

A person is shown from the chest up, sitting on the floor against a blue brick wall. They have their hands pressed against their face, suggesting distress or a desire to hide. The lighting is dramatic, with strong shadows. The overall mood is somber and contemplative.

Luisteren zonder te oordelen

In de gesprekken van hulpverleners of leerkrachten met jongeren overheerst vaak de stem van professionals als beter-wetenden, conform het medische en onderwijskundige model: protocollair – een gebroken been genezen met zes weken gips – en door methoden en programma's uit te voeren zonder echt af te stemmen. Maar als dat niet gaat zoals verwacht, slaan onzekerheid en twijfel toe. Geke Klapwijk en Peer van der Helm presenteren hiervoor een andere invalshoek: beter leren luisteren.

in onderwijs en zorg

Bij het lectoraat Residentiële Jeugdzorg in Leiden doen wij al lange tijd onderzoek naar het leef- en werkklimaat in instellingen en scholen. We onderzoeken hoe jongeren en medewerkers dat zelf ervaren; welke ondersteuning ze krijgen, en welke groei, dilemma's en verbetermogelijkheden ze zien. Daarbij doen we ook verdiepend onderzoek naar individuele casussen. In de praktijk horen we van zowel jongeren als medewerkers dat zij **onmacht ervaren in het contact met elkaar als het gevoel overheerst niet gehoord te worden**. Soms zien we dat **professionele hulpeloosheid** bij medewerkers onbedoeld leidt tot **harteloosheid**, waarvan jongeren de dupe zijn.

door **Peer van der Helm**
en **Geke Klapwijk**

TRANSFORMATIE IN HULPVERLENING EN ONDERWIJS

In deze tijd van **Transitie en Transformatie naar 'resultaatgericht', 'evidence based' en in het onderwijs naar 'opbrengstgericht' werken**, is onzekerheid vloeken in de kerk. De realiteit is echter helaas complex en vaak moeilijk voorspelbaar. **Programma's** geven **houvast**, maar houden **geen rekening met de weerbaarheid van de werkelijkheid**. De **interactie** tussen personen, **motivatie** en de **context** bepalen mee of een methode effectief kan worden ingezet. Als een jongere niet gemotiveerd is voor behandeling, is het moeilijk om een methode succesvol in te zetten. En als er onvoldoende tijd is om te investeren in de relatie tussen hulpverlener en jongere, zal het moeilijk zijn om af te stemmen op de behoefte van de jongere. Ondersteuning van kinderen die het moeilijk hebben, moet steeds gezien worden in verbondenheid met de bredere omgeving, waarmee ook voortdurend interactie plaatsvindt (Van der Helm & VandeVelde, 2018). **Herstel, leren en groei laten zich niet snel afdwingen** in het leven en al helemaal niet voorstellen. **Gras groeit namelijk niet door eraan te trekken**. En kinderen herstellen soms en groeien vanzelf uit eigen motivatie om daarna te leren. Daar hebben sommige financiers, ambtenaren, inspecteurs en politici een hekel aan (Van der Helm, 2019). Zij leven in algoritmes en slagingspercentages die helaas alles met statistiek, maar niets met de werkelijkheid te maken hebben, zoals de statisticus Bayes (Jowett, 2001) al lang geleden opmerkte ('lies, damned lies and statistics'). Het gaat in die cijfers dan om pseudowetmatigheden in een samenleving die niet maakbaar is.

PSEUDOWETMATIGHEDEN VAN DE MAAKBARE SAMENLEVING

Cliënten en leerlingen die **niet voldoen aan wetmatigheden** worden **'uitbehandeld' of 'ongeschikt'** verklaard; leerlingen worden 'thuiszitters' (net alsof ze de hele dag op de bank zitten). Dat betekent niet dat ze zijn genezen of weer naar school gaan, maar dat **niemand het meer weet**. En dat is in onze gereguleerde samenleving een doodzonde. Terwijl we weten dat veel problemen van mensen vaak **'wicked problems'** zijn, problemen waar we zo snel geen antwoord op hebben, maar dat **willen de 'protocollarissen' niet weten** (Van der Helm, 2019).

In de hulpverlening wordt dat soms pijnlijk duidelijk. Een recente systematische integratieve review door Van Ijzendoorn et al. (2020) naar het opgroeien van kinderen in instellingen wereldwijd, maakt zichtbaar dat opgroeien in instellingen geassocieerd is met gebrek aan verbondenheid, serieuze ontwikkelingsachterstanden (onder andere breinontwikkeling, gehechtheid) en andere risico's zoals geweld en uitbuiting. Een van de onderzoeken toonde op basis van videoanalyse dat gedurende de dag sprake was van maar 6% interactie tussen een uit huis geplaatst kind en diens begeleiders. Vaak gaan ze ook niet naar school; eenzaamheid is standaard. In een artikel dat tegelijk met deze review is gepubliceerd, worden aanbevelingen gedaan voor zorg en onderwijs op internationaal, nationaal en lokaal niveau (Goldman et al., 2020). Een belangrijke aanbeveling is dat de basisbehoeften van het kind en het gezin waar het kind bij hoort uitgangspunt zouden moeten zijn voor hulpverlening en onderwijs.

DOORSCHUIVEN ALS BRON VAN BREUKEN IN DE VERBONDENHEID

Omdat we problemen in onze systemen wijten aan de cliënt of de leerling zelf en niet aan het systeem, schuiven we in onze systemen deze 'wicked patients/students' door naar andere instellingen en scholen zoals het iconische voorbeeld van Alicia in de gelijknamige documentaire (bit.ly/3cJEk6c) laat zien. Deze documentaire waarin Alicia wordt gevolgd, maakt duidelijk wat het bete-

kent om iedere paar maanden overgeplaatst te worden. Ze eindigt na drie jaar op een gesloten afdeling. Haar gedragsproblemen worden steeds ernstiger en steeds specifiekere zorg is nodig. We zien in sommige casussen dat soms hele teams overspannen raken van een enkele cliënt of leerling. Op den duur worden deze kinderen vanzelf in het systeem ongewenst, 'sociaal overbodig', zoals Arnon Grunberg dat schrijft in *de Volkskrant* van 29 juni 2020: 'Wie meent dat een ander overbodig is, brengt het kwaad in de praktijk.' Hij had het niet beter kunnen verwoorden.

Een meisje met een vastgelopen hulpverleningsgeschiedenis in een instelling stuurde aan een vriendin:

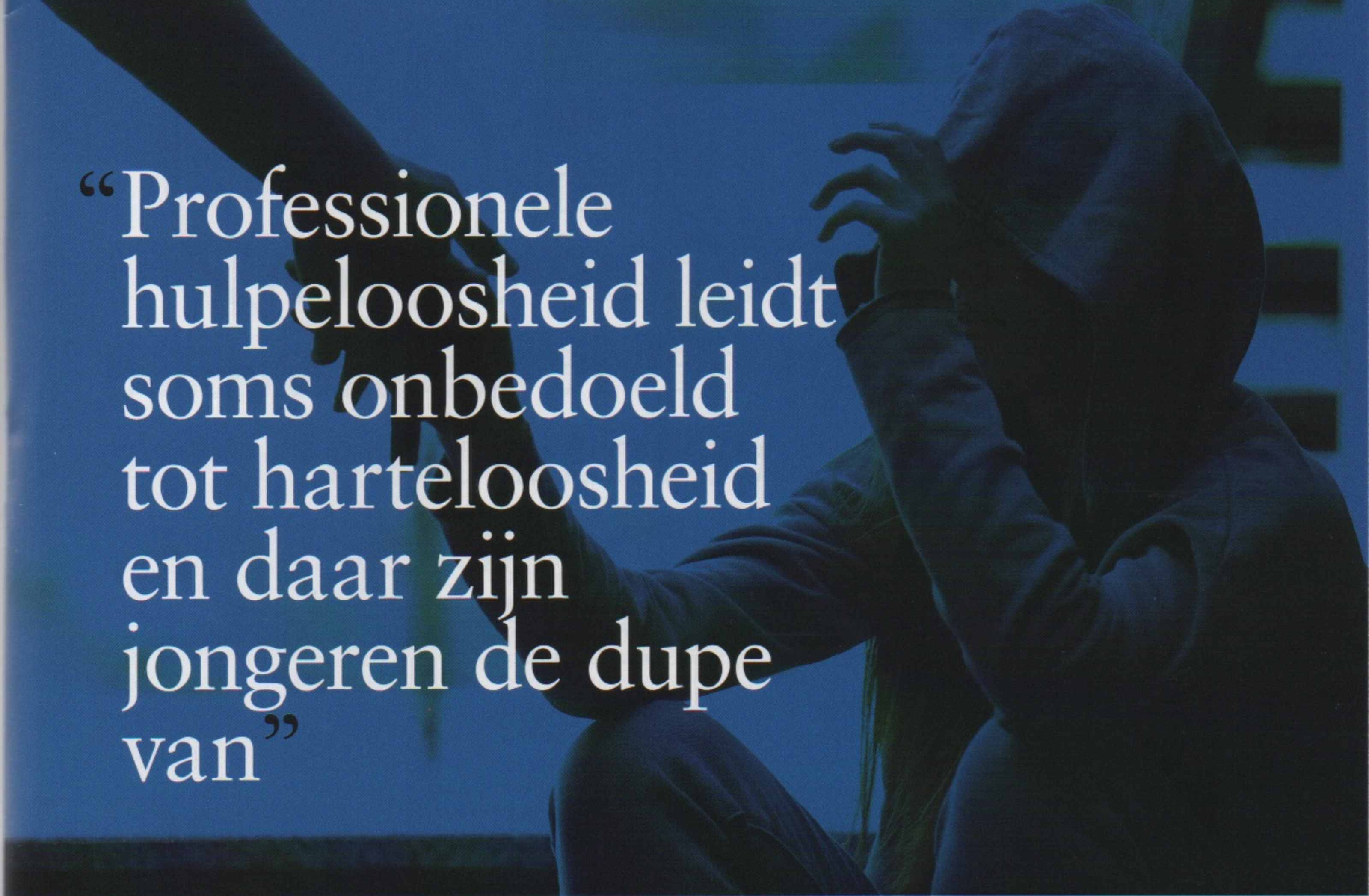
ET Home Phone? Wie luistert zonder te oordelen?

Maar ik wil ook zo graag met iemand praten, zodat ik de laatste tijd nog kan doorbrengen. Ik weet bij mezelf dat het praten maar voor even helpt. Maar met deze mensen hier valt vrij weinig te praten. Ik wil gwn mijn gevoel kwijt, waar ik mee zit en wat ik echt zo graag wil. Ik weet, ze weten dat ik dood wil. Maar dan nog. Ik voel me echt in de steek gelaten. Ik wil zo graag gwn praten. Gwn iemand die al heel veel van me weet, die me begrijpt en die niks afkapt en geen tegenargumenten heeft.

Goed luisteren is essentieel om inzicht te krijgen in de behoeften van diegenen om wie het gaat. Dat vraagt ook om erkenning van de problemen zoals beschreven in de review door Van Ijzendoorn et al. (2020). Onderzoek is nodig om hiaten in onze systemen te (h)erkennen. Maar er moet ook aandacht zijn voor de kwetsbaarheid van hulpverleners die werken binnen die systemen. Professionele machteloosheid en niet durven of kunnen erkennen dat je het soms niet weet in ons systeem, leidt bij professionals (onbedoeld) tot harteloosheid. Goldman et al. (2020) dringen erop aan dat deze problemen actief worden aangepakt. Dat vraagt ook om steun voor de medewerkers in het omgaan met de onzekerheid en de 'wicked problems' waarmee ze geconfronteerd worden. Medewerkers in de jeugdzorg en het onderwijs hebben bovendien te maken met een hoge werkdruk en hoge verwachtingen. NRC kopte in februari van dit jaar nog dat jeugdzorg continu in het gedrang komt (NRC, 2020). Het is niet makkelijk voor medewerkers goed om te gaan met complexe vragen, terwijl ze onder grote druk staan. Toch stellen we voor om een pas op de plaats te maken en te durven luisteren naar kinderen en ouders. We zijn ervan overtuigd dat dit zelfs tijd oplevert.

LUISTEREN ZONDER OORDELEN

De presentietheorie (Andries Baart; andriesbaart.nl/presentie) geeft aan waarom luisteren zonder oordelen zo belangrijk is voor de zogenoemde werkalliantie: de verbondenheid tussen cliënt en hulpverlener, tussen leerling en leerkracht. Door te luisteren zonder oordeel en open te staan voor de manier waarop de ander de wereld ziet en beleeft, ontstaat ruimte om aan te sluiten bij en af te stemmen op die persoon. Alleen dan is het mogelijk een wederzijdse werkrelatie te ontwikkelen waar de professional als persoon aan deelneemt. Maar dat maakt ook kwetsbaar en weerloos, zoals Baart stelt. Je bent echt aanwezig



“Professionele hulpeloosheid leidt soms onbedoeld tot harteloosheid en daar zijn jongeren de dupe van”

en neemt samen met de ander deel aan het alledaagse.

Presentie betekent **er onvoorwaardelijk** voor een ander **zijn, aanwezig** zijn **als persoon in verbinding** met de ander. Verbondenheid is echter niet mogelijk zonder echt naar de ander te luisteren. En dat is radicaal. Het gaat niet om de dokter die de ander geneest, de hulpverlener die de ander verder helpt of de onderwijzer die de ander leert, maar om ‘traag’ samen verder te komen en te leren wat zich niet laat afdwingen. Soms betekent dat even de tijd nemen om samen een patatje te eten of te wandelen. **Jij gaat naar de ander toe, in plaats van de ander die naar jou toe komt. Je volgt de ander.** Dit is radicaal anders dan we gewend zijn in zorg en onderwijs.

Er zijn voor de ander; alles draait om de goede en nabije relatie (veel meer dan om het koste wat kost wegpoetsen van problemen), om zorg, om de waardigheid van de ander, om de basale act van erkennen, zodat de ander - hoe gek, hoe anders ook - voluit in tel is, om wederzijdsheid (van hartelijkheid tot strijd), om alledaagse werkvormen, om verhalen, om nauwgezette afstemming op de leefwereld, om de wil de ander uit te graven, het beste van zijn of haar mogelijkheden waar te laten worden en niemand ooit af te schrijven (ook als zo ongeveer alles aan hem of haar niet meer deugen wil), om een soort voorzichtige traagheid en een zogeheten ‘latende modus’ van werken die ruimte geeft aan wat zich niet maken of afdwingen laat. **De presentie theorie heeft verregaande consequenties en is radicaal,** niet in het minst **voor de beoefenaar zelf.** Wie het pad van de presentie gaat, is tamelijk **weerloos** en moet **noedig** zijn. Zo iemand **brenkt zichzelf volledig in het geding.**

De uitgangspunten van de presentie-theorie zijn **empirisch goed onderzocht,** maar professionals vinden het moeilijk om weerloos en radicaal te zijn. Radicaal zijn betekent het **loslaten van vaste werkwijzen en patronen (zekerheden);** ruimte maken om naast die ander te gaan staan, de tijd nemen om een stukje mee te lopen met de ander. Weerloos zijn betekent het echt aangaan van een relatie met de ander, open durven staan voor de ander en het ‘niet weten’. Dat vraagt om moed. Dat betekent ook ‘weerloos’ zijn als het even niet lukt. We hoeven dus niet te verdedigen, iets heel te maken of op te lossen wanneer we geconfronteerd worden met moeilijkheden of kwetsbaarheden. **Baart** pleit ervoor om **simpelweg te erkennen dat het moeilijk is om te troosten.** Er zijn nu eenmaal dingen in het leven die **niet maakbaar of oplosbaar zijn.** Dat is ook wat het meisje met haar appje duidelijk maakt. Haar situatie is ellendig en zal niet veranderen, maar er zijn en luisteren biedt troost.

RADICAAL ANDERE HOUDING

Wanneer onze ‘methoden, richtlijnen, programma’s van toetsing en afsluiting’

“Er zijn nu eenmaal dingen in het leven die niet maakbaar of oplosbaar zijn”

en ‘protocollen’ falen, rest ons bescheidenheid, maar vooral ook menselijkheid. Dit vraagt een radicaal andere houding. Het vraagt om lef om de menselijkheid centraal te stellen in je werk en open te staan voor wat die ander te zeggen heeft. Niet terugvallen op planmatig werken, methodisch werken of doelgericht gesprekken voeren, maar loslaten en echt aansluiten bij de ander. In de hulpverlening en het (speciaal) onderwijs zouden we daarvan kunnen leren, als we de consequenties (onze eigen weerloosheid) radicaal kunnen accepteren en erkennen dat ook wij moeten leren. Maar vaak staan onze eigen sociale identiteit en het (medisch en onderwijskundig) model van de alwetende beroepsbeoefenaar ons in de weg. Dat kan anders. Presentie zoals Baart het formuleert, gaat in tegen de ‘mainstream’ waarin tijd telt en de werkwijze vastligt in protocollen en methodieken. De presentietheorie vraagt om het aangaan van verbinding door zonder oordeel aan te sluiten bij die ander. De professional gaat naar de ander toe, investeert in de relatie, sluit aan bij het alledaagse leven van de ander en onderhoudt langdurig contact, zonder haast. Het gaat om er echt zijn voor de ander, wederzijdsheid in de relatie en de ander te erkennen. Alleen dan is het mogelijk om aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van die ander. Wanneer we er niet in slagen verbondenheid zonder oordeel te creëren in onderwijs en hulpverlening, zullen we

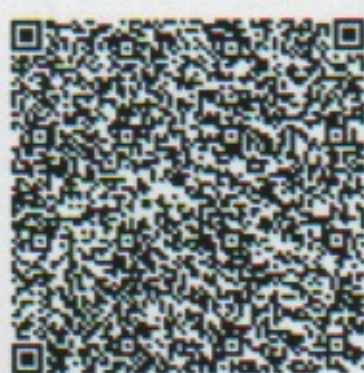
blijven terugvallen op protocollen of methoden en voorbij blijven gaan aan de basisbehoeften van de cliënt of leerling.

ANDERS OPLEIDEN

We moeten in onze opleidingen onze veel te jonge social work- en pabostudenten beter opleiden in moedige radicale weerloosheid (Baart) in plaats van in goedbedoeld alwetend en directief handelen volgens vaststaande wetten en protocollen. Dat vraagt om het opleiden van echt kritische medewerkers die blijven nadenken, vragen durven stellen en zich altijd afvragen wat de onderliggende basisbehoeften zijn van de cliënt of leerling. In onze opleidingen zouden we studenten moeten leren het lef te hebben om tijd te nemen voor de mensen met wie ze werken, naar hen toe te bewegen, hen te volgen. Daarbij is het oefenen van een open houding, zonder oordeel, essentieel. Daarmee ontstaat ruimte om (ook aan ouders) letterlijk de vraag te stellen wat er is en wat hij of zij nodig heeft. Dat vraagt vervolgens ook durf om daarnaar te luisteren en dit te realiseren. Echt luisteren, de ander volgen en daarnaar handelen is voorwaardelijk om thuiszitters in onderwijs en uitbehandelde cliënten in de zorg te voorkomen. Dat vereist ook bij onze docenten een omslag om zekerheid te laten varen en aan hun studenten mee te geven dat niet alles maakbaar is, maar presentie wel veel goed kan maken. ★

PEER VAN DER HELM is lector Residentiële jeugdzorg aan Hogeschool Leiden en hoofd onderzoek bij Fier.

GEKE KLAPWIJK is senior onderzoeker en docent van de master Jeugdzorg bij Hogeschool Leiden (faculteit Social Work en Toegepaste psychologie).



LITERATUUR:
zie pedagogiek.nl/literatuurlijst of
scan de QR-code.