

Een etiquette voor het maatschappelijk werk

Geert van der Laan

Het maatschappelijk werk heeft in de jaren tachtig spitsroeden moeten lopen tussen twee rijen critici. Door de voorstanders van een zakelijke en marktgerichte benadering in de welzijnssector werd gesteld dat hulpverleners zich niet te veel communicatief moeten opstellen, maar een concreet en zakelijk produkt dienen af te leveren dat het maatschappelijk werk strategisch in staat kan stellen de machtsstrijd met andere werksoorten aan te gaan.

Voordat de maatschappelijk werkers zich echter konden beraden over een keuze tussen een communicatief en een strategisch handelingsmodel, hadden de critici in het voetspoor van Foucault en Achterhuis deze keuze al tot een 'illusie van alternatieven' verklaard door aan te tonen dat juist achter een communicatieve houding maar al te vaak verborgen machts- en disciplineringsstrategieën schuilgaan.

De critici hadden dus altijd een stok om de hond te slaan. Wát maatschappelijk werkers uit hoofde van hun beroepscode ook deden, het kon de buitenwacht maar zelden bekoren.

Nu de jaren negentig zijn ingeluid met een appèl van hogerhand voor sociale vernieuwing wordt eens te meer de vraag van belang welke rechtvaardiging maatschappelijk werkers kunnen geven voor hun optreden in situaties van sociale achterstand. Door de toename van complexe hulpvragen als gevolg van verschijnselen als extramuralisering en marginalisering heeft de legitimatievraag vooral betrekking op hulpverleningsdilemma's die voor de doorsnee maatschappelijk werker niet eenvoudig op te lossen zijn. Te denken valt aan kwesties rond verwaarlozing, armoede, bestaansonzekerheid, geweld, verslaving en diep ingrijpende conflicten binnen gezinnen. Wil de kritiek op het maatschappelijk werk bijdragen aan

Dr. G. van der Laan is medewerker bij het NIZW.
Adres: Postbus 19152, 3501 DD Utrecht.

de verbetering van de kwaliteit van dat werk, dan zal ze uitzicht moeten bieden op een betere omgang met de harde kern van gecompliceerde hulpvragen binnen het maatschappelijk werk.

Zorgvuldige hulpverlening en prudentie

Welke procedures zijn beschikbaar om het handelen van maatschappelijk werkers aan een kwaliteitstoetsing te onderwerpen om vast te kunnen stellen op welke punten de massieve kritiek op dit werk hout snijdt? De eenvoudigste voorstelling is dat het handelen van maatschappelijk werkers ter discussie wordt gesteld ten overstaan van een (hypothetische) jury, bestaande uit (vertegenwoordigers van) cliënten, collega's, subsidiegevers en de publieke opinie. In deze gedachtengang bestaat de professionele legitimatieplicht eruit aannemelijk te maken dat de werker in een specifiek geval *zorgvuldig* heeft gehandeld. Er wordt uitgegaan van competenties waarover een regulier opgeleide maatschappelijk werker dient te beschikken en van de professionele standaarden zoals die binnen de beroepsgroep zijn ontwikkeld.

Het begrip zorgvuldige hulpverlening is binnen het maatschappelijk werk onder de aandacht gekomen door de juridische discussies over het beleid van verschillende Jongeren Advies Centra (JAC) om van huis weggelopen kinderen de gelegenheid te geven zich te onttrekken aan het ouderlijk gezag. Deze hebben ertoe geleid dat de rechter niet zal overgaan tot vervolging van de betreffende hulpverlener, als het JAC aannemelijk kan maken dat de hulpverlening aan de minderjarige voldoet aan de criteria voor zorgvuldige hulpverlening. De operationalisering van dit begrip houdt in dat de hulpverlener zo spoedig mogelijk contact dient op te nemen met de ouders of de voogd. Vervolgens worden die in het hulpverleningsproces betrokken. Dan wordt nagegaan of een maatregel van de kindbescherming geboden is. Ten slotte wordt gekeken of de hulpverlener zich houdt aan de code voor het maatschappelijk werk en zich controleerbaar opstelt (Van der Linden 1985). De taak van de rechter is in twijfelgevallen achteraf te toetsen of er sprake is van zorgvuldige hulpverlening.

Zoals Jens (1987) stelt, zeggen deze criteria weinig over de inhoud van de hulpverlening, over de manier waarop is gewerkt aan het probleem van het kind. Volgens haar zouden daar de criteria moeten liggen voor de beoordeling of de hulpverlener *zorgvuldig* heeft gehandeld.

Nu is het probleem van het maatschappelijk werk dat het bijzonder moeilijk is inhoudelijke 'protocollen' op te stellen, die gebaseerd zijn op onderbouwde empirische kennis over verbanden tussen oorzaken en symptomen. Dat maakt het zo moeilijk om dit werk op een zakelijke ma-

nier te standaardiseren als 'produkt'. Ik stel daarom voor van Mooij (1989) het begrip 'prudentie' over te nemen. Deze term heeft betrekking op het 'morele domein waar men in concrete, niet vastliggende kwesties correct inzicht in dient te verkrijgen om een verstandige beslissing over te kunnen nemen'. Het gaat volgens Mooij in de prudentie nadrukkelijk niet om 'de automatische toepassing van vooraf gegeven inzichten', maar om een 'individueel inzicht dat door gevoel voor verhoudingen en verstand van zaken wordt gedragen'. De vraag is nu of het mogelijk is maatschappelijk werkers enig houvast te geven bij opzettelijk vaag gehouden termen als 'moreel domein', 'gevoel voor verhoudingen' en 'verstand van zaken'. Immers, het is juist deze 'vaagheid' die in de kritiek op dit werk centraal staat.

Drie criteria

Voor de beoordeling van de kwaliteit van het methodisch handelen van professionals wil ik drie criteria centraal stellen: hoe gaat men om met het 'dekkingsprobleem'; wat is de kwaliteit van de communicatie; hoe legitimeert men al-of-niet ingrijpen. Deze criteria zijn niet uitputtend maar bedoeld als tegenwicht tegen de genoemde kritiek op het maatschappelijk werk. Ze dienen helderheid te verschaffen over twee vragen: is het maatschappelijk werk in staat zichzelf als een zakelijk produkt te definiëren en kan het bevoogdende en disciplinerende praktijken vermijden?

Hoe deze twee vragen op handelingsniveau spelen, tracht ik inzichtelijk te maken aan de hand van een hulpverleningsdilemma.

Op zekere dag komt mevrouw IJzerman bij het maatschappelijk werk met de vraag of het mogelijk is op gezette tijden een gesprek te hebben. Het gaat erom dat haar man weet dat ze contact heeft met 'een instantie'. Het is haar namelijk gebleken dat in dat geval de mishandelingen door haar man achterwege blijven, wellicht omdat hij zich gecontroleerd voelt. Ze zegt niet te willen scheiden voor de kinderen de deur uit zijn (Schilder en Van der Laan 1985).

Deze hulpvraag stelt de betreffende maatschappelijk werkster voor een dilemma: moet ze de keuze van de cliënte zonder meer accepteren of moet ze methodische beïnvloeding aanwenden om mevrouw IJzerman te bewegen 'voor zichzelf te kiezen'?

Tevens kunnen we ons aan de hand van dit voorbeeld afvragen op welke punten de kritiek op het maatschappelijk werk het uitzicht opent op beter methodisch handelen. In hoeverre is de klant koning? In hoeverre is er sprake van een zakelijk produkt? Is het de taak van de maatschappelijk werkster ervoor te zorgen dat de 'consument' tevreden gesteld wordt? Wat

is in dit geval emancipatie en welke keuze zou tot disciplineren leiden? Waar houdt de (vrouwelijke) solidariteit vanuit de sociale beweging op en beginnen professionele overwegingen?

Om greep te krijgen op deze kwesties ga ik in kort bestek in op de handelingsalternatieven van het maatschappelijk werk in dit soort gevallen. Vervolgens kan vastgesteld worden in hoeverre de professionele verantwoordelijkheid procedureel controleerbaar kan worden gemaakt en de methodiek bedrijfskundig genormeerd en gestandaardiseerd kan worden.

Strikt (methodo)logisch geredeneerd kan de maatschappelijk werkster twee fouten maken: ten onrechte ingrijpen (type 1) en ten onrechte niet ingrijpen (type 2). De eerste fout kunnen we in verband brengen met termen als 'bevoogding' en 'disciplineren', de tweede met 'nalatigheid'. Bevoogding betekent dat iemands eigen beslissingsvermogen ten onrechte wordt afgenomen, nalatigheid dat een hulpverlener zich onttrekt aan de verantwoordelijkheden die beroepshalve aan hem toegeschreven worden.

Het opmerkelijke van dit onderscheid is dat inspanningen die gericht zijn op het vermijden van de ene fout automatisch leiden tot vergroting van de kans op de andere fout. Fout type 1 kan men vermijden door nooit in te grijpen. De kans op fout type 2 wordt daarmee echter navenant groter. In de Bolderkar-affaire¹ daarentegen besloot men fout type 2 te bestrijden door niet terughoudend te zijn met ingrijpen. De buitenwacht kreeg daardoor de indruk dat men niet zorgvuldig opereerde en dat men verviel in fout type 1.

Deze beide fouten in de hulpverlening kunnen slechts vermeden worden door een zorgvuldige beoordeling van het individuele geval. Wat in het ene geval goede hulpverlening is, is in het andere slechte hulpverlening. De beroepsstandaarden waaraan zorgvuldige hulpverlening wordt afgemeten dienen dan echter wel zodanig geformuleerd te zijn, dat *beide* fouten ter discussie kunnen staan. Hoe ligt dat in de praktijk van het tuchtrecht binnen het maatschappelijk werk?

Tuchtrecht en toezicht

In 1977 werd een maatschappelijk werker door het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers berispt, omdat hij een cliënte had geholpen met het vinden en geheimhouden van een vluchtadres om aan de mishandelingen van de echtgenoot te ontkomen.² Het college beargumenteerde de berisping met een formeel methodisch argument: de betreffende maatschappelijk werker had een professionele hulpverleningsrelatie met beide echtelieden onderhouden, waarbinnen hij vervolgens partij had gekozen. Niet een beoordeling van de ernst

van de situatie gaf de doorslag, maar de formele correctheid van het handelen van de hulpverlener.

Net als in het JAC-geval zien we een zekere preoccupatie met procedurele aspecten van het handelen en vermijden van fout type 1. Hoewel er binnen het maatschappelijk werk geen bloeiende praktijk van klacht- en tuchtrecht bestaat, ziet het ernaar uit dat – in tegenstelling tot het medisch tuchtrecht – nalatigheid in het maatschappelijk werk over het algemeen veel minder zwaar wordt aangerekend dan het ten onrechte ingrijpen. We kunnen ons afvragen waarom het tuchtrecht binnen het maatschappelijk werk niet consequent beide fouten kan bestrijden.

De maatschappelijk werkster van mevrouw IJzerman weet van de mishandelingen. Stel dat op een kwade dag gebeurt waar ze bang voor is en dat deze mevrouw zo zwaar mishandeld wordt dat ze het leven laat. Wordt de maatschappelijk werkster dan tuchtrechterlijk geschorst wegens nalatigheid? Wordt ze aangesproken op haar verantwoordelijkheid voor het welbevinden van de cliënte die aan haar zorg is toevertrouwd? In de huidige verhoudingen is dat nogal onwaarschijnlijk, hoewel er door de toenemende openbaarheid over mishandelingssituaties te verwachten valt dat de publieke opinie nalatige professionals op dat punt meer en meer ter verantwoording zal roepen. Te denken is hierbij aan de publikaties in Vrij Nederland (Den Tex en Verhey 1988) over de dood van een pleegkind, met als centrale vraag hoe het heeft kunnen gebeuren dat drie kinderen jarenlang onder de ogen van hulpverleners door de pleegouders werden mishandeld zonder dat iemand ingreep. Ook dan blijft onverlet dat het uiterst moeilijk is vast te stellen in welke gevallen een maatschappelijk werker goed of fout heeft gehandeld.

Sorteermachine

Er is bij de discussie over beide typen fouten doorgaans sprake van een 'waarheidsdiscours': een debat over de technisch-instrumentele mogelijkheden om vast te stellen in hoeverre een uitspraak over een bepaalde toestand in de wereld als 'waar' of als 'onwaar' te karakteriseren is. In de Bolderkar-affaire spitste het (publieke) debat zich uiteindelijk toe op de technische betrouwbaarheid van de 'poppenmethode'. Door deze 'waarheidsdiscussie' over de kwaliteit van de hulpverlening werd een normatieve discussie over de toelaatbaarheid van kindermishandeling min of meer naar de achtergrond gedrongen. We hebben hier te maken met wat men in de onderwijskunde een dekkingsprobleem noemt (De Groot 1986): de reductie van een breed ervaringsgebied tot het technisch-instrumentele aspect.

Het dekkingsprobleem in de hulpverleningssector is op te lossen met

behulp van de drie formele wereldperspectieven zoals Habermas (1981) die onderscheidt. Door het in werking stellen van zijn 'sorteermachine' kunnen we nagaan in hoeverre het mogelijk is de hulpvraag van de mishandelde cliënte in verschillende geldigheidsaanspraken uiteen te leggen.

In de redenering van Habermas kunnen deze aanspraken betrekking hebben op objectieve zaken (de waarheid van feiten), op sociale kwesties (de juistheid van normen) en op subjectieve uitingen (de waarachtigheid van expressies). Analoot aan dit drievoudige onderscheid tussen objectieve, sociale en subjectieve aspecten van de probleemsituatie kunnen we (vrij naar Habermas) de daarmee corresponderende vaardigheden in kaart brengen (Van der Laan en Holman 1987). Tevens is het mogelijk de respectievelijke fixaties op één wereld te benoemen. We brengen deze kwesties als volgt schematisch met elkaar in verband:

Schema 1: Drie werelden

wereld	geldigheidsclaim	competentie	reductie
objectief	waarheid van feiten	instrumenteel	verzakelijking
sociaal	juistheid van normen	sociaal	moralisering
subjectief	waarachtigheid van uitingen	expressief	therapeutisering

Het volgende voorbeeld geeft invulling aan dit schema. In boekjes als 'Italiëans voor beginners' komen we zinnestjes tegen als 'Ober het tocht hier!' De samenstellers van dergelijke boekjes gaan ervan uit dat het nuttig is dergelijke zinnestjes uit het hoofd te leren, omdat er heel veel mee wordt uitgedrukt. 'Ober het tocht hier' is (a) een bewering over de objectieve situatie, (b) een beroep op een sociale norm waarin van een ober verwacht wordt dat hij handelend optreedt en (c) de uitdrukking van een subjectieve ervaring.

In de dagelijkse omgang verwacht de klant dat de ober het raam dicht doet en begrijpt wat de verwachting van de klant is. Als de ober alleen reageert op het eerste aspect door te zeggen: 'Inderdaad, daar hebt u gelijk in', dan is de communicatie niet helemaal geslaagd. Immers, de klant wilde niet alleen een claim leggen op de waarheid van zijn uitspraak, maar ook op de normatieve juistheid van zijn verwachting dat de ober daar iets aan doet, en ten derde op de oprechtheid van zijn subjectieve ervaring dat hij rillerig wordt van de kou.

De ober kan instemmen met alle drie geldigheidsaanspraken, de klant is nu eenmaal koning, maar hij kan ze ook ter discussie stellen. Bij voorbeeld op het laatste punt kan hij antwoorden 'Neemt u mij niet kwalijk, maar ik merk niets van tocht; kan het niet zijn dat u een griep onder de leden hebt

en dat u daarom zit te rillen?' Een dergelijke discussie noemt Habermas een Diskurs. Vandaar dat we spreken van discursieve communicatie als het mogelijk is geldigheidsaanspraken wederzijds ter discussie te stellen.

Bij deze geldigheidsaanspraken horen verschillende competenties. De spreker in kwestie moet bij voorbeeld ingevoerd zijn in de gedragsregels binnen de betreffende (sub)cultuur en hij moet vaardig zijn zich zo te uiten dat de toehoorder niet de indruk krijgt dat hij veinst dat hij het koud heeft. In spiegelbeeld gelden deze vaardigheden voor de toehoorder.

Op de herkenning van deze vaardigheden bij de cliënt (en de vaardigheid daar passend op te kunnen reageren) zijn maatschappelijk werkers over het algemeen redelijk geschoold. De therapeutiserende stromingen in het maatschappelijk werk hebben veel aandacht voor de expressieve aspecten ('hoe ga je met je probleem om?') en de nieuwe zakelijkheid heeft de neiging de objectieve (of objectiveerbare) wereld uit te vergroten ('wat is het concrete probleem?').

We hoeven geldigheidsaanspraken in het onderlinge verkeer niet altijd zonder meer te accepteren. De essentie van communicatief handelen is dat de geldigheidsaanspraken ter discussie gesteld *kunnen* worden. Vertaald naar de hulpverleningssector betekent het, dat het een misverstand is te denken dat een communicatieve houding inhoudt dat de hulpverlener de zelfomschrijving van de cliënt klakkeloos overneemt. Dat is een twijfelachtige opvatting van solidariteit. Evenmin gaat het erom elke zelfomschrijving ter discussie te stellen. Dat leidt tot gebrek aan daadkracht en uitputting van de leefwereld. Het gaat om de *mogelijkheid* om ze ter discussie te stellen.

Drie werelden

Als we de hulpvraag van de mishandelde vrouw volgens het drie werelden-schema ontrafelen dan komen de volgende vragen in beeld:

- In hoeverre is de ware toedracht rond de mishandeling duidelijk geworden? Wat weet de maatschappelijk werkster feitelijk? (Wereld 1);
- Is het moreel aanvaardbaar om een vrouw in een mishandelingssituatie te laten als de kans op ernstige ongelukken reëel is? Wat is het eigen normen- en waardenpatroon van deze cliënte? Wat is 'normaal' binnen haar milieu? (Wereld 2);
- In hoeverre is de hulpvraag van de vrouw authentiek? In welke mate is zij subject van eigen handelen? Is haar besluit uit vrije wil genomen, of juist onder dwang van de mishandelingssituatie tot stand gekomen, zodat de vrouw niet helemaal 'toerekeningsvatbaar' te beschouwen is? (Wereld 3).

Ook ontkomt de maatschappelijk werkster er niet aan haar eigen professionele rol onder de loep te nemen:

- Zijn er objectieve methoden beschikbaar om ondubbelzinnig te kunnen vaststellen in hoeverre er sprake is van mishandeling? (Wereld 1);
- Is het professioneel verantwoord dat de maatschappelijk werkster zich laat gebruiken als 'instantie' die achter de hand wordt gehouden om als joker ingezet te worden ter stabilisering van een niet gezond evenwicht in het gezin? Is de maatschappelijk werkster professioneel aansprakelijk op het moment dat er ernstige ongelukken gebeuren? Kan zij ter verantwoording geroepen worden voor nalatigheid? Mag de maatschappelijk werkster de eigen beslissing van de cliënte 'overrulen' (Baart 1987)? (Wereld 2);
- In hoeverre zijn de motieven van de maatschappelijk werkster authentiek? In welke mate heeft een voorzichtige strategie te maken met de permanente dreiging van geweld waar ze zelf, als vrouw, ook gevoelig voor is? Waar houden haar professionele overwegingen op en waar beginnen haar eigen angsten? (Wereld 3).

Uit de reconstructie van dit geval (Van der Laan 1990) blijkt dat de vraag naar de authenticiteit van deze hulpvraag beslissend is voor de beoordeling van de kwaliteit van de hulpverlening. Dat betekent ook dat het oordeel over kwaliteit erg moeilijk 'hard' te maken is. Hulpverleners moeten zich niet alleen kunnen redden in een discussie over de waarheid van feiten, maar ook in een dialoog over de juistheid van normen en de waarachtigheid van subjectieve uitingen. Juist in een sector waarin een zwaar beroep gedaan wordt op de morele en persoonlijke inzet van de betrokkenen is het niet aan te bevelen deze laatste twee geldigheidsaanspraken in een hulpverleningsrelatie, in de supervisie, in een teamgesprek of in de meningsvorming binnen de beroepsgroep te verwaarlozen.

Deze overwegingen leiden tot een eerste kwaliteitscriterium voor het handelen van maatschappelijk werkers: er dient in het contact met de cliënt een *soepele overgang* mogelijk te zijn tussen objectieve, normatieve en subjectieve aspecten van de probleemsituatie. In dit criterium liggen de moeilijkheden voor de toetsing ervan opgesloten. Overwegingen op normatief en subjectief gebied zijn naar hun aard nu eenmaal niet gemakkelijk 'objectief' en procedureel controleerbaar te maken. Tevens bemoeilijkt deze oplossing van het dekkingsprobleem de bedrijfskundige stroomlijning van de hulpverlening, omdat de reductie tot een meetbaar produkt de kern van de zaak maar ten dele raakt. Anderzijds komt het tegemoet aan de kritiek van Foucault en Achterhuis. Het is immers mogelijk de term 'waarheidsmacht', die in hun kritiek op de hulpverleningssector veelvuldig gebezigd wordt, binnen de sorteermachine van Habermas te interpreteren als

de dominantie van het waarheidsdiscours over normatieve kwesties en over vraagstukken van authenticiteit. Binnen de sorteermachine van Habermas kunnen de technisch-instrumentele aspecten van de hulpverlening 'hun plaats gewezen worden'.

Op dit punt wordt ook duidelijk wat het verschil is tussen zakelijkheid en verzakelijking. We spreken van verzakelijking als de nieuwe zakelijkheid de complexiteit van de hulpverlening reduceert tot één wereld. Dat is het geval wanneer de werkelijkheid wordt benaderd met een objectiverende houding, waarbij een vrije overgang tussen cognitieve, normatieve en expressieve aspecten in de relatie tussen cliënt en hulpverlener wordt afgesneden. Is er daarentegen wél sprake van een soepele overgang tussen deze werelden, dan kan nieuwe zakelijkheid beschouwd worden als een (terechte) reactie op met name de therapeutiserende tendensen binnen het maatschappelijk werk waarin er juist geen aandacht was voor technisch-instrumentele aspecten van de hulpvraag en men de neiging had de hulpvraag te reduceren tot het subjectieve domein. Therapeutisering leidt overigens merkwaardigerwijs ook tot een protocol, tot een standaardbenadering. Bij elke hulpvraag reageert de hulpverlener immers automatisch met: 'Hoe voelt dat?', 'Hoe ga je daarmee om?'.

Dialogoog

De term 'waarheidsmacht', die door de disciplinerings theoretici veelvuldig wordt gebruikt, heeft niet alleen betrekking op de reductie van de werkelijkheid tot objectieve kenmerken. Hij heeft tevens betrekking op de manier waarop de drie werelden en de bijbehorende geldigheidsaanspraken tegemoet worden getreden. We kunnen ook spreken van waarheidsmacht wanneer met de geldigheidsaanspraken van de cliënt wordt gemanipuleerd. Op dat punt is de term 'waarheidsmacht' synoniem met eenzijdige beïnvloeding en met een strategisch handelingsmodel. Een soepele overgang tussen de drie wereldperspectieven is dus niet voldoende. Deze kan nog wel degelijk ten dienste staan van een strategisch handelingsmodel.

In de voorgaande casus is de omgang van de maatschappelijk werkster met de geldigheidsaanspraken van de cliënte in het geding. Met name de aanspraak op de authenticiteit van de hulpvraag vraagt om een nader onderzoek van de maatschappelijk werkster. Is de cliënte inderdaad subject van eigen handelen of wordt ze zo zwaar mishandeld dat ze niet meer handelingsbekwaam geacht kan worden om eigen keuzes te maken? In het laatste geval staat de maatschappelijk werkster voor de vraag of ze verantwoordelijkheden van de cliënte mag overnemen en mag overgaan tot eenzijdige beïnvloeding. Het enige gegeven waarover de maatschappelijk

werkster beschikt is de mededeling van de cliënte dat ze niet wil scheiden, althans niet zolang de kinderen nog thuis zijn. Uit het werkverslag van de betreffende maatschappelijk werkster blijkt dat ze op deze keuze langdurig heeft doorgevraagd. Ze probeert andere keuzemogelijkheden met de cliënte te bespreken door vragen te stellen als: 'Welke belemmeringen zijn er om een echtscheidingsprocedure te starten?' en 'Hoe zou je je voelen als je alleen zou staan?' Dit doorvragen kunnen we in navolging van Kunne-
man (1986) karakteriseren als een 'identiteitsdiscours'.

In hoeverre de maatschappelijk werkster ook haar eigen geldigheidsaan-
spraken ter discussie stelt ten overstaan van haar cliënte of van haar be-
roepsgenoten, wordt uit het werkverslag niet duidelijk. Wel maakt ze mel-
ding van een confrontatie met de echtgenoot van de cliënte in één van de
eerste gesprekken in de thuissituatie: '... gaat hij midden in de kamer zitten
en begint met een mes demonstratief zijn nagels schoon te maken. Ik voel
me onbehaaglijk'. Voor een beoordeling van de kwaliteit van het handelen
van de maatschappelijk werkster lijkt ook de invloed van dit soort factoren
van belang.

Uit het werkverslag blijkt dat mevrouw IJzerman bij haar keuze blijft.
Dus moet de maatschappelijk werkster beslissen of ze de verantwoording
wil nemen voor de risico's die hieraan verbonden zijn. Voor deze beslissing
is geen ander instrumentarium voorhanden dan het gesprek met de cliënte.
Zonder in therapie te vervallen zal de maatschappelijk werkster de
voorwaarden voor een dialoog moeten creëren waarin mevrouw IJzerman
in alle vrijheid en veiligheid 'echt' kan zijn of, om met Goffman te spreken,
de gelegenheid krijgt een waarachtige presentatie van zichzelf te geven.

Vanuit deze gedachtengang kunnen we een tweede kwaliteitscriterium
formuleren voor de zorgvuldigheid van het handelen: het gesprek tussen
cliënt en hulpverlener dient een *dialogisch* karakter te hebben. De geldig-
heidsaanspraken van de cliënt, binnen een gezamenlijke definitie van de
situatie, dienen serieus genomen te worden. Ze kunnen ter discussie ge-
steld worden. Voor dat laatste is echter geen overgang naar een objective-
rende houding nodig. Men kan de rol van communicatiepartner aannemen
en actief deelnemen aan het tot stand brengen van gedeeld begrip (Kunne-
man 1986). Deze actieve instelling brengt twee consequenties mee: men
dient de uitingen van de ander te beoordelen op hun geldigheid; men zet
tevens de eigen beoordelingsstandaarden op het spel.

Dit alles betekent dat de hulpverlener een symmetrische verhouding
aangaat en dat hij niet bij voorbaat kan veronderstellen dat de eigen opvat-
tingen en standaarden superieur zijn aan die van de cliënt. In het jargon van
hulpverleners heet dat 'je kwetsbaar opstellen'. In hoeverre dit laatste te
rijmen is met het principe van professionele verantwoordelijkheid wordt

in de volgende paragraaf behandeld. Duidelijk is in ieder geval dat een dialogisch (gespreks)model het onmogelijk maakt protocollair te werken. Er kan geen beslisboom worden afgewerkt waarbij de professionele opvattingen en standaarden superieur zijn en de hulpverlener de cliënt slechts onder een bepaalde categorie hoeft te classificeren om te weten hoe te handelen.

Dit 'dialogische' criterium is ook toepasbaar op de onderlinge omgang van hulpverleners. In een intervisiegroep is het van belang dat werkers elkaar wederzijds ondersteunen. Daarmee is de kous echter niet af. Er vindt daar ook een toetsing van het professionele handelen plaats. De fout van de zachte sector in de jaren zestig en zeventig was dat alle geldigheidsaanspraken van de cliënt en werker per definitie voor waar, juist en (vooral) waarachtig werden gehouden. We moeten niet terug naar de – wat in die periode heette – 'kommunikaatsie'. Desondanks wil ik er voor pleiten dat de hulpverlening haar 'zachte' karakter behoudt en dat men ten overstaan van cliënten en collega's de eigen beoordelingsstandaarden op het spel durft te zetten.

Naar aanleiding van de hulpvraag van mevrouw IJzerman kan men zich afvragen wat emancipatie is en wat disciplineren. Hoewel het begrip 'disciplineren' niet altijd eenduidig omschreven wordt is de associatie met macht en eenzijdige beïnvloeding op zijn plaats. Bij disciplineren worden de geldigheidsaanspraken van de ander genegeerd en wordt de waarheid van de hulpverlener aan de cliënt opgelegd.

De disciplinerings theoretici in het voetspoor van Foucault en Achterhuis hebben de neiging de disciplineringsrol toe te wijzen aan de professionals. De sociale bewegingen worden als het exclusieve vehikel van de bevrijding gezien (Gouws 1987). We hebben het voorbeeld van de Bolderkar-affaire gebruikt om aan te geven dat er niet voor eens en voor altijd een fundamentele tegenstelling bestaat tussen het emancipatiestreven van sociale bewegingen en de 'waarheidsmacht' van de professies. In de Bolderkar-affaire is zichtbaar geworden hoe een geleidelijke transformatie van emancipatiestreven in disciplinaire macht kan optreden. De hulpverleners in De Bolderkar lieten zich meer leiden door motieven vanuit de sociale bewegingen dan door professionele overwegingen van zorgvuldig handelen. Uiteindelijk werd het discours over De Bolderkar teruggebracht tot een waarheidsdiscours. Het beeld ontstond van op emancipatie gerichte hulpverleners die puur instrumenteel te werk gingen.

Waarheidsmacht is dus niet het monopolie van de onderdrukkers. Ze wordt ook graag gehanteerd door de bevrijders. Weliswaar in de vorm van 'tegenmacht', maar deze kan een normatieve discussie niet vervangen.

Professionele hulpverleners hebben hun eigen verantwoordelijkheid op

basis van een normatieve legitimatie en een onafhankelijke maatschappelijke positie. Ze behoren niet in dienst te staan van de heersende macht, maar ook niet van de tegenmacht. Natuurlijk zijn er gradaties in de mate van onafhankelijkheid. We hebben inmiddels drie varianten opgespoord (Van der Laan 1990). Aan het ene uiterste de hulpverlening, bij voorbeeld binnen een TBS-kader, waarvoor de ruimte om de geldigheidsaanspraken van de cliënten serieus te nemen structureel ingeperkt is. Aan het andere uiterste het model van de patiëntenvertrouwenspersonen, zoals we die in de psychiatrie kennen. Alle geldigheidsaanspraken van patiënten worden door hen serieus genomen. De patiëntenvertrouwenspersoon kent een eenvoudig protocol: neem alles wat de patiënt zegt letterlijk en stel je op als diens advocaat. Tussen deze twee uitersten zijn gradaties van onafhankelijkheid te onderscheiden, zoals bij het algemeen maatschappelijk werk en het reclasseringsmaatschappelijk werk.

Doen of laten

Het voorgaande zou het misverstand kunnen opwekken dat de dialoog het alpha en omega is van de hulpverlening. Net als in andere sectoren van de maatschappij kan ook in de hulpverlening op een bepaald moment het gesprek echter als beëindigd beschouwd worden. Een pleidooi voor het gesprek als grondvorm van het maatschappelijk werk hoeft niet te betekenen dat er oeverloos gepraat wordt. Op een gegeven moment gaat de dialoog over in een monoloog. Dan houdt bij wijze van spreken een wetenschappelijke discussie op en begint de personeelsbeoordeling. Dan houdt de democratische discussie op en wordt een besluit uitgevoerd. Dan houdt de hulpverlener op met luisteren en schrijft hij een recept voor.

Ons derde criterium heeft dan ook te maken met de overgang van dialoog naar monoloog, met het dilemma van het *al-of-niet ingrijpen*. Om bevoogdend en disciplinerend optreden zoveel mogelijk te vermijden zijn maatschappelijk werkers doorgaans nogal terughoudend met directe interventies. Men heeft er over het algemeen weinig fiducia in om tegen de wil van de cliënt in te gaan. Dat schaadt de vertrouwensrelatie en ondermijnt het in de Code vastgelegde principe van zelfbeschikking van de cliënt. In de praktijk betekent dit dat de kans op ten onrechte ingrijpen verkleind, maar op nalatigheid evenredig vergroot wordt. Over de eerste fout ontstaat binnen het maatschappelijk werk meer commotie dan over de tweede fout. De verharding van de sociale problematiek in de jaren tachtig brengt echter mee, dat de fout van de nalatigheid meer aandacht verdient. Het derde criterium voor de kwaliteit van hulpverlening wordt daarom gezocht in de mate waarin een hulpverlener in staat is beide fouten te vermijden. Nu is

het de vraag of men hulpverleners moet stimuleren om nalatigheid uit te bannen. Daarmee zou het gebruik van 'waarheidsmacht' immers worden bevorderd. We willen betogen dat gebruik van macht of deskundheidsinvloed toegestaan is onder de strikte voorwaarde van een legitimeringsplicht. Hoe valt het één met het ander te rijmen?

Het probleem zit in de afgrenzing van wat tot het communicatieve handelingsmodel behoort en wat niet. De essentie van dat model is dat iemand goede redenen kan aanvoeren voor een bepaalde handeling en dat deze redenen ter discussie staan. Dit veronderstelt dat de ander in staat is die discussie in alle openheid te voeren. De gespreksdeelnemers dienen beiden toerekeningsvatbaar te zijn en over een communicatieve competentie te beschikken. In hulpverleningssituaties waarin de hulpverlener geconfronteerd wordt met mishandeling, verslaving en psychische stoornissen is in het laatste niet altijd voorzien. De hamvraag is of de hulpverlener zijn handelen moet opschorten, of dat hij toch mag ingrijpen onder de voorwaarde dat hij zijn redenen vooraf(contract) of achteraf(legitimatie) ter discussie stelt.

Volgens sommige auteurs mag de cliënt onder geen enkele voorwaarde ondergeschikt worden gemaakt aan de waarheid en de doelstellingen van de hulpverlener (Baart 1986). Wij vragen ons daarentegen af waarom het communicatieve handelingsmodel niet kan functioneren (op metaniveau) in het kader van een *achteraf*-legitimatie tegenover (een vertegenwoordiging van) de cliënt, de beroepsgroep of de publieke opinie. Het is immers voorstelbaar dat in een hulpverleningsrelatie een zodanig vertrouwen is ontstaan dat *vooraf*, bij voorbeeld in het geval van de dreiging van een terugkerende psychose, de cliënt uit vrije wil aan de hulpverlener volmacht geeft onder welomschreven voorwaarden een gedwongen opname te bewerkstelligen. Ook in kwesties van euthanasie komen dergelijke 'contracten' voor. De vertrouwensrelatie staat niet op de tocht, maar is juist een absolute voorwaarde voor een dergelijke overeenkomst. Deze legitimering kan echter niet altijd op het moment zelf gegeven worden. Dikwijls zien we dat er achteraf een communicatieve validering plaatsvindt, of dat in onderhandelingen vooraf, bij pogingen tot een gemeenschappelijke definitie van de situatie te geraken, een vorm van overeenstemming tot stand komt die tijdens een gedwongen opname, als een soort 'metacommunicatief label', meeloopt in het verdere hulpverleningsproces.

Doelen en middelen

Voor een meer gedetailleerde analyse van het gebruik van macht in hulp-

verleningssituaties hebben we van Kunneman (1986) het onderscheid overgenomen tussen:

- de oriëntaties van de actor: communicatieve danwel strategische *bedoelingen*;
- de mechanismen van handelingscoördinatie: communicatieve danwel strategische *middelen*.

Hiermee kunnen we een subtiel onderscheid maken tussen het strategisch gebruik van communicatieve middelen en het communicatieve gebruik van strategische middelen. We kunnen dit (vrij naar Kunneman) als volgt in schema zetten (schema 2).

Schema 2: Oriëntatie en coördinatie van handelingen

vorm van de handelingscoördinatie oriëntatie van de actor	communicatieve middelen	strategische middelen
communicatieve bedoelingen	1 communicatief handelen	2 communicatief gebruik van strategische middelen
strategische bedoelingen	3 verborgen strategisch handelen	4 openlijk strategisch handelen

De lange stroom van kritische publikaties over het welzijnswerk in de jaren tachtig was gericht op de 'onthulling' van de eerste vorm, het verborgen (latent) strategische handelen (hokje 3). Kunneman heeft helaas geen aandacht besteed aan hokje 2, het communicatieve gebruik van strategische middelen.

Binnen de hulpverlening is het echter van belang op handelingsniveau te onderzoeken in hoeverre in de praktijk van de hulpverlening strategische middelen worden aangewend om rationeel verantwoordbare vormen van handelingscoördinatie tot stand te brengen. In hulpverleningssituaties kunnen we een onderscheid maken tussen een metaniveau van de definitie

van de situatie en een objectniveau van de feitelijke hulpverlening. Met metaniveau bedoelen we het niveau waarop uitspraken worden gedaan over de betekenis van de handelingen op het oorspronkelijke niveau.

Gelaagde communicatie

Communicatietheoretisch is het mogelijk te spreken van gelaagde communicatie. In één communicatieve handeling kunnen meerdere lagen onderscheiden worden die qua handelingstype verschillend zijn, maar waarin de tegenstrijdigheid niet zonder meer een schadelijke uitwerking hoeft te hebben. Sommige ouders slagen erin hun kinderen te straffen zonder hen het gevoel te geven dat mét de straf de ouderlijke definitief voorbij is. Kennelijk hangt er een 'label' aan de straf, of wordt er door houding of gebaar een metacommunicatieve hoodschap overgebracht die het kind niet in paniek brengt. Ook kan het zijn dat het kind zelf door ervaring weet hoe het de boosheid van de ouders moet 'labelen'.

Toegepast op een hulpverleningsrelatie valt te betogen dat de acceptatie van de gelaagdheid van de communicatie niet betekent dat een 'dubbele' houding van de hulpverlener een schadelijk effect heeft op de cliënt. Juist in een vertrouwensrelatie is het mogelijk elkaar hardhandig te confronteren. Dat is niet hetzelfde als de pathogene dubbele binding waar de Palo Alto School zich op geworpen heeft, of het latent strategisch handelen waar Habermas op doelt. Er is eerder sprake van het tegendeel. Watzlawick c.s. (1970) hebben er herhaaldelijk op gewezen dat een bepaalde relatie zowel complementair (ongelijkheid) als symmetrisch (op voet van gelijkheid) kan zijn. De twee kunnen elkaar afwisselen, maar kunnen zich ook gelijktijdig voordoen. Een sadomasochistische relatie (men vergeve het voorbeeld in het kader van hulpverleningsrelaties) is in zijn directe verschijningsvorm complementair, maar kan op metaniveau, waar over de definitie van de situatie wordt onderhandeld, wel degelijk symmetrisch zijn. Een relatie hoeft dus niet uitsluitend complementair of symmetrisch te zijn, maar kan ook beide kenmerken vertonen. Hetzelfde geldt voor de beroemde tegenstelling tussen emancipatie en disciplineren. Dat emancipatie en disciplineren de 'scheren en inslag' zijn van het weefsel dat in het maatschappelijk werk het 'helpende contact' is gaan heten, hoeft niet zonder meer te leiden tot het oordeel dat de leefwereld gekoloniseerd wordt.

Met behulp van de drie kwaliteitscriteria voor zorgvuldig handelen kunnen maatschappelijk werkers vermijden dat zakelijkheid verwordt tot verzakelijking en dat professionele verantwoordelijkheid ontaardt in sociale disciplineren.

Noten

1. In 'De Bolderkar-affaire' kwam een medisch kleuterdagverblijf in opspraak waarin een beleid werd gevoerd dat ertoe leidde dat een groot aantal kinderen op last van de kinderrechter, op verdenking van incest door de ouders of opvoeders, uit huis werd geplaatst. Een belangrijk element in de procedure om vast te stellen of er sprake was van incest was de zogenaamde poppenmethode waarmee een spelsituatie werd gecreëerd om kinderen te stimuleren zich te uiten over seksuele avances in de thuis-situatie.

2. College van Toezicht, 25/11/77.

Literatuur

- Baart, A.J., *Zoekprocessen. Een beeld van maatschappelijk activeringswerk*. Uitg.: KLVMA, Den Bosch 1987.
- Baart, A.J., *Verhalen. De dialoog als grondmodel van het maatschappelijk activeringswerk*. Hilversum 1986.
- Gouws, A., De totalitaire retoriek van Achterhuis. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 1987/1.
- Groot, A.D. de, *Begrip van evalueren*. Den Haag 1986.
- Habermas, J., *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main 1981.
- Habermas, J., *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main 1984.
- Jens, L.F., *Zorgvuldige hulpverlening. Wetgeving, praktijk en jurisprudentie*. Paper, ongepubliceerd, 1987.
- Kunneman, H., *De waarheidstrechter*. Meppel/Amsterdam 1986.
- Laan, G. van der, *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk*. Utrecht 1990.
- Laan, G. van der, en J. Holman, Discursieve processen in eerstelijns teams. *TVA*, 1987/3.
- Linden, A.P. van der, Het verbergen van een minderjarige. *Welzijnsmaandblad*, 1985/3.
- Mooij, A.W.M., *Op het grensvlak van psychiatrie en recht*. (Oratie) Arnhem 1989.
- Schilder, L., en G. van der Laan, De familie IJzerman. *Marge*, 1985/5.
- Tex, U. den, en E. Verhey, De dood van Inge Delzenne. *Vrij Nederland*, 9 januari 1988.
- Watzlawick, P., J. Beavin en D.D. Jackson, *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer 1970.

Summary

In this article general criticism of social work has been discussed in terms of a problem of legitimation. To that end a set of three main criteria for the quality of the professional's performance has been mapped out.

It is argued that the stratified nature of the communication between client and social worker enables us to differentiate between the strategic use of communicative tools and the communicative use of strategic tools. In the eighties the spate of critical literature on social work was brought to bear upon 'revealing' the former, the hidden (latent) way of strategic action. Unfortunately, the possibility of the commu-

TvA 1991/4

nicative use of strategic tools was hardly given any consideration. It is important, therefore, to examine to what extent strategic tools can be used in the practice of social assistance in order to establish rationally acceptable forms of action co-ordination.