

WERKEN MET HOOFD, HART EN HANDEN

Kracht van de sociale professional

Marco Brok en Eveline Vollbracht



Inhoud

Voorwoord	9
Inleiding: Sociale professionals laten zich horen	13
Deel 1 Hoofd	19
1 Kijken naar jezelf	21
<i>Een complexe dame</i>	21
Rechercheren	23
In actie	23
<i>Wie is er nou gek</i>	24
Verstandigheid	25
Emotie als hulpbron	25
Onderzoekers in overdrive	26
<i>De droom</i>	27
Evolueren	28
Het woord aan Tjitske: 'Mijn sensoren zijn optimaal ontwikkeld'	29
2 Kijken naar de ander	35
<i>Vriendinnen</i>	35
Observation-in-action	37
Waardevolle subjectiviteit	38
<i>Déjà vu</i>	38
Objectiveren	39
Oorzaken en oplossingen	40
<i>Confrontatie</i>	40
Het woord aan Tessa: 'Je voelsprietten uitsteken'	41
Slotakkoord	46

Deel 2 Hart	47
3 De motivatiefactor	49
<i>Knuffel</i>	49
Mensen helpen	50
Beloning	51
<i>Bedankbrief</i>	52
Dankbaarheid en waardering	53
Schaarste	54
<i>Vroeghulp</i>	55
Twee vliegen in één klap	56
En ... helpt het ?	57
Het woord aan Marieke: 'Mensen helpen zichzelf te helpen'	58
4 Inleven en meeleven	63
<i>Een andere kijk</i>	63
Empathie is een must have	65
Empathisch handelen	66
<i>Zomaar een dag</i>	66
Effectief meehuilen	68
<i>Een schop onder de kont</i>	70
Nu het slechte nieuws	71
Het woord aan Will: 'Het is hun verdriet, het zijn hun zorgen'	72
5 De reddende engel	77
<i>Zwanger</i>	77
Met de poten in de klei	78
Reddersyndroom	79
Bereidheid en verlegenheid	80
<i>Huisbezoek</i>	81
<i>Angola</i>	82
Afwegen en vliegen	83
Het woord aan Roos: 'Met de cliënt op de bagagedrager is het zwaar fietsen'	84

6	Spanning en sensatie	89
	<i>Lik op stuk</i>	89
	Sensatiezucht en beroepskeuze	90
	<i>Wandeling</i>	91
	Handelen onder spanning	92
	Onconventionele figuren	92
	<i>Levenswandel</i>	93
	Sjeu	94
	Het woord aan Cees: 'Een grijs gebied waar ik met cliënten schaak en judo'	95
	Slotakkoord	100
	Deel 3 Handen	101
7	De humorinterventie	103
	Humortheorie	103
	Humor in de werkpraktijk	104
	<i>Sollicitatiegesprek</i>	105
	<i>Boeddha</i>	106
	<i>Ramkraak</i>	107
	De humorinterventie vaak wel en soms niet	108
	Burn-out	109
	Humor is brandstof	109
	Het woord aan Jesse: 'Ik probeer een lichte sfeer te maken'	110
8	De weg wijzen	115
	<i>Een gezellig uitje</i>	115
	Wie betaalt, bepaalt	116
	Handelingsdilemma	117
	Beestachtige wetenschap	119
	Werken aan relatie	119
	<i>Kopje thee</i>	119
	Behoedzaam achter de voordeur	121
	<i>Huishouden van Jan Steen</i>	121
	Het woord aan Mario: 'Mensen krijgen veel op hun bord en willen dat bord weer leeg hebben'	123

9	Zijwaarts vooruit	129
	Rechttoe rechtaan en zijwaarts	129
	<i>Zeven jaar</i>	129
	Provocatieve cliënten	131
	<i>Een beestenboel</i>	132
	Co-creatieve trektocht	133
	Creatieve aanpakkers	134
	<i>Ajax-fan</i>	134
	Het woord aan Stephan: 'Ik voel me prettig op een doorgezakte bank'	135
10	Op de barricaden	141
	<i>Dubbelop</i>	142
	Leefwereld en systeem	142
	Individualisering	143
	F.ck the system	144
	<i>Bordeelbezoek</i>	145
	Rekken en strekken	146
	Professionele ongehoorzaamheid	147
	<i>Ei</i>	147
	De noodklok luiden	148
	De bescheiden professional	149
	Het woord aan Lizelot: 'We zien gewoon dat er iets nodig is'	149
	Slotakkoord	154
	Slotwoord: Avonturiers van het sociale domein	155
	Over de auteurs	159
	Literatuur	161

Voorwoord

Verhalen van sociaal werkers fascineren, choqueren, ontroeren en inspireren. Professionals in het sociaal werk krijgen dag in dag uit te maken met hartverscheurende momenten, indringende dilemma's en kafkaïaanse uitdagingen. Never a dull moment.

Het gekke is: je hoort en leest zo weinig van die verhalen in de media. Ja, bij gezinsdrama's is er aan aandacht geen gebrek. Dan tikken de journalistieke vingers vlijtig, draaien de camera's op volle toeren en zijn we een paar dagen collectief in de ban van het drama. Dan zien we het onvoorstelbare leed van direct betrokkenen en winden we ons op over wat er fout gegaan is. Dan vertellen deskundigen ons wat er allemaal anders moet, of houden experts ons voor dat er grenzen zijn aan de maakbaarheid van de samenleving. Als er al aandacht is voor het werk van sociale professionals in de media, dan gaat dat vaak over een drama dat de samenleving schokt. Daarin is Nederland overigens niet uniek. Dat geldt voor sociaal werkers in heel Europa.

Er gebeurt echter ook heel veel goeds en moois. Goed nieuws is helaas vaak geen nieuws. Dat heeft iets tragisch voor sociale professionals, of zoals de redactie van de Britse krant *The Guardian* het stelt: 'They are blamed when something goes wrong, and ignored when things go right.' *The Guardian* wilde daar wat aan doen en riep sociaal werkers in Groot-Brittannië op om te vertellen wat er zo mooi aan is om een sociaal werker te zijn. Deze krant is een van de koplopers op het gebied van *crowdsourcing* in de journalistiek: het inzetten van je eigen publiek voor het maken van verhalen. Gebruikers kunnen bijdragen leveren aan de site *GuardianWitness* in de vorm van verhalen, video's en foto's.

Dit boek heeft twee zaken gemeen met het initiatief van *The Guardian*. Ten eerste stellen de auteurs (net als de redactie van de Britse krant) vast dat sociale professionals, in de woorden van de auteurs, 'slechts in beperkte mate hun stem en taal door laten klinken' in het publieke debat over hun werk. Bovendien, zo voegen de auteurs daaraan toe, geeft de taal van politiek, management en beleid een nogal armoedig beeld van de praktijk van sociaal werk. Deze ziellose taal 'gijzelt' volgens hen hun vakgebied. Het is een taal van anderen. Voor alle duidelijkheid: de auteurs zijn zelf praktiserende sociaal werkers. Hoog tijd, zo vinden zij, om een boek te maken dat een kleurrijker, spannender en interessanter beeld geeft van de werkpraktijk.

Ten tweede: net als de initiatiefnemers van *The Guardian* willen de auteurs dat doen in een taal van de sociaal werkers zelf. In 2013 startten zij daarom met het verzamelen van verhalen van sociale professionals via hun eigen netwerk en de sociale media. Het resultaat ligt in een bewerkte boekvorm voor je. Dit boek biedt een indringend en kleurrijk pallet van verhalen van talloze professionals die op het brede terrein van sociaal werk actief zijn. Een werker die een cliënt begeleidt bij een bordeelbezoek, een professional die geconfronteerd wordt met iemand die plotseling gestrekt en ogenschijnlijk dood in de huiskamer ligt, een reclasseringswerker die een jongeman tot haar verbazing in de bajes zag veranderen: je leest er allemaal over.

Je kunt je over deze praktijkverhalen verbazen. Je kunt er ook hard om lachen. Je kunt je eraan ergeren of je kunt je er zelfs enorm boos over maken. Hoe dan ook: vervelen zal dit boek je allerminst. Je krijgt een kijkje in de keuken van professionals op een manier die je zelden tegenkomt in boeken over sociaal werk. Het boek is daarmee ontegenzeggelijk waardevol voor iedereen die geïnteresseerd is in het sociaal werk, in het bijzonder in de praktijk van alledag.

De auteurs doen echter meer in dit boek dan het presenteren van praktijkverhalen. Zij concluderen dat de verhalen telkens gaan over drie basiselementen van menselijk handelen in een professionele arbeidscontext, namelijk over cognitie, emotie en gedrag. Aan de hand van de metaforen hoofd (cognities), hart (emotie) en handen (gedrag) en met behulp van theorie en literatuur thematiseren zij de verhalen van de professionals. Zo schetsen zij op een systematische, inzichtelijke en rijke manier wat er allemaal komt kijken bij het praktiseren van sociaal werk. Bovendien leveren zij met dit boek een originele bijdrage aan het beschrijven en bespreken van de eigenheid van

sociaal werk. Juist in een turbulente tijd waarin sociaal werk onderhevig is aan verandering en vernieuwing, is de stem van professionals belangrijk – en ook het zichtbaar maken van alles wat deze praktijken zo mooi, ontroerend, inspirerend, maar soms ook zo moeilijk, frustrerend en complex maakt. Alleen al daarom is deze publicatie een must voor studenten, managers, beleidsmakers, onderzoekers, docenten en – vanzelfsprekend – professionals in het sociaal werk zelf.

Marc Hoijtink

Marc Hoijtink is als docent verbonden aan de master Social Work van de Hogeschool van Amsterdam en als onderzoeker aan het Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI). Hij publiceerde artikelen in diverse tijdschriften, onder meer in *Beleid en Maatschappij*, *Journal of Social Intervention*, *Bestuurskunde*, *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken* en *Maatwerk*, vakblad sociaal werk.

Inleiding: Sociale professionals laten zich horen

Het vakgebied van sociale professionals wordt overspoeld door het taaie en saaie taalgebruik van politiek, overheid, management en beleid. Het gaat over productie, aanbesteding en outputsturing. Over zorgminuten, verantwoording en registratie, evidence based of practice based, integraal of specialistisch werken, transities en zorgpaden.

Deze begrippen en de daarmee gepaard gaande taal gijzelen het vakgebied. Je zou haast denken dat de uitvoeringspraktijk van sociale professionals werkelijk om deze begrippen draait en de essentie van de uitvoeringspraktijk verwoorden. Dat is niet het geval, deze begrippen kenmerken gezins het dagelijkse werk van sociale professionals.

Sociale professionals slagen er slechts beperkt in om hun stem en taal door te laten klinken in het publieke debat dat het vakgebied omringt. Ze stellen zich bescheiden op, staan letterlijk achter hun cliënten en zijn daardoor onvoldoende zichtbaar (Schilder in Peeters, 2015). Wordt er eens iets van ze vernomen dan zijn het vaak misstanden en komen ze er niet altijd even fraai vanaf (Spierts, 2015).

Terwijl er zoveel goed gaat. Sociale professionals hebben niet alleen goede bedoelingen, ze behalen ook nog eens resultaten om trots op te zijn. De stem en de taal van sociale professionals krijgen in dit boek daarom een prominente plek. Ze laten van zich horen met eigen verhalen en anekdotes en in interviews.

Kleurrijke verhalen van sociale professionals

Waaruit bestaat die taal van sociale professionals? Waar praten ze over als ze het over hun werk hebben? Soms over nieuwe werkwijzen die ze hantieren, de werkdruk of het overheidsbeleid, maar vooral delen zij verhalen uit hun werkpraktijk die zich centrerend rondom de cliënt. Een bedankje van een cliënt, een grappig voorval, de indruk die een cliënt maakt of een bijzonder gesprek.

Sinds jaar en dag zijn wij werkzaam in het sociale domein. Uit ervaring weten we dat sociale professionals veel van dit soort verhalen paraat hebben. Onze collega's delen ze en we hebben er zelf ook een paar. Iedere sociale professional beschikt over een repertoire van anekdotes en ervaringsverhalen. Ontroerende, grappige, mooie en spannende verhalen die op zijn tijd gedeeld worden. Ze hebben een betekenis en staan ergens voor. Ze kenmerken de uitvoeringspraktijk, zeggen iets over het professioneel handelen, de beroepshouding of illustreren een sociaal probleem. Misschien zegt het verhaal iets over beweegredenen en passies die de sociale professional ertoe brengen om dit werk te doen.

Dit boeide ons. In de eerste plaats omdat we houden van een mooi verhaal of een leuke anekdote. Het heeft entertainment-waarde, je kunt erom lachen, je erover verbazen of je er boos over maken. In de tweede plaats doen verhalen uit de werkpraktijk je realiseren hoe boeiend het werk van de sociale professional is.

Zodoende begonnen wij in 2013 deze verhalen te verzamelen. In ons eigen netwerk gingen we op zoek naar verhalen en we schreven ze op. Ook deden we oproepen via sociale media. Sociale professionals uit allerlei sectoren en in diverse functies leverden bijdragen: maatschappelijk werkers, groepsbegeleiders, activiteitenbegeleiders, pedagogisch medewerkers, reclasseringswerkers, gezinsvoogden, buurtwerkers, sociaal verpleegkundigen, sociotherapeuten en ambulante begeleiders. Het sociale domein wemelt van de sociale professionals en allemaal kennen ze verhalen en anekdotes.

Sociale professionals die over hun werk vertellen, laten een heel ander beeld zien van de werkpraktijk. Een veel kleurrijker, spannender en interessanter portret van de werkpraktijk rijst op uit die verhalen dan de taal van politiek, overheid, management en beleid doen vermoeden.

Hoofd, hart, handen

De verhalen plaatsten we op het blog 'Dit is het sociaal werk'. Gaandeweg het verzamelen zagen we overeenkomsten in thematieken, emoties, belevingen en ervaringen. We vroegen ons af welke boodschap sociale professionals uitdragen met deze verhalen.

Een verhaal beschrijft een gebeurtenis die een handeling of clou kent. Dit verhalende element is slechts één aspect. Het tweede aspect is de impliciete betekenis (Bruner in Parton & O'Byrne, 2007). De verteller kiest ervoor om juist dit verhaal op deze manier te vertellen. De sociale professional geeft zijn persoonlijke interpretatie en daarmee geeft hij betekenis aan de gebeurtenis. Dan gaat het om beweegredenen, denkbeelden, waarden en overtuigingen die (impliciet) aan het verhaal ten grondslag liggen (Parton & O'Byrne, 2007).

De verhalen en anekdotes raken aan de drie basiselementen van het menselijk handelen: cognitie, emotie en gedrag. Deze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en de basis van iedere menselijke reactie en interactie (Van Eeden, 2012). De verhalen en anekdotes raken aan deze basiselementen en maken inzichtelijk hoe:

- de sociale professional zijn werk benadert en het analyseert, onderzoekt en inhoud geeft (*cognitie – hoofd*);
- de drijfveren en passies die de sociale professional bewegen (*emotie – hart*);
- hoe de sociale professional creatief handelt en oplossingen zoekt (*gedrag – handen*).

Deze elementen komen terug in de verhalen van sociale professionals en illustreren hoe zij hun werkpraktijk vormgeven, voortdurend afstemmen op de cliënt en zich verbonden voelen met de cliënt. Wat sociale professionals uitdragen is 'authentieke betrokkenheid'. Dit begrip verwijst naar de drijfveren en waarden van de sociale professional om dit werk te doen (Scholte et al., 2012). Hoe zij deze drijfveren inzetten in de uitvoering illustreren zij met verhalen die verankerd zijn in de leefwereld van de cliënt. Ze laten zien hoe sociale professionals met hoofd, hart en handen richting geven aan de werkpraktijk.

Het boek

Het boek telt drie delen: Hoofd, Hart en Handen. Elk deel bestaat uit meerdere hoofdstukken die ieder een thema behandelen waar sociale professionals dagelijks mee van doen hebben in hun werkpraktijk. Deze thema's kwamen bovendien na bestudering van de verhalen. Zo zagen we bijvoorbeeld verhalen die bespiegelend van aard waren. Dat leidde tot een hoofdstuk ('Kijken naar jezelf') over reflectie. We zagen dat humor een terugkerend thema was. Dat mondde uit in een hoofdstuk ('De humorinterventie') over de functie van humor in het contact met cliënten. Ook viel ons op dat sociale professionals in hun verhalen lieten zien hoe zij voor de belangen van hun cliënten opkomen. Ook dit thema werkten we uit in een hoofdstuk ('Op de barricaden').

In elk hoofdstuk hebben we drie verhalen van sociale professionals opgenomen. De verhalen zijn geen gevalsbeschrijvingen of casussen zoals sociale professionals die gebruiken in hun werkpraktijk. Daar wordt een casus ingebracht bij een casuïstiek overleg, een collegiale consultatie of intervisie en in detail bestudeerd. Omstandigheden en problematiek van de cliënt worden zo compleet mogelijk beschreven. Het handelen van de sociale professional wordt onder de loep genomen. Enkele voorbeelden van vragen waarop dan een antwoord gezocht wordt: Wat gaat goed? Wat werkt? Wat roept nog vragen op? Hoe het handelen bij te stellen?

Maar daar zijn deze verhalen niet voor bedoeld. Ze vormden de leidraad bij het bepalen van de thema's en zijn illustratief. Ze geven uitdrukking aan de verbintenis met de cliënt. Het zijn grappige, ontroerende, soms confronterende op zichzelf staande anekdotes. Ze bieden een inkijkje in de dagelijkse werkpraktijk van sociale professionals.

Elk hoofdstuk sluiten we af met een interview. Onder de titel 'Het woord aan ...' laat een sociale professional zijn licht en expertise schijnen over het betreffende thema in de context van zijn eigen werkpraktijk.

Wat ze doen is wat ze doen

De verhalen van sociale professionals zijn het waard om naar te luisteren. Ze verdienen een gehoor. Dat gehoor lijkt toe te nemen nu sociale professionals weer wat meer ruimte en waardering ondervinden. Het vertrouwen in sociale professionals is terug. De verantwoordelijkheid voor de uitvoeringspraktijk

komt meer en meer in eigen handen (Spierts, 2015). Sociale professionals worden weer gezien als de ruggengraat van hun werkpraktijk. Op allerlei plekken in het sociale domein is er aandacht voor hun positie.

De sociale professional en de cliënt zijn het middelpunt van de uitvoeringspraktijk. Dat is feitelijk nooit anders geweest, maar in het krachtenveld van het sociale domein raakte die spilfunctie de afgelopen decennia ondergesneeuwd. Door de aandacht voor de sociale professional komen ook hun cliënten in de picture. Met hen zijn zij immers onlosmakelijk verbonden. Daar is de cliënt bij gebaat, er zit veel kennis en ervaring bij sociale professionals (Schilder in Peeters, 2015).

Dat is voor de sociale professional een hele verantwoordelijkheid en geen eenvoudige positie om in te nemen. Zeker in een roerige periode waarin de sector wordt geconfronteerd met een aantal grote transities en bezuinigingen. De samenleving vraagt veel: betrokkenheid, beoordelingsvermogen en oplossingen. Dat maakt de vraag of de sociale professional dat kan en hoe hij dat doet, zeer relevant. Hoe zeker is de sociale professional van zijn zaak? Bezit de sociale professional voldoende kracht om die positie in te nemen?

In dit boek laten we zien dat sociale professionals heel wat in hun mars hebben. Gedrevenheid, creativiteit en bovenal het lef om het eigen handelen te onderzoeken en in twijfel te trekken. Veel aspecten van het professioneel handelen ervaren zij als hun natuur. In interviews merkten we dat ‘wat ze doen’ hun zo eigen is dat zij zich vaak niet bewust zijn van ‘wat en waarom ze dat doen’. ‘Natuurlijk neem ik mijn acties in beschouwing, natuurlijk verplaats ik me in de leefwereld van mijn cliënten, uiteraard zoek ik creatieve oplossingen, gebruik ik humor, kom ik op voor mijn cliënten.’

Met verhalen, anekdotes en interviews geven we sociale professionals een stem. We plaatsen hun verhalen in een theoretisch kader, leggen verbindingen met kennis en theorieën uit een verscheidenheid van vakgebieden: sociologie, psychologie, social work, de medische wereld. In interviews bevragen we specialisten, de sociale professionals, daar nog eens over. Zo wordt duidelijk dat hun handelen betekenis heeft. Sociale professionals doen niet zomaar wat. Wat zij doen heeft nut en effect.