

4e druk

MET PASSIE NAAR PROFESSIONALITEIT

Boom

Professionele
ontwikkeling tot
hulpverlener

Bertus Leijenhorst



Met passie naar professionaliteit

Met passie naar professionaliteit

Professionele ontwikkeling
tot hulpverlener

Bertus Leijenhorst

Vierde druk

Boom

+ Online leeromgeving

Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via www.boomstudent.nl toegang tot de online leeromgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de 4e druk. Na activering van de code is de online leeromgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken.

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam

Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag

Foto omslag: Jaap-Willem (iStock/Getty Images Plus)

© Leijenhorst & Boom uitgevers Amsterdam, 2023

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

Voor zover het maken van reprografische vervaelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

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

ISBN 9789024455744

ISBN 9789024455751 (e-book)

NUR 133

www.boomstudent.nl

www.boomhogeronderwijs.nl

Inhoud

Inleiding	9
1 Een nieuw beroep, een nieuwe opleiding	13
1.1 Het beroep social work	13
1.2 Geschiedenis van het beroep	16
1.3 De social worker nu	20
1.4 Beelden over leren – mentale modellen	24
1.5 Competentiegericht leren	24
1.6 Een open leerhouding	25
1.7 Leren en reflecteren	26
2 Een nieuwe start bouwt voort op het voorgaande	31
2.1 Je weg vinden in een nieuwe situatie	32
2.2 Een nieuwe start bouwt voort op het voorgaande	35
2.3 Relevantie voor het beroep	37
3 Relaties aangaan	41
3.1 De eerste indrukken	42
3.2 Vanzelfsprekendheden	45
3.3 Vanzelfsprekendheden en etnocentrisme	47
3.4 Andere kanten van iemand ontdekken	49
3.5 Aandacht	52
3.6 De rol van normen in relaties	53
3.7 De open en kritische houding van de hulpverlener	54
4 Omgaan met gevoelens	59
4.1 Wat zijn gevoelens en emoties?	61
4.2 Waardoor ontstaan gevoelens?	64
4.3 Wat hebben gevoelens te zeggen?	67
4.4 Bijzondere gevoelens	69
4.5 Op welke manieren kun je omgaan met je gevoelens?	73
4.6 Kun je leren om je gevoelens te ervaren?	75
4.7 Hoe werk je als hulpverlener met de gevoelens van je cliënt en die van jezelf?	75
5 Zelfbeeld	83
5.1 Ontstaan van je zelfbeeld	83
5.2 Zelfbeeldvormingen	85
5.3 Het effect van je zelfbeeld op je gedrag en relaties	87
5.4 Invloed op je gedrag als hulpverlener	89

5.5	De kracht van de 'negatieve delen' van je zelfbeeld	91
5.6	Hoe kom je tot een realistisch en genuanceerd zelfbeeld?	92
5.7	Een positief zelfbeeld omzetten in gedrag	96
6	Verschil durven te maken	99
6.1	Het ontstaan van verschillen	99
6.2	De kracht van diversiteit	101
6.3	Vermijding	103
6.4	Verschil durven maken	104
6.5	Verschillen in het maatschappelijk krachtenspel	107
7	Het conflict	111
7.1	Het conflict: een afbakening	111
7.2	Hoe kun je reageren op conflicten?	112
7.3	De waarde van een conflict	115
7.4	Reflecteren is de basis voor je handelen	118
7.5	Omgaan met conflicten	119
8	Kritiek en feedback	127
8.1	Soorten kritiek	128
8.2	Kritiek als subjectieve correctie	129
8.3	Kritiek op inhoudsniveau en betrekkningsniveau	131
8.4	Kritiek en projectie	132
8.5	De Innerlijke Criticus	134
8.6	Kritiek of feedback geven	136
8.7	Onderdelen van goede feedback	137
8.8	Regels voor feedback geven	139
8.9	Feedback ontvangen	140
8.10	Feedback en de onderstroom	141
8.11	Complimenten geven	142
9	Leren en werken in een team	147
9.1	Wat is een team?	148
9.2	De betekenis van een team	148
9.3	Kenmerken van een goed functionerend team	150
9.4	Je houding in het team	152
9.5	Problemen in teams?	153
9.6	Trends in teams	158
10	Beroepshouding	165
10.1	Wat is een beroepshouding?	166
10.2	Polariteiten in het ontwikkelen van een beroepshouding	169
10.3	Kenmerken van een goede beroepshouding	173
10.4	Hoe werk je aan je beroepshouding?	180

11	Aanraken en aangeraakt worden	183
11.1	De betekenis van contact en aanraking	184
11.2	Aanraken is aangeraakt worden	188
11.3	De invloed van de socialisatie op aanraken	190
11.4	Als hulpverlener aanraken	191
11.5	Hoe kun je jezelf en je cliënt beveiligen?	195
11.6	Hoe verder?	197
12	Afhankelijkheid en macht	201
12.1	De begrippen afhankelijkheid en macht	202
12.2	Macht als tijdsverschijnsel	207
12.3	Macht, afhankelijkheid en persoonlijkheid	207
12.4	Destructief en constructief gebruik van macht	209
12.5	De macht van de hulpverlener	211
12.6	Professioneel gebruik van macht	213
13	Afscheid nemen in begeleidingsrelaties	217
13.1	Afscheid nemen, begripsafbakening	218
13.2	Reactiepatronen bij afscheid nemen	220
13.3	Verwerkingstaken bij afscheid nemen	221
13.4	Afscheid nemen en hechtingspatronen	222
13.5	Afscheid nemen: de rol van overdracht en tegen- overdracht	224
13.6	Afscheid nemen en een nieuw perspectief opbouwen	225
13.7	Afscheid nemen en de kracht van rituelen en symboliek	227
13.8	Handvatten	229
	Nawoord	235
	Literatuur	237
	Illustratieverantwoording	241
	Register	243
	Over de auteur	245

Inleiding

Nederland is rijk aan meren. Als de winter streng is, bevriezen ze tot vaak spiegelgladde ijsvlakten. Helaas lijkt het verleden tijd dat je met de wind in je rug lange slagen en lekker veel vaart kunt maken vanuit je energie en techniek. Maar op glad ijs is het risico van uitglijden groter en val je harder. Wanneer je al te vanzelfsprekend op je techniek vertrouwt, kun je verrast worden door een scheur, een zwakke plek of een wak. Glad ijs geeft veel uitdaging, maar het vraagt wel dat je de schaatskunst goed beheerst en dat je daarbij goed afstemt op de omstandigheden.

Ik herken in deze metafoor veel uit het beroep van social worker. Je kunt te veel op je vaardigheden en kwaliteit vertrouwen, zonder daarbij goed af te stemmen op de ander. Je kunt ook te veel op je passie vertrouwen en daardoor overmoedig worden. Als hulpverlener dring je binnen in het leven van de cliënt, vaak op ingrijpende wijze. Dan is het belangrijk dat je goed afstemt op die ander, behoedzaam bent en goed oplet of zich zwakke plekken of wakken voordoen die je niet zo gemakkelijk ziet. Vaak moet je hiervoor heel goed (vooruit)kijken en luisteren of het kraakt. Een goede hulpverlener is zich bewust van haar eigen (beroeps)houding en van haar¹ eigen communicatie, en kan zich openstellen voor de ander.

Als je opgeleid wordt tot hulpverlener, vraagt dat om een specifieke manier van omgaan met andere mensen en met jezelf, anders dan je waarschijnlijk tot nu toe gewend bent. Tijdens je opleiding leer je om op een andere manier naar de wereld, naar mensen en naar jezelf te kijken. Dit boek wil je helpen stil te staan bij jezelf en bij thema's die belangrijk zijn voor je professionele ontwikkeling. Misschien heb je de neiging hier snel overheen te lezen naar interessantere delen, want deze tekst had je al verwacht. Toch wordt van jou in dit boek gevraagd om juist stil te staan bij de dingen die je misschien al weet en kent. Door stilstaan en bewustwording leer je om op andere manieren naar mensen en naar jezelf te gaan kijken. Dat is niet altijd leuk. Soms is het schrikken of zelfs pijnlijk. Het vraagt wel iets van je: dat je je openstelt voor nieuwe ervaringen, nieuwe gedachten, nieuwe kennis en nieuwe betekenissen.

1 Omwille van de leesbaarheid houden we in dit boek zij/haar aan voor sociaal werkers, en hij/hem voor overige personen, maar in alle situaties kan daar vanzelfsprekend ook hij/hem, zij/haar en zij/hun/hen voor gelezen worden.

Dit boek is geen ‘leerboek’ dat je in je hoofd moet prenten. Zó moet je dit boek dan ook niet lezen. Probeer dit boek ‘associatief’ te lezen: terwijl je leest, laat je je gedachten gaan. Je zoekt herkenning: hoe zit dit bij mij, hoe heb ik dat meegemaakt, wat heb ik hieruit te leren voor mezelf? Als je zo leest, is de kans op vergeten kleiner. Je legt dan namelijk in je geheugen verbinding met kennis en beelden die al aanwezig zijn.

Het gaat in dit boek om bewustwording over jezelf en je ontwikkeling. Daardoor kun je een beter inzicht krijgen in de aandachtspunten die belangrijk zijn voor jouw beroepshoudingontwikkeling. Je wordt stilgezet bij je startpositie van dit moment. Hoe is je ontwikkeling tot nu toe geweest? Welke invloed heeft dit op jouw manier van kijken naar mensen, op jouw omgang met anderen, op de opvattingen die jij ontwikkeld hebt? Je leert nadenken over de manier waarop jij relaties aangaat met anderen. Hoe kijk jij tegen jezelf aan? Hoe ga jij met gevoelens om? Dit heeft grote invloed op hoe jij met anderen omgaat.

In dit boek komen thema’s aan de orde die bij veel studenten een rol spelen in hun ontwikkelingsproces tijdens het eerste jaar van de opleiding. Het zijn thema’s die gaan over je eigen (beroepshouding)ontwikkeling. Deze thema’s komen ook naar voren in het werken met cliënten en collega’s.

Dit boek heeft een inleidend karakter. Het is raadzaam om later in je opleiding verdere verdieping aan te brengen. In de literatuurlijst vind je titels die je daarbij goed kunt gebruiken. Ook vind je, in de tekst, kaders met stof ter verdieping (theoretische trips) en aanwijzingen om je verder te ontwikkelen (tips voor training). Voor de vierde druk zijn een aantal veranderingen aangebracht om de bruikbaarheid van het boek te vergroten. Dat betreft met name verdiepingen en aanscherping van de bestaande tekst. Op basis van gebruikerservaringen zijn in de tekst aanpassingen gedaan om beter aan te sluiten bij het leerproces van de student en de leesbaarheid te verhogen. Inhoudelijk zijn er enkele veranderingen aangebracht om de theoretische basis te versterken. Ook is in een aantal hoofdstukken verduidelijkende casuïstiek toegevoegd. De casuïstiek is aangepast, zodat de breedte van het werkveld beter herkenbaar is.

In het boek worden de termen ‘sociaal werker’ en ‘social worker’ door elkaar gebruikt. De opleidingen dragen de naam Social Work en afgestudeerden zijn social workers, maar in de beroepsvereniging wordt over ‘sociaal werk’ en ‘sociaal werkers’ gesproken en dat geldt ook voor het landelijk opleidingsdocument van vijf landelijke opleidingsoverleggen. Beide termen kunnen dus worden gebruikt.

In hoofdstuk 1 is een korte impressie toegevoegd over de geschiedenis van het social work in Nederland. Daarin wordt beschreven dat er een duidelijke samenhang is tussen de maatschappelijke situatie, de inhoud en organisatie van het

social work, dat overigens toen nog niet zo heette. Verder worden in dit hoofdstuk de nieuwe ontwikkelingen in het beroep beschreven. Door maatschappelijke, politieke en economische veranderingen, zoals armoedeproblematiek, migratie, eenzaamheid, is het beroep gedwongen met nieuwe antwoorden te komen. Het beroep zal zich blijvend verbreden. In meerdere hoofdstukken is aandacht besteed aan actuele veranderingen in de samenleving en de actuele veranderingen in het beroep. Daardoor is de praktijk voor veel social workers ook veranderd.

In hoofdstuk 9 zijn nieuwe ontwikkelingen in het werken in teams opgenomen. Met name de coronaperiode en de schaarste op de arbeidsmarkt hebben de samenstelling en de werkwijze van teams sterk veranderd. Dat heeft een grote impact op de dynamiek in teams en dus op het samenwerken. Vooral de sociale dimensie heeft een andere plaats gekregen. Er is een paragraaf opgenomen over het veranderde karakter en de veranderde werkwijze in teams.

Door de ervaringen van gebruikers zijn teksten aangepast en is op een aantal punten meer verdieping aangebracht, waardoor essenties aangescherpt konden worden. Vooral op het laatste hoofdstuk (Afscheid nemen in begeleidingsrelaties) is veel respons gekomen, hetgeen de relevantie ervan onderstreept.

Bij de derde druk is een ondersteunende online leeromgeving ontwikkeld, die bij deze vierde druk is geactualiseerd en nog gebruiksvriendelijker is gemaakt. Deze online leeromgeving biedt veel oefeningen die je kunt benutten voor lesactiviteiten, maar je kunt ze ook voor jezelf gebruiken. Daarnaast zijn er veel korte filmpjes en artikelen te vinden die de inhoud van het boek ondersteunen. Dat helpt je om de inhoud van het boek beter te onthouden: het is immers bekend dat herhaling ondersteunend werkt, zeker als je de inhoud op een iets andere manier tegenkomt. De docentenhandleiding biedt didactische ondersteuning voor de docent. Wanneer naar het materiaal in de online leeromgeving wordt verwezen, vind je dit icoontje in de marge.



Het beroep van social worker vraagt dat je met een oprechte, open houding naar mensen kunt kijken en luisteren en goede keuzes kunt maken. Alles wat je leert in je opleiding, ga je integreren in jezelf als persoon. Je begint aan de opleiding omdat je iets wilt betekenen voor mensen die dat nodig hebben. Je hebt passie voor andere mensen, het prikkelt je om je voor hen in te zetten. Deze intentie is belangrijk, maar hulpverlening is niet een kunstje dat je beheerst (of niet). Het is een vak dat je moet leren. Je handelt vanuit geïntegreerde professionaliteit. Je bent als social worker je eigen instrument. Zo ga je met passie naar professionaliteit. Dan kun je betekenisvol zijn voor de cliënten die jou nodig hebben in dit prachtige beroep.

Bertus Leijenhorst

Een nieuw beroep, een nieuwe opleiding

1

Je bent begonnen aan de opleiding Social Work. Je hebt je vooraf een beeld gevormd van het beroep door verhalen die je gehoord hebt, misschien heb je er iets over gelezen of ken je iemand die 'in het vak zit'. Misschien heb je zelf hulp ontvangen. Hieronder staan enkele fragmenten die een beeld geven van het beroep social work. Maar wat is nu eigenlijk social work? Wat is de kern van het beroep? Het is zinvol je eerst een beeld te vormen van het beroep, dat is namelijk het reisdoel van je opleiding. Dan kun je daarna bepalen of jij en het beroep goed bij elkaar passen. Bovendien wordt daardoor beter duidelijk wat jij nodig hebt om dit beroep te leren en kun je beter je studiehouding bepalen. Het is niet zo eenvoudig om te vertellen wat het beroep precies inhoudt, omdat het beroep in beweging is. De inhoud van het beroep social work hangt nauw samen met wat er in de samenleving gebeurt. Als je de actualiteit een beetje volgt, zie je dat er de laatste tijd veel nieuwe problematiek is ontstaan. Denk bijvoorbeeld aan de sterk toegenomen armoedeproblematiek, de woningnood, problemen ten gevolge van de migratiestroom, enzovoort. Het social work probeert daarop antwoorden te geven.

1.1 Het beroep social work

Hoe leg je op een verjaardag uit wat social work is en wat je daarvoor moet leren in je opleiding? Laten we eerst maar eens meelopen met enkele social workers. Zomaar wat voorbeelden die werkelijk voorgevallen zijn.



Casus**Gezin K.**

Via de basisschool komt de melding binnen dat er reden is voor ongerustheid over het gezin K. Ik bel hen dat ik dinsdagmorgen om 10.00 uur kom. De vrouw roept: 'Je kunt beter wegblijven, je komt er toch niet in.' Een mannenstem zegt op de achtergrond: 'Laat die trut oprotten.' Als ik mijn auto parkeer, zie ik in de achtertuin een halve autosloperij. Ik bel aan en zie de man snel de schuur in lopen. Ik loop dan maar achterom. Ik voel m'n knieën trillen. Hoe kom ik hier tot een open gesprek?

Casus**Emma**

Ik ben nieuw op de groep. Aan tafel zijn de jongeren onrustig en giechelen ze om, voor mij, onbegrijpelijke grapjes. Als we aan het toetje toe zijn, vraagt Emma of ze mag inschenken. Ik ben verrast door haar behulpzaamheid. Ze schenkt eerst de yoghurt in mijn schaal. Als het schaal bijna vol is, trekt ze het pak omhoog en gaat al schenkend naar het bakje van het meisje naast mij, een spoor yoghurt achterlatend op de tafel. De groep giert het uit en ik voel van alles in me opkomen. Wat gebeurt hiér?

Casus**Amina**

Amina woont inmiddels ruim twee jaar in een rijtjeshuis van de woningstichting. Zij is afkomstig uit Syrië. Toen haar man spoorloos verdween in Syrië, is zij met haar vier kinderen gevlucht en in Nederland terechtgekomen. Ze trekt zich terug in haar huis, durft niet onder de mensen te komen. Ze houdt meestal haar gordijnen gesloten. Ze beheerst de Nederlandse taal nauwelijks ondanks dat ze naar de 'taalschool' gaat. In Syrië was ze verpleegster, maar in Nederland heeft ze geen werk. Ze ziet erg op tegen de winter, omdat ze haar energierekening niet kan betalen, vooral omdat het een tochtig huis is. Haar twee jongens (17 en 18 jaar) zijn heel vaak weg, ze weet niet waarheen. De jongens komen soms thuis met mooie spullen zoals een telefoon en op een dag een scooter. Van de ene zoon is een melding gedaan in de verwijsindex risicojongeren. Haar oudste dochter (21 jaar) woont samen met een Nederlandse vriend. Zij komen wel elke week bij Amina op bezoek. De jongste dochter (14 jaar) zit op een ZMLK-school. Ze heeft leerproblemen en maakt veel ruzie. Ze krijgt nu tijdelijk onderwijs in een rebound-instelling die verbonden is aan de school.

De situatie is door een jongerenwerker ingebracht in het CJG-overleg (Centrum voor Jeugd en Gezin). Daarop is een ambulante gezinshulpverlener aangesteld

met de opdracht om naar de samenhang tussen de hulpvragen te kijken en tot een integrale aanpak te komen. Het taalprobleem blijkt de ontwikkeling van vertrouwen in de weg te staan.

Casus**Weglopen**

Ik werk nu sinds twee jaar in het jongerencentrum. Er komt een meisje van 14 jaar bij mij het kantoortje binnenlopen. Ik kan haar amper verstaan, de muziek staat keihard. Ze vertelt over 'moeilijkheden'. Haar vriend is 25, hij is écht cool. Maar hij komt er bij haar ouders niet in. Hij heeft haar gevraagd dan maar weg te lopen en bij hem te gaan wonen. 'Wat vind jij?', vraagt ze. Tja, ...

**Casus****Zonderlinge man**

Via de wijkagent wordt gemeld dat er klachten zijn van de bewoners van de galerijflat aan de Sibeliussstraat. Op de zesde etage woont een zonderlinge man die zich vrijwel nooit laat zien. Hij woont alleen met enkele katten en waarschijnlijk twee honden. De naaste burens klagen over stankoverlast. Enkele ouders van jonge kinderen durven hun kinderen niet alleen op de galerij te laten omdat ze het niet vertrouwen. Geen van de buurtbewoners zoekt contact.

Wat zou jij doen op zo'n moment? Je kunt hopen op een briljante inval, maar het beroep van social worker vraagt om professioneel handelen op dat moment. Het dagelijks werk van de social worker zit vol verrassingen, je weet dikwijls niet wat je te wachten staat. In dit beroep bestaat er niet een rijtje met standaardoplossingen die toepasbaar zijn in alle situaties. Je hebt veel (mensen)kennis nodig. Die moet je dan ook nog op de goede manier en op het goede moment inzetten. We noemen dit de handelingsbekwaamheid van de social worker. Je bent competent/handelingsbekwaam (zie paragraaf 1.3) als je in complexe situaties op de goede manier weet te handelen. Dan gaat het er niet alleen maar om dat je je 'eruit weet te redden'. De social worker is doelgericht aan het werk om bij de cliënt of de cliëntengroep iets te bereiken. Zij werkt doelgericht.



Het beroep van de social worker hangt nauw samen met wat er in de samenleving gebeurt. Soms doen zich nieuwe vraagstukken of problemen voor waar het social work antwoorden op moet vinden. Daardoor is het beroep in de loop van de geschiedenis sterk veranderd. Hier volgt een korte terugblik op het ontstaan en de ontwikkeling van het beroep.

1.2 Geschiedenis van het beroep

In het verre verleden leefden de mensen van de jacht en trokken ze als nomaden met hun kudden naar plaatsen waar op dat moment voedsel te vinden was. Later gingen ze zich vestigen op vaste plaatsen. Daar ontstond de landbouweconomie. Ze konden zichzelf en de dieren voeden door de opbrengst van het land, het vlees en de huiden van de dieren. In die tijd werd zorg en hulp geboden

vanuit de familie en de kleine gemeenschap. Vanaf ongeveer de twaalfde eeuw duiken de eerste verhalen op van georganiseerde hulp, de ‘gasthuizen’. Die boden een vorm van opvang voor wat we nu dak- en thuislozen zouden noemen. Zij kregen daar bed en brood. We noemen deze manier van werken het *beschermingsmodel* (Ritsema, 2007). Het oudste bekende weeshuis stamt uit 1492 (het jaar dat Columbus Amerika ‘ontdekte’).

Het is van alle tijden dat mensen anderen overlast bezorgen, stelen of geweld gebruiken: er zijn zwervers, dieven en leeglopers. Het gaat dan om niet-geaccepteerd gedrag dat maatschappelijk verstorend is. Deze mensen werden vroeger geplaatst in tuchthuizen en werkkampen met de bedoeling dat ze daarvan zouden leren en hun leven zouden beteren. We noemen dit het *correctiemodel*.

In de Middeleeuwen ontwikkelden wetenschappers meer kennis over de mens, het heelal, de natuur, enzovoort. Er ontstonden specifieke vormen van wetenschap en kennisinstituten. Zo kreeg men ook meer inzicht in het gedrag van mensen en stoornissen. Er kwam zorg voor mensen met afwijkend gedrag (de ‘dollen’). In 1422 werd het eerste dolhuis gesticht. Hier zie je een nieuwe vorm van zorg opduiken: een primaire vorm van behandelen (het *behandelingsmodel*). Men moest het doen met de kennis van toen. Als je het bekijkt vanuit het perspectief van nu, dan hebben mensen daardoor misschien wel meer geleden dan dat het hen geholpen heeft. Maar het was een andere tijd.



Tekening van een verstelbare dwangstoel

In de tijd van de Verlichting (zeventiende en achttiende eeuw) ontstond er een optimistisch mensbeeld. Men ging ervan uit dat mensen konden leren en zich ontwikkelen, en zo betekenis konden hebben voor de ontwikkeling van de

samenleving. Aanvankelijk was dit *ontplooingsmodel* gericht op verwaarloosde kinderen. Maar het breidde zich in de loop van de tijd uit: men ging zich ook richten op volwassenen, op buurten, op groepen.

Deze vier modellen zijn alle weliswaar in een bepaalde tijd opgekomen, maar zijn in de loop van de geschiedenis steeds verder ontwikkeld. In onze tijd worden deze vier modellen nog steeds toegepast in het sociaal werk, vaak in combinatie. Binnen alle vier de modellen is de professionalisering verder uitgebouwd.

De hulpverlening en zorg hebben sindsdien altijd een nauwe relatie gehad met wat er in de samenleving gebeurt. Een duidelijk voorbeeld zie je in de tijd van de Industriële Revolutie. In Nederland begon die ongeveer halverwege de negentiende eeuw. Het was de overgang van hand- en huisnijverheid naar machinale verwerking. Dat betekende de introductie van het fabriekssysteem met productie op grote schaal. De fabriekseigenaren waren gericht op winst maken, het kapitalisme kwam op en maakte z'n slachtoffers. Er ontstond loonarbeid met arbeiders die niet meer zelfstandig waren. Ze waren in loondienst, afhankelijk van een baas die de lonen en de werkomstandigheden bepaalde. De lonen waren heel laag, de mensen in de steden verpauperden. Ze woonden onder slechte omstandigheden. Door de lange werkdagen in ongezonde werkomstandigheden waren er veel gezondheidsproblemen, hoge sterftecijfers, er waren veel onvolledige gezinnen en veel wezen. Er was vaak sprake van honger, kinderarbeid en veel alcoholisme. Zo ontstond het *proletariaat*, een nieuwe sociale klasse die weinig bezit had, maar veel problemen kende.

In die tijd ontstonden er heel veel instellingen vanuit liberale initiatieven en vanuit de kerk. Heel bekend is bijvoorbeeld de Maatschappij tot Nut van 't Algemeen, die al opgericht was in 1784. Deze instellingen richtten zich op de armenzorg en de opvang van wezen.

In de eerste Armenwet (1854) was bepaald dat de zorg voor armen moest uitgaan van het particulier initiatief. Er was dus niet een centraal georganiseerde hulpverlening. Zowel de inhoud, de kwaliteit als de organisaties waren sterk afhankelijk van 'toevallige' factoren. Dat maakte de zorg kwetsbaar.

Problemen zijn er vanaf het begin van de mensheid geweest, maar pas sinds de laatste eeuwen is er sprake van georganiseerde en min of meer professionele hulp en zorg. Voor die tijd was er alleen sprake van een morele plicht om te 'zorgen voor je naaste'. Toen golden de zeven werken van barmhartigheid, zoals de kerk de woorden van Jezus voorhield: de hongerigen spijzen, de dorstigen laven, de naakten kleden, de vreemdelingen herbergen, de zieken verzorgen, de gevangenen bezoeken en de doden begraven.

Het beroep maatschappelijk werker bestaat inmiddels officieel ruim honderd jaar. Deze werkers hadden al vroeg door dat het niet gaat om barmhartigheid of liefdewerk, maar om procesmatig, doelgericht handelen van een professional. In 1899 werd in Amsterdam de eerste 'Opleidingsinrichting voor sozialen arbeid' geopend met veertien vrouwelijke studenten.

In de twintigste eeuw ontstonden talrijke nieuwe vormen om de armen en kwetsbaren te ondersteunen. Zo waren er de speeltuinverenigingen, gericht op het stimuleren van bewegingsspel van kinderen uit de arbeiderswijken. Van deze verenigingen ging ook een socialiserende en opvoedende kracht uit. Deze manier van werken is de voorloper van het latere buurt- en clubhuiswerk en andere vormen van jongerenwerk.

Daarnaast waren er opvanghuizen voor wezen, verstandelijk beperkten en mensen met andere handicaps. De ondersteuning richtte zich aanvankelijk op zorg, bed, brood en dagbesteding. Later groeide de bewustwording dat meer gedaan kon worden aan de ontwikkeling van deze mensen. Zo ontwikkelde zich het groepswerk als methode. De behoefte aan scholing groeide. Aanvankelijk ontstonden er vooral functiegerichte opleidingen. Deze werkvelden en het maatschappelijk werk zijn naar elkaar toe gegroeid.

In de afgelopen 25 jaar heeft er een proces plaatsgevonden van samenvoeging van misschien wel twintig werksoorten in de sociaalpedagogische hulpverlening, het maatschappelijk werk en de cultureel maatschappelijke vorming. Aanvankelijk was er ook verzet vanuit de verschillende beroepsgroepen, omdat men vreesde dat de eigen beroepsgroep zou ondersneeuwen en daarmee de eigen specifieke deskundigheid. Deze beroepsgroepen verenigden zich onder de noemer social work. Vanuit de Beroepsvereniging van Professionals Social Work (BPSW) en de opleidingsinstituten werd hard gewerkt aan het omschrijven van de kern van de professie Social Work.

Er valt uiteraard heel veel meer te zeggen over de geschiedenis van het social work. Het is interessant om eens een kijkje te nemen op de website van de canon van het social work (www.canonsociaalwerk.eu/nl). In het kader van dit boek gaat het erom dat je ziet dat het beroep zich in de loop van de geschiedenis heeft ontwikkeld en dat deze ontwikkeling sterk samenhangt met wat er in de samenleving gebeurt, welke bedreigingen, kansen en mogelijkheden zich voordoen. Het betekent dat je niet in een gespreid bedje stapt als je begint als social worker. Je bent werkzaam met cliënten in cliëntsystemen, maar je hebt ook een belangrijke verantwoordelijkheid in het signaleren wat er in de samenleving gebeurt en wat dit betekent voor het functioneren en de ontwikkeling van het beroep.

1.3 De social worker nu

Ook in deze tijd zijn er politieke, economische en/of maatschappelijke veranderingen die gevolgen hebben voor het leven van mensen in de samenleving, bijvoorbeeld migratie, hangjongeren, woningnood, armoede, eenzaamheid, digitalisering, bezuinigingen enzovoort. Problemen van het individu kunnen maatschappelijke oorzaken hebben. Van jou als social worker wordt verwacht dat je kunt meedenken om deze maatschappelijke veranderingen te vertalen naar een nieuwe manier van werken. Nog niet zo lang geleden werkte de social worker altijd met cliënten. De cliënt meldde zich, vaak via een verwijzer, met een hulpvraag en de social worker verleende de hulp, ondersteunde of gaf zorg. Een nieuwe ontwikkeling was de inzet van het netwerk en de omgeving van de cliënt. Tegenwoordig is de social worker dikwijls gericht op het mobiliseren van de sociale omgeving van de cliënt, het activeren van de buurt om onderlinge verantwoordelijkheid te nemen. Er wordt gewerkt aan versterking van de sociale samenhang in wijk en buurt, aan het versterken van de onderlinge verantwoordelijkheid voor elkaar. Je kunt zeggen dat de social worker zorgt dat er gezorgd wordt en helpt zodat er geholpen wordt. Dat gaat verder dan alleen het werken met en voor de cliënt.

Tegenwoordig proberen de social workers in samenwerking met anderen dichter bij de cliënten te zijn, in de wijken. Er wordt samengewerkt met wijkverpleegkundigen, de wijkagent, woningbouwcorporaties, het onderwijs enzovoort. Gezamenlijk probeert men zicht te houden op wat er gaande is in de wijk en problemen vroegtijdig te signaleren. Er wordt wel gezegd dat deze social workers 'eropaf-mensen' zijn (Sozio, 2014). In de wijken wordt gewerkt met wijkteams waarin meerdere disciplines bijeenkomen. De mensen kunnen zich met hun probleem melden bij het wijkteam. Dan gaat er iemand naar de mensen thuis voor het houden van een zogenoemd keukentafelgesprek. Daarin wordt geïnventariseerd welke problemen zich voordoen en wat er nodig is. In het wijkteam wordt besproken wie de hulp gaat verlenen.

Verandering in de samenleving betekent vaak vooruitgang, maar er is dikwijls ook sprake van verlies. Zo is duidelijk geworden dat de toenemende individualisering en menselijke autonomie tot gevolg hebben dat de sociale samenhang verzwakt is. Juist die sociale cohesie is heel belangrijk voor het welzijn van mensen. Het ontbreken hiervan heeft gevolgen, zoals eenzaamheid, gebrek aan steun en hulp. Met het begrip Welzijn Nieuwe Stijl (zie de online leeromgeving bij dit boek) proberen de overheid en het social work hierop een antwoord te vinden door een nieuwe manier van werken. Daardoor verandert het karakter van het social work.

De politiek speelt een belangrijke rol in het welzijnswerk. Die bepaalde bijvoorbeeld in 2013 dat de verzorgingsstaat moet worden getransformeerd naar de participatiesamenleving. Het beleid is nu dat iedereen die mee kan doen



in de samenleving, zijn of haar plaats kan innemen en betekenisvol kan zijn. Dat vraagt natuurlijk ook heel wat van de samenleving. Het vraagt acceptatie, bereidheid tot ondersteuning, verantwoordelijkheid nemen tegenover de medemens. Het is één van de taken van social workers om de sociale omgeving van de cliënt hierin te beïnvloeden en te motiveren. Maar ook de cliënt moet toegelust worden om eigen verantwoordelijkheid en regie te nemen.

Deze overgang naar de participatiesamenleving is een megatransitie gebleken. De verantwoordelijkheid voor de organisatie en uitvoering daarvan is vanaf 2015 bij de gemeenten komen te liggen. Hoewel er veel goede voorbeelden zijn van de kracht van deze werkwijze, zijn er ook nog veel klachten. Uit evaluatieonderzoeken bleek dat deze transitie erg ambitieus en complex was. Er bleken veel onvoorziene knelpunten te zijn (ZonMw, 2018). De praktijk blijkt meer en andere problemen op te leveren dan men verwacht had. Zo hebben cliënten soms het gevoel dat ze van het ene naar het andere loket doorgeschoven worden. Soms is de hulp van de generalist niet toereikend en krijgen de cliënten toch weer te maken met iemand die meer gespecialiseerd is. Werkers klagen soms dat ze te weinig professionele ruimte hebben omdat hun handelen te veel bepaald wordt door protocollen. Doordat er met meerdere samenwerkingsverbanden gewerkt wordt, is het soms onduidelijk wie waarvoor de verantwoordelijkheid heeft (Sozio, februari 2016).

De huidige social worker is dus niet alleen gericht op de cliënt, maar heeft een veel bredere blik. Zo moet zij weten wat er speelt in de gemeente, welke nieuwe projecten er lopen, waar mensen gebruik van kunnen maken, bijvoorbeeld woonvoorzieningen of de start van een plaatselijke natuurwinkel waar men mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking werkervaring wil laten opdoen.

Door de vele veranderingen kan verwarring ontstaan: wat is nu eigenlijk precies het beroep van social worker? De Beroepsvereniging van Professionals Social Work (BPSW) probeert hier duidelijkheid in te brengen (Beroepsprofiel van de sociaal werker, 2022). Ze onderkent dat het werkveld van de sociaal werker breed is en dus meerdere terreinen beslaat, zoals jeugdhulpverlening, justitie, zorg voor verstandelijk gehandicapten, schuldhulpverlening, maatschappelijke opvang, vluchtelingenwerk, sociaal raadslid, ouderenadviseur, bedrijfsmaatschappelijk werk, enzovoort. Elk terrein heeft zijn eigen specialisme en eigen beroepsmethodieken. Toch legt de BPSW een belangrijk accent op het gezamenlijke, de kern van het beroep. Dit is mooi gesymboliseerd in de titel van het boek *Vele takken, één stam* (2008).

De BPSW spreekt liever niet over 'problemen', maar spreekt van 'vragen' die mensen hebben, omdat het woord 'problemen' al snel stigmatiserend werkt. In het beroepsprofiel wordt onderscheid gemaakt in de vragen die mensen hebben, vragen die betrekking hebben op:

- **individuele alledaagse leefsituaties**, zoals dagelijkse zorg/verzorging;
- **bedreigende leefsituaties**, zoals seksueel of huiselijk geweld;
- **de verhouding tot de sociale omgeving**, zoals familie, buurt, school.

Sociaal werkers kunnen ook vragen krijgen van organisaties of politieke beleidsontwikkelaars. Bovendien zijn sociaal werkers niet alleen reactief (reageren als er vragen binnenkomen), maar werken ze ook outreachend, ze gaan eropaf als het gaat om daklozen, hangjongeren. Ze signaleren maatschappelijke wantoestanden en stellen deze aan de kaak.

De BPSW omschrijft de kern van het beroep als volgt:

‘Sociaal werk is het bevorderen van het sociaal functioneren van (kwetsbare) mensen, groepen en gemeenschappen in complexe omgevingen en in wisselwerking met die omgevingen.’

Het sociaal werk bevordert volgens de BPSW het sociaal functioneren van mensen door bij te dragen aan:

- het compenseren van onveranderbare factoren in het sociaal functioneren;
- het wegnemen van belemmeringen in sociaal functioneren en/of mensen leren daarmee om te gaan;
- het ontwikkelen, activeren en verbinden van mensen, groepen en gemeenschappen;
- het scheppen van voorwaarden op organisatorisch en maatschappelijk niveau door belangenbehartiging en beleidsbeïnvloeding.

Op basis van internationale samenwerking is ook een definitie opgesteld. In het Nederlands vertaald staat daarin:

‘Sociaal werk is een op de praktijk gebaseerd beroep dat sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Daarnaast is sociaal werk een academische discipline die sociaal werk onderzoekt en bijdraagt aan inzichten in en wijzen van werken voor sociaal werk. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Ondersteund door theorieën over sociaal werk, sociale wetenschappen, geesteswetenschappen en plaatselijke en culturele ervaringskennis, betreft sociaal werk mensen en structuren bij het aanpakken van uitdagingen in het leven en het bevorderen van het welzijn.’

Uit het voorgaande kun je een aantal algemene kenmerken van het beroep van social worker afleiden. Als social worker:

- **werk je met mensen, groepen en/of gemeenschappen die het zelfstandig niet redden in hun leven** (bijvoorbeeld door een handicap, psychische, psychiatrische of ontwikkelingsproblemen, functioneringsproblemen, beperkingen, verslavingen enzovoort);

- **ben je gericht op ondersteuning, zorgverlening, begeleiding, dienstverlening, hulpverlening** (afhankelijk van de vraag). Hierbij ben je gericht op zowel de cliënt als de omgeving van de cliënt;
- **ben je gericht op groei-, ontwikkelings- en veranderingsprocessen van mensen en hun sociale functioneren in hun leefomgeving.** Als er geen sprake is van ontwikkelingsmogelijkheden, ben je gericht op het optimaal haalbare in menselijke waardigheid, autonomie/zelfstandigheid;
- **handel je methodisch in plaats van intuïtief:** systematisch, planmatig, doelgericht, gebaseerd op een theoretisch gefundeerde benadering in plaats van dat je gewoon doet wat er in je opkomt;
- **kun je je handelen legitimeren:** je kunt uitleggen waarom je iets doet en waarom je het zo doet. Je verantwoordt je handelen op grond van theoretische uitgangspunten en op grond van op wetenschap gebaseerde kennis;
- **heb je aandacht voor maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op het welzijn van mensen:** je volgt de actualiteit, maakt zorgpunten bespreekbaar en neemt deel aan het gesprek hierover;
- **bevordert je het sociaal functioneren van mensen in de samenleving:** je bent gericht op het ondersteunen van mensen om hun mogelijkheden te ontplooien en probeert daarbij het sociale netwerk te mobiliseren.

Ontmoeting in de wijk: het eetcafé

In het Overijsselse dorp Dalfsen ontmoeten circa 40 bewoners elkaar bij een goed gekookte en betaalbare maaltijd. Het is het resultaat van het project 'Elkaar leren kennen, ontmoetingen in de wijk'. De opbouwwerker vertelt dat hij werkt vanuit het gedachtengoed van de methode Vangnetwerken, die stelt dat er betekenis ontstaat als er sprake is van wederkerigheid en verantwoordelijkheid. Een belangrijk uitgangspunt is dat ieder mens iets voor een ander wil en kan betekenen.

(website Movisie, 4 juli 2022)

Opmerkelijk is dat er in het social work een toenemende belangstelling is voor zingevingsvragen zoals: wat is waardevol voor mensen, wat maakt het leven zinvol? Luister maar eens naar de podcast (met bijbehorende PowerPoint-presentatie) Zingeving in Zorg en Welzijn, die je in de online leeromgeving bij dit boek vindt. In het maatschappelijk debat over welvaart hoor je steeds vaker het begrip brede welvaart (Centraal Planbureau, 2022). Dat gaat verder dan de economische situatie, de hoogte van het inkomen en de status van het huis van mensen. Bij brede welvaart gaat het meer om de dingen die het welzijn en welbevinden bepalen. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan grotere thema's zoals klimaat, de verdeling arm-rijk, de wereld van straks, enzovoort. Deze bewustwording speelt mee in de vraag hoe mensen willen leven. Dat kan een nieuwe invalshoek betekenen in het werk van de social worker.



1.4 Beelden over leren – mentale modellen

Leren voor het beroep van social worker is iets heel anders dan leren voor bijvoorbeeld een technisch beroep. Wat is er zo specifiek aan leren op de opleiding Social Work?

Als je het woord ‘leren’ hoort, roept dit vast beelden bij je op. Je hebt, door je ervaringen, een idee ontwikkeld van wat je onder leren verstaat en wat, volgens jou, de goede aanpak daarbij is. Misschien denk je dat het er bij leren om gaat dingen in je hoofd te prenten (zoals de hoofdsteden van Europa) of dat het gaat om vaardigheden die je aanleert door het gewoon te doen (bijvoorbeeld leren fietsen). Het idee dat je gevormd hebt over leren, noemen we *een mentaal model* (Vermunt, 1992, p. 16); dat model beantwoordt vragen als: wat houdt leren in, hoe kun je het beste leren, wat hangt ermee samen, hoe moet je daarbij onderwezen worden? Je hebt voor jezelf een (leer)strategie ontwikkeld die voor jou effectief blijkt te zijn, bijvoorbeeld: ‘Ik leer het best onder spanning, daarom begin ik altijd laat.’ Waarschijnlijk heb je de neiging om op dezelfde manier deze studie aan te pakken. Maar bedenk wel dat je mentale model nog is afgestemd op vorige situaties! Bij de opleiding Social Work gaat het niet om het inprenten van kennis, hoewel je wel veel kennis aangeboden krijgt. Het gaat ook niet om het aanleren van vaardigheden, hoewel je wel veel vaardigheden gaat trainen. Het gaat ook niet om het ontwikkelen van houdingen, hoewel daar wel veel aandacht aan besteed wordt. Het gaat om het ontwikkelen van *competenties*.

1.5 Competentiegericht leren

Bij competenties gaat het om de bekwaamheid tot handelen. Een competentie wordt omschreven als ‘een cluster van kennis, houding en vaardigheden dat iemand in staat stelt om een (beroepsgerichte) taak op een goede manier uit te voeren’ (Cluitmans & Dekkers, 2009, p. 51). Als je een competentie bezit, heb je je de daarvoor noodzakelijke kennis, houdingen en vaardigheden eigen gemaakt en geïntegreerd in jezelf. Je zou kunnen zeggen dat in een competentie een aantal lijntjes bij elkaar komen. Een competentie hoort altijd bij een concrete situatie waarin iets gevraagd wordt van jou als hulpverlener (Cluitmans & Dekkers, 2009, p. 56).

Een competentie van een hulpverlener is bijvoorbeeld dat zij met een cliënt een hulpverleningsgesprek kan voeren. Daar is kennis van communicatie voor nodig, vaardigheid in gesprekstechnieken en het vraagt om een open houding. Maar dat is nog niet alles. Je hebt ook je eigen normen, je eigen voorkeuren en je eigen ideeën. Misschien heb je wel een vooroordeel over je cliënt of zelfs een afkeer van hem. Daar word je dan mee geconfronteerd. Competentiegericht leren raakt dus jezelf. Als je bijvoorbeeld leert over opvoedingsstijlen in gezinnen, dan ga je ook stilstaan bij je eigen opvoeding. Als je leert over het

Als hulpverlener ben je je eigen gereedschap. Het is daarom belangrijk om te weten hoe jouw ontwikkeling is verlopen en wat de betekenis van diverse (levens)thema's voor je is. Dit boek helpt je om een persoonlijke beroepshouding te ontwikkelen uit de kennis en ervaringen die je opdoet tijdens je studie en stage en in je persoonlijk leven.

In **Met passie naar professionaliteit** komen alle (levens)thema's aan bod die essentieel zijn voor een (aanstaande) professional in het sociaal domein:

- een nieuwe start maken
- relaties aangaan
- omgaan met gevoelens
- zelfbeeld
- verschil durven maken
- conflicten
- kritiek en feedback
- leren en werken in een team
- beroepshouding
- aanraken en aangeraakt worden
- afhankelijkheid en macht
- afscheid nemen in begeleidingsrelaties

Met passie naar professionaliteit draait om bewustwording en zelfontwikkeling.

Het boek bevat veel praktijkvoorbeelden en casuïstiek, waardoor de theorie steeds met de praktijk verbonden wordt. Door middel van verschillende oefeningen wordt duidelijk wat de aandachtspunten zijn bij het ontwikkelen van je eigen beroepshouding.

In deze nieuwe druk is de theoretische basis versterkt en is meer casuïstiek opgenomen, waardoor de gehele breedte van het werkveld is vertegenwoordigd. Ook wordt beter aangesloten bij het leerproces van de student.

Bij het boek hoort ook een online leeromgeving met informatieve video's, verdiepende literatuur, extra oefeningen en toepassingsopdrachten. Voor docenten is er een docentenhandleiding beschikbaar.

Met passie naar professionaliteit is geschreven voor studenten hogere sociale studies.

Bertus Leijenhorst heeft vele jaren ervaring als docent hoger beroepsonderwijs bij de faculteit Social Work en als hulpverlener.



9 789024 455744

www.boomstudent.nl

www.boomhogeronderwijs.nl