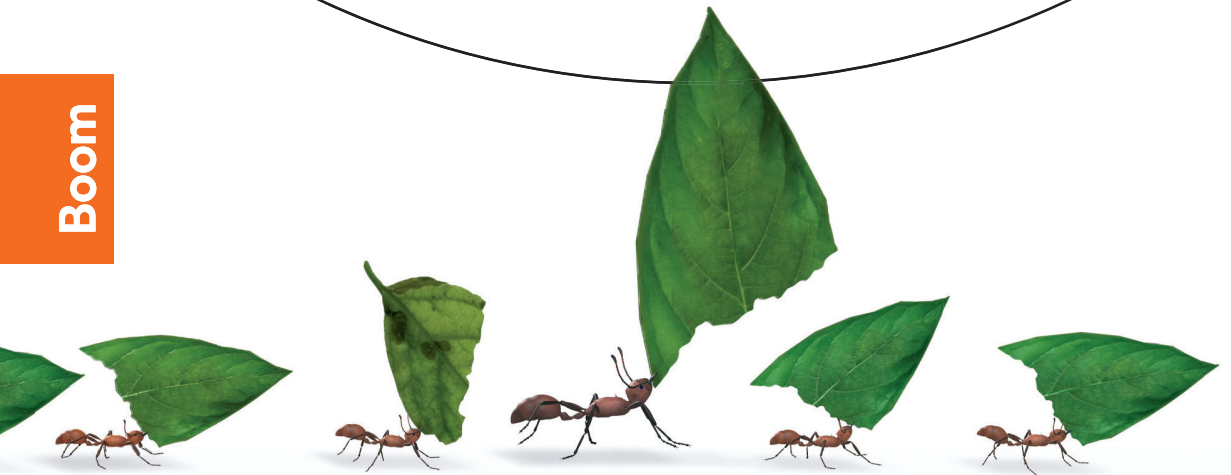


2e druk

INTEGRAAL SOCIAAL WERK

VOOR DE SOCIALE
PROFESSIONAL VAN NU

Boom



Redactie:
Rosalie Metze
Paulina Sedney



Integraal sociaal werk

Integraal sociaal werk

Voor de sociale professional van nu

Tweede druk

Redactie:

Rosalie Metze
Paulina Sedney

Met bijdragen van:

Tanny Bakker
Margriet Couperus
Jeroen van Dalen
Kitty Felix
Jeroen Gradener
Anjo van Hout
Rosanna Warmer-Nazir
Leo Witte

Boom

inclusief website!

Met behulp van onderstaande unieke activeringscode krijg je toegang tot de website www.integraalsociaalwerk2edruk.nl voor extra materiaal. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de tweede druk. Na activering van de code is de website twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken.

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag
Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam
Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag
Beeld omslag: Oliver Denker (Shutterstock.com)

© Metze, Sedney (red.) & Boom uitgevers Amsterdam, 2021

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 244 3711 5
ISBN 978 90 244 3712 2
NUR 133

www.integraalsociaalwerk2edruk.nl
www.boomhogeronderwijs.nl

Voorwoord

Je houdt een inspirerend boek in handen! Als je een opleiding volgt tot sociaal werker of een opleiding tot een ander sociaal beroep, geeft dit boek je een hele goede inleiding in de rijkdom van je toekomstige vak.

In het hedendaagse sociaal werk bestaat grote verscheidenheid en dit boek is daar een goede afspiegeling van. Binnen deze verscheidenheid is ook altijd een duidelijke eenheid binnen de kerntaken van het beroep te herkennen: het gaat om begeleiden, ondersteunen, activeren en verbinden. Om het beroep van sociaal werker goed vorm te geven heb je veel kennis nodig en moet je veel oefenen en praktijkcontexten goed leren kennen. In dit boek wordt aan deze drie onderwerpen in een goede mix aandacht besteed.

Als sociaal werker heb je steeds oog voor de materiële en immateriële situatie van cliënten, bewoners of deelnemers. Daarbij gaat het erom dat je naar iemand die je begeleidt of ondersteunt steeds kijkt als een individu in relatie tot zijn omgeving: (familiale) netwerken, buurten en de samenleving. Sociaal werk bevordert het sociaal functioneren van mensen in complexe en kwetsbare situaties en omgevingen. Als sociaal werker word je een expert in het begrijpen van de wisselwerking tussen de leefwereld van het individu en de systeemwereld, bepaald door politiek, wet- en regelgeving en beleid. De expertise om met verschillende interventiemethoden bij te dragen aan verandering en verbetering van de leefwereld en de systeemwereld, vormt een uniek kenmerk van het beroep sociaal werker.

Om je professionele identiteit te ontwikkelen is het belangrijk dat je ook leert een eigen visie op je beroepsuitoefening te ontwikkelen. Dit boek ondersteunt daarin. Er komen veel onderwerpen aan bod, die met elkaar verbonden zijn door een gemeenschappelijke visie op de werkelijkheid: het sociaal constructivisme.

Sociale professionals komen vaak in actie voor mensen in moeilijke omstandigheden. Maar ieder mens is altijd meer dan zijn probleem en dat uitgangspunt komt in dit boek goed tot zijn recht. Je leert veel nieuwe werkwijzen waarmee je kunt bijdragen aan het versterken van de mogelijkheden die mensen hebben om hun leven vorm te geven.

Wij lezen de hoofdstukken met veel plezier. Het is leuk om nieuwe dingen te lezen en te leren. Wij verwachten dat jij dat met dit boek en in de beroepsuitoefening van het sociaal werk gaat meemaken!

Jan Willem Bruins (directeur Beroepsvereniging Professionals Sociaal Werk, BPSW)

Samme Grünfeld (opleidingsmanager Social Work Hogeschool van Amsterdam, HvA)

Inhoud

Voorwoord	5
Inleiding	11
Deel I Bouwstenen voor het ontwikkelen van een eigen visie	21
1 Visie en theoretisch-methodisch kader voor de sociale professional	23
<i>Anjo van Hout</i>	
1.1 Inleiding	23
1.2 Niet praten over, maar praten met	24
1.3 Constructief sociaal werk	28
1.4 Sociaal werk als kunst en kunde: buiten de kaders en verantwoord	36
1.5 Burgers, gezinnen, systemen en groepen die zich in een kwetsbare positie of situatie bevinden	38
1.6 Empowerment	40
1.7 De kracht van empathie en een positieve basishouding	44
1.8 Samenvatting	48
2 Integraal sociaal werk: ontwikkelingen in het sociaal domein en het onderwijs	53
<i>Anjo van Hout</i>	
2.1 Inleiding	53
2.2 Het sociaal domein	54
2.3 Ontwikkelingen in het sociaal domein	56
2.4 Ontwikkelingen in het onderwijs	65
2.5 Sociaal agogische competenties	69
2.6 Signalering en preventie	78
2.7 Samenvatting	85
3 De geschiedenis van het sociaal werk	91
<i>Kitty Felix</i>	
3.1 Inleiding	91
3.2 Caritas	92
3.3 Volksverheffing	93
3.4 Professionalisering	95
3.5 Welzijnswerk als voorhoede van maatschappelijke vernieuwing	98

3.6	Burgerschap	99
3.7	Samenvatting	102
4	De maatschappelijke en politieke context van de participatiesamenleving	107
	<i>Rosalie Metze en Anjo van Hout</i>	
4.1	Inleiding	107
4.2	De redenen voor de beweging naar een participatiesamenleving	108
4.3	Meer over de drie decentralisaties	110
4.4	Burgers in een kwetsbare positie en de participatiesamenleving	118
4.5	Een nieuwe denk- en werkwijze voor sociale professionals	118
4.6	De decentralisaties in de praktijk: droombeelden en kanttekeningen	123
4.7	Raakvlakken tussen de constructieve benadering en de participatiesamenleving	127
4.8	Samenvatting	128
5	Rechten bepalen en rechten behalen	133
	<i>Leo Witte</i>	
5.1	Inleiding	133
5.2	Concepten	133
5.3	Logica van het recht	134
5.4	Methodisch werken volgens de logica van het recht	137
5.5	Logica van de zorg	137
5.6	Een uitgewerkt voorbeeld: casus meneer Zwart	139
5.7	Samenvatting	144
Deel II	Voorbeelden uit de beroepspraktijk	149
6	Krachtgericht werken: leren van succeservaringen	151
	<i>Rosalie Metze en Kitty Felix</i>	
6.1	Inleiding	151
6.2	Krachtwerk	153
6.3	Talentontwikkeling met jongeren	163
6.4	Samenvatting	167
7	Oplossingsgericht werken: zelfbedacht geeft kracht	173
	<i>Tanny Bakker</i>	
7.1	Inleiding	173
7.2	Achtergrond en uitgangspunten van het oplossingsgericht werken	173

7.3	De juiste houding en een oplossingsgericht gesprek	176
7.4	Het belang van complimenten in een oplossingsgericht gesprek	178
7.5	De schaalvraag	180
7.6	De wondervraag	182
7.7	Samenvatting	183
8	Van je vrienden moet je het hebben	189
	<i>Anjo van Hout</i>	
8.1	Inleiding	189
8.2	Socialisatie en ontwikkeling	191
8.3	Van individu naar systeem	195
8.4	Een sociaal netwerk en waarom mensen niet zonder kunnen	197
8.5	Sociale ecologie: de achterliggende visie en de praktijk	198
8.6	Community empowerment met behulp van een buurtcogram	207
8.7	Context- en oplossingsgerichte methodische interventies	209
8.8	Samenvatting	216
9	De inzet van ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk	221
	<i>Paulina Sedney</i>	
9.1	Inleiding	221
9.2	Ervaringsdeskundigheid in een notendop	222
9.3	Functies en rollen	225
9.4	Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen	227
9.5	Voordelen en dilemma's bij de inzet van ervaringsdeskundigen	228
9.6	Basisprincipes	229
9.7	Herstelondersteunend werken	233
9.8	Heb jij ervaring?	234
9.9	Afsluiting	236
9.10	Samenvatting	236
10	Integrale schuldhulpverlening	243
	<i>Leo Witte</i>	
10.1	Inleiding	243
10.2	Wat zijn problematische schulden?	243
10.3	Oorzaken van problematische schulden	246
10.4	Agogie	249
10.5	Schuldhulpverlening is voorwaardelijke hulpverlening	252
10.6	Hoe verloopt de schuldhulpverlening?	253
10.7	Coronacrisis 2020 en schulden	258
10.8	Samenvatting	259

11	Leren van de ontluikende toekomst	265
	<i>Margriet Couperus</i>	
	11.1 Inleiding	265
	11.2 U-Theory, het belang van onzeker weten	268
	11.3 Verbindend communiceren	271
	11.4 In de praktijk	272
	11.5 De T-shaped professional	274
	11.6 Casuïstiekbespreking in het sociale wijkteam	275
	11.7 Samenvatting	277
12	De Urban Sport Zone: integrale sociale participatie in de praktijk	283
	<i>Jeroen van Dalen</i>	
	12.1 Inleiding	283
	12.2 Aanleiding	284
	12.3 Urban Sport Zone: sociale samenhang en eigenaarschap	285
	12.4 Sociale integrale participatie als middel en doel	288
	12.5 De rol van de sociale professional	295
	12.6 Samenvatting	296
13	De capabilitybenadering als ethisch handelingskader in het sociaal werk	301
	<i>Jeroen Gradener</i>	
	13.1 Inleiding	301
	13.2 Keuzevrijheid als basis voor menselijk welzijn	302
	13.3 Van passieve ontvangers tot actieve vrijheidszoekers	303
	13.4 Menselijke functionings: spontaan en intrinsiek	304
	13.5 Samenvatting	306
14	Sociaal ondernemen: bouwen aan een innovatieve toekomst	311
	<i>Rosanna Warmer-Nazir en Rosalie Metze</i>	
	14.1 Inleiding	311
	14.2 Definities	312
	14.3 Praktische zaken	318
	14.4 Persoonlijk ondernemerschap	320
	14.5 Tot slot	320
	14.6 Samenvatting	321
	Literatuur	325
	Illustratieverantwoording	331
	Register	333
	Over de redactie en auteurs	339

Inleiding

Voor wie is dit boek geschreven?

Dit boek is in de eerste plaats geschreven voor studenten die aan het begin van hun opleiding staan en die van plan zijn te gaan werken in de sociale sector. Zij zijn de sociale professionals van de toekomst. Dat neemt niet weg dat dit boek ook bruikbaar is voor ouderejaarsstudenten en voor mensen die al werkzaam zijn in de sociale sector. Wij hopen dat dit boek je inspireert.

In de opzet van het boek zijn we ervan uitgegaan dat professionals in de welzijnssector steeds vaker met elkaar samenwerken. De beroepspraktijk vraagt om breed opgeleide professionals die integraal werken. Daarom is het van belang dat je je eigen opleiding leert kennen en de raakvlakken en verschillen met andere opleidingen ontdekt. Tevens bieden we in dit boek bouwstenen waarmee je je visie en je houding ten opzichte van het werk kunt ontwikkelen. Wij denken dat dit interessant is voor iedereen die studeert voor een bachelordiploma aan een opleiding in het agogisch onderwijs. Wij doelen dan op de opleidingen Social Work (SW), Cultureel Maatschappelijke Vorming (CMV), Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH), Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD), Pedagogiek, Creatieve Therapie, Toegepaste Psychologie (TP), Godsdienstpastoraal Werk en Ergotherapie.

Om een visie en houding te kunnen ontwikkelen, moet je als toekomstige professional volgens ons antwoorden proberen te vinden op een aantal vragen. De belangrijkste is te bepalen wat een sociale professional is. Wat doe je als sociale professional in de praktijk? Vanuit welke contexten/organisaties werk je? Wat moet je kunnen en kennen? Vanuit welke ideeën werk je? Hoe kijk je aan tegen mensen en hun vragen/problemen? En waardoor ontstaan die problemen? Hoe ga je op zoek naar de sterke kanten en de eigen kracht van mensen, hun systemen en netwerken?

Om je te helpen en uit te dagen deze vragen te beantwoorden, bieden we je bouwstenen waarmee je een visie op het vak van de sociale professional kunt ontwikkelen. Je stelt jezelf daarmee in staat na te denken over de sociale vraagstukken die je in dit werk zult tegenkomen. De maatschappij wordt niet alleen steeds complexer maar verandert ook nog eens in een hoog tempo. Van jou als sociale professional wordt gevraagd dat je creatief met deze vraagstukken – en de consequenties ervan voor burgers – kunt omgaan.

Kortom, dit boek beoogt je vaardigheden en een houding aan te reiken waarmee je in allerlei verschillende situaties adequaat kunt handelen. Dit veronderstelt zowel een kritische kijk op maatschappelijke ontwikkelingen als de kunde om in verschillende situaties actiegericht te handelen. Bouwstenen die bij deze vragen horen, zijn onder andere visie, competenties en houding. Die termen kom je vaak tegen tijdens het lezen van dit boek. Met deze bouwstenen sluiten we aan bij je eigen kracht, je creativiteit en je talenten. Ze vormen het fundament voor je toekomstige beroepsuitoefening.

Kader van het boek

Voor een goed begrip van het theoretisch kader van dit boek besteden we kort aandacht aan de geschiedenis van het sociaal werk. Dat maakt duidelijk dat de sociaal agogische opleidingen een gemeenschappelijke achtergrond hebben en waarom het sociaal agogisch werk onder invloed van politieke en maatschappelijke ontwikkelingen voortdurend in beweging is. Zo is de bevolkingssamenstelling van Nederland gedurende de afgelopen vijftig jaar sterk veranderd. Vorige generaties stonden voor vraagstukken die samenhangen met de wederopbouw van na de Tweede Wereldoorlog. In de decennia daarna kwamen immigranten uit (voormalige) Nederlandse koloniën en de landen rond de Middellandse Zee, en meer recent hebben we te maken met de vluchtelingenstroom vanuit Syrië en omliggende landen, waardoor vraagstukken zoals inburgering, integratie, armoede, discriminatie en sociale cohesie actueel zijn en zullen blijven.

De laatste decennia gebruikte de overheid steeds vaker de wetgeving als instrument om sociaal beleid te voeren. Drie belangrijke wetten in dit verband zijn de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Participatiewet en de Jeugdwet. De gemeenten hebben sinds 2015 de verantwoording over de uitvoering van deze wetten in het sociaal domein. De overheid wil met deze wetten stimuleren dat mensen met verschillende achtergronden elkaar kunnen ontmoeten en samen nieuwe sociale netwerken kunnen opbouwen. De veronderstelling is dat als mensen zich met elkaar verbinden, zij discriminatie en sociale uitsluiting kunnen verminderen en voorkomen. Deze wetten hebben eveneens als uitgangspunt dat iedere burger in staat moet worden gesteld te participeren in de samenleving. Voor jou als toekomstige sociale professional betekent dit uitgangspunt dat het een van je kerntaken is de sociale participatie te bevorderen. Bij deze wetten passen de begrippen 'empowerment', 'eigen kracht', 'eigen verantwoordelijkheid' en 'talentontwikkeling'. Deze begrippen zijn leidend voor sociaal beleid en voor de sociaal agogische opleidingen. We verduidelijken deze begrippen in dit boek aan de hand van theorie en praktijkvoorbeelden uit agogische werkvelden.

Sociaal werk heeft van oudsher aandacht voor het vraagstuk van maatschappelijke kwetsbaarheid. Voor studenten (en professionals) is het belangrijk dat ze stilstaan bij de oorzaken van maatschappelijke kwetsbaarheid en zich de vraag stellen hoe deze op te heffen of te reduceren. Wij denken dat het van essentieel belang is dat je vanaf de start van je opleiding leert nadenken over de visie en houding van een sociale professional.

Bruikbaarheid van het boek

Dit boek is een studieboek voor (aankomende) professionals. We beschrijven daarom ter illustratie bij de thema's van de verschillende hoofdstukken veel voorbeelden uit de praktijk. We beginnen ieder hoofdstuk met een korte inleiding en we sluiten de hoofdstukken af met een samenvatting waarbij – puntsgewijs – de belangrijkste begrippen nogmaals op een rijtje worden gezet. Aan het einde van de hoofdstukken staan opdrachten en oefeningen waarmee je de theorie kunt verwerken en toepassen op praktijksituaties. De opdrachten kan je individueel of groepsgewijs maken. Vaak volgen aan het einde van een hoofdstuk ook leestips. Dit zijn suggesties om je verder in het thema te verdiepen door relevante artikelen, boeken en beeldmateriaal te bestuderen.

Deze tweede druk is geheel herzien en geactualiseerd. Nieuwe onderwerpen die in deze druk worden behandeld zijn: sociale grondrechten, krachtgericht werken, integrale sociale participatie in de praktijk, de capabilitybenadering en sociaal ondernemen.

Bij dit boek hoort ook een website, www.integraalsociaalwerk2edruk.nl, met een korte samenvatting van elk hoofdstuk, kijktips, video's met opdrachten en powerpoints. Wanneer wordt verwezen naar materiaal op de website vind je dit icoontje in de marge.



Opbouw van het boek

Het boek bestaat uit twee delen. In deel I schetsen we het theoretisch kader van dit boek. We beschrijven relevante ontwikkelingen in het werkveld en op de opleidingen, de geschiedenis van het welzijnswerk in vogelvlucht en de essentie van die drie belangrijke wetten: de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet en de Jeugdwet. We onderzoeken de vraag wat maakt dat mensen kwetsbaar zijn en hoe ze weerbaarder kunnen worden. In deel II beschrijven we voorbeelden uit de beroepspraktijk. Aldus verschaffen beide delen samen je de bouwstenen die je verder kunnen helpen om een visie te vormen op je werk als sociale professional en na te denken over een adequate beroepshouding en de vaardigheden die daarbij passen. De visie en houdingsaspecten die we behandelden in deel I, vormen het uitgangspunt voor alle hoofdstukken van deel II.

Deel I: Bouwstenen voor het ontwikkelen van een eigen visie

In Deel I van dit boek leggen we een aantal thema's aan je voor. Zoals gezegd vormen deze de bouwstenen waarmee je een visie kunt vormen op het vak van professional in de sociaal agogische sector.

Hoofdstuk 1: Visie en theoretisch-methodisch kader voor de sociale professional

In hoofdstuk 1 introduceren we de theoretische en methodische context van waaruit dit boek is geschreven: het *constructief sociaal werk* en de *krachtgerichte benadering*. Bij deze benaderingen hoort het begrip *empowerment*. Dat houdt in dat je als sociale professional mensen ondersteunt en motiveert om op zoek te gaan naar hun eigen krachten en mogelijkheden. Je stimuleert ook dat mensen (weer) participeren in de samenleving. Verder gaan we in op het belang van 'taal' bij het werken met mensen en systemen/groepen en staan we stil bij de vraag met wie je als sociaal werker te maken krijgt in de alledaagse praktijk. We laten zien hoe kwetsbaarheid van individuen, groepen en systemen kan ontstaan en in stand wordt gehouden. Ten slotte beschrijven we het belang van een positieve basishouding, een voorwaarde om vanuit het constructieve denken aan empowerment te kunnen werken. Het begrip *empathie* staat hierbij centraal. We laten ook klanten zelf aan het woord die vertellen welke houdingsaspecten voor hen van belang waren.

Hoofdstuk 2: Integraal sociaal werk: ontwikkelingen in het sociaal domein en het onderwijs

In dit hoofdstuk gaan we in op de ontwikkelingen in het sociaal domein en in het sociaal agogisch onderwijs. In de praktijk wordt de roep om een integrale aanpak, waarbij sociale professionals vanuit verschillende disciplines samen met betrokkenen aan de slag gaan, steeds groter. We spreken hier van een paradigmaverandering ten aanzien van de gefragmenteerde aanpak. De opleidingen hebben hierop ingespeeld door de verschillende studierichtingen samen te voegen tot één opleiding Social Work. Een hiermee samenhangende ontwikkeling is dat professionals ook kunnen worden aangeduid als *T-shaped professionals*. Deze termen leggen we uit in dit hoofdstuk aan de hand van een (sociaal) wijk- of gebiedsteam. Ter toelichting geven we een paar voorbeelden van deze ontwikkelingen. We zetten de competenties waarover je aan het einde van de vier jaar beschikt op een rijtje en geven daar voorbeelden bij. We schrijven vanuit zowel een nationaal als internationaal perspectief als we de doelen belichten waaraan sociale professionals in verschillende landen werken. Gezien de demografische ontwikkelingen (denk aan de vluchtelingenstromen) kan dit perspectief niet ontbreken in een geglobaliseerde wereld. Als laatste gaan we uitgebreid in op de kerntaken *preventie* en *signalering*.

Hoofdstuk 3: De geschiedenis van het sociaal werk

In hoofdstuk 3 beschrijven we in vogelvlucht de geschiedenis van het sociaal werk: hoe werd vroeger over dit vak gedacht? Het is verrassend om te zien dat 'oude' visies en uitgangspunten soms weer heel actueel zijn. In de verschillende periodes die aan de orde komen, heeft het sociaal werk steeds een andere maatschappelijke functie vervuld. Ook laten we zien dat, onder invloed van dominante politieke stromingen, je heel verschillend kunt kijken naar de achtergrond van de problemen waarmee burgers te maken krijgen.

Hoofdstuk 4: De maatschappelijke en politieke context van de participatiesamenleving

Het sociaal agogisch en sociaal juridisch werk zijn altijd in beweging, omdat het onderdeel is – en tegelijkertijd ook afhankelijk is – van actuele maatschappelijke en politieke contexten. Dat maakt dit werk spannend en uitdagend. Drie wetten zijn op dit moment richtinggevend voor de ontwikkelingen in de sociale sector: de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit 2015, de Participatiewet en de nieuwe Jeugdwet (de opvolger van de Wet op de jeugdzorg). Er zijn gelukkig veel inhoudelijke raakvlakken te ontdekken tussen de theoretische uitgangspunten uit hoofdstuk 1 en de uitgangspunten van deze drie wetten. Bijvoorbeeld dat burgers het recht hebben eerst zelf een plan te maken voor hun toekomst, voordat buitenstaanders beslissingen over hen nemen. In hoofdstuk 4 schetsen we de beweging richting een participatiesamenleving, waar de drie genoemde wetten onderdeel van zijn.

Hoofdstuk 5: Rechten bepalen en rechten behalen

Dit hoofdstuk gaat over grondrechten, die we allemaal hebben als burger van Nederland, hoe je weet waar je recht op hebt, en hoe je dat ook kunt krijgen. Of hoe je dat voor je cliënt kunt regelen. De Nederlandse grondwet bevat verschillende soorten grondrechten. Het kan gaan om liberale grondrechten die gericht zijn op vrijheid, zoals de vrijheid van godsdienst. Er zijn ook sociale grondrechten, zoals het recht op arbeid, inkomen, huisvesting etc. In dit hoofdstuk richten we ons op de *sociale grondrechten* en dan vooral op de vraag hoe mensen deze rechten kunnen aanvragen en toegekend kunnen krijgen. Als sociaal werker is het belangrijk om de basis hiervan te kennen. We beginnen het hoofdstuk met de introductie van de begrippen die noodzakelijk zijn om de vraagstelling van 'recht hebben' en 'recht krijgen' te voorzien van een conceptuele context. Daarna belichten we, aan de hand van een casus, de logica van het recht en de logica van de zorg als twee invalshoeken om aanspraken van burgers methodisch te kunnen behandelen.

Deel II: Voorbeelden uit de beroepspraktijk

In deel II van dit boek beschrijven we theoretische en methodische ontwikkelingen die het werken in de praktijk direct beïnvloeden. Sommige zijn recent, andere kennen we al iets langer. Ze hebben met elkaar gemeen dat ze de theorie die we in deel I hebben besproken en de uitgangspunten van de drie belangrijke wetten – de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet en de Jeugdwet – onderschrijven en illustreren.

Hoofdstuk 6: Krachtgericht werken: leren van succeservaringen

Ieder mens heeft talenten en kwaliteiten die hem uniek maken als persoon. Als er aandacht is voor die kwaliteiten en talenten en ze verder ontwikkeld worden, heeft dat een groot positief gevolg voor het gevoel van welbevinden. Trots kunnen zijn op jezelf en je prestaties betekent meestal dat je positiever in het leven staat en open staat voor nieuwe ervaringen en mensen. Een steunende omgeving is een voorwaarde voor het ontwikkelen van talenten en kwaliteiten. In dit hoofdstuk laten we zien hoe professionals hier in de praktijk aan werken. Voor volwassenen bespreken we de methodiek *Krachtwerk*, en voor jongeren gaan we in op *talentontwikkeling* als werkwijze.

Hoofdstuk 7: Oplossingsgericht werken: zelfbedacht geeft kracht

In dit hoofdstuk lees je hoe de sociale professional met mensen aan het werk gaat om hun eigen mogelijkheden te ontdekken. We geven antwoord op de vraag: hoe benut je de krachten van mensen die bij jou komen omdat ze problemen hebben? We vertalen de theorie van het oplossingsgericht werken onder andere naar een herkenbare casus om je handvatten te geven voor het werk in de praktijk.

Hoofdstuk 8: Van je vrienden moet je het hebben

In dit hoofdstuk gaan we in op het belang van onze omgeving voor ons welzijn en welbevinden. Aan de hand van het citaat ‘Je netwerk is je vangnet en je trampoline’ maken we dit duidelijk. We schetsen de verschillende fases van je socialisatie (het gezin, de school, de buurt en later je sociale leven) en wat daar allemaal fout kan gaan, wat helaas bij veel van onze klanten het geval is. Daarom is het zo belangrijk dat je als sociaal werker vanaf de start probeert het netwerk te betrekken. We laten in vogelvlucht zien dat dit inzicht met de systeembenadering steeds meer terrein heeft gewonnen. De methode die we hier verder uitwerken is de *sociaalecologische benadering*, de meest radicale systeembenadering zou je kunnen zeggen. Deze past goed bij een integrale aanpak. Volgens de sociaalecologische benadering komt iemand in de problemen doordat hij in zijn eigen omgeving niet beschikt over noodzakelijk *sociaal kapitaal*: de contacten, hulpbronnen en/of hulpmiddelen om problemen te voorkomen of om ermee te dealen. De sociaalecologische benadering plaatst de burger altijd in een bredere context. Het hulpmiddel bij deze benadering is

het *ecogram*, een tekening om relaties zoals gezin, familie, school, werk, vrienden, hobby's, financiën, buurt etc. in kaart te brengen. Daaruit is vervolgens af te lezen wat de sterke relaties en verbindingen zijn en welke relaties stress en problemen veroorzaken. We sluiten af met een kort overzicht van andere methodische interventies waarbij het in kaart brengen en visualiseren van de omgeving van belang is.

Hoofdstuk 9: De inzet van ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk

De laatste jaren zet de beroepspraktijk steeds vaker mensen in die zelf ervaring hebben opgedaan als cliënt, klant of deelnemer van het sociaal werk. Zij hebben hun kwetsbaarheid overwonnen of een plek gegeven en gaan met hun ervaring als uitgangspunt in de beroepspraktijk aan de slag. Ze worden ook wel *ervaringsdeskundigen* genoemd. Hun kennis en ervaringen leveren een schat aan informatie op voor jou als sociale professional over hoe klanten de hulp- en dienstverlening kunnen ervaren. Het werken met ervaringsdeskundigen is gestoeld op een aantal principes, drie ervan komen in dit hoofdstuk aan de orde: peer support, ervaringskennis als bron van kennis en de herstellvisie. We eindigen dit hoofdstuk met de volgende vragen: heb je zelf levenservaring? en: wat betekent die eigen levenservaring voor je professionele ontwikkeling?

Hoofdstuk 10: Integrale schuldhulpverlening

Het hoofdstuk Integrale schuldhulpverlening gaat in op problematische schulden. We weten dat in Nederland in 2020 een op de vijf huishoudens problematische schulden had. Wat is er aan de hand, hoe herken je problematische schulden als sociale professional? Je leest allereerst wat problematische schulden zijn. We besteden aandacht aan de achterliggende oorzaken waardoor mensen schulden maken, en geven inzicht in het belang van preventie. Je leert welke vormen van hulp er zijn, met de daarbij behorende begrippen. Mevrouw Jansen is de waargebeurde casus waarin je de toepassing leest van het werk van de sociale professional in de praktijk.

Hoofdstuk 11: Leren van een ontluikende toekomst

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de theorieën van Otto Scharmer, Peter Senge, Marshall Rosenberg en Deepak Chopra over verschillende niveaus van leren, integreren van kennis en inzichten en de stap van daaruit naar de nog (deels) onbekende toekomst. We geven voorbeelden van de toepassing van deze theorieën in de beroepspraktijk, met concepten en modellen die effectief blijken te zijn. Zo bespreken we een voorbeeld van de toepassing binnen sociale wijkteams, de relevantie voor de T-shaped professional, en de relevantie ervan voor de werkwijze van ervaringsdeskundigen. Dezelfde inzichten worden ook toegepast in het hoofdstuk over wijkgericht werken en nieuwe vormen van participatie en integratie (hoofdstuk 12). We leven niet in het verleden, maar met en vanuit het verleden. De kunst is vooral om de toekomst te leren ontvangen en je erop voor te bereiden. Dat is een andere vorm van leren: niet reactief, maar

proactief. Daarin staan luisteren, horen, verstaan, verbinden vanuit een diepe connectie in het hier-en-nu en van daaruit ontwerpen, prototyperingen maken voor wat zich aandient, centraal.

Hoofdstuk 12: De Urban Sport Zone: integrale sociale participatie in de praktijk

In dit hoofdstuk gaan we in op sociaal integrale participatie, met de Urban Sport Zone in Amsterdam-Oost als casus. Over participatie is veel gezegd en geschreven, maar hoe ziet dat er in de praktijk uit? Dit hoofdstuk geeft inzicht in hoe een participatieproces als middel – om gezamenlijk tot resultaten te komen – en als doel – om sociale samenhang en eigenaarschap te creëren – ingezet kan worden. Welke rol speel jij als sociale professional om dit proces tot een goed einde te brengen? Je gaat daarbij niet op zoek naar compromissen, maar juist naar de gemene deler en het oprekken van ieders waarden. Hiermee vergroot je niet alleen de betrokkenheid en het draagvlak, maar verklein je ook de onderlinge weerstand. Een gevolg hiervan is dat je als sociale professional het effect en de impact van het participatieproces vergroot, wat de gewenste verandering in werking zet.

Hoofdstuk 13: De capabilitybenadering als ethisch handelingskader in het sociaal werk

In dit hoofdstuk verkennen we het belang van keuzevrijheid en keuzemogelijkheden in het handelen van sociaal werkers. Dat doen we aan de hand van de aanname dat het niet zozeer van belang is *hoe* je leven eruitziet, en *wat* je allemaal *doet*, maar of *wat je doet vanuit jouw vrije keuze tot stand is gekomen*. Wat betekent dat voor het gesprek dat je als sociaal werker zou moeten voeren met je bewoners, cliënten of deelnemers?

Hoofdstuk 14: Sociaal ondernemen: bouwen aan een innovatieve toekomst

Sociaal ondernemerschap is een manier van ondernemen die volop in beweging en ontwikkeling is. Deze sociale vorm van ondernemen wordt tegenwoordig regelmatig genoemd vanwege de bijdrage die het zou kunnen leveren aan hardnekkige problemen in de maatschappij, door het verbinden van buurtbewoners in achterstandswijken, het bieden van sociale arbeidsplaatsen of het bijdragen aan duurzaamheid. Maar wat houdt sociaal ondernemerschap precies in? In dit hoofdstuk gaan we in op sociaal ondernemen en de sociale onderneming. Sociaal ondernemen kun je zien als de *activiteit*, en de sociale onderneming als de *vorm* waarin je die activiteit kunt gieten. We illustreren deze begrippen met behulp van de casus van Rosanna Warmer-Nazir, medeauteur van dit hoofdstuk. Zij is zelf sociaal ondernemer en heeft een sociale onderneming opgezet. Haar verhaal helpt ons beter te begrijpen wat hier allemaal bij komt kijken.

Begripsverheldering

Tot slot lichten we vier centrale begrippen toe, aangezien die in de praktijk en in dit boek door elkaar gebruikt worden:

- 1 Hoe noemen we het domein of de sector waar je later gaat werken?
We spreken van: sociaal agogisch werk, welzijnswerk, de sociale sector, de maatschappelijk-culturele sector, de sociaal juridische sector en de zorg-sector.
- 2 Welke termen gebruiken we voor het handelen in de praktijk?
Je gaat activeren, adviseren, begeleiden, communiceren, faciliteren, dienst verlenen, hulpverleners, bruggen bouwen, ondersteunen, organiseren, samenwerken. Het is afhankelijk van de context welke term gebruikt wordt. Centraal in dit boek staat dat het altijd gaat om samenwerken, faciliteren en activeren.
- 3 Hoe noemen we de werker?
Als overkoepelende term gebruiken we sociale professional, maar daarnaast ook sociaal werker, beroepskracht, dienstverlener, hulpverlener, generalist of T-shaped professional. Daarnaast komen in het boek ook werkers aan bod die vanuit hun eigen ervaringen werken met kwetsbaarheden en/of kwetsbare posities. De termen die we gebruiken voor deze werkers zijn: ervaringswerker en ervaringsdeskundige.
- 4 Hoe noemen we de mensen met wie je gaat werken?
Dit is de lastigste vraag om keuzes in te maken. We gebruiken de begrippen cliënt, klant, (buurt)bewoner, gebruiker van voorzieningen en burger door elkaar. Andere termen zijn partner, deelnemer of vrijwilliger.

Woord van dank

De auteurs zijn afkomstig uit de diverse agogische studierichtingen. Zij hebben allen ervaring in het lesgeven aan studenten en/of het trainen van professionals. Dit betekent dat veel van de uitgangspunten die we in het boek de revue laten passeren, bij de auteurs aan de orde zijn geweest in hun onderwijs-/trainingspraktijk. In discussies, tijdens trainingen, supervisiebijeenkomsten en in scripties of andere eindproducten is de thematiek bewerkt door studenten en professionals en vertaald naar de eigen praktijk. Een aantal voorbeelden en citaten hebben we in dit boek opgenomen. We willen daarom onze collega's, de studenten en de professionals met wie we hebben samengewerkt, bedanken voor hun bijdragen. Zij hebben ons geholpen nieuwsgierig te blijven naar de wisselwerking tussen theorie en praktijk.

In het bijzonder dank aan twee zeer gewaardeerde collega's die meeschreven aan dit boek, maar helaas niet meer onder ons zijn: Leo Witte en Kitty Felix.

Tanny Bakker
Margriet Couperus
Jeroen van Dalen
Jeroen Gradener
Anjo van Hout
Rosalie Metze
Paulina Sedney
Rosanna Warmer-Nazir

Deel I

Bouwstenen voor
het ontwikkelen
van een eigen visie



Visie en theoretisch- methodisch kader voor de sociale professional

1

‘Alles wat je doet voor mij, zonder mij, doe je eigenlijk tegen mij’ – Gandhi

1.1 Inleiding

Mensen activeren om mee te doen in de samenleving en regie te krijgen over hun eigen leven staat centraal bij de opleiding Social Work. In het onderwijs leer je de kennis en vaardigheden die je nodig hebt in de praktijk. We reiken je in dit boek bouwstenen aan om een *visie* te ontwikkelen op het werk van de sociale professional. Een visie is een weloverwogen mening ergens over, en over hoe dat zich ontwikkelt. Je gebruikt het als: ‘een visie op iets hebben’, ‘toekomstvisie’, ‘ik ben het niet eens met die visie’. Het gaat in dit boek om het ontwikkelen van je eigen visie op de praktijk van de sociale professional. Je visie vormt de basis van waaruit je theorieën, methoden en technieken bestudeert die je in je latere beroep kunt gebruiken. Het is een brede basis voor methodisch handelen in de praktijk.

In dit boek sluiten we aan bij een internationale stroming die ook in Nederland veel gehoor vindt in het hoger sociaal onderwijs en bij professionals in het veld: *de constructieve benadering*. Wij baseren ons hierbij op het boek *Social work, een constructieve benadering* van Parton, O’Byrne en Van Nijnatten (2007). De auteurs hebben een heldere visie op het werk van de sociale professional. Het boek biedt een inspirerend theoretisch en methodisch kader en geeft handvatten voor het werken aan een positieve basishouding.

We behandelen het theoretisch kader van het *sociaal constructivisme* en benoemen een aantal uitgangspunten en concepten die het methodisch handelen van de sociale professional richting geven. Hieronder valt de belangrijke rol die taal daarbij speelt, we spreken dan van de *narratieve benadering*. Ook geven we een paar voorbeelden van constructief werken in de praktijk. We maken duidelijk

waarom social work zowel een kunst als een kunde is. Vakmanschap en creativiteit gaan hand in hand.

Het is in dit eerste hoofdstuk van belang om stil te staan bij de vraag met wie je als sociale professional nu eigenlijk te maken krijgt in de dagelijkse praktijk. Het gaat daarbij om burgers, gezinnen, groepen en buurten die zich in een *kwetsbare positie of situatie* bevinden. We introduceren het begrip *empowerment* als onderdeel van de constructieve benadering, waarbij veel aandacht is voor het werken met kwetsbare personen en groepen. Ook geven we een voorbeeld uit de praktijk. Ten slotte beschrijven we het belang van een *positieve basishouding*, een voorwaarde om vanuit het constructieve denken aan empowerment te kunnen werken. Empathisch vermogen is hierbij van essentieel belang. We laten in dit stuk ook burgers aan het woord. Hun opmerkingen kun je zelf vertalen naar belangrijke vaardigheden voor de sociale professional. We sluiten af met een samenvatting.

Om dit gedachtegoed te illustreren beginnen we dit hoofdstuk met een casus: 'Niet praten over, maar praten met'. We schetsen twee verschillende scenario's voor jouw methodisch handelen als sociale professional.

1.2 Niet praten over, maar praten met

Kwetsbare gezinnen worstelen vaak met stevige problemen die zich op verschillende terreinen tegelijkertijd voordoen. Vaak is er sprake van armoede, problematische schulden, chronische ziekte van een van de gezinsleden, huiselijk geweld, werkloosheid of een niet afgemaakte schoolopleiding. Wanneer meerdere problemen in een gezin spelen, werken meestal verschillende sociale professionals met het gezin samen. Vaak komt voor ieder probleem een andere beroepskracht in het gezin. Dit werkt *fragmentatie* van de ondersteuning in de hand. Daarom wordt steeds meer gekozen voor het aanstellen van een gezinsmanager of een gezinscoach, die streeft naar een *integrale aanpak*.

Een *gezinsmanager* of *gezinscoach* coördineert de ondersteuning aan het gezin en werkt gedurende een bepaalde periode intensief met het gezin samen. Deze sociale professional zorgt dat het gezin en alle bij het gezin betrokken professionals met een bepaalde regelmaat met elkaar overleggen. We noemen dit ook wel het uitvoeringsoverleg (UVO). Het is belangrijk dat alle professionals samen met het gezin aan dezelfde doelen werken en dat ieder van elkaar weet wie wat doet. De gezinsleden zijn bij het overleg aanwezig, behalve wanneer er duidelijke contra-indicaties zijn. Dat is logisch, zou je zeggen, want het gaat tenslotte om hun situatie. Maar in de praktijk gebeurt dit niet altijd. De gezinsmanager organiseert dit overleg en is ook de voorzitter van de bijeenkomst. We beschrijven twee scenario's over hoe hij dit kan aanpakken, aan de hand van de casus van de familie De Groot.

Casus

Familie De Groot



Meneer De Groot zorgt al bijna een jaar in zijn eentje voor zijn zoon Andries, die 12 jaar is. Zijn vrouw is ongeveer een jaar geleden met psychiatrische problemen in een kliniek opgenomen en zij zal daar voorlopig nog moeten blijven. Door het verdriet om zijn vrouw is meneer De Groot te veel gaan drinken. Het bedrijf waarvoor hij werkte, is in de problemen gekomen door de economische crisis. Omdat hij toch al niet optimaal functioneerde, is hij als een van de eersten ontslagen. Hij en zijn zoon moeten nu van een bijstandsuitkering zien rond te komen.

Andries lijdt ook onder de situatie. Thuis trekt hij zich terug met zijn laptop om te gamen of hij kijkt televisie. Hij is gaan snoepen en eet te veel. Hij heeft standaard tijdens het gamen een zak chips en een fles cola naast zich staan en is ondertussen 10 kilo aangekomen. Op school wordt hij gepest en raakt hij steeds meer geïsoleerd. Het laatste halfjaar is hij gaan spijbelen, hij zwerft dan over straat. Daar is hij in aanraking gekomen met een groep jongens die speelplaatsen voor kinderen vernielen en regelmatig stelen in het nabijgelegen winkelcentrum. De wijkagent is al een keer langs geweest, vader voelt zich machteloos. Hij zegt dat hij Andries verboden heeft om nog met deze zogenaamde vrienden om te gaan. Andries lijkt zich daar niet veel van aan te trekken.



De leerplichtambtenaar heeft aan de bel getrokken en er is nu een bijeenkomst georganiseerd voor alle professionals die bij het gezin betrokken zijn. Aanwezig zijn: vader, de gezinsmanager, de leerplichtambtenaar, de schoolmaatschappelijk werker, de wijkagent en een vertegenwoordiger van de instelling waar moeder is opgenomen. De gezinsmanager zit de bijeenkomst voor, vader zit rechts van haar.

Scenario 1

De gezinsmanager opent de bijeenkomst en vraagt of iedereen zich wil voorstellen en wil aangeven welke problemen hij heeft gesignaleerd. Zij begint bij de leerplichtambtenaar, die links van haar zit. Iedereen benoemt wat vanuit zijn of haar waarneming niet goed gaat in het gezin. Vader zakt steeds verder in zijn stoel bij het aanhoren van al deze problemen en de daarmee gepaard gaande impliciete en expliciete kritiek op hem, zijn opvoeding en levensstijl. Hij probeert er een paar keer tussen te komen met ontkenkende opmerkingen, zoals: 'Dat spijbelen valt best wel mee, hij gaat ook zo af en toe naar school.' Als hij zelf aan de beurt is, is hij behoorlijk kwaad en scheldt op al die mensen die zich met hem bemoeien, maar toch niets voor hem doen.

In de tweede ronde nodigt de gezinsmanager ieder uit om aan te geven wat zou moeten gebeuren om dit gezin te helpen. Ze begint weer aan haar linkerkant. De verschillende professionals komen met ideeën. Vader luistert, valt hen af en toe in de rede en roept dan: 'Dat gaat toch niet werken', of 'Dat heb ik al gedaan.' Sommige professionals gebruiken vakjargon, zoals 'de pedagogische vaardigheden van vader schieten tekort'. Vader haalt zijn schouders op. Er worden weinig vorderingen gemaakt. Vader trekt zich steeds meer terug in de verdediging, wordt kwaad en de professionals raken geïrriteerd. In de evaluatie, waar vader niet meer bij is, geeft de voorzitter aan dat het gemakkelijker praten is zonder vader erbij. De andere dienstverleners beamen dit, over het algemeen zijn zij dit ook zo gewend.

Het kan ook anders, dat maken we in scenario 2 duidelijk.

Scenario 2

De voorzitter nodigt iedereen uit om zich in een eerste ronde voor te stellen en iets te zeggen over wat wél goed gaat in het gezin. Vader krijgt als eerste het woord, het gaat tenslotte over zijn situatie en zijn leven. Vader stelt zich voor en vertelt geëmotioneerd hoe vreselijk hij het vindt dat zijn vrouw is opgenomen, hij voelt zich daar schuldig over. En nu gaat het met Andries ook niet goed en met hemzelf eigenlijk ook niet. Hij ziet het niet meer zitten en weet ook niet waar deze bijeenkomst goed voor is. De gezinscoach geeft aan dat de bedoeling van deze bijeenkomst is om kennis te maken met elkaar, de zorgen die er zijn te delen en te bespreken wat mogelijk kan worden opgepakt en door wie. Zij maakt het rondje af met dezelfde vraag: wat zien de anderen wat wél goed gaat?

Het valt op dat de professionals minder gemakkelijk praten. Sommigen moeten diep nadenken voordat ze iets positiefs kunnen zeggen. Wel richten ze zich nu meer rechtstreeks tot vader in plaats van tot de voorzitter, in tegenstelling tot in de vorige situatie. De wijkagent heeft het nu over Andries, in plaats van over 'dat joch'. Vader luistert en zit op het puntje van zijn stoel.

In de tweede ronde nodigt de voorzitter iedereen uit om zijn zorgen over en perspectieven voor het gezin uit te spreken. Vader begint weer, hij herhaalt wat hij net heeft gezegd en vindt het vooral heel erg dat Andries nu waarschijnlijk blijft zitten. De professionals benoemen – genuanceerder en minder be-/veroordelend – waar zij denken dat de zorgen liggen.

De laatste ronde start de voorzitter met de vraag: wat kan ieder doen om de situatie te *verbeteren*? Vader begint. Hij heeft door alles wat hij heeft gehoord toch wel een paar ideeën gekregen over wat hij zelf kan doen om de situatie te verbeteren. Hij geeft ook aan waar hij waarschijnlijk hulp bij nodig heeft. De professionals vertellen wat zij de komende tijd kunnen doen. De voorzitter nodigt hen uit dit zo concreet mogelijk te maken. De gezinsmanager beëindigt de bijeenkomst en geeft aan er vertrouwen in te hebben dat in de komende tijd een aantal zaken in het gezin beter zullen gaan. Vader zegt dat hij het wil proberen. De gezinsmanager maakt een nieuwe afspraak voor over drie maanden. In de tussentijd zal zij regelmatig contact hebben met vader en Andries. Uiteraard wordt ook besproken hoe moeder, die in de psychiatrische kliniek verblijft, zo veel mogelijk kan worden betrokken.

Reflectie op de twee scenario's

Wat valt op als we beide scènes met elkaar vergelijken? De communicatie in het eerste gesprek verliep stroef. Er ontstond een negatieve sfeer en er was strijd tussen vader en sommige beroepskrachten. De professionals waren het onderling ook lang niet altijd met elkaar eens. Dit leidde af van waar het werkelijk om zou moeten gaan. Sommige dienstverleners blijken vaak al binnen te komen met vaststaande ideeën over de situatie, en een open gesprek met de klant – in dit geval vader – is dan moeilijk.

Door te starten met een rondje 'positief' lukte het in het tweede scenario om een open gesprek te voeren, met vader en de professionals. Vader stond centraal. Hij reageerde goed op deze benadering, die niet afwijzend of beoordelend was. Hij kon inzien dat hij als eerste verantwoordelijk is om iets aan de situatie te verbeteren. Hij voelde zich ook uitgedaagd om te bewijzen wat hij waard is. Vooral de vraag 'Hoe kunnen wij u ondersteunen zodat u weer voor Andries kunt zorgen?' heeft hem aan het denken gezet. In het tweede gesprek spraken de professionals *met* vader in plaats van *over* hem.

Wellicht is het een idee ook Andries voor het volgende gesprek uit te nodigen. Het gaat immers ook over zijn leven. Het is niet de taak van de gezinsmanager en de andere professionals om de problemen van vader en Andries op te lossen, dat zouden ze natuurlijk ook niet kunnen. Maar ze kunnen hen wel ondersteunen om weer grip op hun eigen leven te krijgen. Alleen *dán* zal het gevoel van eigenwaarde bij vader en Andries kunnen worden hersteld, en kunnen zij kleine stapjes zetten in de goede richting.

We concluderen dat het veel voordelen heeft als klanten zelf aanwezig zijn bij een overleg van beroepskrachten wanneer het over hen gaat. Het activeert hen om de eigen verantwoordelijkheid weer op te pakken. Doordat vader in het tweede scenario respectvol wordt aangesproken, houdt hij de rust om te luisteren naar de zorgen van de professionals. Ook krijgt hij zicht op wat hij zelf kan oppakken en waar hij ondersteuning van anderen nodig heeft.

In een dergelijk overleg, waarbij zowel de klant(en) als verschillende sociale professionals aanwezig zijn, kun je goed werken met de volgende vragen:

1. Wat gaat goed in het gezin? Waar zijn de betrokkenen zelf tevreden over? En wat gaat goed volgens de professionals?
2. Wat willen de direct betrokkenen veranderen, maar ook: wat vinden anderen dat zou kunnen/moeten veranderen? Met andere woorden: waar liggen de zorgen en waar liggen perspectieven?
3. Hoe zou dat gerealiseerd kunnen worden, wat is daarvoor nodig?
4. Wie gaat wat doen? Hierbij wordt eerst gekeken wat de gezinsleden zelf kunnen oppakken, daarna wat de eventuele personen uit het netwerk, familie en vrienden kunnen doen. Vervolgens wordt besproken of vrijwilligers, verbonden aan informele organisaties in de omgeving, een bepaalde rol kunnen gaan spelen. Of misschien kunnen ervaringsdeskundigen betrokken worden, bijvoorbeeld rond opvoedingsproblematiek van alleenstaande ouders, alcoholproblemen of de psychiatrie. En ten slotte de vraag: wat gaan de sociale professionals doen?

Deze twee scenario's illustreren elk een andere visie op het werk van de sociale professional. De werkwijze uit scenario 2 sluit aan bij het constructieve gedachtegoed, en trouwens ook bij de uitspraak van Gandhi waar we dit hoofdstuk mee openen.

1.3 Constructief sociaal werk

Het *sociaal constructivisme* gaat ervan uit dat mensen hun eigen werkelijkheid construeren en daarop hun handelen baseren. De waarneming van de werkelijkheid wordt altijd gekleurd door ervaringen en de interpretatie van die ervaringen. De basisgedachte is: de werkelijkheid is neutraal; het zijn de mensen die er betekenis aan geven.

Met de term 'constructief', toegepast op het sociaal werk, bedoelen we dat sociaal werk een *opbouwende activiteit* is: je ondersteunt en stimuleert mensen om (opnieuw) zin en betekenis te geven aan hun leven. Daar gaat het om. Nussbaum (2012) zegt hierover: 'Het is van essentieel belang dat kinderen, jongeren en volwassenen niet in hun emotionele ontwikkeling worden geremd door zorgen en angsten. Mensen moeten zich kunnen hechten aan anderen en

waardevolle relaties kunnen aangaan en onderhouden. We moeten in staat zijn om te lachen, te spelen en te genieten van recreatieve activiteiten’.

De constructieve benadering hanteert een aantal uitgangspunten. We beschrijven die hieronder kort en we illustreren ze met mogelijke methodische interventies die je als sociale professional kunt inzetten. Je zult zien dat hier en daar overlappingen voorkomen. Met andere woorden wordt dan dezelfde achterliggende visie uitgedragen.

Een kritische houding ten aanzien van je eigen denkkader

Constructief denken vraagt een kritische houding ten aanzien van je eigen *vooronderstellingen* en ten aanzien van wat voor de hand lijkt te liggen of wat vanzelfsprekend lijkt en wat je als waar aanneemt.

Als sociale professional krijg je te maken met mensen die je waarschijnlijk in je eigen netwerk niet zomaar tegenkomt. Dat geeft je de mogelijkheid je eigen zienswijze en mening te relativiseren en verbreden. Het is een noodzakelijke uitdaging voor jou als sociaal werker om te proberen in de schoenen van de ander te gaan staan. Je staat open voor de verhalen en ervaringen van de ander. Wie is die ander en vanuit welk perspectief kijkt deze persoon naar zichzelf, zijn omgeving en de wereld?

Ravelli en collega's (2009) beschrijven dat dit ook onzekerheid met zich meebrengt, want: '[...] wat is het geheim van het juist handelen?' Het inzicht dat je als sociale professional kunt leven en werken met de overtuiging dat je de leefwereld van de ander niet kunt kennen, geeft rust. Je blijft altijd een waarnemer. Een voorbeeld: iedereen weet wat een vader is. Toch zal voor iedereen de betekenis van 'vader' verschillen. Een zoon die mishandeld is door zijn vader, heeft het over iets/iemand anders dan een volwassen vrouw die opgroeide in een gezin waarin vader hard werkte en moeder het huishouden deed. Martin Stam, voormalig lector aan de Hogeschool van Amsterdam, noemde dit de 'not knowing position', oftewel: de kunst van het niet weten!

Daarom werkt het meestal niet om met adviezen te komen vanuit jouw ervaring, maar is het belangrijk op zoek te gaan naar de specifieke beleving van het individu, het systeem of de groep waar je mee werkt. Je probeert op die manier aansluiting te vinden bij wat we noemen: de leefwereld van de klant. Vervolgens ga je samen op zoek naar waar de krachten liggen bij de betrokkenen en hun netwerk. Deze kunnen zij dan inzetten om hun eigen oplossingen te vinden.

We introduceren hier het concept *leefwereld*, een belangrijk begrip dat we moeten toelichten. Meestal wordt het tegenover het begrip *systeemwereld* gezet. De leefwereld is het ervaringsdomein, waarin mensen met elkaar omgaan in en buiten de systemen. De systeemwereld is alles wat mensen ontwikkeld hebben

aan instellingen en structuren op gebieden zoals economie, politiek, onderwijs, wetenschap, overheid, gezondheidszorg, verzorgingsstaat enz. Jan Willem Bruins, algemeen directeur van de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW) stelt dat sociaal werkers *experts* zijn in het verbinden van leefwereld en systeemwereld.

De samenleving kun je niet eenduidig karakteriseren

De samenleving wordt gezien als een product van sociale processen. Onze waarneming is altijd *partieel* (we kunnen niet het geheel overzien) en *partijdig* (we kijken in eerste instantie vanuit ons eigen perspectief). Geen enkel mens bezit absolute kennis of wijsheid. Dat betekent dat er meerdere manieren zijn om naar de samenleving te kijken en deze te beschrijven. Onze positie en ons perspectief bepalen mede hoe we naar de samenleving kijken. Het maakt veel uit of je dit doet als student aan een hogeschool, of als vluchteling die onzeker is over zijn verblijfsstatus en over zijn toekomst. We zullen moeten erkennen dat onze manier van leven niet de enige mogelijkheid is en ook niet de enige juiste.

De klant wordt gezien als een persoon (individu, systeem of groep) in een eigen sociale context. Betrokkenen kunnen de omringende samenleving verschillend ervaren en beleven. Als sociale professional laat je je leiden door de betekenis die de ander geeft aan zijn situatie. Van daaruit ga je samen op zoek naar de verbeteringen die iemand in zijn leven wil realiseren. Alleen dan doe je recht aan ieders *menselijke waardigheid*.

Ervaringen zijn historisch en cultureel bepaald

Veranderingen in de samenleving zijn een gevolg van historische en culturele processen. ‘Onze’ manieren om de wereld om ons heen te begrijpen zijn niet noodzakelijkerwijs dezelfde als die van ‘anderen’. Het is ook niet zo dat de ene manier van kijken meer waar of meer waard is dan de andere. Ieder mens heeft het recht op een eigen zienswijze, vaak gevormd op basis van de eigen ervaringen. Die zienswijze varieert en is afhankelijk van de (sub)cultuur waarin we leven en zijn opgegroeid. Meer hierover lees je in hoofdstuk 8, over het belang van sociale netwerken.

Als sociale professional werk je met mensen met verschillende achtergronden. Je staat soms verbaasd dat mensen met een andere achtergrond dan de jouwe heel andere ideeën en gewoontes hebben en soms letterlijk en figuurlijk een andere taal spreken. Het helpt om bij de start van een gesprek met iemand die een andere culturele achtergrond heeft dan jij, de verschillen in achtergronden te benoemen. Bijvoorbeeld: ‘We kunnen ervan uitgaan dat we een heel verschillende achtergrond hebben. Dit kan betekenen dat we elkaar niet altijd direct zullen begrijpen. Zullen we afspreken dat we het aangeven wanneer iets niet duidelijk is?’ Dit kan misverstanden voorkomen en nodigt uit om verschillen te bespreken.

Ook geeft het rust wanneer je weet dat jij geen kant-en-klare oplossingen kunt aanbieden en dat de klant zelf vanuit zijn specifieke situatie oplossingen probeert te vinden. Het is daarbij wel essentieel dat je kunt omgaan met onzekerheid, en dat je vertrouwen hebt in het vermogen van de ander en in het proces van jullie samenwerking.

1.3.1 *Constructief werken en de narratieve benadering*

Taal speelt een belangrijke rol. Zonder taal kunnen we niet communiceren en niet leven. Met behulp van taal geven we betekenis aan onze relaties, en die zijn weer gebonden aan bredere patronen, tradities en rituelen.

‘Mens word je pas door je relaties met anderen,’ zegt Sophie Oluwole, een Afrikaanse filosoof. We ontleen onze kennis over de maatschappij aan de dagelijkse interactie tussen mensen en groepen. Ook het hebben van waarden is een collectieve aangelegenheid. Een waarde kun je alleen zien in relatie tot anderen. Bijvoorbeeld: bied ik andere mensen geborgenheid en hoeveel ben ik bereid daarin te investeren? En hoe communiceer ik daarover? Ieder mens is verbonden met anderen en onder andere met behulp van taal investeren we in die relaties. In deze tijd van tweets en *hate speech* ervaren we ook de negatieve impact die taal kan hebben. ‘Taal kan mensen net zo verwonden als een geweer dat kan,’ zegt Judith Butler. ‘Misschien niet precies op dezelfde manier, maar het is vergelijkbaar’. Zij constateert dat we heel kwetsbaar zijn voor taal. ‘Woorden zijn niet alleen uitdrukkingen van ideeën. Het zijn ook sociale acties’ (Butler, 2007).

Taal speelt dus altijd een belangrijke rol. De manier waarop mensen zich uitdrukken zegt ook veel over hun maatschappelijke situatie en hoe zij die beleven, en dus ook mede vormgeven. Zo zegt een beroemde filmmaker: ‘Ik wil met taal en beeld laten zien dat mijn werkelijkheid ook maar een constructie is’.

Grappig in deze context is ook wat Marli Huijter (filosofe) schreef toen ze Denker des Vaderlands werd. Ze merkte dat ze zich ging gedragen naar die titel. Zo zul je ook ervaren dat wanneer je mensen waar je mee werkt een compliment geeft en iets benoemt waar ze goed in zijn, ze opeens een andere, blijere, gezichtsuitdrukking laten zien. Wanneer je dit consequent doet, kan dat ook betekenen dat ze zich daarnaar, en dus anders, gaan gedragen. De vraag aan een moeder, die veel zorgen had over haar situatie, naar wat ze deed waardoor haar dochtertje toch zo'n vrolijk meisje was, zorgde voor het eerst in het gesprek voor een glimlach op haar gezicht. Benadrukken dat ze daar duidelijk talent voor heeft, zal haar moed geven om de situatie aan te kunnen en te veranderen.

Als beroepskracht probeer je bij mensen en groepen aan te sluiten door hen uit te nodigen hun verhaal in eigen woorden te vertellen en door daarnaar te luisteren. Hun verhaal laat zien hoe zij hun eigen situatie ervaren, of hebben ervaren, en verdient jouw respect. Dergelijke verhalen vormen het uitgangspunt voor het veranderingsproces waar mensen zelf voor kiezen. De afgelopen jaren is in veel buurten een praktijk ontstaan, vaak vanuit een wijkcentrum, om inwoners uit te nodigen hun verhaal te komen vertellen voor geïnteresseerde buurtgenoten.

Bij het *constructieve gedachtegoed* hoort ook de overtuiging dat je als professional weigert de gegeven werkelijkheid als vaststaand te beschouwen. Als iemand zijn situatie wil veranderen, kan hij met behulp van taal op zoek gaan naar nieuwe betekenissen; bijvoorbeeld als het gaat om een verhaal waarin iemand zichzelf ziet als slachtoffer en zich machteloos voelt. Je kunt deze persoon vragen het eigen verhaal opnieuw te vertellen, maar dan in een actieve rol. We noemen dit de *narratieve benadering*.

**Voorbeeld**

Counter narratives

'Mijn man slaat mij' is geformuleerd vanuit de slachtofferrol. De echtgenote is dan het lijdend voorwerp. 'Ik laat mij slaan door mijn man' klinkt misschien vreemd, maar biedt openingen naar actief handelen. Er staat tussen de regels: 'Ik laat het kennelijk toe, ik kan het ook niet toelaten. Ik kan een keuze maken'. De professional stimuleert betrokkenen een verhaal te maken waarin zij zelf weer aan de touwtjes trekken. Zo kunnen zij hun situatie verbeteren en hun zelfvertrouwen herwinnen. Wanneer de aandacht alleen gericht is op de problemen, raken mensen vaak ontmoedigd en blijven zij zichzelf als slachtoffer zien. Samen met de sociale professional kan een andere taal met nieuwe verhalen (*counter narratives*) worden ontwikkeld die een ander perspectief biedt.



Constructief sociaal werk benadrukt dus het belang van taal. Taal stelt mensen in staat hun verhaal te vertellen en hun waarheid te delen met een ander, in dit geval met de professional. Met taal kan ook een nieuw perspectief geschetst worden. Voor individuen en groepen die om allerlei redenen niet of slecht ‘gehoord’ worden, is dit een belangrijk uitgangspunt. Het gaat erom dat mensen die leven in de marge van de samenleving een stem krijgen (Freire, 1921). Het maakt veel uit of je kunt zeggen: ‘Ik ben hbo-student, dus ben ik een waardevol iemand in deze samenleving’ of dat je moet zeggen: ‘Ik ben werkloos en van geen nut voor deze samenleving’. Ook al hoeft dit niet zo te zijn, het wordt wel zo gevoeld. Als je als sociale professional vanuit de narratieve visie werkt, geef je mensen de mogelijkheid te vertellen over hun leven. Verhalen dagen mensen uit om op een andere manier naar hun situatie te kijken en nieuwe dromen en doelen te formuleren. Dit kan uiteindelijk leiden tot nieuw gedrag. Veranderingen komen op gang als een verhaal met eigen woorden is verteld en met respect is aangehoord. Luisteren en het stellen van vragen creëert ruimte voor denken en reflectie. De klant is *expert* in de kennis over en het vertellen van zijn verhaal. Als professional ben je de *expert* in het stellen van relevante vragen. Daardoor kunnen zij mensen stimuleren ‘op verhaal te komen’.

Een student verwoordde het in een reflectieverslag als volgt: ‘Want als hulpverlener stimuleer je de klant om zelf na te denken over een oplossing in plaats van dat je een oplossing aandraagt. Het verhaal van de ander is minstens zo interessant als dat van jezelf’. In de discussie over het verslag constateerde de student dat ze met deze formulering toch nog in de bekende valkuil was getrapt. Je denkt als beroepskracht vaak dat jouw interpretatie van het verhaal van de ander interessanter of ‘minstens zo interessant’ is.

Al eerder hebben we gesteld dat de manier waarop de klant zijn situatie beleeft centraal staat. Tegelijkertijd kan het belangrijk zijn dat je *jouw interpretatie* van de situatie deelt met de betrokkene(n); niet om de ander te overtuigen, maar om samen te onderzoeken of het de cliënt verder kan helpen. Het is van belang dat je jouw visie op de situatie en de vragen die je daarbij hebt op een passende, dus niet veroordelende, manier in de dialoog inbrengt. Door cliënten op deze manier te bevragen kun je mensen die zijn vastgelopen aan het twijfelen brengen en kan ruimte ontstaan om een andere weg in te slaan. Een mooi voorbeeld uit de praktijk:

Casus

Samen zoeken naar een oplossing: gesprek met vader



Een sociaal werker gaat op bezoek bij een Marokkaans gezin. Aanleiding is dat de zoon uit het gezin heeft aangegeven dat zijn vader hem regelmatig slaat. Omdat de zoon een vertrouwensband heeft met de professional, heeft hij dit durven te vertellen. Vader doet open. De professional bedankt hem voor zijn gastvrijheid en benoemt in een van de eerste zinnen dat hij zich kan voorstellen dat het voor vader heel lastig is om zijn zoon hier in Nederland op te voeden. Vader voelt zich erkend en beaamt dit. In het gesprek dat

volgt, kan vader toegeven dat hij het soms ook niet meer weet en dan maar doet wat hij gewend is vanuit zijn eigen jeugd, namelijk hardhandig optreden. Terwijl hij eigenlijk ook wel weet dat het niet werkt. Samen gaan ze op zoek naar een alternatieve, meer passende aanpak.



Je bent straks na je opleiding dus niet een deskundige die oplossingen voor de problemen van anderen bedenkt. Wat doe je dan wel met alle kennis en ervaringen die je straks verzameld hebt? Zoals gezegd, je wordt deskundig in het stellen van relevante vragen en in anderen aan het denken zetten. Daarnaast heb je een visie en kennis, niet om anderen te vertellen wat goed voor hen is, maar om deze te delen met de betrokkenen en dan samen te zoeken naar oplossingen en verbeteringen die aansluiten bij hun leefwereld, waar zij mee verder kunnen.

1.3.2 Voorbeelden van een constructieve benadering in de wijk

Het Sloterparkzwembad in Amsterdam moest een aantal jaren geleden sluiten vanwege overlast van een groepje jongeren. De orde viel niet meer te handhaven. Alle betrokkenen – bestuur, medewerkers, mensen uit de omgeving die veel gebruik maken van het zwembad, politie en een aantal ‘overlastgevers’ – zijn toen om de tafel gaan zitten. De voorzitter was een opbouwwerker uit het wijkteam. Er werd geluisterd naar de verhalen van alle partijen, met respect voor de verschillende ervaringen. Met elkaar zocht men naar een wenselijke situatie en hoe die te bereiken. In gemeenschappelijk overleg werden nieuwe regels opgesteld. Een aantal betrokken jongeren kreeg een hesje met SERVICE erop. Deze jongeren namen als ervaringsdeskundigen de taak op zich om te

Integraal sociaal werk biedt theoretische en methodische kaders die sociale professionals helpen bij het ontwikkelen van een eigen visie. Begrippen als empowerment, persoonlijk en maatschappelijk herstel, netwerkontwikkeling, ervaringskennis, talentontwikkeling en een integrale aanpak staan hierbij centraal.

Het boek bestaat uit twee delen. In Deel I worden de relevante ontwikkelingen in het werkveld en op de opleidingen beschreven. Ook wordt de geschiedenis van het sociaal werk behandeld en de essentie van drie belangrijke wetten: de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet en de Jeugdwet. In Deel II komen voorbeelden uit de beroepspraktijk aan bod.

Elk hoofdstuk begint met een korte inleiding en eindigt met een samenvatting, waarin de belangrijkste begrippen op een rijtje worden gezet. De vele voorbeelden zorgen voor de verbinding tussen theorie en praktijk. Aan het einde van de hoofdstukken staan opdrachten en oefeningen die individueel of in groepen gemaakt kunnen worden.

Deze tweede druk is geheel geactualiseerd. Nieuwe onderwerpen zijn: sociale grondrechten, krachtgericht werken, integrale sociale participatie in de praktijk, de capabilitybenadering en sociaal ondernemen.

Bij dit boek hoort een website, www.integraalsociaalwerk2edruk.nl, met kijktips, video's met opdrachten en powerpoints.

Integraal sociaal werk is geschreven voor studenten aan de opleidingen hogere sociale studies.

De auteurs zijn afkomstig uit de diverse agogische studierichtingen en hebben ruime ervaring in het lesgeven aan studenten, het doen van onderzoek in het sociaal domein en/of het trainen van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Met bijdragen van:

Rosalie Metze en Paulina Sedney (redactie), Tanny Bakker, Margriet Couperus, Jeroen van Dalen, Kitty Felix, Jeroen Gradener, Anjo van Hout, Rosanna Nazir en Leo Witte.



9 789024 437115

www.integraalsociaalwerk2edruk.nl
www.boomhogeronderwijs.nl