

DE PROFESSIONALITEIT VAN DE SOCIAAL WERKER

Meervoudig verbinden in sociale complexiteit

Hans VAN EWIJK¹

Op 6 februari 2014 organiseerde de opleiding bachelor in het sociaal werk van de Arteveldehogeschool, samen met het Vlaams Welzijnsverbond en het Instituut voor Sociale Studies van de Hogeschool Arnhem Nijmegen, een colloquium onder de titel "Sociaal werk verbindt. Over de vermaatschappelijking van de zorg." Een van de sprekers was Hans van Ewijk. In deze bijdrage² laat hij zien hoe sociaal werkers zich verbinden met de cliënt, met de maatschappelijke opdracht, met het beroep en met de eigen persoon, en de verwarringen die met dit meervoudig verbinden kunnen optreden. Dat verwarrende heeft ook alles te maken met een samenleving die we kunnen duiden in termen als sociale complexiteit en superdiversiteit. Aan het eind zoekt hij een weg om ons binnen die complexiteit blijvend te verbinden met de sociale opdracht en met mensen die even of langdurig sociaal kwetsbaar zijn.

Minder therapeutiseren en meer socialiseren

Sociaal werkers hebben snel de neiging in de hulpverlenende rol te schieten. Als we studenten van onze hogeschool lieten samenwerken met die van educatie of ruimtelijke planning, waren de onzen, voordat we het wisten, de leerkrachten aan het helpen met de aanpak van een 'lastig' kind en voor de jongens van de planning de inspraak aan het regelen. Zo ook zijn veel sociaal werkers verlengstukken van de geestelijke gezondheidszorg of de zorg voor mensen met een beperking dan wel uitvoerders van lokaal beleid. Het lijkt wel alsof sociaal werkers weliswaar een groot hart hebben, maar sociaal werk zelf geen eigen hart, perspectief, kern of kracht heeft. We hebben een natuurlijke neiging dienst- en hulpverlenend te zijn en weinig op te komen voor onze eigen professiona-

-
- 1 De auteur is Bijzonder Hoogleraar Grondslagen van het Maatschappelijk Werk aan de Universiteit voor Humanistiek. Contact: www.hansvanewijk.nl.
 - 2 Dit artikel is gebaseerd op een hoofdstuk uit het nog te verschijnen boek: Ewijk, H. van (2014). *Loyaliteit in het sociaal werk*, en wordt ook opgenomen in het verslagboek van het colloquium, dat eerstdaags verschijnt: Thienpont, K. (red.) (2014). *Sociaal werk verbindt*, Academia Press, Gent.

liteit. Die professionaliteit heeft zijn hart in het sociaal model met als kern mensen ondersteunen in hun sociaal functioneren. Het komt er in onze tijd op aan dat we proberen de systemen van specialisatie, behandeling, institutionalisering terug te dringen, dat we ons tegenover het medisch model sterk maken voor het sociaal model.

“ **Het lijkt wel alsof sociaal werkers weliswaar een groot hart hebben, maar sociaal werk zelf geen eigen hart, perspectief, kern of kracht heeft.** ”

Elders heb ik uitvoerig betoogd dat de sociale kwestie van onze tijd verschuift van achterstanden en stoornissen (sociale toestanden) naar problemen met het omgaan met de complexiteit van het sociale leven, en daarmee naar het sociaal functioneren van mensen in een plaatszoekende samenleving. (van Ewijk 2010, 2012.) De mens die het maakt, is iemand die zichzelf krachtig neerzet, laat zien wat hij aan toegevoegde waarde heeft, en die zich gemakkelijk verbindt in steeds wisselende verbanden. Was ooit 'status' bepalend voor de positie, later werd dat 'financieel kapitaal' en sinds de verzorgingsstaat vooral het 'educatief kapitaal'. In onze eeuw zien we dat het 'sociaal kapitaal' dominantier wordt. Ondanks status, geld en opleiding kunnen mensen goed de mist in gaan door een gebrek aan sociale vermogens. Ook omgekeerd: mensen met een groot vermogen zichzelf te positioneren – dikke ikken, zoals Kunneman (2009) ze noemt – kunnen sterke posities innemen in de politiek, in het bedrijfsleven, in de publieke sector, maar ook in het onderwijs en de wetenschap, zonder inhoudelijk aan de maat te zijn.

Deze sociaal gevoelige samenleving maakt het lastig voor mensen die sociaal wat onhandig zijn, die niet voldoende vermogen hebben om zich voortdurend aan te passen, hun plek te zoeken, weer te veranderen, en aan al die eisen te voldoen. Dat kan komen omdat ze licht verstandelijk beperkt zijn, ietwat autistisch of in hun leven zulke klappen hebben gehad dat ze het sociaal niet redden. Ze verdwijnen nu te veel, en nog steeds meer, in medische behandelcircuits, de jeugdzorg, gehandicaptensector of geestelijke gezondheid, en anders wel in de marginaliteit. We moeten minder gaan therapeutiseren en meer socialiseren.

Marcel de Winter

Marcel de Winter is achter in de veertig. Zijn levensgeschiedenis kenmerkt zich door een ongelukkige jeugd, talloze verplaatsingen en opnames. Al in zijn jeugd miste Marcel de aansluiting in het onderwijs. Via een reeks ongelukkige relaties verhuisde hij van stad naar stad, van vrouw naar vrouw, maar het beklifde nooit. Hulpverleners kwamen en gingen. Dat gold ook voor diagnoses. Marcel haalde het brevet borderliner, adhd-er, autistische stoornis en depressie. Hij was ooit opgenomen in de jeugdzorg, de geestelijke gezondheidszorg en de crisisopvang, en hij had regelmatig te maken met justitie en politie. Nu woont hij al enkele jaren zelfstandig met enige begeleiding van een sociaal psychiatisch verpleegkundige en een maatschappelijke assistent. Zijn huis is ernstig vervuild, schulden lopen op, deurwaarders passeren met een zekere regelmaat, zijn voortuintje is een doorn in het oog van de buurt, de burens hebben schoon genoeg van hem, de stank, het kabaal, de onaanpastheid. Mireille is de nieuwe maatschappelijke assistent die mijnheer de Winter krijgt toebedeeld, de zoveelste.

Verbindingen aangaan

Sociaal werkers zitten, zo leert ons de literatuur en ook het beroepsprofiel, in de spanning tussen het belang van de cliënt en dat van de samenleving. Je wordt geacht loyaal te zijn met je cliënt, maar ook met je organisatie en de financier, en – wat grootser – ook met dat wat de samenleving verwacht van sociaal werkers. In een wat ander, maar gelijkend perspectief is dit ook geanalyseerd als “werken tussen leefwereld en systeemwereld”. De sociaal werker verhoudt zich meervoudig: tot zijn cliënt en cliëntensysteem, tot zijn organisatie, resp. opdrachtgever, maar ook tot zijn beroepsidentiteit, en tot slot ook tot zichzelf, de persoonlijke identiteit. We lopen deze vier verbindingen langs, om dan via een kleine omweg waarin we dieper ingaan op complexiteit als kernbegrip, terug te komen op het handelen van sociaal werkers.

Verbinden met de cliënt

In het sociaal werk kun je de mens niet op een tafel leggen, bekloppen, open snijden en repareren. Je bereikt alleen een resultaat als de cliënt meewerkt, sterker nog: alleen de cliënt zelf kan zich ter hand te nemen, wij kunnen alleen een hand uitsteken. Sociaal werk is samen met de burger werken aan zijn situatie. We weten van veel literatuur dat de relatie tussen burger en werker beslissend is voor effectief handelen (de Vries, 2007). Het populaire woord in de wereld van de advieskunde is ‘co-creatie’, dat wil zeggen dat je alleen iets bereikt door het samen te doen (Wierdsma, 2001).

Marcel gelooft er niet zo in. Hij heeft geen ervaring in duurzame, betrokken relaties. In zijn leven gingen en kwamen de vrouwen, de hulpverleners, de schuldeisers. Van huis uit voelde hij zich nooit geaccepteerd, zijn ouders verwaarloosden hem. Het zal niet makkelijk zijn

voor Mireille een productieve verbinding aan te gaan. Het is ook lastig omdat Marcel de Winter niet appelleert aan gevoelens van sympathie. Hij ziet er verlopen uit, gedraagt zich afwijzend, bij tijd en wijle agressief, en wil van geen veranderen weten. Hij is gewoon lastig. Hij zou je buur maar wezen. De verbinding die Mireille aan wil gaan, staat van het begin af aan onder druk. De afwijzende houding van Marcel valt haar zwaar, en wat is er van een werkrelatie met hem te verwachten? Een productieve relatie komt van twee kanten, moet in evenwicht zijn. Alles lijkt hier uit balans te zijn. Op alle acht de levensdomeinen van zelfredzaamheid bevindt deze cliënt zich in de oranje of rode zone.

Zelfredzaamheid is echter slechts een waarnemen van hoe het met iemand gaat. Achter die zelfredzaamheid schuilt de zelfwerkzaamheid, het vermogen van de mens om het eigen leven ter hand te nemen, zichzelf richting te geven, relaties aan te gaan, een redelijk leven te leiden. Als die zelfwerkzaamheid niet werkt, gaat het logischerwijs mis in het werk, met de relaties, met het geld, met het huis, met de vrije tijd. Mensen verschillen in hun vermogen om het leven naar hun hand te zetten, maar het hangt ook af van hoe zij de wereld om zich heen ervaren. De zelfwerkzaamheid van de mens wordt beïnvloed door het feit of de wereld om hem heen begrijpelijk en redelijk is, of de mens ingesloten is in betekenisvolle relaties, en of die wereld om hem heen ergens in geloof, richting heeft (vgl. Antonovsky, 1998). Ik ben bang dat Marcel met enig recht de wereld om hem heen onredelijk en deels onbegrijpelijk vindt, en daarom heeft hij ook geen geloof in de toekomst of in het idee dat er richting in zijn leven zit. Hij leeft praktisch relatieloos, zijn familie en partners zijn uit het zicht verdwenen, niemand komt langs. In die samenleving waar je zelf je plek moet zoeken, zoeken anderen je niet op als je niet past in hun wereld.

Verbinden met de samenleving

Sociaal werkers zijn meestal werknemers, vaak direct bij de overheid of anders bij instellingen. Ze zijn daarmee ook vertegenwoordigers van die werkgevers: ze houden zich aan de missie, de taken, de tijden, de prijzen, de methoden, de verantwoording. Er is veel geschreven over beknelde professionals die zo in die verantwoordingsstructuur en regelcultuur gevangen werden, dat de ruimte voor het eigen handelen in het gedrang kwam, evenals de tijd die beschikbaar is voor cliënten (Tonkens, 2008). Anderen betogen dat dit op het eerste gezicht wel zo lijkt, maar dat professionals feitelijk toch heel veel eigen handlingsruimte hebben, en die anders wel creëren (Noordergraaf, 2009; van Lanen, 2013). Een lastigheid die veel professionals ervaren is de snelle wisseling van ideeën, managers, organisatievormen, aanpakken, en opinies over wat goed is of niet, en die onderling ook vaak conflicteren.

Achter die werkgevers schuilt de publieke opinie en de politiek. De laatste jaren is de druk vergroot om toch vooral regulerend en strak op te treden. Thema's als veiligheid, participatie, aanpassing en bezuiniging domineren de sociale agenda. Het gaat soms moeilijk worden voor sociaal werkers om zich te verbinden met de samenlevingsopdracht, de verwachtingen van het publiek, de politiek en de eigen organisatie. Wat is feitelijk de macht van de professional binnen deze stelsels? Dat hangt natuurlijk mee af van hoe professionals gepositioneerd en gepercepieerd worden. In sommige sectoren, zoals de medische, bepalen professionals zelf grotendeels hoe ze handelen. In andere sectoren, zoals bij de politie, is het veel meer de top die bepaalt wat professionals moeten doen. In het sociale domein zou het voor de hand liggen dat het handelen van professionals richting krijgt in een op elkaar afstemmen van beleidsdoelen, vragen van cliënten en de kennis en kunde van

professionals, als een sociaal interactie proces. Mijn stelling zou zijn: hoe meer sociaal werkers betrokken zijn bij beleidsvorming en hoe meer beleidsmakers feeling hebben voor de praktijk, hoe sterker sociaal werkers zich kunnen verbinden met wat organisaties en beleidmakers van hen willen.

In het geval van Mireille werkt het echter nog niet zo. Het beleid verwacht van de sociaal werker dat die overlast oplost, mensen weer aan het werk krijgt, uit de schulden helpt en de zelfwerkzaamheid versterkt. Sociaal werkers zijn er om problemen op te lossen, zo is dat. De dienst waar ze bij werkt, zet sterk in op casework en taakgerichte aanpak, gebaseerd op een duidelijke diagnose en effectiviteitsmeting. Mireille heeft echter een maatschappelijke opdracht nodig die niet geregeerd wordt door het verbod op kwetsbaarheid en door een te groot geloof in heel maken en meetbaarheid. Veeleer heeft ze een gemeente en instelling nodig die inzetten op het leefbaar houden, op een op houdbaarheid gerichte benadering, met de kleine hoop dat juist daardoor toch enige verbetering zou kunnen ontstaan.

Hier zitten we midden in het actuele debat over de grote doelen en uitgangspunten van het sociale domein. Het wordt lastig voor sociaal werkers als ze voor leefbaarheid, houdbaarheid en accepteren van kwetsbaarheid gaan, terwijl de wind de andere kant opwaait. Mireille zou kunnen overwegen om min of meer verborgen toch met Marcel de Winter een samenwerkingsrelatie aan te gaan, maar met het risico dat, als dit boven water komt, ze van haar werkgever ermee moet stoppen, en Marcel weer een frustratie rijker is. De uitweg zou wellicht eerder zijn om toch binnen de organisatie en bij de lokale overheid te pleiten om enige ruimte te maken voor 'hopeloze' contexten.

Verbinden met het beroep

Een beroep geeft houvast omdat het gebaseerd is op een eigen kennis- en handelingsdomein. Waar het om professies gaat, is er een verbinding met publieke waarden, zoals gezondheid, veiligheid, geleerdheid en samenleven, is er een eigen ethiek met conforme codes en kent het kerntaken, en is het gebaseerd op wetenschappelijke kennis, vakkennis, vaardigheden en een eigen grondhouding. In de wereld van beroepen zijn er zowel vrij nauw omschreven en geregelde professies als meer open professies. In het sociaal werk kennen we, als we over de grenzen kijken, feitelijk beide. Er zijn landen waar sociaal werk strak gereguleerd en omschreven is en er zijn landen waar sociaal werk meer een open domein is, en het een verzameling van verschillende beroepen en functies omvat, zoals in België en Nederland. Feitelijk kennen veel sociaal werkers een gelaagde identiteit.

Sinds een aantal jaren spreken we over sociaal werk als de stam, het fundament van waaruit allerlei specialisaties (takken) groeien. Zo kun je sociaal werker, maatschappelijk werker en medewerker van de kindbescherming tegelijk zijn. Je verbinden met je beroep is dus nog een hele kunst, ook al omdat onze beroepen mee bewegen met het politieke tij. Door de helpende instelling van de sociaal werker verdwijnt de eigen kern en kracht soms nog wat extra snel. Ons houvast zit allereerst in onze opdracht om mensen in hun sociaal functioneren, hun gedrag en onderlinge verhoudingen, te ondersteunen en te versterken. Er zijn geen andere professies die sociaal functioneren als kern van hun beroep hebben, dus hier hebben we ook onze uniciteit.

” Ons houvast zit allereerst in onze opdracht om mensen in hun sociaal functioneren, hun gedrag en onderlinge verhoudingen, te ondersteunen en te versterken. “

Sociaal functioneren is ook een kernprobleem van onze tijd. Het medische en zorgende is eigenlijk wel geregeld, het probleem van onze tijd zit veel meer in onderwerpen als vereenzaming, marginalisering, ontarding, verslaving, non-participatie. Ons beroep kent ook een paar duidelijke grote waarden, zoals sociale rechtvaardigheid, welzijn of goed samenleven, die ons sturen en motiveren. We hebben een ethiek en een breed kennisdomein en handelingsrepertoire.

Maar hoe doen we dat met Marcel? Er is niet echt hoop dat hij een wending zal maken in zijn leven. Zien we onszelf vooral als mens- en wereldverbeteraars, dan hebben we het moeilijk in dit geval. We moeten realistisch zijn: Marcel gaat niet zelf- en medeverantwoordelijk worden in de zin van normalisering. Zijn sociaal vermogen is te zwak, zijn levensgeschiedenis te kwetsbaar. Staat ons vak ook voor erkenning van kwetsbaarheid en ondersteunen zonder dat een bevrijding, oplossing of fikse verbetering in zicht is? Kunnen we ook zeggen dat sociaal werkers vaak, heel vaak misschien wel, vooral bezig zijn zaken leefbaar te houden, een situatie niet helemaal uit de hand te laten lopen? We hoeven ons niet te schamen voor het feit dat ons werk vaak een dempende, verzachtende werking heeft zonder tot grootse verbeteringen te komen. Juist dit leefbaar houden van situaties, van er-zijn, kan voorkomen dat steeds meer mensen marginaliseren of institutionaliseren.

Verbinden met jezelf

In de internationale code voor sociaal werkers staat dat zij goed voor zichzelf moeten zorgen en de eigen omstandigheden (IFSW, 2014). Ook voor de sociaal werker geldt dat veel aankomt op zijn zelfwerkzaamheid, de bron van zijn handelend vermogen. We kunnen dit ook zien als een verwijzing naar 'tacit knowledge' (Polanyi) en reflectief vermogen (Schön). De diep in ons ingebedde levenservaringen en ons reflectievermogen op de wereld om ons heen, onze relaties en onszelf bepalen ook ons vermogen om een goede professional te zijn. De persoonlijke en professionele identiteit vallen niet samen, maar liggen toch dicht tegen elkaar aan.

Met Marcel is het nog niet zo makkelijk om de verbinding met onszelf goed te vinden. Hij apelleert door zijn gedrag niet aan ons medeleven en hij wil ook niet meewerken. Veel sociaal werkers worden sterk gemotiveerd doordat ze willen helpen, maar helpen valt hier niet mee. We kunnen persoonlijke gevoelens van tegenzin ervaren en twijfels aan het nut. Werkers die veel geconfronteerd worden met complexe casussen waar nauwelijks oplossingen voor zijn, kunnen erg belast worden en het gevoel krijgen dat ze maar wat aanmodderen. Toch is het in een geslaagde verbinding met een ander essentieel dat een professional zich ook met zichzelf verbindt. Het kan geen fake zijn of een spel. De kunst is om het gevoel van aanmodderen, en soms zelfs van tegenzin, om te zetten in het idee dat je doormoddert, dat je in alle moerassigheid van de problematiek toch doorzet, richting zoekt, aanwezig bent en dat dit zinvol werk is.

Werken met complexiteit, armoede en superdiversiteit

We gaan even onze casus van wat grotere afstand bekijken door deze te plaatsen in de

context van onze tijd. Onze tijd wordt aangeduid met begrippen als netwerksamenleving, postmoderne samenleving en ook wel met complexe samenleving. Complexiteit als concept komt uit de natuurwetenschappen. Lang waren deze wetenschappen gebaseerd op de zoektocht naar wetmatigheden, vaste patronen en berekenbare effecten. In de laatste decennia zien we de focus verschuiven naar complexiteit. Kenmerkend voor complexiteit is dat alles in elkaar grijpt, dat er geen eenduidige kern is en dat regelmatigigheden maar een beperkt deel vormen van die complexiteit. Om complexiteit te vatten is het splitsen van kennis, het terugbrengen tot eenduidige wetmatigheden eerder een handicap dan een hulp.

”**Kenmerkend voor complexiteit is dat alles in elkaar grijpt, dat er geen eenduidige kern is en dat regelmatigheden maar een beperkt deel vormen van die complexiteit.**“

Durkheim wees er al op dat onze samenleving zo gedifferentieerd werd dat deze onmogelijk door de staat bijeengehouden kon worden. Hoe gedifferentieerder een samenleving of wetenschap of sector is, hoe abstracter het generieke, het overkoepelende wordt. Te grote differentiatie leidt tot verlies op het geheel, verlies aan richting en begrijpelijkheid. Precies wat Antonovsky stelt als voorwaarden voor zelfwerkzaamheid staan in onze samenleving onder druk. De sociale werkelijkheid is in een plaats-zoekende samenleving zeer complex en steeds veranderend. Veel mensen die een zeker gebrek hebben aan zelfwerkzaamheid of sociaal ietwat onhandig zijn, raken in die complexiteit verstrikt, begrijpen de wereld om hen heen niet, ervaren die niet als redelijk. Mensen die in de complexiteit de weg kwijt raken en het opgeven, krijgen

geen plek toegewezen in onze plaats-zoekende samenleving. Ze marginaliseren of institutionalisieren in de geestelijke gezondheidszorg, de jeugdzorg of het justitieel systeem. Een sociaal én economisch onwenselijk neveneffect van een complexe samenleving. Mensen met te weinig sociale, educatieve en/of financiële bagage hebben het in die bijna niet grijpbare wereld extra moeilijk.

Moderne armoededefinities verschuiven dan ook van een puur economische definiëring naar meer sociaal-culturele definiëringen en combinaties daarvan (Vranken, 2006). Armoede is multidimensioneel en kent feitelijk ook een bijna onontwarbare complexiteit van oorzaken en realiteiten. Het is bij mensen in materiële en immateriële armoede niet eenvoudig om te bepalen waar te beginnen. Met het begrip superdiversiteit verwijzen wetenschappers naar deze complexe wereld. Kernwoorden zijn mobiliteit, onvoorspelbaarheid, permanente verandering, complexiteit en diversiteit. Dat laatste verwijst dan weer naar de steeds grotere variatie in types en groepen mensen (Blommaert, 2013). Daarbij kunnen we denken aan etniciteiten maar ook aan gekozen leefstijlen, levensbeschouwelijke opvattingen, maatschappelijke organisaties, beroepen, enz.

Sociaal werkers richten zich vooral op die mensen die in deze complexiteit en superdiversiteit er niet uit komen, geen plek vinden, laat staan een plek krijgen. Bij een deel van deze mensen is dit tijdelijk, maar bij veel een leven lang. De vraag is hoe voorkomen we dat deze mensen volledig marginaliseren, hoe houden we hen er bij. Het gaat niet om oplossen maar om ondersteunen, niet om behandelen maar zo goed mogelijk begeleiden.

Werken met complexiteit

We keren terug naar de casus en ik probeer een aantal elementen te noemen die ertoe doen als we te maken hebben met werken in complexiteit en superdiversiteit.

Vermogen om kennis te verbinden

Ik heb onze tijd gekenmerkt als gedifferentieerd in kennis, beroepen, instellingen, producten en ga zo maar door. In onze samenleving zijn veel werkers met een klein deelterrein bezig en ze bekijken vanuit dat perspectief de werkelijkheid. Bij complexe problemen doet dit smal kijken tekort aan de situatie. Het is nodig om van veel kanten en heel gelaagd de analyses te maken, zowel vanuit het multi-actorenperspectief, als met oog voor de persoon, zijn directe omgeving en de samenleving.

De sociaal werker heeft kennis nodig over hoe stoornissen, achterstanden, culturen, beperkingen of persoonlijke levensloop impact hebben op de persoon en de cliëntsystemen. De werker heeft ook kennis van de wet- en regelgeving nodig en kent de sociale kaart. Een sociaal werker is iemand die kennis gebruikt uit heel veel domeinen en deze effectief kan verbinden. Hier ligt een groot deel van de expertise van sociaal werkers. Onderzoeken leren ons dat sociaal werkers zich vaak weinig bewust zijn van hun kennis, maar deze de facto zeker toepassen in hun casus-analyses (van Bommel, 2013) en uitvoeringspraktijk (van Lanen, 2013). Sociaal werkers hebben vooral impliciete kennis, ze hebben het ooit geleerd of ervaren en ergens in de hersens opgeslagen, maar het komt eruit als ze aan de slag gaan. Deze ietwat verborgen expertise maakt dat ze vaak makkelijk toegang hebben tot burgers.

Ze voelen en gedragen zich niet als experts of autoriteit, en daarin ligt de sleutel van hun kracht. In aangeleerde en bezonken kennis en vaardigheden ligt het kapitaal van de werker.

“Een sociaal werker is iemand die kennis gebruikt uit heel veel domeinen en deze effectief kan verbinden. Hier ligt een groot deel van de expertise van sociaal werkers.”

Daarnaast komt het erop aan dat een werker over een goed ontwikkeld sociaal vermogen of beroepszelfwerkzaamheid beschikt. Hier zitten we op een diepe laag van het menselijk functioneren, die deels aangeboren is en deels in het leven ontwikkeld. We spreken dan wel over tacit knowledge (Polanyi) of de habitus van de professional (Bourdieu), de ene werker zal zijn werk wat sterker vanuit die basis doen, de ander meer door bewust leren en reflecteren, maar altijd is het nodig dat de professional zijn dieper liggende handelingsvermogen effectief verbindt met zijn aangeleerde vaardigheden en kennis (van Ewijk, 2013). Daarnaast zal hij collega's, boeken en de omgeving van de cliënt raadplegen. Sociaal werkers zijn kennis-verbinders, ze weten betrekkelijk weinig van heel veel, en dat maakt het vak zo moeilijk en mooi.

Vermogen om kwetsbaarheid te accepteren

In een complexe samenleving is het meestal niet juist om mensen slechts als slachtoffer van de omstandigheden te zien, maar nog minder terecht is het om hen als daders te zien, mensen die min of meer opzettelijk zichzelf verwaarlozen en onttrekken aan meedoen in de samenleving. Mensen hebben in verschillende mate te maken met complexiteit.

Als alles tegenzit en mensen in situaties van onderdrukking en uitsluiting belanden, is de complexiteit soms te overweldigend om er op eigen kracht uit te komen. Maar we zien ook veel mensen die op het eerste gezicht redelijk veel van huis uit hebben meegekregen en toch geen richting vinden in hun leven. Ze krijgen geen vat op het leven, dreigen eraan onderdoort te gaan en geraken passief of verslaafd aan wat dan ook. Ze missen een krachtig genoeg vermogen tot zelfwerkzaamheid en in onze steeds complexer wordende samenleving zal hun aantal eerder toe- dan afnemen.

Als we de instelling hebben dat sociale kwetsbaarheid onacceptabel is, zullen we steeds meer mensen marginaliseren of institutionaliseren. Leven met kwetsbaarheid is een veel reëler antwoord op sociale complexiteit dan homogeniseren van een burgerlijke standaard van zelfverantwoordelijkheid en medeverantwoordelijkheid. Die “participatieve burger” vind ik een heel goed en aantrekkelijk mensbeeld, maar met de bepaling erbij: ieder mens naar zijn vermogen. Als we die acceptatie van verschillende vermogens geen plek geven, dan is de “burgerschapsnorm” wel burgerlijk, maar heel onmenselijk. We erkennen verschillen in status, in financieel kapitaal en educatief kapitaal, maar bij sociaal kapitaal dreigen we alles over één kam te scheren en dezelfde sociale norm aan iedereen op te leggen, wat de facto meer uitsluiting tot gevolg heeft. Uitsluiting omdat we te veel verwachten van het sociaal vermogen van mensen. We zullen in onze maatschappij en zeker in ons werk oog moeten hebben voor verschil in sociaal vermogen. Wat kunnen en mogen we van Marcel, gezien zijn persoonlijkheid en levensloop, wel en niet verwachten? We zullen onze verwachtingen, doelen en aanpak moeten aanpassen aan zijn (beperkte) sociale potentie, maar tegelijk nooit onze verwachtingen opgeven.

Denken in termen van leefbaarheid, begeleiding en socialiseren

Sociaal werk heeft sterke wortels in de sociaalagogische traditie die van huis uit gericht is op oplossen en verbeteren. Met vormen van nieuwe sociale kwetsbaarheid zijn ook andere perspectieven nodig, die meer uitgaan van het leefbaar en houdbaar houden van een situatie en misschien meer aansluiten op onze sociaal-pedagogische traditie. Dat is vaak het maximaal haalbare. In de jeugdzorg kan het voorkomen dat een professional de keuze heeft tussen het kind uit het gezin plaatsen of in het gezin laten, waarbij hij heel goed weet dat beide ‘oplossingen’ redelijk desastreus voor het kind – en het gezin – kunnen uitpakken.

Ons werk bevindt zich vaak in situaties waar denken in ‘helen’ en oplossen niet mogelijk is en contraproductief werkt. Het legt een te hoge druk op de schouders van de professional, maar schroeft ook de verwachtingen van bijvoorbeeld ouders te hoog op. Niet alles is ‘heelbaar’. Naast het medisch model hebben we een sociaal model nodig dat leefbaarheid, vakkundige ondersteuning en begeleiding centraal stelt, waar we niet zozeer therapeutiseren maar de kracht zoeken in socialiseren, het trachten de omgeving erbij te betrekken en aan te passen. We werken niet alleen aan activering, maar ook aan inbedding. Bij sociaal zeer kwetsbaren zou de inbedding zelfs centraal moeten staan.

Vermogen om ankerpunten te vestigen

Inbedding en socialiseren kan bij Marcel vorm krijgen door te bezien of we niet een paar ankerpunten in zijn bestaan kunnen organiseren. Ankerpunten zijn momenten en personen die enige structuur en regelmaat bieden. We zoeken die haast terloops, langs natuurlijke weg, niet te ingrijpend. We zouden een vrijwilliger

kunnen zoeken die eens in de twee weken een uurtje langs komt om te helpen bij de postafhandeling. Dat is een te overziene taak voor de vrijwilliger en voor Marcel, en wie weet ontstaat uit dit wat praktische contact toch een diepere relatie, juist omdat die niet zwaar bedoeld is en niet puur professioneel is. Zo zouden we ook kunnen bezien of het mogelijk is eens in de maand een schoonmaakster te regelen. En natuurlijk komt de sociaal werker ook af en toe langs. Marcel is vermoedelijk niet zo makkelijk in duurzame verbindingen aangaan, maar een paar vaste personen die zijn wereld af en toe binnenkomen, kunnen zijn wereld iets meer structuur geven.

Ook op macrogebied zouden we meer moeten letten op ankerpunten. Vertrouwde lokale professionals als de pastoor, de dokter en het hoofd van de school zijn veel minder zichtbaar geworden, en in veel wijken praktisch verdwenen. Een sociale infrastructuur met lichte voorzieningen, veel vrijwilligers en enkele goed herkenbare en langdurig aanwezige sociale professionals kan voor zo’n verankering zorgen. In Nederland adviseerde de gezaghebbende Raad voor Volksgezondheid en Zorg om terug te gaan naar een basismodel op het lokale niveau: een huisarts, een wijkverpleegkundige en een maatschappelijke werker. Alle overige voorzieningen en specialisaties zouden veel sterker in de tweede lijn gepositioneerd moeten worden.

Vermogen om complexiteit enigszins te ontrafelen

‘Problem setting’ (Schön, 1983) is een van de essentiële kwaliteiten waarover sociaal werkers moeten beschikken: het is de kunst om in een complexe situatie te zien waar de urgenties en reële haalbare mogelijkheden liggen. Te grote mate van eenduidigheid, strakke diagnose of te hoge doelen gaan bij complexiteit de mist in.

Het kan morgen weer heel anders zijn, is eerder het adagium.

De kunst is om zowel het gevoel voor het momentum als voor het continue te hebben, complexiteit te ontrafelen zonder haar terug te brengen tot simpelheid. Ontrafelaars weten dat het meest voorspelbare de onvoorspelbaarheid is, maar zien tegelijk patronen en wegen om te gaan, ook al zijn het kleine stapjes. We weten ook van onderzoek naar mensen die tot zelfherstel komen, dat dit zelden de uitkomst is van een gepland behandelingsprogramma, maar veel meer van mensen die op het juiste moment binnen bereik waren en adequaat handelden (Wilken, 2010). Het onvoorspelbare is in die zin ook hoopgevend, misschien zelfs bij Marcel.

Verbindingen in complexiteit

We komen terug op de verbindingen. We hebben op vier niveaus verbindingen geanalyseerd en verbonden met de casus Marcel de Winter. We probeerden te leren van complexiteit en zochten naar wegen om daarmee om te gaan. De eerste opening is om bij management en beleid te blijven pleiten dat niet alle burgers gelijke sociale vermogens hebben en we respect voor kwetsbaarheid moeten hebben. Natuurlijk onderschrijven we activering en participatie, maar voor ieder mens naar zijn vermogen. Sociaal werkers kunnen nooit accepteren dat we kwetsbaarheid negeren. Over accepteren van kwetsbaarheid en benaderingen die daarbij passen, moet met het beleid en de organisatie te praten zijn. Kwetsbaarheid is ook niet iets abnormaals, het is deel van het leven en van de samenleving. Ieder mens is kwetsbaar, maar soms wordt kwetsbaarheid onhoudbaar, belemmert ze de participatie en moet er iets gedaan worden. Dat kan ook zich verzoenen met kwetsbaarheid zijn.

Deze benadering staat op onze agenda in het beleidsdiscours. We hebben daarbij naast de sociale argumentatie ook een economische. Als we bij bepaalde mensen meer mikken op leefbaarheid dan op 'heelbaarheid', bereiken we vermoedelijk – harde bewijzen ontbreken – dat marginalisering en institutionalisering minder snel optreden. Aandacht voor welzijn, voor relaties, voor socialiseren heeft hoogstwaarschijnlijk een preventieve werking ten aanzien van doorverwijzing naar tweedelijnsbehandeling en zorg. Volledige marginalisering is op een andere manier een forse kostenpost. Een grote groep mensen in onze samenleving links laten liggen is schadelijk voor de samenleving en bij het ontbreken van een leefbaarheidsbeleid zullen er alleen maar meer van komen. Dit economische argument is echter een argument van de tweede orde. Het argument dat het sociaal onacceptabel is, is leidend. 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.

In de verbinding met ons beroep is het nodig dat de beroepsidentiteit en het beroepsprofiel zijn kern ziet in het ondersteunen en begeleiden van sociaal functioneren. Daarbij hoort erkenning van onoplosbare kwetsbaarheid. Onze beroepsopvatting is ook dat het verbonden is met een maatschappelijke opdracht die voortdurend onderhevig is aan trends en politieke invloeden. Daarin zijn sociaal werkers echter niet louter objecten, als subjecten doen ze mee aan het maatschappelijke debat, maken ze zich sterk voor het sociaal model en de doelgroepen. Het is mooi een professie te hebben die meebeweegt met zijn tijd, maar alleen als je ook een speler bent op dat 'tjidsveld', als sociaal werkers actief meedoen in het beleidsdiscours. Positioneren, profileren en je verbinden zijn noodzakelijk om voor ons beroep voldoende maatschappelijke erkenning te krijgen.

De verbinding met de cliënt krijgt kansen als we ruimte krijgen in beleid, organisatie en de professie. Dan kunnen we werken aan effectieve kennisverbinding, ankerpunten, ontrafelen, en ons verbinden met de cliënt en zijn directe omgeving. Voorwaarde is altijd om een zekere band te krijgen met de cliënt.

Bij Marcel doen we dat omzichtig, in zekere zin indirect. We zoeken ankerpunten, ontrafelen voorzichtig en met overleg, we zoeken in de directe omgeving enige inbedding, we houden het bij de vraag hoe het voor Marcel en zijn omgeving leefbaar blijft, en we houden onze begeleiding zoveel mogelijk licht. Marcel moet niet te veel druk ervaren en ook voor onszelf is het beter ons niet te zwaar te belasten met hem. Al met al komt Marcel zo toch wat dichterbij. De verbinding met de eigen persoon lukt Mireille ook wat beter nu ze ontlast is van te hoge doelen, ze meer begrip heeft voor de vlucht voor de complexiteit van Marcel en ze kan zoeken naar lichte verbindingen en ankerpunten.

Tot slot

De casus is hopelijk herkenbaar. Natuurlijk werken sociaal werkers ook vaak met mensen waar activering en verandering goed te realiseren is. In de meeste gevallen is het sociaal vermogen redelijk herstelbaar, soms is het lastig en soms komt het er nooit of niet meer van. Maar dat is geen reden om die laatste uit te sluiten.

In de casus werkte 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, leefbaarheid, 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.

Referenties

- Antonovsky, A. (1998). The Sense of Coherence. An Historical and Future Perspective. In H.I. McCubbin, E.A. Thompson, A.I. Thompson & J.E. Fromer (Eds). *Stress, Coping and Health in Families. Sense of Coherence and Resiliency*. (p. 3-21). Thousand Oaks, England: Sage.
- Blommaert, J. (2013). *Ethnography, Superdiversity and Linguistic Landscapes. Chronicles of Complexity*. Bristol: Multilingual Matters.
- De Vries, S. (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.
- IFSW (2014). Retrieved from <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
- Kunneman, H. (2009). *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor een kritisch humanisme. Deel 1*. Amsterdam: SWP/University for Humanistics.
- Schön, D.A. (1983). *The reflective practitioner. How professionals think in action*. New York, N.Y.: Basic Books.
- Tonkens, E. (2008) *Mondige burgers, getemde professionals*. Amsterdam: Van Genneep
- Van Bommel, M. (2013). *Learning knowledge for competent social work. Students' learning experiences and knowledge outcomes in a constructivist bachelor's programme*. Heerlen: Open Universiteit.
- van Ewijk, H (2010). *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd*. Amsterdam: SWP/ Humanistics University Press.
- van Ewijk, H (2012). Nieuwe noden in de sociale hulpverlening. In: J. Mostinkx, F. Deven. *Welzijn en zorg in*

Vlaanderen, 2012-2013 (p. 431-443). Mechelen: Wolters Kluwer.

- van Ewijk, H. (2013). Ontvouwing van normatieve professionalisering. In: H. van Ewijk & H. Kunneman. *Praktijken van normatieve professionalisering*. (p. 19-71). Amsterdam: SWP.
- van Ewijk, H. (2014). Loyaliteit in het sociaal werk. In: E. Grootenk & M. Kanne. *Moresprudentie in de praktijk*. Te verschijnen in 2014.
- Van Lanen, M. (2013). *Wat doen sociaal werkers als ze sociaal werk doen? Een etnografie van professionaliteit*. Delft: Eburon.
- Vranken, J. (2006). Inleiding. In J. Vranken, K. De Boyser & D. Dierckx (eds.). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2006*. (p. 29-44). Leuven, Acco.
- Wierdsma, A.F.M.(2001). *Leidinggeven aan co-creërend veranderen*. Breukelen: Nyenrode University Press
- Wilken, J.P. (2010). *Recovering Care. A contribution to a theory and practice of good care*. Amsterdam: SWP.

Aan de slag met nieuwe autoriteit vanuit een residentiële setting

Geweldloos Verzet (GV) en Nieuwe Autoriteit (NA) zijn al enkele jaren aan een opmars bezig. In Vlaanderen zijn er verschillende individuen en organisaties bezig met het gedachtengoed van Haim Omer. Om deze inspirerende ervaringen te delen organiseert OC Sint Ferdinand op vrijdag 9 mei 2014 van 9 tot 16.30 uur in Lummen een 'inspiratiedag' vanuit praktijkervaringen in de hulpverlening naar jongeren en ouders met 'nieuwe autoriteit en geweldloos verzet'. De inspiratiedag wordt georganiseerd met medewerking van B.I.G.V., Jeugdzorg Emmaüs, obc Ter Wende, vzw Sporen, mfc Sint-Franciscus, vzw De Wiekslag, Minor-Ndako, mfc Wingerdbloei en vzw De Oever.

De thema's die aan bod komen: Nieuwe Autoriteit in de bijzondere jeugdzorg; Geweldloos Verzet binnen de leefgroep, met vallen en opstaan; hoe Geweldloos Verzet en Nieuwe Autoriteit implementeren in je voorziening; geweldloos verzet bij druggebruik; supportersmeeting of netwerkberaad; hoe verbinding krijgen met jongeren om van daaruit autoriteit op te nemen; ouderavonden GV en NA; de-escalatie technieken aanleren; werken met GV en NA bij jongeren met een licht tot matig verstandelijke beperking; geweldloos opvoeden en geweldloos hulp verlenen als basisattitude; de (paarde) kracht van nieuwe autoriteit (orthopedagogisch paardrijden); aan de slag met nieuwe autoriteit in ouderbegeleidingen; van taal naar attitude, een vernieuwde kijk op opvoeden. Deelnemers kunnen 3 van de 13 workshops volgen en deelname kost 70 euro.

Info: www.sintferdinand.be.