

Samenvatting **lezing** prof. dr. **Andries Baart**:

De betekenis van aandacht en presentie.

Symposium 'De aandachtsmaatschappij' op **10 november** 2008 te Rotterdam.

Ter gelegenheid van het 50 jarig bestaan van Sensoor, voormalig SOS Telefonische Hulpdienst.

Een hulpverlener die geen probleem oplost maar van wiens aanwezigheid wel een heilzame werking uitgaat, hoe komt dat toch? Prof dr Andries Baart spreekt over zijn presentietheorie en de betekenis van echte aandacht.

Niet ik ben de uitvinder van de presentietheorie. Dan zijn de mensen die het al uitvoerden voor ik hun werkwijze ging onderzoeken. Daaruit is de presentietheorie en boek voortgekomen. Voor mijn onderzoek volgde ik een aantal jaar buurtpastores in een achterstandwijk. Ze deden het anders dan op HBO-opleidingen en Universiteiten geleerd werd. Toch kreeg ik de indruk dat de buurtbewoners erg blij met hen waren. In de presentietheorie gaat het niet zozeer om wat voor problemen mensen hebben en hoe die zijn op te lossen maar wat de waarde van de zorg is van hulpverleners.

Wat biedt de zorgverlener eigenlijk? Vakkennis, taal, therapie, luisterend oor...maar vooral een relatie. En hoe bieden ze deze relatie aan? Als aandachtige zorg die de mensen het gevoel geven in tel te zijn.

Natuurlijk moet de hulpverlener zelf ook kwaliteiten hebben. Maar alleen vakbekwaamheid volstaat niet, ook deugden zijn nodig. Moreel zijn, moedig, trouw, vergevingsgezind, gerijpt zijn en iets begrijpen van dood en leven, liefde. Deugden die overigens niet leeftijdsgebonden zijn.

Wat is presentie?

Ik stel kenmerken wat presentie is tegenover wat presentie niet is.

- Aansluiten bij de hulpvrager versus bureaucratische logica. Ik erger me wanneer mensen hulp zoeken en op bureaucratie stuiten: welk loket, welke tijd, welke vraag, wanneer...
- Nabijheid en aandacht versus snelle, efficiënte maar vaak achteloze behandeling.
- Menselijke maat versus productie draaien
- Een menselijke, benaderbare helper versus een functionaris.
- Zorgzaam versus probleemoplossend. Problemen moeten alleen worden opgelost waar het kan. Willen we het toch, dan voegen we geweld en leed toe in plaats van zorgzaamheid.
- geloven in de zwakke mensen versus je richten op de kansrijke mensen.

Presentie kun je overal herkennen als je weet hoe het er uit zien. Het is een onderstroom in de zorg. Goede, menslievende zorg die zich richt op mensen die het gevoel hebben er niet toe te doen. Mensen die zich sociaal overbodig voelen.

Wat is menslievende zorg?

Alles wat in zorgsector gebeurd is niet altijd zorg en omgekeerd. Zorg is een kwaliteit van handelen, te herkennen aan de volgende kenmerken:

1. Verzorgdheid, doen wat nodig is en het goed doen.
2. zorgvuldigheid, het doen met aandacht en bejegening
3. zorgzaamheid, blijven kijken of het iets teweegbrengt. Trouw zijn. Er verantwoordelijk voor voelen.
4. bezorgdheid, het doen met een goed gemoed. Vanuit het hart

Wanneer een hulpverlener dicht bij de hulpvrager staat, echt aandachtige zorg geeft, ontstaat er een vertrouwensrelatie.

Wat is een vertrouwensrelatie?

Wat verstaan we onder een relatie?

1. een afstemming met de ander. Wat kan je voor de ander betekenen?
2. een plek waar iemand zichzelf kan en wil laten zien. Kwetsbaar kan zijn.
3. een plek waar je de waarde van de ander tot uitdrukking brengt
4. Een relatie is weldadig. Je wordt meer mens, krijgt meer zelfvertrouwen.

Als hulpverlener kan je binnen deze relatie vertellen waarom je ingrijpt in het leven van hulpvrager. Bijvoorbeeld als hulpverlener een jongere met gedragsproblemen iets verbieden of bevelen. Je hoeft je niet te beroepen op rechtelijke macht. Want je handelt vanuit de relatie, de hulpvrager weet dat je het beste voor hebt. Relatie is een plek waar mensen weer mens worden, zich erkent voelen.

We spreken binnen deze relatie over een uitdrukkingshandeling wanneer de handeling meer inhoudt dan alleen de actie, er wordt ook iets uitgedrukt: waardering, respect, kostbaarheid. Je doet iets praktisch maar je laat daarmee zien dat de ander de moeite waard is. Bijvoorbeeld gaan koken met diezelfde jongere. Koken is fysiek (kiezen, klaarzetten, Snijden, bereiden) Maar het drukt ook uit: hoe moeilijk je het soms ook hebt, al hebben we vanmorgen ruzie gehad, je bent de moeite waard om mee te koken. En tot slot: Ik vind jou de moeite waard om mee te koken.

Of een tweede voorbeeld. Iemand in bad doen die zal sterven. Een fysieke handeling: is het water niet te heet etc Maar het drukt ook uit: hoe slecht je er aan toe bent, je bent de moeite waard om in bad te doen. En tot slot: Ik draag en steun je er in. Goede zorg is dus niet alleen fysiek.

Erkenning (iemand zien staan)

Maar wat als je alleen aangewezen bent op het telefonische of digitale gesprek, zoals de vrijwilligers van Sensoor? En dus geen beschikking hebt over uitdrukkingshandelingen om een relatie aan te gaan? De pijn erkennen geeft al verlichting, vind ik een prachtige uitdrukking. Dat is: erkennen wat de ander zegt en het appél wat daarin ligt accepteren. Niet de rug toe keren. Erkennen is iemand in ere herstellen. Iemand de ruimte geven om zichzelf te laten zien. Zonder voorwaarde of drempels. Neem een tienermoeder. Ze hoort zoveel negatieve reacties, hoe dom het is, hoe onverantwoord. Erken haar als zorgzame moeder in plaats van een dom meisje met een kind, dan herstel je haar in ere en kan je haar steun. Zo wordt er een (luister)relatie aangegaan.

Deze aandacht is echter steeds schaarser in de hulpverlening. Vanwege tijdsgebrek, werkdruk en protocollen, verschuift dit steeds meer naar vrijwilligers en mantelzorgers. Een kwalijke ontwikkeling. Vrijwilligers mogen niet de aandacht overnemen die professionals horen te geven.

Prof. dr. A.J. (Andries) Baart (1952) bekleedt sinds 2007 als bijzonder hoogleraar de leerstoel *Presentie en Zorg*, aan de Faculteit Geesteswetenschappen, Departement Religiewetenschappen en Theologie, van de Universiteit van Tilburg. Hij is geestelijk vader van de *presentietheorie*. Hij doet onder meer onderzoek naar *buurtpastoraat*, *geestelijke verzorging* en meer in het algemeen: naar *zorg*, *welzijn* en *dienstverlening*, met name voor sociaal kwetsbare mensen. Als 16 jarige jongen begon hij als vrijwilliger voor de toen nog *Telefonische Hulpdienst* in Nijmegen.