

See discussions, stats, and author profiles for this publication at:
<https://www.researchgate.net/publication/268435402>

Emotionele beroering en moraal

Chapter · January 2014

READS

107

1 author:



[Sabrina Keinemans](#)

Hogeschool Utrecht

18 PUBLICATIONS 5 CITATIONS

SEE PROFILE

MORESPRUDENTIE IN DE PRAKTIJK

MORESPRUDENTIE IN DE PRAKTIJK

Mariël Kanne & Ellen Grootoonk (redactie)

Colofon

ISBN: 978-90-5972-928-5 (paperback)

ISBN: 978-90-5972-929-2 (e-book)

Productie & uitgave:

Academische Uitgeverij Eburon, Delft, www.eburon.nl

Omslagontwerp:

Afke Schenkelaars

© 2014 Hogeschool Utrecht

Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening

Kenniscentrum Sociale Innovatie

Hogeschool Utrecht

Postbus 85397

3508 AJ Utrecht

www.onderzoek.hu.nl/kenniscentra

www.liavandoorn.nl

Dit boek is het resultaat van het Moresprudentieproject. Het is tot stand gekomen in samenwerking met onderzoekers van het project Dilemma's Doordacht, dat mede gefinancierd werd door SLA-RAAK.

INHOUD

Voorwoord	9
Inleiding	11
1. Emotionele beroering en moraal	19
Sabrina Keinemans	
<i>Neutraliteit als leidend principe</i>	20
<i>Er staat iets op het spel</i>	22
<i>Tot handelen komen</i>	24
<i>Werken met passie</i>	26
<i>Ethiekwerk</i>	26
<i>Moreel beraad</i>	29
<i>Tot besluit</i>	31
<i>Reflectievragen</i>	31
<i>Literatuur</i>	32
2. Bestaansethiek: de betekenis voor praktijk en opleiding	35
Michel Jansen	
<i>Inleiding</i>	36
<i>Morele aspecten van praktijksituaties</i>	36
<i>Bestaansethiek</i>	38
<i>Ethische identiteit</i>	41
<i>De opdrachten vanuit bestaansethiek</i>	45
<i>Conclusie</i>	47
<i>Reflectievragen</i>	47
<i>Literatuur</i>	48
3. We zien het allemaal anders, maar wie ziet het goed?	49
Mariël Kanne	
<i>Inleiding</i>	50
<i>Waarom ontstaan dilemma's door diversiteit?</i>	51
<i>Waarom is het bespreken van dit soort dilemma's zo lastig?</i>	55

	<i>Wat te doen bij dilemma's die ontstaan door diversiteit?</i>	58
	<i>Reflectievragen</i>	62
	<i>Literatuur</i>	62
4.	Loyaliteit in het sociaal werk	65
	Hans van Ewijk	
	<i>Loyaliteit, een kleine begripsverkenning</i>	66
	<i>Loyaal zijn met mevrouw Bontje</i>	70
	<i>Loyaal zijn met beleid en organisatie</i>	71
	<i>Loyaliteit met het beroep</i>	72
	<i>Loyaliteit met de persoon</i>	73
	<i>Werken in en met complexiteit</i>	74
	<i>Kenmerkende capaciteiten in werken met complexiteit</i>	75
	<i>Loyaliteit in complexiteit</i>	78
	<i>Tot slot</i>	80
	<i>Reflectievragen</i>	80
	<i>Literatuur</i>	81
5.	Ethische positie bekeken: een ander verhaal?	83
	Edith Raap	
	<i>Inleiding</i>	83
	<i>Ethische positie</i>	85
	<i>Besef van verantwoordelijke-zijn</i>	86
	<i>Betekenis van de ethische positie</i>	88
	<i>Kennis over ouderschap</i>	89
	<i>Eigen binnenwereld tegenover basale zijns-relatie</i>	89
	<i>Ontwikkeling van het kind als uitkomstmaat</i>	92
	<i>Wat betekenen deze inzichten voor de casus</i>	94
	<i>Reflectievragen</i>	95
	<i>Literatuur</i>	95
6.	Versluiering en reproductie van geweld door de hulpverlening	97
	Charlotte van Besouw	97
	<i>Morele verontwaardiging en morele stellingname</i>	98
	<i>Functionele stellingname</i>	99
	<i>Rudimentaire veiligheid</i>	101
	<i>Traumatische overdracht</i>	104

	<i>Stop de versluiering en de reproductie van geweld</i>	105
	<i>Reflectievragen</i>	107
	<i>Literatuur</i>	107
7.	In dialoog over moreel beraad	109
	Ellen Groottoonk en Ed de Jonge	
	<i>Randvoorwaarden voor moreel beraad</i>	110
	<i>Doelgericht het groepsproces begeleiden</i>	113
	<i>Het doel van moreel beraad</i>	114
	<i>In de schoenen van een ander staan</i>	116
	<i>Het vergroten van morele sensibiliteit</i>	118
	<i>Bewustwording en acceptatie</i>	120
	<i>De heilige ruimte</i>	122
	<i>Complexiteit omarmen</i>	124
	<i>Literatuur</i>	126
8.	Morele dilemma's van studenten tijdens hun stage	127
	Aly Gruppen	
	<i>Inleiding</i>	127
	<i>Ervaringen van studenten op stage</i>	128
	<i>De context waarin morele dilemma's ontstaan</i>	130
	<i>De leeftijd: ontwikkeling van identiteit</i>	133
	<i>Beelden en opvattingen over de rol van de hulpverlener</i>	134
	<i>Aanbevelingen</i>	137
	<i>Reflectievragen</i>	141
	<i>Literatuur</i>	141
9.	Ethisch actorschap ontwikkelen in onderwijs en praktijk	143
	Raymond Kloppenburg	
	<i>Ethisch actorschap als doel van onderwijs</i>	144
	<i>Ontwikkelen van ethisch actorschap</i>	146
	<i>Krachtige leeromgevingen voor ethisch actorschap</i>	152
	<i>Inhoud van ethiekonderwijs</i>	155
	<i>Beoordelen van ethisch actorschap</i>	156
	<i>Tot slot</i>	159
	<i>Literatuur</i>	159

10. Professionele identiteit	161
Ed de Jonge	
<i>Perspectieven op professies</i>	163
<i>Sociaal werk als professie</i>	170
<i>De professionele identiteit van beroepsbeoefenaren</i>	177
<i>Reflectievragen</i>	183
<i>Literatuur</i>	183

VOORWOORD

Het sociaal werk beleeft roerige tijden. De omslag van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving, en de daarmee gepaard gaande transitie, vormen een immense verandering. In deze turbulente context bieden sociaal werkers ondersteuning aan cliënten die met complexe (levens)vragen kampen. Van sociaal werkers wordt verwacht dat ze een afgewogen oordeel vormen over wat het goede is voor hun cliënten, dat ze tot een besluit komen en daar naar handelen. Daarbij dienen ze ook te kunnen omgaan met botsende belangen en loyaliteiten en met de emoties die het precaire werk met cliënten bij hen oproept. Dat is geen eenvoudige opdracht.

Het Moresprudentieproject, dat in deze bundel wordt belicht, poogt sociaal werkers houvast te bieden bij hun morele oordeelsvorming. De kern van dit project is het verzamelen en analyseren van lastige casussen uit de dagelijkse praktijk van het sociaal werk. Daarmee staat dit project in een langere traditie. In navolging van Marie Kamphuis, benadrukte Geert van der Laan in 1995 in zijn oratie *Leren van gevallen* het belang van de reconstructie van casuïstiek voor praktijk en wetenschap.

De bundel *Moresprudentie* laat zien dat het verzamelen van casuïstiek en daarvan leren, ook in deze turbulente tijd, een belangrijk fundament blijft van het sociaal werk.

Lia van Doorn,

Lector bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Faculteit Maatschappij en Recht, Hogeschool Utrecht.

INLEIDING

In 2010 ontstond binnen het Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van Hogeschool Utrecht (HU) het idee om casuïstiek te gaan verzamelen uit de praktijk van het sociaal werk. De reden om hieraan te beginnen was nauw verbonden met één van de doelen die Lia van Doorn voor ogen had toen zij in 2008 aantrad als lector: “bevordering en explicitering van morele oordeelsvorming in de beroepspraktijk van sociale professionals”. Het verzamelde casusmateriaal zou gebruikt kunnen worden om onderzoek te doen naar morele dilemma’s die zich voordoen in het werkveld en naar de waarden en normen die richtinggevend zijn voor beslissingen en handelen van professionals. Daarnaast zou het als basis kunnen dienen voor de ontwikkeling van een ‘moreel geheugen’ in het vakgebied sociaal werk. Uiteindelijk zou dit alles moeten leiden tot houvast voor professionals en leidinggevendenden in organisaties en beroepsgroepen bij beslissingen over wat het goede is om te doen. Aan zo’n houvast hebben zowel professionals die al een beroep uitoefenen in het maatschappelijk werk en de zorg, als studenten die in het Hoger Beroeps Onderwijs hierop worden voorbereid grote behoefte. Dit bleek uit onderzoek van het lectoraat en ook in het onderwijs dat door docenten – die tevens onderzoeker zijn in het lectoraat - aan de HU gegeven wordt. Daarom werd in het werkveld gezocht naar sociale professionals die bereid waren om hun lastige casussen te delen. Op de hogeschool werd nagedacht over een methode om de belangrijkste punten van zo’n lastige casus boven tafel te krijgen. Zo ontstond het Moresprudentieproject. Het woord *moresprudentie* in de naam knipoogt naar het woord ‘jurisprudentie’. Jurisprudentie betreft rechterlijke uitspraken in zaken die vergelijkbaar zijn met een zaak waarover een rechtbank moet oordelen; deze vergelijkbare zaken kunnen een precedent vormen in nieuwe zaken. Het gaat dus niet om het formuleren van nieuwe wetten maar om het formuleren van een juist en rechtvaardig oordeel in een specifieke situatie. En dat is precies wat ook bij moresprudentie beoogd wordt, alleen dan niet op juridisch gebied maar met betrekking tot de moraal. Een letterlijke vertaling van het woord moresprudentie maakt misschien nog beter duidelijk wat wij ermee bedoelen. Het woordje ‘mores’ kent iedereen uit de uitdrukking ‘ik zal je mores leren’. Hoewel dit meestal in negatieve zin

gebruikt wordt, wil degene die het zegt ermee uitdrukken dat hij of zij de ander wil laten weten 'hoe het hoort'. Mores is het Latijnse woord voor 'zeden' of 'gewoontes' van een groep mensen. Wij verbinden het in Nederland met moraal: het geheel van waarden en normen dat richting geeft aan het handelen van mensen. Het woord 'prudentie' is ook afgeleid van het Latijn; het betekent 'voorzichtigheid' in de zin van 'verstandigheid', 'inzicht' of 'wijsheid' en wordt geassocieerd met het hebben van (levens)ervaring. Het gaat bij moresprudentie dus uitdrukkelijk *niet* om het formuleren van algemene regels die in de vorm van protocollen en beroepscode's aan de werkers in het veld worden opgelegd, maar om het vinden van een antwoord op de vraag "Wat is het goede om te doen in deze situatie?". In de bedrijfsethiek wordt de term moresprudentie in dit verband gebruikt voor het gezamenlijke leerproces - dat zowel binnen organisaties als binnen beroepsgroepen kan plaatsvinden - waarin "op systematische wijze kennis en inzichten worden verzameld over de manier waarop met alle morele aspecten van het werk kan worden omgegaan" (Karssing, 2011, p. 170; zie ook Wirtz, 2004). In het Moresprudentieproject hebben wij daarom vooral de nadruk gelegd op het verzamelen van inzichten en niet zozeer op het formuleren van uitspraken over 'hoe het moet' die uit die inzichten zouden kunnen voortvloeien. De verzamelde inzichten vormen een referentiepunt voor het handelen van beroepsbeoefenaren in toekomstige vergelijkbare situaties; ze dragen bij aan de ontwikkeling van praktische wijsheid van individuele werkers en (dus) aan normatieve professionalisering.

Aan ons Moresprudentieproject hebben in de afgelopen vier jaar zeker 300 professionals – maatschappelijk werkers, sociaal agogisch medewerkers, sociaal pedagogische hulpverleners, ambulante begeleiders, verpleegkundigen, geestelijk verzorgers, werkzaam in meer dan 20 organisaties verspreid over heel Nederland - een bijdrage geleverd. Zij deden dit door samen met collega's te reflecteren op hun morele dilemma's tijdens moreel beraad op de werkvloer, volgens een gestructureerde gespreksmethode. Uit hun eigen evaluaties blijkt dat zij hier veel van geleerd hebben. Niet alleen specifiek met betrekking tot de inhoud van een ingebrachte casus, maar ook door het bespreken van dit soort vragen op zich. Vaak genoemde leerpunten zijn: het inzicht dat er een uitweg uit een dilemma mogelijk is wanneer je een kwestie vanuit andere perspectieven bekijkt; bewustwording van het feit dat je als hulpverlener niet perse de kant van de cliënt hoeft te kiezen omdat je ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebt; het besef dat het belangrijk is om niet in

je eentje met ingewikkelde vragen rond te blijven lopen omdat het delen ervan met collega's méér oplevert dan tips en adviezen, namelijk herkenning en argumenten ter onderbouwing van aanvankelijk intuïtief handelen; duidelijkheid over wat behoort tot de eigen professionaliteit en wat de verantwoordelijkheid van iemand anders is.

Verslagen van het moreel beraad dat gehouden werd in de deelnemende organisaties werden opgestuurd aan de projectmedewerkers van Hogeschool Utrecht. Elk verslag bestond uit een geanonimiseerde beschrijving van de moreel problematische casus die in een team besproken werd, aangevuld met de overwegingen, gedachten en gevoelens van de inbrenger en zijn (of haar) collega's, gevolgd door de uiteindelijk gekozen oplossing met voor- en tegenargumenten. Zo ontstond een 'database' met bijna honderd casusbeschrijvingen van waargebeurde situaties waarin een morele kwestie aan de orde was. Met vier onderzoekers hebben wij vanuit HU in dit project alle beschreven probleemsituaties geanalyseerd. We maakten een inventarisatie van veelvoorkomende vragen en thema's, we bespraken met elkaar wat ons opviel en wat ons verontrustte. Ook wij leerden hier veel van. We kwamen erachter dat het in de praktijk heel moeilijk is om een dilemma scherp te formuleren omdat er vaak meerdere kwesties tegelijk aan de orde zijn en dat ethische theorieën dan tekortschieten bij het vinden van een werkbaar antwoord. Wat voor de één een dilemma is, is voor een ander soms totaal geen probleem. We wisten al dat sommige mensen hun handelen rechtvaardigen op basis van universele principes zoals autonomie en het voorkomen van schade, terwijl anderen van situatie tot situatie afwegen wat de gevolgen van hun handelen zijn. We wisten ook dat de vraag of iemand iets een dilemma vindt te maken heeft met de persoonlijke, professionele en publieke waarden en normen die diegene zich eigen gemaakt heeft. Maar we kwamen erachter dat er bij veel zorg- en hulpverleners in de praktijk ook sprake is van een bepaalde mate van normverschuiving. Zo vertelde een maatschappelijk werker die tienermoeders ondersteunt dat zij onlangs geschokt was door de aanmelding van een twaalfjarig meisje dat zwanger was. Ze realiseerde zich op dat moment dat ze het tegenwoordig heel normaal vindt om te maken te hebben met veertien- en vijftienjarige zwangere meiden, terwijl ze dát toen ze begon met dit werk ook schokkend vond. Het risico bestaat dat verschuivende normen leiden tot normvervaging. Dit zagen wij bijvoorbeeld soms bij begeleiders van cliënten met een uitkering die daarnaast zwart bijklossen of op een andere manier frauderen. Zij vinden dit inmiddels 'gewoon' omdat het zo

vaak voorkomt en stellen er daarom geen vragen meer bij. Problemen als deze kunnen dan alleen nog maar door ‘buitenstaanders’ gesignaleerd worden. Voor ons als opleiders van professionals leidde dit tot de overtuiging dat het nog belangrijker is om in onderwijs en bij- en nascholing aandacht te schenken aan kritische reflectie dan we dachten.

We zagen in de verslagen ook dat professionals vaak dilemma’s benoemen die strikt genomen geen moreel dilemma zijn. We noemen dit ‘valse’ morele dilemma’s. Soms zijn het geen *morele* dilemma’s en soms zijn het ook geen *dilemma*’s. Een dilemma is ‘een situatie met een of/of karakter waarin beide kanten negatieve consequenties hebben en je een keuze moet maken; niets doen is ook kiezen’ (definitie ontleend aan Graste, 2003). Bij een *moreel* dilemma botsen waarden en normen van betrokkenen, er zijn dan verschillende antwoorden op de vraag wat het goede is om te doen in een situatie. Uit een moreel dilemma vloeit altijd een morele vraag voort die begint met “Moet ik...”, “Kan ik...” of “Mag ik...”. ‘Valse’ morele dilemma’s komen vaak voor in situaties waarin hulpverleners niet voldoende kennis hebben. Neem bijvoorbeeld de persoonlijk begeleider die zich afvraagt of hij de informatie die hij ongevraagd per e-mail kreeg van de partner van zijn cliënt mag delen met zijn collega’s, of de psychiatrisch verpleegkundige die gebeld wordt door de politie met de vraag of meneer X bij hen als cliënt bekend is en zich afvraagt of zij dit moet vertellen. Zulke vragen kunnen vaak beantwoord worden met informatie ten aanzien van het delen van informatie over cliënten met derden uit wetten, beroepscode en organisatieprotocollen. Het blijken dan opeens praktische vragen te zijn, geen morele. Het is anders wanneer de inbrenger zou zeggen: “Ik weet dat ik de informatie over mijn cliënt in principe niet door mag geven aan de politie, maar ik weet ook dat hij een pistool heeft en hij heeft gezegd dat hij zijn broer dood zal schieten”. Dán is er wel een moreel dilemma. Naast een gebrek aan kennis van regels ligt soms ook gebrekkige kennis van ziektebeelden, specifieke kenmerken van bepaalde cliëntengroepen, diagnoses en behandelmogelijkheden ten grondslag aan ‘valse’ morele dilemma’s. De ambulante begeleidster van de jonge vrouw die graag zelfstandig wil wonen maar zichzelf ook steeds snijdt, formuleerde als dilemma: “als ik de begeleiding richt op ondersteuning van het zelfstandig wonen verwaarloos ik haar lichamelijk welzijn maar als ik de aandacht vestig op de automutilatie ben ik bang dat ze psychisch onderuit gaat en het zelfstandig wonen niet meer aankan”. Toen een psychiater geconsulteerd werd die vertelde dat het ziektebeeld van deze cliënt een contra-indicatie is

voor zelfstandig wonen, bleek dit dilemma geen dilemma meer. Ook ontbrekende kennis over hoe het één en ander binnen organisaties geregeld is, klinkt vaak door in de wijze waarop morele dilemma's door professionals worden geformuleerd. Onduidelijkheid over de verdeling en afbakening van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen een organisatie leidt er soms toe dat professionals iets als een persoonlijk dilemma ervaren terwijl het eigenlijk een organisatieprobleem is. Ten slotte vermoeden wij dat naast ontbrekende kennis ook tekortschietende vaardigheden soms leiden tot 'valse' morele dilemma's. Bijvoorbeeld wanneer professionals een cliënt niet kunnen confronteren met fout gedrag. Als hogeschooldocenten trekken wij ons dit gebrek aan kennis en vaardigheden van professionals in en over de praktijk aan. Het heeft tot gevolg dat we samen met onze collega's binnen de hogeschool nog eens goed naar de inhoud van ons curriculum gaan kijken. Naar buiten, in het werkveld, leidt het tot attendering op onderwerpen voor na- en bijscholing en soms zelfs tot organisatieadvies.

Iets anders dat wij leerden uit de analyse van de moreel beraad verslagen betreft de grote rol die emoties spelen bij het opsporen van ethische en morele vragen in de praktijk van het sociaal werk en de zorg. Uit de antwoorden die professionals geven op de vraag: "Wat raakt je in deze casus?" maken wij op dat morele dilemma's vaak ontstaan wanneer een professional zich verantwoordelijk *voelt* voor iets waar hij of zij strikt genomen niet verantwoordelijk voor *is* (of zelfs niet mag zijn). Het morele dilemma van de stagiaire die toezegt om medicijnen te verstrekken aan een cliënt terwijl ze daar niet bevoegd voor is, is hiervan een duidelijk voorbeeld. Maar het blijkt ook uit de bezorgdheid om het lot van kinderen van cliënten met psychische problemen, of de verontwaardiging om hoe een cliënt behandeld wordt bij een andere instantie. Lang voordat iets als een moreel dilemma benoemd wordt, is het gevoel al aanwezig, onder de oppervlakte en soms komt het ook tot uiting in het gedrag en de communicatie van betrokkenen. Eén van de conclusies die wij voor onszelf trokken in de loop van het project was dat het er niet zo zeer om gaat dat professionals in de praktijk uiteindelijk een dilemma perfect kunnen verwoorden maar dat het vooral belangrijk is dat zij zich bewust worden van de morele dimensie van het werk dat ze doen. Of iets dan geformuleerd wordt als een vraag, een probleem of een dilemma ([Banks, 2012](#)) doet er op zich niet zoveel toe: het feit dát erover gesproken kan worden met collega's en cliënten is minstens zo belangrijk als wát er besproken wordt. En het bespreekbaar maken begint vaak met het

onderzoeken van datgene waardoor iemand geraakt wordt. In de gespreksmethode die wij gebruikten voor het moreel beraad met teams in de praktijk heeft dit dan ook een prominente plaats gekregen. Aanvankelijk was dit vooral ingegeven door onze eigen intuïtie, maar nu, na jaren ervaring met de methode kunnen wij ook met veel voorbeelden uit de praktijk onderbouwen waarom dit belangrijk is. Onze gespreksmethode bestaat uit acht ‘stappen’ aan de hand waarvan het gesprek over een moreel ingewikkelde situatie gestructureerd wordt:

1. Wat is er aan de hand?
2. Waardoor ben je geraakt?
3. Formuleer het dilemma
4. Eerdere ervaringen
5. Andere perspectieven
6. Wat zijn de mogelijkheden?
7. Nakaarten
8. Evalueren

Deze structuur zal voor degenen die bekend zijn met overlegmethoden voor ethiek in de praktijk niet veel nieuws bevatten, want wij hebben ons – mede op grond van onze eigen ervaringen als gespreksleider van reflectie op goede zorg en socratische gesprekken in de praktijk van zorg en sociaal werk – gebaseerd op reeds bestaande stappenplannen en gespreksstructuren. We hebben elementen uit zowel probleemgeoriënteerde als houdingsgeoriënteerde beproefde methodes, zoals onder andere beschreven in het boek *In gesprek over goede zorg* dat in 2003 verscheen, gecombineerd tot een naar ons idee bruikbaar stappenplan.

De teams die participeerden in het Moresprudentieproject gebruikten voor de verslaglegging van hun moreel beraad een format dat de stappen van de gespreksmethode volgt. Daardoor beschikken wij niet alleen over de inhoud van de besproken casuïstiek maar ook over evaluatieve opmerkingen ten aanzien van het effect en de effectiviteit van het moreel beraad.

In de afgelopen jaren hebben zowel elementen uit de beschreven casuïstiek als enkele onderdelen van de analyseresultaten reeds gefungeerd als instructiemateriaal (onder andere in onderwijs op de Hogeschool, in workshops op diverse symposia en congressen voor het werkveld, op studiemiddagen en tijdens bijscholing in de deelnemende organisaties, op de website) en als basis voor artikelen in vakbladen. Ook het boek dat voor u ligt, is gebaseerd op onze inventarisatie van ethische vragen en morele opvattingen die uit het verzamelde materiaal naar voren komen.

Ongeveer gelijktijdig met het Moresprudentieproject startte binnen het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening ook een praktijkonderzoek dat specifiek gericht was op de morele en ethische aspecten van de beroepspraktijk van ambulante sociale professionals. Dit project, dat onder de titel *Dilemma's Doordacht* wordt uitgevoerd gedurende de periode 2011-2015 in samenwerking met een zestal regionale praktijkinstellingen, werd mede gefinancierd door SIA-Raak. De aanleiding voor dit onderzoek vertoonde sterke overeenkomsten met de reden waarom het Moresprudentieproject begon: ook professionals in de frontlinie van het ambulante werk worden in toenemende mate geconfronteerd met moreel beladen praktijksituaties, terwijl een richtinggevend en gemeenschappelijk ethisch referentiekader steeds verder uit het zicht is geraakt. Bij deze toenemende dilemmadichtheid en dit afbrokkelend ethisch houvast spelen uiteenlopende maatschappelijke ontwikkelingen een rol, zoals ontzuiling, democratisering, globalisering en toenemende diversiteit en pluriformiteit in de samenleving (zie Van Doorn, 2008). De oorzaken zijn dus wel in beeld; over de gevolgen gaat dit boek.

Vrijwel alle auteurs van de tien hoofdstukken maken deel uit van een van de twee onderzoeksgroepen van het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening. Zij zijn, naast onderzoeker bij het Moresprudentieproject en/of bij het project *Dilemma's Doordacht*, ook docent binnen één of meerdere studierichtingen van de Hogeschool Utrecht. Elk van hen heeft een thema uitgewerkt dat naar voren komt in de ingestuurde casuïstiek en dat aansluit bij de eigen expertise. Allen staan zij open voor vragen en reacties naar aanleiding van hun tekst, daarom hebben wij hun e-mailadressen vermeld. In principe kan elk hoofdstuk op zich als een zelfstandige tekst beschouwd worden; de volgorde maakt niet uit. U kunt als lezer zelf bepalen wat u interessant of leerzaam vindt. Daarom beginnen alle hoofdstukken met een korte beschrijving van een casus die ingebracht is in het Moresprudentieproject gevolgd door het doel dat de auteur met de tekst heeft. De hoofdstukken zijn behalve qua inhoud, ook qua toon heel divers. Soms klinken er allerlei theoretische verwijzingen in door, soms veel praktische ervaringen en enkele auteurs nemen ook heel nadrukkelijk een moreel standpunt in ten aanzien van de beschreven problematiek. Zij 'moraliseren'. Wij zijn daar blij mee. Want hoewel moraliseren, zoals ook Tonkens al opmerkte in 2006, in veel omgevingen een negatieve bijklank heeft, zou het toch goed zijn als mensen – zowel burgers als professionals – zich meer, en vaker, zouden uitspreken over wat ze goed en fout vinden. Zonder dat dit gelijk

leidt tot (voor)oordelen en veroordelingen. Want alleen wanneer er ruimte is voor debat en dialoog over waarden en normen, kunnen wij onze moraal ontwikkelen en onze eigen morele oordelen kritisch onder de loep nemen. Het is een 'levend proces' (Stas, Verbruggen, Vlaeminck 2013) waarin professionals samen op zoek gaan naar wat 'goed werk' (Jacobs, Meij, Tenwolde en Zomer, 2008) is. De initiatieven voor moreel beraad in de praktijk die in de laatste jaren in de zorg en in veel maatschappelijk werk organisaties genomen worden zijn bedoeld om deze ruimte te bieden. Vanuit onze eigen invalshoek als onderzoekers en op-leiders in het HBO hopen wij dat dit boek ook bijdraagt aan deze positieve ontwikkeling in praktijken waar sociale en zorgprofessionals werken.

Literatuur

- Doorn, L. van (2008). *Sociale professionals en morele oordeelsvorming*. Openbare les bij aanvaarding lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening Hogeschool Utrecht.
- Graste, J. (2003). Omgaan met dilemma's. Een methode voor ethische reflectie. In Manschot, H. & H. van Dartel (red.). *In gesprek over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk*. Amsterdam: Boom.
- Jacobs, G. Meij, R. Tenwolde H. en Zomer, Y. (red.) (2008). *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering* (p. 52-67). Amsterdam: SWP.
- Wirtz, (2004). *De moresprudentie van de auditor*. Audit magazine, 14 (3), 14-17.
- Karssing, E. (2011). *De oplossing is het probleem niet! Reflecties op ethiek, integriteit en compliance*. Capelle aan den IJssel: Nederlands Compliance Instituut.
- Stas, K., Verbruggen, A, Vlaeminck A, (2013). *Ethische knopen doorhakken*. Gent: Academia Press.
- Tonkens, E. (2006). Inleiding. Als je het doet, doe het dan goed. Modern moraliseren voor beginners. In: E. Tonkens, Uitermark, J., & M. Ham (Red.) *Handboek moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal*. Amsterdam: Van Gennep.

1 EMOTIONELE BEROERING EN MORAAAL

Sabrina Keinemans

In opvattingen over professionaliteit worden emoties vaak met enig wantrouwen genoemd. Sociale professionals moeten hun handelen rationeel kunnen verantwoorden en (liefst evidence based) onderbouwen. Toch kunnen we er niet omheen dat morele dilemma's ons emotioneel raken in de beroepsuitoefening. Verstoren die emoties een welbewuste rationele afweging of kunnen we er ook op een andere manier naar kijken? In dit hoofdstuk schrijft Sabrina Keinemans over de morele betekenis van emoties en de meerwaarde die het serieus nemen van emotionele beroering heeft voor het professionele handelen.

Erik is 14 jaar, en woont sinds zijn vierde jaar in een pleeggezin. De vader van Erik is niet in beeld. Zijn moeder kampt met een drugs- en alcoholverslaving en daaruit voortvloeiend crimineel gedrag. Ze heeft daarvoor regelmatig in detentie gezeten. Door het drugsgebruik heeft Erik onregelmatig contact met zijn moeder.

Ook het pleeggezin worstelt met de nodige problemen. De pleegouders hebben sinds een aantal jaren een slechte relatie. Ze willen scheiden. Omdat ze hun huis niet verkocht krijgen, wonen ze echter nog samen. Pleegmoeder heeft wel een nieuwe partner in Hongarije. Ze verblijft daar in de vakantie en Erik gaat dan mee. Hij heeft een goede band met zijn pleegmoeder.

Op een avond vergeet de voogdijwerker van Erik haar telefoon uit te zetten en zij wordt door hem gebeld. Zijn pleegouders hebben een flinke ruzie. Hijzelf is naar boven gestuurd. "Wil jij met pleegmoeder praten zodat het over gaat?", vraagt hij de voogdijwerker.

Alvorens verder te lezen, wil ik de lezer vragen zich te verplaatsen in de voogdijwerker uit deze casus. Het is avond, de telefoon gaat en je ziet dat deze jongen belt. Neem je op en hoor je het relaas van Erik aan? Wat doet dat met je? Wat gaat er dan door je heen? Maak je enkel een rationele afweging alvorens je tot handelen overgaat? Of speelt je gevoel voor deze jongen, in deze situatie, daarin ook een rol?

Sociale professionals komen leed tegen. Het is inherent aan hun beroep dat zij in gezinnen komen waar het niet lekker loopt, waar het leven moeite kost en zwaar kan zijn. Dergelijke situaties kunnen morele vragen

oproepen, en veelal zullen deze de professional emotioneel niet onberoerd laten. De voogdijmedewerker uit bovenstaande casus bijvoorbeeld, bleef niet onberoerd bij het telefoontje van Erik. Ze was geraakt door de eenzaamheid van Erik, zo vertelde ze tijdens moreel beraad over de casus. Ze voelde medelijden, onder andere om het feit dat hij geen veiligheid voelt in zijn directe omgeving. Gevoelens van machteloosheid en “ongemak” waren aanwezig; ze had het gevoel “in te breken in een privésituatie”. Hierdoor ontstond ook de morele vraag: “Mag ik handelen in een dergelijke privésituatie?”.

Neutraliteit als leidend principe

De casus over de situatie van Erik illustreert dat emoties aanwezig zijn bij sociale hulpverleners, ook – of misschien wel juist – wanneer zij met de morele dimensie van dat werk geconfronteerd worden. De vraag is echter of zij deze emoties tonen en of zij deze een plaats en rol geven in hun oordelen, besluiten en handelen rondom moreel beladen kwesties. In het onderzoek Dilemma’s Doordacht zei een sociale professional in een interview het volgende:

Nou, behalve dat ik er zelf over nadenk, ga ik minimaal met één collega mijn frustratie of angsten, of onzekerheden, of wat dan ook... Maar in ieder geval die emotie die ik heb – die wirwar van emoties is dat dan omdat ik het toch niet helder heb –, moet ik bij een collega kwijt. Allereerst uit ik mezelf, en ten tweede kan die ander helder nadenken, want die heeft die emotie niet. Dan gaat het om verwarrende emoties eigenlijk, en gedachten. Dan heb ik het niet op een rijtje, en dan heb ik iemand nodig om te zorgen dat ik dingen op hun plek kan zien en in perspectief kan krijgen. Om van daar uit weer positie te bepalen van, oké, zo liggen de zaken of dit zijn de feiten en dit zijn de gevoelens of hier liggen grenzen of, nou ja, wat dan ook allemaal maar speelt, maar dan pas kan ik kijken wat doe ik ermee, en eerder niet.

De manier waarop deze hulpverlener omgaat met morele vragen is interessant, omdat de emoties die deze vragen omgeven door hem als verstorend worden ervaren. Zo stelt hij dat een collega “helder kan nadenken, want die heeft die emotie niet”. Nadenken en zicht krijgen op de feiten, zonder de ruis van emoties, lijkt de centrale strategie van deze werker als reactie op morele vragen.

In deze benadering van morele vragen staat deze professional niet alleen. In onze westerse samenleving domineert de opvatting dat goede besluitvorming gebaseerd moet zijn op een welbewuste afweging van

handelingsopties en principes en dat emoties met wantrouwen bekeken moeten worden. We zien dit ook terugkomen in opvattingen over professionaliteit in het welzijnswerk. Het wordt professioneel gevonden wanneer professionals een goede balans vinden tussen distantie en betrokkenheid. Zo stelt het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker uit 2006 dat professionals een optimale toenadering moeten zoeken tot de cliënt, maar met behoud van distantie. Professionele distantie veronderstelt dat emoties op afstand worden gehouden. Gevraagd naar wat ze raakt in een casus, blijkt dan ook dat veel sociale professionals het moeilijk vinden om daar een antwoord op te formuleren, zo signaleren Mariël Kanne en Ellen Grootoonk in het kader van het Moresprudentieproject (Kanne en Grootoonk, 2013). Zoals een deelnemer aan een moreel bespraak het formuleerde: “We hebben een neiging tot rationaliseren”. Deze neiging wordt ook zichtbaar in diverse probleemgerichte stappenplannen die de sociale professional ter beschikking heeft om morele vraagstukken op te lossen. In verschillende studie- en handboeken worden dergelijke stappenplannen behandeld (zie bijvoorbeeld Rothfus, 2008; Klaasse, 2008 en Janssen, 2000). Deze zijn er op gericht om een oplossing te vinden voor een moreel vraagstuk of dilemma. De stappenplannen hanteren daarbij een systematische werkwijze om een situatie te analyseren en tot een beredeneerd besluit te komen. Deze aanpak helpt om de wirwar van emoties tot overzichtelijke proporties terug te brengen en tot ‘helder’ denken over te gaan. Overigens wil dat niet zeggen dat emoties niet ter sprake of tot uiting mogen komen in deze stappenplannen. Er kan echter op verschillende manieren en met verschillende doelen over emoties gesproken worden: om de last die emoties kunnen vormen voor professionals lichter te maken bijvoorbeeld, om ze te ‘parkeren’ en de invloed ervan te beperken of om de morele betekenis ervan te onderzoeken. Dit laatste wordt echter maar zelden gedaan in gespreksmodellen of instrumenten ten behoeve van morele reflectie.

Dit wantrouwen richting emoties is natuurlijk niet zonder reden. Zo worden emoties over het algemeen als ‘subjectief’ ervaren. Daarmee wordt bedoeld dat mensen emoties ervaren naar aanleiding van irrelevante kenmerken van een situatie of dat ze erg samenhangen met (ervaringen van) de persoon die de emotie ervaart. Dergelijke subjectieve emoties staan dan een goed moreel besluitvormingsproces in de weg. Om een voorbeeld te geven: in het onderzoek Dilemma’s Doordacht werd door hulpverleners opgemerkt dat het binnentreden in het persoonlijk domein van cliënten soms heel basale emoties, zoals walging, oproept.

Het stinkt bijvoorbeeld bij de cliënt in huis omdat deze rookt of vanwege een gebrek aan hygiëne. Uit onderzoek is bekend dat dergelijke gevoelens van walging de morele oordeelsvorming van mensen kunnen beïnvloeden (zie bijvoorbeeld het onderzoek van Schnall e.a. uit 2008). Betekent dit dat sociale professionals hun emoties moeten beteugelen wanneer ze geconfronteerd worden met de morele aspecten van hun werk? Vormen ze daardoor betere morele oordelen of nemen zij betere besluiten? En is het überhaupt mogelijk om de invloed van emoties op morele oordeelsvorming te beperken? De laatste jaren is er veel neuro-psychologisch onderzoek verricht, waaruit steeds weer blijkt dat morele oordeelsvorming gepaard gaat met emoties (zie voor voorbeelden van dergelijk onderzoek Keinemans, 2014). Hieruit kunnen we concluderen dat emoties simpelweg niet uit te schakelen zijn of beteugeld kunnen worden wanneer de morele dimensie van het sociaal werk in het geding is. Bovendien kunnen emoties ook betekenisvol zijn voor het moreel oordelen en handelen van sociale professionals en wel op verschillende manieren.

Er staat iets op het spel

Een van de voornaamste functies die toegekend wordt aan de bewogenheid die professionals kunnen ervaren, is dat deze bewogenheid functioneert als een signaleringsinstrument. Emoties komen op in situaties waarin het er om spant en waarin waarden en idealen op het spel staan. Op deze manier vertellen zij de persoon in kwestie dat er in moreel opzicht iets aan de hand is. In de casus waar we dit hoofdstuk mee openen bijvoorbeeld, vertelt de hulpverlener dat ze zich machteloos voelde en dat ze een zeker 'ongemak' ervoer. Dergelijke gevoelens rapporteren professionals vaker als reactie op moreel beladen praktijksituaties. Wanneer ze nader bekeken worden, dan kunnen verschillende typen van signalen worden onderscheiden. De Jonge (ND) maakt op basis van het onderzoek Dilemma's Doordacht een onderscheid naar:

- basale primaire signalen;
- specifieke primaire signalen;
- secundaire signalen.

Basale primaire signalen hebben betrekking op een concrete praktijksituatie als zodanig en informeren de professional *dat* er in moreel opzicht iets relevants op het spel staat in die situatie. Het is het ongemak waar de professional in onze casus over spreekt bijvoorbeeld. Deze maakt haar

duidelijk dat ze met een situatie geconfronteerd wordt waarin normen en waarden op het spel staan en dat hierin iets van haar verwacht wordt.

Specifieke primaire signalen daarentegen, geven de professional meer informatie over *wat* er speelt. In onze casus zou het medelijden dat de professional voelt als een dergelijk signaal kunnen worden gezien. Het medelijden vertelt haar, dat het belang en welzijn van Erik in het geding zijn.

Emoties informeren ons echter niet alleen over de aard van de situatie waarin we ons bevinden maar kunnen ook iets onthullen over onze eigen opvattingen en overtuigingen. We raken immers alleen beroerd als er iets op het spel staat dat wij waardevol vinden en daarmee onthult emotionele beroering ook iets over onze persoonlijke waarden. De hulpverlener in bovenstaande casus ervaart het medelijden óók omdat ze het belangrijk vindt dat kinderen in een veilige omgeving op kunnen groeien, en die waarde is in het gezin van Erik in het geding. De signaleringskracht heeft dus betrekking op de situatie, én op de professional zelf.

Ten slotte ervaren professionals vaak ook emoties nadat zij gehandeld hebben in een bepaalde situatie of nadat een moreel vraagstuk (al dan niet naar tevredenheid) opgelost is. Stel bijvoorbeeld dat de voogdijwerker op de bewuste avond van het telefoontje besluit om niets te doen met de vraag van Erik. Ze praat met Erik maar vertelt hem dat ze nu niets kan ondernemen richting zijn ouders en spreekt af om er op een later moment nog eens op terug te komen. Misschien voelt ze zich opgelucht maar ook is het niet ondenkbaar dat dit aan haar blijft knagen, dat ze onrust blijft voelen en die avond niet meer kan ontspannen. En wellicht dat ze nog later – als ze Erik gesproken heeft – alsnog spijt krijgt van haar besluit. Dit zijn de secundaire gevoelens. Deze doen zich voor nadat een professional een besluit heeft genomen en gehandeld heeft, ze zeggen iets over de (affectieve) impact die een moreel beladen praktijksituatie op de professional kan hebben en ze signaleren wat er met de professional is gebeurd. Deze secundaire emoties worden ook wel *moreel residu* genoemd. Dit zijn de gevoelens die ontstaan nadat mensen met morele vragen zijn geconfronteerd. Voorbeelden hiervan zijn opluchting, wanneer een vraag naar tevredenheid is afgehandeld, maar ook spijt of schuldgevoel, wanneer kwesties niet naar volle tevredenheid opgelost kunnen worden (zie bijvoorbeeld Banks & Williams, 2005). Er blijft dan een residu achter dat een onprettig gevoel veroorzaakt en signaleert dat een persoon er niet in geslaagd is om in ethisch opzicht datgene te realiseren waar hij of zij voor staat. Overigens kunnen dergelijke emoties ook

gebruikt worden door professionals om zichzelf in ethisch opzicht verder te ontwikkelen. Secundaire emoties kunnen ons immers iets vertellen over de aanpak van een bepaalde situatie, waardoor we hiervan kunnen 'leren' en een volgende keer wellicht anders handelen.

Tot handelen komen

In het voorgaande is betoogd dat emoties signaleringskracht hebben en onthullen dat er in moreel opzicht iets op het spel staat. Van de professional wordt vervolgens verwacht dat deze zich een oordeel vormt over deze situatie, tot een besluit komt en naar dat besluit handelt. De voogdijmedewerker in de voornoemde casus zal dezelfde avond nog moeten besluiten of ze op het verzoek van Erik in zal gaan. Ze zal daarbij afwegingen maken en aan het uiteindelijke besluit gevolg moeten geven. Eerder merkte ik al op dat bij dit soort morele besluitvormingsprocessen een groot belang wordt toegekend aan een rationele, welbewuste afweging van belangen, principes en daarmee gepaard gaande handelingsalternatieven. Emoties kunnen hierbij echter ook betekenisvol zijn en wel op twee manieren.

Allereerst kan de vraag worden opgeworpen of het maken van welbewuste afwegingen voldoende is om ook in actie te komen als reactie op morele situaties. De voogdijmedewerker in kwestie kan bijvoorbeeld van mening zijn dat ze cliënten die een dergelijke noodoproep doen te hulp moet schieten, maar desondanks toch het telefoontje kort houden en besluiten er op een later moment op terug te komen. Het hebben van een bepaald moreel oordeel – 'ik moet gehoor geven aan de nood van de cliënt' – leidt dan niet tot het handelen dat daarbij past – 'Erik te woord staan en trachten een oplossing te vinden' –. Hier kunnen natuurlijk verschillende redenen voor zijn. Het kan de professional aan moed ontbreken om Erik te wijzen op haar beperkte invloed of het kan haar juist aan moed ontbreken om het gesprek aan te gaan met de ouders. Ook is het niet ondenkbaar dat ze moeite heeft om te bedenken hoe ze dat gesprek moet voeren. In dit geval moet de oorzaak voor het 'niet handelen' gezocht worden in de morele bekwaamheid van de professional (zie Keinemans, De Jonge en Kloppenburg, 2014). Daarnaast kunnen er situationele factoren zijn die verhinderen dat haar oordeel omgezet wordt in handelen: er wordt in haar thuissituatie een dringend beroep op haar gedaan bijvoorbeeld. Een derde verklaring voor het gebrek aan daadkracht in dat soort situaties kan worden gezocht in de motivatie van

de professional. De voogdijwerker kan een inschatting maken van de belangen die er in de situatie van Erik in het geding zijn (die van Erik, zijn pleegouders en haarzelf), van de waarden die ermee gemoeid zijn (zoals privacy, veiligheid) en kan op grond daarvan besluiten wat in deze situatie goed zou zijn. De vraag is echter of deze afwegingen ook voldoende aanleiding vormen om vervolgens dat besluit in praktijk te brengen. Er is een stroming in de filosofie die meent dat dit niet het geval is. Aanhangers hiervan stellen dat enkel het vormen van een welbewust oordeel over een situatie te mager is en vaak niet voldoende zal zijn om in actie te komen. Een bekend citaat van de filosoof Hume in dit verband stelt dat ‘reason alone can never be a motive to any action of the will’. Een ontbrekende schakel tussen het oordelen enerzijds en het handelen anderzijds zou – onder andere – emotie kunnen zijn. Een concreet voorbeeld kan dit illustreren.

In onze samenleving – de participatiemaatschappij – wordt er steeds meer verwacht van informele netwerken. Familieleden en buurtbewoners moeten meer voor elkaar gaan zorgen, of samen netwerken vormen waarin steun en zorg uitgewisseld kan worden. Veel mensen zullen zich kunnen vinden in het principe van solidariteit dat aan dergelijke netwerken ten grondslag ligt. De vraag is echter of zij altijd in actie zullen komen wanneer iemand een beroep op hen doet. Situationele factoren spelen daarin weer een rol – denk aan tijd, beschikbaarheid – maar ook de afstand tot de persoon die een beroep op je doet. Het leed van iemand die nabij staat ‘raakt’ je meer en zal daarom ook gemakkelijker aanzetten tot handelen. Emotionele beroering is daarmee dus een belangrijke motivator om tot handelen te komen. Ook in de casus van de voogdijmedewerker wordt een sterk moreel appèl op haar gedaan, waarbij dat appèl extra kracht krijgt door de emoties die zij ervaart.

Emoties hebben deze motiverende kracht mede omdat ze bijdragen aan een goed begrip van morele concepten en ervoor zorgen dat mensen zich om deze concepten bekommeren. Waarden als rechtvaardigheid, solidariteit en zorg krijgen pas betekenis omdat mensen er ‘een gevoel’ bij hebben en deze waarden belang toekennen. Dit argument is uitgewerkt en onderbouwd door Damm (2010). Zij bestudeerde onderzoek dat gedaan is onder mensen die belemmerd zijn in hun emotioneel functioneren. Denk bijvoorbeeld aan mensen met autisme of een psychopatische aandoening. Mensen met dergelijke aandoeningen hadden vaak ook te kampen met beperkingen in hun morele capaciteiten en volgens Damm komt dit door hun emotionele beperking. Je moet bijvoorbeeld

begaan zijn met het welzijn van anderen, om überhaupt het belang van waarden als rechtvaardigheid en zorg te kunnen onderschrijven, en de betekenis van deze concepten te kunnen doorgronden. Om gepast te reageren op morele situaties is het ook noodzakelijk dat je je in kunt voelen in de persoon in die situatie. Een goed begrip van morele concepten en motivatie voor moreel handelen, hangt dus samen met emoties. Als de welzijnswerker in onze casus onaangedaan zou zijn door het telefoontje van Erik en geen medelijden zou voelen, zou er een minder grote noodzaak uitgaan van zijn roep om hulp aan haar adres. Wellicht had ze dan de telefoon niet eens aangenomen, vanuit een afweging van haar eigen belang en het principe dat ze 's avonds niet professioneel beschikbaar is.

Werken met passie

Een laatste manier waarop emoties een rol spelen in het moreel handelen van sociale professionals, is in de dagelijkse werkpraktijk en in de relatie van de professional met de cliënt. Sociaal werk is meer dan het technisch uitvoeren van interventies en het volgen van methodieken. Sociale professionals gaan een samenwerkingsrelatie aan met cliënten, en hoewel dit een professionele relatie is, is de persoon van de professional hier automatisch ook in aanwezig. [Banks](#) (2012) gebruikt in dit verband de term *passie*: bij sociaal werkers is vaak sprake van sterke persoonlijke betrokkenheid bij het werk en bij het welzijn van de cliënt en deze betrokkenheid reikt verder dan het simpelweg goed uitvoeren van je werk. Daarbij komen óók emoties in beeld. De betrokkenheid op het werk en op de cliënt impliceert dat er sprake is van een zekere gehechtheid aan de ander. Baart spreekt in dit verband dan ook niet over emoties, maar over affecten (Baart en Carbo, 2013).

Ethiekwerk

Hoe moeten professionals met deze emoties omgaan, in relatie tot de morele dimensie van hun werk? Het wegstoppen of wegrationaliseren van emoties lijkt geen goede weg, niet in de laatste plaats omdat emoties zich simpelweg niet weg laten stoppen. Expliciet of impliciet oefenen ze hun invloed uit op de morele oordeelsvorming en het moreel handelen van mensen. Bovendien is in het bovenstaande betoogd dat emoties moreel betekenisvol zijn. We zouden dan ook een belangrijke morele

bron over het hoofd zien wanneer we ons enkel zouden beperken tot de rede in de omgang met de morele dimensie van het sociaal werk. Emoties moeten een plaats mogen innemen in het moreel denken en handelen van professionals maar moeten daarbij wel op hun morele betekenis onderzocht worden. Er dient dus reflectie plaats te vinden op emoties (zie ook Baart en Carbo, 2013). Een mooiere term in dit verband is ethiekwerk. Deze term wordt door Banks (2012, p. 14) gebruikt als verzamelnaam voor de moeite die professionals doen om: morele aspecten van een situatie waar te nemen; zichzelf te ontwikkelen tot goede professionals; tot goed handelen te komen; en om datgene wat ze doen en wie ze (professioneel) zijn te legitimeren. Een specifieke vorm van ethiekwerk is emotiewerk, het betreft dan het omgaan met emoties in relatie tot de morele dimensie van het werk. Een aantal elementen hiervan kan onderscheiden worden.

Emoties hanteren

Emotiewerk heeft betrekking op het ‘managen’ van emoties die voor een goede uitoefening van het beroep belangrijk zijn (Banks, 2012). Daarbij kun je denken aan betrokkenheid, medelevend en empathisch zijn. Dit zijn emoties die in contacten met cliënten belangrijk zijn en die de professional moet kunnen hanteren in dat cliëntcontact. Soms is het nodig en gepast om emotie te tonen, maar op andere momenten juist weer niet. Emotiewerk vraagt derhalve van professionals dat ze deze emoties toelaten, maar met zorgvuldigheid kunnen hanteren in hun contacten met cliënten. Emotiewerk behelst echter nog meer.

Onderzoeken van morele betekenis

In voorgaande hebben we laten zien dat emoties moreel betekenisvol kunnen zijn en dat ethiekwerk ook behelst dat emoties op deze morele betekenis onderzocht worden. Dat veronderstelt dat bij de bespreking van morele thema's niet altijd een neutrale toon vereist is maar dat er aandacht is voor datgene waardoor we geroerd worden in onze dagelijkse werkpraktijk. Wat zeggen emoties over de waarden die in bepaalde situaties op het spel staan? Op welke manier zijn ze verbonden met de opvattingen en waarden van de professional? Zijn deze relevant in en voor de hulpverleningscontacten? Door te reflecteren op deze vragen, kan de emotionele beroering gebruikt worden om duidelijk te krijgen wat er eigenlijk precies op het spel staat. Expliciet ruimte maken voor emoties kan eveneens helpen om de aandacht te focussen op moreel relevante

situaties, om er op betrokken te raken en niet ‘weg te kijken’, en om daarmee de emotionele beroering ook te vertalen in moreel handelen.

Emoties reguleren

Tot slot is het zaak om als professional niet kopje onder te gaan in de uitvoering van je werk. Je verantwoordelijk voelen voor een cliënt, betrokken zijn op zijn of haar leed, letterlijk ‘mee’ lijden. Dit soort emoties maken het werk zwaar waardoor het een last kan worden. Niet alleen is het zaak om zorgvuldig met dergelijke emoties om te gaan in het cliënt-contact en daarmee aan emotiehantering te doen. Ook is het nodig om aan emotieregulering te doen ten behoeve van zelfbehoud. Daarbij moet gewaakt worden voor een te vergaande therapeutische of psychologische benadering van emoties. Het risico daarvan is immers dat emoties te snel weggemasseerd worden en niet op hun morele betekenis onderzocht worden.

Professionals kunnen als *ethische actoren* worden beschouwd wanneer ze dergelijk emotiewerk verrichten en zich daarmee op een bewuste en gewetensvolle manier verhouden tot de morele dimensie van hun werk en hun handelen (Keinemans, De Jonge, Kloppenburg, 2014). Moraal heeft betrekking op de opvattingen die mensen hebben over goed/fout, juist/onjuist; ethiek refereert aan het denken over moraal (zie ook hoofdstuk 2). Moraal is alledaags: iedere professional neemt dagdagelijks morele beslissingen, vormt zich morele oordelen en handelt moreel. Simpelweg omdat er met al het professionele denken en handelen waarden en normen gemoeid zijn. In die zin zijn sociale professionals dus per definitie morele actoren: het handelen van deze professionals vindt immers altijd plaats in een sociale context met een morele dimensie (zie ook Van Houten, 2006). Van professionals wordt echter verwacht dat zij met de nodige zorgvuldigheid met deze morele dimensie omgaan, en hier dus welbewust op reflecteren. Dat behelst *ook* het reflecteren op emoties.

Het verrichten van ethiekwerk en emotiewerk zoals hierboven beschreven, kan daarmee beschouwd worden als vorm van normatieve professionalisering. Dit concept is inmiddels alweer twee decennia in zwang en is uitgewerkt door auteurs als Kunneman en Van Houten. Uitgangspunt van normatieve professionalisering is dat het sociaal werk een inherente morele dimensie heeft en dat sociaal werkers in een voortdurend leerproces reflecteren op deze morele dimensie en hun functioneren daarbinnen. Net zoals bij ethiekwerk, staan fundamentele vragen naar goed handelen en goede professionaliteit daarbij centraal.

Cruciaal in de omgang met emoties is dus de persoonlijke reflectie van de professional op de morele dimensie van zijn of haar beroepsuitoefening. Zoals ook door anderen in deze publicatie wordt opgemerkt (zie bijvoorbeeld de hoofdstukken 2 en 10), is daarbij reflectie op de eigen ethische identiteit van belang, juist ook wanneer emoties in die reflectie betrokken worden. Immers, in het voorgaande is reeds geëxpliciteerd dat emoties zicht geven op persoonlijke opvattingen van mensen, dat ze onthullen wat we waardevol vinden, maar dat ze ons ook verbinden met anderen, waaronder cliënten. Reflectie op de morele betekenis van emoties impliceert dus ook reflectie van de professional op zichzelf en zijn ‘morele kern’ (zie ook Keinemans, 2014). In de context van normatieve professionalisering wordt ook wel gesproken over de verhouding van de professional tot zijn eigen bestaan. Opleidingen en trainingen voor sociale professionals zouden – meer dan nu het geval is – deze verhouding van de aanstaande professional tot zichzelf en zijn ethische identiteit ter discussie moeten stellen, zodat deze ontwikkeld wordt en onderdeel wordt van een permanent leerproces van professionals.

Moreel beraad

Invulling geven aan ethisch actorschap en normatieve professionalisering is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de professional zelf. Zijn of haar leerproces staat immers centraal in de reflectie op de morele dimensie van de professie. Vanzelfsprekend kunnen anderen hierin wel degelijk een rol spelen. Opleidingen hebben de verantwoordelijkheid om studenten te ondersteunen in hun ethiekwerk en ze te leren om zich ook na hun opleiding als ethisch actor te blijven ontwikkelen. Organisaties op hun beurt, kunnen een bijdrage leveren aan het stellen van kaders en voorwaarden waarbinnen ethiekwerk mogelijk is. Bijvoorbeeld door professionals de gelegenheid te geven om met elkaar kennis en ervaringen uit te wisselen. Het belang van moreel beraad, waar in hoofdstuk 7 uitgebreid op ingegaan wordt, maar ook van andere vormen van formeel en informeel overleg, komt hier om de hoek kijken. Dergelijke collegiale dialoog dient meerdere doelen. In het kader van het emotiewerk van de professional, licht ik er drie uit.

Allereerst horen we van professionals dat het in het kader van emotieregulering belangrijk is om met anderen te kunnen praten over situaties of casussen die je bezig houden. “Het gaat soms onder je huid zitten” vertelde een sociaal werker die geïnterviewd werd voor Dilemma’s

Doordacht, en “dan moet ik het even zeggen tegen iemand”. Dit overleg heeft soms het karakter van spuien, en verlicht de emotionele last en zwaarte die zich in het werk voor kan doen. Ten tweede spelen anderen een rol in de ontwikkeling van de professional als ethische actor omdat zij blinde vlekken kunnen ophelderen en aandachtspunten aan het licht kunnen brengen die je als professional zelf niet (meer) ziet. Collega’s signaleren het vaak eerder dan de professional zelf, wanneer deze emotioneel te veel in een casus gezogen zit bijvoorbeeld. Ten derde kan een gezamenlijke zoektocht in een moreel beraad, waarin aandacht is voor de emotionele beroering die een casus oproept, helpen om helder te krijgen wat nu werkelijk op het spel staat in een moreel beladen situatie. Het moreel beraad rondom de casus van Erik bijvoorbeeld, bleek die uitwerking te hebben.

In een gezamenlijk beraad bespreken de voogdijwerker van Erik en enkele collega’s het telefoontje van Erik, en zijn vraag aan de voogdijwerker. Zij beginnen hun beraad door te expliciteren waardoor ze geraakt zijn in de casus. Het ongemak, medelijden, de machteloosheid... het komt allemaal aan bod. Ze praten hierover door en bespreken daarbij ook de waarden die op het spel staan en eerdere ervaringen in soortgelijke situaties. Op deze manier komen problematische aspecten van de casus aan het licht, die steeds betrekking hebben op professionele beschikbaarheid: mogen de kinderen over wie je de voogdij hebt te allen tijde een beroep op je doen? Op dat moment breekt de voogdijwerker in kwestie in: “Ik wist niet goed hoe ik het eerder aan moest geven, maar de vraag zoals deze nu wordt geformuleerd door de groep, is niet mijn vraag.”

In eerste instantie lijkt het wellicht alsof het overleg in dit geval niet behulpzaam is geweest: immers, er is door de groep over andere problematische aspecten van de situatie gesproken dan waar de inbrenger moeite mee had. De collega’s zoomden in op de professionele bereikbaarheid en beschikbaarheid, punten die de inbrenger niet als problematisch ervaren had. Dit gesprek heeft echter geholpen om helder op het netvlies te krijgen wat dan precies het punt in de casus is waarmee de inbrenger zelf zo’n moeite heeft, namelijk: “Mag ik doorvragen op privésituaties van pleegouders in het belang van de veiligheid van de pleegkinderen?” Het besproken vraagstuk ging in de beleving van de inbrenger niet over beschikbaarheid, maar over privacy. Het gezamenlijk onderzoeken van de

emoties in de casus, en de waarden en opvattingen die daaronder schuilgaan, kan dus helpen de vinger op de zere plek te leggen.

Tot besluit

Zoals zoveel aspecten van het sociaal werk kan het omgaan met emoties gezien worden als een balanceeract. Natuurlijk is het niet wenselijk dat professionals zich in hun moreel handelen voornamelijk laten leiden door emoties. De sociale professional moet niet op drift raken. In sommige opzichten lijkt de balans echter doorgeslagen naar een gedistantieerde benadering, waarbij emoties beschouwd worden als lastige, bemerkerende factoren waar het gaat om moreel handelen en de morele dimensie van het werk. Opgepast moet worden dat de intuïtieve, zachte en affectieve kant van de werkzaamheden niet te veel veronachtzaamd en betuigd wordt ten gunste van de rede en de ratio. Belangrijk is echter om te constateren dat emoties er zijn, dat ze er betekenisvol kunnen zijn en er daarom ook *mogen* zijn in de concrete werkpraktijk van alledag. Emoties zouden niet, met behulp van reflectie en cognitie, buiten de invloedssfeer van ons handelen gehouden moeten worden, maar reflectie zou ingezet moeten worden om de morele betekenis van emoties te achterhalen. Ethiekwerk in de vorm van emotiewerk, individueel of gezamenlijk, kan daarbij een belangrijke bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van de professional als ethisch actor. Dit veronderstelt wel dat professionals enerzijds geleerd wordt om voortdurend op zichzelf en hun moreel functioneren te reflecteren en dat anderzijds in opleidingen en organisaties ruimte wordt gecreëerd om ook met collega's moreel beraad te voeren.

Reflectievragen

- Maak je enkel een rationele afweging alvorens je tot handelen overgaat?
- Is het mogelijk om de invloed van emoties op morele oordeelsvorming te beperken?
- Wat zeggen emoties over de waarden die in bepaalde situaties op het spel staan?

Literatuur

- Baart, A. & Carbo, C. (2013). *De zorgval*. Amsterdam: Uitgeverij Thoeoris.
- Banks, S. (2012). 'Negotiating Personal Engagement and Professional Accountability: Professional Wisdom and Ethics Work', *European Journal of Social Work*, p. 1-18. First published October 25, 2012, DOI:10.1080/13691457.2012.732931
- Banks, S., & Williams, R. (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemma's. *British Journal of Social Work*, 35, 1005-1022.
- Damm, L. (2010). Emotions and moral agency. *Philosophical Explorations*, 13(3), 275–292.
- Janssen, J. H. G. (2000). *De nieuwe code gedecodeerd*, 5e editie. Baarn: HB Uitgevers.
- Jonge, E. de (ND). *De ethische sensibiliteit van ambulante sociale professionals in moreel beladen praktijksituaties: een bijdrage voor een praktijktheorie*. Niet gepubliceerd manuscript
- Houten, D. van (2006). Professionals en arbeidsdeling. *Sociale Interventie* 2006 (2), 17-25.
- Kanne, M. E., & Grootoonk, E. (2013). Het moresprudentieproject: werkplaats voor normatieve professionalisering. In: H. van Ewijk & H. Kunneman (red.) *Praktijken van normatieve professionalisering* (75-96). Amsterdam: SWP.
- Keinemans, S. (2014). Be sensible: Emotions in Social Work Ethics and Education. *British Journal of Social Work* p. 1-16 Published June 4, 2014. DOI:10.1093/bjsw/bcu057
- Keinemans, S., De Jonge, E., & Kloppenburg, R. (2014). *Ethisch actorschap*. Hogeschool Utrecht.
- Klaase, F. (2008). *Beroepsethiek voor Maatschappelijk Werk en Dienstverlening*. 2e editie. Amersfoort: Thieme Meulenhoff.
- Manshot, H., and Dartel, H. van (red.) (2003). *In gesprek over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk* Amsterdam: Boom.
- NVMW (2006). Beroepsprofiel voor de Maatschappelijk Werker. Utrecht: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers.
- Rothfus, J. (2008). *Ethiek in sociaalagogische beroepen* Pearson Education Benelux.
- Schnall, S., Haidt, J., Clore, G. L., and Jordan, A. H. (2008). 'Disgust as embodied moral judgment', *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(8), 1096-1109.

Sabrina Keinemans is onderzoeker bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie en docent Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (Hogeschool Utrecht). Zij houdt zich in onderzoek en onderwijs vooral bezig met ethiek van sociaal werk en dienstverlening en de vraag hoe hier deugdelijk onderzoek naar gedaan kan worden. Zo schreef zij in haar promotieonderzoek (2011) over de rol van eer en erkenning in het leven van tienermoeders en onderzocht ze morele dilemma's in de hulpverlening aan deze doelgroep. Ze participeerde in het onderzoeksproject Dilemma's Doordacht en is mede-auteur van 'Ethisch actorschap'. sabrina.keinemans@hu.nl

2 BESTAANSETHIEK: DE BETEKENIS VOOR PRAKTIJK EN OPLEIDING

Michel Jansen

Wat is bestaansethiek en waarom is het belangrijk voor sociale professionals? In dit hoofdstuk gaat Michel Jansen in op deze vraag. Bestaansethiek gaat over de manier waarop je in het leven staat en is iets wat sociale professionals nodig hebben om morele problemen in de praktijk het hoofd te bieden.

Mevrouw Yildiz meldt zich bij het maatschappelijk werk. Zij vertelt aan de maatschappelijk werker dat zij al jarenlang mishandeld wordt door haar man. Zo heeft hij haar tijdens haar laatste zwangerschap, enkele jaren geleden, zoveel schoppen in haar buik gegeven dat haar kind na acht maanden dood ter wereld kwam. De verwondingen die ze door de mishandeling opliep, deed zij bij de huisarts steeds af als ‘van de trap gevallen’ of iets dergelijks. Mevrouw Yildiz heeft de mishandelingen gedoogd vanwege haar kinderen. Haar enige doel was dat zij goed terecht zouden komen. Nu de kinderen groter zijn en het goed met hen gaat, durft zij zich voor het eerst uit te spreken. De huisarts bevestigt het verhaal. Wanneer de maatschappelijk werker samen met de huisarts naar aanleiding van de melding op huisbezoek gaat, ontkent de echtgenoot dat hij geweld gebruikt. Ook de kinderen trekken openlijk partij voor hun vader en ontkennen het geweld. Uit het gesprek komt naar voren dat mevrouw Yildiz heel dwingend is in haar optreden thuis. Zij stelt hoge eisen aan haar man en kinderen. Zij lokt volgens hen geweld uit door haar jennende manier van optreden. Ook vertelt de echtgenoot dat hij alle familiebanden aan zijn kant heeft verbroken omdat zijn vrouw dat eiste. Zijn familie zou volgens haar crimineel zijn. We hebben het hier over een familie van Turkse komaf, waar een sterke familiecultuur bestaat. De situatie blijkt dus complex. Enerzijds zien we een vrouw die regelmatig mishandeld wordt door haar man, de huisarts bevestigt de sporen daarvan. Anderzijds zien we een man die gedwongen is zijn familie los te laten en kinderen die vooral loyaal zijn met de vader. Ook geven de kinderen aan dat zij graag zien dat hun ouders bij elkaar blijven.

De maatschappelijk werker ziet het volgende dilemma: “Het gezinssysteem zit vast en is een kluwen van loyaliteiten. Zowel de vader als de

moeder lijken slachtoffer en dader. Wie moet ik geloven en welke positie moet ik als hulpverlener innemen?”

Inleiding

Dit hoofdstuk heeft als doel een antwoord te geven op de vraag: “Welke bagage heeft een sociale professional nodig om morele problemen het hoofd te bieden?”. Dat antwoord formuleer ik vanuit de ethiek omdat het gaat om situaties die, zoals ik verderop zal toelichten, betrekking hebben op de manier waarop mensen als persoon in het leven staan. Dat ‘in het leven staan’ raakt immers ons waarden- en normenpatroon, raakt aan hoe we met anderen maar ook met onszelf willen omgaan en raakt aan de zin die we zien of niet zien. Je zou ook vanuit de agogiek of vanuit psychologie naar de problemen kunnen kijken, maar dat is hier niet de bedoeling. We nemen de ethische invalshoek. Ik zal eerst uitwerken wat de kenmerken zijn van de casuïstiek uit het Moresprudentieproject. Daarna werk ik uit wat bestaansethiek is en hoe die bestaansethiek bijdraagt aan de bagage die een professional nodig heeft om goed met morele problemen om te gaan.

Morele aspecten van praktijksituaties

De casuïstiek die verzameld is in het Moresprudentieproject kent vijf gemeenschappelijke kenmerken. Ze zijn:

1. meervoudig;
2. ambigu;
3. moreel gezien ingewikkeld;
4. raken de grenzen van de discretionaire bevoegdheid van de betrokken professionals;
5. hebben betrekking op drie niveaus van het professionele werkveld.

Meervoudigheid

Naar aanleiding van het dilemma dat de maatschappelijk werker uit de hierboven beschreven situatie formuleerde, drongen zich meerdere vragen op bij hem en zijn team. Sommige daarvan vragen, net als het geschetste dilemma, om een directe oplossing. Andere vragen zijn van fundamentele aard waarbij het gevonden antwoord behulpzaam kan zijn in vergelijkbare situaties de weg te vinden. Zo formuleerde het betref-

fende team: “Moet je als maatschappelijk werker op eigen gezag aangifte doen van huiselijk geweld of moet je de aangifte daarvan overlaten aan mevrouw Yildiz?”. Andere vragen waren: “In hoeverre moet je als maatschappelijk werker begrip hebben voor de culturele achtergrond van de betrokkenen, waarin huiselijk geweld tot op zekere hoogte anders wordt gewaardeerd? Is de loyaliteit van de kinderen echt of afgedwongen?”. Met andere woorden: moet je de hulpvraag van mevrouw Yildiz als uitgangspunt nemen voor je professionele optreden of moet je je gaan bemoeien met het falende gezinssysteem terwijl de vader en de kinderen daar niet om lijken te vragen? Tot hoever mag je je met het persoonlijk leven van dit gezin bemoeien? Al deze vragen maken duidelijk, en dat blijkt ook bij de andere casuïstiek uit het project het geval te zijn, dat zich zelden of nooit één probleem aandient. Dat komt omdat er altijd meerdere personen bij betrokken zijn. Ten minste twee: de cliënt en de hulpverlener. Maar eigenlijk altijd meerdere zoals: ouders, andere gezinsleden, hulpverleners van andere instellingen, en collega’s van de eigen instelling. Al die mensen hebben hun eigen perspectief en interpreteren vanuit dat perspectief de situatie. De meervoudigheid zit hem ook in het feit dat de aard van de geschetste problemen bijna altijd andere problemen oproept omdat ze raken aan de manier waarop mensen in het leven staan en zich verhouden tot hun omgeving.

Ambigüiteit

De ambigüiteit laat zich zien in het feit dat het moeilijk is om te bepalen wat nu precies de hulpvraag is. Is het in deze casus de hulpvraag van de vrouw of van het hele gezin? Ligt de kern van de problematiek in de ervaringen van de vrouw rond haar fataal afgelopen zwangerschap of ligt het bij de culturele achtergrond die zich moeilijk schikt naar de Nederlandse? Is de vrouw niet te veeleisend naar haar man wat betreft het contact met zijn familie? Wat moet je hier als startpunt nemen van je hulp? Een ander facet van de ambigüiteit van de situatie is dat de aanpak van het ene probleem het zicht op een of meer aangehaakte andere problemen lijkt te belemmeren. Kies je voor de vrouw dan lijkt je tegen de man te kiezen. Kies je voor de aanpak van het gezinssysteem dan lijkt je de concrete hulpvraag van de vrouw te veronachtzamen.

Moraliteit

Alle ingebrachte cases hebben een duidelijke morele dimensie. In alle gevallen zijn er bij de betrokken partijen waarden en dus ook normen in

het geding. Waarden, omdat personen belangen hebben en die ook duidelijk maken. Men wil iets bereiken en wat men wil bereiken is uit te drukken in termen van geluk, veiligheid, rust, evenwicht, toekomstperspectief enzovoorts. Het gaat dus om ideeën over goed leven en dat is een fundamenteel ethisch en moreel aspect van hulpverlening en zorg. De morele dimensie is ook duidelijk in al zijn complexiteit wanneer in de bespreking van een casus duidelijk is dat een gegeven situatie vanuit meerdere ethische opvattingen kan worden beoordeeld.

Discretionaire ruimte

Discretionaire ruimte betreft de vrijheid van de professional om zelfstandig te oordelen of te handelen binnen het eigen vakgebied. In bijna alle gevallen die we onderzochten, maakte de betreffende hulpverlener duidelijk dat hij of zij zich de vraag stelt: “Hoe ver mag ik gaan of moet ik gaan?”. De aanpak van de ingebrachte problemen raakt vroeg of laat de grenzen van de discretionaire bevoegdheid omdat het werk omgeven is door talloze wettelijke kaders en institutionele regels. Het punt is echter dat veel professionals aangeven dat zij zelf onzeker zijn of zelfs onwetend over die kaders en regels of zich onder druk van recente gevallen die veel publiciteit kregen van alle kanten bekeken voelen. De onzekerheid die dat met zich mee brengt spreekt ook uit de casus hierboven.

Drie niveaus

Samenhangend met de vorige kenmerken zal het duidelijk zijn dat de complexiteit van de problemen waar deze maatschappelijk werkers mee te maken krijgen, bepaald wordt doordat drie niveaus van de professionele praktijk zich gelijktijdig aandienen. Het gaat immers om de relatie cliënt(systeem) en hulpverlener (het microniveau), om de relatie tussen hulpverlener en de organisatie waar hij of zij in en voor werkt (het mesoniveau) en om de relatie met de politieke en maatschappelijke context (het macroniveau). De wisselwerking tussen deze niveaus beïnvloedt niet alleen het oplossend vermogen van de professional maar ook de feitelijke ruimte om een oplossing te kiezen; terwijl het vaak helemaal niet duidelijk is hoe die krachtenvelden precies op een gegeven situatie inwerken.

Bestaansethiek

Terugkomend op de uitgangsvraag van dit hoofdstuk: “Welke bagage heeft een sociale professional nodig om morele problemen het hoofd te

bieden?”, stel ik vast dat een professional, gezien de hierboven beschreven kenmerken, nogal wat bagage moet hebben om daar juist mee om te gaan. Hoe is daar vanuit ethiek duidelijkheid over te geven.

Victor van den Bersselaar (2009) betoogt dat er morele uitgangspunten bestaan die een leidraad vormen bij het beantwoorden van die vraag. Het helpend en oplossend vermogen van een sociale professional is vanuit moreel oogpunt bekeken niet alleen afhankelijk van zijn of haar rede-neervermogen of kennis maar vooral en in de eerste plaats van persoonlijke eigenschappen. Van den Bersselaar stelt dat het mogelijk is morele uitgangspunten te formuleren die een leidraad kunnen vormen voor enerzijds de omgang met existentiële vragen van cliënten en anderzijds een houvast bieden bij het omgaan met de spanning tussen normatieve, technische en systematische aspecten van de professionele praktijk. Volgens hem is daar een bestaansethiek voor nodig. Daarmee bedoelt hij een ethiek die een kader biedt voor identiteits-, levens- en zingevingsvraagstukken.

Dit kader biedt houvast voor hulpverleners in het omgaan met de morele aspecten van hun eigen levensvragen en die van hun cliënten. Ook helpt het om te gaan met de mogelijkheden en beperkingen van de instellingen en organisaties waarbinnen zij werken. Een bestaansethiek die draait om vragen als: “Wie ben ik? ”, “Welke zin heeft het (mijn!) leven? ”, “Wat heb ik met de ander te maken? ”, is een ethiek die aan de basis staat van professionaliteit. Dat is een opvallend standpunt omdat men vaak veronderstelt dat professionaliteit in moreel opzicht begint bij een beroepsethiek, uitgedrukt in een duidelijke beroepscode.

De begrippen ethiek en moraal

Voor alle duidelijkheid: onder moraal versta ik de opvattingen die mensen hebben over begrippen als goed en fout, juist/onjuist, rechtvaardig/onrechtvaardig enzovoorts. Die opvattingen komen in een groep vaak overeen en soms zijn ze zelfs verplichtend, wil men bij die groep horen. Onder ethiek versta ik de wijsgerige reflectie op moraal. Ethiek is dus iets voor de studeerkamer, het leslokaal, de collegezaal. Moraal gaat over het dagelijkse leven. In de lijn van deze uitleg moet een bestaansethiek dus worden gekoppeld aan een bestaansmoraal en omgekeerd.

Wat is bestaansethiek?

Bestaansethiek laat zich het beste omschrijven met de volgende nogal cryptische zin: “Oriëntatie op goed leven, met of voor anderen, in recht-

vaardige instituties”. Deze zin is ontleend aan een studie van Paul Ricoeur die in *Oneself as Another* (1992) uitlegt hoe de kern van deze ethiek draait om drievoudige zorgzaamheid: de zorg voor het zelf, de zorg met en voor de ander, de zorg voor het geheel in rechtvaardige instituties. Maar let op: zorg voor het zelf of zelfzorg gaat gepaard aan zelfkennis. Het is al eeuwenlang een thema in de filosofie.

Zelfzorg en zelfkennis

Ik ontleen aan een college van Joep Dohmen (2014) de volgende tekst: “In de klassieke ethiek staat het principe van *zelfzorg* centraal. Praktische zelfzorg vereist verschillende vormen van kennis. De relatie die je tot jezelf inneemt betekent dat je ook weet waarom, waarvoor, hoe en waartoe je voor jezelf zorg draagt. Je kunt niet voor jezelf zorgen zonder *zelfkennis*; denk aan Socrates’ motto “Ken jezelf”. Je moet je eigen leefregels leren kennen, je moet ze onthouden en kunnen toepassen. Verder is het voor zelfzorg van fundamenteel belang om niet alleen jezelf, maar ook de *concrete omstandigheden* te leren kennen waarin je leeft, de dominante principes en de voorschriften en gedragsregels waartoe je je te verhouden hebt. Ten slotte is het van belang om je *doelen* te kennen. Op basis van deze kennis ben je in staat om jezelf en anderen aan te sturen. Het belang van deze zelfzorg is duidelijk. Als je jezelf en de regels niet kent, als je niet geoefend bent en je emoties niet beheerst, als je je door lustgevoelens laat meeslepen, als je de verkeerde middelen hanteert voor de verkeerde doelen, loop je grote kans om geen mooi *ethos* te hebben en jezelf kwijt te raken.”

Wat Dohmen zegt, is dat zelfkennis voorafgaat aan zelfzorg. En zelfzorg gaat vooraf aan zorg voor anderen. Maar dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan, jezelf kennen. Wat is precies dat zelf? Het zicht daarop is in vele opzichten mistig want wie we zijn is mede bepaald door onze opvoeding en de omgeving waarin we leven. Ook lijkt een belangrijk deel van onszelf verborgen voor onszelf in het onbewuste. In de loop van de tijd kunnen we van inzicht veranderen door studie en door, soms schokkende, ervaringen. Een deel van onszelf is veranderlijk en een deel niet. We zijn immers dezelfde als tien of twintig jaar geleden. Het bewijs daarvoor ligt bij de burgerlijke stand! Toch zijn we niet dezelfde als tien jaar geleden want we hebben over allerlei zaken heel andere opvattingen. We zijn veranderd. Dus nogmaals: wie is dat zelf? Die vraag is heel moeilijk te beantwoorden. Hoe kom je dan achter een antwoord? Ricoeur zegt dat je de vraag naar je identiteit, dus de vraag ‘wie ben ik?’, alleen kunt

beantwoorden als je je realiseert dat die vraag altijd samenhangt met de vraag: “Waar sta ik eigenlijk voor?”. Of nog preciezer: “Waar sta ik eigenlijk voor als ik als student in mijn stage geconfronteerd wordt met een gezin als van mevrouw Yildiz uit de casus hierboven, of waar sta ik als maatschappelijk werker voor als ik ondanks mijn angst het contact met mijn cliënt te verliezen toch het meldpunt voor huiselijk geweld inschakel?”. Als je dit in ethische termen zou vertalen, kun je zeggen: “Welke waarden zijn voor mij essentieel en welke normen ontleen ik daaraan?”.

Ethische identiteit

Volgens Ricoeur kun je een antwoord op dit soort vragen zoeken door stil te staan bij je eigen levensgeschiedenis. Onze identiteit is altijd gevat in een levensverhaal. Iemand die zijn levensverhaal en dus zijn geschiedenis kent, kan ook weten wat hij in het leven wil, welke aspecten vanuit zijn opvoeding en ervaringen van blijvend belang zijn en zo zijn levensdoelen mede bepalen. Maar waar het volgens Ricoeur in dat besef van je geschiedenis vooral om gaat is dat je je realiseert dat je allerlei verbindingen, in de vorm van persoonlijke verantwoordelijkheid en de verplichtingen die daarmee samengaan, had en hebt en ook zal hebben met andere mensen. Dat verantwoordelijkheidsgevoel en het besef van die verplichtingen bepalen ook de verantwoordelijkheden die je nu aangaat en de daarmee samenhangende verplichtingen. Hij noemt dit ‘ethische identiteit’. Dat houdt ook een opdracht in. Want ethische identiteit gaat veel verder dan het besef dat je nu eenmaal met andere mensen te maken hebt en met allerlei dagelijkse toestanden geconfronteerd kan worden. De opdracht die in ethische identiteit schuil gaat is te vatten in de formule: ‘gericht op het goede, met en voor anderen, in rechtvaardige instituties’. Om dat te kunnen heb je bepaalde eigenschappen nodig. Wat bedoelt hij daarmee? In het antwoord op die vraag verwijst Ricoeur naar de klassieke leer over deugden.

Deugdzaamheid

Aan de basis van onze Westerse cultuur staat de Griekse cultuur in de tijd van grote denkers als Socrates, Plato en Aristoteles. We hebben het dan over vijfhonderd tot driehonderd jaar voor onze jaartelling. Met name Aristoteles had hele duidelijke ideeën over de eigenschappen die nodig zijn om een goed leven te leiden, dus gericht te zijn op het goede.

Ideeën die tot de dag van vandaag nog gelden in onze samenleving. Aristoteles maakte zijn leerlingen duidelijk dat iedereen streeft naar een bepaalde vorm van geluk en welzijn. Maar om dat te bereiken moet je beschikken over bepaalde karaktereigenschappen die hij 'deugden' noemde. De belangrijkste zijn: wijsheid, rechtvaardigheid, moed en zelfbeheersing. Later, in de christelijke tijd, aangevuld met geloof, hoop en liefde. Je kunt dit rijtje ook aanvullen met andere eigenschappen die nodig kunnen zijn om het goede na te streven, bijvoorbeeld verantwoordelijkheid, zorgzaamheid, eerlijkheid. Wat je ook benoemt als deugd, ze hebben de volgende kenmerken (Jansen, 2004):

1. Deugdzaamheid is niet iets wat je op een gegeven moment 'bereikt' waarna je als deugdzaam mens op je lauweren kunt rusten. Deugdzaamheid is bij Aristoteles een project dat een heel mensenleven omspannt.
2. Echte deugdzaamheid is gebaseerd op een innerlijke wil en keuze. Zij komt tot stand door oefening, waardoor je niet afhankelijk bent van voorbijgaande emoties en verlangens.
3. Deugdzaamheid stelt als geïsoleerde eigenschap van een individu niet veel voor. Deugdzaamheid van een individu heeft altijd betrekking op de gemeenschap waarin hij leeft. Een deugd is dus niet alleen gericht op het goede voor mij of voor een of enkele anderen. Het goede waarnaar men streeft, heeft alles te maken met het goede voor een hele gemeenschap.
4. Deugdzaamheid beperkt zich niet tot goede bedoelingen maar komt tot uiting in een activiteit. Het moet gedaan worden en het moet goed gedaan worden.
5. Deugdzaamheid is meer dan het bezit van één enkele goede eigenschap. Het gaat bij deugdzaamheid om een leven dat in zijn geheel genomen als goed beschouwd moet kunnen worden. Dat bereiken we door concreet handelen samen met anderen. Dat vraagt om meer dan één deugd. Eerlijkheid zonder trouw is mager, moed zonder mededogen kil. Men moet over verschillende deugden beschikken die allerlei, zo niet alle, facetten van het leven dekken.

Praktische wijsheid

Praktische wijsheid, het tegenovergestelde van studeerkamerwijsheid, is in de klassieke ethiek een noodzakelijke eigenschap die als het ware alle andere eigenschappen een verband geeft. Het gaat hier om intuïtief inzicht, gebaseerd op verschillende ervaringen in allerlei levenssituaties. Het is een eigenschap die de mens laat handelen naar zijn inzicht in wat goed of slecht is. Ricoeur gaat in zijn uitleg hiervan nog een stap verder. Hij onderscheidt een naïeve vorm en een kritische. In de zoektocht naar het goede leven heeft praktische wijsheid de functie van bemiddelaar tussen het verlangen om goed te leven en de keuzeproblemen in morele zin die het leven van alledag met zich meebrengt. Iemand kan op die manier keuzen te maken die in de gegeven situatie optimaal past bij zijn ideaal van goed leven, bij zijn overtuigingen. Dit noemt hij de naïeve versie. Er zijn echter veel situaties in een mensenleven waarin we geconfronteerd worden met schijnbaar onoplosbare keuzeproblemen op het morele vlak, bijvoorbeeld door strijdige belangen. Een keuze die gebaseerd is op innerlijke overtuiging alleen volstaat dan niet, evenmin een keuze die louter gebaseerd is op algemeen geldende morele regels. Hier zal de overtuiging getoetst moeten worden aan algemeen geldende morele regels om te vermijden dat morele beslissingen slechts afhangen van ter plekke toepasselijke waarden en normen.

Studenten leren in de opleiding hoe zij met huiselijk geweld moeten omgaan. In de casus blijkt er sprake van huiselijk geweld, zowel fysiek naar de vrouw als psychisch naar de man. Je moet dat volgens de regels direct melden maar verhinder je dan niet een vertrouwensrelatie met dit gezin? Er lijkt geen sprake van direct gevaar voor een van de betrokkenen. De kritische vorm van praktische wijsheid manifesteert zich in zelfreflectie, dialoog en publiek debat, en ook die van consultatie van wijze mensen. Daarmee wil Ricoeur aangeven dat je in het leven niet kunt volstaan met alledaagse slimheid want dan zou je altijd kunnen volstaan met bepaalde vuistregels om alle moeilijke keuzemomenten op te lossen. Zo zit het leven niet in elkaar. Voor de kritische vorm van praktische wijsheid onderscheidt Ricoeur drie niveaus: het persoonlijke leven, het interpersoonlijke leven en het institutionele leven. Op een complexe manier grijpen deze drie niveaus steeds in elkaar, waarbij ook nog eens op al die niveaus drie aspecten een rol spelen: het situationele, de verschillende morele belangen die in elke situatie een rol spelen, en als derde aspect, de persoonlijke overtuiging, die zich presenteert in weloverwogen opvattingen. Deze kritische vorm van praktische wijsheid komt goed tot

haar recht in vormen van moreel beraad van professionals. Hierover kun je meer lezen in hoofdstuk 7. Juist omdat in hulpverleningssituaties altijd de door Ricoeur genoemde niveaus present zijn, is het goed om persoonlijke reflectie te koppelen aan collegiale dialoog en consultatie. In dat morele beraad zal expliciet stil gestaan moeten worden bij de betekenis van de drie aspecten op de drie genoemde niveaus. Hiervoor is de werkvorm ‘Socratische dialoog’ zeer geschikt.

Als je de drie niveaus die Ricoeur onderscheidt, vertaalt naar de professionele praktijk dan kun je op het niveau van het persoonlijke leven de persoonlijke relatie tussen hulpgever en hulpvrager zien. Onderling vertrouwen is daar de basis. Uitgesproken en onuitgesproken verwachtingen staan er centraal. Op dit niveau kan worden volstaan met de naïeve vorm van praktische wijsheid. De intuïtie voor het juiste handelen is gebaseerd op leren en oefenen. Het tweede niveau, het niveau van het interpersoonlijke leven, betreft het contractkarakter van de relatie tussen hulpgever en hulpvrager. Elke hulprelatie moet voldoen aan algemeen aanvaarde eisen, waarmee bijvoorbeeld het vertrouwenskarakter van de relatie wordt gegarandeerd. Dit komt zowel tot uiting in het hanteren van het beroepsgeheim als in het recht op informatie en ook bijvoorbeeld in het vertrouwen dat een patiënt mag hebben dat een arts altijd hulp biedt als het nodig is en zich niet laat leiden door geld of goederen. Op dit niveau spelen de beroepscode en wet- en regelgeving een belangrijke rol om de belangen van de cliënt af te wegen tegen de belangen van de gemeenschap. Het derde niveau hoort er bij als de kritische vorm van praktische wijsheid. De beroepscode en allerhande regels laten veel on gezegd om de doodeenvoudige reden dat niet alles in regels te vangen is. Het probleem is dan: hoe kun je als de regels niet volstaan aangeven hoe er op de juiste manier gehandeld kan worden? Dat kun je niet. Boekenwijsheid helpt hier niet. Hier helpt alleen kritische intercollegiale reflectie, publiek debat en verantwoording. Dat laatste onder andere door te publiceren over de vragen die zich voordoen in praktijksituaties en de antwoorden die daarop gegeven kunnen worden.

Vertaald naar de alledaagse professionele hulpverleningspraktijk betekent praktische wijsheid dat een professional niet alleen moet beschikken over bepaalde morele eigenschappen maar ook over specifieke vakkennis en vaardigheden. Kennis van wet- en regelgeving, van een beroepscode, van procedures, standaarden en protocollen. Voor de opleiding van maatschappelijk werkers betekent het dat de morele dimensie van het werk niet alleen in het vak ethiek maar vooral in samenhang met de me-

thodiek en met supervisie ter sprake moet komen. Dat stelt dus aan de betrokken docenten bepaalde eisen.

De opdrachten vanuit bestaansethiek

De conclusie uit het voorafgaand betoog is: bestaansethiek is gekoppeld aan drie opdrachten: beheers je vak, weet waarvoor je staat en ken jezelf.

Beheers je vak

De basis voor elke professional in zorg en welzijn is vakbekwaamheid. Dat is niet alleen een formele eis maar ook en uitdrukkelijk een morele. De uitoefening van je vak raakt het leven van anderen en de manier waarop zij hun leven vorm geven. De uitoefening van het vak impliceert ten tweede een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Je bent maatschappelijk gelegitimeerd om indringende handelingen met en voor mensen te verrichten. Het is moreel onaanvaardbaar dat vertrouwen te beschamen. Een derde aspect van ‘beheers je vak’ is dat je als hulpverlener je probleemanalyse en – oplossing moet baseren op ervaringen en inzichten die wetenschappelijk getoetst zijn en in de gegeven situatie bruikbaar zijn. Wat snel over het hoofd wordt gezien is het feit dat in een hulpverleningssituatie nog een ander soort logica dan de wetenschappelijke een rol speelt: die van het dagelijks leven. Bij hulpverlening gaat het om zorg voor mensen die in hun leven tijdelijk of permanent een crisis ervaren, afhankelijk zijn en steun nodig hebben. De logica van het dagelijks leven is niet zonder meer te vergelijken met de logica van de wetenschap. Een goede hulpverlener moet daarom in staat zijn een brug tussen die twee dimensies te slaan, omdat de hulpvrager zich anders nooit erkend voelt als persoon. ‘Beheers je vak’ heeft ten vierde te maken met het kritisch ontwikkelen van je beroepsattitude. Vakbeheersing die slechts gebaseerd is op vaardigheden en kennis is eigenlijk ondenkbaar, omdat je als professional geen machine bent. Dus persoonlijke motivatie, maar ook een gebrek eraan, geeft je optreden richting. Het is van groot belang die beweegredenen en de doelen die je nastreeft kritisch te onderzoeken. De reden hiertoe ligt in het feit dat niet alleen jij als professional verandert maar ook de maatschappij om je heen.

Weet waar je voor staat

In samenhang met het voorgaande kan een maatschappelijk werker ten minste onder woorden brengen waar hij of zij voor staat. Wat vind je

belangrijk om in je leven te bereiken, zowel persoonlijk als professioneel? In hoeverre ben je in staat een relatie te leggen tussen het algemene antwoord op die vraag en dat wat in concrete situaties van je verwacht wordt/ mag worden? Vaak wordt over het hoofd gezien dat de professional ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft. Die verantwoordelijkheid geldt naar twee kanten: enerzijds publieke verantwoording van je handelen tegenover de maatschappij, anderzijds oog hebben voor de maatschappelijke realiteit waarin je werk plaatsvindt. Dat laatste kan leiden tot het signaleren van bepaalde misstanden of tot het deelnemen aan het publiek debat. Bijvoorbeeld over de verdeling van schaarse middelen in het welzijnswerk en de zorg. Het weten waar je voor staat wijst zo naar trouw. Trouw aan jezelf, trouw aan de motieven waarmee je in je werk staat, trouw aan de beloften die elke professional impliciet en expliciet maakt aan het begin van de loopbaan. Doch bovenal trouw aan de ander die op je rekt, je cliënt, patiënt, of hoe die ook genoemd wordt.

Ken jezelf

Vanuit de psychologie weten we dat het praktisch onmogelijk is om als mens al je beweegredenen te kennen. Dus wat betekent deze schijnbaar onmogelijke opdracht? Het is in ieder geval een levensopdracht en zal dus nooit leiden tot de conclusie 'nu ken ik mezelf'. Inzicht krijgen in jezelf is een zoektocht naar je sterke en zwakke kanten. Zelfkennis bereik je door bewust te reflecteren op wat je doet en wat je denkt. Moreel be raad kan heel behulpzaam zijn om stil te staan bij je manier van denken, over je vooroordelen, over de manier waarop je de werkelijkheid interpreteert. Ook het oordeel van anderen daarover is behulpzaam. Het is feitelijk een aspect van iedere supervisie en intervisiebijeenkomst, omdat daar gereflecteerd wordt op niet waardevrije praktijken. Zelfkennis gaat gepaard met zelfachting en het vermogen om zowel je sterke als zwakke kanten te accepteren en eventueel te verbeteren. In het kader van beroepsvorming volstaat het niet om alleen maar te reflecteren op je ervaringen in de beroepspraktijk. Ook reflectie op maatschappelijke gebeurtenissen, het volgen van nieuws, het lezen van boeken en gesprekken met vrienden, helpen om je identiteit ten opzichte van de wereld om je heen, dichtbij en veraf, te vormen. Een concreet hulpmiddel kan ook zijn dat je je eigen levensverhaal eens opschrijft of vertelt aan goede vrienden en je daarop laat bevragen.

‘Wie ben ik?’. Je zal daar altijd naar op zoek zijn. Zelfs een gedeeltelijk antwoord helpt al om niet als een functionaris met een koffer vol methoden en technieken op te treden maar als een herkenbaar persoon met bepaalde kennis en vaardigheden. Zowel aan de kant van de hulpgever als die van de hulpvrager staat een mens met alles erop en eraan: met verwachting, teleurstelling, hoop, verlangen, moed, wanhoop, angst, onzekerheid etc. De manier waarop de professional deze aspecten van de dagelijkse praktijk inzet, verschilt van de mate waarin die levensaspecten centraal staan aan de kant van de cliënt.

Conclusie

De drie eisen die je uit moreel oogpunt mag stellen aan professionals in de jeugdzorg, en eigenlijk aan alle professionals in zorg en welzijn, zijn niet opzienbarend. Toch krijgen met name de laatste twee, ‘weet waar je voor staat’, en ‘ken je zelf’ te weinig aandacht in opleiding en praktijk. Ze worden op zijn best als vanzelfsprekend effect van opleiding en ontwikkeling verondersteld. Ze vragen echter om specifieke aandacht in het onderwijs en op de werkvloer. In onderwijsprogramma’s zal systematisch veel aandacht moeten zijn voor kritisch denken en dus voor reflectie. Reflectie op zowel de professionele relatie met het cliëntsysteem maar ook op de relatie met het institutionele netwerk en, last but not least, met de maatschappelijke context. De morele implicaties van die reflectie, in de zin van ‘waar sta je voor’ en ‘hoe handel ik’ zullen expliciet in alle onderdelen van het onderwijsprogramma aan de orde moeten komen. Dat betekent dat docenten en supervisors uitstekend geschoold moeten zijn in vormen van morele reflectie. Hetzelfde geldt voor stagebegeleiders op de werkvloer. Niet slechts structurele ruimte voor reflectie volstaat, training in verschillende reflectiemethoden is noodzakelijk voor studenten en voor professionals. Dat wat de laatste jaren op dit vlak ontwikkeld is aan methoden voor moreel beraad kan daarbij zeer effectief worden ingezet. Hiermee sluit ik aan bij het betoog in hoofdstuk 8.

Reflectievragen

- Welke bagage heeft een sociale professional nodig om morele problemen het hoofd te bieden?

- In hoeverre moet je als maatschappelijk werker begrip hebben voor de culturele achtergrond van de betrokkenen, waarin huiselijk geweld tot op zekere hoogte anders wordt gewaardeerd?
- Waar sta ik eigenlijk voor als ik als student in mijn stage geconfronteerd wordt met een gezin als van mevrouw Yildiz uit de casus hierboven, of waar sta ik als maatschappelijk werker voor als ik ondanks mijn angst het contact met mijn cliënt te verliezen toch het meldpunt voor huiselijk geweld inschakel?

Literatuur

- Bersselaar, V. Van den (2009). *Bestaansethiek. Normatieve professionalisering en de ethiek van identiteits-, levens- en gezinsvragen*. Utrecht: Humanistic University Press
- Dohmen, J.(2014). in:
http://www.humanistischecanon.nl/levenskunst/michel_foucault ,
geraadpleegd in 2014.
- Jansen M.G.M.J. (2004). *Presentie en Prestatie. Sleutelbegrippen in een verplegeethiek*, Utrecht: Universiteit voor Humanistiek
- Ricoeur, P. (1992). *Oneself as Another*. Chicago: University of Chicago Press

Michel Jansen heeft het grootste deel van zijn carrière als docent en onderzoeker gewerkt bij de verpleegkundige bbo- en masteropleidingen van de Hogeschool Utrecht. Zijn promotieonderzoek ging onder andere over de betekenis van Paul Ricoeur voor een verplegeethiek. Zijn deelname aan het Moresprudentieproject bevestigde zijn idee dat Ricoeur's visie in gelijke mate van belang is voor de ethiek van sociale professionals. mgm.jansen@telfort.nl

3 WE ZIEN HET ALLEMAAL ANDERS, MAAR WIE ZIET HET GOED?

Mariël Kanne

Waarom raken veel zorg- en hulpverleners in morele verlegenheid wanneer ze te maken hebben met cliënten of collega's die een andere culturele, religieuze of sociale achtergrond hebben? En waarom is het zo lastig om dit soort dilemma's, die ontstaan doordat hun eigen opvattingen over wat goed is in conflict komen met andere waarden en normen, te bespreken? In dit hoofdstuk gaat Mariël Kanne in op denkebeelden rondom diversiteit. Zij laat vanuit een filosofisch perspectief zien hoe je hier in de praktijk mee om kunt gaan.

Gerda, schoolmaatschappelijk werkster, begeleidt sinds enige tijd Yasmin, een Iraanse vrouw van 22 jaar die vijftien jaar geleden met haar opa, oma, oom en jongere broer naar Nederland is gevlucht nadat haar ouders vermoord waren. Een oudere zus woont in Duitsland; zij is getrouwd met een Iraniër maar heeft het contact met haar familie in Nederland verbroken. Yasmin volgt op het ROC een opleiding in de zorg, loopt momenteel stage en heeft een aantal Nederlandse vriendinnen met wie ze stiekem wel eens naar de film en uit winkelen en heel soms zelfs uit gaat. Ze is naar Gerda gekomen omdat zij het moeilijk vindt om trouw te blijven aan de Iraanse cultuur terwijl ze tegelijkertijd leuke dingen wil kunnen doen met haar vriendinnen. Concreet heeft ze ook gevraagd om ondersteuning bij het beheren van haar financiën en het vinden van een zelfstandige woonruimte. Zij woont nu in één huis met opa, oma, oom en jongere broer (van zeventien jaar). Met name oma en oom houden er traditionele opvattingen op na. Ze zijn erg streng en willen dat Yasmin doet wat zij zeggen. Ze voelt zich emotioneel onderdrukt en soms wordt ze ook geslagen. Haar broertje kijkt dan toe maar durft niks te zeggen. Bovendien kan haar oom niet altijd zijn handen thuis houden als ze samen thuis zijn en er verder niemand anders is. Haar opa en oma hebben haar al meerdere huwelijkskandidaten voorgesteld maar die heeft ze allemaal afgewezen. Zelf heeft ze een andere kandidaat op het oog: een verre neef die in een andere stad in Nederland woont maar nog geen Nederlands paspoort heeft - en dus geen vooruitzicht op een goede toekomst hier -. De ouders van die neef hebben opa en oma om haar hand

gevraagd maar die vinden hem – vanwege de slechte vooruitzichten – geen geschikte huwelijkspartner. Yasmin denkt dat een huwelijk met hem haar meer vrijheid zal geven omdat hij in een andere stad woont en ze dan uit de invloedssfeer van haar oma en oom weg is. Ze heeft stiekem telefonisch contact met hem maar is ook heel bang voor wat haar te wachten staat als haar oom daar achter zou komen. Gerda weet niet wat het beste is: moet zij nu haar cliënte ondersteunen bij het verkrijgen van meer vrijheid en zelfstandigheid, waarbij er enerzijds een risico op eerwraak is wanneer Yasmin contact heeft met een man die niet de goedkeuring van haar oma en opa heeft en het anderzijds ook heel onzeker is of een huwelijk met deze neef – die uit eenzelfde familiecultuur komt – wel zal leiden tot de gewenste vrijheid? Niks doen is ook geen optie want thuis is de situatie voor Yasmin ook niet echt veilig.

Inleiding

Zorg- en sociale professionals komen in hun werk vaak mensen tegen die een andere achtergrond hebben dan zij zelf. Ze zijn opgegroeid in een andere cultuur of een andere sociale klasse, hebben een andere religie, andere eetgewoonten, een ander bestedingspatroon, een andere seksuele geaardheid kortom: een andere kijk op het leven. Dat is meestal geen probleem, integendeel, het maakt het werk juist afwisselend, vinden veel zorg- en hulpverleners: ‘het zou toch saai zijn als iedereen altijd en overal hetzelfde zou doen en denken.’ Maar soms is het wel lastig. Als je geleerd hebt dat je als ambulant begeleider mensen kunt ondersteunen bij het vinden van een baan waarmee zij zelfstandig in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien en dan te maken hebt met een cliënt die een arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgt en daarnaast zwart bijklust. Wanneer je als verpleegkundige zorgt voor een terminaal zieke patiënt die graag euthanasie wil terwijl jij als gelovige moslim of christen vindt dat het niet past om als mens zelf het moment van de dood te bepalen. Of wanneer je, zoals de maatschappelijk werkster in de hierboven beschreven casus, het verlangen naar vrijheid van een jonge vrouw herkent maar tegelijkertijd betwijfelt of de wijze waarop zij die binnen haar eigen cultuur probeert te bereiken nu wel zo bevrijdend is. Bij het praten over dit soort casuïstiek blijkt regelmatig dat veel hulp- en zorgverleners het moeilijk vinden om tegen hun cliënten te zeggen: “dit moet je niet doen”. In onze Nederlandse samenleving houden wij daar niet van.

Evelien Tonkens beschreef in het *Handboek moraliseren* hoe dat komt: het past niet bij “dominante idealen als bevordering van autonomie, zelfredzaamheid, empowerment en keuzevrijheid” (p. 8). Het oordeel over wat goed is en wat niet wordt vooral beschouwd als iets wat tot het privédo-main behoort (zie ook hoofdstuk 10 waarin dit thema verder wordt verkend). Mensen moeten zelf weten hoe ze hun leven inrichten, anderen mogen zich daar eigenlijk niet mee bemoeien. Voor professionals op het gebied van zorg en welzijn betekent dit dat zij geacht worden om zich van morele oordelen te onthouden als hun cliënten op basis van hun levensovertuiging of door hun culturele achtergrond andere opvattingen hebben over wat normaal is. Maar in praktijksituaties leidt juist dit vaak tot morele dilemma’s, zo zagen wij in het Moresprudentieproject. Situaties zoals de casus waarmee dit hoofdstuk begint worden vaak ingebracht tijdens moreel beraad in zorgorganisaties en in het maatschappelijk werk.

In dit hoofdstuk sta ik daarom eerst stil bij de vraag waarom veel zorg- en hulpverleners in morele verlegenheid raken wanneer hun eigen opvattingen over wat goed is botsen met de waarden en normen van cliënten of collega’s die een andere culturele, religieuze of sociale achtergrond hebben. Vervolgens kijk ik hoe het komt dat het bespreken van dit soort dilemma’s zo lastig is. Tenslotte laat ik zien hoe je er in de praktijk mee om zou kunnen gaan, in de hoop daarmee de richting naar een uitweg uit dit soort morele dilemma’s te wijzen. Daarbij gebruik ik zowel ervaringen uit de organisaties die participeerden in het Moresprudentieproject, als inzichten van enkele moderne denkers over het andere en het vreemde en over gelijkheid en diversiteit.

Waarom ontstaan dilemma’s door diversiteit?

Artikel 1 van de Nederlandse Grondwet luidt: “Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan”. Dit uitgangspunt is ook in beroepscodes op het gebied van zorg en welzijn terug te vinden. Een aantal voorbeelden:

“De houding van de maatschappelijk werker tegenover de cliënt is gebaseerd op respect voor diens persoon én erkenning van diens verantwoordelijkheid voor de eigen keuze van handelen” (Beroepscode voor de maatschappelijk werker, 2009).

“Als verpleegkundige/verzorgende stem ik de zorgverlening zoveel mogelijk af op de zorgbehoeften, waarden en normen, culturele en levensbeschouwelijke opvattingen van de zorgvrager” (Beroepscode Verpleging/Verzorging V&VN/NU '91, 2007).

Je zou dus kunnen zeggen: raar eigenlijk dat zoveel professionals als moreel dilemma een casus inbrengen waarin ze moeite hebben met cultureel of religieus georiënteerde waarden en normen die het handelen of het gedrag van hun cliënt of patiënt beïnvloeden. Want zowel uit de wet als uit de regels van de beroepscode kan afgeleid worden dat er in Nederland ruimte is voor diversiteit en persoonlijke keuzevrijheid. Mensen zijn hier in principe vrij om hun leven te leiden zoals zij dat willen en ze zijn zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van hun eigen keuzen. Dan hoeven zorg- en hulpverleners zich daar toch niet druk over te maken?

Toch blijkt dat professionals in de praktijk zich vaak zorgen maken omdat hun cliënten – en soms ook hun collega's of zelfs hun managers - dingen doen die zij 'niet normaal' vinden. En 'niet normaal' voelt als 'niet goed'. Dan ontstaan morele dilemma's, doordat ze zich ervan bewust zijn dat hun eigen waarden en normen verschillen van die van de ander en ze niet weten of ze de cliënt of hun collega ertoe moeten/mogen/kunnen bewegen om het anders aan te pakken. Want maatschappelijk werkers en zorgverleners zijn zich in het algemeen goed bewust van de regels uit hun beroepscode waarin de verhouding tot de cliënt wordt beschreven. Daarom horen wij hen vaak zeggen: “Je mag je cliënten niet jouw waarden en normen opleggen.” Je moet je eigen visie op wat het beste is loslaten en je cliënt of patiënt zoveel mogelijk zelf de regie geven, dat is het idee. Maar let op: zodra iemand 'je mag niet' of 'je moet' zegt, is dat ook een norm. We ontkomen niet aan normen en waarden in het werken met mensen omdat iedereen ze heeft. We hebben ze van huis uit meegekregen en opgedaan in praktijken waar we werken en in de samenleving waar we deel van uitmaken. Persoonlijke ervaringen, kennis en vaardigheden die wij ons eigen maken in de loop der tijd dragen bij aan de ontwikkeling van onze visie op wat goed en fout is. Die visie komt tot uitdrukking in waarden en normen.

Waarden zijn – meestal abstracte - begrippen zoals respect, betrouwbaarheid en veiligheid waarmee mensen uitdrukken wat ze waardevol en nastrevenswaardig vinden. Normen zijn – geschreven en ongeschreven – concrete regels die voorschrijven wat men mag en moet doen en laten. *Waarden en normen zijn er nooit niet.* Soms worden ze expliciet benoemd en genoemd, wanneer in een praktijksituatie de vraag aan de orde is wat het

goede is om te doen. Meestal blijven ze echter onuitgesproken. Toch kleuren waarden en normen onze beleving van wat we meemaken en de manier waarop wij de werkelijkheid interpreteren. En ze sturen, ook meestal zonder dat men zich daar bewust van is, het gedrag en het handelen van mensen in de dagelijkse praktijk. Het blijft dus te betwijfelen, of je je eigen visie wel los *kunt* laten. Dit inzicht vormt het eerste deel van het antwoord op de vraag hoe het eigenlijk komt dat de keuze van een cliënt of een collega, of een leidinggevende, om iets te doen op een wijze die een hulpverlener niet normaal vindt, bij die hulpverlener leidt tot een moreel dilemma. Wanneer we ons dit realiseren, betekent het dat we erkennen dat beslissingen van sociale en zorgprofessionals, behalve op kennis en ervaring, ook altijd gebaseerd zijn op morele oordelen. En die kunnen onderling behoorlijk divers zijn, omdat alle mensen een verschillende achtergrond hebben.

Als gezinsvoogd moet je in de gaten houden of kinderen niet verwaarloosd of mishandeld worden door hun ouders. Maar is het goed om een Chinese 'tjgermoeder' die haar dochter dwingt om huiswerk te maken in plaats van te spelen met haar vriendinnetjes aan te melden bij het AMK wegens geestelijke mishandeling? Een peuter die rondkruipt in een huis waar de hondenpoep op de woonkamervloer ligt, loopt misschien gezondheidsrisico's; het kan geen kwaad daar een extra oogje in het zeil te houden en te kijken of er behalve hygiëne ook nog iets anders ontbreekt in de opvoeding. Maar waarom is het niet goed als een baby niet in zijn eigen bedje ligt maar lekker slaapt in de box in de woonkamer bij de rest van de familie? Mogen kinderen om tien uur 's avonds nog buiten op straat spelen? Moet je als medewerker van een kinderdagverblijf een melding bij het AMK doen als ouders je lachend vertellen dat hun zoon-tje van zes doktertje gespeeld heeft met zijn even oude buurmeisje? Soms vind jij iets misschien niet normaal, maar betekent dat dan per definitie dat het ook 'fout' is?

Het kan geen kwaad om af en toe eens stil te staan bij de vraag waar onze eigen waarden en normen vandaan komen. De filosoof Michel Foucault heeft duidelijk gemaakt hoe de huidige opvattingen over wat normaal gedrag is in onze westerse samenleving samenhangen met de disciplinerende van mensen tot volgzame en nuttige burgers. 'Normaal' is volgens hem dat wat bijdraagt aan de instandhouding en de versterking van de bestaande maatschappelijke orde. Allerlei instanties, ook op het gebied van onderwijs, gezondheidszorg en welzijnswerk werken aan deze normalisering mee, onder andere door het aanleggen van dossiers over

individueen en door afwijkend gedrag als problematisch te benoemen. Maar doordat de taal die gebruikt wordt - niet alleen door professionals; ook cliënten beschrijven zichzelf als iemand met een psychiatrische *stoornis* of een verstandelijke *beperking* of een *huurachterstand* - verwijst naar wetenschappelijke kennis en (dus) ogenschijnlijk objectief en waarde vrij is, blijft de normerende werking grotendeels onzichtbaar. De 'waarheid' van de wetenschap oefent macht uit op individuen die zichzelf en anderen onbewust duiden vanuit deze verborgen normativiteit. Tegenwoordig denken we dus vaak dat alles wat afwijkt van die wetenschappelijke normen 'fout' is en dat het de taak van professionals is om ervoor te zorgen (door een pil voor te schrijven of een therapie aan te bieden) dat iemand normaal wordt en aangepast gedrag vertoont.

Vroeger - eeuwenlang, zelfs nog wel tot zo'n vijftig jaar geleden - werd in Nederland de norm voor wat goed en wat fout gedrag is, vooral gebaseerd op wat men beschouwde als de wil van God, al dan niet onderbouwd met bijbelcitaten. Of je nu rooms-katholiek of protestant was, wat 'normaal' was werd sterk gekleurd door kerkelijke of religieuze invloeden. In veel andere landen en culturen is dat vandaag de dag nog steeds zo, alleen zijn daar dan vaak andere religies dan het christendom normbepalend (in het Midden-Oosten en het Noordelijk deel van Afrika de Islam, in het grootste deel van India het Hindoeïsme). In onze hedendaagse geseculariseerde Nederlandse samenleving, fungeren - bij gebrek aan een alomvattende religieuze visie - principes vooral als basis voor het beargumenteren van wat goed en fout is. Op het gebied van zorg en sociaal werk zijn er vier belangrijke principes: weldoen en niet schaden (de twee klassieke Hippocratische principes), autonomie en rechtvaardigheid. Sinds de jaren '80 van de twintigste eeuw fungeerde vooral het principe van autonomie als norm voor het handelen van professionals in zorg en welzijnswerk; de laatste jaren is daar ook het schadeprincipe bij gekomen. Wellicht is er een oorzakelijk verband: de nadruk op vrijheid en zelfbepaling die volgt uit het principe van autonomie heeft naast positieve kanten, zoals de grote hoeveelheid van ontwikkelingsmogelijkheden en ruimte voor mensen om hun eigen leven zo te leiden als zij dat zelf willen, ook negatieve kanten. Niet iedereen is zelfredzaam en zelfstandig: ouderen en mensen met een psychiatrische of een licht verstandelijke beperking vereenzamen en verloederen. Kinderen zijn de dupe van het gedrag van ouders die hun recht op vrijheid om te doen wat ze willen soms te letterlijk opvatten. De persoonlijke en maatschappelijke schade

die hierdoor ontstaat moet voorkomen worden. Dat is tegenwoordig een belangrijke norm voor professioneel handelen.

Maar ook al is de norm duidelijk, dat wil nog niet zeggen dat professionals dan weten hoe ze dat in een concrete situatie moeten doen, autonomie respecteren en schade voorkomen. Wat weten ze over de Chinese (of de Marokkaanse, of de Antilliaanse, of om het even welke andere) cultuur? Weten ze hoe het is om op te groeien in een gezin met analfabele ouders? Weten ze wat belangrijker is voor een kind: rust, reinheid en regelmaat of gezelschap om zich heen? Weten ze wat het betekent om te leven met de traumatische ervaringen van honger of (seksueel) geweld? Wat weten ze over de mogelijkheden voor een jonge vrouw als Yasmin om binnen haar familiecultuur een eigen leven op te bouwen? Weten ze hoe groot het risico op eerwraak is?

Met al deze vragen komen we bij het tweede deel van het antwoord op de vraag waarom veel zorg- en hulpverleners in verlegenheid raken wanneer een cliënt iets anders doet of wil dan wat zij denken dat goed is: ze weten gewoonweg te weinig van die ander en diens andere achtergrond af.

Waarom is het bespreken van dit soort dilemma's zo lastig?

In de praktijk van zorg en sociaal werk blijkt het meestal heel lastig te zijn om morele dilemma's die te maken hebben met diversiteit bespreekbaar te maken. Hoe komt dit? Het meest simpele antwoord op deze vraag is hetzelfde als het antwoord dat ik hierboven gaf op de vraag waarom deze morele dilemma's ontstaan: professionals weten niet genoeg van andere culturen, religies, en sociale omstandigheden om er een zinnig gesprek over te kunnen voeren. Maar ook al zouden ze er wel veel van weten – hoewel dat in de praktijk natuurlijk bijna onmogelijk is, want hoe en waar kan iemand leren wat gewoon is in het leven van mensen uit alle culturen, religies en verschillende sociale achtergronden die we in Nederland tegen kunnen komen? - dan nog blijft het lastig. Dit heeft een aantal oorzaken. Ten eerste onbegrip. De communicatietheorie over wat er mis kan gaan met een boodschap tussen een zender en een ontvanger verklaart al veel. De één bedoelt iets soms heel anders dan hoe het bij de ander binnenkomt. Dat heeft te maken met hoe mensen dingen zeggen en doen én met hoe we de woorden, gebaren en het gedrag van anderen interpreteren. Als mensen elkaar niet begrijpen komt dat doordat zij niet dezelfde betekenis aan iets geven of de betekenis die iets voor de ander

heeft niet zien. Wanneer een vrouw bij de huisarts komt met buikpijnklachten, gaat de dokter haar lichamelijk onderzoeken terwijl in de cultuur waar de vrouw vandaan komt buikpijn misschien als metafoor gebruikt wordt voor iets waar ze zich zorgen over maakt. Wanneer een meisje haar docent op school nooit rechtstreeks aankijkt, vindt deze haar onbeleefd; terwijl het meisje geleerd heeft dat het juist onbeleefd is om iemand recht in de ogen te kijken. Wanneer een cliënt tegen de hulpverlener zegt dat hij zijn kinderen niet meer zal slaan gaat de hulpverlener er van uit dat het gaat gebeuren: beloofd is beloofd. Maar die hulpverlener weet misschien niet dat ‘nee’ zeggen in de cultuur van de cliënt heel onbeleefd is en dat de cliënt daarom ‘ja’ zegt terwijl hij bij voorbaat al weet dat hij het nooit gaat doen. En wanneer een maatschappelijk werker bij elke wantoestand die ze tegenkomt uitroept ‘oh mijn god’ om aan te geven hoe heftig ze dit vindt, heeft ze misschien niet in de gaten dat ze daarmee haar gelovige collega, voor wie het uitspreken van de naam van God gevoelig ligt, kwetst. In dit soort situaties ontstaan snel misverstanden: mensen verstaan elkaar niet, letterlijk of figuurlijk. En waar het alleen om letterlijk begrip gaat, kunnen de misverstanden meestal nog redelijk eenvoudig worden opgelost, door de hulp van een tolk in te roepen of door verder te vragen om erachter te komen wat iemand nou precies bedoelt.

Als mensen elkaar figuurlijk misverstaan is het lastiger. Mensen leren de betekenis van woorden, gebaren en handelingen van jongs af aan in een voortdurende interactie met hun sociale omgeving. Veel woorden, gebaren en handelingen hebben naast een feitelijke betekenis ook een morele waarde, die ‘tussen de regels door’ klinkt. Maar die wordt alleen opgemerkt door degene die dat verstaat binnen een bepaalde sociale context. Dit verklaart waarom een bepaalde opmerking – een belediging aan het adres van iemands moeder bijvoorbeeld – of een gebaar (bijvoorbeeld een opgestoken duim, of een cirkeltje van duim en wijsvinger) de één tot in het diepst van zijn hart kan krenken, terwijl het iemand anders, die is opgegroeid in een andere cultuur niks doet. Hoe verder sociale omgevingen van elkaar verwijderd zijn - niet alleen in kilometers maar ook wat betreft cultuur, klasse, religie - hoe moeilijker het wordt om elkaar te begrijpen. Daarom worden mensen die verder van ons afstaan, bijvoorbeeld omdat ze een andere huidskleur hebben of een andere seksuele geaardheid, al snel gezien als ‘anderen’. Dat brengt een effect van vervreemding met zich mee. We voelen ons meer verwant met degenen die we herkennen, waarin we overeenkomsten met onszelf zien.

Volgens sommige ethische theorieën is het daarom belangrijk dat mensen zich verplaatsen in de positie van anderen, omdat zo de afstand die er altijd is tussen opvattingen van mensen met verschillende achtergronden, overwonnen zou kunnen worden. De politicologe Joan Tronto, die zich al tientallen jaren druk maakt over de negatieve gevolgen van ongelijkheid en verschillen tussen mensen op de samenleving, betwijfelt echter of dit een oplossing is. Zij stelt dat er geen enkele manier is om te garanderen dat men alle relevante dimensies van de situaties waarin de ander verkeert, zal herkennen. Zij zegt ook dat de universalistische ethische theorieën, waarin het uitgangspunt is dat alle mensen gelijk zijn en dat morele principes dus voor iedereen overal en altijd moeten gelden, als nadeel hebben dat de verschillen, die er nu eenmaal toch altijd zijn tussen mensen, onzichtbaar worden. Ze pleit dus niet voor verplaatsing in anderen, maar juist voor het erkennen van het anders zijn van de ander. Ook de psychoanalytica Julia Kristeva, die onderzoek deed naar hoe mensen in westerse samenlevingen, die steeds meer een ‘melting pot’ worden, omgaan met vreemde elementen, stelt een nieuwe ethiek voor. Volgens haar moeten we het vreemde en de vreemdeling niet willen integreren, maar respecteren dat er mensen zijn die anders willen leven; juist omdat we zelf ook graag gezien willen worden als unieke wezens. Dit alles impliceert dat we moeite moeten (willen) doen om de ander en het andere te leren zien. En dat is moeilijk in onze wereld, waar sociale omgevingen vaak sterk van elkaar onderscheiden worden en gescheiden zijn.

De tweede reden waarom het lastig is om morele dilemma’s die te maken hebben met diversiteit bespreekbaar te maken heeft te maken met psychologische oorzaken. De hierboven al genoemde vervreemding, die optreedt wanneer mensen die op de één of andere manier van ons verschillen worden gelabeld als anderen, heeft voor velen iets verontrustends. Het andere is eng en angst leidt tot onzekerheid. Oude vertrouwde patronen en gebruiken worden verstoord wanneer anderen mee gaan doen in een bestaande groep, men kan er niet meer van op aan dat alles blijft zoals het is. Mensen sluiten zich daarom vaak af van vreemden en het vreemde - mensen die anders zijn en anders denken en handelen -, zodat ze het niet hoeven zien en er niet door geraakt kunnen worden. Dit maakt het ook makkelijker om de ander tot zondebok te maken, op wie de schuld van alles wat niet goed gaat geschoven kan worden. Mensen willen geen last van anderen en het andere hebben en daarom willen ze dat ze weggaan (denk aan Wilders en zijn aanhang, die “minder Marokkanen!” willen). In het uiterste geval leidt het tot een irrationele haat –

die niet is gebaseerd op eigen ervaringen met andere mensen maar alleen op bangmakende verhalen – en zelfs tot (burger)oorlogen. Negatieve sentimenten zoals angst, onrust en haat maken het spreken over anderen en het andere tot een moreel beladen onderwerp. Aan de ene kant omdat veel professionals zelf bepaalde gedachten en gedragsvormen van mensen die anders zijn dan zij zelf onrustbarend of zelfs eng vinden; aan de andere kant omdat professionals vaak ook bang zijn om opmerkingen te maken die als discriminerend opgevat zouden kunnen worden. Hulpverleners zijn soms huiverig om ergens iets van te zeggen omdat ze bang zijn hun cliënt van zich te vervreemden, of zelfs te verliezen. De ambulancebegeleidster die er getuige van was dat haar cliënt, een woonwageneigenaar, een fiets meenam die niet van hem zelf was omdat hij zag dat 'ie niet op slot stond, durfde daar niks van te zeggen omdat ze juist zo blij was dat ze eindelijk een band met hem had opgebouwd waardoor hij haar vertrouwde.

Wat te doen bij dilemma's die ontstaan door diversiteit?

Alles wat nodig is om beter om te kunnen gaan met dilemma's die voortkomen uit diversiteit is op te hangen aan het woord 'competentie'. Hoewel dit begrip in de praktijk van onderwijs en organisaties soms ietwat beperkt wordt opgevat in termen van afvinklijstjes met dingen die (toekomstige) professionals moeten kunnen laten zien (zie ook de hoofdstukken 8 en 9), verenigt het wel alle drie de elementen in zich die wezenlijk zijn bij het vinden van uitwegen uit en het voorkomen van morele dilemma's. Competentie is een complex geheel van kennis, vaardigheden en attitude dat professionals zich eigen maken gedurende hun beroepsopleiding en dat ze ook daarna, in de praktijk, als het goed is nog voortdurend verder ontwikkelen. Ik begin hier met het element dat meestal pas als laatste wordt genoemd: attitude. Bij dilemma's die ontstaan doordat een professional andere culturele of levensbeschouwelijke opvattingen heeft dan een cliënt of een collega is de houding die men inneemt tegenover de ander met die andere opvattingen cruciaal als het erom gaat eruit te komen.

- Wil je dat iedereen altijd alles op eenzelfde manier doet en vind je dat mensen eigenlijk allemaal dezelfde normen en waarden zouden moeten hebben – “alle neuzen één kant op” (nog onafhankelijk van de vraag of dat nu jouw normen en waarden zijn of dat je wellicht open staat voor andere) - ? Dan ontken je in

feite de mogelijkheid van het bestaan van het andere. Je bent onverschillig. Dit maakt een open gesprek over morele dilemma's ten gevolge van botsende waarden en normen lastig en bemoeilijkt het vinden van oplossingen voor problemen die ontstaan door diversiteit.

- Wil je luisteren naar de ander of moet de ander naar jou luisteren? Soms willen mensen elkaar niet begrijpen; ook dit belemmert een onderzoekend gesprek waarin het doel is om openingen te vinden in een dilemma waarin iemand knel zit. De bereidheid om (voor)oordelen opzij te zetten is daarbij een noodzakelijke voorwaarde. In dit verband is het goed om je te realiseren dat *uitgesproken oordelen* zowel nadelen hebben als voordelen. Uit de verslagen van moreel beraad in teams blijkt dat sommige hulpverleners heel uitgesproken oordelen kunnen hebben over wat goed is en wat niet. Op zich is dat niet verkeerd want in veel situaties is het nodig dat je als hulpverlener aan cliënten en andere betrokkenen duidelijk kunt maken wat ze het beste kunnen doen om uit de problemen te raken of om te kunnen gaan met de beperkingen waarmee zij in hun situatie geconfronteerd worden. Het kan dus getuigen van de deskundigheid van hulp- en zorgverleners als zij op gedecideerde wijze aangeven: "Dit *kán* echt niet". Maar soms wijst zo'n uitspraak juist op het tegenovergestelde en dan wordt het *wél* een probleem als iemand zegt: "Dit kan echt niet". Want in zulke situaties belemmert zo'n hulpverlener met zijn of haar (voor)oordelen de cliënt om regie over het eigen leven te houden. Of de opening naar de uitweg uit een dilemma wordt geblokkeerd doordat bij voorbaat bepaalde handelingsalternatieven worden afgewezen.
- Ben je bang voor anderen en het andere of zie je het als een uitdaging om iets nieuws te leren kennen? Angst is een slechte raadgever, zoals het spreekwoord zegt, want het leidt ertoe dat je vermijdingsgedrag gaat vertonen en je kop in het zand steekt (om nog maar een populaire zegswijze te gebruiken). Ook dit is een vorm van onverschilligheid en het belemmert je om jezelf verder te ontwikkelen, als persoon en als professional. De filosoof Paul Ricoeur (zie ook hoofdstuk 2) heeft laten zien dat de ontwikkeling van de eigen identiteit nooit zonder de ander kan. Om mijzelf te kunnen waarderen en respecteren, heb ik anderen

nodig die mij laten zien dat ik voor hen ook een ander ben die iets voor hen betekent. In en door de relaties die mensen met anderen hebben, in vriendschappen en in het zorgen voor elkaar, ontwikkelen zij zichzelf. Dit besef kan helpen om de ander en het andere niet te zien als iets engs dat buiten je staat, maar als iets waarmee je altijd op de één of andere manier toch al verbonden bent en dat bij kan dragen aan jouw persoonlijke en professionele identiteit. Dat gaat natuurlijk niet altijd zonder slag of stoot; maar soms kan een schokkende ervaring juist tot waardevolle nieuwe inzichten leiden. De filosoof Harry Kunneman gebruikt hiervoor vaak het begrip ‘leerzame wrijving’. Het ‘leren’ waar het hier om gaat is niet alleen waardevol voor degene die leert maar ook voor de ander, met en voor en van wie geleerd wordt. Uiteindelijk wordt het (samen) leven en (samen) werken van alle betrokkenen hier beter van.

Het tweede element van competentie dat nodig is om beter om te kunnen gaan met dilemma’s die ontstaan door diversiteit bestaat uit vaardigheden. Professionals die werkzaam zijn op het gebied van zorg en sociaal werk hebben als het goed is tijdens hun opleiding en daarna allerlei praktische vaardigheden geleerd die ze ook kunnen toepassen in situaties waarin hun cliënten of collega’s andere waarden en normen hebben dan zij zelf. Wanneer er een injectie gezet moet worden of de financiën van een cliënt op orde gebracht moeten worden, maakt de levensbeschouwelijke of culturele achtergrond niet zo veel uit; als de professional maar bekwaam en deskundig is. Bij morele dilemma’s waarin diversiteit een rol speelt, komt het vaak vooral aan op communicatieve vaardigheden. Kunnen luisteren, werkelijk horen wat de ander zegt zonder veroordelend te zijn, doorvragen met als doel te begrijpen wat de ander bedoelt. Ook vaardigheid in het initiëren en (bege)leiden van gesprekken over morele dilemma’s is belangrijk. Voor het organiseren van bovengenoemde leerzame wrijving is een veilige omgeving nodig. Professionals en managers die geleerd hebben om moreel beraad te begeleiden, zijn in staat om een klimaat van vertrouwen te creëren waarin verschillen boven tafel kunnen komen en waar ruimte is om die naast elkaar te laten bestaan zonder dat er een conflict ontstaat. In hoofdstuk 7 dat over moreel beraad gaat, kun je hier meer over lezen. Verder moeten professionals ook beschikken over reflectievaardigheden: bewustwording van persoonlijke waarden en normen en inzicht in hoe die al dan niet te rijmen zijn met de professionele en publieke waarden en normen die richting geven

aan het handelen in de eigen praktijk is noodzakelijk om goed om te kunnen gaan met morele dilemma's door diversiteit.

Het derde element van competentie dat nodig is om dilemma's die samenhangen met diversiteit te voorkomen en op te lossen, lijkt vaak het makkelijkst aan te leren, maar is tegelijk het moeilijkste omdat het oneindig is. Ik heb het hier over kennis. Professionals moeten heel veel weten: welke wetten relevant zijn voor hun beroepsuitoefening en wat daarin staat; wat de kenmerken zijn van de doelgroepen waar ze mee werken; wat er tot hun eigen vakgebied behoort en wat ze over moeten laten aan andere beroepsbeoefenaren; wat goede behandelingen en methodieken zijn voor de cliënten en patiënten waar ze mee te maken hebben. Een deel van die kennis leren ze op school, de rest in de praktijk. Kennis over de waarden en normen die onder wetten en behandelmethodes liggen blijft echter vaak impliciet. Voor het praten over de morele dimensie van het werken in de zorg en het sociaal werk is meestal weinig tijd, en als er al tijd is, vinden veel mensen het lastig om er woorden aan te geven. Uit de ervaringen met moreel beraad tijdens het Moresprudentieproject blijkt dat beelden en emoties vaak sterker uitdrukken waar de essentie zit. Dit wordt echter in onze cultuur waar de nadruk ligt op Evidence Based Practice en wetenschappelijke onderbouwing lang niet altijd gewaardeerd als 'kennis'. Toch pleiten wij ervoor, waar het gaat om het leren omgaan met en het voorkomen van morele dilemma's tengevolge van diversiteit, om ook dit soort kennis serieus te nemen en om er in onderwijs en praktijk juist kansen voor in te bouwen. Een mooi voorbeeld van hoe dit gerealiseerd kan worden en wat het oplevert is het project dat opgezet werd door Vivienne Bozalek en haar collega's, docenten van een aantal universiteiten en hogescholen in Zuid Afrika. Studenten van witte en zwarte opleidingen op het gebied van sociaal werk kregen in het kader van een gezamenlijke cursus de opdracht om de plaats (dorp, stad, wijk) te tekenen waar ze zelf vandaan kwamen. De één tekende een huis met twee badkamers en een hek eromheen, de ander een aantal hutten met een gezamenlijk toilet en één kraan. Door het vergelijken van de tekeningen werd zichtbaar hoe groot de verschillen waren, en tegelijk hoe normaal iedereen de omgeving vond waar hij of zij zelf vandaan kwam. Het praten hierover in kleine groepjes leverde alle studenten heel veel nieuwe kennis op. Werkvormen zoals deze kunnen ook in het Nederlandse onderwijs en in de praktijk van organisaties worden toegepast. Gewoon aan elkaar laten zien wat normaal is in de eigen sociale omgeving en daarover met elkaar in gesprek gaan. Dit levert naast het ongemak van wederzijdse

bevreemding en vervreemding ongetwijfeld ook heel veel nieuwe inzichten en begrip voor anderen en kennis van het andere op. Mits men beschikt over de juiste attitude en de nodige vaardigheden. Want we zien het allemaal anders en hoe meer we zien, hoe beter we samen kunnen werken en leven.

Reflectievragen

- Wil je dat iedereen altijd alles op eenzelfde manier doet en vind je dat mensen eigenlijk allemaal dezelfde normen en waarden zouden moeten hebben?
- Wil je luisteren naar de ander of moet de ander naar jou luisteren?
- Ben je bang voor anderen en het andere of zie je het als een uitdaging om iets nieuws te leren kennen?

Literatuur

- Bozalek, V. (2004). *Recognition, Resources, Responsibilities, Using Students' Stories of Family to Renew the South African Social Work Curriculum*
<http://igitur-archive.library.uu.nl/dissertations/2004-1203-094505/>.
- Foucault, M. (1986). *Geboorte van de kliniek. Een archeologie van de medische blik* Nijmegen: SUN.
- Kristeva, J. (1991). *De vreemdeling in onszelf* Amsterdam: Contact.
- Kunneman, H. (2013). *Kleine waarden en grote waarden – Normatieve professionalisering als politiek perspectief* Amsterdam: SWP.
- Ricoeur, P. (1992). *Oneself as Another* Chicago: The University of Chicago Press.
- Tronto, J. (1993). *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care* New York: Routledge.

Mariël Kanne werkt als docent ethiek en onderzoeker bij de Faculteit Gezondheidszorg en het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht. Zij doet een promotieonderzoek waarin de vraag centraal staat of het bevorderen van ethische reflectie bijdraagt aan cocreatie van goede zorg in organisaties voor

We zien het allemaal anders, maar wie ziet het goed?

*zorg en sociaal werk. Daarbij gebruikt zij elementen uit het Moresprudentieproject.
mariek.kanne@bu.nl*

4 LOYALITEIT IN HET SOCIAAL WERK

Hans van Ewijk

De centrale vraagstelling in dit hoofdstuk is hoe je als sociaal werker omgaat met verschillende loyaliteiten. De meeste sociale professionals denken dan vooral aan het dilemma tussen loyaliteit met de cliënt en loyaliteit met beleid en organisatie. Hans van Ewijk voegt daar twee andere loyaliteiten aan toe: die met de professie en die met zichzelf. Vervolgens filosofeert hij door op die vier loyaliteiten. Vanuit de casus zet hij ze in het perspectief van sociale complexiteit, om van daar uit met aanzetten voor een praktische benadering te komen.

Mevrouw Bontje is 50 jaar, haar leven lang was ze cliënte van allerlei vormen van hulpverlening. Zij was een ongewenst kind en haar moeder heeft haar als baby geprobeerd te verdrinken. Mevrouw Bontje is in veel pleeggezinnen geweest en vanaf haar 12^e verder opgegroeid bij de nonnen. Op jonge leeftijd raakte ze al verslaafd; ze is meerdere malen behandeld en opgenomen geweest. Er zijn diverse diagnoses gesteld; verslaving, adhd, borderlinestoornis, depressie. Sinds enkele jaren woont zij zelfstandig met begeleiding. De situatie is zorgelijk; zij heeft grote moeite om het wonen op orde te houden. Het huis is vervuild en stinkt, de honden in huis zijn vals en bijterig, er zijn regelmatig ruzies met haar vriend, die niet bij haar woont maar wel vaak bij haar is. Ze heeft ook COPD en is hepatitis-besmet maar komt haar behandelafspraken niet goed na. Ze gebruikt dagelijks drugs (wiet, diazepam, xtc). Ze komt het huis alleen uit voor boodschappen. De post opent ze meestal niet. Ze heeft regelmatig deurwaarders aan de deur. Afspraken komt ze vaak niet na. De maatschappelijk werker geeft aan het gevoel te hebben dat zij moet balanceren in de begeleiding; het lijkt wachten op het moment dat mevrouw Bontje het huis wordt uitgezet vanwege overlastklachten en dit wil zij ten koste van alles voorkomen. Dus worden alle zeilen bijgezet om de situatie binnen de perken te houden. Het heeft het karakter van dweilen met de kraan open, terwijl de grootse doelen die gesteld zijn onbereikbaar verbleven. Begeleidster ervaart het als aanmodderen. Zij vraagt zich af hoe zij de komende tijd op een meer bevredigende manier de begeleiding kan uitvoeren en of zij de koers moet wijzigen. Er is ook nog een sociaal psychiatrisch verpleegkundige in beeld maar die weet ook niet goed hoe

het met de behandeling verder moet. Mevrouw Bontje krijgt wat medicatie voorgeschreven (kalmeringsmiddelen) en dat is het eigenlijk.

Loyaliteit, een kleine begripsverkenning

Loyaliteit kunnen we omschrijven als ‘trouw zijn aan’ of ‘morele verbondenheid’. Het drukt een relatie uit die niet louter functioneel of incidenteel is. Loyaliteit is vooral uitgewerkt in de relationele ethiek. Daar verwijst het naar de relatie die tussen ouders en kinderen ontstaat. Het is een relatie waar je nooit los van komt maar die wel in balans moet zijn. In het beroepsprofiel van het maatschappelijk werk wordt gesproken over het omgaan met conflicterende loyaliteiten. Daar heeft het begrip een lichtere betekenis en kan bijna gelezen worden als verschillende belangen. Loyaliteit zou zich daarvan onderscheiden omdat het niet alleen een belang is maar ook een betrekking, een zekere mate van verbondenheid. In dit artikel spreek ik over loyaliteit als het aangaan van een betekenisvolle en langer durende verbinding. Loyaliteit krijgt niet alleen vorm in persoonlijke relaties maar ook in betrekking tot bijvoorbeeld een beroep, de organisatie, een missie of opdracht en met de eigen persoon. In dit artikel zal ik aan de hand van de casus vier loyaliteiten behandelen.

1. Loyaal zijn aan de cliënt

Hiermee bedoelen we dat je als sociaal werker een betekenisvolle en langer durende relatie aangaat met de cliënt(en). Als we de relationele ethiek volgen dan moet deze relatie in balans zijn, wederzijds en een kwestie van geven en nemen. Loyaliteit is dus allerm minst blindelings voor het belang of de vraag van de cliënt gaan. Het is een gebalanceerde relatie waarin van beide kanten een wil is om iets te bereiken en dat kan gaan van elkaar willen ontmoeten tot en met samen werken aan een oplossing van een problematiek. Een loyale relatie is dus weliswaar gebaseerd op relationele kenmerken zoals vertrouwen en niet loslaten maar is allerm minst kritiekloos. Ze is te vergelijken met familierelaties waar de binding overheerst maar spanningen, ruzies, jaloezieën evenzeer spelen. Wat het allemaal nog complexer maakt is dat in ons werk loyaliteit niet alleen een één op één relatie tussen professional en burger is maar ook – en steeds meer – een relatie tussen professional en betekenisvolle personen rondom de cliënt en hun onderlinge relaties. Je bereikt vaak meer als je niet alleen loyaal met het individu bent maar ook met de context, met de mensen om de persoon heen en je veel gevoel hebt voor bestaande loya-

liteiten tussen die personen, zoals die van je cliënt en zijn ouders, of partner, misschien ook burens, vrienden, werkgever of leraar.

2. Loyaal zijn met beleid en organisatie

Theorieën en methoden van het maatschappelijk werk zijn doordrenkt van de tegenstelling tussen mens en maatschappij, leefwereld en systeemwereld, het belang van de cliënt en het belang van de organisatie. Sociaal werkers zijn meestal werknemers en gebonden aan de missie, doelen en taken van die organisatie. Op een iets abstracter niveau zijn sociaal werkers ook gehouden aan een maatschappelijke opdracht, verwachtingen en opinies, de financieringsgrond van de instelling en de daarachter schuilgaande financier. We hebben hier feitelijk te maken met een andere vorm van loyaliteit omdat deze gaat tussen een persoon en een instantie of opdracht. Er is dan geen sprake van wederkerigheid maar van binding van een verhouding van een professional als persoon tot een opinie, visie of missie. Toch verhoudt een goede professional zich intensief tot de maatschappelijke opdracht waar hij voor staat en gaat er een relatie mee aan, zelfs een betekenisvolle. Hij kan zich miskend, over het hoofd gezien of erkend voelen. Als de professional zich herkent in de opdracht zal hij zich er mee vereenzelvigen maar als hij de opdracht dubieus vindt, ontstaat er een heel andere relatie. Op het moment dat de samenlevingsopdracht en verwachtingen gepersonifieerd worden in de manager, directeur of beleidsambtenaar wordt de loyaliteit aan de maatschappij ook wederkerig op het persoonsniveau. Veel werkers voelen een spanning tussen wat de organisatie en het beleid van hen verwacht en wat ze in de praktijk doen. Dit leidt zowel tot opvattingen dat werkers in de knel komen door te veel eisende en regelende systemen en managers, als tot observaties dat professionals zich nu juist kenmerken door in hun praktisch handelen vergaand toch hun eigen gang te gaan. Hoe dan ook, een professional heeft zich te verhouden tot zijn opdrachtgever en in veel gevallen zelfs meerdere opdrachtgevers. Dat overkomt professionals bijvoorbeeld die gedetacheerd worden in wijkteams of die in een project werken dat meerdere financiers kent en waarbij de financiers onderling kunnen verschillen in wat met het project gebeuren moet. Mijn stelling is dat hoe meer professionals als uitvoerders van door anderen vastgestelde doelen en opdrachten behandeld worden hoe moeilijker loyaliteit met opdrachtgevers tot stand komt. In de literatuur over de vraag wanneer professionals het best zouden handelen zien we eigenlijk drie grondmodellen. De eerste is dat professionals

zoveel mogelijk vrij moeten zijn en binnen hun beroepsgroep de standaarden, competenties, codes, kerntaken moeten bepalen en regelen. Een model dat lang bij medici en advocaten overheerste. In dat model verbinden professionals zich feitelijk in beperkte mate met beleid en organisatie. De tweede is dat je het beste resultaat hebt als je het bedrijfstakgevijs doet, zoals we dat bij de politie zien. Vanaf een centraal niveau worden de regels gesteld, profielen gemaakt en de taken en methodes bepaald en de werkers voeren die nauwgezet uit. Zo'n organisatievorm lijkt me niet goed te passen bij sociaal werkers en bij het werk wat ze doen. Dat vraagt immers steeds interpretatie en handelingsruimte. De derde is dat wisselwerking tussen professionals, managers en cliënten het beste werkt. In dat laatste geval gaan we niet uit van tegenstelde loyaliteiten maar in elkaar grijpende loyaliteiten. Loyaal zijn met de cliënt en de maatschappelijke opdracht versterken elkaar door ze voortdurend op elkaar te betrekken. In het mooiste geval komt beleid en de maatschappelijke opdracht dus tot stand door een dialoog tussen partijen. Een, zeker in onze tijd, extra lastigheid is de veelheid aan maatschappelijke opdrachten en verwachtingen en de snelheid waarmee nieuwe visies over elkaar heen buitelen. Loyaliteit heeft ook als kenmerk duurzaamheid of een zekere continuïteit en met steeds wisselende verwachtingen is dit lastig. Toch kunnen we ook stellen dat in complexe samenlevingen het niet anders is dan dat je loyaal bent met een voortdurend veranderend gedefinieerd maatschappelijk belang. Het feit dat we ons permanent in een bewegende beleidscontext bevinden vereist van ons sociaal werkers dat we deelgenoot zijn van die beweging, dus ook mee denken, mee praten, mee doen. Op die manier krijgt loyaliteit met de beleids- en organisatiecontext inhoud en kunnen we ons er mee verbinden.

3. Loyaal zijn met je professie

Het verschilt van sector tot sector en van beroep tot beroep in welke mate de beroepsbeoefenaren als collectief een stevige eigen identiteit ontwikkelen waar je loyaal mee kan zijn. Het is mooi als een beroep je inspireert, richting, ruimte en structuur geeft. We zeggen wel dat je bij stevige professies de professie terug kunt zien in de habitus van de persoon. Hoe hij denkt, praat, handelt en zelfs staat. Een agent is een andere persoonlijkheid dan een arts, een sociaal werker anders dan een kapper. In het sociaal werk komen we eindeloos veel titels tegen voor functies en (sub)beroepen. Veel werkers jongleren vaak met meerdere identiteiten. Voor veel sociaal werkers is de verbinding met het meer specifieke be-

roep – opvoedingsondersteuner, ambulant hulpverlener, jongerenwerker, jeugdzorgmedewerker, medewerker kinderscherming, sociaal makelaar – dominant. Daarachter liggen dan identiteiten als sociaal cultureel werker, sociaal pedagogisch werker en maatschappelijk werker waarbij de laatste de sterkste identiteit heeft. Vooral de laatste jaren zien we dat geleidelijk meer sociale professionals ook een loyaliteit ontwikkelen met sociaal werk of social work als de stam van sociale beroepen en subberoepen. De loyaliteitsvraag met het beroep is veelal niet zo eenduidig en de beroepen zelf zijn ook aan verandering onderhevig. Een betekenisvolle verbinding met een eigen beroepskern en eigen kennisdomein of body of knowledge en eigen beroepscodes is echter wezenlijk om de loyaliteiten met cliënten en de organisatie aan te gaan, wil je niet in een puur inhoudsloze of communicatieve relatie steken. Sociaal werkers gaan een relatie aan vanuit een beroepsperspectief, ik noem dat vaak het sociaal model, de concentratie op het versterken van het sociaal functioneren van personen en contexten. Er is geen enkele andere professie die dit als kern heeft terwijl het in onze complexe samenleving één van de kernvraagstukken is.

4. Loyaal zijn met jezelf

Loyaliteit is interpersoonlijk maar speelt zich ook af tussen personen en samenleving en haar organisaties, en tussen werker en zijn beroep. De vierde loyaliteit is de persoonlijke loyaliteit, de loyaliteit met jezelf. Loyaliteit met jezelf is moeilijk goed te omschrijven maar heel goed te begrijpen. Ieder mens heeft momenten dat hij het idee heeft zichzelf te verraden, niet te doen wat die eigenlijk wil doen. Ik ben nogal dol op het begrip zelfwerkzaamheid. We praten vaak over zelfredzaamheid en dat kunnen we dan meten, hoe iemand op verschillende levensterreinen zich redt. Maar achter die zelfredzaamheid schuilt het vermogen van een persoon om zichzelf ter hand te nemen, zichzelf te motiveren, te sturen, dat wat ik noem zijn zelfwerkzaamheid of sociaal vermogen. Volgens Antonovsky is ons innerlijk vermogen om goed te handelen en loyaal met onszelf te zijn afhankelijk van 1) de mate waarin we de wereld om ons heen als begrijpelijk en redelijk ervaren; 2) onze relaties en onze inbedding; 3) de mate waarin een samenleving en gemeenschappen richtinggevend zijn. In de relationele ethiek stelt men dat als een loyaliteit uit evenwicht is, de persoon ook uit evenwicht raakt. Als sociaal werker besteed je aandacht aan die loyaliteit met jezelf. In de internationale ethische code staat heel mooi dat je als sociaal werker de verplichting hebt

goed voor jezelf en je omstandigheden te zorgen. Loyaliteit met je eigen persoon vraagt om een persoonlijkheid die in zekere mate in evenwicht is, in zichzelf gelooft, zichzelf vertrouwt en aandacht aan zichzelf besteedt.

Loyaal zijn met mevrouw Bontje

Mevrouw Bontje maakt het ons niet makkelijk om een loyale relatie mee aan te gaan. We kunnen vermoeden dat zij door haar verleden nauwelijks ervaring heeft met loyaliteit, met een duurzame, betekenisvolle en betrouwbare relatie. Haar hele leven bestaat uit verbrekende relaties. Aangaan van een betekenisvolle relatie zal van haar kant praktisch onmogelijk zijn - ze kent ze niet uit ervaring en zal er geen vertrouwen in hebben, hulpverleners gaan en komen - en toch is loyaliteit een wederzijdse relatie, die kan niet eenzijdig zijn. Een uit evenwicht zijnde relatie is juist risicovol, destructief vaak. De zelfwerkzaamheid, het vermogen je leven ter hand te nemen, lijkt bij mevrouw Bontje te ontbreken. Ze zal de wereld om haar heen eerder onredelijk dan redelijk vinden, relaties heeft ze nauwelijks, ze is geïsoleerd en haar wereld en leven hebben geen richting. Haar persoonlijke loyaliteit zal zwak zijn, een beroepsloyaliteit is er niet want ze heeft geen binding met een beroep en een loyaliteit met een maatschappelijke opdracht of maatschappelijke waarden zijn ook niet direct zichtbaar.

Een tweede probleem, daarin moeten we eerlijk zijn, is dat mevrouw Bontje geen 'sexy' cliënt is. Ze is niet jong, ziet er verlopen uit, gedraagt zich afwijzend, neemt zich dan misschien wel van alles voor maar ze doet niets om dat dan ook te realiseren. Het is gewoon een lastig mens waarbij je er niet aan moet denken haar buur te zijn. De loyaliteit van de kant van de hulpverlener staat onder druk. Wil je met deze persoon wel een betekenisvolle, duurzame relatie aan? En als je het wil, kun je het?

En we zijn er nog niet. Als je reëel bent, moet je een heel groot geloof hebben dat mevrouw Bontje in haar vijftigste levensjaar alsnog een wending maakt naar een andere levensstijl. Betekent een relatie aangaan in dit geval niet aansturen op een te voorziene breuk, de zoveelste voor mevrouw Bontje? Heeft het zin, hoezeer je misschien ook bewogen bent met de geschiedenis en het zijn van deze persoon, om loyaal met haar te zijn?

Laten we het even hierbij laten waar het om onze cliënte gaat. Om bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden moeten we eerst eens

bezien hoe het met onze loyaliteit aan de maatschappij, ons beroep en onze persoon staat. Pas na die antwoorden kunnen we bezien of het zinvol is om loyaal met haar te zijn.

Loyaal zijn met beleid en organisatie

We mogen aannemen dat het lokaal beleid gevoelig is voor wat de omgeving vindt en ervaart. De wens van de burens en de verhuurder zal zijn dat mevrouw Bontje uit haar woning gezet wordt. Weg met de stank, de dichte gordijnen, de verwaarloosde tuin, de eeuwig blaffende honden, een onaangename buurvrouw. Wat de maatschappelijke werkinstelling en de gemeente vraagt weten we niet maar laten we veronderstellen dat ze erg van de participatie, het er-op-af en eigen verantwoordelijkheid zijn, dan is er niet veel ruimte voor de werker. De inschatting is dat het met verantwoordelijkheid en participatie slecht gesteld is en verbetering nauwelijks verwacht mag worden dus kun je mevrouw misschien maar beter met rust laten. Als je instelling er nog een van het klassieke soort is die alles zet op case work en oplossingsgericht werken dat in een beperkt aantal sessies gedaan moet zijn, is het evenmin zinvol met mevrouw Bontje een relatie aan te gaan. We hebben hier een maatschappelijke opdracht nodig die niet geregeerd wordt door het verbod op kwetsbaarheid en een sterk geloof in heelbaarheid, maar één die met compassie zich richt op de vraag hoe kunnen we een situatie leefbaar houden. Een opdrachtgever die erkent dat soms een op houdbaarheid gerichte begeleiding het maximaal haalbare is met misschien in het achterhoofd een kleine hoop dat juist zo'n benadering uiteindelijk toch tot enig zelfherstel kan leiden. Als de werker persoonlijk de laatste benadering lief is maar haar organisatie en het beleid er haaks opstaat, hebben we een loyaliteitsprobleem. Misschien vinden we een oplossing door min of meer stiekempjes met deze mevrouw loyaal te gaan zijn maar je neemt grote risico's omdat de instelling ieder moment je ter verantwoording kan roepen en dan ben je de zoveelste die een betekenisvolle relatie met deze cliënt wilde aangaan maar daarmee op moest houden. Laten we aannemen dat de organisatie toch sterk op oplossen en meedoen zit, heeft het vermoedelijk niet veel zin om daar de strijd ten volle mee aan te gaan. Je kunt echter de loyaliteitsvraag met de instelling misschien wel in die zin aangaan dat je duidelijk maakt dat iedere context anders is en in het werk toch ruimte moet zijn voor 'hopeloze' contexten.

Loyaliteit met het beroep

Het beroep van maatschappelijk werk vraagt dat burgers tot hun recht komen als mens en als burger maar hoe komt onze cliënte tot haar recht? Door haar gedrag en manier van zijn te accepteren of haar te veranderen? In ons beroepsprofiel staat dat de rode draad in de geschiedenis van het maatschappelijk werk is ‘bevorderen van participatie, autonomie en zelfredzaamheid’. Dat is goed geformuleerd om binnen de huidige beleidscontext je sterk te maken maar ligt wat lastiger in het geval van mevrouw Bontje want participatie, autonomie en zelfredzaamheid in de zin van normalisering ligt niet erg voor de hand. Maar het profiel maakt vervolgens een mooie wending door het profiel nader in te kleuren. Het spreekt over mensen die korter of langer kwetsbaar zijn. Door langdurigheid te erkennen, hebben we een draad in de kluwen die we kunnen gebruiken. Maatschappelijk werk is er niet alleen voor de korte klappen maar ook voor het duurzaam doormodderen. Doormodderen is iets anders dan aanmodderen. Aanmodderen klinkt als ‘we doen maar wat’, Door modderen is doorzetten, vasthoudend zijn maar met het besef dat het allemaal aardig moerassig is en er geen harde grond is om op te staan. Deze beeldspraak komt van Donald Schön (1983). Hij maakt een onderscheid tussen specialisten, die heel veel weten over een relatief klein gebied en daar vooral werken met duidelijke technieken en bewezen methodes, en eerstelijns werkers die in onvoorspelbare en complexe praktijken werken en daar met hun eigen professioneel vermogen, de beroepservaring en beschikbare kennis het beste van moeten zien te maken zonder dat de uitkomsten goed voorspelbaar zijn. In onze samenleving worden mensen die veel weten over weinig veel hoger gewaardeerd dan werkers die relatief weinig weten op de verschillende kennisgebieden maar wel over de volle breedte van de problematiek gaan. Schön zijn stelling is ook dat kennis in onze wereld zich steeds verder uitsplitst in afzonderlijke domeinen waardoor nu juist het zicht op het geheel – de mens, de samenleving, de complexe problematieken – verloren gaat. We keren terug naar ons profiel dat nog een stap verder maakt door als kerntaak aan te geven het versterken van sociaal functioneren, wat mij betreft het kernbegrip van de sociale professional. Sociaal werkers, waaronder maatschappelijk werkers, zijn experts in het alledaagse, in het sociaal functioneren en dat doen ze door mensen als persoon en zoveel mogelijk met behulp van de directe omgeving te ondersteunen maar ook door de omgevingen waar de cliënt zich bevindt in hun sociaal functioneren te on-

dersteunen. Ik maak het duidelijk. Bij onze cliënte gaat het enerzijds om de vraag hoe we haar toch enigszins in haar sociaal functioneren kunnen helpen en anderzijds hoe we haar omgeving kunnen beïnvloeden zodat die iets meer ontvankelijk en steunend voor haar kan zijn. Gelukkig is het profiel van de maatschappelijk werker veelzijdig genoeg om in het geval van mevrouw Bontje toch te overwegen een relatie aan te gaan. Wat breder gezien, maatschappelijk werkers – maar dat geldt voor alle soorten sociaal werkers – zijn zowel gericht op de persoon, als op de informele omgeving en de formele omgevingen. In geval van mevrouw Bontje zal de werker ook te maken krijgen met de woningbouwcorporatie, de gemeente, het energiebedrijf, de bank, de ggz en misschien ook de politie en op termijn een buurthuis, een vrijwilligerscentrum of werkplek. Niet alleen om daar iets te regelen maar ook om daar iets te veranderen in de bejegening, de relaties die deze formele omgevingen leggen met hun cliënten. De vraag voor onze maatschappelijk werker zal zijn of haar werkgever haar voldoende ruimte biedt om aan dit deel van de beroepsidentiteit en kerntaken van de professional te beantwoorden. Hier is zeker een conflict denkbaar tussen loyaal zijn aan het beroep en loyaal zijn aan de maatschappelijke opdracht. En als we nog wat genuanceerder zijn, vanuit de samenleving komen via beleid en management vaak verschillende verwachtingen op werkers af. De organisatie kan van mening verschillen met de gemeente, de manager met de directie, de maatschappelijk werker met de collega en de burens zijn het onderling ook niet eens. De een vindt dat mevrouw toch maar hier mag blijven wonen en de ander heeft een beargumenteerd verzoek ingediend bij de woningbouwcorporatie om mevrouw Bontje te laten verhuizen. Om als professional stevig in je schoenen te staan, helpt het als je je voldoende verbindt met het beroepsprofiel en een duidelijke beroepsidentiteit ontwikkeld hebt, met als kern geloven in de kernopdracht, je houden aan de codes en het goed kennen van het body of knowledge. In onze tijden van permanente verandering is een beroepsidentiteit echter niet van beton maar beweegt mee met de dominante transitie zonder zijn wortels en veerkracht te verliezen.

Loyaliteit met de persoon

Het is aannemelijk dat onze maatschappelijk werkster, laten we haar Willemijn noemen, worstelt met de hierboven genoemde loyaliteiten. Niet alleen in hun onderliggende spanningen maar binnen iedere loyaliteit.

teit is het ook spanningsvol. Willemijn wordt er door geraakt, misschien wel geëmotioneerd en ze komt er niet goed uit. Haar handelingsvermogen of zelfwerkzaamheid raakt beklemd tussen de omvang van de problematiek, de niet passende verwachtingen van haar werkgever en het beleid en ze worstelt ook wat met het idee dat ze oplossingsgericht moet zijn. Vervolgens voelt ze zich overmand door gedachten en gevoelens die opkomen en verwijzen naar hopeloosheid, onaangenaamheid, stank, bijtende honden, een boze omgeving en een lastig in te schatten, misschien wel gevaarlijke, vriend die daar regelmatig binnenvalt. Wat doe je dan met loyaal aan jezelf zijn? De beroepsloyaliteit appelleert aan je professionele verantwoordelijkheid, persoonlijk is er een appel van meegevoel en willen helpen maar ook van twijfel en gevoelens van aversie. Ook de loyaliteit van Willemijn met haarzelf is dus niet eenduidig en ook niet zo maar te scheiden van de andere loyaliteiten. Het kan ook uitmaken of Willemijn als persoon stevig, optimistisch, niet bang is en geneigd door te modderen of dat ze meer reflectief is, wat zorgelijk en angstig en niet aan 'hopeloze' gevallen wil werken. Eigen ervaringen met eerdere cliënten zullen ook meeklinken in de ziel van Willemijn.

Werken in en met complexiteit

We gaan even helicopteren om van een iets grotere afstand onze casus beschouwen. Complexiteit is een begrip dat opgeld doet in de natuurkundige wetenschappen. Heel schematisch gesproken heeft de westerse mensheid lang gedacht dat de fysieke wereld een bewuste schepping was, een uitvoering van een plan van een hogere macht. Deze fysieke werkelijkheid voldoet aan wetmatigheden. In de laatste eeuwen verschoof het perspectief. Niet alles was planmatig maar meer organisch. Volgens bepaalde wetmatigheden en volgens zich ontwikkelende patronen ontvouwt de wereld zich, de fysieke maar ook de biologische en sociale. Wetenschap legt deze wetmatigheden, patronen en veranderingen zoveel mogelijk bloot. In de complexiteitsbenadering die nu populairder wordt is veel meer aandacht voor het onregelmatige en onvoorspelbare. Heel veel in de fysieke, biologische en sociale werkelijkheid onttrekt zich aan wetmatigheden en patronen. Juist het onregelmatige is vaak heel bepalend. Bovendien hangt alles met alles samen, ook het fysieke en het biologische en sociale hangen samen maar niet in een soort consistent en redelijk geheel maar door middel van complexiteit, een voortdurend in elkaar grijpen en uit elkaar gaan waar geen echte greep op te krijgen is.

Complexiteit heeft de narisigheid dat het in zichzelf geen kern, eenduidigheid of duidelijke richting heeft. Complexiteit houdt, zouden we kunnen zeggen, zichzelf in stand maar is alles behalve statisch. Ze is voortdurend in beweging. Als mensheid hebben we vooral in de laatste eeuwen heel veel kennis ontwikkeld om regelmatigheiden in de complexiteit te ontdekken en om deelgebieden als het ware van die complexiteit te isoleren en in zichzelf te bestuderen. We hebben kennis eindeloos gesplitst, zodat we het atoom ontdekt hebben dat bij wijze van spreken de hele sociale en biologische complexiteit van onze aarde kan vernietigen. In de medische wetenschappen heeft het splitsen van het menselijk lichaam in oneindig veel deeltjes heel veel kennis en verbetering van het medisch handelen opgeleverd. Ook in het sociale domein hebben wetenschappen het nodige ontrafeld. Maar die zich steeds verder doorzettende kennissplitsing leidt ook tot verlies van kennis over gehelen, overzicht over een wetenschap, een professie, de mens, het menselijk lichaam, de samenleving, de kosmos. Deelkennis heeft weinig oog voor samenhang en complexiteit. Op ons werk toegepast: we kunnen proberen mevrouw Bontje terug te brengen tot een van de driehonderd stoornissen haar daarvoor behandelen maar dat lost de complexiteit van haar leven en situatie niet op. We kunnen haar probleem terugbrengen tot een financieel probleem of een gedragsprobleem of een terrein van zelfredzaamheid maar tegelijk vallen we over al die andere problemen. Er is geen sleutel of eenduidige diagnose of aanpak die hier succes garandeert, los van de vraag wat succes hier precies zou zijn. Handelen in complexiteit vraagt een ander soort handelen dan een eenduidig diagnostisch of methodisch gerichte interventie. We kunnen mevrouw niet op de sociale operatietafel leggen, een schroefje aandraaien en weer laten meedoen. Mevrouw kan niet meedoen en haar oproepen mee te doen, is de oplossing niet.

Kenmerkende capaciteiten in werken met complexiteit

Handelen in en met complexiteit vraagt wat mij betreft minstens vijf kenmerkende capaciteiten of vermogens.

1. Vermogen om kennis te verbinden

Kennissplitters hebben we genoeg maar wie is in staat om in de complexe context zicht te houden op die complexiteit en daarin iets te doen wat ondersteunend is? Je hebt mensen nodig die de domeinen van zelfredzaamheid kennen en doorzien, die de wereld van stoornissen en aan-

geleerde patronen begrijpen, die de kracht van structuren en machten onderkennen, die heel praktisch de sociale kaart kennen, van recht en regels weten, van relaties en emoties, die om kunnen gaan met expliciete kennis, ervaringskennis en het eigen sociaal vermogen en zelfwerkzaamheid. De ene mens zal dit wat sterker intuïtief en op basis van levenservaring kunnen, de ander meer door bewust leren en reflecteren maar het vraagt veel en we weten niet heel goed waarom nu juist de ene werker zoveel beter werkt dan de ander.

2. Vermogen om kwetsbaarheid te accepteren

In complexiteit moeten we mensen niet te veel als slachtoffers zien maar ook niet als daders, als mensen die zichzelf min of meer opzettelijk in die complexiteit hebben laten ondergaan. Alle mensen hebben met complexiteit te maken maar sommigen gaan er aan ten onder, krijgen er geen vat op, vinden geen richting, hebben niet voldoende zelfwerkzaam vermogen en in een steeds complexer sociale realiteit zal dit aantal eerder toenemen dan afnemen. Als we de instelling hebben dat sociale kwetsbaarheid onacceptabel is zullen we steeds meer mensen marginaliseren of institutionaliseren in het ggz-, justitieel-, zorg- en jeugdzorgsysteem. Leven met kwetsbaarheid is een veel reëler – en economisch effectiever – antwoord op sociale complexiteit dan homogeniseren van een burgerlijke standaard van zelfverantwoordelijkheid en mede-verantwoordelijkheid. Die morele burger vind ik een heel goed en aantrekkelijk mensbeeld maar met de bepaling erbij ieder mens naar vermogen. Als we die acceptatie van verschillende vermogens geen plek geven dan is de burgerschapsnorm wel burgerlijk maar heel onmenselijk. Het is opvallend dat we verschillen in educatief vermogen, financieel vermogen, statusvermogen wel erkennen maar verschillen in sociaal vermogen veel minder, we moeten allemaal meedoen. Onze samenleving heeft nog moeite zich te zetten naar diversiteit op basis van sociaal functioneren. Bij mevrouw Bontje is dan de vraag wat we in alle redelijkheid van haar vermogen in haar complexe context en levenservaring kunnen verwachten en we zullen daar dan onze werkrelatie, onze verwachtingen en doelen op aan moeten passen.

3. Vermogen om ankerpunten te vestigen

In de zee van complexiteit kunnen we zeker proberen ankerpunten te zoeken. Plekken om je aan vast te grijpen, een soort gecreëerde sociale infrastructuur om in die complexiteit enige eenvoud en helderheid te

creëren. Bijvoorbeeld, zoals de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg voorstelt om met drie uitgekristalliseerde of uit te kristalliseren kernprofessionals te werken die lokaliseerbaar en herkenbaar zijn: de huisarts, de wijkgebonden wijkverpleegster en de wijkgebonden maatschappelijk werker welzijn nieuwe stijl. Daarmee bedoelt de Raad een werker die werkt met mensen in en met hun directe omgeving en zorg dragend voor activering maar ook voor inbedding, kwartier maken, present zijn. In het geval van onze casus kunnen we ook ankerpunten in het leven van mevrouw zoeken. Waarom niet een vrijwilliger zoeken die eens per week of per maand een uur langs komt voor de postafhandeling? Het kan voor mevrouw Bontje en de vrijwilliger een verademing zijn om een hele concrete afspraak te maken: we doen alleen de post. Wie weet trouwens wat daar uit voortkomt? Betekenisvolle relaties ontstaan vaak als ze niet zo bedoeld waren. Een regelmatig bezoek van de maatschappelijk werker kan ook zo'n ankerpunt zijn. En we kunnen er meer verzinnen. Mevrouw Bontje is vermoedelijk niet zo makkelijk in duurzame loyaliteit maar een paar vaste personen die haar wereld af en toe binnenkomen, kunnen haar wereld iets meer structuur geven.

4. Vermogen om complexiteit enigszins te ontrafelen

Complexiteit is niet eenduidig maar een beetje ontrafelen is natuurlijk mogelijk. Dat is ook wat sociaal werkers doen. Kijken wat op dit moment urgent is en kijken wat mogelijk op dit moment de situatie houdbaar kan houden of licht verbeteren. Bij mevrouw Bontje zouden we bijvoorbeeld onze aandacht kunnen gaan richten op haar bijterige en blaffende honden. Misschien zit daar iets om haar te motiveren. Iemand die goed met honden is en samen met haar gaat proberen het gedrag van de honden te verbeteren zou een ontrafeling kunnen zijn en wie weet verbetert mevrouw zich daardoor een beetje. Bij ontrafelen hoort ook weten dat het onregelmatige minstens even aanwezig en indringend is als het regelmatige. Het kan helpen als de sociaal werker (en vooral ook de opdrachtgever) heel goed weet dat er steeds weer onvoorspelbare dingen gaan gebeuren. Het meest voorspelbare is de onvoorspelbaarheid, zeker ook bij mevrouw Bontje. Dat is iets dat naast lastig ook hoopgevend is. Als we iets kunnen leren van onderzoek naar zelfherstel is het wel dat het onvoorspelbaar is en maar weinig resultaat van planmatig professioneel handelen.

5. Vermogen complexiteit te benutten en te verruimen

De pavlovreactie bij complexiteit is deze te willen terugbrengen maar in zeker opzicht kunnen we complexiteit ook vergroten. Mevrouw Bontjes complexiteit is in zichzelf opgesloten en deels aangeleerde complexiteit. Ze is zelf de complexiteit die maar één uitweg kent, zichzelf door die complexiteit laten overheersen. We kunnen de complexiteit proberen open te breken en daardoor in zekere zin uit te vergroten naar de omgeving door andere mensen te betrekken bij de complexiteit, zoals we al even bij de ankerpunten aangaven. Maar nu gaan we bij de burens aanbellen, vragen naar hun klachten en ervaringen en als het lukt ook vragen we hen ook een half oogje in het zeil te houden en ons te bellen als mevrouw of de honden het leven te onaangenaam maken, of als ze zich zorgen maken over haar. De vraag is ook of de onregelmatig vaak opduikende vriend van betekenis kan zijn en of we daar ook een relatie mee aangaan. Verder betrekken we ook de instanties zoals de verhuurder, het loket, de ggz er meer bij en misschien een collega om mee te denken.

Loyaliteit in complexiteit

We komen terug op de loyaliteitskwestie. We hebben haar ontrafeld, complex gemaakt, bijna om misnoedig van te worden maar in deel twee zijn we ook openingen gaan zoeken. De eerste opening is bij de 'maatschappij'. Dat is geen eenduidig ding maar een zeer meervoudige en beïnvloedbare complexiteit. Bij onze casus kunnen we beleidsmakers aanspreken op hun geloof in burgerschap en participatie door duidelijk te maken dat dat van persoon tot persoon anders ligt en dat we een gelaagd beleid en aanpak nodig hebben. Ook over accepteren van kwetsbaarheid moet te praten zijn, niet als excuus voor 'niet succesvol handelen' maar als essentieel onderdeel van beleid en ons werk. Natuurlijk, veel mensen in het sociaal werk hebben even hulp nodig om uit een problematiek te komen, heel vaak is activering de hoofdmoot van ons werk. Maar we kunnen alleen ons werk goed doen als die andere ruimte er ook is. Dat is onze agenda om met onze managers en beleidsmakers te bespreken. Een ander argument ligt in het feit dat erkennen van kwetsbaarheid en daar iets doen aan de leefbaarheid sociaal en economisch winst oplevert. De economische winst zit in een geringere kans dat deze mens marginaliseert of opgenomen wordt in een inrichting of gevangenis. Aanvullend is er een debat over de oorzaak van toenemende kwetsbaarheid. Ik zoek dat toch vooral in de toenemende sociale complexiteit die mensen die

sociaal ietwat onhandig zijn eerder uitsluit. In een maatschappij waar het zoeken van je eigen plek tot kern van het systeem verheven is, moeten we ook nadenken over mensen die hun plek niet vinden.

Concreter komen we de samenleving tegen bij de buurt en de instanties die last hebben van onze mevrouw Bontje. Hier hebben we de vraag naar inbedding. Hoe sociaal competent zijn instanties en burens om een plek te geven aan kwetsbaarheid en wat kunnen we daar vanuit onze professie aan doen en waar hebben we ook steun van het beleid nodig. We kunnen wellicht zinvol iets doen voor mevrouw Bontje als bij het beleid (organisatie en gemeente) ruimte is voor herkenning en erkenning van sociale kwetsbaarheid. En we onderzoeken de ruimte die er in de buurt en bij instanties is en proberen daar het sociaal vermogen ook te versterken.

Met onze beroepsloyaliteit komen we een eind als we in het profiel vooral uitgaan van ondersteunen bij sociaal functioneren en de erkenning van langdurig ongemak in het sociaal functioneren. Dus langdurige ondersteuning is onderdeel van ons werk en zal het, vermoed ik, eerder nog meer worden. Daarbij komen we ook wat dichterbij sociaal pedagogisch werk en de begeleidende zorg. Die grenzen verzwakken. Met sociaal werk hebben we een mooie 'stam' identiteit die ook goed inzetbaar is in de ontwikkeling van de generalist.

De loyaliteit met de cliënt krijgt kansen als we ruimte krijgen in beleid, als we als kern en kracht van ons beroep erkenning van kwetsbaarheid voelen en we werken aan ankerpunten, ontrafelen, verbinden en verruimen. Voorwaarde is om een vertrouwensband te krijgen met mevrouw Bontje maar misschien wel langs de omgekeerde weg: eerst ankerpunten, ontrafelen, verruimen en zo langzamerhand meer present zijn en een relatie vorm en kracht geven. De omgekeerde weg: eerst alles doen om present te zijn en dan geleidelijk aan met die andere vermogens aan de slag gaan, kan ook. Dat is al een inschatting die je als professional moet maken. In beide gevallen moeten we ons goed realiseren dat we daarmee nog niet de loyale relatie hebben. Met deze mevrouw zal dat zeker moeilijk blijven en we zullen vooral moeten waken voor een relatie die uit balans is, die te veel van één kant of vanuit één hoek komt. We moeten maar spreken over zoeken naar een lichte loyaliteit die mevrouw Bontje niet te veel belast maar ook onszelf niet.

Hoe meer het ons lukt om op de drie bovengenoemde loyaliteiten iets winst te boeken, enige helderheid en overeenkomst te krijgen, hoe beter

we vermoedelijk met onze persoonlijke loyaliteit uitkomen. Met ruimte voor kwetsbaarheid en zoeken naar lichte loyaliteit en enkele ankerpunten, komt mevrouw Bontje toch wat dichterbij. Met onze ‘omcirkelings’ benadering en verruiming van de complexiteit wordt mevrouw ons ook liever.

Tot slot

De casus is herkenbaar voor mensen die werken in de sociale sector en de geestelijke gezondheidszorg. We weten dat sociaal werkers ook met heel andere mensen werken, dat ze eigenlijk een brede range van mensen met verschillende soorten sociale vermogens helpen. Vaak is het sociaal vermogen redelijk herstelbaar, soms lastig, soms nooit of niet meer. Dat is geen reden om die laatsten uit te sluiten. In deze casus werk ik langzaam toe aan een soort aanpak of oplossing en ik weet hoe optimistisch dit is ook al ben ik nog zo bescheiden in de doelstellingen. Het is mijn geloof dat denken in leefbaarheid in plaats van heelbaarheid, in termen van lichte begeleiding eerder dan intensieve behandeling, in verruiming, ontrafeling, verankering, verbinding en de kracht van kennis het hart van sociaal werk en sociaal werkers raakt en een sleutel is om de toenemende uitsluiting op grond van gebrek aan sociaal vermogen reëel te beantwoorden.

Reflectievragen

- Wil je met deze persoon wel een betekenisvolle, duurzame relatie aan? En als je het wilt, kun je het?
- Het beroep van maatschappelijk werk vraagt dat burgers tot hun recht komen als mens en als burger maar hoe komt onze cliënte tot haar recht? Door haar gedrag en manier van zijn te accepteren of haar te veranderen?
- Hoe kun jij loyaal aan jezelf zijn?

Literatuur

- Ewijk, H. van (2013). Conceptuele inleiding: ontvouwing van normatieve professionalisering in: van Ewijk, H. & Kunneman, H. (red.) *Praktijken van normatieve professionalisering* Amsterdam: SWP.
- NVMW (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* Utrecht: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers.
- Schön, D. (1983). *The reflective Practitioner. How professionals think in action* New York: Basic Books.

Hans van Ewijk was bijzonder hoogleraar 'Grondslagen van het maatschappelijk werk' (2009-2014) aan de Universiteit voor Humanistiek en is emeritus lector van de Hogeschool Utrecht en oud directeur van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW). Hij publiceerde onder andere op het gebied van sociaal werk, jeugdstudies, sociaal beleid, burgerschap en normatieve professionalisering. jprvanewijk@gmail.com

5 ETHISCHE POSITIE BEKEKEN: EEN ANDER VERHAAL?

Edith Raap

Wanneer ouders gaan scheiden, komen kinderen vaak in de knel. De sociale professionals die in dit soort situaties ondersteuning bieden raken verstrikt in een klunven van belangen. Het risico is groot, dat zij in hun zorg om het belang van het kind, positie kiezen tegenover de ouder. Edith Raap laat in dit hoofdstuk zien dat het ook anders kan en wat dit betekent voor de ethische positie van de hulpverlener zelf.

Een vader komt met een vraag over het bedplassen van zijn dochter van 8 jaar bij de maatschappelijk werkster. Vader denkt dat de zindelijkheidsproblemen misschien te maken hebben met het opstarten van een echtscheiding tussen hem en zijn partner. Het lijkt de maatschappelijk werkster goed om moeder, samen met vader, voor een gesprek uit te nodigen. Vader wil dat ook, maar maakt moeder in de gesprekken wel voortdurend zwart. De maatschappelijk werkster twijfelt. Ze vraagt zich af of ze een gesprek met beide ouders moet aangaan. Ze legt deze vraag voor aan haar team.

Inleiding

Werken met ouders die gaan scheiden kan ingewikkeld zijn. Dat de maatschappelijk werkster zich afvraagt of het gesprek wel naar wens zal verlopen is reëel. Er spelen vaak heftige emoties tussen ouders: verwijten, verdachtmakingen, rancune; jarenlange vetes worden uitgevochten. Hoe het een goed gesprek kan worden is dus een hele relevante vraag.

Het gaat mij hier niet om vechtscheidingen die een hele eigen dynamiek kennen en heel wat aan gespreksvaardigheden vragen van hulpverleners. Waar ik me hier op wil richten is op iets anders. In dit hoofdstuk wil ik stilstaan bij wat er haast onvermijdelijk gebeurt in de positie van de hulpverlener; als het tussen ouders 'hommeles' is, dreigt de hulpverlener de positie naast de ouder te verliezen en gaat hij naast het kind staan. Waar de maatschappelijk werkster eerst naast de vader stond en met hem naar een oplossing zocht voor het probleem van zijn kind, denkt zij nu voor de vader. Zij had deze ouder ook kunnen vragen hoe hij zelf tegen een gesprek met zijn partner aankijkt en hoe hij kan zorgen dat het over

het kind gaat in het gesprek. Ze had hem kunnen vragen hoe ze hem kan helpen zijn intentie het beste voor zijn kind te willen (dat onder andere blijkt uit zijn komst naar de maatschappelijk werkster en zijn wens de moeder bij het gesprek te betrekken), vast te houden in het gesprek.

Wat ze zich afvraagt is: is het verstandig met beide ouders een gesprek te voeren? Haar vraag is eigenlijk: is dat verstandig vanuit het oogpunt van het kind? Ze gaat naast het kind staan en beoordeelt de ouder vanuit het perspectief van het kind. Op zich is er niets mis met gerichtheid op het kindbelang - waar het misgaat is als het belang van het kind opeens tegenover het belang van de ouder wordt geplaatst.

De maatschappelijk werkster komt als vanzelf in de positie van 'beschermmer van het kind'. Het lijkt een impulsieve menselijke reactie: diep in ons hart zijn wij allemaal kinderbeschermers. We komen op voor wat kwetsbaar is en willen dat beschermen tegen gevaar. Het is ook ontzettend moeilijk om dat niet te doen, zeker wanneer er sprake is van vreemd, verwaarlozend, onverantwoordelijk of onveilig gedrag bij de ouders. Maar door de positie van de beschermmer van het kind in te nemen drukken we ongewild uit dat de ouders *niet* voor hun kind 'gaan' en dat alleen de professional nog voor het kind opkomt. Maar aan zo'n visie van de hulpverlener ligt, ongewild, een basaal wantrouwen ten aanzien van ouders ten grondslag. De boodschap is: 'als jullie het niet doen, moet ik het maar doen'. Hoe begrijpelijk ook, het doet geen recht aan ouders die kwetsbaar zijn in hun moeilijke taak en eindverantwoordelijk voor het kind. En die, onder stress door scheiding, zich soms onbegrijpelijk en onverantwoordelijk gedragen. Maar dat wil nog niet zeggen dat ze hun rol als ouder niet serieus nemen!

Behalve de trauma's van een scheiding, en de schuld en schaamtegevoelens die daarmee gepaard gaan, maakt de ouder ook nog eens mee dat hij niet erkend wordt als ouder. Dit bemoeilijkt de steun die de hulpverlener de ouder graag wil bieden. De ouder voelt het lekken van vertrouwen van de hulpverlener, verweert zich tegen het wantrouwen en sluit zich af of gaat nog harder vechten. En heeft ook het kind uiteindelijk niet het meeste baat bij vormen van ondersteuning en hulp voor zijn ouders die uitgaan van het vertrouwen dat de ouders het beste willen voor hun kind en daarin niet tegenover de professional staan? Naast de ouder blijven staan biedt meer ruimte voor oplossingen en de effectiviteit van de hulp is groter.

Hoe voorkom je dat je als professional de positie naast de ouder, de 'ouderbegeleidende' positie verliest? Hoe voorkom je dat je je gaat bezig-

houden met de vraag of de visie van de ouders in het belang van het kind is? Het lijkt een alles of niets keuze: als de ouders ruzie maken, ga ik niet meer naast de ouders staan, maar naast het kind. Kun je naast de ouder staan en naast het kind? Wat helpt om die positie in te nemen?

Mijn stelling is dat het nodig is steeds je neiging te onderkennen om naast het kind en tegenover de ouder te gaan staan. Het is belangrijk je telkens opnieuw af te vragen hoe je de ‘ouderbegeleidende’ positie in kunt nemen en daar in het gesprek met de ouder weer naar terug kunt keren.

Wat daarbij helpt is steeds stil te staan bij de ethische positie van de ouder ten opzichte van zijn kind en wat dit vervolgens voor jouw hulpverleningsrelatie met de ouder betekent. In dit hoofdstuk zal ik daar wat gedachten over delen.

Ik zal eerst kort ingaan op de ethische positie van de ouder. Daarbij baseer ik mij vooral op hoe van der Pas deze in haar ouderschapstheorie verwoordt. De ethische positie van de ouder tot zijn kind bepaalt die van de hulpverlener tot de ouder. Als de hulpverlener de positie van de ouder serieus neemt, bepaalt dit waar de hulpverlener zelf *kan* gaan staan. Dat zal ik toelichten.

Ik ga aan de hand van een artikel van Baartman in op wat er naar mijn idee in intervisie en supervisie nog vaak ontbreekt en wat van belang is als het over de veiligheid van het kind gaat, namelijk stilstaan bij de vraag: neem ik de ouderbegeleidende positie in? Ik laat verder zien welke verklaring Ramaeckers en Suissa geven voor waarom het zo lastig is voor de hulpverlener om uit de positie van kinderbeschermers te blijven. Zij verklaren dit uit de psychologisering van de wetenschap. Tenslotte leg ik een verbinding met de casus waarmee dit hoofdstuk opent.

Ethische positie

Ethische positie gaat over de plaats die iemand inneemt in relatie tot de ander. De ethische positie wordt bepaald door wetten en formele afspraken en door de machtsverhouding, de houding, de verantwoordelijkheid en de loyaliteit van de ene persoon ten opzichte van de ander. Zij wordt er door bepaald, maar bepaalt die relatie zelf ook. Het betreft een basale ‘zijnsrelatie’.

Ieder individu neemt ten opzichte van een ander individu een ethische positie in. Die van de ouder tot zijn kind is echter uniek. Het gaat

om een relationele verbintenis die volledig anders is dan elke andere. Zo wijzen Ramaekers en Suissa (2013) erop dat ouderschap niet iets is dat een deelgebied beslaat van het leven van de ouder; er is geen 'kwalitatief en onderscheiden domein van de ervaring dat losstaat van andere delen'. Daarbij kent de relatie tussen ouder en kind bovendien haar specifieke ambivalenties en tegenstrijdigheden. En Burggraeve stelt (in Weille, 2011) dat het kind deze ouders niet heeft gekozen en dat de ouders ook niet gekozen hebben voor 'dit' kind - toch zijn zij tot elkaar veroordeeld. Ik ga niet verder in op wat de relatie tussen ouder en kind uniek maakt, ook ga ik niet in op de verschillende perspectieven op ouderschap (moraal filosofische, sociologische en antropologische). Ik beperk me tot een perspectief dat een praktische gevolgt heeft voor de positie van de hulpverlener. Een perspectief dat betrekking heeft op de ethische relatie tussen ouder en kind.

Volgens Alice van der Pas (2007) is ouderschap: "een permanent en tijdloos besef van verantwoordelijk-zijn voor een kind". Het gaat hier om een *ethisch* besef. In de meeste definities van ouderschap gaat het om het 'hebben en opvoeden van kinderen'. Mooi aan de definitie van Van der Pas is dat die zich richt op het aspect van de basale zijns-relatie tussen ouder en kind en niet op wat de ouder laat zien aan (opvoed)gedrag. Het geeft bovendien het alles of niets karakter weer; het geeft een verklaring voor de overweldigende ervaring van ouderschap.

Besef van verantwoordelijk-zijn

Wat betekent het om ouder te zijn? Zoals gezegd omschrijft Van der Pas ouderschap als een ethische relatie, waarin het besef permanent en onvoorwaardelijk verantwoordelijk te zijn voor een kind uitgangspunt is. Dit ethisch besef vormt de kern van haar ouderschapstheorie die zij in tien handboeken methodische ouderbegeleiding verder heeft uitgewerkt. Het besef van verantwoordelijk-zijn is een diep gevoelde morele opdracht. Je kunt het volgens Burggraeve (geciteerd in Weille, 2011) vergelijken met het moreel imperatief: "Gij zult niet doden".

Belangrijk is dat Van der Pas ouderschap onderscheidt van opvoederschap. "*Opvoederschap* is een tijdelijke *rol* die door meerdere mensen ingevuld kan worden (leerkracht, oppas, pleegouder, tante, enz.). *Ouderschap* is meer dan een rol. Ouderschap is een permanente '*zijns-relatie*' van een mens met zijn of haar kind. Ouderschap stopt niet. Je kunt nooit ouderaf zijn; een ex-ouder bestaat niet." Dit besef van verantwoordelijk-zijn

kan enige tijd na de geboorte optreden. Daniel Stern, die onderzoek deed naar de transitie naar ouderschap en daarvoor vele interviews met pas bevallen moeders afnam, vermeldt dat deze vaak precies een moment aan kunnen wijzen, waarop zij zich van dit besef bewust werden of waarop het ontstond. “Op weg van het ziekenhuis naar huis zat ik met mijn pasgeboren kind op de achterbank. Ik keek naar haar en toen begon ze ineens met van die snerpende kreetjes te huilen. Er was niemand die me kon helpen, geen zusters, vrienden of moeders. Ik realiseerde me met een schok dat het op mij aankwam. Dit was mijn kind en ik werd verondersteld te weten wat ik met haar moest doen. Ik probeerde haar te sussen maar voelde tegelijkertijd een golf van paniek”. Andere moeders beschrijven het als iets dat meer geleidelijk en meer onbewust ontstaat. Veel ouders zeggen dat hun leven na de geboorte van hun kind “compleet veranderd is” en “dat zij nooit meer dezelfde zijn”.

Dit besef van verantwoordelijk-zijn staat soms op de voorgrond en soms meer onbewust op de achtergrond van ouderschap, maar is altijd aanwezig onafhankelijk van de leeftijd van het kind of de vermogens van ouders om goed, slecht of steeds wisselend in kwaliteit hun kind op te voeden.

Het is een door de ouder aan zichzelf gegeven opdracht ‘ik wil ouder zijn voor jou’ en is niet voorbehouden aan biologische ouders; het ‘ontspringt’ ook bij adoptieouders en pleegouders - of bij ieder die zich eindverantwoordelijk acht voor het kind en deze opdracht heeft aangenomen. Het levert de kracht om het ouderschap in zware tijden vol te houden. “Eenmaal beaamd, deze intentie, ging hij niet meer weg. Hij bleef plakken. Hij knaagde. Hij maakte ze onzeker. Hij hield ze wakker. Hij maakte ze extra geduldig, extra kwaad - op het kind, op zichzelf, op de partner, op de school. Extra koppig en volhoudend, of juist extra ‘moedeloos’” (Van der Pas, p.22, HMO 7, 2007). Besef van verantwoordelijk-zijn impliceert daarmee ook een grote kwetsbaarheid. Elke ouder zal in zijn zelfgegeven opdracht namelijk op zekere momenten en in meer of mindere mate falen. En zelfs als volgens de buitenwereld de ouder geen enkele blam treft, kan de ouder wel degelijk schuldgevoel ervaren. Een voorbeeld hiervan is hoe de schrijver A. F. TH. van der Heijden in *Tonio* zijn gevoel onder woorden bracht over het niet hebben kunnen voorkomen van het verongelukken van zijn zoon. Zijn volwassen, studerende zoon werd midden in de nacht na een feestje, al fietsend, geschept door een auto. “Dat we hem als kind niet beter fietsen hadden geleerd. Dat ik er niet op had toegezien dat zijn fiets van licht voorzien was. Ik had op al

zijn kledingstukken, als die thuis waren om gewassen te worden, lampjes en reflectoren moeten laten naaien (p.373)”.

Betekenis van de ethische positie

Van der Pas laat in het midden of bij elke ouder daadwerkelijk zoiets als een besef van verantwoordelijk-zijn *bestaat*; maar stelt dat de professional daarvan uit moet gaan. Dit voorkomt of maakt het in ieder geval lastiger dat je als hulpverlener opkomt voor ‘het belang van het kind’ en de ouder daarbij buitenspel zet.

“Hulpverlener, therapeut of bemiddelaar- deze neme als vaststaand gegeven aan dat zijn cliënt/ouder dat besef van verantwoordelijk-zijn heeft. Ook als het gedrag dat daarbij hoort niet waarneembaar is. Juist dan is het zaak om er bewust van uit te gaan dat die ouder het besef wel heeft, want juist dan is er de dreiging van te gaan kinderbeschermen. Deze aanname doet dan ook geen uitspraak over de werkelijkheid; wel houdt hij de hulpverlener ethisch en methodisch op het rechte pad” (p. 106, HOM 7, 2007).

Alleen zo erkent de professional de ouder in de positie van eerst verantwoordelijke voor zijn kind. De rol van de professional is om de ouder te steunen in diens rol. Hij moet op die intentie ouder te willen zijn voor het kind vertrouwen, hoe moeilijk dat soms ook is. Dit plaatst concreet de professional naast de ouder. Als de basisattitude is: in de grond wil de ouder dat het zijn kind goed gaat, dan wordt de vraag aan de professional vooral: wat kun je doen om *de ouders* te steunen om dit vorm te geven en niet: wat kan ik doen om het kind te redden van deze onverantwoordelijke ouder. Je aanname betekent dus dat als ouders zich onverantwoordelijk gedragen dat niet komt omdat ze geen goede ouders willen zijn. Ze willen wel, maar het lukt hen niet. Hun opvoedingsgeschiedenis, hun persoonlijkheid, verslavings- of psychiatrische problemen, de druk van de omstandigheden; er kunnen allerlei redenen zijn die dat bemoeilijken.

Uitgaan van die intentie bij de ouder betekent iets voor de attitude van de professional. In de houding van de hulpverlener zit compassie. Dat maakt dat je soms ook andere dingen *ziet*. Je sluit eigenlijk als professional steeds op de intentie van de ouder aan. En bij scheidingszaken waarbij je als hulpverlener het idee krijgt dat de ouders het belang van het kind uit het oog verliezen, concentreert de hulpverlener zich erop dat de ouder voor alles weer zijn eigen rol ‘terugpakt’.

Het wel of niet ingaan op de intentie van de ouder wordt geïllustreerd

in het volgende voorbeeld. Bij sommige Bureaus Jeugdzorg heeft men ervoor gekozen om bij vechtscheidingen een foto van het kind op tafel te zetten als er een gesprek met beide ouders gevoerd wordt. Dit om de ouders letterlijk hun kind voor ogen te laten houden.

Wat er hier gebeurt met het plaatsen van de foto is de ouders confronteren met hun ‘gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel’. De impliciete, maar niet mis te verstane boodschap is: “Je kijkt niet naar je kind. Daar heb je een foto voor nodig”. Hoewel het misschien sommige ouders tot inzicht brengt, denk ik dat het juist ook de schaamte, het schuldgevoel en de woede bij ouders kan vergroten. De vraag is hoe constructief dat is voor het hulpverleningsproces. Hier wordt niet aangesloten op de intentie van de ouder het goed te willen doen, maar krijgt de ouder de boodschap dat hij een slechte ouder is.

Kennis over ouderschap

We hebben het gehad over het belang van het innemen van de ouderbegeleidende positie. Daarbij helpt kennis over de ouder en over de ontwikkelingen die deze doormaakt. De ouder is meer dan opvoeder. Hij vervult meerdere rollen tegelijkertijd: is kostwinner, mantelzorger, dochter, etc. De ouder zal in zijn opvoederschap en in zijn ouderschap steeds afwegingen maken die heel persoonlijk zijn en samenhangen met die verschillende rollen.

Ouderschap bestaat bovendien uit een bijzondere psychologische ontwikkeling die hevige tegenstrijdigheden kent: ambivalente emoties ten aanzien van het eigen kind, die van moment tot moment kunnen verschillen. Naast de roerige ‘binnenwereld’ van ouders zijn er in de buitenwereld allerlei stressvolle omstandigheden, zoals ziekte, veranderende werksituatie, of relatieperikelen, die statistisch gezien eerder regel dan uitzondering zijn in het leven van een gemiddelde ouder. Ook kennis over ouderschap is dus nodig om beter aan te sluiten bij de ouder. Het levert een ander gesprek op.

Eigen binnenwereld tegenover basale zijns-relatie

In de beroepspraktijk word je geacht stil te staan bij je eigen normen en waarden die van invloed zijn op de relatie met de cliënt. Is er een verschil tussen de bezinning op de eigen normen en waarden en de *bezinning op de ethische positie van de ouder, zoals ik die boven heb beschreven*? Ik denk het wel.

Herman Baartman gaat in Ouderschapskennis (nr. 3, jrg. 16, 263-273) in op de overheidsrapporten die sinds 1973 (sinds de dood door mishandeling van Maria Calwell, een zevenjarig meisje) zijn verschenen in de UK. De rapporten laten het falen van de hulpverlening in andere kindermishandelingszaken zien. Het blijkt in de analyses telkens weer te gaan om twee 'pijnpunten'. De eerste is een gebrek aan helderheid in communicatie en coördinatie tussen hulpverleners. De tweede, in de context van dit verhaal interessant, is de neiging bij professionals om informatie te weren die noodzaakt om een eerder positief beeld aan te passen. In de Engelse rapporten wordt dat 'gebrek aan flexibiliteit' genoemd. Het gaat om de neiging je af te sluiten voor negatieve informatie. Eigenlijk zouden hulpverleners een eerder positief oordeel over de kwaliteiten van de ouders en de veiligheid van het kind moeten bijstellen. Maar ze worden 'ingezoogen' in een gezin, kunnen moeilijker met afstand naar de situatie kijken. Professionals stellen hun positieve oordeel niet bij. Ondertussen gaan misbruik en mishandeling door.

Misschien komt het doordat je als professional inzicht krijgt in de omstandigheden waar ouders mee worstelen en hun pogingen er iets van te maken. Misschien ligt het ook aan iets anders dat ik mij zelf herinner uit mijn tijd als groepsleidster in een Medisch Kleuter Dagverblijf. Ik kan me nog goed de momenten van een 'niet pluis' gevoel herinneren die onmiddellijk gevolgd werden door een sterk 'verlangen om niet te zien'. Want 'wat als ik hierover begin, wat heeft dat voor gevolgen? Kan ik die verantwoordelijkheid aan?'

Baartman trekt een parallel met de Nederlandse situatie. Hij gaat in op dit 'gebrek aan flexibiliteit' waardoor professionals niet goed in staat zijn de juiste afwegingen over veiligheid te maken. Het gaat volgens hem bij de hulpverleners om een *psychologische* valkuil. Baartman pleit ervoor meer aandacht te besteden aan de binnenwereld van de hulpverleners en niet alleen aan regels, protocollen en procedures. Anders dan bij een bedrijf als de NS waar regels en protocollen vooral bedoeld zijn om de menselijke factor zo goed mogelijk te uit te sluiten, gaat het er bij de Jeugdzorg volgens hem vooral om met die menselijke factor te werken. Er is ruimte nodig om te reflecteren op concepten, visies en aannames om te zorgen dat de hulpverlener niet in deze psychologische val stapt. Supervisie helpt om een te positieve inschatting te corrigeren.

Ik ben het met Baartman eens dat die ruimte voor reflectie nodig is; ik ben het ook helemaal eens dat je je gevoel moet onderzoeken en kritisch beschouwen. Ik kon het als groepsleidster niet laten bij: 'dit kan ik

niet aan.’ Maar ik pleit ervoor om aan de inhoud van die reflectie iets toe te voegen.

Ik denk dat als je de zijnsrelatie van de ouder tot zijn kind niet onderkent je een kans voorbij laat gaan om voor de veiligheid van het kind op te komen. De ouderbegeleidende positie innemen heeft indirect een impact op de veiligheid van het kind. Heb je de ouder serieus genomen in zijn besef van verantwoordelijk-zijn; heb je de ouder de ruimte gegeven zijn kwetsbaarheid te laten zien, te vertellen over zijn gevoel van falen als ouder? Is er een opening waardoor er wel een gesprek kan komen over wat er mis gaat in het gezin? Heb je alle mogelijkheden aangegrepen om de ouder hulp te bieden? In feite is dit de ethische positie van de hulpverlener ten opzichte van de ouder; heb ik alles gedaan wat in mijn vermogen ligt om de ouder in zijn ouderschap te steunen?

Reflectie geeft weliswaar meer inzicht in je drijfveren als hulpverlener, maar dwingt je niet fundamenteel de relatie tot de ouder te bevragen. In intervisie en supervisie wordt regelmatig besproken welke factoren maken dat je ‘ingezogen’ of ‘minder flexibel’ wordt. Mijn stelling is dat reflectie op de eigen positie, namelijk of die ouderbegeleidend is of niet, onderdeel van de intervisie moet uitmaken.

Een ander voorbeeld: in het onderzoeksproject Dilemma’s Doordacht vertelde een van de ambulante sociale professionals op wat voor manier haar team haar ondersteund had bij een ingewikkelde casus. De vader van een cliënt speelde in de casus een belangrijke rol. Ter ondersteuning bevroeg haar team tijdens intervisie haar op haar relatie met haar eigen vader; speelden er ervaringen met haar eigen vader mee die de relatie met de vader uit de casus zo ingewikkeld maken? Herkende zij iets van haar eigen vader in deze vader, welke gevoelens roept hij op en wat zegt dat over haar. Hier gaat het om de meer psychologische kant van haar positie ten opzichte van de vader. Het gaat hier opnieuw niet om reflectie op haar ethische positie als hulpverlener in relatie tot de ouder; maar om: hoe houd ik rekening met zijn positie als ouder?

Het gevoel dat een ouder oproept is natuurlijk wel van invloed op het innemen van die positie. Als je verontwaardiging voelt over het gedrag van de ouder (‘hoe kan die ouder dat doen?’) schuif je makkelijk naar de kinderbeschermingspositie, weg van de ouder. Met andere woorden, je eigen binnenwereld speelt zeker een rol in het innemen van je ethische positie. Het maakt het makkelijker of moeilijker de ouderbegeleidende

positie in te nemen maar het stilstaan bij de ethische positie van de ouder is iets anders dan het stilstaan bij de gevoelens die deze ouder oproept.

Ontwikkeling van het kind als uitkomstmaat

Hierboven heb ik beschreven dat mijns inziens bezinning op de ethische positie van de ouder nodig is. De professional moet ‘ouder-denken’ in plaats van ‘kind-denken’. De professional moet ervan uitgaan dat de ouder zelf al ‘kind-denkt’ en zijn rol is de ouder zelf en het kind-denken van de ouder te ondersteunen. Waarom is dat voor veel hulpverleners moeilijk? We hebben het al gehad over de kwetsbaarheid van kinderen die een beschermingsimpuls oproept. Het is ook om een andere reden heel begrijpelijk dat de hulpverlener de positie van beschermer van het kind inneemt. De hulpverlener heeft een maatschappelijke opdracht. En hij wordt ook op zijn rol als maatschappelijk vertegenwoordiger aangesproken. De overheid en de maatschappij vragen de professional ondubbelzinnig de positie van kinderbeschermers in te nemen. De maatschappij legt de hulpverlener de taak op in eerste instantie te waken over de veiligheid van het kind. In beleidsdocumenten komt klip en klaar tot uitdrukking dat de veiligheid van het kind boven alles gaat en worden ouders in soms militante taal ter verantwoording geroepen:

“Wanneer ouders en jongeren hun verantwoordelijkheid niet nemen en dit de ontwikkeling van de kinderen of de samenleving in gevaar brengt, wordt opgetreden” (Beleidsdocument Visie om het kind Gemeente Amsterdam 2013).

Van ouders wordt verwacht dat ze hun maatschappelijke opdracht vervullen. Interessant genoeg zegt het Verdrag inzake de Rechten van het Kind, in artikel 18 hierover het volgende: “de ouders krijgen de toegekende eerste verantwoordelijkheid voor hun kinderen *en de daarop toegepaste ondersteuning en hulpverlening*”. De beloofde ondersteuning en hulpverlening voelen als opdracht blijkbaar minder zwaar, of het is lastiger daar vorm aan te geven.

Ramaekers en Suissa (2013) geven nog een andere verklaring voor de gerichtheid op het kindbelang. Zij zoeken die verklaring in de geschiedenis van de wetenschap. Volgens hen heeft de focus op het kindbelang te maken met de verregaande psychologisering van de opvoedingsrelatie. In *Goed ouderschap* laten Ramaekers en Suissa zien dat de psychologisering van de opvoeding en het gehele maatschappelijke leven geleid heeft tot nadruk op “de uitkomsten voor het kind”. De waarden van menselijke

activiteiten en vermogens (zoals bijvoorbeeld spel en liefde) worden gemeten in termen van wat ze *kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van het kind*. ‘Het is goed voor zijn zelfvertrouwen en goed voor zijn taalontwikkeling’. Termen uit de ontwikkelingspsychologie (zoals stimuleren en positief benaderen), zijn gemeengoed geworden. Deze termen zijn de maat waarmee de kwaliteit van de opvoeding van ouders gemeten wordt.

Ramaekers en Suissa voeren de begrippen *eerste en derde persoonsperspectief* in. Een derde persoonsperspectief betekent dat *het* kind het perspectief bepaalt- zoals bij een leerkracht; deze kijkt in eerste instantie naar *het* kind- en in tweede instantie naar *dit* kind. Een ouder heeft niet te maken met derde persoonsperspectief, maar met het eerste persoonsperspectief. De ouder is niet geïnteresseerd in *het* kind, maar in *dit* kind. In termen van Van der Pas: voor dit specifieke kind heeft hij zichzelf opdracht gegeven ouder te zijn; ervaart hij het besef van verantwoordelijk-zijn. De ouder neemt daardoor soms andere besluiten die bezien vanuit het derde persoonsperspectief misschien niet goed zijn omdat zij niet ten goede komen aan de ontwikkeling van *het* kind in het algemeen. Maar in een concrete situatie kan de ouder besluiten dat wat het zwaarst weegt niet de directe ontwikkelingsmogelijkheden van het kind zijn. Opvoeden en ouderen is bij uitstek ethisch handelen, waarin de ouder waarden afweegt. De ouder is niet alleen bezig met wat goed is voor de ontwikkeling van het kind. Om een eenvoudig concreet voorbeeld te geven; een ouder kan besluiten ’s avonds laat met zijn kind naar oma te gaan, omdat hij weet dat oma niet lang meer zal leven, in plaats van ervoor te kiezen zijn kind vroeg naar bed te laten gaan. Vroeg naar bed laten gaan is beter voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid van het kind. De school dringt er op aan dat *een* kind op school fit is. Hier laat de ouder het belang van de familierelaties zwaarder wegen dan het belang van de nachtrust van het kind. Je zou natuurlijk ook kunnen beweren dat de ouder het voor de ontwikkeling van het kind belangrijk vindt dat het kind ervaart dat het belang van de familierelaties boven het belang van de eigen nachtrust gaat. In die zin handelt hij zowel in het belang van de ontwikkeling van het kind als de familie. Hoe dan ook; de ouder is bezig met morele afwegingen en duidelijk is dat opvoeden een ethische aangelegenheid is. De ouder heeft een ander en breder perspectief dan het nauwere perspectief van alleen de ontwikkeling van het kind.

Ramaekers en Suissa zijn kritisch over de invloed van wetenschappelijk onderzoek op het terrein van de opvoeding: “niet alleen omdat er gewoonweg geen afdoend bewijs is voor effectiviteit van de ene of de

andere stijl, maar omdat de ‘keuze’ om ons op bepaalde manieren tot onze kinderen te verhouden, ingegeven worden door overwegingen van ethische aard: hoe we onszelf zien als ouders, hoe we ons willen verhouden tot onze kinderen en met hen willen omgaan, tot wat voor soort mens we hopen dat onze kinderen zullen opgroeien etc.” (p. 58). Dat perspectief komt onvoldoende aan bod in het wetenschappelijk onderzoek tot nu toe. Door de verregaande psychologisering en het feit dat er zoveel waarde wordt gehecht aan effectonderzoek dat gaat over ‘wat werkt bij kinderen’ en ‘wat goed is voor *het* kind’ raakt de ethische positie die de ouder heeft ten opzichte van zijn kind uit beeld. De binnenwereld van de ouder, de afwegingen die de ouder maakt raken onderbelicht. Is het niet ethischer de ouder te benaderen in zijn unieke relatie tot zijn kind?

De hulpverlener neemt, gesteund door de wetenschap, de ouder de maat. En de maat is de kindmaat vanuit derde persoonsperspectief.

Wat mist is het inruimen van een plek voor het eerste persoonsperspectief. En de maatschappij duwt de hulpverlener dwingend naar het derde persoonsperspectief door de wetenschappelijke gerichtheid op het ‘belang van het kind’.

Wat betekenen deze inzichten voor de casus

Zoals ik in het begin heb aangegeven lijkt het me belangrijk dat de hulpverleenster in eerste instantie stilstaat bij de ethische positie van de ouder tot zijn kind en daarmee bij haar eigen ethische positie. De uitdaging is om in deze situatie oudergericht te blijven en het niet van de ouder over te willen nemen. De kunst is weer de positie van coach van de ouder in te nemen. Daarvoor is een nieuwsgierige onderzoekende houding nodig: Ik kan me voorstellen dat het gesprek met uw vrouw misschien lastig voor u is. Hoe ziet u dat? Hoe denkt de vader dat het gesprek bij kan dragen aan wat goed is voor het kind? Of is zo’n gesprek met zijn vrouw op dit moment misschien niet handig? De hulpverleenster moet zich afvragen welke steun de vader nodig heeft.

Maar ook bredere vragen kunnen gesteld worden: hoe voelt de vader zich over zijn ouderschap? Wat ziet hij als goed voor zijn kind? Hoe heeft hij dat tot nu toe nagestreefd? Waar is hij goed in en wat ligt hem minder? Welke anderen steunen hem in zijn ouderrol? Op deze manier kijkt de ouder met enige afstand naar zijn ouderrol en de kans dat hij ook ziet waar zijn partner iets in betekent is groter.

Verder is belangrijk te onderzoeken wat deze ouder kwetsbaar maakt; vanuit het besef van verantwoordelijk-zijn voelt hij zich mogelijk schuldig, beschaamd of denkt hij dat hij faalt. Scheiden kan bij ouders extra schuld- en schaamtegevoelens oproepen, al was het alleen al om het feit dat ze ooit met deze partner in zee gegaan zijn...

Het zijn pijnlijke gewaarwordingen en de ouder zal zich daartegen willen verzetten. Daarbij zijn er de ingrijpende veranderingen na een echtscheiding. Elke ouder kan opeens een andere rol aannemen en de taakverdeling verandert. Ouders hebben tijd nodig om hieraan te wennen.

De ouder is zowel aanbrenger van kwetsuren bij het kind als ook beschermer. Alle ouders zijn beide. En net zoals de ouders fouten kunnen maken is belangrijk te realiseren dat dat voor jou ook geldt: durf te worstelen en geef toe dat je het af en toe niet weet. En vooral: deel je worsteling met collega's en vraag steun.

Belangrijk is je te realiseren dat het een voortdurende uitdaging is om de ethische positie van de ouder, en in relatie daarmee die van jezelf, onder ogen te zien.

Reflectievragen

- Hoe voorkom je dat je je gaat bezighouden met de vraag of de visie van de ouders in het belang van het kind is?
- Kun je naast de ouder staan én naast het kind? Wat helpt om die positie in te nemen?
- Is er een verschil tussen de bezinning op de eigen normen en waarden en de bezinning op de ethische positie van de ouder?

Literatuur

Baartman, H. (2013). Zorg voor veiligheid van kinderen en de menselijke factor. *Ouderschapskennis* 16,2: 147-158.

DMO, gemeente Amsterdam. *Visie om het kind*, beleidsdocument (2013).

- Pas, van der A. (2006). *Handboek Methodische Ouderbegeleiding, deel 1. Ouderbegeleiding als methodiek*. Amsterdam: SWP.
- Pas, van der A. (2007). *Handboek Methodische Ouderbegeleiding, deel 2. Naar een psychologie van ouderschap*. Amsterdam: SWP.
- Pas, van der A. (2007). *Handboek Methodische Ouderbegeleiding, deel 7. Theorie en praktijk ter discussie*. Amsterdam: SWP.
- Ramaekers, S., Suissa, J. (2013). *Goed ouderschap. Een andere kijk op opvoeden*. Apeldoorn: Garant.
- Samenwerkingverband Ouderschap en Oudergericht werken. *Position Paper* visiedocument (2012).
- Stern, D. , Bruschweiler-Stern, M.D, Freeland, A. (1998). *The Birth of a Mother. How the motherhood experience changes you forever*. New York: Basic Books
- Weille, K.L (2011). *Making sense of parenthood. On ambivalence and resourcefulness*. Amsterdam: SWP.
- Weille, K.L. (2011). Ouderschap: een wilde rit in de achtbaan. *Ouderschapskennis* 14,2: 102-117.

Edith Raap studeerde af als ontwikkelingspsycholoog en werkte o.a. in de jeugdzorg en bij het NJI. Haar interesse en expertise liggen op het terrein van opvoedondersteuning. Zij is redacteur van het tijdschrift Ouderschapskennis en gecertificeerd begeleider moreel beraad. Bij het centrum voor Social Work van de Hogeschool Utrecht geeft ze met name les over ouderbegeleiding. Ook participeerde ze als onderzoeker in het SLA-RAAK project Dilemma's Doordacht. edith.raap@hu.nl

6 VERSLUITING EN REPRODUCTIE VAN GEWELD DOOR DE HULPVERLENING

Charlotte van Besouw

Veel cliënten in de maatschappelijke hulpverlening en de GGZ hebben in hun leven met onrecht en geweld te maken gehad. Hulpverleners zijn hier getuige van maar nemen meestal geen morele stellingname in. Volgens Charlotte van Besouw ontbreekt er daardoor echter ook iets in hun functionele stellingname. Zij roept in dit hoofdstuk hulpverleners op om geweld en onrecht niet meer 'verbloemen'.

Mevrouw Bonje, 50 jaar, van jongs af aan in de hulpverlening. Zij is een ongewenst kind. Haar moeder heeft geprobeerd haar te verdrinken toen ze een baby was. Zij is opgegroeid in diverse pleeggezinnen en vanaf haar twaalfde bij de nonnen. Ze is op jonge leeftijd verslaafd geraakt, in behandeling en opgenomen geweest. Er is een scala aan diagnoses over haar gesteld: verslaving, ADHD, borderline persoonlijkheidsstoornis, depressie.

Zij woont sinds enkele jaren zelfstandig met begeleiding. Haar huis is vervuild en stinkt. Ze heeft valse bijterige honden. Er zijn regelmatig ruzies met haar vriend (die niet bij haar woont maar wel vaak bij haar is). Ze heeft COPD en is besmet met hepatitis. Ze komt haar medische behandelafspraken niet na. Ze gebruikt dagelijks cannabis, diazepam en XTC.

Mevrouw Bonje heeft zichzelf hoge doelen gesteld in de begeleiding: "Ik blijf clean, mijn schulden zijn stabiel, ik heb overzicht over mijn administratie, ik heb vrijwilligerswerk, mijn huis is opgeruimd en ik kom mijn afspraken na".

De begeleidster geeft aan het gevoel te hebben dat zij moet balanceren in de begeleiding. Het lijkt wachten op het moment dat mevrouw Bonje uit huis wordt gezet door overlastklachten en dat wil de begeleidster ten koste van alles voorkomen. Dus zet zij alle zeilen bij om de situatie binnen de perken te houden. Het voelt als dweilen met de kraan open, terwijl de grootse doelen die zijn gesteld onbereikbaar blijven. De begeleidster ervaart het als aanmodderen. Zij vraagt zich af hoe zij de komende tijd op een meer bevredigende manier de begeleiding kan uitvoeren en of zij de koers moet wijzigen.

Er is een sociaal psychiatrisch verpleegkundige betrokken, die eigenlijk ook niet goed weet hoe het verder moet met de behandeling. Mevrouw krijgt wat medicatie voorgeschreven (kalmeringsmiddelen) en dat is het eigenlijk.

De begeleidster geeft aan dat zij het vooral triest vindt dat mevrouw Bonje zo ongewenst op deze wereld terecht is gekomen en eigenlijk door niemand echt geliefd wordt.

Als dilemma formuleren de deelnemers aan het moreel beraad:

“Als ik de in de begeleiding de teugels te veel laat vieren, dreigt mevrouw Bonje haar woning uitgezet te worden. Als ik de duimschroeven aandraai volgens de maatschappelijk normen dan overvraag ik haar”.

De naam 'Bonje' is natuurlijk een gefingeerde naam. In dit hoofdstuk wordt dezelfde casus gebruikt als in hoofdstuk 4. Daar heet deze mevrouw 'Bontje' dat fonetisch klinkt als 'bondje' en dus mooi linkt met het thema van dat hoofdstuk: loyaliteiten. In dit hoofdstuk gaat het over huiselijk geweld en dus is de naam 'Bonje' passender.

Morele verontwaardiging en morele stellingname

Wat bezielt deze begeleidster om haast tegen beter weten in zo hard te knokken voor een 'hopeloos geval' als mevrouw Bonje? “Ik vind het triest dat mevrouw Bonje zo ongewenst op deze wereld is gekomen en door niemand echt geliefd is”, verwoordt zij als haar drijfveer. Ik zou deze zin willen veranderen in: “Ik vind het onrechtvaardig dat mevrouw Bonje zo ongewenst op deze wereld is gekomen en door niemand wordt geliefd” en daaraan willen toevoegen: “en dat zij nu weer als ongewenst uit haar huis gezet dreigt te worden”. Deze morele verontwaardiging siert de begeleidster. Want niet gewenst en niet geliefd zijn is een groot onrecht - misschien wel het grootste onrecht dat mensen elkaar aan kunnen doen.

De maatschappelijke erkenning van dat onrecht is een bittere noodzaak om het recht op mens zijn, dat mevrouw Bonje is ontnomen toen zij nog zo klein en kwetsbaar was, te herstellen. Judith Lewis Herman schrijft hierover in haar boek *Trauma en Herstel* (1993, p. 177): “De formele neutraliteit van de therapeut is niet hetzelfde als morele neutraliteit. Het werken met slachtoffers vereist een overtuigende morele stellingname. Er wordt op de therapeut een beroep gedaan om getuige te zijn van een misdaad”. En wat voor de therapeut geldt, geldt wat mij betreft voor alle hulpverleners die bij het slachtoffer betrokken zijn.

Als getuigen van onrecht - en zeker getuigen die een maatschappelijke brugfunctie vervullen zoals maatschappelijk werkers - geen stelling nemen tegenover dit onrecht, lijkt dat wat gebeurd is 'terecht' te zijn geweest. Stilzwijgen bevestigt wat slachtoffers als mevrouw Bonje al van jongs af aan krijgen ingeprent: dat zij niet de moeite waard zijn en geen recht hebben op een menswaardig bestaan. Zonder die basale vorm van eigenwaarde waarvoor erkenning van anderen noodzakelijk is, zijn mensen over het algemeen niet in staat om een menswaardig bestaan op te bouwen. Waarom spreken hulpverleners niet over het geweld en het onrecht waar zij getuige van zijn in de hulpverlening?

Een morele stellingname betekent niet dat je goed praat wat een cliënt doet. Het is wel belangrijk om zoals Judith Lewis Herman zegt "onverbloemd de waarheid te spreken". Als je praat met slachtoffers van de holocaust zeg je niet dat hun familieleden zijn gestorven, maar je benoemt dat ze zijn vermoord. En als je werkt met slachtoffers van kindermishandeling zoals mevrouw Bonje, dan zeg je niet dat haar vermogens te kort schieten, maar dat haar vermogens kapot zijn gemaakt en dat ze nooit een eerlijke kans heeft gekregen om zich te kunnen ontwikkelen. En dat dat onrechtvaardig is.

Functionele stellingname

Hoe verbloemd of onverbloemd is de waarheid gesproken in de hulpverlening aan mevrouw Bonje? In de casus komt een aantal diagnoses voorbij: verslaving, ADHD, borderline persoonlijkheidsstoornis, depressie. Hierbij horen symptomen als: "krampachtig proberen te voorkomen om feitelijk of vermeend in de steek gelaten te worden" (borderline); "duidelijk en aanhoudend instabiel zelfbeeld of zelfgevoel" (borderline); "chronisch gevoel van leegte" (borderline); "inadequate (?) intense woede" (NB. het vraagteken achter "inadequate" is door mij toegevoegd. Ik beschouw het als een gezond en dus adequaat symptoom dat iemand aan wie zich zoveel onrecht heeft voltrokken, een overvloed aan woede in zich heeft) (borderline); "moeite om aandacht bij taken te houden" (ADHD); "wordt makkelijk afgeleid door uitwendige prikkels" (ADHD); "beweegt zich vaak onrustig" (ADHD). Deze symptomen zijn letterlijk overgenomen uit de *Beknopte handleiding bij de diagnostische criteria van de DSM-IV-TR* (Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie). Het vereist geen diepzinnige therapeutische kennis om te begrijpen dat dit normale men-

selijke reacties zijn op situaties van onderdrukking, geweld en doodsangst.

Het woord kindermishandeling wordt in de diagnostiek niet genoemd, terwijl de symptomen én de feiten uit de voorgeschiedenis daar overduidelijk op wijzen. De morele stellingname blijft uit.

Maar is de functionele stellingname van deze diagnostiek adequaat? Opent deze op zijn minst de weg naar effectieve behandelingen, die mevrouw Bonje steun biedt om haar leven op orde te krijgen?

‘Verslaving’, ‘borderline’, ‘ADHD’ en ‘depressie’ duiden op stoornissen en tekorten in het individu. Diagnoses als “(ernstige) post traumatische stress stoornis” of “vroegkinderlijke chronische traumatisering” leggen - hoewel enigszins ‘verbloemd’ - een verband naar onrecht en geweld als veroorzakers van de symptomen en klachten en daarmee ook naar een adequatere behandeling. Ze zijn dus functioneler voor mevrouw Bonje.

Diagnoses als ‘Vroegkinderlijke Chronische Traumatisering’ (VKCT) en het behandelen daarvan zijn niet onomstreden in de GGZ. In haar inaugurele rede *Wie durft* gaat Agnes van der Minnen, sinds 1 november 2007 hoogleraar angstregulatie en angststoornissen bij de Radboud Universiteit in Nijmegen, hierop in. Traumabehandelingen door exposure aan de vroegere pijnlijke herinneringen zou de problemen voor de betreffende patiënten alleen maar erger maken, zo is de gedachte in de GGZ. Hun symptomen zullen toenemen, want de patiënt kan de behandeling niet aan. Eerst moet de patiënt voldoende stabiliseren. Dit is een moeizaam proces met vaak gering resultaat, waar mevrouw Bonje een sprekend voorbeeld van is. De patiënt zou in crisis raken, suïcidaal worden of decompenseren.

Agnes van der Minnen weerlegt deze argumenten. Inmiddels wordt haar betoog ondersteund door overtuigende en verrassende resultaten van de Intensieve Trauma Behandeling die aangeboden wordt bij Overwaal, centrum voor angststoornissen van Pro Persona.

De weerstand tegen een Intensieve Traumabehandeling heeft overigens niet alleen te maken met - overigens welgemeende - bezorgdheid voor de patiënten. Huiselijk geweld in al zijn gruwelijke verschijningsvormen roept weerstand op. Het is een taboe om het te onderkennen en erover te praten. In opleidingen voor werkers in de GGZ wordt er opvallend weinig aandacht aan dit thema besteed. Het is dan ook niet voor niets dat Agnes van der Minnen haar inaugurele rede de titel "Wie durft?" meegaf.

Ook zonder een diagnose PTSS of VKCT kan er in de behandelingen van mevrouw Bonje aandacht zijn besteed aan haar geschiedenis van geweldservaringen en daar adequaat op zijn ingespeeld. De beschrijving van de casuïstiek gaat hier te weinig op in om dit te beoordelen. Er zijn echter redenen om hieraan te twijfelen. Mevrouw Bonje overleeft immers nog steeds door zich een groot deel van de tijd te ‘verdoven’ (waar de hulpverlening overigens aan bijdraagt door het voorschrijven van ‘kalmeringsmiddelen’). Maar het meest ernstige verschijnsel dat de gevolgen van geweld niet voldoende zijn bestreden, blijkt uit het feit dat het geweld zich nog welig reproduceert: mevrouw Bonje zorgt slecht voor zichzelf en haar omgeving en de relaties met haar honden, haar vriend en de burens zijn allesbehalve vreedzaam. Overigens is ook de hulpverleningsrelatie besmet geraakt met geweld: in de verwoording van het dilemma worden immers woorden gebruikt als “de teugels laten vieren” en “de duimschroeven aandraaien”.

Rudimentaire veiligheid

De wereld is voor mevrouw Bonje geen veilig oord - en is dat waarschijnlijk ook nooit geweest. Ze heeft geen regie over haar leven en ze staat er basaal alleen voor. Zij vertoont hiermee de kenmerken van langdurige mishandeling, verwaarlozing en misbruik. Het is voor haar - en voor de hulpverleners die om haar heen staan - een zware klus om “een rudimentair gevoel van veiligheid” (Lewis Herman, 1991) te verwerven. Zonder veiligheid - al is het maar een minimaal besef daarvan - is er geen beginnen aan om de touwtjes van je leven in handen te krijgen. In de hoog gestelde doelen klinkt de onmacht al door: “dat zou ik wel willen, maar iedereen snapt dat dat voor mij toch niet is weggelegd”.

Welke demonen bestrijdt mevrouw Bonje met haar dagelijks gebruik van cannabis, diazepam en XTC? Is het de angst die klaar staat om haar te bespringen? Is het de doffe gevoelloosheid waaraan ze wil ontsnappen? Heeft ze last van nachtmerries of andere herbelevingen? Mevrouw Bonje is waarschijnlijk niet ‘thuis’ in haar eigen lijf. Ze verzorgt het niet en vertoont tekenen van zelfvernietigingsdrang. Laat haar lijf zich voegen naar een ritme van slapen en waken, van inspannen en ontspannen; of doet dat lijf maar en meestal niet wat mevrouw Bonje zou willen? Kan ze slapen? Kan ze eten? Kan ze zich ontspannen? Heeft ze gevoel in haar lijf? Hoeveel liefdevolle aandacht heeft mevrouw Bonje ooit voor haar lijf gekregen? Ik vermoed heel weinig. Ze kan het zichzelf in ieder geval

niet geven. Waarschijnlijk vindt ze dat ze hier ook geen enkel recht op heeft.

Het herstellen van het besef dat je recht hebt op liefdevolle aandacht voor je eigen lijf - dat er eigenlijk niet heeft mogen zijn - is een mijlpaal voor het herstellen van eigenwaarde en daarmee een eerste stapje naar regie over je leven en vertrouwen in anderen.

Kan de begeleidster een keer een lekkere shampoo of crème meenemen? Of een leuk kledingstuk? Mag de begeleidster het haar van mevrouw Bonje wassen? Het zal wel heel erg eng zijn en waarschijnlijk krijg je daarna een flinke bui over je heen - maar die waait wel weer over.

De medische verzorging voor mevrouw Bonje is te weinig outreachend en zorgzaam. Natuurlijk komt zij haar behandelafspraken niet na. Dat is een veel te hoog gesteld doel.

Als mevrouw Bonje niet te wazig is, zou ze baat kunnen hebben bij psycho-educatie over de relatie tussen de manier waarop ze voor zich zelf zorgt en haar verleden. Het zou een eerste stapje zijn in het geven van erkenning daarvoor; een minipasje op de lange weg die mevrouw Bonje heeft te gaan voor zij zichzelf daarvoor erkenning kan geven.

Mevrouw Bonje is niet thuis in haar eigen lijf. Is ze thuis in haar eigen huis? Kan ze het niet schoonhouden omdat ze te ongestructureerd en verdoofd is of is het voor haar alleen maar een tijdelijke verblijfplaats? Is er een plekje in haar huis wat ze wel mooi houdt? Waar zit of ligt ze het liefst en mag dat mooi gemaakt worden? Heeft ze 'schatten': foto's of sieraden of cadeautjes die ze ooit heeft gekregen? Heeft ze een plekje in haar huis waar ze die veilig opbergt? Heeft ze (een deel van) haar huis wel ingericht? Of leeft ze alsof ze een vluchteling is? Door zich nergens aan te hechten, er niets van te maken en altijd zo weer weg te kunnen vluchten als het moet? Overlevingspatronen helpen je om letterlijk te overleven en maken je sterk om met ontberingen om te gaan. Maar het akelige van overlevingspatronen is dat ze maken dat je steeds datgene oproept waar je je tegen wilt wapenen. Mevrouw Bonje heeft noodgedwongen leren leven zonder een 'thuis' - gelukkig maar - maar als ze dan een thuis krijgt, roept ze over zich af dat het haar weer wordt afgepakt. Ze heeft waarschijnlijk ook niet echt geleerd hoe je van een huis thuis moet maken. Gespecialiseerde thuishulp zou geen overbodige luxe zijn voor mevrouw Bonje.

Mevrouw Bonje heeft honden. Wat betekenen die voor haar? Kan ze haar honden wel vertrouwen als ze het mensen niet kan? Honden zijn over het algemeen trouwer en eerlijker dan mensen - zeker in het leven

van mevrouw Bonje. Zijn de honden een warm lijf waar ze zich tegen kan schurken? Of zijn het haar verdedigers die voor haar van zich afbijten en weg grommen? Is ze baas over de honden of zijn de honden de baas over haar? Kan ze voldoende goed voor haar honden zorgen? Zo nee, zou ze dat willen?

En hoe zit dat met die vriend die wel of niet bij haar woont? Hoe is de relatie? Hoe is het met de seksualiteit, hoe is het met de intimiteit (elkaar kunnen steunen, met elkaar kunnen praten, elkaar begrijpen), hoe is het met de organisatie (samen geld investeren en beheren, de huishoudelijke taken en de zorg voor de honden delen, voor elkaar zorgen). Wat neemt de vriend mee aan bagage? Heeft hij hulp nodig of heeft hij die al? Is het samen dragen van de zorgen en problemen lichter of komt er voor mevrouw Bonje alleen maar een bult shit boven op de hare? Er zijn regelmatig ruzies. Wat is het patroon en het verloop van deze ruzies? Is er sprake van huiselijk geweld?

Het lijkt me, dat er voldoende aanknopingspunten zijn om een zinvolle begeleiding in gang te zetten en de hoge algemene doelstellingen (zijn ze voortgekomen uit een intake formulier of iets dergelijks?) opzij te zetten. Ze zijn niet haalbaar, nu niet en misschien wel nooit.

De deelnemers aan het moreel beraad hebben tal van praktische tips gegeven die hier goed bij aansluiten, bijvoorbeeld “huishoudelijke hulp aanvragen”, “realistisch herformuleren van doelen”, “leuke positieve dingen doen met cliënte”, “meegaan met sportgroepje”, “onderzoeken of er nog iets gedaan kan worden rondom jeugdtrauma’s”.

Gezien de langdurige mishandeling, miskennis en verwaarlozing van mevrouw Bonje - naar mijn mening ook door de hulpverleners die onvoldoende oog hebben gehad voor het onrecht en de effecten van mishandeling en verwaarlozing - zijn bijna al deze doelen nog erg hoog gegrepen.

Mevrouw Bonje vindt zichzelf niet de moeite waard om verzorging en aandacht te krijgen en het is voor haar heel pijnlijk om die aandacht en verzorging te ‘ondergaan’ of te ‘verdragen’ als ze hem wel krijgt. De begeleidster van mevrouw Bonje heeft een hele zware taak om contact te maken en vertrouwen te winnen van deze beschadigde en wantrouwende vrouw. En om mevrouw Bonje een rudimentair geloof te laten krijgen dat zelfs zij recht heeft op een plekje op deze wereld. En haar te helpen een eigen plekje te maken - in haar eigen huis of op een andere woonplek waar zij zich beschermd voelt.

Traumatische overdracht

Hoeveel tijd heeft de begeleidster van mevrouw Bonje om daadwerkelijk met mevrouw Bonje door te brengen? En op welke resultaten wordt zij 'afgerekend'? Het zou mij niet verbazen als ze te weinig tijd heeft en wordt afgerekend op onrealistische doelen. Zij en de sociaal psychiatrisch verpleegkundige hebben in ieder geval verbazingwekkend weinig aanknopingspunten meegekregen uit de lange hulpverleningsweg die mevrouw Bonje heeft afgelegd om haar nu passende zorg en begeleiding te kunnen bieden. Niet alleen mevrouw Bonje wordt 'miskend' door de hulpverlening, maar ook haar begeleidster. Kennis van de gevolgen van mishandeling en verwaarlozing en miskenning daarvan in de hulpverlening zou tot een hulpverleningsaanbod leiden waarin rekening wordt gehouden met de beschadigde vermogens van mevrouw Bonje om zelf de regie over haar leven te nemen. Het zou de begeleidster handvatten bieden om realistische doelen te stellen. En het zou haar zelf de passende ondersteuning bieden om een traumatische overdrachtsrelatie te kunnen hanteren.

Kenmerkend voor ervaringen van kindermishandeling en verwaarlozing is de enorme angst en de ervaring van volslagen hulpeloosheid: je bent zelf machteloos en je wordt op verschrikkelijke wijze in de steek gelaten. Deze ervaringen worden in de traumatische overdracht weerspiegeld: cliënten stellen extreem hoge eisen aan hun therapeut of hulpverlener die ze moet redden omdat zij zelf hulpeloos zijn. Ze zijn bang om de hulpverlener te vertrouwen, want hun ervaring is dat het levensgevaarlijk kan zijn om je vertrouwen te schenken. In de relatie worden overlevingspatronen meegenomen, die het geweld reproduceren. De hulpverlener loopt grote kans zich miskend, machteloos en gemanipuleerd te voelen. En daardoor bestaat het risico dat het geweld in de hulpverleningsrelatie wordt gereproduceerd: de hulpverlener laat de cliënt links liggen, neemt haar niet meer serieus, zet dwangmiddelen in om iets te bereiken (bijvoorbeeld separeren), negeert de nood van de cliënt, plaatst haar over of zet haar buiten de instelling.

Trauma's zijn besmettelijk. Het meeleven met trauma's van de cliënt werkt traumatiserend: we spreken dan van secundaire traumatisering. De eventuele eigen ervaringen van de hulpverlener met geweld en intimidatie komen onherroepelijk weer naar boven. De hulpverlener kan gebukt gaan onder het leed van de cliënt en zich te veel met de cliënt identificeren. De hulpverlener kan zich net als de cliënt machteloos gaan voelen, boos worden op de wereld en slecht voor zichzelf gaan zorgen (wat stelt het

leed van de hulpverlener immers voor vergeleken met dat van de cliënte). Een simpele vorm van zelfzorg als pauzes nemen schiet er daardoor in de praktijk veel te vaak bij in.

Voor begeleidsters die werken met cliënten als mevrouw Bonje is erkenning nodig van hun zware taak. Zij hebben zelf zorg en aandacht nodig om het onrecht, de machteloosheid en de afwijzing waarmee zij in het werk met getraumatiseerde cliënten te maken krijgen, te hanteren. Intervisie en supervisie zijn noodzakelijk. Hun caseload moet realistisch zijn. Ze moeten kunnen terugvallen op expertise en samenwerking voor het werk met deze complexe meervoudige problematiek. En ze moeten kunnen rekenen op de steun en het vertrouwen van de basis van waaruit zij zelf werken: hun opdrachtgever of organisatie.

De begeleidster van mevrouw Bonje kan niet terug vallen op of samenwerken met deskundige therapeuten. Mevrouw Bonje lijkt ‘uitbehandeld’ te zijn. De begeleidster moet in weinig uren een zware klus klaren. Er worden hoge eisen aan haar gesteld. Zij is waarschijnlijk onvoldoende specifiek geschoold in het werken met ‘oud zeer’ door kindermishandeling, verwaarlozing en misbruik. Anno 2014 is haar werkplek allerm minst zeker. Het is de vraag of er in dit politieke klimaat voldoende erkenning is voor het onrecht dat mevrouw Bonje is aangedaan. Zelfredzaamheid is wat van haar gevraagd wordt - en dat is nu precies wat haar is ontnomen door niet gewenst en geliefd te zijn.

In de casus geeft de begeleidster aan het gevoel te hebben dat “ze moet balanceren”. Ze ervaart het als “aanmodderen”. De situatie van mevrouw Bonje is zorgwekkend, maar dat zijn de werkomstandigheden van de begeleidster ook. Ze moet inderdaad maar aanmodderen en het lijkt erop dat ze het nooit goed kan doen. Het geweld reproduceert zich over en weer.

Stop de versluiering en de reproductie van geweld

Natuurlijk is het niet de schuld van de hulpverlening dat mevrouw Bonje diep in de problemen zit. De hulpverlening is er niet verantwoordelijk voor, dat mevrouw Bonje ongewenst was en dat haar moeder heeft geprobeerd haar het leven te benemen. Zij hebben mevrouw Bonje niet verslaafd gemaakt en zij zijn niet verantwoordelijk voor de manier waarop mevrouw Bonje haar eigen leven leidt. En ongetwijfeld hebben vele hulpverleners met wie mevrouw Bonje te maken heeft gehad met haar meegeleefd en hun uiterste best gedaan. Ook uit de houding van de hui-

dige begeleidster van mevrouw Bonje spreekt mededogen en betrokkenheid. Toch is de hulpverlening wel tekort geschoten in haar morele stellingname en daardoor ook in haar functionele stellingname.

Ze had zo veel meer voor mevrouw Bonje kunnen betekenen als ze moreel stelling had genomen door onverbloemd de waarheid te spreken over het onrecht dat mevrouw Bonje is aangedaan en haar daarvoor erkenning te geven. Als ze mevrouw Bonje had uitgelegd dat haar klachten en problemen het gevolg zijn van de bovenmenselijke dappere en ongelijke strijd die zij heeft moeten voeren en niet van haar slechtheid en onvermogen.

Die morele stellingname is een voorwaarde voor een functionele stellingname, waarin de eisen die aan mevrouw Bonje worden gesteld realistisch zijn en een passende behandeling en begeleiding wordt geboden. Een begeleiding die vaak langdurig is en intensief en die per definitie gepaard gaat met vallen en opstaan. De hulpverlening zou hiervoor begrip moeten kweken bij zorgverzekeraars en de politiek - en bij kunnen dragen aan de maatschappelijke en politieke bewustwording van kindermishandeling. En ze zou meer op haar strepen moeten staan als het om haar eigen arbeidsvoorwaarden gaat. Onderbetaalde hulpverlening gaat niet alleen ten koste van de cliënt, maar zeker ook van de hulpverlener.

Mevrouw Bonje is tot nu toe nog niet erg opgeschoten met de hulpverlening die zij heeft gehad. Maar er is altijd weer een dag van morgen...

Ik hoop dat de begeleidster van mevrouw Bonje zich in dit hoofdstuk erkend voelt in het zware werk dat ze doet. Dat ze haar doelen bij kan stellen, steun voor zichzelf kan mobiliseren en aanknopingspunten vindt in mijn praktische tips.

Bovenal doe ik een beroep op de GGZ om onverbloemder te spreken over huiselijk geweld in al zijn grimmige vormen en hier meer expliciet moreel en functioneel mee aan de slag te gaan. Want het versluieren van geweld onder DSM-diagnostiek leidt helaas te vaak tot het reproduceren ervan. En met alle kennis die we anno 2014 hebben over de gevolgen van huiselijk geweld en de effectieve methoden om die te bestrijden, is er geen enkel excuus meer voor de GGZ om haar ogen te sluiten voor het onrecht en geweld waar zij dagelijks mee werkt.

Reflectievragen

- Wat bezielt deze begeleidster om haast tegen beter weten in zo hard te knokken voor een ‘hopeloos geval’ als mevrouw Bonje?
- Waarom spreken hulpverleners niet over het geweld en het onrecht waar zij getuige van zijn in de hulpverlening?
- Hoeveel tijd heeft de begeleidster van mevrouw Bonje om daadwerkelijk met mevrouw Bonje door te brengen? En op welke resultaten wordt zij ‘afgerekend’?

Literatuur

Lewis Herman, J. (1993). *Trauma en herstel, de gevolgen van geweld- van mis-handeling thuis tot politiek geweld* Amsterdam: Wereldbibliotheek.

Minnen, A. van der, (2007). *Wie durft*, inaugurele rede bij de aanvaarding van haar hoogleraarschap angstregulatie en angststoornissen bij de Radboud Universiteit Nijmegen, november 2007, www.repository.ubn.ru.nl/... 45166 wie du.pdf.

Charlotte van Besouw was o.a. oprichtster en medewerkster bij Blijf van m'n lijf Utrecht en coördinator van het steunpunt seksueel en huiselijk geweld bij SARA in Rotterdam. Zij is docent Maatschappelijk Werk en Dienstverlening en coördinator van de Minor Agressie en Huiselijk geweld op de Hogeschool Utrecht. In haar colleges gaat ze in op redenen voor de taboeïsering van huiselijk geweld. Belangstellenden kunnen deze colleges volgen. charlotte.vanbesouw@hu.nl

7 IN DIALOOG OVER MOREEL BERAAD

Ellen Grootoonk en Ed de Jonge

Naar aanleiding van hun werkzaamheden in het Dilemma's Doordacht en het Moresprudentieproject interviewde Ed de Jonge Ellen Grootoonk over het begeleiden van moreel beraad. Op basis van dit interview, dat gaandeweg de vorm van een dialoog kreeg, heeft Ellen Grootoonk dit hoofdstuk uitgewerkt. De tekst is voorgelegd aan medewerkers van Sherpa omdat hun casuïstiek in het interview aan de orde komt. Wij willen hen hierbij hartelijk bedanken voor hun feedback en betrokkenheid.

“Altijd maar weer die vchtscheidingen, ik word er zo moe van!”, verzucht een van de deelnemers aan een moreel beraad bij bureau Jeugd-zorg. We zitten met z’n achten rond de tafel en bespreken een casus van een meisje dat in de knel zit tussen strijdende ouders. De inbrenger, een ervaren hulpverlener, worstelt zichtbaar met de kwestie. Wat kan hij doen om ervoor te zorgen dat er zo min mogelijk schade berokkend wordt en wanneer is ingrijpen noodzakelijk? Voor hem is het belangrijk dat het meisje veilig is en dat ze contact met beide ouders kan houden. De belangen van het kind staan voorop, maar hoe kom je het beste op voor die belangen?

In een moreel beraad kan een dergelijke vraag goed onderzocht worden. In deze casus is er sprake van een morele kwestie omdat er botsende waarden en belangen in het geding zijn. De morele dimensie in deze casus heeft te maken met veiligheid, verantwoordelijkheid en zorg. De casus roept ook methodische vragen op, zoals de vraag hoe je omgaat met vechtende ouders en het eroderende gezinssysteem. In de reguliere werkbeprekingen in teams staan dit soort methodische vragen op de agenda. En ook in intervisiebijeenkomsten komen ze aan de orde. In een moreel beraad wordt de aandacht echter verlegd naar de morele dimensie van het werk. Dat vergt een andere, tragere manier van kijken en luisteren waarbij de vraag naar een concrete oplossing wordt opgeschort (Kunneman, 2005).

In het kader van het Moresprudentieproject is er in de afgelopen twee jaar zo’n tachtig keer een moreel beraad op de werkvloer gehouden. De deelnemende teams kregen eenmalig een workshop moreel beraad aangeboden, waarna zij zelf aan de slag gingen met moreel beraad aan de

hand van een stappenplan. Wij hoopten dat de workshop en het stappenplan voldoende houvast zouden bieden voor de uitvoering van moreel beraad in de praktijk. Uit de verslagen en reacties komt een wisselend beeld naar voren. Professionals blijken het vaak lastig te vinden om de morele dimensie uit een casus naar voren te halen. En de dialogische gespreksdiscipline die nodig is in een moreel beraad, is moeilijk te handhaven als je iets anders gewend bent. Dit brengt ons bij de vraag wat er nodig is voor moreel beraad en wat dit van de gespreksleider vraagt. In de vakliteratuur (o.a. De Bree & Veening, 2012) over moreel beraad zijn diverse (technische) aanwijzingen te vinden over hoe een moreel beraad aangepakt moet worden. In dit artikel willen we ingaan op de houding van de gespreksleider en zullen we de verschillende dimensies in een moreel beraad uiteenrafelen. De tekst heeft de vorm van een dialoog. Het is de weergave van een gezamenlijke zoektocht naar achterliggende opvattingen en strategieën.

Randvoorwaarden voor moreel beraad

Wat zijn de randvoorwaarden voor een goed moreel beraad?

Een eerste randvoorwaarde is dat ik aandacht voor de deelnemers heb. Een tweede randvoorwaarde is dat ik duidelijk greep heb op het groepsproces, ik laat de groep niet gaan.

Wat betekent dat, “de groep niet laten gaan”?

Ik heb helder in mijn hoofd waar ik naar toe wil, mijn einddoel is duidelijk. Niet de uitkomst van het beraad is duidelijk, maar wel het doel van het gesprek. Ik leidde bijvoorbeeld een socratisch gesprek over de vraag ‘Wat is goede zorg?’ Ik heb dan in mijn hoofd dat het daarover moet gaan, dat we steeds weer terug moeten gaan naar die hoofdvraag, ‘Wat is goede zorg’, dat dat de kern is. Ik liet de deelnemers voorbeelden benoemen waarbij zij het gevoel hadden dat er sprake was van goede zorg. Er werd een voorbeeld gegeven dat als een probleem gezien kon worden maar wat de inbrenger als een voorbeeld van goede zorg zag. Dan is het de kunst om vast te houden aan de uitgangsvraag en niet op de problematische kant in te gaan. Meestal gaat een moreel beraad over een probleem, maar nu ging het over wat het goed is. Als mensen dan op een verkeerd spoor gaan zitten, dan kap ik hen vriendelijk af. Ik houd steeds het doel voor ogen.

Een randvoorwaarde is dus dat je de thematiek bewaakt, de zijpaden worden geblokkeerd om te zorgen dat het gesprek wel blijft bij het thema.

Ja, het gaat om doelgericht koersen. Ik als gespreksleider houd als het ware het schip op koers. En de uitgangsvraag is mijn kompas.

Zijn er nog andere randvoorwaarden?

Een ander belangrijk element, vooral bij de start, is dat ik me laagdrempelig opstel. Als ik ergens kom om een moreel beraad te leiden, zorg ik ervoor dat ik ruim op tijd ben, zodat ik een gevoel kan krijgen voor de sfeer in een team. Ik ga niet direct doelgericht te werk, maar zorg er eerst voor dat ik contact heb door bijvoorbeeld over de reis, het weer of de koffie te praten. Een vorm van ‘small talk’.

Je bent dus heel bewust bezig met het zoeken naar aansluiting.

Ja, ik sluit aan. Dat doe ik door ogenschijnlijk wat te kletsen en voor ontspanning te zorgen.

Waarom is het belangrijk om aansluiting te vinden?

Ik denk dat het eerst wel veilig moet zijn voor deelnemers, dat ze het gevoel hebben: hier kan wat gezegd worden. Een valkuil daarbij is wel dat het soms te gezellig kan worden.

Je zorgt er dus bewust voor dat je niet boven de groep komt te staan. Dat je een van hen bent. Je begeleidt het gesprek wel maar je bent niet anders. En dan wordt het veilig voor de deelnemers om aan jou te laten zien wat er moeilijk is.

Dit heb ik geleerd door dertien jaar geleden als jonge docent van negentwintig aan deeltijdstudenten les te geven. Ik zag er jong uit en merkte dat studenten het lastig vonden om zo’n jong iemand voor de klas te zien staan. Volgens mij heb ik toen ontdekt dat het mijn rol niet is om de dingen te weten maar dat ik eerder een rol heb in het verhelderen van zaken en het leggen van verbanden tussen theorie en praktijk.

Dus als we zoeken naar de succesfactoren, de randvoorwaarden voor moreel beraad, dan hoor ik je vier stappen benoemen. Jouw stijl is laagdrempelig om aansluiting te vinden. Daarmee creëer je veiligheid. En dat is van belang omdat je daarmee meer openheid creëert. En dat is wat je uiteindelijk nodig hebt in een moreel beraad: dat mensen open en eerlijk kunnen benoemen waar ze tegen aanlopen.

Dat klopt, het is een bewuste strategie. Maar het is niet zo dat het altijd werkt.

Het is gunstig maar het is geen doorslaggevende succesfactor, het is wel een noodzakelijke maar niet een voldoende randvoorwaarde.

Ik denk wel dat het gunstig is om eerst laagdrempelig contact te hebben. Dat dat fijner is dan dat ik direct in die formele rol zit. Daar hoort ook wat zelfonthulling bij. Niet over de casus maar iets over jezelf laten zien.

Dat is een onderdeel van het gewone, het laagdrempelige: daarin laat je iets van jezelf zien.

Het is zoiets als, 'ik kom hier ook maar gewoon een dingetje doen'. Deelnemers denken al gauw dat moreel beraad heel zwaar en moeilijk is. Dat het over hele ernstige en zware dingen gaat. Het is natuurlijk ook ernstig, maar ik denk dat het goed is om eerst even een beetje luchtig te beginnen.

Dus luchtigheid als tegenhanger voor die zwaarte.

En daarbij informeel contact.

Je hebt een formele rol, maar die weet je te combineren met een informele benadering. Juist het evenwicht is dan belangrijk.

Daar ligt, denk ik, mijn kracht, in de manier van contact leggen. Maar ik zie ook dat het in sommige professionele contacten mensen van slag kan brengen omdat die van je verwachten dat je formeel moet handelen of direct op de zaak af moet gaan.

Terwijl dan die randvoorwaarden ontbreken: er is geen aansluiting en het is niet veilig.

Als je het met een maaltijd vergelijkt: als je met vreemde mensen gaat eten en je schuift direct aan tafel aan zonder iets uit te wisselen, kan het etentje heel ongemakkelijk worden. Dan is het prettig om eerst even aan te komen, een voorafje te nemen, elkaar te leren kennen en daarna plaats te nemen aan tafel. Dat is eigenlijk voor de start van belang. Wat daarbij ook van belang is, is om een bepaalde vorm van 'tijdloosheid' te creëren.

Wat bedoel je daarmee?

In een moreel beraad ben je gebonden aan tijd, bijvoorbeeld anderhalf uur. Tegelijkertijd moet je het gevoel hebben dat je alle tijd van de wereld hebt. Ik ben eigenlijk nooit bang dat ik tijd tekort kom. Ik laat dingen lopen, bepaalde dingen die deelnemers zeggen kosten soms veel tijd, maar dan denk ik, het komt uiteindelijk wel op een punt uit, dat er toch

een antwoord komt. Ik kom uiteindelijk wel op een soort conclusie uit, of een inzicht. Daar heb je soms een omweg voor nodig.

Doelgericht het groepsproces begeleiden

Hoe verhoudt dit zich tot wat je in het begin zei: ‘Ik bewaak het groepsproces en ben doelgericht’?

Ik doe beide. Ik haal deelnemers terug als ze teveel zijpaden bewandelen en ik bied ook ruimte door het gesprek even ‘te laten lopen’. Ik heb als gespreksleider verschillende rollen. Procesbegeleider, docent en ordebewaker. Als ik te streng de ordebewaker speel, slaan mensen dicht. Procesmatig is het dan beter om ruimte te bieden. Soms hebben deelnemers eerst een heel verhaal nodig om er achter te komen waar het nou eigenlijk om ging. Dus dan laat ik hen maar even wat praten en haal ik er een woord uit, of een zin, waardoor datgene waar ze het over hadden in een context wordt geplaatst. Ik laat hen bijvoorbeeld iets tot in detail vertellen en daarna zeg ik: ‘Ja, dat is weliswaar belangrijk, maar hoe geeft dat nou antwoord op de vraag die voor ons ligt?’ en dan probeer ik hen er weer over na te laten denken.

Je doet dus beide, maar wanneer laat je het lopen, als je het gevoel hebt dat het voor de deelnemers belangrijk is?

In de eerste fase van een moreel beraad is er een informatieronde. Deze ronde heeft als doel de casus op het netvlies te krijgen. Iemand brengt een casus in en iedereen mag vragen stellen om het helder te krijgen. De meeste hulpverleners hebben de neiging om vooral methodische en praktische vragen te stellen. Zoals: ‘Heb je hier aan gedacht, heb je daar aan gedacht, heb je die erbij betrokken, heb je dit gedaan, heb je dat gedaan?’. Het dilemma voor mij is dan: hoe lang laat ik ze informatie vergaren, wat is voldoende en waar hebben ze iets aan? Dus soms laat ik dat voor mijn gevoel iets te lang doorgaan, maar kennelijk vinden zij het zinvol om op die manier uit te wisselen.

Heb je een idee waarom de deelnemers dat doen?

Omdat dat hun bekende manier is, op deze manier zijn zij geschoold. En het is hun werk. Er is bijvoorbeeld een cliënt die alcoholverslaafd is en die niet zelfstandig naar de winkel kan gaan vanwege zijn lichamelijke handicap. De vraag van de inbrenger was of zij met de cliënt mee mocht gaan om alcohol voor hem te kopen. Vervolgens komen er vragen als:

Hoeveel drinkt hij? Wat heb je al geprobeerd? De vragen zijn vaak gericht op het begeleiden van het probleem en niet op de morele dimensie.

Het doel van moreel beraad

Misschien speelt ook nog iets anders een rol. Bij zo'n moreel beraad staat centraal waar je als hulpverlener mee worstelt, scherp geformuleerd waar je niet uitkomt, wat je niet kunt. Dan kan het prettig zijn voor deelnemers om te laten zien dat ze ook echt wel goede hulpverleners zijn, dat zij problemen methodisch aan weten te pakken. Op die manier wordt een soort van evenwicht gecreëerd. Ze zijn dan niet alleen maar aanwezig in die groep als diegenen die het niet weten, maar ook als professionals die hun vak beheersen. Professionele ondersteuning gaat dan gepaard met professionele erkenning.

Dat zou inderdaad zo kunnen zijn. Een onderzoek van waarden is wel van belang maar iets is niet alleen maar een moreel dilemma. Ik denk dat ik er daarom ook aandacht aan schenk. Want het probleem heeft ook praktische aspecten. Uit een moreel beraad komen vaak praktische oplossingen voort. Er wordt verkend wat je allemaal al hebt gedaan en hoe je dat aan hebt gepakt. Je moet bijvoorbeeld weten welk IQ de cliënt heeft, of hij een sociaal netwerk heeft en hoeveel hij drinkt. Dit soort praktische vragen zijn relevant voor de uitweg uit het dilemma. Als je zegt dat je autonomie belangrijk vindt, moet je wel weten hoe die cliënt die autonomie kan gaan vormgeven, wat dat dan inhoudt. Dus je kunt ook niet zonder al die verhalen over de aanpak. Concluderend kan ik stellen dat een groot deel van het gesprek niet over waarden gaat maar over de inhoud van de casus.

Is dat ook niet een moeilijkheid van een moreel beraad, dat professionals te maken hebben met een complexiteit van problemen die gewoon opgelost moeten worden, of dat nou moreel of niet is? Voor een professional is dat onderscheid niet zo relevant; belangrijk is houvast voor het professionele handelen.

Het morele is, denk ik, meestal ondergeschikt voor hen.

Het is dus een beetje theoretisch om een onderscheid te maken tussen moreel en niet moreel, je moet als professional gewoon met die casus aan de slag. Anderzijds is het zo dat als het voortdurend door elkaar loopt, dat het morele dan uit het zicht verdwijnt. Dus dan is het wel weer goed om afzonderlijk aan de morele aspecten aandacht te besteden.

En daarom is dus een gespreksleider zo belangrijk, want die bewaakt het proces. Ik keer steeds weer terug naar de waarden. Ik laat de teugels vieren, ze mogen allerlei methodische verkenningen uitvoeren. Vervolgens stel ik weer vragen zoals: Wat betekent dat dan? Welke waarden zijn daarin belangrijk en waar zit de spanning precies?. Dus ik reageer niet inhoudelijk methodisch op wat zij zeggen, dat is mijn rol niet. Maar de betrokkenheid van de deelnemers in een moreel beraad zit juist vaak wel op het methodische stuk.

Het is dus ook niet voor niets dat je 'het welbewust laat lopen'. Strikt genomen is het op dat moment eigenlijk geen moreel beraad, maar blijkbaar is dat functioneel, is dat even nodig en dan kom je weer terug op de morele vragen.

Het doel van moreel beraad voor mij is dat de professionals meer zicht krijgen op waarden zodat de morele dimensie in het werk meegenomen kan worden en het de zorg ten goede komt. Het gaat mij er niet om dat ze perfect waarden kunnen benoemen, dat het een kunstje is waar ze mee bezig zijn.

Het doel is dus eigenlijk dat het werk beter wordt.

Het is een vorm van ondersteuning voor professionals zodat zij hun werk goed kunnen uitvoeren, dat is mijn enige doel.

En wat ze daarvoor nodig hebben, is dat ze zicht hebben op welke waarden er voor hen spelen.

Professionals geven zelf aan dat ze te maken hebben met morele dilemma's waar ze niet uitkomen. Ik denk dat ik hen een beetje help die knoop te ontwarren, het doel daarbij voor mij is om bij te dragen aan goede zorg.

En als je zegt, het gaat over beter werk, dan begrijp ik dat je af en toe die methodische uitstapjes tolereert, want die leiden ook tot beter werk.

Eigenlijk is het voor mij zo: als zij zich aan het eind van het gesprek opgelucht voelen en denken dat ze verder kunnen, is het in principe goed. En of er nou een precies en afgebakend moreel dilemma besproken is of dat er een morele uitkomst is, dat is voor mij minder belangrijk. Als zij het gevoel hebben dat ze een stapje verder zijn, maakt het mij niet zoveel uit hoe je dat noemt. De deelnemers komen ook vaak op hele gewone oplossingen maar kunnen het dan wel beter onderbouwen vanuit waarden. En ze hebben meer zicht gekregen op de morele aspecten van hun

werk. Een belangrijke functie van moreel beraad is volgens mij het vergroten van morele gevoeligheid. Het is een vrije ruimte (Kessels, Mostert en Broers, 2002) waarin naar elkaar geluisterd kan worden, waar mensen elkaar verhalen vertellen over hun werk, en dat ze die delen met elkaar. Ik zie mijzelf daarin als een katalysator.

Er is dus een ontwikkelingsgericht doel, een lange termijn doel naast het korte termijn doel, dat gericht is op probleemoplossing. Het moreel beraad moet meer zijn dan een EHBO-sessie, je wilt ook werken aan een ontwikkelingsproces, en dat is er op gericht dat de professionals zicht krijgen op hun waarden, dat ze gevoelig worden voor morele problemen. Maar in beide gevallen gaat het je altijd om beter werk en dit bereik je ofwel door een antwoord te vinden op een specifiek vraagstuk ofwel door de professional zich zo te laten ontwikkelen dat hij of zij de volgende keer daar beter mee om kan gaan. Dus je hebt een korte en een lange termijn doel.

Daarbij wil ik nog opmerken dat bewuste professionals, dat wil zeggen professionals die goed weten wat er in hen leeft, die hun reactiepatronen en hun morele oriëntatie kennen, dat die, denk ik, beter in staat zijn om welbewust en weloverwogen te handelen naar cliënten. Moreel beraad kan een bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg, want als je regelmatig moreel beraad voert, dan komen daar thema's uit naar voren en ontstaat er moreel bewustzijn in de organisatie. En op basis daarvan kun je het beleid en de begeleiding aanpassen waardoor de zorg zou kunnen verbeteren.

In de schoenen van een ander staan

Om morele gevoeligheid te vergroten maak ik gebruik van 'verplaatsing' in moreel beraad. De deelnemers wordt gevraagd zich in te leven in de positie van de ander, zonder oordelen.

Kun je daar wat meer over vertellen?

Verplaatsing is belangrijk omdat je de situatie dan van 'binnenuit' kunt bekijken. Er was bijvoorbeeld een casus over een man die steeds aan het eind van de maand drie dagen een lege koelkast had. De hulpverlener wilde dat hij naar de voedselbank zou gaan zodat hij voldoende te eten zou hebben. Zijn inkomen was dermate laag dat hij daarvoor in aanmerking kwam. De cliënt vond het echter niets, hij zei dat de voedselbank iets voor arme mensen was. De hulpverlener maakte een afweging door zich te verplaatsen in de cliënt. Zij kwam tot de conclusie dat waardig-

heid en autonomie voor hem belangrijker zijn dan een volle koelkast. Zij moest er zelf niet aan denken om een paar dagen niets in huis te hebben maar kennelijk kon de cliënt hiermee leven. Hij had zijn eigen oplossingen gevonden, zoals gaan eten bij zijn broer. De casus werd ingebracht naar aanleiding van de vraag naar wat goede zorg is. Voor haar was dit een voorbeeld van goede zorg omdat ze aansloot bij de waarden van de cliënt en omdat ze daarnaast de zaak in de gaten bleef houden.

In het moreel beraad verplaatsten de deelnemers zich in de positie van de hulpverlener. Mijn vraag was: “Hoe zou jij je voelen als jij in haar schoenen stond?” De deelnemers gaven aan dat het voorbeeld ze aangreep, dat ze het lastig zouden vinden om iemand zonder eten achter te laten en ze realiseerden zich (opnieuw) hoe arm sommige mensen zijn. Een deelnemer liet een ander geluid horen, hij zei: “Ik voel er niets bij, ik sta er neutraal tegenover.” Toen ik er vervolgens op doorvroeg, gaf hij aan dat de hulpverlener in zijn ogen goed had gehandeld. Hiermee kwamen de belangrijkste aspecten van de casus goed in beeld. Enerzijds de bezorgdheid en het mededogen met de situatie van cliënt en anderzijds het belang van afstemmen op de waarden en de kracht van de cliënt. Meestal is het zo dat door het verplaatsten (als stap in het moreel beraad) in een vrij korte tijd de verschillende dimensies goed in beeld worden gebracht.

Een ander belangrijk doel van verplaatsing is dat het de deelnemers met elkaar verbindt. Het is een veilige manier om je met collega's te verbinden. In werkbesprekingen zie je vaak dat professionals elkaar voornamelijk adviseren. In een moreel beraad verplaatst de groep zich in de positie van de inbrenger en dat brengt iets anders teweeg. De casus wordt van binnenuit nagevoeld en de deelnemers stellen zich voor hoe het voor de ander is. Dat brengt deelnemers meer in contact met de gevoelens die het werk oproepen en die gevoelens zijn een goede ingang om waarden op het spoor te komen.

Je maakt een onderscheid tussen verbinden en adviseren. Adviseren is: ‘Eigenlijk zou jij dat moeten doen!’ en verbinden is: ‘Wat doe ik als ik daar zou staan?’

Ik maak er altijd twee stappen van, eerst ‘Wat raakt je?’ en vervolgens ‘Wat zou jij doen in die situatie?’. De deelnemers mogen eerst nog niet zeggen wat zij zouden doen. En als je dan de hele ronde hebt gedaan, dan is het hele spectrum van mogelijke belevingen in beeld gekomen, waardoor het plaatje completer is.

Ik heb nu de indruk dat ik weer een lijntje zie. Je maakt gebruik van een stappenplan voor moreel beraad. Ik krijg de indruk dat juist de stappen die te maken hebben met emoties vaak de triggers zijn, dan gebeurt er iets. Als ik je goed begrijp dan zijn die emoties nodig om op het spoor te komen van wat nu eigenlijk belangrijke waarden zijn. En eerder heb je gezegd dat het zicht op waarden nodig is om beter je werk te kunnen doen. De conclusie zou kunnen zijn dat die emoties nodig zijn om bij het morele stuk van het werk te komen.

Dat klopt. Daarbij wil ik wel een nuancering aanbrengen. Omdat professionals te maken hebben met mensen in lastige situaties, is het heel nuttig om niet steeds geraakt te worden, want anders kunnen zij hun werk niet doen. Als je bij een cliënt komt die geen eten in de koelkast heeft, moet je daarmee om kunnen gaan. Maar als dat jouw broer of zus zou zijn, zou je er wellicht niet tegen kunnen. Maar jij moet daar professioneel mee om kunnen gaan. In je professionele rol is afstand nodig om het vol te kunnen houden in die paar uurtjes per week die je bij die cliënt bent. Tegelijkertijd word je wel geraakt door de confrontatie met moeilijke levens. Maar dat duw je dan in feite weg of dat parkeer je. In een moreel beraad roep je het bewust op en bestudeer je het. Ik denk dat een moreel beraad een soort verlossende werking heeft, dat het gevoeld, gezegd en gedeeld mag worden. Het is natuurlijk geen 'huiltherapie' waarin je je tranen laat lopen, het is meer zo van: "Ik constateer dat ik dan eigenlijk boos word", of, "ik constateer dat ik verdrietig word", en de centrale vraag is dan: Waar verwijzen die boosheid en dat verdriet naar en welke waarden staan op het spel?

Het vergroten van morele sensibilliteit

Je zei eerder dat het ontwikkelen van morele sensibilliteit belangrijk is, daar zit ook dat emotionele aspect in. Tegelijkertijd zeg je ook dat wanneer je als hulpverlener in de beroepspraktijk moet functioneren, je niet voortdurend overspoeld kunt worden door gevoelens zoals medelijden, want dat belemmert het functioneren.

Ik denk dat je gevoelig op het juiste moment moet zijn.

Wat betekent die morele sensibilliteit dan?

Morele gevoeligheid is voor mij het besef dat waarden in het geding zijn, dat het niet een neutraal iets is waar hulpverleners mee bezig zijn maar dat het over waarden en het goede leven gaat. Bijvoorbeeld de casus over de aan alcohol verslaafde man waar ik eerder over vertelde. Het bleek dat zijn brommobiel kapot was gegaan en dat hij daarom zelf zijn bier niet

meer kon kopen. Hij werd afhankelijk van de medewerking van de hulpverlener. Deze zag zich vervolgens geplaatst voor een dilemma omdat zij zich afvroeg of het wel goed was om alcohol met hem te gaan kopen. In het moreel beraad over deze casus kwam er een heel duidelijk beeld naar voren van een man die alleen leeft en die een keer per week een vriend op bezoek krijgt en de hulpverlener, dat is zijn gehele sociale leven. Omdat het zo uitvoerig werd besproken, konden de deelnemers zich goed verplaatsen. Het vloog iedereen op een gegeven moment aan hoe eenzaam die man was. De fundamentele onrust kwam in beeld. Het gevoel van: dit is toch eigenlijk geen goed leven, hoe houdt hij dat uit? Het is goed dat hulpverleners dit niet de hele dag door denken en voelen want dan kunnen ze hun werk niet meer doen. Tegelijkertijd is morele gevoeligheid een kracht omdat zij verandering mogelijk maakt. Als je je bewust verhoudt tot de situatie van de cliënt, dan kun je beter zien wat hij of zij nodig heeft. Door het inleven werd duidelijk dat het voor de cliënt belangrijk was om zelf op pad te kunnen gaan. Hij had een nieuwe brommobiel nodig. De uitkomst van het moreel beraad was dat de hulpverlener naar nieuwe wegen ging zoeken om geld vrij te maken voor de aanschaf van een brommobiel. En omdat de cliënt onder bewind stond, vroeg dat flink wat doorzettingsvermogen van de hulpverlener.

Dat is duidelijk, ik heb het gevoel dat ik weer een lijntje zie, ik zal proberen het samen te vatten. De professionals handelen in de praktijk en worden geconfronteerd met moeilijke situaties. Daar hebben zij enige distantie voor nodig, dus voor een deel, zou je kunnen zeggen, moet je basale menselijke emoties wegdrukken, want anders kun je niet goed functioneren. Wat je dan in moreel beraad doet, is dat je die emotionele laag wel gaat aanboren, door de vraag naar wat je raakt en door de opdracht betreffende het inleven. Hierdoor kom je de emoties op het spoor en dat heeft een functie. Emoties zijn een toegang tot waarden dus mensen worden zich bewust van de waarden die achter die beleving zitten. Vervolgens, dat zou mijn interpretatie zijn, op het moment dat je je bewust wordt van je waarden, ontwikkel je een vorm van morele sensibiliteit, je beseft wat belangrijk is, wat een goed leven betekent en dat kun je wel weer meenemen in je beroepspraktijk. Als je dan weer in de beroepspraktijk geconfronteerd wordt met een schrijnende situatie, dan hoef je niet overvuldigd te worden door emoties maar je kunt je wel realiseren: "Hé, maar dat is geen leven" of "Hier wordt respectloos met mensen omgegaan." Op deze manier ontstaat er een morele gevoeligheid die iets anders is dan emotionele overgevoeligheid.

Je hoeft inderdaad geen open zenuw te zijn maar je moet wel gevoelig zijn voor de morele aspecten. Ik denk dat veel dilemma's van professio-

nals voortkomen uit het ‘ervaren ongemak’ over levens die zo ver afstaan van wat jijzelf als een goed leven ziet. Die levens kun je niet repareren maar je kunt wel hele kleine stapjes zetten en ik denk dat dat de worsteling is, om het daar steeds mee uit te houden, dat die niet perfecte levens ook gewoon geleefd worden en dat jouw slagkracht maar heel beperkt is.

Je kunt dus twee kanten uitgaan. Je kunt denken: het is eigenlijk rampzalig, ik kan maar een heel klein beetje doen. Dan kun je cynisch worden of afstompen. Maar wat zo’n moreel beraad kan bewerkstelligen, is dat je je wel bewust blijft van de waarden die je drijfveren zijn, en ook al kun je maar kleine stapjes zetten, het is uiteindelijk wel in de goede richting.

Bewustwording en acceptatie

Een belangrijke functie van moreel beraad is dat professionals bewust worden van wat ze nou eigenlijk allemaal aan het doen zijn. Dat hun handelen op waarden is gebaseerd. Er komt niet altijd een nieuwe uitkomst uit een moreel beraad, maar wel vaak een bevestiging of onderbouwing van het handelen.

Dat ze dat kleine stapje kunnen relateren aan een hoger doel en iets dat waardevol is. Wat ook vaak een uitkomst is, is dat mensen heel alleen met iets zitten en dat ze door het te delen merken: “Hé, ik zit daar teveel in mijn uppie mee te worstelen, ik mag ook aan een ander hulp vragen”, en door het delen van emoties voelen ze zich gesteund.

Je maakt professionals bewust van die waarden, van die hogere doelen. Ze realiseren zich dat ze vaak slechts hele kleine stapjes kunnen zetten, maar het zijn wel stapjes in de goede richting. Ik zou denken dat je alleen maar tevreden kunt zijn met het zetten van slechts hele kleine stapjes als je je realiseert dat meer niet mogelijk is. Speelt dat ook een rol in moreel beraad? Dat de professionals zich bewust worden: dit zijn mijn waarden, die kan ik niet helemaal realiseren, maar ieder stapje dat ik zet dat is goed. Speelt met andere woorden ook een soort van berusting een rol?

Ik denk dat het acceptatie van de werkelijkheid is. Een veel gehanteerde strategie van professionals is om een praktische, hardwerkende en soms zelfs stoere houding te ontwikkelen. De inbrenger van de casus van de aan alcohol verslaafde cliënt vertelde dat ze het soms best lastig vond om bij de cliënt te zijn omdat de eenzaamheid haar zo naar de keel greep. En dat het dan gemakkelijker was om iets te gaan doen. En dat herkende ik

uit andere verhalen van professionals en studenten. Het is eenvoudiger om het bijvoorbeeld over de indeling van de kasten, over de financiën of over wat dan ook te hebben dan tot je door te laten dringen hoe eenzaam dit leven is.

Je kunt eigenlijk twee dimensies van goed werk onderscheiden. De meeste professionals doen wat goed is, laten we daarvan uitgaan. En waarom is dat goed? Enerzijds heb je datgene wat wenselijk is, het ideaal, en anderzijds heb je datgene wat mogelijk is, het haalbare, en als je beide aspecten bij elkaar brengt, in je handelen weet te verenigen, dan heb je het goede in praktische zin, het best haalbare.

Daarom is het ook belangrijk om aandacht aan de praktische uitvoering te schenken in het gesprek. Zodat de deelnemers zich bewust worden van wat ze allemaal al hebben gedaan.

Zou je kunnen concluderen dat het werk op zich niet beter wordt door moreel beraad maar dat professionals hun werk beter leren begrijpen?

Nee, want het werk wordt, denk ik, wel beter als je het snapt. Want als de professional het instrument is, dan moet het instrument toch goed afgesteld zijn.

Is dat dan ook iets wat aan de orde komt in een moreel beraad?

Jazeker. Dat kan ik illustreren aan de hand van het voorbeeld van de voedselbank. Van een afstand kan het lijken dat het werk niet verbeterd is, want de cliënt heeft nog steeds aan het einde van de maand een lege koelkast. De professional heeft de afweging gemaakt dat als ze zou aandringen op de voedselbank, ze de cliënt zijn eigen kracht zou ontnemen. Van een afstand lijkt de situatie beroerd. Want je ziet een man die drie dagen per maand geen eten heeft. Maar procesmatig is het als goed werk te beschouwen. Want zij bevestigt de man in zijn kracht. En daarnaast houdt zij een vinger aan de pols en onderzoekt zij of het mogelijk is om schulden weg te werken waardoor de cliënt in de toekomst mogelijk wel voldoende inkomsten heeft. Ook heeft ze doorgevraagd over hoe hij dan omgaat met het gebrek aan eten. Uit dit gesprek bleek dat de cliënt op de 'lege koelkast dagen' vaak bij familie langsgaat. Hij heeft dus zijn eigen oplossing gevonden. Misschien niet een oplossing die de hulpverlener zelf zou kiezen, maar wel een die bij de cliënt past. De hulpverlener maakt dus een inschatting van de situatie en onderzoekt de relevante factoren om tot de conclusie te komen dat goede zorg in dit geval is dat zij de keuze van de cliënt accepteert, terwijl het voor haar wel ongemak-

kelijk voelt om te weten dat iemand drie dagen geen eten in de koelkast heeft.

En dat is in deze situatie het best haalbare.

En de kernvraag in deze casus is volgens mij: is het goed om iemand te dwingen tot het aannemen van voedsel of is het goed om iemand te respecteren als hij dat niet wil?

En dan maakt de professional op dat moment een inschatting: “Ik kan wel zorgen dat hij elke nacht met een volle maag in bed ligt, maar als ik zijn autonomie afneem, is dat minder goed.”

Want dat is het laatste wat die man nog heeft.

In die autonomie zit ook iets van trots en van onafhankelijkheid.

Dat is wat je ook vaak ziet gebeuren bij het ‘verplaatsen’. Deelnemers gaan zien dat de cliënt niet alleen maar een moeilijk en zwaar probleemgeval is, maar dat hij of zij ook kracht bezit. In een casus waar het ging om ouderschap in armoede werd bijvoorbeeld opgemerkt dat de moeder toch wel heel inventief was in het zoeken naar wegen om voor haar kind te zorgen, ondanks dat er geen geld was.

De heilige ruimte

Zou je iets kunnen vertellen over wat jouw specifieke, persoonlijke bijdrage aan een moreel beraad is?

Het is lastig om te benoemen maar ik zal het proberen. Het gaat volgens mij om het creëren van een gevoel van eenheid, van een soort heilige ruimte. Als ik me ontspannen voel en ik heb het doel van het gesprek duidelijk voor ogen dan ben ik op mijn best. Wat ik meestal doe is naar de pijn toe gaan. Want het is belangrijk om naar de ‘plekken der moeite’ te gaan. Als professionals daar kunnen komen, gebeuren er mooie dingen. Dan merk ik dat mensen echt naar elkaar luisteren en open staan voor elkaar. Mijn rol is een spiegel te zijn. Niet een spiegel om het lelijke of mooie gedrag te laten zien, maar een spiegel waarop iets verschijnt en weer verdwijnt, zonder oordeel. Ik denk dat ik op mijn goede momenten een groep in staat stel om waarheden, inzichten en kennis te laten verschijnen. En die spiegel, die ik dan ben, heeft geen mening over wat er verschijnt.

Je zegt dat je dan ook toegaat naar de pijn, hoe doe je dat?

Door het feitelijk te vragen: “Wat vind je moeilijk, hoe doe je dat, hoe ervaar je dat, wat roept dat bij je op?” Ik ga niet in op de emotionele laag, in de zin van: “Goh, nou, dat is inderdaad wel heel zwaar of moeilijk.” Als er tranen zijn, laat ik merken dat ik het gezien heb, maar ik ga niet troosten.

Het gaat ook om volwassen professionals, dan hoef je geen poespas te maken van emoties. En als iemand het echt niet redt, dan zie je dat wel.

Dat is wat er mag zijn in de heilige ruimte. Het is een plaats voor verlossing en ontlasting. Dat het er gewoon mag zijn. Als je ingaat op de emotionele lading, loop je het risico dat je een oordeel geeft. Als ik zeg: “Wat erg voor jou”, dan geef je er eigenlijk ook een oordeel over en een interpretatie van de situatie. Ik weet helemaal niet wat die tranen betekenen. Ik zie alleen maar dat iemand een verhaal vertelt en de tranen stromen en ik neem dan aan dat ze het ingewikkeld vindt, maar ik weet niet waarom, het is niet nodig om er op in te gaan.

Omdat het om het morele aspect gaat.

Ja, en het lijkt misschien een bepaald soort koude benadering.

Ik weet niet of het koud is, het past misschien niet binnen onze psychologiserende cultuur en zeker niet in onze sociale subcultuur waar emoties heilig worden verklaard en alle aandacht moeten hebben. Zodra iemand boos of verdrietig wordt, krijgt hij of zij alle aandacht, maar er zijn ook andere mensen met andere emoties en waarom zouden die er niet mogen zijn?

Ik denk dat het cruciaal is dat je aandacht aan emoties besteedt zonder er op in te gaan.

Omdat de emotie niet een doel op zich is. Je zei: “Het is een heilige ruimte”, en je zei, “Het mag er zijn”. Is dat voor jou de betekenis van die heilige ruimte: het mag er zijn?

Een heilige ruimte associeer ik met een heilighdom, dat gewijd is waar je met aandacht zaken doet om tot klaarheid te komen.

Om inzicht te verwerven. En door die gewijde toewijding creëer je ruimte. Je zegt ook: “Ik probeer in principe niets toe te voegen”, het gaat er dus wel om dat mensen echt naar elkaar luisteren en dat op die manier de waarheid aan het licht kan komen of het inzicht kan ontstaan.

Soms komt die heilige ruimte niet tot stand en dat is wanneer er heel veel verstoringen in het groepsproces zijn. Je kunt geen moreel beraad doen als het niet deugt in een groep. Het hoeven niet allemaal vrienden van elkaar te zijn, maar als er bijvoorbeeld subgroepen zijn die elkaar niet vertrouwen, wordt het lastig. Moreel beraad bevordert vertrouwelijkheid, maar een voorwaarde is wel dat een zekere basis van vertrouwen reeds aanwezig is.

Dat is de kern van de randvoorwaarden, dat er vertrouwen is in een groep?

Door moreel beraad wordt vertrouwen vergroot, maar als het er helemaal niet is, komen mensen niet over de brug.

Kun je daar iets aan doen, als het er niet is?

Door mijzelf open op te stellen en veiligheid uit te stralen kan ik de veiligheid enigszins vergroten.

Maar als er echt iets helemaal fout zit, dan is er eerst iets anders nodig voor je aan een moreel beraad kunt beginnen.

Dan moet je het eigenlijk gewoon niet doen.

Complexiteit omarmen

Er is iets wat mij puzzelt. Ik heb lange tijd gedacht dat als je bijvoorbeeld een morele casus uit de beroepspraktijk neemt, dat er dan slechts één oplossing is die goed is. De laatste tijd begin ik echter steeds vaker te vermoeden dat de oplossing die je vindt ook afhankelijk is van de professional als individu, dus dat een andere professional in dezelfde situatie tot een andere conclusie kan komen. En dat betekent volgens mij niet dat de ene professional het goed doet en het andere verkeerd. Om dat voor mijzelf begrijpelijk te maken, denk ik dan: elk ouderpaar heeft een andere opvoedingsstijl en het is niet zo dat er maar één opvoedingsstijl is die de beste is. Er zijn veel verschillende aanpakken en die hebben te maken met je stijl en persoonlijkheid. En al die aanpakken kunnen goed werken. Je ziet dat bijvoorbeeld ook bij docenten, sommigen zijn directief en anderen juist ontvankelijk en beiden kunnen goed werken. Het is dus ook afhankelijk van de persoon die dat doet, herken je dat ook in moreel beraad?

Dat herken ik wel. Ik denk dat het feit dat er bij mij vaak meerdere dingen naar voren komen, te maken heeft met hoe ik zelf ben. Ik geloof zelf niet in die ene oplossing dus ik stuur daar ook niet op aan. Ik beschouw het leven als gelaagd en ik denk dat die complexiteit in een moreel beraad aan het licht gebracht kan worden.

Wat bedoel je met de gelaagdheid van het leven?

Dat er in het leven verschillende dimensies zijn. Als ik kijk naar de casus van de man met het alcoholprobleem kan ik verschillende lagen onderscheiden. Zoals: het alcoholprobleem, eenzaamheid, het geworstel met instanties, het ongemak van de professional en cultuurkritiek in de zin van dat een bepaalde groep het in onze samenleving wel heel erg moeilijk heeft. Ook van licht verstandelijk beperkten wordt verwacht dat zij voor zichzelf kunnen zorgen en een individueel leven kunnen leiden. Vroeger maakten ze wellicht meer deel uit van de gemeenschap en was er meer passend werk voor hen te doen in de vorm van handarbeid. Nu zijn ze vaak veroordeeld tot het wonen in een flatje met een uitkering. In een casus zijn al die lagen aanwezig. Dat geeft voor mij aan dat een eenvoudige oplossing niet mogelijk is. Het hangt ervan af welk perspectief je inneemt. Is het erg dat iemand verslaafd is aan alcohol? In het algemeen wel, maar hoe zit het in dit specifieke geval en wanneer is iemand verslaafd? Maatschappelijk kun je weinig tot niets veranderen vanuit je rol als begeleider. Je kunt iets aangeven bij je manager en je kunt als beroepsgroep iets doen, maar je reikwijdte is zeer beperkt. En als je kijkt naar het gevoel van eenzaamheid. Soms kan een uitkomst van het beraad zijn dat de deelnemer moet leren zich te verhouden tot die eenzaamheid van de cliënt en het ongemak dat dat oproept. Je zou ook kunnen denken: die man heeft een alcoholprobleem omdat hij problemen heeft die veel dieper liggen. Maar dan zou je dus therapie moeten aanbieden om aan de persoonlijkheid te gaan sleutelen en dat is vaak niet mogelijk door de cognitieve beperking. Dit laat voor mij zien dat een enkele uitkomst niet mogelijk is in een moreel beraad met sociale professionals. Omdat de dilemma's complex en gelaagd zijn.

Ellen, hartelijk dank voor dit openhartige gesprek. Een belangrijke drijfveer voor mij om je te interviewen was dat ik, eerlijk gezegd, niet zo geloof in methoden, dus ook niet in moreel beraad. Een methode is immers niet minder maar ook niet meer dan een beperkt aantal algemene principes dat is vastgelegd in een stappenplan, dus hooguit een oriëntatiepunt voor professioneel handelen. Maar ik geloof wel in professionals en hun expertise, ook al kunnen ze die zelf vaak niet zo goed onder woorden brengen. Ik geloof, met andere woorden, in de manier waarop professionals in hun werkzaamheden invulling geven aan specifieke methoden. Het is dus volgens mij niet zo interessant welke methoden professionals gebruiken maar hoe ze dat doen. Ik vermoed dat daar juist de deskundigheid zit, dus niet in de algemene stappen maar in de individue-

le stijl. Omdat ik had gemerkt dat professionals van Sherpa je begeleiding van moreel beraad zeer waarderen, was ik geïnteresseerd geraakt in je individuele invulling van deze methode. In dit gesprek heb je daar belangrijke aspecten van laten zien. Dat is volgens mij behulpzaam om beter te begrijpen wat de meerwaarde van moreel beraad voor de beroepspraktijk kan zijn. Dank daarvoor.

Literatuur

- Bree, M. de & Veening, E. (2012). *Handleiding moreel beraad. Praktische gids voor zorgprofessionals*. Assen: van Gorcum.
- Bauduin, D. & Kanne, M. (2009). *Tijd voor reflectie. Praktische ethiek in psychiatrie en rehabilitatie*. Amsterdam: SWP.
- Kessels, J., Mostert, P., Boers, E. (2002). *Vrije ruimte. Filosoferen in organisaties, klassieke scholing voor de hedendaagse praktijk*. Amsterdam: Boom
- Kunneman, H. (2005). *Voorbij het dikke ik, bouwstenen voor een kritisch humanisme*. Amsterdam: SWP.
- Manschot, H. & Dartel, H. van (2003). *In gesprek over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk*. Amsterdam: Boom.

Ellen Grootoonk is docent maatschappelijk werk en initiatiefnemer van het Moresprudentieproject. Vanuit haar achtergrond als humanistica, is zij in haar werk vooral bezig met ethiek en zingering. Ze heeft veel ervaring met het begeleiden van moreel beraad en socratische gesprekken, zowel in het onderwijs als in de praktijk. Ze is samen met Ed de Jonge bezig met het ontwikkelen van een digitale ethische gereedschapskist. Deze zal eind 2014 gereed zijn. ellen.grootoonk@hu.nl

8 MORELE DILEMMA'S VAN STUDENTEN TIJDENS HUN STAGE

Aly Gruppen

Wat kan het onderwijs doen om studenten beter te begeleiden bij morele dilemma's die ze ervaren tijdens hun stage? In dit hoofdstuk bespreekt Aly Gruppen de uitkomsten en aanbevelingen op basis van het onderzoek naar morele dilemma's van studenten in hun stagepraktijk.

Inleiding

In het kader van het Moresprudentieproject heeft een groep vierdejaars studenten van de Hogeschool Utrecht onderzoek gedaan naar morele dilemma's die derdejaars studenten Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) en Maarschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) ervaren tijdens hun stage of praktijk. Er zijn vierentwintig diepte-interviews onder voltijd- en deeltijdstudenten afgenomen en er was een enquête. In totaal hebben we op deze manier ruim vijftig beschrijvingen van morele dilemma's van studenten verzameld. Uit dit onderzoek blijkt dat studenten vaak dezelfde dilemma's ervaren als de werkers in het veld: rondom privacy, autonomie, veiligheid en loyaliteit. Bij voltijdstudenten komt er daarnaast echter een specifiek dilemma naar voren, dat te maken heeft met het omgaan met bevoegdheid en beoordeling. Als stagiaire bevinden zij zich in een afhankelijke positie. Ze worden beoordeeld door hun docent en stagebegeleider en dat vinden ze spannend. De beoordeling heeft een grote invloed op de studievoortgang en het slagen voor de opleiding. Dit heeft gevolgen voor de afwegingen die deze studenten maken. Bij de ervaren dilemma's speelt ongetwijfeld ook de leeftijdsfase van derdejaars voltijdstudenten mee (circa 19-25 jaar). Deeltijdstudenten zijn in het algemeen ouder en worden in hun werk niet beoordeeld als 'stagiaire'; de dilemma's die zij ervaren hebben veel overeenkomsten met die van werkers in het veld, zoals beschreven in de rest van dit boek. In dit hoofdstuk focus ik daarom op de dilemma's van voltijdstudenten vanuit de vraag: wat kan het onderwijs doen om studenten beter te begeleiden bij morele dilemma's die ze ervaren tijdens hun stage? Ik start met casuïstiek en citaten uit de interviews die typerend zijn voor voltijdstudenten. Ver-

volgens beschrijf ik welke invloed de context op deze dilemma's heeft. Daarna ga ik in op de impliciete opvattingen over hulpverlening die uit de interviews naar voren komen. Ik eindig met aanbevelingen voor het onderwijs en de stage-instellingen waarmee ik de uitgangsvraag van dit hoofdstuk hoop te beantwoorden.

Ervaringen van studenten op stage

Lian, 19 jaar, is een derdejaars voltijdstudent MWD. Ze loopt stage binnen de 'bemoeizorg'. Op haar stage proberen de hulpverleners cliënten te motiveren om zich te laten behandelen. Deze cliënten willen uit zichzelf vaak geen behandeling en daarom zoekt Lian hen thuis op, soms onder begeleiding van een collega, soms ook alleen. Als ze 's middags terugkomt op de instelling, zegt een collega dat hij is vergeten om een cliënt zijn medicatie te bezorgen. Hij vraagt Lian of zij dat nog even wil doen. Ze twijfelt. Ze weet dat ze niet de bevoegdheid heeft om medicatie te verstrekken. Bovendien kent ze de cliënt niet. Desondanks neemt ze toch het besluit de fiets te pakken om de medicatie bij de cliënt thuis te brengen. In het interview legt ze haar overwegingen uit:

Ik zat er nog niet echt lang en je wilt natuurlijk aan bepaalde verwachtingen voldoen....je wilt gewoon een goede stagiaire zijn. Op dat moment werd dat van mij verwacht en ik wist wel dat ik het officieel niet mocht, maar goed, kies je er dan voor om je stage tevreden te houden en gewoon te doen wat zij willen, om hen te ontlasten....of kies je ervoor het te doen zoals het eigenlijk, wettelijk hoort? ...ook al vragen ze dingen waarvan je eigenlijk nog niet zo goed weet wat het is, dan wil je dat graag zo goed mogelijk doen. Ik dacht eigenlijk: dat moet ik doen...Maar toen ik onderweg was, dacht ik: wat ga ik eigenlijk brengen, ik weet niet eens wat het is...ik wist wel dat het eigenlijk niet hoorde wat ik deed. Het is ook in mijn belang, dat ik eigenlijk iets doe wat niet helemaal goed voelt, maar ik doe het toch om belangrijk te zijn. Je wilt jezelf ook bewijzen met wat je kan en je wilt ook geen andere mensen teleurstellen.

Tom, 24 jaar, is een derdejaars voltijdstudent SPH. Hij loopt stage op een zorgboerderij waar hij jongeren begeleidt met een licht verstandelijke beperking (LVB) vaak in combinatie met psychiatrische problematiek en gedragsstoornissen. Het team waarin hij werkt, functioneert niet goed. Er is een tekort aan personeel en er zijn veel invallers. Op een dag is er te weinig personeel en de leidinggevende vraagt de twee stagiaires om een

keer mee te draaien, als 'normale' medewerker. Tom twijfelt, want hij weet dat dit eigenlijk niet mag. Toch gaat hij akkoord, hij wil loyaal zijn naar zijn stage-organisatie. Tijdens deze dienst merkt hij dat de medewerker die wel aanwezig is erg gefrustreerd is en dat afreageert op de cliënten. Hij begrijpt de frustratie maar schrikt van de bejegening. Een cliënt wordt door de medewerker op de grond geduwd en gefixeerd terwijl dat in Tom's ogen helemaal niet nodig is. Tom twijfelt over wat hij moet doen. Hij vindt eigenlijk dat hij de cliënt moet beschermen. Hij overweegt de collega feedback te geven of dit voorval aan de leidinggevende te vertellen, maar hij wil ook loyaal zijn naar de collega. En wie is hij als stagiaire hier iets van te zeggen. Hij wil er ook niet al teveel een punt van maken, omdat hij nog wel verder moet met deze collega en in deze organisatie. Na veel wikken en wegen besluit hij toch het bij de leidinggevende aan te kaarten. In het interview legt hij zijn overwegingen uit:

...ik zie het gevoelsmatig, heb het idee dat het niet klopt wat ik op dat moment zie. Moet ik de cliënt beschermen en dit tegen de werkgever gaan zeggen? Of moet ik het geheim houden, zodat er niks gebeurt met die collega?...Toen ik het gezegd had, voelde ik me opgelucht maar aan de andere kant een verrader. En ik was ook bang dat het me misschien mijn stage zou kunnen kosten.

In ons onderzoek bleek dat er meer studenten zijn die aangeven dat ze het moeilijk vinden om voor hun mening uit te komen of misstanden aan te kaarten in het team of bij de leidinggevende. Ze zijn bang dat dit ten koste gaat van hun cijfer. Er zijn studenten die vertellen dat de praktijkbegeleiding niet goed loopt. Ze willen dit wel bespreekbaar maken, maar zijn ook bang om dit te doen omdat die begeleider hen moet beoordelen. Er zijn ook studenten die voortdurend werken onder begeleiding van MBO-ers of invalkrachten zonder relevante opleiding waardoor ze het gevoel hebben dat ze te weinig leren. Ze aarzelen om dit aan te geven op de opleiding want stel dat de stageplek alsnog wordt afgekeurd? Ook komt naar voren dat veel studenten binnen de organisatie taken krijgen toebedeeld die ze eigenlijk niet mogen doen of nog niet aandurven, maar ze zeggen geen nee, uit angst voor hun beoordeling. De ervaringen van studenten laten zien dat ze het vaak als belastend ervaren om een beroep te doen op een collega of stagebegeleider. Ze zijn soms geneigd om risico's te nemen, omdat ze zien dat collega's het erg druk hebben en willen

hen niet nog meer belasten door vragen te stellen, ondersteuning te vragen of bepaalde taken te weigeren.

De context waarin morele dilemma's ontstaan

Veel morele dilemma's hangen samen met de context van het stagelopen. Daarin zijn verschillende aspecten te onderscheiden.

De stageplek: ideaal en werkelijkheid

Derdejaars studenten SPH en MWD lopen een jaar lang drie dagen per week stage. De bedoeling is dat ze tijdens die stage werken aan de beroepscompetenties. In alle beroepsprofielen staat dat de sociale professional zijn eigen instrument is. Dat betekent dat niet alleen de geleerde theorieën en technieken bepalend zijn voor effectieve hulpverlening, maar dat het óók gaat om de kwaliteit van de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener. Om uit te groeien tot een 'goed instrument' worden studenten daarin op stage begeleid door een ervaren sociale professional die ten minste HBO geschoold is. Deze praktijkbegeleider geeft ook een adviesbeoordeling die zwaar weegt. Een belangrijke eis bij de stage is dat stagiaires altijd boventallig horen te zijn. Dit is de ideale situatie maar uit de interviews blijkt dat werkelijkheid helaas weerbarstiger is. Dit kan ik beamen vanuit mijn jarenlange ervaring als stagedocent. Bijna elke stagiaire komt in de situatie terecht dat zij voor een taak wordt gevraagd waarvoor zij niet bevoegd is. Vaak vanwege personeelsproblemen, soms ook omdat het gemakkelijk is. Zelfs als studenten aangeven het liever niet te doen, wordt er soms druk uitgeoefend.

Je hoort als stagiaire dat niet meteen te doen. Ik heb dat aangegeven. Ze zeiden: "je bent de enige, onze redder, zou je ons kunnen redden?"

Het blijkt ook lastig te zijn om stagiaires tijdens het werk goed te begeleiden. De vaste begeleider is volgens afspraak altijd een HBO-opgeleide sociale professional maar in het dagelijks werk worden studenten vaak begeleid door MBO-ers of zelfs door invalkrachten met een opleiding die niet relevant is voor het werkveld.

...de collega in kwestie had geen pedagogische opleiding, dus in mijn ogen dan ook weinig vakbekwaam...op dat moment was ik gefrustreerd. Ik vind het jammer dat ze die mensen aannemen., ik heb er natuurlijk wél les in gekregen...ik voel me en beetje een betweter, kom ik aan als kleine wijsneus. Dat idee een beetje...

Daarnaast is er in verschillende organisaties geen stagebeleid en geen duidelijkheid over de taken van stagiaires.

Er was dan wel een hele mooie gedragscode waar ik ging stage lopen maar gaandeweg verwaterde dat een beetje. Ik mocht geen medicijnen uitdelen maar als ik dat dan zei, waren er ook collega's die zeiden: "Kun je dat zelf niet?" Dus dat maakte het dan nog moeilijker, dan denk je echt van oké, nu moet ik het ook wel bijna zelf doen. Andere collega's waren heel behulpzaam en zeiden van ja, dat doe ik wel.

Dat leidt tot allerlei dilemma's voor studenten en hun begeleiders. Daarnaast wordt vaak druk op studenten uitgeoefend om taken op zich te nemen die wettelijk niet zijn toegestaan. We signaleren hiermee een 'misstand' in de stagepraktijk.

De opleiding: competentiegericht

Naast de begeleiding op de stage wordt de student vanuit de opleiding begeleid en beoordeeld door de stagedocent die tegelijkertijd de studieloopbaanbegeleider is. Deze docent heeft drie keer per jaar een gesprek met de stagiaire en de praktijkbegeleider. Verder krijgt de student supervisie van een geregistreerd supervisor in kleine groepjes om te leren reflecteren. Hiervoor beschrijft elke student een werkinbreng uit de stage met daarbij een persoonlijke leervraag. Daarnaast zijn er studieloopbaanbegeleidingsbijeenkomsten met een groep van ongeveer vijftien studenten. Een vast agendapunt is daar meestal hoe het gaat op de stage. Deze bijeenkomsten ervaren studenten nauwelijks als een plek om morele vragen te bespreken. De groepen zijn te groot en de bijeenkomsten vinden minder vaak plaats dan die van supervisie. Bovendien kennen ze de studenten uit deze groep niet echt omdat er weinig contacturen zijn in deze samenstelling. Supervisiebijeenkomsten ervaren ze daarentegen over het algemeen als een veilige plek waar ze zich kwetsbaar durven op te stellen en vragen kunnen stellen over de dilemma's die ze ervaren.

...ik heb dan iemand nodig met geduld en ja iemand die tijd voor me overheeft...

Het buitenschoolse leren, de stage, is gericht op het verwerven van beroepscompetenties. In de midden- en eindevaluatie moet de student aantonen dat zij deze op het vereiste niveau heeft behaald. In stagehandleidingen wordt veelvuldig gesproken van 'aantonen' en 'bewijzen'. Dat is

inherent aan competentiegericht onderwijs: dat je laat zien dat je iets kunt. De opleiding verwacht daarbij grote zelfstandigheid en zelfsturing van studenten. Studenten krijgen door de nadruk hierop en door termen als ‘aantonen’ en ‘bewijzen’ vaak het idee dat ze alles al moeten kunnen en geen fouten mogen maken. Maar dat is natuurlijk niet de bedoeling van een stage: studenten moeten de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. Toch ervaren ze dat blijkbaar niet zo: ze durven vaak geen vragen te stellen omdat ze bang zijn dan zwak over te komen. Ze durven geen taken te weigeren omdat ze bang zijn dat ze dan als niet zelfstandig genoeg worden gezien. Ze ervaren daardoor soms weinig ruimte om te leren.

Ik wilde gewoon belangrijk zijn, niet een beetje boventallig rondlopen, dus loyaal zijn aan collega's, ook om beter beoordeeld te worden. En gewoon als een volwaardig teamlid gezien worden.

Ik wilde het gewoon goed doen op dat moment, voor mijn stage. Het is een onderdeel van mijn toekomst en dus van mijn studie. Ik wilde daar gewoon heel veel leren, maar je wilt jezelf ook bewijzen met wat je kan en je wil ook geen andere mensen teleurstellen.

Er waren ook wel collega's die maakten flauwe grappen: “Kun je het weer niet zelf? Heb je weer een andere collega nodig?”

Ik denk dat het ermee te maken heeft dat ik graag de helpende hand wil zijn. Dat ik graag alles goed wil doen, om te voorkomen dat ik faal of dat anderen naar over mij kunnen denken.

Dit alles leidt tot een kritische noot bij competentiegericht onderwijs: bewijzen wat je allemaal al kunt is het tegenovergestelde van leren omgaan met onzekerheid en onoplosbare problemen. Hoe leren we studenten dat er bij een dilemma per definitie nooit een bevredigende oplossing is?

De huidige maatschappij: snel en resultaatgericht

Stilstaan bij morele dilemma's is tegenwoordig voor jongeren misschien lastig. We leven in een maatschappij met een hoog levensritme, veel en snelle contacten en tijdsdruk. De nadruk ligt op resultaten en meetbare afspraken. Ook binnen de hulpverlening werken we steeds meer met dwingende kaders. Er is weinig tijd voor ‘trage vragen’. Nadenken over morele dilemma's vraagt om reflectie op eigen verborgen veronderstellingen, om vertraging, terwijl studenten juist zijn geconditioneerd op

‘snelheid’. Ze vinden het vaak moeilijk om een uur stil te staan bij één werkinbreng. Moeten we misschien andere, meer activerende werkvormen gebruiken om stil te staan bij deze trage vragen?

De leeftijd: ontwikkeling van identiteit

De derdejaars voltijdstudenten die meededen aan ons onderzoek varieerden in leeftijd van 19 tot 25 jaar. In deze fase zijn jongeren bezig met het ontwikkelen van hun identiteit en stellen ze bestaansethische vragen: “Wie ben ik, wat kan ik, wat wil ik, wat vind ik belangrijk?”. (Het belang van dergelijke vragen voor de beroepsontwikkeling wordt in hoofdstuk 2 verder besproken). Tegelijkertijd zijn ze bezig met het ontwikkelen van een beroepsidentiteit. Ze stellen zichzelf vragen als: “Wat betekent dit werk voor mij? Wat wil ik voor mijn cliënten betekenen? Kan ik de hulpverlening aan? Wat zijn mijn drijfveren?”. Veel studenten zijn aan de opleiding begonnen vanuit een drang om anderen te helpen. Ze hebben de neiging cliënten te ‘redden’ en vinden het lastig om te ervaren dat dat soms niet lukt of niet mag van de organisatie.

Ondanks dat de organisatie zegt van nee, zal ik het mezelf kwalijk nemen als ik later zo’n man in de maatschappij volledig vereenzaamd of vervuild tegenkom. ...Ja, dat gaat wel naar je hart toe. En je buikgevoel. Ik kan er buikpijn van krijgen of hoofdpijn, echt van het denken. Dan denk je jeetje, shit, wat nu? En je hulpverlenershart, de redder die in mij schuilt....

Dit alles leidt tot veel beginnersonzekerheid. De problematiek die ze tegenkomen in de stage is doorgaans ingewikkelder dan ze verwacht hadden; de verantwoordelijkheid die ze ervaren is groot, ze moeten voortdurend keuzes maken. Daardoor zijn stagiaires makkelijk te manipuleren. Dat ervaren ze zelf vaak ook zo maar ze weten niet hoe ermee om te gaan.

Ik heb wel last van angst voor het feit dat ik verantwoordelijk ben. Wat anderen dan vinden van wat ik doe. Mijn collega’s maar ook de cliënten.....Ja ja ja, ik ben wel heel erg bezig met wat andere mensen denken, vinden. Ik ga snel alles invullen dan vaak negatief.

Ik vind het soms wel eens te hoog gegrepen, dat ik die verantwoordelijkheid niet aandurf met de ervaring die ik nu heb. Dan wil ik meer ervaring, meer meningen ook horen. Ja ze zouden het niet erg vinden als je het gewoon durft en doet. Wat het gevolg dan ook is.

Studenten durven tijdens hun stage vaak niet ‘volwassen’ op te treden. Dat is niet zo raar want ze zijn ook nog niet volwassen. Ze zijn wel meerderjarig maar hun hersenen zijn nog in ontwikkeling (Crone, 2008). “Het gedeelte van het brein dat is betrokken bij taken zoals planning, zelfbeheersing en vooruit denken ontwikkelt zich nog sterk tussen het achttiende en vierentwintigste levensjaar” (Kraaij, 2011). Zouden studenten wel volwassen zijn dan zouden ze misschien, met de wet in de hand, in verschillende situaties durven zeggen: “Dat doe ik niet”. Zij blijken ook enorm gefocust op wat ze denken dat de begeleider van hen verwacht en willen graag voldoen aan dat beeld. Ze stellen zich afhankelijk op. Het effect is soms wel dat ze zichzelf dan overslaan en hun energie verliezen zoals blijkt uit onderstaande citaat:

Het voelt lekker want ze hebben vertrouwen in mij, maar dat is ook een enorme druk en ook wel help, ik moet het nu gaan bewijzen. Ik ben daarin loyaal en daarin zit ook mijn valkuil. Dus dat ik te hard ga lopen voor de organisatie en daarin mijzelf voorbij schiet.

Beelden en opvattingen over de rol van de hulpverlener

Uit de interviews komen allerlei beelden naar voren over de hulpverlening en over de rol van de hulpverlener. Deze opvattingen zijn van invloed op het handelen bij morele dilemma's. Hieronder zal ik op de meest in het oog springende opvattingen ingaan.

Als je een moreel dilemma hebt, ben je geen goede hulpverlener

Veel studenten ervaren het als een zwakte als ze een moreel dilemma hebben. Daarom zien ze er tegenop het te bespreken. Ze hebben het idee dat ze altijd horen te weten hoe te handelen en zien het als falen dat ze het antwoord op ingewikkelde kwesties niet weten. Bovendien weten ze niet goed hoe dit soort kwesties bespreekbaar te maken. Wat is de plek? Bij wie kaart je het aan? Is dat veilig? Wat voor invloed heeft dit op mijn beoordeling? Ze ervaren hun dilemma vaak als een individueel probleem omdat ze niet weten dat het bij het werk hoort en dat collega's natuurlijk ook vaak tegen dezelfde dilemma's aanlopen. Wat maakt dat studenten zo bang zijn om fouten te maken? Het kan te maken hebben met ons competentiegericht opleidingsstelsel waarin je voortdurend moet ‘bewijzen’ dat je het wel kunt. Ook de kwetsbare leerpositie van stagiaires speelt een rol. Daarnaast kan het te maken hebben met de cul-

tuur in een organisatie want het ervaren van een dilemma als zwakte is iets wat je niet alleen bij studenten ziet. Ook ervaren sociale professionals zien dit soms zo. Belangrijk is dat we hier in de opleiding en bij de stage-begeleiding aandacht voor hebben. We kunnen duidelijk maken dat ze nooit de enige zijn die ergens mee tobben, dat morele dilemma's bij het vak van hulpverlener horen en dat het een normaal onderdeel is van hun werk om zich erop te beraden samen met collega's. De boodschap moet helder worden dat het getuigt van moed om dilemma's aan te kaarten, in plaats van dat als een zwakte te zien. Zoals een student mooi verwoordt, die zijn dilemma wel besproken heeft op de stage:

Het leverde me duidelijk, zekerheid en moed op om een beslissing te nemen en de mensen aan te spreken waar het om gaat.

Ik mag er niets van vinden

Uit het onderzoek blijkt dat studenten het lastig vinden om ergens voor te gaan 'staan' als professional of als persoon. Dat kan te maken hebben met hun leeftijd maar ook met een interpretatie van de visie op het beroep waarin termen als 'vraaggestuurd werken' en 'autonomie van de cliënt' de boventoon voeren. Regelmatig krijg ik als docent de indruk dat studenten denken dat ze niets mogen zeggen als ze het niet eens zijn met de cliënt of met de visie van de organisatie. Blijkbaar wekken termen als 'de cliënt centraal' en 'eigen kracht van de cliënt bevorderen' de indruk dat hulpverleners geen positie mogen innemen. Studenten zijn bang dat ze dan macht over hun cliënt uitoefenen. Het is voor hen onduidelijk of en hoe ze als sociale professionals hun eigen waarden mogen en kunnen tonen. Hoe leren we onze studenten om te gaan met de macht die ze als professional hebben? Hoe leren we ze zichzelf te positioneren en te profileren als hulpverlener? Hoe leren we ze zich uit te spreken, hun keuzes scherper te verhelderen? Het taalgebruik van studenten tijdens de interviews illustreert, dat ze moeite hebben om ergens voor te gaan staan: ze gebruiken vaak 'je' in plaats van 'ik' als ze praten over wat hen bezighoudt en hun dilemma's.

Ook al vragen ze dingen waarvan je eigenlijk nog niet zo goed weet wat het is, dan wil je dat graag zo goed mogelijk doen.

Dit is overigens ook iets wat me als docent en supervisor vaker opvalt: veel studenten praten over zichzelf in de 'je' vorm. Op de vraag wat maakt dat ze 'je' gebruiken, terwijl het over hen zelf gaat, antwoorden ze dat ze nooit geleerd hebben over zichzelf te praten en zichzelf op de

voorggrond te zetten. De ‘je’ vorm maakt het minder persoonlijk, afstandelijker. Docenten en supervisors zouden hier alerter op moeten zijn.

De hulpverlener als redder

Uit de interviews blijkt de neiging tot het ‘redden’ van de cliënt groot. Als dit niet lukt voelen studenten zich vaak machteloos. Wat zegt dit over het beeld dat ze hebben van de beroepsgroep? En in hoeverre wordt hier rekening mee gehouden in de opleiding? Cliënten houden zich heel vaak niet aan gestelde doelen en afgesproken termijnen. Veel problemen zijn niet planmatig op te lossen. Dit betekent dat sociale professionals met hun cliënten vaak maar wat ‘doormodderen’ (Räkers 2013). Dat is niet hetzelfde als ‘aanmodderen’, zomaar wat doen maar volhouden, doorgaan en niet opgeven, in de hoop contact met de cliënt te krijgen en een ingang te vinden. Het betekent dat studenten moeten leren hun verwachtingen van maakbaarheid bij te stellen en zich bewust moeten worden van hun ‘reddersmentaliteit’ en de valkuilen die deze met zich meebrengt. Want de hulpverlener is zelf het instrument en dat instrument ‘hapert’ soms. Een belangrijke voorwaarde om zorg te kunnen geven, is zelfzorg. Teveel zelfzorg wordt egocentrisme maar te weinig zelfzorg wordt opoffering. Studenten die teveel willen redden, zullen teveel van zichzelf vragen en het in dit vak zelf niet redden. Het vinden van een goede balans is voor studenten lastig en daar moeten wij ze bij begeleiden.

Het moet hier en nu gebeuren

Studenten ervaren hun morele dilemma vaak als een individueel probleem. Ze brengen alles in op microniveau en zien niet dat een probleem tussen student en stagebegeleider een uiting is van fundamentele problemen op het meso- of zelfs macroniveau. Veel ingebrachte dilemma’s zijn geen individuele problemen maar maatschappelijke problemen tengevolge van bezuinigingen, marktwerking en invoering van nieuwe wetgeving. Het is belangrijk dat studenten leren zien dat het in hun werk niet alleen draait om de verantwoordelijkheidsrelatie cliënt en hulpverlener en een bewustzijn ontwikkelen op andere niveaus. Ze moeten leren dat ze ook het meso- en macroniveau kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld door vragen te stellen als: “Waartoe dienen regels van de overheid?” of “Moeten we op organisatieniveau niet eens zeggen dat dit zo niet meer kan?”. Hoe doen wij dit in de opleiding en in de stagebegeleiding? Hier ligt ook een taak voor het onderwijs.

Aanbevelingen

De uitgangsvraag van dit hoofdstuk was: Wat kunnen we in het onderwijs doen, om studenten beter te begeleiden bij morele dilemma's die ze ervaren tijdens hun stage? In het voorgaande zijn al verschillende aandachtspunten genoemd. In deze laatste paragraaf formuleer ik nog een aantal expliciete aanbevelingen voor het onderwijs en de stage-instellingen. Deze zijn gericht op het vergroten van de morele expertise van studenten en docenten. Lerende organisaties kunnen ze betrekken op bij- en nascholing ten aanzien van de morele dimensie van het werk.

Aanbevelingen ten aanzien van de stage

Vraag om duidelijk stagebeleid en handhaving hiervan

Uit de interviews met studenten bleek dat stageorganisaties vaak geen duidelijk stagebeleid hebben; als ze het wel hebben, wordt het regelmatig niet gehandhaafd of het is bij medewerkers onbekend. Hoewel op papier alles altijd goed geregeld lijkt en zelfs vastgelegd is in het stagecontract, blijkt uit de interviews dat er in de praktijk minder zorgvuldig mee wordt omgegaan. Dit veroorzaakt morele dilemma's bij studenten. De opleiding zou elke stageorganisatie moeten vragen om het stagebeleid duidelijk te beschrijven als onderdeel van het totale beleid. Deze kwaliteitsslag in de stagebegeleiding is essentieel ook voor de stage-instellingen. Het is de taak van het praktijkbureau van de opleiding en de stagedocenten om toe te zien op de handhaving van dit beleid (bijvoorbeeld: worden studenten echt boventallig ingezet en begeleid door sociale professionals op HBO niveau, krijgen ze geen taken toebedeeld die ze juridisch gezien niet mogen uitvoeren).

Vergroot deelname aan de praktijkbegeleiderscursus

Een belangrijk deel van de opleiding tot sociale professional vindt plaats op de werkplek zelf. De stages staan dan ook centraal in de beroepsvormende fase van de opleiding. De praktijkbegeleider vervult in dit leerproces een centrale rol en zou daarom goed op de hoogte moeten zijn van wat stagiaires wel en niet mogen en kunnen. Het Instituut voor Social Work van de Hogeschool Utrecht biedt praktijkbegeleiders een cursus 'begeleiden op de werkplek' aan. Doel is de kwaliteit van de praktijkbegeleiding te vergroten en het contact met en de wisselwerking tussen de opleiding en het werkveld te verbeteren. Helaas nemen niet alle stagebegeleiders deel aan deze cursus. Veel stagebegeleiders kennen de cursus

niet omdat de informatie hierover wel naar de organisatie gaat (meestal de stage coördinator), maar niet altijd terecht komt bij de medewerkers die daadwerkelijk de stage begeleiden. Deze mogelijkheid tot (gratis) scholing zou nadrukkelijker aan de orde moeten komen in het overleg met stageorganisaties en kan ook door de studenten onder de aandacht van hun eigen praktijkbegeleider worden gebracht.

School praktijkbegeleiders (bij) over morele dilemma's

Begrippen als 'ethiek' of 'moraliteit' zijn voor veel praktijkbegeleiders niet duidelijk maar ze worden wel genoemd onder de competenties die studenten moeten ontwikkelen. Als er in de praktijkbegeleiderscursus aandacht komt voor dit soort thema's leren praktijkbegeleiders hun morele sensibiliteit - het vermogen om te signaleren dat een praktijksituatie een morele lading heeft en dat ethiek zit in alle dagelijkse handelingen - te ontwikkelen. Dit kan ook in andere vormen van scholing, bijvoorbeeld door middel van cursussen via internet of informatief materiaal dat door de studenten zelf kan worden uitgereikt aan hun begeleider. Daardoor zullen ze beter in staat zijn studenten bij morele dilemma's te begeleiden.

Maak verwachtingen over en weer bespreekbaar

Studenten hebben veel verwachtingen van hun praktijkbegeleider en andersom. Deze worden vaak niet uitgesproken. In begeleidingsgesprekken zou dit een vast onderdeel moeten zijn. Dan kunnen vragen aan de orde komen als: "Wat moet jij doen; wat hoort bij de cliënt, wat hoort bij de stagebegeleider? Wat verwacht de organisatie van mij als stagiaire? Wat verwacht de maatschappij van mij als hulpverlener? Kan en mag ik hieraan voldoen?". Ook het begeleidingsgesprek dat twee of drie keer per jaar plaatsvindt tussen stagiaire, praktijkbegeleider en de stagedocent is een uitgelezen moment om ter sprake te brengen of de student met dilemma's worstelt.

Aanbevelingen ten aanzien van het onderwijs

Leer studenten dat ze fouten mogen maken

De angst van studenten om iets niet goed te doen in de ogen van beoordelaars en de drang om te bewijzen dat ze alles al kunnen heeft tot gevolg dat ze onzekerheid zien als falen. In de opleiding zouden we studenten meer kunnen voorleven en laten weten dat ze fouten kunnen maken.

Dat ze vier jaar mogen leren om een beginnende professional te worden en dat professionaliteit 'een leven lang leren' betekent. Dat het vak van sociale hulpverlener per definitie onzekerheid en complexiteit met zich meebrengt en dat er voor veel situaties geen oplossingen zijn. Dat 'alleen maar' contact blijven houden en doormodderen ook goed is. Wanneer we studenten beter voorbereiden op het moeilijke ingewikkelde werk, kunnen ze zich leren wapenen tegen de teleurstellingen en frustraties die dit vak ook met zich meebrengt.

Leer studenten dat morele dilemma's niet alleen hun eigen probleem zijn

Uit het onderzoek onder studenten blijkt dat ze bijna elk probleem aankaarten op microniveau; ze zien het als een individueel probleem. Inzicht in organisatorische- en politieke aspecten en het bewustzijn dat zij zelf ook beleid op meso- en macroniveau kunnen (en moeten, zie Beroepscode van de maatschappelijk werker) beïnvloeden ontbreekt vaak. We kunnen studenten leren dat 'moraliseren' – "het ontwikkelen en uitdragen van een visie op het goede leven en de goede samenleving" (Tonkens et al. 2006) – mag door zelf voorbeeldgedrag laten zien op dit gebied. Daarnaast is het belangrijk dat studenten leren dat veel vragen die ze nu ervaren als een moreel dilemma beantwoord worden in wet- en regelgeving en beroepscodes. Wanneer ze meer zouden weten over (de grenzen van) hun discretionaire bevoegdheid en de vaardigheid van het kritisch denken (Ter Berg, 2009) beter zouden beheersen, zouden veel morele kwesties die nu ingebracht worden als dilemma, bijvoorbeeld ten aanzien van privacy, geheimhouding en bevoegdheid, niet hoeven te ontstaan.

Creëer meer 'plekken' in het onderwijscurriculum waar studenten leren omgaan met onzekerheid en onbehagen

Studenten hebben een grote behoefte om hun hart te luchten als het gaat om morele dilemma's. Ze zeggen dat het bespreken ervan hen helpt om te gaan met de onzekerheid die ze ervaren. Dat doen ze op de stage en als dat mogelijk is en ook thuis. In de opleiding ervaren ze, behalve in supervisie, weinig ruimte en veiligheid om deze dilemma's te bespreken. Het inbrengen van een moreel dilemma gaat gepaard met kwetsbaarheid. Dat vraagt om rust, deskundige begeleiding en een veilige ruimte waar spanning kan bestaan. Kunneman (2005) noemt dit 'plekken der moeite'. Deze kunnen in principe bij elk vak gecreëerd worden. Kunnen wij dat

als docenten? Door aandacht te schenken aan emoties en gevoelens van 'hier klopt iets niet' en deze te onderzoeken en te bevragen, leren we studenten hun morele intuïtie te gebruiken, er 'taal' aan te geven en zo hun morele antenne te ontwikkelen. Ethiek wordt door de studenten als een apart vak ervaren, ze zien de ethische aspecten niet terug in andere onderdelen van de opleiding. Systematische bezinning op normen, waarden, henzelf, de organisatie, de maatschappij door de hele opleiding heen ontbreekt terwijl bij alle vakken morele aspecten te onderkennen zijn. Ethiek zou geïntegreerd aan bod moeten komen. Dit kunnen we bewerkstelligen door bij elk vak en in elke studiehandleiding expliciet te benoemen welke ethische of morele kwesties kunnen spelen op dit vakgebied. Ook door moreel beraad in de opleiding een vaste plek te geven (bijvoorbeeld in de supervisie), leren studenten stil te staan bij de normen, waarden en verborgen veronderstellingen waarmee ze de werkelijkheid benaderen. Hoewel studenten soms zeggen: "Het wordt alleen maar ingewikkelder als ik er zo lang over nadenk; nu weet ik het helemaal niet meer", ervaren ze tijdens moreel beraad dat verwarring soms heel leerzaam is en krijgen ze moed om met problemen om te gaan.

School supervisors bij op het gebied van morele oordeelsvorming.

Veel studenten geven aan dat supervisie dé plek is om morele dilemma's te bespreken maar vermelden daarbij ook dat het afhangt van de kwaliteit van de supervisor. Niet in alle supervisies wordt aandacht besteed aan morele overtuigingen. Alle supervisors zijn geschoold als supervisor maar niet elke supervisieopleiding besteedt aandacht aan moreel beraad. Het begeleiden hiervan vraagt om specifieke kennis en vaardigheden. Door supervisors bij te scholen op dit gebied kunnen studenten meer ruimte ervaren om hun morele dilemma's in supervisie te bespreken.

Voer minder discussies, ga meer in dialoog met studenten

Studenten zijn vaak gek op discussies. Typerend voor een discussie is dat je een standpunt inneemt en de ander probeert te overtuigen van jouw standpunt. In dialoog met elkaar gaan, vinden ze vaak moeilijker. Het vraagt andere vaardigheden: ze moeten goed naar elkaar luisteren, niet elkaar de maat nemen, maar juist elkaar bevragen, elkaar aanscherpen, elkaar echt proberen te begrijpen en de eigen intuïtie durven te toetsen aan die van de ander. De kunst van het vragen stellen is daarbij van cruciaal belang. Het vraagt inlevingsvermogen en moed om echt kritisch naar je eigen standpunt te durven kijken. Dit moeten wij ze als docenten

aanleren maar zijn we er voldoende deskundig in? We zullen er ook zelf mee moeten (blijven) oefenen en dat betekent dat de opleiding hier tijd en ruimte voor vrij moet maken.

Reflectievragen

- Hoe leren we studenten dat er bij een dilemma per definitie nooit een bevredigende oplossing is?
- Hoe leren we onze studenten om te gaan met de macht die ze als professional hebben?

Literatuur

- Crone, E. (2008). *Het puberende brein*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Kraaij, D. (2011). interview in *Intermediair* (10 oktober 2011)
- Kunneman, H. (2005). *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor kritisch humanisme*, Amsterdam: SWP.
- Onderwijsraad (19 mei 2014) *Een eigentijds curriculum*. Den Haag.
- Onderzoeksrapport 'Hoe gaan derdejaars SPH studenten voltijd en deeltijd om met morele dilemma's op hun stage en in hun praktijk?' (2013) Ingrid Hillebrink, Mandy Stap, Inge de Jong.
- Onderzoeksrapport 'Morele dilemma's uit de praktijk van studenten MWD' (2013). Tim van de Waal, Terrence Williams, Ivienne Willems.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner*. Ashgate Publishing Group.
- Tonkens, E.J. Uitermard & M.Ham (red.) (2006). *Handboek Moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal. Jaarboek TSS*. Amsterdam: Van Genep.
- Räkers, M. (2013). 'De kunst van het niet weten en er wel zijn' in *Sozio SPH* (december 2013).
- Ter Berg, T., Van Gelder, T, Patterson, F. e.a. (2009). *Kritisch denken, redeneren en betogen met Rationale*. Pearson Education NL.

Aly Gruppen is docent Sociaal Pedagogische Hulpverlening en coördinator van de afstudeerrichting GGZ-agoog, supervisor en stagedocent. In het lectoraat werkt zij als onderzoeker in het Moresprudentieproject en het project HASIC (Healthy Aging Supported by Internet and Community). Zij werkte eerder ook in het basis- en voort-

gezet onderwijs en in de jeugdzorg, o.a. met allochtone jongeren, licht verstandelijk beperkte jongeren en jongeren met gedragsproblemen. aly.gruppen@hu.nl

***Met grote dank aan de studentonderzoekers van de SPH en MWD
opleiding: Tim van de Waal, Terrence Williams, Iviene Willems
(SPH) Ingrid Hillebrink, Mandy Stap, Inge de Jong (MWD).***

9 ETHISCH ACTORSCHAP ONTWIKKELEN IN ONDERWIJS EN PRAKTIJK

Raymond Kloppenburg

Hoe kun je studenten leren betere morele beslissingen te nemen en daarnaar te handelen? En hoe beoordeel je dit? Kun je met toetsen wel bepalen of studenten een ethische ontwikkeling hebben doorgemaakt? In dit hoofdstuk bespreekt Raymond Kloppenburg deze vragen vanuit een onderwijskundig perspectief. Aan de hand van het model van ethisch actorschap legt hij uit welke aspecten hierbij van belang zijn.

De vader stelt zich vaak denigrerend op naar zijn vrouw. Hij is de man en degene die thuis zegt hoe alles moet, en op nummer één komt. In zo'n situatie merk ik dat ik het zelf ook niet direct weet. Ik denk dan ok, zij leven zo, en in mijn ogen is dat niet goed, maar ben je wel de juiste persoon om dat te zeggen. Want deze mensen hebben gewoon een andere cultuur. Wat kan er nou echt niet en wanneer denk je ok, ondanks dat ik het niet goed vind, is het niet zo erg.

Het leidt geen twijfel dat ethiek in elke opleiding voor sociaal werk thuis hoort. Een belangrijk argument hiervoor schuilt in het beroep zelf dat gekenmerkt wordt door een sterke morele dimensie. Het beroepsmatig helpen van mensen begint in situaties waar iets mee is en waarvan men vindt dat verandering of verbetering wenselijk is. Maar wat is er dan aan de hand dat er iets moet veranderen en welke verbeteringen zijn dan wenselijk of zelfs noodzakelijk? En wie vindt dat een verbetering, de betrokkenen zelf, de directe omgeving, de hulpverlener? Al deze vragen hebben betrekking op hoe er geoordeeld wordt over het leven en samenleven van mensen, over wat men daar goed aan vindt en wat niet. Mensen kunnen hierover heel verschillend oordelen en dus ook sociale professionals.

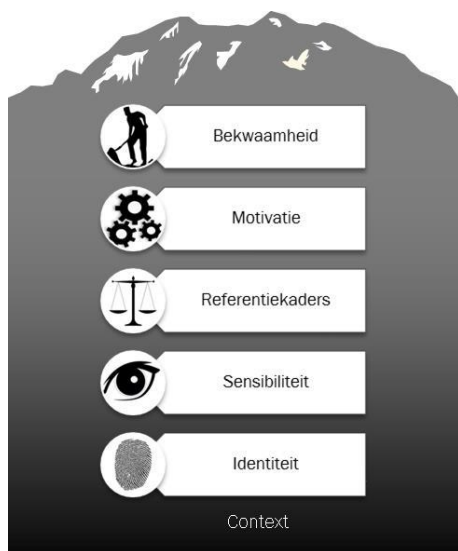
Het doel van ethiekonderwijs is studenten op te leiden tot professionals die zich bewust zijn van de ethische dimensie van het werk en er mee om kunnen gaan. Maar wat houdt dit bewustzijn in en wat merkt de cliënt daar uiteindelijk van? Wil je studenten leren betere morele beslissingen te nemen en daarnaar te handelen? En onvermijdelijk speelt in het onderwijs de vraag of je ethiek ook wilt en kunt beoordelen. Kun je met toetsen wel bepalen of studenten een ethische ontwikkeling hebben

doorgemaakt? In dit hoofdstuk worden dergelijke vragen vanuit een onderwijskundig perspectief aan de orde gesteld.

Ethisch actorschap als doel van onderwijs

Als we ethiek in het onderwijs een plek geven veronderstellen we dat er iets te leren of te ontwikkelen valt. Wat dit dan is, kan men vinden in de beschrijving in doelen van een module over ethiek en als het goed is ook in de eindkwalificaties van de opleiding. Bij de formulering van opleidingsdoelen is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen doelen die betrekking hebben op kennis, op vaardigheden en op houdingsaspecten. Voor elk van deze aspecten afzonderlijk geldt echter dat zij niet dekkend zijn voor de hele ethische ontwikkeling van studenten. Ethiek kan dus niet beperkt worden tot de overdracht van kennis alleen of tot het aanleren van vaardigheden. Het heeft juist betrekking op al deze aspecten gezamenlijk. Daarom is in de formulering van opleidingsdoelen een samenhangende beschrijving noodzakelijk.

In het project Dilemma's Doordacht wordt ethiekontwikkeling uitgewerkt aan de hand van het begrip ethisch actorschap. Hiermee wordt de (sociale) professional bedoeld die over haar ethisch handelen in de alledaagse praktijk nadent, hierop reflecteert en dit verder ontwikkelt door er actief regie over te voeren (Keinemans, de Jonge & Kloppenburg, 2014). Deze beschrijving leent zich goed als doel voor onderwijs omdat meerdere aspecten in hun onderlinge samenhang worden benoemd. Het begrip ethisch actorschap wordt verder uitgewerkt aan de hand van de metafoor van een ijsberg die ontleend is aan de beschrijving van menselijke competenties door McClelland (1993). Kenmerkend aan een ijsberg is dat het grootste deel ervan aan het oog onttrokken is doordat het zich onder water bevindt. En juist dit past bij ethisch actorschap. Het ethisch handelen en het maken van ethische afwegingen en nemen van beslissingen is het zichtbare topje van de ijsberg en valt onder wat ethische bekwaamheid wordt genoemd. Meer onder de oppervlakte bevinden zich steeds dieper liggende lagen van het ethisch actorschap zoals ethische motivatie, referentiekaders, sensibilliteit en de ethische identiteit (zie figuur 1). Al deze lagen van ethisch actorschap, boven en onder het wateroppervlak, hangen met elkaar samen.



Figuur 1 Vijf dimensies van ethisch actorschap (uit: Ethisch Actorschap, Keinmans, de Jonge & Kloppenburg, 2014)

Voor het ethiekonderwijs is het van belang na te gaan in hoeverre ethisch actorschap zoals hier omschreven te leren en te ontwikkelen valt. Anders vervalt immers de noodzaak dit ook als doel van het onderwijs op te nemen. We gaan er van uit dat de meer waarneembare ethische kennis en vaardigheden die onderdeel zijn van de ethische bekwaamheid concreet benoembaar zijn en dus in concrete leerdoelen kunnen worden geformuleerd. Voor de diepere lagen, ethische motivatie, sensibiliteit, referentiekaders en identiteit ligt dit moeilijker. Dit zijn aspecten die in de loop van ieders persoonlijke geschiedenis worden geïnternaliseerd en bepalend zijn voor hoe individuen zichzelf markeren in relatie tot zichzelf, anderen, de samenleving, cultuur en tradities (Bergenhengouwen, 1993). Het leren en ontwikkelen van deze lagen van het ethisch actorschap moet worden beschouwd als een geheel eigenstandig en langdurig socialisatieproces. Of, anders gezegd als een leven-lang-leerproces en ingroeien in een beroepsgroep. In hoeverre het reëel is de diepere lagen van het ethisch actorschap als concrete doelen voor het onderwijs te formuleren die in een relatief korte periode te verwerven zijn, valt daarom te betwijfelen. Beter kunnen we deze aspecten van ethisch actorschap begrijpen als een doorgaand leerproces dat niet begint en eindigt met het initieel onderwijs, laat staan met een cursus beroepsethiek.

Ethisch actorschap kent dus verschillende lagen en de meer zichtbare laag van ethische bekwaamheid leent zich goed voor het leren en ont-

wikkelen in een onderwijs- of trainingscontext. De diepere lagen ontwikkelen zich over langdurige perioden als onderdeel van een socialisatieproces.

Nog niet hebben we het gehad over het begrip reflectie uit de omschrijving als middel om ethisch actorschap te kunnen ontwikkelen. De behoefte aan reflectie ontstaat vooral in beroepssituaties waarvoor geen duidelijke oplossingen beschikbaar zijn en waarbij sprake is van onzekerheid over wat de professional te doen staat. Dit soort situaties zijn aanleiding verder na te denken en te doorgronden wat er speelt. Beroepssituaties met een sterke ethische lading komen hiermee overeen. Dit zijn situaties waarin de ethische oriëntaties van mensen sterk uiteen kunnen lopen en geen pasklare oplossingen voorhanden zijn.

Van der Laan (2002) maakt onderscheid in technisch instrumentele en normatieve professionaliteit. Beide zijn in elke beroepssituatie aanwezig maar kunnen werken als communicerende vaten. Een situatie rond het regelen van de uithuisplaatsing van een kind is misschien technisch eenvoudig uit te voeren maar heeft een sterke ethische lading. Omgekeerd is het regelen van een schuldregeling een technisch ingewikkelde procedure waarvan de ethische lading veel geringer is. Door reflectie leren sociale professionals de ethische dimensie van een situatie vanuit verschillende gezichtspunten te bezien en ontstaan nieuwe inzichten en betekenissen die hun doorwerking hebben naar deze en nieuwe situaties waarin gehandeld wordt.

Zo beschouwd is reflectie een denkactiviteit die op ieder moment kan plaatsvinden, voorafgaand aan een beroepshandeling, maar ook tijdens of erna. Reflectie vertrekt vanuit de (werk)ervaring en keert er weer naar terug. Daarbinnen wisselen verschillende denkactiviteiten elkaar af zoals de bewustwording van een ethische situatie en het analyseren, interpreteren en evalueren ervan. Hoewel mensen verschillen in hun vermogen tot reflecteren leert de ervaring dat je reflecteren kunt leren. Het is daarom voor de hand liggend dat reflectie als doel van ethiekonderwijs veelvuldig wordt genoemd.

Ontwikkelen van ethisch actorschap

Het kunnen leren van ethisch actorschap is in de vorige alinea als voorwaarde gesteld voor het ethiekonderwijs. Om meer inzicht te krijgen ga ik dieper in op een aantal kenmerken van leerprocessen en op de vraag of er sprake is van verschil in niveaus van ethisch actorschap. Kan ie-

mand zich als beginnende ethische actor ontwikkelen tot ethisch expert en, zo ja, welke leerprocessen dragen bij aan deze ontwikkeling?

Leren of ontwikkelen

Het leren van ethisch actorschap is onlosmakelijk verbonden met de beroepsuitoefening. Bolhuis en Simons (1999, p. 37) omschrijven het leren van professionals als “het tot stand brengen van relatief duurzame veranderingen in kennis, houding en vaardigheden en/of het vermogen om te leren.” Toegepast op het leren van ethisch actorschap heeft dit leren betrekking op de ethische ‘bagage’ van de professional (kennis, vaardigheden, houdingen), op de uitbreiding en verdieping hiervan en op het vermogen de verandering zelf te bewerkstelligen. Het tweede aspect van de definitie sluit goed aan bij de beschrijving van ethisch actorschap uit de vorige paragraaf waarbij de regie bij professional zelf wordt gelegd. Het leren van ethisch actorschap is dus niet zozeer wat anderen je aanleren maar iets wat je zelf bewerkstelligt.

Het leren heeft overigens niet alleen betrekking op aanleren maar ook op afleren. In het algemeen zijn mensen, en dus ook sociale professionals, gewend om op een bepaalde manier naar zaken te kijken, hierover te oordelen en daarnaar te handelen en zijn zij niet gauw geneigd dit anders te gaan doen. Niet in de laatste plaats omdat ingesleten houdingen, opvattingen en handelwijzen niet zomaar te veranderen zijn. Volgens Bolhuis en Simons (1999) is afleren dan ook een moeilijke vorm van leren. Reflectie is hierbij essentieel. Het is nodig voor bewustwording van de eigen houdingen, opvattingen, handelwijzen en de ontoereikendheid of onjuistheid hiervan. Uiteindelijk ontstaat zo de bereidheid tot afleren en daarmee het creëren van ruimte om iets nieuws te leren. Het leren van ethisch actorschap heeft misschien ook een vreemde bijklank. Het lijkt alsof het gaat om een eigenschap of kenmerk waarover iemand eerst nog niet beschikt en door te leren later wel. Je kunt je afvragen of niet elke persoon altijd een ethisch actor is en afhankelijk van omstandigheden en (leer)ervaringen dit verder ontwikkelt. En als dit juist is, past het begrip ‘ont-wikkelen’ dan ook beter bij ethisch actorschap, het heeft immers betrekking op iets dat in potentie al aanwezig is en zich ontvouwt. Hiermee sluiten we aan bij de theorie van Kohlberg waarin de morele ontwikkeling alleen kan worden begrepen in een combinatie van erfelijkheid en sociale, cognitieve en emotionele ontwikkeling (Verhofstadt-Denève, Van Geert & Vyt, 1995). Met het risico dat ik me daarmee in een uitvoerige discussie begeef over ethisch bewustzijn als een aange-

boren of aangeleerde eigenschap, huldig ik het standpunt dat ethisch actorschap bij (aankomende) sociale professionals, in meer of mindere mate, al aanwezig is en dat dit zich verder kan ontwikkelen in opleiding en werk.

Formeel en informeel leren

Ik ontwikkel mijn morele expertise in de praktijk door lastige situaties in te brengen in intervisie of bij collega's. Ik vind het moeilijk om hierbij een leerdoel aan te geven. Pas wanneer een dilemma waar je niet uit komt op je pad komt, dan weet ik dat daar blijkbaar nog een onderwerp voor mezelf ligt om uit te zoeken. Zo is het een voortdurend proces wat je doormaakt als professional.

Uit: evaluatie van BPU Dilemma's Doordacht

Er vanuit gaand dat elke professional en iedere student het ethisch actorschap door ervaring en reflectie ontwikkelt impliceert dit dat deze leerprocessen zich niet beperken tot alleen het ethiekonderwijs maar zich ook - of misschien wel vooral - voordoen in werk- en in privésituaties. Deze zienswijze sluit aan bij de algemene opvatting over het leren van professionals dat zowel formeel (doelgericht en gepland) als informeel (spontaan en onvoorbereid) van karakter is (Bolhuis en Simons, 1999). De doelgerichte en geplande leeractiviteiten die kenmerkend zijn voor de onderwijscontext zijn misschien wel een aanjager maar niet volledig dekkend voor de ontwikkeling van het ethisch actorschap. Voor het ethiekonderwijs is het daarom van belang dat een sterke verbinding wordt gelegd met het informele leren in werksituaties en waar wenselijk in privésituaties. Dit kan bijvoorbeeld door studenten te vragen ervaringen met ethisch geladen situaties in het werk in te brengen en hier samen met hen op te reflecteren.

Alleen en samen leren

Ik bespreek eerder een ethisch dilemma met collega's of leidinggevende. Door te benoemen reflecteer ik al deels zelf vanwege mijn taal- en woordkeuze. Hierdoor hoor ik mezelf ook elementen benoemen die ik in gedachten anders zou formuleren als ik er al een woord aan zou geven. Dit dwingt mij beter met argumenten te redeneren, waarbij ik wel aanvoel of dit congruent is met het gevoel van dilemma's. Door de vragen/reacties van collega's ontstaat er een dialoog i.p.v. een dilemma; dit helpt mij in het nemen van een besluit.

Uit: evaluatie van BPU Dilemma's Doordacht

Studenten en professionals reageren verschillend op de vraag of zij liever alleen of samen met anderen leren. Dit hangt samen met de individuele leerstijl van een persoon. Dit blijkt onder meer uit wat sociale professionals hierover zeggen als zij te maken krijgen met een ethisch geladen situatie. De één gaat na het werk liever eerst een eindje wandelen om er zelf goed over na te kunnen denken en wil dit pas met anderen delen als zij er zelf 'uit' is en de ander heeft direct de neiging om een collega bij de koffieautomaat aan te schieten om samen te kijken wat er nu aan de hand is. In beide gevallen vindt reflectie plaats waarbinnen het ethisch actorschap zich kan ontwikkelen. Het meest bevorderlijk evenwel is als beide leerstijlen worden gecombineerd waardoor eenzijdigheid in leerstijl wordt vermeden. Immers het helemaal niet delen van eigen reflecties met anderen kan leiden tot blinde vlekken. Omgekeerd geldt dit ook: het niet zelfstandig na kunnen denken over ethische vragen kan leiden tot een te grote afhankelijkheid. Ik denk ook dat van de combinatie van individuele en gezamenlijke reflectie een krachtige impuls uitgaat voor de ontwikkeling van het ethisch actorschap. Dit overstijgt het niveau van de ontwikkeling van individuele professionals en breidt zich uit naar de ontwikkeling van gezamenlijk ethisch actorschap van een team collega's en nog een stap verder, van de organisatie die we eveneens beschouwen als ethisch actor. Leerprocessen die plaatsvinden op meerdere niveaus zorgen zo voor een onderling versterkend effect.

Niveaus van ethisch actorschap

Ik denk niet dat door de ethiekbijeenkomsten mijn morele besluiten beter zijn geworden. Ik ben me wel bewuster geworden van de dilemma's en de manier hoe ik omga met de dilemma's. Ook ben ik bewust geworden op welke manieren ik in de organisatie de dilemma's kan bespreken.

Mijn valkuil is soms dat ik denk voor de ander. Ik ben me ervan bewust dat ik niet altijd kan bedenken wat goed is voor de ander, maar misschien heeft dit dan ook te maken met de verantwoordelijkheid die je als hulpverlener draagt en daarin zo'n goed mogelijk besluit wil maken en daarin alle invalshoeken bekijkt en benoemt.

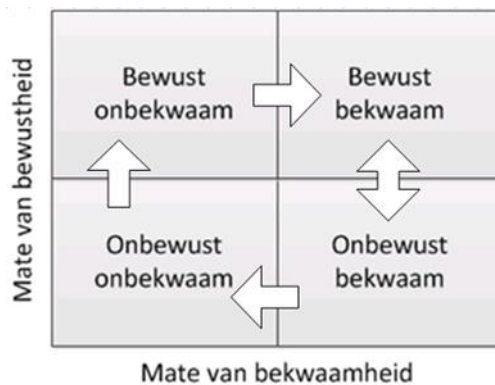
Uit: evaluatie van BPU Dilemma's Doordacht

In het voorafgaande ben ik ingegaan op de kenmerken van het leren en ontwikkelen van ethisch actorschap. Nog niet beantwoord is de vraag of er ook verschillende niveaus van ethisch actorschap te onderscheiden

zijn. Zijn er verschillen tussen sociale professionals in niveau van ethische bekwaamheid, motivatie, referentiekader, sensibiliteit en identiteit? Als we deze begrippen zo achter elkaar zetten zullen we eerder geneigd zijn om inhoudelijke verschillen te benoemen dan verschillen in niveau. Professionals maken gebruik van verschillende referentiekaders, zijn niet allemaal op een gelijke wijze gevoelig voor ethische situaties en verschillen in hun ethische identiteit. Ethisch actorschap kan daarom niet eenvoudig omschreven worden met objectieve maatstaven als zwak of sterk, novice of expert. Toch constateerde ik eerder dat er sprake is van leren en ontwikkeling en dus van een stijgende lijn. Maar waaruit bestaat dan die stijging en hoe onderscheidt een eerder stadium in de ontwikkeling van ethisch actorschap zich van het erop volgende? Hierbij is het behulpzaam om een onderscheid te maken tussen het benoemen van niveauverschillen tussen personen of het benoemen van verschillen in stadia van de individuele ontwikkeling. Kiezen we voor het eerste dan benoemen we het verschil in niveau in ethisch actorschap tussen personen. We zullen dan proberen om op grond van criteria aan te geven dat de één een ethische novice is en de ander een ethisch expert. Kiezen we voor het tweede dan zijn we op zoek naar hoe elk persoon zich individueel ontwikkelt van beginnend ethisch actor tot meer gevorderd of ervaren ethisch actor (hetzelfde geldt natuurlijk ook voor een team of organisatie). Welk type niveauonderscheid het meest relevant en bruikbaar is voor de ontwikkeling van ethisch actorschap in onderwijs en werk blijft de vraag. Zelf neig ik naar het tweede en ik zal daarom verder in gaan op de aard van de ontwikkelstadia van ethisch actorschap. Deze worden het meest zichtbaar in de demonstratie van de ethische bekwaamheid ofwel het ethisch handelen van sociale professionals.

Om hier zicht op te krijgen sluiten ik aan bij het model van leerstadia van Maslow (1954) waarin een onderscheid gemaakt wordt in elkaar opvolgende leerprocessen die worden gekenmerkt aan hand van de begrippen 'bewustzijn' en 'bekwaamheid' (zie figuur 2). Door beide begrippen met elkaar te combineren ontstaat een beschrijving van verschillende niveaus en daarmee samenhangende ontwikkelstadia. Toegepast op ethisch actorschap is op het laagste niveau de professional zich niet bewust van zijn ethisch actorschap en onbekwaam in het ethisch handelen (oordelen, beslissen, handelen). Op een eerst volgend hoger niveau is de professional zich bewust van zijn eigen onbekwaamheid als ethisch actor hetgeen een aanleiding vormt om de eigen bekwaamheid te vergroten. Deze

nieuw verworven bekwaamheid wordt geleidelijk aan geïnternaliseerd en een vanzelfsprekend deel van het ethisch handelen dat steeds meer onbewust wordt uitgevoerd. Dit is een stadium dat kenmerkend is voor experts die intuïtief de juiste handelingen verrichten zonder dat zij precies kunnen aangeven welke afwegingen en beslissingen hieraan vooraf zijn gegaan (Boshuizen, 2003). Redenerend vanuit dit doorlopend ontwikkelingsproces vormt het laatste stadium het vertrekpunt voor het zich opnieuw bewust worden van een bepaalde onbekwaamheid waarmee de ontwikkeling van het ethisch actorschap een vervolg krijgt.



Figuur 2 Stadia van ontwikkeling van ethisch actorschap (ontleend aan leerstadia Maslow)

Een kanttekening bij het model is dat het proces van ontwikkeling van ethisch actorschap minder lineair verloopt dan hiermee wordt gesuggereerd. De ontwikkeling van ethisch actorschap is ook een proces van telkens weer zoeken naar de juiste interpretaties, waarderingen, beslissingen en handelingen. Op de ene dag bij die gebeurtenis zal de professional zich een ethisch expert voelen en bij de andere gebeurtenis een beginnende. Momenten van het gevoel grip te hebben op de ethische dimensie van de situatie worden even zo snel afgewisseld door momenten van verwarring en onduidelijkheid. De ontwikkeling van ethisch actorschap en ethische expertise betekent dan ook: het leren omgaan met deze onzekerheid.

Krachtige leeromgevingen voor ethisch actorschap

Ik sta in deze paragraaf stil bij de vraag welk type leeromgeving in het onderwijs bevorderlijk en stimulerend is voor de ontwikkeling van ethisch actorschap en doe dit door eerst in te gaan op de plaats van ethiekonderwijs in het curriculum en vervolgens ga ik in op enkele voorwaarden voor een optimale leersituatie. Deze laatste kan betrekking hebben op het binnenschools curriculum maar ook op leersituaties in de beroepspraktijk.

Plaats in het curriculum

Vaak wordt door ethiekdocenten gesproken over het belang van hun thema voor de beroepsontwikkeling en de te geringe aandacht die het krijgt in het onderwijs. Gepleit wordt door sommigen voor meer modulen ethiek of zelfs een leerlijn ethiek. Los van de vraag of er meer ethiekonderwijs zou moeten zijn is een probleem van deze pleitbezorgers dat ethiekonderwijs wordt gezien als iets dat anders is dan al het andere onderwijs. Immers het wordt gegeven in aparte modulen door docenten die hier speciaal voor zijn opgeleid. Het voordeel hiervan is dat het vak door deskundige docenten op een goede wijze en op het vereiste niveau wordt aangeboden. Het nadeel is dat studenten ethiek als losstaand kunnen ervaren en niet verbinden met de beroepsuitoefening zelf. Daarom zijn er ook docenten die ervoor pleiten het thema ethiek integraal op te nemen in het theorie-, methodiek- en praktijkonderwijs. In de onderwijskundige literatuur wordt dit onderscheid in benaderingen aangeduid met de begrippen *elective course approach* en *infusion course approach* (Healy, 1986). In de eerste benadering wordt ethiekonderwijs gezien als een toevoeging op het overige onderwijs en in de tweede benadering als een integraal onderdeel ervan. Het voordeel van de laatste benadering is dat dit meer overeenkomt met de ethische dimensie van de beroepspraktijk die sterk verweven is met de overige aspecten van het beroepshandelen. Het nadeel hiervan is dat de thematiek snel kan verwateren en onvoldoende diepgaand behandeld wordt. Dit overwegende denk ik dat een keuze voor één van beide benaderingen van ethiek onderwijs in het curriculum onwenselijk is en dat een mengvorm de beste voorwaarde is voor de ontwikkeling van ethisch actorschap.

Krachtige leeromgeving

Om vervolgens te kunnen benoemen welke leersituaties zo veel mogelijk bevorderlijk zijn voor de ontwikkeling van ethisch actorschap maak ik gebruik van het onderwijskundige begrip ‘krachtige leeromgeving’ (De Bruijn e.a., 2005). Kenmerkend aan een krachtige leeromgeving is dat aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: er is sprake van complexe en realistische opgaven, er is ruimte voor uitwisseling en samenwerking, de student heeft eigen verantwoordelijkheid en er zijn modellen en coaching aanwezig. Ik zal op elk van deze voorwaarden kort in gaan en voeg er nog één toe die naar mijn indruk essentieel is voor de ontwikkeling van ethisch actorschap namelijk *thinking time*.

Complexe en realistische opgaven

Eerder heb ik aangegeven dat de ontwikkeling van ethisch actorschap vertrekt vanuit persoonlijke ervaringen waarop reflectie volgt. De ervaringen kunnen breed worden gedefinieerd maar in het ethiekonderwijs ligt de nadruk op werksituaties. Kenmerkend hieraan is dat deze complex zijn en dat de lerende zelf een actieve rol in deze situatie speelt. Aan het handelen zijn consequenties verbonden en er zijn anderen bij betrokken. De ethische vragen, spanningen of dilemma’s worden op deze manier zichtbaar. Hierdoor komen leerprocessen op gang.

Mogelijkheid tot uitwisseling

Ik denk dat de groep een veilige setting was waarin vooral de visie “iedereen mag zijn zoals hij of zij is” als een soort rode draad door de bijeenkomsten liep. Soms werd er ook letterlijk gezegd: “Prima dat jij daar zo in staat, maar ik vind het vooral belangrijk dat...” De ruimte en veiligheid is er om jezelf te onderscheiden en nieuwe inzichten/ invalshoeken aan te kaarten.

Uit: evaluatie van BPU Dilemma’s Doordacht

Het kunnen uitwisselen van ervaringen met een ethische lading, biedt de mogelijkheid tot gezamenlijke reflectie en ontwikkeling van ethisch actorschap. Belangrijk voor de leersituatie is dat onderlinge communicatie en dialoog plaatsvindt in een veilige en open sfeer en in een machtsvrij klimaat. Dan zullen studenten en professionals gemotiveerd zijn om een zoektocht te starten naar het eigen ethisch actorschap in vergelijking met dat van anderen. Deze zoektocht kan samenhangen met onzekerheid over het eigen morele oordeel en het gevoel dat dit teveel bepaald wordt door subjectiviteit. Tegelijk willen sociale professionals in de uitwisseling

ook kunnen vertrouwen op hun eigen morele kompas. Daarom moet er gezocht worden naar een goed evenwicht tussen intuïtie en reflectie. Naast het professionele oordeel kan ook de juridische verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid een reden voor professionals zijn om het eigen morele oordeel te toetsen aan dat van collega's.

Verantwoordelijkheid voor het leerproces

Bij het ontwikkelen van ethisch actorschap geldt het nemen van verantwoordelijkheid als een essentiële voorwaarde. Dit betekent voor het ethiekonderwijs dat er een sterk appèl gedaan moet worden op de eigen verantwoordelijkheid van studenten voor het leerproces. Dit kan alleen als hier ruimte voor wordt geboden, als studenten zelf leerdoelen kunnen formuleren en kunnen kiezen hoe zij deze willen bereiken. Bij het nemen van verantwoordelijkheid hoort ook gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het ontwikkelen van ethisch actorschap is geen strikt individuele aangelegenheid maar vraagt ook om het verantwoordelijk zijn voor elkaar en het zich kunnen verantwoorden naar elkaar. Belangrijk hierbij is dat studenten de eigen ontwikkeling zichtbaar kunnen maken aan anderen en ontvankelijk zijn voor feedback.

Aanwezigheid van voorbeelden

Een belangrijk leerprincipe is het leren van voorbeelden. Door in de nabijheid te kunnen verkeren van professionals die veel ervaring hebben in het omgaan met ethische vragen krijgen studenten inzicht in hoe het ethisch actorschap door anderen wordt vormgegeven en welke waardevolle aspecten hiervan kunnen worden overgenomen. Dit is vergelijkbaar met de meester-gezel relatie waarin de leerling meeloopt met de meester en gaandeweg door afkijken, het uitwisselen van ervaringen, en oefenen zich de ethische bekwaamheid eigen maakt. Voorbeelden zijn te vinden in de beroepspraktijk, maar ook docenten en medestudenten kunnen een voorbeeld zijn.

Thinking time

Ik zou wel graag aandacht besteden aan het inbedden in de organisatie van tijd, ruimte en alertheid op de morele kant van dilemma's op de werkvloer.

Afhankelijk van het dilemma, de tijd die er is om beslissingen te nemen en de mogelijkheden tot overleg neem ik een besluit. Dit is nooit een besluit wat niet doordacht of overwogen is. Mijn gevoel, intuïtie is vaak het signaal, daarna komt overdenken, reflecteren, overleg en besluitvorming.

Uit: evaluatie van BPU Dilemma's Doordacht

De ontwikkeling van ethisch actorschap wordt beïnvloed door de mate waarin professionals in de gelegenheid zijn hierover na te denken. Dit denken vindt in en rond het werk plaats op meer geplande en minder geplande momenten, alleen of samen met anderen. Eraut (2003) ontwikkelde een model van het denken van professionals in de beroepsuitoefening dat ook kan worden toegepast op ethisch actorschap en in het bijzonder op ethische bekwaamheid. In het model onderscheidt hij vier typen professionele handelingen: beoordelen (van het gedrag van cliënten en van de omstandigheden), beslissen (welke actie ondernomen moet worden), uitvoeren (van die actie) en zelfmanagement (zelfregulatie, reflectie, monitoring). Vervolgens stelt hij dat bij al deze handelingen het denken van de professional bepaald wordt door wat hij 'thinking time' noemt. Hiermee bedoelt hij dat de manier van denken over het werk weliswaar afhankelijk is van de persoon en de werkcontext maar daarbinnen ook van de beschikbare tijd. Om dit verder te verduidelijken maakt Eraut een onderscheid in drie denктоostanden (modes of cognition): de onmiddellijke reflex, het snel intuïtief denken en het weloverwogen analytisch denken. De onmiddellijke reflex hangt samen met routinematig gedrag waarbij het denken zich voornamelijk onbewust afspeelt. Bij het snelle intuïtieve denken is sprake van een sterker bewustzijn; dit treedt op bij situaties waarin snel een beslissing moet worden genomen. Typisch voor deze manier van denken is volgens Eraut dat snelle vergelijkingen worden gemaakt met gelijksoortige eerder meege maakte situaties. Weloverwogen analytisch denken kenmerkt zich door het expliciet samen met anderen nadenken over beslissingen en acties. De beschrijving door Eraut van de invloed van thinking time op de manier van denken over het werk van professionals sluit aan bij de door Keinemans en Kanne (2010) geconstateerde invloed van tijdsdruk op de omgang met morele vragen en ook bij ervaringen van professionals in de praktijk die wel tijd voor reflectie krijgen (Bauduin & Kanne, 2009).

Inhoud van ethiekonderwijs

De inhoud van het ethiekonderwijs kan sterk variëren: afhankelijk van de doelstelling en van opvattingen van docenten kunnen verschillende accenten worden gelegd. Deze accentverschillen verduidelijkte ik eerder aan de hand van de driedeling kennis-vaardigheden-houding. Bij kennisgericht ethiekonderwijs neemt de bestudering van literatuur over ethiek

een centrale plaats in. Van de studenten wordt verwacht dat zij kennis nemen van verschillende ethische theorieën zoals bijvoorbeeld de teleologische, deontologische en zorgethiek. Ook kan uitgebreid stil worden gestaan bij beschrijvingen van de kernwaarden van het beroep en de beroepscode als vormen van concretisering van de beroepsethiek waarin wordt aangegeven aan welke voorschriften een professional zich dient te houden. Studenten bestuderen deze funderende en praktische theorieën en leren ze toe te passen op praktijksituaties. Bij vaardigheidsgericht ethiekonderwijs ligt het accent op het ethisch handelen en op het nemen van ethisch onderbouwde beslissingen. Verschillende methoden voor ethisch overleg kunnen hierbij worden gebruikt. Zorgvuldig en systematisch handelen staat hierbij centraal. In het op de houding gerichte ethiekonderwijs staat de reflectie op het eigen ethisch actorschap centraal. Hierbij wordt aan de hand van zelfonderzoek alleen of samen met anderen nagegaan wat de eigen oriëntatie is en vanuit welke referentiekaders men werkt. Een dergelijke vorm van retrospectie is niet alleen gericht op het ethisch handelen maar ook op de aspecten van het ethisch actorschap die zich onder het wateroppervlak bevinden. Natuurlijk kent het ethiekonderwijs ook vele mengvormen. Een voorbeeld hiervan is het moreel beraad dat zowel gericht is op vaardigheden die betrekking hebben op ethische besluitvorming als op een onderzoek naar de eigen ethische identiteit.

Beoordelen van ethisch actorschap

Het beoordelen van wat de student leert in ethieklessen heeft nogal wat docenten hoofdbrekens bezorgd. En dat is begrijpelijk, al eerder in dit hoofdstuk werd duidelijk dat het niet eenvoudig is te bepalen wat er nu beoordeeld wordt en welke criteria hierbij gehanteerd zouden moeten worden. En de ultieme vraag is natuurlijk of het niveau van ethisch actorschap van studenten ook onvoldoende kan zijn. Voor een begin van een antwoord op deze vragen sta ik stil bij de validiteit van de toetsen, toetscriteria en de functie van ethiektoetsen.

Validiteit

Bij de validering van toetsen wordt nagegaan of in de toetsen wordt beoordeeld wat men bedoelt te beoordelen. Van belang hierbij is dat hetgeen men wil beoordelen voldoende concreet kan worden vastgesteld. Bij ethisch actorschap is dit niet eenvoudig zoals we al eerder lieten zien.

Het ethisch actorschap is samengesteld uit meerdere lagen waarvan de meeste niet zichtbaar zijn en ook niet zonder meer uit het handelen van de student of professional kunnen worden afgeleid. Het is misschien teleurstellend maar realistisch om er van uit te gaan dat ethisch actorschap als multidimensioneel begrip nooit in één toets valide kan worden beoordeeld. Toch kunnen onderdelen, zoals de ethische bekwaamheid en daarbinnen de vereiste kennis en vaardigheden, voldoende geconcretiseerd worden om deze valide te kunnen beoordelen. Hetzelfde geldt voor concretisering van ethische sensibiliteit, het gebruik van referentiekaders, of het vermogen tot reflectie op het ethisch handelen.

Het is goed om je te realiseren dat al deze aspecten afzonderlijk nog geen zicht geven op ethisch actorschap als geheel en dat de diepere lagen als ethische motivatie en ethische identiteit, met uitzondering van extreme uitingsvormen, zich niet lenen voor waarderingen in voldoende of onvoldoende en goed of slecht. Om een valide beoordeling van het ethisch actorschap te kunnen benaderen is naast concretisering een meer holistische benadering nodig. Hierbij wordt niet zozeer gekeken naar de prestaties van studenten op onderdelen maar naar het functioneren van de student in zijn/haar totaliteit, gezien door de ogen van de docent, de stagebegeleider, medestudenten en de student zelf.

Criteria

Toetscriteria helpen om na te gaan of de verschillende aspecten die men wil beoordelen in de prestatie van studenten aanwezig zijn en op het juiste niveau. Het toepassen van criteria in een toets geeft de beoordelaar een hoeveelheid informatie over de student. Deze dient bijeengebracht en op een juiste wijze geïnterpreteerd te worden om zo tot een waardering van de prestatie van de student te kunnen komen. Dit gebeurt meestal in de vorm van een cijfer of een onderscheid tussen onvoldoende, voldoende en goed. Het meest cruciaal bij de toepassing van criteria is de bepaling van de cesuur ofwel de grens tussen voldoende en onvoldoende. Deze kan op verschillende manieren tot stand worden gebracht, namelijk aan de hand van objectieve professie gebonden criteria (criterium referenced), een vergelijking van prestaties met anderen (norm referenced) en een vergelijking met eerdere prestaties van de persoon zelf (ipsatief). Bij objectieve professie gebonden criteria wordt de lat gelegd bij dat wat de praktijk aan minimale vereisten stelt ten aanzien van ethisch actorschap. Een probleem hierbij is dat objectieve van de praktijk afgeleide criteria niet bestaan en door iedere setting, organisatie en de

personen die daar werken, zelf bepaald worden. Bij normgerichte criteria wordt uitgegaan van de gemiddelde prestatie van de groep studenten die de opleiding volgt. Op een rekenkundige wijze wordt de lat gelegd bij de minimale prestatie die door iets meer dan de meerderheid van de groep wordt behaald. Het bezwaar hiertegen is dat op deze manier geen recht wordt gedaan aan verschillen in ethisch actorschap tussen studenten. Bij ipsatieve beoordelingen staat het ontwikkelingsperspectief van de individuele student centraal. Deze vorm van beoordelen vergelijkt de beoordelingen van de student met eerdere beoordelingen en gaat na of er ontwikkeling heeft plaatsgevonden of dat de student stil is blijven staan. De ipsatieve bepaling van de cesuur sluit het meest aan bij onze eerder genoemde voorkeur voor het type niveauverschil in de ontwikkeling van ethische actorschap. Het voordeel van deze norm is dat elke student anders wordt beoordeeld en dat er recht wordt gedaan aan de eigen individuele ontwikkeling. Echter we realiseren ons ook de bezwaren: studenten kunnen de opleiding verwijten met meerdere maten te meten waardoor zij verschillen in beoordelingen als onrechtvaardig ervaren. Daarmee samenhangend kan de kritiek zijn dat de opleiding vermijdt aan te geven welk niveau van ethisch actorschap verwacht mag worden van een student die de opleiding als startbekwame professional verlaat. Een combinatie van aan de beroepsuitoefening ontleende robuuste criteria met voldoende ruimte voor waardering van individuele verschillen lijkt daarom het meest nastrevenswaardig.

Functie

Bij al deze overwegingen is het goed om stil te staan bij de functie van toetsen in het ethiekonderwijs. Deze is tweeledig, enerzijds wordt met toetsing vastgesteld of de student vordering maakt en worden hier consequenties aan verbonden in de vorm van het toekennen van studiepunten, anderzijds is de functie van toetsen het leren van studenten te bevorderen (Baartman, Kloppenburg & Prins, 2014). Het eerste is belangrijk om, zoals we hierboven noemden, vast te kunnen stellen dat studenten die op geen enkele wijze laten zien hun ethisch actorschap te kunnen ontwikkelen, ongeschikt zijn voor de uitoefening van het beroep en geen diploma kunnen behalen. Het tweede is minstens zo belangrijk omdat toetsen de student veel informatie over het eigen actorschap kunnen geven en zo kunnen bijdragen aan de reflectie en ontwikkeling. Wanneer daarbij beoordelingen niet alleen door docenten en praktijkdeskundigen

worden uitgevoerd maar ook door medestudenten en de student zelf dan zal dit het leereffect van de toetsen versterken.

Tot slot

In dit hoofdstuk heb ik aan de hand van het model van ethisch actorschap en theorieën over leer- en ontwikkelingsprocessen een schets willen geven van ethiekonderwijs voor sociale professionals. Boven de markt blijft hangen hoe de ontwikkeling van het ethisch actorschap in het ethiekonderwijs zich verhoudt tot de kernwaarden van het beroep. De Jonge (2011) stelt dat een professie zich onderscheidt van een ambacht doordat hierin humanitaire waarden worden nagestreefd. Banks (2006) spreekt in haar standaardwerk *Ethics and values in social work* over social work als in essentie een morele onderneming. Ook in de internationale definitie van social work worden de kernwaarden benadrukt. Het sociaal werk is gericht op sociale verandering in samenlevingen, gebaseerd op humanitaire waarden als respect en gelijkheid, voor zowel groepen als individuen opdat zij zich aangesloten weten bij de omgeving waarin zij dagelijks verkeren. Is daarmee dan ook niet gezegd dat goed ethiekonderwijs in essentie het bijbrengen, overdragen en internaliseren van de kernwaarden van het beroep inhoudt? Ik denk van wel maar dan niet zonder oog te hebben voor de gelaagdheid van ethisch actorschap, leer- en ontwikkelingsprocessen van studenten en professionals, leeromgevingen die deze ontwikkeling uitdagen en reflectie die de student helpt zich te verhouden tot de kernwaarden van het beroep.

Literatuur

- Baartman, L., Kloppenburg, R., & Prins, F. (2014). Kwaliteit van toetsprogramma's. In: H. Berkel, A. Bax, & D. Joosten-ten Brinke. *Toetsen in het hoger onderwijs* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work, third edition*. New York: Palgrave Macmillan.
- Bauduin, D. en Kanne, M. (2009). *Tijd voor reflectie. Praktische ethiek in psychiatrie en rehabilitatie*. Amsterdam: SWP.
- Bergenhengouwen, G.J. (1993). Beroepscode en ethiek voor opleidingsprofessionals, in *Gids voor de opleidingspraktijk, afl 15*. Deventer: Kluwer.

- Bolhuis, S.M., & Simons P.R. (1999). *Leren en Werken*. Deventer: Kluwer.
- Boshuizen. H.P.A. (2003). *Expertise development: the transition between school and work*. Heerlen: Open Universiteit.
- Bruijn, E. de, Overmaat, M. , Glaudé. M., Heemskerk, L., Leeman,Y., Roeleveld, J., & Van de Venne, L. (2005). Krachtige leermomevingen in het middelbaar beroepsonderwijs; Vormgeving en effecten. *Pedagogische Studien*, 82, 77-95.
- Eraut, M. (1994). *Developing Professional Knowledge and Competence*, London: RoutledgeFalmer
- Healy, L.M., (1986). The international dimension in social work education: current efforts, future challenges. *International social work*, 29, 135-147.
- Jonge, de, E.A. (2011). *Professionaliteit, een model van kern en context*. Deventer: Professionaliteit.nu.
- Keinemans, S., & Kanne, (2010). *Morele wegwijzers, De morele dimensie van de hulpverlening aan adolescente moeders*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.
- Keinemans, S., Jonge, E. de & Kloppenburg R. (2014) *Ethisch actorschap*, Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht.
- Laan, G. van der, (2002). Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk. Amsterdam: SWP.
- Maslow A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.
- MCClelland, D.C. (1993). The concept of competence, in L.M. Specenr & S.M. Spencer, *Competence at work*, New York: J. Wiley and Sons.
- Musschenga, A. W. (2009). Moral Institutions, Moral Expertise and Moral Reasoning. *Journal of Philosophy of Education*, 43 (4), 597-613.
- Verhofstadt-Denève, L., Van Geert, P., & Vyt, A. (1995). *Handboek ontwikkelingspsychologie, grondslagen en theorieën*, Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Raymond Kloppenburg startte zijn loopbaan in het sociaal werk. Hij was daarna ruim 20 jaar werkzaam als docent in het MBO en HBO. In 2011 rondde hij een promotieonderzoek af naar de voorspellende waarde van competentiegericht assessments bij de opleidingen SPH en MWD. Momenteel is hij als programma-manager betrokken bij de innovatie van de opleidingen van het Instituut voor Social Work. Daarnaast is hij als senior onderzoeker werkzaam bij het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening en betrokken bij diverse publicaties over de ethische dimensie van het sociaal werk. raymond.kloppenburg@bu.nl

10 PROFESSIONELE IDENTITEIT

Ed de Jonge

In dit hoofdstuk maakt Ed de Jonge een onderscheid tussen de professionele identiteit van enerzijds beroepsbeoefenaren en anderzijds beroepen. Hij betoogt dat de professionele identiteit van beroepen primair is gelegen in het realiseren van humanitaire waarden. Voor de professionele identiteit van beroepsbeoefenaren betekent dit dat zij ethiekwerk dienen te verrichten, en als onderdeel daarvan identiteitswerk. Voorbeelden van zulke werkzaamheden kunnen worden ontleend aan de casus waarmee het hoofdstuk opent.

R: Ik zit toevallig op dit moment met een gezin, die zijn bij mij binnengekomen via een melding bij de politie die de vrouw heeft gemaakt. Dus een melding. De man weet niet dat er een melding gedaan is; dat wordt dan anoniem gehouden. En het is een Marokkaanse vrouw met een Nederlandse man en ze hebben twee kindjes, twee dochtertjes, van drie en zes. Die melding was vanwege fysiek geweld richting moeder, en het is wel bekend dat die man ook wel wat meer op zijn kerfstok heeft staan, het is geen lieverdje, en die vrouw, die wil eigenlijk wel bij hem weg, maar zit weer met het dilemma dat ze hier waarschijnlijk geen verblijfsvergunning kan krijgen, met Nederlandse kinderen. Dat wordt natuurlijk een veel te ingewikkeld verhaal en toch wel wat risico voor haar. Die man, die kan, die durft ze er niet bij te betrekken omdat ze veel te bang is dat hij doorslaat als hij erachter komt dat zij met hulpverlening bezig is. Ik kan hem niet benaderen, want ik zou niet weten waarvandaan ik dat kan doen. Bureau Jeugdzorg heeft het afgesloten omdat ze vinden dat de situatie op dit moment wel rustig is. En dan zit je dus met zo'n casus, wat moet je daar nou mee? Dat levert voor mij zeker wel dilemma's op. Enerzijds, je bent, je zit hierin als hulpverlener dus je hebt je te houden aan de regels en de casus waarbinnen je werkt, dat is dus dat je op een bepaald punt heel weinig kan.

I: Je zegt hier: je hebt je te houden aan de regels. Welke regels bedoel je dan? Binnen de casus? Zoals wat die vrouw eigenlijk ook aangeeft, van: ik wil niet dat mijn man weet dat ik bij jou ben, of zo?

R: Ja, inderdaad, ik heb contact met haar en zij wil dat niet, dus ik heb me daar dan aan te houden, natuurlijk, maar als je dan naar het persoonlijke stuk gaat, dat je als mens weet dat er een gezin is, hier een

paar straten verderop, waar de boel gewoon absoluut niet pluis is en waarvan je echt de indruk hebt dat er hele rare dingen gebeuren, binnen, dan levert dat echt wel een dilemma op, soms.

I: Ik denk dat ik het snap, maar zou je nog eens aan kunnen geven welke persoonlijke waarden voor jou op dat moment onder druk komen te staan?

R: Als ik als mens weet dat er, stel dat er bij mijn eigen bureu, bijvoorbeeld, huiselijk geweld zou plaatsvinden, en dan woon ik daar niet als hulpverlener maar als mezelf, dan zou ik daar aanbellen en dan zou ik gewoon proberen om daar naar binnen te komen, om van alles en nog wat, dan zou ik de mensen daar op aanspreken. Maar als hulpverlener zit ik nu vast aan mijn geheimhoudingsplicht en het stukje dat zij mijn cliënte is en hij niet. Dat ik om die reden daar niet aan kan bellen en niet binnen kan komen in het gezin.

I: Ja, je hebt een soort professionele plicht, ook een professionele opvatting dat je niet [iets] doet als de vrouw daar [niet] om vraagt. Terwijl als je, als persoon zou je gewoon vinden dat er iets moest gebeuren. Dat geeft spanning.

R: Als persoon is het raar dat er gewoon twee kleine meisjes en een lieve vrouw, dat die gevaar lopen en misschien wel dagelijks te maken hebben met in ieder geval heel veel psychisch geweld en ook gewoon regelmatig fysiek geweld. En dat daar dan, dat je daar dan niets mee doet, dat is raar.

Interview met een ambulante professional, Dilemma's Doordacht.

Morele vraagstukken zijn vaak gelaagd en complex; dat geldt ook voor deze casus. In dit hoofdstuk richt ik me op slechts één aspect, namelijk dat de sociale professional expliciet en spontaan een onderscheid maakt tussen wat zij als persoon of mens zou doen en wat zij als professional of hulpverlener denkt te kunnen doen. Zulke getuigenissen van ambulante werkers roepen vragen op over hun professionele identiteit, met name ook naar de samenhang met hun persoonlijke identiteit. In dit hoofdstuk staan deze vragen centraal.

Bij professionele identiteit denken we in eerste instantie aan beroepsbeoefenaren: de identiteit van professionals. Professionele identiteit kan echter ook verwijzen naar beroepen: de identiteit van professies. Deze tweede betekenis is van oorsprong zelfs de belangrijkste. In zijn oor-

spronkelijke betekenis is een professional immers een beroepsbeoefenaar die als beroep een professie uitoefent. Alleen binnen een professie kon iemand zich ontwikkelen tot professional. De identiteit van de professie was daarmee de basis voor de identiteit van de professional. Tegenwoordig is de samenhang tussen deze begrippen losser geworden. We noemen iemand al (te?) snel een professional, ook wanneer deze persoon een beroep beoefent dat geen professie is. Ook spreken we tegenwoordig vaak van professionalisering wanneer het om de ontwikkeling van beroepsbeoefenaren of beroepen gaat zonder een professionele identiteit, dus zonder dat het ontwikkelingsproces betrekking heeft op professies of professionals. Begrippen zoals professie, professional, professionalisering en professionaliteit worden nu vooral gebruikt als een kwaliteitsaanduiding, maar dan wel met een tamelijk algemeen en daardoor ook enigszins vaag karakter. Ook daarom is het verhelderend om de oorspronkelijke samenhang tussen professionals en professies te onderzoeken binnen het kader van professionele identiteit als thematiek, zeker wanneer het gaat om het domein van zorg en welzijn. Om deze redenen zal ik in dit hoofdstuk eerst ingaan op de identiteit van professies en vervolgens pas op de identiteit van professionals. In beide gevallen wordt eerst in het algemeen op professionele identiteit ingegaan en daarna specifiek op het sociaal-agogische beroepsdomein.

Perspectieven op professies

Wanneer we willen onderzoeken wat de oorspronkelijke identiteit van professies is, dan kunnen we ons het beste eerst beperken tot de beroepen die oorspronkelijk als professies werden beschouwd. Want ook het begrip ‘professie’ wordt tegenwoordig in een lossere betekenis gebruikt dan vroeger, zodat niet meer helemaal duidelijk is welke beroepen nu wel of niet als professies kunnen of mogen worden beschouwd. In de vakliteratuur bestaat daarentegen een grote mate van overeenstemming over de drie klassieke professies, namelijk de medische, de juridische en de religieuze. De benadering van deze professies door onderzoekers verschilt echter nogal. Globaal kunnen drie fundamenteel verschillende perspectieven op professies worden onderscheiden: macht, expertise en waarde. Elk perspectief laat weer een andere kant van professionaliteit zien maar voor een goed begrip is ook van belang te onderzoeken hoe deze perspectieven zich tot elkaar verhouden. De centrale vraag daarbij is: Waar draait het uiteindelijk allemaal om in professionaliteit: om het

uitoefenen van macht, om het toepassen van expertise, of om het realiseren van waarden? De verschillen en samenhangen tussen deze perspectieven kunnen worden verhelderd door professionaliteit als een model voor de organisatie van arbeid te vergelijken met twee andere organisatie modellen voor arbeid, namelijk de markt en de bureaucratie. Om de verschillende perspectieven scherp in het vizier te krijgen, zullen de verschillende vormen van arbeid worden besproken als ideaaltypische of zuivere modellen, dus met voorbijgaan aan allerlei varianten die in de werkelijkheid voorkomen (De Jonge, 2014b).

Machtsperspectief

Binnen arbeidsverhoudingen kunnen globaal drie verschillende partijen of actoren worden onderscheiden: de klant is degene die een product of dienst afneemt, de werker is degene die het product of de dienst tot stand brengt en de leidinggevende is degene die de uitvoerende werkzaamheden van de werkers leidt. De drie modellen voor de organisatie van arbeid – markt, bureaucratie en professionaliteit – verschillen van elkaar in de verdeling van de macht tussen de betrokken actoren (zie vooral Freidson, 2001). Op de vrije markt is de (koopkrachtige) klant koning, zo wil het gezegde, terwijl in de hiërarchische bureaucratie vooral het management het voor het zeggen heeft. Kenmerkend voor samenhangende professionaliteit daarentegen is dat de uitvoerende werkers relatief machtig zijn.

Het machtsperspectief is verhelderend omdat het de verschillen in machtsverhoudingen tussen de verschillende modellen voor de organisatie van arbeid zichtbaar maakt. Deze verschillen zijn direct herkenbaar. Consumenten met een comfortabel banksaldo zijn op de vrije markt machtiger dan burgers die verstrikt zijn geraakt in een bureaucratische procedure. Een leidinggevende in een bureaucratische organisatie bezit meer macht dan een leidinggevende in een professionele organisatie, terwijl professionals in hun uitvoerende werkzaamheden meer macht bezitten dan ambtenaren. In een bureaucratische organisatie is de baas de baas, terwijl in een professionele organisatie eerder de basis de baas is. Men spreekt in verband met professies dan ook wel van discretionaire ruimte, dat is de bevoegdheid om met een grote mate van vrijheid en dus ook verantwoordelijkheid (soms zelfs zeer ingrijpende) beslissingen te nemen. Het machtsperspectief kan verder duidelijk maken dat het telkens om een ander soort macht gaat. Op de markt gaat het om commer-

ciële macht, in een bureaucratie om institutionele macht en bij professionaliteit draait het om deskundigheidsmacht.

Een belangrijke beperking van het machtsperspectief is dat de bestaande machtsverdeling binnen arbeidsverhoudingen enkel het resultaat lijkt te zijn van een machtsstrijd tussen de betrokken actoren. Professies lijken dan niet meer te zijn dan beroepen waarvan de beroepsbeoefenaren als collectief nu eenmaal relatief veel macht hebben weten te verwerven ten opzichte van hun leidinggevend en hun cliënten. Binnen dit perspectief kan niet verklaard worden waarom voor sommige vormen van arbeid een commerciële, een bureaucratische of een professionele aanpak een voor de hand liggend model lijkt te zijn. Toch lijkt het niet zinvol om bijvoorbeeld het bezorgen van kranten vergaand te professionaliseren of te bureaucratiseren, ook niet wanneer deze beroepsgroep of hun leidinggevend om welke reden dan ook zeer veel macht zouden weten te verwerven. Deze vorm van arbeid lijkt zich daar niet goed voor te lenen. Bovendien leidt het centraal stellen van het machtsperspectief op professionaliteit tot paradoxen. Wanneer professies gekenmerkt worden doordat de macht bij de uitvoerende werkers ligt, dan volgt daar logisch uit dat hoe meer macht beroepsbeoefenaren verwerven hoe professioneler ze worden. Professionalisering is dan gelijk aan machtsaanwinst. Meer macht voor de uitvoerende werkers is dan per definitie een toename van professionaliteit. Maar dat is niet wat we bedoelen wanneer we spreken over professies en professionals, over professionaliteit en professionalisering. Daarbij gaat het ons immers vooral om een kwaliteitsaanduiding, hoe ongearticuleerd die soms ook kan zijn. Deze aspecten komen beter tot hun recht binnen een expertiseperspectief.

Expertiseperspectief

Het expertiseperspectief zoomt in op de deskundigheid die ten grondslag ligt aan de verschillende modellen voor de organisatie van arbeid (vgl. Abbott, 1988). Op de commerciële markt zit de expertise vooral in processen. Slimme productieprocessen maken het mogelijk met een minimum aan mensen met een minimum aan scholing een maximum in de kwantiteit en de kwaliteit van producten te produceren. In toenemende mate zit er overigens ook expertise in slimme producten, zoals smartphones, zodat ook slechts minimale eisen aan de consumenten hoeven te worden gesteld. Verder zijn slimme distributieprocessen van belang, bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat in alle supermarkten alle producten voortdurend verkrijgbaar zijn, en dat met een minimum aan

voorraad, vanwege de aan opslag verbonden onkosten. Ook de kapitaalstromen berusten op slimme processen; denk bijvoorbeeld aan flitskapitaal dat op digitale wijze in een fractie van een fractie van een seconde over de hele wereld transacties mogelijk maakt en vaak gebaseerd is op complexe computerprogramma's die eigenlijk niemand meer begrijpt. In bureaucratieën zit de expertise eerder in procedures en protocollen. Nauwkeurig is daarin het handelen van de betrokken actoren vastgelegd, die daarmee slechts een minimum aan individuele handelingsruimte bezitten. Kenmerkend voor professionaliteit daarentegen is dat de expertise vooral in individuele personen en in collectieve praktijken is opgeslagen. De belangrijkste reden hiervoor is dat professionele vraagstukken te complex zijn om vast te leggen in rigide processen of procedures. Alleen mensen zijn als experts in staat op flexibele en creatieve wijze elk individueel geval afzonderlijk te beoordelen en op grond daarvan maatwerk te leveren. Professionele experts die samenwerken ontwikkelen op deze wijze gezamenlijk praktijken voor maatwerk waarin elke persoon optimaal tot zijn recht kan komen (vgl. NVMW, 2010).

Een belangrijke verdienste van het expertiseperspectief is dat het inzichtelijk kan maken waarom voor welk arbeidsmodel wordt gekozen. Deze keuze is immers niet zonder meer het resultaat van een louter op eigenbelang gebaseerde machtsstrijd tussen de betrokken actoren maar voor een belangrijk deel afhankelijk van de aard van de expertise die voor die arbeid nodig is. Professionaliteit en professionalisering zijn enkel zinvol wanneer het om arbeid gaat die zo complex is dat maatwerk is vereist; is dat niet het geval, dan kan beter voor commerciële processen of voor bureaucratische procedures worden gekozen. Vanuit het expertiseperspectief wordt ook de machtsverdeling in de verschillende modellen inzichtelijker. Professionaliteit berust op deskundigheidsmacht omdat de expertise in de professional als deskundige zit. Zonder discretionaire bevoegdheid oftewel professionele macht kan de professionele expertise van de professionele expert niet worden ingezet. Professionaliteit staat of valt met de handelingsruimte voor de individuele deskundigen. Bureaucratie daarentegen berust op institutionele macht omdat de expertise in procedures zit. De macht van de instituties is nodig om de realisering van procedurele expertise te borgen. En de commerciële macht op de markt berust op expertise die in processen is verankerd. De koopkracht van de goed geïnformeerde en koopkrachtige consument is een stimulans voor de commerciële processen die leiden tot het beste product of de beste dienst voor de laagste prijs.

Een belangrijke beperking van het expertiseperspectief is evenwel dat het niet kan verklaren waarom in elk arbeidsmodel ook van andere vormen van expertise gebruik kan worden gemaakt dan het type expertise dat in het voorgaande aan het model is toegeschreven. Ook binnen het marktmodel en het bureaucratiemodel zijn immers experts nodig die de commerciële processen of de bureaucratische procedures ontwikkelen, terwijl omgekeerd ook binnen professies gebruik wordt gemaakt van processen en procedures. Deze vermenging van verschillende vormen van expertise in de verschillende modellen voor de organisatie van arbeid kan wel worden verklaard vanuit het waardenperspectief.

Waardenperspectief

Het waardenperspectief bestudeert de verschillende modellen voor de organisatie van arbeid vanuit het perspectief van de achterliggende waarden of idealen (De Jonge, 2014b). In het marktmodel staat uiteindelijk materiële welvaart centraal. De vrije markt stimuleert immers commerciële processen voor innovatie, productie en distributie gericht op het beste product voor de laagste prijs, en bevordert op deze wijze de materiële welvaart van de samenleving. In het bureaucratiemodel draait het vooral om formele gelijkheid. Bureaucratische procedures en protocollen gelden voor iedereen, zonder aanzien des persoons en zonder enige uitzondering. Op deze wijze wordt immers iedereen op formeel gelijke wijze behandeld. In het professiemodel staat substantiële humaniteit centraal. Elke klassieke professie is namelijk gericht op het realiseren van een specifieke humanitaire waarde. In de medische professie gaat het om gezondheid, in de juridische professie om rechtvaardigheid, en in de religieuze professie om verlossing (Freidson, 2001). Het realiseren van de specifieke humanitaire waarde van een klassieke professie heeft betrekking op een specifiek levensdomein: gezondheid is vooral een lichamelijke waarde, rechtvaardigheid een sociale, en verlossing een spirituele. Professies richten zich daarbij vooral op de complexe uitdagingen, want eenvoudige vraagstukken op het vlak van gezondheid of rechtvaardigheid kunnen mensen zelf individueel of gezamenlijk oplossen, zonder hulp van een professionele expert. Bovendien hebben professionals in hun werkzaamheden meestal direct contact met hun cliënten; pas in dat contact kan de problematiek duidelijk worden en kan gezocht worden naar een geschikte aanpak. Terwijl de waarden die centraal staan in het marktmodel en het bureaucratiemodel vooral een collectief karakter bezitten, bezitten professionele waarden primair een individueel karakter.

De arts, bijvoorbeeld, zoekt naar de beste oplossing voor de gezondheidsklachten van deze specifieke patiënt. Dit alles betekent dat we kunnen spreken van een professionele missie, die als volgt kan worden omschreven: het realiseren van een specifieke humanitaire waarde binnen een afgebakend levensdomein onder complexe omstandigheden en in direct contact met cliënten.

De belangrijkste verdienste van het waardenperspectief is dat het de zin en betekenis van de verschillende varianten van arbeid duidelijk weet te maken. In elk model voor de organisatie van de arbeid gaat het om iets, staat iets op het spel, maar wel telkens iets anders, een andere kernwaarde. Bovendien biedt dit perspectief een houvast om het relatieve belang van de andere twee perspectieven op waarde te schatten. De materiële welvaart op de vrije markt is vooral gediend bij veel producten van hoge kwaliteit tegen een lage prijs, en dat wordt vooral gerealiseerd door expertise te verankeren in commerciële processen en door goed geïnformeerde consumenten autonoom keuzes te laten maken. De formele gelijkheid van de hiërarchische bureaucratie is het beste gediend bij expertise die in procedures en protocollen wordt vastgelegd en bij leidinggevenden die binnen institutionele kaders nauwgezet toezien op de ontwikkeling en naleving daarvan. Substantiële humaniteit vereist daarentegen waarden-gedreven en autonome experts die afzonderlijk en gezamenlijk voor elk individueel probleem op flexibele en creatieve wijze naar de beste oplossing zoeken.

Kleven er ook nadelen aan het waardenperspectief? Dat is afhankelijk van hoe het perspectief wordt gebruikt. Het waardenperspectief moet namelijk niet geïsoleerd, verabsoluteerd of beperkt worden gebruikt. Geïsoleerd gebruik van dit perspectief betekent dat het niet wordt gecombineerd met het expertiseperspectief en het machtsperspectief. In het voorgaande is echter reeds duidelijk geworden dat deze perspectieven elkaar aanvullen, en dat ze alle drie van belang zijn om inzicht te verwerven in arbeidsmodellen. Verabsoluteerd gebruik van het waardenperspectief betekent dat vergeten wordt dat het een perspectief is, dat het perspectief op de werkelijkheid gelijk wordt gesteld aan de werkelijkheid zelf. Dit perspectief stelt weliswaar dat bijvoorbeeld de medische professie gericht is op het realiseren van gezondheid, maar dat betekent natuurlijk niet dat dit ook altijd in de realiteit van de medische beroepspraktijk het geval is. Het perspectief valt niet samen met de professionele werkelijkheid, maar juist daarom biedt het wel een goed houvast voor een kritisch onderzoek van zulke beroepspraktijken. Beperkt gebruik van het

waardenperspectief, tot slot, betekent dat professies bij wijze van spreken volledig worden opgesloten in hun specifieke humanitaire waarde. In de medische professie zou het dan om niets anders gaan dan om het realiseren van gezondheid. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Het fanatiek nastreven van het vergroten van de lichamelijke gezondheid door een arts kan bijvoorbeeld een bedreiging vormen voor het psychisch welbevinden en de existentiële levenskwaliteit van de patiënt. Elke professie is weliswaar gespecialiseerd in een specifieke humanitaire waarde, maar dient dat altijd te doen binnen een algemeen humanitair kader. Ook daarom is samenwerking tussen professionals van verschillende professies van belang, want daarmee wordt voorkómen dat de humanitaire noden van mensen te veel vanuit de beperkte invalshoek van de specialisatie van een specifieke professie worden benaderd. In professionaliteit staat humaniteit centraal, en specialisatie op basis van specifieke humanitaire waarden is vooral een taakafbakening die noodzakelijk is om als professional voldoende expertise te kunnen ontwikkelen. Het is immers niet mogelijk om in alles een expert te worden.

De professionele identiteit van beroepen

De bovenstaande verkenning kan worden gebruikt om te verhelderen wat de professionele identiteit van een beroep inhoudt. De basis voor deze verheldering wordt gevormd door vanuit het waardenperspectief de professionele missie te verwoorden. Vervolgens kunnen daar de inzichten vanuit het expertiseperspectief en het machtspectief aan worden toegevoegd. Op deze wijze kan de volgende omschrijving worden opgesteld die de voorgaande overwegingen zeer beknopt samenvat: een professie (dus een beroep met een professionele identiteit) is gericht op het realiseren van een specifieke humanitaire waarde op een afgebakend levensdomein onder complexe omstandigheden en in direct contact met cliënten op basis van de expertise die in individuele personen en in collectieve praktijken is verankerd en waarbij een ruime mate van discretionaire bevoegdheid vereist is.

Hierbij moet nogmaals worden benadrukt dat dit een ideaaltypische benadering is die leidt tot een zuiver model van professionele arbeid. In werkelijkheid bestaat geen enkel beroep dat volledig aan deze omschrijving beantwoordt. De medische professie komt waarschijnlijk nog het dichtst in de buurt, maar zelfs in de sterkst geprofessionaliseerde beroepsgroep zien we dat de invloed van marktmodellen (bijvoorbeeld toename van concurrentie) en bureaucratie modellen (zoals groei van

protocollering) toeneemt. De macht van medische specialisten in ziekenhuizen wordt bijvoorbeeld beperkt door de toenemende invloed van actoren zoals de ziekenhuisdirectie, de zorgverzekeraars, de overheid en de patiëntenverenigingen. De bovenstaande omschrijving van de professionele identiteit kan dus beter niet worden gebruikt om te bepalen of beroepen wel of niet een professie zijn, want geen enkel beroep beantwoordt volledig aan de geformuleerde criteria. Beter is het op grond van deze omschrijving te onderzoeken in hoeverre beroepen een professionele identiteit bezitten.

Doorslaggevend bij het bepalen van de professionele identiteit van beroepen is de humanitaire kern, dat wil zeggen de aanwezigheid van een specifieke waarde als identiteitsbepalend voor het beroep. Wanneer deze kern ontbreekt, dan kan eigenlijk niet van een professie worden gesproken, ook al is er sprake van bijvoorbeeld een grote mate van complexiteit, hooggespecialiseerde expertise en veel autonomie. Daarom is het bijvoorbeeld problematisch om technische beroepen als professies aan te duiden. Technische beroepen ontberen een humanitaire kern. Ze kunnen wel voor humanitaire doelen worden gebruikt, bijvoorbeeld het bevorderen van duurzaamheid, maar deze duurzaamheid is geen wezenlijk onderdeel van de identiteit van het beroep, het is een waarde die er bij wijze van spreken van buitenaf aan kan worden toegevoegd, of niet. Technische beroepen kunnen immers ook voor andere doeleinden worden gebruikt zonder dat dit de identiteit van het beroep aantast. Technische beroepen hebben een instrumentele identiteit, ze verschaffen wel middelen of technieken maar geen doelen of waarden. Medische beroepen kunnen natuurlijk ook worden gebruikt om het tegendeel te bereiken van gezondheid. Een arts kan bijvoorbeeld worden ingeschakeld om te bepalen hoe ver een beul kan gaan bij het martelen van mensen. Maar wanneer dat op grote schaal gebeurt, dan verliest het beroep zijn identiteit, die berust op een humanitaire kern, op gezondheid als humanitaire waarde. Een arts die assisteert bij martelingen verstoot tegen de eed van Hippocrates en is op dat moment geen arts meer. Een technicus die zich niets gelegen laat liggen aan het milieu blijft daarentegen wel technicus, dat wil zeggen een expert in technische middelen.

Sociaal werk als professie

In het voorgaande is een omschrijving van de kern van de professionele identiteit van beroepen geformuleerd. Tevens is daarbij aan de orde ge-

komen dat weliswaar geen enkel beroep bij wijze van spreken honderd procent professioneel is maar dat van doorslaggevend belang voor professionaliteit is dat een humanitaire kern in de identiteit van het beroep aanwezig is. De vraag is nu in hoeverre sociaal werk een professie is. Het korte antwoord is dat dit beroep als een professie kan en moet worden beschouwd, want het bezit zo'n humanitaire kern, hoewel het niet alle kenmerken van een professie bezit. Sociaal werk in al zijn varianten wordt landelijk en internationaal door beroepsverenigingen expliciet als een professie gepresenteerd (bijvoorbeeld door de IFSW en door de NVMW). In al die omschrijvingen wordt ook gebruik gemaakt van humanitaire waarden, maar het zijn niet altijd dezelfde waarden die worden genoemd. Bovendien wordt wel een beroepsspecifiek levensdomein omschreven, maar dat bevindt zich eigenlijk op het grensvlak tussen twee domeinen, waardoor het beroep van doen heeft met een veelheid van levensdomeinen (De Jonge, 2014a).

Ontbrekende kenmerken

De identiteit van professies wordt soms wel benaderd als niet meer en niet minder dan een verzameling van kenmerken. Een nadeel van deze zogeheten kenmerkbenadering is dat de kern van de professionele identiteit – zoals die door het waardenperspectief wordt blootgelegd – onzichtbaar blijft, maar deze invalshoek levert wel een handige checklist op om bestaande beroepen te beoordelen. Op grond van zulke lijstjes wordt al snel duidelijk dat sociaal werk in een aantal opzichten wel maar in enkele belangrijke opzichten ook niet aan de criteria voor een professionele identiteit voldoet. Ik zal in het navolgende aandacht besteden aan de kennisbasis, de wettelijk beschermde titel, het publieke vertrouwen en de discretionaire ruimte.

De expertise van professionals berust op zijn minst voor een belangrijk deel op een kennisbasis. Niet zo duidelijk is wat nu precies de basis aan kennis en inzicht, vaardigheid en houding is waarop sociaal werk berust. Er bestaan wel meerdere pogingen om die beroepsbasis in kaart te brengen (zie bijvoorbeeld Van Ewijk, De Jonge, Scholte, Sprinkhuizen & Vlaar, 2013), maar zulke inventarisatiepogingen hebben meestal een ietwat optimistische inslag, althans in de zin dat vaak niet duidelijk is of sociaal werkers doorgaans echt wel gebruik maken van alles wat in zo'n overzicht is opgenomen. Vaak wordt daar nog als kritiek aan toegevoegd dat sociaal werk geen eigen kennisbasis heeft maar berust op uiteenlopende wetenschappen. Dat is echter niet typerend voor sociaal werk

maar kenmerkend voor alle professies, die immers een praktijkgerichte en waardenbepaalde invalshoek hebben en daardoor haaks staan op de klassieke indeling van wetenschappelijke disciplines. Ook de medische professie berust op een veelheid van wetenschappelijke disciplines, zelfs wanneer we ons beperken tot de somatische aspecten, zoals organische en biochemie, farmacologie, radiologie, cytologie, histologie, fysiologie, anatomie, embryologie, pathologie.

Klassieke professies kennen een wettelijk beschermde titel. Ongekwalficeerde leken mogen zich bijvoorbeeld niet straffeloos voordoen als een arts. Een wettelijk beschermde titel is gezien vanuit het machtsperspectief een machtsmonopolie dat een beroepsgroep heeft weten te verwerven en vanuit het marktmodel een vorm van concurrentievervalsing. Hierdoor wordt immers voorkómen dat anderen dan de specifieke beroepsgroep specifieke diensten binnen het beroepsdomein mogen aanbieden. Vanuit het waardenperspectief echter is een wettelijk beschermde titel niet zozeer een voorrecht van een beroepsgroep maar een bescherming voor kwetsbare burgers in humanitaire nood tegen kwakzalvers en andere charlatans. Sociaal werk kent niet zo'n wettelijk beschermde titel. Letterlijk iedereen mag zich sociaal werker, sociale professional, maatschappelijk werker en dergelijke noemen. Overigens kent bijvoorbeeld maatschappelijk werk wel een beroepsvereniging met een beroepsregister. Aan opname in het beroepsregister, dat openstaat voor maatschappelijk werkers en agogen, zijn strenge regels verbonden, zoals het succesvol afronden van een relevante beroepsopleiding, een relevante baan en regelmatige bijscholing. Dit betekent dat de aanduiding 'geregistreerd maatschappelijk werker' wel bescherming biedt en een garantie is voor gekwalificeerde beroepsuitoefening.

Professies kunnen enkel functioneren wanneer ze voldoende publiek vertrouwen genieten. Wanneer de medische professie wettelijk beschermd wordt maar burgers massaal alternatieve genezers opzoeken, dan kan het beroep niet zijn professionele missie realiseren. Het publieke vertrouwen in sociaal werk is niet bepaald optimaal. Vooral in de naoorlogse jaren heeft het sociaal werk veel krediet opgebouwd, maar dat heeft het goeddeels weer verspeeld in de roerige jaren zestig (en zeventig) van de twintigste eeuw. Sindsdien is het beroep wel weer in aanzien gestegen maar het heeft niet meer de oude status weten te verwerven. Het meest pijnlijke voorbeeld van gebrek aan publiek vertrouwen is de karikaturale typering van de sociaal werker als Sjakie in de film en serie over de familie Flodder.

Professionals hebben veel autonomie nodig om hun professionele werkzaamheden adequaat te kunnen uitvoeren, om in complexe situaties per geval op flexibele en creatieve wijze maatwerk te kunnen leveren. We hebben al gezien dat de macht van medische specialisten in het begin van de eenentwintigste eeuw is afgekalfd. Sociale professionals bezitten nog minder discretionaire ruimte in hun werkzaamheden. Niet zelden wordt hen voorgeschreven, bijvoorbeeld door hun arbeidsorganisatie of door de lokale overheid als opdrachtgever, welke doelstellingen zij moeten nastreven, van welke methoden zij daarbij gebruik mogen of moeten maken, aan welke criteria de werkzaamheden dienen te voldoen, en in welk tempo dat moet gebeuren. Dit is een belangrijke bedreiging van het professionele karakter van de uitvoerende werkzaamheden van het beroep.

Bij dit alles moeten we overigens niet vergeten dat sociaal werk wel vele andere kenmerken bezit die kenmerkend zijn voor professies, bijvoorbeeld beroepsopleidingen, beroepsverenigingen, beroepsprofielen, beroepscodes en vaak ook tuchtrecht. Belangrijker voor het bepalen van de professionele identiteit van sociaal werk is dan ook te kijken naar het levensdomein en vooral naar de humanitaire kern van dit beroep.

Een tussendomein

Het domein van het beroep sociaal werk is de wisselwerking tussen het individu en zijn sociaal-maatschappelijke omgeving. Deze omschrijving is terug te vinden in het beroepsprofiel van verschillende beroepsverenigingen, zoals de internationale organisatie (IFSW) en de landelijke vereniging van maatschappelijk werkers (NVMW). Deze omschrijving geeft aan dat het eerder een tussendomein, namelijk tussen het individu en zijn omgeving, betreft dan een eigenstandig domein. Het gevolg daarvan is dat het beroep zich op vele levensterreinen tegelijk moet bewegen. In die wisselwerking tussen individu en sociaal-maatschappelijke omgeving spelen namelijk onder meer materiële, psychische, sociale, maatschappelijke, juridische, ideologische problemen een rol. Sociale professionals kunnen te maken krijgen met problemen op het vlak van financiën, huisvesting, assertiviteit, werk, geweld, fraude en discriminatie, om maar enkele voorbeelden te noemen die de diversiteit aan levensdomeinen duidelijk kunnen maken. Omdat het beroepsdomein minder goed valt af te bakenen dan bij klassieke professies het geval is, is ook de vereiste expertise minder specialistisch dan bij professionals doorgaans het geval is. Sociale professionals zijn in zekere zin specialisten in generalistisch

werken op het vlak van de wisselwerking tussen individu en omgeving. Het zijn de professionals van het alledaagse leven die handelen in en vanuit de leefwereld van hun cliënten. Dit alles betekent overigens ook dat deze werksoort zijn eigen vormen van complexiteit kent die in andere professies minder dominant aanwezig zijn. Sociale professionals bewegen zich in hun beroepsuitoefening op vele levensdomeinen tegelijkertijd en hebben dan ook van doen met de onderlinge veelzijdige verwevenheid daarvan. Dat maakt het werk er niet eenvoudiger op.

Een diffuse humanitaire kern

De humanitaire kern van sociaal werk kan in alle omschrijvingen worden teruggevonden, maar de precieze invulling daarvan verschilt nogal. In de omschrijving van de internationale beroepsvereniging (IFSW) worden veel humanitaire waarden genoemd. Uit de manier waarop het beroep gepresenteerd wordt in deze omschrijving lijkt welzijn de belangrijkste waarde te zijn, maar er wordt bijvoorbeeld ook verwezen naar waardigheid, gelijkheid, vrijheid, empowerment, ontwikkeling, rechtvaardigheid, solidariteit. In de beroepscode van maatschappelijk werkers staat het tot zijn recht komen van de persoon in wisselwerking met zijn omgeving centraal (NVMW, 2010). De beroepscode kan worden geanalyseerd als een hiërarchie van waarden waarin naast de waardigheid van de mens tevens autonomie en privacy een belangrijke rol spelen (De Jonge, 1995). In het beroepsprofiel zijn vele andere waarden aanwezig, voor een belangrijk deel ook dezelfde als bij de internationale beroepsvereniging, maar daarnaast ook: participatie, integratie, emancipatie, zelfstandigheid, zelfsturing, zelfredzaamheid, levenskwaliteit, zorg, presentie, aandacht (NVMW, 2006).

Sociaal werk bezit dus onmiskenbaar een humanitaire kern, maar deze is ook enigszins diffuus. De precieze invulling en aanduiding ervan lijkt voor een deel afhankelijk te zijn van uiteenlopende factoren zoals individuele voorkeuren, collectieve veronderstellingen, beleidsmatige veranderingen en ideologische modes. Onder invloed van de ideologie van de jaren zestig van de twintigste eeuw werd de kern van sociaal werk bijvoorbeeld anders geformuleerd dan in de jaren tachtig, en beide verschillen weer van de beleidskaders die samenhangen met de transitie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving in de jaren tien van de eenentwintigste eeuw. Het is overigens wel mogelijk een poging te wagen die kern op een minder tijdsgebonden wijze te benoemen, maar het is natuurlijk niet meer dan een poging, naast vele andere. Hierbij zal ge-

bruik worden gemaakt van de omschrijving van het tussendomein waarop dit beroep betrekking heeft om de humanitaire kern van sociaal werk te omschrijven, zodat een individuele en een sociaal-maatschappelijke (deel)kern onderscheiden kunnen worden.

De basis van de individuele humanitaire kern van alle professies, en dus ook van sociaal werk, is respect voor de onvervreembare waardigheid van de menselijke persoon. Dat klinkt wellicht wat hoogdravend, maar het betekent eenvoudigweg dat ieder mens de moeite waard is, dat niemand verloren mag gaan. Specifiek voor sociaal werk met betrekking tot de individuele kern is enerzijds erkenning van de feitelijke en ook mogelijke autonomie van personen (denk aan principes als empowerment en eigen kracht) en anderzijds oog voor de individuele kwetsbaarheid en behoefte (zoals tot uitdrukking komt in uitgangspunten zoals zorg en presentie). Ieder mens is kwetsbaar en behoeftig – zij het in onderling (soms ook zeer) verschillende mate, en ook in voor elke persoon wisselende mate gedurende de gehele levensloop – en daar moet rekening mee worden gehouden. Ieder mens heeft ook mogelijkheden, en voor de ontplooiing daarvan moet ruimte worden gecreëerd. Sociaal werk opereert daarmee altijd in het spanningsveld tussen de kracht en de zwakte van individuen, in het spanningsveld tussen het stimuleren en het ondersteunen van mensen.

Binnen de sociaal-maatschappelijke kern gaat het wellicht eerst en vooral om inclusie. Dat betekent dat niemand wordt buitengesloten van deelname aan de samenleving; niemand valt bij wijze van spreken buiten de sociaal-maatschappelijke boot als het aan sociale professionals ligt. Verder is participatie of integratie van belang. Dat wil zeggen dat ieder mens actief deel kan nemen aan de samenleving in al zijn informele en formele facetten, zoals onderwijs, arbeid, sport, kunst, recreatie, rechtspraak, inspraak, politiek. Ieder mens doet mee, ieder mens moet gehoord worden en ieder mens heeft recht op een eerlijke kans, en overigens ook op een weerwoord en een tweede kans. Daarbij kan ook emancipatie een belangrijke rol spelen, dat wil zeggen het opheffen of in elk geval verminderen van de achtergestelde positie van specifieke groepen, bijvoorbeeld vrouwen, allochtonen of mensen met een beperking van lichamelijke of verstandelijke aard. Door het bevorderen van de verwerkelijking van al deze sociaal-maatschappelijke waarden leveren sociale professionals overigens ook een bijdrage aan de sociale rechtvaardigheid en de stabiliteit van de samenleving.

Het voorgaande is een poging om de humanitaire kern van sociaal werk onder woorden te brengen. Het is niet meer dan een poging, naast de vele andere pogingen die zijn ondernomen. Anderen zullen ongetwijfeld weer andere accenten leggen en andere begrippen gebruiken om de kernwaarden onder woorden te brengen. Bovendien laat deze poging zien dat de kern minder eenvoudig te grijpen is dan bij de klassieke professies. In deze poging wordt de kern namelijk gesplitst in een individuele en een sociaal-maatschappelijke component. Een valkuil bij de sociaal-maatschappelijke kern is dat de mogelijkheden en ook de taken van de sociale professional worden overschat. Sociaal werk heeft wel altijd een sociaal-maatschappelijke functie, maar deze kan enkel op kleinschalige wijze binnen de eigen werkzaamheden vorm krijgen. Een sociaal werker is geen politicus, laat staan een ideoloog of wereldverbeteraar of zelfs revolutionair. Een valkuil bij de individuele kern is daarentegen een vorm van bijziendheid die blind maakt voor de sociaal-maatschappelijke context waarbinnen individuele en collectieve problemen kunnen ontstaan en voortbestaan. De uitdaging is juist beide kernen op de juiste wijze met elkaar te verbinden in de werkzaamheden. Dat is des te moeilijker omdat ook nog eens bij elke pool van de humanitaire kern van sociaal werk verwezen wordt naar meerdere kernwaarden. De sociale professional zal in elk specifiek geval weer een goede balans moeten zien te vinden tussen uiteenlopende waarden in het spanningsveld tussen individuele waardigheid en sociale rechtvaardigheid, zoals kwetsbaarheid, autonomie, emancipatie, participatie, integratie en inclusie. De conclusie is dan ook dat sociaal werk onmiskenbaar een humanitaire kern en in die zin ook een professionele identiteit bezit, maar dat deze kern ook enigszins diffuus is, vooral vanwege het tussenkarakter van het beroepsdomein tussen individu en sociaal-maatschappelijke omgeving. Het lijkt wel alsof de kern van sociaal werk ons telkens weer ontglipt wanneer we hem proberen te bevatten, alsof hij te complex is om adequaat onder één noemer te brengen. Duidelijk is in elk geval dat deze humanitaire kern veel complexer en diffuser is dan de humanitaire kern van de klassieke professies, die (overigens ook met enig voorbehoud) letterlijk in één begrip kan worden gevangen. Dit stelt hoge eisen aan de sociale professional als ethische actor, dat wil zeggen als een professional die bewust reflecteert op de ethische aspecten van de werkzaamheden, het beroep en de identiteit daarvan (vgl. Keinemans, De Jonge & Kloppenburg, 2014).

De professionele identiteit van beroepsbeoefenaren

In de inleiding tot dit hoofdstuk is betoogd dat de professionele identiteit van beroepsbeoefenaren oorspronkelijk afhankelijk is van de professionele identiteit van het beroep dat ze beoefenen. Vervolgens is de professionele identiteit van beroepen in het algemeen op ideaaltypische wijze en van sociaal werk in het bijzonder op een meer realistische manier besproken. Cruciaal daarbij bleek de aanwezigheid van een humanitaire kern te zijn. Nu is de vraag aan de orde wat dit betekent voor de professionele identiteit van beroepsbeoefenaren in het algemeen en van sociale professionals in het bijzonder. Drie thema's zullen hierbij aan de orde worden gesteld: de focus op de humanitaire kern en het belang van ethiekwerk en identiteitswerk. Elk thema wordt eerst in algemene zin verkend en vervolgens verbonden met de casus die in het begin van dit hoofdstuk is weergegeven.

De humanitaire kern

Doorslaggevend voor een professionele identiteit is dat de beroepsidentiteit van de beroepsbeoefenaar volledig geworteld is in de humanitaire kern van het beroep dat hij of zij beoefent. Een arts bezit enkel een professionele beroepsidentiteit wanneer hij of zij in de uitoefening van het beroep volledig staat voor gezondheid als centrale waarde en in de beroepsuitoefening niets doet wat deze funderende beroepswaarde schaadt. Dit betekent overigens niet dat de identiteit van de professional volledig samenvalt met de identiteit van het beroep als geheel. Enerzijds kan de professional door specialisatie zich richten op een deel van het beroep, en anderzijds kan hij of zij om dezelfde reden de grenzen van het beroep overschrijden, mits dit alles op humanitaire en professionele wijze gebeurt. Op beide aspecten zal ik kort ingaan.

De beroepsuitoefening van de professional valt niet volledig samen met de beroepsuitoefening van de gehele beroepsgroep. Gebruikelijk is dat professionals zich op enigerlei wijze specialiseren in een deel van de beroepsuitoefening van de gehele beroepsgroep. De beroepsuitoefening van de beroepsbeoefenaar is als het ware een deelverzameling van de volledige uitoefening van het beroep in kwestie. De huisarts verricht geen gecompliceerde hartoperatie en de hartchirurg houdt zich niet bezig met een gebroken arm. Belangrijk bij zulke beroepsspecifieke specialisaties is dan wel dat de verbondenheid en de samenwerking met de gehele beroepsgroep behouden blijft. Het past wel bij professionaliteit wanneer een sociale professional zich bijvoorbeeld specialiseert in hulp aan

slachtoffers, maar een professionele identiteit vereist wel dat deze professional in elk geval onderkent dat ook daders recht hebben op hulp. Dit betekent overigens niet dat deze professional zelf in staat of zelfs bereid zou moeten zijn om ook daders te helpen, maar wel dat hij of zij minimaal zo nodig daders op een adequate wijze zal doorverwijzen. Hetzelfde geldt voor specialisaties in andere doelgroepen, problematieken, methodieken, werkvelden en dergelijke. Een beroepsbeoefenaar die de eigen focus op een specifiek aspect van het beroep niet onderkent als een individuele keuze voor een professionele specialisatie, dus niet handelt vanuit het besef dat alle mensen recht hebben op hulp, ontbeert een professionele identiteit met een humanitaire kern en reduceert zichzelf tot een belangenbehartiger van een specifieke doelgroep.

De beroepsuitoefening van een professional hoeft evenmin volledig opgesloten te raken binnen de grenzen van de beroepsuitoefening van de professie. Sommige problematiek is zo complex dat zij de grenzen van beroepsindelingen overschrijdt en dan kan het zinvol zijn wanneer een professionele expert zich ook tot op zekere hoogte specialiseert in de expertise op aanpalende beroepsdomeinen. Zo kan een sociaal werker zich vanwege de ambulantisering van zorg en welzijn en de daarmee gepaard gaande toename van complexe problematieken in de wijk heel wat expertise eigen maken betreffende psychiatrische aandoeningen. Belangrijk daarbij is wel dat deze aanvullende expertise ook daadwerkelijk op professionele wijze wordt verworven, dus in dit geval gebaseerd is op the state of the art binnen de psychiatrie (hoe problematisch dit specifieke voorbeeld ook kan zijn), en vooral ook dat de grenzen en beperkingen van deze expertise door de professional worden onderkend. Cruciaal daarbij is dat deze grensoverschrijdende expertise wel wordt verbonden met de waardenkern van de eigen professie. De sociaal werker wordt geen psychiater die zich richt op het genezen van psychiatrische aandoeningen door therapie en/of medicatie maar concentreert zich bijvoorbeeld op het welzijn, de inclusie, de leefbaarheid van burgers met psychiatrische aandoeningen.

Een valkuil bij het overschrijden van de grenzen van de beroepsuitoefening van de professie is een uitgesproken politieke of religieuze stellingname. Een professional heeft als persoon en als burger uiteraard recht op een levensbeschouwelijke positie en op het uiting geven daaraan. Het is echter ongepast om dat binnen het kader van de professionele beroepsuitoefening te doen. De professional bevindt zich immers in een machtige positie ten opzichte van veelal kwetsbare cliënten, terwijl

levensbeschouwelijke beïnvloeding niet gebaseerd kan worden op professionele expertise maar berust op persoonlijk opvattingen. Het is natuurlijk niet eenvoudig de grenzen precies af te bakenen tussen professionele doelen en levensbeschouwelijke opvattingen, vooral ook omdat de meeste gangbare levensbeschouwingen een humanitaire kern bezitten, maar juist daarom is waakzaamheid van de professional op dit vlak geboden. Een zekere mate van levensbeschouwelijke neutraliteit is in de professionele beroepsuitoefening meer dan wenselijk.

In de casus aan het begin van dit hoofdstuk gaat het niet primair om specialisatie of levensbeschouwing maar vooral om de humanitaire kern zelf. De ambulante werker benoemt dat de vrouw en haar dochters gevaar lopen, zowel psychisch als fysiek. Het is de kern van haar werk om alles te doen wat in haar macht ligt om dit te verhelpen. Haar betoog laat zien dat zij nog steeds oprecht bewogen wordt door de humanitaire kern van haar beroep, maar haar professionele en misschien ook wel persoonlijke tragiek is dat zij deze professionele kern in deze casus niet in professioneel handelen kan vertalen, dat zij haar humanitaire waarden niet (optimaal) kan realiseren.

Ethiekwerk

De professionaliteit van beroepen en beroepsbeoefenaren berust op de aanwezigheid van een humanitaire kern die door de beroepsbeoefening gerealiseerd wordt. Dit is nooit vanzelfsprekend maar vraagt om aandacht van de beroepsbeoefenaar. Sarah Banks (2012) spreekt in dit verband van ethiekwerk, dat wil zeggen de inspanning die professionals leveren om zichzelf als goede praktijkbeoefenaars te ontwikkelen door de ethische aspecten van hun werkzaamheden te onderkennen, de juiste beslissingen te nemen, de juiste handelingen uit te voeren en de juiste verantwoording af te leggen. Bij dat ethiekwerk hoort, zo volgt uit het voorgaande betoog, ook een bewuste en reflectieve verhouding tot de humanitaire kern van het eigen beroep. Een arts zal zich voortdurend moeten afvragen wat gezondheid eigenlijk is, hoe deze kernwaarde zich verhoudt tot algemene humanitaire principes zoals levenskwaliteit en levenszin, en wat dit alles betekent voor het professionele handelen in specifieke situaties. Een sociale professional zal iets vergelijkbaars moeten doen ten aanzien van de kernwaarden die in het voorgaande aan de orde zijn geweest in de spanningsboog tussen enerzijds individuele waardigheid en autonomie en anderzijds sociaal-maatschappelijke inclusie en cohesie.

Binnen het onderzoeksproject Dilemma's Doordacht is een model van ethisch actorschap ontwikkeld dat behulpzaam kan zijn bij ethiekwerk (Keinemans, De Jonge & Kloppenburg, 2014; zie ook hoofdstuk 9 in dit boek). Het model maakt gebruik van de metafoor van de ijsberg. De ethische bekwaamheid is het topje van de ijsberg. Dat dit topje boven het wateroppervlak uitsteekt, wordt mogelijk gemaakt doordat onder water met name ethische motivatie, ethische sensibiliteit, ethische referentiekaders en ethische identiteit aanwezig zijn. Verder is van belang dat deze ijsberg drijft in water, waarin cirkels met een steeds grotere diameter onderscheiden kunnen worden: de cliënt en diens netwerk, de beroepsvereniging met beroepsgenoten, de arbeidsorganisatie met collega's, de samenwerkende instellingen en hun medewerkers, de samenleving als geheel. Op basis van dit model van ethisch actorschap wordt momenteel een digitale ethische reflectietool ontwikkeld die door sociale professionals individueel en gemeenschappelijk kan worden gebruikt om het ethisch actorschap verder te ontwikkelen. Want een wezenlijk onderdeel van een professionele identiteit van een beroepsbeoefenaar is dat zij altijd onderhoud vergt en in ontwikkeling is. Het ethiekwerk van professionals is nooit af.

Ethisch actorschap biedt een goed houvast voor ethische reflectie op de casus die in het begin van dit hoofdstuk is beschreven. Uit de casus komen goed de professionele motivatie (de goede bedoelingen) en de ethische sensibiliteit (de fijngevoeligheid) van de ambulante werker naar voren. De ethische bekwaamheid en de ethische referentiekaders blijven in de beschrijving echter onderbelicht. Wel komt bijvoorbeeld de geheimhoudingsplicht van de professional ten opzichte van haar cliënte ter sprake, maar onvermeld blijft dat deze plicht geen absoluut gebod is maar eerder een functionele en morele vuistregel in dienst van de privacy van cliënten en het vertrouwelijke karakter van de professionele relatie. Allereerste wordt binnen de sector van zorg en welzijn erkend dat gevaar voor veiligheid en ontwikkeling een legitieme reden kan zijn om de geheimhoudingsplicht te verbreken. Nu is de casus extra gecompliceerd vanwege mogelijke uitzetting van de cliënte, maar op nader onderzoek van de ernst van deze dreiging wordt in de casus niet verder ingegaan. De beschrijving biedt zo meerdere aanknopingspunten voor aanvullend individueel en vooral ook collectief ethiekwerk.

Identiteitswerk

Banks (2012) onderscheidt meerdere aspecten binnen ethiekwerk, zoals rolwerk, emotiewerk (meer hierover staat ook in hoofdstuk 1) en rede-neerwerk. Ze spreekt ook van identiteitswerk. Het werken aan de eigen identiteit is dus een onderdeel van het ethiekwerk dat professionals dienen te verrichten om goede praktijkwerkers te zijn. Bij identiteitswerk gaat het altijd ook, zo maakt Banks duidelijk, om een dialoog tussen jezelf als persoon en jezelf als professional. Hierbij gaat het, zo volgt uit het voorgaande, om vragen als: Wat is mijn beroep? Wat is de humanitaire kern daarvan? Wie ben ik? Wat inspireert mij? Wie wil ik zijn? Waar sta ik voor? Hoe hangt mijn leven samen met mijn beroepsuitoefening?

In het onderzoeksproject Dilemma's Doordacht is de indruk ontstaan dat veel sociale professionals wel de ervaring kennen dat er soms een verschil is in wat zij zouden doen als mens of persoon en wat als professional of hulpverlener, maar dat zij vaak niet goed kunnen verwoorden waar dit verschil op berust. Het verschil zou in principe kunnen duiden op een gespletenheid van de ethische identiteit, waardoor de rol van de professional niet meer zou samenhangen met diens leven als privépersoon en als burger, maar dat lijkt eigenlijk nooit het geval te zijn. Het is niet zo dat sociaal werkers als professionals volstrekt andere morele opvattingen huldigen en realiseren dan buiten de beroepsmatige context het geval is. Wel kunnen grofweg twee tegengestelde redenen worden gesignaleerd waarom het onderscheid wordt gemaakt door sociaal werkers tussen zichzelf als persoon en zichzelf als professional, namelijk professionele verlegenheid en professionele doortastendheid. Beide redenen zullen kort worden besproken.

Het onderscheid tussen persoon en professional lijkt soms te berusten op professionele verlegenheid. De professional is zich dan wel bewust van de eigen morele overtuigingen maar twijfelt of het wel adequaat is om deze een rol te laten spelen in de professionele begeleiding. Met name in interculturele contacten kan deze verlegenheid opspelen. Het standpunt van de sociaal werker zou dan als volgt kunnen worden verwoord: "Mag ik mijn eigen cultuurbepaalde waarden en normen wel opleggen aan personen uit anderen culturen?" (In hoofdstuk 3 komen soortgelijke vragen ook aan de orde.) Vooral met betrekking tot het opvoeden van kinderen kan zo'n verlegenheid opduiken. "Ik denk dat jonge kinderen het beste op tijd naar bed kunnen worden gebracht en niet 's avonds laat op straat moeten rondhangen. Ik denk dat pubermeiden een eigen bed en een eigen kamer moeten hebben en niet met zijn drieën op

een matras op de grond in de woonkamer moeten slapen. Maar wie ben ik om dat aan anderen op te leggen? Kunnen kinderen en jongeren niet ook op deze wijze een goede ontwikkeling doormaken?” Het onderscheid tussen persoon en professional maakt duidelijk dat de sociaal werker het als persoon wel weet maar als professional met de handen in het haar zit.

Het onderscheid van de sociaal werker tussen persoon en professional kan ook een teken van professionele doortastendheid zijn. Het onderscheid hoeft dus niet te duiden op verlegenheid maar kan berusten op het welbewust iets doen of juist laten. De reden hiervoor kan zijn ofwel dat de professional in de begeleiding niet aan alles tegelijk aandacht kan besteden en voor het moment andere prioriteiten heeft ofwel dat de professional de inschatting maakt dat aandacht hieraan besteden niet effectief of zelfs contraproductief is. “Ik constateer dat de cliënt uitkeringsfraude pleegt. Maar ik ben hier nu voor de opvoedingsproblemen, en dat heeft prioriteit en dat vraagt al mijn aandacht. Of: maar als ik daar nu werk van maak, dan zal hij afhaken en ben ik de greep op hem helemaal kwijt.” Het onderscheid tussen persoon en professional maakt duidelijk dat de sociaal werker weet dat hij of zij als professional bijzondere verantwoordelijkheden heeft die het handelen reguleren waar hij of zij in de privésfeer of de openbaarheid geen rekening mee hoeft te houden.

Alleen al onderkennen dat het onderscheid tussen zichzelf als persoon of mens en zichzelf als professional of hulpverlener gemaakt kan worden om twee tegengestelde redenen, en alle schakeringen die daartussen onderscheiden zouden kunnen worden, maakt duidelijk dat professionele reflectie op dit onderscheid van groot belang is voor het ontwikkelen van een stevige professionele identiteit. Het onderscheid kan immers zowel verwijzen naar adequaat professioneel functioneren als naar professionele handelingsverlegenheid. In beide gevallen is reflectie in de zin van ethiekwerk van belang om de professionele identiteit te versterken, in het ene geval om het professionele handelen te doorzien en te verantwoorden en in het andere geval om het te kunnen verbeteren.

In de casus in het begin van dit hoofdstuk is het onderscheid van de ambulante werker tussen haarzelf als mens en als hulpverlener een teken van professionele verlegenheid. Deze sociale professional heeft ogenschijnlijk geen invloed op het gevaar dat de cliënte en haar kinderen lopen en ook de gewelddadige echtgenoot blijft volledig buiten beeld. Benadrukt moet worden dat professionele verlegenheid niet zonder meer een teken is van gebrek aan professionaliteit maar onvermijdelijk is voor

professionals die voortdurend geconfronteerd worden met complexe en waarden-geladen problematiek. Van belang is wel zo'n professionele verlegenheid op een professionele wijze te hanteren. Individueel en collectief ethiekwerk is daarbij een belangrijk hulpmiddel, waarmee professionals hun professionele en ook hun persoonlijke identiteit kunnen versterken.

Reflectievragen

- Wat is mijn beroep?
- Wat is de humanitaire kern daarvan?
- Wie ben ik? Wat inspireert mij?
- Wie wil ik zijn? Waar sta ik voor?
- Hoe hangt mijn leven samen met mijn beroepsuitoefening?

Literatuur

- Abbott, A. (1988). *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago/London: University of Chicago Press.
- Banks, S. (2012). Negotiating personal engagement and professional accountability: professional wisdom and ethics work. *European Journal of Social Work*, 1-18.
- Doorn, L. van (2008). *Sociale professionals en morele oordeelsvorming* Openbare les lectoraat Innovatieve maatschappelijke dienstverlening. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Ewijk, H. van, Jonge, E. de, Scholte, M., Sprinkhuizen, A. & Vlaar, P. (Eds.) (2013). *Body of knowledge sociaal werk: Het kennisfundament van de sociale professional*. Retrieved from <http://bodyofknowledgesociaalwerk.nl/>.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: The Third Logic*. Cambridge: Polity Press.
- IFSW – International Federation of Social Workers (2000). *Definition of Social Work*. Retrieved from <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>.
- Jonge, E. de (1995). *Ethiek voor maatschappelijk werkers: Een methodische aanpak van morele dilemma's*. Bussum: Coutinho.

- Jonge, E. de (2014a). Profession or craft? A reflection on the moral identity of social work. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23 (1), 91-106.
- Jonge, E. de (2014b). *Beelden van de professional: Inspiratiebronnen voor professionalisering*. Delft: Eburon.
- Keinemans, S., Jonge, E. de & Kloppenburg, R. (2014). *Ethisch actorschap*. Delft: Eburon.
- NVMW – Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.
- NVMW – Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.

Ed de Jonge vervulde in de afgelopen 25 jaar binnen het hoger beroepsonderwijs verschillende taken en rollen, zoals hogeschooldocent, kwaliteitsmanager, onderwijskundige en projectleider. Momenteel is hij werkzaam op het vlak van praktijkonderzoek en onderwijsontwikkeling. Zijn promotieonderzoek naar inspirerende praktijktheorieën voor professioneel functioneren bevindt zich in de afrondende fase. ed.dejonge@hu.nl en www.professionaliteit.nu

Over de reeks Ethiekwerk

Deze publicatie maakt onderdeel uit van een reeks publicaties van het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening. Deze reeks draagt de titel *Ethiekwerk*. Daarbij hebben wij ons laten inspireren door het werk van Sarah Banks, die – vrij vertaald – ethiekwerk als volgt omschrijft:

Ethiekwerk is de inspanning die professionals verrichten om zichzelf tot goede praktijkwerkers te ontwikkelen: het onderkennen van de ethische aspecten van praktijksituaties, het ontwikkelen van een juiste handelingsstrategie en het rechtvaardigen van wat zij doen en wie zij zijn (naar Sarah Banks, 2012).

Binnen deze reeks verschenen:

Ethisch actorschap (2014)

Sabrina Keinemans, Ed de Jonge, Raymond Kloppenburg

Morele spanningsvelden in het ambulante sociaal werk (2014)

Gemma Andriessen, Ed de Jonge, Raymond Kloppenburg

Moresprudentie in de praktijk (2014)

Mariël Kanne, Ellen Grootoonk