ 4) en *TP* 2001: 827vv (§ 4) - en op het onderzoek van Marjolein Goderie en Majone Stekete, *Gezinnen in onbalans*, 2003 (§ 4). Doortje Kal, Monique de Bree en Andries Baart vormden de externe Klankbordgroep bij dat onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut, die het naar opzet en (interpretatie van de) uitkomsten volgde en mede richting gaf vanuit het perspectief van de presentietheorie. In dat kader schreef Andries Baart ook de notitie *Een kleine filosofie van signalen* (2002) dat hier gebruikt is voor (§ 2).

op gang kwamen en bepaalde schakelaars omgezet werden zodat nieuwe stromen van hulp begonnen te lopen. Ja zeker, het mechaniek heeft duidelijk gehaperd en er zijn vreselijke dingen gebeurd. De vraag is nu wat ertegen te doen zou zijn.

Volgens de ene optie zegt men: in principe is het mechaniekje prima, het heeft alleen in dit geval gefaald. Zoek dus uit waar een verkeerde schakeling is gemaakt (zodat wat moest gebeuren toch niet plaatsvond), waar een signaal niet is doorgekoppeld (zodat bepaalde elementen niet aangesproken werden), waar het ingebouwde programma faalde of niet op de situatie berekend bleek (onvolkomenheden in het protocol) of waar een nieuw element toegevoegd moet worden (andere specialismen 'in- of bijschakelen'). Hier is de fundamentele gedachte dat de perfectionering van het mechaniekje door betere afstemming, koppeling en programmering uiteindelijk dit soort rampzaligheden kan voorkomen.

Een geheel andere benadering wenst het mechaniekje niet verder uit te bouwen maar stelt juist dat we van zulke complexe schakelingen af moeten. Precies omdat de koppelingen van regels, partijen, verantwoordelijkheden, actie en reactie, hoogst complex en onoverzichtelijk zijn, kán het haast niet goed gaan. Verhoog dus niet die complexiteit (met nieuwe regels) maar versimpel het geheel. Bovendien zou die rigoureuze vereenvoudiging ertoe bijdragen dat het systeem zelf niet meer zo veel energie absorbeert ('heet wordt') en dus minder met zichzelf bezig is. Het valt immers op dat dergelijke complexe gehelen feitelijk en moreel (qua aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid) afstandhouden tot het geleefde leven en veel energie besteden aan zichzelf: het rondpompen van informatie, het intern distribueren van taken en het samenbrengen van de uitkomsten, zodat er samenhangend geopereerd kan worden. Een deel van de daaraan bestede energie is bovendien een investering tegen toekomstige claims: het bijhouden en opstapelen van bewijsstukken ('de logfile') dat elke component zijn eigen werk naar behoren doet en dat een eventueel falen in elk geval niet aan dat deel van het systeem ligt. In dit artikel beargumenteren wij de tweede optie: houd op dergelijke mechaniekjes nog verder te vervolmaken en poog met een intelligente vereenvoudiging dichter op zulke problematische situatie te komen en zo (dáár) te begrijpen en moreel af te wegen wat er gedaan zou kunnen of moeten worden. Wij denken dat de presentietheorie aanwijzingen bevat voor de bedoelde versimpeling.

Onze argumentatie omvat, behalve inzichten die direct uit de bestudering van de onderzoeken naar moeilijk bereikbare gezinnen afkomstig zijn, een gedegen schets van die presentietheorie, in dit geval toegespitst op de omgang met signalen (§ 2), de presentietheorie (§ 3), de bestrijding van mismatches conform de presentietheorie (§ 4), en de bevordering van een bepaald type professionalisering (§ 5)

Signalen

Telkens als zich, zoals in Roermond, een sociale catastrofe voltrekt terwijl er toch vele hulpverleners bij de situatie betrokken waren, duikt het concept 'signaal' op. Mensen zouden duidelijke signalen hebben gegeven, de burens hadden uit bepaalde signalen allang opgemaakt hebben dat het vroeg of laat scheef zou lopen, en in publieke discussies vraagt men zich af waarom bepaalde signalen door de sector zorg en welzijn genegeerd of fout geïnterpreteerd zijn. Een flink deel van het onderzoek en van de oplossing is dan ook geconcentreerd op 'signalen': die moeten beter opgevangen, verstaan, doorgegeven en verwerkt worden. Toch is er met dat onschuldig ogende en zo vanzelfsprekende concept 'signalen' meer aan de hand dan het lijkt. In deze paragraaf willen we onder stilzwijgende verwijzing naar de presentietheorie enkele fundamentele kanttekeningen maken bij 'signalen'. Dat moet overigens noodgedwongen kort en beknopt gebeuren; we kiezen daarom voor enkele stellingen.

- 1 Het is welbeschouwd nogal moeilijk te verdedigen om een concept 'signaal' te introduceren dat er wel of niet zou zijn: in de bedoelde situaties worden er onophoudelijk honderden signalen afgegeven. Achteraf gezien, blijken er altijd signalen geweest te zijn of zaken die met terugwerkende kracht als signaal geïnterpreteerd kunnen worden. Interessanter is daarom de vraag of ik signalen onderscheiden kan, of er iets is dat me opvalt. Naar ontbrekende signalen kun je niet zoeken, wel naar je eigen gevoeligheid voor signalen, naar je vermogen ze te onderscheiden. Daarbij komt bij dat het ontbreken van signalen ('stilte' respectievelijk mijn onbegrip) óók een signaal is. De *consequentie* van deze overweging is dat de kijkrichting wordt veranderd van 'de cliënt' naar de beroepskracht en diens ontvankelijkheid.
- 2 Onderzoek van complexe situaties waarin interventies geboden zijn, zijn in feite vaak onderzoeking naar zogeheten 'signalen' (opvangen, verwerken). Maar wie met zo'n concept van signalen in zee gaat, tekent tegelijk in op een heel specifieke manier van denken. We noemen daar drie bijzondere kenmerken van: (a) signalen worden hier geassocieerd met onraad en gevaar; (b) ik kom niet eigener beweging in actie maar pas als ik een signaal heb gekregen; (c) wat ik dan moet doen, is geen vrije keuze (bij elk signaal hoort een bepaald voorschrift). De *consequentie* van deze overwegingen zijn aanzienlijk: 'signaal' is veel minder een neutraal zoekontwerp dan het lijkt. Het hoort bij het idee van het 'mechaniekje': semi-automatische interventies bij onraad.
- 3 Er zijn vele voorwaarden waaronder iets als een signaal voor mij loskomt uit zijn veelvoudige achtergrond. Maar één van de voorwaarden is in elk geval dat ik een onderscheid moet kunnen maken tussen wat in *die specifieke situatie* gewoon is of juist bijzonder. Een signaal is immers het bijzondere dat mijn aandacht op een betekenisvolle wijze vangt. Als ik het gewone (van iemand levenssituatie) niet ken en versta, ben ik niet in staat het bij-

- zonder waar te nemen en te verstaan. Als mensen altijd schelden, slaan en slempen, is dat (hoewel misschien moreel verwerpelijk) gewoon en is het bijzonder als ze dat niet doen. Het achterwege blijven van het gebruikelijke kan dan een signaal zijn. Althans tegen de achtergrond van deze gewoonte, niet tegen die van een andere. De *consequentie* van deze overweging is dat ik intens vertrouwd moet zijn met de gewoonte van een situatie ('leefwereld') om te weten of een teken ook werkelijk een signaal is.
- 4 Signalen verliezen hun signaalwaarde als ze lange tijd als signaal gegenereerd (moeten) worden, en een signaal houdt ook op een (effectief) signaal te zijn als er geen sensitieve ontvanger is. De *consequentie* van deze overweging: een signaal kan geleidelijk doven, en dat is heel wat anders dan het binaire denken dat er ja of nee een signaal is. Het negeren van signaal tast het signaal tegelijk aan: het verzwakt het.
- 5 Als ik denk dat een signaal niet voor mij is bestemd, kom ik niet in actie – hoe sterk het signaal verder ook is. Dat geldt ook als ik niet weet wat ik in het verlengde van een signaal zou moeten doen. In beide gevallen *is* het signaal wel opgevangen, maar leidt het tot niets. De *consequentie* van deze overweging is dat het zinloos is om van signalen te spreken als de bestemming en de bijpassende handeling onbekend zijn.
- 6 Van signalen staat lang niet altijd vast volgens welke code ze geïnterpreteerd behoren te worden: dat betekent niet dat het signaal onduidelijk is! De meeste signalen behoren tot meerdere code-bereiken: de enkelvoudige helderheid van een signaal is sociaal praktisch onbereikbaar omdat sociale codes onder niemands zeggenschap ressorteren. Bij polyinterpretabiliteit van een signaal biedt leefwereldlijk (communicatief) overleg de enige uitweg. De *consequentie* van deze overweging voert ver: signalen hebben zelden of nooit een vaststaande betekenis die men van buiten af kan kennen, tenzij een signaal een 'symptoom' is (en dus beschreven is in een gesystematiseerde diagnostiek). Signalen hebben niet alleen zelden of nooit een vaststaande betekenis, maar men kan ze zo'n betekenis ook *niet opleggen*. Voor de betekenis van een signaal moet men de 'zender' in diens cultuurkring raadplegen (liever dan een handboek of protocol) en wie dat niet doet, kan amper weten wat het signaal betekent en hoe erop gereageerd kan worden.
- 7 Signalen zijn géén op zichzelf staande, veelbetekenende tekens maar liggen ingebed in een heel leven. Kennis vanuit meerdere domeinen (levensgebieden) en over een langere periode helpt een overall interpretatiekader te ontwikkelen waarmee signalen geïnterpreteerd kunnen worden. Een dergelijk overall interpretatiekader of basisbegrip is eerder de uitkomst van reflectiviteit dan van decodering volgens het boekje. De *consequentie* hiervan is minstens deze: om te weten wat een signaal betekent, moet men een basaal begrip hebben van het leven waarin de signalen zich voordoen en dat vergt dat men zulk leven over een langere periode en via meerdere invalshoeken kent. Signalen laten zich niet als 'losse' tekens interpreteren.

Conclusies

We hebben zeven kanttekeningen gemaakt over het doordenken van complexe probleemsituaties aan de hand van het begrip 'signaal'. Dat hadden er ook acht of twaalf kunnen zijn: alles is zeker nog niet gezegd. Gemeenschappelijk is in elk geval een kritische gestemdheid omdat met het concept belangrijke beperkingen en gevaren zijn gegeven. Door die op te sporen, krijgen we meteen het idee hoe men zich als professional moet opstellen om *correct* met signalen om te (kunnen) gaan. Zonder de zeven kanttekeningen volledig te hernemen, resumeren we de belangrijkste conclusies: je kunt niet op 'signalen' koersen als je niet intens en

over een langere periode vertrouwd maakt met de leefwereld van de betrokkenen en je eigen sensibiliteit vergroot. Het is een onjuiste gedachte dat men de betekenis van signalen (realiter of idealiter) in het een of ander codeboek zou kunnen opzoeken. Voor de juiste uitleg ervan is men aangewezen op overleg met de betrokkenen. Signalen zijn er altijd en kunnen in retrospectief ook altijd aangewezen worden, maar het is niet zinvol om van signalen te spreken als de geadresseerde ontbreekt of als de bijbehorende handeling onbekend is: in die gevallen ontstaat er precies *vanwege het denken in termen van signalen* ketenonverantwoordelijkheid of formalistische improvisaties. Denken in termen van signalen brengt dat risico volop met zich mee en verheft zodoende gemakkelijk wat ze zou willen bestrijden. Nog anders gezegd: de professional dient – wil h/zij het werk op een goede en relevante wijze uitvoeren – de aansluiting bij de leefwereld van de betrokkenen goed tot stand te brengen. Als dat niet voldoende lukt, spreken we van een mismatch en een ondoordacht gebruik van het concept ‘signaal’ ter sturing van interventies, verhoogt de kans op een mismatch.

Deze conclusies en vooral de manier van kijken waaruit ze voortkomen staan reeds in het teken van de presentiebenadering, waarin immers de opgave van de leefwereldaansluiting en de wens mismatches te voorkomen zo’n belangrijke plaats innemen. In de volgende paragraaf gaan we dan ook op die presentiebenadering en mismatch problematiek in.

De presentiebenadering

Van sommige mensen is het leven kapot. Ze zijn geïsoleerd en eenzaam, en voelen zich verscheurd. Sociaal zijn ze overbodig. Anderen kijken hen met de nek aan, hebben hen opgegeven, of komen misschien plichtmatig een keertje kijken. Allereerst ten behoeve van deze mensen zijn de presentiebenadering en de presentietheorie ontwikkeld: om hen draait het allemaal. De presentietheorie is ontstaan op basis van professioneel pastoraal werk in achterbuurten maar blijft daartoe niet beperkt. Er bestaat een verband tussen sociale overbodigheid en armoede, maar die overbodigheid is geen exclusief achterstandsprobleem, net zo min als present-zijn noodzakelijkerwijs pastoraat is. Ook meer welgestelden kunnen onder zulke gevoelens van overbodigheid lijden en zo ook mensen die leven temidden van veel anderen, bijvoorbeeld in instellingen voor psychiatrisch zieken en mensen met verstandelijke beperking, in asielzoekerscentra, in verzorgings- en verpleeghuizen. Materieel worden zij misschien redelijk verzorgd maar toch kwijnen ze vaak weg, want in hun verhaal, leed en leven stellen anderen nauwelijks enig belang. Mogelijk kan de presentiebenadering voor al deze mensen iets betekenen.

Niet dat de presentiebenadering het enig mogelijke professionele antwoord is op de problemen die met sociale overbodigheid gepaard gaan. Hulpverleningsinstanties en zorginstellingen doen er, met meer of minder succes, van alles aan. Soms lukt het deze mensen te bereiken en op een deelgebied iets te verhelpen. Vaak ook niet. De problemen van sociaal overbodige mensen zijn namelijk in hoge mate niet te verhelpen. De betreffende mensen zijn chronisch ziek, hun partner of kinderen zijn overleden of het contact is verbroken, ze zijn verstandelijk of sociaal niet erg getalenteerd, of ongeneeslijk verslaafd aan drank of drugs. Een andere dan de gebruikelijke aanpak van de hulpverleningsinstanties en in de zorgsector is ontwikkeld door diverse beoefenaars van presentie: in het gewone pastoraat en het diaconale werk, in ziekenhuizen en gevangenissen, maar ook in het opbouwwerk, in de jeugdzorg, in de humanistiek, in de GGZ, in het maatschappelijk werk, de verpleging, in *home based care* projecten voor HIV/AIDS-patiënten en speeltuinwerk en de maatschappelijke opvang. Behalve onder beroepskrachten vinden we presentiebeoefenaren onder vrijwilligers, als buddy's, maatjes, vrienden(dienst), weekend-pleegouders, gevangenisbezoekers et cetera. Presentiebeoefenaren vormen een marginale beweging, de hoofdstroom in de sector zorg, welzijn, pastoraat en dienstverlening heeft over het algemeen nog weinig boodschap aan deze aanpak. Andries Baart is dus niet de uitvinder van de presentiebenadering – wel heeft hij deze tot een theorie uitgewerkt, er de grondslagen van aangegeven en professionele competenties van deze benadering gesystematiseerd. Baarts presentietheorie wortelt in dit brede spectrum van zojuist opgesomde werksoorten, wordt daar besproken en inmiddels ook toegepast.

Het karakteristieke van de presentiebenadering

Karakteristiek voor de presentiebenadering is: er-zijn-voor de ander, alles draait om de goede en nabije relatie (veel meer dan om het koste wat kost wegpoetsen van problemen), om zorg, om de waardigheid van de ander, om de basale act van erkennen zodat de ander – hoe gek, hoe anders ook – voluit in tel is, om wederzijdigheid (van hartelijkheid tot strijd), om alledaagse werkvormen, om verhalen, om nauwgezette afstemming op de leefwereld, om de wil de ander uit te graven, het beste van zijn of haar mogelijkheden waar te laten worden en niemand ooit af te schrijven (ook als zo ongeveer alles aan hem of haar niet meer deugen wil), om een soort voorzichtige traagheid en een zogeheten ‘latende modus’ van werken die ruimte geeft aan wat zich niet maken of afdwingen laat.

De presentietheorie heeft verregaande consequenties en is radicaal, niet in het minst voor de beoefenaar zelf. Wie het pad van de presentie gaat, is tamelijk weerloos en moet moedig zijn. Zo iemand brengt zichzelf volledig in het geding. Intens deelhebben aan alledaagsheid, dat is wat de presentiebeoefenaar doet. Hij of zij doet, op een vriend-achtige manier, heel gewone dingen. Van koffieleuten tot mee-eten, van knikkeren en voetballen tot samen een potje janken om wat niet lukken wil, van meegaan naar de Sociale Dienst tot jarenlang trouw elke dinsdag even langskomen. In die concreetheid zit het. Daarin moet *het* gebeuren en daarin gebeurt *het* ook: verbondenheid, het onopgeefbare trefwoord van menselijkheid. Professionals blijven daarbij gewoonlijk uit de buurt, in taal en werkvormen, in het ritme van werken én ruimtelijk. (Waar ben je als beroepskracht eigenlijk de hele dag?) Bovendien is de betekenisverlening van hun handelen gefixeerd op een deelgebied van het alledaagse: enkel de problemen. De presentiebeoefenaar daarentegen heeft een uiterste sensitiviteit ontwikkeld voor de veelzijdige invlechting in het alledaagse en op het openen van de potenties ervan.

De presentietheorie als meer dan een methodiek

De presentietheorie bevat een verfijnd uitgewerkte methodiek, maar wordt misverstaan als alleen dat centraal staat. De presentietheorie is niet alleen een bepaalde manier van doen, maar omvat ook een sterke en uitgewerkte basisfilosofie. Deze staat in het teken van een culturele (tegen)beweging - met een kenmerkende kritiek op de macht en op in zichzelf gekeerde institutionele overlevingsdrift. Vervolgens is er een (wijsgerige of theologische) antropologie met krachtige noties als ‘menselijke waardigheid’ en het belang om sociaal opgenomen te zijn. Verder is er een specifieke uitleg van maatschappelijke problemen, namelijk gezien vanuit de slachtoffers en degenen die eronder lijden, benoemd als het participatief-experiëntiele discours. Dan is er de radicale toewending naar het lijden en de wil het daarbij uit te houden. En tot slot is er de volgehouden poging om zo nauwgezet mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van de ander als ander.

Methodische kenmerken van de presentiebenadering

De presentiemethodiek is, anders dan men wel denkt, een welgeordend, goed omschreven en professioneel te bedrijven geheel, geen samenraapseltje dat alleen door onnavolgbare charismatici gepraktiseerd kan worden. Het eerste methodische kenmerk betreft beweging, plaats en tijd. De presentiebeoefenaar is dikwijls ‘niet onder dak’, dat wil zeggen: werkt niet vanuit een pandje of bureau. Het geldt ook in overdrachtelijke zin: het werk is niet onder de theoretische, theologische, ideologische pannen. De presentiebeoefenaar leidt een zwervend bestaan, werkt vanaf de stoep. De daarbij aansluitende *basisbeweging* is: naar de ander toe in plaats van omgekeerd (‘u moet naar mij toe komen’). De presentiebeoefenaar is *ongehaast* en houdt zich vrijelijk op in het leefmilieu van de betrokkenen, is gemakkelijk *aan te klampen*. Het *ritme van werken* is afgestemd op het leefritme van de anderen: soms

is dat traag, soms buiten loket-uren, soms razendsnel en urgent, soms repetitief en iteratief, vaak instabiel en redelijk onvoorspelbaar. Bovendien hebben presentiebeoefenaren in de regel *langdurige* contacten.

Het tweede methodische kenmerk gaat over ruimte en begrenzing. De presentiebeoefenaar is niet louter *aanspreekbaar* op één type probleem of hulpvraag. Openheid, domeinoverschrijding, brede inzetbaarheid, doen wat de hand vindt te doen: dat zijn trefwoorden. Een ander: gespecialiseerd in het ongespecialiseerde, en dat is (vergeleken met het reguliere welzijnswerk) hoogst bijzonder. De betrokkenen hoeven de aandacht en hartelijkheid van de presentiebeoefenaar *niet te verdienen*, ze zijn ook niet aan (formele) voorwaarden gebonden en kunnen het trouwens ook niet gemakkelijk verbruiken. De presentiebeoefenaar *is er onvoorwaardelijk*. Het valt op dat presentiebeoefenaren vaak met opvallend *grote eenheden* werken: hele families, straten, geschiedenissen, probleemcomplexen, verhaalvertakkingen enzovoort. Alles behalve verkokerd! Daarbij behoort het kenmerk dat er zoveel mogelijk gewerkt wordt met de zaken, de verhalen en de sociale structuren *zoals ze zich voordoen* (organiciteit).

Het derde methodische kenmerk heet 'aansluiting'. Er wordt aangesloten bij de *leefwereld en levensloop* van de betrokkenen. De presentiebeoefenaar *deelt in het leven* van de betrokkenen. Bovendien staat niet de jacht op *problemen* voorop, maar het vinden van een bevredigende verhouding tot het leven. Deze verworteling in het geleefde leven mondt uit in een ander kenmerk: de presentiebeoefening oogt vaak heel alledaags, bedient zich ook van *alledaagse* omgangs- en werkvormen, werkplekken en werkrollen, van gewone taal, kleine, doodgewone aanleidingen en aangrijpingspunten. Geen zware hulpverlenende gesprekken, maar met elkaar optrekken en daar doorheen ernstige zaken aansnijden: afgrijpselijke kindermishandeling ter sprake krijgen onder een patatje. De *omgang* van presentiebeoefenaar en de ander (pastorant, cliënt) is dikwijls heel *hartelijk en informeel*, men kent elkaar en deelt een geschiedenis. Trouw is een trefwoord, net als de beeldspraak van de familiale betrekking.

Methodisch kenmerk vier is afstemming en openheid. De presentiebenadering loopt niet over van door anderen uitgebroede *bedoelingen*. Doelen liggen niet vast, zeker niet tevoren; we spreken eerder van een *doelrichting*. De presentiebeoefenaar heeft een *open agenda* die de ander mag invullen; vaak letterlijk! *Open is ook de benadering* van de anderen: niet weten, je laten verrassen, je oordeel en handelen opschorten, de geleefde betekenis van het leven goed tot je door laten dringen (dus jezelf openstellen). De *sturing van het werk* is dus ook problematisch: reflectief, zonder vaste patronen, zonder een legitimatie vooraf, zonder veilige regels of een beschermende professionele status. Je moet het toch vooral van jezelf hebben (introspectie). En ten slotte is ook het *profiel van de werker* vaak laag, open, flexibel, zonder te verdoezelen wie hij/zij is, waarvoor hij/zij staat en wat zijn of haar verantwoordelijkheden zijn.

Het vijfde methodische kenmerk heeft betrekking op betekenis. Vanwege deze kenmerken is de presentiebenadering bijzonder, zij het niet exclusief, *geëigend* waar contact gezocht wordt met mensen in de marge van onze samenleving, met moeilijk bereikbare, chaotisch en teruggetrokken levende mensen bij wie zich de problemen opstapelen. Daarmee is tevens gezegd dat het onjuist is om de presentiebeoefening eenzijdig te associëren met armoede. Het blijkt vooral betekenisvol voor mensen die maatschappelijk uitgestoten, *sociaal overbodig* heten, wier verhaal, leed, leven anderen nauwelijks interesseert en die gemist kunnen worden als kiespijn. Juist die mensen worden door presentiebeoefenaren uitgekozen, gevonden, gesterkt, opgenomen in een sociaal weefsel, erkend.

Conclusie (oude conclusie)

In de lijn van ons betoog luidt de conclusie hier dat deze presentiebeoefening methodisch en anderszins bij uitstek geëigend is om dichtbij mensen te komen die vrijwel onbereikbaar, afgeschreven, onverbeterlijk, chaotisch of onaangepast zijn. Typerend is dat de presentiebeoefenaar van dichtbij heel het leven van de betrokkenen (dus niet alleen het problematische of slechts een of twee gezinsleden) kent en begrijpt, weet wat erin omgaat (en dat niet hoeft te gaan onderzoeken als de nood plotsklaps hoog is), niet specialistisch maar generalistisch erop insteekt, een vertrouwde en aanspreekbaar figuur in het leefmilieu wordt, en in het eigen doen en laten zoveel mogelijk het ritme en de logica kiest van de betrokken gezinsleden. Dat zijn stuk voor stuk kwaliteiten die in dergelijke situaties niet gemist kunnen worden en die tezamen de bedoelde 'rigoureuze versimpeling van de aanpak' belichamen.

Signalen en sporen van presentie en de mismatches in onderzoek

Uit verschillende onderzoeken (WESP, 2003; Alexander, 2003) naar de ervaringen van jongeren en ouders met hun ervaringen in de hulpverlening blijkt dat zij vinden dat de signalen die zij geven onvoldoende serieus genomen worden door de instellingen. Uit de verhalen van de gezinnen zelf blijkt dat er geen sprake is van heldere en duidelijke signalen. Schaamte en eergevoel maken de signalen zeer troebel en diffuus (Goderie & Steketee, 2003). Er is sprake van een geleidelijk proces waarin de problemen zich langzamerhand opstapelen en een incident er voor kan zorgen dat de situatie escaleert. Daarnaast zijn mensen veelal vanuit eerdere negatieve ervaringen met de hulpverlening zeer terughoudend in het benaderen van officiële hulpverleningsinstellingen. Hulpverleners verwachten echter dat de gezinnen heldere gearticuleerde hulpvragen hebben die aansluiten bij het aanbod wat zij te bieden hebben. De werkelijkheid is echter anders. In de praktijk hebben gezinnen geen heldere en eenduidige hulpvragen. Hulp wordt veelal pas gevraagd als gezinnen in een crisissituatie zitten. Vroegsignalering wordt door de hulpverleners daarom zeer belangrijk gevonden. Als problemen eerder gesignaleerd worden kan er ook eerder een hulpverleningstraject in gang gezet worden. Maar wat gaat er mis in die vroegsignalering? Waarom hebben de gezinnen zelf het gevoel dat zij voldoende signalen uitzenden, maar dat deze niet herkend maar juist genegeerd worden? Wat gaat er mis in het opvangen, verstaan en doorgeven van deze signalen? Met behulp van de presentietheorie is het goed mogelijk te analyseren wat er misgaat. In contact raken met mensen die ernstige problemen hebben en die zich in een gemarginaliseerde positie bevinden, zeker vanuit een geïnstitutionaliseerde zorg- of welzijnsinstelling, is niet eenvoudig. Daarin kán niet alleen van alles misgaan maar de ervaringen wijzen uit dat er ook werkelijk van alles misgaat. Deze zogeheten mismatch tussen iemand die hulp nodig heeft en de hulpbieder kan van verschillende aard zijn. We onderscheiden hierin vijf verschillende soorten (en oorzaken) van mismatch.

De eerste mismatch is **facilitair**: er is sprake van onvoldoende middelen of men kan niet beschikken over de geschikte middelen en voorzieningen voor de doelgroep of problemen. Als het gaat om het bereiken van moeilijk bereikbare en kwetsbare gezinnen is een actieve benadering van de gezinnen door hulpverleners nodig. Hulpverleners hebben echter weinig of nauwelijks tijd om vindplaatsgericht te werken, of zij vinden een dergelijke werkwijze niet wenselijk omdat zij uitgaan van de zelfredzaamheid van mensen. Mensen worden geacht zelf contact op te nemen met de welzijnsorganisaties of hulpverleningsinstellingen voor hulp. Hierdoor vindt echter een selectie plaats van mensen die in staat zijn om hulp te vragen. Om hulp te kunnen vinden moet je een redelijk gearticuleerde vraag

hebben en gemotiveerd zijn voor een bepaald hulpverleningsaanbod. Mensen verzuipen echter in de hoeveelheid van problemen en zijn niet goed in staat om de juiste steun daarvoor te mobiliseren. In het bijzonder worden de zogeheten *multi problem* gezinnen of allochtone gezinnen vaak niet bereikt.

Een variant van deze mismatch is dat het aanbod van de instellingen georganiseerd is rondom het aanbod dat de instellingen te bieden hebben en niet rondom het gezin zelf. Een kenmerk van deze gezinnen is dat er allerlei problemen spelen op verschillende terreinen. Er is onlangs een Europees onderzoek verricht naar gezinnen met jonge kinderen die zich in sociaal geïsoleerde en kwetsbare positie bevinden (Home Start International, 2002). Duidelijk is dat als gezinnen met jonge kinderen in een geïsoleerde positie terecht komen, dit een multidimensionaal fenomeen betreft. Meerdere aspecten en factoren maken deel uit van sociale uitsluiting, waarbij vooral de cumulatie van de verschillende factoren leidt tot problemen in het gezin (zie ook Brown, 1998). Indicatoren die in het onderzoek in vier verschillende landen gebruikt zijn om te kijken naar sociale uitsluiting van gezinnen met jonge kinderen, betreffen een combinatie van objectieve en subjectieve indicatoren. De objectieve indicatoren zijn verbonden met de dimensies: sociaal-economische zaken, werkloosheid, sociaal isolement en geen toegang tot de hulpverleningsvoorzieningen. De subjectieve indicatoren zijn:

- equivalentie (het gevoel niet als een burger met gelijke rechter behandeld te worden);
- respect en waardering (het gevoel niet gerespecteerd en gewaardeerd te worden);
- zelfwaardering (een negatieve zelfwaardering, ervaren machteloosheid);
- vertrouwen (wantrouwen ten opzichte van anderen en van instellingen);
- gebrek aan controle (ervaren machteloosheid om invloed op zijn/haar toekomst te kunnen uitoefenen).

Doordat de hulp veelal gecoördineerd is rondom het aanbod dat instellingen te bieden hebben, ontstaat er een fragmentarische benadering van problemen. Gezinnen met jonge kinderen hebben te maken met verschillende levensgebieden waarop problemen zich afspelen, zoals armoede, gebrek aan opvoedingscapaciteiten of sociaal isolement. Deze verschillende levensterreinen van mensen zijn nauw met elkaar verweven en hulpverlening kan alleen effectief zijn als er een aanbod is dat is gericht op de gehele situatie waarin jongeren of gezinnen zich bevinden. Een analyse van alle levensgebieden –dimensies waarop mensen in deze maatschappij participeren– is nodig om zicht te krijgen op de daadwerkelijke behoefte van gezinnen.

De hulp- en dienstverleningsinstellingen blijken vaak geen aanbod te hebben voor de meervoudige problematiek waarmee de gezinnen bij een hulpverleningsinstelling komen. De instelling kan maar een deel van de problemen aanpakken. Het blijkt van cruciaal belang te zijn dat van het begin af aan helder wordt welke hulp de instelling wel en niet kan bieden. Hulpverleners moeten duidelijk zijn over de mogelijkheden die er zijn, maar ook over de beperkingen. Doordat de cliënt veelal met meerdere problemen te maken heeft, sluiten het aanbod en de hulpvraag niet altijd op elkaar aan. Hierdoor ontstaan er wantrouwen en onbegrip bij cliënten: zij voelen zich niet serieus genomen in hun problemen. Ouders kloppen veelal ten einde raad maar vergeefs aan bij instellingen waarvan zij hopen dat die hulp kan bieden. Dit zijn voor ouders zeer teleurstellende en zeer krenkende ervaringen zijn.

Een tweede **type** mismatch is **methodisch**: haastige methodiek en (door de politiek draaiend gehouden) projectencarrousels belemmeren beroepskrachten zeer om goed aan te sluiten bij de leefwereld van cliënten. In 'haastige' methodieken is elke stap voorgeprogrammeerd, wordt er volgens plan tempo gemaakt en is er meestal

weinig ruimte om zich af te stemmen op de beleving van de zwaksten. Wat betreft gezinnen is de term zwakste zeer interessant. De hulp richt zich uitsluitend op degene die de problemen veroorzaakt en er is geen aandacht voor de andere betrokken gezinsleden. Het is echter de vraag of degene die de problemen veroorzaakt ook de zwakste partij is. Vooral als het gaat om verslavingsproblematiek of psychiatrische problematiek zijn de kinderen nog niet in beeld. Recent onderzoek van het Trimbos Instituut van Verdurmen e.a. (2003) wijst uit dat er minimaal 300.000 gezinnen in Nederland zijn waarvan een van de ouders een verslavingsprobleem heeft. Ouders die veel drinken geven de daarbij horende problemen vaak door aan hun kinderen. Deze lopen daardoor een verhoogd risico om ernstige psychische problemen te ontwikkelen. Soms kan dit op jongere leeftijd al leiden tot depressie, eetstoornissen, gedragsstoornissen en delinquentie. Ook de kans op verwaarlozing, mishandeling en somatische problemen is groot. De reguliere welzijns- en gezondheidszorg richten zich echter uitsluitend op de ouder die verslaafd is, voor de kinderen is geen hulpaanbod. Maar ook bij andere problemen blijkt dat zowel ouders als jongeren aandacht voor zichzelf of andere gezinsleden vragen als een van de gezinsleden problemen heeft of veroorzaakt (zie ook WESP, 2002). Het betreft een methodische mismatch als binnen de hulpverlening alleen gefocust wordt op degene die zichtbaar problemen heeft en men geen aandacht besteedt aan de direct betrokkenen, zoals de kinderen.

Voorgebakken methodieken zijn vaak wel *evidence based*, maar ze blijven tegelijk ook buiten de leefwereld van de betrokkenen, reduceren de professional tot een zielloze uitvoerder en hebben moeite recht te doen aan de verschillen tussen mensen (en dus aan ieders eigen waardigheid). De complexiteit van de problemen en de uitdagingen waar *multi problem* gezinnen mee te maken hebben vereisen interventies waar verbeeldingskracht aan te pas komt. Per gezin zal een aanbod op maat moeten worden gemaakt, alsmede een brede verscheidenheid aan flexibele ondersteuning. Dit kost tijd en lange termijn investeringen. Dit staat haaks op het vijfgesprekken model waarmee steeds meer instellingen te maken krijgen. De professionals hebben te weinig vrijheid om flexibel om te kunnen gaan met de regels.

Een ander belangrijk aspect in het bereiken van deze doelgroep is het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Om tot de daadwerkelijke problematiek door te dringen is het nodig om het vertrouwen van de mensen te winnen. Echt vertrouwen ontstaat alleen als het gezin merkt dat de hulpverlener zich in wil zetten voor de problemen van het gezin, zoals het gezin die zelf ervaart en daar ook daadwerkelijks iets kan betekenen (Hermans, e.a., 2002). Van belang is wederzijdse betrokkenheid. De hulpverlener dient een relatie met de cliënt aan te gaan die gebaseerd is op samenwerking (Goudriaan en Vaalburg, 1997; Dogan, e.a., 2000; Hermans e.a., 2002). Wederzijdse betrokkenheid betekent ook dat een hulpverlener steeds om feedback dient te vragen bij de hulpvrager. Klopt het dat dit het probleem is waar de cliënt hulp bij nodig heeft; ziet de cliënt het voorstel om het probleem aan te pakken zitten, etc. Hierdoor wordt het gemakkelijker voor mensen die hulp vragen om kenbaar te maken wanneer zij niet tevreden zijn met de geboden hulp, in plaats van dat ze gewoon weg blijven omdat het de hulp niet aansluit bij de ervaren problemen. Mismatches ontstaan doordat het aanbod van de zorg te weinig rekening houdt met de eigen hulpvragen van de gezinnen zelf. Het aanbod beperkt blijft tot de standaardhulp die de instelling biedt. Veelal is er in eerste instantie vooral praktische hulp nodig om de boel op orde te krijgen. Ouders moeten eerst in praktische zin hun gezin op de rails hebben, alvorens zij de rust hebben om aan de slag te gaan met het oplossen van andere problemen. Om het heel zwart-wit te stellen: in een gezinssituatie waarbij de situatie zo ernstig is dat men wordt afgesloten van gas, licht en water is het pompen of verzuipen en hebben de ouders geen ruimte om te werken aan achterliggende problemen.

De derde mismatch is de **culturele mismatch**: ook als beroepskrachten hun best doen en zelfs redelijk succesvol zijn in het aansluiten bij de leefwereld van de bedoelde, complexe en problematische gezinssituaties, dan nog blijft heel hun optreden haast onvermijdelijk gestempeld door hun professionaliteit (met een eigen taal, rationaliteit, intentionaliteit), de bureaucratie waarin het werk is ingebed (met zijn eigen logica, regulerende principes en afrekensystemen) en door de afstand die gaapt tussen het categoriale en institutionele circuit. Een te groot cultureel verschil kan het welslagen van de aansluiting meestal ernstig onder druk zetten.

Veronderstellingen, waarden en normen, en regels domineren op een impliciete wijze het denken en geven het professionele handelen daarmee vorm, richting en inhoud. Een goede hulpverlener is zich van zijn/haar eigen normatieve kader bewust om aan te kunnen sluiten bij anderen. Daarnaast betekent dit, dat een niet-normerende hulpverlener zich onbevangen en met een open en nieuwsgierige instelling in de leefomgeving van het gezin begeeft. Daarbij is het invoegen en met respect betreden van deze omgeving van groot belang. De cliënt moet ervan op aan kunnen dat de hulpverleners er is om te werken aan concrete oplossingen, zonder dat de hulpverlener degene is die bepaalt hoe de oplossing eruit dient te zien. *"Het is belangrijk dat je een vertrouwenspersoon hebt. Iemand die gemakkelijk bereikbaar is. Iemand die in eerste instantie vooral luistert en niet meteen oordeelt en handelt."*

Hulpverleners moeten kunnen omgaan met de leefsituatie waarin de gezinnen verkeren en de verschillen die er tussen de leefculturen zijn. Dit betreft niet alleen etnische cultuurverschillen, maar ook andere cultuurverschillen. De leefcultuur in een dure nieuwbouwwijk bijvoorbeeld is anders dan de leefcultuur in een vooroorlogse arbeiderswijk. Verder vormen naast de *multi problem* gezinnen bepaalde allochtone gezinnen een moeilijk bereikbare groep, die specifiek aandacht vraagt wat betreft de wijze waarop men deze gezinnen wil bereiken. Het is niet zozeer dat er een gebrek is aan hulpverleningsaanbod, maar de afstand is te groot en de drempel te hoog. Hulp moet vooral in het gezin zelf aangeboden worden. De meeste hulpverleners blijven op een afstand en buiten het gezin, waardoor een deel van de werkelijke problemen onzichtbaar blijven. Hulpverleners moeten op huisbezoek gaan, en met name bij mensen die niet op afspraken komen of niet op brieven reageren. Als mensen diep in de schulden zitten, verdwijnen officiële brieven veelal ongelezen in de la. Bij allochtone gezinnen is het niet altijd vanzelfsprekend dat zij de Nederlandse taal zo beheersen dat zij de brieven kunnen lezen.

De vierde mismatch is de **conceptuele mismatch**: deze mismatch komt neer op de machtsvraag wiens uitleg van de situatie geldt en naar wie er wel of niet geluisterd wordt. Mismatch komt ook in deze situatie voor: de kennis van onderzoekers gaat voor die van uitvoerders, van gestudeerde types voor die van MBO'ers en cliënten, van managers voor de ervaringskennis van *fronteers*, van betalende instanties voor die van de *street wise* professionals. De vraag is steeds weer: wie heeft de zeggenschap, de definitiemacht en bepaalt wat geldige kennis is?

Ouders vinden dat hun vragen onvoldoende serieus genomen worden door de instellingen (zie ook WESP, 2000). Zij willen meer herkenning van de signalen die zij geven. Verwijzers zoals het algemeen maatschappelijk werk, de GGD en scholen vinden dat zij als professional onvoldoende als medeprofessionals worden beschouwd door functionarissen van de tweede lijnvoorzieningen zoals het Bureau jeugdzorg (Stichting Alexander, 2002; Praktion-ACSW, 2002). Medewerkers van tweedelijns voorzieningen maken in hun oordeelsvorming onvoldoende gebruik van de kennis van de eerste lijn en van andere direct betrokken bij het gezin. Met name vrijwilligers binnen het welzijnswerk worden steeds meer ingezet om in contact met de doelgroep te komen. Deze vrijwilligers (paraprofessi-

onals) staan dicht bij het gezin, zij spreken veelal de juiste taal, en hebben de tijd om mensen een luisterend oor te bieden. Zij hebben affiniteit met de doelgroep en staan in direct en regelmatig contact met hen (Gelauff-Hanzon e.a., 1999). Buurtbewoners, vrijwilligers en welzijnswerkers hebben een goed beeld van welke gezinnen in probleemsituaties verkeren. Er zou veel meer gebruik gemaakt kunnen worden van deze vrijwilligers en paraprofessionals in de buurt, zoals de buurtmoeder of vrijwilligers van Homestart. Voorwaarde is dan wel dat alle signalen even serieus genomen worden. De kennis van de buurvrouw, leerkracht of buurthuiswerker over het gezin dient wel een bepaalde zeggingskracht te hebben.

De vijfde mismatch betreft de **coördinatie- of afstemmingsproblemen**: mismatch treedt ook op doordat de reguliere inrichting van hulp weinig kan aanvangen met chaos, onvoorspelbare mensen, totaal onvoorziene ontwikkelingen, en wat dies meer zij. Dan blijkt het geheel log, onbuigzaam, de beroepskracht vaak te weinig manoeuvreerruimte te laten en ook andere die worden ingeschakeld (zoals vrijwilligers) meer te binden op het interventionistische masterplan dan vertrouwen te schenken of aan te spreken op de eigen competenties. Dat alles zet – opnieuw – de kans dat men werkelijk kan aansluiten ernstig onder druk.

Als het gaat om *multi problem* gezinnen blijkt dat er een discrepantie is tussen de ordelijke wijze waarop hulpverleningsinstellingen functioneren en de dagelijkse leefwereld van de gezinnen. Hun leven is veelal chaotisch, onbeheersbaar en onordelijk, waarbij alleen om hulp gevraagd wordt als het water al aan de lippen staat. Als ze eenmaal zover zijn dat zij erkennen dat er hulp nodig is, willen mensen ook meteen hun verhaal kwijt. Als het vervolgens een aantal dagen duurt voordat men een eerste afspraak krijgt, is de kans groot dat zij weer afhaken. De wijze waarop de hulp georganiseerd is sluit niet aan bij de praktijk, waarbij mensen niet op tijd komen, zich niet houden aan afspraken, de post niet openen etc. Voor de hulpverlening moeilijk bereikbare groepen, zoals de *multi problem* gezinnen, maar ook geïsoleerde allochtone gezinnen, woonwagenvoerders, hangjongeren vragen om een andere werkwijze. Een flexibele werkwijze waarbij de hulpverlener naar de mensen toe gaat, in plaats van andersom. Zoals hiervoor gezegd vervullen vrijwilligers of paraprofessionals een belangrijke functie in het contact met deze mensen. Ze hebben, in tegenstelling tot de hulpverleners, de vrijheid en flexibiliteit die het vergt om daadwerkelijk aan te sluiten bij de leefwereld van deze mensen. Zij kunnen meer tijd besteden, buiten kantooruren werken, ongehaast zijn hun werkritme aanpassen aan leefritme van de gezinnen.

Tussentijdse conclusie

Alvorens aan de toespitsing op de aard en inrichting van het professionele optreden in dezen (§ 5) toe te komen, recapituleren we waar we zijn in de ontvouwing van ons argument. Dramatische gebeurtenissen in en rond hoogst problematische gezinnen, die velerlei hulp ontvingen maar waar het toch vreselijk fout liep, roepen de vraag op hoe al die hulp effectiever ingericht kan worden. Een door ons verworpen oplossingsrichting zoekt verbetering in de vervolmaking van het ingenieuze mechaniekje rond deze gezinnen; een mechaniekje dat, gegeven de vele actoren, onder meer bestaat uit nauwgezet ontworpen project- en communicatielijnen, met vele dwarsverbindingen, met strakke protocollen, met meld- en wachtcommando's, met stroomlijning van informatie, het scheppen van feedbackloops, de scherp afgebakende en formele opdeling van verantwoordelijkheden, en met centrale controle- en coördinatiepunten. Tegenover deze aanpak staat een rigoureuze versimpeling van de benadering van deze gezinnen. *Essentieel aan de versimpeling is dat niet vele specialisten even iets komen doen op geleide van de (onbuigzame) regels van hun vak en instelling, maar weinige generalisten, langdurig en van dichtbij meeleven en de ruimte krijgen om naar bevind van zaken in te grijpen en bij te*

sturen. De presentietheorie en -benadering bieden goede aanwijzingen hoe men zulke versimpeling kan introduceren en we hebben laten zien hoe daarbij te werk wordt gegaan. Daaraan voorafgaand hebben we aannemelijk gemaakt dat wie toch de andere oplossingsrichting verkiest (verfijning van de complexe samenwerking), zijn modellen (klaarblijkelijk) opbouwt rond het centrale begrip 'signaal'. Juist dat concept voert hen, welbeschouwd, terug naar de leefwereldaansluiting en brengt ook deze benadering uiteindelijk in de buurt van de presentiebeoefening. Met de presentiebenadering voor ogen konden we ten slotte de mismatch goed beschrijven en konden we begrijpen wat daarin fout loopt.

Enkele consequenties voor professionaliteit

In deze slotparagraaf pogen we enkele consequenties aan deze analyses en beschouwing te verbinden met het oog op de professionaliteit en de professionalisering van de betrokken beroepskrachten (en hun vrijwilligers). Ook nu zijn we genoodzaakt onze conclusies kort en krachtig aan te bieden – bij andere gelegenheden zijn we er uitvoerig op ingegaan.

Er hoeft niet aan getwijfeld te worden dat aansluiten, ook als het maar in bepaalde aspecten en gradaties geschiedt, een zekere flexibiliteit vergt (Handler, 1996). Wie de professional bindt aan uitgewerkte planningen, aan verplichte scores, aan voorgegeven (project)doelen, aan welbepaalde domeinen van welzijn of aan onontwijkbare methoden, brengt het aansluiten ernstig in gevaar. Men kan niet tegelijk gehoorzaam zijn aan externe directieven en aansluiting zoeken bij de logica en dynamiek van een andere (leef)wereld. Maar de consequentie van deze vaststelling is niet dat ‘alles dan maar volledig vrijgegeven moet worden’. Het zal er eerder op aankomen om vier mogelijkheden op een intelligente manier binnen het werk te ontwikkelen: (1) de *exposure*, (2) de discretionaire ruimte, (3) de organisatie van onbestemde ruimtes en (4) organisationele leerprocessen. Ook nu weer kunnen we niet in detail treden maar hopelijk volstaat een bescheiden toelichting. De behandeling daarvan sluiten we af met een meer algemene schets van de bedoelde professionaliteit.

- 1 In de presentietheorie staat een heel specifieke introductie van de werker in het veld bij de aanvang van alle inzet: de *exposure* of langdurige, maar gedisciplineerde onderdompeling in de leefwereld van degenen voor wie men er wenst te zijn. Deze *exposure* is naar zijn opbouw, uitwerking, varianten en doorwerking in *TP* (p. 209-289) gedetailleerd beschreven en verklaard. Hier volstaat het erop te wijzen dat men nauwelijks voorstander van de presentiebeoefening kan zijn als men niet ook zulke onderdompeling durft te ondergaan: dat afstand houden gaat niet goed samen met presentie en het zou een reusachtig misverstand zijn te menen dat de professional *juist als professional* wel uitkomt met de (theoretische, methodische) kennis die *buiten* de situatie al is vergaard, bijvoorbeeld in de opleiding of in de instelling.
- 2 Het tegengaan van mismatches, zeker waar het gaat om maatschappelijk zeer kwetsbare en zelfs uitgesloten mensen, is gebaat bij een behoorlijke professionele discretionaire ruimte (Handler, 1986; Soetenhorst, 1990; Schuyt & Stekete, 1998) en bij het vermogen tot zelfregulatie (Donkers, 1999). De eerste laat een zekere ruimte aan de professionele werker om naar bevind van zaken te handelen en daarbij zo nodig bestaande regels met verstand terzijde te laten. De professionele beslissingruimte veronderstelt een relatieve professionele autonomie, en vertaalt zich in de claim van professionals dat

- zij – gegeven een algemeen intentioneel kader, waarnaar ze zich voegen – voorbij een bepaalde grens geen bevelen meer accepteren en vanuit hun eigen professionele bekwaamheid én verantwoordelijkheid tot beslissingen komen. Hun (beperkte) autonomie in dezen is niet terug te voeren op toestemming van de werkgever, maar op de maatschappelijke verantwoordelijkheden die aan de beroepsgroep als zodanig zijn toevertrouwd. Het tweede (autoregulatie) mikt op de ontwikkeling van vermogens bij de werker om niet zozeer in nederige gehoorzaamheid aan de baas en de vakregels zijn / haar werk te doen, maar om vooral ook zelf het (eigen) handelen op een bevredigende wijze te kunnen, dan wel te mogen, regelen en aansturen.
- 3 Met de organisatie van vrije ruimtes wordt kritiek gegeven op de moderne rationaliteitsvorm die meent vrijwel alles te kunnen doorrekenen en voorzien, en die daarom alles ‘vol plant’, geen ruimte meer reserveert voor wat zich onvoorzien aandient of tot een ongedachte wending noopt. We zien dat moderne planningen almaar gedetailleerder worden, meer gebruik maken van monitoring en registratie, een langere looptijd krijgen en ingebed liggen in sancties voor het geval dat van de uitgezette route afgeweken wordt. Het moge duidelijk zijn dat onze eerder kritiek op de ‘vervolmaking van het mechaniekje van hulp en zorg’ hier opnieuw aan de orde is. Het tegenvoorstel is om de handelingsruimte van professionals in moeilijke situaties *niet te verkleinen maar te vergroten*, om professionals in zulke situaties niet verder in te sluiten maar de ruimte te geven. Natuurlijk moet dat gepaard gaan met bepaalde zekerheden; hierboven noemden we al de zelfregulatie en verderop komen we nog te spreken over de normatief-reflectieve sturing.
- 4 En het vierde trefwoord in dezen: ‘organisationeel leren’ (Spierts, 2000; Grunwald, 2001). Daarmee is niets meer of minder bedoeld dan dat organisaties uiteindelijk slechts flexibel en intelligent kunnen reageren als ze zelf bereid en in staat zijn te leren – de vereiste flexibiliteit kan onmogelijk door de professionele uitvoerders worden opgebracht, zolang de organisatie zelf niet meewerkt. Leren uit de ervaringen van hun uitvoerders en cliënten, leren op het niveau van de middelen en op dat van de doelen, leren van het morele verstaan van gewijzigde (maatschappelijke) verantwoordelijkheden. Het tegendeel van een lerende organisatie is die van de bevelshuishouding met geringe mogelijkheden tot bijsturing, een ‘semi-automatisch’ fungerend mechaniekje dus.

Concluderend

Ten slotte moet een enkel woord gezegd worden over de aard en invulling van de professionaliteit die in deze context passend kan worden geacht. Het zal weinig betoog behoeven dat een sterke insluiting van professionals weinig behulpzaam is om de hier bepleite flexibiliteit en vrijheden goed in te vullen. Voor de bedoelde leerprocessen zijn ze evenmin bevorderlijk. Onder insluiting verstaan wij het ‘africhten’ van de beroepskracht tot verregaande gehoorzaamheid. De methodisering van het werk, de vermarkting van de sector en de introductie van weinig geëigende managementstijlen dragen sterk bij aan het doorschieten van die insluiting. In de presentietheorie (TP 827vv) is uitvoerig ingegaan op de reflexieve ruimte en competenties van de moderne professional, alsmede op de wenselijkheid dat deze zich in moreel opzicht (persoonlijk) leert te verhouden tot de situatie waarin hij komt te verkeren (Van Heijst, 2000; Harskamp z.j.). We vatten die uiteenzetting hier kort samen. In scherp contrast met de sociaal-technische, door en door resultaatgerichte, enigszins kille en methodiek georiënteerde professionaliteit die momenteel zo in zwang is, staat het concept van de normatief-reflectieve professionaliteit. Het biedt meer ruimte voor beraad over bestaansvragen, is meer in de kwaliteit van de relatie geïnteresseerd dan in de planmatige productie van

kant-en-klare oplossingen, zoekt de dialoog, erkent de competentie van de cliënt als subject van zijn eigen leven, en loopt niet weg van een normatief en persoonlijk gekleurd aanbod van de beroepskracht (TP 827-843). Dit algemene beeld kan op twee punten uitgewerkt worden. Allereerst kunnen we aangeven wat het betekent dat deze professionaliteit 'normatief' is. Het antwoord omvat onder meer het volgende: het expliciet zoeken naar wat het leven voor een ander tot een goed leven kan maken, ook aansluiten bij het 'merg' en niet alleen bij het 'been' van het bestaan, waar passend de inbreng door de werker van diens bestaansethische en culturele kapitaal en bijvoorbeeld het aangaan van het doel- en identiteitzoekende beraad. Ten tweede kunnen we de reflectieve component benoemen. In elk geval is het pleidooi om als professional 'reflectiever' te (mogen) zijn, óók een pleidooi voor ruimte: voor het eigen oordeelsvermogen, voor leerprocessen, voor kritische distantie en voor bijvoorbeeld inductieve afstemming (in plaats van deductieve toepassing). De ontwikkelde reflectiviteit is bovendien noodzakelijk om essentiële bemiddelings- en vertaalfuncties voor de cliënt te kunnen vervullen (TP 837). En ten slotte speelt reflectiviteit een belangrijke rol in de kwaliteitstoets van het werk.

Het pleidooi voor een andersoortige professionaliteit dan die nu courant is, is beslist meer dan een ideologische oprisping: het gaat om een noodzakelijke correctie van ziekmakende en funeste ontwikkelingen in mensgerichte beroepen. Precies hier ontspringen enkele van de mismatches die in deze bijdrage werden opgesomd: het zijn de mismatches die rechtstreeks voortkomen uit de eenzijdige dominantie van de opdrachtgevende (lees: insluitende) partij.

En zo kunnen we onze laatste conclusie trekken: als men om hoogst problematische gezinnen te bereiken een verdere verfijning van de sociaal-technisch uitgebouwde en juridisch dichtgetimmerde aanpak op goede gronden afwijst en wenst te vervangen door een presentie-achtige benadering, dan wijst men ook de daarbij behorende eenzijdig sociaal-technologische professionaliteit af en dient er gepleit te worden voor meer normatieve, reflectieve zelfsturende professionaliteit. Met een hooivork is het per slot slecht tafelen.

Literatuur

Andries Baart

- [ZA] 'Zich afstemmen op de onafgestemden. Hoe professionals marginalen kunnen bereiken', *Sociale Interventie* 9 (2000) 1, p. 4-21.
- [TP] *Een theorie van de presentie*, Lemma, Utrecht 2001 (2e herziene druk).
- [DP] *Aanzetten tot een theorie van de Derde Partij met behulp van de presentietheorie*, Den Bosch / Den Haag (reeks: XTRA 2), 2002; zie ook: 'De kunst van het aansluiten', *MO-Samenlevingsopbouw*, september 2001, nr. 182, p. 40-46.
- met Frans Vosman (red.), *Present. Theologische reflecties op verhalen van Utrechtse buurtpastores*, Utrecht 2003.
- [SI] onder meer als redacteur en samensteller, *Sociale Interventie* 2003/2, dubbel themanummer over de presentiebenadering en presentietheorie, tevens uitgebracht als *Markant* 2003/1, met daarin opgenomen van Majone Steketeer en Meta Flikweert, "Aandacht als methodiek om mensen te bereiken" (p. 59-67) en van Andries Baart samen met Annelies van Heijst, "Inleiding: een beknopte schets van de presentietheorie" (p. 5-8) en van Andries Baart, "Ongemakkelijk - zoals het hoort. In gesprek met kritische bemerkingen bij de presentietheorie" (p. 76-94).

Brown, J, P. Cohen, J.G. Johnson & S. Salzinger (1998). A longitudinal analysis of risk factors for child maltreatment: Findings of 1 17-year prospective study of officially recorded and self-reported child abuse and neglect. In: *Child Abuse & Neglect*, 22 (11), p. 1065-1078.

Dogan, G., A. van Dijke & L. Terpstra. (2000) Wie zijn er 'moeilijk bereikbaar'? *Aanknopingspunten voor ondersteuning en begeleiding van 'moeilijk bereikbare' gezinnen en jongeren*. Utrecht: NIZW.

Donkers, G. (1999). *Zelfregulering als reflectiekader van de methodiek maatschappelijk werk. Een agogische benadering*, Baarn: Nelissen (diss.)

Gelauff-Hanzon, C., C. Keune & S. Tan (1999). *Paraprofessionals. Pioniers of pionnen? Een onderzoek naar de voorwaarden voor een optimale inzet*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Grunwald, K. (2001). "Management des organisationalen Wandels in der freien Wohlfahrtspflege", *Neue Praxis*, 31. jrg. Vol 5 (2001/5), blz. 459-479.

Goderie, M. & M.J. Steketeer (2003). *Gezinnen in onbalans*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Goudriaan, G. & A.M. Vaalburg. (1997). *Vraaggerichtheid vanuit gebruikersperspectief: Werkdocument*. Utrecht: NP/CF.

- Handler, J.F. (1986). *The conditions of discretion: autonomy, community, bureaucracy*. New York.
- Harskamp, A. van (z.j.): "Ethiek en 'Moral Management'" (*Anton van Harskamp online teksten*, VU Online Teksten Bezinningscentrum).
- Hermans, J. H. Mordang & L. Mulders (2002). *Jeugdhulp thuis. Een alternatief voor uithuisplaatsing*. Amsterdam: SWP.
- Heijst, A. van (2000). *Van professie naar professionaliteit*, Nijmegen: Universitair Medisch Centrum St. Radboud / Federatie Samenwerkende Christelijke Zorginstellingen.
- Home Start International (2002). *De aanpak van sociale uitsluiting in gezinnen met jonge kinderen*. South Harrow: Home Start International.
- Praktikon-ACSW (2002). *Samenwerken? Samendoen! Tevredenheid van verwijzers uit AMW, OZK EN GGD over Bureau jeugdzorg*. Nijmegen: Praktikon-ACSW
- Schuyt, Th.N.M.(1998) en M. Steketee (red.). *Zorgethiek: ruimte binnen regels*, Utrecht.
- Soetenhorst-de Savornin Lohman, J. (1990). *Doe wel en zie om. Maatschappelijke hulpverlening in relatie tot het recht*, Amsterdam.
- Spierts, M. (2000) et. al. (red.). *Reflecties op innovaties*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam (Innovatieproject CMV 1996-1999).
- Stichting Alexander (2002). *Maar het gaat wel over mij! Kwaliteit van de jeugdzorgketen in cliëntenperspectief*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Verdurmen, J., K. Monshouwer, S. van Dorsselaer, & R. de Graaf (2003). *Bovenmatig drinken in Nederland. Achtergrondstudie Nationale Drugsmonitor*. Utrecht: Trimbos.
- WESP (2002). *'Gewoon vragen wat er is en wat ze voor je kunnen doen': vraaggericht werken volgens jongeren en ouders; trends in kinder- en ouder kwaliteitscriteria*. Voorhout: WESP.

*) **Prof. dr. A.J. (Andries) Baart** (1952), studeerde andragologie in Amsterdam (UvA), specialiseerde zich op het terrein van de praktische theologie / kerkopbouwkunde (KTH Utrecht en KU Nijmegen) en promoveerde in de wijsbegeerte (EU Rotterdam). Momenteel is hij staffunctionaris bij de Stichting Actioma in Den Bosch en daarnaast bijzonder hoogleraar in de Vakgroep Praktische Theologie / Sociale Wetenschappen aan de Katholieke Theologische Universiteit te Utrecht. Hij doet onderzoek naar (de methodiek, grondslagen, effecten en professionalisering van) het oude-wijkenpastoraat, het diaconaal werk, het maatschappelijk activiteitswerk en meer in het algemeen: naar zorg, welzijn en dienstverlening. Adres: Luybenstraat 19, 5211 BS Den Bosch; e-mail: a.baart@wxs.nl; web: <http://www.presentie.nl> of <http://www.actioma.nl>.

Colofon

auteurs	Prof. dr. A. Baart; Dr. M. J. Steketee
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	Jenny de Klein
uitgave	Verwey-Jonker Instituut, programma Maatschappelijke zorg, workingpaper d2109331-5_014E

Betreft: artikel : ' Wat aandachtige nabijheid vermag'

Op pagina 109 van 'Passie voor professionaliteit' is van de bijdrage 'Wat aandachtige nabijheid vermag; Over professionaliteit en present-zijn in complexe situaties een *onjuiste versie* opgenomen

Het juiste artikel kan GEDOWNLOAD worden via onze website:

<http://www.verwey-jonker.nl>

Wenst u informatie dan kunt u schrijven, faxen of mailen:

Verwey-Jonker Instituut, Kromme Nieuwegracht 6, 3512 HG Utrecht,

telefax 030-2300683,

e-mail secr@verwey-jonker.nl.

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2003

Projectcode: 9331