

presentie en emotie

analyse van presentielogboeken volgens de close readingmethode

Masterthesis Zorg, Ethiek en Beleid

Faculteit Geesteswetenschappen

Begeleiders Prof. dr. Andries Baart en Prof. dr. Anne Goossensen

Monique Smit

November 2010



Presentie is...

aandacht voor elkaar in het hier en nu

Vooraf.....	6
Hoofdstuk 1 Samenvatting.....	7
1. Samenvatting.....	7
Hoofdstuk 2 Probleemstelling.....	8
2.1. Aanleiding en onderzoekssetting.....	8
2.2. Probleemstelling.....	8
2.3. Doelstelling.....	8
2.4. Vraagstelling.....	8
Hoofdstuk 3 Conceptueel raamwerk.....	9
3.1. Sensitizing concepts.....	9
3.1.1. Emoties.....	9
3.1.2. Waarden.....	11
3.1.3. Deugden.....	12
3.1.4. Waarnemingsschema.....	13
3.2. Theoretische benadering.....	14
3.2.1. De presentietheorie.....	14
3.2.1.1. Kenmerken van presentie.....	15
3.2.2. Emotietheorieën in de loop der eeuwen.....	16
3.2.3. Cognitivistisch-evaluatieve emotietheorie.....	18
3.2.4. Conclusie.....	19
Hoofdstuk 4 Casusdefinitie.....	20
4.1. Algemeen overzicht van de data.....	20
4.2. Voorlopige impressies en conclusies.....	21
4.3. Vertrekpunt onderzoek.....	21
Hoofdstuk 5 Methodische analyse.....	22
5.1. Onderzoeksbenadering.....	22
5.1.1. Korte uitleg Close reading.....	22
5.1.2. McClennens Close reading guide.....	22
5.1.3. Critical Language Study (CLS) en Critical Discourse Analysis.....	23
5.2. Fasering van het onderzoek.....	23
5.2.1. pre-reading.....	24
5.2.2. Interpretive Reading.....	24

5.2.3. Critical reading.....	24
5.2.4. Synoptic reading.....	25
5.2.5. Post reading.....	25
5.3. Dataverzameling met behulp van het raster.....	25
5.3.1. Fase 1 Pre-reading; beschrijving van de notities.....	26
5.3.1.1. Kennismaking met de auteurs.....	26
5.3.1.2. Algemene gegevens over de notities.....	27
5.3.1.3. Welke thema's worden besproken.....	28
5.3.1.4. Kennismaking met de zorgvragers.....	29
5.3.2. Fase 2 Interpretive reading; interpretatie van de notities.....	30
5.3.2.1. Globale indruk van het emotielandschap.....	30
5.3.2.2. Bronnen waar emoties uit voortkomen.....	31
5.3.2.3. Welke emoties treffen we aan.....	32
5.3.2.4. Intensiteit waarmee emoties worden beleefd en geuit.....	34
5.3.2.5. Gemengde gevoelens.....	35
5.3.2.6 Afronding interpretatieve fase.....	37
5.3.3. Fase 3 Critical reading.....	37
5.3.3.1. Woede.....	37
5.3.3.1. a Woede in de logboeken.....	39
5.3.3.1. b Resumé woede.....	45
5.3.3.2. vreugde/blijdschap.....	45
5.3.3.2.a Blijdschap in de logboeken.....	46
Conclusie.....	52
5.3.3.3. verdriet.....	53
5.3.3.4. angst.....	56
5.3.3.4.a angst in de logboeken.....	56
5.3.3.5. walging.....	58
5.3.3.6. Hoop/wanhoop.....	59
5.3.3.6.a Hoop in de logboeken.....	60
5.3.3.7. Rust en onrust.....	61
5.3.3.7.a Rust en onrust in de logboeken.....	62
5.3.3.8. verantwoordelijkheidsgevoel.....	63
5.3.3.9. vertrouwen.....	66
5.3.3.9.a vertrouwen in de logboeken.....	68
5.3.3.10 trots.....	69
5.3.3.11. schaamte.....	69

5.3.3.12. verlangen.....	70
5.3.3.12. a Verlangen in de logboeken.....	71
5.3.3.13. liefde.....	72
Eros.....	73
Passie.....	73
Philia.....	74
Agapè.....	74
Caritas.....	75
Mettā.....	75
Storge.....	75
5.3.3.13.a Liefde in de logboeken.....	75
5.3.3.14. Mededogen.....	77
5.3.3.15 Afsluiting critical readingfase.....	79
5.3.4. Synoptic reading.....	80
5.3.4.1. Deugden en waarden.....	80
5.3.4.2. Discours en bureaucratie.....	82
5.3.4.3. Conclusie.....	83
Tabel Persoon van de werker (zie bijlage).....	84
5.3.5. Fase 5 Post reading.....	84
5.3.5.1. Ontwikkeling tijdens de presentietraining.....	84
5.3.5.2. Presentiebeoefening en deugden.....	84
5.3.5.3. Doorwerking van de presentietraining.....	86
5.3.5.4. conclusie.....	88
5.3.4.5. Belangrijke bevindingen:.....	89
Hoofdstuk 6 Ethische reflectie.....	90
Stelling: Door de training is er een andere professionaliteitsinvulling gekomen. De hulpverleners zijn een ander soort professional geworden: ze zijn sensitiever, moreler en reflectiever.	91
Literatuur en andere bronnen.....	92

Vooraf

Deze thesis heb ik geschreven in het kader van de master Zorg, Ethiek en Beleid. Aanleiding tot dit onderzoek is de vraag van mijn begeleider, professor dr. Andries Baart tijdens de cursus veldverkenningen in *'Professionele Praktijken van presente en menslievende zorg'*, of er studenten waren die interesse hadden om presentielogboeken te analyseren in het kader van het transitieproject van de langdurige zorg. Met transitie-experimenten worden versneld in experimentele setting kansrijke vernieuwingen in de langdurige zorg uitgevoerd. Presentie is één van de projecten. In de presentielogboeken schrijven presentiebeoefenaren in opleiding van drie organisaties regelmatig een stukje over wat ze tegenkomen in de praktijk van alledag. Ik heb me direct kandidaat gesteld voor dit onderzoek omdat de door Andries Baart ontwikkelde *Presentietheorie*¹ en presentie als methode van hulpverleners mij erg aanspreken. Een van mijn medestudenten, Sylvia Schuurmans was ook enthousiast. We hebben daarom besloten om de taken te verdelen: Sylvia zou de logboeken analyseren op relaties en ik zou gaan analyseren op emoties die bij presentiewerkers opkomen en hun doorwerking.

Al gauw bleek dat het onderzoek omvangrijker zou worden dan ik aanvankelijk had kunnen vermoeden. De eerste maanden heb ik me dan ook intensief bezig gehouden met presentie, emotietheorieën en -geschiedenis, deugden, waarden en met de close readingmethode. Achteraf ben ik erg blij dat ik voldoende tijd heb genomen voor dit stevige fundament want vanuit deze basis heb ik behoorlijk zelfstandig kunnen werken. Eenmaal goed op gang, bleek het analyseren van de logboeken een erg interessant onderzoek te zijn waarin ik voortdurend nieuwe ontdekkingen deed en dat mij veel rijke en diepe inzichten heeft opgeleverd.

Present leren zijn in het leven van anderen heeft alles te maken met erkenning, aanvaarding en overgave. De presentiewerkers leerden in de training op reis te gaan in hun eigen innerlijk. Ze leerden kijken naar hun emoties en de ogen niet te sluiten voor schaduwzijden maar ermee in contact te treden. Via de training leerden ze dat bewustwording van emotie ervoor zorgt dat ze als professional de redelijkheid ervan opmerken en dat ze bewust ruimte leren creëren voor gevoelens. De presentietraining werkt door in de liefdevolle aandacht, openhartigheid en een warme uitwisseling van gevoelens tussen de professional en hun cliënten. De relaties met cliënten worden geleidelijk meer open, gelijkwaardiger en responsiever.

De presentiewerkers en hun cliënten gingen, naarmate het onderzoek vorderde, steeds meer voor me leven. Ze kregen een gezicht en mijn bewondering voor de moed die de werkers tonen in hun zelfonderzoek is dan ook groot. Deze bevlogen mensen hebben, met hun enorme inzet voor hun cliënten, mijn hart gestolen. Presentie vergelijk ik met een reis die mensen samen maken. Als verteller van het reisverhaal heb ik zelf ook een reis gemaakt door de logboeken. Gedurende mijn wandelingen door de notities heb ik aandachtig stil kunnen staan bij de essenties van present zijn. Het goede toont zich en dat wat nog zal gaan groeien bevat er al de kiem van.

Mijn dank gaat uit naar Professor Andries Baart die mij met al zijn wijsheid heeft begeleid tijdens het schrijven van deze thesis, naar professor Anne Goossensen, die de tweede lezer wil zijn van deze thesis, naar mijn mede ZEB-studenten met wie ik zoveel heb kunnen bespreken. In de afgelopen jaren heb ik onnoemelijk veel geleerd op het gebied van zorgen voor elkaar en het goede daarin en daar ben ik heel dankbaar voor. Mijn partner Wil Goedhart, dank ik met heel mijn hart voor zijn liefde en zorgzaamheid de afgelopen periode. Zonder zijn steun had ik deze thesis niet kunnen schrijven.

¹ Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Den Haag: Lemma.

Monique Smit, 21 november 2010.

Hoofdstuk 1 Samenvatting

1. Samenvatting

Vernieuwingen in de maatschappelijke opvang en welzijnszorg krijgen inhoud met programma's waarin hulpverlening op een andere manier wordt aangepakt. In het presentieproject '*Radicale aansluiting van 0 tot honderd*' dat op van start is gegaan worden hulpverleners in leergroepen getraind in presentie. De nadruk ligt op het gezamenlijke leerproces. Juist het leren van elkaar in praktijksituaties en in interpersoonlijke processen blijkt waardevol te zijn in zorgpraktijken.

Met de focus op allerlei aspecten aangaande zorgrelaties en op het leren reflecteren op het eigen handelen, ontstaat er inzicht in het hulpverleningsproces. Gedurende twee jaar en drie maanden wordt er gewerkt aan het vertalen van de Presentie Theorie naar de zorgverleningpraktijk.

In het presentielogboek wordt regelmatig gemeld wat de presentiewerkers raakt in hun werk en door welke emoties zij worden bewogen. In een tijdsbestek van achttien maanden werden 170 notities gemaakt door presentiewerkers in opleiding van hulpverleningsorganisaties.²

Openheid voor de ander en zijn leefwereld is van bijzondere waarde in een (zorg)relatie. Om open te kunnen zijn naar anderen is het ook nodig te weten hoe je zelf in elkaar steekt. Het is makkelijker om mee te voelen met anderen als je je eerst met bewustzijn, openheid en eerlijkheid met jezelf kunt verbinden. Essentieel in de presentietraining is het oefenen in reflecteren op het eigen handelen en innerlijke beleven om inzicht te krijgen in de betekenis die bepaalde dingen voor je hebben. Dit onderzoek gaat in op de doorwerking van het geleerde op het terrein van relatiegericht werken en het emotionele beheer van deze werkwijze. Met de analyse van de logboeknotities komen we aan de weet welke specifieke betekenis emoties in het beschreven handelen een rol in spelen en hun morele waarde in het hulpverleningsproces.

Emotie is één manier waarop wij over de wereld nadenken³ en met het achterhalen van de betekenis ervan kan een belangrijk aspect blootgelegd worden van de manier waarop mensen de wereld begrijpen zegt de filosofe Martha Nussbaum. Omdat emoties een besef omvatten van wat waardevol is, kunnen ze in ethische redeneringen niet buiten beschouwing worden gelaten stelt ze. In de emoties mededogen en liefde ligt de erkenning van je eigen kwetsbaarheid besloten. Het besef en de tragiek van deze gemeenschappelijke kwetsbaarheid en afhankelijkheid zijn bronnen van het goede. Menselijke idealen zijn –net als mensen- onvolmaakt en hebben in de toewijding eraan de aanvaarding van de concreetheid van de werkelijkheid nodig. Onbevooroordeeld leren kijken naar echte mensen en hun onvolledigheid met gepaste mildheid aanvaarden in het dagelijkse leven, lijken getuige de logboeknotities, essenties van present werken.

Met behulp van de methode close reading worden de notities die presentiewerkers maken tijdens de trainingsperiode nauwkeurig uitgepluisd om gericht te kijken naar emoties die in directe zin gemeld worden maar die bijvoorbeeld ook naar voren komen in metaforen en associatie waarmee onderliggende psychologische, morele en discoursmatige betekenissen van emoties zich kunnen

² Deze organisaties zijn: ZUWE (voorheen Vierstroomzorging), afdeling jeugdgezondheidszorg (JGZ). Een consultatiebureau met een locatie in Woerden en een in Gouda. (Omdat het aantal notities gemaakt door medewerkers van JGZ zeer klein is, zijn deze notities niet meegenomen in de analyse). Centrum voor dienstverlening (CVD), een grote welzijnsorganisatie met een afdeling die zich richt op psychiatrische patiënten of mensen met een verstandelijke beperking. De Vierstroomzorging, afdeling ouderenzorg (Meridiaan) intramurale zorg aan kwetsbare ouderen.

³ Martha Nussbaum in *Filosofie Magazine* nr. 3, 1999.

http://www.filosofiemagazine.nl/00/fm/nl/121_128/artikel/4004/Emoties_zijn_gevoelige_gedachten.html

ontvouwen. Deze analyse van de logboeken laat zien hoe emoties een rol spelen in het ontkiemen en opbloeien van een relatie en hoe emoties in relaties troostend, helpend of erkennend kunnen zijn.

Hoofdstuk 2 Probleemstelling

2.1. Aanleiding en onderzoekssetting

Transitie is de aanduiding voor een innovatie van het gehele zorgsysteem. Binnen het Transitieprogramma in de langdurige zorg is in het kader van het Convenant AWBZ een aantal experimenten opgestart om kansrijke vernieuwingen in de organisatie en financiering van de langdurige zorg te realiseren. 'Presentie, naar een radicale aansluiting bij de klant van 0-100' is één van de 16 projecten; in drie praktijken; een instelling voor jeugdgezondheidszorg, een centrum voor dienstverlening en een afdeling voor intramurale zorg aan kwetsbare ouderen, wordt de door Andries Baart ontwikkelde theorie van de presentie⁴ op kleinschalige wijze vertaald naar de praktijk. Hiertoe worden de medewerkers van bovengenoemde instellingen gevormd en onderwezen in presentiebeoefening. Het leerproces van de medewerkers wordt gevolgd door een tweejarig onderzoek. Dit onderzoek kent drie onderzoekslijnen: het meten voor progressie, beschrijving leerproces en de toolkit leermiddelen. Dataverzameling om het leerproces in beeld te brengen vindt onder meer plaats door analyse van logboeken. In deze logboeken schrijven medewerkers regelmatig hun ervaringen en reflecties.

2.2. Probleemstelling

De zorgethiek hecht waarde aan emoties. In tegenstelling tot de dominante rationele benaderingen in de zorg, worden sympathie, gevoeligheid, empathie en responsiviteit gezien als relatiegebonden emoties van morele waarde die veelbetekenend zijn. Presentie leren is een proces en een leerweg die de hulpverleners van de organisatie gezamenlijk gaan. Ze leren en oefenen tegelijkertijd nieuwe vaardigheden. Gaandeweg ontstaan inzichten en zijn veranderingen in denken en handelen waarneembaar. Door te reflecteren op emoties leren hulpverleners moreel te redeneren en werken ze aan een goede relatie met zichzelf, met collega's en met hun cliënten. Hoewel in cursus-, trainings- en teamverbanden ontwikkelingen op dit terrein gevolgd kunnen worden, is het niet duidelijk hoe emoties opkomen, beleefd worden en doorwerken in de alledaagse praktijk. Dat is een probleem omdat het dáár op aan komt.

2.3. Doelstelling

Aan de weet komen hoe emoties opkomen en doorwerken in de dagelijkse praktijk van relatiegericht werken in de hulpverlening en hun rol en betekenis zichtbaar maken.

2.4. Vraagstelling

Om inzicht te krijgen in die alledaagse praktijken en de betekenis resp. de doorwerking daarin van het geleerde, met name op het terrein van het relatiegericht werken en het emotionele beheer van deze werkwijze, is de trainees gevraagd hun ervaringen in een (elektronisch) logboek op te tekenen. In dit onderzoek wordt dat logboek onderzocht. De centrale vraag luidt:

⁴Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Den Haag: Lemma.

Wat is de rol en wat is de betekenis van emoties in het leerproces van presentatiebeoefenaren in opleiding en hoe getuigt het logboek daarvan?

Deelvragen

- Welke (typen) van emoties treffen we aan in de logboeken?
- Wat is de betekenis ervan of -voor in het beschreven handelen?
- Wat is de betekenis ervan in de beleving van de actoren?
- Welke morele strekking en/of deugden zijn ermee verbonden?
- Zijn er emoties die eruit springen, qua belang, relevantie, impact?

Hoofdstuk 3 Conceptueel raamwerk

3.1. Sensitizing concepts

In het logboek wordt gemeld wat presentiewerkers bezighoudt in de dagelijkse praktijk van presentatiebeoefening en wat hen raakt. Centrale begrippen in het raamwerk zijn emoties, affecten, waarden, deugden, disposities, gedragingen. Emoties zijn te beschouwen op verschillende manieren: psychologisch, moreel en volgens discours. Het coderen gebeurt vrij, zonder vastgestelde lijst van emoties. De emoties die genoemd worden in het waarnemingsschema dienen als algemene leidraad en worden tijdens het coderingsproces verder genuanceerd.

3.1.1. Emoties

Sinds Aristoteles hebben filosofen zich beziggehouden met het verkennen en bestuderen van emoties. De term emotie is afgeleid van het Latijnse werkwoord *movere* dat 'bewegen' betekent; emoties laten zien hoe en waardoor mensen bewogen worden. Daarbij is een onderscheidend kenmerk van emoties dat ze opgewekt worden door gebeurtenissen die niet alleen gekleurd worden door onze individuele ervaring maar ook door ons voorouderlijk verleden. Emoties weerspiegelen 'de wijsheid der tijden'.⁵ Frijda hanteert in de inleiding van zijn studie de volgende werkdefinitie van emotionele verschijnselen: *'emotionele verschijnselen zijn niet-instrumentele gedragingen en niet-instrumentele gedragskenmerken, fysiologische veranderingen en evaluatieve, subjectgebonden belevingen, veroorzaakt door externe of mentale gebeurtenissen, en met name door de betekenis van dergelijke gebeurtenissen. Er is sprake van een emotie wanneer een van deze drie soorten verschijnselen zich voordoet, dan wel de innerlijke determinant van deze verschijnselen: de keuze zal later gemaakt worden.'* Deze definitie zegt iets over de cognitieve aspecten van emoties maar nog niet veel over de morele waarde van emoties. In par. 3.2.2., waarin ik inga op de verschillende theorieën over emoties, wordt daar de definitie van Aristoteles, waarin gesproken wordt van een 'ommekeer' die plaatsvindt tegenover gezet.

Lange tijd werd in definities van emotie de tegenstelling rede en emotie benadrukt. Bij het nemen van belangrijke beslissingen kon je beter te rade gaan bij de ratio die de juiste kennis kon bieden. Emoties zouden irrationele impulsen zijn die een helder zicht op de zaak verhinderen. Volgens de

⁵ Uitspraak van Richard Lazarus aangehaald door Ekman, P. (2008) *Gegrepen door emoties. Wat gezichten zeggen*. Amsterdam: Nieuwerzijds. p.44

Stoïcijnen is een emotie een impuls die wel degelijk cognitief is maar komt deze tot stand als gevolg van een onjuist oordeel. Als je een klap krijgt, doet dat pijn maar het verdriet hierover ontstaat pas als je daar niet onverschillig onder blijft en denkt dat het krijgen van een klap slecht is. Emoties zijn oordelen die wij construeren over de wereld en ze vormen strategieën voor het leven. Ze komen op als een innerlijke beleving of gevoel van bijvoorbeeld vreugde, angst, boosheid of verdriet dat door een bepaalde situatie⁶ wordt opgeroepen en gaan ook vaak gepaard met lichamelijke gewaarwordingen. De emotionele beleving kan worden gezien als een gedaante waarin een situatie verschijnt en is een signaal of een bepaalde gebeurtenis voor iemand belangrijk is. In de gevoelde actietendens vraagt een bepaalde emotie om voorrang. Actietendensen worden gekenmerkt door stuurvoorrang; een bepaalde emotie vraagt om voorrang.⁷ Volgens de opvatting van de klassieke bewustzijnspsychologie wordt emotioneel bewustzijn gezien als bewustzijnsinhoud van waaruit de methode introspectie gehanteerd kan worden.⁸ Toch is deze methode niet onfeilbaar omdat het waarnemen van bewustzijnsprocessen achteraf gebeurt en daarbij vergissingen kunnen worden begaan. Innerlijke waarneming is gevoelig voor vertekening en illusie. We kunnen ons vergissen in de aard van de gevoelens of in hun volgorde en ons verkijken op hun intensiteit of onderlinge verhouding zegt William James in *The principles of psychology*.⁹ Frijda stelt dat Introspectie een handeling is van het bewustzijn die bewustzijn zelf tot object heeft, en dus niet het object waar het om begonnen was. Introspectie impliceert met andere woorden reflexief besef of 'reflexief bewustzijn'. Dit bewustzijn is iets anders dan de natuurlijke gedaante van de emotionele beleving is. Een van de gevolgen van reflexiviteit is dat het bewustzijn getransformeerd wordt en dat er subjectiviteit wordt geschapen. Reflecteren houdt in dat er een inventaris wordt opgemaakt. Dat gebeurt met het categoriseren van bepaalde handelingen en praktijken, gevolgtrekkingen te maken en met het reconstrueren ervan. Bij het tot stand komen van een bewering is informatie toegevoegd om emoties te rechtvaardigen.

Gevoelens vormen een eigen belevingscategorie.¹⁰ De categorie bevat verschillende soorten ervaring en kan variëren van lust-onlust of aangenaamheid-onaangenaamheid en van opgewondenheid-kalmte en van spanning-ontspanning. De beleving is duidelijk verbonden met de aanvaarding of afwijzing van stimuli. Elementaire gevoelens zijn te combineren tot meer complexe. Emoties zijn samengestelde bewustzijnsstructuren bestaande uit complexe gevoelens, lichamelijke gewaarwordingen en geassocieerde ideeën. De verschillende emoties worden gekenmerkt door het specifieke tijdsverloop waarmee de elementaire gevoelens langs de drie dimensies veranderen, door de wijze waarop ze samengesteld zijn en door de opeenvolging van de gevoelsstructuren. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen 'primaire emoties' en 'secundaire emoties'. Primaire emoties zijn de echte en pure emoties zoals bijvoorbeeld pure vreugde. Secundaire emoties kunnen gezien worden als modulaties van primaire emoties en zijn als het ware een compromis tussen beiden en context en omgeving.

⁶ Het feit dat de beleving doortrokken is van de betekenissen die het waargenome voor het subject heeft, wordt uitgedrukt door te zeggen dat de waarneming niet stimulusgebeurtenissen maar situaties betreft, stelt Frijda.

⁷ In het appèl van de situatie kunnen volgens Frijda drie cognities worden onderscheiden: cognities over wat de situatie het subject aandoet, biedt of onthoudt, of zou kunnen aandoen, bieden of onthouden; cognities over wat de situatie aan actie toestaat, waarvan zij weerhoudt of waartoe zij uitnodigt; en evaluaties over de wenselijkheid van de uitkomsten. p.208.

⁸ Frijda, N. (2008). *De wetten der emoties*. Amsterdam: Bert Bakker.

⁹ Draaisma, D. William James (1999). *De denkers. Een intellectuele biografie van de twintigste eeuw*. Samengest. door Hans Achterhuis et. Al. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Contact. P. 16.

¹⁰ Frijda, N. (2008) p.95 http://www.dbnl.org/tekst/frij004emot01_01/frij004emot01_01_0005.php

3.1.2. Waarden

Waarden zijn wenselijke, situatie overstijgende doelen variërend in belangrijkheid, die dienen als leidende principes in het leven van mensen.¹¹ Waarden hebben te maken met de idealen van mensen en met de manier waarop zij zichzelf definiëren. Waarden zijn motiverend in het doen en laten en in het maken van keuzes; ze spelen een rol in de acties die mensen ondernemen. Daarnaast evalueren mensen zichzelf, anderen en hun omgeving op basis van hun waardenoriëntatie zonder er heel bewust bij stil te staan. Iemands waarden vormen een moreel kompas.¹² Marcus Aurelius¹³ zegt hierover: *'Elk mens is blij met iets anders. Ik ben gelukkig als mijn innerlijk kompas goed functioneert en zich niet afwendt van de mensen en hun lotgevallen maar alles welwillend bekijkt en elk ding aanvaardt en bekijkt en gebruikt in overeenstemming met zijn waarde'*.

Liefde, vriendschap, maatschappelijke waardering, vrijheid en veiligheid zijn universele waarden die mensen in het leven essentieel achten. Op emotioneel gebied kunnen mensen in elkaar herkennen als deze gedeelde waarden gekoesterd of verdrukt worden. Het verdriet van Nussbaum om haar moeder kan als emotie nagevoeld worden omdat in een morele gemeenschap de ouderlijke band gezien wordt als deel uitmakend van het goede leven. Angst, woede, liefde, schuld, jaloezie, mededogen zijn van essentieel belang om waarden te beschermen en te verwezenlijken. Menselijke eigenschappen kunnen zowel het individu als de gemeenschap meer waarde en zin geven. Waarden zijn gerelateerd aan normen, trekken, attitudes en behoeften. Attitudes kunnen vertaald worden als 'houding' ten aanzien van specifieke situaties. Waarden overstijgen deze. Trekken zijn vaste aspecten van iemands persoonlijkheid en onderscheiden zich van waarden omdat zij niet per definitie motivationeel zijn. De term 'dispositie' wordt er ook wel voor gebruikt.

Normen hebben betrekking op een gedeeld oordeel met betrekking tot hoe dingen zouden moeten zijn, over wat goed is. Als mensen zich gedragen volgens een norm, kunnen ze dat doen omdat 'het zo hoort'. Er is altijd een spanning aanwezig tussen interne waarden en externe normen. Behoeften zijn de meer basale verlangens (eten, drinken, etc) die aan de basis staan van de bekende pyramide van Maslow. Normen en waarden zijn met elkaar verbonden maar twee aparte dingen. Normen markeren een ondergrens waar je niet beneden mag vallen en dagen uit tot overtredingen. Waarden zijn daarentegen positief: ze formuleren een maximum. Daardoor motiveren ze degenen die zich door een waarde aangesproken voelen. Waarden zijn subjectief. Normen kun je opleggen, maar niet iedereen houdt zich aan die regels. Waarden kun je formuleren, maar niet iedereen zal er naar streven. Einstein zegt over waarde: 'Alles dat kan worden geteld, telt niet noodzakelijkerwijs; alles dat telt kan niet noodzakelijkerwijs worden geteld.' En 'De werkelijke waarde van een mens kan worden gevonden in de mate waarin hij bevrijding van zijn eigenbelang heeft bereikt.'

Emoties vormen een waardevolle bron van kennis om te achterhalen wat werkelijk van betekenis is voor mensen. De waarde van emoties bij morele beslissingen zowel op het persoonlijke als het maatschappelijke vlak is zo groot omdat we meer vertrouwen moeten hebben in de emoties van mensen dan in hun wilskracht en hun vermogen zich aan de regels te houden. Emoties die waardevol zijn voor de ontwikkeling van een morele samenleving zijn mededogen en liefde. Nussbaum legt uit hoe mededogen een belangrijke waarde is bij het vormgeven van instituties en hoe deze in hun structuur tot uitdrukking kan komen. Een samenleving die de kwetsbaarheid van mensen erkent en sociaal beleid richt op menselijke zwakheid en gebrekkigheid is meedogend. De voorwaarde hiervoor wordt gevormd door het bevorderen van een emotionele ontwikkeling met aandacht voor het voorstellingsvermogen en die ruimte laat aan onvolmaaktheid. De waarde van liefde als emotie is

¹¹ Schwarz, S.H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical test in 20 countries. *Advances in experimental social psychology*, vol. 2. San Diego: Academic Press. P. 1-65.

¹² <http://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/500086001.pdf> site bezocht op 21 juni 2010

¹³ Romeins keizer en stoïstisch filosoof (121-180) in *Ta eis heauton* (de dingen die je tegen jezelf zegt) VIII, 43.

dat zij steun biedt aan algemeen sociaal mededogen, wederkerigheid en respect voor individuen.¹⁴ De deugd verbindt normen en waarden met elkaar en zorgt voor een combinatie van de twee tegenovergestelde begrippen.

3.1.3. Deugden

De deugd is een excellente en optimale uitoefening van de praxis van het leven. Niet alleen in het leven van het individu maar ook in het leven binnen een cultuur, gemeenschap en tijd. De functie van de deugd als verbindend middel tussen norm en waarde is te vinden in de deugdethiek. Deugdethiek zegt niet alleen hoe je moet leven maar geeft ook aan hoe je dat goede leven kunt bereiken. In de maatschappelijke hulpverlening wordt geprobeerd morele problemen via normen te regelen maar een goede hulpverlener moet niet alleen aan de regels voldoen maar ook betrokken zijn bij cliënten en open en eerlijk zijn. Aristoteles werkte zijn deugdethiek uit in de *Ethica Nicomachea*. Hij geeft een grote rol aan de verlangens en emoties van de mens. Het woord deugd is bij de Grieken verwant met het woord voor 'treffen'. Bij Aristoteles zijn de deugden wegen naar voortreffelijkheid. Oefening is hierbij van groot belang. Aristoteles ziet deugd als een soort karaktertrek die men zich door middel van oefening en gewenning kan verwerven. Deugdethiek is een ethiek van zelfverwerkelijking. Een deugdzaam mens is een mens die gelukt is en beantwoordt aan datgene waarvoor hij is bedoeld. De ethiek van zelfverwerkelijking is ook altijd de ethiek van de levenskunst: een goed mens verstaat de kunst om goed te leven. De deugdethiek is een ethiek in het verlengde van het verlangen. Het goede dat we moeten doen is precies dat wat we eigenlijk ook willen.¹⁵ Aristoteles maakte onderscheid tussen a) intellectuele deugden (wijsheid (sophia) of theoretisch verstand en verstandigheid (phronèsis) of praktisch verstand) en b) karakterdeugden.

De deugd kan een dubbele functie hebben: bijvoorbeeld de deugd verstandigheid (phronèsis) is zowel sociaal als cognitief. Iemand is sociaal verstandig als hij doorheeft welk gedrag passend is bij de mensen met wie hij optrekt, bij de samenleving waarin hij leeft. Cognitieve verstandigheid is het vermogen te bepalen wat het juiste midden is. Ze levert het antwoord op de vraag wanneer iets een te veel of een te weinig heeft.¹⁶

De deugd is niet alleen een midden, maar ook een optimum. Dat de deugd een midden is, betekent niet dat elk midden een deugd is. In de deugdethiek gaat het erom onze natuurlijke emoties te perfectioneren. Daarvan moeten we dus een midden bepalen. Tussen paniek en onbezorgdheid, razernij en onverschilligheid, dáár ligt de deugd. De deugd van de moed ligt niet tussen een beetje moedig en heel erg moedig. Plato formuleerde de vier kardinale deugden: moed/dapperheid, matigheid/bezonnenheid, verstandigheid en rechtvaardigheid.

Theologische deugden worden volgens de Christelijke traditie niet door onszelf ontwikkeld maar zijn een genadegave van God¹⁷. Een deugd is een levenshouding, een houding om niet alleen daden te doen, maar om ook het beste van zichzelf te geven. Je probeert jezelf te perfectioneren, maar daarin gaat het niet om ik tegenover de anderen. Het is een deel van mijn eigen perfectie als de anderen ook perfect zijn want een mens is als sociaal wezen altijd onderdeel van de grotere groep. In de

¹⁴ Nussbaum p. 417

¹⁵ <http://www.scholieren.com/werkstukken/29178> site bezocht op 12 oktober 2010

¹⁶ http://www.trouw.nl/religie-filosofie/nieuws/filosofie/article2058554.ece/Ineens_weet_u_waar_de_schoen_wringt_.html site bezocht op 12 oktober 2010.

¹⁷ Paul van Tongeren noemt berouw of vergiffenis deugden die niet geheel op eigen kracht gerealiseerd kunnen worden maar soms opeens gebeuren.

Griekse deugden traditie ligt het punt van de toetsing in het innerlijke karakter van de acteur, terwijl zorg in de joods-christelijke traditie staat waar de focus ligt op het relationele en hoe deugden zich tonen in specifieke relaties, in het bijzonder ongelijke relaties waar kwetsbaarheid van een van de leden het geval is. In de zorgethiek en in de presentie zijn relationele kwaliteiten het punt van toetsing. De relationele deugden en vaardigheden van openheid en ontvankelijkheid zijn nodig om present te kunnen werken. Andere professionele deugden die bij present werken horen zijn : kunnen openhouden van het ongewisse, onoverzichtelijkheid kunnen laten, trouw zijn, reflectievermogen, zelfinzicht, relativeringsvermogen, intuïtie en wijsheid. De emoties in de logboeken zijn verbonden met deugden van de presentiewerkers. Door vanuit de concrete situatie te kijken naar deugden kunnen vanuit de notities voorbeelden worden geformuleerd die bij presentiegericht werken horen.

3.1.4. Waarnemingsschema

Met behulp van het waarnemingsschema onderzoek ik de notities systematisch en gericht op emoties die in directe zin gemeld worden maar die bijvoorbeeld ook naar voren komen in metaforen en andere associaties waarmee onderliggende psychologische en morele betekenissen en discoursen zich kunnen ontvouwen. Vervolgens achterhaal ik hun betekenis in handelen en in het beleven van de actoren. Met het benoemen van deugden van de presentiewerkers komt tevens naar voren met welke waarden ze samenhangen. Waarden zijn de overtuigingen van de presentiewerkers die in hun concrete doen en laten tot uitdrukking worden gebracht. Daarbij worden relaties ook nadrukkelijk als waarden opgevat. Deugden zijn de innerlijke eigenschappen van de presentiewerkers en daarbij horen ook de deugden die in relaties tot bloei komen. Door de presentietraining worden zij zich meer bewust van deze eigenschappen en wat helpend zou kunnen zijn om deze te verfijnen en verdiepen. Met het leren aanspreken van hun deugden en daar aandachtig en bewust mee te leren werken, voelen zij zich verbonden met de waarden waar zij voor staan.

Met het waarnemingsschema wordt inzichtelijk hoe de werkers zich inzetten als instrument om deze waarden individueel en met elkaar als collega's in de relatie met hun cliënten te verwezenlijken. De morele strekking van een goed beheer van emoties en het inzetten van emoties om relaties te laten bloeien gaan dieper dan enkel deugdzaam en heilzaam zijn in de zorgrelatie maar hebben hun doorwerking in de samenleving als geheel daarom maak ik een onderscheid tussen deugden en morele strekking.

Uiteindelijk geeft de analyse volgens deze waarneming inzicht in hun rol en betekenis in de praktijk van presentiegericht werken en de doorwerking van het geleerde.

Doorwerking Partijen \ emotie	Type emotie	Betekenis in handelen	Betekenis in beleven	Deugden	Morele strekking
Cliënt en netwerk					
Presentiewerker en collega's					
eigen organisatie					
andere organisaties					

Fig. 1 waarnemingsschema

3.2. Theoretische benadering

In de volgende paragrafen bespreek ik de presentietheorie, ontwikkeld door Andries Baart, emotietheorieën in de loop der eeuwen en de cognitief-evaluatieve theorie over emoties van Martha Nussbaum.

3.2.1. De presentietheorie

Presentie is een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting 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 dan ook gedaan. Present zijn houdt in: een manier van doen met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw. De presentietheorie is een theorie die de betekenis vaststelt van het er zijn met en voor iemand; een theorie die ruimte maakt voor niet-instrumenteel handelen. Presentie is een professionele benadering in zorg en welzijn waarin het draait om de relationele afstemming van hulp en steun op wat goed kan zijn voor de unieke behoeftige ander. Daarbij gaat het om nabijheid en aandacht, het serieus nemen van de ander ook in zijn onbegrijpelijke gedrag, om radicale aansluiting en leefwereldgerichtheid, om zorgzaamheid in de volle zin van het woord en om het verlangen of appèl dat uitgaat van de ander.¹⁸

Presentie raast niet voort maar steunt op een zekere rust en trouw, ze biedt een aanspreekbare en benaderbare helper en wendt zich bewust toe naar de meest kwetsbaren. Presentie is menslievende zorg bij uitstek. De presente professional kan werken en blijven waar het nauwelijks nog te harden is. Presentie is een aandachtige, menslievende manier van goede zorg bieden. De presentietheorie gaat dieper in op thema's als vertrouwen, eer, waardigheid en kracht, aandacht, in relatie staan, tragiek en noodlot, aansluiten bij de ander en bij de ander blijven. De moderne zorg is behoorlijk ingewikkeld geworden en niet alle ontwikkelingen zijn even positief. Door de toegenomen complexiteit komen er steeds meer managers in de zorg, het maatschappelijk klimaat verandert en cliënten en hun familieleden worden steeds mondiger.

Van alle kanten wordt er druk uitgeoefend op de zorg. Druk vanuit de professionalisering waar steeds nieuwe methoden van aanpak worden geïntroduceerd, protocollen en technieken worden ontwikkeld. Druk vanuit de bureaucratie die zorgt voor veel lagen in de organisatie met allemaal hun eigen targets die gehaald moeten worden en de leidende markt waar zorg tot een product (ver)wordt. Zorg als dienstverlening komt steeds meer in het gedrang terwijl het in zorg allereerst moet gaan om bekommernis; bekommernis om mensen met wie het niet goed gaat. Daarbij horen woorden als: verzorgdheid (het nodige), zorgvuldigheid (aandacht), zorgzaamheid (trouw) en bezorgdheid (medeleven). Daarbij gaat het dus vier maal over zorg, met steeds een toenemende radicaliteit.¹⁹

Centraal in de presentie staat aandachtigheid: de vrijelijke toewending naar de ander. Aandachtig zijn is de essentie van een relatie hebben. Het gaat hier niet alleen om de instrumentele aandacht die nodig is om je werk goed te doen maar om oprechte authentieke aandacht die mensen eruit haalt en die uitdrukt: jij bent niet vergeten. Mensen worden daar beter van, gelukkiger. Deze hoogwaardige aandacht kan heel goed gegeven worden als verdunde en verpakte aandacht gemengd met

¹⁸ <http://www.presentie.nl/site/content/view/1/10/> site bezocht op 21 juni 2010.

¹⁹ <http://www.devoorzienigheid.nl/activiteiten/Baart.html> site bezocht op 21 juni 2010.

alledaagsheid en met heel gewone handelingen. In zorgpraktijken is deze vorm van aandacht 'om niet' nauwelijks nog te vinden. Aandacht die niet gebonden is aan regels, methodieken of met bepaalde bedoelingen, maar een aandacht die zich vrijelijk op de ander betreft.²⁰

In de hedendaagse zorg wordt er 'vraaggestuurd' gewerkt maar de mensen die geen vragen willen of kunnen stellen vallen dan buiten de boot want vragen stellen gebeurt expliciet in een discours van onderhandelen. Soms vragen mensen niet expliciet maar drukken zij impliciet een verlangen uit of geven zij signalen af en doen een appèl uitgaan. Goede zorg gaat in op vragen die gesteld worden maar ook op vragen die niet gesteld worden. Presentie gaat niet alleen af op wat mensen met woorden verzoeken maar ook op wat ze stilzwijgend verlangen. Zorgen is redderen en helpen maar soms is het beter om niets te doen en voorzichtig te zijn. Door te laten geef je de ander de kans zich te tonen. Laten betekent dat je respect hebt voor het anders zijn. Dat je de vreemdheid van de ander eerbiedigt en bij de ander kunt laten. Laten kan ook waakzaamheid inhouden: bij de ander blijven in attente oplettendheid en alleen in actie komen bij kwetsbaarheid of misbruik of gevaar. In presentiegericht werken is ook reflecteren over het doen (en laten) belangrijk. Presente zorg is aandachtige zorg met een hart

3.2.1.1. Kenmerken van presentie.²¹

1) Vrij zijn voor

De agenda van de presentiebeoefenaar is open. Hij wordt in hoge mate bepaald door wat de ander aan de orde stelt. In die zin is de presentiebeoefenaar onbezet. Het 'vrij zijn voor' heeft ook betrekking op het streven de ander in zijn eigenheid te benaderen en niet met vooringenomenheden te belasten. De vreemdheid van de ander mag behouden blijven en er wordt een gastvrije ruimte gecreëerd (niche) waarin de ander zich kan tonen zoals hij is.

2) Openstaan voor

De presentiebeoefenaar keert zich naar de ander en is toegankelijk. Hij zoekt nabijheid, werkt aan betekenisvolle relaties waarin de ander geborgen, geëerd, gezien en erkend wordt; waar diens waardigheid behoed wordt. Hij toont belangstelling, emoties en medeleven. De ander wordt uitgenodigd samen te verkeren vooral degene die niet in tel is en die kwetsbaar en verlaten is of veracht wordt. Bij het aangaan van een aandachtige betrekking heeft de presentiebeoefenaar geen geheime agenda. Hij is gevoelig voor wat er is en is vrij om betrokken te raken op de ander. Die betrokkenheid op zich heeft waarde.

3) Aansluiten bij het bestaande

De presentiebeoefenaar trekt met iemand op zoals hij is en met wat er is. Hij geeft daarmee erkenning en bevestiging en realiseert aldus waarden die helpen met het leven overweg te kunnen. Aansluiting bij de zorgvrager in tempo, taal, doelen, ritme, rolname en werkvormen houdt in dat het verhaal van de zorgvrager voorop staat. Het gaat in de eerste plaats om de cliënt voor wie je er wilt zijn. Voor honderd procent aanwezig zijn in de leefwereld van de zorgvrager waar het gaat om goed horen wat mensen vragen. Niet vanachter een bureau of een loket maar de beweging maken naar de mensen toe. (outreaching werken). Een presentiebeoefenaar weet te maken, maar ook te laten en te waken. Hij volgt niet alleen regels van het vak maar weet ook raad als de regels niet meer opgaan.

²⁰ Baart, A. (2005) *Aandacht. Etudes in presentie*. Utrecht: Lemma, p.95-96

²¹ Baart, A. (2005) geciteerd door Doortje Kal (2004) en aangevuld door Monique Smit.
<http://www.presentie.nl/documenten> site bezocht op 21 juni 2010.

4) Perspectiefwisseling

De presentiebeoefenaar leert om de wereld waar te nemen vanuit het perspectief van de ander. Hij leert zien waar iemands eergevoel uit bestaat, welke culturele rollen hij zou willen vervullen of hoe belangrijk het is krenkingen te vermijden. De presentiebeoefenaar is een wijs en hartelijk mens die iets van het leven begrijpt.

5) Zich aanbieden

De presentiebeoefenaar brengt behalve (vak)bekwaamheid vooral ook zichzelf in: bescheiden, methodisch, transparant. De eigen mogelijkheden worden aangeboden in het netwerk van de ander. Dit aanbod kan eruit bestaan dat de hulpverlener hem begeleidt naar instanties, een overleg regelt of hulp organiseert. Voor een paar uur per week wordt iemands sociale wereld gedeeld. De ander laat je ook deel uitmaken van de eigen wereld.

6) Geduld hebben

De presentiebeoefenaar neemt zelf de tijd en gunt de ander tijd. De interventiebenadering, kenmerk van veel hulpverlening, is gericht op het verdwijnen van iets, de presentiebenadering op het verschijnen van iets. De presentiebeoefenaar neemt geen afstand van het lijden en het onverhelpbare maar biedt verzachting door bij de mensen te blijven.

7) Tijd hebben

Tijd staat in de presentiebenadering niet in het teken van de productie van een oplossing, maar in het teken van betekenis en in het teken van het scheppen van betekenissen die zin hebben. De presente zorggever stelt zich bescheiden op ten aanzien van plannen en de wens om te verbeteren.

8) Trouw zijn

De presentiebeoefenaar is loyaal, toegewijd en toegedaan. Trouw zijn is troostend, het verlost uit eenzaamheid. Wanneer verdriet en leed aanwezig gesteld en niet onteigend of verkleind worden voorgesteld, gaat daar troost van uit. Als verdriet er mag zijn in heel zijn ontreddende kracht, is dat troostend. Door present te zijn blijkt de presentiebeoefenaar betrouwbaar. De trouw moet niet omslaan in slaafsheid en de presentiebeoefenaar moet onderscheid kunnen maken tussen gedrag dat niet aanstaat en de persoon die je desondanks trouw kunt blijven.

De relatie en relationele afstemming (tegen mismatches) staan in present zijn voorop. Presente zorg is weldadig omdat de ander gezien wordt. In de hedendaagse zorg hebben productieafspraken en het verzamelen van 'objectieve cijfers' de overhand maar er is een bredere rationaliteit nodig dan alleen tellen en turven. Van belang zijn een narratieve en dialogale verantwoording. Voor zinvolle zorg moeten er daarom verhalen verzameld worden en daarbij is het belangrijk dat de ander vrij kan vertellen in zijn eigen taal en in alle rubrieken die daarbij horen. Omdat deze analyse ingaat op de interactie en de menselijke en existentiële aspecten kunnen hiermee vormen van praktische wijsheid worden blootgelegd.

3.2.2. Emotietheorieën in de loop der eeuwen

In deze paragraaf geef ik allereerst een samenvatting van de belangrijkste ontwikkelingen in het denken over emoties. Vervolgens ga ik in op de cognitief-evaluatieve theorie over emoties van Martha Nussbaum.²² Haar pleidooi voor de intelligentie van emotie en de waarde ervan vormt, naast de presentietheorie van Andries Baart, het theoretisch kader van mijn thesis. In de filosofische traditie zijn emotie en rede vaak tegenover elkaar geplaatst. Emoties zouden domweg duistere

²² Nussbaum, M. (2004). *Oplevingen van het denken; Over de menselijke emoties*. Amsterdam: Ambo.

driften zijn die ons overvallen, opwellingen die plotseling komen en weer gaan. Door hun willekeurigheid en veranderlijkheid werden ze niet van belang geacht in de zoektocht naar een basis voor ethisch handelen. In de loop van de geschiedenis zijn er diverse theorieën ontwikkeld over emoties en hun lichamelijke en cognitieve aspecten. Aristoteles wijdt in zijn boek *retorica* een hoofdstuk aan emoties. Zijn definitie van emoties is:

‘Emoties zijn al die gevoelens waardoor mensen een ommekeer meemaken en zo tot een verschillend oordeel komen en die gepaard gaan met pijn of genot.’²³

Hij maakt duidelijk dat bijvoorbeeld woede niet zomaar een gevoel is maar zich ergens op richt en een reden heeft. Het morele aspect van emoties komt tot uitdrukking in de ‘ommekeer’ die mensen meemaken. Plato verbindt emoties met het lagere zielsdeel van de mens. Ze moeten als een weerspanning paard door de rede gemend worden. Volgens de Stoïcijnen is de ideale toestand die waarin de passies de ziel niet beroeren; *apatheia*. Zij wijzen, samen met de Epicuristen, emoties af en vermijden sterke hechtingen. De Romeinse redenaar-filosoof Seneca (1 v Chr.-65) beschrijft met afkeer de fysiologische verschijnselen van woede. Descartes (1596-1650) brengt zes basisemoties in kaart waarbij hij voornamelijk de lichamelijke kenmerken beschrijft. Hij gaat hierbij uit van een scheiding tussen lichaam en geest. Spinoza (1632-1677) plaatst emoties op het laagste kennisniveau en verbindt ze met de verbeelding. In de ethiek van de Schotse filosoof David Hume (1711-1776) begint alles bij de waarneming, de ‘moral sense’ waarbij nadrukkelijk ook emoties inbegrepen zijn. Er is voor de rede geen andere taak dan de passies te dienen en te gehoorzamen.

Met het beschouwen van emoties als enkel impulsen bestaat ook het beeld dat ze te onderdrukken zijn. Zo zegt de filosoof Kant (1724-1804) (in de kritiek van de zuivere rede, 1781) dat de mens door de wil in staat is om zijn directe neigingen te negeren. Hij kan op grond van zijn zedelijke afwegingen afzien van genot door de plicht die hij ervaart die de morele wet hem oplegt. De neurobioloog William James (1842-1910) stelt in the principles of psychology dat emotie altijd gepaard gaat met een lichamenlijk gevoel. Als je uit een emotie als angst de lichamenlijke bestanddelen, het bonzende hart en het zweten, wegstreept blijft er volgens James geen emotie meer over. Omdat de Deense fysioloog Carl Lange (1834-1900) eenzelfde hypothese heeft, die zich richt op bloedsomloop en spieren, wordt gesproken van de James-Lange theorie van emoties.²⁴

De hersenwetenschapper Antonio Damasio (1944) toont het belang van emoties in het dagelijks handelen aan. Uit zijn onderzoek blijkt dat proefpersonen die door een ongeluk hersenschade hebben opgelopen en daardoor een verminderd vermogen hebben tot het ervaren van emoties, slecht in staat zijn tot het nemen van praktische beslissingen. Jean Paul Sartre (1905-1980) beschrijft emoties als een herstructurering van de wereld, een magische transformatie van de werkelijkheid waardoor die heel anders wordt gezien. Psycholoog Nico Frijda (1927) stelt dat een emotie een gevoelde actietendens is. Emoties worden gekenmerkt door actiebereidheid en belang speelt hierbij een motivationele rol.

Filosofen die de morele waarde van een emotie als medelijden verdedigen zijn onder andere Aristoteles, Jean Jacques Rousseau (1712-1748) en Arthur Schopenhauer (1788-1860). Denkers die daartegen ingaan zijn Socrates en Plato, de stoïcijnse denkers, Immanuel Kant (1724-1804) en Friedrich Nietzsche (1804-1900). Zorgethici die de intelligentie van gemoedsbewegingen (empathie en *fellowfeeling*) hebben uitgediept zijn de zorgethici Michael Slote en Emmanuel Housset.

Dit summiere overzicht heb ik gemaakt om de bestaande theorieën over emoties op een rij te zetten. Nussbaum verdedigt zowel de cognitieve opvatting van emoties als de morele waarde van emoties. De emoties die ze uitdiept zijn mededogen en liefde. Omdat er een veel breder scala aan emoties voorkomt in de logboeken ga ik in mijn onderzoek naar de morele waarde en de betekenissen van

²³ Willemsen, M. (2010). *Denkbewegingen. Inleiding in de filosofie van emoties*. Amsterdam: Ambo. p. 43.

²⁴ Draaisma, D. William James (1999). *De denkers. Een intellectuele biografie van de twintigste eeuw*. p.12.

emoties eveneens te rade bij andere filosofen en psychologen. De volgende paragraaf gaat over het theoretisch kader waarin mijn thesis geplaatst kan worden.

3.2.3. Cognitivistisch-evaluatieve emotietheorie

Nussbaum weerlegt het standpunt dat emoties ‘onopzettelijke lichaamsgebonden bewegingen’ zijn en stelt dat ze een rijke cognitief-intentionele inhoud hebben. Emoties hebben een *cognitief-evaluatieve* lading. Ze zijn verbonden met kennis en de verwerking van informatie (cognitief) en met waardeoordelen (evaluatief). De cognitieve theorie beschouwt emoties als een vorm van denken. Emoties zijn ‘gevoelige gedachten’ en niet redeloos en ongericht. Het oordeel dat ze bevatten is een redelijke reactie op de inschatting of iets waardevol is. De heftigheid en urgentie van emoties zijn te verklaren omdat ze onze belangrijkste doelen en plannen betreffen, de dringendste zaken die we met de buitenwereld af te handelen hebben.²⁵ De woede die iemand ervaart is (meestal) evenredig met de omvang van de schade die hem is berokkend en het verdriet evenredig met de omvang van het verlies.²⁶ Het blijft wel belangrijk om te onderzoeken of de redenen voor de emoties (nog) kloppen want de overtuiging waarop de emotie berust kan onjuist zijn. Iemand kan al dan niet terecht geschokt zijn.

De vier factoren die een rol spelen in emoties zijn volgens Nussbaum: 1) emoties hebben altijd een object, ze gaan ergens over. 2) Het object wordt op een bepaalde manier geïnterpreteerd zo blijkt uit de aard van de emoties. Het is de intentionaliteit die de identiteit van de emotie bepaalt; het verschil tussen angst en hoop, tussen angst en verdriet, liefde en haat wordt veroorzaakt door de manier waarop je dat object ziet. 3) Het gaat niet alleen om een manier van zien maar ook om het hebben van een bepaalde overtuiging, bijvoorbeeld als je boos bent op iemand dat diegene jou of iemand waar je van houdt, schade heeft aangebracht. Zodra blijkt dat dat niet het geval is, verandert je overtuiging en daarmee de emotie. 4) Er wordt waarde gehecht aan het object. Je rouwt om iemand die een belangrijke rol in je leven speelt.

Emoties geven in hun grilligheid vorm aan het landschap van ons geestelijke en sociale leven. In het literaire werk van Marcel Proust (1871-1922), dat de rode draad vormt in Nussbaum’s analyse, heten ze ‘bodemverheffingen van het brein’. In haar historische benadering wendt ze zich tot teksten en muziekwerken die het inzicht in de menselijke emoties verdiepen en verfijnen. Ze grijpt terug op klassieke tragedies omdat de emoties die hier uitgewerkt worden zowel op het persoonlijke als culturele vlak herkenbaar zijn. Proust spoort zijn lezers aan tot zelfonderzoek want pas met voldoende zelfinzicht kunnen we iets over ethiek zeggen. Omdat emoties een besef omvatten van wat waardevol is, kunnen ze in ethische redeneringen niet buiten beschouwing worden gelaten, betoogt Nussbaum. Emoties hebben een ingewikkelde cognitieve structuur, die deels narratief van vorm is. Er ontvouwt zich in de tijd een verhaal over onze relatie tot de gekoesterde objecten. De Stoïcijnen hebben de radicale normatieve stelling dat het beter is alle emoties uit het menselijke leven te bannen. Nussbaum is het met de Stoïcijnen eens dat emoties waardeoordelen zijn die samenhangen met iemands welzijn. Ze hebben betrekking op dingen en personen die de betreffende persoon niet kan beheersen. Echter zijn volgens haar zijn niet alle waardeoordelen die meespelen bij emoties fout. Zij stelt dat emoties een goede basis zijn voor een ethisch leven. Emoties zijn eudaimonistisch en betreffen het welzijn van de persoon. Eudaimonistische ethische theorieën uit de Griekse Oudheid geven antwoord op de vraag: ‘Hoe moet een mens leven?’ Ze bevatten een opvatting over *eudaimonia*, menselijk geluk en een vervuld menselijk leven. Het gaat hier niet alleen om persoonlijk geluk maar ook om vriendschappelijke en liefdesbanden die iemand met anderen

²⁵ Nussbaum, M. (2004). *Oplevingen van het denken; Over de menselijke emoties*. Amsterdam: Ambo.
p. 77

²⁶ Ibid. p. 59

heeft. Juist deze hebben speciale waarde en vormen de basis van een ethisch goed leven. Bij verlies ervan staat er iets op het spel.

In het eerste deel van haar onderzoek geeft Nussbaum haar standpunt weer en herziet ze het in vier fasen tot wat ze noemt een neo-stoïcijns standpunt. Aan de hand van haar emoties bij het verlies van haar moeder illustreert ze de cognitieve bestanddelen ervan. Met de aanvaarding van het beeld van haar dood is er de verbijstering telkens wanneer het tot haar doordringt. Hiermee laat ze zien dat het oordeel niet aan de emotie voorafgaat maar dat het de emotie zelf is. Ze onderzoekt de rol van het voorstellingsvermogen van emoties en maakt onderscheid tussen algemene en specifieke emoties en tussen 'achtergrondemoties' en 'situatiegebonden emoties'. Ze geeft een analyse van de rol van 'sociale constructie' en bespreekt de emoties in de kindertijd waarbij ze betoogt dat de cognitieve inhoud van emoties in een complexe narratieve achtergrond is ingebed. De wortels van emoties als woede, walging en schaamte liggen heel diep in de structuur van het menselijke leven besloten, in onze ambivalente houding tegenover onze gebrekkige beheersing van objecten en tegenover de hulpeloosheid van ons lichaam. Het is dus onzinnig om mensen een onhaalbare norm van volmaaktheid op te leggen als iemand daardoor emotioneel in de knoop komt. Door de emoties een geschiedenis te geven verschilt het standpunt van Nussbaum met dat van de normatieve stoïcijnse ethiek en zelfs met die van Aristoteles. De kern van haar theorie is emoties als een vorm van denken te zien, als gevoelige gedachten en ze niet als redeloos te beschouwen. Het oordeel dat ze bevatten, is een redelijke reactie is op de inschatting of iets waardevol is.

3.2.4. Conclusie

De manier waarop emoties worden beschouwd in de loop der eeuwen is sterk tijd- en cultuurgebonden. De verschillende emotietheorieën werden geformuleerd tegen de achtergrond van een vast religieus of wereldbeschouwelijk kader. Het tijdsgewricht waarin wij nu leven kenmerkt zich door *'het einde van het geloof in de metavertellingen'*.²⁷ Het geloof in alles omvattende filosofische of religieuze systemen en het overwicht van de Rede hebben plaatsgemaakt voor andere bronnen om inzichten te verwerven. In wetenschappelijk onderzoek tellen individuele beleving en experiëntiële kennis²⁸ ook mee. Menselijk geluk gaat in persoonlijke levensverhalen om verbinding. Verbinding met het zelf, met anderen en met God en het spirituele. Presentiewerkers engageren zich met mensen bij wie het (nog) niet zo wil lukken in het leven en kijken samen met hen naar wat waardevol is in hun bestaan. Uit de notities komt naar voren dat cliënten presentie als weldadig ervaren. Presentie schept ruimte voor een veilige en warme interpersoonlijke relatie. Omdat affectprogramma's open zijn in plaats van gesloten, en mensen voortdurend nieuwe emotionele inzichten verwerven, hun horizon onophoudelijk verruimen, zorgt juist deze relatie, waarin het singuliere als waarde wordt erkent, ervoor dat mensen innerlijk weer bloei ervaren. Emoties en de uitwisseling ervan vormen de kern van het waardevolle goed dat er kan ontstaan. Juist daarom is van belang om te onderzoeken wat er precies gebeurt met de emoties in presentiegericht werken.

²⁷ Lyotard definieert het postmodernisme als: *'het einde van het geloof in de metavertellingen'*. Onder metavertellingen verstaat hij de vertellingen, concepten, systemen die aan de legitimiteit van de wetenschap, het menselijk kennen en communiceren ten grondslag lagen. Hieronder vallen bijvoorbeeld de aanname dat objectieve kennis mogelijk is, het geloof in alles omvattende filosofische of religieuze systemen, en zelfs het geloof in de suprematie van de Rede. <http://www.filosofietuin.nl/Demens/demens.htm>

²⁸ Experiëntiële logica hoort niet bij denken (cognitie) maar bij voelen (intuïtie). Ze betreft niet het algemene, maar het eigene van wat iemand in het leven beroert.

Hoofdstuk 4 Casusdefinitie

In dit hoofdstuk geef ik een algemene overzicht van de data met de voorlopige impressies en conclusies en een beschrijving van de logboeken van presentiebeoefenaren in opleiding die het vertrekpunt zijn van het onderzoek naar emoties en presentie.

4.1. Algemeen overzicht van de data

Logboeken waarin presentietrainees hun ervaringen noteren:

In het eerste veld worden vermeld: datum, naam, functie, email, project, trefwoorden. Dan volgt de vrije ruimte om een persoonlijke notitie te maken.

In totaal gaat het om 170 notities over 15 tot 20 cliënten, geschreven door in totaal 25 professionals gedurende een periode van 18 maanden. Zes professionals schrijven regelmatig en veelvuldig. De andere professionals schrijven minder vaak. Veel cliënten keren gedurig terug. De lengte van de stukjes varieert van ultrakort tot zeer lang. Het merendeel van de notities is kort. De grammatica van de persoonlijke verhalen is doorgaans: korte samenvatting, achtergrond bij het verhaal, wat gebeurde er?, wat is het punt van dit verhaal?, samenvatting/moraal van het verhaal, wat gebeurde er uiteindelijk? Ongeveer één vierde deel van de notities is geschreven door mensen die in een intramurale setting werken (Meridiaan) en ongeveer drie vierde deel is geschreven door professionals uit ambulante en intramurale hulpverlening (CVD Activa en CVD Korenaar). Thema's die overwegend aan de orde zijn: samenwerken met andere organisaties, wet- en regelgeving en allerlei praktische zaken die hiermee verband houden, verantwoordelijkheidsgevoel van de professionals, bureaucratie met registratiesystemen en trage procedures en presentiegericht werken en trouw zijn aan de cliënt.

Analyse Logboeken Activa en Meridiaan onderzoek Jolanda van Dijke:

In het 'Transitieprogramma in de Langdurige Zorg' werken de brancheorganisaties in de langdurige zorg samen met het ministerie van VWS. Onder het motto 'al doende leren' is het Presentieproject gestart in een experimentele omgeving. Een van de onderzoekers houdt zich bezig met het leerproces van de medewerkers. Zij volgt het leerproces van de medewerkers in een tweejarig onderzoek. Via een meetinstrument wordt gemeten in hoeverre medewerkers verschuiven van de oude manier van werken richting presentiebeoefening. Met de beschrijving van het leerproces wordt de opbouw van het leertraject, de ingezette leermiddelen, de groepsdynamische aspecten en de persoonlijke en professionele vorming nauwkeurig geanalyseerd. De dataverzameling gebeurt via participerende observatie (meekijken tijdens de trainingen), interviews met trainers en medewerkers, het analyseren van het audio- en videomateriaal van de trainingen, het bestuderen van verslagen en evaluaties rond de trainingen en analyse van de logboeken. Als derde lijn van het onderzoek wordt een toolkit ontwikkeld waar leermiddelen worden beschreven en geanalyseerd.

De analyse van de logboeken gebeurt in samenwerking met twee masterstudenten Zorg, Ethiek en Beleid. Een medestudente, Sylvia Schuurmans analyseert de logboeken op relaties. Mijn thesis, waar de focus ligt op emoties, vormt dus een deel van de analyse van de logboeken. Door de verschillende invalshoeken waarmee de notities worden geanalyseerd, kan een volledig beeld worden gegeven van de vele aspecten die een rol spelen in het leerproces.

Tabel Logboek Activa bestaat uit 59 citaten en aantekeningen. De notities worden in dit schema gerubriceerd op: datum, lengte, type, domein, werker, titel, thema, kernwaarde(n)/goed(eren), deugd/kwaliteit van de werker, wat is belemmerend voor de werker, wat helpt de werker of zou helpend zijn, citaat en aantekeningen.

Tabel Logboek Meridiaan bestaat uit 33 notities en aantekeningen op dezelfde wijze gerubriceerd als de analyse van logboek Activa. Deze tabellen geven een impressie van de logboeken.

4.2. Voorlopige impressies en conclusies

In een bloemlezing over transitie, presentie, het onderzoek en de logboeken, wordt beschreven aan welke omslag er wordt bijgedragen met de presentietraining. De nadruk ligt op het gezamenlijke leerproces, het verkennen van elkaars praktijken en de betekenis van presentie voor deze praktijken en het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op waarden van waaruit gewerkt wordt. In een korte notitie worden de globale bevindingen beschreven met de thema's die eruit springen.

Uit de logboeknotities van de professionals komt de grote inzet voor het goed van de cliënt naar voren en voor de goede relatie met de cliënt. Veel berichtjes gaan over de bedreiging van dit goed en de relatie. Daarnaast gaan evenveel berichtjes over successen die geboekt worden op het gebied van welzijn, financiële situatie, gezondheid en de relatie met naasten. Een dominant thema vormt trouw en vertrouwen in het opbouwen van de relatie en het nabij blijven van mensen. Zelfzorg, het stellen van grenzen en werkdruk vormen belangrijke thema's in het leerproces van present werken. Kenmerkend voor de logboeknotities van de professionals van de intramurale zorg is eveneens de grote inzet voor het goed van de cliënt. Gestreefd wordt naar gezondheid, welzijn, plezier aandacht en gezelligheid en het geeft voldoening als dat lukt. Werkdruk en de grote zorgbehoefte vormen een bedreiging voor dit streven. Daarnaast blijkt dat werken in de verzorging gepaard gaat met fysieke en mentale overbelasting.

4.3. Vertrekpunt onderzoek

Het vertrekpunt voor mijn analyse wordt gevormd door de logboeknotities, de bevindingen en voorlopige conclusies uit het onderzoek: '*Presentie naar een radicale aansluiting bij de klant van 0-100*'.²⁹ Om een goed fundament te vormen voor mijn analyse, heb ik me de eerste maanden verdiept in een aantal zaken:

- a) De methode waarmee de analyse wordt uitgevoerd; close reading
- b) De (filosofische en psychologische) theorievorming over emoties; de geschiedenis van de theorievorming over emoties (Aristoteles, de Stoa e.d.).
- c) De cognitief-evaluatieve emotietheorie van Nussbaum en andere filosofen die schrijven over de redelijkheid van emoties (o.a. Willemsen, Jacobs).
- d) De psychologische emotietheorieën (o.a. Frijda, Ekman).
- e) Deugden; in mijn oriëntatie op deugden heb ik me beperkt tot de Griekse deugden traditie (Paul van Tongeren).
- f) Waarden; een verkenning naar waarden bracht me bij een theorie van waarden als universeel georganiseerd, bestaande uit twee belangrijke dimensies: zelfoverstijging versus zelfverheffing. (Schwartz, 2005).³⁰
- g) De presentietheorie.

Goede zorg gaat over aansluiten bij het leven en de biografie van de ander. Presentiewerkers in opleiding ervaren in dit proces dat sommige dingen niet helpen in directe zin maar wel baten. De notities uit de logboeken gaan over ontmoetingen. Ontmoetingen met de ander maar ook met zichzelf. Hoe mensen in hun omgang met last groeien en hoe ze met elkaar zorgen om het goed te doen vormen het vertrekpunt van deze analyse.

²⁹ 0-100 verwijst naar de leeftijdsgroepen die het project omvat: van zuigelingen (JGZ) tot ouderen (Meridiaan).

³⁰ Schwartz stelt dat emoties relaties met waarden laten zien en dat morele problemen en dilemma's te maken hebben met een sociaal-cognitief conflict. Schwarz, S.H. & Bilsky (1990). Toward a universal psychological structure of human values. *Journal of personality and Social Psychology*, vol. 32, no. 3, p. 268- 290.

Hoofdstuk 5 Methodische analyse

5.1. Onderzoeksbenadering

5.1.1. Korte uitleg Close reading

De methode die in deze thesis wordt toegepast om de logboeken te analyseren is 'close reading' ofwel 'explication de texte'. Daarnaast wordt ook gebruik gemaakt van inzichten uit Critical Language Study (CLS) en Critical Discourse Analysis. Het woord 'explicare' komt uit het Latijn en betekent zich ontvouwen of onthullen. Close reading is een vorm van literaire analyse die zich toelegt op een minutieuze, actieve lezing van de tekst zelf, zonder gebruik te maken van biografische of andere extra literaire informatie. Close reading kan gezien worden als vier afzonderlijke niveaus van aandacht waarmee een tekst beschouwd kan worden; taalkundig, semantisch, structureel en cultureel. Taalkundige aspecten van een tekst zijn woordenschat, grammatica en syntaxis. Semantiek gaat over wat woorden op een dieper niveau betekenen, welke informatie zij per saldo leveren in hun onderlinge verhouding. Structurele beschouwing laat mogelijke relaties tussen woorden in de tekst zien en op het culturele niveau van aandacht wordt gelet hoe elementen van de tekst corresponderen met de context. Close reading gaat ervan uit dat geen enkel element in een tekst er 'zomaar' staat. Alles heeft zijn functie en de tekst vertoont een hechte samenhang in al zijn lagen. Het betekent niet alleen lezen en begrijpen van de betekenissen van de woorden maar het heeft ook betrekking op gevoelig leren worden voor alle nuances en connotaties³¹ van de taal. De vaardigheid van 'close reading' houdt in het ontwikkelen van een diep inzicht om een tekst met precisie te kunnen interpreteren. Close reading maakt daarnaast grotere thema's en ideeën die uit de tekst kunnen spreken zichtbaar. In close reading beweegt zich het denkproces van kleine details naar grotere issues. Kritisch lezen houdt in oefenen in origineel en innovatief denken vanuit reflectie, intellectuele eerlijkheid en subtiliteit in gedachten.

5.1.2. McClennens Close reading guide

Dr. Sofia A. McClennen, een Amerikaanse professor in de vergelijkende literatuurwetenschappen, Spaans en vrouwenstudies, stelt dat degelijke oefening nodig is om het vermogen kritisch en actief lezen te ontwikkelen. Dit houdt in: leren nadenken over de implicaties van wat er staat, het feit in een betekenisvolle context plaatsen en heen en weer kunnen bewegen tussen informatief lezen en kritisch lezen. Dit proces verplaatst zich van de kleinste stukjes informatie (woorden, geluid, interpunctie) tot grotere samenwerkingsverbanden (beelden, metaforen) tot grotere concepten (thema's). De uiteindelijke argumentatie is gebaseerd ook op de kleinste details. Daarom heet het close reading. De door McClennen ontwikkelde *Close reading guide*³² bevat een strategie voor het proces van close reading. Deze bestaat uit een veertiental stappen die niet exact in de aangegeven volgorde hoeven te worden genomen maar waarvan er geen overgeslagen mag worden. Omdat de stappen zich voornamelijk richten op literaire teksten, ga ik in de analyse van de notities te werk volgens stadia van lezing zoals hieronder vermeld. Om een juist begrip van de tekst te krijgen wordt een grondige, systematische techniek toegepast die bestaat uit vijf fasen. Dit zijn de vijf stadia van de algemene lezing. Na een beetje oefening is het mogelijk tussen de stadia heen en weer te bewegen. Op basis van alle informatie en observatie is uiteindelijk een stelling te formuleren.

³¹ De connotatie (of *bijklank*) van een woord of kleine woordgroep is de ermee verbonden voorstelling vaak van emotionele aard, buiten de eigenlijke betekenis van het woord ofwel denotatie.

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Connotatie> site bezocht op 1 juli 2010).

³² *Close reading: teksten van internet en uit de dissertatie van Tim Schilling*. (2009). Bew.door A. Baart.Tilburg: Blackboard course documents veldonderzoek UvT. Bij het citeren van Schilling verwijs ik naar de paginanummers uit de dissertatie van Schilling.

De vijf stadia zijn:

1. pre-reading
2. Interpretive Reading
3. Critical reading
4. Synoptic reading
5. Post reading

5.1.3. Critical Language Study (CLS) en Critical Discourse Analysis

Tim Schilling beschrijft in zijn dissertatie³³ Kritische Taal Analyse (CLS) als:

“ De benadering van taal die wordt aangenomen waarbij ‘kritisch’ wordt gebruikt op de speciale manier om verbindingen aan te tonen tussen taal, macht en ideologie. CLS analyseert sociale interacties op een manier die zich richt op linguïstische elementen en waarin hun verborgen determinanten in het systeem van sociale verhoudingen te zien zijn alsmede hun effect op dat systeem.” Tekstanalyse is een deel van discoursanalyse³⁴ dat ook de analyse van het productieve en interpretatieve proces omvat. Volgens Schilling zijn de werken op het gebied van ideologietheorie van Foucault en Habermas belangrijk voor CLS maar is hun beperking vanuit het perspectief van CLS, dat ze niet gebruikt worden in de analyse van specifieke gevallen van discours.³⁵

Discours als sociale praktijk zijn laat zich herkennen als taal bepaald door sociale structuren; een set van conventies³⁶ gerelateerd aan sociale instituties die ideologisch gevormd zijn door machtsrelaties in sociale instituties en in de maatschappij als geheel. Discours heeft zowel effect op sociale structuren evengoed als dat deze erdoor worden bepaald. Ze dragen op deze wijze bij aan sociale continuïteit en sociale verandering. De formele eigenschappen van een tekst kunnen aan de ene kant bezien worden vanuit het perspectief van discoursanalyse als sporen van het productieve proces en aan de andere kant als aanwijzingen in het proces van interpretatie. De benadering van Schilling legt de nadruk op common-sense ('gezond verstand') veronderstellingen die impliciet zijn aan de omgangsvormen volgens welke mensen taalkundig interageren en waarvan ze zich in het algemeen niet bewust zijn. In mijn analyse steun ik ook op zijn inzichten in de manier waarop mensen sociale relaties en de dilemma's die ze daarin tegenkomen tekstueel en in hun gebruik van de taal uit proberen te werken. De notities geven mogelijk weer welke problemen presentietrainees ondervinden bij het bepalen van hun identiteit als hulpverlener. Waar presentiewerkers bijvoorbeeld zorgvuldig en aandachtig aansluiten bij het perspectief van de cliënt kunnen zij anderzijds aanlopen tegen formele eisen en het wantrouwen van instituties. In hun trouw zijn aan de cliënt gaan professionals de strijd aan en kunnen ze daarin voorbij gaan aan zichzelf, aan eigen wensen en aan eigen grenzen.

5.2. Fasering van het onderzoek

De teksten in dit onderzoek kunnen beschouwd worden als verbatim³⁷ teksten. De fasering van het onderzoek vindt plaats volgens de vijf stadia van de algemene lezing zoals beschreven door Sofia

³³ Ibid. p. 23-31.

³⁴ De orde van het spreken (cf. Foucault 1981) refereert aan de geordende set van de logische praktijken die geassocieerd worden met een specifiek sociaal domein of institutie. Schilling, p. 12.

³⁵ Schilling, p. 13.

³⁶ Conventies wordt in de Van Dale omschreven als: geheel der traditionele, stilzwijgend aanvaarde, geijkte opvattingen omtrent hetgeen in de maatschappelijke omgang of op enig gebied van werkzaamheid gepast, voegzaam is.

³⁷ Letterlijk: van woord tot woord. Ook ad verbum of in extenso genoemd.

McClennen. Omdat deze close reading methode zich in eerste instantie richt op literatuur en poëzie heb ik hem aangepast voor dit onderzoek. Aan het eind van elke fase leg ik uit op welke manier dat is gebeurd. De vijf stadia kunnen nader worden beschreven met:

5.2.1. pre-reading

Deze fase houdt in: het onderzoeken van de tekst en voorbereiding op het effectief te lezen en bestaat uit vooronderzoek, indeling en 'skimming'³⁸ voor structurele analyse.

In het vooronderzoek wordt gekeken naar lengte, titel (hier trefwoorden), auteur en begin en eind van de notitie. De indeling en classificatie maken het makkelijker om met het materiaal om te gaan. Het skimmen zorgt ervoor dat deelsectoren en sub-afdelingen gemarkeerd kunnen worden. Er ontstaat een overzicht van de belangrijkste delen, het skelet wordt zichtbaar. In dit onderzoek probeer ik in deze eerste fase een algemeen beeld te geven van de aard, kleur, intensiteit en toon van de notities en de thema's die naar voren komen. Aan de hand van de stappen van McClennen maak ik in de eerste ronde, de pre-readingfase, een nauwkeurige beschrijving van de notities in de logboeken. Hier let ik op een algemeen gevoel van de betekenis, woordbetekenissen en connotaties van woorden, woordkeus, woordspelingen en uit wat voor discours de taal komt. Eveneens komen in meerdere of mindere mate aan bod: syntaxis; tegenstellingen, parallellen, herhalingen, tekstuele context, op welke manier de notitie is gemaakt; dramatiserend, psychologiserend, performatief. Beeldspraak, metaforen en thema's worden waar mogelijk in een bredere context geplaatst.

5.2.2. Interpretive Reading

Deze fase houdt in: begrijpen wat de auteurs stellen. Wat is de conclusie, en hoe zijn ze tot die conclusie gekomen? In deze fase worden de teksten langzaam en nauwkeurig woord voor woord gelezen. Dit gebeurt op de volgende drie manieren:

- Er wordt gekeken naar opvallend taalgebruik. Hier worden termen geïdentificeerd die van belang zijn voor het geheel. Er wordt gezocht naar patronen, tekstherhalingen, tegenstellingen, overeenkomsten.
- Parafraseren en samenvatten. Hier worden de teksten samengevat in eigen woorden.
- Lokaliseren en identificeren van de onderdelen die moeilijk zijn te begrijpen. Verwarrende delen worden gemarkeerd en herlezen.

In deze fase van het onderzoek ga ik, vanuit het globale overzicht, in op cruciale verschillen en specifieke emoties die opvallen in de notities. Ik probeer de vraag te beantwoorden: 'Wat beweren de presentiewerkers al bij al?' en ik zoek naar patronen, tegenstellingen en overeenkomsten. Hier worden de problemen genoemd die spelen, welke emoties presentiebeoefenaars en cliënten hierin laten zien en de brede range ervan.

5.2.3. Critical reading

Deze fase houdt in: bevragen, onderzoeken, en uitbreiden wat de auteurs zeggen met eigen woorden. Standpunten en argumenten worden vergeleken met de eigen kijk op het onderwerp. Kritisch lezen betekent niet dat aan alles wordt getwijfeld wat er staat. De opzet is om concepten te testen, ideeën te beschouwen en er zelf extra argumenten voor te bedenken.

Dit gebeurt door vragen te stellen en reageren op de tekst om in woorden uitdrukking te geven aan het denkproces; vragen stellen aan de tekst en antwoorden zoeken om tot denken te komen;

³⁸ Skimmen is een proces van snelle lezing en visueel zoeken in de zinnen van een pagina naar aanwijzingen over de betekenis.

vragen stellen aan mezelf: 'Wat is mijn houding ten opzichte van dit probleem, wat zijn mijn vooroordelen over de kwestie? Welke ervaringen zijn relevant voor dit probleem?'; vragen stellen over context en over de auteur: 'Waarom stelt deze hulpverlener zich op dit standpunt? Wat is de persoonlijke investering?' Het tussen de regels doorlezen en nadenken over wat het zou kunnen betekenen en vragen stellen over bredere implicaties. Gezocht wordt naar relevante verbindingen. Ideeën bestaan niet in een vacuüm maar verspreiden zich als rimpels in de vijver naar buiten³⁹. Notities worden gemaakt met daarin de beantwoording van de vragen en met gedachten die niet vergeten mogen worden. Hierdoor kan er exact en efficiënt gewerkt worden. In deze fase ga ik aan de hand van de waarnemingschema's in op soorten emoties en hun bandbreedte. Ik registreer wat zich afspeelt tussen mensen, het responsieve karakter ervan en wat er in het heen en weer gaan van emotie aan vertrouwelijkheid ontstaat. Ik probeer bloot te leggen wat mensen ter harte gaat en bespreek daarbij mijn verhouding tot het probleem. Hierbij ga ik per waarnemingschema te werk volgens de vraagstelling. Mijn bevindingen illustreer ik met citaten.

5.2.4. Synoptic reading

Deze fase houdt in: het door de auteur beweerde in een bredere context plaatsen. Zoeken naar polariteiten en naar synthese. In deze fase worden ook andere bronnen geraadpleegd waarmee het materiaal wordt vergeleken en worden contrasten verduidelijkt.

Er wordt gekeken of feitelijkheden juist zijn en er wordt gezocht naar tegenstellingen. Met het naast elkaar zetten van tegenstellingen en argumenten van de verschillende hulpverleners werkt verrijkend voor het begrip van de problemen. Er wordt ook gezocht naar synthese door weging van verschillende argumenten waardoor ze in een geheel te plaatsen zijn. Tijdens het synoptisch lezen worden de verschillende fasen herhaald en wordt het materiaal zakelijk tot spreken gebracht. De presentie logboeken worden in hun context geplaatst.

5.2.5. Post reading

Deze fase houdt in: het verankeren van nieuwe inzichten en brengt alle activiteiten van het lange proces bij elkaar. Dit gebeurt door:

- Terugkijken en checken waarbij de notities gemaakt tijdens het lezen gecontroleerd worden. Zijn alle vragen die gesteld zijn tijdens het pre-lezen en kritisch lezen beantwoord?
- De belangrijkste bevindingen samenvatten in één enkele zin. Als dat nog niet mogelijk is teruggaan naar fase 2: Interpretatief lezen en kijken wat overtuigend is en wat niet.
- Uitleggen in eigen woorden hoe de auteurs tot hun conclusies komen.

De bevindingen worden samengevat in een stelling.

5.3. Dataverzameling met behulp van het raster

De vraagstelling van dit onderzoek is hoe emoties opkomen, beleefd worden en doorwerken in de alledaagse praktijk. Aan de hand van empirisch onderzoek volgens de close reading methode wil ik laten zien hoe dat gebeurt tijdens de training tot presentiewerker. De analyse van de logboeken moet voldoen aan de eisen van objectiviteit, systematiek en generaliseerbaarheid. De objectiviteit wordt gewaarborgd door elke stap in het onderzoeksproces op basis van vooraf geformuleerde procedures, te weten de vijf stadia van lezen, uit te voeren. De betrouwbaarheid en validiteit wordt bereikt met het consistent en controleerbaar toepassen van deze regels. Dit proces houdt de samenvatting van de notities in tot zinnen die de emoties uit de notities weergeven.

³⁹ Close reading: teksten van internet en uit de dissertatie van Tim Schilling. (2009-2010). Uitspraak van McLennen p. 18

Generaliseerbaarheid, geldigheid buiten het onderzoek is ten dele mogelijk en met inachtneming van gradaties van algemeenheid en specificiteit. In de dagelijkse praktijk van de hulpverlening komen presentiewerkers emoties als woede, vreugde, verdriet, walging, angst en schaamte (en allerlei nuances hierin) tegen die ook weer terug te vinden zijn in de logboeken. Deze emoties kunnen verschillende wijzen worden beschouwd: psychologisch, moreel en volgens discours. De emoties kunnen betrekking hebben op de professional of op de cliënt. Het taalgebruik geeft de strekking van de tekst weer en kan performatief zijn. In fase één en twee beschrijf ik de notities en interpreteer ik wat er staat. Vanaf fase drie ga ik te werk via open coding met behulp van de sensitizing concepts. Aan de hand van een globaal conceptueel model, het waarnemingsschema plus ik beetje bij beetje en laag voor laag de logboeken uit om antwoord te kunnen geven op de vraagstelling van deze thesis.

5.3.1. Fase 1 Pre-reading; beschrijving van de notities

In deze fase geef ik een algemeen beeld van de aard, kleur, intensiteit en toon van de notities en de thema's die naar voren komen.

5.3.1.1. Kennismaking met de auteurs

Via de website van Stichting Presentie houden de professionals van de organisaties voor langdurige zorg een logboek bij. Gedurende twee jaar en drie maanden worden ze in leergroepen getraind om in hun praktijken te gaan werken volgens de Presentie Theorie. Ze worden onder meer getraind om minder vanuit regels en protocollen te werken en zich aandachtig en toegewijd op de cliënt te richten en leren zo aan te sluiten op de echte zorgbehoefte. De functies die ze uitoefenen zijn assistent controller (1), maatschappelijk werker (9), sociaal dienstverlener (1), verzorgende (4), verpleegkundige (1), activiteitenbegeleider (1), teamleider (1), werkbegeleider (1), manager (1) en projectleider (1). Daarnaast zijn er ook notities van presentietrainers (2). Ongeveer één vierde deel van de notities is geschreven door mensen die in een intramurale setting werken (Meridiaan) en ongeveer drie vierde deel is geschreven door professionals uit ambulante en intramurale hulpverlening (CVD Activa en CVD Korenaar).⁴⁰ Notities van het consultatiebureau (JGZ) worden niet meegenomen in de analyse omdat dit er te weinig zijn om een goed beeld te krijgen.

De presentiebeoefenaren zijn stuk voor stuk enthousiaste mensen die de presentietraining met hart en ziel volgen. Uit de manier waarop ze over 'hun' cliënten schrijven, de bevoegenheid waarmee ze hen volgen en samen zoeken naar zin en grond in het (wankele) bestaan, spreekt een diep medeleven en een warme betrokkenheid. Een leeftijdschatting aan de hand van wat er gemeld wordt over gezinssituatie en andere persoonlijke leefomstandigheden is grofweg van even in de twintig tot vijftig plus. De werkervaring verschilt van beginnend tot ervaren kracht met opleidingsniveaus

⁴⁰ CVD Centrum voor Dienstverlening is een grote maatschappelijke opvang- en welzijnsorganisatie in Rotterdam. Het werk van CVD rust op drie peilers: 1) Ondersteunen van dak- en thuislozen op het gebied van wonen, werken en welzijn, 2) Ondersteunen van het vrijwilligerswerk in Rotterdam, 3) Maatschappelijke dienstverlening zoals (school)maatschappelijk werk en plegerhulpverlening. Het CVD heeft ruim 600 mensen in dienst. CVD Wonen Extra Muraal begeleidt cliënten met meervoudige problemen naar een zo zelfstandig mogelijke woonsituatie. CVD Activa-Noord/Korenaar biedt AWBZ- en de gemeentelijk gefinancierde begeleiding op diverse terreinen, aan mensen/gezinnen met psychosociale/psychiatrische problemen en/of een cognitieve beperking. De begeleiding richt zich op het vergroten van de sociale redzaamheid door het ondersteunen bij financiële problemen (en begeleiding naar schuldhulpverlening), bij opvoedingsvragen, het leren accepteren van en omgaan met een (psychiatrische) ziekte of beperking.

<http://www.cvd.nl/index.php?pageID=1490&n=214> site bezocht op 21 september 2010.

variërend van lagere beroepsopleiding tot hogere beroepsopleiding. Vrouwen zijn in de meerderheid en enkele van hen blijven trouw in het logboek schrijven gedurende de trainingsperiode.

Uit de notities is op te maken dat het vermogen om te reflecteren op eigen handelen in de hulpverleningspraktijk bij sommige trainees aan het begin van het programma al sterk ontwikkeld is. Zo wordt de lezer al in de eerste maand deelgenoot gemaakt van de innerlijke dialoog, die een maatschappelijk werker voert over presentie versus interventie en in hoeverre je als presentiewerker daar een 'latende houding' in aan kunt nemen (notitie 10). Bij andere trainees is dit reflectievermogen niet zo'n vanzelfsprekende zaak en is er zelfs een bepaalde mate van weerstand waar te nemen tegen de kritiek van de presentiebenadering op het bureaucratische werken van organisaties (notitie 6). Opvallend is het inlevingsvermogen van de professionals en hun persoonlijke betrokkenheid bij de leefwereld van hun cliënten. Uit de verhalen komt een beeld naar voren van hardwerkende mensen die met hun cliënten begaan zijn en die zich moeite getroosten om het goed te doen voor de ander. Ze werken regelmatig over en als het nodig is ook op vrije dagen. De lezer wordt meegevoerd in een dagelijkse praktijk waar zich de meest onthutsende situaties voordoen in het leven van cliënten maar waar ook de presentiewerker zelf raakbaar is en kwetsbaar. Kracht en kwetsbaarheid van de presentiewerkers gaan hand in hand. Als het moet gaan ze de barricade op wanneer het goed van hun cliënt op het spel staat maar het komt ook voor dat ze de draad kwijtraken doordat cliënten gevoelens in hen losmaken die verknoopt zijn met het eigen leven. In sommige notities worden inzichten en leermomenten openhartig beschreven. Hoe dieper de lezer binnentreedt in de taal verbonden met de dagelijkse realiteit van de professionals en wat hen beweegt, hoe duidelijker emoties en de intentionele gerichtheid ervan door de taal heen spreken. Met deze informatie over de waardeoordelen die deze emoties inhouden, ontstaat een begrip van wat voor hen belangrijk is.

5.3.1.2. Algemene gegevens over de notities

De notities werden gemaakt in een tijdsbestek van achttien maanden. De eerste notitie in het logboek dateert van 2 december 2008 en de laatste van 22 mei 2010. Er zijn daarna nog wel notities geschreven maar tot deze datum neem ik ze mee in mijn analyse. In totaal gaat het om 170 notities over 15 tot 20 cliënten, geschreven door in totaal 25 professionals. Zes professionals schrijven regelmatig en veelvuldig (in totaal 15 tot 25 notities). De andere professionals schrijven minder vaak (maximaal 5 notities in totaal). Veel cliënten keren gedurig terug. De lengte van de stukjes varieert van ultrakort (minder dan 50 woorden) tot zeer lang (meer dan 450 woorden). Deze laatstgenoemde berichten bestaan in enkele gevallen ook uit een in het bericht opgenomen mailwisseling. Het merendeel van de notities is kort (50 tot 150 woorden). Het aantal ultrakorte stukjes en middellange stukjes is ongeveer even groot. De grammatica van de persoonlijke verhalen is doorgaans: korte samenvatting, achtergrond bij het verhaal, wat gebeurde er?, wat is het punt van dit verhaal?, samenvatting/moraal van het verhaal, wat gebeurde er uiteindelijk?⁴¹

In de titel van de stukjes wordt met één term of enkele woorden de kern van de boodschap weergegeven. De trefwoorden die worden toegekend verwijzen naar gebeurtenissen of instanties zoals: 'eerste kennismaking met presentie', 'Overlijden kat' en 'kredietbank Rotterdam' maar kunnen ook emoties of dilemma's aanduiden, bijvoorbeeld: 'overlopen!', 'bureaucratie'⁴² en

⁴¹ Abstract, orientation, complicating, action, evaluation, coda, result/resolution.
<http://www.vanoostendorp.nl/pdf/pragmatiek.pdf> geraadpleegd op 21 juni 2010.

⁴² Kenmerkend voor de bureaucratische organisatievorm is de hiërarchische keten, het gebruik van regels, reguleringen, 'official policies' die functies en taken omgrenzen, een hoge graad van specialisatie in functie en competentie met duidelijk afgegrensde arbeidsverdeling van functionarissen en onpersoonlijke relaties.

‘meningsverschil’ De titels hebben in de meeste gevallen betrekking op de dagelijkse hulpverleningspraktijk en geven dan in enkele woorden al aan waar het wringt. In ‘Regelgeving AWBZ’ en ‘frustratie registratie’ is al de irritatie te bespeuren over machtsuitoefening door instituties, over strenge regelgeving die geen ruimte laat en over de disciplinerende macht van (digitale) systemen. Titels als ‘Grenzen van de hulpverlening, mogelijke valkuil van presentiebenadering’, ‘appèl’ en ‘het belang van een relatie’ geven aan dat mensen reflecteren op de presentiebenadering. Sommige hulpverleners doen dat al van het begin af aan en uit latere titels ‘huiswerkopdracht’ en ‘training’ blijkt dat dan ook de andere trainees vertrouwd raken met de begrippen die bij de presentiebenadering horen en gaandeweg leren reflecteren op de wijze waarop ze zorg verlenen en daar al dan niet tevreden over zijn. Opmerkelijk is de titel ‘Transitie Beroeps Controle’ (TBC), die verwijst naar de aandoening open tuberculose van een cliënt die tijdelijk ver weg in een kliniek verblijft. De professional associeert ‘overdraagbare’ tbc met overdraagbaarheid van transitie en wil ermee laten zien dat ze - ondanks de geografische afstand - haar cliënt met zorg en aandacht nabij is. Met het toekennen van een presentieachtige betekenis aan de letters TBC krijgen ze een andere connotatie. Het creatieve en beeldende vermogen dat ten grondslag ligt aan het transformeren van situaties en hoe ze zich laten aanzien, is van onschatbare waarde in de presentiebenadering. In de interpretatieve fase kom ik hierop terug.

5.3.1.3. Welke thema’s worden besproken

Het merendeel van de notities is geschreven in verhalende stijl. Soms wordt er kort iets meegedeeld of wordt er in een paar zinnen ongezoeten kritiek geuit en dan weer volgen uitgebreide filosofische reflecties. Er zijn vloeiende verhalen bij die beeldend situaties neerzetten maar ook korte, hortende, staccato stukjes over het organiseren van presentiegericht werken. De verhalen van sommige auteurs zijn analytisch en rationeel en weer anderen hebben de beschikking over een intuïtiever repertoire en schrijven een impressionistisch en sfeervol verhaal. Uit de notities blijkt dat present zijn een voortdurend balanceren is tussen de ander als vreemd ervaren en nauwelijks te volgen en zien wat er op het spel staat en aansluiten bij de ander.

Thema’s die de rode draad vormen zijn:

- a) Het samenwerken in de keten met andere organisaties. (20%)
Onvrede wordt geuit over instanties die toezeggingen niet nakomen en over de gebrekkige samenwerking met andere organisaties. Lang moeten wachten op beslissingen of op vergunningen levert irritatie op.
- b) Wet- en regelgeving en allerlei praktische zaken die hiermee verband houden(15%)
Het verantwoordelijkheidsgevoel van de professionals (als achtergrondemotie aanwezig) ligt ten grondslag aan gevoelens van onmacht (in concrete situaties) als cliënten weer losgelaten moeten worden wanneer er geen indicatie meer is voor begeleiding. Bij managers bestaat bezorgdheid over de financiële kanten van dit verhaal. Hoe deze gevoelens doorwerken in het handelen, bespreek ik in fase drie van deze analyse.
- c) Bureaucratie met registratiesystemen en trage procedures (15%)
Regelmatig worden werkdruk, administratieperikelen en het overschrijden van de eigen grenzen met betrekking tot werkuren en inzet besproken.
- d) Presentiegericht werken en trouw zijn aan de cliënt (50%)

Hier kan een onderscheid worden gemaakt tussen notities over de organisatie van presentiegericht werken (5%) en de inhoud van presentiebeoefening (45%) waarbij ook huiswerkopdrachten van de presentietraining inbegrepen zijn.

Managers werken eraan om organisatorisch draagvlak te creëren voor het Transitieproject. Regels en procedures leveren vertraging op. Presentie kan niet slechts vanuit één organisatie worden beoefend want zorg vindt plaats in praktijken en zou een eenheid moeten zijn. Het merendeel van de notities over presentiebeoefening gaat over de dagelijkse praktijk waar de hulpverleners zich voor grotere en kleinere dilemma's geplaatst zien, waar relaties zich ontwikkelen en waar levensverhalen zichtbaar worden als veelkleurige mozaïeken met eigenzinnige patronen. Trieste voorvallen, tragikomische situaties ('nog één borrel voor ik ga afkicken...'), leermomenten en wat presentiewerkers persoonlijk raakt is te lezen in de notities. Het dilemma 'ingrijpen versus laten' komt regelmatig terug. Vragen die daarbij gesteld worden zijn: waar ligt de verantwoordelijkheid van de cliënt en waar die van de professional? Er wordt toegewerkt naar zelfredzaamheid maar mag je dit wel verwachten van deze groep mensen? Is 'zelfredzaamheid' geen modewoord van de gevestigde orde? Is het wel reëel om je dat als samenleving ten doel te stellen? *'De begeleiding is erop gericht om de zelfstandigheid weer te hervinden maar voor veel cliënten is dit geen haalbaar doel en misschien wel nooit.'* (notitie 104). Bij ingewikkelde en complexe problemen worden gevoelens van machteloosheid in allerlei nuances beschreven of zijn ze tussen de regels door te lezen. Hulpverleners willen juist dan graag *'iets betekenen'* want *'het is al vaak zo'n droeve bedoening'* (notitie 137). In een verhaal over *'een hoop geregel'* in de stromende regen en het moeten hoppen van instantie naar instantie samen met een cliënt verwoordt een professional in één zin de essentie van presentie: *'De dingen gaan zoveel makkelijker als je het gevoel hebt er niet alleen voor te staan.'*

5.3.1.4. Kennismaking met de zorgvragers

Via de presentiewerkers maken we kennis met mensen voor wie het dagelijkse leven een opgave is; ze kampen met psychische aandoeningen, verslavingen, trauma's en financiële problemen. Het zijn kwetsbare mensen met kapotte levens die de brokstukken ervan met de moed der wanhoop tot een broze heelheid bij elkaar houden. Dat gaat gepaard met veel kunst- en vliegwerk ondersteund door vasthoudende presentiewerkers. Het zijn mensen die beschadigd zijn, afstotend, dwars, koppig, tegendraads, onredelijk, onhandelbaar, recalcitrant en regelmatig in de contramine maar naast alle weerbarstigheid hebben ze ook onverwacht zachte kanten en zie je hen opbloeien als hun gezonde deel wordt aangesproken en zij zichzelf weer leren zien als waardevol mens. Om zich te kunnen redden in de samenleving hebben zij op allerlei gebieden begeleiding nodig. Zonder deze hulp krijgen ze het niet voor elkaar om hun leven op de rails te houden. Op basis van het logboekmateriaal kunnen we zeggen dat presentie hun goed doet. Uit de rijkdom van de notities licht op dat deze mensen, vechtend met hun angsten, verlieservaringen, teleurstellingen, paniekaanvallen, alcoholisme, koopverslaving en talloze andere beperkingen die een harmonieus leven in de weg staan, met iemand die present is in hun leven en die hen de moeite waard vindt, weer durven geloven in herstel. Met iemand die spanningsvelden niet uit de weg gaat maar die in weer en wind naast hen blijft staan, krijgen ze er weer vertrouwen in. Door de notities heen is te lezen hoe ze weer ontdekken waar ze plezier in hebben, waar ze goed in zijn en dat het koesteren van warme gevoelens voor een ander niet altijd hoeft te leiden tot afwijzing. Daarnaast is ook te lezen hoe de triestheid in iemands bestaan niet af te wenden is, hoe mensen ineenkrimpen van verdriet en eenzaamheid en de uitzichtloosheid van de omstandigheden waarin zij verkeren. De troost die presentiewerkers willen bieden wordt niet voortdurend zo letterlijk uitgesproken maar die toch in elk stukje van het logboek doorklinkt is: 'ik laat je niet los, ik laat je niet alleen'.

5.3.2. Fase 2 Interpretive reading; interpretatie van de notities

In deze fase beschrijf ik welke emoties we in de logboeken aantreffen en waar ze betrekking op hebben. Ik laat zien dat het gaat om transacties met de buitenwereld waarbij de professionals zich sterk betrokken voelen en die hen kan laten samenvallen met het geheel of verscheuren. Vervolgens zoek ik naar patronen en ga ik in op cruciale verschillen en emoties die opvallen.

5.3.2.1. Globale indruk van het emotielandschap

Uit de notities komt een grote verscheidenheid aan emoties naar voren die door de betrokken presentiewerkers en hun cliënten in uiteenlopende gradaties van intensiteit beleefd worden. De emoties worden zichtbaar als 'bodemverheffingen'⁴³ in een gebied dat bepaald wordt door menselijkheid en de interactie tussen mensen, een systeem waarin alles met alles in verbinding staat. Emoties worden expliciet benoemd of worden helder door toonzetting, gebruikte metaforen en beeldspraak. Daarnaast kunnen emoties ook verholen worden waargenomen in het taalgebruik zoals het wantrouwen ten aanzien van een gezinsvoogd die 'via een omweg bruikbare informatie probeert te krijgen': *'aan de telefoon zette ik me al schrap toen ik haar naam hoorde.'* (zie notitie 143). De logboeken laten zien dat er gedurende de trainingsperiode een ontwikkeling in emoties plaatsvindt. De presentietraining zorgt voor andere overtuigingen waardoor het waardeoordeel verandert. Omdat het waardeoordeel onderdeel is van de emotie, verandert ook de emotie. In de loop van de tijd is daar bij sommige professionals een positieve ontwikkeling in te zien. Omdat het gaat om concrete situaties illustreer ik deze bevinding met citaten. Duidelijk wordt dat de kwaliteit van de relatie tussen de presentiebeoefenaren en de mensen die ze begeleiden voor een groot deel samenhangt met de wijze waarop gevoelens worden uitgewisseld. Emoties spelen tevens een rol in contacten tussen collega's onderling en in relaties met andere professionals in het veld. Een globale inspectie leert dat ongeveer de helft van de emoties zoals ze in de notities naar voren komen door cliënten wordt geuit en dat de andere helft persoonlijke gevoelens betreft van de presentiewerkers.

Uit de emoties van cliënten met betrekking tot het krijgen van hulp en steun door presentie komt naar voren dat deze cliënten:

- a) dankbaar zijn voor aandachtige betrokkenheid
- b) zich gehoord en gezien voelen
- c) de eigen kwetsbaarheid leren aanvaarden en ermee leren omgaan
- c) zich (veer)krachtiger voelen door de empowerment die ze ondervinden
- d) zich ondersteund voelen in het op orde krijgen van hun leven
- e) zich beter in staat voelen om weer andere relaties aan te gaan
- f) zich beter in staat voelen om weer mee te doen in de samenleving
- g) de vreugde ervaren van *echt* contact waarin een ander er onvoorwaardelijk voor hen is.
- h) de vreugde ervaren van genegenheid voelen voor een ander.

Cliënten hebben baat hebben bij presentie, méér nog dan bij andere vormen van hulpverlening omdat er niets is 'dat moet gebeuren' en daardoor de groei die zij doormaken, in een eigen tempo en op eigen wijze kan plaatsvinden. De presentiebeoefenaar komt blanco, zonder hoofd vol idealen en alleen met wat hij (of zij) zelf in huis heeft, dus niet gestuurd en bepaald door het instituut van waaruit gewerkt wordt. Hij werkt onbevangen en vanuit een leegte (onbepaaldheid) waarin het eigenlijke van de ander mag verschijnen. Presentie leert de eigen kracht te ontdekken. Juist doordat

⁴³ Marcel Proust beschrijft deze 'bodemverheffingen van het brein' veroorzaakt door de liefde hard als steen en gigantisch in *Op zoek naar de verloren tijd*.

aanvankelijk stuurloze mensen ervaren zelf weer richting aan het leven te kunnen geven, zelf de regie langzamerhand weer terug te krijgen, komt er innerlijk iets in beweging waardoor de liefde voor het leven weer begint te stromen tot in de fijnste vertakkingen van iemands wezen. De waarde van presentie ten opzichte van andere vormen van hulpverlening wordt in talloze notities expliciet en in veel notities ook tussen de regels door uitgedrukt. De eenvoud waarmee een cliënt zegt wat presentie voor haar betekent is ontroerend:

‘..laten we eerlijk wezen, jij bent de enige die ik elke week zie. Ik kan met niemand iets delen. Ik wil gewoon met jou praten. Ik wil mijn frustratie kwijt. Ik kan het bij niemand kwijt...we hebben onze meningsverschillen, maar dat mag ook gewoon...als ik naar jullie kijk dan zijn jullie geen hulpverlening. Wat dan wel? Dat wist ze niet, maar geen hulpverlening. Bij ons moet niets’.

Voor deze vrouw is ‘hulpverlening’ van alles moeten en meegaan in wat de hulpverlener van haar wil. Dat er in deze presente zorg niets moet, ervaart ze als vrij zijn om zelf haar eigen beslissingen te nemen. Juist daar vindt een mens zijn eigen waarden; in de vrijheid om eigen keuzes te maken in het leven. Omdat in deze analyse ligt de focus op emoties die beleefd worden door de professionals, wordt mogelijk de door de cliënten ervaren baat te weinig benadrukt. Toch kan niet genoeg gezegd worden dat zorgontvangers presentie als helpend ervaren en er niet alleen een korte periode baat bij hebben maar dat de positieve effecten van presentie gestaag en een levenlang doorwerken.

5.3.2.2. Bronnen waar emoties uit voortkomen

Gedragsverschijnselen, lichaamsresponsen en belevingen die leiden tot het gebruik van het woord ‘emotie’ of aanverwante begrippen zijn bijna altijd een reactie op een of andere gebeurtenis. Emoties worden opgewekt. De gebeurtenissen die dat doen lijken een bepaalde rol te vervullen, het zijn niet zomaar stimuli. Het effect dat ze hebben lijkt voort te komen uit hun betekenis, hun bevredigende of afstotende aard.⁴⁴ Veranderingen in actie- of handelingsbereidheid hangen samen met de relevantie van de gebeurtenis. Een gebeurtenis heeft relevantie als er een of meer belangen van het subject geraakt worden. Gebeurtenissen in de logboeken zijn te categoriseren als voortkomend uit bronnen die elk afzonderlijk weer in een bepaalde constellatie ten opzichte van elkaar geplaatst zijn. Daarbij valt op te merken dat presentie als bron van positieve emotie bij zowel cliënten als professionals naar boven komt.

Er zijn acht bronnen te onderscheiden waar emoties uit voortkomen of direct mee samenhangen:

- 1. Wet en regelgeving
- 2. Overheidsorganisaties
- 3. Andere hulpverlenende organisaties en zorginstellingen en collega’s uit het veld
- 4. Bureaucratie met registratiesystemen en trage procedures
- 5. Eigen organisatie en collega’s
- 6. Cliënten
- 7. Onmacht en onvermogen
- 8. Presente behandeling.

Binnen deze bronnen zijn emoties ook te clusteren op actoren en op discoursen.

We kunnen vaststellen dat de gevoelens die beschreven worden betrekking hebben op het beleven van de presentiewerkers zelf, de cliënten, de interactie met instituties en dat emoties worden aangewend om het professionele handelen te expliciteren en een standpunt te formuleren.

⁴⁴ Frijda (2008), p. 15. http://www.dbnl.org/tekst/frij004emot01_01/frij004emot01_01_0002.php?q site bezocht op 12 oktober 2010.

In mijn analyse komen de emoties van de cliënten vooral voor waar het gaat om tevredenheid over presente zorg. De waarden en goederen die met presente zorg verbonden zijn, komen uitgebreid aan bod in paragraaf 5.3.3.2.a, die ingaat op de vreugde die cliënten en presentiewerkers ondervinden in verschillende stadia van de relatie. Ik probeer de betekenis en morele waarde van emoties in presentiebeoefening op te sporen en een psychologische verklaring van emoties zoals ze beleefd worden achterwege te laten.⁴⁵

Mijn focus zal liggen op:

- Het object van emotie
- De manier emoties worden geïnterpreteerd
- De overtuiging die met deze interpretatie samenhangt
- De waarde die gehecht wordt aan het object

In de volgende paragraaf ga ik in op de emoties van de presentiewerkers die we aantreffen. Deze emoties worden nader uitgediept vanaf fase drie.

5.3.2.3. Welke emoties treffen we aan

In deze paragraaf beschrijf ik welke emoties opkomen en in welke frequentie ze beleefd worden. De presentiewerkers schrijven onbevangen en met bewogenheid over wat hen dwarszit, waar ze zich gefrustreerd over voelen, waar ze trots op zijn en over wat hen raakt. Het verwoorden van hun ervaringen vraagt om een reflexieve houding. In de notities komen de basisemoties woede, vreugde, verdriet, angst, walging, trots, schaamte, verlangen, verantwoordelijkheid, liefde en mededogen⁴⁶ naar voren en ook is te zien hoe ze op allerlei manieren met elkaar in verbinding treden. Verschillende combinaties van emoties worden in de notities zichtbaar. Daarnaast kunnen emoties worden onderscheiden die gericht zijn op de emotie zelf. Deze worden uitgewerkt in innerlijke dialogen en hebben te maken met de eigen geschiedenis en persoonlijkheid van de werker. Ze kunnen worden beschouwd als achtergrondemoties. Emoties dragen sporen van een geschiedenis die soms zover terug gaat dat hun specifieke inhoud en cognitieve concreetheid niet in woorden te vangen is.⁴⁷ Achter de volwassenheid schuilen nog altijd in een woordeloze vorm, die weliswaar cognitief is maar onvatbaar voor argumenten, kinderlijke emoties. Bij introspectie⁴⁸ als methode blijven er daarom altijd vragen bestaan. De notities laten zien dat de intensiteit waarin emoties opkomen afhangt van wat er op het spel staat. De lezer kijkt door de ogen van de presentiewerkers mee naar de dagelijkse praktijk. Met het herkennen van de objecten en de wijze waarop ze geïnterpreteerd worden, is het hele scala aan emoties navoelbaar.

⁴⁵ In het denken en overwegen merk ik dat er nauwelijks aan te ontkomen valt aan psychologiseren. Inzichten en een visie ontwikkelen op de betekenis en doorwerking van emoties blijkt een associatief denkproces te zijn.

⁴⁶ De inhoud van deze emoties wordt uitgediept in fase drie waar ik met behulp van het waarnemingschema inga op de emoties.

⁴⁷ Nussbaum stelt dat emoties uit het latere leven hun oorsprong hebben in de vroege jeugd en dat we emoties van volwassenen niet kunnen begrijpen zonder de kennis van de geschiedenis ervan in de jeugd en kindertijd. Die achtergrond van emoties werpt licht op zowel de ontvankelijkheid van emoties –hun nut in het leven van een onvolmaakt schepsel in een wereld vol belangrijke toevallige gebeurtenissen, hun verband met de ontwikkeling van moraal en een zelfbeeld – als op het regelmatig ontbreken van die ontvankelijkheid, hun starheid bij huidige objecten omdat ze daarop beelden van het verleden projecteren. Nussbaum (2004), p.160.

⁴⁸ Frijda definieert introspectie als: het in de meest elementaire termen verwoorden van gewaarwordingen, voorstellingen of andere bewustzijnsinhouden en deze zorgvuldig beschrijven en ook hoe de beleving zich door de tijd heen ontwikkelt. Nussbaum (2004), p. 194.

Typen emoties die we aantreffen zijn: woede (58 x), vreugde (46 x), verdriet (17 x), angst (19 x), walging (3 x), trots (3 x), schaamte (2 x), verlangen (2 x), (on)verantwoordelijkheid (17 x), liefde (13 x), mededogen (19 x), rust/onrust (23 x), hoop/wanhoop (11 x), schuldgevoel (4 x), en allerlei afleidingen ervan. Voor het overzicht heb ik ze in grote groepen ingedeeld.

Varianten van emoties die we aantreffen zijn⁴⁹

- 1) Woede (v): boosheid (v), frustratie (v), irritatie (r), ergernis (r), verontwaardiging (v), weerstand (r), verbijstering (z)
- 2) Verdriet (r): spijt (s), droefheid (z), teleurstelling (r), heimwee (z), somberheid (s), melancholie (z), troosteloosheid (s), onmacht (r), machteloosheid (r), (fysieke) pijn (s)
- 3) Angst (r): ongerustheid (r), bezorgdheid (v), zorgen over (s), onzekerheid (v), twijfel (s), onbestemd (s), ongemakkelijk voelen (z), vrezes (s)
- 4) Vreugde (v): blijdschap (r), geluk (s), genieten (r), tevreden (v), plezier (r), vrolijkheid (r), enthousiasme (v), opluchting (s), humor (s), waardering (s)
- 5) Vertrouwen en wantrouwen (r): vertrouwensrelatie met cliënt ontwikkelen (v), vertrouwen in presentie (r), trouw zijn aan cliënt (v), zelfvertrouwen (s), vertrouwen in cliënt (dilemma 'doen versus laten') (v)
- 6) Verantwoordelijkheid (v): afschuiven van verantwoordelijkheid (r), ontlopen van verantwoordelijkheid (s), organiseren van verantwoordelijkheid (s), verantwoordelijkheid delen (r), plichtsgevoel (r), verantwoordelijkheid en dilemma's ('doen versus laten') (v)
- 7) Liefde (v): bevolgenheid (v), onvolmaaktheid aanvaarden zoals het is (r), cliënten erkennen in hun individualiteit (v), kwaliteiten en capaciteiten van cliënten zien en stimuleren (r), ontroering door kinderen (r), responsiviteit in contact met bewoners en cliënten (r), raakbaar zijn in het contact met cliënten (v), er zijn (v) en erbij blijven (r), vertedering over reacties van bewoners (s), vriendelijkheid (r), mildheid (s), dankbaarheid (s), ruimte maken zodat de ander zich kan laten zien (s), open en echt zijn (r), mededogen (r), empathie (r), compassie (r), meeleven (v), medelijden (r), zwakheid en gebrekkigheid beschouwen als menselijk (r), barmhartigheid/vergevingsgezindheid (r), erkenning van de eigen verwante kwetsbaarheid (r), ervan overtuigd zijn dat het leed van cliënten ernstig is (v), het verhaal van cliënten en bewoners serieus nemen (r), de cliënt erkennen en waarderen (r), belang hechten aan emotionele ontwikkeling van cliënten (r), luisteren naar het verhaal van cliënten (v), aansluiten bij het leven van cliënten door te doen wat op dat moment belangrijk voor hen is (v), mededogend en mild zijn over het eigen functioneren en fouten mogen maken om ervan te leren (z)
- 8) Rust (s) en onrust (v): stress door werkdruk (v), verwarring (s), aanvaarding (s), aandachtig zijn (s), fysieke en mentale overbelasting (s)
- 9) Macht (n) en machteloosheid (r)
- 10) Schaamte (s)
- 11) Verlangen (s)
- 12) Jaloezie (z)
- 13) Sensitiviteit (s)
- 14) Walging (z) : afkeer (z), afgrijzen (n), afschuw (z)
- 15) Trots (s): fierheid (z)
- 17) schuldgevoel (s)

⁴⁹ Nooit(n)/zelden(z)/soms(s)/regelmatig(r)/vaak(v)

5.3.2.4. Intensiteit waarmee emoties worden beleefd en geuit

Emotiesignalen geven belangrijke informatie over wat iemand voelt, in welke mate van intensiteit en hoe hij vervolgens zal reageren. Er is bijna altijd meer dan één mogelijkheid. De gelaatsexpressies zijn de kortst durende van de emotionele signalen. De stem is een ander emotiesignaal. Vocale signalen zijn – net als die van het gezicht – universeel. Emoties zijn te categoriseren in families van verwante emoties. Boosheid kan bijvoorbeeld variëren in *kracht* van ergernis tot razernij, en in *soort*, zoals norse boosheid, wrokkige boosheid, verontwaardigde boosheid, ijzige boosheid.⁵⁰

De kracht en heftigheid waarmee emoties bij de presentiewerkers binnenvallen hangen samen met verschillende factoren. Ten eerste hebben ze te maken met de autonome fysiologie die het lichaam reguleert en met initiële, vooraf ingestelde veranderingen die het affectprogramma⁵¹ genereert wanneer automatische taxatie een emotie opwekt.⁵² Deze veranderingen zijn onontkoombaar. Zelfs als we emotionele reacties weten te onderbreken en emoties reguleren, stoppen al geactiveerde emotionele responsen niet direct. Ten tweede hangt de intensiteit van de emotie samen met hoe de professionals interpreteren wat er met hen (en met hun cliënten) in de wereld gebeurt, met hun opvattingen en overtuigingen over wat belangrijk is. Ten derde hangt de intensiteit waarmee emoties beleefd worden ook samen met de opmerkzaamheid⁵³ waarmee de emotie wordt waargenomen. Wanneer er op het moment dat de emotie gevoeld wordt een bewustzijn is van wat de geest doet, kan de emotie als een waarnemer worden geobserveerd en worden gereguleerd.

In de notities kijken de professionals terug op hun ervaring. Ze reflecteren over een gebeurtenis zoals deze zich aan hen heeft voorgedaan en kunnen zich daarbij bewust worden van emoties die ze in de door hen beschreven werkelijkheid niet bewust hebben ervaren of misschien wel hebben ervaren maar die ze nu in de reflectie erop als minder intens beschrijven of juist dramatiseren om ze te rechtvaardigen. Uit woordkeuze van de auteurs in hun beschrijvingen over hoe zij de relatie ervaren met hun cliënten, is terug te lezen in welke mate van intensiteit de emoties worden beleefd. Juist omdat emotie en bewogenheid spreken uit de teksten kan de lezer zich inleven in de professionals en wat er voor hen op het spel staat. Als lezer zit je als het ware ook op de bank naast de Marokkaanse vrouw en luister je mee naar haar levensverhaal. Je voelt haar trots als ze vertelt hoe ze op veertienjarige leeftijd door de koning werd uitverkoren om medicijnen te gaan studeren en haar verdriet als ze de herinnering beschrijft hoe ze desondanks door haar vader naar Nederland werd gehaald. In deze gevoelig beschreven impressie klinken de wanhoop en schaamte van deze vrouw door. Schaamte over de armoede waarin ze hier in Nederland met haar vijf kinderen moet leven en wanhoop over haar straatvrees. De onmacht die de professional (Mandy) voelt in het contact met deze vrouw is voor de lezer navoelbaar. De heftigheid waarmee de afhankelijkheid van

⁵⁰ Ekman, P. (2008) *Gegrepen door emoties. Wat gezichten zeggen*. Amsterdam: Nieuwerzijds P.73.

⁵¹ Affectprogramma's zijn open in plaats van gesloten. We verwerven voortdurend nieuwe emotionele gedragingen tijdens ons leven, die aan de vooraf ingestelde emotionele gedragingen worden toegevoegd. Door deze eigenschap van de affectprogramma's zijn mensen in staat om zich aan te passen aan alle willekeurige levensomstandigheden. Dat is waarom emoties niet alleen zijn verbonden met het evolutionaire verleden maar ook met het persoonlijke verleden en heden.

⁵² Automatische taxatiemechanismen zijn krachtig, voortdurend speurend buiten de bewuste aandacht om gebeurtenissen die relevant zijn geweest voor het overleven. De automatische taxateurs tasten onze omgeving af om alles wat lijkt op wat is opgeslagen in onze *emotiewaakzaamheidsdatabase*, die deels is ingevoerd door onze biologie, via natuurlijke selectie en deels door onze individuele ervaring.

⁵³ Mindfulness is de Engelse term voor opmerkzaamheid. Ekman kiest ervoor om de term oplettendheid te gebruiken. Omdat de term 'oplettendheid' samenhangt met 'waakzaamheid', waar in mijn beleving altijd een oordeel aan vast zit, gebruik ik daarom de term 'opmerkzaamheid'. In opmerkzaam zijn kunnen emoties worden waargenomen in hun volledige hoedanigheid zonder er direct een etiket op te plakken. Een morele keuze kan dan daarna alsnog worden gemaakt.

deze cliënt inwerkt op de emotionele stabiliteit van Mandy als professional, heeft te maken met haar persoonlijke geschiedenis.⁵⁴ Buitensporige woede en panische angst komen niet voor. Zelfs als een professional (Lieke) haar woede zeer heftig beleeft en in haar wanhoop schrijft dat ze ‘ontploft’ achter haar bureau, blijft zij professioneel en redelijk in haar reactie.⁵⁵ Een dergelijke, wijze manier van omgaan met een zeer krachtige emotie als woede, is mogelijk door het opbouwen van krachtige argumenten in de vorm van gedachten die rustiger en ontspannen maken.

‘...Gelukkig komt een collega helpen met de mail die ik wil verzenden, want ik ben nu echt boos. Ik schrijf in de mail dat ik het adres en tel. nr. heb doorgegeven maar nu het contract van de verhuurder naar hem stuur per computer en dat ik verwacht dat hij de machtiging deze dag nog opstuurt naar het UWV, bovendien zeg ik in de mail dat ik het niet eens ben met deze werkwijze dat ik dit niet vind kunnen, dat hij mij al die tijd belooft iets te doen en mij nu 2 weken in de waan laat dat het echt in orde komt...’ (notitie 36A).

Pure blijdschap en opluchting komen regelmatig voor maar ook grote bezorgdheid en angst voor de toekomst van cliënten. Deze mensen gaan de professionals ter harte; ze zijn raakbaar door hen en dat blijkt uit de taal die gebruikt wordt in de notities. William James spreekt over emoties als lichamelijke gewaarwordingen in aangename of onaangename gevoelens. Een belangrijke term in James’ denken is ‘arousal’, lichamelijke prikkel. James zegt dat er geen emotie is zonder lichamelijke prikkel.⁵⁶ Nussbaum stelt daar tegenover dat lichamelijke verschijnselen als zweten, trillen en een stokkende adem wel voor kunnen komen maar dat ze geen wezenlijk onderdeel van emotie zijn. Ik denk dat het een het ander niet hoeft uit te sluiten en dat emoties zowel cognitieve als fysiologische componenten hebben.

De taal waarin de professionals zich uitdrukken maakt duidelijk dat emoties vaak in metaforen worden uitgedrukt die verwijzen naar fysieke gesteldheden:
‘ze zuigt mijn energie letterlijk leeg’ (notitie 93), *‘ik heb het gevoel dat ik overloop’* (notitie 102), *‘ik krijg het er zelf benauwd van’* (notitie 108), *‘ik heb het gevoel dat ik lijdzaam moet toezien’* (notitie 113), *‘ik was met stomheid geslagen’* (notitie 125), *‘dat haar geschreeuw mij persoonlijk raakt’* (notitie 137), *‘wat had ik haar te brengen, het maakt mij soms ook gewoon lam’* (notitie 142), *‘ik voel mij in een spagaat zitten’* (notitie 149), *‘Ik heb mijn werk als functionaris correct uitgevoerd maar dit neemt niet weg dat ik met hoofdpijn naar huis ging’* (notitie 160), *‘eerst zat ik er best wel mee in mijn maag’* (notitie 166), *‘Ja’, zei ze tegen de intaker: ‘Wat zij allemaal kan! Ik heb er een reuze hulp aan.’ Ik bloosde ervan.’* (notitie 174).

In deze uitdrukkingen toont zich niet alleen emotionele betrokkenheid maar ook de krachtige werking van emoties.

5.3.2.5. Gemengde gevoelens

Emoties treden zelden in hun eentje of in hun zuivere gedaante op. Emoties kunnen in snelle opeenvolging optreden en ook vervloeien tot een mengsel. Zoals eerder opgemerkt stoppen

⁵⁴ In notitie 105 legt ze uit hoe ze een weerstand ontwikkelde tegen het omgaan met mensen die afhankelijk zijn. Gebruik van het woord ‘afhankelijkheidstoornis’ is performatief. De onmacht gaat gepaard met irritatie over de afhankelijkheid van deze vrouw.

⁵⁵ De Dalai Lama zegt in *De kracht van het mededogen* (1995) dat het verstandig is om de wereld van onze geest nader te beschouwen en na te gaan wat heilzame en schadelijke geestesgesteldheden zijn. Proust zegt in *Op zoek naar de verloren tijd* dat zelfonderzoek leidt tot zelfinzicht. Ik denk dat het ontwikkelen van emotioneel evenwicht essentieel is in presentiebeoefening want gelijkmoedigheid maakt de impulsbeheersing groter waardoor er met meer rust kan ontstaan in het contact met cliënten.

⁵⁶ Willemsen, M. (2010). *Denkbewegingen. Inleiding in de filosofie van emoties*. Amsterdam: Ambo. p. 19-20.

eenmaal geactiveerde emotionele responsen niet en kunnen nieuwe emotionele responsen worden ingelast bovenop de al gegenereerde of daardoorheen.⁵⁷ Een affect-over-affect is een emotionele reactie op een emotie die aanvankelijk gevoeld wordt. Doorgaans ervaren mensen een stroom van emotionele responsen. Gemengde gevoelens en (innerlijke) emotionele conflicten illustreren hoe de professionals soms heen en weer geslingerd worden tussen verschillende gezichtspunten en daarbij in een ritme van opeenvolgende aanvaarding en ontkenning innerlijk discussiëren. Nussbaum benoemt dit proces als de noodzakelijke innerlijke strijd van de rede en staat er niets minder op het spel dan de manier waarop we ons het leven voorstellen.⁵⁸

Een voorbeeld waarin een innerlijk conflict tussen angst en vertrouwen wordt uitgewerkt is te zien in een citaat van een maatschappelijk werker (Nienke). Het citaat illustreert tevens hoe deze professional zich pas tijdens de reflectie bewust wordt (uitgedrukt doorgebruik van het woord: 'kennelijk') van de aanvankelijk onbewuste beleving van stress. Het woord 'plaatsvervangend' drukt hier ook haar onmacht uit.

*'...Waar liggen de grenzen? In hoeverre 'neem je over' van cliënten wanneer zij bepaalde zaken zelf niet meer kunnen overzien? Hun aandacht naar andere dingen ui gaat? En daardoor ook andere, belangrijke praktische en/of financiële zaken blijven liggen?... Dit schrijvende concludeer ik dat ik kennelijk plaatsvervangende stress krijg van dreigende uithuiszettingen/beslagleggingen terwijl de cliënt mij misschien op dat moment juist meer nodig heeft in een ander opzicht. En ik het soms moeilijk vind om bepaalde dingen te 'laten' in de wetenschap dat de schade te zijner tijd nog erger zal zijn, aan de andere kant: dit is dan kennelijk de keuze van de cliënt op dat moment, of toch niet?'*⁵⁹

Uitdrukkingen waarmee gemengde emoties worden beschreven zijn: 'BJZ (Bureau Jeugdzorg) roert teveel met de vinger in de pap' (notitie 143), waarmee irritatie over de macht van BJZ en de onrust die de bemoeienis van deze instantie teweeg brengt worden uitgedrukt. In 'alleen daarom staan al mijn voelsprieten al omhoog' (notitie 166) zijn bij nadere beschouwing eveneens overeind staande nekharen te ontdekken. Het vermoeden om 'voor het karretje van een cliënt te worden gespannen' die een puinhoop van haar unit heeft gemaakt en nu deze hulpverlener probeert te bewerken om weer wat orde in de chaos te scheppen, is voldoende om de irritatie van deze professional op te wekken. Deze professional is zich bewust van haar eigen grenzen en is alert genoeg om ze niet te (laten) overschrijden.

In 'Collega gaf aan dat zij aan mij had gedacht voor de vervanging en vertelde over de situatie van mevr. die veelomvattend is. Ik had geen ruimte maar toen bleek dat er niemand haar kon overnemen voelde ik mijn bril van mededogen naar boven borrelen' (notitie 105) blijkt – naast gemengde gevoelens over wat mogelijk is en wat wenselijk is – dat 'ruimte hebben' te maken heeft met een gevoel, namelijk met het ervaren van innerlijke rust. Verbeelding en transformerend vermogen spelen een krachtige rol in de emotionele beleving. Ruimte wordt hier gevoelsmatig gecreëerd vanuit een moreel besef. Zichtbaar wordt de intentie om het goed van de cliënt op de eerste plaats te zetten. Dit basisgevoel wordt bij een dringend appèl aangesproken. Later in de training wordt duidelijk dat deze professional moeite heeft met het bewaken van haar eigen grenzen.⁶⁰

⁵⁷ Ekman, P. (2008) p. 83.

⁵⁸ Nussbaum (2001) p. 85.

⁵⁹ Nienke's achtergrondemotie is angst om het niet goed te doen. Zij wil zich daarom kunnen verantwoorden. Deze strategie is in haar notities herkenbaar.

⁶⁰ Mandy wil vanuit achtergrondemotie empathie graag van betekenis zijn voor anderen (en het goed doen) en neemt deze cliënt daarom over van haar collega die met verlof gaat. Na een huisbezoek waarin ze de cliënt

5.3.2.6 Afronding interpretatieve fase

In de vorige paragrafen is helder geworden dat emoties de wereld bekijken vanuit het subject en dat ze gebeurtenissen inschatten op grond van de opvatting die het subject heeft van hun belang of waarde voor hemzelf. Ze werden in klassen gegroepeerd omdat ze – naast gemeenschappelijke kenmerken- ook onderling een dynamisch verband hebben. De presentiewerkers zijn overgeleverd aan gebeurtenissen die zij niet zelf in de hand hebben. Ze hechten aan het levensgeluk van hun cliënten en koesteren de kwetsbare kanten ervan en willen hen behoeden voor het kwaad. Juist omdat zij in deze positie kwetsbaar zijn staan zij open voor het hele scala aan emoties. De cliënten op hun beurt ervaren de belangstelling en de zorgvuldigheid waarmee zij tegemoet worden getreden als een nabije manier van hulpverleners waardoor zij het weer aandurven hun gevoel toe te laten. De emoties die zij beleven worden serieus genomen en daardoor voelen zij zich als mens erkend. Dit opent nieuwe perspectieven in het doorleven van hun emoties. Presentie vormt een bijdrage aan de moed de onherbergzaamheid van het bestaan te erkennen en de grondeloze toevalligheid ervan te aanvaarden. In de volgende fase kijk ik aan de hand van de waarnemingschema's naar de morele waarde van de emoties, naar hun betekenis in en beleven handelen en naar de deugden die ermee verbonden zijn.

5.3.3. Fase 3 Critical reading

De voorafgaande fasen leveren een beeld op van de in op soorten emoties die in de logboeken voorkomen, waar ze betrekking op hebben en hun bandbreedte en de patronen die zij globaal laten zien. In fase ga ik aan de hand van het waarnemingschema dieper in op de patronen, de morele strekking van emoties en de deugden die ermee verbonden zijn.

De emoties die besproken worden zijn:

1) woede, 2) vreugde, 3) verdriet, 4) angst, 5) walging, 6) hoop, 7) rust, 8) verantwoordelijkheid, 9) vertrouwen, 10) trots, 11) schaamte, 12) verlangen, 13) liefde en 14) mededogen. De namen van de professionals die genoemd worden zijn niet hun echte namen maar gefingeerde namen om hun privacy te kunnen waarborgen.

5.3.3.1. Woede

Woede is volgens Aristoteles een hartstocht die wordt opgewekt als iemand wordt gekleineerd of gekrenkt, of *denkt* gekleineerd of gekrenkt te worden. Het door de hartstocht opgewekte gedrag is erop gericht de aanvaller te straffen. In moderne opvattingen wordt de nadruk gelegd op frustratie, verlies van een dierbaar persoon en beledigingen.⁶¹ De fysiologische verschijnselen waarmee woede gepaard gaat zijn een stijgende bloeddruk en een hogere huidtemperatuur. Aan de gezichtsuitdrukking kun je duidelijk zien dat iemand boos is.⁶² Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen toestandsboosheid en boosheidsdispositie. Toestandsboosheid is een voorbijgaande

uitnodigt haar levensverhaal te vertellen, blijkt dat Mandy al te zeer geraakt wordt door de afhankelijke trekken van deze vrouw en moet zij afzien van verdere begeleiding. In de uitreikende beweging naar anderen overschrijdt zij haar eigen grenzen waardoor zij -zoals ze het zelf uitdrukt- 'overloopt' van emotie. Haar sensitieve aard maakt haar gevoelig voor stress. Innerlijk bevindt zij zich in een voortdurende tweestrijd tussen kiezen voor haar gemoedsrust en toegeven aan tegemoetkomen aan de noden van anderen waardoor weer overprikkeling optreedt. Als het verkeerd loopt voelt zij zich daar later weer schuldig over.

⁶¹ Frijda, N. (2005) *De emoties. Een overzicht van onderzoek en theorie*. Amsterdam: Bert Bakker, p.212.

http://www.dbnl.org/tekst/frij004emot01_01/frij004emot01_01_0005.php site bezocht op 1 oktober 2010.

⁶² Ekman stelde vast dat zeven emoties elk een eigen universele gelaatsexpressie hebben: verdriet, woede, verrassing, vrees, afschuw, minachting en blijdschap.

emotionele conditie die gekenmerkt wordt door het subjectief ervaren van gevoelens van spanning, ergernis, boosheid, kwaadheid, woede, irritatie, opvliedendheid en driftigheid. Toestandsboosheid varieert in intensiteit naarmate er frustratie of ergernis ontstaat vanuit de perceptie van onrechtvaardigheid of door het blokkeren van doelgericht gedrag. Boosheidsdispositie verwijst naar verschillen in de tendentie om boosheid of woede als toestand te ervaren, naar verschillen tussen mensen om een situatie te ervaren als frustrerend of kwaadheid of ergernis uitlokkend. Mensen met een grote mate van boosheidsdispositie zijn meer geneigd om toestandsboosheid te ervaren dan mensen met een geringe boosheidsdispositie.⁶³

In de Christelijke traditie en in andere religieuze stromingen als Boeddhisme wordt woede afgewezen omdat het een destructieve emotie zou zijn.⁶⁴ Toch impliceert woede ook hoop. Het betekent dat het zin heeft om te vechten, zegt psycholoog Frijda. Woede houdt in dat je de gebeurtenis niet als noodzakelijk of onvermijdelijk aanvaardt, en dat zij voor verbetering vatbaar is. Dit aspect is de *beheersbaarheid*. Omdat de gebeurtenis ingaat tegen dat waar wij op rekenen zijn alle kenmerken aanwezig van intentionaliteit. In de gebeurtenissen die de meeste woede opwekken zit zowel beheersbaarheid als intentionaliteit.⁶⁵

In de oratie van Theo de Wit bij de aanvaarding van zijn ambt als Bijzonder Hoogleraar 'Vraagstukken geestelijke verzorging in justitiële inrichtingen' aan de Universiteit van Tilburg⁶⁶ staat hij stil bij de voorstelling van God als rechter en hoe binnen een 'seculiere verstaanshorizon' mensen over God oordelen in plaats van God over de mensen. Hij bespreekt het van de Grieken afkomstige begrip *thymos*⁶⁷, dat vertaald kan worden met Beherztheit; trots, moed en kordaatheid.⁶⁸ Hoe om te gaan met de terugkeer van de woede in de 21ste eeuw? Dat is de cruciale vraag die Peter Sloterdijk analyseert in zijn boek *Woede en Tijd*. Hij laat met het begrip *thymos* zien hoe de twee belangrijkste politieke ideologieën uit het verleden van Europa, christendom en communisme, gekenmerkt werden door een vermogen om zogenaamde 'woedekapitalen' aan te spreken en 'woedeverzamelplaatsen' te stichten. De afgelopen decennia is onze samenleving niet langer thymotisch, maar door en door erotisch: we laten ons niet langer door trots of moed leiden, maar door begeerte. Tegen de achtergrond van de thymotische herkomst van links, laat de linkse apathie zien hoezeer de progressieve beweging woede en trots heeft verkwanseld. En dit is zeer kwalijk volgens Sloterdijk, want ook al kan woede ontaarden in vernietiging, toch zijn trots, vurigheid, woede en strijdvaardigheid de ingrediënten die de hedendaagse apathie kunnen overwinnen en van de politiek weer een strijdtoneel met een inzet maken.⁶⁹

⁶³ Luytelaar, M. van en W. van Beek (1987). *Grondslagen van psychologische theorieën over woede en agressie*. Tilburg: Uvt. <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=93862> site bezocht op 1 oktober 2010.

⁶⁴ Willemsen, M. (2010). *Denkbewegingen. Inleiding in de filosofie van emoties*. Amsterdam: Ambo, p.91.

⁶⁵ Frijda, N. (2005) *De emoties. Een overzicht van onderzoek en theorie*. Amsterdam: Bert Bakker.

⁶⁶ Wit, T. de (2010). *De secularisering van het Laatste Oordeel*. Tilburg: UvT.

⁶⁷ *Thymos* (of *thumos*) is een Oud Grieks begrip met uiteenlopende betekenissen. Het kan staan voor geestrijkheid, maar kan ook associëren met adem en bloed, een benaming zijn voor de menselijke behoefte aan erkenning of staan voor trots. In het werk van Homeros wordt *thymos* als iets gebruikt om emoties, verlangens of andere aandringen onder controle te krijgen. Het was een permanent bezit van de mens waar zijn gedachten en gevoelens aan toe behoorden. Indien een Homerische held onder emotionele stress kwam te staan schakelde hij de hulp in van de *thymos*. <http://nl.wikipedia.org/wiki/Thymos> Site bezocht op 23 oktober 2010.

⁶⁸ De Wit haalt hier Peter Sloterdijk aan die in *Woede en Tijd* die stelt dat woede door 'de dood van God' niet langer door het hiernamaals geabsorbeerd wordt maar een nieuwe verbinding zoekt, ditmaal met de aardse tijd, met de geschiedenis en daarin optredende politieke subjecten. Het laatste oordeel wordt naar het heden verplaatst. Voor deze omzetting van de toorn van God in menselijke wraak is een enorme prijs betaald.

⁶⁹ <http://www.8weekly.nl/artikel/5442/> site bezocht op 23 oktober 2010.

5.3.3.1. a Woede in de logboeken

In deze paragraaf worden de diverse aspecten van woede volgens het waarnemingsschema geanalyseerd. Ik ga hierbij in op :

- 1) De betekenis van woede in handelen voor de cliënt en zijn netwerk, de presentiewerker en collega's, de eigen organisatie en andere organisaties.
- 2) De betekenis van woede in beleven voor de cliënt en zijn netwerk, de presentiewerker en collega's, de eigen organisatie en andere organisaties.
- 3) De morele strekking van woede voor de cliënt en zijn netwerk, de presentiewerker en collega's, de eigen organisatie en andere organisaties.
- 4) De deugden van de professionals die verbonden zijn met de emotie woede.

Deze vier aspecten worden niet in de letterlijke volgorde in beschouwing genomen maar vormen samen het kader van waaruit ik kijk naar woede als emotie in de dagelijkse praktijk.

Woede komt in uiteenlopende vormen en gradaties voor. De heftigheid waarmee deze emotie beleefd wordt, hangt af van het belang van het betreffende bestanddeel voor het welzijn van de cliënt en van de presentiewerker. Onder een boze reactie ligt –zoals ook in de notities is terug te lezen- vaak verdriet verscholen. Woede en blijdschap komen in de logboeken in gelijke mate voor.

De woede richt zich op:

- a) wet en regelgeving
- b) overheidsorganisaties en andere hulpverlenende organisaties en zorginstellingen en collega's uit het veld
- c) bureaucratie met registratiesystemen en trage procedures
- d) de eigen organisatie
- e) eigen onmacht en onvermogen
- f) cliënten

a en b) Woede bij wet- en regelgeving, overheidsorganisaties en andere hulpverlenende organisaties en zorginstellingen en collega's uit het veld:

Zichtbaar in de notities is dat boosheid vooral opkomt als instanties niet meewerken, geen verantwoordelijkheid nemen, gemaakte fouten als vanzelfsprekendheid afdoen en gedane toezeggingen niet nakomen. Een minachtende manier van omgaan met mensen wordt als beledigend beleefd door zowel presentiewerkers als cliënten en werkt door als hevige verontwaardiging. De overtuiging die ermee samenhangt is dat pijnlijkheden voor cliënten in het zorgtraject voorkomen kunnen worden als er met de nodige zorgvuldigheid te werk zou worden gegaan. Bekend is dat ambtenaren weinig discretionaire ruimte hebben, dus weinig vrijheid om zelfstandig te oordelen en te doen naar eigen professionele goeddunken. Zij hebben altijd toestemming nodig of denken die nodig te hebben van een leidinggevende. Dat maakt ook dat alles zo lang moet duren als iets eenmaal in de ambtelijke molen terecht is gekomen. Machtsuitoefening en manipulatie van instanties⁷⁰ maken dat cliënten zich onmachtig voelen en wakkeren bij sommige professionals strijd lust aan: *'Nou ja zeg! Het is al oneerlijk dat je het tegoed nooit terugstort aan de cliënt die het vervelend en rot genoeg heeft gehad en dan nu na mail+post nog steeds ontkennen! De blijheid wordt niet grotere wel mijn strijdvaardigheid! De barricades op!'* Omdat financiële armslag voor de cliënt van grote waarde is in het beleven van zelfstandigheid en zelfredzaamheid maakt de professional

⁷⁰ Foucault zegt over macht: *'De reden dat macht heerst, dat men haar accepteert is eenvoudig daarin gelegen dat zij niet alleen als nee-zeggend geweld op ons drukt maar in de werkelijkheid de lichamen doordringt, dingen produceert, lust veroorzaakt, weten voortbrengt, discoursen produceert; men moet haar (macht) opvatten als een productief net, dat het hele sociale lichaam overtrekt en niet zozeer als negatieve instantie, waarvan de functie onderdrukking is.'* Vosman, F. (2010) *Digitale disciplineren in de zorg. Cursus kwaliteit in de zorg.* Tilburg: UvT, p. 4

zich kwaad om het onrecht dat de cliënt wordt aangedaan doordat zijn leed als onbelangrijk wordt afgedaan. De deugden die de professional hier laat zien is dat ze ervan overtuigd is en laat zien dat het leed van de cliënt ernstig is, betrokkenheid toont en opkomt voor rechtvaardigheid.

Grote verontwaardiging bestaat over de pakketmaatregelen AWBZ die de ondersteunende en activerende begeleiding terugbrengen naar één functie waardoor de groep psychiatrische patiënten die 'stabiel' is, uitgesloten wordt. Dat deze cliënten ooit zelfredzaam kunnen zijn lijkt een illusie: *'zelfredzaamheid is een modewoord dat door de gevestigde orde te pas en te onpas wordt gebruikt'*. De woede betreft het voorop plaatsen van het dominante autonomiebegrip dat uitgaat van zelfredzame burgers.⁷¹ Door mensen te beschouwen als 'onderling afhankelijk' geeft deze professional er blijk van om zowel autonomie als betrokkenheid te zien als elementen van het menselijk leven. Zorg is noodzakelijk om het leven van mensen met een psychische handicap in stand te houden en vormt een normatieve basis voor het morele leven. Achter de woede over het te pas en te onpas gebruiken van een woord als *zelfredzaamheid* schuilt de overtuiging dat zorg voor individuen het beste gebeurt vanuit de notie van aandachtige bezorgdheid en toewijding, dat de samenleving oog moet hebben voor de kwetsbaarheid van haar burgers en dat zij hierin een verantwoordelijkheid heeft.

Een overheid die bij de toename van langdurige zorg alleen maar bezig is met beheersbaar en controleerbaar maken van de financiering van de zorg wekt frustratie. Opvallend is dat de manager die zich hier boos over maakt (Frans de Jager) geneigd is tot spreken vanuit een beleidsmatig discours. Ongerustheid komt voort uit het signaleren van ongelijke sociale verhoudingen en machtsrelaties⁷² Het vocabulaire focust op wet- en regelgeving. Hij spreekt zijn bezorgdheid uit over de gevolgen (geldstromen) van Wmo, AWBZ en pakketmaatregelen (zie notitie 11) en reflecteert over de inhoudelijke doelstellingen van het transitie-experiment, over nieuwe beleidsregels, over zorgzwaartepaketten en over strategieën voor het op een goede manier aanvragen van indicatieverlengingen (zie notitie 20).

c) Woede over bureaucratie met registratiesystemen en trage procedures:

Deze woede wordt zichtbaar als irritatie over trage procedures in organisatie waardoor present werken in de knel komt, processen vertragen en dingen een eigen leven gaan leiden. Tevens manifesteert deze woede zich als verbazing over het verantwoordelijk maken van de cliënt voor het krijgen van hulp. De grootse bron van ergernis wordt gevormd door omslachtige procedures die gevolgd moeten worden en die geen ruimte laten om van de regels af te wijken als de omstandigheden daar wel om vragen. Gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel bij professionals van (overheids)instanties komt tot uitdrukking in een kille en instrumentele benaderingswijze. Betrokkenheid bij de cliënt of de hulpverlener is ver te zoeken en dat maakt dat de presentiewerkers en met hen ook hun cliënten zich machteloos voelen omdat het lastig is om boos te worden op een leger functionarissen die allerlei deelhandelingen verrichten in een abstract en onduidelijk proces.

⁷¹ *'De mens wordt in de dominante liberale stroming voorgesteld als een autonoom individu dat soeverein, onafhankelijk en zelfstandig gestalte geeft aan zijn eigen zelfontplooiing. Het geslaagde leven staat gelijk aan heer en meester zijn van je bestaan, aan zelf kunnen kiezen en bepalen wat voor jou belangrijk is. Succes is een keuze - in die reclameslogan wordt deze ideologie samengevat. Maar Nussbaum beklemtoont juist dat het leven niet maakbaar is. Bij het tot bloei laten komen van het eigen leven ben je ook afhankelijk van anderen en van uitwendige omstandigheden die je niet onder controle kunt hebben. Vaak valt er niet veel te kiezen, maar gaat het veeleer om het al dan niet beamen van wat zich (on)gelukkigerwijs heeft aangediend. Bij een gelukt leven hoort ook geluk hebben.'* <http://cyrellansink.nl/teksten/essays-artikelen/kwetsbare-waarden> site bezocht op 14 oktober 2010.

⁷² Frans maakt zich kwaad over het uitsluiten van de groep 'stabiele' psychiatrische patiënten doordat de functie 'begeleiding' wordt geschrapt met de AWBZ pakketmaatregelen.

Onduidelijk omdat niet helder is wie er nu baat bij heeft en frustrerend omdat het doeleinde niet goede zorg voor hun cliënt lijkt te zijn maar het volgen van de regels ten behoeve van gewenste gevolgen in het systeem.

Een citaat illustreert hoe een klantmanager van de kredietbank zich verschuilt achter regels en hoegenaamd afhankelijk is van handelingen van anderen. Het laat zien hoe deze 'klantmanager' zijn eigen verantwoordelijkheid ontloopt en hoe de klant bij de Kredietbank zeker geen Koning is... Een vasthoudende en geduldige werker, iemand die in de logboeken als een evenwichtige persoonlijkheid overkomt, 'ontploft' ten lange leste achter haar bureau bij de confrontatie met een dergelijke, tergende werkwijze:

'... We spreken af dat ik het doorgeef, maar dat hij zorgt dat de machtiging die naar het UWV moet, direct wordt opgestuurd, zodat het eindelijk in gang gezet wordt. Ik zal het UWV bellen om te vragen of zij de machtiging zo snel mogelijk terug willen sturen naar de kredietbank. Dit is echt het laatste dat nog moet gebeuren. Via een collega van de klantmanager laat ik weten dat het adres is zoals ik had doorgegeven, want ik krijg de klantmanager niet te pakken en hij belt ook niet terug. Ik verneem niets van de klantmanager en bel naar het UWV (half uur wachten voordat je iemand kan spreken) men heeft geen machtiging ontvangen. Ik bel klantmanager. Hij zegt dat hij het nog niet verzonden heeft, want weet niet hoe het zit met de roodstand van de cliënt. Ik reageer geïrriteerd en zeg dat het nu wel lang duurt en dat hij het zou doen. Ik zeg dat ik het wel navraag en geef hem dit door. Klantmanager zegt dat hij nu echt het dossier in orde maakt. Ik krijg afgelopen vrijdag (13e) een mail waarin klantmanager zegt dat hij nog steeds geen zaken- adres heeft van de verhuurder en ook niet begrijpt dat de gemeentebelasting bij de huur is inbegrepen, dus hij kan het dossier niet in orde maken.' (notitie 36A).

Het wantrouwen dat als emotie spreekt uit bureaucratische eisen en regels maakt het er voor de presentiewerkers niet makkelijker op om hun cliënten weer het gevoel te geven dat ze meetellen als mens. Waar presentiegericht werken aansluiten is bij het leven van de ander en ruimte maakt zodat de ander zich kan laten zien, werkt het wantrouwen van instituties hier juist destructief en ondermijnend. Het zorgt ervoor dat mensen zich voortdurend niet waardig of niet goed genoeg voelen. Als er dan ook nog eens fouten worden gemaakt en de urgentie van de noden van de cliënten niet wordt onderkend, leidt dit tot verdere ellende. Een presentiewerker, die hierdoor 'met stomheid is geslagen', dat vertaald kan worden met 'woedend zijn', verwoordt dit in een reactie op de vanzelfsprekendheid waarmee de Kredietbank fouten afdoet waar cliënten de dupe van zijn:

'het is toch ongelooflijk dat een organisatie die er voor is dat mensen minder geld zorgen hebben, bezig is op een zeer stressvolle manier leed toe te voegen'. (notitie 100 citaat werkbegeleider).
Instituties zouden een faciliterende rol moeten spelen in het levensgeluk van burgers en tegemoet moeten komen aan behoeften die menselijk zijn maar ze lijken vaak de opvatting tot uiting te brengen dat behoeftig zijn een teken is van beschamend tekort schieten.⁷³

d) Woede over de eigen organisatie:

Deze woede hangt samen met gevoelens van teleurstelling over het niet erkennen van de mogelijkheden van presentiebeoefening door de organisatie. In de eerste notitie wordt al duidelijk hoe belangrijk het is dat er in de organisatie draagvlak is voor inhoud en organisatie van presentiebeoefening: *'Vooroordeel over Presentie, als zijnde soft, vandaag op het werk na dag*

⁷³ In de synoptic reading fase bespreek ik hoe een van de professionals haar woede (thymos) en moed inzet voor het goed van een cliënt.

presentie. Lastig om weer terug in de vertrouwde, cynische organisatie het elan van gisteren vast te houden.'

Weerstand van een senior professional (Frans de Jager) tegen de nieuwe aanpak is terug te lezen in: *'Ik denk dat alleen een stevig verhaal, waarin ook kostenbeheersing een belangrijk onderdeel vormt, indruk zal maken.* (notitie 27). Zijn weerstand hangt samen met het wantrouwen dat hij koestert ten aanzien van het landelijke beleid in de langdurige zorg. Toch conformeert hij zich aan de regels.⁷⁴ Dit doet hij door zich te voegen naar wat instituties opleggen aan formele eisen. Door zich te onderwerpen aan de druk die daarmee samenhangt geeft hij zich over aan de macht die uitgeoefend wordt.⁷⁵ Deze onderwerping heeft tot gevolg dat de professionals binnen zijn invloedssfeer in een spagaatpositie worden gemanoeuvreerd: er wordt van hen gevraagd present te zijn en tegelijkertijd ervoor te zorgen dat de administratieve verantwoording in overeenstemming is met de bureaucratische eisen. Deze eis veroorzaakt emotionele spanningen bij de presentiewerkers.

De onvrede die bij de hen bestaat over het niet kunnen afronden van begeleidingsplannen, hangt samen met de druk die de manager op hen uitoefent. Deze werkdruk vormt weer een belemmering voor presentiebeoefening omdat aandacht kunnen schenken aan cliënten samenhangt met het ervaren van ruimte en tijd. Wanneer – onvermijdelijk- het een ten koste gaat van het andere, voelen zij zich verdeeld en roept dat schuldgevoelens op. Present zijn lijkt dan te verworden tot één van de 'dingen die ook nog moeten gebeuren'. Dit blijkt uit de woorden 'present zijn... gedaan' en ook uit het gebruik van de uitdrukking 'present zijn naar' waarin present zijn naar voren komt als 'performance' en niet als intrinsieke eigenschap van een houding in het volgende citaat:

'Ik was mijn rapportage aan het maken toen ik werd gebeld door een cliënte. Ik wilde present zijn en heb dit volgens mij ook gedaan maar ik voelde de druk van mijn rapportage die op mij lag te wachten. Ik had het vermoeden dat mevrouw gedronken had en probeerde het gesprek na 10 minuten te beëindigen. Dit lukte helaas niet. Dit heeft zeker 20 minuten geduurd. Ik ben present geweest naar mijn cliënte maar voel mijzelf wel regelmatig tekortschieten naar mijn kind omdat ik ruim na mijn werktijd nog aan begeleidingsplannen of rapportage bezig ben. (notitie 8). Naarmate de training vordert, is er een ontwikkeling te zien in de opvatting van het presentiebeprip.

e) Woede over de eigen onmacht:

Wanneer er voor het gevoel van de professionals te weinig zorg kan worden geboden of niet goed kan worden aangesloten bij de behoefte van de cliënt, ontstaan gevoelens van onmacht die zich manifesteren in geïrriteerde reacties. Deze zijn terug te lezen in notities over de noodgedwongen abrupte beëindiging van het contact met cliënten en in boosheid over het niet adequaat kunnen opkomen voor het goed van de cliënt, bijvoorbeeld doordat deuren voor hen (letterlijk) gesloten moeten blijven. Ergernis over het handelen van collega's komt op over nalatigheden in de verzorging van bewoners en over slordig werken. Het gevoel te worden gecontroleerd wekt wrevel evenals collega's die niet behulpzaam zijn bij bepaalde (donkerbruine) klusjes. Opvallend is de lading die waar te nemen is bij de woede van een van de professionals in de verzorging (Sara) :

'Dagdienst. De ochtend begint niet prettig. Collega vraagt wie waar wil staan, beneden of boven. Ik zeg 'beneden'. Dat vond ze niet leuk. Zij wilde ook beneden staan. De coördinator zei: 'Dan staan jullie samen beneden.' Dat vond ze geen goed idee. Collega speelde in het begin vaak de baas over mij. Een

⁷⁴ Zijn emotie komt eveneens in de rubriek wantrouwen aan de orde. In de synoptic reading fase ga ik dieper in op de doorwerking van deze emotie in zijn handelen.

⁷⁵ Het verschil tussen hoe professionals met institutionele macht omgaan en de wijze waarop zij hierin hun emoties inzetten bespreek ik in de synoptic reading fase.

tijdje geleden heb ik daar wat van gezegd. Nu wil ze niet meer met me werken. Ze is nivo 3. Ze denkt dat ik dom ben. Ze is toch boven gaan werken'. (notitie 56).

In deze notitie is terug te lezen hoe zich achter boosheid angst kan verschuilen, namelijk de angst om dom te worden gevonden. Ook is te zien hoe deze professional het machtsconflict tussen haar collega en zichzelf uitwerkt via de taal. Het lijkt erop dat zij zich miskend voelt en dat zij haar professionele identiteit formuleert door het neerzetten van tegenstellingen die bestaan tussen haar opvatting van zorgverleners en die van haar collega's. Helpend zou kunnen zijn dat deze professional iets dat haar een tijdje stoort bij een ander concreet leert te benoemen en dat zonder verwijt of afwijzing leert zeggen.

f) Woede op of over cliënten:

Ergernissen over het gedrag van cliënten uit zich in ergernis over oefenen van controle op tijdsbesteding, over manipulatie, schreeuwen, drankgebruik en waakzaamheid om niet voor het karretje van de cliënt gespannen worden en extra taken in de schoenen geschoven te krijgen. De deugden van de professional die in volgende citaat naar voren komen hebben direct te maken met het verruimen van de mogelijkheden op gelukkig zijn in het leven van deze cliënt:

'...Ik bleef nog steeds kalm maar zei wel dat ik dit een beschuldiging vond en erg dat ze zo over mij en mijn collega dacht Ik bood mijn excuses aan voor het feit dat ik haar overviel en dat ze niet voorbereid was en dat meende ik. Tegelijkertijd zei ik dat het wel goed van haar zou zijn om deze trip alleen te doen en dat ze hiermee onafhankelijker zou worden. Ze zei dat het ze eigenlijk wel vervelend vond dat ze het niet kon. Ze wilde het wel proberen. We bespraken de route en ik gaf haar mijn pasje. In de auto begon E. opnieuw te schelden en zei dat ze het een rotstreek vond, ze bleef doorpraten op een beschuldigende toon. Ik was nu minder kalm, verontwaardigd eigenlijk en heb haar gezegd wat het met mij doet, als ze zo reageert. Ik kan mij voorstellen dat het voor haar vervelend is, maar ik ben ook een mens die een fout kan maken. Gelukkig vergaat de wereld hier niet mee en ik maakte de opmerking dat die pas verging op het moment dat zij om 16.00 met de metro zou gaan reizen. Hier kon E. om lachen. Ze ontspande en ik heb haar 's middags nog gebeld om te vragen hoe het gegaan was. ze was blij dat ze het gedaan had. Het was spannend, maar ook goed. Ik complimenteer haar. Lucht is geklaard, voor beiden dat merk ik'. (notitie 164).

Ten eerste stelt de professional het goed van de cliënt, namelijk zelfstandig durven reizen, voorop. Daarbij geeft ze de cliënt de ruimte om haar paniek en angst te uiten. Ten tweede stelt ze zich open om geraakt te worden en laat ze de cliënt weten wat dit met haar doet en ten derde is ze in staat om de lading van het voorval af te halen met een humoristische opmerking. Met het telefoontje om te informeren hoe de reis is verlopen, laat ze haar cliënt weten dat ze haar nabij is, dat ze met haar meeleeft.

De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van de betekenis van woede in handelen en beleven, de morele strekking en de deugden van de professionals die verbonden zijn met de emotie woede.

Tabel Woede

Woede bij	Omschrijving	Verdruchte waarde	Morele doorwerking bij doelmatige inzet
Wet en regelgeving	Beperkende Maatregelen AWBZ.	Inclusie en ruimte voor eigen(aardig)heid.	Beleidsbeïnvloeding door inzet thymos.
	Voorop plaatsen autonomie en zelfredzaamheid.	Zowel autonomie als afhankelijkheid zien als elementen van het menselijk leven.	In stand houden kwaliteit van leven voor mensen met (psychische) handicaps.
	Vervallen indicaties.	Trouw kunnen zijn aan cliënten.	Cliënten kunnen blijven volgen.
Overheids-en andere hulpverlende organisaties	Wantrouwen van instituties.	Waardigheid en ruimte. Ontspanning en vrijheid.	Mensen voelen zich gezien en gehoord.
	Niet nemen verantwoordelijkheid.	Erkenning individualiteit.	Aansluiten bij wensen en behoeften die leven.
Bureaucratie	Trage procedures en administratieve rompslomp.	Aanpassingen aan leefsituatie op korte termijn.	Gemaakte fouten worden erkend, cliënten ontvangen excuus.
	Formele eisen en controle.	Discretionaire ruimte en tijd en ruimte voor presentiebeoefening.	Verantwoordelijkheid wordt opgepakt en cliënten worden geholpen.
Eigen organisatie	Werkdruk door rapportages.	Presentiebeoefening.	Presentie.
	Werkdruk door caseload.	Openheid en ontspannen werkhouding.	Problemen worden besproken.
	Werkdruk door controle.	Discretionaire ruimte en flexibiliteit.	Presentiebeoefenaren vullen elkaar aan.
Onmacht en onvermogen	Noodgedwongen beëindiging contact met cliënten.	Relatie met cliënt. Continuïteit in de hulpverlening.	Alternatieve oplossingen vinden. Goed afscheid nemen.
	Machtsconflicten.	Erkenning professionaliteit.	Bespreken problemen.
Cliënten	Manipulatie, schreeuwen, drankgebruik	Erkenning kwetsbaarheid en raakbaarheid profesional.	Openheid en begrip. Wederzijdsheid. Vriendschap.

5.3.3.1. b Resumé woede

De betekenis van woede komt in het handelen van de presentiewerkers tot uitdrukking in de strijdbaarheid van presentiewerkers ten opzichte van instanties. Het goed van de cliënten wordt zorgvuldig bewaakt en als het nodig is wordt er opgetreden. Woede wordt beleefd als onrecht dat de cliënt wordt aangedaan wanneer zijn leed wordt gebagatelliseerd. De morele strekking van woede is dat professionals in de bres springen voor hun cliënten en bemiddelen om zaken voor hun cliënten geregeld te krijgen. Met het tonen van hun boosheid over het onrecht en institutionele blunders voelen cliënten zich gesterkt in hun eigen kracht. Solidariteit heeft hier de functie dat de cliënten zich kunnen verzoenen met een onvolmaakte wereld en met de gebrekkige resultaten van hun verlangen naar gerechtigheid. In andere kwesties zien zij dat het inzetten van gedoseerde woede (thymos) en moed om zich te laten horen het verschil kan maken tussen overgeleverd zijn aan de kille ongevoeligheid van de bureaucratie en gehoord worden. In contacten met instanties en (overheids) functionarissen hebben de presentiewerkers een voorbeeldfunctie. Ze laten zien hoe woede als emotie kan worden gereguleerd en op een effectieve wijze tot uitdrukking kan worden gebracht. Cliënten zijn over deze presente zorg zeer tevreden want deze manier van handelen laat hen zien hoe ze zelf woede kunnen omzetten in een moedige en kordate wijze van optreden.

5.3.3.2. vreugde/blijdschap

Blijdschap noemt Spinoza de overgang van een kleinere naar een grotere volmaaktheid.⁷⁶ Vreugde kan bestaan als achtergrondemotie en als situatiegebonden emotie. De aspecten openheid en bereikbaarheid lijken volgens Frijda de kern van de vreugdebeleving te zijn. De wegen om te slagen in het bereiken van nagestreefde doelen liggen open. Blijdschap loopt al vooruit op de zekerheid dat het bereiken van de doelen vroeg of laat werkelijkheid zal zijn.⁷⁷ De emotie ontstaat als aan een verlangen wordt voldaan, maar het verlangen zelf kan ook al een positief gevoel geven. Als bij het verwerkelijken van het ideaal blijkt dat het niet de voldoening geeft die verwacht werd, levert dit negatieve emoties op zoals teleurstelling of verbittering.

Vreugde komt vaak voor als reactie op een tegengestelde, negatieve emotie. Iemand met bijvoorbeeld spanningen, is opgelucht of blij als de spanning verdwijnt, terwijl daarvoor de situatie als neutraal werd ervaren. Mensen die genezen zijn van een ernstige ziekte, hebben vaak een positievere kijk op het leven. De emotie kent veel gradaties, van een gezellige familieavond tot de allesoverheersende gelukzaligheid van verliefdheid. Vreugde ontstaat als er een uitdrukkelijke openheid voor relationele activiteit aanwezig is, een openheid voor indrukken en een open waarneming en in het intermenselijke contact in de vorm van aanraken of een arm om iemand heen slaan. Bij vreugde voelen mensen zich lichter. De afwezigheid van spanning en waakzaamheid maken dat ze een gevoel van vrijheid en bevrijding ervaren.

Genieten kan worden beleefd als goed gestemd zijn, evenwichtig en sereen zijn in een direct contact met de wereld.⁷⁸ 'Met de genieting komt de mens tot leven, vindt zijn plek onder de zon, maakt contact met het geheel waaruit de wereld is opgetrokken en trekt de wereld naar zich toe in dat toelaten'.⁷⁹

⁷⁶ Willemsen, M. (2010). P. 128.

⁷⁷ Nussbaum stelt dat niet alle emoties een concrete gedragslijn aangeven. Soms komt dat omdat alles in orde is met jezelf en met het object. Vreugde leidt niet noodzakelijk tot een bepaald verlangen of eenvoudig tot het verlangen om iets te doen om die vreugde tot uitdrukking te brengen.

⁷⁸ http://www.dbnl.org/tekst/frij004emot01_01/frij004emot01_01_0005.php site bezocht op 10 oktober 2010.

⁷⁹ Baart, A. (2005) *Aandacht. Etudes in presentie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma. p. 112

De momenten waarop mensen op een niet denkende manier aanwezig zijn in de wereld, alleen of samen anderen worden achteraf met geluk aangeduid.⁸⁰ De Zwitserse filosoof Alexandre Jollien,⁸¹ die met een motorische stoornis ter wereld kwam, zegt dat je de kunst om op de been te blijven af kunt kijken van de zwaksten in de samenleving – de zwervers, de ‘gekken’, de chronisch zieken. Zij stellen zich met opmerkelijke veerkracht tegen hun ellende teweer.⁸² We verspelen het geluk wanneer we ons altijd verbeelden dat het zich elders bevindt. We doen er verstandiger aan hier en nu te genieten. ‘Door onze verlangens in te perken en meer op de realiteit af te stemmen, genieten we het meest’, zegt Epicurus.⁸³

5.3.3.2.a Blijdschap in de logboeken

In deze paragraaf worden de diverse aspecten van blijdschap volgens het waarnemingsschema geanalyseerd. Ik ga hierbij in op:

- De betekenis van blijdschap in handelen voor de cliënt en zijn netwerk, de presentiewerker en collega’s, de eigen organisatie en andere organisaties.
- De betekenis van blijdschap in beleven voor de cliënt en zijn netwerk, de presentiewerker en collega’s, de eigen organisatie en andere organisaties.
- De morele strekking van blijdschap voor de cliënt en zijn netwerk, de presentiewerker en collega’s, de eigen organisatie en andere organisaties.
- De deugden van de professionals die verbonden zijn met de emotie blijdschap.

In de notities wordt zichtbaar hoe relaties tussen professional en cliënt door zich vertragende aandacht tot leven gewekt worden en bloeien door wederzijdse gevoelige en uitnodigende aandacht. Hoe groter de uitdaging is geweest om via aandacht een gastvrije ruimte⁸⁴ te scheppen, des te groter de vreugde als de ander tevoorschijn komt en zich in zijn eigenheid laat zien. Blijdschap wordt ook beleefd als achtergrondemotie bijvoorbeeld als alles lekker loopt.

Het patroon dat zich laat zien is dat blijdschap wordt ervaren bij:

- A. de relatie met de cliënt en iets voor hem of haar kunnen betekenen.
- B. een goede samenwerking bij presentiegericht werken in het team en met andere collega’s.
- C. het kunnen regelen van praktische zaken, al dan niet in samenwerking met andere organisaties.

⁸⁰ Frijda noemt het de irreflexieve beleving: een bewustzijn zonder bewustzijn van zichzelf. Het zijn de momenten waarop we niet bezig zijn met het op een cognitieve manier controleren van de wereld.

⁸¹ Jollien, A. (2008) *Blijdschap als levenskunst. Een filosofische zoektocht naar geluk*. Kampen: Ten Have.

⁸² ‘De condition humaine heeft een tragisch karakter, voor ieder van ons is het lijden onafwendbaar. Soms maakt het lijden ons wijzer – dat wil zeggen, niet het lijden zelf, maar de manier waarop we het te boven komen. Eigenlijk hebben we tegenover de absurditeit van het lijden geen andere keus dan er iets van te leren, want nutteloos lijden is het ergste wat er is. Hoe we onze tragedie moeten dragen, daarvoor bestaat geen gebruiksaanwijzing: ‘Iedereen gaat tastend voorwaarts, incasseert tegenslagen, bouwt verder op zijn puinhopen.’ http://www.filosofiemagazine.nl/00/fm/nl/121_128/artikel/print/25073/Tegenspoed_omzetten_in_kracht.html site bezocht op 14 oktober 2010.

⁸³ Deze Griekse filosoof (342-270 v. Chr.) komt uitgebreider aan bod bij de emotie verlangen.

⁸⁴ Het gaat erom dat de cliënten zich als enkeling niet per se hoeft te identificeren met het gangbare of het algemeen geldige maar zich een eigen positie veroorloven. Daarom is ‘opschorting’ van het normale nodig om een gastvrije niche te organiseren zodat er toegang is voor ‘het vreemde’.

A. Blijdschap in de relatie met de cliënt

Zichtbaar wordt dat een goede relatie een bron van vreugde vormt voor zowel professional als cliënt. Blijdschap wordt gevoeld bij :

a) het ontkiemen van de relatie, b) bestendiging van de relatie c)tekenen van groei, d) het opbloeien van de relatie, e) bij verdieping van de relatie, f) bij 'elkaar kunnen laten' in de relatie, g) bij beëindiging van de relatie als de ander het zelf weer aandurft.

A.1 Het ontkiemen van de relatie

Het toelaten van contact is voor veel cliënten moeilijk omdat zij in hun leven al zo vaak teleurgesteld zijn. Wanneer het de professionals lukt om nader tot de ander te komen en het contact zich kan verdiepen, geeft dat veel voldoening.

'Wat ik mooi vind aan ons gesprek van vandaag is dat Johanna zelf die brug probeert te slaan, uitlegt hoe 'haar' wereld in elkaar steekt met al zijn gekkigheden, en mij op zo'n moment ook de ruimte geeft om mijn spagaat te laten zien aan haar. Waar ze vaak schreeuwt en scheldt, en ik het gevoel heb dat het niet uitmaakt wat ik zeg, was ze nu rustig en liet me uitpraten, luisterde naar wat ik te zeggen had en legde ook duidelijk uit. Na het gesprek had ik een enorm voldaan gevoel'. (notitie 153).

De deugd die de professional hier laat zien is voorzichtigheid en behoedzaamheid om het broze contact vooral niet te laten breken. In haar zorg is deze professional niet aan het 'maken' maar kan ze heel goed laten. Ze kan afwachten en overlaten. Daarbij waakt ze over het breekbare. Dat is hier, in het contact met Johanna een belangrijk en een groot goed. Johanna heeft zich kunnen tonen. De betekenis in het beleven van de emotie is dat er blijdschap is over de verbondenheid die er met de ander heeft kunnen ontstaan.

In de intramurale zorg ervaart een professional dat rust een manier is om contact maken met bewoners die doorgaans moeilijker te bereiken zijn: *'Als ik deze rust naar de mensen overbreng, kan ik ze beter stimuleren. Een voorbeeld: Ik probeer Mevr. B. aan het kleuren te krijgen. Dit lukt niet. Mevr. kijkt naar buiten en heeft hele verhalen. Ik luister naar haar en antwoord haar. Mevr. kijkt eens naar haar kleurplaat en ik geef haar een kleurpotlood. Ze vraagt wat ze moet doen. Ze kleurt in combinatie met naar buiten kijken en haar verhaal doen. Op deze manier zie ik dat ze het fijn vindt. Ik vind het leuk dat ik een ingang heb gevonden.'* Door aandachtig te luisteren sluit de professional aan bij het verlangen van deze cliënt om iets van haar wereld te kunnen delen. De deugd die de professional hier laat zien is geduldigheid en ontvankelijk zijn voor het perspectief van de cliënt.

Door de bewoner niets op te leggen maar zelf aan te laten geven waar haar voorkeur ligt, wordt het mogelijk om contact te maken.

A.2 Bestendigen van de relatie

Het kunnen delen van hun leefwereld en samenwerken met cliënten geven veel voldoening.

Warmte en genegenheid die cliënten ontvangen maakt de professionals ook blij. Zelf proberen ze ook bij te dragen aan het beleven van goede dagen zoals een dagje mee naar het strand te gaan met moeder en zoon. De betekenis voor de cliënt en zijn moeder van dit uitje is een mooie herinnering die waarschijnlijk in lengte van jaren in hun hart bewaard zal blijven en die laat zien dat gelukkige momenten je – ondanks alle ellende- onverwacht ten deel kunnen vallen, dat ze je uittillen boven de grondeloze onvolmaaktheid van het bestaan. De presentiewerker heeft haar aandacht 'om niet' kunnen geven en de ongehaastheid en 'latende modus' van werken heeft ruimte gegeven aan het samen beleven van een paar onbezorgde, mooie uren aan het strand. Present kunnen zijn 'op afstand' is voor een van de professionals een bijzondere gewaarwording. Overdraagbare TBC wordt gekoppeld aan maatschappelijke overdraagbaarheid van transitie. Daarom noemt de professional deze situatie Transitie Beroeps Controle. TBC heeft dus ook een andere – positieve- betekenis

gekregen en de negativiteit van het lijden aan de ernstige ziekte krijgt niet het laatste woord. De deugd die de professional hier laat zien is verbeeldingskracht en trouw blijven aan de cliënt. De betekenis voor de cliënt is dat haar welbevinden er toe doet.

A.3 Tekenen van groei en vertrouwen in de relatie (opbouwen en verdiepen)

Professionals zijn blij met dankbaarheid en waardering die getoond wordt door cliënten en blij verrast door een lief gebaar. Deze bijzondere momenten koesteren ze :

'Mevrouw heeft mij gezegd geen mensen te vertrouwen. Bij het afscheid gaf zij mij een 'knuffel' en een kus op mijn schouder. Ik vond dit op zich al heel bijzonder! Daarna waste zij vijf pruimen en gaf die aan mij mee voor onderweg. (notitie 112).

Cliënten die de moed opbrengen om in een openhartig gesprek te uiten wat er in hen leeft, maken de presentiewerkers blij en als cliënten zich werkelijk gehoord voelen maakt dat de professionals gelukkig. De betekenis ervan is dat de ander door hem nabij te zijn zich niet meer zo verlaten voelt. Met iemand naast hen die om hen geeft hun verlangens als urgent beschouwt en er aandacht voor heeft voelen zij zich weer mens. Bij het geleefde leven zijn, met elkaar optrekken en daardoorheen ernstige zaken aansnijden is weldadig blijkt uit de notities.

In het samen in de wereld zijn in verbinding met elkaar, samen iets ondernemen en samen genieten van dagelijkse bezigheden, toont het geluk zich. In de intramurale zorg toont het zich in huiselijke activiteiten en de gezamenlijkheid ervan zoals zingen en koken met de bewoners. Wanneer de bewoners zichtbaar beter proeven wat ze eten en er meer van genieten delen de professionals ook in die vreugde mee. De betekenis en de waarde van gezamenlijke activiteiten is dat gezelligheid en een warme sfeer verbindend werken. Blijdschap over het geluk van cliënten toont hoe de professionals met hun cliënten meeleven zoals met de jonge vluchteling, die dansend over straat gaat bij het vooruitzicht dat hij zijn hulpverlener Afrikaans gaat leren koken. De betekenis van deze blijdschap voor de cliënt is dat hij weer zin ervaart in zijn leven; hij kan weer iets voor een ander betekenen en de professional geeft hem met haar creativiteit en openheid een kans om zich een waardevol mens te voelen. De morele strekking is dat het goed van de ander hier centraal wordt gesteld en dat de ander kan voelen dat hij van betekenis is.

A.4 Opbloeien van de relatie

Soms ontstaat door de begeleiding een vertrouwensband waarin de professional wordt beschouwd als een soort vriendin. *'Mijn cliënt en ik voeren met elkaar wekelijks metagesprekken over de begeleiding en onze vertrouwensband. Ik ben tevreden, omdat mijn cliënt zeer tevreden is. Ze zegt dat ik veel voor haar beteken: ik ben voor haar 'als een vriendin' en breng haar motivatie. Ik geef aan haar terug dat zij mij energie geeft om haar te begeleiden. Het contact verloopt heel dynamisch: we gaan samen vooruit; zij leert van mij, maar ik zeker ook van haar.'* (notitie 158)

Contact hebben op basis van openheid en echt zijn is van grote betekenis voor het zelfvertrouwen van de cliënt. Aanvankelijk heeft de professional zich bereid getoond om zich voor deze cliënt in te zetten. Ze heeft haar eigen kwetsbare kanten durven laten zien waardoor de cliënte ook kon laten zien wat er in haar omging. De relatie is uitgegroeid tot een vriendschapsrelatie. Voor de cliënte geeft dit vertrouwen voor het aangaan van relaties met andere mensen in de toekomst. De professional laat hier zien dat ook zij kwetsbaar is en dat juist de erkenning van de eigen verwante kwetsbaarheid relaties zoveel diepgang kan geven en het beste in elkaar naar buiten brengt.⁸⁵

⁸⁵ Rusbult, C., E. Finkel and M. Kumashiro, (2009). The Michelangelo Phenomenon. *Current Directions in Psychological Science* 2009 18: 305-309. De beroemde Italiaanse beeldhouwer en schilder Michelangelo, beschreef zijn werk als een proces waarin de kunstenaar een ideale figuur in de wereld brengt - door hem te bevrijden van een stenen blok waarin hij sluimert. Zijn taak was slechts het afsnijden van de ruwe buitenkant om de binnenin levende schoonheid bloot te leggen. Het Michelangelo model laat zien dat mensen die een

Present kunnen zijn in situaties die onmogelijk lijken en die eveneens gepaard gaan met angst en twijfel, maken dat de blijdschap nog intenser wordt beleefd als het lukt om de kracht van de ander te onthullen waardoor hij of zij er zelf mee aan de slag kan gaan. Bijvoorbeeld door een dolle autorit naar een afkickcentrum. *'...eenmaal in Apeldoorn...in het bos... zat hij op een bankje en kwamen de emoties los! Hij was gerust en had het gevoel hier nooit meer weg te willen! Hij vertelde het is nog mooier als in een hotel en als jij er niet was geweest dan had ik hier niet gezeten..dan was ik de lafaard gebleven die in zijn eigen huis in Rotterdam was geweest!'* Dankzij haar intuïtie, doorzettingsvermogen en het kunnen openhouden van het ongewisse van deze professional (Mandy) kon de cliënt uiteindelijk zijn waardigheid ervaren. De morele strekking is dat de cliënt die graag wilde afkicken van de drank in dit verlangen tegemoet werd gekomen. De beweging naar de ander werd gemaakt, de ander werd gevolgd in zijn verlangen. De professionele deugden die de professional hier laat zien, zijn standvastigheid en vertrouwen. Ondanks haar twijfels heeft zij het goed van haar cliënt op de eerste plaats gezet en hem de kans gegeven om het beste in zichzelf naar boven te laten komen.⁸⁶ Hij kan nu gaan afkicken van de drank.

A.5 Verdieping in de relatie

Verdieping en plezier in hun werk ervaren de professionals naarmate ze zich meer bewust worden van hun presentiekwaliteiten en erin groeien. Present zijn valt soms niet mee maar de professionals krijgen er in hun beleving veel voor terug: *'Presentie kost meer energie, maar je haalt er ook meer energie uit, als je ziet wat het met de cliënt doet. De dankbaarheid van de cliënt is groot... Presentie duurt laaang. Ik maak de laatste tijd overuren. Ik merk dat hoe presenter je bent, hoe meer hulpvragen de cliënt heeft. Het houdt nooit op. Overigens ben ik wel voorstander van presentie omdat ik zie dat het de cliënt echt helpt en in sprongen vooruit gaat.'* Met dit reflecteren op emoties en de uitwerking ervan leert de professional gaandeweg haar ervaringen in de bredere context van presentie te plaatsen. Uiteindelijk brengt de zich verdiepende relatie wijsheid en inzicht. De relationele afstemming, nabijheid en aandacht, het serieus nemen van de ander, zijn allemaal aspecten die een rol spelen in radicale aansluiting bij de belevingswereld van de ander. De waarde van gezien worden en erkend worden is dat het iemand bevrijdt uit de duisternis en de verwarring. Zodra mensen in contact worden gebracht met waar ze goed in zijn, ervaren ze daar ook de vreugde van. Mensen kunnen elkaar versterken wanneer de een kernelementen bezit van een ander ideaal zelf. De ene mens bevestigt de andere door belangrijke aspecten van het ideale zelf van de ander waar te nemen. Gebeurt dit wederzijds dan komen beiden dicht bij zijn of haar ideale zelf.⁸⁷

nauwe relatie hebben elkaars vaardigheden en eigenschappen bevorderen versus elkaar belemmeren. Als gevolg van de wijze waarop partners elkaar waarnemen en zich naar elkaar toe gedragen, hebben zij in meerdere of mindere mate succes met het behalen van ideale-zelfdoelen (zelfverwerkingsdoelen). Bevestiging van elkaars ideale zelf-doelen levert diverse voordelen op, zowel persoonlijk als relationeel. Het Michelangelo-model levert, gewijzigd en voorzien van ondersteunend empirisch bewijs, een onderscheidend model op over interpersoonlijke processen.

⁸⁶ Righetti, F., C. Rusbult and C. Finkenauer (2010) Regulatory focus and the Michelangelo Phenomenon: How close partners promote one another's ideal selves. *Journal of Experimental Social Psychology* vol. 46 issue 6, November 2010 p. 972-985. Dit artikel beschrijft een onderzoek naar de regulerende focus van het Michelangelo fenomeen. Wat zijn de intra- en interpersoonlijke gevolgen van wederzijdse oriëntatie op elkaars doelen in het leven en welke motivationele, cognitieve en gedragsmatige mechanismen zijn verantwoordelijk voor wederzijdse affirmatie en bewegen in de richting van het ideale zelf.
http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6WJB-50CV859-1&_user=522558&_coverDate=11%2F30%2F2010&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_sort=d&_docanchor=&_view=c&_acct=C000026138&_version=1&_urlVersion=0&_userid=522558&md5=050454720ab5cf4064a6531f6221be39&searchtype=a site bezocht via VPN op 15 oktober 2010.

⁸⁷ Rusbult, C et al. (2009) The Part of Me that You Bring Out: Ideal Similarity and the Michelangelo Phenomenon. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 96 issue 1, January 2009, p. 61-82.

A.6 Elkaar kunnen laten in de relatie

Blijdschap wordt niet ervaren bij het noodgedwongen moeten vrijlaten van cliënten, tegen beter weten in. Integendeel: 'laten' blijkt erg moeilijk te zijn: *'Ik als werker, heb de cliënt wel nodig om hem of haar te kunnen helpen, en wie weet moet ik bepaalde zaken dan maar laten liggen omdat ze op dat moment niet de eerste prioriteit van de cliënt zijn, ongeacht het feit dat ik weet dat er veel grotere (financiële) problemen van gaan komen en ik mij daar op een bepaalde manier ook verantwoordelijk voor voel als de cliënt het allemaal niet meer kan overzien doordat er teveel gebeurt op ander of emotioneel gebied? En ik ook weet dat als ik het laat gaan, ik er later toch mee aan de slag zal moeten met de cliënt.* Uit deze concrete beschrijving spreekt een gevoel van verbondenheid; het welzijn van de ander doet ertoe en heeft urgentie. Door het grote verantwoordelijkheidsgevoel van deze professional, Nienke, zit ze regelmatig met het dilemma 'doen versus laten'. Het goed van de cliënt om zelf zijn keuzes te maken (ook als deze niet goed uitpakken voor hem), kan zij in het begin van de training nog niet goed naar waarde schatten. Ze wil de cliënt beschermen en behoeden voor ellende. Deze twijfel en onzekerheid gaan in de loop van de training over in een meer weloverwogen, kalme en relativerende houding. Met het groeien naar een meer bewust reflectieve houding en met het leren loslaten van de eigen doelen ontstaat er ruimte voor het ongewisse. Hiermee wordt duidelijk dat emoties een geschiedenis kennen en in de tijd geplaatst kunnen worden. De redelijkheid van emoties verklaart waarom ze verdwijnen en veranderen. Als de reden wegvalt valt de basis onder de emotie weg en daarmee meestal de emotie ook. Anders zien of oordelen doet anders voelen. Doordat deze professional er tijdens de presentietraining van overtuigd raakt dat het beter is voor het zelfvertrouwen van de cliënt om hem soms te laten wordt ook haar angst kleiner.

A.7 Beëindiging van de relatie als de ander het weer aandurft

Tevreden zijn de professionals wanneer ze cliënten succesvol hebben kunnen ondersteunen in het opbouwen van hun zelfvertrouwen, zoals dat van de vrouw die het daardoor weer aandurft om te gaan werken. Het verlangen naar onafhankelijkheid en zelfstandigheid van de cliënt wordt beschouwd als een succes. *'Ze heeft zelfstandig al veel voor elkaar gekregen en ze kan meer dan dat ze zelf denkt. Ik denk dat de zorg voor de cliënt zoveel betekent, dat ze er moeite mee heeft om er afstand van te nemen. Misschien is het een idee om te bespreken wat haar vrienden/kennissen in haar omgeving voor haar betekenen en wat zij in plaats van begeleiding vervangen? Deze cliënt is zelfstandig en mist de aandacht die zij altijd gevraagd en regelmatig ook gekregen heeft. Het afstand nemen van de begeleiding is voor haar lastig nu ze zelfstandig is. Ik vind dit ook een belangrijke overgang: van presentie naar loslaten, wat zit er tussen in en hoe kan je dat gebied omschrijven?'*

A.8 Ontwikkeling van de relatie met andere personen of instanties die voor de cliënt belangrijk zijn *'...Doordat zij zich zo eenzaam voelt zocht zij contact bij een kerk. Ze werd al snel ingezogen bij een heel afgescheiden gemeente die in tongen spreken. Het riep bij mij gemengde gevoelens op omdat ik haar zo graag gun om warmte te mogen ervaren en geborgenheid. Maar ik maakte mij wel zorgen omdat zij aangaf niets van dat tongen spreken te begrijpen en er van in de war raakte... Mevrouw was ondertussen al elke dag 4 of 5 keer gebeld door deze dame en ze werd er zenuwachtig van. Toch belde ze in een weekend een andere vrouw van dezelfde kerk omdat ze zich eenzaam voelde. Dit contact verliep in eerste instantie beter, maar toen mevrouw last van haar knie kreeg en de fysiotherapeut bezocht, werd haar gezegd veel te bidden tot God en niet naar de therapie te gaan. Ze belde mij op en zei dat ze dit niet kon begrijpen. Mijn dilemma is dan dat ik niet voor haar wil bepalen wat ze moet doen en aan de andere kant merk ik dat het mij verontwaardigd dat mensen van een kerk zo met haar omgaan en haar zo onzeker maken. Door haar ruimte te geven en te bevragen, zoals 'wat vind je belangrijk en 'wat wil je', kon mevrouw zelf beter kiezen. Ze is wel naar fysio en niet meer naar de kerk gegaan. Ze vond het echt niet meer leuk.'* (notitie 133)

Deze professional helpt de cliënt om goed te kijken naar de waarde en betekenis die bepaalde contacten voor haar hebben. Ze laat de cliënte zelf een keuze maken zonder haar te willen beïnvloeden. De morele waarde is dat deze cliënte in vrijheid en zonder druk of dwang zelf ontdekt wat ze wil. De morele waarde voor de cliënt om zelf tot inzicht te komen is groot.

De professionals zetten zich in om met de cliënt samen de bestaande contacten in het persoonlijke netwerk van de cliënt te verbeteren. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt aan versteviging van het natuurlijke netwerk. Het steunsysteem⁸⁸ moet er meer uit gaan zien als een sociaal netwerk dan als een zorgnetwerk. Het hulpverlenend netwerk moet ondersteunend zijn. Maatschappelijke instellingen staan er (in de ideale situatie) beschermend omheen.⁸⁹ De presentiewerkers zetten in op wederzijdsheid van contacten en uit de notities is op te maken dat zij samenwerken met tussen de 3 en 15 instellingen. Zoals uit de analyse blijkt, maakt de soms gebrekkige samenwerking met deze instellingen en instanties niet altijd even blij. De sterk verschillende doelstellingen en technieken matchen niet altijd met presentie.

B. Blijdschap over een goede samenwerking bij presentiegericht werken in het team

Deze blijdschap toont zich in het plezier dat de professionals hebben in het gezamenlijke kader dat zij krijgen met de presentietheorie. De gezamenlijke missie bevordert eensgezindheid en de werkprincipes van de presentietheorie maken de inhoud van het werk concreter. Daarnaast geeft het gemeenschappelijke leerproces handvatten om van elkaar te leren en over en weer ervaringen uit te wisselen. Wanneer inzichten en ontdekkingen in de dagelijkse praktijk kunnen worden toegepast, zetten deze zich om in werkplezier. Managers zijn tevreden als het transitieproject en samenwerking tussen sleutelfiguren en binnen het team succesvol verlopen. Zij gaan behoedzaam en zorgvuldig te werk zowel in de eigen organisatie als in het belangenspel met andere partners. Met het oog op financiering vertonen zij ook nervositeit en gestresstheid. Opvallend is dat het management het meest tevreden is als richtlijnen en protocollen zoveel mogelijk worden gevolgd. Alles dient zoveel mogelijk volgens het boekje te verlopen. De Beherztheit (moed) zoals Peter Sloterdijk deze beschrijft, zou hier helpend kunnen zijn meer durf te ontwikkelen om buiten de gerichte kaders te denken.⁹⁰ Wanneer de presentiebenadering zichtbaar in de organisatie doorwerkt bijvoorbeeld met betrekking tot het medicatiebeleid, zorgt dit voor voldoening. De saamhorigheid in het team en de open sfeer maken blij. Humor als communicatiemiddel in de presentie cursus wordt gewaardeerd! Het werkt ontwapenend en verbindend. Herkenning van elkaars kwetsbaarheden en op subtiele manieren complementair kunnen zijn aan elkaar als collegiale houding werkt op een genadige wijze door in werkrelaties. Daarnaast wordt ook vrijheid om flexibel met werkdagen om te gaan genoemd als factor die het werkplezier vergroot. Hoe flexibeler de organisatie zich toont, hoe makkelijker het is voor de professionals om presentiegericht te kunnen werken. De overtuiging die hiermee

⁸⁸ De definitie van een maatschappelijk steunsysteem (mss) is; Een gecoördineerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen waarvan mensen met ernstige psychische aandoeningen zelf deel uitmaken, dat hen op vele manieren ondersteunt om in de samenleving te participeren. Het is een flexibel en stevig netwerk groeiend in de tijd met als kern het persoonlijk netwerk van de cliënt. (dr.Jos Droes, Stichting Rehabilitatie '92).

⁸⁹ Op het Geestdriftsymposium 'Meedoen in de samenleving: hoe organiseer je dat?' Naar maatschappelijke steunsystemen voor mensen met ernstige psychische aandoeningen, georganiseerd door Tranzo op 17 september 2010, werd de maatschappelijke ondersteuning van mensen met ernstige psychische aandoening vanuit verschillende invalshoeken belicht. Dr. Pieterjan van Delden stelt dat het nog niet meevalt om samenwerken met veel partijen goed te organiseren. Onderaan het netwerk wordt de cliënt ondersteund en aan de bovenkant heeft het coördinatie nodig. Het komt vaak voor dat de keten niet sluit en dat samenwerkingsverbanden te weinig resultaat opleveren. Daarom is onderzoek nodig naar samenwerkingsverbanden nodig toegespitst op: maatschappelijke resultaten, ontwikkelingsverloop, groeiprocessen en condities intern en extern.

⁹⁰ In de synoptic readingfase kom ik hier op terug.

samenhangt is dat professionals de ruimte moeten krijgen om het werk naar eigen inzichten in te vullen.

C. Blijdschap om het kunnen regelen van praktische zaken

Deze blijdschap laat zich zien als voldoening en tevredenheid over het kunnen geven van toelichting waardoor boetes voorwaardelijk zijn geworden, het bijhouden van dossiers en afronden van begeleidingsplannen, het afwerken van regelzaken samen met cliënt, ervoor kunnen zorgen dat de dochter van een cliënt in het huis kan blijven wonen. De waarde die de professionals hechten aan het goed van de cliënt is groot. Dit zorgt ervoor dat ze zich bekommeren om het nodige te doen in praktische zin. Daarbij zetten zij zich adequaat en praktisch wijs in en zijn ze –ook als het moeilijk wordt- standvastig, creatief en inventief.

Conclusie

Professionals zijn tevreden als zij in dialoog kunnen samenwerken met cliënten aan een goed leven. Zij zijn hun nabij in de dagelijkse beslommeringen waarin de dingen mogen zijn zoals ze zijn. De meesten zijn bereid gebaande paden te verlaten om hen nabij te kunnen zijn en hen te vergezellen. Als het nodig is gaan ze samen met hen dwars door de velden. De richting waarin dat gebeurt, wordt bepaald door de cliënt en wat voor hem belangrijk is. De presentiewerkers kijken naar wat de ander nodig heeft, proberen te peilen waar het werkelijke verlangen naar uitgaat en zijn ontvankelijk voor tekenen. Meer nog dan met belangen zijn ze bezig met het persoonlijke verhaal en de individuele beleving van hun cliënten. De onvoorwaardelijke en belangeloze inzet vormt een stevig fundament voor een hechte band die bovendien tegen een stootje kan.

Cliënten koesteren de relatie met professionals. Ze kunnen erop vertrouwen dat ze mogen zijn wie ze zijn en dat ze daarin als waardevol erkend worden. Deze basis is voor hen in elk stadium van de relatie een bron van vreugde en een groot goed. Ze putten er kracht uit en bemoediging, beschouwen de relatie als helpend, versterkend en inspiratiebron voor de ontdekking van diepere waarden in het leven. Uit mijn analyse komt naar voren dat het kenmerkende van deze presente relaties de wederzijdsheid is. Presentiewerkers tonen hun kwetsbare kanten en laten zich raken in het contact. Met deze menselijkheid en openheid voor onvoorspelbaarheid krijgt de relatie het persoonlijke van een dans. In deze dans zijn het de overgave aan het ongewisse en de aandacht voor elkaar die lichtheid aan de bewegingen geven. Met presentie voelen mensen hoe ze zacht opgetild en vastgehouden worden. Het brengt hen weer in contact met hun (veer)kracht en - eenmaal zachtjes neergezet- ervaren zij daarmee weer grond in hun bestaan. De conclusie die volgt uit mijn analyse is dat presentie als methode van hulpverlening een blijvende waarde heeft. De opbrengst van presentie in termen van herstel, empowerment en vooruitgang is indrukwekkend omvangrijk en fundamenteel.

Interessant is in dit verband dat de waarden van presentiegericht werken die in deze analyse naar voren komen, overeenkomen met de essentiële noties van goede zorg die Jean-Pierre Wilken in hoofdstuk 4 van zijn promotieonderzoek naar herstellende zorg heeft geformuleerd.⁹¹ In zijn (secundaire) analyse zocht hij naar essentiële noties in de interactie tussen de verhalenvertellers (over hun herstel) en professionele hulpverleners en naar thema's in de verhalen die geassocieerd konden worden met 'goede zorg'. Goede zorg definieerde hij als 'zorg die door de ontvanger van zorg ervaren wordt als helpend'. De thema's die hij vond kunnen geclusterd worden in vijf categorieën: verbinden, begrijpen, bevestigen, beveiligen en versterken. De categorieën heeft hij

⁹¹ Wilken, J.P. (2010). *Recovering care. A contribution to a theory and practice of good care.* Tilburg/Amsterdam: UvT/SWP.

uitgedrukt in actieve werkwoorden om aan te geven dat het gaat om een actief en dynamisch proces. Uit Wilken's onderzoek komt naar voren dat het verdiepen van de relatie kan gebeuren dankzij wederkerigheid in de relatie, een continue presentie, en door handelingen van commitment en toewijding. Het verbindingsproces kan resulteren in een gevoel van saamhorigheid of kameraadschap. Communicatie is niet iets waar vaste regels voor te bedenken zijn omdat elk mens weer anders is, andere gevoeligheden heeft. Cliënten hebben daarnaast aandacht en specifieke ondersteuning nodig in het aangaan en onderhouden van relaties die hun sociale netwerk versterken.

In onderstaande tabel heb ik de waarden en goederen verbonden met de verschillende stadia in de relatie. Omdat de overgangen tussen de verschillende stadia diffuus zijn, gaan ook de bijbehorende waarden heen en weer. Sommige waarden gelden voor elk stadium maar het meest voor dat waar ze onder geklasseerd zijn. Bij de interpersoonlijke relatie tussen cliënt en professional gaat het om het aangaan en opbouwen van een relatie waarin genegenheid voor elkaar over en weer kan gaan en waar responsiviteit is.

Waarden verbonden met verschillende stadia van de relatie

Stadium van de relatie	waarde	waarde	waarde	waarde
Ontkiemen van de relatie	Veiligheid	Empathie	Verbinding	Vertrouwen
Bestendigen van de relatie	Erkenning	Vriendschap	Continuïteit	Wederzijdsheid
Tekenen van groei	Nabijheid	Troost	Begrip	Motivatie
Opbloeien van de relatie	Bevestiging	Betekenis geven	Ontdekken identiteit	Ontwikkeling competenties
Verdieping van de relatie	Zingeving	Bemoediging	Inzicht	Versterking
Elkaar kunnen laten	Zelfchting	Ruimte voor het ongewisse	Groei zelfvertrouwen	Op verhaal komen
Beëindiging van de relatie	Waardigheid	Regie over eigen leven	Relatieve zelfstandigheid	Sociaal netwerk en participatie

5.3.3.3. verdriet

Verdriet is een emotie met een meerlagige textuur zegt Nussbaum. Er spelen verschillende waardeoordelen mee: algemene en concrete waardeoordelen en achtergrondoordelen en situatiegebonden oordelen. Lijden ontstaat doordat je één of meer veelbetekende elementen uit je bestaan kwijtraakt en daarmee het houvast dat je eraan ontleende. Alle mensen krijgen in hun leven met verlies te maken. Verlies kan zich in allerlei vormen voordoen zoals een ernstige ziekte, de dood van een dierbare, verlies van werk, de vlucht uit je land, zelfs het gemis van iets dat je nooit hebt gehad zoals de onvervulde kindereens. De existentiële nood waarin lijdende mensen terechtkomen heeft te maken met enerzijds de ervaring van wanorde en zinloosheid die door het lijden wordt opgeroepen en anderzijds met het streven van de mens naar heelheid, orde, integratie en zin in het

leven.⁹² In dit lijden verlangen mensen naar zachtheid want dat is de wijze waarop de menselijke kwetsbaarheid wordt ontzien en in haar wezen wordt gehouden. De troost die verzachting biedt, kan het leed niet wegnemen maar spant zich in tot verzoening met het fundamentele gemis.

Kwetsbaarheid en gekwetstheid komen voort uit het wezen van de mens waarin de fundamentele kwetsbaarheid kan worden gezien als aanleg. De troost richt zich tot de uiteindelijke pijn en elke bijzondere pijn waardoor de ander is aangedaan. Troosten is willen verzoenen met het menselijk tekort, met de fragiliteit als *deze* mens de onvolmaaktheid van het bestaan te moeten verduren.⁹³

Centraal in presentiebeoefening staat de relatie met de cliënt en weten wat voor hem van belang is. Presentiewerkers leven mee met hun cliënten en maken deel uit van hun leefwereld waarin ze lief hebben, verdriet hebben, verlangens hebben en dankbaar zijn voor aandachtige betrokkenheid. Verdriet wordt ervaren als cliënten lijden en om het eigen onvermogen om iets aan een situatie te veranderen.

Het patroon dat zichtbaar wordt is dat professionals verdrietig worden bij:

a) het in de steek moeten laten van cliënten, b) onmacht om iets voor cliënten te kunnen betekenen en geen troost te kunnen bieden c) het ervaren van verdriet vermengd met een schuldgevoel.

a) Verdriet over het in de steek moeten laten van cliënten

Verdriet wordt gevoeld wanneer de indicatie afloopt en de samenwerking noodgedwongen moet worden afgebroken. Cliënten kunnen dan niet meer gevolgd worden. Professionals vinden het verdrietig hen niet meer te kunnen zien of helpen. Afscheid moeten nemen doet hen pijn en maakt verdrietig. Ook is er verdriet als er definitief afscheid moet worden genomen als bewoners of cliënten overlijden. De betekenis van dit verdriet in het handelen is dat de professionals op allerlei manieren mogelijkheden zoeken om cliënten niet in de steek te hoeven laten. Ze zijn creatief in het vinden van oplossingen en tonen daarin bezorgdheid en medeleven. De morele strekking is dat cliënten ervaren dat ze -indien nodig- kunnen terugvallen op zorg en aandacht van de professionals. Een minder formele wijze van werken benadrukt de waarde en de betekenis van het individu. Achtszaam blijven en ervoor zorgen dat de cliënt zich blijvend kan uitdrukken, maakt het zorgproces tot een natuurlijk geheel waarin de verschillende stadia en fasen in elkaar kunnen vervloeien. De logica van het zorgen moet het hier winnen van 'vraaggestuurde' zorg die de cliënt van het kastje naar de muur stuurt.

b) Verdriet en onmacht om iets te kunnen betekenen en weinig troost te kunnen bieden

Dit verdriet manifesteert zich in het onmachtige gevoel het niet 'goed' kunnen maken voor de cliënt en in het gevoel niet genoeg voor hem of haar te kunnen betekenen. Een cliënt die helemaal geen lichtpuntjes meer ervaart, die naast psychiatrische ziektebeelden ook lichamelijke klachten heeft, wekt droevenis. Het verdriet over de lijdensweg die het leven is voor een cliënt en over het leed dat ze zichzelf aandoet met automutileren wordt als pijnlijk ervaren door een van de professionals. Het onvermogen om in alle rust bij de cliënt aanwezig te kunnen zijn en haar hoop en troost te bieden, raakt deze werker persoonlijk. Ze deelt het leed van haar cliënte. Als liefde en mededogen eruit zouden bestaan de ander weer grond te laten voelen onder zijn voeten, dan werkt hier de liefde als een karrenvracht vol vruchtbare aarde en als morele bodem van de relatie.

De betekenis in het beleven is dat het verdriet van de cliënt bij wie de professional betrokken is, belangrijk en urgent is. De betekenis in het handelen van de professional is dat ze haar cliënt nabij is en dat ze bij haar blijft. De morele strekking is dat hier niets gemaakt of hersteld wordt maar dat de cliënt niet alleen is in haar lijden, het meeleven biedt bemoediging en alleen al deze zorgzaamheid verzacht haar leed.

⁹² <http://www.athame.nl/essays/Christendom/leven-met-de-dood-voor-ogen.html> bezocht op 12 oktober 2010.

⁹³ Lemaire, T. (1968) *De tederheid. Gedachten over de liefde*. Bilthoven: Ambo p. 49-50.

De gekwetstheid van een cliënt bij de confrontatie met zijn belabberde situatie waarin hij zich dood drinkt, de tragedie in het leven van mensen, de troosteloosheid en het uitzichtloze van situaties werken verlamdend, zo ervaren de werkers bij tijd en wijle.

'... Er was ook genoeg om wanhopig van te worden. Wat had ik haar nu te brengen? Het maakt mij soms ook gewoon lam... Het enige wat ik kan is machteloos van de zijlijn toekijken...' (notitie 142).

De betekenis in beleven en handelen is dat de professional twijfelt over wat hij moet doen en hij reflecteert over de relatie die ze samen hebben opgebouwd: *'We hadden het over de twee jaar die we elkaar kenden. Ik zei: 'soms staan we verder van elkaar, soms staan we tegenover elkaar, soms staan we naast elkaar en soms zien we elkaar gewoon niet. 'We hebben onze meningsverschillen, maar dat mag ook gewoon' zei ze heel wijs. 'Als ik naar jullie kijk dan zijn jullie geen hulpverlening.' Wat dan wel?' Dat wist ze niet, 'maar geen hulpverlening. Bij ons moet niets.'* (notitie 142).

Uit wat de cliënt zegt over de relatie is op te maken dat 'er zijn' voor haar veel betekent.

Dat er 'niets moet' haalt de spanning en de lading uit het contact en laat ruimte voor haar verhaal waar op dat moment alle ellende zich samenbalt. De deugden die de professional hier laat zien zijn: openhartigheid, hij opent zich voor de cliënt, is als mens toegankelijk en onderzoekend naar de mogelijkheden om het beter voor haar te laten worden. Hij stelt zich in de ontmoeting ontvankelijk op en hij is bereid zich erdoor te laten raken.

Stress en agressie van cliënten die geen geld hebben zorgen voor gevoelens van onmacht evenals situaties waarin ze niets voor cliënten kunnen doen zoals wiet meenemen. De betekenis in het handelen is dat professionals leren aanvaarden dat ze soms niet kunnen helpen is en dat het soms is zoals het is.

Wanneer de organisatie te weinig aandacht besteedt aan de lichamelijke gezondheid van cliënten wordt dit door een van de professionals als een gemiste kans gezien omdat lichamelijke en geestelijke gezondheid nauw met elkaar samenhangen. *'Ik heb dit idee al bij onze organisatie neergelegd, Er werd niet echt op in gegaan. Vind ik jammer, want ik kan best wel wat support gebruiken'*. (notitie 151). De betekenis in het handelen is dat deze professional het belang van zelfzorg benadrukt: *'...Aandacht is een uiterst belangrijk punt. Zonder dat, bereik je weinig of zelfs niks. Laten we die kwestie voorop stellen. Mensen kunnen zichzelf ook die aandacht geven, door bijvoorbeeld iets te doen wat ze heel leuk vinden: zingeving. Er wordt weinig aandacht besteed aan lichamelijk functioneren, hoewel veel cliënten van mij aangeven te willen fitnessen.'* De morele strekking is dat beweging de cliënten meer energie zal geven waardoor ze zich krachtiger gaan voelen. Deze professional zal in de organisatie voor haar overtuiging draagvlak moeten gaan creëren.

c) Verdriet vermengd met schuldgevoel

Gemengde gevoelens worden ervaren bij het niet kunnen regelen van belangrijke praktische zaken (vaak door overmacht), bijvoorbeeld het niet kunnen bereiken van Sozawe en de kredietbank op vrijdagmiddag om geld te regelen voor een cliënt. Werkdruk waar de cliënt de dupe van wordt zorgt voor schuldgevoelens. De deugd van de professional hier is present willen zijn. Het zou haar helpen om iets minder gehoorzaam te zijn en ruimte te nemen voor normatieve reflexiviteit. Professionals hebben ook hun privéleven en hun eigen netwerk en zijn kwetsbaar voor de dingen die zich voordoen met familie en geliefden. Wanneer een van de professionals niet heeft opgemerkt dat het slecht ging met een vriend, voelt hij zich tekortschieten nu deze vriend op een psychiatrische afdeling is opgenomen. Een professional met privéproblemen is daar verdrietig over en schaamt zich over haar privéomstandigheden. De betekenis in beleven en handelen is dat professionals betrokken zijn bij het welzijn van hun naasten en dat ze daar raakbaar in zijn en zich erdoor laten ontroeren. De morele strekking is dat de eigen gevoelens er mogen zijn en dat ze niet weggedrukt hoeven worden. De hulpverleners zijn mensen van vlees en bloed met – naast hun professionaliteit-

eigenaardigheden, gevoeligheden en allergieën.⁹⁴ Omdat ieder mens uniek is, is het onmogelijk om een 'standaandrecept' te geven voor hoe er in bepaalde omstandigheden het beste gehandeld kan worden. In de relatie tussen cliënt en professional blijft het een samenspel waarbij er allerlei varianten mogelijk zijn tussen match of mismatch.

5.3.3.4. angst

Angst is een gevoel van beklemming en vrees veroorzaakt door een wezenlijk of vermeend dreigend onheil. Volgens de cognitivistische overtuiging dat alle emoties te begrijpen zijn als redelijke overtuigingen, komt angst neer op de overtuiging dat het welzijn bedreigd wordt of dat er gevaar dreigt. Angst is een emotie die aan den lijve wordt ervaren. Trillende, klamme handen, ineenkrimpen van de maag, de adem die hoger gaat zitten en soms benauwdheid. Het is meer dan een signaal of emotie bij gevaar, dan wel een neurotisch antwoord op de angstervaring zelf (angst voor de angst). Er zijn momenten waarop alle zekerheden wegvallen en dan fungeert angst als een soort richtingwijzer voor wezenlijke betekenissen, of zingevende levensmomenten. Het niet kunnen verwoorden maakt dat het als een vreemde gewaarwording in onszelf geregistreerd wordt. Het vreemde van de angstervaring lijkt juist voorwaardelijk deel uit te maken van het angstgevoel. Angst genereert beslissende, levensbepalende betekenissen en is noodzakelijk voor menswording. Frijda legt het accent op de situatiegebondenheid, de daarbij optredende cognitieve processen en de mate van controle over emoties. Het gaat hier om een differentiatie- en controleverlies in informatieverwerking. Geen controle hebben over eigen gedachten en handelen speelt een wezenlijke rol en voorwaarde om een situatie al dan niet als angstwekkend te ervaren. Bij voldoende controle krijgt angst geen overheersende betekenis. Ontbreekt de ervaring van controle in de situatie, dan wordt de motivatie en handelingsvermogen al snel door angst of vrees overmand. De aan de situatie verbonden beleving van angst of vrees wordt direct beïnvloed door al aanwezige cognities. *'Angst kan overwonnen worden door Moed, maar kan niet worden vernietigd, gereduceerd of geprojecteerd. Angst moet worden (h)erkend en geïntegreerd in de Moed om te Zijn, te weten de moed om zichzelf te zijn en de moed om onderdeel van een geheel te zijn.'* zegt Paul Tillich.

5.3.3.4.a angst in de logboeken

De notities laten een patroon zien waarbij angst voorkomt in relatie tot:

a) wet en regelgeving, b) overheidsorganisaties en andere hulpverlenende organisaties en zorginstellingen en collega's uit het veld, c) de eigen organisatie, d) presentiegericht werken, e) eigen onmacht en onvermogen, f) cliënten.

a & b) Angst in relatie tot Wet en regelgeving en (overheids)organisaties

In de notities is terug te lezen dat er bezorgdheid bestaat over waar het naartoe moet met de langdurige zorg. Er heerst ongerustheid over de consequenties van bezuinigingen en de pakketmaatregelen AWBZ. Hoe gaat de gemeente Rotterdam het wegvallen van de begeleiding opvangen? Komt er een fatsoenlijke WMO-voorziening? De betekenis van het beleven van deze angst en onzekerheid is het besef dat er geen controle uit te oefenen is. Deze angst voor controle wordt in het handelen bestreden met maatregelen die ervoor zorgen dat er geld komt voor indicaties e.d. De regels moeten strikt worden opgevolgd, begeleidingsplannen moeten op tijd worden ingediend en de formele (bureaucratische) eisen moeten opgevolgd worden. Hij werkt in die zin mee aan institutionele macht en normalisering. De deugden van de professional die hier een rol spelen zijn een vooruitziende blik en het vermogen om op macroniveau te denken. Toch zou hier een

⁹⁴ In de volgende fase zoom ik in op de persoon van de professionals.

minder conformistische houding meer ruimte bieden aan present werken. Deze professional zou hier zijn eigen beslissingsruimte meer reflexief kunnen innemen en zich kunnen afvragen of de regels hier wel zo strikt gevolgd moeten worden. De druk die hij uitoefent op de professionals om begeleidingsplannen en andere administratieve zaken in orde te maken is groot en de vraag kan gesteld worden of de uitwerking ervan in overeenstemming is met de doelstelling van het project om een krachtig tegengeluid te laten horen tegen de rationalisatie in de zorg.

c) Angst in relatie tot de eigen organisatie toont zich in zorgen van managers over geld en geldstromen. Deze bezorgdheid komt tot uitdrukking in de angst dat de organisatie geen geld binnen zal krijgen door het niet op tijd evalueren en bijstellen van begeleidingsplannen waardoor behandelingen worden misgelopen. Hier geldt hetzelfde als boven. Een minder aangepaste houding biedt meer kans om te laten zien hoe present werken een goed alternatief kan zijn voor het steeds verder opknippen van het werk, voor de bureaucratische werkwijze en de verschotting van de zorg. Deze professional conformeert zich aan regels en protocollen terwijl er goede alternatieven te ontwikkelen zijn voor een dergelijke belemmerende werkwijze.

d) Angst in relatie tot presentiegericht werken hangt samen met de angst voor grenzenloosheid. *'Gevaar van presentie dat we grenzeloos zijn in wat we doen/in de tijd die we besteden aan onze cliënten, maar er zijn wel grenzen en we moeten onszelf niet uit het oog verliezen/goed voor onszelf blijven zorgen. Soms ook nee verkopen aan cliënten omdat we tegen eigen grenzen/grenzen van tijd en realiteit aanlopen'* (notitie 137). Deze professional (Nienke) geeft er blijk van dat ze waarde hecht aan goede zelfzorg en in het stellen van grenzen. Om te ervaren wanneer je grenzen zijn bereikt is het nodig te leren reflecteren. De dialoog met jezelf (intra-persoonlijke dialoog) is daarin van betekenis.

De onzekerheid die wordt ervaren over presentiegericht werken omdat duidelijke kaders ontbreken, hangt samen met de overtuiging dat bepaalde vastgestelde doelen eenvoudiger zijn om naar toe te werken. *'Het is alsof je 'in het niets' tast. De presentie is voor mij als een onzekerheid. Hoewel ik me niet onzeker voel, geeft de presentie me minder houvast dan bij bvb Jeugdzorg, waar ik strak in kaders te werk moest gaan.* De betekenis van deze onzekerheid in het beleven en handelen is dat de professionals voortdurend balanceren om het juiste evenwicht te vinden tussen structuur en improvisatie, tussen aansluiten of eisen stellen aan de cliënt, doen of laten. De morele strekking is dat ze leren vertrouwen op eigen intuïties en gevoelige gedachten. Een groeiend besef van de redelijkheid van de eigen emoties maakt hun innerlijke houding rustiger waardoor de relaties die ze aangaan zich kunnen verdiepen. De presentietheorie wordt vertaald naar de dagelijkse praktijk vanuit morele waarden op individueel niveau. Daarnaast hebben zij overleg en moreel beraad nodig om zich de nieuwe werkwijze eigen te maken. De vaardigheden die zij individueel en als leergroep gezamenlijk verwerven leiden tot een dieper niveau van rijpheid en volwassenheid waardoor ze meer vanuit hun hart leren werken.

e) Angst in de dagelijkse praktijk van professionals hangt samen met het functioneren in een groep en de druk die de groep uitoefent om op een bepaalde wijze te handelen. De betekenis in het beleven en handelen is dat daardoor weer angst bestaat om dingen op een eigen wijze aan te pakken. Deugden die hier helpend zouden kunnen zijn vergevingsgezindheid naar zichzelf en anderen. Als je fouten mag maken van jezelf, geef je jezelf een kans om te leren van die fouten. Moedig zijn en mild zijn, zijn hier helpend. Angstgevoelens die samenhangen met de persoonlijkheid van professionals hebben betrekking op angst om dom te worden gevonden, angst voor verlies van overzicht en om het alleen te moeten doen. Deze angsten kunnen op een subtiele manier doorwerken in het handelen maar kunnen zich ook plotseling manifesteren en overweldigd zijn.

De regulatie van het emotieproces kan uiteenlopende vormen aannemen. Frijda noemt: onwillekeurige inhibitie, cognitieve transformatie van de emotie, bewuste onderdrukking en invoerregulatie. Ook hier zijn deugden als moed, mildheid en vergevingsgezindheid helpend. Deze deugden komen we regelmatig tegen in de logboeken. Soms kan ook relativiseringsvermogen en humor de lading ergens vanaf halen zoals in notitie 164 te lezen is: *'Gelukkig vergaat de wereld hier niet mee en ik maakte de opmerking dat die pas verging op het moment dat zij om 16.00 met de metro zou gaan reizen. Hier kon E. hier om lachen.'*

f) Angst in relatie tot cliënten hangt samen met de afhankelijkheid van cliënten en hoe de overgang van presentie naar loslaten gemaakt kan worden. De betekenis in beleven is dat de professionals waarde hechten aan het goed van de cliënt. Het handelen wordt zoveel mogelijk dienstbaar gemaakt aan het geluk van de cliënt en op welke wijze dat het beste gewaarborgd wordt. Deugden die een rol spelen in dit proces zijn: vertrouwen, trouw zijn, de ander zijn eigen kracht laten zien, serieus nemen van de ander ook in zijn onbegrijpelijke gedrag en zorgzaamheid. Professionals die zich zorgen maken over het gebrek aan aandacht voor het lichamelijk functioneren van cliënten kunnen cliënten bemoedigen te zorgen voor meer energie waardoor ze met meer veerkracht in het leven staan. Angst voor lichamelijk letsel dat cliënten kan overkomen als ze komen te vallen of stoppen met medicatie hangt samen met het grote verantwoordelijkheidsgevoel. De cliënt is van betekenis en zijn lichamelijke gezondheid doet ertoe.

Angst wordt groter bij *'Lijdzaam moeten toezien'* dat een cliënt zich dood drinkt en *'plaatsvervangende stress'* komt op bij de gedachte aan een dreigende uithuiszetting die een cliënt boven het hoofd hangt. De betekenis in handelen en beleven is dat er geen controle mogelijk is en dat je soms als professional moet vertrouwen op een goede afloop. Een positieve blik waar vertrouwen uitspreekt en respect voor de eigen wijsheid van de cliënt zouden hier leidend kunnen zijn. Angst voor het ongewisse komt tot uitdrukking in onzekerheid. Onzekerheid heerst over de handelwijze bij complexe cliënten. De rust en helderheid van een kalme, niet oordelende presentiewerker die de ander laat voelen dat hij in tel is en nauw samenwerkt met collega's, zijn weldadig voor de cliënt. Verliefdheid is mooi maar niet zo eenvoudig als het gaat om een cliënt en de liefde niet wederzijds is. Een professional laat zien dat het mogelijk is om daar op een integere, begripvolle en vriendelijke manier mee om te gaan.

De angst dat je als hulpverlener niets kunt betekenen als iemand het leven als lijden ervaart, hangt samen met de overtuiging dat het leed van de cliënt ernstig is. Het verdriet van elk mens heeft een geschiedenis, draagt sporen van verlangen naar bescherming en geborgenheid. Alle andere emoties die op de achtergrond meespelen geven het zijn specifieke inhoud en concreetheid. De professional wil de cliënt in zijn grote verdriet nabij zijn. Erkennen van de eigen verwante kwetsbaarheid, aandachtig luisteren en het verdriet erkennen zijn deugden die de professionals laten zien en die door de cliënten als helpend worden ervaren.

5.3.3.5. walging

Walging is een sterk lichamelijk gerichte emotie en ontstaat als iets of iemand weerzinwekkend is. De klassieke uiting van walging is braken. Het is de afkeer van het binnenkrijgen van een aanstootgevend object. Deze objecten zijn 'besmettelijk'. Walging heeft te maken met de grenzen van het lichaam en het walgelijke moet als iets vreemds gezien worden. Objecten van walging lopen sterk uiteen. In de notities komt walging slechts sporadisch in een zwakke vorm voor. De presentiebeoefenaars slaan er - behalve in de afkeer tegen het stelen door de cliënt - nauwelijks acht op maar waken er wel voor dat het goed van de cliënt er niet door in het geding komt. Wanneer een

bewoner haar bed en kast heeft besmeerd met poep is het niet walging die als emotie opkomt maar boosheid op collega's van de nachtdienst die de poep hebben laten zitten. Niet walging maar bezorgdheid over de mogelijkheid dat deze cliënt zal vallen bij het douchen, overheerst wanneer een cliënt met chronische diaree zich niet wil laten helpen met douchen. *'Hij heeft chronische diarree. Werkelijk alles in huis zit vaak onder de ontlasting inclusief de bank waarop hij zit, zijn benen en soms zijn handen etc. Ik heb de cliënt geadviseerd zich te laten begeleiden met de douchebeurt.'*

5.3.3.6. Hoop/wanhoop

Hoop is een fundamentele menselijke ervaring en omdat hoop zo basaal is, kan deze emotie ambigue ervaren worden. Een fenomenologische verkenning van hoop beschrijft de ervaring van hoop met betrekking tot de tijdelijkheid en onderscheiden van andere, op de toekomst gerichte emoties als verwachting.⁹⁵ Ten tweede wordt hoop gekwalificeerd als ervaring van verbinding. Door dit engagement onderscheidt hoop zich van andere ervaringen zoals wensen en verbeelden. Er is nog een derde essentieel kenmerk, namelijk dat het een ervaring is van gericht zijn op het andere-dan-mezelf (otherness). De hoop wordt ervaren als niet in mijn macht zijnde en daarin ligt juist de grond van de hoopervaring en juist dat doet de hoop duurzaam zijn.

De duurzaamheid, de gestadigheid, kan gezien worden als het kenmerkende aspect. De hoop is gericht op iets dat buiten mijn bereik ligt, waarop ik op geen enkele manier invloed kan uitoefenen. Deze duurzaamheid, gestadigheid en bestendigheid, onderscheidt hopen van verlangen naar. Verlangen en andere emoties zijn in wezen gecentreerd in de 'ik' en binnen mijn controle. Als geëngageerd en duurzaam, kan hoop worden beschreven als dieper doorwerkende emotie dan verwachting, waarschijnlijkheid, onwaarschijnlijkheid en onmogelijkheid. Hoop wordt wanhoop in situaties waar hoop niet kan functioneren. De uitzichtloosheid is de ervaring van onmogelijkheid als zodanig. Echter, ten opzichte van onmogelijkheid, transformeert hoop de ervaring van het onmogelijke zodanig dat iets alleen maar onmogelijk lijkt.

Vanuit hoop leef je naar iets toe en kijk je naar iets uit. Hoop hebben is zowel iets actiefs als passiefs. Verbeeldingskracht en transformerend vermogen horen bij hoop als verheugende emotie. Toch wordt hoop eerder gegeven dan gemaakt. *'Hoop is datgene wat je hebt in een situatie die eigenlijk uitzichtloos is, maar waar je desondanks een uitzicht bewaart'*, zegt Paul van Tongeren.⁹⁶ Hij stelt dat ook voor een volledig gesecculariseerd levend en denkend mens hoop mogelijk is. *'Uit zegswijzen: 'Het overvalt mij' of 'Ik heb het nu eenmaal' of 'Ik kan het ook niet helpen maar toch hou ik hoop', spreekt iets van een besef van transcendentie zonder dat het God genoemd wordt. Geloof wortelt in een kracht die je eigen persoon overstijgt'*.

Opvallend genoeg wordt geloof niet genoemd in de logboeken. Hoop heeft een soort van passiviteit, geen berusting maar een werkzaamheid die het zicht openhoudt als je iets niet voor elkaar kunt krijgen. De hoop is een secundaire naïviteit, het vermogen om naïef te kunnen zijn en houdt de blik gericht op wat er eigenlijk zou moeten gebeuren. Iemand die hoopt doet wat hij kan maar tegelijkertijd weet hij het niet in zijn handen ligt. Hoop heeft transcendentie. Hoop is een van de theologale deugden. Deze komen niet door oefening tot stand. Hoewel het uitzichtloos lijkt blijft er desondanks hoop.⁹⁷

⁹⁵ Steinbock, A. (2003) Hoping against Hope. *Essays in Celebration of the Founding of the Organization of Phenomenological Organizations*. Pittsburgh: The Simon Silverman Phenomenology Center.

⁹⁶ http://www.isidorusweb.nl/asp/default.asp?t=weblog_detail&weblog_id=5979 site bezocht op 26 oktober 2010.

⁹⁷ interview met Paul van Tongeren) www.nieuwewij.nl

Hoop is een sterke motiverende kracht, die ervan uitgaat dat het verwachte ideaal bereikbaar is en die ervoor zorgt dat je iets gaat doen om dat ideaal te realiseren. 'Complexe problemen en onzekerheden zijn een voedingsbodem voor hoop. Hoop gedijt in tijden van ellende, al heb je geen ellende nodig om hoop te koesteren. Hoop dwingt je een langetermijnperspectief te hebben. Voor verandering heb je een langetermijnperspectief nodig. Hoop richt de energie en zorgt ervoor dat mensen bijdragen leveren. Hoop wakkert verlangen aan en het motiveert mensen om zelf iets te doen.'⁹⁸ Van der Vorst onderscheidt in zijn boek vier soorten hoop: christelijke hoop, prestatiehoop, gemoedshoop en gelegenheidshoop. De christelijke hoop projecteert het verlangen op het hiernamaals en is gebaseerd op een belofte van God. De prestatiehoop wordt gedreven door het geloof in de menselijke prestaties, in het bijzonder die van de menselijke geest, de wetenschap. Gemoedshoop is gebaseerd op grote emoties en esthetische ervaringen; we ontlene gemoedshoop bijvoorbeeld aan kunst. Gelegenheidshoop ten slotte, is de modernste variant van hoop. Het is een vorm van hoop waarbij het ideaal hanteerbaar is en niet lang op zich laat wachten, zoals het praktisch idealisme.⁹⁹

5.3.3.6.a Hoop in de logboeken

Hoop en wanhoop in de logboeken verschijnen als: a) wensende verwachting, b) ideële anticipatie op de toekomst, c) motiverende kracht, d) beeldend/transformerend vermogen. Wanhoop verschijnt als de afgrond, als uitzichtloosheid zonder mogelijkheid om daar innerlijk iets mee te doen. Gelatenheid blijft dan alleen nog over. Hoop is als emotie samen met vertrouwen essentieel in (spirituele) deugden als aandacht, wachten, kijken en laten. Uit mijn analyse komt naar voren dat hoop samenhangt met het creëren van mogelijkheden voor geluk voor cliënten en voor hen van betekenis te kunnen zijn. In presentie ligt de hoop besloten dat zich een transformatie zal kunnen voltrekken in het leven zoals cliënten het beleven. Dat ze er beter van worden. Wanneer een presentiewerker merkt dat haar cliënt weinig sociale contacten heeft en dat hij de omgeving nog niet kent, gaat ze aan de slag om hem een Rotterdam pas te bezorgen waarmee hij kennis kan maken met wat de stad te bieden heeft zodat hij kan ontdekken wat hij leuk vindt. *'Tot nu toe ligt hij op de bank, kijkt tv en ontvangt hij af en toe Somalische vrienden. Zijn wereld is zeer beperkt. Ik hoop dat hij nog veel mag ontdekken.'* Tegenover de apathie, frustratie en angst voor de toekomst van haar cliënt, zoekt deze professional naar bronnen voor hoop op een gelukkiger bestaan voor hem. *'Het komt er op aan het hopen te leren,* schrijft Ernst Bloch,¹⁰⁰ die de filosoof van de hoop wordt genoemd, in *Das Prinzip Hoffnung* (1949).

De verwachtingsvolle hoop van een Marokkaans jongetje dat voor zichzelf huiswerkbegeleiding probeert te regelen, wekt bewondering: *'Hij kijkt mij aan met van die stralende donkerbruine ogen vol enthousiasme en ik hoop dat dit voor hem geregeld gaat worden.'* Toch blijkt uit de acties die deze professional even later weer neemt om dit kind zelf te gaan begeleiden met zijn huiswerk, dat zij er niet veel fiducia in heeft dat hij het ook daadwerkelijk geregeld zal krijgen.

Hoop en wanhoop hangen voornamelijk samen met het thema 'afscheid' moeten nemen van

98 Vorst, R. van der (2009) Hoop. Hoe we door de toekomst worden verleid. Nieuw Amsterdam.

99 http://www.hartenziel.nl/artikel/Hoop_is_een_fundamentele_drijfveer site geraadpleegd op 30 september 2010.

100 Dankzij zijn analyse van de bronnen voor de hoop op een betere wereld en zijn originele uitweidingen over religieuze onderwerpen, met name over het jodendom, het christendom en het atheïsme, heeft Bloch in de tweede helft van de twintigste eeuw vooral invloed gehad op de theologie.

cliënten en het gevoel hen in de steek te moeten laten bij het wegvallen van de indicatie. *'Ik loop hier vast er is geen indicatie meer dus ik mag eigenlijk niet meer komen, maar vind het wel mijn verantwoordelijkheid om te blijven en te zorgen dat zij wel de juiste hulp krijgt die ze op dit moment nodig heeft zoals WMO aanvraag indienen, diagnose laten opstellen in de hoop dat er een grondslag is voor een nieuwe indicatie.'* (notitie 23) Daarnaast spelen ook allerlei praktische zaken een rol zoals een totaal gebrek aan budgetmatig inzicht of administratieve chaos. Paniekerige wanhoop komt dan als een woeste golf over de presentiebeoefenaren heen maar ebt ook weer weg als ze hier in praktische zin iets kunnen betekenen bijvoorbeeld door het regelen dat boetes voorwaardelijk worden.

Anders is het met de doffe wanhoop die ervaren wordt als een lamgeslagen gevoel bij de immensheid van het verdriet van cliënten. *'Wat kun je nou eigenlijk betekenen voor iemand die geen uitzicht op de toekomst ervaart? Die het leven als groot lijden ervaart? Die gewoon echt geen lichtpuntjes ziet? Maar alleen maar pijn, angst, onzekerheid en wanhoop ervaart...'* (notitie 36). De morele strekking is dat de cliënt het meeleven als troostend en helpend ervaart. Een groot deel van de presentiewerkers heeft de hoop geleidelijk afscheid te kunnen nemen van cliënten. Er wordt gezocht naar mogelijkheden om cliënten te kunnen blijven volgen en aandacht voor hen te hebben als ze terugvallen. De TBC presentiebeoefenaar 'op afstand' laat zien dat het hoop samenhangt met het vermogen om de dingen in een overtuigend ander licht te plaatsen. Waar wanhoop bestaat over uitzichtloze situaties en machteloosheid om iets te betekenen transformeren deze dan heel subtiel in vergezichten .

5.3.3.7. Rust en onrust

Rust wordt ervaren in het denken dat heeft opgehouden zich te identificeren met zijn onbestendige golven van perceptie. Op het moment dat de beweging van de gedachten stil zijn geworden, leert de mens zichzelf diepgaand kennen. In de fenomenologie van de geest is dit de ervaring van het bewustzijn van de waarheid van de geest. Rust is een toestand zonder bovenmatige activiteit, een toestand van kalme ontspanning, gerustheid, stilte, verademing en vrede. Een manier om met prestatiedruk om te leren gaan is ruimte maken voor inkeer, contemplatie en bezinning. Rust ontstaat als aandacht zich kan vertragen op momenten van inkeer. In de dagelijkse praktijk wordt rust ervaren als een moment van stilte, een rustmoment dat je weer in contact kan brengen met je bron. Vanuit receptieve aandacht kun je met bezieling terugkeren naar waar je mee bezig was. Doelbewust aandacht schenken zonder oordelen, in het huidige moment, aan de zich ontvouwende ervaring van moment tot moment, kan helpend zijn om innerlijk stil te worden. Rust werkt door in beheertheid, bedaardheid en in een kalme manier van handelen. De functie van rust is dat het een anker vormt in de hectiek van alledag. Rust ervaren en onrustig zijn, hebben te maken met het ervaren van ruimte en tijd. Het ontwikkelen van innerlijke ruimte is een kwaliteit waarbij je emoties toelaat zonder dat ze volledig overspoelen.¹⁰¹

Emoties verhinderen vaak het vinden van innerlijke rust en tegelijkertijd zorgt verdringing van emoties voor stress. Uitgelezen mogelijkheden waarmee stressreductie en zelfcontrole kunnen

¹⁰¹ Leget omschrijft innerlijke ruimte als een metafoer die verwijst naar een gemoedstoestand. Het is een kwaliteit waardoor je emoties als angst, woede, verdriet- maar ook plezier en liefde- tot je toe kunt laten zonder dat je erdoor meegesleept wordt. Door voortdurend te werken aan je innerlijke ruimte of om deze op peil te houden door rust en zorg voor jezelf, kan deze gemoedstoestand zich ontwikkelen tot een houding of zelfs een deugd. Leget, C. (2008). *Van levenskunst tot stervenskunst. Over spiritualiteit in de palliatieve zorg*. Tiel: Uitgeverij Lanoo, p. 87-88.

worden bereikt zijn meditatie, mindfulness en yogabeoefening.¹⁰² Daarnaast zijn er legio andere denkbare vormen van aandachtsbeoefening die rustgevend zijn. Met het ontwikkelen van bewustzijn, via het registreren van interne processen, leer je uiteindelijk de dingen te zien zoals ze werkelijk zijn. In het verwerven van een rustige en geduldige levenshouding is contemplatieve gerichtheid een essentieel goed. De waarde ervan wordt weerspiegeld in vitale, dynamische en vruchtbare verbindingen tussen mensen.

5.3.3.7.a Rust en onrust in de logboeken

Zolang de presentiebeoefenaren met aandacht en concentratie werken en opgaan in wat zij aan het doen zijn, is er – ook als er veel gebeurt – rust in hun houding en handelen. Emoties komen op als golven bij gebeurtenissen waar belangen van cliënten in het geding zijn en worden geleidelijk minder. Met het wegstoppen van emoties of weg relativeren ontstaan (lichamelijke) spanningen. Afweerreacties zijn boosheid of schuldgevoelens. Emoties die weggeduwd worden blijven zich innerlijk eindeloos voortzetten. Daarom is het belangrijk dat de professionals zich bewust worden van hun allergieën en hun pijnplekken onderzoeken. In het leerproces worden zij gestimuleerd om zich open te stellen voor hun emoties en er niet voor weg te lopen. Onrust ontstaat als mensen onder druk staan, begeleidingsplannen moeten schrijven en van alles tegelijk of in korte tijd achter elkaar moeten doen, moeten ‘multitasken’. In de gehaastheid die daardoor ontstaat raken de werkers vervreemd van hun bron en komen ze niet toe aan het verwerken van ervaringen op een dieper niveau. Onrust ontstaat vooral door onvermogen van professionals in het omgaan met de emoties die gebeurtenissen oproepen.

Het patroon waarin rust en onrust zich roeren:

a) tijdsdruk en werkdruk, b) twijfel en onzekerheid over het eigen functioneren, c) rust vinden

a) Tijdsdruk en werkdruk

Haastig moeten werken omdat er nog zoveel moet gebeuren gaat voorbij aan de traagheid waarmee oudere mensen zich door het leven bewegen. De hulpverleners krijgen door tijdsdruk geen mogelijkheid om zich aandachtig en toegewijd op de bewoners te betrekken. Tijdsdruk maakt het moeilijk om geduld op te brengen om de (oudere) bewoners zelf dingen in hun eigen tempo te laten doen. Het beleven van zin en plezier door de bewoners in alles wat ze nog zelfstandig kunnen, komt hierdoor in het gedrang.¹⁰³ Juist voor deze kwetsbare ouderen zijn de kleine dingen die ze nog op eigen houtje kunnen doen cruciaal in het ervaren van de eigen authenticiteit. Nervositeit ontstaat bij de professionals over alles wat er geregistreerd en geadmistreerd moet worden, over begeleidingsplannen die geschreven moeten worden en deadlines die gelden.

De samenhang met de bezorgdheid van senior professionals (Frans de Jager) wordt helder: er moet tempo worden gemaakt met het produceren van begeleidingsplannen om ze op tijd in te kunnen dienen voor verlengingen van de indicaties. De werkdruk zorgt –naast een voortdurend gevoel van fysieke en mentale overbelasting– bij de professionals ook voor een schuldgevoel want de reden waarom ze ooit voor de zorg kozen is juist omdat ze begaan zijn met het breekbare van mensen. De schaarse momenten waarop ze mensen kunnen vasthouden en samen met hen in de wereld staan maken veel goed. Opvallend is de houding van een verzorgende die ondanks de werkdruk rustig de tijd neemt om met bewoners te gaan wandelen en om hun nagels schoon te maken. Hier tonen zich de bekommernis en de professionaliteit die bij de presentiebenadering horen.

¹⁰² *Mindfulness* is het cultiveren van zitten, hatha yoga en lopen.

¹⁰³ Andries Baart noemt in de presentietheorie bekommernis de kern van zorg. Vanuit een prudente houding, die ruimte laat aan wat de ander mee wil delen, kan deze ander tot bestaan komen.

b) Twijfel en onzekerheid over het eigen functioneren

Verwarring ontstaat door het heen en weer geslingerd worden tussen aansluiten bij de leefwereld van de cliënt en aanlopen tegen de beperkingen in de dagelijkse praktijk. In de reflecties komt naar boven dat professionals zich ervan bewust worden dat ze de draad kwijtraken wanneer ze al te zeer mee vibreren met de cliënt. Daarnaast ontstaat verwarring bij een veelheid aan emoties. In denkbewegingen over presentiebegrippen als aanklampbaarheid, wordt geworsteld met de inhoud ervan. Wanneer ben je het wel en wanneer juist niet? *'Vandaag zei iemand tegen me: 'Je hebt het altijd zo druk.' Komt dat omdat ik aanklampbaar ben of weerhoud dat mij om aanklampbaar te zijn?'* (notitie 114). Deze worsteling is nodig voor het bepalen van hun professionele identiteit. Verwarring ontstaat door gevoelens die cliënten kunnen oproepen die raken aan het eigen leven van werker. Professionals gaan daar elk om een eigen manier mee om.¹⁰⁴

c) Rust wordt gevonden in

De tijd nemen om te reflecteren en leermomenten te ontdekken, tijd nemen voor bewustwording, de rust nemen om goed afscheid te nemen van cliënt, werken vanuit het hart, dáár vinden de werkers rust in: *'Ik ben ook rustiger, omdat ik niet (meer) gejaagd de doelen na moet streven. 'Tuurlijk zijn er wel doelen die je samen met de cliënt opstelt, maar er is zeker ook ruimte voor datgene waar de cliënt op dat moment belang bij heeft',* aanvaarden dat dingen lopen zoals ze lopen, aandacht voor de cliënt *'Waar ze vaak schreeuwt en scheldt, en ik het gevoel heb dat het niet uitmaakt wat ik zeg, was ze nu rustig en liet ze me uitpraten, luisterde naar wat ik te zeggen had en legde ook duidelijk aan mij uit waar haar 'heftige' manier van communiceren precies vandaan komt. Na het gesprek had ik een enorm voldaan gevoel.* Kalmte en presentiebeoefening horen bij elkaar en zorgen ervoor dat de professionals rustig en vriendelijk hun waarheid zeggen en ondanks boosheid en wisselvalligheid toch bij hun cliënten kunnen blijven.

5.3.3.8. verantwoordelijkheidsgevoel

De menselijke natuur is, zoals elk zelfstandig zijnde, meester over zichzelf. In de orde van de kennis drukt dit meesterschap over zichzelf zich uit door zelfbewustzijn of zelfbesef waardoor de mens in staat wordt gesteld om op een betekenisvolle wijze van een 'ik' te kunnen spreken. In de orde van het handelen drukt de zelfstandigheid van de mens zich precies uit in de zelfbepaling of de vrijheid van de wil, waardoor de mens in staat wordt gesteld te zeggen : 'ik ben verantwoordelijk voor mijn handelen.'¹⁰⁵ Wil een mens zichzelf actualiseren, dan moet hij zich eerst openen ten aanzien van de wereld van anderen en moet hij hierin gewekt worden door de actie van antwoorden en door zijn eigen actieve antwoord daarop.¹⁰⁶ Alleen door bemiddeling van de ander kan een mens volledig zichzelf worden. Mensen ontvangen hun identiteit uit elkaars hand en de grond voor zorg ligt erin dat mensen elkaar niet in de steek laten omdat ze elkaar als waardevol beschouwen. Mensen zijn door hun kwetsbaarheid met elkaar verbonden. Verantwoordelijkheid vormt een belangrijke dimensie in de relatie van de professionals met hun cliënten. Zij voelen zich verantwoordelijk voor de mate waarin ze zichzelf kunnen openstellen voor de ander.

¹⁰⁴ In een theorie van de presentie is een tabel opgenomen (Deel IV A, hoofdstuk 2 tabel 42.24 die de persoon van de werker inzichtelijk maakt. In de laatste fase is een dergelijke tabel opgenomen om verschillen, overeenkomsten en patronen tussen de werkers te kunnen laten zien.

¹⁰⁵ Vanlaere, L. (2006). *Zorg. Een wijsgerig- en theologisch ethisch grondslagenonderzoek met toepassing op de zorg voor suïcidale ouderen. Proefschrift ter verkrijging van de graad in Doctor in de Godgeleerdheid.* Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, p. 152. Vanlaere haalt hier Clarke aan (*person and being* p. 42).

¹⁰⁶ *Ibid*, p. 156.

Verantwoordelijkheid kan beschouwd worden als een diepe emotie die samenhangt met de waarde en de wil om van betekenis te zijn in het leven voor anderen, het beste van jezelf in betrekking met de ander waar te laten worden. Deze emotie tilt mensen boven zichzelf uit om de ander te helpen zijn eigen kwetsbare bestaan te dragen.¹⁰⁷

Door zich in te laten met de ander en met hem mee te buigen om in dialoog te komen, kan contact gemaakt worden. Zowel cliënt als professional moet iets opgeven om de ruimte te bereiken waarin dat mogelijk is. Bij een werkelijk ontvankelijk zijn, gebeurt er iets in de ontmoeting. Door meegaan en meebuigen in de richting naar waar de ander gaat, kan hij (of zij) weer 'op koers' komen in het leven.

De aandachtige bezorgdheid van de professionals voor de ander komt tot uitdrukking in het praktisch handelen. Bij een opvatting van zorg als praktijk waarbij aandachtigheid, deskundigheid en ontvankelijkheid horen en waar mensen worden beschouwd als 'onderling afhankelijk',¹⁰⁸ kan verantwoordelijkheid worden beschouwd als normatieve basis van de professionals. Ze worden méér zichzelf door zichzelf te schenken aan hun cliënten. Het goed van de cliënten kan hier beschouwd worden als de ontplooiing van alle aanwezige potentialiteiten.

Verantwoordelijkheid is een achtergrondemotie die bewust beleefd wordt als het goed van cliënten in de knel komt.

Patronen zijn waar te nemen: a) op persoonlijk niveau ten aanzien van de cliënt, b) op organisatieniveau, c) in de samenwerking met andere organisaties.

a) Verantwoordelijkheid op persoonlijk niveau

Op persoonlijk niveau komt verantwoordelijkheid tot uitdrukking in reflecties over verantwoordelijkheidsgevoel en de dilemma's die hierin spelen: wat te doen bij medicatieweigering? Hoe kun je cliënten 'professioneel' loslaten? Moet je voor cliënten wiet willen halen of niet? Hoe kan present werken worden gecombineerd met regelen van zaken? Waar ligt het midden tussen de cliënt zelf vaardigheden aanleren en hem alles uit handen nemen? Overuren maken of niet? Hoe ga je om met stelen door een cliënt? Hoe ga je om met alcoholisme als dit thema je eigen leven voor het grootste deel bepaald heeft? De professionals kijken ieder op eigen wijze naar verantwoordelijkheid: *'Let wel dat je de verantwoordelijkheid niet te snel naar je toe trekt. Die neiging is er wel snel, vind ik. Omdat je er 'wil zijn'. Dat moet niet betekenen dat je automatisch iets uit handen neemt, zodat de last voor de cliënt lichter wordt. Uiteindelijk zal het toch weer zwaarder worden voor de cliënt, naarmate hij in soortgelijke situaties belandt. Dan zal hij niet weten hoe hij dan moet handelen, omdat de maatschappelijk werker het de vorige keer uit handen heeft genomen. Met andere woorden: leer de cliënt vaardigheden aan om het zelf te kunnen'*. (notitie 139).

De morele strekking is dat cliënten, juist omdat zij verschijnen als ander-zelf, vanuit hun zelf-verantwoordelijkheid worden gestimuleerd hun subject zijn te erkennen en te respecteren. Daarbij wordt de ander ook gestimuleerd om verantwoordelijkheid voor anderen op zich te nemen en te ontwikkelen.

¹⁰⁷ Filosoof Ton Lemaire zegt het zo: *'De universele zachtmoedigheid neemt verschillende vormen aan, naargelang zij zich richt tot verschillende regionen van het zijnde. Tegenover dieren wordt zachtmoedigheid zorgzaamheid, tegenover planten behoedzaamheid, en ten opzichte van de dingen voorzichtigheid. De zachtmoedigheid is het weet hebben van de breekbaarheid van de dingen, van de teerheid van de planten, van de kwetsbaarheid van de dieren en van de eenzaamheid van de mensen. Het hart van de zachtmoedigheid is klein want het is gauw geroerd. Maar het is tegelijk groot: want het kan alles wat bestaat in zich bevatten en in zijn armen omhelzen. De zachtmoedigheid ten aanzien van de mensen is het weet hebben van hun eenzaamheid – wijze waarop de kwetsbaarheid van het levende zich in de mens onthult- en is daarom tederheid.'* Lemaire, T. (1968). *De tederheid. Gedachten over de liefde*. Bilthoven: Ambo.

¹⁰⁸ Tronto, J.C. (1993) *Moral boundaries. A political argument for an ethic of care*. New York, Routledge, p. 162.

Bij een van de professionals wordt het talent zichtbaar om – onder het tonen van respect en vriendelijkheid - verantwoordelijkheid bij de cliënt te leggen. De volgende notitie laat zien op welke wijze dat gebeurt: *'Ik begrijp dat uit je boodschap dat het je niet gaat lukken om op onze afspraak te komen', zeg ik. 'Wat doen we nu? Ik leg de verantwoordelijkheid bij de cliënt en laat merken dat zij (met haar rib) grip op de situatie heeft. De voortgang van de begeleiding bepaalt zij grotendeels zelf.'* (notitie 163). Door te laten zien dat verantwoordelijkheid nemen iets is dat je beetje bij beetje kunt leren, worden cliënten op de toekomst voorbereid. De morele strekking is dat de eigenwaarde van cliënten door het nemen van verantwoordelijkheid kan groeien. Verantwoordelijkheidsgevoel dat ontbreekt bij cliënten, botst met het grote verantwoordelijkheidsgevoel van de professional: *'Ik heb een cliënte waarvoor ik 2500 euro heb kunnen regelen van de sociale dienst. In plaats van haar verantwoordelijkheid te nemen om schulden af te betalen of benodigdheden voor de kinderen aan te schaffen, heeft zij dit geld aan allerlei dingen uitgegeven (bioscoop, pretparken etc). Ik gun haar dit ook maar ik had ook al een Rotterdam pas geregeld, waarmee zij leuke uitstapjes kon ondernemen met haar kinderen. Zij vond dit echter niet voldoende. Nu lukt het haar om dingen voor elkaar te krijgen (gratis computer, fietsen voor de kinderen etc), terwijl ik eigenlijk vind dat zij dit van het geld van de SoZaWe had moeten betalen. Zij vindt dat zij recht heeft op al dit soort voorzieningen. Ik ben van mening dat zij recht heeft maar tevens haar verantwoordelijkheid moet nemen.'*

b) Verantwoordelijkheid op organisatieniveau

Op organisatieniveau komt verantwoordelijkheidsgevoel en plichtsbeseft¹⁰⁹ van het management tot uitdrukking in het zo goed mogelijk willen organiseren van presentiegericht werken. Soms ontbreekt verantwoordelijkheidsgevoel, terwijl men wel verantwoordelijk is. Het ontbreekt bijvoorbeeld ten aanzien van de discretionaire ruimte die professionals nodig hebben om zaken naar eigen professionele goeddunken te regelen om presentiegericht te kunnen werken. Een andere kwestie waarin geen verantwoordelijkheid werd gevoeld maar waar de organisatie wel verantwoordelijk is, beschrijft een van de professionals in notitie 99:

'Deze cliënt kon zich in de crisisopvang maar moeilijk aan de regels houden. Het resultaat was dat de crisisopvang onze cliënt op straat wilde zetten. De medewerker die hier contact over had met de crisisopvang, was van mening dat ze hier groot gelijk in hadden. Dit alles speelde zich af in het weekend... het voelde niet goed om de cliënt zonder gesprek (met ons) op straat te zetten! Mijn idee was dan ook om te proberen of de crisisopvang haar in ieder geval het weekend wilde laten blijven. Dit zodat wij haar na het weekend konden spreken en ze niet op straat terecht zou komen. Op deze manier liepen we ook een minder groot risico haar kwijt te raken.'

De professional maakt hier goed duidelijk dat de organisatie hier een verantwoordelijkheid heeft ten aanzien van de cliënt en dat het in deze situatie ethisch niet verantwoord is om uitsluitend te handelen volgens de regels.

c) Verantwoordelijkheid in samenwerking met andere organisaties

De professionals noteren regelmatig situaties waarin andere organisaties en collega's uit het veld hun verantwoordelijkheid niet nemen. In één geval had een gedwongen opname van een cliënt zelfs voorkomen kunnen worden als in de eerste periode van opname geluisterd was en betrokkenen meteen de verantwoordelijkheid hadden genomen voor deze mijnheer. In de bureaucratie, met haar rigoureuze vasthouden aan ambtelijke maatstaven en voorschriften, lijken functionarissen uitsluitend plichtmatig en volgens richtlijnen en regels te handelen. Het ontbreekt deze mensen, vaak op navrante en grievende wijze, aan verantwoordelijkheidsgevoel waardoor cliënten maar ook hulpverleners, op meedogenloze en onbarmhartige wijze, door hen 'weggezet' worden. Daarnaast wordt 'vraaggestuurde zorg' soms al te letterlijk opgenomen door instanties:

¹⁰⁹ De manager gebruikt woorden als 'er dient' dat en dat te gebeuren.

'Ik verbaas me ten eerste over de waakhonden bij elke instelling waardoor ik nooit iemand te pakken krijg en ik nooit een bericht achter kan laten. Maar van mij wel verwacht wordt dat ik bereikbaar ben. Wat ik ook vaak wel ben. Ligt het nu aan mij dat het allemaal de verantwoordelijkheid van de cliënt lijkt te worden om hulpverlening te krijgen?' (notitie 108).

In de samenwerking met andere organisaties komt vanuit verantwoordelijkheidsgevoel woede op als medewerkers van instanties verantwoordelijkheid ontlopen of afschuiven waardoor cliënten (financieel of anderszins) in de knel komen. *'Er werd een broeder naar voren geschoven om mij te woord te staan er is namelijk volgende week een afspraak om over de hele situatie te praten). De broeder vond dat 'het probleem' in zijn schoenen werd geschoven. Daarmee bedoelde hij o.a. geld halen voor mijnheer. Dit hoort namelijk niet bij zijn taken.'* (notitie 66).

Verantwoordelijkheid in de zorgpraktijk als geheel begint bij persoon van de professional en bij zijn organisatie. De manier waarop zorgbehoeften worden waargenomen en de wijze waarop ze worden beantwoord, is afhankelijk van hun professionele sensibiliteit en praktische wijsheid.

5.3.3.9. vertrouwen

De mate waarin mensen elkaar vertrouwen laat zien hoe zij zich tot elkaar verhouden. Vertrouwen is geven en vragen tegelijk; door je vertrouwen te geven vraag je het niet te beschamen. Nussbaum betoogt in haar analyse van emoties dat hun cognitieve inhoud een oorsprong heeft in de vroege jeugd in de vorm van cognitieve relaties tot objecten die belangrijk zijn en dat deze achtergrond op allerlei concrete manieren bepaalt hoe latere emoties worden ervaren. Daaruit verklaart zij waarom emoties regelmatig ook irrationeel lijken en niet bij het huidige object passen omdat daarop beelden van het verleden geprojecteerd worden. Vertrouwen is een emotie waarvan de inhoud in sterke mate overeenkomt met deze interpretatie. Vertrouwen kent verschillende vormen:

a) trust, b) (self)confidence, c) belief, d) fiducia, e) faith.

a) Trust

Trust heeft zijn wortels in de baby-en kleutertijd. Voor de geboorte ervaart het kind het Gouden Tijdperk waarin het veilig is en verbonden met de bron van voedsel en geborgenheid. Als pasgeborene moet het zich thuis leren voelen in een vreemde wereld. De eerste ontwikkelingsfase is dan ook gericht op het winnen van vertrouwen. Ouders weten intuïtief wat hun kind nodig heeft. Naast voedsel is dat geborgenheid. Een mensenbaby moet vertrouwen op de wereld als veilige plaats waarin mensen als te vertrouwen verschijnen. Zij hebben een niet te stillen behoefte om vastgehouden¹¹⁰ te worden en zich te koesteren in het gevoel dat er van hen wordt gehouden.¹¹¹ In de relatie die zich tussen het kind en de ouders of verzorgers ontwikkelt, is het belangrijk dat de ouders gevoelig zijn voor het specifieke ritme en de persoonlijke stijl van het kind. Invoelend begrip en sensitiviteit van de ouders voor het gehechtheidgedrag¹¹² van het kind is nodig en de bereidheid

¹¹⁰ Winnicott's begrip 'vasthouden' omvat voeding, aandachtige zorg en het scheppen van een faciliterende omgeving. Het kleine kind dat wordt vastgehouden is zich niet bewust dat het behoed wordt voor eindeloos vallen. Een kleine nalatigheid in het vasthouden geeft het kind echter die gewaarwording van eindeloos vallen. Deze schrille hulpeloosheid zorgt ervoor dat zijn leven veel ruimte biedt aan onzekerheid, bezorgdheid en woede.

¹¹¹ Nussbaum, p. 167.

¹¹² Gehechtheid of hechting is de term voor een relatief duurzame liefdevolle relatie tussen een kind en de personen met wie hij regelmatig interacteert. De Britse psychiater John Bowlby (1907-1990), pionier op het gebied van gehechtheid, heeft het standpunt verkondigd dat een liefdevolle en betrouwbare relatie van de verzorger met het kind even belangrijk is voor de persoonlijke groei als eiwitten en vitamines. De hechtingstheorie van Bowlby richt zich specifiek op de eerste twee levensjaren van het kind. Een gezonde gehechtheid is de basis voor latere zelfstandigheid en het vermogen wederkerige affectieve relaties aan te

en de wil hieraan tegemoet te komen. Zijn ze dat niet, dan kan daar een onvermogen om te vertrouwen uit ontstaan. Het groeiende besef dat zowel de goede dingen als de afwezigheid daarvan een externe bron hebben, garandeert de aanwezigheid van zowel woede als liefde. Wordt het kind goed genoeg vastgehouden dan wordt het mogelijk gemaakt dat het tegelijkertijd ervaart macht uit te kunnen oefenen terwijl het daarnaast toch volkomen afhankelijk is. Het kind kan dan zijn almacht, de eis om voortdurend verzorgd te worden, geleidelijk loslaten zodra het begrijpt dat anderen te vertrouwen zijn en het niet volkomen hulpeloos zullen achterlaten. Het fundamenteel vertrouwen dat in de baby-en kleutertijd ontwikkeld wordt heet basic trust.

Basic trust

Basic trust van het kind dat hem door zijn verzorger wordt gegeven is volgens Erikson de eerste ontwikkelingsfase of -taak van de mens: vertrouwen versus fundamenteel wantrouwen. Dit 'conflict' moet overwonnen worden, wil het kind doorgaan naar de volgende levensfase. Het bijzondere patroon van gehechtheidsgedrag neemt een persoon mee uit zijn jeugd en blijft meestal onveranderd voortbestaan in zijn verdere leven. In de interactie en omgang met anderen hanteert ieder volwassen individu cognitieve werkmodellen die voortkomen uit de (deels) veilige of onveilige relaties die hij had met de verzorgers in zijn jeugd.¹¹³ De onveilig gehechte persoon anticipeert als volwassene op negatieve ervaringen die hij in zijn jeugd heeft opgedaan. Hij verwacht dat deze situatie zich zal herhalen in zijn huidige relatie en hij tracht dit te voorkomen door bepaald overlevingsgedrag ten toon te spreiden. Iemand die bij voorbeeld als kind in de steek is gelaten door zijn verzorger, kan zich als volwassene heel erg aan zijn partner vastklampen uit angst door hem verlaten te zullen worden.

Trust als vorm van vertrouwen heeft diverse connotaties.¹¹⁴ De typische definitie van trust volgt de intuïties over vertrouwen en bevat elementen als: a) De bereidheid van de ene partij (vertrouwende) om zich kwetsbaar op te stellen ten aanzien van de acties van de andere partij (degene die vertrouwd wordt). b) de redelijke verwachting (vertrouwen) van dat degene die vertrouwd wordt zich zal gedragen op een manier die gunstig is. c) het risico van schade in het geval degene die vertrouwd wordt zich niet als zodanig zal gedragen, d) het ontbreken van controle op de handelingen van degene die vertrouwd wordt. Vertrouwen kan op een natuurlijke manier toegeschreven worden aan menselijke relaties. Mensen zijn van nature in bezit van het vermogen om betrouwbaarheid te kunnen beoordelen. Vertrouwen draagt bij aan goede relaties binnen en tussen sociale groepen. De mate waarin de ander vertrouwd wordt is tevens een maat voor geloof (belief) in de eerlijkheid, rechtvaardigheid (fairness) of welwillendheid (benevolence) van de ander omdat vertrouwen iets is dat groeit in de tijd en de ander het vertrouwen moet kunnen waarmaken. De term confidence betekent een geloof hebben in de competentie van de ander. Overtuigingen zijn gesplitst in kernovertuigingen en dispositionele overtuigingen. (de wijsheid van opgeslagen kennis). Fiducie staat voor vertrouwen in een goede afloop of in de degelijkheid van iets of iemand.

gaan. <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/pedagogiek/29913-onveilige-hechting-en-veilige-gehechtheid-kindvolwassenen.html> site bezocht op 28 oktober 2010.

¹¹³ Een dergelijk cognitief werkmodel is een generalisatie van de relationele verwachtingen jegens anderen, die zijn gevormd door zijn vroegere jeugdervaringen. Onveilig gehechte kinderen groeien op in onzekerheid en angst. Door het gehechtheidspatroon dat dergelijke personen meenemen vanuit hun jeugd, hebben ze dikwijls op latere leeftijd een gebrekkig vermogen intieme relaties aan te gaan of te onderhouden. Een dergelijk gemis komt in allerlei gradaties en vormen voor. Daar horen bij een angstig zich aan iemand vastklampen, voortdurend om liefde en zorg vragen, een afstandelijke houding en een uitdagende onafhankelijkheid. <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/pedagogiek/29913-onveilige-hechting-en-veilige-gehechtheid-kindvolwassenen.html> site bezocht op 28 oktober 2010.

¹¹⁴ <http://en.wikipedia.org/wiki/Trust> site bezocht op 28 oktober 2010.

Zelfvertrouwen hebben betekent niet alleen een geloof hebben in het vermogen om te slagen maar houdt ook in: blijven vertrouwen ook als het 'resultaat' van de activiteit niet geweldig is.

5.3.3.9.a vertrouwen in de logboeken

Vertrouwen heeft tijd nodig en vraagt daarom om de aandacht te vertragen. Trouwe aandacht, niet weggaan maar blijven als het moeilijk wordt, scheidt een veilige ruimte die de ander uitnodigt zich te laten zien. In een sfeer van vertrouwelijkheid kunnen talenten van mensen zich ontplooiën en kunnen zij groeien naar een relatieve zelfstandigheid. De ander gaat zichzelf in deze ontmoeting ook weer met nieuwe ogen bekijken. In presentiebeoefening zijn trouw en vertrouwen essentieel om een relatie te kunnen opbouwen met de ander. In de zorgpraktijk zijn de professionals afhankelijk van de individuele bijdrage van elk van hen.

In de notities is een patroon te zien waarin vier thema's in vertrouwen kunnen worden onderscheiden: a) vertrouwen en cliënt, b) vertrouwen en kwaliteit van present zijn, c) vertrouwen en instituties, d) vertrouwen en financiële aspecten van presentiegericht werken.

a) Vertrouwen en cliënt

Met betrekking tot vertrouwen en cliënt valt op dat de professionals zich moeite getroosten zich om cliënten te ondersteunen in opbouwen van vertrouwen in eigen kunnen waardoor zij zich gesterkt voelen (empowerment). Professionals leren in de training openhartig te zijn naar cliënten. Ze uiten hun gevoelens en laten zien dat ze raakbaar zijn als mens. Hiermee scheppen de professionals een gunstige atmosfeer voor een groeiend vertrouwen.

b) Vertrouwen en kwaliteit van present zijn

Professionals werken eraan om het vertrouwen van cliënten te winnen en doen hun best om trouw te blijven. Ze zijn trots op het eigen kunnen van de cliënt en hiermee groeit ook het vertrouwen in de eigen kwaliteiten om present te zijn. Al doende brengen zij met presentiebeoefening hun talenten tot bloei.

c) Vertrouwen en instituties

Wantrouwen en instituties is een op de voorgrond tredend thema. Instituties die bezig zijn met beheersbaar maken van zorg via een woud van regels en allerlei protocollen, zijn niet bevorderlijk voor presentiebeoefening. Met hun starre bureaucratische werkwijze en al hun controlesystemen drukken ze een fundamenteel wantrouwen uit. De professionals zoeken hier -soms rigoureus soms omzichtig- een balans tussen aanpassen en verzet.

d) Vertrouwen en financiële aspecten van presentiegericht werken

Er bestaat bij sommige professionals een wantrouwen ten aanzien van bepaalde aspecten die verbonden zijn aan presentiegericht werken.

Bij een van de professionals (Frans de Jager) heerst wantrouwen ten aanzien van het financiële verhaal. Hij vreest dat er straks te weinig geld in het laatje zal komen en dat het hele transitieproject een prijs zal hebben. Vertwijfeld vraagt hij zich af hoe het transitieproject bij beleidsmakers weerklank zal vinden en of het een antwoord kan bieden op de overheid die bezig is met beheersbaar en controleerbaar maken van de (financiering) van de zorg.

'Momenteel overheerst bij mij het gevoel dat het transitieprogramma nog een te abstract gegeven is voor het team... het lijkt mij zaak naar het team toe duidelijk te maken dat Activa zich niet buiten de wet (AWBZ) kan plaatsten en dat het transitieprogramma daar binnen op zoek is naar innovaties, creativiteit, adequatere manieren van zorgregulering en daarmee naar menslievender zorg... Ik denk dat we veel meer energie moeten gaan steken in het op een goede manier aanvragen van

indicatieverlengingen. Dat betekent (mogelijk vooruitlopend op afspraken met het Zorgkantoor over bekostiging op basis van ZZP-extramuraal) dat we echt moeten investeren in het verbeteren van onze begeleidingsplannen (sociale redzaamheidsdoelen is het enige waar het CIZ ons straks op gaat beoordelen bij de verlengingen, i.c.m. actuele gegevens omtrent diagnose en behandeling).'

Zijn wantrouwen werkt niet echt bevorderend voor de invoering van presentiebeoefening in de organisatie.

5.3.3.10 trots

Trots heeft iets te maken met ongewone prestaties. Mensen zijn trots op zichzelf als ze iets bijzonders hebben verricht en trots op prestaties van mensen waarmee ze zich verbonden voelen. Vragen die bij trots een rol spelen zijn: 1) wat voor prestaties geven aanleiding tot trots en 2) wat voor soort band moeten we met iemand hebben willen we trots op hem of haar kunnen zijn?¹¹⁵ Omdat trots als emotie nauwelijks voorkomt in de logboeken lijkt het erop dat de professionals het gevoel hebben niets bijzonder verdienstelijks te presteren. Ze tonen zich tevreden met de zorg die ze verleend hebben als het goed gaat met hun cliënt. De tweede vraag wordt beantwoord worden door de trots die gevoeld wordt als cliënten iets uitzonderlijks laten zien in de relatie of in relatie met hun eigen netwerk. Dat kan een lief gebaar van dankbaarheid zijn, het tonen van belangstelling of iets presteren dat hen veel moeite kost, zoals zich laten opnemen in een afkickkliniek.

De verbondenheid die de professionals voelen met hun cliënten maakt dat zij trots op hen zijn. Daarnaast zijn ze trots als ze merken dat hun vasthoudendheid, aanklampbaarheid en interumperbaarheid beantwoord wordt met vertrouwen: *'Ze gaf gisteren ook aan dat nu haar psychiater weg is ze mij kan vertrouwen en me daarom zo vaak belt. Ik ben hier erg trots op, omdat we hard gewerkt hebben om deze vertrouwensrelatie te krijgen. Ik heb hier eerder over gevraagd en toen zei ze dat ze me vertrouwde omdat ik met haar meeging (bijv. aangifte doen tegen ex).'*' (notitie 81) De professional is niet zozeer trots op zichzelf als wel op de moed van de cliënte die het mogelijk maakt dat zij hem haar vertrouwen kan schenken.

Wanneer cliënten laten zien dat ze onafhankelijker worden en zelf dingen voor elkaar krijgen (hun thymos inzetten) is dat ook een reden voor trots: *'Het geld was op en het nieuwe gezinnetje had geen geld voor eten en drinken. Na overleg met de Krediet Bank hebben ze twee dagen eerder het leefgeld over gemaakt. Ik was dan ook met stomheid geslagen toen ik vandaag hoorde dat het geld nog steeds niet binnen was en ze zelfstandig (was ik best trots op) een voorschot bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben kunnen regelen voor het afgelopen weekend.'* (notitie 100).

5.3.3.11. schaamte

Bij schaamte speelt het besef dat je zwak bent of op een of andere manier tekort schiet in iets waarvan je dacht dat je het kon. Nussbaum stelt dat schaamte als primitieve emotie geworteld is in de kindertijd waarin een kind denkt dat het de wereld in zijn macht heeft. Het voelt schaamte bij het besef van de eigen onvolmaaktheid. Bronnen van persoonlijke en sociale variatie in deze primitieve schaamte zijn de rol van de ouders, fysieke of cognitieve handicaps en culturele idealen die opgelegd worden.¹¹⁶ Opvalt dat in de logboeknotities schaamte nauwelijks genoemd in de logboeken. Wel

¹¹⁵ Willemsen, M. (2010). *Denkbewegingen. Inleiding in de filosofie van emoties*. Amsterdam: Ambo p. 87

¹¹⁶ Tongeren, P. van Schaamte. *Ethische perspectieven* 18 (2008) 3, p.449. *'De psychoanalytisch gevoede interpretatie van schaamte van Nussbaum, stelt dat schaamte voortkomt uit primitief narcisme en symtoom is van het feit dat deze schaamte nog niet is overwonnen. Dat we onszelf als lichamelijk wezen niet in de hand*

wordt schuldgevoel benoemd over de privésituatie dat te vergelijken is met schaamte over de situatie waarin deze professional zich bevindt: *'Ik baal vandaag en al een poosje...niet omdat mijn werk en de cliënten mij niet boeien..ik zit privé stuk, mijn relatie met mijn lief is stuk en zit hier op 44 jarige leeftijd bij mijn broer. Ik ben een week stuk geweest en toch had ik het nodig om in de structuur van de dag door te gaan. Terwijl ik onzeker ben en me schuldig voel over mijn privé situatie ...krijg ik van cliënten ineens een dankbaarheid.'* (notitie 60).

In een andere notitie komt schaamte naar voren als een werker denkt een beoordelingsfout gemaakt te hebben: *'We zaten eigenlijk om haar in te schrijven voor een cursus 'nee zeggen', maar gaandeweg het gesprek bleek dat ze dit toch al goed beheerste. Ik had haar al een tijd geleden opgegeven, na onderling overleg. maar ik voelde mij toch een beetje stom.'*(notitie 174). Later in het gesprek blijkt dat deze cliënt in een jaar tijd van de presentiewerker geleerd heeft een assertieve houding aan te nemen: *'Ze kon het echt niet toen ik haar ging begeleiden een jaar geleden. Er was zelfs sprake geweest van seksuele grenzen die overschreden waren door een kennis van haar. We hadden hier wel over gesproken en een rollenspel gespeeld. Zegt deze mevrouw: 'Nou dat heb ik allemaal van jou geleerd!'*

De morele strekking is dat de professionals een besef hebben van de eigen waardigheid en dat ze vanuit deze grondhouding ook de waardigheid van hun cliënten willen behoeden en op de eerste plaats willen zetten.

5.3.3.12. verlangen

Verlangens zijn objectgerichte attitudes zegt filosoof Frans Jacobs in zijn studie naar emotie, verlangens en deugden . Verlangens geven aan wat we ten diepste willen, wat we van belang én van waarde achten.¹¹⁷ Verlangens zijn niet hetzelfde als behoeften zoals eten en drinken maar hangen samen met iets dat altijd al in iemand aanwezig was. Tegemoet komen aan een verlangen kan zelfs bepaalde verworvenheden in het leven, zoals een comfortabele maatschappelijke positie, op het spel zetten. De hang naar veiligheid en geborgenheid kan mensen daarom gevangen houden in een rustig voortkabbelend bestaan. In tegenstelling tot behoeften en begeerten is verlangen iets oneindigs en kan het nooit helemaal vervuld worden. Plato stelt dat absolute perfectie, zijn idee van 'het goede' de wereld van begrippen overstijgt. De idee van het goede bevindt zich aan de andere kant van het zijn en daar komen we ook nooit echt bij, een reden voor nuchterheid en terughoudendheid. Het goede laat de wereld aan zichzelf over en werpt er slechts zijn licht op. Het biedt mogelijkheden, voldoende om te kunnen handelen. We kunnen het hogere, de bron van het licht, niet zomaar naar beneden halen, maar we kunnen wel verlangen in dat licht te handelen.

Een zekere terughoudendheid en schroom zijn nodig, juist om zicht te behouden op deze bron.¹¹⁸ Het verlangen vraagt om overgave en om openheid voor het ongewisse.

hebben, ontkennen we volgens Nussbaum door ons af te zetten tegen alles wat bij anderen abnormaal, gebrekkig of afwijkend is en door dat te schande te maken. De interpretatie van de schaamte als een veroordeling brengt deze emotie steeds dicht bij het schuldgevoel. Er bestaat ook een andere lijn van interpretatie van de schaamte, een waarvoor zij op de eerste plaats ongeveer het tegendeel is van een krenking of vernedering van een narcistisch opgeblazen ego, maar juist bestaat in het bewaren van een waardigheid voor het ware zelf. Schaamte zou de kracht zijn waarmee een persoon zich aan de identificerende blikken van anderen en aan alles wat laag of vernederend is, weet te onttrekken.'

<http://www.ethics.be/ethics/viewpic.php?LAN=N&TABLE=EP&ID=1134> site bezocht op 12 oktober 2010.

¹¹⁷ Jacobs, F. (2008) *Een filosofie van emoties en verlangens*. Amsterdam: Nieuwerzijds.

¹¹⁸ http://www.filosofiemagazine.nl/00/fm/nl/126/artikel/5255/De_kunst_van_het_verlangen.html site bezocht op 30 oktober 2010.

Behoeften en begeerten kunnen worden bevredigd en dat geldt tot op zekere hoogte ook voor de hang naar genegenheid, veiligheid en seks. De Griekse filosoof Epicurus (341 v Chr.-270 v Chr) vond dat we genot na moeten streven dat ook op de langere termijn als zodanig kan worden ervaren. Wel genieten dus maar met mate. Het genot waar het Epicurus om gaat is een bevrediging van de natuurlijke behoeften. Zijn deze bevredigd, dan is er geen reden verder genot na te streven. Bedoeld is dus zeker niet het kweken van nieuwe verlangens, om die dan vervolgens proberen te vervullen, want dat schept alleen maar geestelijke onrust. *Ataraxia* (onverstoorbaarheid), geestelijk genot, is een toestand van gemoedsrust en een blijvend gevoel van welbehagen die uiteindelijk bereikt kan worden.¹¹⁹

Spinoza definieert begeerte als: *'de inspanningen, lusten en wensen van een mens, die variëren al naargelang zijn veranderende gemoedstoestand, en die niet zelden zo met elkaar in tegenstelling zijn dat hij nu eens hierheen dan weer daarheen wordt getrokken en niet weet waarheen hij zich moet keren'*.¹²⁰ Deze driften kunnen een mens op verschillende wijzen meesleuren. Spinoza ziet begeerte als het wezen van de mens en of een mens zich nu bewust is van zijn aandriften of niet, het blijft een en dezelfde aandrift. In de huidige samenleving bestaat de mogelijkheid tot vrijwel directe bevrediging van allerlei behoeften. Begeerte naar zinnelijk genot is iets van alle tijden. In de mythen van de oude Grieken werd al verhaald over Eros, de god van liefde en verlangen. Een verlangen kan zijn dat iemand een deugdelijke houding wil ontwikkelen. De deugd is een houding die met keuze te maken heeft, dat wil zeggen: die voortkomt uit gemaakte keuzes en die disponeert tot het maken van de juiste keuze. De juistheid van die keuze betekent dat ze steeds het midden weet te vinden. Dat midden is weliswaar altijd relatief maar wordt niettemin door een maat bepaald, een maat die we zien in de verstandige mens.¹²¹

5.3.3.12. a Verlangen in de logboeken

In de dagelijkse praktijk van presentatiebeoefening komen de professionals al doende situaties tegen die emoties oproepen. Afhankelijk van de concrete persoon waarmee ze te maken hebben en de concrete situatie is het een keuze hoe ze ermee omgaan. In de presentietraining leren de professionals te reflecteren op emoties. Ze worden zich ervan bewust hoe ze opkomen en beschrijven hoe zij deze emoties beleven. In presentiegericht leren werken is het nodig aandachtig te onderzoeken waarom een situatie een specifieke betekenis voor je heeft, waardoor je precies geraakt wordt. Dat geeft inzicht in wat voor jou belangrijk is en het verheldert de problemen die je tegenkomt in je rol als professional. Het bepalen van je professionele identiteit hangt samen met de overtuigingen die je hebt over jezelf. Bewustwording van achtergrondemoties (grondtonen) werpt licht op essentiële behoeften en verlangens die je als mens koestert. Schouwen in jezelf en waarnemen wat daar gebeurt maken je beter in staat een verbinding aan te gaan met mensen buiten jezelf.

Cliënten kampen vaak met problemen die voortkomen uit oplossingen die zij kiezen om tegemoet te komen aan hun behoefte aan genot, schoonheid en comfort. Onder deze behoefte ligt hun vernietigde waardigheid die ze proberen te herstellen.

¹¹⁹ *'In de materialistische wereld van Epicurus bestaan er geen buiten de mens gelegen grondslagen van de ethiek. De mens streeft van nature naar lust (genot), en tracht onlust (pijn) te vermijden. Dat is het uitgangspunt van Epicurus' ethiek. De epicurist streeft naar een maximum aan genot en een minimum aan pijn. Maar hij doet dit op verstandige wijze, waarbij hij de voor- en nadelen op korte en lange termijn afweegt.'*
<http://www.warande.net/~bvdonsel/emotie.pdf> bezocht op 30 oktober 2010.

¹²⁰ Willemsen (2010) p. 127-128, Leifer (1999) p. 217.

¹²¹ Tongeren, P. van (2003). *Deugdelijk leven. Een inleiding in de deugdethiek*. p. 57.

Baart beschrijft in *Een theorie van de Presentie* zes dimensies van armoede die leiden tot sociale overbodigheid.¹²² Buiten alle moeite die het hen kost om überhaupt het hoofd boven water te houden, verlangen deze mensen ernaar in tel te zijn. Presentiewerkers begrijpen het gevoel van dit gemis en hun aandachtigheid in de relatie komt tegemoet aan het verlangen van hun cliënten. Met presentie kan wat gebroken is op deze diepere laag weer helen.

Verlangen als morele emotie komt in de notities naar boven als verlangen naar helderheid en ordening en als het verlangen om (de eigen) grenzen in acht te nemen. Hoe ver ga je in je zorg voor iemand? Waar wordt zorg betutteling? *‘Waar liggen de grenzen? In hoeverre ‘neem je over’ van cliënten wanneer zij bepaalde zaken zelf niet meer kunnen overzien? Hun aandacht naar andere dingen uit gaat? En daardoor ook andere, belangrijke praktische en/of financiële zaken blijven liggen? Neem je het over van ze en doe je wat gedaan moet worden? (Of kijk je lijdzaam toe terwijl de chaos alleen maar groter wordt, misschien ook voor mij!) Maar wiens doelen waren het nu eigenlijk? En trap je dan niet in de befaamde valkuil; dat jij hard gaat rennen en de cliënt achterover gaat leunen?’*(notitie 10).

‘Daarnaast is ook de vraag hoe we onze presente hulpverlening anders kunnen inrichten, zodat we nog steeds volgens de presentie blijven werken maar toch ook onze grenzen in de gaten houden en niet grenzeloos alles doen wat er gevraagd wordt’ (notitie 137).

Concluderend kunnen we zeggen dat presentiewerkers het verlangen koesteren om hun cliënten nabij te kunnen zijn en hen weer uitzicht te kunnen bieden op een leven dat de moeite waard is. Ze verlangen ernaar hun kwaliteiten zodanig in te zetten dat cliënten ook zelf weer gaan geloven in hun eigen kracht. Dit verlangen motiveert de presentiebeoefenaren om zich als instrument in te zetten in het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met hun cliënten.

5.3.3.13. liefde

Liefde is zowel een emotie als een relatie en de relationele, interactieve aspecten van de liefde hebben een verhaal nodig om ze volledig te kunnen onderzoeken. Liefde is een diepe genegenheid en toewijding voor een ander, een besef dat die ander het belangrijkste perspectief in je leven is. Eenmaal aangeraakt door de liefde zie je de hele wereld in een ander licht. Goethe zegt het zo: *‘Seit ich in Deiner Liebe ein Ruhen und Bleiben habe, ist mir die Welt so klar und lieb.’*¹²³ De liefde als ethische emotie is theoretisch minder makkelijk te onderbouwen dan mededogen, zegt Nussbaum. Ze laat zien hoe in de liefde elke verheffingstraditie iets wezenlijks bijdroeg aan de liefde wat in de vorige ontbrak.¹²⁴ In die stijgende beweging komt ze meer dan één levensvatbaar ideaal tegen en elk aantrekkelijk ideaal heeft zelf weer tekortkomingen en bevat niet alles wat volgens die analyse van de liefde structureel noodzakelijk is. De meeste visies schilderen een onbereikbaar ideaal af waarin menselijke onvolmaaktheid in een ongunstig licht geplaatst wordt. Daarnaast kent liefde door de aard van de vroege objectrelaties, een zekere ambivalentie. Liefde kan een moreel gevaar

¹²² Baart, p. 316-323.

¹²³ Goethe aangehaald door Ton Lemaire in *De Tederheid*, p.77.

¹²⁴ Nussbaum analyseert aan de hand van literaire teksten de verheffing van liefde. De poging tot deze verheffing is onder te brengen in drie families: platonisch, christelijk en romantisch; respectievelijk de bezinning op het goede en het mooie, de christelijke verheffing waarin de rol van nederigheid, verlangen en genade wordt onderzocht en de romantische verheffing die een statisch einddoel verwerpt en stelt dat het strevende verlangen zelf de transcendentie van liefde is. Als laatste een verhaal van een omgekeerde verheffing, een ‘afdaling’ van de liefde, waarin de menselijke begeerte zichzelf tot taak stelt de onvolmaakte mensenwereld met liefde te aanvaarden. Conventionele filosofische teksten acht zij minder goed in staat om de evenredig grote rol voor mysterie en specificiteit bij liefde over te brengen, p. 106

betekenen door haar partijdigheid en de kwetsbaarheid die daarmee gepaard gaat. De liefde is pas te begrijpen als we haar onderzoeken als een deel van het complexe weefsel van een verhaal dat zich in de tijd afspeelt.¹²⁵ Nussbaum komt tot de conclusie dat we de ladder wel moeten beklimmen maar ons ook af en toe moeten omdraaien om naar de echte persoon in al zijn menselijkheid te kijken. Op die manier halen we het beste uit onze idealen en weerstaan we de verleiding om alles wat zuiver menselijk en alledaags is te verachten.

Belangrijke componenten van de liefde zijn: wederkerigheid, individualiteit en mededogen.

Wederkerigheid houdt in dat mensen elkaar niet als dingen behandelen maar als zelfstandige personen en doelen op zich en waarin ze op elkaar reageren in een subtiel samenspel.¹²⁶

Individualiteit is belangrijk want door mensen als afzonderlijkheid te onderscheiden benadruk je dat ieder mens een eigen lichaam en leven heeft en uniek is. Daarnaast bestaat ook het kwalitatieve onderscheid dat maakt dat ieder mens zijn eigen talenten en voorkeuren heeft. De individualiteit – die filosoof Luc Ferry singulariteit noemt¹²⁷ – is een subjectieve of persoonlijke component van de mens en belangrijk object van onze liefde. Ferry stelt dat het specifieke karakter van iets of iemand in een breder perspectief gezet en opgenomen in een ruimere ervaring, het bijzondere en het universele doet samenvallen. Het is juist het singuliere of individuele dat potentieel aan de mensheid gemeenschappelijk is.¹²⁸ Concrete liefde kan haat, uitsluiting en wrok overwinnen. Liefde is het enige geloofwaardige antwoord op weg naar de zin van het leven. De morele strekking van Liefde kent verschillende verschijningsvormen: eros, passie, philia, agapè, caritas, metta en storge.

Eros

Eros is God van de liefde uit de Griekse mythologie en personifieert het uiteindelijke verlangen naar de goddelijke eenheid en schoonheid, door de lichamelijke schoonheid heen. Het is de zoete waanzin waarin de mens door de muzen geïnspireerd wordt. Erotiek heeft te maken met de verschijnselen en gevoelens van de zinnelijke liefde; met speelsheid, onbevangingheid en subtiele prikkelingen. In de erotische liefde worden de zinnen gewekt via de aanraking van de ziel. Omgekeerd wordt de ziel aangeraakt via de zinnen. Minnen is een ontmoeting in aandacht en tijdloosheid en op intieme (lichamelijke) wijze elkaars schoonheid eren en liefkozen, in zachte zinnenstrelingen volstromen van elkaars aanwezigheid. Erotiek is een vorm van seksuele liefde waarbij de nadruk niet direct hoeft te liggen op 'de daad' maar op de gevoelens eromheen, vooral op het opbouwen van verlangens. Erotiek wordt ervaren in lichamelijke gevoelens gericht op de ander die gepaard gaan met lust en opwinding. Seksualiteit bevestigt de relatie tussen mensen. Erotiek is de altijd aanwezige sensuele stroming door ons heen die er –krachtig zoekend – naar verlangt buiten haar oevers te treden.

Passie

Passie is de wilde, temperamentvolle tegenhanger van ingetogen (erotische) bezieling en is de gedrevenheid en hartstocht waarmee liefde, genegenheid en affectie vorm krijgen. Passie hoeft niet

¹²⁵ Nussbaum, p. 409

¹²⁶ Nussbaum haalt Winnicot aan die het 'subtiele samenspel' in de ontwikkeling van de relatie tussen ouder en kind als noodzakelijke voorwaarde ziet voor volwassen liefde. p. 415

¹²⁷ Ferry, L. (2006) *Beginnen met filosofie. Met andere ogen kijken naar je leven.* Amsterdam: De Arbeiderspers, p. 251-253.

¹²⁸ Singulariteit wordt op talloos veel manieren vervaardigd. Ze komt in de loop van ons leven door ervaring tot stand en is daarom letterlijk onvervangbaar, zegt Ferry.

altijd onstuimig en heftig te zijn maar is ook duurzaam. Het is het vuur en de hartstocht waarmee mensen zich toewijden aan iemand door wie zij ontroerd worden of door iets waar ze warm voor lopen. Ontroerd kunnen raken heeft ook met passie te maken. De passie doorgloeit het handelen en geeft elan aan de acties die mensen ondernemen. Gepassioneerd in het leven staan wil zeggen dat je je er warmbloedig en temperamentvol aan over kunt geven en dat je met openheid, bezieling en bevlogenheid de dingen en de mensen tegemoet kunt treden.

Philia

Philia is liefde voor vrienden, vriendschap. Aristoteles geeft in zijn *Ethica Nicomacheia* voorbeelden van philia waarin hij jonge geliefden noemt, verbondenheid tussen steden, politieke of zakelijke contacten, fellow-reizigers, leden van dezelfde religieuze gemeenschap. Vanuit de basis van de ware zelf-liefde, waarin de 'entelecheia' of de zelfontplooiing vanuit het schone, ware en goede gekozen wordt; vriend van zichzelf te zijn, is het mogelijk om van daaruit het goede te delen. Dit is als de deugd Philia of de vriendschap beschreven. De liefhebbende vanuit de houding van Philia wil het goede voor de ander omwille van de ander. Dit is de hoogste vorm van vriendschap. Hier is zelfs een offeren van zichzelf mogelijk. Aristoteles verdeelt vriendschap in drie types gebaseerd op hun motief: nuttige vriendschap, vriendschap voor het plezier, vriendschap voor het goede dat gedeeld wordt. Niet alle philia banden zijn wederkerig. In het goede leven samen bevorderen mensen elkaars deugden. Een vriend is 'een ander zelf' en het plezier dat een deugdzaam persoon vindt in zijn eigen leven, kan ook gevonden worden in het leven van een ander deugdzaam persoon. Om de hoogste vorm van philia voor een ander te kunnen voelen, moet je het gevoel voor jezelf hebben, een ander is immers een 'ander zelf'.

Agapè

Agapè¹²⁹ is de Liefde tot en van God, of van mens tot mens met God als tussenpersoon. Met agapè wordt een door beginselen geleide of beheerste liefde bedoeld. Ze kan al dan niet genegenheid en warme gevoelens inhouden. Deze liefde richt zich op de behoeften van de ander, zoekt wat het beste voor de ander is en laat de ander de vrije keus om die liefde te beantwoorden of niet. Agapè houdt ook in: broederlijke liefde, genegenheid, liefhebben, het goedgezend zijn, welwillendheid. Aan het begin van onze jaartelling kwam tegenover het Griekse Eros- en Philia- begrip het Christelijke Agapè-begrip te staan. Het sterkst wordt dat tot uitdrukking gebracht in het Evangelie naar Lucas, waar Christus Jezus de tegenvraag stelt wat er in de wet geschreven staat ten aanzien van het beërven van het eeuwige leven, waarop de wetgeleerde antwoordt: *'Gij zult de Heer, uw God, liefhebben uit geheel uw hart en met geheel uw ziel en met geheel uw kracht en met geheel uw verstand, en uw naaste als uzelf.'* De radicaliteit van het liefdes-begrip en daardoor van het Nieuwe Testament, komt aan het licht in het antwoord dat Christus Jezus dan vervolgens geeft op de door de wetgeleerde gestelde vraag: *'En wie is mijn naaste?'*, en dan de geschiedenis vertelt van de barmhartige Samaritaan. In de wet, Leviticus 19:18, was het gebod van de liefde nog in samenhang gebracht met de naaste uit het eigen volk: *'Gij zult niet wraakzuchtig en haatdragend zijn tegenover de kinderen van uw volk, maar uw naaste liefhebben als uzelf'*. Dit is nog het meest vergelijkbaar met het aristotelische Philia-begrip. De barmhartige Samaritaan laat de naastenliefde zien die iedere vorm van volksegoïsme overstijgt en overgaat tot universele naastenliefde of liefde tot de gehele

¹²⁹ Het zelfstandige naamwoord 'agape' is het meest voorkomende soort liefde in de bijbel en is de grondslag voor bijvoorbeeld 1 Korintiërs hoofdstuk 13, De eerste brief van Paulus aan de Korintiërs. De brief is 16 hoofdstukken groot. Een onderwerp dat in deze brief uitgebreid aan de orde komt is de liefde. In hoofdstuk 13: 1-13 wordt de liefde als de grootste gave, hooglied van de liefde beschreven.

mensheid zonder onderscheid van ras, volk of geloof. Hierdoor zullen de zachtmoedigen de aarde beërvan. In een andere vorm is de Agapè (in de eigenlijke betekenis van broedermaal) uitgesproken door Jezus Christus tijdens het laatste avondmaal: 'Een nieuw gebod geef Ik u, dat gij elkander liefhebt; gelijk ook Ik u liefgehad heb, dat gij ook elkander liefhebt'.¹³⁰

Caritas

Caritas sluit aan op de agapè en houdt naastenliefde als deugd in. Je zou kunnen zeggen dat het een 'oefenen in belangeloos liefhebben' is. Het is – evenals agape- een onbaatzuchtige vorm van liefde die er niets voor terugverlangt. Het begrip *carus* komt uit het Latijn en betekent 'duur of dierbaar'. Omkijken naar de ander en je mede verantwoordelijk voelen voor hem, ongeacht wat zijn specifieke kenmerken zijn, zijn blijken van naastenliefde en menslievendheid. In de Joods-Christelijke traditie, Islam, boeddhisme is het liefhebben van God onlosmakelijk verbonden met naastenliefde. Ook in het humanisme is naastenliefde een hoog goed. Handelen uit liefde en barmhartigheid en caritas gebeurt in materiële en immateriële zin. Het geven van geld of het geven van kleding aan goede doelen zijn voorbeelden van caritas in materiële zin. Het doen van vrijwilligerswerk is een vorm van caritas in immateriële zin.

Mettā

Mettā is liefdevolle aandacht, liefdevolle vriendelijkheid, één van de vier gemoedstoestanden of brahmaviharā's die bijdragen aan een grotere harmonie in de samenleving. Karakteristiek van mettā is het niet-rancuneus zijn en het bevorderen van het welzijn van jezelf en van anderen. Het manifesteert zich als een warme, hulpvaardige houding en als liefderijkheid. '*Haat wordt in deze wereld nooit tot werkelijke vrede gebracht door haat. Hij wordt tot werkelijke vrede gebracht door liefde. Dit is een eeuwige wet*', luidt het vijfde vers van de Dhammapada, een beroemd boeddhistisch geschrift met wijze woorden en gezegden. Mettā verwijst naar zachtheid en naar vriendelijkheid. Ze is open, onbelemmerd en verwacht niets terug.¹³¹

De andere drie gemoedstoestanden zijn: *karunā*: mededogen, compassie in de hoop dat het lijden van alle wezens wordt verminderd, *muditā*: medevreugde, de altruïstische vreugde in de daden en acties van anderen en *upekkhā*: gelijkmoedigheid, het leren aanvaarden van succes of falen zonder gehechtheid zowel voor jezelf als voor anderen. De ontwikkelde bewustzijnstoestanden worden naar alle wezens uitgedragen zonder voorkeur of afkeer.

Storge

Storge is het Griekse woord voor natuurlijke genegenheid, ook wel familiale liefde zoals de liefde van een ouder voor een kind. Storge is een term om de liefde tussen uitzonderlijke vrienden en het verlangen om mededogend voor elkaar te zorgen. Er wordt belang gehecht aan commitment en deze zorgt ervoor dat ze trouw blijven aan elkaar

5.3.3.13.a Liefde in de logboeken

¹³⁰ <http://manisola.nl/nederlands/page7/page23/files/agape.pdf> site bezocht op 29 oktober 2010

Prana (2005) nr. 151, okt./nov.

¹³¹ Koster, F. (1999). *Bevrijdend inzicht. Een kennismaking met boeddhistische psychologie en inzichtmeditatie*. Rotterdam:Asoka. p. 53-54.

Alle bovengenoemde vormen van liefde zijn in de logboeken terug te lezen. Liefde kan opkomen als ontroering van de professionals bij de ervaring van de weerloosheid van het goede. Mededogen, wederkerigheid en individualiteit komen in de notities naar voren als gevoelens van genegenheid voor de ander met wie in relatie wordt getreden als een zelf en als uniek persoon met een eigen authenticiteit. Een zelf dat in het onvoorspelbare, ongerijmde, vreemde gedrag en tegenstellingen dan plotsklaps door alle verwardheid heen, een gebaar van dankbaarheid maakt. Een zelf dat door alle scheldkanonnades heen, de hulpverlener een vlijtig liesje in handen drukt. De passie en bezieling waarmee de presentiebeoefenaren hun werk doen, zijn te herkennen als verbindende emotie in de notities. In de volgende notitie is de liefde van Nienke voor een van haar cliënten als een warme gloed voelbaar:

'Zij heeft in haar leven al zoveel verlieservaringen gehad: haar vader, moeder, broer en vorig jaar ook haar partner, zijn allemaal overleden. Ze heeft weinig tot geen steunpilaren, ze ziet nog een man waar zij al sinds haar jeugd jaren contact mee heeft (mevrouw is nu begin 50) en verder niet. Of toch wel; mijn collega en ik zijn ook absoluut steunpilaren voor haar geworden. Behalve het feit dat zij niet rijkelijk is bedeed wat betreft steunpilaren is ook de relatie die ik met mevrouw heb opgebouwd erg mooi. Zij kan heel precies omschrijven waarom zij zoveel steun ontleent aan mijn aanwezigheid: ze herkent zichzelf in mij: ook ik kom uit het Noorden van het land en maak een degelijke en behoudende indruk. Op haar straalt mijn houding overwicht uit; cliënt zegt dat ze het nodig heeft om af en toe streng toegesproken te worden (ze kampt met een koopverslaving) en vraagt mij om dit ook vooral te blijven doen indien nodig. Ik vraag haar: 'wat is het dan precies wat jou daar in steunt?' Ze zegt dan dat ze ziet dat ik het echt meen en ergere financiële problemen help te voorkomen. Ook de herhaling helpt. Maar ook het feit dat ik haar help verhuizen, of op mijn vrije dag met haar meega naar een belangrijke afspraak, biedt haar ook veel steun. Ze geeft aan dat er al zo weinig mensen zijn die ze vertrouwt en durft toe te laten in haar leven, en dat dit een enorme deuk in haar vertrouwen zou betekenen. En ja, ze zou met een nieuwe begeleider ook heus wel weer een relatie zou kunnen opbouwen, maar heeft hier geen puf meer voor zo geeft zij aan.

Deze bijzonder kwetsbare vrouw kan het er eigenlijk niet bij hebben om mij te moeten verliezen. Ik zal mijn best dan ook doen om voor een creatieve oplossing te pleiten zodat ik, mogelijk in een lagere frequentie, toch op de achtergrond in contact met haar kan blijven. Dit om verdere schade te voorkomen en haar de veiligheid te bieden dat ik niet helemaal 'weg' ben en dat niet iedereen om haar heen wegvalt in het leven. Ik denk dat transitie en presentie juist daar ook over gaat.'

In bovenstaande notitie komt het geduld en de goedheid van de naastenliefde van Nienke tot uitdrukking in haar hartelijke en hulpvaardige houding en in haar liefdevolle vriendelijkheid. In hun liefde tot de ander, zonder egoïstische bijbedoelingen en in het onbaatzuchtig schenken van liefde, zonder verlies van individualiteit, openen de presentiewerkers hun eigen wezen voor de ander. Vanuit deze openheid in de relatie proberen zij hun cliënten bij te staan in alles waar ze mee zitten, alle draken die ze moeten bevechten en in alle angsten waar ze mee worstelen. De liefdevolle houding blijkt uit de bereidheid om zelf niet onaangedaan en onberoerd te blijven maar verschillig te zijn en partijdig. Blijken van belangstelling en vriendschappelijkheid zijn voor de werkers hartverwarmend. In de volgende notitie beschrijft een verzorgende hoe twee eenvoudige woorden als reactie op een lief gebaar haar ontroeren: *'avonddienst gedraaid met het naar bed brengen van een bewoonster die normaal gesproken niet veel zegt. Ik gaf haar een aai over haar wang. Toen zei ze tegen mij: 'dag lieverd'. Dat is mooi.'* Een andere professional is aangedaan door de vraag van een cliënt bij het afscheid: *'Hij was blij mij te zien (vertelde dat er niemand is die naar hem luistert) en bij het afscheid zei hij: 'je vergeet mij toch niet hè?'* De kwetsbaarheid van cliënten wordt met medeleven en met zachtmoedigheid bejegend. Uit deze manier van doen spreekt een tedere liefde die de ander wil behoeden, beschermen en vasthouden.

De symboliek die een cliënt ziet in de plant, die net als zij weer opbloeit, resoneert bij een werker die zelf hoog sensitief is: *'Ik heb vandaag contact gehad met mijn cliënt. Ze heeft meerdere persoonlijkheden en heeft al 10 jaar een psychiater. Ze vertelt dat toen ze hem voor het eerst ontmoet heeft, er een dode plant in zijn kamer stond. Deze vond ze erg op zichzelf lijken; half dood. Hoe verder ze kwam hoe meer de plant weer tot leven kwam. Nu haar psychiater weg gaat, heeft ze haar leven op orde en heeft ze zelfs een dochter van 4. Als symbool geeft ze hem een bonzai boompje. Ik vond dat zo'n mooi gebaar. Vooral omdat hij dan nog ergens voor kon zorgen nu hij met pensioen gaat en zijn kinderen uit huis zijn.* In deze notitie komt de wederkerigheid van de relatie tot uitdrukking.

Uit het verlangen de ander meer mens te laten worden spreekt de Philia-liefde.

Een van de werkers schrijft dat ze ook van betekenis en present wil zijn voor het gezin van haar cliënt. Haar beschermende liefde en raakbaarheid daarin, betreft de zoon van haar cliënte die zijn ouders heeft verzocht om deze week wat minder ruzie te maken. Openheid in relaties met bewoners die dementerend zijn leveren echtheid en warmte op in het contact zoals een vertederende reactie van een dementerende bewoner over het hebben van zorgen: *'Kind, zorgen zijn voor morgen'*

Uit mijn analyse blijkt dat liefde een sterke emotie is met een morele strekking die door alle lagen heen doorwerkt op hartsniveau als een warme, ontwapende, voedende en verbindende stroom.

5.3.3.14. Mededogen

Empathie is het vermogen om ruimte te maken voor de ander. Dit stelt ons in staat om zijn uitspraken tot ons door te laten dringen, te voelen wat hij voelt maar ook om te begrijpen wat hem beweegt. Met het begrijpen van zijn intenties delen we kennis van deze ander, terwijl het onderscheid tussen mijzelf en de ander blijft bestaan. Empathie is een universeel, zowel emotioneel als cognitief vermogen. Empathie speelt een belangrijke rol met betrekking tot ethiek en morele morele gevoelens, zoals medelijden en medeleven. Het goede leven is broos en verlies en tragiek zijn niet af te wenden. Het erkennen van de onderlinge afhankelijkheid en kwetsbaarheid is een voorwaarde om mededogen te kunnen ervaren. Iemand vasthouden komt tegemoet aan een diepgaande behoefte aan *'soulagement'* en deze geborgenheid biedt troost. Het maakt de wereld de moeite waard om in te leven.¹³²

Het probleem van mededogen is dat inlevingsvermogen en het oordeel van individuen vaak beperkt en onevenwichtig zijn. Nussbaum legt uit hoe passend mededogen bij het vormgeven van instituties in hun structuur tot uitdrukking kan komen. Een samenleving die de kwetsbaarheid van mensen erkent en sociaal beleid richt op menselijke zwakheid en gebrekkigheid is mededogend.

De voorwaarde hiervoor wordt gevormd door het bevorderen van een emotionele ontwikkeling met aandacht voor het voorstellingsvermogen en die ruimte laat aan onvolmaaktheid.

Een analyse van de cognitieve structuur van mededogen levert de volgende definitie op:

*'Mededogen is de overtuiging of inschatting dat het leed ernstig is en niet triviaal daarbij is er de overtuiging dat de betreffende persoon dit leed niet verdient.'*¹³³ De erkenning van je eigen verwante kwetsbaarheid beschouwt Nussbaum als een belangrijke en onmisbare voorwaarde voor mededogen bij mensen. Het besef en de tragiek van deze gemeenschappelijke kwetsbaarheid en afhankelijkheid zijn bronnen van het goede. Mededogen zorgt voor betrokkenheid en deze motiveert tot helpen.

Mededogen hangt samen met:

a) erkenning van de ander, b) invoelen (sensitiviteit) van de ander, c) troosten, d) laten van de ander e) open zijn naar de ander, f) helpen van de ander.

¹³² Nussbaum betoogt dat een analyse van emoties die bedoeld is om het bepalen van normen aan de orde te stellen ook de ontwikkelingsaspecten moet bekijken. p.167.

¹³³ Ibid. p. 265

a) Erkennend mededogen waardeert en erkent cliënten en wil ontmoetingen en verhalen van mensen willen vereeuwigen: *'Ik ga nog een keer zijn verhaal/ zijn leven opschrijven door de ogen en bril van mezelf die ik hem zeker zal laten zien! De reden... om hem het gevoel te geven dat hij een mens is met een bestaan een reden en niet zoals cliënt het zelf altijd aan mij heeft verwoord: 'een nietsnut'.* Erkennend mededogen ziet het ingehouden verdriet van de Turkse cliënt die na anderhalf jaar vertrouwen heeft gekregen in haar hulpverlener: *'Het mooiste is dat ik haar nu meer als E. ben gaan zien en minder als de stugge moeilijk te bereiken vrouw.'*

Deze opmerking laat zien dat emoties in de loop van de tijd veranderen, een geschiedenis hebben, een proces doormaken. Het verhaal dat de cliënt vertelt, probeert de werker in eigen woorden te herhalen om de strekking ervan beter te kunnen begrijpen. De betekenis ervan is dat deze werker openstaat voor de eigenheid van de cliënt.

Met het tonen van begrip voor de belevingswereld van de cliënte die voor haar gevoel zo lang moet wachten tot de dingen eindelijk geregeld zijn, voelt deze vrouw zich in haar verdriet erkend. De morele betekenis is dat ze zich niet meer zo alleen hoeft te voelen. In de volgende notitie wordt zichtbaar hoe de presentiewerker mededogend erkenning toont voor het geduld dat de cliënte moet opbrengen: *'J. geeft aan dat ze al sinds 2004 wacht. Ik geef aan dat ik kan begrijpen dat het zo voelt voor haar, maar dat er wel degelijk zaken uitgezocht, opgelost worden, maar dat dit misschien niet voldoende zichtbaar is voor haar. Ondertussen in de auto op weg naar Rotterdam, maakt J. ook grapjes, we hebben er samen lol om en J. wordt eigenlijk steeds rustiger in haar manier van praten... J. zegt: 'Ik wil dat je weet hoe dat voor me is.' Mijn antwoord hierop is dat ik mij hierin onmachtig voel, ik voel haar frustratie en de spanningen maar kan niet anders dan de realiteit aan haar terug geven. Hoe de dingen werken in de praktijk met instanties. We zitten ook nog met een factor tijd, dat er maar zoveel tijd is om te besteden met J. en dat daarin dus ook helaas keuzes gemaakt moeten worden, hoe vervelend dit ook is. En dat alles langer duurt dan eigenlijk goed voor haar is.'* (notitie 153) In deze notitie wordt duidelijk hoe belangrijk het is voor deze cliënt om zich te kunnen uiten en om iemand naast zich te hebben die aandacht heeft voor haar levensverhaal. Het is voor J. een groot goed dat er geen gehaastheid is maar dat zij de ruimte krijgt om te zijn wie ze is.

b) Door zijn invoelend mededogen kan een sensitieve werker de paniek die ontstaat bij een van zijn cliënten en zijn angst voor stigmatisering, begrijpen waardoor hij beter kan reageren op de wanhoop van deze cliënt wanneer er een diagnose nodig is voor de indicatiestelling. Deze presentiewerker schrijft in één van de notities 'high sensitive person' (hsp) te zijn. Zijn sensitiviteit heeft aan de ene kant het voordeel dat hij veel aan kan aanvoelen en meelevend is. Aan de andere kant is de doorwerking van zijn sensitieve aard ook, dat hij kan blijven hangen in de wanhoop van zijn cliënten.

c) Het troostend mededogen van een professional met haar cliënt die de wanhoop nabij is, ondersteunt hem in het zich staande houden wanneer instanties een vernietigende invloed op zijn gevoel van eigenwaarde hebben: *'Hij woont enige tijd zelfstandig na een opname van anderhalf jaar in de psychiatrie. Hij wil zo graag zijn best doen om niet meer te worden opgenomen maar voelt zich zo onmachtig tegenover de instanties die financiële beslissingen over hem nemen'* De cliënt voelt zich gesterkt door de wetenschap dat zijn hulpverlener achter hem staat.

d) Op mededogende wijze ruimte maken voor de eigenheid (vreemdheid) van de ander, komt naar voren in notitie 99, waarin het per saldo gaat om oog hebben voor de mens achter het gedrag: *'Naar mijn mening gaat het niet om accepteren van onjuist gedrag, het gaat voor mijn gevoel veel meer om de mens achter het gedrag waar, naar mijn mening, nog onvoldoende naar gekeken laat staan met haar over gesproken is.'*

e) Met mededogende openheid over haar eigen gevoelens laat een professional merken wat er in haar leeft waardoor bewoners daar op kunnen reageren: *'Vroeger, toen we de presentielessen nog niet hadden, kon ik thuis nog wel eens aan mijn werk denken, bijvoorbeeld: 'had ik toch beter dit kunnen doen, of beter dat?' Nu laat ik dingen meer. En wat ik veel deed, was op mijn werk aan dingen van thuis denken, en dat merken de bewoners. Sommige vroeger er naar, en dan zei ik niets. Laatst heb ik iets gezegd tegen een bewoner. Dat ik me zorgen maak over iets. Die bewoner reageerde heel lief in de trant van: 'kind zorgen zijn voor morgen.' Ze is dementerend maar niet gek. Ze merken altijd wel iets aan je en ik heb nu het idee dat als ik laat merken dat er wat is met me, dat ze mijn humeur beter begrijpen. En niet verdrietig worden of bang, want ze voelen altijd wel iets aan.'* De morele strekking is dat de professional met meer ontspanning in haar werk staat; ze hoeft niet steeds van zichzelf meer alles binnen te houden maar mag haar eigen kwetsbaarheid laten zien. Het contact met bewoners kan daardoor meer open zijn waardoor er een uitwisseling van gevoelens kan gaan plaatsvinden. De bewoners voelen dat zij serieus worden genomen en dat is een groot goed in het ervaren van hun menselijke waardigheid.

f) Hoe mededogen helpend werkt in de ondersteuning van het netwerk van de cliënt, is te zien in de wil om de leefwereld van de cliënt te delen en aan de bereidheid om de weg weer deel te gaan nemen aan het maatschappelijke proces, samen te willen gaan. In de intramurale zorg, is het sturen van een berichtje om te feliciteren met de verjaardag van de dochter van een dementerende bewoner is helpend en attent: *'Ze maakt mevrouw H. 's morgens wakker en feliciteert haar met haar dochter. Ze bellen op, zingen eerst lang zal ze leven en dan feliciteert mevrouw H haar dochter. M. krijgt daar na een kaartje met een hartelijke dank omdat dit het mooiste cadeau is dat de dochter in jaren heeft gekregen.'*

Mededogen kan ook helpend zijn door eenvoudig in aandacht aanwezig te zijn bij de ander: *'Misschien is dat wel de grote waarde van presentie, echt naar hen durven luisteren en je in hun belevingswereld durven begeven, en met hen meevoelen in alle duistere emoties, vergeven van angst, wanhoop, verdriet en onzekerheid. Hoe moeilijk is dat, want je stuit ook tegen je eigen gevoel van onmacht en dat vind ik niet makkelijk om te voelen. Maar kennelijk hoef ik het ook niet beter voor haar te maken, verwacht ze dat niet van mij. Het helpt kennelijk wel om er even bij te blijven, het met haar te delen zodat zij deze emoties niet altijd in eenzaamheid hoeft te beleven.'* Medeleven is helpend door 'erbij te blijven', door te zien dat de cliënt verdriet heeft en meegaan naar een belangrijke afspraak en ook het kind van de cliënt bijstaan dat het moeilijk heeft op school. Meedogend helpen is samen met de cliënt op pad te gaan en alle regelzaken in één ochtend afwerken. *'De dingen gaan zoveel makkelijker als je het gevoel hebt er niet alleen voor te staan'*.

5.3.3.15 Afsluiting critical readingfase

Er is nu al veel over emoties gezegd; over de aard van de emoties, de categorie van emoties, de rationaliteit van emoties, de relatie tussen een emotie en de uitdrukking ervan, de relatie tussen emoties onderling en wat er gebeurt als emoties zich mengen, motivatie en actie, de biologische natuur versus sociale constructie van de emotie, de rol van het lichaam in de emotie, de mate van vrijheid en de beheersing en regulering van emoties. Deze fase heeft inzicht gegeven in de typen emoties die we aantreffen in de logboeken, hun betekenis in handelen, de deugden die ermee verbonden zijn en de morele strekking ervan. Ik heb kunnen laten zien dat de manier waarop emoties worden geïnterpreteerd samenhangt met de overtuiging van de professionals en met de waarde die zij hechten aan het welzijn van hun cliënten. Emoties spelen een cruciale rol in presentiewerk en maken het mogelijk om een verbinding met anderen aan te gaan. In het contact wordt pas duidelijk wat er voor de ander op het spel staat.

5.3.4. Synoptic reading

De vorige fasen hebben belangrijke inzichten opgeleverd over contrasten, tegenstellingen, essentie en doorwerking van emoties. Daarnaast werden emoties in relatie tot deugden geanalyseerd. Gaandeweg werd ten aanzien van deugden een nieuw register opengelegd: de wijze waarop professionals hun deugden inzetten om waarden te realiseren waar zij voor staan. Voordat ik de polariteiten naar een synthese kan bewerken, is het nodig om nu eerst op in te zoomen op verschillen in de wijze van omgaan met dilemma's wanneer waarden verdrukt worden. Ik laat zien welke tegenstellingen er bestaan en op welke wijze ze hun doorwerking hebben in het grotere geheel. Dit levert een beeld op van contrasten die er te zien zijn en welke waarden hiermee samenhangen.

Versillen zijn te zien in de wijze waarop de werkers omgaan met: a) presentie en regelgeving, b) het goed van de cliënt versus volgen van regels, c) institutionele macht.

5.3.4.1. Deugden en waarden

a) Presentie en regelgeving

De overeenkomst tussen leidinggevende professionals en de wijze waarop zij redeneren is dat zij veelal vanuit een beleidsmatig discours denken op mezo- en macroniveau. Ze maken zich sterk voor continuïteit van de zorg en hun houding kenmerkt zich door doelbewust toe te werken naar een breder draagvlak voor hun ideeën binnen de organisatie en daarbuiten. Deze professionals werken er gestructureerd en planmatig aan om presentie als methode te kunnen doorvoeren in de organisatie. Frans werkt vanuit de overtuiging dat de organisatie moet anticiperen op regelingen, hij denkt vooruit en vanuit betrokkenheid met de doelgroep. Marco werkt vanuit plichtsbesef om presentiegericht werken zo goed mogelijk te organiseren zowel binnen de organisatie als in de samenwerking met andere instellingen. De waarden die hiermee in de toekomst gerealiseerd kunnen worden is dat zorg een eenheid kan worden en organisatieoverstijgend kan zijn.

b) Inzet thymos voor het goed van de cliënt versus volgen van regels

Tom zet zich in voor het goed van de cliënt en durft daarin de strijd aan te gaan. Hij zet zijn (thymos) kracht in en ziet het als zijn taak mensen te blijven herinneren aan de strijd die nodig is om rechtvaardigheid te bereiken. Dat Tom staat voor het goed van de cliënt en zich daarin kordaat en moedig opstelt, komt tot uitdrukking in het volgende citaat:

'Sommige leden uit dit team hebben er soms nog moeite mee om buiten de kaders te denken en aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt. Ik heb het dan met name over de redelijkheid en de reconstrueerbaarheid. Ze zijn erg gewend om de regels streng te volgen, zelfs als dit gevolgen heeft voor de cliënt. Een cliënt die zich niet aan de huisregels weet te houden moet de woonvoorziening verlaten. Dit in plaats van dat het gesprek met de cliënt kan worden aangegaan en er gekeken kan worden waarom een cliënt zich op deze manier gedraagt...Mijn idee was dan ook om te proberen of de crisisopvang haar in ieder geval het weekend wilde laten blijven. Dit zodat wij haar na het weekend konden spreken en ze niet op straat terecht zou komen. Op deze manier liepen we ook een minder groot risico haar kwijt te raken. Ik bemerkte bij mijn collega direct weerstand. We mogen dan wel met de presentie werken, maar hierom hoeven wij nog niet alles van een cliënt te accepteren. Naar mijn mening gaat het niet om accepteren van onjuist gedrag, het gaat voor mijn gevoel veel meer om de mens achter het gedrag waar, naar mijn mening, nog onvoldoende naar gekeken laat staan met haar over gesproken is.' (notitie 99).

Deze professional (Tom) benadrukt dat het van belang is om – hoe ernstig de situatie ook is- altijd met een cliënt in gesprek te gaan en dat het mogelijk zijn om een midden te vinden tussen 'alles van een cliënt accepteren' en hem op straat zetten zonder enige vorm van dialoog.

Door de cliënt te horen, worden waarden gerealiseerd die samenhangen met het erkennen van de waarheid van de ander. Professionals leren zich te (laten) verplaatsen en leren zien wat er voor de ander op het spel staat en de redelijkheid en de logica ervan leren construeren. Bij het leren begrijpen waarom iets betekenis en waarde voor iemand heeft wordt ook helder in welk perspectief iemand gehandeld heeft.¹³⁴ Normatieve reflexiviteit in plaats van klakkeloos de regels volgen als het moeilijk wordt levert niet alleen de cliënten meer op maar ook de professionals omdat zij de waarde leren kennen van meegeven en meebuigen om in dialoog te kunnen komen. Aristoteles kende dit als de deugd 'epikeia': het afwijken van concrete regels omdat de regel in deze concrete omstandigheid tegen de intentie van de wetgever ingaat.¹³⁵

c) Institutionele macht en daar mee om weten te gaan

In de paragraaf 5.3.3.1.a van de Critical readingfase heb ik al aangekondigd nog uitgebreider terug te komen op wat instituties opleggen aan formele eisen en de wijze waarop professionals hiermee omgaan. Door zich te onderwerpen aan de druk die daarmee samenhangt, geeft een leidinggevende (Frans) zich over aan de macht die uitgeoefend wordt. Geconstateerd werd dat deze onderwerping de presentiewerkers binnen zijn invloedssfeer in een moeilijke positie brengt: zij moeten present zijn en er tegelijkertijd voor zorgen dat de administratieve verantwoording in overeenstemming is met de bureaucratische eisen. De werkdruk die hierdoor ontstaat vormt weer een belemmering voor presentiebeoefening. De inspanningen van deze leidinggevende (Frans) zijn veelal gericht op overtuigen en lobbyen om te voldoen aan formele verplichtingen in plaats van het nemen van verantwoordelijkheid ten aanzien van het faciliteren van presentiewerkers. Het taalgebruik van deze leidinggevende (Frans) in de notities is voornamelijk performatief. Een benadering vanuit de Kritische Taal Analyse laat hier duidelijk een verbinding zien tussen de machtsrelaties in sociale instituties en sociale continuïteit (notities 11 en 20).

Een dilemma dat via de taal wordt uitgewerkt is verontwaardiging over sociale uitsluiting enerzijds en anderzijds de praktijk waar het draait om geld. In de notities wordt de noodzaak en urgentie benadrukt te anticiperen op de nieuwe regelgeving. Emotie en 'gevoel' worden ingezet om de lezer daarvan te overtuigen. Een voorbeeld hiervan is de bewering in notitie 20:

'Momenteel overheerst bij mij het gevoel dat het transitieprogramma nog een te abstract gegeven is voor het team... het lijkt mij zaak naar het team toe duidelijk te maken dat Activa zich niet buiten de wet (AWBZ) kan plaatsten en dat het transitieprogramma daar binnen op zoek is naar innovaties, creativiteit, adequatere manieren van zorgregulering en daarmee naar menslievender zorg... Ik denk dat we veel meer energie moeten gaan steken in het op een goede manier aanvragen van indicatieverlengingen. Dat betekent (mogelijk vooruitlopend op afspraken met het Zorgkantoor over bekostiging op basis van ZZP-extramuraal) dat we echt moeten investeren in het verbeteren van onze begeleidingsplannen (sociale redzaamheidsdoelen is het enige waar het CIZ ons straks op gaat beoordelen bij de verlengingen, i.c.m. actuele gegevens omtrent diagnose en behandeling).'

Mijn analyse in de Critical readingfase, dat de presentiewerkers in een lastige positie terecht komen door de waarde die deze leidinggevende toekent aan formele verplichtingen, kan dan ook hier, in de synoptische readingfase, worden uitgebreid met de volgende nadere explicatie: beschouwd vanuit de presentietheorie is de wijze van aansturing op het moment waarop deze notities werden gemaakt nog niet in overeenstemming met de manier waarop er uitvoering gegeven moet gaan worden aan presente zorg. Het grote verantwoordelijkheidsgevoel is nog teveel gericht op het gehoorzamen aan richtlijnen en voldoen aan regels (in orde maken begeleidingsplannen e.d.) en vertoont nog te weinig reflexieve normativiteit ten aanzien van het faciliteren van medewerkers. De waarde die hiermee in

¹³⁴ Dit is een van de werkprincipes die bij de presentiebeoefening horen. Baart, p. 754-757.

¹³⁵ Leget, C. (2008). *Van levenskunst tot stervenskunst. Over spiritualiteit in de palliatieve zorg*. Tiel: Uitgeverij Lanoo. p.129. Carlo Leget haalt hier Aristoteles, *Ethica Nicomacheia*, V.14 (1137b20). aan.

de verdrukking komt is het ervaren van tijd en ruimte om present te kunnen zijn. Deze senior hamert op het in orde maken van de begeleidingsplannen en mikt daarmee op resultaat. Hij wil het risico dat indicaties niet verlengd worden vermijden. De professionals voelen continu de druk van het nog moeten schrijven van de begeleidingsplannen en daarmee ontstaat een innerlijke onrust die niet bevorderlijk is voor een presente houding, die immers van hen vraagt zich leeg te maken. Vanuit het min of meer instemmen met de bepalende orde van instituties, oefent Frans op een subtiele manier een vorm van psychische dwang uit op de professionals en het team.

Verskil tussen Tom en Frans in omgaan met macht is dat Tom de strijd aangaat en Frans zich conformeert. Zij zouden elkaar kunnen versterken: de thymos en het non-conformisme van Tom, mits op de juiste wijze ingezet, kunnen helpend zijn om anders om te gaan met bureaucratische eisen en de macht van instituties waardoor professionals meer ruimte ervaren om present te zijn waarmee het goed van cliënten meer tot bloei kan komen.

5.3.4.2. Discours en bureaucratie

In deze paragraaf laat ik zien dat professionals vanuit verschillende discoursen omgaan met regels en procedures waar zij in het begeleiden van hun cliënten tegenaan lopen.

Discoursen die ik hier laat zien zijn: a) Strijd in een machtsrelatie, b) redelijkheid en medemenselijkheid.

Bewonderenswaardig is het geduld dat sommigen weten op te brengen bij het doorlopende geklungel van instanties en formele, belemmerende eisen die horen bij de bureaucratie. Ik geef twee voorbeelden van de doorwerking van emotie in contacten met overheidsinstanties. In het eerste voorbeeld werpt de professional een praktijk op vanuit een discours dat uitgaat van het bestaan van de machtsrelatie (waarbij er iemand overtuigd moet worden) en in het tweede voorbeeld verschijnt een praktijk waarbij de professional een discours hanteert van redelijkheid en medemenselijkheid.

¹³⁶

a) Strijd in een machtsrelatie

De professional gaat in gesprek met een functionaris over een van de eisen die de bureaucratie stelt om in aanmerking voor een uitkering te komen: sollicitatieplicht, een eis waar zijn cliënt, juist in deze periode van haar leven, niet aan kan voldoen. Haar kind is opgenomen op een psychiatrische afdeling en ze heeft daarmee andere prioriteiten dan het schrijven van sollicitatiebrieven. Het blijkt niet eenvoudig om de medewerker van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) daarvan te overtuigen. Ook blijkt het ijdele hoop om menselijkheid en invoelingsvermogen van haar te verlangen: *'De SozaWe medewerkster had haar empathie in haar grote teen zitten'*, schrijft de professional ironisch: *'Ik heb moeten praten als brugman.'*

De emotionele lading van deze notitie verwijst naar strijd die gevoerd wordt in een machtsrelatie.¹³⁷ Deze professional (Tom) werkt in het gebruik van de taal het dilemma uit dat het institutionele wantrouwen bij hem oproept. Enerzijds moet er worden voldaan aan formele eisen en anderzijds roept de rigide ontoegankelijke houding van deze functionaris zijn woede en strijdlust op. Mogelijk zit er tevens irritatie bij over het eigen onvermogen om adequater met de situatie om te gaan. Tom lijkt over het algemeen meer gericht op daden en op strijd met instanties dan dat hij gericht is op 'laten'. Hij zet zich krachtig in waar het gaat om het opkomen voor het belang van het individu en doet dat zowel in de taal waarin hij zich uitdrukt als in zijn handelen. In de taal komt het

¹³⁶ Volgens Schilling functioneert dit type praktijk op een ideologische manier. p. 33.

¹³⁷ *Close reading: teksten van internet en uit de dissertatie van Tim Schilling. Blackboard course documents veldonderzoek* (2009). Bew.door A. Baart.vert. door M.L.Smit Tilburg: UVT. p. 68.

(activistische) willen *doen* naar voren in uitdrukkingen zoals het volgende citaat toont: *‘Vandaag weer even de handen uit de mouwen gestoken om voor mijn cliënten te bemiddelen bij SoZaWe.* (notitie 4).

b) Redelijkheid en medemenselijkheid

Het tweede voorbeeld laat zien hoe een professional (Lieke) zich ontfermt over haar cliënt vanuit een empathische houding en hoe zij een functionaris van dezelfde instantie als in het eerste voorbeeld benadert op een redelijke communicatieve en beraadslagende wijze. Ze spreekt de medewerker van SozaWe aan op zijn (of haar) ontvankelijkheid voor medemenselijkheid. Deze succesvolle, bemiddelende benaderingswijze laat zien dat er gelukkig ook menslievende overheidsfunctionarissen bestaan en dat het een kwestie is van de juiste snaar weten te raken. Deze professional (Lieke) schrijft in haar notitie hierover, getiteld:

‘Zo weinig nodig om je geen nummer te voelen’: ‘...Ik vraag aan de sociale dienst of ik een antwoordenvolp kan krijgen voor W. Ik krijg een antwoordnummer en een verhaal dat er veel fouten zijn gemaakt en dat dit toch het minste is wat men kan doen voor hem. Dit vertel ik tegen W. W. begint te lachen en zegt dat hij zich eindelijk normaal behandeld voelt, eerst dacht hij dat hij een nummer was. De zoveelste op de stapel, maar nu ik dit zeg is zijn hele dag goed. Hij gaat vandaag nog de kopieën maken en de hele handel (voor de 3e keer) opsturen. Zo weinig is er soms nodig om iemand even te laten voelen dat men met mensen te maken heeft.’ (notitie 97).

De professionele deugd en presentiekwaliteit die de professional als bemiddelaar in deze kwestie inzet, zorgen ervoor dat W. zich gezien voelt. Zij weidt niet uit over de manier waarop zij haar vraag geformuleerd heeft¹³⁸ en benoemt evenmin haar beweegredenen om dit juist op deze wijze over te brengen aan W. maar juist in deze aspecten van haar handelen komt haar stille wijsheid tot spreken. De aanvankelijke irritatie over de nalatigheid van de sociale dienst verandert hiermee in blijdschap. Uit deze notitie blijkt dat in het hulpverleningsproces naast vasthoudendheid en aanklambaarheid als professionele deugden vooral ook tactvol kunnen bemiddelen een deugd is die zowel voor presentiewerker als voor cliënt waardevol is.¹³⁹ In het citaat is terug te lezen hoe er vanuit een zekere emotionele evenwichtigheid en vastberadenheid gehandeld wordt.

Lieke gebruikt regelmatig de zin: ‘ik hoop dat’ waarmee ze uitdrukt dat het haar overtuiging is (de grondtoon is hier vertrouwen) dat je andere mensen op grond van hun medemenselijkheid kunt aanspreken op hun handelen. Een voorbeeld hiervan is in notitie 129 terug te lezen: ze beschrijft hier nieuwe perikelen door de onverschillige bureaucratische werkwijze van de Kredietbank en sluit haar verhaal af met: *‘Ik hoop dat we nu een beetje geluk hebben bij KBR en medewerking krijgen.’* De morele strekking van de emotie hoop is dat ze haar blik houdt op wat er eigenlijk zou moeten gebeuren en zich daar ten volle voor inzet. In haar hoop doet ze wat ze kan en tegelijkertijd weet ze dat het niet in haar handen ligt.

5.3.4.3. Conclusie

¹³⁸ Schilling schrijft: Er is duidelijk een nauwe relatie tussen verzoeken en macht. In het recht iemand verzoeken iets te doen, wordt vaak ontleend aan het hebben van macht maar er zijn veel verschillende grammaticale vormen beschikbaar om verzoeken te doen. Sommige zijn direct en markeren de machtsrelatie expliciet, terwijl andere indirect zijn en het min of meer impliciet laten. Tim Schilling (1995) *Assumptions of Critical Language Study/ Critical Discourse Analysis* (Fairclough 1995). p.55.

¹³⁹ ‘Behandel mensen zoals zij zouden dienen te zijn en je helpt hen datgene te worden wat zij bij machte zijn te worden’, zei Goethe omstreeks 1800.

We hebben nu vast kunnen stellen dat emoties van professionals en hun verschillende disposities hierin een eigen morele doorwerking hebben. Professionals leren van elkaar in de leergemeenschap tijdens de presentietraining en ieder afzonderlijk al doende en gaandeweg op welke wijze zij de institutionele logica kunnen benaderen. Emoties als woede kunnen helpen waarden op formele of informele wijze te realiseren. Daarnaast kan met de wijsheid van tact en sensitiviteit in de communicatie medewerking worden bereikt.¹⁴⁰ We hebben nu de betekenis en morele waarde van emoties in presentiebeoefening op kunnen sporen waarbij de focus lag op het object van emoties, de manier waarop ze worden geïnterpreteerd, de overtuigingen die ermee samenhangen en de waarde die gehecht wordt aan het object. We hebben geconstateerd dat emoties te maken hebben met de eigen geschiedenis en persoonlijkheid van de werker en dat emoties een geschiedenis kennen en in de tijd geplaatst kunnen worden. We hebben gezien dat professionele deugden samenhangen met een houding die professionals in de loop der tijd weten te verwerven door telkens goede keuzes te maken. In deze synoptic readingfase hebben we gezocht naar polariteiten en naar synthese en contrasten werden verduidelijkt. Met het naast elkaar zetten van tegenstellingen tussen de hulpverleners hebben we een beter begrip van de problemen. De presentie logboeken kunnen nu in hun context geplaatst worden.

Tabel Persoon van de werker (zie bijlage)

5.3.5. Fase 5 Post reading

In deze fase kijk ik terug en check ik of alle vragen die gesteld zijn tijdens het pre-lezen zijn beantwoord. Omdat de logboeken geschreven zijn in het kader van de presentietraining, ga ik hier dieper in op de zichtbare ontwikkelingen die zijn vast te stellen in de presentiekwaliteit van de professionals. Mijn focus zal hierbij liggen op 6 presentiewerkers die het meest frequent hebben geschreven in de logboeken. Daarnaast worden de presentielogboeken in hun context geplaatst en worden mijn bevindingen kort samengevat.

5.3.5.1. Ontwikkeling tijdens de presentietraining

In deze paragraaf laat ik zien dat er tijdens de presentietraining een zichtbare ontwikkeling vast te stellen is in de presentiekwaliteit van de professionals. Veranderende overtuigingen en nieuwe inzichten hebben invloed op de emoties.

5.3.5.2. Presentiebeoefening en deugden

¹⁴⁰ 'In elke samenleving zullen er mechanismes zijn voor het bereiken van medewerking en gemeenschappelijkheid in de praktijk ten aanzien van kennis en overtuigingen, sociale relaties en sociale identiteiten. We onderscheiden 3 typen van mechanismes. In de eerste plaats zullen er praktijken en discourtstypen zijn die algemeen gevolgd worden en noodzakelijk geaccepteerd omdat er geen alternatieven denkbaar zijn...Ten tweede kan coördinatie worden opgelegd in de uitoefening van macht op een grotendeels verborgen wijze, als een macht 'achter' discours...(incalculatie). Ten derde kan medewerking worden bereikt door een proces van rationele communicatie en debat. (communicatie) Alle drie de mechanismes bestaan in de huidige samenleving, maar het is de strijd tussen communicatie en incalculatie die het meest saillant is'. Schilling p. 75

De periode waarin de presentiebeoefenaren in de presentietraining worden gevolgd en hun notities worden geanalyseerd, loopt van 2 december 2008 tot en met 22 mei 2010. In deze periode hebben de professionals gemiddeld eenmaal per 3 weken presentietrainingsdagen gevolgd. Ik heb aan de hand van de notities van 6 professionals die veelvuldig schrijven, professionele deugden genoteerd en overeenkomsten en verschillen benoemd. De deugdenontwikkeling werd zowel per professional (individueel) als collectief (en in vergelijking tot elkaar) onderzocht. Het resultaat wordt in deze paragraaf weergegeven.

De trainingsperiode heb ik verdeeld in drie fasen die corresponderen met trainingsdata:

fase 1 (02-12-2008 t/m 19-05-2009)

fase 2 (19-05-2009 t/m 24-11-2009)

fase 3 (24-11-2009 t/m 22-05-2010)

a) Fase 1: Begin van de training

Professionals laten aan het begin van de training zien dat zij een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben en vasthoudend zijn. In de reflecties komt naar voren dat nagedacht wordt over begrippen die bij de presentietraining horen (zelfstandigheid versus afhankelijkheid, nabijheid, bewustwording). Ze zijn hartelijk, integer en meedogend. Daarnaast beschikken de meesten over een praktische instelling, nuchterheid, doelgerichtheid en daadkracht. Ze hebben een groot inlevingsvermogen en zijn begripvol. Ze zijn attent en zetten afspraken opzij om hun cliënt te ondersteunen en nabij te kunnen zijn. Ze hebben oog voor de noden van hun cliënten, proberen hen vaardigheden bij te brengen. Ze zien hun kwaliteiten en potenties en willen hen weer in contact brengen met de eigen waardigheid en verantwoordelijkheid.

b) Fase 2: Midden van de training

Professionals laten zien dat ze proberen aan te sluiten bij het leven van de cliënt en dat ze hem of haar willen bevestigen. Ze proberen cliënten via hun levensverhaal weer op zoek te laten gaan naar hun passies. Ze begeven zich in hun leefwereld, tonen moed om op te komen voor hun goed en treden bemiddelend op. Ze zetten zich volledig in, bieden veiligheid, zijn integer, onbevangen en volhardend. Met doorzettingsvermogen leren ze cliënten zelf weer verantwoordelijkheid te nemen. Ze zoeken naar mogelijkheden om cliënten te blijven volgen. Ze bevorderen hun zelfvertrouwen, stimuleren hen en brengen hen in contact met hun kracht. Duidelijk is te zien dat de werkers minder schroom hebben om hun allergieën en schaduwkanten te bereflecteren dan aan het begin van de training. Er komt meer ruimte voor wederkerigheid en de werkers leren om openhartig te zijn over hun gevoelens. De aandacht gaat uit naar het opbouwen van de relatie en naar open zijn naar de ander en naar zichzelf. Hier komen individuele verschillen naar voren tussen kwaliteiten van de werkers. Waar de een beter kan inspelen op concrete situaties, weet de ander op kunstzinnige wijze het levensverhaal van een cliënt te verwoorden en de essenties eruit te halen. Dan weer valt de serene kalmte van een van de werkers op en de manier waarop zij haar cliënt het gevoel geeft mee te tellen. Een van de werkers beschrijft op onnavolgbare wijze de dilemma's en haar gevoelens van twijfel. Tijdens het tweede deel van de training zijn de werkers gesensibiliseerd en gemotiveerd voor presentie.

c) Fase 3: Laatste deel van de training

De presentiebeoefenaren zijn in deze fase zichtbaar kalmer, beheerster en vertonen meer reflectieve normativiteit. In de reflecties wordt gefocust op de essenties van presentiebeoefening. Werkers laten zien dat ze zijn te interrumperen, evenwichtiger zijn, milder en meer vergevingsgezind. In de reflecties komt naar voren dat ze aandachtiger naar het eigene van hun cliënten kijken; uit de verhalen komen cliënten als echte mensen naar voren en niet als 'moeilijke gevallen'. De werkers treden hun cliënten met meer openheid tegemoet en schermen zich minder af. Ze leren eerlijk te

kijken naar het eigen onvermogen (bijvoorbeeld naar wat stress met hun doet en of ze tevreden zijn over de zorg die ze gegeven hebben) en leren pijnplekken te benoemen. Al met al zijn ze gevoeliger geworden en meer raakbaar door het wezen van de ander. Ze weten situaties in een nieuw licht te plaatsen en zien de waarde van gewone dingen beter omdat ze er met andere ogen naar zijn gaan kijken. Ze hebben afgeleerd te kijken naar het behalen van doelen en zien de relatie op zichzelf als morele waarde. Het achteraf beschrijven van situaties uit de dagelijkse praktijk van presentiegericht werken, werkt verdiepend voor het leerproces. Daarnaast laten de notities de reconstructie van de werkelijkheid zien zoals de werker deze beleefd. Notities die ik later opnieuw nauwkeurig onderzocht, bleken details te bevatten die nadere informatie gaven over een bepaalde emotie. Daarnaast werd soms pas gaandeweg de relatie tussen bepaalde thema's duidelijk. In deze laatste fase is meer geloof (vertrouwen) in presentie ontstaan door de positieve ervaringen. Het gevoel van zelfvertrouwen is over het algemeen gegroeid en wordt via uitwisseling in de leergemeenschap geconsolideerd, blijkt uit de notities. Cliënten geven aan dat de presente zorg veel voor hun betekent.¹⁴¹

5.3.5.3. Doorwerking van de presentietraining

In deze paragraaf laat ik aan de hand van drie voorbeelden zien hoe de presentietraining doorwerkt in de relaties die deze drie werkers met hun cliënten aangaan.

1. Van regelmodus naar latende reflecterende houding (Anne)

Deze professional heeft graag alles onder controle. Zij noemt regelmatig de emotie onmacht. Daar kan ze slecht tegen. Anne is praktisch ingesteld en wil graag alles in orde maken voor haar cliënten. Ze regelt allerlei financiële zaken en handelt praktische kwesties succesvol af. Ze werkt er doelbewust naartoe om alles zo goed mogelijk in de hand te houden. Wanneer dit niet lukt, bijvoorbeeld wanneer cliënt andere prioriteiten leggen dan volgend de algemeen geldende logica in de lijn der verwachtingen zouden liggen, voelt ze zich machteloos. In de loop van de training is te zien hoe ze stil leert staan bij haar handelwijze en niet automatisch meer alles regelt zoals het haar goeddunkt: *'Ik heb vanmorgen met de moeder van mijn cliënt gesproken. Hij maakt de keus, ondanks zijn enorm slechte lichamelijke toestand, om naar huis te gaan vanuit het ziekenhuis. Hij heeft medicatie nodig maar zal hiermee stoppen zodra hij weer thuis is. Hij heeft ernstige levercirrose. Zijn moeder voelt zich totaal machteloos en ik ook trouwens. Zij gaat haar enige kind verliezen! Ik heb ook een kind verloren en weet wat zij allemaal nog gaat meemaken en ik heb het gevoeld dat ik lijdzaam moet toezien. (ik stond erbij en keek ernaar)'. (notitie 113).*

'Ik kom nu net uit het ziekenhuis. Mijnheer had een afspraak met de cardioloog. Deze heeft hem acuut op laten nemen omdat de ascites (hoeveelheid vocht in zijn lichaam) enorm was. Ik wil van alles regelen zoals wijkverpleging voor het toedienen van de medicijnen en het aantrekken van steunkousen maar de vraag is of mijn cliënt dat ook wil. Zeker is dat de cliënt komt te overlijden maar ik wil dit voor hem graag op een waardige manier. (notitie 109).

De professional wil het zo graag voor haar cliënt, zijn kinderen en voor zijn moeder zo goed mogelijk doen. Ze gunt haar cliënt om waardig te sterven en ze wil dat hij in de laatste weken van zijn leven goed afscheid kan nemen van het leven. Over zijn keuze om te stoppen met de medicijnen zegt ze: *'Ik ben mij bewust dat dit mijn mening is en zal misschien moeten accepteren dat het anders zal lopen.'* Hiermee laat ze zien dat de presentietraining haar geleerd heeft om respect te hebben voor

¹⁴¹ In de bijlage is de tabel 'persoon van de werker' opgenomen. Deze tabel geeft een overzicht van: deugden, belemmeringen, leerpunten, emoties, gevoeligheden, raakbaarheid, allergieën, ontwikkeling gedurende de training, ervaren baat van cliënten en de ermee verbonden waarden en goederen.

de keuzes van de cliënt en de redelijkheid en eigen logica ervan te aanvaarden ook al is dat heel hier heel moeilijk. Juist voor deze professional die weet hoe tegennatuurlijk het is om je kind niet te kunnen beschermen voor het kwaad en het uiteindelijk te moeten verliezen, getuigt dit inzicht van wijsheid en van het kunnen loslaten van oude patronen.

2. Van twijfel en angst naar kalme reflectie (Nienke)

In de eerste trainingsmaand overheerst de emotie angst om de controle te verliezen. Twijfel en onzekerheid overheersen nog in dit beginstadium van de training:

'Neem je het over van ze en doe je wat gedaan moet worden? Of kijk je lijdzaam toe terwijl de chaos alleen maar groter wordt, misschien ook voor mij! Maar wiens doelen waren het nu eigenlijk? En trap je dan niet in de befaamde valkuil; dat jij hard gaat rennen en de cliënt achterover gaat leunen? 'Want het wordt toch wel geregeld'? Of trap ik juist in de valkuil dat ik mijn doelen i.p.v. de doelen van de cliënt aan het nastreven ben op dat moment?'

Tien maanden verder in de training is er meer vertrouwen in plaats van angst waardoor de relatie met de cliënt kan groeien, maar waar vooral ook de cliënt zelf kan groeien in waardigheid.

'Gun de cliënt zijn eigen leermomenten, en heb ook het vertrouwen dat cliënt het uiteindelijk wel lukt en kan leren ook al gaat het niet in een keer goed of gaat het bijna mis. Het is niet erg of raar om het soms niet te weten en onzeker te zijn over je eigen handelen, fijn om elkaar hierin te (h)erkennen. Gevaar van presentie dat we grenzeloos zijn in wat we doen, in de tijd die we besteden aan onze cliënten, maar er zijn wel grenzen en we moeten onszelf niet uit het oog verliezen, goed voor onszelf blijven zorgen. Soms ook nee verkopen aan cliënten omdat we tegen eigen grenzen of grenzen van tijd en realiteit aanlopen'. (notitie 137).

Twijfel en onzekerheid gaan in de loop van de training over in een meer weloverwogen, kalme en meer relativerende houding. Met het toenemen van een meer bewust en reflectieve houding en met het leren loslaten van de eigen doelen, ontstaat er ruimte voor het ongewisse. Deze professional laat zien dat ze zaken kan overlaten aan de mensen zelf. Als het dan fout gaat kunnen zij daar weer van leren om het in de toekomst beter te doen. Succes of falen is dan niet meer zo afhankelijk van wat mensen missen maar het gebruik dat ze weten te maken van wat ze wel aan mogelijkheden in huis hebben. Nienke laat hier zien dat haar vertrouwen in een goede gang van zaken gegroeid is door de presentietraining. Met deze nieuwe houding zorgt ze tevens beter voor zichzelf en neemt ze meer haar eigen grenzen in acht. Haar angst om het uiteindelijk toch te moeten regelen voor de cliënt als het toch misloopt, verdwijnt meer naar de achtergrond. De professional neemt een duidelijkere positie in ten aanzien van haar professionele identiteit. Ze heeft in de training geleerd dat onzekerheid inherent is aan nadenken en beraadslagen over wat goed is. Zorgethiek is juist in elke concrete situatie opnieuw bezinnen en nadenken over waar *deze* mens in *deze* situatie het meest mee gebaat is. Dit besef is gedurende de training gegroeid en kan in de toekomst een anker vormen in haar professionele handelen.

Zowel Anne als Nienke hebben moeite om niet in te grijpen als er chaos of uithuiszetting dreigt. Beide professionals staan regelmatig voor het dilemma 'doen versus laten'. Ze hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel en beseffen ook dat de zaken in de soep kunnen lopen als er niet op tijd ingegrepen wordt: *'En ik ook weet dat als ik het laat gaan, ik er later toch mee aan de slag zal moeten met de cliënt? (Dan is de schade alleen nog groter, en mijn werk dus ook meer/ingewikkelder!'* (notitie 10). Het dilemma is dan of je als professional bepaalde dingen moet overnemen of juist niet: *'Waar ligt de verantwoordelijkheid van de cliënt, waar ligt die van mij als professioneel hulpverlener? Worden keuzes gebaseerd op wat goed is voor de cliënt of op wat praktisch is voor de werker?'* (notitie 137). Uiteindelijk ontwikkelen beide professionals zich in de richting van het aannemen van een meer coachende rol. Zij beseffen ook dat volledige

zelfredzaamheid voor alle cliënten niet is weggelegd maar proberen toch te stimuleren om mensen zoveel mogelijk hun eigen keuzes te laten maken.

3. Van het nastreven van concrete doelen naar presentie en 'er zijn'

Pantha is een professional die graag orde schept in de chaos en het voor de cliënt overzichtelijk wil maken. Ze moet eraan wennen om geen 'houvast' te hebben aan het behalen van concrete resultaten. Daarbij wil ze voor het hele systeem (netwerk) van de cliënt present zijn. Ze denkt vanuit een wij-cultuur. Dit heeft waarschijnlijk met haar eigen achtergrond te maken. *'Maar omdat ik hiervoor in een gedwongen setting heb gewerkt, bij Jeugdbescherming, beschrijf ik het minder prettige als een soort leeg gevoel. Het is alsof je 'in het niets' tast. De presentie is voor mij als een onzekerheid. Hoewel ik me niet onzeker voel, geeft de presentie me minder houvast dan bij bijvoorbeeld Jeugdzorg, waar ik strak in kaders te werk moest gaan. Er waren allerlei protocollen waaraan ik me moest houden. Als ik van de richtlijnen afweek, dan kreeg ik dat meteen van mijn teamleidinggevende te horen. Alles ging om productie en veel minder om de cliënt. Doelen behalen was het belangrijkste. Maakt niet uit of ze door de cliënt zelf geformuleerd waren of niet: ze moesten hoe dan ook worden behaald, het liefst in een zo kort mogelijk termijn.'*

Pantha¹⁴² vindt het heel belangrijk dat mensen op eigen benen leren staan en daar werkt ze ook naartoe met hen. Ze doet dat met veel verbeeldingskracht en optimisme. Voor haar professionele aanpak geldt dat ze geleerd heeft om een beetje te schipperen en wat milder te zijn in haar oordelen: *'... Kennelijk had mevrouw net dat ene duwtje nodig + een scheutje bevestiging. Dan is het recept compleet en kan mevrouw haar eigen ingrediënten toevoegen om de maaltijd volledig te maken. Later zal ze ontdekken dat ze haar eigen gerecht kan creëren, om er nog maar even een schepje bovenop te doen. Nu is ze zelf creatief en wil ze niet anders meer. Alleen nog maar meer van het beste -voor zichzelf. Mijn cliënt is assertief geworden en staat nu zelf present! voor anderen. Ze werkt namelijk in zorg.'* Deze professional sluit zichtbaar meer dan bij aanvang van de training aan bij de door de cliënt beleefde werkelijkheid.

5.3.5.4. conclusie

Met deze laatste fase is er dan een einde gekomen aan deze analyse van presentiebeoefening en emoties die daarmee samenhangen. Naar mijn idee is er meer helderheid gekomen over hoe emoties opkomen, hoe ze worden beleefd en hoe ze doorwerken in de dagelijkse praktijk. We hebben geïnventariseerd welke emoties we aantreffen in de logboeken. Dat is een veelheid aan variëteiten die in allerlei nuances voorkomen. Daarbij is er ook verschil waar te nemen in de bandbreedte van het geraakt worden door deze emoties. De varianten van emoties die het meest voorkomen zijn: woede, vreugde, onrust, liefde, mededogen, angst en verdriet. Emotie wordt ervaren tegen de achtergrond van verantwoordelijkheid die doorwerkt in alles wat deze professionals doen en denken. We hebben de emoties uitgebreid tegen het licht gehouden en ook hun fenomenologie en theoretische achtergronden in beschouwing genomen.

Door middel van methodologische analyse konden we de doorwerking en betekenis van emotie in het beschreven handelen achterhalen. De notities bieden zicht op de dagelijkse praktijk waar de hulpverleners zich voor grotere en kleinere dilemma's geplaatst zien, waar relaties zich ontwikkelen en waar levensverhalen de werkers ontroeren, verwonderen en verbazen. De professionals reflecteren op de werkelijkheid zoals zij deze beleven. Het object van de emoties die presentiewerkers ervaren, betreft het goed van de cliënt. De professionals geven er blijk van warmvoelende, meedogende en hartelijke mensen te zijn met een rijk gevoelsleven. De interpretatie

¹⁴² Mijn indruk is dat het hier om een vrouwelijke professional gaat maar Pantha zou ook een man kunnen zijn.

van de gevoelens en emoties hangen samen met de verbondenheid die de werker ervaart met de cliënt. Staat er veel op het spel of komen er waarden in de verdrukking, dan verheft de intensiteit van de emotie. Een belangrijke uitkomst van mijn analyse is dat emoties en waarden in het leven onverbreekbaar met elkaar verbonden zijn. Presentiewerk is waarde hechten aan emotie en met het inzetten van emotie het goede in het breekbare ervaren. Uit de notities komt naar voren dat de wezenlijke waarde van emoties gevonden wordt in hun verbindende kracht.

5.3.4.5. Belangrijke bevindingen:

- Emoties zijn in presentiebeoefening dringend omdat hun keninhoud waardebepalend is. De urgentie hangt samen met de overtuiging dat het goed van de cliënt bedreigd wordt.
- De kracht waarmee emoties op de presentiewerkers inwerken, hangt samen met de sterke betrokkenheid van de werkers bij hun cliënten.
- Professionele deugden in presentiewerk ontwikkelen zich in positieve zin bij het erkennen van de redelijkheid van emoties.
- Presentiebeoefenaren durven meer vanuit hun hart te handelen wanneer zij ook de ontwikkelingsaspecten van hun emoties in oenschouw leren nemen.
- Emoties leveren een positieve bijdrage aan ethische afwegingen in presentiebeoefening.
- Presentiebeoefening kan vanuit de organisatie worden bevorderd door ruimte te creëren voor professionals om te handelen naar eigen professionele goeddunken en door administratieve taken tot een minimum terug te brengen.
- Presentietraining leert dat emotionele ontwikkeling essentieel is voor het verwerven van een evenwichtige en professionele beroepshouding.
- Emotionele uitwisseling in de relatie met cliënten laat zien dat emotie: a) nabijheid bevordert, b) drempels wegneemt, c) moed geeft, d) motiveert, e) inspireert, e) stimuleert.
- Emotionele uitwisseling haalt, bij wederzijdse erkenning ervan, het beste in elkaar naar boven.
- Emotie werkt bevorderend voor het ontwikkelen van relationele deugden als openheid en ontvankelijkheid.
- Present zijn komt vanuit een aards en warmkloppend hart, verbonden met het spirituele.

Hoofdstuk 6 Ethische reflectie

Goede zorg is moreel van aard en heeft te maken met een goed leven, met en voor anderen, in rechtvaardige instituties. Presente zorg heeft bijzondere aandacht voor mensen die geïsoleerd en sociaal 'overbodig' zijn. De relatie tussen professional en cliënt staat voorop. Presentiebeoefenaren hebben oog voor het unieke en specifieke van situaties. Ze zijn zich ervan bewust dat zorgbetrekkingen afhankelijkheid en asymmetrie met zich meebrengen. Door zich aandachtig en toegewijd op de ander te betrekken en zijn perspectief te delen, leren ze zien wat er voor de ander op het spel staat. In de presentietraining leren professionals met andere ogen te kijken naar zorgverleners en naar hoe zij voor de ander van betekenis kunnen zijn.

De presentietraining kan beschouwd worden als het voertuig in een avontuurlijke reis, op weg naar dynamische en vitale relaties met cliënten. Tijdens deze reis ontdekken de presentiewerkers emoties als bron van kennis om het goede te doen. Ze leren aansluiten bij de beleefde werkelijkheid van de ander. Ze leren het aan de cliënt over te laten om te bepalen wat belangrijk is. Ze leren eigen doelen los te laten en geduldig te zijn, een open agenda te hebben en te wachten op wat zich aandient. Door de training is er een andere professionaliteitsinvulling gekomen. De hulpverleners zijn een ander soort professional geworden: ze zijn sensitiever, moreler en reflectiever.

De houding van de professionals ontwikkelt zich gaandeweg de training tot een meer milde, vergevingsgezinde en open instelling waarin zij leren ruimte te maken voor de ander. De training wekt hun sensibiliteit voor wat de ander wil meedelen en in het geduld dat zij aan de dag leren leggen, kan deze ander als compleet mens tot bestaan komen. De aandachtigheid waarmee ze hun ervaringen en emoties verkennen, leidt ertoe dat zij de dingen onder ogen gaan zien zoals ze zijn. Ze leren het voelen toe te laten, emoties te doorleven in plaats van wegduwen. In hun bereidheid alle delen van zichzelf in het bewustzijn toe te laten en op te nemen, ligt de mogelijkheid tot erkenning en waardering van zichzelf als fundamentele heelheid in hun professionele handelen. Dat maakt van hen evenwichtige presentiewerkers met waardenbesef. Ze hechten waarde aan de eigen emoties en aan emoties van cliënten omdat deze staan voor waarden in het leven.

De presentietraining heeft hen geleerd te reflecteren over hun emoties en over gebeurtenissen die zich voordoen in de dagelijkse praktijk. Deze normatieve, reflectieve houding is een waardevolle (professionele) deugd die zij blijvend kunnen beoefenen. Dit gebeurt in een liefdevolle aandacht voor hoe de dingen zich onvouwen en in beschouwende wijze van omgaan met situaties. Vanuit observeren, bespiegelen, bezinnen en niet-doen, niet ergens naar streven of iets willen bereiken, leren de werkers dat er in presente zorg niets 'gemaakt' kan worden maar dat het goede zich kan openbaren door het in zichzelf tot bestaan te wekken.

De notities laten zien welke emoties een rol spelen in presentiebeoefening. Deze emoties en beweegredenen heb ik er met mijn analyse uit kunnen destilleren. De logboek methode verschaft veel informatie over disposities en overtuigingen die ten grondslag liggen aan succesvol presentiegericht werken. De methode kan gebruikt worden om emotionele processen van mensen die een rol spelen in de communicatie te achterhalen. Voor de presentiewerkers ligt de nadruk op bewustwording van deze processen die aan hun overtuigingen ten grondslag liggen. De metaforen en andere associaties waarmee onderliggende psychologische en morele betekenissen en discoursen zich onvouwen, laten zien op welke manier ze redeneren en waarop ze hun handelen baseren. Deze betekenissen liggen verborgen in de structuur van de taal. Dit empirisch onderzoek legt zich toe op het onderzoeken van morele doorwerking van emoties. Mijn bevinding is dat emoties kennis leveren die essentieel is in de communicatie en dat zij de basis vormen van een relatie waarin zowel werker als zorgvrager openstaat voor groei en wederzijdse positieve beïnvloeding. Gaandeweg leren de werkers zichzelf op het spel zetten en valt de zorg samen met de intermenselijke betrekking.

Gedurende de training ontwikkelen zij de moed om te handelen naar hun overtuigingen en daarin hun passie te volgen. Zij willen op hun cliënten overbrengen dat hun leven waarde heeft en dat het belangrijk is dat ze er zijn.

Met de diepgaande reflecties verdwijnen vanzelfsprekendheden op persoonlijk vlak, in het team en in de organisatiecultuur. Dat brengt in eerste instantie onzekerheid waardoor weerstand ontstaat. Wanneer deze weerstand eenmaal is overwonnen ontstaat er ruimte voor het ongewisse, voor de onbekende ander en voor zijn waardigheid als zorgbehoefte mens.

De ambiguïteit van taal maakte het niet eenvoudig om er alles uit te halen en alle emotie meteen correct te classificeren. De uiteindelijke argumentatie is dan ook gebaseerd op een voortdurend heen en weer bewegen tussen de verschillende fasen en van de ene emotie weer terug naar de andere waarbij een en ander telkens weer uitgebreider werd.

Presentiewerkers leren van binnenuit, proberen de ander te begrijpen en toegang te krijgen tot zijn levensverhaal. In dat verhaal sluiten zij zich bij de ander aan. De reis gaat verder en samen gaan zij als tochtgenoten voort, nu eens moeizaam voorploeterend dan weer in een harmonieuze, vederlichte tred. Met het centraal stellen van de aandachtige relatie kan de kracht ervan aangewend worden om verlangens en behoeften in kaart te brengen en om betekenis te geven aan het vitale in hun leven.

Michelangelo zag toen hij zijn beroemde David maakte een engel in het marmer en hij hoefde alleen de overbodige steen weg te kappen om hem eruit te halen. Presentiewerkers zien de waarde van het onaanzienlijke. Alles wat zij doen is alle overbodige etiketten die met deze mens verkleeft zijn geraakt, voorzichtig loshalen waardoor het schitterende kan worden onthuld.

Stelling: Door de training is er een andere professionaliteitsinvulling gekomen. De hulpverleners zijn een ander soort professional geworden: ze zijn sensitiever, moreler en reflectiever.

Monique Smit
21 november 2010

Literatuur en andere bronnen

- BAART, A. (2001), *Een theorie van de presentie*. Den Haag: Lemma.
- BAART, A. (2004), *Aandacht. Etudes in presentie*. Utrecht: Lemma.
- Close reading: teksten van internet en uit de dissertatie van Tim Schilling*. (2009). Bew.door A. Baart. Tilburg: Blackboard course documents veldonderzoek.
- FRIJDA, N. (2005), *De emoties. Een overzicht van onderzoek en theorie*. Amsterdam: Uitgeverij Frans Bakker.
- FRIJDA, N. (2008), *De wetten der emoties*. Amsterdam: Frans Bakker.
- DRAAISMA, D. (1999), William James. *De denkers. Een intellectuele biografie van de twintigste eeuw*. Samengest. door Hans Achterhuis et. al. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Contact .
- EKMAN, P. (2008), *Gegrepen door emoties. Wat gezichten zeggen*. Amsterdam: Nieuwerzijds.
- Interview met Joke Hermsen in *Filosofie Magazine (2010)* jrg 19.
- FERRY, L. (2006), *Beginnen met filosofie. Met andere ogen kijken naar je leven*. Amsterdam: De Arbeiderspers.
- JACOBS, F. (2008), *Een filosofie van emoties en verlangens*. Amsterdam: Nieuwerzijds.
- JOLLIEN, A. (2008), *Blijdschap als levenskunst. Een filosofische zoektocht naar geluk*. Kampen: Ten Have.
- KOSTER, F. (1999), *Bevrijdend inzicht. Een kennismaking met boeddhistische psychologie en inzichtmeditatie*. Rotterdam: Asoka.
- LEGET, C. (2008), *Van levenskunst tot stervenskunst. Over spiritualiteit in de palliatieve zorg*. Tielt: Lanoo.
- LEIFER, R. (1999), *Wegen naar geluk. Een boeddhistische visie op verlangen, lijden en onwetendheid*. Rijswijk: Elmar.
- LEMAIRE, T. (1968), *De tederheid. Gedachten over de liefde*. Bilthoven.
- LUYTELAAR, M. VAN EN W. VAN BEEK (1987), *Grondslagen van psychologische theorieën over woede en agressie*. Tilburg: Uvt.
- NUSSBAUM, M. (2004), *Oplevingen van het denken; Over de menselijke emoties*. Amsterdam: Ambo. oorspronkelijke titel: *Upheavals of Thought. The Intelligence of Emotions*.
- PRANA (2005), nr. 151, okt./nov.
- RIGHETTI, F., C.RUSBULT and C.FINKENAUER (2010), Regulatory focus and the Michelangelo Phenomenon: How close partners promote one another's ideal selves. *Journal of Experimental Social Psychology* vol. 46 issue 6.
- ROYERS, T. (2005), *Emoties in de zorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- RUSBULT, C., E. FINKEL and M.KUMASHIRO (2009), The Michelangelo Phenomenon. *Current Directions in Psychological Science* 2009 18.
- RUSBULT, C. et al. (2009), The Part of Me that You Bring Out: Ideal Similarity and the Michelangelo Phenomenon. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 96 issue 1, January 2009.
- SCHWARZ, S.H. (1992), Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical test in 20 countries. *Advances in experimental social psychology*, vol. 2. San Diego: Academic Press.
- SMIT, M. (2009), *Anders en toch gelukkig. Ruimte voor eigenaardigheid. Premasterthesis*. Tilburg: UvT.
- STEINBOCK, A. (2003), Hoping against Hope. *Essays in Celebration of the Founding of the Organization of Phenomenological Organizations*. Pittsburgh: The Simon Silverman Phenomenology Center.
- TONGEREN, P. van (2003), *Deugdelijk leven. Een inleiding in de deugdethiek*.
- TONGEREN, P. van Schaamte. (2008), *Ethische perspectieven* 18 (2008) 3.
- TRONTO, J.C. (1993), *Moral boundaries. A political argument for an ethic of care*. New York, Routledge.
- VANLAERE, L. (2006), *Zorg. Een wijsgerig- en theologisch ethisch grondslagenonderzoek met toepassing op de zorg voor suïcidale ouderen. Proefschrift ter verkrijging van de graad in Doctor in de Godgeleerdheid*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.

VORST, R. van der (2009), *Hoop. Hoe we door de toekomst worden verleid*. Nieuw Amsterdam.
VOSMAN, F. (2007), Beroepsethiek: een kwestie van gevoel? Wat je als bestuurder kunt doen voor compassie in de zorg. *Zin in zorg tijdschrift van Reliëf over zorg, ethiek en levensbeschouwing*.9 (2007) p. 5-7.
VOSMAN, F. (2010), *Digitale disciplineren in de zorg. Cursus kwaliteit in de zorg*. Tilburg: UvT.
WILKEN, J.P. (2010), *Herstellende zorg. Een bijdrage aan een theorie en praktijk van goede zorg*. Tilburg/Amsterdam: UvT/SWP.
WILLEMSEN, M. (2010), *Denkbewegingen. Inleiding in de filosofie van emoties*. Amsterdam: Ambo.
WIT, T. de (2010), *De secularisering van het Laatste Oordeel*. Tilburg: UvT.

Websites

<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=93862> site bezocht op 1 oktober 2010.
<http://www.athame.nl/essays/Christendom/leven-met-de-dood-voor-ogen.html> bezocht op 12 oktober 2010.
<http://www.biblija.net/biblija.cgi?m=1Korintiers&id18=1&pos=0&set=10&lang=nl> site bezocht op 29 oktober 2010.
<http://cyrillansink.nl/teksten/essays-artikelen/kwetsbare-waarden> site bezocht op 14 oktober 2010.
http://www.dbnl.org/tekst/frij004emot01_01/frij004emot01_01_0002.php?q site bezocht op 10 oktober 20210.
http://www.dbnl.org/tekst/frij004emot01_01/frij004emot01_01_0005.php site bezocht op 10 oktober 2010.
<http://en.wikipedia.org/wiki/Trust> site bezocht op 28 oktober 2010.
<http://www.ethics.be/ethics/viewpic.php?LAN=N&TABLE=EP&ID=1134> site bezocht op 12 oktober 2010.
http://www.filosofiemagazine.nl/00/fm/nl/126/artikel/5255/De_kunst_van_het_verlangen.html site bezocht op 30 oktober 2010.
http://www.filosofiemagazine.nl/00/fm/nl/121_128/artikel/print/25073/Tegenspoed_omzetten_in_kracht_.html site bezocht op 14 oktober 2010.
<http://www.filosofietuin.nl/Demens/demens.htm> site bezocht op 14 oktober 2010.
<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/pedagogiek/29913-onveilige-hechting-en-veilige-gehechtheid-kindvolwassenen.html> site bezocht op 28 oktober 2010.
http://www.hartenziel.nl/artikel/Hoop_is_een_fundamentele_drijfveer site geraadpleegd op 30 september 2010.
http://www.isidorusweb.nl/asp/default.asp?t=weblog_detail&weblog_id=5979 site bezocht op 26 oktober 2010.
<http://manisola.nl/nederlands/page7/page23/files/agape.pdf> site bezocht op 29 oktober 2010
www.nieuwewij.nl interview met Paul van Tongeren. site bezocht op 1 oktober.
<http://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/500086001.pdf>. site bezocht op 21 juni 2010
http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6WJB-50CV859-1&_user=522558&_coverDate=11%2F30%2F2010&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_sort=d&_docanchor=&_view=c&_acct=C000026138&_version=1&_urlVersion=0&_userid=522558&_md5=050454720ab5cf4064a6531f6221be39&searchtype=a site bezocht via VPN op 15 oktober 2010.
<http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl/emoties.htm> site bezocht op 21 juni 2010.
http://www.tijdschriftvoorpsychiatrie.nl/assets/articles/articles_2599pdf.pdf site bezocht op 15 oktober 2010.
<http://www.vanoostendorp.nl/pdf/pragmatiek.pdf> site bezocht op 15 oktober 2010.
<http://nl.wikipedia.org/wiki/Thymos> Site bezocht op 23 oktober
<http://www.warande.net/~bvdonsel/emotie.pdf> bezocht op 30 oktober 2010.
<http://www.8weekly.nl/artikel/5442/> site bezocht op 23 oktober 2010.

Persoon werker	Anne	Nienke	Mandy	Lieke	Pantha	Roel
Deugd	Daadkracht Doelgerichtheid Doorzettingsvermogen Invoelend en begripvol Normatieve Reflexiviteit Nuchterheid Praktisch instelling Realisme Regelen geldzaken Trouw Vasthoudendheid Verantwoordelijkheid Zorgzaamheid	Compassie Deskundige begeleiding vrijwilligers Essentie raken in reflecties In belevingswereld begeven Inlevingsvermogen Integriteit Inzicht Kritisch Nabijheid Normatieve reflexiviteit Presentie in bredere context plaatsen Professionaliteit uitdragen Taalvaardigheid Tijd nemen om goed afscheid te nemen Trouw zijn en blijven Vasthoudendheid Veiligheid bieden Verantwoordelijkheid Vriendelijkheid Waarde van gewone dingen zien	Cliënt ondersteunen in Cliënt via levensverhaal in contact brengen met zijn waardigheid. Creatief in zoeken naar zingeving voor cliënten Empathie Geduld Gevoeligheid Mild zijn Onbevangenheid Ondersteunen verlangen cliënt Opbouwen netwerk en sociale contacten Openheid Opkomen voor goed cliënt Sensitiviteit Vergevingsgezindheid Volharden Wederkerigheid Zoeken naar mogelijkheden om cliënten te blijven volgen	Aansluiten bij het geleefde leven Attent Bedonderbaarheid Beheerstheid Bemiddelend Bescheidenheid Empathie Evenwichtigheid Goed inspelen op concrete situatie Hartelijkheid Humor Inlevend Kalmte Mededogend Nabij zijn Oog voor de noden van de ander Redelijkheid Responsiviteit Ruimte geven aan cliënt zodat deze zelf keuzes kan maken Tactvol Volhardend Volledige inzet Woede goed inzetten	Aanleren en stimuleren vaardigheden cliënt Afspraken opzij zetten om cliënt te kunnen ondersteunen Bevestiging cliënt Daadkracht Flexibiliteit in werktijden Interrumpeerbaarheid Kwaliteiten en Potenties van cliënten zien Moed om op te komen voor de cliënt Optimistisch ordenend Overzicht scheppen Positief Presentie voor netwerk Situaties in een nieuw licht kunnen plaatsen Zelfstandigheid stimuleren Zorg voor zingeving Aandacht voor fysieke gezondheid	Echt zijn Empathie Kunstzinnig Levensverhaal van cliënt prachtig weten te verwoorden Moed Openhartigheid Openheid Proberen perspectief van cliënt te begrijpen Zelfinzicht
Belemmerend	Perfectionisme Hoge prestatienorm Dilemma doen vs laten	Dilemma doen vs laten Werkdruk Twijfel naar zich toetrekken van verantwoordelijkheid	Onrust Nervositeit	Teveel meevibreren Afstand-nabijheid Laten claimen Grenzen aangeven	Zelfzorg komt soms in het gedrang	Blijven hangen in de wanhoop van de ander Prioriteiten niet kunnen stellen Opgejaagd voelen

						Onrust Gehaastheid
Leerpunten	Grenzen trekken Niet aan alle eisen willen voldoen Controle leren loslaten	Minder twijfelen Erop vertrouwen dat het goed gaat	Niet teveel hooi op haar vork nemen Niet teveel willen Minder plannen maken Stress leren reduceren	Grenzen aangeven Soms afstand nemen	Leren vertrouwen Bedonderbaar worden	Emotionele evenwichtigheid ontwikkelen Emoties kanaliseren en zorgen voor balans Manieren vinden om een en ander te verwerken Meer tijd nemen voor cliënten
emotie	Machteloosheid bij het moeten 'laten' Woede door gesol met cliënt Blijdschap als het goed gaat met cliënten Irritatie en frustratie door manipulatie Empathie en zien wat cliënt nodig heeft Verdriet om gekwetstheid cliënt	Twijfel Angst voor chaos Stress Empathie Liefde Aanvaarding Acceptatie Vertrouwen Verwarring Heen en weer geslingerd worden tussen aansluiten bij leefwereld cliënt en de dagelijkse praktijk Eerlijkheid	Blijdschap om contact met cliënten Gevoeligheid Sensitiviteit Enthousiasme Welwillendheid Irritatie Verdriet Schaamte Onzekerheid Woede over nalatigheid instanties Onrust door werkdruk Verwarring Nervositeit	Mededogen Empathie Liefde Sensitiviteit Woede over nalatigheid Kredietbank Gemengde gevoelens bij toetreding cliënt tot sekte Verontwaardiging over onzeker maken cliënte door sekteleiden	Onzekerheid door ontbreken richtlijnen Frustratie Schuldgevoel Zelfverzekerdheid	Onrust Verongelijkheid Irritatie Woede wanhoop
Gevoelig voor	Waardering Dankbaarheid	Het grote verdriet van cliënten De ander als gelijkwaardig mens	grensoverschrijding	Beleving van de ander Meevibreren met de ander terwijl meer sturing gewenst is Alcoholisme bij cliënten	Stress vanwege begeleidingsplannen	Hoog sensitief persoon (hsp) voor gevoelens van de ander Gevoelig voor appèl
Ontroerd/geraakt	Ouderliefde	Niets kunnen betekenen	Kind dat zelf	Leed van de ander	Kwetsbaarheid van	symboliek die cliënt

door	Kind dat ouders vraagt minder ruzie te maken 'Je vergeet me toch niet, hè?' Noodgedwongen afscheid nemen Lief gebaar van cliënt	Geen hoop kunnen geven	huiswerkbegeleiding regelt Vriendschap met cliënt ondanks wisselvalligheid Vertrouwen van cliënt Blijk van waardering Openheid van collega's hechtheid van het team	Onmacht cliënt bij bureaucratische missers	Kinderen Vriendschap die cliënt sterk maakt Levensverhaal cliënt	ziet in de plant die net als zij weer opbloeit Ingehouden verdriet
Allergie	Niet nemen verantwoordelijkheid Falende registratiesystemen Mensen als nummer behandelen Werkdruk door 'moetdingen' Lijdzaam moeten toezien Tevergeefsheid	Cliënt laten waardoor chaos ontstaat Begeleiding moeten overdragen omdat cliënt in andere regio valt Regelgeving vs hulpvraag Uitzichtloosheid leven cliënten Zelfredzaamheid als doel	Systemen en registratie Cliënten los moeten laten door aflopen indicatie Dichte deuren voor de cliënt Nalatigheid in administratie en financiële zaken door instanties Afhankelijkheid van cliënten Er niet kunnen zijn voor mensen die het moeilijk hebben	Nalatigheid en Laksheid Desinteresse en Onverschilligheid instanties Minachting	Stress door begeleidingsplannen Gemakzucht	Controle Ter verantwoording geroepen worden Overzicht kwijtraken Institutionalisering van cliënten
ontwikkeling gedurende training	Van regelmodus naar responsiviteit Normatieve reflexiviteit	Steeds minder twijfel in reflecties over present werken Cliënt Aangeven grenzen en wat haar raakt	Relativeren, ordenen , spiegelen	Aansluiten en toch bij de les blijven Normatieve reflexiviteit Cliënten meer nabij Presentie helpt om makkelijker transparant te zijn. Moeilijkere onderwerpen vanuit de relatie aan kunnen snijden Meer delen met cliënten. Bewustwording. Grenzen beter leren	Samenwerking met de cliënt komt eerder tot stand Ruimte om de cliënt te horen. Meer rust. Rustigere werkhouding Niet meer gejaagd doelen na hoeven streven. Ruimte kunnen maken voor goed van cliënt Leren dat alleen bevestiging voor cliënt al belangrijk is Niet oordelen	Cliënten meer als mens zien met eigenschappen ipv 'stug en moeilijk bereikbaar'

				aangeven.		
Ervaren baat cliënt	Trouw ook bij langdurige opname in verpleeghuis Financiën op orde Ondersteuning bij manipulatie door instanties Vertrouwen tijdens laatste levensfase Steun in opbouwen zelfvertrouwen	Steun herkenning Overwicht door stevige en degelijke indruk Steun in strijd tegen koopverslaving Steun bij praktische zaken Vertrouwen Niet in de steek worden gelaten Hulp bij regelen nieuwe indicatie Niet alleen gelaten worden met alle duistere gevoelens. Nabijheid en medeleven ervaren Niet veroordeeld worden Gerespecteerd worden Ruimte om fouten te mogen maken Ruimte om te praten over verleden Overzicht administratie en financiën. Gezellige uitjes hebben Open en eerlijk contact Aandacht voor haar persoon	Steun Ervaren waardigheid	Steun Praktische hulp Meeleven Continuïteit Begeleiding op weg naar zelfstandigheid Stimulering tot activiteit Meer assertieve houding	Cliënt voelt zich gehoord kind van cliënt is blij met aandacht voor hoe ze zich voelt Dankbaarheid Zelfstandigheid Assertiviteit Tevredenheid over begeleiding Nabij zijn bij belangrijke afspraak Groeï zelfvertrouwen door ondersteuning Motivatie door vriendschap Rust en orde aanbrengen	Vertrouwen Ondersteuning en opbouwen Vertrouwensband Ondersteuning bij overlijden huisdier
Waarden goederen	Goed van de cliënt in praktische zin (financiën e.d.) Trouw aan de cliënt Innerlijke harmonie Plezier	Continuïteit van de relatie Zorg op maat Responsiviteit Er zijn voor de ander Eigen keuzes cliënt Wijsheid Geluk Acceptatie	Relatie met de cliënt Waardigheid cliënt zelfrespect	Aansluiten bij cliënt Het goede in mensen naar boven halen Wijsheid Stimulering plezier	Perspectief bieden Oog hebben voor waarden cliënt Verantwoordelijkheid cliënt Zelfstandigheid Beheersing	Zelfvertrouwen cliënt Levensverhaal als bron van het goede Eerlijkheid Acceptatie

--	--	--	--	--	--	--