

# NORMATIEVE PROFESSIONALITEIT IN HET SOCIAAL WERK



KRISTEL DRIESSENS & DIRK GELDOLF

*We moeten niet alleen de dingen goed doen,  
maar ook de goede dingen doen.*

NORMATIEVE PROFESSIONALISERING moet een blijvend aandachtspunt zijn in het welzijns- en gezondheidswerk. Professioneel sociaal werk vraagt meer dan sleutelen aan technieken en instrumenten. Ook morele en normatieve overwegingen moeten een plek blijven krijgen op de werkvloer. Dat vraagt van professionals om voortdurende reflectie: op hun maatschappelijke rol, op hun relatie met de mensen voor wie ze werken, op de morele en politieke werking van hun vakkennis. Want hulpverleners nemen voortdurend normatieve en moreel geladen keuzes in de spanningsvelden waarmee ze geconfronteerd worden. Normatieve professionaliteit vraagt ruimte voor aspecten van de leefwereld van wie hulp vraagt in de systeemwereld van organisaties. Het vraagt om echte aandacht en presentie in relatie tot cliënten. Maar het vraagt ook inspanningen ten aanzien van de organisatie en de samenleving waarin ze werken: een streven om deze te humaniseren, om sociale rechten te handhaven en uit te breiden en een inzet voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.

## **NEDERLANDER AAN HET WOORD**

Zo verwoordt de Nederlandse socioloog en filosoof Harry Kunneman in een notendop een boodschap die al eerder in dit tijdschrift aan bod kwam (zie o.a. Pols, 2005). In de Masteropleiding Sociaal Werk van de Universiteit Antwerpen verzorgde hij in december 2007 een inspirerend gastcollege om zijn denken over

professionalisering in het sociaal werk zelf toe te lichten. Harry Kunneman zet aan tot reflectie over maatschappelijke thema's, over onze professionaliteit en over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo had hij het eerder al over het 'sociaal werk als laboratorium voor deze normatieve professionalisering', maar ook over de koppeling aan lantaarnpalen en kampvuren en over het dikke-ik.

Daarmee is meteen duidelijk dat hij de praktijk van de hulpverlening analyseert met klinkende metaforen. Denken we maar aan zijn 'broodroostermodel' in het welzijnswerk of het 'carrousel der afwijkingen'. Deskundigen zouden steeds meer op één been lopen: dat van de technisch realiseerbare oplossing. Het existentiële en communicatieve been bengelt er nog voor spek en bonen bij. Voortbouwend op zijn inspirator Jürgen Habermas, combineert Kunneman de systeembenadering en leefwereldgerichte benadering in de professionele praktijk. Daarbij geeft hij ook de ethiek opnieuw een plaats in de zoektocht naar hoe professioneel handelen ook in morele zin betekenisvol kan zijn. Kunneman praat even begeesterend als hij soms complex schrijft. Omdat hij inspireert, proberen we enkele van zijn inzichten voor Vlaanderen verder te ontsluiten. Zijn analyses en sprekende metaforen houden ook ons sociaal werk een kritische spiegel voor.

### **KRITISCHE NOORDERBUREN**

Voor Vlamingen valt het op: de Nederlandse sociale sector en academische en onderwijsinstellingen staan meer kritisch ten aanzien van het dominante welzijnsbeleid. Bij onze noorderburen heerst er een intenser debat over bijvoorbeeld de oprukkende commercialisering, disciplinerende en productgerichtheid in de zorg. Als er in Vlaanderen al onderzoek gebeurt dan is het vaak probleemstellend en beschrijvend sociologisch onderzoek dat sociale problemen, wachtlijsten en welzijnsbehoeften in kaart brengt. Inhoudelijk en methodologisch zien we de laatste jaren wel een trend naar onderzoek dat de doelstellingen en methodieken van het sociaal werk probeert aan te scherpen. We verwijzen hier naar Tine Van Regenmortel en haar ploeg met werk over maatzorg en empowerment of naar het onderzoek van Maria De Bie en haar team over participatie, diversiteit en lokaal sociaal beleid. Onder impuls van Kristel Driessens groeit het onderzoek en vormingsaanbod van Bind-Kracht rond de kwaliteit van hulpverlening aan mensen in armoede. Maar fundamentele, filosofisch-ethische debatten over de doelstellingen en de positionering van de welzijnssector en zijn professionals ontbreken vandaag in Vlaanderen grotendeels.

In Nederland bestaat die traditie wel. Zo vormt de presentiebenadering van Andries Baart een scherpe kritiek op professionalisering (Baart, 2001). Deze zou leiden tot een 'afwezigheid' van hulpverlening op domeinen 'waar het écht toe doet'. Baart ontwerpt een nieuwe taal voor de aandacht, de aanwezigheid en de intermenselijke contacten in de hulpverlening. Hij legt de lat daarbij erg hoog, niet in het minst voor sociaal werkers. Je kan niet van iedereen verwachten om eenzelfde engagement te ontplooiën als buurtpastores. Tegelijk schetst de presentiebenadering wel een beeld van een andere professionaliteit. Baart vindt steeds meer gehoor in Vlaanderen, waar vooral het straathoekwerk in zijn werk een 'taal' en een verantwoording vindt voor zijn aanpak.

### **VAN ZORG NAAR DISCIPLINERING**

Ook zijn landgenoot Kunneman deelt die kritische blik om de plaats en functie van het welzijnswerk in de 21ste eeuw te bevragen. Hij vertrekt daarbij vanuit een kritische maatschappijanalyse. Vanaf het midden van de negentiende eeuw ontstond volgens Kunneman in westerse maatschappijen een groeiend 'sociaal' besef: mensen in sociale nood hebben recht op hulp en ondersteuning. Samen met de emancipatiegedachte en de hoop op een rechtvaardigere samenleving zorgde dat sociaal besef in de tweede helft van de 20e eeuw voor een draagvlak voor de uitbouw van de verzorgingsstaat. Maar in de laatste decennia ontstaat een geleidelijke omslag.

De nadruk verschuift opnieuw naar zorg als disciplineren en naar de inperking van individuele autonomie tot consumptiekansen en productieprestaties. Die verschuiving is bijvoorbeeld ook duidelijk aanwezig in het activeringsdiscours. Dit veranderend kader heeft grote gevolgen voor sociaal werk. Van het sociaal werk wordt verwacht dat ze 'de niet-productieven' weer aansluiting laten vinden bij de economische wedrace. Sociaal werk zou 'onaangepaste, onopgevoede, gevaarlijke, of abnormale mensen' weer bij de groep van 'productiewerkers' moeten laten aansluiten, of anders bewijzen dat ze een etiket van 'zielig of oud' verdienen, waardoor de verwachtingen worden bijgesteld en de activering naar arbeid stopgezet.

### **HET DIKKE-IK**

In die veranderende, geïndividualiseerde en welvarende samenleving ziet Harry Kunneman de 'opmars van het dikke-ik' (Kunneman, 2005). Deze eigentijdse figuur openbaart zich letterlijk in de openbare ruimte: in het verkeer, in treinen, in voetbalstadions, op straat, in wacht- en spreekkamers en in talloze tv-programma's.

Maar ook op het niveau van de lokale en landelijke politiek en binnen het bedrijfsleven voelt het dikke-ik zich thuis in de gedaante van zich dik makende politici en zelfverrijkende managers. Het dikke-ik neemt wat het nodig denkt te hebben en dat is heel wat. Het wil niet alleen steeds meer consumeren maar eist ook erkenning van zijn handelingsvrijheid en respect voor zijn hoogst individuele opvattingen en verlangens. Dit leidt tot voortdurende wrijvingen met anderen waardoor het dikke-ik verweekt is in een permanente concurrentie- en prestatieslag.

Kunneman wil met het dikke-ik drie samenhangende ontwikkelingen in één metafoor vangen. Vooreerst verwijst hij naar de mateloosheid van onbeperkte consumptie als mondiale vooruitgangshorizon. Een tweede ontwikkeling noemt hij het zich 'dik maken' van mensen ten koste van anderen, met concurrentie en individueel succes als sociale horizon. 'De maatschappij als apenrots' is het beeld dat hij hier gebruikt. En een derde element is het gevaar van morele onverschilligheid: een dikke huid hebben. 'Andermans ellende is niet mijn maar hun probleem', luidt het dan. De opmars van het dikke-ik manifesteert zich op drie niveaus: op het persoonlijk niveau, op het niveau van groepen en organisaties en op het niveau van de planeet. Daar dijt de menselijke soort zozeer uit en verspreidt ze zoveel rotzooi om zich heen dat de mogelijkheid van catastrofale ontwikkelingen opdoemt. De verleiding tot dikke-ik gedrag valt in de eerste plaats te begrijpen vanuit alle verleidingen die de postindustriële consumptiemaatschappij voor steeds meer mensen produceert. Consumptieve overdaad is de kern van het leven van vele mensen. Wat dat betreft komt Kunneman tot dezelfde besluiten en kritieken als het boek 'We consumeren ons kapot' (Geldof, 2007).

### **VOORBIJ HET DIKKE-IK**

Kunneman wil naar een samenleving voorbij het dikke-ik. De toenemende welvaart stimuleert eerder een honger naar meer dan dat het tot meer tevredenheid leidt. Het dikke-ik is welvarend én ontevreden. Is een bestaan dat vooral uit presteren, concurreren en consumeren bestaat in een samenleving die verhardt, alle moeite wel waard? Is dit het beste wat wij onszelf en toekomstige generaties te bieden hebben? Het zijn fundamentele vragen, ook voor sociaal werkers. Werken aan integratie, maar integratie in welke wereld? Harry Kunneman houdt een spiegel voor die toont waar wij mee bezig zijn en wat de oorzaak is van onze onbegrensde behoeften en ontevredenheid. Hij reikt bouwstenen aan voor een zinvoller en menswaardiger leven in deze postindustriële samenleving waarin het dikke-ik zijn

opmars voortzet. In naam van welke waarden kunnen we de autonomie en onverzadigbaarheid van het dikke-ik in het dagelijks leven begrenzen zonder autonomie van mensen geweld aan te doen? Deze vraag beantwoordt hij vanuit een kritisch-humanistisch perspectief met behulp van begrippen als diepe autonomie, normatieve professionaliteit en maatschappelijk verantwoord organiseren.

Kunneman staat kritisch tegenover het bestaande sociaal werk. Volgens hem wordt sociaal werk te vaak gereduceerd tot het 'omhoog' duwen van cliënten die 'omlaag' zakken en tot het nauwkeurig determineren en heen en weer schuiven van deze cliënten binnen probleemcategorieën. Eén van zijn basisstellingen is dat de grote nadruk op efficiëntie, protocollering en doelmatigheid in het sociaal werk ook als een rookgordijn functioneert voor onderliggende sociale vragen. De elites en middengroepen neigen er toe om weg te kijken van de problemen van maatschappelijke onderlagen, zowel nationaal als mondiaal. Als je niet autonoom en productief kunt zijn, dan is dat je eigen schuld. Succes en falen worden basiscategorieën voor cliënten zelf en steeds meer ook voor sociaal werkers. Ondertussen zien we op wereldschaal presteren, concurreren, en consumeren als dominant cultureel en economisch denkkader oprukken.

## **NORMATIEVE PROFESSIONALITEIT**

Kunneman verdedigt al langer het belang van normatieve professionalisering. De dominantie van systeemeisen en de opkomst van het dikke-ik zorgen er steeds meer voor dat de morele waarden van professionals op de achtergrond komen. Tegelijkertijd beklemtoont hij het belang van deze morele waarden in de relatie met de cliënt en in de systeemcontext. Hij stelt daarbij dat er in mensgerichte beroepen op drie niveaus normen en waarden spelen.

Eerst en vooral bepalen systeemnormen het handelen van sociaal werkers. Systeemnormen zijn bijvoorbeeld de algemene rechtsregels, de contractuele verplichtingen en het doelmatig en efficiënt realiseren van specifieke organisatiedoelen ('het succes volgens managers'). Professionals moeten hier rekening mee houden. Het tweede niveau zijn de deskundigheidsnormen die sociale werkers aanzetten tot adequaat en effectief handelen op basis van professionele kennis, kunde en ervaring. Ze krijgen vorm in methodische regels of stappenplannen en in de procedures die hulpverleners in hun professioneel handelen volgen. Het derde niveau bestaat uit morele, cultureel verankerde waarden en morele kwaliteiten. Algemene morele waarden zijn bijvoorbeeld het belang van autonomie en persoonlijke ontwikkeling,

rechtvaardigheid, billijkheid of integriteit. De beroepsspecifieke toespitsing daarvan is het helpen, zorgen, vormen, steunen of begeleiden. Daarnaast zijn er de morele kwaliteiten die verstrengeld zijn met existentiële hulpbronnen van professionals. Kunneman spreekt van 'deugden' zoals moed, eerlijkheid, medelijden en trouw en waarschuwt voor 'ondeugden' zoals gemakzucht, onverschilligheid of lafheid. Zowel de morele waarden als de morele kwaliteiten zijn verbonden met de 'zin of goesting in het werk', zowel onder collega's als naar cliënten en klanten.

### TIJD BRENGT RAAD

Tussen deze verschillende waarden en normen ontwikkelen zich meer en meer spanningen. Zowel onder invloed van beheersingsdruk op beleidsniveau als door een positionering van cliënten en 'klanten' als 'dikke-ik' groeien de fricties tussen de systeemnormen, de algemene morele waarden en de morele kwaliteiten op het niveau van het professionele handelen. Die fricties zijn ondermeer voelbaar in de druk om de professionele deskundigheid maximaal systeemgericht en 'productief' in te vullen. Tegelijk manifesteren zij zich ook in eigentijdse vormen van tegendruk waarbij professionals en/of cliënten aandacht vragen voor dialoog en samenwerking, voor de hulpverleningsrelatie (of de expressieve naast de instrumentele dimensie), voor het proces en duurzame resultaten, voor levenskwaliteit en de ethische dimensie in het werk. Hier speelt overigens ook een hernieuwd belang van religie en levensbeschouwing. Die groeiende conflicten vragen overleg en intervisie, maar daar is in de hedendaagse hulpverlening vaak geen tijd en ruimte voor. Een 'moreel beraad' of existentiële bezinning over de achtergronden van de fricties tussen systeemdruk en morele waarden werkt in eerste instantie compliceerend en vertragend. Maar omgekeerd heeft de doelmatigheid sterk te lijden onder een gebrek aan samenwerking, aan echte aandacht en onder smeulende conflicten. Dat probleem is nog sterker aanwezig naarmate productieprocessen kennis- en communicatie-intensiever zijn.

Professionals in mensgerichte beroepen zorgen mee voor 'het goed leven' van hun cliënten. Daardoor bevinden ze zich voortdurend in spanningsvelden waarin ze morele keuzes maken. Ze staan voor keuzes in het spanningsveld tussen leefwereld en systeem, tussen rechtvaardigheid, solidariteit en privébelang. Het is niet wenselijk dat professionals telkens opnieuw op individuele basis deze fundamentele keuzes moeten maken. Professionals moeten zich ondersteund voelen in het maken van deze keuzes. Dat kan in een organisatie die daarvoor ruimte biedt.

Zo kan gewerkt worden aan een gedragen visie die ruimte schept voor 'self-empowerment' van professionals of voor het ontwikkelen van normatieve professionaliteit. Dat kan enkel wanneer ook het management van een organisatie ruimte biedt voor een dialoog over thema's waar het 'echt toe doet' in de hulpverlening. En volgens Kunneman vraagt dat ruimte voor... kampvuren.

### **LANTAARNPALEN EN KAMPVUREN**

Kunneman hanteert voortdurend nieuwe metaforen om de sociale werkelijkheid in woorden en beelden te vatten. Vaak verhelderden die krachtige beelden complexe realiteiten. Zo beschreef hij eerder het individualiseringsproces als de overgang van een 'theemutscultuur naar een walkman-ego' (Kunneman, 1996). Achter dat beeld schuilt de overgang van de sociale druk in een traditioneel gezin naar het vrijgevochten individu in de stad. Vandaag schetst hij beeldrijk een conflict tussen twee verschillende logica's in het welzijnswerk: welzijnsorganisaties en hun professionals kunnen werken als 'lantaarnpalen' of als 'kampvuren'. Volgens het beeld van de lantaarnpalen, zijn veldwerkers, organisaties en beleid gericht op maximale zichtbaarheid, controle en centrale sturing. Het aanbod zit veelal in een verplichtend jasje. Vanuit een sterk beheersingsdenken willen beleidsmakers de welzijnssector efficiënter maken door hogere palen te installeren met sterker licht. Zo'n lantaarnpalen kunnen ze ook langer laten branden en door steeds meer lichtpunten te voorzien, krijgen ze meer greep op sociale ontwikkelingen. Vanuit een te doorgedreven activeringslogica rukt opnieuw een erg aanbodgericht én normaliserend denk- en handelingskader op. Zowel de cliënt als de sociaal werker worden steeds efficiënter gecontroleerd en er is steeds minder ruimte voor eigen autonomie, creativiteit en normatieve professionaliteit, voor een proces op maat en ritme van de cliënt.

Daartegenover plaatst Kunneman de logica van de 'kampvuren'. Welzijnsorganisaties die werken in deze logica zijn vaker decentraal beheerd. Hun licht en vuur is zelf gestookt. Zij vertrekken van verhalen, in plaats van agenda's en rationele doelen. Ze bieden ruimte aan personen en hun emoties. Hier verschijnt wat er in existentieel opzicht echt toe doet. In termen van Andries Baart is hier ruimte voor presentie en echte aandacht.

## WARMTE AAN HET KAMPVUUR

Het sociaal werk van vandaag kent een toenemende nadruk op de logica van de lantaarnpalen: controle, verantwoording, doelmatigheid en efficiëntie staan steeds centraler. Toenemende spanningen zijn het gevolg. Want hoe fel de lantaarnpalen ook schijnen, er ontsnapt steeds wel iets aan hun licht. Reeds eerder toonden onderzoekers aan hoe de bureaucrativering van het welzijnswerk, de toename van controle en de afname van betrokkenheid in hulpverleningsrelaties omwille van de hoge caseload, tegenreacties oproepen en zelfs frauduleuze praktijken van cliënten doen toenemen (Engbersen, 1990). Morele waarden en menselijke betrokkenheid vallen moeilijker te controleren, maar blijken essentieel voor de kwaliteit van het sociaal werk. Vanuit de 'lantaarnpalen' gezien zijn 'kampvuurtjes' tijdrovend. Bovendien vormen zij een potentiële bron van kritiek en tegenspraak. Toch ligt juist hier het belang van normatieve professionalisering.

Ook in Vlaanderen stellen we vast dat goede hulpverlening verbindend werkt. Dat blijkt onder andere uit het onderzoek 'Bind-Kracht' (Driessens en Van Regenmortel, 2006; Vansevenant, Driessens en Van Regenmortel, 2008) of uit de vaststelling dat mensen pas uit armoedesituaties geraken door in de hulpverlening zowel een instrumentele als expressieve dimensie te hanteren (Thys e.a., 2004). Een succesvolle interventie vraagt ook om presentie. Product- en resultaatgericht werken vereist ook een betrokken hulpverleningsrelatie. Volgens Kunneman is er aan de 'kampvuren' niet alleen ruimte voor verbinding maar ook voor trage vragen rond ervaren onrecht, onbegrip, frustraties en negatieve omgangspatronen. Kunneman roept het welzijnswerk op om deze 'plekken der moeite' te betreden, ook al zijn de 'opbrengsten' daarvan vanuit organisaties gezien ambivalent. Toch kunnen zij leiden tot nieuwe zin, inspiratie en onderlinge betrokkenheid, maar ook tot onwelkome kritiek op 'vanzelfsprekende' vormen van onrecht en onverantwoordelijkheid. Hier botsen we ook op een centraal dilemma van mensgerichte professionals, parallel aan gewetensvragen van consumenten: 'Wat hoop ik? Wat kan ik doen? Wat doe ik?' Die vragen zijn nodig vanuit een reflexieve houding. Tegelijk zijn ze ook een valkuil voor overbelasting van sociale werkers.



## REFLEXIEVE ORGANISATIES

Zo'n fundamentele reflectieprocessen vragen daarom een gedegen inbedding in de welzijnsorganisaties. Kwaliteitsvol sociaal werk heeft nood aan een rijke humuslaag van inspirerende verhalen, aan goede voorbeelden en aan filosofische of levensbeschouwelijke perspectieven. Deze kunnen volgens Kunneman helpen om de 'plek der moeite' te betreden, om te kunnen samenwerken aan een zaak die 'deugt en deugd doet'. Om hiervoor ruimte te voorzien in opleidingen, vormingen en intervisies, is een centrale voorwaarde dat ook bestuurders en managers van welzijnsorganisaties er gevoelig voor worden of blijven. Zij moeten ruimte scheppen voor deze vormen van 'maatschappelijk verantwoord organiseren'. Het is een vraag om een inhoudelijk langetermijnperspectief voorbij de machteloosheid en 'voorbij het dikke-ik'.

Parallelen met Vlaanderen liggen voor de hand. In een lopend actie-onderzoek van Bind-Kracht worden de organisatorische voorwaarden onderzocht om krachtgerichte, verbindende hulpverlening in de praktijk te brengen. Uit de eerste resultaten blijkt het belang van een gezamenlijk ontwikkelde en gedragen visie in de organisatie. Hulpverleners hebben nood aan ruimte voor intervisie en supervisie waarin zij kunnen en mogen reflecteren over inhoudelijke dilemma's in hun werk. Bind-Krachtgerichte vormen van hulpverlening krijgen meer ontwikkelingskansen in organisaties waar er ruimte is voor kampvuren, voor verhalen uit de praktijk die betekenisvol zijn voor hulpverleners en cliënten, voor vormen van self-empowerment van hulpverleners, voor autonomie en creativiteit van professionals in democratisch werkende organisaties. Kampvuren krijgen ruimte in competente, empowerende organisaties, waarin men versterkend en verbindend wil werken. In de realisatie van dit alles spelen sociaal werkers en hun organisaties een cruciale rol. Ze hebben daarin een laboratoriumfunctie, besloot Kunneman zijn lezing. Voor hen bestaat de uitdaging erin om de logica van de lantaarnpalen en de logica van de kampvuren te verbinden, op een zowel moreel als existentieel te verantwoorden wijze. Een boodschap met trage vragen om mee te nemen in de versnellende praktijk van het huidige welzijns- en gezondheidswerk.

*Kristel Driessens is als docente en onderzoekster verbonden aan de Master Sociaal Werk (Universiteit Antwerpen) en aan de opleidingen Maatschappelijk Werk en Orthopedagogie van de Karel de Grote-Hogeschool te Antwerpen. Dirk Geldof is socioloog, publicist en OCMW-raadslid voor Groen! te Antwerpen. Reageren kan via [www.dirkgeldof.be](http://www.dirkgeldof.be)*

Verwijzingen

- Baart, A. (2001), *Een theorie van de presentie*, Utrecht, Lemma.
- Driessens, K. en Van Regenmortel, T. (2006), *Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Leuven, LannooCampus.
- Engbersen, G. (1990), *Publieke bijstandsgeheimen: het ontstaan van een onderklasse in Nederland*, Leiden, Stenfert Kroese.
- Geldof, D. (2007), *We consumeren ons kapot*, Antwerpen, Houtekiet.
- Jacobs, G., Meij, R., Tenwolde, H. en Zomer, Y. (2008), *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering*, SWP Amsterdam.
- Kunneman, H. (1996), *Van theemutscultuur naar walk-man-ego. Contouren van postmoderne individualiteit*, Meppel, Boom.
- Kunneman, H. (2005), *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor een kritisch humanisme*, Amsterdam, Humanistic University Press.
- Pols, J. (2005), 'De hulpverlener als leverancier', *Alert*, 4, 42-50.
- Thys, R., De Raedemaecker, W. en Vranken, J. (2004), *Bruggen over woelig water. Is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?*, Leuven, Acco.
- van den Ende, T. en Kunneman, H. (2008), 'Normatieve professionaliteit en normatieve professionalisering. Een pleidooi voor conceptuele verdieping', in: Jacobs, G. Meij, R., Tenwolde, H. en Zomer, Y., *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering*, SWP Amsterdam.
- Vansevenant, K., Driessens, K. en Van Regenmortel, T. (2008), *Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Leuven, LannooCampus. (zie ook [www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be))