

Integraal sociaal werk

Integraal sociaal werk

Naar de sociale professional van de toekomst

Redactie

Anjo van Hout

Leo Witte

Boom

Voorwoord

Er verandert veel in het sociale domein. Veranderingen in beleid en wetgeving, decentralisatie van sociaal beleid, een nieuw vertrouwen in de ‘eigen kracht’ van burgers, de verwachting dat mensen meer verantwoordelijkheid nemen voor elkaar. Een nieuwe rol voor lokale overheid, voor sociale instellingen en voor burgers. En dus ook een nieuwe rol voor sociale professionals die op een andere manier moeten werken. Op macroniveau worden deze ontwikkelingen wel eens samengevat met de kreet: ‘Transformatie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving’. Op mesoniveau, in het sociaal beleid, krijgen lokale overheden de verantwoordelijkheid voor zorg en ondersteuning van hun eigen jonge en oude burgers. In vrijwel elke Nederlandse gemeente zien we *sociale wijkteams* ontstaan die ondersteuning en zorg op maat moeten leveren. Op het microniveau van het sociaal werk gaat het om vertrouwen in de eigen kracht van de burger en is de leuze: ‘niet meer zorgen voor, maar zorgen dat’.

Al deze veranderingen hebben vanzelfsprekend hun weerslag op de hogere beroepsopleidingen waar de sociaal werkers van de toekomst worden opgeleid. Dat gaat verder dan alleen de naamsverandering van Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs (HSAO) naar Hogere Sociale Studies (HSS). De verschillende opleidingen in het sociale domein – Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH), Culturele Maatschappelijke Vorming (CMV), Pedagogiek en Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) – bezinnen zich op de vorm en inhoud van hun onderwijs en zoeken weer toenadering tot elkaar. Op verschillende hogescholen heeft dat geleid tot het samengaan van de oude opleidingen in één nieuwe brede sociaal-werkopleiding. Andere hogescholen zijn nog aan het bekijken hoe ze de samenwerking tussen de oude opleidingen het best vorm kunnen geven. Op landelijk niveau zijn afspraken gemaakt om het hoger beroepsonderwijs voor sociale, sociaal-culturele en pedagogische professionals onder te brengen in een breed sociaal-werkprofiel met daaronder drie deelprofielen: welzijn en samenleving, zorg en jeugd.

Duidelijk is dat als gevolg van de veranderingen in het sociale domein allerlei verschillende soorten sociale, sociaal-culturele, pedagogische en zorgprofessionals elkaar vaker tegenkomen en meer met elkaar samenwerken. Vandaar het appèl op ‘integraal sociaal werk’ uit de titel van dit boek. Dat wil zeggen dat de verschillende vragen die in het sociale domein spelen niet meer ‘verkoekerd’ kunnen worden aangepakt, maar dat gezamenlijk wordt gekeken wat de beste aanpak is voor welk probleem en wie dat het beste kan doen. Dat betekent natuurlijk niet dat er in de toekomst nog maar één soort sociaal werker bestaat die op alle deelgebieden van het brede sociale domein precies hetzelfde doet en kan. Een blik op de inhoudsopgave van het boek dat voor je ligt en vooral het overzicht van de vele praktijkvoorbeelden die in het boek staan, maakt al duidelijk hoe divers en veelsoortig het werkkterrein is waar sociale professionals

hun werk verrichten. En ook welke verschillende bekwaamheden nodig zijn om in al deze situaties dat werk goed te doen. De lijst van de verschillende praktijken van het sociaal werk die in dit boek aan de orde komen is bovendien nog lang niet volledig. Zo zijn in dit boek geen voorbeelden van sociaal werk opgenomen die zich richten op zelforganisatie en participatiebevordering door het ondersteunen van bewonersinitiatieven, of praktijken die zich bezighouden met verbetering van de leefomgeving en identiteitsontwikkeling door festival- en evenementenorganisatie of sportactiviteiten, of projecten op het gebied van cultuureducatie in scholen en musea.

Na bestudering van dit boek zal duidelijk zijn dat het onmogelijk is om alle deskundigheden die nodig zijn om sociaal werk in de volle breedte goed te doen in één persoon te verenigen. En het is dus ook niet mogelijk om studenten op te leiden voor één breed (generalistisch) soort sociaal werker die overal inzetbaar zou zijn. Dat is gelukkig ook niet nodig en niet wenselijk. Beter is om op de hogescholen onder de brede noemer Sociaal Werk onderwijs- en leeromgevingen te creëren waarin studenten met verschillende achtergronden en ambities de mogelijkheid krijgen om zich zowel te verdiepen in de achterliggende visie van Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) als zich te bekwamen als een specifiek type sociaal werker met een eigen profiel en beroepsoriëntatie. Deze sociaal werker van de toekomst heeft een breed overzicht over het hele sociale domein, kennis van de vraagstukken die daar spelen en de verschillende soorten sociale professionals die daar werken. De onderwijs- en leeromgeving die het mogelijk maakt deze professionals van de toekomst op te leiden wordt op verschillende plaatsen op een eigen manier vormgegeven. Alle hogescholen in Nederland zijn daar op dit moment druk mee bezig. Gemeenschappelijk doel is het opleiden van eigenzinnige, moderne professionals die weten wie ze zijn en waar ze voor staan, die werken vanuit 'de eigen kracht' van mensen en die goed kunnen samenwerken met andere sociale, culturele, juridische en pedagogische professionals. Op die manier werken ze samen aan een diverse samenleving waaraan iedereen mee kan doen.

Het voorliggende boek is een voorbeeld van het leer materiaal dat door de sociale professionals van de toekomst gebruikt kan worden om een basis te leggen voor het vakmanschap dat voor deze taak vereist is.

Laura Koeter en Pieter van Vliet
Mei 2016

Laura Koeter is manager onderwijsinnovatie sociale opleidingen aan de Hogeschool van Amsterdam.

Pieter van Vliet is voorzitter van het landelijk Opleidingsoverleg Culturele en Maatschappelijke Vorming en docent- onderzoeker bij de opleiding CMV aan de Hogeschool van Amsterdam.

Inhoud

Voorwoord	5
Inleiding	13
Deel I Theoretisch kader	21
1 Op verhaal komen	23
<i>Anjo van Hout</i>	
1.1 Inleiding	23
1.2 Niet praten over, maar praten met	24
1.3 Constructief sociaal werk	27
1.3.1 Constructief werken en de narratieve benadering	28
1.3.2 Sociaal werk als kunst en kunde	30
1.4 Voorbeelden van een constructieve benadering in de wijk	31
1.5 Een krachtgerichte benadering, het sterkteperspectief en empowerment	32
1.5.1 Klanten zelf aan het woord	35
1.6 Voorbeelden van empowerment in het werken met groepen, systemen en individuen	36
1.7 Een positieve basishouding	37
1.8 Samenvatting	38
2 Integraal sociaal werk	43
<i>Anjo van Hout</i>	
2.1 Inleiding	43
2.2 Sociaal werk, wat is dat eigenlijk?	43
2.3 Ontwikkelingen in het werkveld	44
2.3.1 Wijkteams en T-shaped professionals	45
2.3.2 Ondernemerschap: professionals beginnen voor zichzelf	47
2.3.3 Marktwerking en ondernemerschap	49
2.4 Ontwikkelingen in het onderwijs	50
2.4.1 Sociaal gebruik van internet	52
2.5 Sociaal agogische competenties, wat zijn dat?	54
2.5.1 Competenties voor de professionals van de toekomst	56
2.6 Een kijkje over de grenzen, social work in een internationale context	57

2.7	Signalering	58
2.8	Samenvatting	61
3	Terugkijken om vooruit te kunnen	65
	<i>Kitty Felix</i>	
3.1	Inleiding	65
3.2	Caritas	66
3.3	Volksverheffing	67
3.4	Professionalisering	68
	3.4.1 Wederopbouw	68
	3.4.2 De pioniers van het sociaal werk	69
3.5	Welzijnswerk als voorhoede van maatschappelijke vernieuwing	70
	3.5.1 Aantasting van de verzorgingsstaat	71
3.6	Burgerschap	72
3.7	Samenvatting	73
4	De burger moet aan de bak	77
	<i>Anjo van Hout</i>	
4.1	Inleiding	77
4.2	De redenen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	78
	4.2.1 Droom- en doembeelden in de praktijk	80
	4.2.2 Kwetsbare burgers	81
4.3	Welzijn Nieuwe Stijl (WNS)	82
	4.3.1 Welzijn Nieuwe Stijl verzet de bakens	83
4.4	Kanttekeningen bij de Wmo als gevolg van de bezuinigingen	88
4.5	Raakvlakken tussen de constructieve benadering en de uitgangspunten van de Wmo	91
4.6	Samenvatting	92
5	Als een detective met verbeeldingskracht...	95
	<i>Kitty Felix</i>	
5.1	Inleiding	96
5.2	Dialogoog: waar gaat het om?	97
	5.2.1 Waarom dialogoog?	98
	5.2.2 De kracht van empathie	99
5.3	De Week van de Dialogoog	100
	5.3.1 Doel en resultaten van de Week van de Dialogoog	102
5.4	Het dialogoogesprek	104
	5.4.1 Dialogoogvaardigheden	104
5.5	Sociaal-culturele professionals	106
5.6	Samenvatting	108

Deel II	Voorbeelden uit de beroepspraktijk	111
6	Werken met beperkt kapitaal	113
	<i>Leo Witte</i>	
6.1	Inleiding	113
6.2	Wie zijn kwetsbaar en waarom?	114
6.3	Armoede	115
6.4	Asset-theorie	118
6.5	Mensen 'aan' hun rechten helpen	120
6.6	Mensen 'tot' hun rechten helpen	122
6.7	Conclusie	124
6.8	Samenvatting	125
7	Zelfbedacht geeft kracht	129
	<i>Tanny Bakker</i>	
7.1	Inleiding	129
7.2	Achtergrond en uitgangspunten van het oplossingsgericht werken	129
7.3	De juiste houding en een oplossingsgericht gesprek	131
7.4	Het belang van complimenten in een oplossingsgericht gesprek	133
7.5	De schaalvraag	135
7.6	De wondervraag	137
7.7	Samenvatting	138
8	Leren van een ontluikende toekomst	141
	<i>Margriet Couperus</i>	
8.1	Inleiding	141
8.2	U-Theory, het belang van onzeker weten	143
	8.2.1 Presencing	144
	8.2.2 Luisteren	145
8.3	Verbindend communiceren	146
8.4	In de praktijk	146
8.5	De T-shaped professional	149
8.6	Casuïstiekbepreking in het Samen DOEN-team	149
9	Veiligheid in een gezinssysteem	155
	<i>Marijke Rasch</i>	
9.1	Inleiding	155
9.2	Signs of Safety (SOS) in het kort	155
	9.2.1 Goede praktijken	156
	9.2.2 Three houses	159
	9.2.3 Words and pictures	160
9.3	Het oplossingsgerichte interview	162
9.4	Tot slot	163

10	Van je vrienden moet je het hebben	167
	<i>Anjo van Hout</i>	
10.1	Inleiding	167
10.2	Het sociaal netwerk	167
10.3	De sociaalecologische benadering	168
10.4	Het ecogram	170
	10.4.1 Een activerende werkwijze	172
	10.4.2 Wederkerigheid en het ecogram	175
10.5	Community empowerment met behulp van het buurtecogram	176
	10.5.1 Het buurtecogram	177
10.6	Samenvatting	178
11	De inzet van ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk	181
	<i>Paulina Sedney</i>	
11.1	Inleiding	181
11.2	Ervaringsdeskundigheid in een notendop	182
11.3	Functies en rollen	184
11.4	Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen	185
11.5	Voordelen en dilemma's bij de inzet van ervarings- deskundigen	187
11.6	Basisprincipes	188
	11.6.1 De filosofie van wederzijdse ondersteuning (peer support)	188
	11.6.2 Ervaringskennis als bron van kennis	188
	11.6.3 De herstelvisie	189
11.7	Herstelondersteunend werken	190
11.8	Heb jij ervaring?	192
11.9	Afsluiting	192
11.10	Samenvatting	193
12	Een optelsom van competenties	199
	<i>Leo Witte</i>	
12.1	Inleiding	199
12.2	Wat zijn problematische schulden?	199
	12.2.1 Wat maakt problematische schulden zo complex?	200
12.3	Oorzaken van problematische schulden	201
12.4	Agogie	204
12.5	Schuldhelpverlening is voorwaardelijke hulpverlening	205
12.6	Hoe verloopt de schuldhelpverlening?	207
	12.6.1 Interventies	208
12.7	Samenvatting	210

13 Succeservaringen, daar leer je van	215
<i>Kitty Felix</i>	
13.1 Inleiding	215
13.2 Samenwerken met jongeren	216
13.3 De dynamiek van het samenleven kent vele verrassingen	218
13.4 Collectief ondernemerschap	218
13.5 Samenvatting	220
Literatuur	223
Register	227
Over de auteurs	231

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 zijn bachelorsdiploma aan een opleiding in hetagogisch onderwijs. Wij doelen dan op de opleidingen Cultureel Maatschappelijke Vorming (CMV), Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH), Social Work (SW), Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD), Pedagogiek, Creatieve Therapie, Toegepaste Psychologie (TP) en Godsdienstpastoraal werk.

Om een visie en houding te kunnen ontwikkelen, moeten toekomstige professionals volgens ons antwoorden proberen te vinden op een aantal vragen. De belangrijkste is te bepalen wat een sociale professional is. Wat doet hij in de praktijk? Vanuit welke contexten/organisaties gaat hij aan het werk? Wat moet hij kunnen en kennen? Vanuit welke ideeën werkt hij? Hoe kijkt hij tegen mensen en hun vragen/problemen aan? En waardoor ontstaan die problemen? Hoe gaat hij 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 de sociale professional wordt gevraagd dat hij creatief met deze vraagstukken – en de consequenties ervan voor burgers – kan 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 kunnen handelen. De begrippen die bij deze vragen horen zijn onder andere visie, competenties, houding en

maatschappelijke kwetsbaarheid. Die termen kom je vaak tegen bij 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 bevolkingsamenstelling 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 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.

In de laatste decennia gebruikte de overheid steeds vaker de wetgeving als instrument om sociaal beleid te voeren. De belangrijkste wet in dit verband is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wet, die sinds 2007 van kracht is, vormt de basis om voorzieningen in de sociale sector te subsidiëren. De overheid wil ermee 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. De Wmo heeft 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 de Wmo 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 iedere student (en professional) is het belangrijk dat hij stilstaat bij de oorzaken van maatschappelijke kwetsbaarheid en zich de vraag stelt 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.

We hebben vragen in de tekst opgenomen die je uitnodigen om na te denken over het thema dat aan de orde is. We dagen je uit om de inhoud ervan in verband te brengen met je eigen ervaringen.

Aan het einde van de hoofdstukken zijn opdrachten en oefeningen opgenomen om de theorie te verwerken en toe te passen op praktijksituaties. De opdrachten kunnen individueel of groepsgewijs worden gemaakt. Vaak volgen aan het einde van een hoofdstuk ook leestips. Dit zijn suggesties om je verder in het thema te verdiepen door relevante artikelen of boeken te bestuderen.

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 de Wet maatschappelijke ondersteuning. We onderzoeken de vraag wat maakt dat mensen kwetsbaar, dan wel weerbaar 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 het werk van de 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 op het vak van professional in de sociaal agogische sector kunt vormen.

Hoofdstuk 1: Op verhaal komen

In hoofdstuk 1 introduceren we de theoretische en methodische context van waaruit dit boek is geschreven. Wij noemen dit 'Constructive Social Work' en 'krachtgerichte benadering'. Bij deze benaderingen hoort het begrip 'empowerment'. Dat houdt in dat sociale professionals mensen ondersteunen en motiveren om op zoek te gaan naar hun eigen krachten en mogelijkheden.

Zij stimuleren actief burgerschap. Dat wil zeggen dat mensen (weer) participeren in de samenleving.

Hoofdstuk 2: Integraal sociaal werk

Aan het eind van je opleiding beschik je over het diploma Bachelor of Social Work als je een agogische opleiding hebt gevolgd, of Bachelor of Laws als je de opleiding sociaaljuridische dienstverlening deed. In de praktijk lijkt een tendens gaande waarbij de verschillen tussen de opleidingen en de afzonderlijke disciplines vervagen of overlappen. Zo kan een budgetcursus bijvoorbeeld gegeven worden door sociaaljuridisch dienstverleners, maatschappelijk werkers, cultureel werkers en sociaalpedagogisch hulpverleners, omdat de kennis en vaardigheden van elke discipline hier nodig is.

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. We beschrijven eveneens zes competenties voor de professional van de toekomst vanuit de sociaal constructieve visie.

Een hiermee samenhangende ontwikkeling is dat steeds meer professionals werken als generalist of *T-shaped professional*. 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.

Hoofdstuk 3: Terugkijken om vooruit te kunnen

In hoofdstuk 3 beschrijven we in vogelvlucht de geschiedenis van het sociaal werk: hoe werd vroeger en hoe nu 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 burger moet aan de bak

Het sociaal agogisch en sociaal juridisch werk is 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. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit 2007 is op dit moment richtinggevend voor de ontwikkelingen in de sociale sector. Er zijn gelukkig veel inhoudelijke raakpunten te ontdekken tussen de theoretische uitgangspunten uit hoofdstuk 1 en de uitgangspunten van de Wmo. 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 belangrijkste methodische uitgangspunten van deze wet, zoals die zijn vastgelegd in de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl (WNS), en verbinden deze met het theoretische kader van dit boek.

Hoofdstuk 5: Als een detective met verbeeldingskracht

Dit hoofdstuk gaat in op de uitgangspunten van de methode van de dialoog om mensen met uiteenlopende achtergronden met elkaar in contact te brengen. Het is een methode die kan leiden tot begrip tussen mensen, tot sociale cohesie in een wijk, tot een menselijker samenleving. Sociale professionals hebben met deze methode een belangrijk instrument in handen om met burgers te werken.

Hoofdstuk 6: Werken met beperkt 'kapitaal'

Hoofdstuk 6 gaat in op de vraag welke mensen maatschappelijk kwetsbaar zijn en welke groepen tot de maatschappelijk kwetsbaren behoren. Een kernbegrip is de term 'kapitaal', waarmee we aanduiden dat mensen in verschillende mate beschikken over sociale, financiële, juridische, psychische en culturele kennis en vaardigheden. Naarmate mensen minder 'kapitaal' bezitten, worden zij maatschappelijk steeds kwetsbaarder. Het is de opstap naar armoede, problematische schulden, sociaal isolement en sociale marginalisering. Maatschappelijke kwetsbaarheid wordt vaak van generatie op generatie overgedragen en gaat vaak gepaard met een opeenstapeling van problemen. Als eerstejaarsstudent is het belangrijk kennis te nemen van de oorzaken van maatschappelijke kwetsbaarheid en van de mogelijkheden om deze op te heffen, te verminderen of te voorkomen. Beide aspecten komen in dit hoofdstuk aan de orde.

Deel II: Voorbeelden uit de beroepspraktijk

In het tweede deel van dit boek beschrijven we een aantal boeiende theoretische en methodische ontwikkelingen die het werken in de praktijk direct beïnvloeden. Sommige zijn recent van datum, 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 Wet maatschappelijke ondersteuning en Welzijn nieuwe stijl onderschrijven en illustreren.

Hoofdstuk 7: Zelfbedacht geeft kracht

In dit hoofdstuk lees je hoe de sociale professional met mensen aan het werk gaat om hun eigen mogelijkheden te ontdekken. Het geeft 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: Leren van een ontluikende toekomst

In dit hoofdstuk worden de theorie, de praktijk en de werkwijze van de Samen DOEN-teams behandeld.

De theoretische concepten betreffen de U-theorie, 'presencing', verbindend communiceren en de T-shape professional.

Hoofdstuk 9: Veiligheid in een gezinssysteem

In dit hoofdstuk gaan we in op de methode 'Signs of Safety'. In gezinnen kunnen onveilige situaties voor kinderen ontstaan waarbij er geen vertrouwen is dat de situatie door bemoeienis van buitenaf veilig wordt. Vaak wordt dan de Raad voor de Kinderbescherming ingeschakeld. Een jeugdzorginterventie die dan opgedrongen kan worden is Signs of Safety. Deze interventie is gebaseerd op een oplossingsgerichte methode en werkt samen met het netwerk om het kind heen. Oplossingen om de zorgen van de omgeving weg te nemen, komen vanuit het netwerk zelf. Instanties zorgen niet voor veiligheidsvergroting, maar de mensen in de dagelijkse leefsituatie van een kind wel.

Hoofdstuk 10: Van je vrienden moet je het hebben

Volgens de sociaalecologische benadering komt iemand in problemen doordat hij in zijn eigen omgeving niet beschikt over noodzakelijke 'kapitaal', ofwel de contacten, hulpbronnen en/of hulpmiddelen om problemen te voorkomen of om ermee om te gaan. De ecologische benadering plaatst de burger altijd in bredere contexten. Het hulpmiddel bij deze benadering is het ecogram, wat een tekening is om relaties als gezin, familie, school, werk, vrienden, hobby's en buurt in kaart te brengen. Daaruit is vervolgens af te lezen wat de sterke relaties en verbindingen zijn en welke relaties stress en problemen veroorzaken. Het ecogram sluit aan bij de intentie van de Wmo om sociale netwerken in kaart te brengen.

Hoofdstuk 11: De inzet van ervaringsdeskundigheid in de beroepspraktijk

De laatste jaren gebruikt de beroepspraktijk steeds meer de inzet van mensen die zelf ervaring hebben opgedaan als cliënt, klant, deelnemer of bewoner 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 sociale professionals over hoe de hulp- en dienstverlening door klanten kan worden ervaren.

Hoofdstuk 12: Een optelsom van competenties

In dit hoofdstuk beginnen we met een casus om de meest gangbare begrippen van de schuldhulpverlening te belichten, evenals de juridische actualiteit van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Daarnaast besteden we aandacht aan de actualiteit van nieuwe methoden, zoals de motiverende gespreksvoering en het krachtgericht groepswerk in de schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 13: Succeservaringen, daar leer je van

Ieder mens heeft talenten en kwaliteiten die hem uniek maken als persoon. Als die kwaliteiten en talenten ontwikkeld worden, heeft dat een groot 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 voorwaarde voor het ontwikkelen van talenten en kwaliteiten. In dit hoofdstuk laten we zien hoe professionals hier in de praktijk aan werken.

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 welzijnsbrede sector, de sociale sector, de maatschappelijk-culturele sector, de sociaal-juridische sector en de zorgsector.
- 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.
- 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.

Website

Bij dit boek hoort ook een website met daarop onder andere een korte samenvatting van elk hoofdstuk, kijktips (interessante filmpjes op You Tube) en PowerPoints bij elk hoofdstuk.



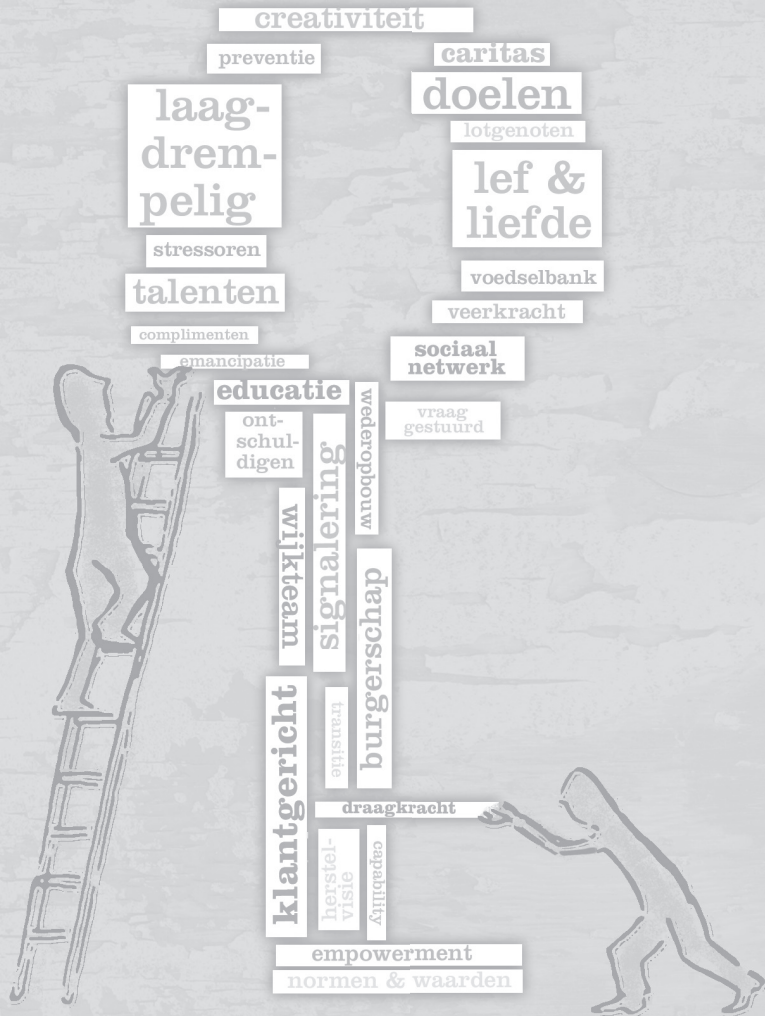
Woord van dank

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 door de auteurs in hun onderwijs-/trainingspraktijk aan de orde zijn geweest. In discussies, tijdens trainingen, supervisiebijeenkomsten en in scripties of andere eindproducten is de thematiek bewerkt door studenten en professionals en vertaald naar hun 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 om nieuwsgierig te blijven naar de wisselwerking tussen theorie en praktijk.

Tanny Bakker (SPH), Anjo van Hout (MWD), Margriet Couperus, Kitty Felix (CMV), Rosalie Metze (AKMI), Marijke Rasch (SPH), Paulina Sedney (AKMI), Leo Witte (SJD).

Deel I

Theoretisch kader



A word cloud featuring various terms in different sizes and orientations. The most prominent words are 'COMMUNITY' and 'VALUES'. Other significant words include 'GROUP', 'NETWORK', 'SOCIAL', 'PERSONS', 'WORK', 'ORGANIZATION', 'SERVICE', 'RELATIONS', 'BUILDING', 'CULTURE', 'VIRTUAL', 'COMMON', 'ENTITY', 'IDENTITY', 'SOCIALIZATION', 'LOCAL', 'COMMUNICATION', and 'SHARE'.

LOCAL
ORGANIZATION
CULTURE
VIRTUAL BUILDING
GROUP
SHARE
SOCIAL
COMMON
VALUES
COMMUNICATION
SERVICE
RELATIONS
NETWORK
PERSONS
SOCIALIZATION
IDENTITY
WORK
ENTITY
COMMUNITY

Op verhaal komen

1

Visie en uitgangspunten van de constructieve benadering en de krachtgerichte benadering

‘Mijn begeleider zei tegen mij: “We hebben een nieuwe opdracht en we gaan kijken waar je kracht ligt.” Ik merkte dat ik dit veel leuker vind dan telkens maar over problemen te praten.’

1.1 Inleiding

Zoals eerder aangekondigd, reiken we je in dit boek bouwstenen aan om een visie te ontwikkelen op het werk van de sociale professional in de praktijk en een daarbij passende houding. Deze vormen de basis van waaruit je methoden en technieken bestudeert die je in je latere beroep kunt gebruiken. In dit boek sluiten we aan bij een internationale stroming die de laatste jaren ook in Nederland steeds meer gehoor vindt in het hoger agogisch onderwijs en bij professionals in het veld: de constructieve benadering. Het boek *Social work, een constructieve benadering* van Parton, O’Byrne & Van Nijnatten (2007) biedt een inspirerend theoretisch en methodisch kader. De auteurs geven een heldere visie op het werk van de sociale professional, met een daarbij passende methode: de oplossingsgerichte benadering. Over deze aanpak lees je meer in deel II van dit boek.

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de betekenis van *constructief sociaal werk* (1.3). Daarna geven we een paar voorbeelden uit het werkveld (1.4) en vervolgens beschrijven we het begrip *empowerment*. Dit begrip is ontwikkeld vanuit de theorie van de *krachtgerichte benadering* (1.5). We geven opnieuw enkele voorbeelden uit de praktijk in paragraaf 1.6. Ten slotte beschrijven we het belang van een *positieve basishouding*, een voorwaarde om vanuit het constructieve denken aan empowerment te kunnen werken (1.7). We beginnen dit hoofdstuk met een voorbeeld uit de praktijk.

1.2 Niet praten over, maar praten met

In het kader van Welzijn Nieuwe Stijl is een nieuwe aanpak ontwikkeld voor het werken met kwetsbare gezinnen. Deze gezinnen worstelen vaak met stevige problemen die zich op verschillende terreinen tegelijkertijd voordoen. Vaak is 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. Een gezinsmanager of gezinscoach is de benaming voor de professional die de ondersteuning aan het gezin coördineert en die gedurende een halfjaar intensief met het gezin samenwerkt. Deze aanpak legt vast dat gedurende het eerste halfjaar het gezin en alle bij het gezin betrokken professionals twee of drie keer met elkaar overleggen. Het is belangrijk dat alle professionals samen met het gezin aan dezelfde doelen werken en dat ieder van elkaar weet wie wat doet. Deze aanpak schrijft voor dat de gezinsleden bij het overleg aanwezig zijn. 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 scènes, aan de hand van een casus.



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 extreem veel gaan drinken. Het bedrijf waarvoor hij werkte, is in de problemen gekomen door de economische crisis. Omdat hij toch al niet meer 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 veel te veel gaan eten, heeft steeds een zak chips en 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.

Scène 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. Een ieder benoemt wat vanuit zijn of haar waarneming niet goed gaat in het gezin. Vader is bij het aanhoren van al deze problemen en de daarmee gepaard gaande impliciete en expliciete kritiek op hem, zijn opvoeding en levensstijl, steeds verder in zijn stoel weggedoken. 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’. Hij is behoorlijk kwaad wanneer hij zelf aan de beurt is en scheldt op al die mensen die zich met hem bemoeien, maar toch niets voor hem doen.

In een 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 ze af en toe in de rede en roept dan ‘dat gaat toch niet werken’, of ‘dat heb ik al gedaan’. Sommigen gebruiken vakjargon, zoals ‘de pedagogische vaardigheden van vader schieten tekort’. Vader haalt zijn wenkbrauwen en 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 is te praten zonder vader erbij. De andere dienstverleners beamen dit, over het algemeen zijn zij dit ook zo gewend.

Scène 2

De voorzitter nodigt iedereen uit om in een eerste ronde zich voor te stellen en om iets te zeggen over wat er *wel* 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.

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 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 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-/veroordeelend – 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 vertrouwen 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 hij regelmatig contact hebben met vader en Andries.

Wat valt op als we de 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 met vaststaande ideeën over de situatie binnen te komen, en een open gesprek met de cliënt – in dit geval vader – is dan moeilijk.

Door te starten met een rondje ‘positief’ lukte het in scène 2 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 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, maar om hen te ondersteunen weer grip op hun eigen leven te krijgen. Alleen dán zal het gevoel van eigenwaarde bij vader en Andries kunnen worden hersteld.

We concluderen dat het veel voordelen heeft dat cliënten zelf aanwezig zijn bij een overleg van beroepskrachten als het over hen gaat. Het activeert hen om de eigen verantwoordelijkheid weer op te pakken. Doordat vader in de tweede scène wordt aangesproken op zijn eigen kracht, krijgt hij tijdens het overleg de zorgen van anderen te horen. 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 cliënt/het systeem als verschillende sociale professionals aanwezig zijn, kun je goed werken met achtereenvolgens de volgende vragen:

- 1 Wat gaat goed in het gezin? Waar zijn zij tevreden over?
- 2 Wat willen de direct betrokkenen veranderen, maar ook: wat vinden anderen dat zou kunnen/moeten veranderen?
- 3 Hoe zou dat kunnen, 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 en tenslotte vrijwilligers en/of sociale professionals kunnen doen.

Deze twee scènes illustreren beide een andere visie. De visie en de daarbij passende houding uit de tweede scène staan centraal in dit boek.

1.3 Constructief sociaal werk

Het sociaal-constructivisme, ofwel de constructieve benadering, gaat ervan uit dat mensen hun eigen werkelijkheid construeren en daarop hun handelen baseren. Waarneming van de werkelijkheid wordt altijd gekleurd door ervaringen en de interpretatie van die ervaringen. De basisgedachte is dat de werkelijkheid neutraal is, totdat mensen er betekenis aan geven. Met de term ‘constructief’ bedoelen we dat sociaal werk een opbouwende activiteit is: het ondersteunen en stimuleren van mensen om (opnieuw) zin en betekenis te geven aan hun leven. Daar gaat het om. ‘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’ (Nussbaum, 2012). De constructieve benadering hanteert de volgende uitgangspunten:

Een kritische houding

Constructief denken vraagt een kritische houding tegenover wat voor de hand lijkt te liggen of wat vanzelfsprekend lijkt en als waar wordt aangenomen. Met andere woorden: als sociale professional sta je open voor allerlei verschillende situaties en ervaringen. Je krijgt 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 relativeren en verbreden.

Ravelli et al. (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 het begrip ‘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.

De samenleving kun je niet eenduidig karakteriseren

De samenleving wordt gezien als een product van sociale processen. Dat betekent dat er meerdere manieren zijn om naar de samenleving te kijken en deze te beschrijven. Je positie en je perspectief bepalen mede hoe je naar de samenleving kijkt. 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. 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 de menselijke waardigheid.

Ervaringen zijn historisch en cultureel bepaald

Veranderingen in de samenleving zijn 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 men leeft en is opgegroeid. Dit uitgangspunt is nog niet zo gemakkelijk te vertalen naar de praktijk. Als sociale professional werk je met mensen met verschillende achtergronden. Je staat soms verbaasd dat mensen met een andere achtergrond dan de jouwe ook heel andere ideeën en gewoontes hebben en soms letterlijk en figuurlijk een andere taal spreken.

Soms is het goed 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 verschillende achtergrond hebben. Dit kan betekenen dat we elkaar niet altijd direct zullen begrijpen. Zullen we afspreken dat we het aangeven als iets niet duidelijk is?’

Taal speelt een belangrijke rol

We ontleen onze kennis over de maatschappij aan de dagelijkse interactie tussen mensen en groepen. Taal speelt hierbij een belangrijke rol. De manier waarop mensen zich uitdrukken, zegt veel over hun maatschappelijke situatie en hoe zij die beleven. Als beroepskracht probeer je daarbij aan te sluiten door mensen/groepen uit te nodigen hun verhaal in eigen woorden te vertellen. Dit verhaal laat zien hoe zij hun eigen situatie ervaren, of hebben ervaren, en verdient respect van de professional. Dergelijke verhalen vormen het uitgangspunt voor het veranderingsproces waar mensen zelf voor kiezen.

1.3.1 Constructief werken en de narratieve benadering

Zonder taal kunnen we niet communiceren. Met behulp van taal geven we betekenis aan onze relaties en die zijn weer gebonden aan bredere patronen, tradities en rituelen. Als we willen veranderen, geven we een nieuwe betekenis aan wat we zien. Dat doen we door te luisteren naar de verhalen van mensen. Dat zijn bijvoorbeeld verhalen waarin zij zichzelf zien als slachtoffer en zich machteloos voelen. We vragen hen hun 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 de 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 professional kunnen nieuwe verhalen (counter narratives) ontstaan die een ander perspectief bieden.

Kader 1.1

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 weer een stem krijgen. Het maakt veel uit of je kunt zeggen: 'Ik ben hbo-student, dus ben ik een waardevol iemand in deze samenleving' of 'Ik ben werkloos en van geen nut voor deze samenleving'. Ook al hoeft dit niet zo te zijn, het wordt wel zo gevoeld. Professionals die vanuit de narratieve visie werken, geven mensen de mogelijkheid te vertellen over hun leven. Taal en verhalen dagen mensen uit anders 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 creëert ruimte voor denken en reflectie. De klant is expert in het vertellen van zijn verhaal. Professionals zijn experts 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 cliënt om zelf na te denken over een oplossing in plaats van dat je als professional naar een oplossing zoekt. 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. We denken als beroepskrachten vaak dat onze interpretatie van het verhaal van de ander interessanter of 'minstens zo interessant' is.

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 het anderen aan het denken zetten. Daarnaast heb je een visie en kennis, niet om de ander te vertellen wat goed voor hem is, maar om deze te delen met de betrokkene(n) en dan samen te zoeken naar wat aansluit bij de ander.