

1 Moraal en ethiek

Leidende vraag:

- Wat is normatieve professionaliteit?

Leerdoelen:

- De student herkent morele vragen.
- De student beschrijft in eigen woorden basisbegrippen in de ethiek zoals ‘moraal’, ‘waarden’, ‘normen’ en ‘deugden’.
- De student herkent de verschillende betekenissen van de begrippen ‘vrijheid’, ‘gelijkheid’ en ‘rechtvaardigheid’ en weet die te hanteren.
- De student beschrijft in eigen woorden de theorieën over de morele ontwikkeling van Kohlberg en Gilligan.
- De student beschrijft in eigen woorden wat de relevantie is van deze begrippen en theorieën voor zijn beroep.
- De student demonstreert deze begrippen en theorieën en gebruikt ze om zijn eigen visie op beroepsethiek te verwoorden.

Casus: De verhuizing

Peter is derdejaarsstudent mwd. Hij loopt stage bij het sociaal team en begeleidt een multi-probleemgezin. Het gezin bestaat uit Sandra (37), de licht verstandelijk beperkte moeder, en haar vriend Dennis (40 jaar en niet de vader van haar kinderen). Sandra heeft twee thuiswonende zoons: Sven, 18 jaar, en Bouke van 12. Sven heeft een normaal intelligentieniveau en doet een mbo-opleiding. Bouke is, net als zijn moeder, licht verstandelijk beperkt en volgt speciaal onderwijs. Sandra werkt parttime als schoonmaakster. Dennis is werkloos en hij drinkt meer bier dan goed voor hem is. Het huis is erg rommelig en vies. Het gezin heeft problematische schulden.

Peter helpt het gezin met de administratie en hij kijkt met hen hoe ze hun financiën beter op orde kunnen brengen. Dit vindt hij een interessante, uitdagende klus. Soms twij-

felt hij wel een beetje of hij niet te veel voor het gezin doet. Dennis vertelt hem soms nogal dwingend dat er iets geregeld moet worden, bijvoorbeeld rond de studiefinanciering van Sven. Peter zoekt dit dan wel uit, maar achteraf bedenkt hij dat Sven dit zelf ook had kunnen doen. Met Sandra kan hij beter opschieten. Zij doet haar best om het gezin draaiende te houden en is blij met de hulp van Peter.

Omdat de huur van het huis te hoog is voor hun budget, wil het gezin naar een goedkopere woning. Peter helpt hen om dit met de woningbouwcorporatie te regelen. Ze krijgen een leuke, betaalbare woning aangeboden. Peter gaat samen met hen op zoek naar goedkope tweedehandsmeubels. De meeste meubels die ze nu hebben zijn dringend aan vervanging toe. Maar gelukkig vinden ze op Marktplaats en bij de kringloopwinkel een mooi bankstel en een paar goede bedden. Peter weet ook nog voor een habbekrats aan verf te komen. Bovendien zorgt hij ervoor dat een paar vrijwilligers komen helpen met het wegbrengen van de aftandse meubels en met het verhuizen naar de nieuwe woning.

Maandag is de dag van de verhuizing. Met hulp van de vrijwilligers hebben ze voor het weekend de meubels die naar de vuilstort moeten al in de schuur gezet. Op maandagochtend komt Peter met de vrijwilligers en met het, voor de verhuizing geregelde, busje voorrijden. Dan blijkt dat Sandra in het weekend erg ziek is geworden. Ze moest met spoed naar het ziekenhuis. Dennis is afwezig. De oude bank en stoelen staan weer in de kamer. Als Peter hier iets van zegt, antwoorden Sven en Bouke dat ze nu eenmaal tv wilden kijken in het weekend en zonder bank was dat wel erg oncomfortabel. Vervolgens pakken de jongens hun iPad en zeggen ze dat ze nu toch echt naar school moeten. Voordat hij de kans krijgt om hierop te reageren, is Peter alleen met de vrijwilligers in huis achtergebleven. Wat moet hij nu doen?

In de casus 'De verhuizing' staat Peter voor een moreel dilemma. In hoeverre gaat hij zorgen dat het goed komt met de verhuizing? Gaat hij er, samen met de vrijwilligers, voor zorgen dat het oude huis op tijd ontruimd is en dat de spullen naar het nieuwe huis komen? Of vindt hij dat het de eigen verantwoordelijkheid van het gezin is om de verhuizing te laten slagen en vertrekt hij, omdat het gezin het nu, in zijn ogen, volledig laat afweten? Peter heeft met dit gezin te maken in zijn rol als maatschappelijk werker. Dat betekent dat hij mogelijk andere afwegingen maakt dan die hij in een andere rol, als bijvoorbeeld buurman of familielid, zou maken. Het gaat hier ook om de vraag hoe je een goede maatschappelijk werker (in opleiding) kunt zijn. Ben je een goede maatschappelijk werker als je voor je cliënten zorgt, ook als zijzelf weinig of niets bijdragen? Of ben je een goede maatschappelijk werker als je de zelfredzaamheid van je cliënten stimuleert, door te eisen dat zijzelf ook hun steentje bijdragen? Het gaat in deze situatie over de waarden en normen die je als maatschappelijk werker belangrijk vindt.

Sociaal werk en moraal

Een sociaal werker moet goed nadenken over de waarden en normen die zijn professioneel handelen beïnvloeden, want:

- Vaak komen mensen bij een sociaal werker als er problemen zijn die ze zelf niet kunnen oplossen of waarvan ze denken dat ze die niet kunnen oplossen.
- Veel cliënten van het sociaal werk komen uit de sociaal zwakkere milieus of

hebben bepaalde beperkingen. Het gaat in het sociaal werk steeds meer over de eigen kracht van mensen, maar de sociaal werker moet ook rekening houden met de kwetsbaarheid van mensen. Armoede, werkloosheid, verstandelijke en fysieke beperkingen leiden ertoe dat de mogelijkheden van mensen om hun leven vorm te geven verminderen.

- Mensen geven vaak vertrouwelijk informatie aan een sociaal werker. Informatie waarvan ze niet willen dat iemand anders die hoort en waarvan ze hopen dat die niet tegen hen gebruikt gaat worden.
- Door zijn interventies kan de sociaal werker het leven van mensen ingrijpend beïnvloeden. Daar kunnen mensen van profiteren, maar ze kunnen er ook schade door oplopen.
- Door zijn deskundigheid en zijn positie heeft de sociaal werker macht. Soms is dat direct duidelijk, als de sociaal werker bijvoorbeeld werkt in de schuldhulpverlening en beslist of iemand geld krijgt voor een grote aankoop, of als hij bij de Raad voor de Kinderbescherming werkt en adviseert over uithuisplaatsing. Maar ook in andere professionele relaties is er een machtsverschil. De sociaal werker moet daarom uitkijken dat hij niet voor de cliënt gaat bepalen wat goed voor hem is.
- De sociaal werker moet kunnen verantwoorden waarom hij in zijn werk bepaalde keuzes gemaakt heeft, tegenover de cliënten, zijn collega's, het 'publiek' en soms ook tegenover de rechter.
- De sociaal werker bevindt zich vaak in een spanningsveld tussen de belangen van de cliënt, zijn omgeving, de instelling waar hij voor werkt en de instanties die zijn werk financieren. Hij moet hierin zijn eigen, professionele afwegingen kunnen maken.

Niet alleen de dingen goed doen, maar ook de goede dingen doen

Voor sociaal werkers is het belangrijk dat ze deskundig zijn: dat ze hun werk goed doen. Ze moeten beschikken over de juiste competenties. Ze moeten onder meer in staat zijn om gesprekken te voeren, diverse methodieken toe te passen en mensen te ondersteunen bij allerlei regelingen. Sociaal werkers die beschikken over de juiste kennis, kunde en professionele vaardigheden zijn effectief in het bereiken van hun doelen. Ze hebben **technisch-instrumentele professionaliteit**. Maar ook als ze hierover beschikken, moeten ze zich daarnaast afvragen of ze goed werk doen: of hun werk bijdraagt aan de centrale waarden van hun beroep. Een sociaal werker kan nog zo goed zijn in gesprekstechnieken en in het regelen van zaken voor zijn cliënten, maar als hij dit niet op een integere manier doet – als hij bijvoorbeeld misbruik maakt van het vertrouwen van cliënten of niet respectvol met hen omgaat – doet hij geen goed werk.

In sociaal werk draait het niet in de eerste plaats om efficiency. Het is een waardegebonden professie. Dat betekent dat je alleen een goede sociaal werker kunt worden als je ook beschikt over **normatieve professionaliteit**: als je nadenkt over de waarden in je werk en als die waarden de leidraad in je handelen vormen. Daarbij staat respect voor de ander centraal. Het gaat er in de eerste plaats om dat je je bewust bent van de morele vragen die je in je werk tegenkomt. Vervolgens is het een kwestie van hoe je met deze

vragen omgaat en daarbij is kennis van de eigen moraal, de moraal van anderen en van de ethiek noodzakelijk.

Dit boek is bedoeld om je te ondersteunen bij het ontwikkelen van je normatieve professionaliteit en als het goed is, zet je die ontwikkeling gedurende je hele loopbaan voort. Uiteindelijk is de sociaal werker zijn eigen belangrijkste instrument. Sociaal werk past niet in een broodroostermodel van de hulpverlening (Kunneman, 1996), waarin de sociaal werker vaststelt wat het probleem is, daar een van tevoren bepaalde interventie op toepast, in de verwachting dat die leidt tot een vooraf vastgestelde verandering. Iedere cliënt, iedere situatie is uniek en de sociaal werker moet dan ook steeds opnieuw bekijken hoe hij zijn technisch-instrumentele en normatieve professionaliteit integreert met zijn persoonlijke competenties in zijn persoonlijke professionaliteit (BPSW, 2016b).

In het sociaal werk spelen waarden en normen volgens Kunneman (2005) op drie niveaus. In de eerste plaats op het niveau van wetgeving en contractuele afspraken van organisaties om bepaalde doelen te halen. Op het tweede niveau zijn er deskundigheidsnormen. De sociaal werker moet beschikken over kennis, kunde en vaardigheden. Het derde niveau bestaat uit waarden en normen die binnen de cultuur zijn verankerd, zoals het belang van persoonlijke ontwikkeling of integriteit. In het sociaal werk gaat het dan vooral om het helpen, zorgen, steunen of begeleiden. Naast deze waarden zijn er specifieke deugden waarover een sociaal werker moet beschikken, zoals moed, eerlijkheid en medelijden. Deze waarden en deugden geven zin aan het werk (Driessens en Geldof, 2008).

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt besproken wat moraal is en wat morele vragen zijn. Welke handelingen zien mensen als wenselijk, welke vragen spelen daarbij en wat is de relevantie van morele vragen voor het dagelijks leven en voor de professionele rol van de sociaal werker?

Als iemand nadenkt over morele vragen in zijn persoonlijk leven en in zijn beroep, is het om te beginnen handig als hij de basisbegrippen van ethiek kent, zodat hij helder kan uitleggen wat hij bedoelt. In dit eerste hoofdstuk wordt daarom besproken wat het verschil is tussen 'moraal' en 'ethiek' en wat waarden, normen en deugden zijn. Om een overzicht te krijgen brengen we vervolgens verschillende soorten ethiek in kaart. Daarna stellen we een aantal fundamentele ethische vragen: gelden dezelfde waarden en normen voor iedereen of zijn waarden en normen cultureel bepaald? Wat bedoelen we precies als we het hebben over vrijheid, gelijkheid en rechtvaardigheid, en wat betekenen deze begrippen voor ons handelen? Ten slotte wordt beschreven hoe mensen een moreel bewustzijn ontwikkelen. Deze basis kan helpen om morele vragen beter te herkennen, te verhelderen en zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden.

1.1 Moraal



Casus: Een gezellig etentje



Anneke en Lianne zitten samen in een restaurant. Ze bestuderen de menukaart. Anneke vraagt zich af wat ze nu eens zal nemen. De scampi's zijn hier heerlijk, maar de vegetarische preitaart met brie lijkt haar ook niet te versmaden. Of zal ze toch een lamskoteletje met tijm en honing proberen? Lianne kijkt alleen naar de vegetarische hoofdgerechten. Ze vindt dat je als mens dieren niet hoort te doden en ze is fel gekant tegen de bio-industrie. Het is toch schandelijk dat dieren in kleine hokjes worden gefokt! Een jaar geleden at ze nog wel eens vis, omdat die een redelijk leven had geleid voordat hij op het bord terecht kwam, maar de Noorse zalm wordt tegenwoordig

ook in krappe containers grootgebracht en ziet nooit meer open water. Nee, vlees en vis komen er bij haar niet meer in!

Anneke en Lianne kiezen een gerecht dat ze lekker vinden. Daarnaast heeft hun keuze iets te maken met hun antwoord op de vraag hoe mensen met dieren zouden moeten omgaan. Dat laatste is een morele vraag. Lianne denkt hierover na en maakt een duidelijke keuze, die gebaseerd is op haar persoonlijke waarden en normen.

Morele vragen gaan over goed en kwaad, over de manier waarop mensen zouden moeten leven. In het bovenstaande voorbeeld is de keuze uit de menukaart voor Anneke een kwestie van smaak, maar voor Lianne is het een morele kwestie. Voor haar heeft haar keuze alles te maken met haar opvattingen over verantwoordelijk leven, niet alleen in relatie tot haar medemens, maar ook in relatie tot dieren. Anneke beleeft de kwestie niet als een moreel probleem, maar door haar menukeuze heeft ze natuurlijk ook een antwoord gegeven op de vraag of een mens dieren mag eten. Zij vindt dit geoorloofd. We gaan ervan uit dat Anneke en Lianne de vrijheid hebben om te kiezen en dat zij dus verantwoordelijk zijn voor hun keuze. Dat is een essentiële voorwaarde voor moraal. **Morele opvattingen** zijn een antwoord op de vraag hoe men zich als mens goed en verantwoordelijk kan gedragen.

Het woord 'moraal' is afgeleid van het Latijnse woord 'mos' (mv. mores), dat 'zede' of 'gewoonte' betekent. Bij moraal gaat het over waarden en normen. Dat zijn opvattingen over wat waardevol is in het leven. Waarden en normen zijn niet af te leiden uit de werkelijkheid. Ze zijn verbonden aan een levensvisie, aan idealen over hoe het leven zou moeten zijn en wat mensen zouden moeten doen. Ze geven mensen een richtlijn, waarmee ze richting kunnen geven aan hun leven. Een door veel mensen gedeelde norm is bijvoorbeeld dat je een vriend in nood niet in de steek mag laten. Dat is een ideaal, dat mensen kan helpen om te bepalen wat ze in een concrete situatie moeten doen. Het feit dat er situaties zijn waarin mensen hun vrienden wel in de steek laten, maakt de norm niet minder juist.

Mensen kunnen rationeel nadenken over morele vragen, maar ze kunnen ook moreel handelen op basis van intuïtie en emoties. Iemand kan zijn vriend in nood helpen omdat hij er goed over heeft nagedacht dat dit een juiste handelwijze is. Het kan ook zijn dat hij zijn vriend helpt omdat het goed voelt om dat te doen. Moreel gedrag kan deels ook verklaard worden vanuit biologische processen en vanuit de evolutie. Er zijn dus allerlei verschillende redenen waarom mensen hun eigen gedrag en dat van anderen goed- of afkeuren. De Belgische filosoof Verplaetse (2008) doet onderzoek naar de verschillende achtergronden van morele keuzes. Hij onderscheidt vier intuïtieve moralen:

- De *hechtingsmoraal* regelt hoe we omgaan met de mensen met wie we verbonden zijn. In deze moraal gaat het over hechting en empathie. Mensen kunnen zich inleven in mensen met wie ze een band hebben en ze hebben veel voor hen over. Dit is onder meer belangrijk in de relatie tussen ouders en kinderen en in vriendschappen. Als iemand een vriend helpt zonder dat hij daar zelf beter van wordt, of als hij meeleeft met het lijden van een ander, komt dit voort uit de hechtingsmoraal. Voor het overleven van jonge kinderen is hechting essentieel. De eerste jaren van hun leven zijn ze afhankelijk van anderen die voor hen zorgen. Oxytocine, het zogenaamde knuffelhormoon dat tijdens de zwangerschap en na de bevalling aangemaakt wordt, speelt een belangrijke rol in het tot stand komen van de hechting tussen moeders en kinderen. Bij knuffelen, vrijen en flirten wordt bij vrouwen ook oxytocine en bij mannen het vergelijkbare hormoon vasopressine aangemaakt. Ook dan spelen hormonen dus een rol in het smeden van een band tussen mensen, waardoor ze geneigd zijn om voor elkaar te zorgen. De hechtingsmoraal is wel beperkt tot de 'in-group'. Mensen zijn eerder geneigd om hun vrienden en familie te helpen, dan om iets te doen voor verre vreemden.
- Als mensen het gevoel hebben dat hun eigen groep bedreigd wordt, kan dit ertoe leiden dat ze het gerechtvaardigd vinden om zich, soms met geweld, te verdedigen. Het kan dan gaan om directe bedreiging door iemand die fysiek aanvalt, maar ook om een bedreiging van de familie-erf of van de manier van leven. Ook als er sprake is van schaarste, of van de keuze tussen doden of gedood worden, kunnen mensen het noodzakelijk vinden om geweld te gebruiken om te overleven. De *geweldmoraal* is een moreel systeem dat regelt hoe we met bedreigende situaties omgaan. Geweld wordt, zeker in West-Europa, gezien als immoreel. In games en actiefilms vallen er aan de lopende band doden, maar in het echte leven is de heersende opvatting dat mensen een conflict met woorden moeten uitvechten en niet met fysiek geweld. Het kost de meeste mensen dan ook veel moeite om geweld te gebruiken, zelfs als ze een beroep hebben waarbij dit gelegitimeerd is. De geweldmoraal speelt een grote rol in oorlogssituaties, waar beide partijen het idee hebben dat ze hun land verdedigen tegen het kwaad, maar ook dan hebben veel militairen er moeite mee als ze voor het eerst een vijand neer moeten schieten.
- De *reinigingsmoraal* regelt dat mensen reinheid koppelen aan het goede en besmetting aan het kwaad. Mensen verwerpen zich tegen vreemde stoffen. Als ze in aanraking komen met letterlijke of symbolische 'vreemde smetten' roept dat instinctief walging op. Door reinigingsrituelen proberen ze hun omgeving hiervan te ontdoen. Zo werden bijvoorbeeld na de Tweede Wereldoorlog vrouwen die een relatie met

de bezetter hadden gehad, geschoren en schoongespoten. Ook buurtbewoners die het huis van een pedofiel bestormen om hem de stad uit te jagen zijn op hun manier bezig om hun wijk van het kwaad te redden.

- De *samenwerkingsmoraal* speelt een rol in de manier waarop mensen met elkaar samenwerken en omgaan met mensen die de samenwerking bedreigen. Mensen werken met elkaar samen om daar beter van te worden. Daarbij is het belangrijk dat ze op elkaar kunnen vertrouwen. Als je bijvoorbeeld online een T-shirt koopt, moet je erop kunnen vertrouwen dat de verkoper dit daadwerkelijk opstuurt nadat jij betaald hebt. Als dat niet het geval is, verandert vertrouwen in wantrouwen. Deze moraal speelt ook een rol bij collectieve samenwerking. Door samen te werken krijgen mensen iets voor elkaar wat ze individueel nooit zouden bereiken, zoals het organiseren van een feest of het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek.
- Alle bovengenoemde moralen zijn instinctief. Ze bepalen ons gedrag en onze opvattingen over goed en kwaad, maar ze geven ons geen argumenten. *Ethiek* doet dat wel. We spreken van ethiek als mensen op een systematische manier naar redelijke argumenten zoeken om te onderbouwen waarom een handeling goed of fout is. In paragraaf 1.2 wordt dit verder uitgewerkt.

Moraal is niet statisch. Morele opvattingen kunnen variëren afhankelijk van tijd en plaats. Het is bijvoorbeeld lange tijd niet gebruikelijk geweest om je druk te maken over dierenrechten, terwijl er steeds meer mensen zijn die, onder andere vanwege de bio-industrie, vegetariër worden en er bijvoorbeeld een Partij voor de Dieren is. Ook vanuit de filosofie wordt nu nagedacht over de vraag of dieren tot op zekere hoogte vergelijkbare rechten als mensen zouden moeten krijgen (Singer, 1975; Nussbaum, 2006). Ook slavernij werd door onze voorouders lang gezien als een legitieme praktijk.

Micro-, meso- en macroniveau

Morele kwesties spelen op verschillende niveaus. Op *microniveau* gaan morele vragen over de manier waarop je van mens tot mens met elkaar zou moeten omgaan. Morele vragen spelen een rol in alle menselijke relaties: tussen vrienden en familieleden, tussen mensen die elkaar toevallig tegenkomen of tussen hulpverleners en cliënten. Ze kunnen bijvoorbeeld gaan over de vraag wanneer je een ander helpt. Mensen ontwikkelen in de loop van hun leven opvattingen over dergelijke vragen. Een voorbeeld van zo'n opvatting is de norm 'een mens in nood laat je niet in de steek'.

Op *mesoniveau* maken organisaties morele keuzes, die onder meer hun neerslag vinden in de visie van de instelling. Hierbij gaat het om opvattingen over de missie van een instelling en de manier waarop ze daaraan wil werken. Een instelling kan er bijvoorbeeld principieel voor kiezen om met vrijwilligers te werken, omdat ze veel waarde hecht aan de zorg van mensen voor elkaar.

Morele opvattingen kunnen ook iets zeggen over het *macroniveau*, over de manier waarop de samenleving moet worden ingericht. Dit zijn politieke keuzes. Een voorbeeld van een moreel vraagstuk op macroniveau is de vraag of we in ons land kiezen voor een verzorgingsstaat. In een verzorgingsstaat dragen alle burgers bij aan voorzieningen voor mensen die werkloos zijn of die zorg nodig hebben. Solidariteit tussen alle burgers is

hier dus een belangrijke waarde. Tegenwoordig kiezen we er steeds meer voor om een participatiesamenleving te worden. De rol van de overheid wordt ingeperkt. Dat betekent dat mensen die hulp nodig hebben meer op zichzelf en op hun netwerk aangewezen zijn. Zelfredzaamheid en zorg voor de naasten worden belangrijke waarden. Waarden die hierbij een rol spelen, zijn onder meer vrijheid, gelijkheid en respect voor diversiteit, sociale rechtvaardigheid en collectieve verantwoordelijkheid. Deze waarden worden in paragraaf 1.2 verder besproken. De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens verwijst naar waarden die wereldwijd gedragen worden en waar soms heftige meningsverschillen over zijn. Als we zeggen dat iets een waarde is, zeggen we dat het iets is om na te streven. Als we stellen dat mensen rechten hebben, gaan we nog een stapje verder. Het gaat dan niet alleen om een ideaal. We stellen dan ook dat ieder mens het recht heeft om dit te krijgen. Als we bijvoorbeeld zeggen dat vrijheid van meningsuiting een belangrijke waarde is, bedoelen we dat dit waardevol is en deel uitmaakt van een goed leven. De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens stelt:

‘Eenieder heeft recht op vrijheid van mening en meningsuiting. Dit recht omvat de vrijheid om zonder inmenging een mening te koesteren en om door alle middelen en ongeacht grenzen inlichtingen en denkbeelden op te sporen, te ontvangen en door te geven’ (Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, artikel 19). Omdat de vrijheid van meningsuiting een recht is, is het niet alleen maar iets nastrevenswaardigs. Mensen kunnen zich ook beroepen op dit recht. Een aanvulling op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens is het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind (zie www.kinderrechten.nl).

Ook over de manier waarop de samenleving zou moeten worden georganiseerd, vormen mensen in de loop van hun leven een eigen opvatting. Als burgers van deze samenleving kunnen ze bijdragen aan de discussie en de besluitvorming hierover: door bijvoorbeeld te stemmen op een partij die voor hen belangrijke waarden verdedigt, door actie te voeren of opiniestukken te schrijven. De wet- en regelgeving die hieruit voortkomt, vormt vervolgens het kader van hun handelen.

De verschillende niveaus staan niet los van elkaar. Ook de sociaal werker heeft te maken met wet- en regelgeving die de morele opvattingen van de maatschappij weerspiegelt. De keuzes die politici bijvoorbeeld maken over de financiering van sociale voorzieningen, bepalen de grenzen van hulpverleners. De politieke keuze voor een participatiesamenleving betekent dat organisaties voor sociaal werk meer moeten samenwerken, meer vrijwilligers moeten inschakelen en zich meer moeten richten op het ondersteunen van het eigen netwerk van de cliënt. Dat heeft gevolgen voor de organisatie van het werk (mesoniveau), voor de werkrelatie tussen de sociaal werker en de individuele cliënt (microniveau) en voor de relatie tussen de cliënt en zijn vrienden en familieleden (micro-niveau). Soms kunnen morele opvattingen op de verschillende niveaus ook schuren.

We zullen nu een aantal basisbegrippen uit de ethiek onder de loep nemen.

1.1.1 Waarden en normen

Binnen de moraal maken we onderscheid tussen waarden en normen. **Waarden** zijn (abstracte) begrippen die omschrijven wat mensen waardevol vinden en waarnaar zij streven. Het zijn idealen die wezenlijk zijn voor de kwaliteit van het leven. Ze geven aan

hoe mensen willen werken, bijvoorbeeld als sociaal werker, en wat ze verstaan onder een goed leven. Een waarde wordt vaak omschreven in één woord. Voorbeelden van waarden zijn: (sociale) rechtvaardigheid, verantwoordelijkheid, integriteit, respect, deskundigheid, zelfbeschikking, participatie, vrijheid, autonomie, gezondheid, solidariteit, compassie, vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid.

Normen zijn handelingsvoorschriften, die laten zien hoe je moet handelen. Het woord 'norm' is afgeleid van het Latijnse woord 'norma'. Dat betekent letterlijk 'winkelhaak', een stuk gereedschap waarmee een timmerman rechte hoeken uitzet of controleert of een hoek echt haaks is. Als we het over een morele norm hebben, bedoelen we een richtlijn die aangeeft hoe iemand zou moeten handelen, of die gebruikt kan worden als maatstaf om het gedrag te beoordelen. Je komt de oorspronkelijke betekenis nog wel tegen als iemand onjuist handelt en we zeggen 'Dat is niet in de haak'.

Een waarde kan op verschillende manieren worden vertaald in een norm. De waarde 'naasteliefde' kan voor de ene persoon concreet worden uitgewerkt in de norm dat hij zijn zieke vader dagelijks moet bezoeken, terwijl het voor de ander betekent dat hij zorg draagt voor deskundige hulp. De waarde 'trouw' kan in relaties op verschillende manieren tot uiting komen in een norm. Voor de een kan trouw betekenen dat je bij elkaar blijft, wat er ook gebeurt, terwijl de ander deze waarde vertaalt in de exclusiviteit van de relatie, waarnaast geen andere intieme contacten kunnen bestaan.

Als er meningsverschillen ontstaan over normen, kan het nuttig zijn om uit te zoeken wat de achterliggende waarde is. Soms blijkt die dezelfde te zijn en het conflict wordt minder scherp als beide partijen dit van elkaar weten. Er ontstaat dan ruimte voor wederzijds begrip.

Als mensen zich sterk op normen richten, ontstaat er verstarring. Mensen richten zich dan op regels en vergeten waarom die regels er zijn.



Casus: Intervisie Basics

Het team van de intramurale jongerenopvang Basics heeft afgesproken om in de intervisiebijeenkomst de manier te bespreken waarop ze als groepswerkers met regels omgaan. De aanleiding is een hoogoplopend conflict tussen de groepsleiding en de jongeren over 'je kamer opruimen'. Een belangrijke huisregel is dat de jongeren hun kamer netjes moeten houden. De laatste tijd is de groep hard bezig om de grenzen te testen en de groepsleiding treedt streng op om duidelijk te maken dat er met haar niet valt te sollen.

Een aantal groepsleiders heeft het gevoel dat ze bezig zijn met een uitzichtloze machtsstrijd. In de intervisie bespreken ze waarom een opgeruimde kamer eigenlijk belangrijk is. Het opruimen en organiseren van je eigen kamer schept orde in je leven en het is nuttig om later zelfstandig te kunnen wonen. Uiteindelijk gaat het om de waarden 'welzijn' en de 'ontplooiing van de jongeren'. Ze nemen zich voor om het wat minder te hebben over de rondslingerende kledingstukken en wat meer over het doel van opruimen. Een van de groepsleiders brengt in dat er ook jongeren zijn die altijd erg braaf en netjes zijn, en dat het dan soms juist wel goed is als ze zich gaan afzetten tegen de huisregels. Daarbij is het

natuurlijk ook zo dat er verschillende opvattingen zijn over de vraag hoe netjes er opgeruimd moet worden.

Het team van Basics liep vast doordat ze zich alleen nog maar bezighielden met het handhaven van strikte normen en niet meer nadachten over de vraag waarom die regels er eigenlijk waren. Als ze zich realiseren dat er misschien meerdere wegen naar Rome leiden, ontstaat er meer wederzijds begrip. Ken je zelf ook situaties waarin conflicten tussen mensen vastliepen, omdat ze alleen nog maar bezig waren met normen en ondertussen vergaten waar het eigenlijk om ging?

Normen kunnen zich ontwikkelen en worden vaak aangepast aan veranderende contexten. In onze multiculturele samenleving staan daarom veel normen opnieuw ter discussie. Het is bijvoorbeeld in niet-westerse culturen minder vanzelfsprekend dat mensen op tijd komen. 'Beleefdheid' is soms belangrijker. Stel dat iemand een afspraak heeft met de maatschappelijk werker. Hij staat op het punt om de deur uit te gaan, maar dan komt net zijn neef langs. Hij heeft dan de keuze uit twee mogelijkheden: hij kan zijn neef vertellen dat hij weg moet en geen tijd voor hem heeft, of hij kan een praatje maken met zijn neef en te laat op de afspraak verschijnen. De keuze die deze persoon maakt, wordt mede bepaald door zijn culturele achtergrond en de normen die hij vanuit die achtergrond heeft meegekregen.



Casus: Projectverslag

In jouw projectgroep zit Willem. Hij is een aardige jongen en je kunt goed met hem opschieten. Er is alleen één probleem: Willem is tevreden met een 5,5 en jij wilt graag betere resultaten halen. Jij werkt er hard voor, want je wilt straks goed worden in je beroep en je vindt het belangrijk dat je goede producten aflevert.

Wat doe je met de verschillende normen van Willem en jou? Denk je dat er een gemeenschappelijke waarde te vinden is? Welke waarde zou dat kunnen zijn? Hoe denk je deze waarde te honoreren? Welke afspraken maak je hierbij? En hoe evalueer je de afspraken?

Fatsoensnormen

Niet alle omgangsnormen zijn morele normen. Er zijn ook **fatsoensnormen**. Het is bijvoorbeeld een ongeschreven regel dat studenten tijdens een hoor- of werkcollege niet horen te appen. Binnen verschillende groepen zijn er soms ook andere gedragsregels. Voor veel Nederlanders is het bijvoorbeeld niet gepast om vlak voor het eten onaangekondigd bij iemand op bezoek te gaan. Veel immigranten delen deze regel niet en vinden het juist onbeleefd als je geen extra voedsel in huis hebt voor spontane bezoekers. Sommige ouders vinden het normaal om hun kinderen in een soort huispak of pyjama naar school te brengen. Als een leerkracht vindt dat dit niet fatsoenlijk is, mag hij die ouders daar dan op aanspreken?

Ook in het sociaalagogisch werk gaat men uit van fatsoensnormen. Er zijn bijvoorbeeld opvattingen over het op tijd komen voor afspraken of over de vraag welke kleding in de werksituatie wel of niet gepast is. Zo zijn er stageplaatsen waar de student in pak