

Straathoekwerk en presentie: het koningskoppel

Professor dr. Andries Baart dompelde zich ter voorbereiding van de ‘Verenigde Straten’ helemaal onder in het straathoekwerk. Hij las ons boek, alle vormingsmateriaal en de talloze vragen die straathoekwerkers vooraf formuleerden. Dat resulteerde - naast deugdloze complimenten van de master *himself* - in een lezing perfect op maat van straathoekwerk, met een mooie combinatie van theorie en dialoog over de praktijk.

Presentie verbindt toepassingsgericht en persoonlijk werken

In de opleiding leer je een ‘vak’, conform de **toepassingsbenadering**. Je verwerft kennis, vaardigheden en leert denken in functie van oplossingen voor problemen. Heel concreet leren we kijken naar mensen, een beeld vormen en vaak worden daar labels aan toegekend. Aan die labels zitten oplossingen, behandelplannen, ... vast, waarbij je af en toe bijstuurt in het handelen omdat ieder mens en elke situatie anders is. De toepassingsbenadering zit ook sterk ingebakken in de wijze waarop beleid kijkt. Maar de werkelijkheid is vaak een stuk complexer en ingewikkelder. Straathoekwerk zet zich daar tegen af, omdat labels en behandelplannen vaak niet - of averechts - werken bij de mensen met wie ze werken. Dus gaan werkers improviseren en inzetten op maatwerk.

De tweede variant is die van de **persoonlijke benadering**. Bij de persoonlijke benadering gaat het erom om empathisch te zijn, naar mensen toe te stappen, dialoog op te zoeken, vanuit een respectvolle houding, ... De nadruk ligt op casuïstisch werken en ‘gevoel’. Dat is bijzonder belangrijk in ons werk, maar het is voor een stukje ook naïef en onhaalbaar, omdat je institutioneel bent ingebed in beleid/organisaties en politieke kaders vaak onvoldoende afgestemd zijn om ons werk goed te vatten. Daarnaast lopen werkers die enkel vanuit deze benadering vertrekken best veel risico op teleurstelling, burn-out, ... Bij de toepassingsbenadering is sociaal werk deel van het systeem. Bij de persoonlijke benadering staat het naast - of deels binnen en deels buiten - het systeem.

Het is een misvatting dat persoonsgericht werken ‘presentie’ is. Presentie zit tussen beide benaderingen in. Het is niet ofwel vakkennis, ofwel gevoel voorop. Het is niet wat de werker wil of wat de cliënt/gast wil, het zal samen moeten gebeuren. De kunst is om beiden te verenigen, waarbij een werker aan de slag gaat met een goed gevulde rugzak (vol kennis, vaardigheden, mogelijkheden) en uit de rugzak weet te halen wat de gast op dat moment en in die situatie nodig heeft.

Relationeel werken is een werkwoord

Presentie gaat over ‘relationeel werken’. En dat lijkt een eenvoudig begrip, maar dat is het niet. Het grote probleem is dat relationeel werken vaak wordt vertaald in de relatie, als ding. De relatie die je hebt met mensen is nuttig, want daardoor leer je mensen kennen en groeit er vertrouwen. Maar waar het echt om gaat is relationeel werken als werkwoord.

Het gaat om relationeel kijken, waarbij je mensen, hun context, geschiedenis en achtergrond leert kennen. Je probeert de ander in verbanden te zien. Het gaat om relationeel betrekking aangaan. Je probeert voortdurend af te stemmen met de ander. Ja kan ook relationeel programmeren, wat betekent dat je niet op voorhand weet wat je gaat doen, maar dit samen met de persoon invult. En je kan relationeel reageren. Het gaat niet om goede bedoelingen maar om wat goed ervaren wordt, dus dit bevragen en feedback van de ander meenemen is cruciaal. Je kan dus relaties hebben die relationeel of niet relationeel zijn.

Sterke en zwakke vormen van relationeel werken

Je kan als werker heel hartelijk, vriendelijk en hoffelijk zijn en tegelijk toch doen wat jij in jouw hoofd hebt als oplossing. Het relationeel werken is ingebed in vaststaande doelen. Het oogt relationeel, maar het is niet het doel van de werker dat gediend wordt.

Bij sterk relationeel werken ga je gaandeweg leren wat er moet gebeuren om te komen tot afgestemde zorg. En dat kan alle richtingen uitgaan. Soms maakt iemand ook keuzes die jij graag anders zo zien. Maar het gaat niet om wat jij als werker wil, het gaat over: past dit in iemands leven en kan die persoon een leven leiden dat bij hem past? Straathoekwerk kiest voor sterk of radicaal relationeel werken, vanuit de ander. En werkzame elementen vanuit de zwakke variant - zoals vriendelijkheid, hoffelijkheid, ... - worden daarin meegenomen.

Relationeel werk is tegenwerk bieden aan de opdracht: ‘wees afstandelijkheid’. De kenmerken van presentie tonen hoe je tegengewicht biedt tegen dominante logica.

Kenmerken: wat is presentie?

- **Relationeel werken:** vertrekken vanuit de ander en doen wat de ander goed doet.
- **Menslievend zijn:** vanuit nabijheid - door mét iemand te zijn, kan ik er voor iemand zijn.
- **Aansluiten en afstemmen:** aansluiten op de ander en afstemmen op de leefwereld, taal, ...
- **Effectieve bekommernis:** bekommerd zijn en naar mensen omkijken. Als het lukt om ‘effectief’ dingen te verhelpen dan is dat goed. Maar lukt dat niet, dan blijven we bekommerd. Er is een grote groep mensen met wie het niet meer goed komt en dat moet (zeker ook in politieke kringen) realistisch benoemd worden.
- **Ruimte geven:** de persoon bepaalt de richting en waarover het voor hem/haar gaat
- **Erkenning en bevestiging:** mensen willen geholpen worden, maar gezien worden is minstens even belangrijk of zelfs belangrijker.
- **Uithouden:** als alle middelen zijn uitgeput, dan heb je jezelf nog als instrument. Hartelijkheid, compassie kan je altijd inbrengen.

En hoe doe je dit?

- **Vindbaar zijn:** in de buurt zijn, benaderbaar en aanspreekbaar zijn. En ‘stoorbaar’ zijn: mensen mogen aan jouw mouw trekken en je maakt ruimte daarvoor

- **Trouw zijn:** je blijft en zo raak je meer vertrouwd met mensen en word je betrouwbaar. Dit vergt ook langdurige contacten (en geen constant wisselende werkers).
- **Nabij zijn:** leefwereldgericht werken, mensen in hun context zien en zoveel mogelijk ook anderen betrekken
- **Aandachtig zijn:** dit betekent belangstelling tonen als in: 'het is mij niet om het even wat er met jou gebeurt, ik stel belang in jou'. Het gaat er ook om dat iemand 'anders' mag zijn, hoewel we daar (momenteel) politiek zeer weinig ruimte voor zien.
- **Mee bewegen:** bewogen worden. Belangrijk om als straathoekwerker ook van perspectief te kunnen verwisselen: wat gebeurt er als ik naar iemand kijk als straathoekwerker, alsof ik een broer/ouder/beleidsmaker/ ... ben?
- **Zo alledaags mogelijk:** als werker gewoon doen in taal, aanspreking, ... en met verdunde ernst werken. Situaties zijn vaak bijzonder ernstig, maar dat kan je verdunnen door vb. een wandeling, een vleugje humor of informaliteit, ...
- **Openheid:** open staan voor datgene waarover mensen willen praten. Mensen hoeven niet voor te sorteren waarover het moet gaan. Als werker neem je waar door te kijken, luisteren, smaken, voelen, ...

Aan de slag met vraagstukken vanuit de praktijk...

Over aansluiten en begrenzen

Heel wat concrete vragen van straathoekwerkers gaan over aansluiten en begrenzen, zoals: hoever mag ik gaan in presentie? Wanneer ga je te ver? Wat als cliënt keuzes maakt waar je niet achter kan staan? Hoe sluit ik contacten af? ... Als het gaat over presentie en begrenzen zijn er heel wat misverstanden. We lichten er 3 toe.

1. Misverstand 1: een presentiewerker moet mateloos toegankelijk zijn

Je bent als werker niet de gehoorzame slaaf van de relatie. Relationeel werken heeft 2 polen: de werker heeft een inbreng én de gast heeft een inbreng. Het is niet zo dat één van die polen dominant is. Als werker heb je een inbreng en praat je met mensen.

- Als bijvoorbeeld iemand aangeeft dat hij/zij iemand wil vermoorden, dan praat je terug, je bevraagt wat er aan de hand is en kijkt welke verdere stappen moeten gezet worden.
- Als je op huisbezoek geconfronteerd wordt met bijvoorbeeld openlijk druggebruik of wapenbezit, dan kijk je niet weg. Je gaat in gesprek, bespreekt consequenties zonder uit de relatie te stappen of te doen alsof je niets zag.
- Als iemand zodanig onder invloed is dat een gesprek niet mogelijk is dan kan je op dat ogenblik beslissen om te vertrekken en terug te komen wanneer het wel lukt om in gesprek te gaan.

Het is trouwens een kunst om ruzie te maken, met behoud van de relatie. Dat kan je bijvoorbeeld doen door gedrag te scheiden van de persoon: 'dit gaan we niet doen, maar ik laat je niet los. Laten we kijken hoe we hen anders kunnen doen'. Goed, productief ruzie maken in de relatie, voor de relatie en om het behoud van de relatie is een kunst.

2. Misverstand 2: de werker moet alles slikken want we werken cliëntgericht

Vroeger lag er meer focus op aanbodgericht werken of extreem gesteld: dit is het aanbod, take it or leave it. Van daaruit zijn we meer cliëntgericht gaan werken, maar wanneer dit doorslaat dan lijkt het alsof de werker alles moet slikken in functie van de relatie en dat klopt niet. Je kan als werker of gast niet autonoom bepalen wat er gebeurt, dat wordt bepaald in het gesprek. Of anders gesteld: de hulp

van de werker helpt iemand om autonoom te worden. De relatie is geen beletsel voor autonomie, maar de voorwaarde ervan.

3. Misverstand 3: ik ben authentiek en hoef niet te benoemen dat dit mijn job is

Als werker geef je aan dat dit je werk is en wat je aan het doen bent. Dat kan perfect vanuit relationeel werken. Als je dit niet doet en af en toe markeert in gesprekken, kunnen er misverstanden en foutieve verwachtingen ontstaan en dit kan tot conflicten of kwetsuren leiden.

- Een cliënt vraagt: 'zullen we zaterdag uitgaan?' en de werker antwoordt: 'nee, want dan ben ik niet aan het werk'. Hiermee benadruk je wat jouw rol is en waarom je hier bent.
- Een werker begeleidde was er voor een gezin op heel moeilijke momenten (overlijden vader, begrafenis). Op een bepaald moment stopt de opdracht van de werker en werd de moeder heel boos omdat ze zich in de steek gelaten voelden. De werker had doorheen dit langdurige en emotionele traject onvoldoende aangegeven vanuit welke hoedanigheid zij het gezin - dat haar ondertussen als een (schoon)dochter aanzag - begeleidde.

Wanneer start 'presentiewerk'?

Presentie gaat over een manier van doen en start bij aanvang van een contact. Je kan niet niet-present beginnen om later present te worden.

Wat als een gast contact weigert?

Het kenmerk van presentie is aansluiten en afstemmen. Als iemand geen contact wil, dan zal je moeten aansluiten en afstemmen bij dat niet willen. En dat komt wel vaker voor, zeker bij begin contacten. Het kan natuurlijk dat mensen niet willen. Maar heel vaak voelen mensen zelf wel aan dat het niet helemaal goed loopt. En de ervaring leert dat het vaak (op langere termijn) werkt in de buurt te blijven, met een vriendelijk aanbod en op een inventieve wijze die aansluit bij de persoon. Trouwens wat is contact weigeren? Vaak is dat minder abrupt dan we denken.

Een mooi voorbeeld komt uit de verslavingszorg, waarbij een werker een melding krijgt over een jonge man, waar het niet zo goed mee gaat (gebruik, eenzaamheid, vervuilde woonsituatie, ...). De werker gaat langs, maar de persoon doet niet open en roept: 'ga weg'. De dag erna komt de werker terug langs en wuift even aan het raam. Later gaat de werker ook nog eens zijn boterhammen eten op het bankje, voor het huis van de jonge man. Uiteindelijk krijgt deze interesse en komt vragen wat de werker daar doet. En zo groeit stilaan toch contact. De werker blijft zich aanbieden, op een creatieve en slimme manier zonder overweldigend te zijn. Dat is ook een aanbod.

Mensen denken vaak dat relationeel werken mooi, harmonisch en romantisch is. Maar dat is het niet. Het is soms serieus vechten, zonder uit de relatie te stappen. Het gaat erom relationeel te werken, zonder dat je over je grenzen laat lopen. Maar dat vergt tijd en heel wat geduld.

Contact na stopzetten van het contact

Er zijn zeker mogelijkheden om contact te behouden na het stopzetten van het contact. Daar werd ook onderzoek naar gedaan en het blijkt een grote meerwaarde voor de persoon, maar ook (financieel) voor de samenleving.

Je kan het vergelijken met de Nederlandse uitdrukking: 'een rondje rond de kerk rijden'. Werker rijden eigenlijk een rondje rond de kerk. Mensen kunnen opstappen terug uitstappen. Maar de trein blijft in de buurt rijden. En je kan er altijd terug opstappen. Zo kwam een jongere ooit zijn verloofde tonen aan zijn vroegere begeleider om te laten zien dat hij op zijn pootjes terecht kwam. Maar het kan ook

zijn dat je mensen met een kleine vraag snel kan verder helpen, zonder dat ze weer een hele aanmelding of van nul moeten starten. Of als het echt niet goed gaat, kan je op die manier soms veel erger voorkomen.

Afhankelijk zijn en verafhankelijkken

Relationeel werken is niet plaatsvervangend werken. Als iemand iets wil of nodig heeft, dan ga je samen denken: 'hoe gaan we de dit doen? Wat kan jij daarin doen? Hoe kan ik jou ondersteunen?'. Afhankelijkheid zijn voor hulp is ook logisch. Jij weet als werker bijvoorbeeld hoe je aan een bepaald document of dienst komt. Dan zijn mensen afhankelijk van jouw hulp. En sommige mensen zullen hun hele leven hulp nodig hebben en afhankelijk zijn van hulp. Maar dat is niet verafhankelijkken. Bij verafhankelijkken gaat het erom dat - als we het beter zouden doen - dat mensen dan niet afhankelijk zouden zijn. Sommige mensen zijn afhankelijk en zullen afhankelijk blijven, maar niet omdat wij hen verafhankelijkken.

Soms heeft een werker zelf een emotionele behoefte om contact te houden of een oplossing te bieden, maar dan is er supervisie nodig: Waarom wil jij dat? Wat zegt dat over jouw behoeften? Ook dat gebeurt in de praktijk en het is goed dat er in teams ondersteuning en ruimte is om hierover in gesprek te gaan.

Over grenzen

In relationeel werk wordt de grens van de ander altijd gerespecteerd als de werker zijn of haar identiteit bepaalt. Over een grens gaan kan op verschillende manieren gebeuren: intiem of niet, behulpzaam of niet, met toestemming of niet. Mensen kunnen op heel verschillende manieren aangeven wat hun grens is: door 'nee' te zeggen, maar ook non-verbaal door bijvoorbeeld te verstijven, ...

Maar wat is een grens. We onderscheiden 3 soorten grenzen:

- Absolute grens: deze grens is een lijn en je weet op voorhand dat je dit niet doet.
- Situationele grens: deze grens is een stippenlijn. Algemeen genomen ga je de grens niet over, maar er zijn situaties waarin dit wel gebeurt (vb. een huisarts geeft privénummer aan een iemand die stervende is - dit doet een huisarts normaal gezien niet, maar maakt hier een uitzondering)
- Interactieve grens: deze grens is een 'zone'. Of iets al dan niet een grens is, wordt pas duidelijk door in dit tussengebied heel voorzichtig af te tasten en grenzen op te zoeken. Dat doe je door op de grens te gaan staan of er net over te gaan. Het vergt voorzichtigheid en goede observatie over wat er gebeurt als je dit doet. (vb. ik stel een vraag en iemand schrikt, waarna ik mij een beetje terugtrek en voorzichtig opstel). We gaan met respect om met iemands grenzen.

Ken je doeleinde!

Er is een verschil tussen doelstelling en doeleinde. Doelstelling wil zeggen dat je een traject aangaat en het einde van dat traject een vooraf bepaald doel wil realiseren. En daar focust de presentietheorie zich niet op. Doeleinde daarentegen gaat over de ultieme bestemming van onze werkvorm. Voor het straathoekwerk gaat het erom dat iemand op een bevredigende wijze kan leven met al zijn lekken en gebreken. Het gaat dus niet om beter worden, disciplineren, ... En elke maatregel of doelstelling moet dus bijdragen aan dat doeleinde. Als je je eigen doeleinde goed kent, dan kan je makkelijker (en beargumenteerd) afwijken van regels die daar niet toe bijdragen. Dus je eigen doeleinde goed kennen, is noodzakelijk.