

# HELPEN = LEREN

## POLITISEREND MAATSCHAPPELIJK WERK ALS BIJDRAGE TOT EMANCIPATIE

VAN RIET/WOUTERS — HELPEN = LEREN

### HELPEN = LEREN

Hulpverleners in het algemeen en met name maatschappelijk werkers worden in toenemende mate geconfronteerd met problemen die direct te maken hebben met de maatschappelijke positie van degenen die om hulp vragen. De klassieke methoden in het maatschappelijk werk schieten dan tekort bij het oplossen van deze problemen.

Toch kunnen mensen met problemen meer aan hun situatie doen dan zij zelf en hun hulpverleners vaak denken: zij kunnen emanciperen ten opzichte van hun situatie en ook ten opzichte van de hulpverlening. Dit vereist echter een andere benadering, zowel van de problemen, de vragen om hulp als de hulpverlening. In dit leer-werkboek geven de auteurs, uitgaande van de theorieën van Viktor Frankl en Paolo Freire, werkwijzen aan waarvan hulpverleners gebruik kunnen maken, wanneer zij hulpvragers willen leren emanciperen. De nadruk komt hierbij meer te liggen op leren dan op helpen, of het moest zo zijn dat helpen lere

De auteurs zijn beiden werkzaam als docer Protestantse Voortgezette Agogische Ber te Amsterdam. Van Nora van Riet vers Groepswerk in het maatschappelijk werk.

Nora van Riet en Harry Wouters

## Helpen = Leren

Politisierend maatschappelijk werk als  
bijdrage tot emancipatie

2e druk



Dekker & van de Vegt - Nijmegen 1988

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j<sup>o</sup> het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

**CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG**

Riet, Nora van

Helpen = leren: politiserend maatschappelijk werk als bijdrage tot emancipatie/Nora van Riet en Harry Wouters. - Nijmegen: Dekker & Van de Vegt

Met lit. opg.

SISO 321.3 UDC 364.4 NUGI 663

Trefw.: hulpverlening.

ISBN 90 255 9998 2

Omslagontwerp: Nettie Dewald

Lay-out en druk: Van Gorcum, Assen

## Inhoud

### Voorwoord 7

1. *Uitgangspunten en begrippen* 9
  - 1.1 Inleiding 9
  - 1.2 Hulpverleners 11
  - 1.3 Politiserende hulpverlening 15
  - 1.4 Emanciperende hulpverlening 16
  - 1.5 Leren 17
  - 1.6 Onze visie op de maatschappelijk werker als leraar 18
  - 1.7 Enkele begrippen uit het voorgaande nader uitgewerkt: onderdrukking 21
    - 1.7.1 De politieke betekenis van het maatschappelijk werk 23
2. *Wat moet een politiserend hulpverlener weten en kennen* 24
  - 2.1 Inleiding 24
  - 2.2 Structuren en posities 24
  - 2.3 Cultuur 25
  - 2.4 Normen en waarden en socialisatie 27
  - 2.5 Taal 29
  - 2.6 Problemen 31
  - 2.7 Positie en probleem 33
  - 2.8 De positie van de hulpverlener 35
  - 2.9 Bewustwording en bewustzijn 38
  - 2.10 Onmacht en macht 44
  - 2.11 Verantwoordelijkheid, productgericht zijn of procesgericht 48
  - 2.12 Bewustwording als leerproces 52
  - 2.13 Keuzen maken 54
  - 2.14 Emancipatie 56
  - 2.15 Politiserende hulpverlening en systeemdenken 58
  - 2.16 Politiserende hulpverlening en de relatie 61

- 2.17 Politiserende hulpverlening en de diagnose 62
- 2.18 Ethische vragen 64

*Inleiding op het tweede deel 67*

- 3. *Wat moet een politiserend hulpverlener kunnen 68*
  - 3.1 Inleiding 68
  - 3.2 Bewustwording van de hulpverlener 69
  - 3.3 Gebruikmaken van je positie als hulpverlener 73
  - 3.4 Organisatie 75
  - 3.5 Problemen van hulpvragers leren zien in relatie met hun positie en daaraan werken 77
  - 3.6 Kunnen omgaan met je eigen deskundigheid 79
  - 3.7 Problematiseren 80
  
- 4. *Politiserende hulpverlening in de praktijk 82*
  - 4.1 Inleiding 82
  - 4.2 Vragenstellen 83
  - 4.3 Aandachtspunten bij het vragenstellen 85
  - 4.4 Andere vormen van problematiseren 102
  - 4.5 Politiserende hulpverlening in de praktijk 112
  
- 5. *Vragen en opmerkingen rond politiserende hulpverlening 118*
  - 5.1 Inleiding 118
  - 5.2 Waar draait het nu om in de politiserende hulpverlening? 118
  - 5.3 Omvorming van de hulpverlening 119
  - 5.4 Wat betekent dat voor de structuur van de hulpverlening? 120
  - 5.5 Wat betekent dat voor de inhoud van de hulpverlening? 120
  - 5.6 Wat betekent dat voor de opleiding tot hulpverlener? 121
  - 5.7 Wat leren hulpvragers nu in de politiserende hulpverlening en wat leren de hulpverleners? 122
  - 5.8 Is er verschil met vormingswerk? 123
  - 5.9 ALtijd en overal politiserende hulpverlening? 124
  - 5.10 En de maatschappelijke structuren dan? 125
  - 5.11 Slotopmerking 125

*Literatuur 126*

## Voorwoord

Hulpverleners en met name maatschappelijk werkers, worden in toenemende mate geconfronteerd met problemen die direct te maken hebben met de maatschappelijke positie van degenen die zich om hulp tot hen wenden. De „klassieke” methoden in het maatschappelijk werk schieten tekort bij het oplossen van deze problemen, de hulpverlener voelt zich vaak net zo slecht toegerust als de hulpvrager.

Maatschappelijk werkers lijken beter in staat aan de „psycho” kant van de psycho-sociale problematiek te werken dan aan de „sociale” kant. De aandacht voor de relatie tussen persoon-structuur-probleem mag dan al bestaan bij maatschappelijk werkers, het vermogen hier ook werkelijk iets aan te doen ontbreekt vaak.

De zogenaamde kansarmen in onze samenleving hebben ook bij de hulpverlening weinig kans om geholpen te worden. Wat kun je immers als kleine hulpverlener beginnen tegen al die grote machten in de samenleving? Velen herinneren zich misschien nog de sociale acties zoals die aan het eind van de jaren zestig en begin van de jaren zeventig werden gevoerd. Het resultaat stond vaak in geen verhouding tot de inspanning van de goedwillende actievoerder, die vaak bedroefd moest vaststellen dat hij degenen voor wie hij actie voerde, ver achter zich gelaten had. Daar ligt de oplossing dus niet!

Toch zal het maatschappelijk werk, wil het recht doen aan de term „maatschappelijk”, niet om deze problematiek heen kunnen en het zal moeten proberen antwoorden te vinden.

In ons werken met groepen studenten aan de Protestantse Voortgezette Agogische Beroepsopleiding te Amsterdam zijn wij met hen bezig geweest met wat wij zijn gaan noemen *politiserende en emanciperende hulpverlening*.

We zullen in het verloop van dit boek uiteenzetten wat deze termen voor ons inhouden en hoe we geprobeerd hebben (en nog proberen) werkvormen te ontwikkelen, waarmee vanuit onze visie binnen het bestaande maatschappelijk werk hulp verleend kan worden.

De term hulpverlening zelf trouwens zouden we in dit kader willen vervangen door „leren”.

We zijn ons ervan bewust, dat dit boek alleen kon ontstaan door de bereidheid van onze studenten om in hun praktijk met de in dit boek beschreven visie en theorie te proberen aan het werk te gaan en ons te confronteren met de grenzen en de mogelijkheden van onze leerstof.

In het eerste deel van het boek willen we vanuit onze visie allerlei gangbare begrippen in de hulpverlening en met name in het maatschappelijk werk opnieuw invullen.

In het tweede gedeelte geven wij werkvormen aan waarmee deze visie gepraktiseerd kan worden in de hulpverlening.

Nora van Riet  
Harry Wouters

In de tweede druk zijn enkele fouten hersteld. Voor het overige is deze druk gelijk aan de eerste druk.

De auteurs

## 1. Uitgangspunten en begrippen

### 1.1. Inleiding

In ons zoeken naar nieuwe wegen hebben diverse schrijvers en stromingen ons geïnspireerd.

Twee willen we hier nader aangeven, namelijk Viktor Frankl en Paulo Freire.

Dat mag misschien verbazing wekken, omdat Frankl een psychiater is die zich bezighoudt met de aard en de genezing van neurosen en Freire een pedagoog is die bekend is geworden door zijn alfabetiserings-, bewustwordings- en ontwikkelingsprogramma's in Latijns Amerika.

Viktor Frankl is hoogleraar in de neurologie en psychiatrie aan de universiteit van Wenen. In de tweede wereldoorlog verbleef hij drie jaar in verschillende concentratiekampen van de Nazi's. Zijn ervaringen daar zijn de basis voor zijn zogeheten logotherapie.

Over deze therapie zegt hij:

„Het griekse woord logos beduidt „betekenis”. Logotherapie of „de derde Weense school der psychotherapie” zoals sommige auteurs mijn leerstelling noemen, richt zich zowel op de betekenis van het menselijk bestaan als op het streven van de mens naar een dergelijke betekenis. Volgens de logotherapie is dit streven naar de zin van zijn leven de primaire motiveringskracht waarover de mens beschikt.

Daarom spreek ik ook van een wil – tot – betekenis, in tegenstelling tot het lustprincipe (of de wil – tot – lust, zoals we eveneens zouden kunnen zeggen), waarop de Freudiaanse psychoanalyse zich richt, en de wil – tot – macht, die in de theorie van Adler wordt benadrukt”<sup>1</sup>.

Wat ons van essentieel belang lijkt voor welke vorm van hulpverlening dan ook, is zijn overtuiging dat iedere mens, op grond van deze wil tot betekenis, in staat is een eigen houding te bepalen, te kiezen, hoe hij zich tot zijn omgeving, tot zijn omstandigheden wil verhouden.

Wat betekent dat voor hulpverlening?

<sup>1</sup> Viktor Frankl, De zin van het bestaan, een inleiding tot de logotherapie. Rotterdam 1978.

In de eerste plaats, dat hulpvragers in staat zijn om te kiezen hoe zij zich willen verhouden tot hun probleem, welke betekenis zij toekennen aan zichzelf in hun probleemsituatie. Deze keuze is niet door een ander, dus ook niet door de hulpverlener voor hen te maken.

In de tweede plaats betekent het, dat diegenen, die niet willen kiezen, vervallen tot apathie en niet geholpen kunnen worden op een manier die hen tot groter zelfstandigheid brengt.

In de derde plaats betekent het, dat vanuit hun betekenisgeving mensen ook in staat zijn wegen te vinden om hun problemen op te lossen. Alleen, het ontbreekt hun vaak aan de overtuiging dat ze er toe in staat zijn, het ontbreekt hun vaak aan vaardigheid (of handigheid) om dat wat ze willen, te bereiken en het ontbreekt hun vaak aan middelen.

Hier kunnen we de overstap maken naar Freire, onze tweede inspirator. Paulo Freire is hoogleraar in de geschiedenis en filosofie van de pedagogie aan de universiteit van Recife in Brazilië geweest. Na de militaire coup van 1964 werd hij gevangen genomen en enkele maanden later „uitgenodigd” het land te verlaten. Hij week uit naar Chili, waar hij meehielp in de opzet van ontwikkelingsprogramma's voor volwassenen. Hij is nu verbonden aan de Wereldraad van Kerken in Genève. Ook bij Freire speelt het griekse woord „logos” een grote rol, logos als begrip voor „woord” en „betekenis”.

Het „woord” bestaat voor Freire uit actie en reflectie:

„Er bestaat geen echt woord dat niet tegelijkertijd praktijk is. Werkelijk een woord zeggen betekent dus de wereld veranderen (. . .) Nu betekent weliswaar een echt woord spreken — wat zowel arbeid als praktijk inhoudt — de wereld veranderen, maar dit woord uitspreken behoort niet tot het privilege van enkelen, maar is het recht van allen. Dus niemand kan een echt woord allèen zeggen, noch kan hij het vóór anderen zeggen in een prescriptieve handeling die de anderen van hun woorden berooft. Dialoog is de ontmoeting tussen mensen, door tussenkomst van de wereld, om de wereld te benoemen. Daarom kan er geen dialoog ontstaan tussen degenen die de wereld willen benoemen en hen die zo'n benoeming niet wensen — tussen degenen die andere mensen het recht om hun woord te spreken willen ontnemen en hen aan wie het recht tot spreken is ontnomen. Diegenen aan wie het fundamentele recht om hun woord te spreken werd ontzegd, moeten dit recht eerst terugwinnen en er voor zorgen dat aan deze dehumaniserende inbreuk een einde komt.”<sup>2</sup>

Maar, geeft Freire aan, er bestaat een cultuur van het zwijgen. Het zwijgen is het verstommen van de stem van de mens, het verstommen van de stem van het volk. Dit zwijgen ontstaat wanneer mensen terecht komen in relaties, in een structuur die hen verplettert en waarbinnen zij

<sup>2</sup> Paulo Freire, *Pedagogie van de onderdrukten*. Baarn, 1972.

niet kunnen transcenderen. Een dergelijke structuur maakt hen afhankelijk. Daarbinnen wordt de stem van de machthebber gehoord.

Nu heeft Freire zijn theorieën vooral ontwikkeld op grond van zijn Latijns-Amerikaanse ervaringen, en natuurlijk kunnen we niet zijn methoden zonder meer overnemen in onze samenleving. Maar wel kunnen we, wanneer we hebben leren zien dat zijn theorie op grote delen van onze samenleving ook van toepassing is, proberen methoden te vinden die vertalingen zijn van deze theorie.

We vinden dit nodig en wel hierom:

Onder invloed van allerlei maatschappelijke ontwikkelingen valt een verschuiving in problematiek te constateren bij mensen die zich melden om hulp. Veel van deze problemen hebben te maken met gebrek aan middelen en mogelijkheden en met de gevolgen van allerlei maatschappelijke ontwikkelingen. De samenleving wordt daarbij als abstract, groot en overmachtig ervaren. Maatschappelijke structuren zijn ondoorzichtig, log en niet te veranderen. De bureaucratie, bedoeld om de samenleving te dienen, wordt als vijandig ervaren, kortom, mensen voelen zich onmachtig en degenen die hen moeten helpen evenzo.

Dit leidt tot apathie en tot onvrede. Die onvrede komt o.a. tot uitdrukking in een toeneming van het fascisme in onze samenleving. Zelfs zodanig, dat er een vertegenwoordiger van een fascistische partij in ons parlement terecht gekomen is.

In het hoofdstuk „Vrijheid en democratie” in zijn welhaast klassiek te noemen boek „De angst voor de vrijheid”<sup>3</sup> zegt Fromm:

„Het is de stelling van dit boek geweest, dat de vrijheid voor de moderne mens een tweeledige betekenis bezit, dat deze mens namelijk wel van traditionele autoriteiten bevrijd is en tot „individu” geworden, maar dat hij tegelijkertijd geïsoleerd en machteloos is geworden, een werktuig voor doelen buiten hemzelf, vervreemd van zichzelf en anderen; voorts, dat deze toestand zijn persoonlijkheid ondermijnt, hem verzwakt en beangstigt zodat hij bereid is, zich aan nieuwe vormen van horigheid te onderwerpen”.

Maatschappelijk werk dat op een of andere manier inhoud wil geven aan de term „maatschappelijk” zal, hoe moeilijk dat ook is, met deze gegevenheid moeten werken.

We willen ons daarom eerst nader bezighouden met hulpverlening als geheel en de plaats die politiserende en emanciperende hulpverlening daarin innemen.

## 1.2. Hulpverleners

In onze samenleving zijn we er aan gewend geraakt dat er voor ieder denkbaar (en wat dat betreft raken we niet uitgedacht!) probleem een

<sup>3</sup> Erich Fromm, *De angst voor de vrijheid*. Utrecht, 1952.

gespecialiseerde voorziening gecreëerd wordt.

Voorziening, verzorging, behandeling: woorden waar het grootste deel van allerlei hulpverlening onder te vatten is.

Een vroegere indeling van hulpverlening was: materiële hulpverlening en immateriële hulpverlening.

In die indeling zijn voorzieningen, verzorging en behandeling, voorzover het b.v. een lichamelijke behandeling betreft, onder te brengen bij materiële hulpverlening. De „echte” psycho-sociale behandeling wordt dan gerekend tot immateriële hulpverlening.

Maar, materieel of immaterieel, in beide vormen van hulpverlening is de cliënt (of patiënt, of klant, of gebruiker) object van de hulpverlening. Hij levert zich over (of uit) aan een instantie, aan een instelling, aan een hulpverlener, er vanuit gaande, dat de macht en de deskundigheid in ieder geval niet bij hem zelf ligt.

#### — Voorzieningen

Het meest onpersoonlijke in alle hulpverlening is de voorziening. Onder voorziening verstaan wij datgene waar burgers krachtens regels en wetten recht op hebben wanneer zij in bepaalde omstandigheden geraken. Sommige voorzieningen moeten worden aangevraagd door degene die er voor in aanmerking wil komen, andere voorzieningen, zoals b.v. de AOW, worden automatisch toegekend. Het is in zulke gevallen zelfs niet mogelijk die voorziening niet te krijgen.

Aan het verkrijgen van andere voorzieningen zijn bepaalde verplichtingen verbonden, zoals bijvoorbeeld de sollicitatieplicht om een werkloosheidsuitkering (van welke soort dan ook) te krijgen en te behouden.

#### — Verzorging

Er zijn situaties waarin iemand niet bij machte is zichzelf te helpen. In deze situaties is sprake van behoefte aan verzorging.

Bij verzorging gaat het dus om mensen die op grond van hun toestand, lichamelijk of geestelijk, anderen nodig hebben om noodzakelijke handelingen voor hen te verrichten. Zij verkeren in een toestand van afhankelijkheid van die ander en in sommige gevallen is dit een blijvende afhankelijkheid.

De keuzen die de verzorgde kan maken met betrekking tot het inrichten van zijn leven zijn zeer beperkt, evenals zijn mogelijkheid om te kiezen voor of tegen een vorm van verzorging. Bovendien zijn zijn zelfwerkzaamheid en verantwoordelijkheid zeer gering.

Bij verzorging wordt naar verhouding weinig rekening gehouden met de noodzakelijke omvang van de verzorging. Zo kan het nogal eens voorkomen, dat mensen die in bepaalde opzichten verzorgingsbehoefig zijn, ook op andere terreinen dan nodig is afhankelijk worden. Dit heeft soms te maken met het feit, dat het als belangrijker gezien wordt dat de inrichting „draait” dan dat de bewoner van die inrichting zo zelfstandig mogelijk blijft. Hoewel werkers in verzorgingsinstellingen zich mis-

schien niet (willen) herkennen in de beschrijving door I. Goffman in „Totale instituties”<sup>4</sup> is het misschien toch goed eens kritisch te overwegen hoe het gesteld is met de behoefte aan zorg van de verzorgde en de behoefte aan organisatie bij de verzorger.

Goffman zegt: „De moderne maatschappij is nu eenmaal fundamenteel zo ingericht dat we meestal slapen, werken en ons vermaken op verschillende plaatsen met een verschillende groep mededeelers, onder een verschillend gezag en zonder een alomvattend plan. Het centrale kenmerk van totale instituties is nu dat de grenzen die deze drie levenssferen gewoonlijk scheiden, zijn neergehaald. In de eerste plaats voltrekken alle aspecten van het leven zich op dezelfde plaats en onder hetzelfde gezag. In de tweede plaats wordt iedere fase van de dagelijkse activiteiten van de leden uitgevoerd in het onmiddellijke gezelschap van een groot aantal anderen, die allen gelijk worden behandeld en dezelfde dingen samen moeten doen. In de derde plaats zijn alle fasen van de dagelijkse activiteiten strak geschematiseerd waarbij de ene activiteit op een van te voren vastgesteld tijdstip overgaat in de volgende en waarbij de hele volgorde van activiteiten van bovenaf wordt opgelegd middels een systeem van expliciete formele regels en door een staf van functionarissen. Tenslotte worden de diverse gedwongen activiteiten samengevoegd als delen van een enkel allesomvattend rationeel plan dat willens en wetens is ontworpen om de officiële doeleinden van de institutie te vervullen”.

#### — Behandeling

Naast verzorging, waarbij o.i. de afhankelijkheid van de verzorgde maximaal is, kennen we allerlei vormen van behandeling: iemand moet in het ziekenhuis worden opgenomen voor een behandeling, een gezin krijgt een „gezinsbehandeling”, iemand ondergaat een psychotherapeutische behandeling enzovoort.

Kenmerkend voor deze vorm van hulpverlening is opnieuw het benadrukken van de deskundige die de behandeling uitvoert en de onmacht van de behandelde zichzelf te helpen. Weliswaar wordt bij behandeling wel meer dan bij verzorging de nadruk gelegd op de samenwerking tussen behandelaar en behandelde, maar de relatie tussen hen beiden wordt toch in hoge mate bepaald door de afhankelijkheid van de hulpvrager van de deskundige hulpverlener.

Zo wordt de diagnose door de hulpverlener gesteld op grond van de gegevens (de anamnese) die de hulpvrager verstrekt aan de hand van gerichte vragen van de hulpverlener. En in vele gevallen wordt ook door de hulpverlener het behandelingsplan opgesteld, al dan niet in overleg en in samenwerking met een behandelingssteam. Wel wordt in hoge

<sup>4</sup> E. Goffman, Totale instituties. Rotterdam 1975.

mate de inzet van de hulpvrager gevraagd om mee te werken aan de uitvoering van het behandelingsplan.

Voor wat de tijdsduur betreft is de behandeling tijdgebonden. Degene die een behandeling zal ondergaan weet van te voren meestal hoelang die behandeling zal duren. Toch zijn ook de keuzemogelijkheden van degene die behandeld wordt met betrekking tot de behandelingsvormen zeer gering. Hier weegt duidelijk de deskundigheid van de behandelaar zwaar! En de keuzen die de hulpvrager maakt, moeten doorgaans passen in het kader van de hulpverlener.

Jonna Hageman<sup>5</sup> zegt hierover:

„In liefdadigheid wordt niet alleen het tijdstip, maar ook de inhoud van de gift door de gevers bepaald. In het hulpverleningssysteem start de hulpverlening met de aanmelding van de cliënt. Nadat de cliënt zich heeft aangemeld start de procedure waarin de hulpverlener het probleem van de cliënt tracht te definiëren. Dit heeft een tweeledig doel:

- om vast te stellen welke behandeling de cliënt nodig heeft,
- om vast te stellen of de instelling deze behandeling kan geven.

Deze fase van de probleemdefiniëring kan bij iedere instelling variëren; bij een aantal instellingen is deze periode in de hulpverlening geïnstitutionaliseerd in zogenaamde intake-procedures waarin de cliënt wordt onderworpen aan gesprekken om vast te stellen of de hulp die hem zal worden gegeven wel past bij zijn problemen. Bij andere instellingen werkt men met diffuse selectiecriteria. Het resultaat van deze fase betekent voor de cliënt vaak dat de instelling besluit dat men hem niet kan helpen daar de professionele uitrusting en de organisatiestructuur van de instelling ongeschikt wordt geacht voor de behandeling van de cliënt.

In deze ontwikkeling van het professionalisme ziet men twee tegenstrijdige bewegingen. Enerzijds bespeurt men in het professionalisme een versterking van de plicht tot geven, die is ontwikkeld als antwoord op het recht van de cliënt op hulp en zou men kunnen zeggen dat de norm van wederkerigheid deze ontwikkeling heeft gesteund.

Anderzijds echter vormt het professionalisme van de hulpverlening een argument om het probleem van de cliënt en de inhoud van de hulp in eigen termen te omschrijven en wordt hiermee de grondslag gelegd tot het weigeren van hulp om zo de plicht tot geven te ontduiken. Door deze gang van zaken is men teruggekeerd tot het uitgangspunt in de liefdadigheid, namelijk dat de gevers de inhoud

<sup>5</sup> Jonna Hageman-Smit, De cliënt en zijn hulpverlener, één paar apart. Een onderzoek naar de positie van de cliënt in de geestelijke gezondheidszorg. Alphen a.d. Rijn 1976.

van de hulp bepalen. Men ziet dus dat via de professionalisering de norm van begunstiging in de hulpverlening is teruggekeerd”.

In het hierna volgende willen we een korte omschrijving geven van de begrippen politiserende en emanciperende hulpverlening zoals wij die zien.

### 1.3. Politiserende hulpverlening

Eerst twee citaten:

Bert de Turck<sup>6</sup> omschrijft politiserende hulpverlening als

„die benadering in de hulpverlening, waarin de invloed van extra-psychische variabelen op de inter- en intrapsychische variabelen wordt bestudeerd en waarbij deze extra-psychische variabelen een expliciete plaats innemen in het hulpverleningsproces. Zo mogelijk worden cliënten geactiveerd om zich te verzetten tegen de nadelige invloed van extra-psychische variabelen op het welzijn”.

Bij het materiaal voor het congres over politiserende hulpverlening georganiseerd door de sectie maatschappelijk werkers van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers in 1981 schrijft Jaap van Zijverden:

„Politiserende hulpverlening wil zeggen: waar politieke systemen slachtoffers maken, daar gaan we op de bron af. Politiserende hulpverlening is wegen zoeken door het labyrint van politieke beslissingen die telkens slachtoffers maken. De nood van het individu zit vaak niet in zijn falen, maar in de voortwalsende methode van beleid maken. Geef daarom degenen die nood ervaren inzicht en zoek met hen wegen naar de beleidsmakers.

Geef hen macht, herverdeel de macht, maar doe het praktisch, bereikbaar, met kans op effect. Benader de bureaucratieën, ambtenaren, plaatselijke bestuurders, politieke partijen, regionale en landelijke bestuurders. Kliënten zijn geen mislukkingen, niet door gebrek aan evenwicht uit de boot gevallen, maar door gebrek aan macht uit de boot geduwd”.

Beide citaten geven aan, dat het bij politiserende hulpverlening gaat om de samenhang tussen problemen van mensen en de maatschappelijke structuren waarbinnen deze mensen leven.

We spreken dan ook wel van systeem-gebonden problematiek ofwel: mensen kunnen problemen hebben omdat ze een bepaalde positie in de samenleving innemen, omdat zij bij een bepaalde categorie horen.

Deze problematiek heeft in eerste instantie weinig met hun karakter, hun psyche of wat dan ook van hen persoonlijk te maken. We komen

<sup>6</sup> Politiserende hulpverlening, door Bert de Turck. Nijmegen 1978.



hier nader op terug, wanneer we meer over onze visie op problemen zeggen. Anders gezegd: de term politiserende hulpverlening heeft te maken met het doelgebied waar de aandacht van de hulpverlener naar uitgaat.

#### 1.4. *Emanciperende hulpverlening*

Is politiserende hulpverlening de term voor het doelgebied, emanciperende hulpverlening duidt op het handelingsgebied waarop de hulpverlener actief is.

Het begrip emancipatie willen we als volgt omschrijven: iemand probeert meer greep te krijgen op eigen bestaan en bestaansontwerp in die zin, dat zij/hij vanuit een als negatief beoordeelde situatie op weg gaat naar een meerwaardige situatie.

Over emancipatie is de laatste jaren zeer veel geschreven. We verwijzen voor een verdere verdieping in het fenomeen emancipatie naar de literaturopgave aan het slot van dit boek.

Voor ons is in dit kader vooral van belang het greep willen krijgen op eigen bestaan en bestaansontwerp. Immers, hoeveel mensen menen niet dat zij zó bepaald zijn door hun afkomst, hun maatschappelijke positie, hun omstandigheden, dat zij denken niet bij machte te zijn of te zullen worden iets in hun voordeel te veranderen: „Als je voor een dubbeltje geboren bent, word je nooit een kwartje”.

Het gaat er bij emanciperende hulpverlening om dat mensen zich bewust worden van hun situatie, tot inzicht komen en vandaaruit, op grond van afwegingen die zij maken, besluiten gebruik te maken van de mogelijkheden die hun situatie hun biedt. We kunnen hierbij ook denken aan het verhaal van Jezus Christus in de bijbel over de goudstukken: ook voor degene, die maar één goudstuk kreeg werd het mogelijk geacht daar iets meer mee te doen dan het in de grond te stoppen en te bewaren!<sup>7</sup>

Het is, zoals Frankl zegt, de keuze die ieder mens heeft met betrekking tot de vraag hoe hij zich wil verhouden tot zijn omstandigheden. Deze uitspraak van Frankl is op zich niet te weerleggen, maar natuurlijk rijst de vraag: waarom doen mensen dat dan zo weinig?

Waarom maken zij zich ondergeschikt aan allerlei machten en krachten buiten zichzelf en verwachten zij hulp van anderen?

Daar zijn veel antwoorden op te geven. Voor ons zijn er in ieder geval twee van belang en die willen we hier noemen.

Allereerst hebben veel mensen niet geleerd hoe ze zich als burgers van onze samenleving in allerlei situaties moeten handhaven. Zij zijn als het ware maatschappelijke analfabeten. En die samenleving wordt steeds ingewikkelder, ondoorzichtiger en onpersoonlijker. Wat moet je dan als kleine, domme burger?

<sup>7</sup> Mattheus 25.

In de tweede plaats suggereert het opkomen van steeds meer specialismen en specialisaties dat mensen steeds meer niet zelf behoren te kunnen. Iedere probleemtoestand kan worden opgedeeld in veel deelproblemen die op zich allemaal weer zó ingewikkeld kunnen worden, dat degene die het betreft de draad kwijtraakt en zich passief overgeeft aan ieder die zich welwillend en deskundig met hem wil bemoeien.

Mensen die zichzelf als object ervaren worden passief en stellen zichzelf geen vragen meer. Hun worden hoogstens vragen gesteld door anderen, zodat zij beter geholpen kunnen worden.

Een object draagt geen verantwoordelijkheid. Iemand die zichzelf als een object ervaart en ook als zodanig door instanties en hulpverleners wordt behandeld kan weinig betekenis meer geven aan zijn eigen leven. En hoe kun je dan vanuit die passiviteit, vanuit dat objectgevoel, vanuit dat gebrek aan betekenis, komen tot het maken van de keuze die Frankl mogelijk acht?

Dat kunnen mensen leren en dat kunnen maatschappelijk werkers hun leren.

#### 1.5. *Leren*

Het begrip *leren* komt in het maatschappelijk werk niet of nauwelijks voor, of het moest zijn in verband met het leren wat een hulpverlener doet om z'n deskundigheid te vergroten, zodat hij beter kan helpen. Bij leren wordt gedacht aan school, aan cursussen, trainingen, vormingswerk. Wij willen het begrip *leren* introduceren als een essentieel onderdeel van maatschappelijk werk en dan wel het leren door de hulpvrager. In onze samenleving ligt veel nadruk op leren met het karakter van overdracht.

Freire noemt dit *depositaire opvoeding*, het *bank-concept* van de opvoeding: de leraar heeft kennis in depôt, hij stort die kennis in de leerlingen die de kennis opslaan als waren zij banken.

Weliswaar wordt tegenwoordig in het onderwijs ook meer aandacht gegeven aan het ontwikkelen van vaardigheden, maar, zegt Illich<sup>8</sup>:

„De school brengt vaardigheden op een ondoelmatige wijze bij, omdat zij aan leerprogramma's gebonden is”. Tevens geeft hij aan dat „de meeste mensen het grootste gedeelte van hun kennis buiten de school verwerven; in de school verwerven zij kennis slechts in zoverre als in enkele rijke landen de school een plaats geworden is waar zij gedurende een steeds langer wordende periode van hun leven worden opgesloten. Het grootste gedeelte van het leerproces vindt terloops plaats, en zelfs doelbewust leren is meestal niet het resultaat van geprogrammeerd onderwijs.

Normale kinderen leren hun eerste taal terloops, hoewel zij dat

<sup>8</sup> Ontscholing van de maatschappij, door Ivan Illich. Baarn 1972.

sneller doen als de ouders aandacht aan hen besteden. De meeste mensen die een tweede taal goed leren spreken doen zulks op grond van toevallige omstandigheden en niet door regelmatig onderwijs. Zij trekken in bij hun grootouders, zij gaan op reis of raken verliefd op een buitenlander. Vlot lezen is ook vaak het resultaat van buitenschoolse bezigheden. Het merendeel van alle mensen die veel en graag lezen, denkt alleen maar dat het dat op school geleerd heeft; als men met hen wat dieper op de zaak in gaat blijkt, dat zij deze illusie heel snel laten varen”.

We moeten constateren dat veel mensen die zich om hulp tot het maatschappelijk werk wenden sociaal niet vaardig zijn. Zij hebben niet zozeer een probleem, maar hun probleem is, dat zij niet vaardig zijn op een juiste manier met een probleemtoestand om te gaan.

Wanneer de probleemtoestand van de hulpvrager niet door verzorging of behandeling moet worden opgelost, dan kan tegenover het „ik kan niet” van de hulpvrager alleen maar het „dan help ik je het te leren” van de hulpverlener staan. Dat vereist een nieuwe houding van de hulpverlener: niet de probleemoplosser, maar de leraar en dat dan ook nog in een speciale, niet schoolse betekenis. Dan wordt helpen tot leren!

#### 1.6. *Onze visie op de maatschappelijk werker als leraar*

Hoe willen we nu zo'n maatschappelijk werker als leraar omschrijven? Uitgangspunt van dit alles is de houding die de maatschappelijk werker wil aannemen op grond van zijn visie.

Laten we eerst nog eens duidelijk stellen, dat maatschappelijk werk (zoals alle hulpverlening) niet waardenvrij is<sup>9</sup>.

Voor ons is belangrijk dat de maatschappelijk werker bereid is zijn houding van deskundig probleemoplosser te laten varen en dat hij begeleider van een leerproces bij de hulpvrager wil worden.

Op het begrip leerproces komen we later terug.

Op dit moment is van belang dat de maatschappelijk werker een leerproces wil begeleiden, waarbij de cliënt in de gelegenheid komt een eigen leerroute te ontwikkelen en te volgen. Dat betekent nogal wat.

Bijvoorbeeld: bij het begeleiden van een leerproces staat niet vast waar de hulpvrager uitkomt. Het kan zijn dat de uitkomst heel ergens anders ligt dan daar waarheen de hulpverlener de hulpvrager wilde begeleiden. Want het begeleiden is een activiteit gericht op het keuzen laten maken door de cliënt, waarbij de cliënt iedere keuze kan maken die hem goedgeeft. En dat is wel eens moeilijk te verteren voor hulpverleners die ervan overtuigd zijn dat zij het goede (= hun goede) met de cliënt voor hebben.

<sup>9</sup> Zie ook: Groepswork in het maatschappelijk werk, door Nora van Riet, hoofdstuk 1, bij dezelfde uitgever verschenen in 1980.

Zo bezien heeft het werk van de leerproces-begeleider een liberaal karakter: de begeleider beïnvloedt de cliënt niet in een bepaalde (in elk geval door de hulpverlener wenselijk geachte) richting, maar hij respecteert de activiteiten van de cliënt en de keuzen die deze maakt, zonder teleurgesteld z'n handen van de cliënt af te trekken als deze iets anders kiest dan de hulpverlener hoopte, verwachtte, of wenselijk achtte. De verzuchting: „Dan moet je het zelf maar weten” is precies waar het om gaat: de cliënt moet en kan het inderdaad zelf weten.

We kunnen ons voorstellen, dat hier wat ethische vragen rijzen.

We komen daar later op terug.

Wat is dan die visie van de maatschappelijk werker/leraar? Allereerst dient hij er van overtuigd te zijn dat mensen het vermogen hebben om te denken, te kiezen en te leren (tenzij onomstotelijk is vastgesteld dat dit vermogen tijdelijk of blijvend ontbreekt), maar dat zij afgeleerd hebben om dit vermogen op een voor hen goede manier te gebruiken. Ook dient hij begrip op te brengen voor de relatie persoon-structuur, hetgeen betekent dat hij bereid is problemen van individuen in een bredere context te zien en dienovereenkomstig te handelen. Verder dient hij de functie van de hulpverlenende instantie (en dus ook van zichzelf) te zien als ondersteunend naar de cliënt op diens weg naar de realisering van eigen doelen. Dit betekent, dat de maatschappelijk werker bereid is z'n positie in de instelling en de positie van die instelling waarin hij werkt, te gebruiken om de positie van de hulpvragers te verbeteren.

Maatschappelijk werk heeft een politieke betekenis en kan, mits de maatschappelijk werkenden dit willen, een betekenisvolle factor in de samenleving zijn.

Deze visie leidt tot een houding van de maatschappelijk werker die gebaseerd is op het verlangen een dialoog aan te gaan met degenen die zijn hulp zoeken, gebaseerd op wederzijdsheid en een elimineren van het tegenover elkaar staan.

Freire zegt hierover:

„Bevrijdend opvoedingswerk bestaat uit daden van inzicht, niet uit het overbrengen van informatie. Het is een leersituatie waarbij het herkenbare object (verre van doel van het herkenningsgebeuren te zijn) bemiddelt tussen de elkaar herkenkende acteurs — de leraar aan de ene, de leerlingen aan de andere kant. Dientengevolge brengt de praktijk van de problematiserende ontwikkelingsarbeid van meet af aan met zich, dat de tegenstelling leraar-leerling verdwijnt. Anders is een dialogische verhouding — absoluut noodzakelijk opdat de acteurs die elkaar in de coöperatie moeten herkennen, hetzelfde herkenningsobject voor ogen hebben — uitgesloten”.

Hier komt bij, dat de maatschappelijk werker er van overtuigd dient te zijn dat het van grote betekenis voor mensen is, wanneer zij zelfstandig zijn en zo onafhankelijk mogelijk hun leven vorm geven binnen de

omstandigheden waarin zij leven.

Hulpverleners twijfelen er soms aan of mensen wel zo graag hun eigen zaken regelen. Ze treffen vaak grote apathie aan en een verlangen van hulpvragers zo snel mogelijk met zo weinig mogelijk moeite van hun probleem te worden verlost. Wat dat betreft worden we allen door de commercie stevig beïnvloed: Hoofdpijn? Neem een bruistablet! Wil je iets nieuws kopen? Neem een crediet als je geen geld hebt om meteen te kopen!

Onze samenleving is gericht op snelle behoeftenbevrediging en consumptie, waarbij de industrie steeds nieuwe behoeften suggereert die zij kan bevredigen. En wat doet het maatschappelijk werk hierin?

Voor een deel, voorzover het in aanraking komt of wil komen met deze verschijnselen in de samenleving, protesteert het en probeert het de gevolgen van b.v. te grote credietneming door cliënten tegen te gaan door budgetteringscursussen en schuldsaneringen. Maar het blijft een zich richten op de gevolgen en niet op de oorzaken van de maatschappelijke ellende. Zolang het maatschappelijk werk zich als a-politiek en onmachtig definieert zal het dat ook blijven. Daarin verschillen maatschappelijk werkers in niets van cliënten, die zich ook als a-politiek en onmachtig definiëren en daardoor onmondig en machteloos blijven.

Het maatschappelijk werk, als eigenstandig beroep, is onmondig en machteloos, omdat het zich als zodanig beleeft en opstelt wanneer het gaat om beïnvloeding van de samenleving.

Hoe hard de analyse van Achterhuis<sup>10</sup> ook moge aankomen bij het maatschappelijk werk (en daarom wordt deze analyse door velen ook als typisch iets van een buitenstaander en agogenhater, die niet weet wat er werkelijk omgaat in de hulpverlening, terzijde geschoven), een feit is dat het maatschappelijk werk over het geheel genomen aanpassend werkt. Dat wil zeggen dat de hulpvragers geholpen worden zich aan te passen aan een samenleving die mensen ziek maakt, uitstoot, afschrijft, onmondig maakt, reduceert tot wezens die geprogrammeerd consumeren en geacht worden daarmee tevreden te zijn. Het is ook de samenleving van brood en spelen, die uiteindelijk leidde naar de ondergang van het Romeinse rijk. Als dit de samenleving is, waar maatschappelijk werkers ook tevreden mee zijn, dan hoeven zij niet te veranderen. Voor hen is dit boek dan ook niet geschreven. Wij richten ons tot de maatschappelijk werkers die beseffen dat er iets grondig mis is met de samenleving en met het welzijnswerk daarin, die zorg hebben om de uitvallers, die het tekortschieten van het maatschappelijk werk in eigen praktijk ervaren, die oog hebben voor onderdrukten in onze samenleving.

De beleidsmatige politieke ontwikkelingen zijn eveneens zorgelijk voor

<sup>10</sup> Hans Achterhuis, De markt van welzijn en geluk. Bilthoven 1980.

het algemeen maatschappelijk werk. Weliswaar propageert het ministerie van WVC de verschuiving van intramurale zorg naar thuiszorg, maar de daarbij beoogde onderbrenging van het algemeen maatschappelijk werk in de eerstelijns-gezondheidszorg betekent, dat het maatschappelijk werk zich nog nadrukkelijker zal gaan bezighouden met psychosociale hulpverlening en dat de mogelijkheden om mensen te helpen met „alleen maar” sociale problematiek nog geringer worden dan ze al zijn<sup>11</sup>.

Hier kan een andere invulling van het beroep van maatschappelijk werker een mogelijkheid zijn een andere koers te gaan ontwikkelen.

### 1.7. Enkele begrippen uit het voorgaande nader uitgewerkt: onderdrukking

Bij het woord onderdrukking denken we meestal aan regimes ver van huis, zoals in Zuid-Amerika, achter het IJzeren Gordijn of in Afrika.

Wij leven immers in het vrije westen. Wanneer we onderdrukking alleen zo willen opvatten klopt dat wel. Maar wij willen de term onderdrukking opvatten zoals Freire die omschrijft, namelijk als dehumanisering:

„De dehumanisering, waardoor niet alleen diegenen getekend worden aan wie de menselijkheid ontstolen is, maar ook (hoewel op andere wijze) diegenen die ze gestolen hebben, vervalst de roeping meer volledig mens te worden. Deze vervalsing vindt plaats in de geschiedenis, maar ze is geen historische roeping. Waar men dehumanisering dan ook voor een historische roeping houdt, voert dat tot cynisme of tot totale vertwijfeling. De strijd om humanisering, om bevrijding van de arbeid, om de vervreemding te overwinnen, om de bevestiging van de mens als persoon zou zinloos zijn. Deze strijd is slechts mogelijk, omdat dehumanisering, hoewel een concreet historisch feit, geen onontkoombare bestemming, maar het resultaat van een onrechtvaardige orde is, die in de onderdrukkers dat soort macht wekt, waardoor ze gedehumaniseerd worden”.

Frankl omschrijft dit vanuit zijn eigen vakgebied zo:

„Men heeft de psychoanalyse dikwijls beschuldigd van panseksualiteit. Ik betwijfel of dit verwijt ooit terecht is geweest. Er bestaat echter een opinie die naar mijn mening veel onjuister en gevaarlijker is, n.l. het pan-determinisme. Hiermee bedoel ik de opvatting omtrent de mens, die geen rekening houdt met het menselijk vermogen een eigen houding te kiezen ten opzichte van iedere conditie. De mens is niet geheel en al geconditioneerd en gedetermineerd, maar bepaalt zelf of hij zich onderwerpt of het hoofd biedt aan bepaalde condities”.

<sup>11</sup> Zie ook het artikel van P. Lems in het Maandblad voor Geestelijke Volksgezondheid, mei 1984: Een beeld van het algemeen maatschappelijk werk.

Beiden beschrijven een vorm van onderdrukking die herkenbaar is voor onze samenleving: mensen missen bevestiging als persoon, zowel structureel als psychologisch.

En er zijn zeker vormen van hulpverlening die hier aan meewerken!

Om dit te verduidelijken moeten we iets meer zeggen over de houding van de onderdrukte. In de verhouding onderdrukker-onderdrukte is het voorschrift van groot belang. Freire zegt: „Elk voorschrift betekent, dat de beslissing van de ene mens aan de ander opgedrongen wordt. Daarbij wordt het bewustzijn van de mens, aan wie men iets voorschrijft, in een bewustzijn veranderd dat conform is aan het bewustzijn van degene die het voorschrift uitvaardigt. Dientengevolge is het gedrag van de onderdrukte een voorgeschreven gedrag: het volgt immers de richtlijnen van de onderdrukker”. En: „Zijn betekent zijn-als en zijn-als betekent als de onderdrukker zijn”.

De onderdrukte gelooft in de macht en de alwetendheid van de onderdrukker. Twijfel daaraan wekt schuldgevoelens op. En zo wordt de onderdrukte emotioneel afhankelijk van de onderdrukker.

Naarmate de onderdrukte meer in de macht en de alwetendheid van de onderdrukker gelooft, zal zijn overtuiging van eigen onmacht en onkunde toenemen. En daar hebben we dan het dubbeltje dat nooit een kwartje zal worden, omdat het als dubbeltje geboren is.

Of, zoals Erich Fried<sup>12</sup> het beschrijft in „Redenen”:

Omdat het allemaal niets helpt  
ze doen toch wat ze willen

Omdat ik niet nog eens een keer mijn vingers wil branden

Omdat ze alleen maar zullen lachen: op jou heeft iedereen zitten  
wachten

En waarom altijd ik?

Niemand zal me er dankbaar voor zijn

Omdat niemand het nog kan overzien  
maar er hoogstens het leven bij inschiet

Omdat alles wat slecht is  
misschien ook z'n goede kanten heeft

Omdat het een kwestie van uitgangspunt is  
en trouwens, wie moet je geloven?

Omdat het ook bij de anderen van hetzelfde laken een pak is

Omdat ik dat liever aan deskundigen overlaat

Omdat je nooit weet

hoe je daar last mee krijgt

Omdat het de moeite niet waard is

Omdat ze het geen van allen waard zijn

Dat zijn de doodsoorzaken om op onze graven te schrijven  
die niet meer gegraven worden  
wanneer dat de oorzaken zijn.

De deskundigheid van hulpverleners kan onderdrukkend werken naar de hulpvragers. Veel hulpverleners zullen zich tegen deze uitspraak verzetten en met allerlei argumenten aankomen die vooral duidelijk moeten maken dat de hulpvrager juist omdat hij iets niet kan om hulp vraagt.

Tot zover juist, maar wat gebeurt er dan? Welke rol gaat de hulpverlener dan spelen? Hier zien we dan een scheiding van wegen optreden tussen de hulpverlener die met deskundigheid en macht gaat helpen en de hulpverlener die een leerproces in gang zet bij de hulpvrager. De eerste hulpverlener houdt de onmacht van de hulpvrager in stand, de tweede zet een emancipatieproces in gang.

#### 1.7.1. *De politieke betekenis van het maatschappelijk werk*

De associatie met het begrip politiek ligt niet erg voor de hand in het maatschappelijk werk. Gericht op de concrete uitvoering van de hulpverlening en daarbij geconfronteerd met dezelfde politieke barrières die een goede hulpverlening belemmeren als de cliënten, komt de maatschappelijk werker doorgaans niet direct op de gedachte dat zijn werk politieke betekenis heeft. De politiek wordt dan ook te veel geclaimd door mensen die er hun vak van maken en anderzijds ook maar al te gemakkelijk aan hen overgelaten. Maar wat is politiek anders dan het omzetten van maatschappelijke visies en keuzen in programma's en handelingen? Als maatschappelijk werkers zich bewust worden van hun maatschappijvisie en die omzetten in handelingen kunnen zij een politieke factor worden. Maar zij hebben tegen, dat zij zich gedragen als kleine zelfstandigen die allemaal voor zich bedrijfjes hebben om cliënten te helpen. De hulpverlening speelt zich af op microniveau, vaak ook nog binnenskamers. Maar, of de maatschappelijk werker zich er nu van bewust is of niet, het werk is of de uitvoering van programma's die tot doel hebben de samenleving te houden zoals die is of niet. De werker neemt daarin een positie in.

De politiserend maatschappelijk werker zal trachten een positie in te nemen die de politieke kracht van de hulpverlening ondersteunt.

<sup>12</sup> Erich Fried, geciteerd in De Open Deur, oekumenisch maandblad over kerk, geloof en levensvragen.

## 2. Wat moet een politiserend hulpverlener weten en kennen

### 2.1. Inleiding

Gezien de aard en de doelstelling van politiserende hulpverlening ligt het voor de hand dat de kennis van de politiserend maatschappelijk werker vooral moet liggen op het terrein van sociologie en sociale psychologie.

Maar ook dient hij kennis te hebben van processen, bewustwordingsprocessen, leer- en veranderingsprocessen.

In dit hoofdstuk zullen we die gebieden wat nader invullen met begrippen die we van belang achten voor de politiserende hulpverlening. Ook zullen we enkele begrippen die in het maatschappelijk werk gebruikt worden opnieuw invullen.

### 2.2. Structuren en posities

Mensen bevinden zich in structuren, altijd en overal.

Zij nemen daar hun plaats in ofwel een positie. Mensen bekleden talrijke posities al naar gelang de structuren waar zij deel van uitmaken. Waar het ons nu om gaat is, dat de politiserend maatschappelijk werker er oog voor leert te krijgen dat problemen die mensen hebben, te maken hebben met de structuren waar zij deel van uitmaken en met de positie die zij in die structuur innemen. Dit betekent dat mensen problemen kunnen hebben die boven-individueel zijn, die structuur- en positiegebonden zijn. Van deze problemen zijn er vele bekend: WAO, WW, Bijstand, het zijn situaties die aanleiding kunnen geven tot structuurgebonden problematiek. Maatschappelijk werkers hebben vooral geleerd te kijken naar hoe mensen in zo'n situatie reageren, naar hun beleving ervan, waarmee problemen geïndividualiseerd worden en de nadruk valt op verwerking en aanvaarding van wat als onvermijdelijk benoemd wordt.

Oog leren krijgen voor de betekenis en de gevolgen van het innemen van bepaalde maatschappelijke posities van cliënten in structuren, en het erkennen dat veel problemen daar direct mee samenhangen is één van de basisvoorwaarden voor politiserende hulpverlening.

Bert de Turck<sup>1</sup> spreekt in dit verband over zogenaamde extra-psychische variabelen, waaronder hij verstaat: de sociale laag waartoe de cliënt behoort en de situationele of materiële omstandigheden, zoals werk-, woon- en leefomstandigheden van de cliënt.

De term extra-psychische variabelen stelt hij tegenover de intra- of interpsychische variabelen. Die laatste twee spelen in de traditionele hulpverlening een aanzienlijk grotere rol dan de eerste en dientengevolge zijn maatschappelijk werkers ook meer bekwaam op die terreinen. Maar daarmee worden mensen tekort gedaan. Hun worden persoonlijke problemen toegeschreven die niet het gevolg zijn van hun eigen aanleg, karakter, neurose of complexen, maar die voortvloeien uit hun omstandigheden. Mensen geven individueel antwoord op voor hen slechte omstandigheden. Dat antwoord kan, in de ogen van anderen, maar misschien ook in hun eigen ogen, niet adequaat, verantwoord of gewenst zijn.

Maar het is geen goede weg dat antwoord dan te problematiseren en de cliënt daarop te behandelen. Dan ligt de nadruk op de individuele beleving en wordt deze beleving tot probleem gemaakt.

Natuurlijk speelt de beleving van de problematiek een rol, maar zij is een onderdeel van de situatie waarin de cliënt verkeert, en om die situatie gaat het. Op wat de politiserend hulpverlener dan kan doen komen wij terug in het tweede deel van dit boek.

### 2.3. Cultuur

Over het begrip cultuur is heel veel te zeggen, maar we beperken ons tot wat we in dit kader het belangrijkste vinden.

Allereerst nog even, wellicht ten overvloede, een definitie van cultuur zoals we die tegenkomen bij Van Doorn en Lammers<sup>2</sup>: „Normen, verwachtingen, waarden en doeleinden noemen wij cultuur. Het zijn die opvattingen, welke door meerdere personen worden gedeeld, en welke als functie hebben de specificatie en verduurzaming van het sociale gedrag. Zij figureren als tradities en gewoonten, technieken en procedures, ideologieën en overtuigingen, symbolen en stijlen”.

We vinden het van belang dat hulpverleners grote aandacht hebben voor de cultuur waar de hulpvragers in leven, maar ook voor hun eigen cultuur en – vandaaruit – voor de cultuurverschillen tussen hulpvragers en hulpverleners.

Waarom?

Een duidelijke noodzaak ligt bijvoorbeeld daar, waar hulpverleners te maken krijgen met cliënten die afkomstig zijn uit een andere cultuur.

<sup>1</sup> Bert de Turck: o.c.

<sup>2</sup> Moderne sociologie, systematiek en analyse, door J.A.A. van Doorn en C.J. Lammers. Utrecht 1959.

Om iets van het gedrag van deze mensen te begrijpen moet men weten wat hun cultuur is, dat wil zeggen, door welke normen en waarden dat gedrag beïnvloed en gestuurd wordt, wat hun opvattingen, gewoonten en tradities zijn. Maar we behoeven natuurlijk niet zo ver van huis te gaan. Binnen onze nederlandse cultuur zijn, behalve gemeenschappelijkheden, verschillen te constateren per streek, per stadsdeel, per familie. Mensen herkennen elkaar in een gemeenschappelijke cultuur en voelen zich op grond daarvan bij elkaar meer thuis.

Daarom is het van belang in de hulpverlening respect te hebben voor de cultuur van de hulpvrager. En met respect bedoelen we meer dan één soort eerbied voor een vorm van folklore die, om voor anderen onbegrijpelijke redenen, in stand gehouden wordt. Respect betekent: niet aantasten, mensen in hun eigen waarde laten en met hun eigen waarden laten. Dat doen we toch, horen we de hulpverleners al roepen!

We twifelen niet aan de goede bedoelingen van hulpverleners. Maar we vragen ons wel af, of ze zich voldoende realiseren wat met name bijvoorbeeld langdurige hulpverleningscontacten, die gericht zijn op veranderingen in de cliënt en/of in zijn gedrag, betekenen in de culturele context van de cliënt.

Hoeveel cliënten met name uit de lagere sociale milieus, die opgenomen zijn geweest in een psychiatrische inrichting, hebben niet moeten ervaren dat ze uit hun oude cultuur gegroeid zijn omdat zij normen en waarden hebben overgenomen van de hulpverlener, terwijl ze uiteindelijk in die cultuur niet werden opgenomen.

Freire noemt dit de culturele invasie. Hij bedoelt hiermee, dat onderdrukkers hun zienswijze over de wereld opdringen aan de onderdrukten. Daarmee blokkeren zij de creativiteit en de expressiemogelijkheden van de overvallen. Gevolg hiervan is, dat de onderdrukten zich aanpassen aan voor hen oneigenlijke levensvormen, waardoor het onmogelijk wordt de eigen werkelijkheid te ontdekken.

Een andere reden om veel aandacht te geven aan cultuur is het feit, dat veel problemen cultureel bepaald en beleefd worden. Ook hier speelt het verschil in cultuur tussen hulpvrager en hulpverlener een grote rol, wanneer het erom gaat dat de hulpverlener de betekenis van een probleem van de hulpvrager begrijpt.

Een voorbeeld hierbij:

Een maatschappelijk werker werkt met zigeuners. Hij komt via justitie met een gezin in aanraking. De reden is dat het dochtertje van 12 jaar voortdurend de school verzuimt en de vader hiervoor aansprakelijk gesteld wordt. Het is echter in de zigeunercultuur niet gebruikelijk dat een meisje van 12 jaar nog naar school gaat: haar opleiding tot huisvrouw en aankomend echtgenote dient dan al in volle gang te zijn, iets, waar de zesde klas lagere school bepaald niet in voorziet. De enige oplossing voor de ouders is, dat zij hun dochter zwanger laten worden

en vervolgens iets vervroegd uithuwelijken (de enige manier om ook nog toestemming voor dat huwelijk te krijgen).

Deze oplossing is voor de maatschappelijk werker, vanuit zijn cultuur, nauwelijks of niet te aanvaarden. De oplossing die de cliënten aandraagen wordt door de hulpverlener als probleem gezien en daarom afgewezen! We laten hier nu even buiten beschouwing wat de maatschappelijk werker zou kunnen doen in zo'n geval en komen daar in deel 2 op terug.

Een derde reden om aandacht aan cultuur te besteden is deze: hierboven gaven we reeds aan, dat problemen in verschillende culturen verschillend benoemd worden. Dit kan zelfs in één gezin gebeuren, wanneer het gaat om een conflict tussen ouders en kinderen. We zien soms, dat een hulpverlener op grond van culturele herkenning zich identificeert met partijen in een conflict of onderdelen van problemen. Dit gebeurt onbewust en onbedoeld. Maar het heeft wel tot gevolg dat het probleem eenzijdig gedefinieerd wordt en dat de hulpverlener meer partij wordt, waardoor anderen in de kou komen te staan.

Voorbeelden hiervan kunnen we vinden in de kinderbescherming, waar sommige hulpverleners zich te veel identificeren met de ouders en andere te veel met de kinderen.

#### 2.4. Normen en waarden en socialisatie

Vanuit wat wij hierboven over cultuur schreven lijkt het ons goed nu wat uitvoeriger stil te staan bij de begrippen normen, waarden en socialisatie.

Eerst maar weer even de definities zoals Van Doorn en Lammers<sup>3</sup> die geven: „Onder normen dient te worden verstaan opvattingen over hoe men zich dient te gedragen of hoe men zich juist niet moet gedragen; onder waarden dient te worden verstaan centrale maatstaven met behulp waarvan men het eigen gedrag en dat van anderen beoordeelt”.

Mensen komen tot zelfnormering en tot zelfomschrijving op basis van de normen en waarden die in hun cultuur gangbaar zijn.

Zo komt men dan tot omschrijvingen van wat wel of niet bij „ons soort mensen” past. Dit proces, van het zich eigen maken van een cultuur, noemt men socialisatie of, om de definiëring van Van Doorn en Lammers te gebruiken „socialisatie is het integreren van cultuurelementen die het mogelijk maken zich op adequate wijze te bewegen in die sociale groeperingen welke voor de betrokkene relevant zijn”.

Bij socialisatie wordt onderscheid gemaakt tussen primaire en secundaire socialisatie: bij de primaire socialisatie gaat het om het leren van algemene rollen, algemene vormen van gedrag die passen in een be-

<sup>3</sup> Van Doorn en Lammers: o.c.



paalde cultuur; de secundaire socialisatie betreft het aanleren van meer specifieke rollen, zoals ook de rol van hulpvrager.

Hulpvragers die bij een instelling om hulp komen dienen zich te gedragen conform de verwachtingen die binnen die instelling leven met betrekking tot hulpvragers: de instelling socialiseert de hulpvrager. Verhuld vindt men deze eis tot socialisatie binnen de hulpverlening terug in termen als *motivatie* en *weerstand*: de niet-gemotiveerde cliënt is niet bereid zich in te passen in de cultuur van de hulpverlening en heeft „dus” weerstand tegen verandering.

De hulpverlener of hulpverlenende instantie maakt dan gebruik van een negatieve sanctie: de hulp zal niet worden verleend of wordt stopgezet als de hulpvrager zich niet aanpast.

Kennis van socialisatieprocessen van hulpvragers kan voor de hulpverlener een middel zijn om het verband tussen structuur-persoon-probleem duidelijker te leren zien. Of anders gezegd: naast de individuele geschiedenis van ieder mens is een meer gemeenschappelijke geschiedenis te schrijven waar het gedrag van het individu in past. Of weer anders gezegd: door individueel gedrag in de hulpverlening te individualiseren ontkent men de sterke verbinding die bestaat tussen gedrag en cultuur.

Met name de vrouwenbeweging heeft in dit opzicht door middel van allerlei studies<sup>4</sup> de sterke invloed van socialisatie tot vrouw in onze samenleving op het individuele leven van de vrouw laten zien, waardoor problemen van vrouwen uitgetild konden en kunnen worden boven het niveau van deze ene, specifieke vrouw.

Maar ook Nijhof<sup>5</sup> beschrijft hoe met name in de psychiatrische wereld individualisering en uitstoting tot gevolg hebben „dat er over de sociale aard van problemen niets wordt gezegd, dat verhinderd wordt dat het probleem als een maatschappelijk vraagstuk wordt gesignaleerd. Voorzover deze individualisering en uitstoting slagen, kunnen spanningen en tekorten in het sociale systeem zich niet ontwikkelen tot manifeste en openlijke sociale conflicten, die minimalisering of opheffing van de spanningen of tekorten in de sociale eenheid tot doel hebben. Het zijn middelen om sociale verandering te ontcrachten”.

Voor het zelfbewustzijn van hulpvragers is het van groot belang zicht te krijgen op de eigen socialisatie. Als zodanig is het zicht krijgen op de eigen socialisatie eveneens essentieel bij emancipatie. Maar hierover later meer.

We willen tot slot van deze paragraaf over waarden ook nog eens stil staan bij wat Frankl hierover zegt:

<sup>4</sup> Voor titels verwijzen wij naar de literatuuropgave achterin.

<sup>5</sup> Individualisering en uitstoting, van maatschappelijk probleem naar psychische stoornis, door G. Nijhof. Nijmegen 1978.

„Sommige wetenschappelijke auteurs beweren dat betekenis en waardebepalingen 'niet meer zijn dan afweermechanismen, reactieformaties en sublimaties'. Persoonlijk zou ik echter niet bereid zijn uitsluitend voor mijn 'afweermechanismen' te leven, noch zou ik bereid zijn voor mijn 'reactieformaties' te sterven. De mens is echter in staat te leven en zelfs te sterven voor zijn idealen”.

Frankl kent aan waarden de functie van trekkracht toe, in tegenstelling tot drijfkracht. In die zin hebben waarden een uitdagende functie, zijn zij een aanbod waar de mens op kan antwoorden door aanvaarding of verwerping. In de mogelijkheid antwoord te geven is tegelijkertijd de vrijheid van de mens gegeven. En hier zijn we dan ook weer terug bij Freire, bij het belang dat hij hecht aan het woord en de dialoog.

### 2.5. Taal

Mensen hebben veel manieren om zich uit te drukken. Bij de functie van de taal willen we hier nu wat uitvoeriger stilstaan.

Allereerst wat opmerkingen over het belang van taal.

Mensen die bij elkaar horen, in een groep, in een systeem, in een volk, zijn ondermeer verbonden met elkaar op grond van het feit dat zij dezelfde taal spreken. Het niet spreken van dezelfde taal maakt iemand tot een buitenstaander, een vreemdeling. Het belang hiervan wordt ons onmiddellijk duidelijk wanneer wij kijken naar de taalstrijd in België: twee delen van hetzelfde volk die zich tot elkaar willen verhouden als vreemdelingen en „ware” burgers. De verplichting om de taal te spreken van de groep waartoe men behoort of wil behoren komt terug in het gezegde: wiens brood men eet diens woord men spreekt.

Iedere beroepsgroep die zich respecteert drukt zich uit in een eigen beroepstaal, het jargon. Het jargon wordt gebruikt om zowel het belang van de eigen groep als het verschil met de anderen (= minderen) onder woorden te brengen. Kortom, in zijn taalgebruik maakt iemand duidelijk hoe hij waargenomen wil worden. Tegelijkertijd openbaart iemand in zijn taalgebruik hoe hij over zichzelf en zijn wereld denkt.

Taal is ook verbonden met macht: niets te zeggen hebben betekent geen macht hebben en van een nietszeggende figuur valt evenmin veel invloedrijks te verwachten.

De macht van het woord wordt ook onderkend in de Bijbel<sup>6</sup>:

„In den beginne was het Woord. Het was bij God en het was God. Het was in het begin bij God. Door het Woord kreeg alles het bestaan en zonder het Woord ontstond er niets”.

In de inleiding op hoofdstuk 1 hebben we al verwezen naar Frankl en Freire die ieder op hun eigen wijze het belang van het woord voor de mens aangeven. We willen daar nu wat verder op doorgaan.

<sup>6</sup> Johannes 1 vers 1 e.v.

Als het gaat om de vraag: Wat moet een politiserend maatschappelijk werker weten/kennen? is kennis van de taal van de hulpvrager van groot belang, omdat daarmee eerder duidelijk wordt hoe de hulpvrager zijn wereld en zichzelf daarin beleeft, dan uit welke soort anamnese of diagnose dan ook.

Daarnaast moet de maatschappelijk werker weten welke taal hij zelf gebruikt en hoe hij daarin misverstaan kan worden door de hulpvrager. En, wat nog belangrijker is, hij moet weten hoe hij dat wat de hulpvrager zegt, vertaalt in zijn eigen taal en het daarmee afneemt van de hulpvrager. Op die manier is het onmogelijk om tot een dialoog met de hulpvrager te komen.

Freire geeft aan, dat de weg naar bevrijding van onderdrukten de weg is van de dialoog.

Wat bedoelt hij daarmee en wat kan een maatschappelijk werker in Nederland daarmee?

Uitgangspunt is dat de hulpvrager zich bezighoudt met het overwegen van de eigen situatie om vandaaruit tot actie te komen.

Freire legt grote nadruk op het verband tussen reflectie en actie: denken over leidt tot actie en over die actie kan weer worden gedacht. Als belangrijke voorwaarden geeft hij aan dat „het noodzakelijk is vertrouwen te stellen in de onderdrukten en hun vermogen hun verstand te gebruiken. Wie dit vertrouwen niet heeft zal het niet gelukken de dialoog te beginnen; juister gezegd, hij zal hem afschaffen samen met reflectie en communicatie en hij zal zijn toevlucht nemen tot leuzen, communiqués, monologen en instructie”. En: „Wie van hun afhankelijkheid misbruik maakt door een nog grotere afhankelijkheid te scheppen, bedient zich van een taktiek van onderdrukking”.

Dus: het vertrouwen in het vermogen van de hulpvrager z'n verstand te gebruiken is een voorwaarde om tot een dialoog te komen.

Dialoog is de ontmoeting tussen mensen. De kern van de dialoog is het woord, maar dan niet het woord als verbalisme, maar als interactie van actie en reflectie. Of anders gezegd: niet het vrijblijvende gepraat, maar het benoemen van de wereld waardoor die wereld veranderd wordt. Freire noemt een aantal voorwaarden voor die dialoog die er voor de professionele hulpverlener niet om liegen.

Allereerst spreekt hij van liefde: liefde is tegelijkertijd de basis van de dialoog en de dialoog zelf.

Dit betekent, zegt hij, dat de dialoog in een machtsverhouding geen bestaansmogelijkheid heeft.

Vervolgens spreekt hij over deemoed: „Dialoog als ontmoeting tussen mensen die zich aan de gemeenschappelijke taak van leren en handelen hebben gewijd, wordt verstoord wanneer het de deelnemers (of een van hen) aan deemoed ontbreekt. Hoe kan ik een dialoog voeren, wanneer ik anderen voortdurend als onwetenden bestempel en mijn eigen on-

wetendheid niet door heb?” Men kan zich afvragen in hoeverre deemoed zich verdraagt met deskundigheid, met professionaliteit. Dat kan ons inziens alleen, wanneer de hulpverlener zich niet richt op zijn eigen prestatie ten opzichte van de hulpvrager, maar bewust zijn deskundigheid in dienst stelt van de hulpvrager, als instrument in de dialoog. We komen hier op terug in deel 2.

En in de derde plaats zegt Freire: „Dialoog vereist een groot geloof in de mens, een geloof in zijn macht om te scheppen en te herscheppen (...) Toch is zijn geloof niet naïef. De dialogische mens is kritisch en weet, dat het weliswaar in 's mensen macht ligt te creëren en te transformeren, maar dat mensen in een concrete situatie van vervreemding door het gebruiken van deze macht gecorrumpeerd kunnen worden”. We moeten vaststellen dat hulpverleners weliswaar belijden geloof te hebben in het scheppend vermogen van mensen, maar dat dat geloof niet altijd de hulpvrager betreft met wie zij in aanraking komen. Sommige hulpverleners zijn meer bezig met hun eigen creativiteit dan met die van de mensen met wie zij werken. En dat wordt nog versterkt door het gebrek aan geloof in eigen creativiteit bij de hulpvrager. En daarmee is de dialoog verstoord.

Waarom is die dialoog zo nodig?

Voor iedere hulpvrager die geholpen wordt zijn eigen situatie te verbeteren is het van belang tot een zelfstandige oordeelsvorming te komen over zijn eigen situatie. En dat omvat meer, dan het omschrijven van die situatie als moeilijk, hopeloos, uitzichtloos etc. In het verder exploreren van deze situatie ligt de aanzet tot verandering.

Juist hier kan de hulpverlening de plank zo geweldig misslaan, wanneer zij zich beperkt tot het omschrijven van het probleem als een geïsoleerd onderdeel in de situatie van de hulpvrager.

## 2.6. Problemen

Wat problemen zijn hoeven we hier niet uitvoerig te omschrijven. Immers, iedere moeilijkheid die opgelost moet worden kunnen we een probleem noemen.

We kunnen zeggen dat een probleem een subjectieve kant heeft („ik ervaar iets als een probleem, ook al is het dat niet voor een ander”) en een objectieve kant („gehandicapten hebben problemen met het gebruik van het openbaar vervoer”).

Wanneer we langer stilstaan bij de subjectieve kant van problemen zien we, dat er een relatie bestaat tussen problemen en waarden.

Het gaat hierbij zowel om de waarden van het individu als om de waarden van het systeem waar hij deel van uitmaakt. Vaak zullen deze waarden samenvallen, omdat de waarden van het individu meestal afgeleid zijn van de waarden van het systeem waar iemand deel van uitmaakt.



Zo toetsen mensen soms de kwaliteit van hun relatie en hun eigen functioneren daarin aan de waarden, die omtrent relaties gangbaar zijn in het systeem waar zij deel van uitmaken. Indien zij in hun beleving niet functioneren volgens die waarde, of het beeld van de relatie niet overeenkomt met het beeld dat zij gemaakt hebben vanuit de waarde van het systeem over relaties, kunnen zij in hun beleving een probleem hebben. Maar ook een samenleving kan leden van die samenleving suggereren problemen te hebben: het hebben van een bepaald inkomen is een probleem, evenals het hebben van geen werk en het hebben van bepaald soort werk (vuil, onaangenaam); ook: afgekeurd zijn.

Dat deze waarden en vandaaruit probleemdefineringen specifiek zijn voor onze samenleving is iedereen duidelijk, die op een of andere manier kennisneemt van andere samenlevingen en andere culturen.

Vaak hoort men van mensen die bijvoorbeeld in landen van de Derde Wereld gewerkt hebben de opmerking, dat er in Nederland in feite geen enkel armoedeprobleem is, omdat hier niemand dood gaat van de honger (voorzover bekend).

Hoewel dat misschien wel zo is (maar niet vaststaat), is het desondanks onmogelijk op grond van de vergelijking van samenlevingen vast te stellen dat hetgeen in de ene samenleving als een probleem gezien wordt dat niet is, omdat de situatie in de andere veel slechter is. Juist wanneer en omdat problemen verbonden zijn met waarden, zijn problemen niet los te maken van een culturele of maatschappelijke context. Zo gezien zouden we kunnen zeggen dat er een soort maatschappelijke subjectieve kant aan problemen zit<sup>7</sup>.

Voorbeelden hiervan zien we in grote getale tot uitdrukking gebracht in allerlei hulpverleningsaanbiedingen. Zo wordt vanuit een in de hulpverleningswereld heersende waarde met betrekking tot werk werkloosheid gezien als een potentiële bron van moeilijkheden voor mensen. En als iemand het niet hebben van werk niet als een probleem ervaart, dan is het altijd nog mogelijk dat hij dat als een probleem ervaart, zodat hij alsnog geholpen moet worden.

Achterhuis<sup>8</sup> beschrijft dit fenomeen uitvoerig in zijn laatste boek. Hij wijst vooral op de neiging in de hulpverleningswereld de hulp individualiserend en therapeutisch te richten, waarmee structurele problemen tot individuele problemen gemaakt worden.

<sup>7</sup> Zie bijvoorbeeld ook wat Amitai Etzioni hierover zegt in zijn boek: „Wat doen we aan de maatschappij / Enkele maatschappelijke problemen en hun aanpak”. (Nijmegen 1979). Hij geeft aan vanuit het harmoniemodel en het structureel-functionalisme in een maatschappelijke werkelijkheid dat datgene een sociaal probleem is wat de mensen als zodanig beschouwen. Merton, geciteerd bij Etzioni zegt: Er is sprake van een sociaal probleem, zodra er een wezenlijk verschil bestaat tussen sociale normen en de werkelijkheid. Sociale problemen worden dan veroorzaakt door de verwaarlozing van fundamentele maatschappelijke behoeften.

<sup>8</sup> Arbeid, een eigenaardig medicijn, door Hans Achterhuis. Baarn 1984.

Onder structurele problematiek verstaan wij problemen die ontstaan als gevolg van de positie die men binnen de structuur van een sociaal systeem heeft ten opzichte van andere posities in datzelfde systeem. Structurele problemen zijn niet persoonsgebonden, maar zijn in wezen boven-individueel.

De valkuil voor de hulpverlener zit 'm in het feit, dat hulpvragers zelf structurele problematiek verwoorden (en ook beleven) als individuele problematiek. En natuurlijk is het zo, dat maatschappelijke misstanden zichtbaar worden in mensen, die heel direct in hun eigen leven en leefomgeving de ellende van die misstanden ervaren.

Problematiek is nooit iets abstracts (wat niet wil zeggen, dat er niet heel wat problematiek bedacht wordt — bijvoorbeeld door hulpverleners, door politici, maatschappijhervormers en ideologen, maar die problematiek bestaat dan ook niet echt bij mensen), maar omgekeerd is het niet zo, dat individueel beleefde problematiek daarom ook altijd individueel is.

Wat de politiserend hulpverlener vooral moet leren zien is, dat niet de reacties van de hulpvragers op zijn toestand het probleem vormen, maar dat de toestand zelf het probleem is en dat in vele gevallen de reactie van hulpvragers op die toestand gezond is.

Maar hulpverlening die zich vooral richt op verwerking van van alles en nog wat is per definitie meer gericht op de reacties van mensen op hun omstandigheden dan op die omstandigheden zelf.

Structurele problematiek vormt voor de hulpverlener, zeker wanneer hij te werk gaat volgens de gangbare methoden in de hulpverlening, een vrijwel niet te nemen bolwerk van moeilijkheden.

Zeker wanneer we vaststellen dat structurele problematiek verbonden is met posities die mensen innemen.

Laten we ons daarom nogmaals<sup>9</sup> bezighouden met posities en de relatie tussen positie en problematiek.

### 2.7. Positie en probleem

Bij problematiek die samenhangt met de positie die een hulpvragers inneemt, dus bij structurele problematiek zijn, zoals gezegd, in de beleving van de hulpverlener de hulpverleningsmogelijkheden zeer gering. Immers, wat kan men veranderen aan de positie die iemand inneemt in de samenleving? Daar komt bij, dat de hulpverlener zelf ook vaak meent een positie in te nemen die het hem onmogelijk maakt veel aan structurele problematiek te veranderen.

Laten we dit echter eens nader bezien.

Vooropgesteld moet worden, dat problemen die structureel van aard zijn, niet verdwijnen, ondanks welke hulpverlening ook, zolang die

<sup>9</sup> Zie ook 2.2.

positie in die structuur blijft bestaan en door iemand wordt ingenomen. Uit de systeemleer<sup>10</sup> weten we dat een eigenschap van een systeem is het streven naar evenwicht en stabiliteit. Dat betekent, dat wijziging van posities in een sociaal systeem zal worden tegengehouden, omdat die wijziging gevaar oplevert voor de stabiliteit en het voortbestaan. Maar dit houdt natuurlijk niet in, dat veranderingen niet mogelijk zouden zijn.

Freire geeft aan, dat het in het belang van de onderdrukkers is de mythe in stand te houden dat posities onveranderbaar zijn en de onderdrukte, die zich het denken over hem door de onderdrukker heeft eigen gemaakt, beaamt dit.

In ons taalgebruik heet dat „je moet je plaats kennen” en „niet in de positie zijn om . . .”. En als je zelf als hulpvrager je plaats niet weet, dan word je daar wel aan herinnerd.

Een citaat<sup>11</sup> ter illustratie:

„Bijstand is het meest vernederende wat je kan overkomen, want het geeft anderen de macht je diep te kwetsen. En dat gebeurt altijd onder vier ogen in het zo beroemde „hokje” bij de Sociale Dienst. Daarna is het jouw woord tegenover die andere. Daarin is het voorbestemd om altijd te verliezen, want je bent nu eenmaal een cliënt geworden en zult nooit meer iets anders zijn. En altijd wordt „verdriet” tot „psychische gestoordheid” verklaard. Of we worden „lastig en moeilijk” genoemd, maar het is de praktijk van de bijstandswet die ons vrouwen doet lijden, met name die ouderen die de vroegere armenbedeling aan den lijve hebben moeten ondervinden. Het sluit deze oudere groep op in een absoluut isolement en de afgelopen weken flitste het plotseling door mij heen dat ik duidelijk bezit ben van een onthechttingsproces”.

Dit verhaal is aan te vullen met vele andere verhalen<sup>12</sup> waarvan er diverse in druk zijn verschenen.

We kunnen twee belangrijke, telkens terugkerende thema's uit deze verhalen halen met betrekking tot de positie van de hoofdpersonen:

— degenen die op de een of andere manier in de positie van hulpvrager gekomen zijn worden door hulpverlenende instanties zó benaderd,

<sup>10</sup> Pragmatische aspecten van de menselijke communicatie, door P. Watzlawick, J. Beavin, D. Jackson. Deventer 1970.

<sup>11</sup> Dit citaat is afkomstig uit de werkmap van de Stichting Commissie Oriënteringsdagen: „Van rekverband tot kraaktherapie: versoepeling en ontregeling van de sociale dienst”. Uitgave Comm. Oriënteringsdagen, Utrecht 1984. De Commissie Oriënteringsdagen is een kleine organisatie die aandacht vraagt voor problemen van maatschappelijke achterstelling. Samen met betrokkenen wil ze praktische aanzetten tot een betere aanpak van deze problemen signaleren en versterken.

<sup>12</sup> Wij noemen bijvoorbeeld: Jos Bous e.a. „W.A.O.ers, Verhalen om te onthouden”. Nijmegen 1981.

dat op z'n minst de suggestie gewekt wordt dat het hun eigen schuld is dat zij in de problemen geraakt zijn;

— op grond daarvan dienen zij zich allerlei „hulp” te laten aanleunen waar zij niet om vragen, maar die zij (menen te) moeten aanvaarden, omdat zij in een afhankelijkheidspositie terecht gekomen zijn.

Als we dus naar de positie van de hulpvrager kijken kunnen we vaststellen, dat deze over het algemeen gekenmerkt wordt door afhankelijkheid: hij is afhankelijk, omdat hij niet over bepaalde middelen of mogelijkheden beschikt die essentieel voor hem zijn en hij is afhankelijk van allerlei voorschriften en benaderingswijzen van hulpverleners waar hij, op straffe van verlies van hulp, geen invloed op kan uitoefenen. Wij verwijzen nogmaals naar het reeds eerder aangehaalde onderzoek van Jonna Hageman-Smit<sup>13</sup> en citeren uit de conclusies van haar onderzoek:

„Op grond van de bevindingen moet men concluderen dat de cliënt in de hulpverlening die zijn eigen doelstellingen en opvattingen naar voren kan brengen erop moet rekenen dat zijn hulpverlener hiermee allerm minst zijn instemming zal betuigen. Allereerst zal hij geconfronteerd worden met een hulpverlener die een ander doelstellingspakket voor hem in petto heeft. Het doelstellingspakket van zijn hulpverlener zal vooral verschillen door een andere nadruk op bepaalde doelstellingen; het zal extra doelstellingen omvatten en soms zullen zij het tegengestelde beogen van wat de cliënt zelf wil (. . .)”.

De moeilijkheid is nu, dat veel hulpvragers en hulpverleners zó overtuigd zijn van de onveranderbaarheid van maatschappelijke structuren en dus van posities daarin, dat zij in apathie de maatschappelijke werkelijkheid als een onveranderbare werkelijkheid accepteren. Verandering kan pas in gang gezet worden wanneer zij beiden, zoals Watzlawick<sup>14</sup> het omschrijft „buiten het systeem durven treden”.

We komen hier later op terug in 2.15.

## 2.8. De positie van de hulpverlener

Wanneer we ons bezighouden met de positie van de hulpvrager, kunnen we er niet om heen ons ook bezig te houden met de positie van de hulpverlener.

Deze positie is namelijk van veel meer belang en betekenis dan hulpverleners zich vaak realiseren of willen realiseren.

De aandacht van veel hulpverleners is zó gericht op het wel en wee van de hulpvragers, dat zij te weinig aandacht besteden aan de eigen positie van de hulpverlener in de hulpverlening.

Het enige onderdeel waar in elk geval wel veel aandacht aan besteed

<sup>13</sup> Jonna Hageman-Smit: o.c.

<sup>14</sup> Het kan anders, door P. Watzlawick, J. Weakland, R. Fisch. Deventer 1974.

wordt, is de positie van de hulpverlener ten opzichte van de hulpvrager en dat dan vooral in de relatie tussen hen beiden. Daar zijn zelfs hele hulpverleningsstrategieën op gebouwd en boeken over vol geschreven. Als wij het hier willen hebben over de positie van de hulpverlener ten opzichte van de hulpvrager, dan zal dat alleen zijn om duidelijk te maken dat wij van de politiserend hulpverlener een ander zicht op en daardoor een ander gebruik van die positie verwachten. Maar daarover later.

We willen nu allereerst stilstaan bij de positie van de hulpverlener in ons nederlandse samenlevingssysteem. En dan gaat het hierbij om de maatschappelijke en politieke betekenis van de hulpverlening, in dit geval van het maatschappelijk werk. We hebben hier al heel in het kort iets over gezegd in het laatste deel van hoofdstuk 1.

We willen er hier nu wat uitvoeriger op in gaan, omdat ons inziens hier een van de keuzemomenten ligt voor de hulpverlener om al dan niet te kiezen voor een vorm van politiserende hulpverlening.

Het zich niet bewust zijn van de functie van het maatschappelijk werk in onze samenleving heeft, naar wij denken, te maken met enerzijds een zekere argeloosheid van maatschappelijk werkers en anderzijds met hun charitatieve instelling die met zich meebrengt dat zij veel, zo niet al hun energie steken in hun pogingen problemen van hun cliënten op te lossen.

Of anders gezegd: een werkelijke bewogenheid met de mensen die om hulp bij hen komen, willen we hun zeker niet ontzeggen.

En juist deze bewogenheid leidt ertoe, dat structurele problemen niet worden opgelost. Redenen hiervoor zijn: ze komen eenvoudig niet onder de aandacht van de maatschappelijk werkers of de maatschappelijk werkers voelen zich zó onmachtig iets aan structurele problematiek te doen, dat ze dan nog maar proberen te redden wat er te redden valt, in het besef dat delen van hun werk kenmerken vertonen van „dweilen met de kraan open”. Maar: een half ei is altijd nog beter dan een lege dop . . .

De eerste groep maatschappelijk werkers heeft zich in feite al afgewend van het maatschappelijk werk als mogelijkheid om tot maatschappelijke veranderingen te komen en legt zich door individualisering van structurele problematiek toe op het aanpassen van hun cliënten aan probleemsituaties. Zij legitimeren hun activiteiten met het feit, dat hun cliënten zelf hun probleem ook vaak omschrijven als een „belevings- of verwerkingsprobleem”. Hun werk vertoont therapie-achtige trekken en wordt als zodanig bijvoorbeeld ontmaskerd door Bruno-Paul de Roeck<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> De harde kern van een zachte sektor, door Bruno-Paul de Roeck. Haarlem 1982.

Maar ook Achterhuis<sup>16</sup> geeft vanuit een geheel andere invalshoek aan, dat het in feite goed voor de werkgelegenheid van hulpverleners is dat mensen probleembewust — en dus rijp voor hulp — gemaakt worden, waarbij de activiteit van de hulpverlener niet gericht is op het reduceren van structurele problematiek, maar op het bestrijden van de symptomen die het gevolg van die problematiek zijn. Goede bedoelingen vieren hoogtij, van boos opzet is geen sprake, maar echt geholpen wordt er niet. De samenleving is gebaat bij dit soort hulpverlening, omdat daarmee niets hoeft te veranderen in de bestaande orde. De ongerechtigheid kan blijven bestaan omdat slechts de gevolgen worden bestreden, niet de oorzaken. Zo kunnen we vaststellen, dat het maatschappelijk werk een belangrijke positie inneemt in het geheel van de samenleving, waar het gaat om het in stand houden van de samenleving zoals die nu reilt en zeilt en zich ontwikkelt.

Maar hoe zit het met de maatschappelijk werkers die wél beseffen, dat hun werk vaak niet verder komt dan symptoombestrijding en die meer bezig zouden willen zijn met de oorzaken van structurele problematiek? Hun intenties worden soms vanuit het eigen beroep aangevochten: wat zij voorstaan is geen maatschappelijk werk, maar vormingswerk of sociale actie; zij zijn er niet om zich bezig te houden met structuren (met uitzondering van gezinsstructuren), maar met mensen met problemen. Hun streven naar een andere opstelling van maatschappelijk werkers is bedreigend, het tast het aanzien en de positie van het maatschappelijk werk aan. Ook hier is van toepassing dat systemen streven naar stabiliteit, zodat een maatschappelijk werker die als enige, of met weinigen, anders wil gaan werken, een bedreiging vormt voor collega's in dezelfde instelling.

Maar ook van buiten het beroep van maatschappelijk werker zal niet met smart gewacht worden op politiserend maatschappelijk werkers. De bovenlaag in onze samenleving, hoewel ogenschijnlijk tolerant, zit niet te springen om mondige burgers die zich zouden kunnen gaan verzetten tegen de bestaande orde. Emancipatie is best, zolang het maar geen ingrijpende gevolgen voor de samenleving heeft. We zien dat aan de huidige politieke ontwikkelingen rond de positie van de werkende gehuwde vrouw: als haar positie op de arbeidsmarkt in tijden van economische teruggang tot werkelijke veranderingen op de arbeidsmarkt zou moeten leiden, wordt het proces van haar emancipatie met betrekking tot werken via inkomenspolitieke maatregelen vertraagd. De hulpverlening kan dan weer inspringen met gespreksgroepen en assertiviteits-trainingen. Hulpverlening die gericht is op werkelijke emancipatie van hulpvragers, ook op emancipatie ten opzichte van de hulpverlening zelf,

<sup>16</sup> Hans Achterhuis: o.c.

is voor diegenen buiten, maar ook binnen de hulpverlening die tevreden zijn met de huidige samenleving, niet aantrekkelijk.

Desondanks zijn er maatschappelijk werkers, die zich bewust worden van hun positie als pion in het spel van de maatschappelijke krachten en die ernaar verlangen op een andere manier gebruik te maken van die positie. Wij werken dit verder uit in het tweede deel van dit boek.

Het gaat er ons hier vooral om aan te geven, dat de positie van de maatschappelijk werker van belang is en dat maatschappelijk werkers, wanneer zij zich daarvan bewust worden, een keuze kunnen maken hoe zij met die positie willen omgaan.

### 2.9. Bewustwording en bewustzijn

Een kernwoord bij Freire — en ook in onze gedachtengang — is het begrip bewustwording. We willen daar nu uitvoeriger op ingaan.

Freire benoemt in zijn inleiding op zijn boek „Pedagogie van de onderdrukten” de vraag of het niet beter is voor de slachtoffers van ongerechtigheid, wanneer zij zichzelf niet als zodanig zien.

En dat is een vraag die bij ons en ook aan ons gesteld wordt: welk nut heeft het voor iemand wanneer hij ontdekt wat er allemaal mis is in zijn situatie, terwijl daar toch niets aan te doen is?

Wat niet weet, dat niet deert!

Deze vraag kent verschillende achtergronden. Laten we er een paar noemen.

- Fatalistische levensopvatting: je kunt wel wat rommelen in de marge maar in feite verandert er toch nooit wat. Dan kun je je maar beter niet verdiepen in datgene wat toch niet bereikt of veranderd kan worden.
- Verantwoordelijkheidsgevoel: als ik als hulpverlener de cliënt bewust maak van zijn toestand zal hij me dat niet in dank afnemen, als ik hem niet ook een beter perspectief bied. En dat heb ik niet, dus kunnen we dit beter laten rusten. Ik zou hem alleen maar een desillusie bezorgen.
- Maatschappelijke overwegingen: als de mensen doorkrijgen hoe de zaken werkelijk in elkaar zitten, zou er wel eens grote onrust kunnen ontstaan. Dat zou ik niet voor mijn rekening durven nemen.
- Beroeps-ethische overwegingen: vanuit m'n beroep als hulpverlener kan ik het niet verantwoorden dat ik mijn cliënten aanzet tot ongeregelheden. Ik zou ook niet weten wat te doen als ze mij in een actie zouden willen betrekken. Bovendien komen cliënten helemaal niet bij mij om bewustgemaakt te worden van hun onveranderbare toestand, maar ze komen om hun problemen te laten oplossen.

En zo zijn er nog wel meer overwegingen te noemen die er allemaal op neerkomen, dat het maar beter is geen slapende honden wakker te maken. Wellicht wekken we wat verontwaardiging met onze stelling dat

onze samenleving zeer gesteld is op slapende honden en van de hulpverlening verwacht dat ze hoogstens die honden wat aait, maar vooral niet wakker maakt; en dat de hulpverleners dit zelf eigenlijk vaak ook het beste vinden, want je weet niet wat je overhoop haalt . . .

Waarom is bewustwording voor ons dan zo'n cruciaal begrip?

Bewustwording heeft te maken met onze mens- en maatschappijvisie. Een van de grondrechten van mensen vinden wij, is, dat zij recht hebben op een menswaardig bestaan in overeenstemming met de mogelijkheden die een samenleving te bieden heeft. Instellingen en personen die zeggen het welzijn van mensen op het oog te hebben zullen zich moeten realiseren dat zij bij de verwerkelijking van hun ideaal ook bezig zullen moeten zijn met de condities die ontplooiing mogelijk moeten maken. Welzijn betekent ook dat iemand in staat gesteld wordt als een, zoals Freire het noemt, subject te leven, hetgeen wil zeggen als een zelfverantwoordelijk mens. Een gegeven van mensen is, dat zij hiertoe in staat zijn, dat zij de aanleg hebben, maar dat zij vaak niet geleerd hebben er gebruik van te maken.

Tegenstanders van onze visie zullen nu wellicht aanvoeren, dat de meeste mensen in onze samenleving kansen genoeg krijgen.

Er is een overvloed aan voorzieningen, die niet eens uitputtend gebruikt worden, iedereen moet zelfs naar school, iedereen krijgt de kans om verder te leren, en als je er geen gebruik van maakt is dat je eigen schuld.

„The american dream” geldt ook voor Nederland: iedere krantejongen kan in principe de president-directeur worden.

Gemakshalve wordt hierbij de invloed van bijvoorbeeld het ouderlijk milieu op kinderen vergeten: een kind, dat niet van huis uit mee krijgt dat het werkelijk in staat is zich te ontplooiën overeenkomstig zijn mogelijkheden, moet wel sterk en begaafd zijn om dit op eigen kracht te ontdekken en te ontwikkelen.

De moraal van: als je voor een dubbeltje geboren bent . . . is meer verbreed en taaier dan de filosofie van de menselijke mogelijkheden.

Een ander argument dat tegen onze zienswijze wordt aangevoerd is, dat de meeste mensen dik tevreden zijn. Zij hebben alles of bijna alles wat hun hartje begeert. Dit argument stoelt op wat Freire noemt „de anti-cultuur” en wat in Fromm's termen de „necrofiele cultuur” is, namelijk de cultuur die gericht is op wat gegrepen en bezeten kan worden, op het hebben in plaats van op het zijn.

Abram de Swaan<sup>17</sup> beschrijft dat de tevredenheid van ongeschoolde fabrieksarbeiders met hun werk, dat door anderen vaak als geestdodend gezien wordt, te maken heeft met het feit dat zij „bereid zijn hun werk te beschouwen als niet anders dan een offer voor de opbrengst van vrije

<sup>17</sup> „Een boterham met tevredenheid” in: „De mens is de mens een zorg” door Abram de Swaan. Amsterdam 1982.

tijd en welstand, juist zoals in het economisch systeem die arbeid alleen geldt als offer voor de productie. Meer verwachten de meeste arbeiders er niet van”.

Om te kunnen volhouden „is zo iemand op zijn werk en tegelijk ook niet, hij wil er geen betekenis aan geven, geen plezier van hebben en vooral geen verdriet, er geen eigenwaarde aan ontlenen en de vernedering ontlopen”. En soms zijn ze er helemaal niet meer, dan worden ze ziek, tijdelijk of blijvend en komen dan in aanraking met de hulpverlening. En wat doet de hulpverlening dan?

Freire zegt: in een onrechtvaardige sociale orde kan valse barmhartigheid ontstaan die de onderdrukten de illusie geeft dat zij geholpen worden. Dat klinkt nogal hard, zeker wanneer de hulp zo goed bedoeld is. Maar goedbedoelde hulp die ingezet wordt om een onrechtvaardig systeem in stand te houden, is niet goed, is geen hulp.

En onze sociale orde is niet rechtvaardig te noemen zolang er aan de ene kant van de samenleving mensen zijn die weinig hebben en van wie veel genomen wordt, en aan de andere kant mensen die veel hebben en steeds meer krijgen; wanneer de diefstal van de kleine zwaar gestraft wordt en de diefstal van de grote beloond wordt met een gouden handdruk of een commissariaat.

Het is een sociale orde die polariseert, waarin tegenstellingen verscherpen, wat òf tot apathie òf tot geweld leidt. Geen van beide is goed voor een democratie.

Wat nu de praktijk van de sociale actievoerders heeft geleerd — en wat ook Freire herhaaldelijk betoogt — is, dat er geen sprake moet zijn van bewustmaken, maar van bewustwording.<sup>18</sup>

Bewustmaken is een activiteit van iemand die een ander van iets bewustmaakt. De ander is dan nog steeds object.

Waar het om gaat is, dat iemand zich bewust wordt, een eigen activiteit van het subject. Bij bewustmaken gaat het opnieuw om overdragen van inzicht, bij bewustworden gaat het om ontdekken, om leren.

Centraal bij bewustworden staat dus het ontdekkend leren en hier ligt de verbinding met het „leraar zijn” van de politiserend hulpverlener: de politiserend hulpverlener laat de hulpvrager zodanig leren, dat er een bewustwordingsproces in gang gezet wordt.

Wat is nu het nut van een bewustwordingsproces?

Allereerst moeten we af van de noodlotsgedachte, dat een bewustwordingsproces alleen maar zou uitlopen op het ontdekken van vreselijke en onhanteerbare dingen. Iemand die zo over bewustwording denkt wijst het in feite af.

<sup>18</sup> Zie ook het artikel „Sociale actie, een welzijnsbroodje „mislukking” door Harry S. Wouters in Vorming, 25e jaargang nr. 3 maart 1976.

Bewustwording is een open ontdekking, ook van de mogelijkheden die iemand heeft, van zijn kracht, zijn creativiteit.

Bewustwording houdt in, dat iemand op een andere manier naar zijn levenssituatie gaat kijken, dat hij de ruimte die zijn situatie hem biedt gaat benutten, dat hij de grenzen onderzoekt en zonodig en mogelijk verlegt.

Dat klinkt natuurlijk allemaal heel idealistisch en mooi en de vraag kan dan onmiddellijk weer gesteld worden of mensen daar dan zo’n behoefte aan hebben. In z’n algemeenheid waarschijnlijk niet. Wij propageren dan ook niet een soort opwekkingsbeweging in het wilde weg, waarbij bewustwording voor iedereen je-van-het zou zijn, ook al zou het uit overwegingen van werkelijke preventie aanbeveling verdienen dat mensen, voordat ze in de problemen geraken, zich bewust worden van hun situatie en er iets aan doen.

Maar wij houden ons in dit kader bezig met bewustwording als een vorm van hulpverlening, dus nadat iemand zich om hulp tot een hulpverlener heeft gewend. We realiseren ons dat we daarmee een deel van het terrein laten liggen; tegelijkertijd echter willen we een onderscheid maken tussen hulpverlening en preventie of anders gezegd; de preventie los zien van (en het liefst ook uitgevoerd zien buiten) de hulpverlening.

Terug dus nu naar de vraag wat het nut van een bewustwordingsproces is.

We willen een paar overwegingen weergeven.

Wanneer we vaststellen dat de invloed van het ouderlijk milieu, de cultuur die in een gezin bestaat, van belang is voor de ontplooiing van kinderen, dan is het van belang, dat in een gezin met structurele problematiek het slachtofferdenken niet in alle hevigheid wordt overgedragen op de kinderen, maar dat kinderen via hun ouders de ervaring kunnen opdoen dat je niet totaal machteloos en afhankelijk bent.

Maar nog belangrijker vinden we de volgende overweging.

Onze samenleving is zo langzamerhand topzwaar voor wat betreft voorzieningen en hulpverlening. Het mechanisme van meer-van-het-zelfde werkt niet meer welzijn in de hand.

Voor een uitvoerige analyse hiervan verwijzen we opnieuw naar Hans Achterhuis<sup>19</sup>. Het feit, dat de hulpverlening en de diverse voorzieningen zo langzamerhand onbetaalbaar aan het worden zijn, brengt de overheid tot een weliswaar noodzakelijk, maar tot nu toe ondoordacht en ongericht bezuinigingsbeleid. De bezuinigingen zouden tot stand moeten komen via interne, zinvolle veranderingen in de hulpverlening, niet via amputatie van allerlei sectoren van de hulpverlening of het terug-

<sup>19</sup> De markt van welzijn en geluk.



draaien van de klok<sup>20</sup> wat tot ongewenste en mensonwaardige toestanden aanleiding geeft.

Nodig is zeker een herbezinning op de omvang en de aard van de hulpverlening. Twee dingen zijn er dan o.i. in ieder geval nodig, n.l. een versterking van de eerstelijnszorg ten koste van de tweede en daarop volgende lijnen en een beperking van het aantal en de duur van hulpverleningscontacten.

Dat kan alleen maar wanneer er inhoudelijk iets in de hulpverlening verandert. De laatste tijd zien we daar al allerlei aanzetten toe in de vorm van zelfhulpgroepen en vrijwilligerswerk.

Het zou een goede zaak zijn, wanneer de professionele hulpverlening zich afzijdig zou houden van de zelfhulpbewegingen, omdat het daar immers gaat om mensen die elkaar op basis van bewustwording en herkenning gevonden hebben. Hoogstens kunnen zij in bepaalde gevallen gebruikmaken van faciliteiten die de professionele hulpverlening te bieden heeft, maar dat dan ook alleen als het echt niet anders kan.

Wat blijft er dan nog over voor de politiserend hulpverlener? Ons uitgangspunt was structurele problematiek en de onmacht die mensen daarin ervaren om daar eigenmachtig iets aan te doen. Zij verkeren op een, wat wel genoemd wordt, mythisch bewustzijnsniveau<sup>21</sup>.

Dit betekent, dat zij een versluierd beeld van de werkelijkheid hebben, versluierd in die zin dat de werkelijkheid als vanzelfsprekend wordt aangenomen en apathisch wordt ondergaan: „er is nu eenmaal niets aan te doen, zo gaat het nu eenmaal altijd”. Mensen zien zichzelf als gevangen in een gesloten wereld waaruit geen ontsnappen mogelijk is. Zij hebben zich het bewustzijn van de onderdrukker eigen gemaakt die hen als een abstracte categorie beschouwt. En zo gaat het in ons land ook: mensen dreigen hun individuele identiteit te verliezen in de categorie waar ze bij horen (of liever gezegd: waar ze bij ingedeeld zijn), en nu hebben we het in het bijzonder over mensen die in een achterstellings-situatie verkeren: Dit zijn de mensen die te vinden zijn in de onderste laag van de sociale, politieke en economische structuur. Ze zijn op alle terreinen achtergesteld. Binnen de samenleving hanteren achtergestelden een zwijgcultuur en bezitten zij geen macht. Zij zwijgen over hun situatie (in tegenstelling tot emancipatiebewegingen), berusten daarin

<sup>20</sup> Zie bijvoorbeeld het interview met Dr. F. van Ree, directielid van de psychiatrische inrichting Vogelenzang te Bennebroek, in de Volkskrant van 11 augustus 1984. Hij becritiseert hierin o.a. de terugkeer van de isoleercel als uitvloeisel van de bezuinigingen en niet op grond van therapeutische overwegingen.

<sup>21</sup> De termen mythisch, naïef, kritisch en politiek bewustzijn zijn ontleend aan Freire, terwijl soortgelijke termen ook terug te vinden zijn bij Oskar Negt (zie bijvoorbeeld daartoe zijn boek Sociologische verbeeldingskracht en exemplarisch leren. Groningen 1975).

en bezitten geen macht hun achterstelling te doorbreken. Zij zijn niet in staat hun afhankelijkheid te objectiveren.

Een hierop volgend bewustzijnsniveau wordt genoemd het naïef bewustzijn. Op dit niveau is men in staat een onderscheid te maken tussen zichzelf en anderen. Het leven wordt niet ervaren als iets wat je overkomt, als een stroom waar je als een papiertje op mee drijft, maar het krijgt contouren in die zin, dat er dingen zijn die binnen je bereik liggen en dingen waar je anderen voor nodig denkt te hebben. Men stelt zich afhankelijk op: „Als de dokter zegt dat het moet, zal het wel zo zijn, ik heb er geen verstand van; daar heb ik niet voor geleerd, dus dat kan ik niet, daar heb ik een deskundige voor nodig”.

Men weet wel dat men iets kan, maar is er daarnaast van overtuigd heel wat niet te kunnen.

Het derde bewustzijnsniveau is het kritisch bewustzijn.

Op dit niveau ontdekt men niet alleen het onderscheid tussen zichzelf en anderen, maar is ook in staat vanuit dit onderscheid situaties te veranderen. Er is een groeiend inzicht in de eigen mogelijkheden en vandaaruit een relativering van de macht van de deskundige. Dat betekent dat men ook gaat onderkennen hoe onderdrukking ontstaat, welke plaats men daar zelf in heeft en hoe men door menselijk ingrijpen menselijke onderdrukking kan gaan bestrijden.

Het vierde en laatste niveau tenslotte wordt genoemd het politiek bewustzijn. Mensen gaan vanuit hun waarneming van de werkelijkheid ontdekken, dat anderen hun waarneming van die werkelijkheid delen en op grond daarvan ook bepaalde problemen delen.

Men gaat ook het belang ontdekken dat de onderdrukker heeft bij het instandhouden van ongewenste situaties. Op dit niveau vinden mensen elkaar op grond van herkenning en het verlangen gezamenlijk iets aan hun situatie te doen. Zij solidariseren en organiseren zich. Op dit niveau ontstaan bewegingen van binnenuit, zoals de geschiedenis van de vrouwenbeweging bijvoorbeeld laat zien.

Maar ook op andere terreinen ontstaan van binnenuit organisaties van belanghebbenden.

Het zal duidelijk zijn dat wij, op grond van onze visie op hulpverleners, met name het vierde niveau een terrein vinden waar de professionele hulpverlener van af moet blijven. Niet begeleiden, niet adviseren, niet besturen, maar het belang bij de belanghebbenden laten.

De activiteit van de politiserend hulpverlener richt zich met name op het in gang zetten van een bewustwordingsproces bij mensen die op de eerste drie bewustzijnsniveaus verkeren, als een bijdrage in de humanisering van de samenleving. Hoe dat in z'n werk kan gaan zetten we uiteen in deel 2 van dit boek.

## 2.10. *Onmacht en macht*

Wanneer we het over bewustwording hebben moeten we het ook over onmacht en macht hebben. Immers een kenmerk van de onderdrukte is, dat hij zich schikt in het bewustzijn van de onderdrukkers en gelooft in de macht en de alwetendheid van de onderdrukkers.

Hij realiseert zich niet dat zijn onmacht mede een gevolg is van het feit, dat hij mogelijke macht die hij zou kunnen hebben, heeft weggegeven aan de onderdrukker.

Dit betreft niet alleen zijn positie, maar ook de manier waarop met hem wordt omgegaan, of waarop hij met zich laat omgaan. Freire zegt: „Zelfvernedering is een ander kenmerk van de onderdrukten en die is een gevolg van het feit, dat zij zich de mening die de onderdrukkers over hen hebben, hebben eigen gemaakt (. . .).

Het dringt bijna nooit tot hen door, dat ook zij de ‚dingen kennen’, die ze in hun relatie met de wereld en met andere mensen geleerd hebben”. Deze onmacht – en daar tegenover de macht van de onderdrukker – heeft ook te maken met het tot een ding maken van mensen.

Laten we eens zien hoe dat in de hulpverlening zit.

Ons inziens versterkt de hulpverlening in allerlei opzichten de afhankelijkheid van hulpvragers, zowel inhoudelijk als structureel. Laten we beide terreinen eens nader bekijken.

a. De hulpverlening versterkt vanuit haar inhoudelijk werken de afhankelijkheid van hulpvragers. Laten we de route eens langslopen die een hulpvrager maakt door een willekeurige hulpverleningsinstelling. Iemand meldt zich aan met een probleem bij een instelling en belandt in de intake. In de intake wordt een anamnese opgenomen (om het fraaie woord eens te gebruiken), hoe dan ook, er worden vragen gesteld door de hulpverlener, die tot doel hebben de hulpverlener een beoordeling van de situatie mogelijk te maken, op grond waarvan kan worden vastgesteld of de hulpvrager aan het juiste adres is; zo ja, wat er aan de hand is en of de hulp door de betreffende instelling geboden kan worden.

Vervolgens zijn er diverse mogelijkheden.

In sommige instellingen zal de hulpverlener die het eerste contact had verder gaan met de hulpverlening, in andere instellingen worden de gegevens uit de intake eerst besproken in een team.

Behalve dat wordt nagegaan wie het best aan de slag kan gaan met deze hulpvrager (de factor tijd zou een voor de hand liggend motief voor iemand kunnen zijn), wordt over het probleem gefilosofeerd.

Vooraf in een multidisciplinair team willen er dan nog wel eens disciplinele hoogstandjes gemaakt worden, waarbij de verschillende teamleden tegen elkaar opbieden in het weergeven van inzichten en het stellen van de diagnose. De hulpvrager zelf is dan allang uit het vizier verdwenen. Hoe zou het zijn als de hulpvrager zelf bij zo’n gesprek aanwezig was?

Er wordt een diagnose gesteld, een behandelingsplan opgesteld, strategieën uitgezet. De hulpvrager wordt op de hoogte gebracht van de uitkomsten van deze activiteiten en hem wordt om medewerking bij de uitvoering gevraagd. Er zullen niet veel hulpvragers zijn die openlijk weigeren mee te werken (of ze blijven in het vervolg gewoon weg), want ze hebben zich immers al overgeleverd aan de hulpverlening bij hun aanmelding.

Jonna Hageman geeft met betrekking tot dit stadium in de hulpverlening al aan dat „er een verschil in probleemdefiniëring tussen cliënt en hulpverlener is; de cliënt zit vooral met de gevolgen en de narigheden van zijn probleem, de hulpverlener speurt vooral naar de oorzaken van het probleem, maar zonder dit aan de cliënt duidelijk te maken. Dit is een van de factoren die een rol spelen in het contractbreken tussen cliënt en hulpverlener”.

Maar laten we aannemen dat de hulpvrager terug blijft komen in de instelling. De hulpverlener gaat dan aan het werk om het opgestelde plan uit te voeren met de hulpvrager. Bij hulpverlening die aldus uitgevoerd gaat worden moeten we helaas soms (?) vaststellen, dat diagnose en behandelingsplan een statische factor worden in het geheel van de hulpverlening aan deze hulpvrager. Het is voor een hulpverlener, die aldus is opgeladen en geprogrammeerd, bijzonder moeilijk om de hulpvrager te volgen als die een andere kant op wil of zelfs zomaar gaat! Dan wordt al snel gesproken van weerstand van de cliënt, niet probleem-bewust zijn, niet gemotiveerd zijn, enzovoorts.

Kort en goed gaat het om een machtsstrijd: de hulpvrager gaat in op de condities van de instelling en anders zoekt hij het zelf maar uit. Afgezien van het feit, dat de instelling het beter weet („anders kwam de cliënt hier toch niet om hulp”) is de hulpverlener verantwoordelijk voor een goede (= zijn geplande) afloop van de hulpverlening. Zie hiertoe ook de volgende paragraaf over verantwoordelijkheid, productgericht-zijn en procesgericht-zijn.

Misschien voelen veel hulpverleners zich miskend in deze situatieschets, die naar hun idee niet strookt met hun werkelijkheid en zeker niet met hun bedoelingen. Wij willen hier echter alleen maar de verborgen afhankelijkheid van de hulpvrager weergeven en we realiseren ons dat dat pijnlijk kan zijn voor hulpverleners die zich niet bewust zijn van hun positie hierin.

b. De hulpverlening versterkt in structureel opzicht de afhankelijkheid van hulpvragers. De omvang van de hulpverlening die zich naar steeds meer terreinen uitbreidt, draagt er toe bij, dat de suggestie gewekt wordt dat mensen kennelijk steeds minder zelf kunnen. Veel beleidsdenkers in hulpverleningsinstellingen zullen de uitbreidingen van de werkzaamheden, die hun voor ogen staan, echter niet op deze manier bekijken.

Twee overwegingen spelen voor hen zeker een rol.

De eerste is de overtuiging dat er in onze samenleving zoveel mis is, dat er meer hulp, en wel professionele hulp, moet komen (dus het reeds eerder vermelde meer-van-het-zelfde principe).

De tweede overweging is, dat er in elk geval gezorgd moet worden voor voldoende werkgelegenheid in de hulpverlening.

Onder invloed van de bezuinigingen en de herstructurering vanuit de overheid op allerlei terreinen van voorzieningen en hulpverleners is er een beweging aan het ontstaan, waarin allerlei soorten van hulpverlening claims gaan leggen op allerlei soorten probleemgebieden of wat er voor door moet gaan. Ieder probeert er zoveel mogelijk uit te slepen, hetzij door naar andere instellingen of hulpverleners duidelijk te maken dat die van die categorie of werksoort moeten afblijven, hetzij door nieuwe gebieden aan te boren.

Geelen en Van Harberden<sup>22</sup> wijzen in een artikel in het Welzijnsmaandblad op het gevaar dat zelfhulpgroepen bedreigt: „Nu al is te zien dat nogal wat professionele hulpverleners brood zien in de zelfhulp. Om diverse redenen verschaffen zij zichzelf een vrijbrief om zich op zelfhulpgroepen te storten en deze binnen hun systeem te trekken. Sommige professionals vinden dat professionele assistentie en interventie het zelfhulpgebeuren kunnen verrijken. Anderen lijken nauwelijks oog te hebben voor de mogelijkheden van de zelfhulpgroep; zij zijn slechts uit op het aanboren van een nieuwe markt. Via het werken met zelfhulpgroepen wordt de case-load verzwaard en daarmee het voortbestaan van de eigen professionele praktijk gelegitimeerd”.

Een van de principes vroeger in het maatschappelijk werk was, dat de hulpverlener zichzelf overbodig moest maken. Zo dit principe er nog zou zijn in de hulpverlening, moeten wij het kennelijk niet te letterlijk nemen.

Er is nog een andere oorzaak aan te wijzen, waardoor de hulpverlening structureel de afhankelijkheid van hulpvragers versterkt en wel de vertechnisering en bureaucratisering van hulp en hulpverlening, wat leidt tot het uiterst ingewikkeld maken van op het oog eenvoudige zaken. Dit is met name het geval op het terrein van voorzieningen en zogeheten verstrekkingen. Mensen met een handicap bijvoorbeeld moeten vaak een dermate ingewikkelde procedure meemaken om iets eenvoudigs wat zij nodig hebben te krijgen, dat zij of de moed opgeven of een tweede hulpverlener nodig hebben om door de eerste instantie geholpen te worden.

De opdeling van het hulpverleningsterrein in zoveel gespecialiseerde onderdelen is eveneens een structureel afhankelijk makende factor. In

<sup>22</sup> Patiëntenbeweging, quo vadis?, door Karel Geelen en Pieter van Harberden in Welzijnsmaandblad nr. 2, jaargang 38, 1984.

hun verslag „Reconstructie van een hulpverlening”<sup>23</sup> verhalen de schrijvers hoe het gezin waarmee zij aan het werk gaan op het moment dat zij beginnen met nog tien (10) andere instanties contact had. En het is eerder regel dan uitzondering, dat mensen voor één hulpvraag contact moeten hebben met meer dan één instantie. Zij krijgen op die manier wel een goed inzicht in de rijke geschakeerdheid van het hulpverleningsveld, maar of het hun onafhankelijkheid bevordert is zeer de vraag!

Maar dan is er nog het gebrek aan macht, dat te maken heeft met de positie die iemand inneemt in een sociaal systeem.

Een positie met structurele problematiek heeft één essentieel kenmerk: macht ontbreekt geheel of grotendeels. Het is een positie in de marge van de samenleving. Problemen in dergelijke posities kunnen niet worden opgelost, omdat de macht ontbreekt om ze op te lossen. Structurele problematiek is geen kwestie van toeval maar van opzet. Er zijn posities waarbinnen men er belang bij heeft dat deze problematiek blijft bestaan.

Ook hulpverleners signaleren een gebrek aan macht om cliënten met structurele problematiek te helpen.

We noemen wat voorbeelden.

1. De maatschappelijk werker die ziet, welke structurele problematiek patiënten in een academisch ziekenhuis hebben (ze zijn afhankelijk van de verzorging, worden onmondig gehouden over hun behandeling en soms worden ze onkundig gehouden van hun lichamelijke toestand, waardoor ze een machteloos object zijn dat soms en passant ook nog een functie moet vervullen in de opleiding van studenten) signaleert als onmacht het feit dat hij zelf in een afhankelijkheidspositie zit ten opzichte van de hoogleeraar van de betreffende afdeling. Als hij als maatschappelijk werker buiten spel gezet wordt, waartoe de hoogleeraar de macht heeft, is hij uitgeteld. Vanuit deze zelfde structuur lijkt het onmogelijk medestanders te vinden (verpleging, andere behandelaren), ze zijn allen op dezelfde manier afhankelijk van de betreffende hoogleeraar.

2. De maatschappelijk werker die met jongeren werkt op een Medisch Opvoedkundig Bureau constateert dat jongeren vanuit hun kind-ouder-relatie bij problemen veelal het onderspit moeten delven, waardoor zijn hulpverlening beperkt wordt tot:

- het kind leren leven met ouders en overige familieleden,
  - het kind leren zich aanpassen om niet al te ongelukkig te worden.
3. De maatschappelijk werker in het bedrijf constateert, dat zijn werk beperkt blijft tot aanpassingen binnen het bedrijf („olie in de machine”)

<sup>23</sup> Dit verslag door Lies Schilder en Geert v.d. Laan verscheen in het Welzijnsmaandblad jaargang 38 nr. 1, 1984.



of als dat niet lukt: overplaatsing of afkeuring. Hoewel hij in toenemende mate inzicht krijgt in de ziekmakende factoren in de onderneming krijgt hij geen kans dit aan de orde te stellen, noch vanuit de werknemer („dat kan me m'n baan kosten”), noch vanuit de bedrijfsleiding.

4. De maatschappelijk werker in de psychiatrische inrichting constateert dat de klinische geestelijke gezondheidszorg nog steeds gebaseerd is op individualisering van de problemen en het beschermen van de samenleving tegen „gekke”, onrust, enzovoorts. De machteloosheid die de cliënt ervaart, is vaak zo groot, dat de gedwongen positie van „zieke” vaak de beste keus lijkt uit een aantal kwaden.

Bij het behalen van een klein succes (bijvoorbeeld het krijgen van het beheer over een eigen kamer) zijn cliënten vaak zo tevreden, dat motivatie tot verder bevechten van de autonomie verbleekt.

Bovendien blijkt dat bij behaald succes op andere gebieden dubbel moet worden ingeleverd.

En zo zouden we nog vele, vele voorbeelden kunnen geven.

Wat uit deze voorbeelden ook duidelijk wordt, is de tussenpositie die maatschappelijk werkers innemen in de verschillende werksystemen waar zij in zitten. Dat geeft hun soms de beleving muurvast te zitten. Anderzijds is het zo, dat juist die tussenpositie, die soms precies het punt is waardoor het systeem in evenwicht wordt gehouden, hun de mogelijkheid biedt daar gebruik van te maken.

Het zou goed zijn in zo'n geval eens na te gaan welke belangen er spelen om het systeem zo te laten (ook bij de werker zelf) en om eens na te gaan welke macht hij aan zo'n positie kan ontleen.

#### 2.11. *Verantwoordelijkheid, productgericht-zijn of procesgericht*

In het voorgaande zijn we al een aantal keren aangelopen tegen vragen rond verantwoordelijkheid. Het gaat hierbij om zowel de verantwoordelijkheid van de hulpvrager als de verantwoordelijkheid van de hulpverlener.

Nu lijkt het alsof het om verschillende soorten verantwoordelijkheid gaat en dat is natuurlijk ook zo, wanneer het gaat om verantwoordelijkheden die horen bij posities en functies. Maar daaronder, of daarboven, is een verantwoordelijkheid die voor ieder mens geldt.

Frankl<sup>24</sup> zegt het zo:

„Een drastische verandering in onze houding tegenover het leven was dringend noodzakelijk. Wij moesten eerst onszelf en vervolgens de wanhopigen onder ons leren, dat het er niet zozeer toe doet wat wij van het leven verwachten, dan wel wat het leven van ons verwacht. Wij moesten niet langer vragen naar de betekenis van het

leven, maar begrijpen dat wij — iedere dag, ieder uur — door het leven op de proef werden gesteld. Ons antwoord moest niet bestaan uit praten en mediteren, maar uit de juiste daden en de juiste gedragslijn. Leven betekent feitelijk verantwoording nemen om de juiste oplossingen te vinden voor onze levensproblemen en andere taken te vervullen waarvoor het leven ieder mens voortdurend stelt (...)

Wanneer de onvervangbaarheid van een persoon is begrepen, is de weg vrij gemaakt voor de verantwoordelijkheid, die een mens heeft voor zijn bestaan en zijn voortbestaan. Een mens die zich bewust wordt van zijn verantwoordelijkheid (...) zal nooit in staat zijn een einde te maken aan zijn leven. Hij kent de reden waarom hij leeft en hij zal dus vrijwel alle levensomstandigheden kunnen verdragen”.

Maar de woorden van Frankl functioneren pas wanneer mensen zich bewust worden van die verantwoordelijkheid, concreet ingevuld in dagelijkse, tastbare dingen; pas wanneer zij betekenis kunnen geven aan dat wat hun leven uitmaakt. Dat is een ander soort verantwoordelijkheid dan op dit moment vanuit de nederlandse politiek wordt aangeprezen.

De liberale stelling dat ieder zelf-verantwoordelijk is, in de verkiezingstijd tot uitdrukking gebracht in de leuze: „gewoon jezelf zijn”, is niet zozeer gebaseerd op onze maatschappelijke werkelijkheid als wel een vertaling van het vrije-marktmechanisme in menselijke verhoudingen. En dat loopt uit op het zegevieren van het recht van de sterkste, iets wat we dagelijks kunnen horen en zien op radio en televisie.

Indien het principe van de zelf-verantwoordelijkheid op dezelfde manier in de hulpverlening wordt toegepast, loopt het uit op het verantwoordelijk stellen van mensen voor hun problemen.

Individualisering van structurele problematiek is in feite zo'n verantwoordelijkstelling, al is dat dan verpakt in begrijpend helpen. We zijn geneigd verantwoordelijkheid vooral te definiëren naar oorzaken. Dan is de relatie tussen verantwoordelijkheid en schuld snel gelegd. Verantwoordelijkheid zoals ook Frankl dat ziet, is vooral gericht op het heden, op hoe wij antwoord geven op dat wat in ons leven op ons afkomt.

Antwoord geven kan men alleen maar, wanneer men wordt aangesproken. Ook hier kan weer schielijk de overstap gemaakt worden naar iemand aanspreken op zijn verantwoordelijkheden in de zin van ter verantwoording roepen. En dat is een niet wederzijds gebeuren.

Het aanspreken en antwoord geven gebeurt in de dialoog.

Freire zegt: „De dialoog is een opgave voor verantwoordelijke subjecten en heeft in een machtsverhouding geen bestaansmogelijkheid”. Vertaald naar de hulpverlening betekent dit, dat de hulpverlener de hulpvrager zo gaat aanspreken, dat deze zijn eigen antwoorden kan gaan geven. We werken dit verder uit in deel 2.

<sup>24</sup> V. Frankl: o.c. pag. 101 en 102.

Wat hier nu verder van belang is, is de verantwoordelijkheid van de hulpverlener.

Het verantwoordelijkheidsgevoel van de hulpverlener heeft al heel wat hulpvragers afhankelijker gemaakt dan ze al waren.

Laten we vooropstellen, dat het verantwoordelijkheidsgevoel van de hulpverlener vaak alles te maken heeft met diens bewogenheid en drang om zo goed mogelijk hulp te verlenen. En tegelijkertijd is dat de valkuil. De goede hulp staat centraal in het denken en handelen van de hulpverlener die daarmee, wat wij noemen, *productgericht* is: het probleem moet worden opgelost, je moet goed werk leveren.

Dit wordt alleen nog maar versterkt door de toenemende kritiek op de hulpverlening en de vragen naar de effecten daarvan.

En welke hulpverlener voelt zich niet aangesproken (in de zin van ter verantwoording geroepen) wanneer in kranten en tijdschriften verhalen verschijnen die duidelijk maken dat „de hulp niet geholpen heeft”. In individuele gevallen leidt dat tot de behoefte aan verdere scholing, meer kennis, meer vaardigheden. Met betrekking tot het verschijnsel hulpverlening leidt het tot uitbreiding van de hulpverlening, meer gespecialiseerde instellingen en een „bredere aanpak”.

Of het product dat beoogd wordt door de hulpverlener ook strookt met wat de hulpvrager voor ogen staat, is bij productgerichte werkers vaak niet meer van belang. Zij realiseren zich niet dat zij vanuit hun verantwoordelijk bezig zijn, de actieve partij in de hulpverlening geworden zijn. Wat sociale actievoerders door schade en schande hebben moeten leren, namelijk dat een actie alleen succes kan hebben als die vanbinnen door de belanghebbenden wordt gedragen, is nog niet erg doorgedrongen tot de productgerichte hulpverlening<sup>25</sup>.

Daar tegenover stellen wij de *procesgerichte* hulpverlener.

Met name van een politiserend hulpverlener verwachten wij dat deze procesgericht en dan met name *leer-procesgericht* bezig zal zijn. Wat bedoelen we daarmee?

Het begrip proces is een kernbegrip in de hulpverlening.

Er is vrijwel geen boek over hulpverlening te vinden of er wordt wel over proces gesproken.

Wat wij nu bedoelen is dat een hulpverlener een leerproces in gang zet bij de hulpvrager. Nu zullen sommigen tegenwerpen, dat dat niets nieuws is: ook in de psychotherapie wordt gewerkt met inzichtgevende therapieën zoals bijvoorbeeld volgens de methoden van Carkhuff<sup>26</sup>.

Het verschil zit echter in de opstelling van de hulpverlener: Carkhuff beschrijft de hulpverlener als degene die het proces stuurt en de hulp-

vrager probeert met diens nieuwe inzichten te helpen om zo te handelen dat de kans dat hij zijn problemen zo goed mogelijk oplost, zo groot mogelijk is. Bovendien wordt er van uitgegaan, dat de hulpvrager zijn probleem, ook al brengt hij het onder woorden, vaak niet begrijpt. De hulpverlener is er dan om hem te helpen zijn inzichten te verdiepen. In onze gedachtengang is de hulpverlener niet degene die het proces stuurt, noch kan een situatie ontstaan waarin de hulpverlener wel het probleem begrijpt en de hulpvrager niet.

Dat laatste kan hooguit alleen wanneer gezocht wordt naar het ontstaan van problemen.

Als naar ons idee er iemand is die het probleem begrijpt, dan is het de hulpvrager. De hulpverlener kan verstaan wat hij hoort en dat vertalen in zijn wereld. Het is een mythe om te denken dat wij ons in elkaars wereld kunnen verplaatsen, dat wij in staat zouden zijn (zoals empathie dan vooronderstelt) de wereld door de ogen van de ander te bekijken en deze te ervaren zoals die ander die ervaart.

Wij kunnen ons eigen gevoel zetten naast dat van de ander, mee-voelen, wij kunnen denken over dingen van de ander, over de ander, ons in-denken, maar ieder heeft zijn eigen wereld met zichzelf als middelpunt. De politiserend hulpverlener nu probeert bij de hulpvrager een leerproces in gang te zetten. Hierbij gaat het om leren zoals wij in het eerste hoofdstuk aangeven (1.5).

Dat houdt in, dat de hulpverlener niet weet, waar dat op uit zal lopen. Immers, het is nooit te voorspellen welke ontdekkingen iemand zal doen en welke invloed die ontdekkingen zullen hebben op zijn doen en laten. Aangezien iedere hulpverlener, of hij dat nu erkent of niet, een min of meer duidelijk beeld heeft van wat „goed” is voor mensen, zou het kunnen zijn, dat de hulpvrager keuzen maakt, die daar haaks op staan. Ook is het mogelijk dat de hulpvrager zich gaat gedragen op een manier die de hulpverlener verafschuwt, bijvoorbeeld door zijn verworvenheden te gebruiken om anderen eronder te krijgen.

Freire signaleert zulke verschijnselen ook, wanneer hij erop wijst dat het mensbeeld van de onderdrukten moet wijzigen, omdat zij aanvankelijk mens-zijn zien als onderdrukker-zijn. Iets dergelijks kan in de hulpverlening gebeuren, wanneer mensen hun herwonnen besef van macht niet gebruiken om het in hen in gang gezette emancipatieproces voort te zetten en te delen met anderen, maar om degenen die hen op welke manier dan ook benadeeld hebben, nu eens flink „terug te pakken”. Bruno-Paul de Roeck<sup>27</sup> beschrijft dat aldus:

„Hulpverleners hebben vaak zelf in afhankelijkmakende therapieën gezeten. Therapie ondergaan was vaak een eis van hun opleidingspakket. Daarmee hebben zij zelf aan de kant van de machtelozen

<sup>25</sup> Sociale actie, hoe en waartoe, door Gert van Benthem en Harry Wouters. Lochem 1973.

<sup>26</sup> C. Truax en R. Carkhuff: Toward effective counseling and psychotherapy. Chicago 1967.

<sup>27</sup> De harde kern van een zachte sektor, door Bruno-Paul de Roeck. Haarlem 1982.

gezet. Soms jaren. Zij hebben dan de neiging ditzelfde patroon van onderdrukking in hun werk te herhalen. Hun ontwikkeling bestaat er dan uit dat zij nú aan de andere kant zitten: aan de kant van degenen die de touwtjes in handen hebben. Zij hebben — getemd — uit de hand van de therapeuten gegeten en willen nu dat de anderen uit hun hand eten.

Ze noemen dat hun groei. In feite geven zij — zonder dat zij daar kwade bedoelingen mee hebben en zonder dat zij zich daar van bewust zijn — de vernederingen door aan anderen”.

We zijn met Freire van mening, dat dit een bijna niet te vermijden stadium is in het bewustwordingsproces zoals zich dat in mensen kan voltrekken. Een hulpverlener die bang is voor de vrijheid, blokkeert het proces van bewustwording bij de hulpvrager. Deze angst voor de vrijheid wordt vaak verpakt in een verantwoordelijkheidsgevoel. Waarom is er sprake van angst voor de vrijheid?

Vrijheid moet bevochten worden, het is niet iets wat men cadeau krijgt<sup>28</sup>. En in dat bevechten speelt de hulpverlener een rol, hetzij een stimulerende, hetzij een remmende.

Dat hangt af van de mate waarin hij zichzelf bewust geworden is van zijn positie als hulpverlener. Zie voor de uitwerking hiervan hoofdstuk 3.

## 2.12. *Bewustwording als leerproces*

We hebben het nu al verschillende keren gehad over een bewustwordingsproces. Laten we dit eens nader bezien en dan in het bijzonder vanuit het perspectief van het leren.

Bij bewustwording gaat het erom dat mensen vanuit het eerste of tweede bewustzijnsniveau een overstap leren maken naar het volgende niveau. Het maken van die overstap is het gevolg van een keuze (of meer keuzen) die de hulpvrager maakt en het maken van die keuze(n) is weer het gevolg van het maken van een kosten-batenanalyse.

Het begrip kosten-batenanalyse is allang bekend vanuit de sociale psychologie en uit de theorie over verandering<sup>29</sup>.

Kort gezegd gaat het hierbij om een afweging van voor- en nadelen ten opzichte van elkaar die iemand maakt, wanneer hij uit onvrede met zijn situatie overweegt daar iets aan te doen.

Maar voordat iemand zo'n kosten-batenanalyse gaat maken zal hij eerst zijn situatie moeten onderzoeken. Onvrede, onbehagen in het wilde weg is niet voldoende om te besluiten tot verandering.

Nu is het zo, dat in het onderzoeken van de situatie vanuit de hulpver-

lener vaak veel nadruk gelegd wordt op het beschrijven van de probleemtoestand in het kader van het diagnostiseren. Maar een situatie is genuanceerder en meer dan een probleemtoestand.

De hulpverlener helpt de hulpvrager zich een mening te vormen over zijn situatie, over zijn positie daarin, gaat zijn opvattingen met name daarover na. Deze fase noemen we de meningsvormende fase<sup>30</sup>.

De hulpverlener doet dit door het stellen van vragen die de hulpvrager uitlokken over zijn situatie na te denken, niet over zijn probleem. In het op die manier naar een situatie kijken kan de hulpvrager ook gaan ontdekken, waarom hij zijn probleem niet kan oplossen of niet kan hanteren. Door zijn manier van vragenstellen daagt de hulpverlener de hulpvrager uit anders naar zijn problemen te kijken en zo in beweging te komen. Dan kan de overstap gemaakt worden naar de volgende fase, namelijk de oordeelsvorming: de hulpvrager beoordeelt zijn situatie, beoordeelt de manier waarop hij zich daarin bevindt en de manier waarop hij zich tot zijn omstandigheden verhoudt, en komt op grond van die overwegingen tot besluitvorming, de derde fase in het bewustwordingsproces. Deze besluiten komen tot uitdrukking in het gedrag dat iemand kiest. Dat gedrag is dan een uiting van hoe iemand in het vervolg wil omgaan met zijn situatie. Als we deze drie fasen zetten naast de bewustzijnsniveaus, dan zien we dat de overgang van een mythisch niveau naar een naïef niveau mogelijk wordt door middel van meningsvorming: in het denken over zijn situatie gaat iemand de contouren aanbrenge die die situatie meer kleur geven dan de grijsheid waarin die tot dan toe werd waargenomen. Het grijs van de mist, van de versluiering, van het slachtoffer zijn zonder inzicht en uitzicht. De overgang van naïef naar kritisch bewustzijn gaat via de oordeelsvorming en een eerste besluitvorming: vanuit het ontdekken van de verschillen is iemand ook in staat, dat wat hij ontdekt te beoordelen, en te besluiten hoe hij zich daartoe wil verhouden.

Bij de overgang van het kritisch naar het politiek bewustzijn speelt nogmaals besluitvorming een rol, maar dan in de zin van besluiten om met anderen situaties te lijf te gaan.

Dat is het besluit tot eenworden, tot solidariseren, tot het gezamenlijk optreden.

Nu is het gevaar van het theoretisch uiteenleggen van fasen, dat de indruk gewekt wordt dat zowel deze fasen achtereenvolgens in af te sluiten stappen worden bereikt als dat de combinatie van deze fasen met de verschillende bewustzijnsniveaus altijd op deze manier moet verlopen. Het enige wat vaststaat is de volgorde, wat niet vaststaat is het

<sup>28</sup> Zie ook: De angst voor de vrijheid, door E. Fromm. Utrecht 1952.

<sup>29</sup> Wij bedoelen hier bijvoorbeeld de „Planned Change” theorieën en bewerkingen daarvan door M. van Beugen in „Sociale technologie”. Assen 1968.

<sup>30</sup> Wij willen erop wijzen dat toepassen van het stramen van meningsvorming, oordeelsvorming en besluitvorming ook in vergaderingen heel goed kan werken, zeker wanneer conflicten dreigen te ontstaan of al zijn ontstaan.

tempo en het eindresultaat. En dat is exact wat met ontdekkend leren ook het geval is: het tempo waarin iemand leert en het eindresultaat staan nooit vast, zo er al sprake van zou zijn dat er een eindresultaat is. En dat is er niet.

Dat is het verschil met de probleemoplossende methode: er komt een moment waarop het probleem is opgelost (of waarop iemand besluit dat het is opgelost). Leren en bewustworden eindigen nooit.

Freire noemt de mens een wezen in een proces van wording, een onaf wezen met een eveneens onvoltooide werkelijkheid.

Wat kan de hulpvrager nu in zo'n bewustwordingsproces leren?

We noemen een aantal dingen.

- Hij leert nadenken over zijn probleem in samenhang met zijn situatie. Daarin ontdekt hij dat zijn probleem niet het gevolg is van zijn eigen tekort, maar samenhangt met de positie die hij in de samenleving inneemt.
- Hij ontdekt, dat die situatie niet steeds zo geweest is, maar gemaakt is en dus ook anders gemaakt kan worden.
- Hij ontdekt waar in dat opzicht zijn mogelijkheden liggen: had hij tot dan toe zijn energie verbruikt om zijn probleem op te lossen (wat niet lukte), door zijn vermogens en energie anders te richten, ontdekt hij wat hij wel kan. Op die manier ervaart hij dat hij óók macht heeft.
- Hij ontdekt dat er meer mensen in dezelfde situatie zitten en dat eendracht macht kan worden: hij organiseert zijn eigen „sociale vangnet”, waarin hij deel van een geheel kan worden, waarin hij gebruik kan maken van anderen om zijn problemen op te lossen.

Het aandeel van de hulpverlener in dit alles zetten wij nader uiteen in hoofdstuk 3.

### 2.13. Keuzen maken

Het maken van keuzen is een belangrijk onderdeel in de politiserende hulpverlening, trouwens in de hele hulpverlening.

Daarom hier nog eens afzonderlijk aandacht voor dit onderwerp.

In het voorgaande hebben we uiteengezet dat de overgang van de ene fase naar de andere gebaseerd is op keuzen die iemand maakt. Nu is het natuurlijk niet zo dat wanneer iemand een keuze gemaakt heeft daarmee alle moeilijkheden voor hem uit de wereld zijn. Na het maken van een keuze kan iemand tegen obstakels oplopen die het in praktijkbrengen van zijn keuze belemmeren.

Dan gaat het erom dat hij niet de eerder gemaakte keuze herneemt, maar dat hij komt tot de formulering van een nieuwe probleemstelling. En dan begint het hele verhaal van meningsvorming, oordeelsvorming en besluitvorming opnieuw.

De inhoud van de probleemstelling is dan bijvoorbeeld, hoe een bepaald plan uit te voeren. En dat kan opnieuw leiden tot problemen.

In deze reeks zien we dus een probleemverschuiving, waarin de hulpvrager steeds verder komt en steeds vaardiger wordt in het vinden van wegen om zijn doelen te realiseren.

Kiezen is een bewust proces. Dat betekent, dat mensen in staat moeten zijn om te kiezen. Zijn ze te ontredderd, te psychotisch, te verslaafd, dan moet eerst aan voorwaarden worden voldaan om tot een keuzeproces te kunnen komen.

Kiezen confronteert mensen met verantwoordelijkheid. Iemand die kiest handelt zelf. Daarom is het van belang dat de hulpverlener zich niet bemoeit met de inhoud van de keuze, ook al is hij het er helemaal niet mee eens. Er breekt weer een moeilijk moment voor hulpverleners aan als de cliënt met open ogen zijn ondergang tegemoet dreigt te snellen in de ogen van de bezorgde hulpverleners. De hulpvrager moet natuurlijk zelf kiezen, maar niet dit of dat en niet zus of zo.

Dit is een vraagstuk dat heel direct raakt aan ethische vragen voor de hulpverlener. We komen daar dan ook afzonderlijk op terug.

Een voorbeeld van een structuur binnen de hulpverlening die gericht is op het maken van keuzen is terug te vinden in de opzet van de zogenaamde Oriëntatiegroep van de Maatschappij Zandbergen<sup>31</sup>. Dit is een groep meisjes van 15-20 jaar die al een hele hulpverleningscarrière achter de rug hebben. Tijdens hun opname hoeven ze niet naar school, hoewel ze leerplichtig zijn, ze hoeven niet hun bed op te maken, ze hoeven niets te doen. Maar wel moeten ze binnen zes maanden een keuze gemaakt hebben met betrekking tot wat zij verder met hun leven willen aanvangen. Bij het begin van de opname is voor hen één ding duidelijk: ze kunnen niet kiezen of ze kiezen van alles wat dan niet kan. Dat is de eerste fase. In de tweede fase kiezen ze helemaal niets, gaan dwars tegen alles in en de derde fase is dat zij daar uit klauteren. Dan blijkt ook dat zij eigenlijk ook in de tijd dat ze dachten niet te kiezen, toch keuzen gemaakt hebben. Namelijk door bijvoorbeeld met betrekking tot eten (er is een cafetariasysteem) te besluiten wel te eten of niet te eten, alleen of met anderen. Wel of niet contact hebben met anderen is ook gebaseerd op keuzen. Bij keuzen moeten we dus niet direct denken aan het besluiten tot het zetten van grote, existentiële stappen, maar het is ook van belang, dat mensen ten aanzien van dagelijkse dingen erva-

<sup>31</sup> De Maatschappij Zandbergen is een zogenaamde Sociaal Agogische instelling die in haar tehuizen en in pleeggezinnen een conglomeraat van zowel nieuwe als beproefde klassieke behandelingsmethodieken biedt. De Oriëntatiegroep, ontstaan in 1979 is een nieuwe vorm van adolescenten-hulpverlening voor meisjes in uitzichtloze situaties. De vele leefgroepen in de tehuizen blijken voor deze meisjes ongeschikt. In de Oriëntatiegroep is gelegenheid tot herbezinning zonder dat maatschappelijke druk van school of werk weerstanden of passiviteit oproept. Kern is, dat ieder meisje met hulp van haar begeleider haar eigen behoefte aan hulp ontdekt en benoemt.

ren dat zij wel degelijk keuzen maken. Uiteindelijk bestaat het dagelijks leven uit dagelijkse dingen!

Door de aandacht te vestigen op de keuzen die iemand dagelijks maakt kan hij er zich van bewust worden dat hij inderdaad kan kiezen, dat hij kan aanvaarden of verwerpen, dat hij kan handelen of niet, dat hij macht heeft.

Dit kan dan een bijdrage zijn in de verandering van het zelfbeeld van de hulpvrager.

#### 2.14. *Emancipatie*

Zoals in de titel wordt weergegeven gaat het in dit boek om emancipatie, en wel in het bijzonder om emancipatie van hulpvragers.

Hoewel we in eerste instantie denken aan hulpvragers met structurele problematiek zijn we van mening dat de gehele hulpverlening gericht dient te zijn op emancipatie van de hulpvrager.

Omdat emancipatie èn een modebegrip èn een heel omvangrijk begrip is, willen we er hier in het kort wat afzonderlijke opmerkingen over maken. In het kort, omdat in feite het hele boek een bewerking en invulling is van wat emanciperen in de hulpverlening moet en kan zijn. Zoals we in de paragraaf over emanciperende hulpverlening (1.4) al aangaven, gaat het er bij emancipatie om dat iemand probeert meer greep te krijgen op eigen bestaan en bestaansontwerp in die zin, dat zij/hij vanuit een als negatief beoordeelde situatie op weg gaat naar een meerwaardige situatie.

In de theorie<sup>32</sup> over emancipatie wordt gesproken van groepen in een minderheidspositie of minoriteiten enerzijds en de groep die de centrale machtsposities bezet, de dominant, anderzijds. Een minoriteit is een subgroep in de marge van de samenleving.

Kenmerken van een minoriteit zijn:

- het geheel of gedeeltelijk ontbreken van macht,
- discriminatie in de vorm van uitsluiting van posities en functies,
- gering prestige en negatief vooroordeel.

Uit wat wij schreven over bewustwording en bewustzijnsniveaus zal duidelijk zijn, dat emancipatie van mensen in bepaalde posities pas kan beginnen, wanneer zij zich bewust worden van het feit dat zij problemen hebben, omdat zij in die positie verkeren en wanneer zij ontdekken dat zij niet de enigen zijn, die in die positie problemen hebben.

Daar ligt de aanzet tot organisatie en solidarisering (3.4). Anders gezegd: mensen die zich op een mythisch bewustzijnsniveau bevinden gaan er van uit dat zij niets kunnen en zullen dus niet kunnen emanci-

peren. Het is dus noodzakelijk om eerst de overstap van het mythisch bewustzijnsniveau naar het naïef bewustzijnsniveau te doen plaatsvinden, voordat op enigerlei wijze sprake kan zijn van emancipatie.

Emancipatie is een proces van de hulpvrager zelf op basis van zijn groeiende bewustwording, waarin voortdurend keuzen gemaakt worden die tot handelingen leiden.

Immers, alleen de beoordeling van een situatie als negatief hoeft nog niet tot handelen en veranderen te leiden, hoewel we kunnen zeggen dat beoordelen al meer actief is dan ondergaan of beleven. Omdat emancipatie een proces van de hulpvrager zelf is, zal het duidelijk zijn, dat de hulpvrager ook moet emanciperen ten opzichte van de hulpverlener. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Vanuit de hulpvrager is het niet vanzelfsprekend, omdat hij ervaart dat hij, met gebruikmaking van de hulpverlener, verder komt en daarom geneigd kan zijn juist aan dat gebruik de mogelijkheid tot emancipatie in zijn situatie te ontnemen (zoals iemand die met behulp van een stok leert lopen kan denken dat hij leert lopen omdat hij een stok gebruikt. Daarom worden stokken soms langer en meer gebruikt dan nodig is).

Vanuit de hulpverlener is het niet vanzelfsprekend omdat hij, op grond van zijn betrokkenheid op de „ontwikkeling” van de hulpvrager soms onvoldoende ziet dat hij zich moet terugtrekken, voordat hij overbodig wordt. Of anders gezegd: de hulpverlener moet in het zich terugtrekken de hulpvrager altijd een stap voor zijn. De hulpverlener fungeert ten opzichte van de hulpvrager als een vertegenwoordiger van wat in de literatuur genoemd wordt de welwillende dominant.

De dominant is de groep die de centrale machtsposities bezet en de hulpverlener hoort daarbij, gezien vanuit de minoriteit, ook al zal hij dat zelf ontkennen en niet willen. Immers, de hulpverlening als fenomeen is een onderdeel van de machtsaspecten in onze samenleving (zie 2.10), zeker daar, waar hulpverleners bezig zijn met het individualiseren van maatschappelijke problematiek. Van de welwillende dominant spreken we, wanneer een lid of leden van de dominant meewerken met de emancipatie van minoriteiten of leden van minoriteiten. Zo is bijvoorbeeld de man die zich inzet voor de emancipatie van de vrouw een welwillend lid van de dominant.

Samenvattend kunnen we zeggen dat bij emancipatie in de hulpverlening sprake is van een toenemende handelingsbekwaamheid van de hulpvrager die omgekeerd evenredig is aan de handelingsbereidheid van de hulpverlener.

Politiserende hulpverlening werkt dan als een injectie.

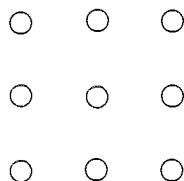
<sup>32</sup> Zie voor literatuur de literatuuropgave achter in dit boek. De begrippen die wij hier gebruiken zijn ontleend aan het boek „Emancipatie, relaties tussen minoriteit en dominant”, door J. Hendriks. Alphen a.d. Rijn 1981.

### 2.15. Politiserende hulpverlening en systeemdenken

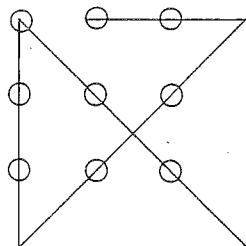
Uit de omvangrijke theorie van de systeemleer<sup>33</sup> willen we twee begrippen lichten die van belang zijn bij politiserende hulpverlening.

Het eerste begrip „buiten het systeem treden” wordt uitgewerkt door Watzlawick in zijn boek „Het kan anders”<sup>34</sup>.

Hij introduceert daarin het vraagstuk om 9 punten die als volgt gegroepeerd zijn:



door vier lijnen met elkaar te verbinden zonder de pen van het papier te nemen. Hij constateert dat mensen de oplossing van dit vraagstuk onmogelijk maken door op voorhand aan te nemen dat die lijnen binnen het door de punten aangegeven vierkant moeten worden getrokken. Zo creëert men zijn eigen probleem dat niet oplosbaar is. De oplossing zit 'm erin dat men, om de punten te kunnen verbinden, de lijnen doortrekt buiten het vierkant als volgt:



Wat betekent dat nu in de politiserende hulpverlening?

Wij gingen er van uit dat mensen met structurele (= systeemgebonden) problematiek zichzelf ervaren als gevangenen van dat systeem, wat versterkt wordt door het feit dat zij bij het mogelijk zoeken naar oplossingen tegengehouden worden door de grenzen van het systeem, en daardoor wordt het probleem onoplosbaar.

Afgezien van het feit, dat die grenzen van buitenaf worden gehandhaafd door de onderdrukkers die er belang bij hebben dat toestanden

<sup>33</sup> Zie hiervoor: Pragmatische aspecten van de menselijke communicatie, door P. Watzlawick, J.H. Beavin en D.D. Jackson. Deventer 1970.

<sup>34</sup> Het kan anders, door P. Watzlawick, J.H. Weakland en R. Fisch. Deventer 1974.

blijven zoals ze zijn, houden onderdrukten ook zelf die grenzen in stand omdat zij de onderdrukker in zich hebben.

Politiserende hulpverlening nu helpt hulpvragers door vraagtekens te zetten achter de vanzelfsprekendheid van de onwrikbaarheid van systemen, door buiten het systeem te treden in de betekenis van afstand nemen van de mythe dat men bepaald is door het systeem en dat dat nooit anders kan.

Het verhaal van de kapitein van Köpenick is hiervan een goede illustratie.

Het verhaal is in het kort als volgt:

De schoenmaker Wilhelm Voigt kwam begin 1900 knap in de problemen. Voor een klein vergrijp werd hij naar de gevangenis gestuurd. Toen hij na verloop van tijd uit de gevangenis ontslagen werd, kreeg hij op het gemeentehuis van Köpenick (nu onderdeel van Oost-Berlijn) geen verblijfsvergunning. En die was noodzakelijk om een werkvergunning aan te vragen. Geen werk betekende in die tijd geen eten. Dus stelen om in leven te blijven. Dus naar de gevangenis, dus... De vicieuze cirkel was rond, zonder dat de betrokkene daar verder iets aan kon doen. Anders gezegd: zoals zo vaak leidde de samenleving ook in dit geval iemand op tot het beroep van afwijker, van dief, of de betrokkene dat nu wilde of niet. In 1906 doorbrak Voigt zijn afhankelijke positie. Hij kocht van de zakcentjes die hij overgehouden had uit de gevangenis een tweedehands kapiteinsuniform en trok dat vervolgens aan. Iedere soldaat, lager in rang dan hij die hij in Köpenick tegen kwam gaf hij opdracht mee te marcheren naar het gemeentehuis van die plaats. En natuurlijk gaf iedere soldaat aan die opdracht gehoor want „kleren maken nu eenmaal de man”. Bij het gemeentehuis aangekomen liet hij de burgemeester arresteren en naar Berlijn brengen. De schoenmaker zelf verdween met de gemeentekas.

Natuurlijk belandde hij hiervoor uiteindelijk toch weer in de gevangenis. Maar hij ontving uit heel Duitsland cadeaus en blijken van medeleven. En toen hij ontslagen werd uit de gevangenis ontving hij alsnog een verblijfs- en vestigingsvergunning. Wilhelm Voigt maakte geschiedenis. Hij leeft voort onder de naam „De kapitein van Köpenick” in toneelstukken en films.

Het buiten het systeem treden heeft overigens niet alleen betrekking op wat de hulpvrager met betrekking tot zijn situatie zou kunnen doen. Ook hulpverleners zelf kunnen wegen zoeken om, buiten het bestaande systeem van de hulpverlening om, op een betere manier hulp te verlenen. Zo is in Eindhoven<sup>35</sup> een experiment aan de gang om demente bejaarden niet in een verpleeghuis op te nemen, maar in gewone huizen

<sup>35</sup> Een kort verslag van dit experiment verscheen in de N.R.C. van 14 augustus 1984.



waar zij hun eigen kamer met hun eigen meubels hebben, maar vooral, waar zij op een of andere manier voor zichzelf en voor elkaar zorgen. Het aanwezige personeel is op de achtergrond en laat zoveel mogelijk aan de mensen zelf over. Door deze benadering gaan deze mensen weer alleen de straat op, ze koken weer zelf, ze nemen weer deel aan het maatschappelijk leven, in tegenstelling tot vele lotgenoten die gearceerd zijn in grote verpleeghuizen om daar op hun dood te wachten. Degenen die dit experiment begonnen zijn, zijn buiten het gebruikelijke systeem getreden waarop een groot deel van de verzorgende voorzieningen is gebaseerd. Zij hebben ontdekt dat een teveel aan voorzieningen minstens zo slecht is als een tekort en op grond daarvan hebben zij de vanzelfsprekendheid van de zorg ter discussie gesteld, hetgeen hun de gelegenheid bood nieuwe vormen te vinden.

Dat is bedreigend (hetgeen ook blijkt uit de reacties op het experiment) voor instellingen die denken in termen van „hoe groter, hoe beter”. Beide voorbeelden laten ons zien, dat mensen die gevangen lijken te zijn in bestaande systemen gevangen blijven, zolang zij de oplossing binnen het bestaande systeem zoeken. Het gaat erom om, met gebruikmaking van datgene uit het systeem wat zich daar toe leent, nieuwe dimensies aan de werkelijkheid toe te voegen.

Het tweede begrip dat wij van belang achten is het onderscheid tussen inhoud en betrekking.

De betekenis van dit begrip is als volgt:

mensen verhouden zich tot elkaar op inhouds- en betrekkingniveau. Op inhoudsniveau zijn zij samen bezig met hun onderlinge relatie, met macht, met vragen die betrekking hebben op hun positie ten opzichte van elkaar.

Waarom is dit van belang bij de politiserende hulpverlening?

Wij gaan er van uit, dat de houding van de politiserend hulpverlener (zie hiervoor ook hoofdstuk 3) niet overeenstemt met de verwachtingen die hulpvragers hebben ten aanzien van hulpverleners.

Hulpvragers gaan met een vraag naar de hulpverlening en verwachten antwoorden (= oplossingen). Als nu de hulpverlener geen antwoorden geeft of althans niet zoals de hulpvrager verwacht, maar in tegendeel zelf vragen stelt, heeft dat gevolgen voor de positie die de hulpvrager ten opzichte van de hulpverlener inneemt, of hij wil of niet.

Er kan dan een gevecht ontstaan op betrekkingniveau, waarbij de hulpvrager de hulpverlener in de positie probeert te manoeuvreren waarin het hem mogelijk blijft zijn rol van afhankelijke hulpvrager te blijven spelen en de hulpverlener probeert de hulpvrager in de positie te brengen waarin het hem mogelijk wordt de hulpvrager aan zijn eigen probleem te laten werken.

Omdat dit gevecht vanuit de hulpvrager soms gevoerd wordt via inhoud (het aanvoeren van nog meer problematiek bijvoorbeeld, om

zijn machteloosheid te onderstrepen) is het van belang dat de hulpverlener dit weet te herkennen, om niet te worden meegesleept in een stroom van problemen waardoor hij toch verleid zou kunnen worden naar oplossingen te zoeken.

## 2.16. *Politiserende hulpverlening en de relatie*

De relatie, een sleutelwoord in de hulpverlening, is als begrip uitvoerig en uitputtend beschreven in allerlei methodiekboeken.

Waarom dan hier toch ook aandacht voor het begrip relatie?

We hebben daarvoor twee redenen.

De ene is, dat we het begrip in het kader van politiserende hulpverlening nog eens kritisch onder de loupe willen nemen en de andere is, dat we duidelijk willen maken welke waarde dit begrip in de politiserende hulpverlening heeft.

De indruk wordt misschien gewekt, dat in onze opvattingen omtrent politiserende hulpverlening de relatie niet of nauwelijks een rol speelt. Dat klopt in zoverre dat wij niet een relatie op het oog hebben, die een middel in de hulpverlening is. Reid en Epstein<sup>36</sup> signaleren ook het te pas en te onpas gebruiken van de term relatie; „Deze term neemt in onze vocabulaire geen belangrijke plaats in, omdat wij van oordeel zijn dat de bruikbaarheid van dit woord op fatale wijze is aangetast door de grote verscheidenheid van vage en dubbelzinnige betekenissen die het in de loop van meer dan een halve eeuw van literatuur op dit gebied heeft verworven”.

Desondanks neemt de term, als woord voor een belangrijk goed in de hulpverlening, nog steeds een grote plaats in. We moeten dus achter het woord kijken om te zien wat er mee bedoeld wordt en of we het met die bedoeling eens zijn. Als de relatie vooral te maken heeft met de houding en activiteiten van de hulpverlener (dat komen we zowel in de literatuur als in de praktijk tegen), is voor ons heel duidelijk dat wij dat begrip zo niet willen gebruiken.

In onze opvattingen is het niet de eerste en zeer belangrijke activiteit van de hulpverlener om een vertrouwensrelatie te leggen. Immers – het moge wat cru klinken – de vertrouwensrelatie is vooral bedoeld om de hulpvrager te verleiden intimiteiten bloot te geven die de hulpverlener noodzakelijk denkt te moeten weten om met de hulpvrager te kunnen werken. Dit speelt vooral wanneer de hulpverlening therapie of therapie-achtig is. Bruno-Paul de Roock<sup>37</sup> schrijft: „Ze gaan een soort relatie met je aan die bijna als liefde wordt verkocht, maar die plots ophoudt als je een conflict met ze aangaat of als de betaling ophoudt, of als het instituut je overhevelt naar het werkpakket van een andere helper”.

<sup>36</sup> Taakgericht casework, door W. Reid en L. Epstein. Deventer 1977.

<sup>37</sup> Bruno-Paul de Roock: o.c.

Voor ons is de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener niets meer en niets minder dan de vaststelling dat zij zich in een werkverhouding ten opzichte van elkaar verhouden. Hoe? Zoals mensen die elkaar respecteren dat doen: elkaar de ruimte latend, gelijkwaardig, met aandacht voor elkaar en voor het werk dat hen verbindt.

En daarin verschilt de relatie hulpvrager-hulpverlener in niets met die van andere mensen die goed met elkaar willen werken.

Thomas Szasz<sup>38</sup> schrijft iets dergelijks over psychotherapie, namelijk:

„Psychotherapie is de naam die wij geven aan een bijzonder soort van persoonlijke invloed: door middel van communicaties oefent een persoon, aangeduid als „psychotherapeut” een ogenschijnlijke therapeutische invloed uit op een andere, aangeduid als de „patiënt”. Het is echter duidelijk dat dit proces maar een onderdeel is van een veel grotere groep — en wel van een groep die zo groot is, dat praktisch alle wisselwerkingen tussen mensen eronder vallen.

Niet alleen in de psychotherapie, maar ook in ontelbare andere situaties beïnvloeden mensen elkaar: in de reclame, in de opvoeding, in de vriendschap en in het huwelijk. Wie zal zeggen of zulke wisselwerkingen nuttig zijn of schadelijk, en voor wie? Het begrip therapie is op dit punt verraderlijk, omdat het de wisselwerking al op voorhand therapeutisch oordeelt voor de patiënt, naar de bedoeling, naar het resultaat of naar beide”.

Of, om het met Freire<sup>39</sup> te zeggen: „Voor de echt humanistische opvoeder en de echte revolutionair is de werkelijkheid, die door hen samen met andere mensen moet worden veranderd, onderwerp van handelen — niet andere mensen zelf”.

Het moet ons inziens de zorg van de hulpverlener zijn, dat de relatie tussen hem en de hulpvrager geënt blijft op de werkelijkheid waar zij zich beiden in bevinden en waar zij beiden aan werken, ieder vanuit een eigen positie. Die posities mogen dan misschien maatschappelijk gezien zich als hoger en lager tot elkaar verhouden, binnen de context van het werk worden ze, juist door de relatie die hen verbindt, horizontaal. Dan is ook de dialoog werkelijk mogelijk.

### 2.17. Politiserende hulpverlening en diagnose

In de hulpverlening speelt de diagnose een belangrijke rol.

Immers: hoe kan de hulpverlener helpen als hij niet heeft vastgesteld wat het probleem van de hulpvrager is, hoe het in elkaar zit en ook, hoe de hulpvrager in grote lijnen in elkaar zit.

Zeker in die vormen van psycho-sociale hulpverlening waar de nadruk nogal op „psycho” ligt, worden mensen doorgelicht en gediagnosti-

seerd. Natuurlijk is het stellen van een diagnose van belang op die terreinen waar het de betrokkene ontbreekt aan kennis omtrent datgene wat gediagnostiseerd moet worden. Daar, waar sprake is van ziekte, van het dysfunctioneren van organen, is het duidelijk dat het de zieke doorgaans aan die specifieke kennis ontbreekt die nodig is om een diagnose te kunnen stellen.

Bij het stellen van een diagnose wordt uitgegaan van vastgestelde normen ten aanzien van het functioneren van bijvoorbeeld organen: vanuit de kennis van hoe een lever hoort te functioneren is vast te stellen op welke punten leverfuncties gestoord zijn.

Dit is objectief vast te stellen.

Veel ingewikkelder ligt het op het terrein van het psycho-sociaal functioneren: wie stelt op grond van welke normen vast wanneer en in welke mate er sprake is van dysfunctioneren?

Szasz laat dit duidelijk zien in het volgende citaat:

„Psychiaters zeggen dat geesteszieken de werkelijkheid ontkennen. Ik beweer dat het de psychiaters zijn die de werkelijkheid ontkennen door lastige mensen „geesteszieken” te noemen en hun verontrustend gedrag „geestesziekte”. Wanneer iemand bijvoorbeeld naar een bank gaat en de kassier overhoop schiet om geld te stelen en zich zo te bevrijden van de druk van de armoede, wordt dit bankroof met geweldpleging genoemd, maar als iemand naar huis gaat en zijn vrouw neerschiet om haar te doden en zich zo te bevrijden van de druk van het huwelijk, noemt men dit 'tijdelijke verstandsverbijstering'.”

Afgezien van het feit dat bijvoorbeeld opvattingen over (afwijkend) gedrag of over problemen door de tijd heen veranderen, blijkt telkens weer, dat in een zelfde tijdsperiode die opvattingen ook verschillen per culturele groep in een samenleving. Zonder hier nu al te diep op in te gaan kunnen we vaststellen dat het bijzonder moeilijk is objectieve normen te vinden, waaraan gedrag of problemen te toetsen zijn.

Zo gezien kan het dan ook niet anders of wij hebben grote bezwaren tegen het begrip diagnose, zoals dat doorgaans in de hulpverlening wordt gebruikt, om het even of het nu gaat om een psycho-sociale diagnose, een sociale diagnose of wat voor een diagnose dan ook. Betekent dat nu, dat wij voor de politiserend hulpverlener aanbevelen dat deze bij wijze van spreken met dichte ogen zijn werk induikt, in tegenstelling tot de hulpverlener die op basis van een diagnose (= nauwkeurig doorzien) zijn werk begint?

Natuurlijk niet.

We verwachten van een politiserend hulpverlener dat deze in staat is het ontstaan en bestaan van structuren te doorzien; dat hij ziet hoe (wat niet hetzelfde is als „dat”) mensen door structuren gemaakt en kapotgemaakt kunnen worden; dat hij ziet hoe mensen een overlevingsstrategie

<sup>38</sup> De tweede zonde, door Thomas Szasz. Baarn 1973.

<sup>39</sup> Freire: o.c. pag. 78.



hebben opgebouwd; dat hij in zijn werk met mensen ontdekt hoe zij hun werkelijkheid beleven en beschrijven zodat hij van daar uit met hen aan het werk kan gaan; en, wat het meest elementaire is, dat hij ontdekt of iemand in staat is (wat niet hetzelfde is als bereid) om over zijn situatie na te denken. En voor het overige zal de hulpverlening voor de hulpverlener net zo'n ontdekkingsreis worden als voor de hulpvrager.

### 2.18 *Ethische vragen*

Natuurlijk rijzen er bij dit alles ethische vragen, die te maken hebben met de verantwoordelijkheid van de ene mens ten opzichte van de andere, en vragen van beroepsethische aard.

Hoewel ieder hier zijn eigen keuze zal moeten maken, willen we er toch wel wat over kwijt.

We merken dat respect voor de mens en verantwoordelijkheidsgevoel soms haaks op elkaar staan. Ons uitgangspunt is dat de mens per definitie een keuze-mens is. Dat betekent, dat we hem zowel de kwaliteit als het recht om te kiezen toekennen. Tot zover niets aan de hand en niemand zal dit waarschijnlijk betwisten. Totdat we moeten vaststellen dat dat respect voor iemands keuze beperkt wordt door de eigen normen en waarden van de hulpverlener.

Iemand kan hem door zijn keuze in moeilijkheden brengen met zijn eigen geweten en dan is het snel bekeken met het respect.

In feite vraagt de hulpverlener dan van de ander respect voor zijn normen en waarden. Ja maar, zullen mensen nu misschien zeggen, je kunt er niet altijd van uitgaan dat de omstandigheden waarin iemand verkeert hem in staat stellen de juiste keuze te maken. Alsof iemand voor een ander zeker weet wat een juiste keuze is!

Hoe komt het dat hulpverleners zich soms medeplichtig (in de zin van schuldig) voelen met betrekking tot de keuzen van de hulpvragers waarmee zij in aanraking komen? Het zou erop kunnen wijzen dat de afstand, die noodzakelijk is voor iemand in een relatie, overschreden is, dat de keuze die de hulpvrager maakt als zijn keuze voor de hulpverlener (bijna) hetzelfde is als „mijn” keuze.

Als de hulpverlener al ergens verantwoordelijk voor is, dan is het voor de condities waarbinnen de hulpvrager kan kiezen.

Een voorbeeld hiervan zien we in het werk met verslaafden.

Verslaving (althans drugsverslaving, want alle andere soorten verslaving vallen hierbuiten omdat de samenleving daar geen last van heeft) is in de opvattingen in onze samenleving een probleem, want we hebben last van de overlast. Zo wordt dat echter niet gesteld. Nee, verslaving wordt tot een probleem verheven van verslaafden die het daar echter lang niet altijd mee eens zijn. Natuurlijk zijn er verslaafden die van hun verslaving af willen, die een keuze gemaakt hebben en de verantwoordelijkheid willen nemen die bij de keuze hoort.

Maar voor het overige wordt er veel hulp verleend waar niet om gevraagd wordt. Waarbij we overigens de grote ellende die drugsverslaving voor de directe omgeving van de verslaafde betekent, niet willen onderschatten.

Laten we echter een verslaafde zelf aan het woord laten, Klaartje, tegen Yvonne Keuls<sup>40</sup>:

„Ik doe steeds dingen omdat een ander het wil. Ik ben pillen gaan slikken door een ander, met kerels begonnen door een ander, naar een dealer gesleept door een ander. Maar toch kan ik niemand de schuld geven want ik had toch nèt kunnen zeggen, ik kies er toch zelf voor om mee te doen. Want de angst die ik dan heb, is altijd nog kleiner dan de angst om alleen te blijven als ik nee zeg.

Ik zou best willen afkicken, ik ben nou vijftien jaar en ik wil best kappen met dit verrotte leven. Maar ik ben als de dood dat ze mij dan met een K.Z. verklaring in een gekkenhuis gaan stoppen. Want ze kunnen toch niet anders? Heroïnehoertjes passen nergens bij en er is toch niks voor zulke meiden als ik? Kan jij niet proberen of er wèl iets komt, want ik leef toch nog . . . ik ben toch nog steeds niet verloren?”

Als we respect hebben voor dit meisje betekent dat ook dat we respect hebben voor de keuze die zij maakt. Zij weegt af wat voor haar in haar situatie het beste van twee kwaden is. Als er iets is wat de hulpverlening zich zou moeten aantrekken en waar ethische vragen bij gesteld kunnen worden, dan is het bij het hulpaanbod wat gedaan wordt. Het is niet alleen onvermogen van hulpverlenende instanties, het is ook onwil om buiten het bestaande kader te treden, om rekening te houden met de eigenheid en de werkelijke vragen van hulpvragers. Maar de hulpverlening heeft zich door haar verregaande institutionalisering onbeweeglijk en onmachtig gemaakt. Het instituut en de instelling worden dan tot een Procrustes<sup>41</sup> die hulpvragers op de maat van het hulpaanbod knipt of rekt. Geen wonder dat steeds meer hulpvragers, die zich bewust worden van wat er met hen gebeurt, het af laten weten. Het lijkt ons dat hier meer ethische vragen op z'n plaats zijn dan bij de zelfkiezende hulpvrager.

<sup>40</sup> Het verrotte leven van Floortje Bloem, door Yvonne Keuls. Baarn 1982.

<sup>41</sup> Procrustes was een figuur uit de Griekse mythologie. Hij bezat twee bedden, een groot en een klein. Hij dwong alle reizigers die bij hem langs kwamen zich op een van deze twee uit te strekken, maar koos dan het kleinere voor de mannen van groot en het grotere voor mannen van klein postuur. Dan sneed hij van de groten wat van de benen uitstak af en smeedde met een hamer de kleinere uit tot de lengte van het bed.

## *Inleiding op het tweede deel*

In dit deel willen we de uitgangspunten en begrippen, zoals die in het eerste deel zijn omschreven, dichter bij de hulpverleners brengen. We willen dat doen door te proberen bij de hulpverleners een bewustwordingsproces in gang te zetten (hoofdstuk 3) en door met oefeningen en voorbeelden aan te geven hoe aan ideeën uit de politiserende hulpverlening vorm gegeven kan worden. Bovendien laten we aan de hand van twee praktijksituaties zien, hoe met deze vormen in de praktijk gewerkt kan worden.

We richten ons bij de keuze van de technieken en van de voorbeelden daarbij op het in gang zetten van bewustwordingsprocessen bij individuen, waarbij we ook voorbeelden geven van niet-structurele problematiek.

We doen dat op grond van de volgende overwegingen.

- Maatschappelijke veranderingen beginnen bij individuen die vanuit hun eigen bewustwording mensen vinden, waarmee zij samen verder willen gaan om gewenste veranderingen te bereiken. Centraal staat daarom de vraag: hoe pak je het nu als hulpverlener aan om een bewustwordingsproces in gang te zetten.
- Sommige voorbeelden zijn, behalve als illustratie van werkwijzen, ook bedoeld om duidelijk te maken hoe mensen hun houding ten aanzien van de situatie waarin zij zitten zó wijzigen, dat zij greep krijgen op die situatie. Andere voorbeelden geven aan, dat mensen op grond van hun bewustwording besluiten hun positie te veranderen.
- Wij hebben met opzet diè werkwijzen en voorbeelden weggelaten die op het terrein van sociale actie liggen. Het voeren van sociale actie ligt in het verlengde van dit boek. Daarom willen we ermee volstaan daarheen te verwijzen in de literatuuropgave.

In het laatste hoofdstuk gaan wij in op vragen rond en naar aanleiding van politiserende hulpverlening met name voor wat betreft de mogelijke consequenties voor de inrichting van de hulpverlening en de opleiding tot hulpverlener.

### 3. *Wat moet een politiserend hulpverlener kunnen*

#### 3.1. *Inleiding*

In dit hoofdstuk zullen we ons bezighouden met de vaardigheden, zoals we dat in het jargon van opleiding en hulpverlening noemen, van de politiserend hulpverlener. Voordat we dat verder uitwerken willen we nogmaals benadrukken dat de basis van het werk van de politiserend hulpverlener wordt gevormd door zijn visie op mensen en problemen en, op grond van die visie, door zijn houding.

In het voorgaande hebben wij in de diverse paragrafen hierover al het een en ander gezegd. Voor alle duidelijkheid willen we die punten hier nog eens bij elkaar zetten.

1. Mensen zijn keuze-mensen, hetgeen inhoudt dat zij in staat zijn over hun situatie na te denken en op basis daarvan te beslissen hoe zij zich tot die situatie willen verhouden.
2. Veel problemen waarmee met name maatschappelijk werkers worden geconfronteerd zijn materiële en structurele problemen of de gevolgen daarvan. Mensen wordt onrecht aangedaan wanneer deze problemen door de hulpverlener worden geïndividualiseerd.
3. Het is een goede zaak dat mensen meer greep krijgen op hun eigen bestaan en bestaansontwerp. Hulpverlening moet in dit perspectief bezien worden.
4. Dit betekent, dat de hulpverlening zich meer moet richten op het in gang zetten van bewustwordingsprocessen, waarbinnen de begeleiding van leerprocessen bij de hulpvrager een functie is.
5. De hulpverlener dient zich bewust te zijn van de functie die de hulpverlening, zijn eigen instelling en zijn positie daarin heeft met betrekking tot het zelfstandig (= mondig) worden, c.q. onzelfstandig houden van hulpvragers.
6. De hulpverlener dient bereid te zijn zijn positie te gebruiken als ondersteuning van de emancipatie van hulpvragers.

#### 3.2. *Bewustwording van de hulpverlener*

Om te weten waarmee je aan het werk bent als je werkt of gaat werken met bewustwordingsprocessen lijkt het ons goed eerst stil te staan bij je eigen bewustwording als hulpverlener.

Een uitgangspunt hierbij is het zicht krijgen op je eigen socialisatie, omdat je wijze van kijken naar mensen, naar hulpvragers, gekleurd wordt vanuit je socialisatie en omdat je, op grond van ontdekkingen die je doet met betrekking tot je socialisatie, ervaringen tegenkomt die je kunt gebruiken in je werk met hulpvragers.

We zetten hier nog even de belangrijkste punten betreffende socialisatie op een rijtje.

1. Socialisatie is een leer-, een opvoedings-, een vormingsproces.
2. Socialisatie loopt vaak uit op internalisatie (het zich zodanig eigen maken van de groepswaarden en normen, dat deze niet meer als van buitenaf opgelegd worden ervaren). Het zijn mijn normen en waarden geworden. Het is mijn houding, mijn gedrag geworden.
3. Socialisatie is een communicatief begrip. Het slaat niet alleen op het individu dat gesocialiseerd wordt en socialiseert, maar ook op de relatie tussen dat individu en de omgeving waarin dat individu leeft. Wanneer de betrokken persoon zich andere normen en waarden aanmeet, een andere houding, een ander gedrag gaat vertonen, komt er spanning in de relatie tussen deze persoon en de betreffende omgeving, die in het uiterste geval kan leiden tot verbreking van de relatie.
4. De begrippen socialisatie, sociale rol en rolgedrag zijn nauw aan elkaar verbonden. Socialisatie betekent in feite leren welk gedrag er bij een bepaalde positie hoort en dat gedrag ook gaan vertonen (rolgedrag).
5. De inhoud van het socialisatieproces zegt veel omtrent de heersende cultuur in de sub-maatschappij waarin men leeft. Doel ervan is dat je met elkaar op „aangepaste” wijze kunt omgaan. Op welke inhoud vind je elkaar of vind je elkaar juist niet?
6. Socialisatie gaat uit van weten, is daarop gebaseerd; is ook gebaseerd op de ervaring van anderen, die ook mijn ervaring is/wordt. Die anderen zijn meestal hoger ten opzichte van de eigen plaatsbepaling, bijvoorbeeld ouders, familieleden, hoger personeel. Socialisatie bevordert de continuïteit, de verduurzaming van gedrag, de maatschappij waarin ik leef. Dit betekent enerzijds zekerheid en rust: men hoeft zich niet ieder moment af te vragen hoe zich te gedragen of te verhouden tot allerlei situaties in het dagelijkse leven. Anderzijds betekent dit soms dat men zich gevangen kan voelen in zekerheden die dan niet langer een steun zijn, maar een last worden door hun vanzelfsprekende, vermeende onveranderbaarheid.

Politiserende hulpverlening nu houdt zich bezig met met zetten van vraagtekens achter deze vanzelfsprekendheden, een bezigheid die we problematiseren noemen. In een volgende paragraaf (3.7) werken we dit problematiseren verder uit.

Om je aan de gang te laten gaan met het plaatsen van je eigen vraagtekens nodigen we je uit eens na te denken over de volgende vragen.

1. Wat zijn voor jou, wanneer je terugkijkt op je eigen socialisatie, de belangrijkste momenten geweest? Wie hebben je daarin het meest beïnvloed?
2. Kun je momenten aangeven waarop je een andere koers gekozen hebt? Hoe is dat gegaan?
3. Kun je aangeven of en zo ja, hoe je socialisatie doorwerkt in je huidige manier van hulpverlening?
4. Zijn daar leerpunten bij, die je in je werk met hulpvragers zou kunnen gebruiken?

Bij socialisatie speelt ook de vraag mee hoe je gesocialiseerd bent in de instelling waar je werkt. Ieder die nieuw in een instelling gaat werken wordt niet alleen ingewijd in de wijze van werken, maar wordt ook op de hoogte gebracht van hoe over hulpverlening en hulpvragers dient te worden gedacht. Je wordt gesocialiseerd met betrekking tot de hulpverlening en je plaats daarin vanuit die instelling.

Coulson en Riddell<sup>1</sup> geven aan dat soms bewust socialisatieprocessen in gang gezet worden om in plaats van een echt sociaal bewustzijn<sup>2</sup> een vals bewustzijn te ontwikkelen. Ze noemen vijf vormen van vals bewustzijn ontwikkelen, namelijk:

1. Ritualisering van het probleem, dat wil zeggen activiteiten die het sociaal bewustzijn afleiden van structurele problemen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan geldinzamelingsacties voor allerlei „zwakken”, militaire parades, enzovoorts.
2. Druk op mensen om ze te doen geloven dat de problemen een andere oorzaak hebben dan de werkelijk structurele. Voorbeelden hiervan zijn het aanwijzen van zondebokken, het individualiseren van maatschappelijke problematiek.
3. Druk op mensen om ze te doen geloven dat de situatie onvermijdelijk is. Voorbeelden hiervan zijn: „We moeten nu eenmaal allemaal de broekriem aanhalen”, „Dat is Gods wil”, „Zo willen ze dat in Den Haag”.

<sup>1</sup> Sociologie, een andere inleiding, door A. Coulson en D.S. Riddell. Meppel 1970.

<sup>2</sup> Harry Hendrix omschrijft sociaal bewustzijn als „een manier van denken en voelen die aangeeft dat de mens zich bewust is van zijn eigen situatie en van de historische, kulturele en sociale bepaaldheid hiervan” in Werkboek Sociologie. Bloemendaal 1983.

4. Druk op mensen om ze te doen geloven dat de gevolgen van veranderingen erger zullen zijn dan de bestaande toestand. Voorbeelden hiervan zijn: „Als we dat doen raken we onze subsidie kwijt”, „Als we dat doen verliezen we de identiteit van ons beroep”.
5. Druk op mensen om te bewerkstelligen dat groepen hun huidige toestand positief waarderen in vergelijking met hetzij de omstandigheden van andere groepen, hetzij hun ervaringen in het verleden. Voorbeelden hiervan zijn uitspraken als: „Hier in Nederland heeft niemand te klagen, we hebben het allemaal even goed”, „Werkeloosheid was vroeger heel wat erger dan nu; nu heeft iedereen nog z'n televisie”.

In het voorgaande wordt weergegeven hoe mensen bewustgemaakt worden en zich bewust laten maken. Denk hierbij ook aan wat Freire zegt over het bewustzijn dat door de onderdrukte van de onderdrukker wordt overgenomen. Mensen worden bij wijze van spreken verleid, maar soms ook geprest, denkbeelden, mythes over te nemen zonder er over na te denken. Dit is het geval wanneer sprake is van bewustmaken in plaats van bewustworden.

Omdat we ons afvragen of en hoe dat in jouw werksituatie het geval is, nodigen we je uit over de volgende vragen na te denken.

1. Ben je tevreden over de manier waarop je werkt?
2. Heb je wel eens veranderingen binnen je werk overwogen en als dat niet lukte, waar ben je dan tegenaan gelopen? Door welke argumenten van anderen heb je je laten overtuigen?
3. Weet je nog, toen je kwam werken in de instelling waar je nu werkt, hoe je over je werk dacht en is daar verandering in gekomen? Zo ja, waardoor?
4. Kun je nagaan of je denken over hulpverlening en hulpvragers is beïnvloed door de cultuur van je instelling?
5. Als je bijvoorbeeld een stagiaire begeleidt of vrijwilligers, welke waarden probeer je dan aan hen over te dragen?

Afgezien van welke antwoorden op de vragen in het voorgaande te geven zijn, gaat het ons er vooral om dat je door middel van de vragen (en mogelijke andere vragen die je jezelf naar aanleiding hiervan gaat stellen) je meer bewustwordt van hoe je visie op helpen en hulpvragen tot stand gekomen is en welke rol die speelt bij het al dan niet in gang zetten van veranderingen in je werk en werkwijze en wat je daar verder mee wilt.

Wanneer het gaat om de wenselijkheid dingen te veranderen wordt nogal eens de opmerking gehoord: „Ik wil wel maar ik kan niet”.

Dat „ik kan niet” kan op twee manieren worden opgevat, namelijk: ik ben er, gezien mijn capaciteiten niet toe in staat, en: ik heb de macht

niet. Wij willen ons in dit kader met het laatste motief: „ik heb de macht niet” bezighouden.

Het zou kunnen zijn dat het bezig zijn met de vragen hierboven je er toe brengt je werkwijze te willen veranderen, of misschien wilde je dat toch al wel, maar voel je je niet machtig genoeg.

We willen je dan eerst nog eens een vraag voorleggen en wel deze:

Welke mensen in je werksituatie schrijf je de macht toe te verhinderen wat jij wilt veranderen?

We noemen het in onze vraag met opzet: de macht toeschrijven, omdat we je vragen eerst na te denken over de realiteitswaarde van de macht die jij denkt niet te hebben en die anderen wel hebben, volgens jou.

Dat leidt tot de volgende vragen:

1. Wat is jouw eigen macht?
2. Wat heb jij aan eigen macht aan die anderen weggegeven?

Leg het antwoord op deze vragen nog eens naast wat je wilt.

Ben je nog steeds onmachtig?

Zo ja, dan wordt het tijd in actie te komen.

Daartoe stellen we eerst weer een paar vragen.

1. Ben jij de enige in je instelling die die verandering wil?
2. Kun je trouwens helder omschrijven wat je veranderen wilt?
3. Wat heb je daarvoor nodig en wat mag het je kosten?

Het gaat nu om het principe van het organiseren. Met organiseren bedoelen we mensen mee betrekken in wat jou voor ogen staat.

Dat kan alleen maar, wanneer ze op grond van hun proces van meningsvorming, oordeelsvorming en besluitvorming tot de conclusie komen dat ze iets willen veranderen. Dit betekent, dat je moet proberen met anderen tot een meningsvorming te komen. Let er hierbij op, dat het inderdaad om meningsvorming gaat in de zin van: ieder komt tot het vormen van een eigen mening en niet: jouw mening deugt niet, de mijne wel. Pas als iedereen z'n mening gevormd heeft, kan de volgende stap, de oordeelsvorming plaatsvinden. De meningen worden naast elkaar gezet, verschillen en overeenkomsten worden afgewogen, zodat een besluit genomen kan worden. Dan kan gepraat worden over de uitvoering van het besluit en kunnen mogelijke alternatieven bedacht worden.

We willen hierbij nog opmerken, dat het werken met een nota of een discussiestuk in dit kader niet goed werkt als start van de meningsvorming. Beter werkt een vraagstelling die anderen uitlokt met eigen antwoorden te komen.

In het bovenstaande is sprake van organisatie van macht in een heel eenvoudige vorm. Immers, als je iets graag wilt bereiken, maar het lukt je in je eentje niet, dan ga je op zoek naar gelijkgezinden om met elkaar een zodanige machtsfactor te worden dat je met elkaar je doel wel kunt bereiken.

Het principe van het organiseren van macht zullen we nog afzonderlijk uitwerken in paragraaf 3.4.

### 3.3. *Gebruikmaken van je positie als hulpverlener*

In paragraaf 2.8 hebben we het gehad over de positie van de hulpverlener en de vraag hoe deze van zijn positie gebruik kan maken in de politiserende hulpverlening. Het antwoord op deze vraag wordt in hoge mate bepaald door je bewustzijn van je positie, van de grenzen en de mogelijkheden die je positie je stelt en biedt.

We realiseren ons, dat de positie van maatschappelijk werkers bij bijvoorbeeld Gemeentelijke Sociale Diensten (G.S.D.) in toenemende mate kenmerken van een onmachtpositie vertoont.

Ter illustratie laten wij hier een deel van een brief volgen van een maatschappelijk werker bij een G.S.D.:

„Ik moet helaas constateren dat in mijn omgeving de belangstelling voor beroepsinhoudelijke zaken tanende is. Het is niet leuk meer om bij de Sociale Dienst te werken! De onvrede over de te krappe uitkeringen neemt zienderogen toe. Daarnaast worden wij van bovenaf gemaand om niet langer zo'n royaal beleid te voeren. De geruchten gaan dat de Dienst arbeidsplaatsen moet gaan inleveren, omdat we in vergelijking met Diensten van andere gemeenten er riant bij zouden zitten. We zijn net zo'n beetje uit de chaos die was ontstaan door een onvoldoende begeleide automatisering. In de toptijd van die chaos stond de hal elke dag vol, terwijl ca. 25% van de maatschappelijk werkers ziek was! (. . .) Wat mijn eigen werk betreft merk ik zowel van medewerkers als van bovenaf een vraag om meer autoriteit.

Vanuit de medewerkers is duidelijk dat dit te maken heeft met de eigen verantwoordelijkheid niet meer waar kunnen maken en met de neiging om allereerst voor je eigen zaakjes te zorgen. Van bovenaf wordt gesteld dat ons grote ziekteverzuim te maken heeft met onze platte gedemocratiseerde organisatie. Ik zelf zit hier een beetje machteloos tussenin trachtend nog wat orde in de chaos te scheppen”.

En dit is maar een van de vele, soortgelijke geluiden die we kunnen horen van werkers van Sociale Diensten. In het reeds eerder genoemde rapport van de Commissie Oriënteringsdagen<sup>3</sup> „Van Rekverband tot Kraaktherapie” wordt een uitvoerige schildering gegeven van de toenemende verslechterende situatie op de G.S.D.-en. En zoals het zich laat aanzien zal hier de komende jaren geen verbetering in komen, integendeel. Toch geldt ook ten aanzien van deze werkers de vraag hoe zij zich tot die situaties willen verhouden en het antwoord op die vraag is bepalend voor wat zij verder zullen doen.

Daarom stellen wij hier als eerste vraag:

<sup>3</sup> Zie noot op pagina 34.

Beschrijf voor jezelf eens de positie waarin je zit. Doe het zó, alsof je iemand antwoord geeft die je gevraagd heeft hoe je het in je werk maakt.

Als je dit verhaaltje klaar hebt geef dan eens antwoord op de volgende vragen:

1. Waar in je eigen verhaal ben je object (slachtoffer van de omstandigheden e.d.) en waar ben je subject (handelend persoon)?
2. Hoe waardeer je de uitkomst op de vorige vraag?
3. Denk eens na over de volgende uitspraak van Alinsky<sup>4</sup>: „Doe een van deze drie dingen. Eén, ga een klaagmuur opzoeken en heb medelijden met jezelf. Twee, word gek, en begin bommen te gooien – maar dat zal de mensen alleen maar naar rechts doen zwenken. Drie, leer een les. Ga naar huis, organiseer en bouw macht op en wees aanwezig bij de volgende conventie als gedelegeerden”.

Alinsky deed deze uitspraak tegen studenten die tijdens een demonstratie bij de Democratische Conventie in Chicago in 1968 door de politie met geweld verjaagd werden en toen tegen hem zeiden: „Meneer Alinsky, we hebben in vele voorverkiezingen gestreden en de mensen hebben „nee” gestemd wat betreft Vietnam. Kijkt u eens naar de Conventie. Ze schenken totaal geen aandacht aan de stemmers. Kijk naar uw politie en het leger. Wilt u nog steeds dat we binnen het systeem werken? Het slot van het antwoord van Alinsky: „wees aanwezig bij de volgende conventie als gedelegeerden”, wijst erop, dat hij mensen aanspoort gebruik te maken van de mogelijkheden die het systeem hun biedt, van de positie die zij daarin kunnen innemen.

Heeft het bovenstaande te maken met de vraag, hoe hulpverleners in een verslechterende werksituatie hun positie als hulpverlener (wat iets anders is dan als uitvoerder van wetten) kunnen behouden, de vraag ligt er dan nog wel, hoe hulpverleners die in niet zo bedreigende situaties werken, hun positie kunnen gebruiken in hun werk met hulpvragers. Daartoe is het nodig inzicht te hebben in de betekenis van die positie ter plaatse. Om daarachter te komen leggen we je de volgende vragen voor.

1. Wat is de betekenis van de instelling waar je werkt in de reeks van voorzieningen en hulpverlenende instanties ter plaatse?
2. Hoe kun je de verhouding tussen jouw instelling en de plaatselijke overheid beschrijven?
3. Heeft je instelling, of heb jij als vertegenwoordiger van je instelling macht? Zo ja, waar, en hoe wordt daarmee omgegaan?

<sup>4</sup> Dat hoeft je niet te nemen, door Saul D. Alinsky. Den Haag 1974.

4. Wat heeft die macht, of het ontbreken ervan, te betekenen voor de mensen die bij je om hulp komen?

Hulpverleners vervullen in hun positie soms een bufferfunctie, waardoor zij diverse systemen uit elkaar houden. Wij denken bijvoorbeeld aan de reclassering die door haar positie de scheiding tussen de wereld van de delinquenten en de wereld van de rechterlijke macht markeert en daarmee de afstand tussen beide systemen in stand houdt.

Daarmee wordt ook het onbegrip tussen beide systemen in stand gehouden. Als voorbeeld hoe een hulpverlener van zijn positie gebruik kan maken om brug te zijn tussen twee systemen in plaats van scheidingsmuur noemen wij de maatschappelijk werker<sup>5</sup> die als reclasseringsambtenaar een gespreksgroep organiseerde in een Huis van Bewaring tussen leden van de rechterlijke macht en lang-gestraften. Het succes van dit experiment van persoonlijke ontmoetingen tussen rechters en gestraften buiten de rechtszaal leidde ertoe dat ook officieren van justitie geïnteresseerd raakten en in een gespreksgroep wilden meedraaien! Wat we je op grond van het voorgaande willen voorleggen zijn de volgende vragen.

1. Hoe is je positie te beschrijven in het geheel van systemen waarin en waarmee je werkt?
2. Welke functie heeft je positie daarin?
3. Heb je idee of één of meer systemen waarmee je werkt er belang bij heeft dat je positie blijft zoals die is en zo ja, welk belang?
4. Wat zijn voor jou de consequenties van je antwoord op vraag 3?

Misschien helpen de bovenstaande vragen je om meer gebruik van je positie te maken. Maar het kan ook zijn dat je niet verder komt dan aanzetten in gedachten of blijf je jezelf vastzetten in cirkelredeneringen in de trant van:

„als niet eerst dit of dat . . . dan . . . en dat kan pas weer als eerst . . .”, als een perpetuum mobile.

Daarom is het goed je af te vragen hoe je je kunt organiseren om vormen te vinden waarin je je strevingen kunt realiseren.

#### 3.4. *Organisatie*

Bewustwording en op grond daarvan handelen, bieden vaak niet voldoende mogelijkheden om eigen problemen afdoende op te lossen. Immers, ondanks een veranderd inzicht en ondanks een veranderde opstelling is het gevaar groot dat de omgeving de bewustgeworden mens

<sup>5</sup> Een verslag van zijn werkzaamheden is te vinden in het werkstuk dat hij hierover schreef in het kader van zijn studie aan de P.V.O. De titel is „Anders afdoen, dagelijks werk” door Ger van Zunderd 1983.



in oude gedragspatronen terugdrukt. Hierbij wordt vaak van macht en pressie gebruik gemaakt: dreigen met ontslag, overplaatsing, inhouden van de uitkering enzovoorts. Om dit te kunnen voorkomen kan organisatie van gelijkgezinden nodig zijn. In feite gaat het hierbij dus om organisatie van tegendruk, om organisatie van tegenmacht.

We willen daar nu in deze paragraaf verder op ingaan en doen dat in de vorm van een aantal regels en voorstellen.

1. Een van de belangrijkste startpunten voor organisatie is de communicatie. Dat wil zeggen: kom in gesprek met de mensen met wie je wilt werken binnen hun ervaringswereld. Dat lijkt voor de hand liggend en overbodig, zeker wanneer het gaat om mensen die elkaar toch al in vergaderingen en wandelgangen spreken.
2. Organiseer een ontmoeting waarin de ervaringen geproblematiseerd (zie paragraaf 3.7) kunnen worden.
3. Weiger daarna mee te doen met klaag- en huilverhalen in de wandelgangen. Daaraan meedoen is een manier om het probleem in stand te houden. Mensen die zeggen geen tijd en geen energie te hebben om aan hun situatie te werken, maar wel blijven klagen in de wandelgangen kiezen ervoor die situatie in stand te houden.
4. Ga met gelijkgezinden aan de gang om het systeem waarin je werkt te analyseren en vooral de vanzelfsprekendheden die onveranderbaar lijken van vraagtekens te voorzien.
5. Probeer met elkaar zoveel mogelijk tegendelen (zie paragraaf 4.3) te bedenken en speel ermee totdat ze vertrouwd worden en daardoor iets van hun aanvankelijke absurditeit verliezen.
6. Probeer achter iedere vorm van macht die je in je analyse tegenkomt vormen van tegenmacht te bedenken.
7. Dwing elkaar niet tot acties waar niet ieder achter kan staan en niet op een eigen manier vorm aan kan geven.
8. Een valkuil kan zijn, dat gemaakte plannen in de optiek van sommigen schadelijk kunnen zijn voor hulpvragers. Denk dan eens na over deze uitspraak van Alinsky<sup>6</sup>: „De bezorgdheid over de ethiek van het doel en de middelen is omgekeerd evenredig aan het persoonlijk belang dat men heeft bij het probleem waar het om gaat”.

Bovenstaande regels en voorstellen zijn bedoeld om gelijkgezinden in werksituaties te organiseren.

Het zal duidelijk zijn dat de organisatie van mensen in bijvoorbeeld achterstellingssituaties door hulpverleners anders ligt.

Om te beginnen is de positie van de hulpverlener een geheel andere dan die van collega.

Dit betekent dat het gevaar bestaat dat de hulpverlener op grond van die andere positie meer vóór de hulpvrager werkt dan dat zij zélf aan het

<sup>6</sup> Alinsky: o.c.

werk gaan. Hij zal dan ervaren wat veel sociale actievoerders voor hem al hebben ervaren: de enige strijdbare die nog over is is de actievoerder. Het organiseren van actiegroepen e.d. willen wij echter buiten het kader van dit boek houden. Hierover is de laatste jaren al vrij veel geschreven<sup>7</sup>.

Voorzover mensen, die erachter gekomen zijn dat zij alleen niet in staat zijn hun doel te bereiken, behoefte hebben aan gelijkgezinden kan de hulpverlener behulpzaam zijn bij het in contact brengen met elkaar van mensen die op weg willen gaan naar hetzelfde doel. Maar ook hierbij willen we herhalen wat we reeds eerder schreven: de rol van de hulpverlener moet vooral voorwaardenscheppend zijn en niet uitvoerend. Als hij aan de uitvoering gaat deelnemen, dan is dat niet in de rol van hulpverlener.

### 3.5. *Problemen van hulpvragers leren zien in relatie met hun positie en daaraan werken*

In hoofdstuk 2 (2.7) hebben we al in het kort iets gezegd over de relatie die bestaat tussen problemen die mensen hebben en de positie die zij innemen en dan met name de maatschappelijke positie.

In deze paragraaf willen we dit verder uitwerken, omdat we er van uitgaan dat een goede analyse van positionele problemen door de hulpverlener een voorwaarde is voor politiserende hulpverlening.

Hulpvragers beginnen vrijwel altijd met een geïndividualiseerde hulpvraag „aan te bieden ter oplossing” bij de hulpverlener en in veel gevallen richt de hulpverlener zijn activiteiten op het op een of andere manier bezig zijn met het zoeken naar oplossingen. Dit leidt ertoe, dat met name hulpverlening aan mensen die in feite structurele problemen aandragen, het karakter van dweilen met de kraan open heeft.

Daarom richt de aandacht van de politiserend hulpverlener zich op de vraag, wat het verband is tussen de mogelijkheden en onmogelijkheden van een hulpvrager en het gegeven kader waarbinnen de aangemelde problematiek speelt. Of anders gezegd: in welk sociaal systeem speelt het probleem, welke positie neemt de hulpvrager daarin in, welke rol wordt daarin van hem verwacht. En misschien wel de belangrijkste vraag is: welk verband kan er bestaan tussen de positie die de hulpvrager in dat systeem inneemt, het zich voordoen van het probleem in die positie en het moeilijk kunnen oplossen van het probleem vanuit die positie.

Omdat we gemerkt hebben dat er over het algemeen niet zoveel gebruik gemaakt wordt van onderzoek naar de relatie tussen probleem en positie, leggen we je de volgende vragen voor:

<sup>7</sup> Zie de literatuuropgave achterin.

1. Wat is de meest voorkomende positie in je hulpvragersbestand?
2. Welke problemen worden vanuit die positie bij jou ingebracht?
3. Welke problemen staan naar jouw oordeel in verband met die betreffende positie en waarom?
4. Welke specifieke problemen kun je naar jouw oordeel bij die positie nog meer verwachten en waarom?

Als je op deze manier naar problemen van hulpvragers kijkt, kun je je afvragen welke positie de hulpvrager inneemt ten opzichte van zijn problematiek.

Nu gebruiken we het woord positie in de betekenis van opstelling ten opzichte van.

Op deze manier vallen zowel de sociologische betekenis van het begrip positie als plaats in een sociaal systeem en de psychologische betekenis als houding, zoals Frankl bedoelt met betekenisgeven, samen. Hier ligt ook het aangrijpingspunt voor politiserende hulpverlening. Immers, in plaats van het zoeken naar een oplossing voor het aangeboden probleem, problematiseert<sup>8</sup> de hulpverlener de positie van de hulpvrager. Wat bedoelen we hiermee?

De hulpverlener gaat vragen stellen<sup>9</sup> aan de hulpvrager die tot doel hebben hem zich bewust te doen worden van de positie die hij inneemt en de betekenis die hij daaraan toekent. Van daaruit kan ook de relatie gelegd worden met het ingebrachte probleem.

Hierdoor kan het zowel voor de hulpvrager als voor de hulpverlener duidelijk worden hoe de problemen die ingebracht zijn, samenhangen met de positie die de hulpvrager inneemt en hoe ze te maken hebben met zijn opstelling ten opzichte van zijn positie.

Van daaruit kan gewerkt worden zowel aan het zoeken naar een oplossing met betrekking tot zijn positie als aan het kiezen van een andere opstelling.

De moeilijkheden die iemand op grond daarvan tegenkomt kunnen opnieuw geproblematiseerd worden, etcetera.

Wat is nu de winst van deze werkwijze?

1. De hulpvrager kan ontdekken dat zijn probleem niet het gevolg is van zijn eigen onmacht, maar dat het te maken heeft met zijn positie. Het probleem wordt dan geobjectiveerd en ontdaan van bijvoorbeeld schuldgevoel.
2. In het doorkrijgen hoe hij in een positie gebracht en gehouden wordt kan een hulpvrager ook gaan zien wat voor een tegenbeweging hij in gang kan gaan zetten.

<sup>8</sup> Zie voor de omschrijving van het begrip problematiseren paragraaf 3.7.

<sup>9</sup> Zie voor de toepassing van vragenstellen hoofdstuk 4.

3. Bezig zijn met veranderingen aanbrengen in de eigen positie heeft onherroepelijk gevolgen voor andere posities in hetzelfde sociale systeem. Zie naar aanleiding van dit punt ook hoofdstuk 5.
4. De hulpverlener zal gaan ontdekken dat de hulpvrager met structurele problematiek niet dat machteloze slachtoffer is waarvoor hij ook vaak door hulpverleners wordt gehouden<sup>10</sup>.
5. Door bezig te zijn met de eigen positie in een systeem kan de hulpvrager mogelijkheden gaan zien deel uit te gaan maken van andere systemen, waardoor zijn macht groter kan worden. Hier ligt een mogelijkheid tot organisatie vanuit de hulpvrager zelf.

### 3.6. *Kunnen omgaan met je eigen deskundigheid*

In een hoofdstuk dat handelt over wat een politiserend hulpverlener moet kunnen, moeten we zeker even stilstaan bij de vraag hoe hij moet omgaan met zijn deskundigheid.

Het zal zo langzamerhand duidelijk zijn dat wij bedenkingen hebben tegen de deskundige hulpverlener als terzake-kundige, tegenover de ondeskundige, dus terzake-niet-kundige hulpvrager.

Toch beschikt de hulpverlener over kennis en vaardigheden die hem van dienst kunnen zijn in zijn werken met hulpvragers.

Het gaat er alleen om dat hij die kennis en kundigheid gebruikt in zijn kwaliteit als leraar. En dan als een leraar die een bewustwordingsproces in gang zet en begeleidt en niet als een leraar die dingen aanleert.

Toch is het natuurlijk zo, dat de deskundigheid van de hulpverlener ook voor een deel bestaat uit de ervaring die hij heeft opgedaan in zijn werk, waardoor hij soms sneller zaken door heeft dan een hulpvrager.

De verleiding is dan zeer groot (net als in het onderwijs) om toch in te grijpen, als hij ziet dat een hulpvrager (of leerling) niet verder komt, omdat hij in een kringetje ronddraait. Niets is in zo'n situatie trouwens meer irritant voor de hulpvrager (of leerling) dan te weten dat de ander wel weet hoe het zit, maar het uit pedagogische overwegingen niet zegt.

Hoe verhoudt zich dat dan tot het ontdekkend leren wat wij voorstaan? Het voornaamste is dat het leerdoel niet geformuleerd wordt door de hulpverlener, maar door de hulpvrager. En dat bepaalt meteen de functie van de kennis van de hulpverlener: die kennis wordt toegepast

<sup>10</sup> Een inventarisatie onder hulpverleners van wat zij zagen als kenmerken van mensen met structurele problematiek leverde o.a. op: ze zijn afhankelijk, onmachtig, kansarm, geïsoleerd, kwetsbaar, in een marginale positie; ze worden gedwongen dingen te doen; ze bevinden zich in de laagste sociale klasse, hebben geen of zeer lage sociale status; ze krijgen geen verantwoordelijkheid te dragen; hun rechten leveren verplichtingen op die hun rechten dubieus maken.

Het zal niemand verbazen dat wanneer je zo tegen mensen met structurele problematiek aankijkt, hulpverleners een bijna onmogelijke taak wordt, waar de hulpverlener zich wel bijna aan vertillen moet.



en zonodig overgedragen voorzover dat nodig is om de ander in beweging te zetten en te houden op zijn leerweg.

Het toetspunt voor de hulpverlener is, of hij met de inbreng van zijn kennis en kundigheid de dialoog tussen hem en de hulpvrager intact houdt. Met dialoog bedoelen we niet alleen het gesprek zoals het woord vaak opgevat wordt in de hulpverlening.

Met de dialoog<sup>11</sup> bedoelen we de totale situatie waarin hulpvrager en hulpverlener, leerling en leraar, elkaar „onderwijzen” in hun samen denken en samen doen.

Ieder heeft daarin een eigen positie die het mogelijk maakt dingen te zien en te doen die alleen maar vanuit die positie mogelijk zijn. Dat kan betekenen dat de hulpvrager vanuit zijn positie (zoals de groepswerker vanuit zijn niet-lid zijn van de groep) in staat is verbanden te leggen in de zin van stukjes van een puzzel te ordenen, omdat hij in dat geval niet zelf een stukje van een puzzel is. De snelheid waarmee hij de ordening ontdekt hangt misschien samen met zijn deskundigheid, de mogelijkheid om de ontdekking te doen hangt samen met zijn positie. Zó moet hij dat ook duidelijk maken naar de hulpvrager, om deze te stimuleren vanuit zijn eigen ervaring en eigen positie hetzelfde te gaan doen.

De kennis en de kundigheid van de hulpverlener dienen als ondersteuning voor de hulpvrager om zelf zijn vaardigheden te ontwikkelen. De hulpverlener leert geen vaardigheden aan, maar helpt met zijn kennis en kundigheid hulpvragers zelf hun vaardigheden te ontwikkelen, hun eigen vorm te vinden. Wij vinden dat dit eveneens geldt voor het onderwijs.

Tot slot van deze paragraaf willen we je uitnodigen om door middel van de volgende vragen nog eens over het bovenstaande na te denken.

1. Hoe wil je je eigen deskundigheid in je werk omschrijven?
2. Hoe komt die deskundigheid tot uitdrukking in je directe contact met de mensen die je om hulp vragen?
3. Wat hebben de mensen die bij jou om hulp komen van jou geleerd?
4. Wat leer jij van de mensen die bij jou om hulp komen?

### 3.7. Problematiseren

Bij problematiseren wordt vaak gedacht dat het gaat om het formuleren van een probleem zoals de hulpvrager dit benoemt.

Problematiseren wil echter zeggen, dat onderzocht wordt of op een andere manier naar het gestelde probleem gekeken kan worden.

Wat bedoelen we hiermee?

De relatie tussen een mens en de wereld waarin hij leeft, staat niet vast. Toch ervaren veel mensen deze relatie als een vaststaand gegeven: de

omstandigheden bepalen de mens in plaats van dat die mens de situatie bepaalt. Bij bewustwording gaat het erom een dialectische relatie tussen de mens en zijn omgeving te scheppen. Dat betekent dat niet alleen gestreefd wordt naar de doorbreking van de cultuur van het zwijgen, maar dat tevens geprobeerd wordt een proces van actie en reflectie op gang te brengen. Dit proces kan met name worden uitgelokt door niet te zoeken naar mogelijke oplossingen van de probleemsituatie, maar door die situatie opnieuw te problematiseren.

Het problematiseren van de situatie kan tot gevolg hebben dat voor de hulpvrager het probleem gaat verschuiven en daardoor hanteerbaar wordt.

Op een andere manier naar het gestelde probleem kijken betekent een vraagteken zetten achter de onontkoombare vanzelfsprekendheid van de probleemsituatie. Het is een poging de werkelijkheid te transformeren, door vragenderwijs met die werkelijkheid om te gaan. De kern van een bewustwordingsproces is dus niet te vinden in het aanbod van alternatieve oplossingen, maar in het aanbod van alternatieve vragen: vragen die door de betrokkenen met betrekking tot hun probleemsituatie niet werden gesteld.

In dit vraag-en-antwoord gebeuren ontstaat zowel de dialoog tussen hulpvrager en hulpverlener als de dialectische relatie tussen de hulpvrager en zijn omgeving.

Tot slot: onder „vragen” moeten alle activiteiten begrepen worden die tot doel hebben hulpvragers in beweging te zetten om over hun situatie na te gaan denken.

We zullen deze activiteiten in het volgende hoofdstuk beschrijven.

<sup>11</sup> Zie ook hoofdstuk 1.6.

## 4. Politiserende hulpverlening in de praktijk

### 4.1. Inleiding

Zoals we al eerder hebben opgemerkt staat in de politiserende en emanciperende hulpverlening het problematiseren van probleemsituaties centraal.

Dit problematiseren kan op verschillende manieren gebeuren.

Eigenlijk zouden ieder middel of iedere werkwijze gebruikt kunnen worden die hulpvragers helpen om opnieuw, maar dan op een andere manier dan tot dan toe, naar hun probleem te kijken en er eigen antwoorden op te vinden.

Enkele mogelijkheden waar we tot nu toe wat ervaringen mee hebben opgedaan zijn:

- het stellen van bepaalde vragen,
- het geven van presenten,
- het aanbieden van codes,
- het laten tekenen van de eigen situatie,
- het geven van verschillende adviezen tegelijk,
- het ontmantelen van posities.

Natuurlijk is het niet zo, dat elk van deze benaderingswijzen in elke hulpvraagsituatie gebruikt kan worden. Sommige werkwijzen zijn alleen in groepsverband toe te passen, zoals bijvoorbeeld het geven van presenten of het ontmantelen van posities.

Andere kunnen zowel gebruikt worden in een individueel contact als in groepsverband, zoals bijvoorbeeld het stellen van vragen, het laten tekenen van de eigen situatie of het zelf laten maken van een film waarin het gestelde probleem centraal staat.

In dit hoofdstuk zullen we vooral de techniek van het stellen van vragen bekijken omdat:

- we hiermee verreweg de meeste ervaring hebben opgedaan,
- hulpvragers zich op korte termijn deze werkwijze eigen kunnen maken, zodat de mogelijkheid ontstaat dat zij zich daarmee zelf verder kunnen helpen, waarmee de hulpverlener misschien geheel overbodig wordt,

- bij het gebruik van het middel van vragenstellen, iets van het verloop van het bewustwordingsproces zelf zichtbaar wordt,
- deze manier van werken zowel in de individuele hulpverlening als in het werken met groepen hulpvragers kan worden gebruikt.

### 4.2. Vragen stellen

Het zal duidelijk zijn, dat het stellen van vragen een belangrijke activiteit is in de politiserende hulpverlening, in de hele hulpverlening trouwens.

Er zijn allerlei soorten vragen te stellen. We noemen bijvoorbeeld:

- informatieve vragen, gericht op het verkrijgen van informatie om te kunnen oordelen en handelen;
- multiple choice vragen, gericht op het maken van keuzen uit de aangeboden mogelijkheden, waarbij één keuze de juiste is;
- ethische vragen die gebruikt worden om na te gaan volgens welke normen men in een bepaalde situatie al dan niet wil handelen;
- controlevragen, die de functie hebben iets na te gaan, te controleren;
- diagnostische vragen, die gericht zijn op het op het spoor komen van oorzaken;
- bevestigingsvragen, die gesteld worden om het eigen standpunt bevestigd te krijgen;
- suggestieve vragen, waarbij het antwoord wat de ander moet geven al in de vraag besloten ligt;
- vraagloze vragen, die gesteld worden om tijd te winnen.

En zo kunnen we nog een poosje doorgaan: rethorische vragen, moralistische vragen, politieke vragen, raadvragevragen, dieptevragen, aansprekende vragen, enzovoorts.

Uit deze opsomming blijkt, dat het type vraag dat men stelt samenhangt met het type doelstelling dat men wil bereiken. Anders gezegd: vragen worden niet zomaar gesteld, maar vragen worden gesteld in een bepaald kader, met als eindpunt een bepaalde doelstelling.

Met enige verbeeldingskracht zijn in de hulpverlening minstens drie (soms in elkaar overlopende) doelstellingen te noemen, waar typen van vragen bijhoren, namelijk:

- a. Herstellen/oplossen. Hierbij ligt de nadruk op:
  - diagnostische vragen
  - therapeutische vragen
  - system-balance vragen
  - hemd-van-het-gat vragen
- b. Spuien/delen. Hierbij ligt de nadruk op:
  - ervaringsvragen
  - belevingsvragen
  - herkenningvragen
  - solidariseringsvragen

c. Ontdekkend leren/zelfbepaling. Hierbij ligt de nadruk op:

- positionele vragen
- culturele vragen
- tegendeel vragen
- keuze/besluit vragen
- doe/handelvragen

Het zal duidelijk zijn dat wij bij politiserende hulpverlening in het werk met hulpvragers de laatste categorie vragen op het oog hebben, omdat dat vragen zijn die een bewustwordingsproces kunnen uitlokken. Overigens is het niet alleen van belang te kijken naar de relatie die er bestaat tussen het doel van de vraag en het type vragen dat men stelt om dat doel te bereiken.

Minstens zo belangrijk is het na te gaan wie wat met de antwoorden die op de gestelde vragen gegeven worden, moet gaan doen.

Anders gezegd: welke posities worden door de hulpvrager en de hulpverlener ten opzichte van elkaar ingenomen.

Naar het ons voorkomt, gaat het er bij herstellen/oplossen vooral om dat de hulpverlener materiaal in handen krijgt, waarmee hij greep kan krijgen op de hulpvrager om die te kunnen sturen in de probleemsituatie. Bij spuien/delen zijn de antwoorden meer doel op zich en dienen vaak om de weg vrij te maken voor hulpvrager en hulpverlener om op de een of andere manier verder te kunnen, hetzij in de richting van herstellen/oplossen, hetzij in de richting van ontdekkend leren en zelfbepaling.

Bij ontdekkend leren/zelfbepaling moet de hulpvrager zelf iets doen met de antwoorden die hij geeft, namelijk zijn eigen antwoorden proberen om te zetten in concreet gedrag waarmee hij uit de voeten kan. Zolang de hulpvrager daartoe niet in staat is, zal de hulpverlener de gegeven antwoorden blijven problematiseren door er vragen over te stellen.

Deze benaderingswijze heeft in ieder geval twee belangrijke (positionele) gevolgen voor de relatie hulpvrager-hulpverlener:

- a. de hulpverlener komt door deze benadering meestal nauwelijks iets van het privéleven van de hulpvrager te weten. Ook komt het vaak voor, dat de hulpverlener slechts ten dele op de hoogte is van de aard van het probleem en helemaal geen weet heeft van de inhoudelijke details. In feite betekent dit, dat de hulpverlener ten aanzien van de hulpvrager maar aan heel weinig touwtjes kan trekken. De afhankelijkheidsrelatie in een dergelijk hulpverleningsproces is daarmee aanzienlijk gereduceerd. Dat blijkt trouwens ook uit het feit, dat de hulpvrager binnen de kortste tijd het hulpverleningsproces kan stopzetten door geen antwoorden meer te geven;
- b. de inbreng van de politiserend hulpverlener is beperkt: vragen stellen. Geen theoretische hoogstandjes, geen ingewikkelde manipula-

tie-technieken, geen knappe diagnoses, geen truckendoos, geen dure apparatuur. Alleen vragen stellen. Het stellen van problematiserende vragen is trouwens al moeilijk genoeg. De hulpverlener heeft dus slechts een beperkte taak. De taak van de hulpvrager in het hulpverleningsproces is veel uitgebreider:

- hij moet antwoorden zoeken op vragen die aan hem gesteld worden;
- hij moet met een kosten-baten analyse werken om tot een keuze te komen;
- hij moet geschikt gedrag bij zijn keuze zoeken.

Anders gezegd: de positie van de hulpverlener is slechts die van aangever. Het is de hulpvrager die bokst en die wint of verliest. Als er al sprake is van het slagen van een hulpverleningsproces, dan moet dat bij politiserende hulpverlening vooral geschreven worden op de rekening van de hulpvrager. Door zijn inventiviteit, creativiteit, moed, worsteling en volharding kan het hulpverleningsproces tot een goed einde worden gebracht. In dat licht moeten ook de in dit boek beschreven hulpverleningsprocessen (4.5) worden gezien. De positie van de politiserend hulpverlener is beperkt. Ook daardoor wordt de afhankelijkheid in de hulpverleningsrelatie sterk verminderd.

We kunnen het niet nalaten deze paragraaf te besluiten met weer te geven wat onlangs een hulpvrager aan het eind van een hulpverleningsproces tegen ons zei:

„Zo, dat was dat. Jullie bedankt dat je me niet het hemd van het gat hebt gevraagd. Eigenlijk weten jullie niets van mij. Best knap. En complimenten aan mezelf. Want het echte werk heb ik zelf gedaan. En daar ben ik apetrots op”.

#### 4.3. Aandachtspunten bij het vragenstellen

Voor degenen die met het stellen van vragen willen gaan werken laten we hieronder een aantal vragen de revue passeren, die men zich zeker wel zal stellen voor men aan het werk gaat, en een aantal vragen die opkomen tijdens het werken met vragen. We geven er wat „richtinggevende” antwoorden bij en zondig wat voorbeelden.

1. De eerste vraag die gesteld kan worden is: is deze werkwijze met iedereen uitvoerbaar?

Een voorwaarde om met deze manier van werken aan de slag te gaan is dat de hulpvrager in staat moet zijn over zijn situatie na te denken. Dat betekent, dat we deze werkwijze niet toepasbaar achten wanneer de hulpvrager zó emotioneel is, dat hij op dat moment zelfs geen vragen kan horen. Ditzelfde geldt voor iemand die psychotisch is. Ook voor verstandelijk gehandicapten lijkt deze methode minder geslaagd (hoewel er binnen ons kader wel andere methoden zijn, die wij verder in dit hoofdstuk zullen toelichten).

Dan moet de situatie zodanig zijn, dat er kan worden nagedacht, dus: zo min mogelijk lawaai, afwezigheid van vreemden, geen storende kinderen op dat moment. Omdat kinderen erg concreet leven en denken, menen wij dat toepassing met kinderen beter niet kan, omdat andere methoden zoals codes en tekenen beter bij hun manier van denken aansluiten. Wij komen daar later op terug.

Tot slot moet degene die met deze werkwijze aan de slag gaat zich goed realiseren dat er veel tijd nodig is voor één schriftelijk „gesprek”. Immers, de hulpvrager moet alle tijd hebben om te kunnen nadenken en ook moeten emoties die opkomen, geuit en verwerkt kunnen worden. De ervaring heeft ons geleerd dat eerder aan een tijdsduur van twee uur dan van één gedacht moet worden.

We gaan er bij dit alles van uit, dat de hulpvrager heeft ingestemd met deze manier van werken, eventueel aan de hand van een voorbeeld, waaraan hij kan zien hoe e.e.a. in z'n werk gaat. Instemming met wat er gaat gebeuren zal de hulpvrager overigens te allen tijde met alles moeten hebben.

2. Is deze werkwijze alleen geschikt voor toepassing in individuele contacten of kan zij ook in groepen worden toegepast?

Wij menen dat deze werkwijze in beide situaties goed toepasbaar is. Een nadeel bij toepassing in een individueel contact zou kunnen zijn dat je merkt, dat je vragen niet „werken” en dan is er niemand anders aanwezig om een andere invalshoek te kiezen. In dat geval kun je de hulpvrager vragen zichzelf een vraag te stellen. We hebben gemerkt, dat dat uitstekend werkt!

Wanneer je met deze methode in een groep werkt zijn er zeker voordelen te noemen zoals: mensen herkennen hun eigen probleem vaak in wat iemand anders aan het doen is; omstanders leren zelf hoe ze vragen moeten stellen, zodat ze zelf op deze manier verder kunnen.

Wel moet je als hulpverlener in zo'n situatie drie processen tegelijk in de gaten houden, namelijk:

- het proces dat aan de gang is met de hulpvrager;
- het leerproces van degenen die mede vragen stellen aan de hulpvrager (soms stellen ze de verkeerde vragen, zie hiertoe ook punt 9);
- het groepsproces, want er kan door herkenning en identificatie van alles gebeuren met andere groepsleden. Ook kan het gebeuren dat mensen afhaken omdat ze niet mogen „helpen”.

3. Kun je meteen beginnen met deze werkwijze of moet je eerst een relatie hebben of leggen?

Onze ervaring is, dat het niet nodig is eerst een relatie te hebben in de zin van een vertrouwensrelatie (zie ook hoofdstuk 2.16). Dus na aanbieding van de werkvorm en goedkeuring van de hulpvrager kan meteen gestart worden. Een voordeel hiervan vinden wij dat op deze manier de hulpvrager niet „verleid” wordt allerlei over zichzelf te vertellen

waar vervolgens niet eens mee gewerkt wordt.

Er is sprake van vertrouwen, maar niet van betrouwbaarheid. Het is zelfs zo, dat het, om goed te kunnen problematiseren, nodig is zo min mogelijk van de hulpvrager te weten. Dit niet uit ideologische overwegingen of iets van dien aard, maar eenvoudigweg om niet als hulpverlener toch jezelf te fixeren op informatie die je hebt en die je onbewust in je vraagstelling laat doorwerken. Dan zou de hulpvrager toch nog weer daàr uit kunnen komen waar je hem hebben wilt. Bovendien loop je dan als hulpverlener niet de kans de probleemsituatie te gaan bekijken op de manier waarop de hulpvrager dat doet, zodat je je samen gaat blindstaren.

4. Kun je met iedere probleemstelling vragenderwijs aan de slag en zo ja, hoe?

We menen, dat ieder probleem zich in principe leent voor deze benaderingswijze, alleen dat niet iedere toestand van iedere hulpvrager geschikt is (zie punt 1).

Voorwaarden om met een probleemstelling te werken zijn de volgende:

- er moet sprake zijn van een probleemstelling, die in één zin is samen te vatten. Dus geen verhaal waarin wel tien problemen zijn vervat, zodat de hulpverlener in de kortste keren door de bomen het bos niet meer ziet. Daarom wordt aan de hulpvrager gevraagd zijn probleem in één zin samen te vatten en dat betekent, dat hij meteen al moet nadenken wat dat probleem dan is en dat hij meteen een keuze moet maken. Achter deze zin moet een uitroepteken (het is immers een probleemstelling) geplaatst kunnen worden, zoals achter de vraag van de hulpverlener een vraagteken moet staan. Die zin van de hulpvrager, die uit ten hoogste tien woorden mag bestaan, moet beginnen met het woord *ik*, of het woord *ik* moet er als onderwerp in voor komen. Dit is niet zo eenvoudig, hebben we gemerkt, en de hulpvrager moet daar soms mee geholpen worden door vragen van degene die het proces begeleidt. Het is ook van belang dat in deze eerste zin de hulpvrager iets over zichzelf zegt en niet over een ander. Zo lokt bijvoorbeeld de zin: „Mijn man behandelt mij zo rot” onherroepelijk informatie uit van de kant van de vragensteller, hetgeen niet de bedoeling is. Omzetting van deze zin in een zin die met *ik* begint, wordt dan bijvoorbeeld: „Ik kan niet tegen mijn man op”.

Tot slot: vraag aan de hulpvrager om zijn naam te zetten voor iedere zin die hij opschrijft, zoals de vragensteller ook zijn naam voor iedere vraag zet. De bedoeling hiervan is dat zichtbaar wordt wie wat doet (de positionele rollen worden hierin duidelijk) en dat men weet, als men later eens met zichzelf gaat corresponderen (want ook dat is mogelijk) wie in welke rol wat gezegd en gevraagd heeft.

Het is ons trouwens gebleken dat, wanneer er sprake is van emancipatieproblematiek, mensen voortdurend nalaten hun eigen naam te zetten

voor wat zij opschrijven. Opmerkelijk is dan, dat tijdens de voortgang van het proces hulpvragers dit wel gaan doen en dat dat meestal gepaard gaat met een toenemende zelfbewustheid.

Mocht het ondanks dit alles de hulpverlener niet duidelijk zijn wat het belangrijkste is in de probleemstelling die de hulpvrager heeft opgeschreven, dan kan hij zelf het woord *ik* onderstrepen en aan de hulpvrager vragen het woord te onderstrepen dat volgens hem het belangrijkste is.

#### 5. Kan dit vragenstellen niet mondeling gebeuren?

Wij menen dat het schriftelijk vragenstellen de beste werkwijze is en wel om de volgende redenen.

- Het is zowel voor de hulpvrager als voor de hulpverlener duidelijk wat er gebeurt.
- Om antwoorden op te schrijven moet je wegen en nadenken. Praten gaat makkelijker omdat het vaak associërend verloopt. Maar tegelijkertijd kan daarin meer worden afgedwaald.
- Verschuivingen in de probleemstelling zijn duidelijker te markeren, hetgeen in een mondeling gesprek moeilijker te achterhalen is.
- Na afloop krijgt de hulpvrager de correspondentie mee naar huis, – het is uiteindelijk zijn eigen werk, – ook, omdat gebleken is dat mensen er soms thuis mee verder gaan.

#### 6. Wie schrijft: de hulpvrager of de hulpverlener?

De hulpvrager schrijft de probleemstelling en de antwoorden op, de hulpverlener (of in een groep: groepsleden) schrijft de vragen op. Het is van belang, dat de hulpvrager zelf zijn antwoorden opschrijft, omdat het ook te maken heeft met greep krijgen op de eigen situatie waarin dit op symbolische wijze duidelijk wordt.

Het kan gebeuren, dat een hulpvrager tijdens het denken over een vraag erg emotioneel wordt en van alles uitroept (zoals de vrouw die tijdens een van deze sessies erg geëmotioneerd over haar vader uitriep: „Je bent een schoff“). Dan schrijft de hulpverlener deze uitingen op, om het proces van de hulpvrager vast te houden.

Indien de hulpvrager niet kan schrijven (analfabeet) schrijft de hulpverlener, maar de hulpvrager krijgt het resultaat wel mee naar huis, ondanks het feit, dat hij niet kan lezen: het is van hem, hij heeft ermee gewerkt.

#### 7. Welke vragen moet je stellen en hoe weet je of je de goede vragen stelt?

Uit alles hiervoor zal het duidelijk zijn, dat je geen informatieve vragen moet stellen. Je krijgt dan immers dingen te horen (of liever gezegd: te zien) die de hulpvrager al weet en waar hij dus niets mee opschiet. Onder deze categorie van informatieve vragen vallen ook alle vragen die te maken hebben met: hoe lang is dat al zo, wat heb je tot nu toe gedaan, wie hebben er nog meer mee te maken. Verder moet je geen

vragen stellen waar alleen ja of nee op geantwoord kan worden. Dit zijn bijvoorbeeld vragen als: Wil je dat, Vind je dat goed.

Anders gezegd: het gaat om het stellen van vragen die een ander aan het denken zetten. Hoe merk je dat?

Om te beginnen duurt het, na een vraag die aan het denken zet, lang voordat er een antwoord komt. Je kunt soms ook zien dat de hulpvrager eens achter z'n oor krabt, nagels bijt, heen en weer gaat lopen, telkens aanstalten maakt om te gaan schrijven en het dan weer niet doet, kortom, er zijn veel signalen waar te nemen die erop duiden dat er hard gedacht wordt. Komt daarentegen het antwoord vrijwel direct nadat de vraag gesteld is, dan duidt dat er meestal op, dat de hulpvrager het antwoord al wist. Aan de manier van schrijven is ook na te gaan in hoeverre door de vragen emoties worden losgemaakt: mensen gaan dan groter schrijven, krassen, strepen en gaan, als ze rechtop schreven ineens schuin schrijven.

#### 8. Wat doe je als de hulpvrager gaat vertellen in plaats van schrijven?

Het kan gebeuren, dat een hulpvrager (soms haast zonder dat hij zich daarvan bewust lijkt te zijn) ophoudt met schrijven en gaat praten. We hebben gemerkt, dat je dat rustig moet laten gebeuren, omdat er dan soms een stroom op gang gekomen is die nauwelijks te beschrijven is, een stroomversnelling dus. Ook kan het zijn, dat een hulpvrager op een moment er voor kiest om niet te schrijven, omdat hem dat remt. Wees dan soepel: het schrijven is een middel om een bewustwordingsproces in gang te zetten en geen ijzeren wet die weer afhankelijk maakt. Als het nodig is, kun je altijd weer terugkeren tot het vraag- en antwoordwerk. Afwijken van het vragenstellen kan bijvoorbeeld ook nodig zijn als iemand wil gaan oefenen met ander gedrag.

#### 9. Wat doe je als je met vragen en antwoorden in een cirkel blijft rond draaien?

Je zult allereerst moeten controleren wat er aan de hand is.

Er zijn verschillende mogelijkheden:

- De hulpvrager wil niet verder maar durft dat niet te zeggen (hij heeft er geen zin in);
- de hulpvrager wil niet verder omdat hij niet wil beslissen;
- de hulpvrager probeert je in een „betrekkingsspel“ te betrekken: Wie is hier de baas? (tot z'n verbazing zal hij merken dat hij de baas is);
- het kan zijn dat je niet de juiste vragen hebt gesteld (zie punt 7);
- je hebt niet gezien, dat de hulpvrager eerst een keuze of een kosten-baten-analyse moet maken, waardoor verder vragen meer van hetzelfde gaat worden.

Als je erachter bent wat er aan de hand is, is het duidelijk dat in het geval de hulpvrager niet verder wil, je moet stoppen.

Het kan zijn, dat je eigenlijk steeds eenzelfde soort vragen hebt gesteld waardoor de hulpvrager steeds eenzelfde soort antwoorden heeft gege-

ven. Bijvoorbeeld: je hebt veel vragen gesteld die met *wat* beginnen. Probeer dan eens vragen te bedenken die met *hoe* beginnen. Vragen, die met *hoe* beginnen zijn ook meer gericht op het handelen, waarmee een nieuwe fase in het vraag- en antwoordspel kan beginnen. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: hulpvragers kunnen steeds bezig zijn met het *hoe*, maar nog niet weten wat er nu eigenlijk aan de hand is, het *wat* is nog niet uitgewerkt.

Bijvoorbeeld: iemand zegt: „Ik weet gewoon niet hoe ik met mijn man moet omgaan, maar zoals het nu gaat kan het niet langer”.

Wat ze niet weet, is wat ze met haar man wil, of ze bij hem wil blijven of niet. Dus eerst: wat wil ik en dan pas: hoe wil ik dat doen. Als dit opgeschreven wordt is het goed, om de vraag „Wat wil je?” zó te formuleren: „Wat wil  jij ?” (dus onderstreept).

Een andere mogelijkheid is de hulpvrager te vragen zich zelf vragen te stellen en antwoorden te geven. Hij noemt zich dan bijv. Piet I en Piet II. Dit om vragen en antwoorden uit elkaar te houden.

Het is bij dit alles ook van belang om naar het taalgebruik van de hulpvrager te kijken. Niet goed hierbij is, als de hulpvrager het woord *ik* gaat vervangen door *je*, als hij het over *men*, *er* of *het* heeft. Hiermee versluiert hij de zaak en benoemt alles buiten zichzelf. Ook wordt van alles verhuuld, wanneer de hulpvrager over zichzelf in de lijdende vorm schrijft: „Ik word door mijn man geslagen” is in werkelijkheid „Ik laat me slaan door mijn man”. Denk eens na over het verschil tussen de uitdrukkingen: „Ik ben door de G.M.D. afgeschat” en „Ik heb mij laten afschatten door de G.M.D.”<sup>1</sup>.

Soms treedt een stagnatie op omdat de hulpvrager zinnen formuleert, waarmee de hulpverlener niets kan. Dit zijn zinnen als: Ik heb er geen greep op, De mensen zijn zo gemeen. Hier kun je wel mee verder wanneer je achter zo'n zin een komma plaatst en de zin laat vervolgen met woorden als: *Omdat*, *waardoor ik*, *zodat*. Dit leidt dan tot een nieuwe probleemstelling.

Een laatste manier om uit een cirkelgang te geraken kan zijn het werken met tegendelen. Omdat dit een nogal essentieel onderdeel is in het werken met vragen besteden we daar nu veel aandacht aan, ook door middel van veel voorbeelden.

Hoe gaat dit nu in zijn werk?

Iedere hulpvrager heeft met alle andere hulpvragers gemeen, dat hij geen antwoord heeft op zijn eigen probleem, op zijn eigen situatie. Dat brengt hij onder woorden in zinnen als: Ik zie het niet meer zitten, Ik

<sup>1</sup> Afschatten is een activiteit die door de Gemeenschappelijke Medische Dienst wordt uitgevoerd in het kader van de Arbeidsongeschiktheidsbepaling. Daarbij wordt iemands arbeidsongeschiktheidspercentage (thans meestal lager) vastgesteld.

kan het zelf niet, u moet mij helpen, Daar valt niets aan te doen.

De kern van al deze antwoorden is: *Ik kan niet*.

De politiserende hulpverlener zal echter niet uren zitten luisteren naar wat mensen allemaal niet kunnen. Hij zal ze vragen stellen, die erop gericht zijn, dat ze ontdekken wat ze wél kunnen.

Daarmee doet hij twee dingen:

hij maakt van de *probleemstelling* van de hulpvrager voor zichzelf een *vraagstelling* en vervolgens stelt hij vandaaruit aan de hulpvrager een vraag die gericht is op het tegendeel.

Bijvoorbeeld:

Hulpvrager : Ik deug nergens voor, ik ben een grote nul.  
(hulpverlener: Is dat nou zo?)

Hulpverlener : Dat is niet niks, wat je daar over jezelf zegt.

Wil je eens proberen tien goede dingen over jezelf op dit papier te zetten?

Wanneer een hulpvrager zijn probleem als A formuleert, zal de hulpverlener dus proberen zijn vragen te richten op een mogelijk tegendeel tussen B en Z.

Daar zijn twee redenen voor aan te geven:

- op deze manier kijkt de hulpverlener niet met de ogen van de hulpvrager naar het probleem;
- een probleem is vaak een probleem doordat het op zichzelf staat, geïsoleerd van de totale levenssituatie.

Het aanbieden van een tegendeel door het stellen van vragen *aan de andere kant* kan helpen het probleem in het geheel terug te krijgen. En vanuit dit geheel kunnen bij de hulpvrager nieuwe vragen ontstaan, andere overwegingen naar boven komen, kunnen opvattingen wijzigen. Het zal duidelijk zijn dat het aan te reiken tegendeel geen oplossing is of oplossing biedt. Het tegendeel heeft de functie het probleem weer in het geheel van de levenssituatie te plaatsen.

Dat kan tot gevolg hebben dat de hulpvrager de eenzijdige, geïsoleerde *probleemstelling* inruilt voor een dialectische *vraagstelling*, die activiteiten uitlokt en tot keuzen uitdaagt.

We laten nu enkele voorbeelden<sup>2</sup> volgen van het aanbieden van tegendelen.

a. In een grote welzijnsinstelling:

Hulpvragers : We komen er zelf niet meer uit. De onderlinge relaties zijn hier zo slecht, dat werken haast onmogelijk is. Een jaar lang hebben we één keer in de veertien dagen hier een relatietrainer gehad. Maar ook die kon er niet

<sup>2</sup> Zie ook: Werkmap 11 van de Commissie Oriënteringsdagen.



doorheen ploegen. De spanningen zijn zo hoog opgelopen dat we nauwelijks meer aan de cliënten toe-komen.

Hulpverlener : Hoe ziet jullie organisatiestructuur er uit?  
(hoe zijn de taken verdeeld, hoe verloopt de coördi-natie?)

*Tegenover* de relaties: de organisatiestructuur.

b. Uit een groep werkende meisjes in een vormingscentrum:

Hulpvraagster : Mijn baas heeft mij verboden dat ik de meiden van de afdeling 's avonds en in het weekend opzoek.

Hulpverlener : Nou en?

Hulpvraagster : Wat en?

Hulpverlener : En wat wil jij?

Hulpvraagster : Ik wil daar weg uit die teringrotzooi.

Hulpverlener : Wat ga je nu doen?

Hulpvraagster : Jongens, wie weet er een leuk baantje voor me?

*Tegenover* wat wil de baas: wat wil ik?

Het probleem verschoof hier van de baas naar de werksituatie, naar ander werk. (Binnen een week nam dit meisje ontslag en ze werkt nu al bijna twee jaar in een andere zaak en met plezier.)

c. Bij iemand thuis:

Hulpvrager : Ik kan het roken niet laten.

Hulpverlener : Waarom wilt u het roken niet laten?

*Tegenover* kunnen: willen.

d. Bij een bont en blauw geslagen vrouw:

Hulpvr. : Mijn man slaat mij iedere keer beurs. En de kinderen slaat hij soms ook. Moet u eens kijken. En dat hij mij slaat is nog tot daar aan toe, maar dat hij de kinderen slaat . . .

Hulpverl. : Dat wilt u beslist niet?

Hulpvr. : Nee, natuurlijk niet.

Hulpverl. : En *dus*, wat wilt u wel?

Hulpvr. : Ja, wat wil ik wel?..... Dat hij niet meer slaat, natuurlijk.

Hulpverl. : Dat snap ik. Hoe oud zijn uw kinderen?

Hulpvr. : 3, 5 en 12.

Hulpverl. : Hoe reageren zij op het slaan?

Hulpvr. : Vreselijk, ze zijn gewoon bang voor hem. Ook als hij niet slaat.

Hulpverl. : Wat zou u om de kinderen willen?

Hulpvr. : Ja, wat zou ik willen?..... Dat mijn man niet meer slaat.

Hulpverl. : Hebt u er wel eens over gedacht om hem niet meer binnen te laten?

Hulpvr. : Oh, ja, zat. Maar dat is onmogelijk. Hij zou me vermoorden. Als hij eens wist dat u hier zat . . . .

Hulpverl. : Dan?

Hulpvr. : Dan veegde hij het huis met me aan.

Hulpverl. : Waarom gaat u met de kinderen hier niet weg?

Hulpvr. : Dat is onmogelijk. Daar valt niet over te piekeren.

Hulpverl. : Waarom niet?

Hulpvr. : Waar zou ik dan naar toe moeten? En zonder geld ook?

Hulpverl. : Er zijn hier en daar opvangadressen en enkele tehuizen waar vrouwen en kinderen die geslagen worden, tijdelijk opgevangen kunnen worden. Is dat misschien te overwegen?

Hulpvr. : Nee, absoluut niet. Als m'n man ons daar zou vinden . . . Nee, ik zou geen ogenblik rust in m'n ziel hebben. Hij zou zich een ongeluk begaan aan de kinderen.

Hulpverl. : De adressen zijn geheim, en bovendien niet in deze (kleine) plaats. Misschien iets om over na te denken?

Hulpvr. : Jakkas, wat bent u een akelige vent.

Hulpverl. : Waarom?

Hulpvr. : Je brengt me aan het twijfelen.

Hulpverl. : Waaraan?

Hulpvr. : Eigenlijk heb ik er nooit over nagedacht dat ik weg zou willen. Ja, met de kinderen dan natuurlijk. Want dat *was* volgens mij toch niet mogelijk. Maar nu?

*Tegenover* niet willen: dus wat wel willen.

(twee keer mislukt de vraag aan de vrouw wat zij *zelf* wil, met behulp van informatie gaat de hulpverlener toch op die lijn door).

Enkele dagen daarna waren vrouw en kinderen verdwenen. Zonder hulp van de hulpverlener. Hij heeft ze nooit meer teruggezien.

e. In gesprek met enkele mensen uit een sociale werkplaats:

Hulpvr. : De werkomstandigheden zijn hier uitermate slecht. Het is een godgeklaagde rottroep. We worden opgejut. Met onze handicap wordt totaal geen rekening gehouden. Het is hier stukken slechter dan in gewone bedrijven. Er moet geproduceerd worden. Daar draait

- het om. Dat is het enige dat belangrijk is. We worden uitgebuit. Het woord sociaal kun je hier wel vergeten. We zijn gewoon slaven. . . .
- Hulpverl. : Wacht effe, wie jut jullie op?  
 Hulpvr. : De directie.  
 Hulpverl. : Hoe groot is die?  
 Hulpvr. : Drie man.  
 Hulpverl. : Die drie juttten jullie op, maken slaven van jullie?  
 Hulpvr. : Nee, twee van de drie. Met de personeelschef valt best te praten.  
 Hulpverl. : En de werkmeesters, juttten die jullie ook op?  
 Hulpvr. : Ze doen het wel, maar eigenlijk willen ze niet. Maar ze moeten wel, want anders kost het ze hun baantje.  
 Hulpverl. : Dus als ik het goed begrijp, terroriseren maar twee mensen de werkplaats?  
 Hulpvr. : Dat klopt.  
 Hulpverl. : En met hoeveel zijn jullie?  
 Hulpvr. : Wie?  
 Hulpverl. : Hoeveel werknemers zijn er hier?  
 Hulpvr. : Een paar honderd, maar zeker een kwart daarvan kan niets doen.  
 Hulpverl. : Waarom niet?  
 Hulpvr. : Dat zijn de zwakzinnigen hier.  
 Hulpverl. : Wat willen jullie gaan doen?  
 Hulpvr. : Ja, hoor nou eens, we zijn niet gek. We laten ons niet door twee man afbeulen.  
 Hulpverl. : Hebben jullie een ondernemingsraad?  
 Hulpvr. : Jawel, maar die stelt niets voor. De directeur zit de vergaderingen voor. En met allerlei geintjes kapt die alles af. Nee, wij bedenken wel wat anders.

*Tegenover wat (we worden opgejut): wie (wie jut op).*

Het probleem verschuift hier van we worden afgebeeld naar: met hoeveel zijn zij en hoeveel zijn wij naar: wat gaan we doen. Ruim een week later las de hulpverl. in de krant, dat de werkplaats plat lag.

f. Op straat:

- Vraag : Woont u in dat huis daar?  
 Antwoord : Wat mot je?  
 Vraag : Ik mot niks, maar het lijkt me daar niet prettig wonen.  
 Antwoord : Bemoei je met je eigen zaken.  
 Maar je hebt gelijk. Mijn huis is bar slecht.  
 Vraag : Wat ga je daar aan doen?  
 Antwoord : Niks. Wat kan ik er aan doen?

- Vraag : Betaal je geen huur?  
 Antwoord : Schandelijk veel voor zo'n krot.  
 Vraag : En als je weigert de huur te betalen?  
 Antwoord : Laat me niet lachen. Dan schopt m'n huisbaas me er gelijk uit. 't Stuk secreet, aan het gas kannievanme.  
 Vraag : Heb je dan geen burens?  
 Antwoord : Die zitten met hetzelfde gedonder . . . , maar wacht es . . . , daar zeg je me wat . . .

*Tegenover object (mijn huis is zo slecht): subject (wat kan ik).*

Het probleem verschuift hier van: mijn huis is zo slecht, naar: mijn huisbaas is zo slecht; van: ik kan niet, naar: wat kunnen wij. (Dit voorbeeld is een vrije vertaling van de klassieke werkwijze van Alinsky, die hij gebruikte in Amerikaanse krottenwijken.)

Van te voren kan nooit gesteld worden welk tegendeel gebruikt kan worden. De keuze hangt af van de ervaringen die de hulpvrager inbrengt.

10. Wat doe je met een probleemstelling die gaat verschuiven?

Het is van belang wanneer je merkt, dat een probleemstelling gaat verschuiven (zie bijvoorbeeld de voorbeelden hiervoor), dat je dat merkt. Het is belangrijk voor de hulpvrager en stimulerend om te ontdekken dat hij inderdaad iets bereikt. In de verschuiving van het probleem wordt duidelijk welke richting het proces opgaat. Die richting is eigenlijk altijd van verder af naar dichterbij de persoon.

Een nieuwe probleemstelling leidt tot weer nieuwe vragen.

Overigens is een probleemverschuiving ook een stimulans voor de hulpverlener, omdat die daaraan merkt, dat de hulpvrager in beweging is.

11. Wat doe je met emoties?

Uit de voorbeelden die hier gegeven zijn blijkt niet direct, dat er ook sprake is van emoties bij deze methode. In werkelijkheid gebeurt er echter heel veel, wat uiteraard niet op papier komt te staan. Daarom staan we hier toch ook stil bij de vraag, wat te doen wanneer iemand erg geëmotioneerd raakt. Het belangrijkste is dat je er rustig de tijd voor neemt om emoties te laten uiten en dat je er niet meteen opspringt om te troosten e.d. Vooral in een groep is het belangrijk dat je de groepsleden weerhoudt van het geven van troost op dat moment, omdat iemand dan van zijn beleving wordt afgehaald. Zorg voor voldoende papieren zakdoekjes en houd op papier bij wat iemand eventueel zegt (of schreeuwt).

12. Wanneer moet je stoppen met vragen stellen?

Natuurlijk moet je stoppen wanneer de hulpvrager dat aangeeft. Vervolgens is een punt om te stoppen het moment dat de hulpvrager handelingen benoemt. Het enige wat je dan nog moet doen is door middel van enkele vragen controleren of de handelingen ook waar te

maken zijn. Dat kan op zich aanleiding zijn om weer een nieuwe vraag- en antwoordreeks te beginnen.

Wanneer je niet op tijd stopt, sleept een vraag- en antwoordreeks zich eindeloos voort tot een van beide partijen er genoeg van krijgt, en dat is natuurlijk niet de bedoeling. Je kunt overigens wel aan de expressie van de hulpvrager merken of hij een punt bereikt heeft waarop hij kan stoppen: hij wordt meer ontspannen, gaat achterover zitten, gaat lachen (soms huilen), het schrift gaat veranderen, bijvoorbeeld in blokletters die nadrukkelijk worden neergezet. En als je twijfelt, wat let je om aan de hulpvrager te vragen hoe ver hij is?

13. Hoe beëindig je de hulpverleningsrelatie?

Wanneer het proces van vragen en antwoorden is afgerond is het goed nog één afspraak met de hulpvrager te maken die bedoeld is om de resultaten van zijn denkwerk te evalueren. We willen er wel op wijzen, dat dit een valkuil kan zijn voor de hulpverlener: de hulpvrager gaat via deze methode zó snel werken (dat wil zeggen er zijn zó weinig sessies nodig) dat de hulpverlener soms niet kan geloven dat de hulpvrager hem werkelijk niet meer nodig heeft. In die evaluatie komen vragen aan de orde als: hoe sta je nu tegenover je probleemsituatie, wat ga je doen, heb je nog nieuwe vragen. En als dat laatste niet het geval is, dan is de hulpverleningsrelatie beëindigd.

We hebben verschillende lesgroepen met deze methode laten oefenen, waarbij het vragen en antwoorden op het bord in het leslokaal gebeurde. Eén groepslid formuleerde een probleemstelling, de overige groepsleden stelden hun vragen. We laten nu wat uitgewerkte les-sessies als voorbeelden hier volgen, omdat hierin ook duidelijk wordt hoe zo'n vraag- en antwoordspel verkeerd kan lopen. Het commentaar van de docent is terug te vinden in het cursieve gedeelte in de tekst.

1. Probleemformulering: Ik weet dat hem de ware reden niet verteld is.

Vraag : Nou en?

Antwoord : Hij wordt beduvelde door het bedrijf en weet dat zelf niet.

Vraag : Wat vind je daarvan?

Antwoord : Ik vind dat schandalig.

Vraag : Hoe ga je daar mee om?

Antwoord : Ik weet niet wat ik moet doen.

Vraag : Wat heb je er tot nu toe mee gedaan?  
*deze vraag wordt teruggenomen omdat het een informatieve vraag is.*

Vraag : Wat zou je willen?

Antwoord : Ik zou willen dat die man rechtvaardig behandeld wordt.

Vraag : Wat wil jij daaraan doen?

Antwoord : Wat zou jij daar aan doen?  
*dit is een moment dat dichtbij komt. Dit betekent ontwijken (= ophouden) of een doorbraak. Dat moet verder onderzocht worden, dus:*

Vraag : Probeer de vraag eens te beantwoorden?

Antwoord : Als met de consequenties van het vertellen van de ware reden iets positiefs zou kunnen gebeuren, dan zou ik het hem willen vertellen.

*„als” duidt op de noodzaak een afweging te maken.*

Vraag : Kun je op een weegschaal aangeven wat de doorslag geeft?

Voordelen of nadelen?

Antwoord : (tekent een weegschaal)

voordelen                      nadelen



... ik weet al waartussen ik moet kiezen. Alleen: de voordelen zijn in het belang van de cliënt en de nadelen zijn voor de maatschappelijk werkster.

Vraag : En nu?

Antwoord : Voor de cliënt is het het beste en het andere is dood- eng èn: wat voor die ene cliënt goed is, schaadt meer andere cliënten. Het liefst zou ik op de weegschaal er tussenin zitten.

Vraag : Kan dat volgens jou?

Antwoord : Op langere termijn zou dat wel het beste zijn.

Vraag : Maar kan dat?

Antwoord : Ja.

Vraag : En wil je dat?

Antwoord : Dat wil ik en dat doe ik.

*Hiermee is de zaak niet af, want nu moet er gedrag gezocht worden bij dit besluit.*

*Het wat is beantwoord, het hoe nog niet. Dat kan in een volgend gesprek gebeuren.*

Commentaar:

We zien, dat er gewerkt wordt, zonder dat er aan de vragenstellers ook maar iets meer van het probleem bekend is dan de een-regelige formulering. De vragen zijn erop gericht de probleemsteller aan het nadenken te krijgen en tot handelen te brengen. Ook de einduitkomst wordt niet verder ingevuld: het is voldoende wanneer de hulpvrager/probleemsteller een besluit neemt.

Bij de vraag hoe het besluit in actie kan worden omgezet kan opnieuw dezelfde werkwijze worden gevolgd.

2. Probleemstelling: Ik vind het een probleem dat iemand uit de groep de pest heeft aan een ander groepslid.

Vraag : Wat is jouw probleem?  
*Er volgt nu een korte discussie in de groep of deze vraag wel gesteld kan worden, omdat het een informatievraag zou zijn.*

*Docent: de eerste zin is niet een probleemstelling, dus de vraag is een verscherping van de probleemstelling. Laten we eens zien wat het antwoord wordt.*

Antwoord : Het wordt niet uitgesproken in de groep, wel bij mij daarbuiten.

Vraag : Wat vind je daarvan?

Antwoord : Te spannend en belemmerend.

Vraag : Voor wie?

Antwoord : Voor de groep (bij spannend), belemmerend voor allen vind ik.

Vraag : Wat doe jou dat?

Antwoord : Het maakt mij onzeker, twijfelachtig, zo van: hoe nu?

Vraag : Wat wil je daar aan doen?

Antwoord : Dat weet ik juist nog niet!

Vraag : Waartussen ligt je twijfel?

Antwoord : Tussen: — groepslid in de groep het aan de orde laten stellen (maar die maakt geen aanstalten);  
— of er een thema van maken in de zin van: wat doe je met mensen die je niet mag, maar waar je wel mee op moet trekken;  
— of . . . wat is wijsheid?

Vraag : Waar ben je bang voor?

Antwoord : Dat het te confronterend is . . .

Vraag : Ga verder!

Antwoord : (vult aan) te hoog oploopt, misschien lopen ze wel weg.

Vraag : Wat is je doelstelling?

Antwoord : We zijn bezig met vragen rondom contact- en relatievorming.

Vraag : Wat is jouw werkmethode?

Antwoord : 1. een basis vinden van vertrouwen en veiligheid;  
2. een klimaat scheppen waarbinnen probleemervaringen uitgesproken kunnen worden.  
Naar mijn gevoel blijf ik door deze situatie in 1 hangen.

Vraag : Kun je er ook een positieve leerervaring van maken voor de groep?

Antwoord : Dat wil ik ook, maar ik zie nog niet hoe.

*Docent: stop, want we raken in een cirkel. Waar is het misgegaan? Let eens op het taalgebruik (omcirkelt in de tekst van de antwoorden alle momenten waarop de antwoordgever „het” geschreven heeft).*

*Het onzijdig benoemen (en het eventueel niet voor de zin zetten van de eigen naam) duidt op: ik ben niet belangrijk. Let op de taal! Overigens zitten we nog met een probleem: waar zit dat?*

Antwoord : Volgens mij zitten we nog in de fase van vertrouwen leggen en ik weet niet, of dat in die fase past.

*Een tussengesprekje zoals we net hadden is heel terecht, dus kap zo iets niet af.*

*Overigens heeft A. wel een nieuwe probleemstelling. Wil je die opschrijven?*

Antwoord : Doordat ik denk dat er geen basis is, weet ik niet hoe ik deze spanning kan legaliseren.

Vraag : Wat weet jij van die basis?

Antwoord : Ik denk dat er eerst vertrouwen en veiligheid moet zijn, wil men ervaringen of gedachten gaan uitwisselen.

Vraag : Ik wil weten hoe het met die basis in de groep is.

Antwoord : Deelnemers geven aan dat zij niet alles kunnen zeggen door terug te komen op de regel: alles moet in de groep blijven.

Vraag : Wat weet jij van die basis?

*Weten jullie waarom die vraag niet overkomt? Er zit n.l. een suggestie in de vraag: je weet er niets van. En zo neemt hij ons weer op sleeptouw. Je schrijft: ik denk dat er eerst vertrouwen moet zijn etc. Maar het probleem is dat er geen vertrouwen is. Er is trouwens net zo ver sluierend als het. Hij geeft verschillende kosten/baten analyses, maar komt niet tot een keuze op grond van die analyse en neemt jullie weer mee in het verhaal.*

Antwoord : De beste keuze vind ik: er een thema van maken.

Slot : Veel succes.

*Jullie zijn te veel in de vraagstelling blijven hangen. Je moet overspringen naar een keuze laten maken. De neiging bestaat in het taalgebruik het probleem ongrijpbaar te maken door woorden als er en het.*

*Hulpvragers (en wij zelf ook) verpakken het probleem in een uitgangsstelling en nemen de consequenties als probleem.*

Bij navraag de week daarop wat A. gedaan heeft met de uitkomst van de les zegt hij: Ik heb bedacht dat het thema in de groep zal worden: „Wat komt er allemaal bij als je mensen wel mag, waar let je op”.

Docent: Het leerpunt hierbij is, dat je iemand de tijd moet geven om gedrag te zoeken bij de gekozen oplossing.

Vraag: Maar de consequenties kunnen toch op zich weer een probleem zijn?

Docent: Dan neem je die consequenties weer als nieuw probleem. En dat kan doorgaan tot je aan de kern komt. Laat de consequenties in elk geval niet liggen.

3. Probleemstelling: Ik word door mannen op mijn werk minder serieus genomen dan zij elkaar nemen.

Vraag : Hoe serieus wil jij genomen worden?

Antwoord : Ontzettend serieus, net zoals zij elkaar nemen.

Vraag : Waarom doe je dat?

Antwoord : Ik vind het een volstrekt normaal gegeven dat in ieder geval als uitgangspunt te hebben. Als later anders blijkt zie ik dat wel weer.

*Stop eens even.*

- „Ik word” is presentatie van een lijdend voorwerp.
- „Hoe serieus je genomen wilt worden” is een vraag naar informatie ten behoeve van de hulpverlener.
- „Waarom doe je dat” is een vraag naar informatie ten behoeve van de hulpverlener.

Vraag : Kun je aangeven op welke punten jij jezelf serieus neemt en op welke niet?

Antwoord : Jeetje . . . dat vind ik moeilijk te beantwoorden.

Vraag : Wat heb je nodig om je antwoorden te vinden?

Antwoord : Tijd.

Vraag : Hoeveel?

Antwoord : Een week.

De week daarop:

Antwoord : Ik ben aan het stoeien geweest met mezelf. Ik durfde m'n eigen werk niet serieus te nemen. Waarom eigenlijk niet? Ik moet geen vergelijkingen maken met anderen. Ik teken voor mijn eigen werk.

Vraag : Wat betekent dat voor jou op je instelling?

Antwoord : Niet zo veel. Ik hoef m'n werk niet meer zo te verdedigen van mezelf. En dat „vurige” van vorige week heb ik ook al thuisgelaten. Al met al, ja bedankt.

4. Inleiding op de probleemstelling:

A.: Ik ga ander werk doen in m'n instituut, maandag a.s. Woensdag heb ik dat in m'n groep verteld en dat leverde gemengde reacties op. Maar nu zit er een meisje in die groep die er eigenlijk niet hoort, maar het gaat erg goed met haar. En die zei: Als jij weggaat ga ik ook weg. Ik zei toen: Er komt wel een ander en die is heel goed. Zij zei: Nee, daar ben ik erg bang voor. Ik: Waarom? Zij: Ze komt veel te dicht bij me. Ik: Ik praat toch ook over van alles en nog wat met je? Mijn probleemstelling nu wordt:

Ik weet niet wat ze bedoelt en ik wil het toch weten.

Vraag : Kun je in één zin samenvatten wat zij zegt?

*Dit is een vraag waar nee op geantwoord kan worden en dan versterk je het onvermogen van de hulpvrager dus:*

Vraag : Schrijf in één zin op wat zij zegt.

Antwoord : Bij jou voel ik me veilig.

*Let op: A. weet dus wèl wat het groepslid hiermee zegt. Er komt nu een nieuwe vraag.*

Probleemstelling: Is dat wel goed voor haar?

*Niet in een vraag formuleren, anders lok je een eindeloze vragenreeks uit.*

Vraag : Wat vind je de voordelen en wat de nadelen voor haar?

Antwoord : Voordeel is dat zij zichzelf kan zijn.

Nadeel: dat zij niet verder komt met zichzelf.

*A. heeft een nieuwe probleemstelling geformuleerd, dus ga daarmee verder.*

Vraag : Wat gun je haar het meest?

*Denk eerst eens even na, voor je zo'n vraag stelt, wat je voor een antwoord kunt krijgen.*

Antwoord : Beide.

Vraag : Wat is voor jou verder komen met jezelf?

*Je vraagt naar informatie. A., wat zou je antwoorden?*

Antwoord : Dat ze meer weerbaar wordt, maar dat kan alleen als ze zich veilig voelt.

Vraag : Wat is je doel?

*Op al deze vragen kun je dezelfde antwoorden krijgen. Dus stel andere vragen.*

Vraag : Hoe kun jij haar helpen?

*Hier zie je een goede overstap: als namelijk wat-vragen niet helpen moet je overstappen naar hoe-vragen.*

Antwoord : Door dicht bij haar te blijven (contact).

*A. benoemt een handeling, maar er is een restvraag, namelijk:*

Vraag : Is dat voor jou haalbaar?

- Antwoord : Ik ben bang dat ik in conflict kom met mijn collega.  
 Vraag : Waarover?  
 Antwoord : Dat weet ik niet.  
 Vraag : Wat let je om erover te praten?  
 Antwoord : Angst.  
 Vraag : Hoe ga je met angst om?  
*Dit is een vraag naar informatie in het verleden. Formuleer je vraag eens anders.*  
 Vraag : Hoe zou jij in deze situatie met je angst om willen gaan?  
 Zoek deze week eens, of je er gedrag bij kunt vinden.  
*Je ziet in dit verhaal, hoe een probleemstelling kan verschuiven. Je ziet ook, hoe de probleemstelling verschuift van het meisje naar A. zelf.*

5. Probleemstelling van iemand die net een nieuwe baan in een kinderbeschermingsinstelling had gekregen:

- Volgens mij weet niemand, hoe dat probleem in elkaar steekt.  
 Vraag : Wat is dat probleem?  
 Antwoord : Hoort het kind thuis of niet.  
 Vraag : Heb je een idee of het kind thuis hoort of niet?  
 Antwoord : Ik heb geen ervaring dat het niet thuis zou kunnen zijn. Dat zou ik dus eerst willen uitproberen.  
 Vraag : Door?  
 Antwoord : Mogelijke thuisplaatsing met begeleiding.

#### 4.4. Andere vormen van problematiseren

In de voorgaande paragraaf hebben we het alleen gehad over problematiseren door middel van het stellen van vragen.

We willen nu nog enkele andere vormen kort toelichten met wat voorbeelden, voorzover ze al niet voor zichzelf spreken.

##### a. Het geven van presenten.

Ook hier is de uitgangssituatie iemand die een probleemstelling formuleert. De bedoeling is echter, dat hij door middel van presentjes, die hem door de groepsleden worden overhandigd, aan het denken gezet wordt over de oplossing van zijn probleemsituatie. Deze presentjes hebben een symbolische waarde, hoewel sommige ook een feitelijk aanbod kunnen inhouden. Hoe gaat dit in z'n werk?

De probleemsteller vertelt in ongeveer twee minuten iets over zijn probleem. Dan worden de groepsleden uitgenodigd ieder iets aan de probleemsteller te geven. Dat iets kan zijn een voorwerp, een sprookjesfiguur, een limerick, een gebaar, een regel uit een krant, een plaatje, enzovoorts.

Deze voorwerpen worden overhandigd zonder uitleg of toelichting, omdat de bedoeling is, dat de ontvanger de voorwerpen in zijn referentiekader past. Het is daarbij in het geheel niet van belang wat de gever ermee bedoelde. Het is zelfs heel goed mogelijk, dat de ontvanger er iets heel anders uithaalt dan de gever bedoelde, maar desalniettemin wel weet wat hij met z'n probleem aan wil. Als iedereen een presentje gegeven heeft, vraag je aan de ontvanger of hij, na ze goed bekeken te hebben, wil zeggen of er dingen bij zitten waar hij iets mee kan doen in zijn probleemsituatie. Met al dan niet een gesprekje hierover eindigt deze activiteit.

Waar moet je op letten wanneer je met dit middel werkt?

- Het is een middel, dat je alleen in een groep moet toepassen. Wanneer je het in een individueel contact doet, krijgt je presentje een te zware lading, ook omdat de hulpvrager dan niet kan kiezen.
- Het bewustwordingsproces voltrekt zich in stilte bij de probleemsteller. Zorg er daarom voor, dat hij geen tekst en uitleg daarover hoeft te geven.
- Houd er rekening mee, dat er groepsleden kunnen zijn die teleurgesteld reageren als blijkt dat de probleemsteller met hun presentje niets doet. Ze hebben dan vaak behoefte uit te gaan leggen wat ze met hun presentje bedoelden, om het op die manier alsnog als het ware te verkopen.
- Hoewel het een middel is, waardoor groepsleden letterlijk in beweging komen, kan het toch vaak gebeuren, dat wanneer zij deze activiteit voor het eerst doen, niemand als eerste een presentje durft te geven. Doe dan niets, maar wacht rustig af. Begin in geen geval met zelf een presentje te geven: je voorbeeldgedrag kan namelijk een averechts effect hebben in die zin, dat jouw presentje toch het belangrijkste gevonden wordt. Geef trouwens zelf geen presentje om diezelfde reden.
- Als iemand werkelijk niet in staat is een symbolisch presentje te vinden, kan je hem iets laten opschrijven, wat niet meer dan tien woorden omvat. Houd er wel rekening mee, dat dat vaak uitloopt op een advies.
- Het is mogelijk, dat de probleemsteller erg geraakt wordt door iets wat hij van iemand ontvangt. Je komt daar achter door te vragen of er bij wat hij ontvangen heeft, dingen zitten waar hij het moeilijk mee heeft. Zo ja, vraag dan naar de bedoelingen van de afzender. Het is namelijk wel eens mogelijk, dat groepsleden van de gelegenheid gebruik maken om op deze manier de probleemsteller feedback te geven op iets wat niets met het probleem te maken heeft, maar wat tussen hen speelt. We vinden dat je aan zulke zaken aandacht moet besteden in je rol van groepswerker.

We geven twee voorbeelden van het werken met dit middel.



1. Een jongen in een groep in een psychiatrisch dagcentrum klaagde dat hij zich zo alleen voelde. Aan de groepsleden werd gevraagd hem een presentje te geven. Toen hem gevraagd werd of er een bij zat dat hem aansprak, pakte hij een krant op die in de vorm van een hart gescheurd was, stond op en ging naar het meisje die hem dat gegeven had en gaf haar een zoen.

(Dat ze later zijn gaan samenwonen is overigens een teken, dat symbool en werkelijkheid soms niet zo ver van elkaar liggen).

2. Uit een oefensituatie in een lesgroep:

Probleemstelling: ik ondervind nu problemen in de supervisie omdat ik daar niet zo leer zoals ik leren wil.

Omdat er nogal wat suggesties naar de probleemsteller toekomen, stopt de docent dit met de opmerking: Een verbale suggestie betekent, dat je de probleemsteller wil laten denken wat jij denkt. Ik stel voor, dat we hem iets symbolisch geven, wat hij kan vertalen zoals hij het verstaat". De groepsleden gaan nu over tot het geven van presentjes. Op de vraag wat hem heeft aangesproken in wat hij gekregen heeft, antwoordt hij: „Het woord 'keuze' en het symbool 'ik-wij-het' ”.

Op de vraag: is het voldoende voor jou wat hier ligt, is het antwoord: ja. De volgende week rapporteert het groepslid, dat hij een gesprek heeft gehad met zijn supervisor, waarin hij hem heeft meegedeeld van supervisor te willen veranderen. Als extra winst vermeldde hij erbij er trots op te zijn nu werkelijk gekozen te hebben voor wat hij goed voor zichzelf vond, zonder zich daarbij afhankelijk te hebben gemaakt van het oordeel van de supervisor.

b. Het werken met codes.

Het werken met codes is gebaseerd op de gedachtengang, dat mensen meestal beter in staat zijn problemen op te lossen die zij niet ervaren als hun eigen problemen dan hun eigen problemen.

Het is eigenlijk al een heel oude manier van werken, zoals we in bijvoorbeeld het oude testament van de bijbel zien<sup>3</sup>.

Om een voorbeeld te geven: Koning David wil graag de vrouw van zijn buurman hebben. Daarom stuurt hij de buurman, een legeraanvoerder, naar het front, waar deze sneuvelt. David kan dan de weduwe „in bezit nemen". Dan komt er een profeet bij David en die vertelt hem het verhaal van de rijke man die veel schapen heeft. Als de rijke man een gast krijgt, laat hij het lammetje van de dagloner slachten. Als David hierover verontwaardigd wordt en vraagt wie die man is, zodat hij gestraft kan worden, zegt de profeet: dat ben jij.

Ook Freire maakte gebruik van deze methode bij mensen die dachten niets aan hun situatie te kunnen veranderen. Hij liet hen denken over

wat arbeiders zouden kunnen doen in een fabriek die door de eigenaar zou worden verkocht. Ze bleken erg vindigrijk in het bedenken van mogelijkheden. Terugvertaling naar hun eigen situatie liet hen zien, dat zij ook voor zichzelf mogelijkheden konden bedenken.

Een voordeel van het werken met een code is, dat je op deze manier de weerstand van hulpvragers kunt passeren.

Een code is dus in feite een analogie die gebruikt wordt om de eigen situatie te leren oplossen.

We onderscheiden twee soorten codes: de afgemaakte en de onafgemaakte code. De afgemaakte code is bijvoorbeeld het verhaal van David: nadat het hele verhaal is verteld wordt David uitgenodigd een oordeel uit te spreken. Daarna vindt de vertaling plaats naar zijn eigen situatie en moet hij zien, wat hij daaraan zal doen. Maar die actie ligt buiten het werk met de code.

Een onafgemaakte code is een zogenaamd plot, in de vorm van een werkprobleem waar de betrokkenen mee aan het werk moeten gaan.

We geven wat voorbeelden van het werken met codes.

1. Bij een Gemeentelijke Sociale Dienst werken twee soorten maatschappelijk werkers: de loketambtenaren en de maatschappelijk werkers die zich bezighouden met de immateriële hulpverlening. Tussen beide groepen bestaat een statusverschil, wat bijvoorbeeld tot uiting komt in het feit, dat de loketambtenaren iedere hulpvrager te woord moeten staan, terwijl de andere maatschappelijk werkers kunnen zeggen dat hun case-load vol is.

Nu komt er vanuit het gemeentebestuur de opdracht dat de G.S.D. zo moet reorganiseren, dat er in de toekomst wijkgericht gewerkt gaat worden. Dat betekent, dat de twee categorieën werkers zo niet kunnen blijven bestaan. Uiteraard levert dat conflicten op.

De begeleider die te hulp geroepen wordt stelt het volgende voor: „We gaan een spel doen, waarbij we gebruik maken van de historie van deze stad. Er is een periode geweest waarin de stad belegerd werd en die periode gaan we naspelen. Jullie zijn de burgers van de stad en jullie moeten een plan maken om de belegering te doorstaan en de vijand af te slaan".

De werkers gaan aan het werk en er rolt een plan uit, waarin de burgerij in sectoren en divisies met allerlei taken wordt verdeeld. Na deze opdracht komt de volgende: Als jullie in deze plaats een grote instelling voor Alg. Maatschappelijk Werk zouden oprichten zouden jullie dan gebruik kunnen maken van wat jullie in het spel hiervoor gedaan hebben?

En tot slot volgt de vraag: Wat kunnen jullie nu met de resultaten doen van beide situaties met betrekking tot jullie eigen situatie?

Het bleek uiteindelijk, dat door het werken met een gecodeerde situatie veel weerstand die de eigen situatie opriep was weggenomen, waardoor

<sup>3</sup> Dit verhaal staat in het tweede boek Samuël, hoofdstuk 12.

werkbare vormen konden worden gevonden.

2. Een kleine jongen moet naar de crèche, omdat hij erg schuw en teruggetrokken is. De ouders hopen, dat hij in het contact met leeftijdgenootjes wat uit zijn schulp zal kruipen. Maar ieder bezoek aan de crèche ontaardt in gebrul. Als vader of moeder meegaan is het goed zolang die erbij zijn, maar als die maar in de richting van de deur kijken gaat het mis. Wat doet de vader?

Hij vertelt zijn zootje een verhaal over een kaboutertje dat graag in een kabouterspeeltuin wil spelen, maar alleen als de andere kaboutertjes er niet zijn. Maar dan is de kaboutertuin niet open. Ze fantaseren samen over waar het kaboutertje dan mee zou spelen: hij wilde graag met een fietsje spelen. Maar hoe zou hij dat kunnen doen, zonder dat de andere kaboutertjes hem zouden zien? Het jongetje kijkt om zich heen en ziet een grote tas met een hengsel in de kamer staan. Hij pakt de tas, zet die voor op zijn fietsje, zodat hij er achter weg kan kruipen en zegt: Kijk, zó. De volgende dag gaat de tas mee naar de crèche en het jongetje gaat in een hoek van het lokaal op een fietsje zitten, met de tas op het stuur. Af en toe kijkt hij door het hengsel van de tas naar de kinderen en op een bepaald moment is hij zo geïnteresseerd dat hij vergeet door het hengsel heen te kijken, maar regelrecht kijkt. Vanaf dat moment begint hij toenadering te zoeken.

3. Er is een vrouw, die opgenomen is in een psychiatrische inrichting en op weg is een echte psychiatrische carrière op te bouwen. Omdat er weinig meer aan te verliezen is mag er een hulpverlener van buiten de inrichting mee aan het werk. Tijdens een van de sessies, waarin zij er blijk van geeft zichzelf niets waard te vinden (wat onder andere blijkt uit het feit dat zij zichzelf altijd juffrouw noemde, hoewel ze al wat ouder was), vraagt de hulpverlener haar eens een juffrouw voor hem te tekenen. Zij tekent een vrouwspersoon. Als het af is, vraagt hij haar nu eens een mevrouw voor hem te tekenen, waarop ze hem verbaasd aankijkt en vraagt: Waar zit het verschil dan in?

Hoe werk je nu met een code?

Je begint met een omschreven probleemstelling vanuit het cliëntstelsel. Je kondigt aan, dat je met een oefensituatie wilt gaan werken om via die oefensituatie aan de probleemsituatie toe te komen.

Dan bedenkt je een plot. Hoe doe je dat? Vanuit de probleemstelling zoek je voor jezelf naar een analoge situatie, die echter wat verder van de probleemsituatie afstaat. Een code werkt namelijk pas goed als die niet op voorhand herkend wordt.

Je vraagt de groepsleden in deze analoge situatie aan het werk te gaan. Zo kun je bijvoorbeeld mensen die geen werk hebben laten oefenen hoe ze aan een huis zouden kunnen komen.

Als de analoge situatie is afgewerkt, decodeert (= vertaalt) de groeps-

werker de analogie. Vervolgens vraagt hij de groepsleden of ze met de resultaten van het werken in de analoge situatie iets kunnen met betrekking tot hun eigen situatie.

Met een code kun je heel goed in een groep werken en ook in een gezin. Wanneer je met een code werkt in de groep, dan werk je niet met het probleem van een individueel groepslid, maar met een probleem dat door alle groepsleden wordt gedeeld.

### c. Het tekenspel

Het tekenspel is een manier om mensen die overtuigd zijn iets niet te kunnen, te laten merken dat ze iets wel kunnen, mits ze bereid zijn bepaalde normen te herzien. Het tekenspel werkt dan als een soort code. Het gaat als volgt.

Vraag in een groep of er mensen bij zijn die absoluut niet kunnen tekenen. Bijna gegarandeerd dat ze er zijn.

Stel aan degenen die zeggen niet te kunnen tekenen voor, dat je wilt proberen hun binnen een paar minuten te leren tekenen. De leeropdracht is iemand uit het gezelschap na te tekenen, zonder dat de anderen mogen weten wie je natekent. Na afloop moet ieder van de omstanders individueel zeggen wie hij denkt dat nagetekend is. Als er geen goede oplossing is, kan men inderdaad niet tekenen. Als er één goede oplossing is, kan men een klein beetje tekenen, naarmate er meer goede oplossingen zijn kan men beter tekenen.

Gaan degenen die niet kunnen tekenen akkoord, doe dan het volgende:

- vraag hun aan één kant van het vertrek te gaan zitten en laat de overigen aan de andere kant plaatsnemen;
- geef de niet-kunners een potlood en papier;
- vraag hun net zo lang de rij van toeschouwers rond te kijken tot zij weten wie ze willen tekenen (maar ze moeten zo uitzoeken dat de anderen niet merken wie ze kiezen);
- vraag ze het potlood op het papier te zetten en het er niet af te halen voordat de tekening klaar is (licht de tekenaar het potlood toch op, dan bestaat grote kans dat het tekenspel mislukt);
- vraag ze vervolgens hun ogen dicht te doen en niet meer te openen voordat de tekening klaar is;
- vraag ze nu te tekenen;
- wanneer de tekening klaar is, vraag dan de omstanders één voor één langs de rij van tekenaars te gaan en bij iedere tekenaar in het oor te fluisteren wie men denkt dat nagetekend is. Vraag de tekenaar op te schrijven welke personen worden genoemd;
- bekijk daarna de uitslag per tekening;
- let eens op de reacties van de tekenaars;
- vraag naderhand eens of de tekenaar thuis over dit spel heeft gepraat en het misschien wel heeft beoefend.

Het blijkt, dat in iedere groep altijd wel iemand is die zegt niet te kunnen tekenen en dan toch iets produceert, wat door iedereen of bijna iedereen geraden wordt.

Wat is nu het belang van dit ogenschijnlijk onbelangrijke spelletje?

De hulpverlener begint met uitlokken: is er iemand die absoluut niet tekenen kan? Komt er een probleem op tafel, dan zet de hulpverlener voor zichzelf direct een vraagteken achter de definiëring van het probleem: hij zegt dat hij niet kan tekenen, maar is dat wel zo?

De hulpverlener beperkt de informatiestroom: hij gaat niet vragen hoe het zo is gekomen dat deze of gene niet kan tekenen.

De hulpverlener formuleert de condities waarbinnen hij met de hulpvrager wil werken (iemand natekenen, de omstanders laten raden wie het is, bij herkenning een herziening van je beeld dat je absoluut niet kan tekenen). De hulpverlener gaat na of de hulpvrager en de omgeving (omstanders) onder deze condities willen werken.

De hulpverlener organiseert (tekenaars naar de ene kant van het vertrek, omstanders naar de andere kant, potlood, papier enz.).

De hulpverlener start dus bij de ervaring van het niet kunnen tekenen, maar hij probeert deze (probleem)ervaring te verschuiven (kan ik eigenlijk absoluut niet tekenen), door vragen te stellen en door de hulpvrager die zelf te laten beantwoorden, in plaats van oplossingen aan te bieden (de hulpvrager vertellen hoe hij tekenen moet).

De hulpverlener helpt niet, maar leidt een zelf-hulp leerproces, op basis van een horizontale relatie (de hulpverlener hangt niet de deskundige uit), in dialogovorm (vraag/antwoord), en probeert daarbij de omgeving te betrekken (de omstanders).

De hulpverlener vraagt na te denken (= reflecteren, afstand nemen, de ogen dicht doen) en op basis daarvan te handelen (= actie, tekenen). Met de ogen dicht kan de tekenaar nu niet na-doen (na-tekenen), en zal zelf iets moeten bedenken, vinden. De vertwijfelde tekenaar zoekt vanzelf oplossingen in het proberen iets karakteristieks van de na te tekenen persoon op papier te krijgen (een kenmerk, een kern). De tekenaar begint met een passieve stelling: ik kan niet tekenen, (vroeger niet, nu niet, nooit niet). De hulpverlener komt met een actieve vraagstelling: wil je proberen iemand uit het gezelschap na te tekenen, wil je iets leren.

Dit spel kan gebruikt worden om te laten zien hoe snel mensen geneigd zijn te menen dat ze iets niet kunnen, omdat ze het niet op één bepaalde manier kunnen.

#### d. Teken

Naast het hierboven beschreven tekenspelletje, kan in de hulpverlening op talloze manieren en om diverse redenen gebruik gemaakt worden van tekenen.

Wanneer werk je met tekenen en hoe?

— Als de probleemstelling vaag is.

Een voorbeeld: een hulpverlener wordt op een gezin „losgelaten”, waarvan de moeder in behandeling is omdat zij overmatig drinkt. Vanuit het hulpverleningsinstituut waar de vrouw behandeld wordt is gesteld, dat er maar eens wat met het gezin moet gebeuren, omdat de gezinsleden zo vreemd reageren op het drinken van moeder: ze zijn er niet unaniem tegen en niet unaniem voor.

Als de hulpverlener vraagt wat er volgens de gezinsleden aan de hand is, krijgen ze ruzie over de vraag hoe ernstig de toestand van moeder is. De hulpverlener stopt deze ruzie en neemt vier vellen papier. Daarop tekent hij op ieder papier een drankfles met een etiket en vraagt dan aan vader, moeder en de twee dochters op het etiket te schrijven hoe ze tegen die fles aankijken.

Vader schrijft: gezellig (hij houdt wel van een slokje).

Moeder schrijft: om te kunnen slapen (tot aan een roes toe).

Oudste dochter: medicijn (zij drinkt wel eens een glaasje sherry als ze ongesteld moet worden).

Jongste dochter: tuig (ze mag er niet aan zitten en ziet alleen maar de ellende van het drinken).

Door de situatie te tekenen geven de gezinsleden elkaar inzicht in waar ze zaten met betrekking tot het drinken. De hulpverlener vraagt of er nu een gezamenlijk probleem te benoemen is en vandaaruit blijkt het gesprek mogelijk.

— Als iemand zijn probleem niet kan uiten.

Een voorbeeld: Een jongetje in een kindertehuis gaat zich plotseling agressief gedragen, vooral tegenover jongere kinderen. Er is geen land met hem te bezeilen en er valt niet met hem te praten. Dan vraagt een hulpverlener hem eens te tekenen hoe het met hem is. Hij tekent twee poppetjes op een papier, één klein en één heel groot, met hele grote handen en hele grote tanden. Op de vraag wie die grote voorstelt, begint hij woedend door die figuur te krassen en te vloeken en toen kon hij vertellen: de juffrouw van zijn klas op school, op wie hij erg gesteld was, was onverwachts weggegaan en vervangen door een andere juffrouw met wie hij helemaal niet overweg kon.

— Als er vage uitspraken gedaan worden.

Een voorbeeld: medewerkers in een instelling voelen zich in de knel, maar „de staf zegt . . .” Als dan gevraagd wordt de staf te tekenen, blijkt dat over het algemeen niet te lukken, omdat het een abstractie is, die uit mensen bestaat. Dus kun je vervolgens vragen de mensen te tekenen die die staf vormen en aan te laten geven wie groter en wie kleiner is.

— Als een kosten-baten analyse niet lukt.

In dit geval kan de hulpverlener vragen een weegschaal met gewichten te tekenen en die gewichten te benoemen.

Behalve dat aan iemand gevraagd kan worden een tekening te maken, kan een hulpverlener ook zelf een tekening aanbieden.

Dat gebeurt, wanneer iemand zelf niet ziet hoever hij met iets is, terwijl de ander hem dat wel hoort zeggen. Hij zit dan gefixeerd aan zijn onmacht en hoort niet wat een ander zegt. Een tekening biedt dan een nieuwe probleemstelling aan die gebaseerd is op wat de hulpvrager zelf gezegd heeft.

Een voorbeeld: iemand vertelt moeite te hebben met zijn directeur. Deze gedraagt zich afstandelijk en uit de hoogte en de hulpvrager zit zo vol van het gedrag van die directeur, dat het hele verhaal een opeenstapeling is van negatieve feiten over de directeur.

Dan biedt iemand een tekening aan van een ballonvaarder: de „verbeelding” van de directeur en dan wordt de vraag: wat moet je doen om hem weer op aarde terug te krijgen.

#### e. Het maken van een film.

Een erg indringend, maar helaas kostbaar middel om mensen zich bewust te laten worden van hun situatie is het maken van een film. Eigenlijk is een film een aaneenschakeling van een reeks levende tekeningen waarin iemand weergeeft hoe hij zijn situatie beleeft.

Voor diegenen die hierin geïnteresseerd zijn verwijzen wij naar de activiteiten van de Commissie Oriënteringsdagen.<sup>4</sup>

#### f. Het geven van adviezen.

Dit werkt als volgt. Iemand heeft een probleem geformuleerd. De groep krijgt de gelegenheid plm. 5 minuten informatie te vragen, gericht op het kunnen geven van een advies. Houd in de gaten dat deze tijd inderdaad beperkt blijft.

Dan zet iedereen een advies op een papiertje, zo kort als mogelijk is. Als dat klaar is, leest ieder om beurten zijn advies voor en daarna worden alle adviezen doorgegeven aan de probleemsteller. Dit is een manier van werken die alleen in de groep kan worden toegepast, en wel in een niet te kleine groep (minstens 10 leden) om zoveel mogelijk verschillende adviezen te kunnen laten geven.

Na enige tijd (bijvoorbeeld in de volgende groepszitting) wordt aan de probleemsteller gevraagd wat hij met de adviezen heeft gedaan. Dan blijkt vaak, dat hij geen enkel advies heeft overgenomen, maar dat hij uit de hem gegeven adviezen een eigen samengestelde oplossing heeft gemaakt.

<sup>4</sup> Een onlangs verschenen film is bijvoorbeeld: Wij vrouwen in de bijstand. De film is te huur bij de Commissie Oriënteringsdagen, Nieuwe Gracht 6, 3512 LP Utrecht.

Door deze werkwijze leren de groepsleden, ook al hebben ze zelf het probleem niet ingebracht, veel van elkaar.

#### g. Ontmantelen van posities.

Deze laatste methode die wij willen beschrijven is alleen toepasbaar in sociale systemen zoals het gezin, een leefgroep, een bedrijf, een instelling. Dus niet in cliëntengroepen.

Deze methode wordt toegepast, wanneer problemen niet kunnen worden opgelost, omdat de posities in dat systeem muurvast zitten. Er kan niet meer worden nagedacht, omdat er alleen nog in belangen wordt gedacht. Een voorwaarde om met deze methode te werken is dat alle leden van het systeem, van hoog tot laag, aanwezig zijn en meedoen. Als er iemand van buiten het systeem komt en door de aanwezigen is geaccepteerd, zitten allen op dat moment in dezelfde positie ten opzichte van de buitenstaander, namelijk in die van hulpvrager. Pas dan is er een mogelijkheid om te gaan problematiseren.

Een voorbeeld:

In een gezondheidscentrum is zó'n slechte relatie ontstaan tussen het team en het bestuur dat de situatie vrijwel onwerkbaar is geworden. Een buitenstaander wordt te hulp geroepen.

Aan iedere deelnemer wordt een formulier gegeven waarop de volgende vragen staan:

- Welke veranderingen acht u nodig in de relatie bestuur-team, team-bestuur, wil het gezondheidscentrum goed kunnen functioneren?
- Welke van de door u genoemde veranderingen vindt u het meest nodig?
- Door middel van welke maatregelen kunnen de door u voorgestelde veranderingen worden bereikt?
- Welke van de door u voorgestelde maatregelen moet naar uw oordeel het eerst worden getroffen?

Deze vragen moeten individueel worden beantwoord.

Dan worden de aanwezigen in subgroepen opgedeeld. Deze subgroepen zijn zo samengesteld, dat van iedere geleding in elke subgroep wel iemand zit. Iedere subgroep krijgt twee formulieren, een rood en een geel. Het gele formulier dient ertoe die punten te noteren, waarover men het in de subgroep eens is. De vragen op het gele formulier luiden:

- Over welke nodig geachte veranderingen was men het in de subgroep eens?
- Over welke te nemen maatregelen was men het in de subgroep eens? Het rode formulier dient ertoe om die punten te noteren, waarover men het in de subgroep niet eens is. De vragen op het rode formulier luiden:
- Over welke nodig geachte veranderingen was men het niet eens in de subgroep?
- Over welke te nemen maatregelen was men het in de subgroep oneens?

Het bleek, dat naar verhouding erg weinig op het rode formulier was ingevuld en dat wát erop stond bleek geïdealiseerd te kunnen worden en was daardoor oplosbaar geworden.

#### 4.5. Politiserende hulpverlening in de praktijk

We hebben in dit hoofdstuk een aantal vormen van problematiserend werken besproken. Van belang is daarbij te zien hoe dat nu verder werkt. Daarom geven we nu een paar voorbeelden waartoe problematiseren kan leiden:

1. Een jonge vrouw wordt naar ons verwezen, omdat ze in de „narigheid” zit.

We weten alleen haar voornaam en haar telefoonnummer (dat is nu nog zo).

Vraag : Met wat voor probleem zou je willen starten?

Antwoord : Met m'n vader die nu gestorven is en die mij heel erg teleurgesteld heeft en wat m'n vertrouwen in mijzelf en in mensen moeilijk maakt.  
Ik ben teleurgesteld in m'n vader, ik heb geen vertrouwen meer.

Vraag : In wie heb je geen vertrouwen meer?

Antwoord : In mezelf en misschien daardoor niet in anderen.

Vraag : Wat heb je tot nu toe geprobeerd om je zelfvertrouwen terug te vinden?

Antwoord : Op kamers gaan wonen en dingen gaan doen, overwinnen van angst.

Vraag : Lukt dat?

Antwoord : Ja, ik durf veel meer op dingen af te gaan, maar ik heb wel moeite met mensen vind ik.

Vraag : Wat zou je nog meer kunnen proberen om je zelfvertrouwen terug te vinden?

Antwoord : Praten over mijzelf, hoe ik in elkaar zit en m'n gevoelens op een rijtje zetten.

Vraag : Met wie zou je daarover willen praten?

Antwoord : M'n eerste gedachte was een vrouw, maar ik wil in ieder geval niet afhankelijk van haar worden.  
(om de tekst te kunnen volgen: de hulpverlener was in dit geval een man)

Vraag : Heb je iemand op het oog?

Antwoord : Nee, vandaar dat ik hier zit.

Opmerking : O.K., ik zal proberen of ik je een eindje op weg kan helpen.

Vraag : Is de herinnering aan, is de ervaring met je vader een belemmering om je zelfvertrouwen terug te vinden?

Antwoord : Ja, ik heb het gevoel dat hij nooit interesse in mij heeft getoond, terwijl ik van alles geprobeerd heb, tot een zeker punt, om hem te betrekken in wat ik deed.

Vraag : Je vader is er nog steeds in je gedachten.

Wat zou je tegen hem willen zeggen?

(vanaf dit moment begonnen de emoties de pan uit te rijzen)

Antwoord : Klootzak.

Vraag : Want?

Antwoord : Want ik heb last van je. Ik ben soms bang voor m'n eigen gevoelens, soms verbitterd wat nu nog terug komt, die verschrikkelijke kwaadheid, bang dat iemand me weer laat vallen, me in de kou laat staan, bang voor die haat van mij.

Vraag : Waar heeft je vader jou overal pijn in gedaan?

Antwoord : Hij is geen vader voor mij geweest, hij toonde geen interesse. Ik voelde geen liefde, hij had z'n werk.  
(tussen alle gesnik door heeft de hulpgever de volgende uitroepen gehoord en die op het papier van de hulpvrager geschreven)

hij heeft me afgewezen, hij heeft me niet gezien.  
Grote ruzies.

Vraag : Hoe lang wil je nog toestaan dat je vader dit met je doet?

Antwoord : Ik wil dat het afgelopen is. Zelfs nu hij dood is heeft hij nog zo'n grote invloed op mij. Ik kan nu niets meer met hem.

Hij heeft me zo achtergelaten, zonder hoop dat ik ooit nog eens met hem contact zou kunnen hebben.

Opmerking : Je hebt nu contact met hem. Je durft te zeggen wat je voelt. Bij de laatste twee antwoorden ben je je eigen naam zelf voor het antwoord gaan schrijven. Zo in de trant van: daar teken ik voor.

Maar nu m'n vraag:

Vraag : Hoe ga je proberen te voorkomen dat jouw vader vanaf nu je nog het leven zuur kan maken?

Antwoord : Weet ik niet.

Vraag : Probeer toch eens iets te vinden, hoe klein of onbelangrijk jou dat ook lijkt.

Antwoord : Ik kan hem moeilijk uit mijn herinnering wissen.  
M'n eigen gang gaan en hem af en toe uitschelden, maar dan komen er soms weer verzachtende omstandigheden voor hem in me op. Misschien zeggen: het was zo'n zielig mannetje, gelukkig dat hij dood is, rot

- voor hem dat het leven zo shit was. Zo kan ik wel aan de gang blijven.
- Vraag : Waarom wil jij hem niet gedeeltelijk uit je herinnering wissen?
- Antwoord : Ik wil niet, maar hij komt in de naaste situaties weer naar boven.
- Vraag : Als dat weer gebeurt, wat ga je dan tegen hem zeggen?
- Antwoord : Rot toch op, je hebt hier helemaal niets meer te zeggen. Je hebt alles verkeerd gedaan en nu doe je ook niets goed.
- Vraag : Zullen we stoppen?
- Antwoord : Ja.

Na ongeveer zes weken hebben we deze vrouw gevraagd of ze op papier wilde evalueren of ze iets met dit gesprek had kunnen doen. Ze schreef het volgende:

„Het was al na één gesprek dat ik mij vrijer voelde. Het op papier zetten van mijn gevoelens dwong mij heel eerlijk te zijn. Ik kon mezelf niet meer voor de gek houden, me ergens achter verschuilen. Daarvoor had ik enorme huilbuien. Ik wist dat het met mijn vader te maken had, maar ik kon er niets mee. Ik was steeds ontzettend gespannen en down.

Door het op te schrijven kon ik weer helder denken en ik had eindelijk het gevoel verder te komen en echt met mijn dingen bezig te zijn. En ook nog zonder afhankelijk te worden van iemand. Niemand vertelde hoe het zat bij mij, ik ben er zelf achter gekomen en ik kon er mee doorgaan. Want niet lang daarna ben ik aan mezelf gaan schrijven en kwam ik er achter dat ik niet verder kon gaan met m'n vriend.

Ik klampte me enorm aan hem vast, was gewoon afhankelijk van hem. Ik was bang, bang dat ik het niet alleen kon. Ik maakte geen ruimte voor mezelf. Ik bleef vast zitten. Ik kon niet meer m'n eigen gang gaan.

Het was niet makkelijk om me los te maken van hem, want door omstandigheden bleven we elkaar toch nog vrij vaak zien en als die omstandigheden er niet geweest waren hadden we ze wel gecreëerd. Ik had dus nog steeds hem om op terug te vallen.

Nadat ik op vakantie geweest was, had ik pas echt het idee dat ik vrij was. Ik had zelf veel ondernomen en ik moest het ook allemaal alleen doen. Toen zag ik pas dat ik veel dingen kan en ik zie nu ook dat mensen mij waarderen en ik geef mezelf zelfs schouderklopjes. Ik ben iemand. Tel de woordjes ik maar eens, je kan niet zomaar over me heenlopen”.

2. Een politieke vluchteling. Nog geen dertig jaar oud. Spreekt goed Nederlands. Hij heeft zoveel meegemaakt dat je je vertwijfeld afvraagt hoe iemand dat allemaal met zich mee kan torsen. Hij werkt al 7 maanden niet. Zit zwaar onder de psychofarmaca, zuipt totdat hij bewusteloos neervalt of de omgeving onveilig maakt. Hij wordt verschillende malen opgeraapt en naar een ziekenhuis gebracht, wordt mediceenaal vertroeteld door elkaar afwisselende psychiaters en artsen en hij verslijt bijna iedereen in z'n omgeving.

De eerste twee keer dat hij bij ons komt valt er niet veel te praten. Hij hallucineert voortdurend en is te ver weg om iets met elkaar te doen. Tussen de tweede en derde ontmoeting rijdt hij z'n auto total loss tegen de tram. Tijdens de derde ontmoeting maakt hij zoveel kabaal en is hij zo agressief dat een collega ons meent te moeten ontzetten. We besluiten het contact te stoppen en hem dat de eerstvolgende keer mee te delen.

Wanneer hij op het afgesproken tijdstip verschijnt is hij tot onze verbazing geheel helder en van agressiviteit is niets te bespeuren. Er ontstaat het volgende gesprek:

- Vraag : Hoe gaat het?
- Antwoord : Slecht. Ik ga zo kapot. Je moet me helpen.
- Vraag : Waarmee moet ik je helpen?
- Antwoord : Ik ben eenzaam. Ik zit de hele dag alleen op m'n kamer. Bijna iedereen die ik ken houdt het voor gezien. Ik ga dood zo. Ik wil naar m'n werk.
- Vraag : Voel je je gezond genoeg om naar je werk te gaan?
- Antwoord : Nee, maar dat komt door de medicijnen. Ja daar komt dat door, door de medicijnen.
- Vraag : Wat wil je met die medicijnen?
- Antwoord : Ik raak er helemaal buiten m'n zinnen van. Ik kan niets meer. M'n auto naar de knoppen. Ik slaap op 't ogenblik wel zeventien uur op een dag. Gisteren ben ik in slaap gevallen, terwijl ik met iemand door de telefoon praatte.
- Vraag : Wil je iets met die medicijnen?
- Antwoord : Ik kan er niet tegen. Ze maken me kapot. Ik ben mezelf niet meer. Er zit een vreemde in me. Wat moet ik toch doen?
- Vraag : Wil je die medicijnen wel of niet?
- Antwoord : Nee, natuurlijk niet. Maar wat moet ik toch doen?
- Vraag : Wat zei je net over die medicijnen?
- Antwoord : Zei ik wat over medicijnen? Ik heb niets over medicijnen gezegd.
- Vraag : Wil je deze medicijnen wel of niet gebruiken?



Antwoord : Ik wil ze niet gebruiken. Maar dat maak ik niet uit. Dat doet de dokter.

Vraag : O ja?

Antwoord : Ja natuurlijk. De dokter schrijft ze voor en het is geloof ik de hoofdverpleegster die ze me inspuut.

Vraag : Wil jij echt die medicijnen niet?

Antwoord : Nee, zit me niet zo ongelovig aan te kijken. Ik wil ze echt niet.

Vraag : Zo, dat is dan mooi. Hoe ga je dat aanpakken?

Antwoord : Wat?

Vraag : Hoe ga je aanpakken dat je geen medicijnen meer krijgt waar je zo van slag van raakt?

Antwoord : 'k Zou het niet weten.

Vraag : Kun je iets fantaseren?

Antwoord : Ik zou niet naar de afspraak kunnen gaan. Dan spuiten ze me ook niet in.

Vraag : Weet je nog iets anders?

Antwoord : 'k Zou ook een afspraak met de dokter kunnen maken en met hem daarover praten.

Vraag : Weet je nog meer mogelijkheden?

Antwoord : Nee, op dit moment niet.

Vraag : Wat lijkt je het beste: niet op de afspraak komen of een afspraak maken om te overleggen?

Antwoord : De laatste.

Vraag : Waarom?

Antwoord : Om m'n ziekteuitkering niet in gevaar te brengen en misschien heeft hij medicijnen waar je niet aan kapot gaat en die wel helpen.

Vraag : Heb je hun nummer bij je, dan kan je hier wel even bellen voor een afspraak.

Antwoord : Ja en ik ga gelijk maar bellen.

De afspraak werd gemaakt. Hij vroeg duidelijk naar de arts in onze aanwezigheid. Tijdens de vijfde bijeenkomst bleek het volgende: Toen hij op het afgesproken tijdstip verscheen, was de betrokken arts niet aanwezig. Er was niets om over te praten, had de arts gezegd. Hij wist heel goed wat hij deed. Op de vraag om hoeveel spuiten het nog ging werd geantwoord dat dit voorlopig onbepaald zou doorgaan en voordat onze hulpvrager van z'n verbazing was bekomen had hij de volgende spuit te pakken. Wat nu?

Vraag : Wat ga je nu doen?

Antwoord : Ik ga niet meer naar die klere troep.

Vraag : En het gevaar voor je uitkering dan?

Antwoord : Ik ga praten met de arts van het G.A.K.

Ter plekke werd via de telefoon een afspraak gemaakt.

Het gesprek werd als volgt voortgezet:

Vraag : Hoe staat het met je alcoholmedicijn?

Antwoord : Met wat?

Vraag : Je bezoop je voortdurend. Hoe staat het met de alcohol als medicijn?

Antwoord : (er volgde geen antwoord, alleen maar een brede grijns).

Vraag : Wat zit je te grijzen?

Antwoord : Ik ben je te vlug afgeweest. Ik heb een afspraak met mezelf gemaakt en dat lukt tot nu toe prima. Dat gaat beter dan met die psychiatrische maffia.

Opmerking : Je bent me inderdaad te vlug af. Gefeliciteerd.

De zomervakantie kwam er tussen. We zagen elkaar zeven weken niet. Hij had nog steeds niet gedronken en ook gedurende de vakantie had hij geen enkele spuit gehad. Geen enkel medicijn had hij geslikt. Hij voelde zich best aardig, meldde hij door de telefoon. Alleen had hij nog steeds een probleem: hij wilde zo graag terug naar zijn werk.

„Wie houdt je dan tegen”, was onze onnozele vraag.

„De artsen”, was zijn verbijsterend antwoord, „want zij geven geen gezondheidsverklaring af, zolang ik die spuiten weiger. En zij staan sterk, want zij weten dat mijn werkgever me niet terug wil hebben, want op m'n werk zijn ze bang van me geworden toen ik overspannen raakte”.

We hebben deze zaak beschreven tot zover ze nu is. Maar daarmee is de kous niet af. Hulpvrager en hulpverlener gaan samen verder om te voorkomen dat de hulpvrager „automatisch” zijn baan verliest en de W.A.O. indraait. Er zal geproblematiseerd moeten worden dat de hulpvrager niet terecht komt in de cirkel van geen rechten hebben, geen zin meer zien, langzaam voor de bijl gaan.

In het eerste voorbeeld uit deze paragraaf kon de hulpvrager zelf verder in haar omgeving en kon zij het geleerde in haar eigen situatie toepassen.

In het tweede voorbeeld is dat veel moeilijker. De hulpvrager krijgt hier een bastion van elkaar dekkende machten tegenover zich. Hulpvrager en hulpverlener zullen samen verder moeten problematiseren. Hoe kan de hulpvrager dat bastion nemen en wie en wat zullen daarbij nodig zijn?

## 5. Vragen en opmerkingen rond politiserende hulpverlening

### 5.1. Inleiding

In dit laatste hoofdstuk willen wij nog in het kort ingaan op een aantal vragen die te stellen zijn met betrekking tot politiserende hulpverlening. Daarbij willen we ook enkele kernpunten nog eens benadrukken. Onder andere willen we ons bezighouden met wat de consequenties van deze benaderingswijze zijn voor de hulpverleningspraktijk, zowel in structurele zin als inhoudelijk gezien en voor de opleiding tot hulpverlener.

### 5.2. Waar draait het nu om in de politiserende hulpverlening?

In het vorige hoofdstuk hebben we allerlei werkwijzen aangegeven, gericht op het leren problematiseren zowel door hulpverleners als door hulpvragers.

We willen er hier nogmaals de aandacht op vestigen, dat het problematiseren een werkwijze is die erop gericht is, dat mensen „ik” leren zeggen. Dat is de kern waar het in de politiserende hulpverlening om draait: de ontdekking van het „ik” als een sociaal en maatschappelijk wezen, dat zelf kan nadenken, zelf kan kiezen, zelf verantwoordelijkheid wil dragen, zich bij anderen kan voegen, zelf kan handelen, zelf de consequenties kan dragen voor zijn keuzen en zijn handelingen en, wat niet het minst belangrijk is, de vaardigheid ontwikkeld heeft om zelf te problematiseren.

Wij menen, dat politiserende hulpverlening niet gericht is op de ontplooiing van de mens zoals dat in de zgn. groeibewegingen gepropageerd wordt: daar draait het om het betere zelf-gevoel van het individu. De politiserende hulpverlening richt zich op het leren sociaal mens te zijn, met anderen, maar eigenstandig, zonder ten onder te gaan in een massa, een bevolkingsgroep, een categorie.

Wellicht klinkt dit nogal idealistisch. Maar de overtuiging dat dit mogelijk is, dat mensen hiertoe in staat zijn, is het motief achter de politiserende hulpverlening.

Vanuit deze kern moet de hulpverlening vorm krijgen en moet een opleiding vorm krijgen.

Iedere hulpverlener, die de hulpvrager als slachtoffer ziet, zal hem ook als slachtoffer benaderen en hem daardoor slachtoffer houden.

### 5.3. Omvorming van de hulpverlening

Wanneer we de uitgangspunten van de politiserende hulpverlening gerealiseerd willen zien in de hulpverlening, dan moet er ons inziens nogal wat veranderen. Natuurlijk begint die verandering met een verandering in de mentaliteit van de hulpverlener.

En daar lopen we tegen de eerste barrière aan: de belangen die hulpverleners hebben bij het laten van de toestand zoals die is.

Die belangen zijn zowel van materiële aard (werkgelegenheid, inkomen, status) als van immateriële aard: de voldoening die het oplevert en het goed-mens-zijn-gevoel.

Het is onrustbarend, dat de gevestigde instellingen voor hulpverlening niet of nauwelijks reageren op allerlei kritische vragen die gesteld worden over aard en inhoud van de hulpverlening, dat hulpverleners die wel anders zouden willen, als bedreigend en beroepsongvriendelijk worden gezien.

Als hulpverleners werkelijk het welzijn van mensen op het oog hebben, dan wordt het hoog tijd, dat zij zich eens serieus gaan verdiepen in de effecten van de hulpverlening, op de vraag wat de hulpvragers nu werkelijk van de hulpverlening hebben geleerd.

Hulpverlening die stopt bij het oplossen van het probleem, die zich niet afvraagt wat er na de oplossing van het probleem komt, die weigert problemen in een perspectief van leren en emanciperen te zien, is een vorm van verzorging en behandeling die mensen onmachtig houdt, die inspeelt op de trend van snelle bevrediging, van rustig houden, van ont-menselijken. Hulpverlening, die weigert problemen in hun sociale context te zien en te plaatsen, belast individuen met het tekortschieten van de hulpverlening: de hulpvrager wiens structurele probleem wordt geïndividualiseerd, wordt door de hulpverlening opgepept om die last te kunnen dragen, in plaats van dat hij, bevrijd van die last, leert wat het is om „ik ben” te kunnen zeggen in plaats van „ik heb wel” of „ik heb niet”.

Hulpverleners die weigeren over deze zaken na te denken, weigeren te kiezen, weigeren te veranderen, zijn mede schuldig aan het in stand houden van datgene wat zij zeggen te bestrijden: de onmondigheid, de machteloosheid, de apathie van de mensen met wie zij te werken hebben.

We zeggen dit misschien scherp en wellicht voelen mensen die het goede bedoelen zich ten onrechte aangevallen. Het goede bedoelen is echter niet het goede doen!

De hulpverlening moet uit het bolwerk van de gevestigde instituten en van de grote specialisten-collectieven terug naar het niveau van de mensen voor wie de hulpverlening is.

#### 5.4. *Wat betekent dit voor de structuur van de hulpverlening*

Wij denken, dat wanneer er werkelijk een mentaliteitsverandering zou plaatshebben in de instellingen voor hulpverlening dit een aantal gevolgen moet hebben voor de structuur van de hulpverlening.

We noemen er een aantal:

- Alle hulpverlening, die niet gericht is op behandelen of verzorgen moet een plaats krijgen in de eerste lijn, of omgekeerd gezegd: de tweedelijnsvoorzieningen moeten worden teruggebracht tot vormen van behandeling.
- De hulpverlening moet meer toegankelijk worden voor de mensen voor wie de hulp bedoeld is. Dat betekent wijkgericht werken op een plek die bekend is aan de wijkbewoners, bijvoorbeeld een buurthuis.
- Maatschappelijk werk in de eerste lijn moet niet gekoppeld worden aan de gezondheidszorg, omdat veel problemen buiten de sfeer van de gezondheidszorg liggen. Er dient wel een goede samenwerking tussen maatschappelijk werk en huisartsen te zijn, waarbij de artsen goed verwijzen naar de eerstelijns-maatschappelijk werkers (en niet naar de tweede lijn, tenzij dat inderdaad noodzakelijk is).
- In de instellingen dienen alle vormen van overleg over hulpvragers, waar deze niet zelf bij aanwezig zijn, te worden gestopt (dat is een hachelijke zaak, want dan kun je niet meer vrij-uit praten! waarom?), om te voorkomen dat hulpverleningsprogramma's worden bedacht zonder actieve inbreng van hulpvragers zelf.
- In het algemeen gezien moet de hulpverlening meer een voorwaardenscheppend karakter hebben ten behoeve van de emancipatie van hulpvragers. Dit betekent, dat we vraagtekens zetten achter de huidige structuren van instellingen (bijvoorbeeld de functie van besturen e.d.). Het voert echter in het kader van dit boek te ver hier nader op in te gaan.

#### 5.5. *Wat betekent dit voor de inhoud van de hulpverlening?*

Bij politiserende hulpverlening gaat het om emancipatieprocessen en wel drie soorten tegelijk, namelijk:

- emancipatie van de hulpvrager ten opzichte van zichzelf (dus het uit zijn slachtoffer-rol komen);
- emancipatie van de hulpvrager ten aanzien van de hulpverlening (uit de afhankelijkheid komen die vaak inherent is aan hulpverlening);
- emancipatie ten aanzien van zijn situatie (activiteiten gaan ondernemen in zijn eigen situatie).

Het zal uit al het voorgaande wat wij in dit boek geschreven hebben

duidelijk zijn, dat we ons afvragen of de inhoud van de hulpverlening deze emancipatieprocessen niet blokkeert.

Hoe zou de hulpverlening dan inhoudelijk moeten veranderen zodat er inderdaad sprake kan zijn van emancipatie van hulpvragers?

We denken dan aan de volgende zaken:

- De frequentie van het aantal hulpverleningscontacten per hulpvrager moet worden beperkt: hoe langer het contact, hoe groter de kans op afhankelijkheid.
- De hulpvrager moet slechts met één hulpverlener contact hebben. Als er verwezen moet worden naar de tweede lijn, gaat de hulpverlener uit de eerste lijn mee, al was het maar om zelf ook iets op te steken van de deskundigheid van de tweedelijnswerker.
- Binnen de eerste lijn moet niet verwezen worden: wat in de wijk wordt ingebracht hoort in de wijk te worden opgelost. Zit er een specialist in een andere wijk voor een bepaald probleem, dan geldt hetzelfde als met betrekking tot verwijzing naar de tweede lijn: hulpvrager en hulpverlener samen er op af.
- De hulpverlener, maar ook de instelling waar hij werkt, moeten doordrongen zijn van het feit, dat de hulpverlener slechts verantwoordelijk is voor het hulpverleningsproces en niet voor het product. Hulpverleners moeten zichzelf niet verantwoordelijk stellen voor wat hulpvragers met de hulpverlening doen, net zo min als zij daarop mogen worden aangesproken door anderen.
- Met betrekking tot structurele problematiek moet de hulpverlener beleidsvoorstellen doen die gebaseerd zijn op eigen statistiek: hij moet weten welke problemen van structurele aard voorkomen in zijn werkgebied en in overleg met de betrokkenen komen tot voorstellen.
- De hulpverlener zal, op basis van het principe „helpen is leren” moeten nagaan welke condities binnen de instelling praktisering van dit principe mogelijk maken. Dat zal in vele gevallen leiden tot het werken met groepen.

#### 5.6. *Wat betekent dit voor de opleiding tot hulpverlener?*

In het eerste deel van dit boek hebben we al aangegeven dat in de hulpverlening, en dan met name de zogenaamde psycho-sociale hulpverlening, de nadruk onevenredig zwaar is komen te liggen op de psychologische kant van problemen. Misschien is dit mede te wijten aan de groei-golf die door de hulpverleningswereld gespoeld is, waardoor het „zich lekker voelen” een belangrijk doel werd in de hulpverlening en dus in de opleiding. De laatste jaren valt er een kentering waar te nemen, bijvoorbeeld op de sociale academies, waar weer meer belangstelling bestaat voor het leren van een vak en de interesse in het eigen wel en wee wat minder op de voorgrond komt te staan.

Omdat we in onze positie als opleiders aan een Voortgezette Agogische

Beroepsopleiding geconfronteerd worden met de resultaten van de H.B.O.-opleidingen zoals een sociale academie, vinden we het van belang hier wat consequenties van ons denken over politiserende hulpverlening te vermelden. De mentaliteit van de hulpverlener wordt immers in eerste instantie gevormd in die opleidingen. Wat wij hieronder vermelden vinden wij trouwens ook van toepassing op de voortgezette opleidingen.

Het gaat ons dan om de volgende zaken:

- Van het begin af aan moeten hulpverleners een mentaliteit en een vaardigheid als leraar ontwikkelen. De mentaliteit houdt in: niet geschoold worden in het innemen van one-up posities in de hulpverlening, maar in het aangaan van een dialoog met hulpvragers. De vaardigheid bestaat o.a. in het leren stellen van vragen die een bewustwordingsproces in gang kunnen zetten.
- Gezien het feit, dat veel hulpverleners in aanraking komen met structurele problematiek is het belangrijk, dat hulpverleners structuren leren zien en doorzien en leren onderkennen wat dan structurele problematiek is.
- Samenhangend met structurele problematiek is vaak het onvermogen van hulpvragers te weten waar zij hun rechten kunnen halen. Hulpverleners moeten de wegen kennen (ze hoeven ze niet zelf te bewandelen, want daar zijn andere disciplines en voorzieningen voor).
- Als hulpverlening op de een of andere manier een bijdrage wil leveren aan het in gang zetten van maatschappelijke veranderingen, dan moet een hulpverlener geleerd hebben problemen die hij tegenkomt bij de mensen met wie hij werkt (en we denken nu natuurlijk in het bijzonder aan structurele problematiek) door te spelen naar die niveaus, waarop wellicht iets aan die problemen gebeuren kan. Dat betekent, dat hulpverleners meer in beleidstermen moeten leren denken.
- Hulpverleners moeten zoveel kennis opdoen van maatschappelijke organen en instanties, dat zij in staat zijn goed samen te werken.
- Hulpverleners moeten leren hoe zij hulpvragers sociaal vaardiger kunnen maken zowel op meso- als op macroniveau.
- Zij moeten leren zo met probleemstellingen om te gaan, dat zij kunnen problematiseren.

#### 5.7. *Wat leren hulpvragers nu in de politiserende hulpverlening en wat leren de hulpverleners?*

We willen nu nog eens heel kort samenvatten, wat hulpvragers via de politiserende hulpverlening leren:

- zij leren om niet over hun probleem, maar over hun positie en opstelling met betrekking tot dat probleem na te denken;

- zij leren nadenken of ze die positie zo willen houden;
- zij leren kosten-batenanalyses te maken, zodat zij tot een keuze kunnen komen;
- zij leren gedrag zoeken bij hun keuze en antwoord geven op de vraag of ze alleen of met anderen verder gaan;
- dit alles is samen te vatten in: zij leren emanciperen ten aanzien van hun onmacht, de hulpverlening en hun situatie.

Maar ook hulpverleners leren in de politiserende hulpverlening en wel het volgende:

- zij leren nadenken over de positie die zij innemen in de hulpverlening en tegenover de hulpvragers;
- door hierover na te denken komen zij tot de vraag of zij die positie zo willen houden;
- met behulp van een kosten-baten analyse kunnen zij kiezen voor een bepaald (veranderd) beleid;
- zij leren gedrag zoeken bij dat beleid en nagaan, of zij daar anderen bij nodig hebben;
- het belangrijkste wat zij echter leren is emanciperen ten aanzien van hun onmacht, hun deskundigheid en de kaders die hen vasthielden.

#### 5.8. *Is er verschil met vormingswerk?*

De term politiserende hulpverlening doet al gauw denken aan de term (politiek) vormingswerk, en de vraag rijst dan in hoeverre er sprake is van eenzelfde soort werk. Bovendien neemt ook binnen het vormingswerk het leren een belangrijke plaats in.

Toch menen we, afgezien van zekere overlappingsen, dat er wel verschillen aan te geven zijn.

Uitgangspunt voor de politiserende hulpverlening blijft het feit, dat we daar te maken hebben met mensen met een hulpvraag. Het leren van de hulpvrager vindt dan ook een beginpunt in diens probleemsituatie. Dat is een eerste verschil met het vormingswerk.

Een ander verschil ligt in de doelbepaling van het werk. In de politiserende hulpverlening worden de doelen bepaald door de hulpvrager, in het vormingswerk ligt de doelbepaling aan de kant van de vormingswerker, en is vervat in het programma-aanbod.

Een laatste verschil zit ons inziens in de tijdsduur: het contact in het vormingswerk duurt zo lang als het programma duurt. Het contact in de politiserende hulpverlening duurt zo lang als nodig is om een bewustwordingsproces bij de hulpvrager in gang te zetten.

Overigens denken we, dat er zeker overlappingsen in beide werkgebieden zitten en dat lijkt ons op zich geen slechte zaak, zeker wanneer in een andere organisatie van welzijnswerk in wijken intensief samengewerkt moet worden.

### 5.9. *Altijd en overal politiserende hulpverlening?*

Uit de manier waarop wij tegen politiserende hulpverlening aankijken zou kunnen worden geconcludeerd, dat wij menen, dat er altijd en overal politiserend hulp verleend moet worden. Dat is natuurlijk niet zo. Wij hebben al aangegeven, dat een van de voorwaarden, om op deze manier te kunnen werken is, dat mensen bereid en in staat zijn na te denken en we hebben een aantal categorieën genoemd, waar niet volgens de ideeën van politiserende hulpverlening te werken is (zie hoofdstuk 4.3). In die gevallen is verzorging of behandeling geïndiceerd, die overigens wel voorwaardenscheppend kunnen zijn voor politiserende hulpverlening in bepaalde gevallen.

Het kan zijn, dat politiserende hulpverlening niet mogelijk is, omdat de hulpvrager weigert zijn rol van hulpvrager op te geven.

We hebben gemerkt, dat het beginnen met politiserende hulpverlening hulpverleners soms in een paradoxale toestand brengt met de hulpvragers: zij moeten macht gebruiken om macht kwijt te raken, of anders gezegd: in hun benaderingswijze, die gericht is op het vrij worden van de hulpvrager, beperken zij zijn vrijheid hulpvrager te zijn op zijn eigen manier. Iets soortgelijks kan zich voordoen in een opleidingssituatie, waar de docent zijn macht moet aanwenden om de student zijn macht te laten nemen. Het kan zijn, dat de hulpverlener of opleider met individuele hulpvragers of studenten niet uit deze situatie komt op een manier, die werken volgens de principes van de politiserende hulpverlening mogelijk maakt. Dan moet de hulpverlener of opleider besluiten hoe hij zich hiertoe verhouden wil en welke keuze hij daarop maakt.

Ook is het niet mogelijk met politiserende hulpverlening te werken wanneer iemand zijn probleem blijft benoemen als een persoonlijk probleem (hoewel het een structureel probleem is).

Verder is het mogelijk, dat een kosten-batenanalyse tot uitkomst heeft dat iemand besluit zijn problemen „te houden”. Ook dan stopt de hulpverlening, althans de politiserende hulpverlening. En tot slot kan de politiserende hulpverlening als het ware worden opgeschort in die gevallen, waarin mensen hun problemen bij zich willen houden zolang zij geen anderen vinden die met hen mee doen.

Politiserende hulpverlening is niet een methode op zich, die op grond van een diagnose wel of niet wordt gebruikt. Politiserende hulpverlening is een visie op mensen en hulpverlening die gestalte krijgt in diverse werkvormen, waarvan de kern altijd is het in gang zetten van bewustwordingsprocessen. Zo gezien zijn er allerlei andere vormen denkbaar die gericht zijn op ontdekkend leren.

Politiserende hulpverlening als houding komt voor in het gewone, dagelijkse leven, het is het gereedschap van de mondige mens die zijn zwijgen ten aanzien van zichzelf en zijn situatie heeft overwonnen.

### 5.10. *En de maatschappelijke structuren dan?*

Een veel gehoorde uitroep is „dat de structuren moeten veranderen”. Alsof als de structuren veranderd zijn, de mensen ook veranderd zijn. Wij zijn van mening, dat structurele problematiek niet opgelost wordt door structuurveranderingen. Immers, structuren zijn en worden gemaakt door mensen, die er alle belang bij hebben de voor hen gunstige structuren te laten bestaan. De tragedie van veel situaties in landen, waar een revolutie heeft plaats gevonden is, dat de ene dictator, de ene onderdrukkende structuur, vervangen wordt door de andere en dat er altijd onvrije mensen blijven bestaan.

De verandering begint bij die mensen, die zich bewust worden van hun situatie, die hun positie gaan veranderen en daarin anderen betrekken. Wij zijn het met Freire eens, dat een belangrijk element daarin is de herkenning in jezelf van datgene wat anderen onvrij maakt: de onderdrukker in jezelf, die niet alleen jezelf klein houdt, maar die je er ook toe brengen kan anderen te onderdrukken.

Voor diegenen, die hoopten, dat wij in dit boek wegen zouden aangeven om de maatschappelijke structuren te veranderen is onze benaderingswijze wellicht teleurstellend. Wij menen echter dat die structuren pas zullen veranderen, wanneer mensen doorkrijgen dat zij uit hun positie van onderdrukte moeten stappen en samen met anderen een beweging moeten worden, die, hopelijk, bij anderen een bewustwording in gang gaat zetten.

### 5.11. *Slotopmerking*

In dit boek zijn de werkwijzen beschreven die gebruikt kunnen worden om bewustwordingsprocessen in gang te zetten. Deze werkwijzen zijn slechts voorbeelden en aanzetten, die in de praktijk kunnen worden aangevuld en uitgebreid, door die hulpverleners die gericht zijn op de emancipatie van de hulpvragers.

Daarom staat of valt de praktisering van wat wij hier beschreven hebben met de bereidheid van de hulpverlener om werkelijk anders te gaan werken.

## Literatuur

De boeken die wij hier noemen zijn een bloemlezing uit de boeken die ons inspireerden en de boeken waarnaar wij verwijzen.

- Hans Achterhuis, De markt van welzijn en geluk, Baarn 1980  
Hans Achterhuis, Arbeid, een eigenaardig medicijn, Baarn 1984  
H.P.M. Adriaansens, Werkstukken sociologie, Den Haag (z.j.)  
Saul D. Alinsky, Dat hoeft je niet te nemen, de organisatie van sociale actie, Den Haag 1974  
Th. Athmer-van der Kallen & A. Cras, Sociale Vaardigheden, Groningen 1974  
Franco Basaglia e.a., De uitgestotenen, gedachten uit de anti-psychiatrie, Deventer 1975  
Elena G. Belotti, Zo worden kleine meisjes groot, de maatschappelijke conditionering van de vrouw in de vroege kinderjaren, Den Haag  
Gert van Benthem en Harry Wouters, Sociale actie, hoe en waartoe, Lochem 1973  
H. v.d. Berg, Sociologie van de hulpverlening, Meppel 1963  
M. van Beugen (red.), Hulpverleners in de eerste lijn, Assen 1979  
M. Buber, Chassidische vertellingen, Katwijk 1967  
De Bijbel, diverse uitgaven.  
Phyllis Chesler, Vrouwen en waanzin, Amsterdam 1974  
A. Coulson & D.S. Riddell, Sociologie, een andere inleiding, Meppel 1970  
J.A.A. van Doorn & G.J. Lammers, Moderne sociologie, Utrecht/Antwerpen 1962  
Colette Dowling, Het assepoester complex, de verborgen angst van vrouwen voor onafhankelijkheid, Den Haag 1982  
Paul van Dijk, Naar een gezonde gezondheidszorg, Deventer 1978  
Norbert Elias, Het civilisatieproces, deel 1 en 2, Utrecht/Antwerpen 1982  
Tim Flesseman, Gezin, arbeid en welzijnswerk, Amsterdam 1982  
M. Foucault, Geschiedenis van de waanzin, Meppel 1975  
V. Frankl, De zin van het bestaan, Rotterdam 1978  
P. Freire, Pedagogie van de onderdrukten, Baarn 1972  
P. Freire, Culturele actie voor vrijheid, Baarn 1974  
E. Fromm, De angst voor de vrijheid, Utrecht 1962  
E. Fromm, De gezonde samenleving, Utrecht 1971  
J. Galper, Maatschappelijk werk in radicaal perspectief, Deventer 1984  
E. Goffman, Totale instituties, Rotterdam 1975  
Jonna Hageman-Smit, De cliënt en zijn hulpverlener, een paar apart, Alphen a.d. Rijn 1976  
Riet Hammen-Poldermans, Paulo Freire — Oskar Negt, Bloemendaal 1978  
A. Hendriks, Sociale actie, brandstof voor buurtwerk, Alphen a.d. Rijn 1973

- J. Hendriks, Emancipatie, relaties tussen minoriteit en dominant, Alphen a.d. Rijn 1981  
Harry Hendrix, Werkboek sociologie, Bloemendaal 1984  
I. Illich, Ontscholing van de maatschappij, Baarn 1972  
I. Illich, Het medisch bedrijf, een bedreiging voor de gezondheid, Baarn 1975  
I. Illich, Het recht op nuttige werkloosheid, Baarn 1978  
I. Illich, Grenzen aan de geneeskunde, Baarn 1978  
O. Jager, Wij zijn niet machteloos, een tijdsbeeld met tegenwicht, Baarn 1978  
Raf Janssen (red.), Maatschappelijke achterstelling, Alphen a.d. Rijn 1978  
Suzanne Katier, Zit je goed, feminisme als therapie, Den Haag 1977  
Anja Meulenbelt, Feminisme en socialisme, Amsterdam 1978  
Anja Meulenbelt, De schillen van de ui, Amsterdam 1984  
H.Ph. Milikowski, Lof der onaangepastheid, Meppel 1969  
M. Mulder, Het spel om de macht, Meppel 1975  
Oskar Negt, Sociologische verbeeldingskracht en exemplarisch leren, Groningen 1975  
Gerard Nijhof, Individualisering en uitstoting, van maatschappelijk probleem naar psychische stoornis, Nijmegen 1978  
Gerard Nijhof, Sociale ongelijkheid en psychische storingen, Nijmegen 1979  
Geoffrey Pearson, Het ongekamde denken, Meppel 1972  
L. Rademaker (red.), Sociale problemen, deel 1 en 2, Utrecht 1978  
Het „Radicaal Therapist Collectief”, Niet aanpassen, veranderen, Den Haag 1974  
Bruno-Paul de Roeck, De loermoot, therapie en maatschappij, Haarlem 1978  
Bruno-Paul de Roeck, De harde kern van een zachte sektor, Haarlem 1982  
Piet Reckman, Hoe anders, over maatschappij-verandering, Baarn 1980  
Het „Rough Times Collectief”, Harde tijden, Den Haag 1975  
Lillian B. Rubin, Vrouwen van zekere leeftijd, Baarn 1980  
Lillian B. Rubin, Pijn en moeite, hoe arbeidersgezinnen leven, Baarn 1982  
Abram de Swaan, De mens is de mens een zorg, Amsterdam 1982  
Carrie de Swaan, Wie het weet mag het zeggen, Meppel 1976  
Harry Stack Sullivan, Begrippen voor een toekomstige psychiatrie, Baarn 1975  
Thomas Szasz, De waan van de waanzin, Bilthoven 1972  
Thomas Szasz, Ideologie en waanzin, Bilthoven 1972  
Thomas Szasz, De tweede zonde, Baarn 1973  
Bert de Turck, Politiserende hulpverlening, Nijmegen 1978  
A.J.M. van Tienen, Sociale actie, een moderne passie, Deventer 1973  
John Veltman, Beter een goede buur dan een verre hulpverlener, Deventer 1977  
Vlijtig Liesje, Van binnen uit, Amsterdam 1978  
Vrouwen over hulp bij ziekte en problemen, Amsterdam 1978  
Vrouwenbeweging, tussen macht en emancipatie, Amersfoort 1981



# HELPEN = LEREN

Vanaf de jaren tachtig zijn twee belangrijke ontwikkelingen te signaleren in onze maatschappij. Enerzijds is dit de individualisering waarbij de mondige burger centraal staat. Anderzijds is het de collectivering, op basis waarvan mensen primair in verband gebracht worden met de maatschappelijke positie die zij in onze samenleving innemen.

Hulpverleners worden in hun praktijk geconfronteerd met problemen die beide ontwikkelingen met zich mee brengen: de zogenaamd mondige burger blijkt in vele gevallen zijn rechten niet te kennen en er niet voor op te kunnen komen, terwijl de individuele burger niet tot zijn recht kan komen wanneer hij allereerst gezien wordt als behorend tot een bepaalde maatschappelijke categorie of minderheidsgroep. Maatschappelijk werkers zijn bij uitstek de hulpverleners die mensen dienen te helpen tot hun recht te komen zowel als persoon als in het samenleven met elkaar. Dit vereist een attitude die niet gericht is op probleemoplossen door de hulpverlener, maar op bewustwording en emancipatie van de hulpvrager. Vanuit deze attitude worden vaardigheden ontwikkeld om mensen te leren hun eigen antwoorden te vinden op hun problemen. De hulpverlener functioneert hierin als leraar.

De auteurs zijn beiden verbonden aan de Hogeschool van Amsterdam in de functie van projectleider Methodiek-ontwikkeling en Deskundigheidsbevordering en van docent aan de Voortgezette Agogische Beroepsopleiding. Van hen verscheen bij Dekker & van de Vegt "Mondig worden met taal. Over Taal en hulpverlening" (1989) en van Nora van Riet "Groepswerk in het maatschappelijk werk" (5e druk 1990)

ISBN 9

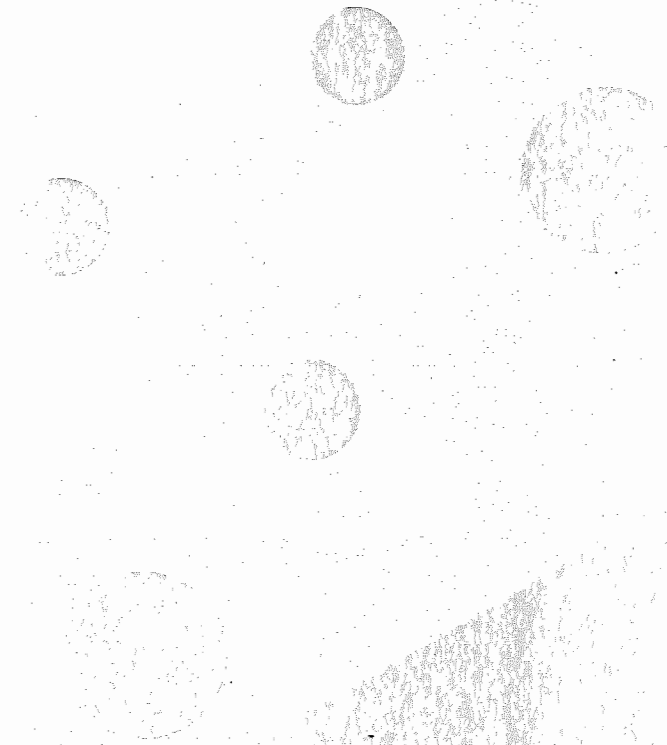


KdG  
SAW  
RIET

VAN RIETWOUTERS - HELPEN = LEREN

# HELPEN = LEREN

EMANCIPERENDE  
HULPVERLENING ALS  
METHODE VAN HET  
MAATSCHAPPELIJK WERK



Nora van Riet en Harry Wouters

# HELPEN = LEREN

Emanciperende hulpverlening als methode van  
het maatschappelijk werk

3e gewijzigde druk



1993  
Dekker & van de Vegt, Assen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j<sup>o</sup> het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Riet, Nora van

Helpen = leren : emanciperende hulpverlening als methode van het maatschappelijk werk / Nora van Riet en Harry Wouters  
Assen : Dekker & van de Vegt  
1e dr.: Nijmegen, 1985. - Met index, lit. opg.  
NUGI 663  
Trefw.: hulpverlening.

ISBN 90 255 0081 1

hoger instituut voor  
maatschappelijk werk  
amerikalei 182-2000 antwerpen

Omslagontwerp: Nettie Dewald  
Layout en druk: Van Gorcum, Assen

## Voorwoord bij de derde druk

Nadat de tweede druk van Helpen=Leren in 1989 in ongewijzigde vorm is verschenen, ligt thans een derde, gewijzigde druk voor u.

Sinds Helpen=Leren in 1985 voor het eerst verscheen hebben wij op vele plaatsen in cursussen en andere trainingssituaties met de inhoud van het boek gewerkt. We hebben onze denkbeelden getoetst aan de reacties van cursisten, aan aanvullende literatuur en aan ontwikkelingen in de samenleving. Dit heeft tot een aantal min of meer ingrijpende veranderingen geleid.

Allereerst hebben wij een wijziging aangebracht in de ondertitel van het boek. Wij spreken niet langer van politiserende hulpverlening, maar nog uitsluitend van emanciperende hulpverlening. Ook in de tekst hebben wij het woord 'politiserend' waar dit in relatie met hulpverlening werd gebruikt, vervangen door 'emanciperend'.

De reden hiervoor is de volgende.

Wij hebben gemerkt, dat de term 'politiseren' toch een te uitgesproken lading heeft voor hulpverleners. Gebleken is dat sommigen 'politiseren' slechts willen verstaan als synoniem voor (sociale) actie voeren en op grond daarvan niet in staat of bereid zijn zich te verdiepen in de essentie van emanciperende hulpverlening zoals die in het boek beschreven is. Die lading hebben wij er in elk geval niet aan gegeven en niet aan willen geven.

Maar belangrijker nog dan deze terminologische kwestie vinden wij het feit, dat maatschappelijk werk per definitie gericht dient te zijn op de emancipatie, dat wil zeggen op het (zo) onafhankelijk (mogelijk) worden van hulp en hulpverlening van diegenen die zich om hulp tot het maatschappelijk werk wenden. Wij werken dit gezichtspunt verder uit in hoofdstuk 1.

Maatschappelijk werk is een beroep dat de laatste tijd onder druk is komen te staan. Door toenemende bezuinigingen vanuit de overheid, door grotere concurrentie met andere instellingen, door een veranderende visie op hulpverlening<sup>1</sup> worden maatschappelijk werkers gedwongen zich te beraden op de vraag

<sup>1</sup> Wij denken hierbij o.a. aan de veranderingen in denken over hulpverlening zoals die in gang gezet is met het verschijnen in 1987 van het eindrapport 'Bereidheid tot verandering' van de Commissie Structuur en Financiering Gezondheidszorg, beter bekend onder de naam 'Commissie Dekker'.

wat het eigene van hun beroep is onder invloed van al deze veranderingen. Dit levert vragen op zoals: Wat is het 'domein' van het maatschappelijk werk? Is het eigene van het maatschappelijk werk terug te vinden in een basismethodiek welke kenmerkend is voor het maatschappelijk werk als beroep?

Van oudsher is het social casework gezien als de basismethodiek van het maatschappelijk werk. Is het social casework als zodanig nog toereikend, gezien alle veranderingen?

Al deze vragen willen wij in dit boek aan de orde stellen en trachten te beantwoorden.

De kern echter, waar alles in dit boek om blijft draaien is het beschrijven van een methode die hulpverlening laat functioneren als middel tot emancipatie van degenen die om hulp vragen: emanciperende hulpverlening.

## Inhoud

### Deel I

<b>1</b>	<b>Maatschappelijk werk, methode en methodiek</b>	<b>3</b>
1.1	Inleiding	3
1.2	Ontwikkelingen in denken	3
1.2.1	Een veranderde visie op overheid, burger en samenleving	4
1.2.2	Een veranderde visie op hulpverlening en verzorging	6
1.3	Maatschappelijk werk	9
1.3.1	Ontwikkeling als beroep	9
1.3.2	Ontwikkelingen op het terrein van het methodisch handelen	12
1.3.3	De ecologische benadering	14
<b>2</b>	<b>Uitgangspunten en begrippen</b>	<b>19</b>
2.1	Inleiding	19
2.2	Hulpverleners: verzorgen, behandelen, emanciperend hulpverleners	26
2.3	Het politiserend aspect van emanciperende hulpverlening	31
2.4	Leren	32
2.5	Onze visie op de maatschappelijk werker als leraar	33
2.6	De politieke betekenis van het maatschappelijk werk	37
<b>3</b>	<b>Wat moet een emanciperend hulpverlener weten en kennen</b>	<b>42</b>
3.1	Inleiding	42
3.2	Structuren en posities	42
3.3	Cultuur	43
3.4	Normen en waarden en socialisatie	46
3.5	Taal	47
3.6	Problemen	50
3.7	Positie en probleem	52

3.8	De positie van de hulpverlener	54
3.9	Bewustwording en bewustzijn	56
3.10	Onmacht en macht	61
3.10.1	Macht	62
3.10.2	Onmacht en macht in de hulpverlening	63
3.11	Verantwoordelijkheid, produktgericht- of procesgericht-zijn	67
3.12	Bewustwording als leerproces	71
3.13	Keuzen maken	73
3.14	Emancipatie	74
3.15	Emanciperende hulpverlening en systeemdenken	76
3.16	Emanciperende hulpverlening en de relatie	79
3.16.1	De samenwerkingsrelatie met de hulpvrager	81
3.16.2	De samenwerkingsrelatie met collega's: teamsamenwerking	82
3.16.3	Samenwerkingsproces – hulpverleningsproces	86
3.17	Emanciperende hulpverlening en de diagnose	86
3.17.1	Assesment	88
3.18	Ethische vragen	88

## Deel II

### Inleiding op het tweede deel 92

4	Wat moet een emanciperend hulpverlener kunnen	93
4.1	Inleiding	93
4.2	Bewustwording van de hulpverlener	93
4.3	Gebruikmaken van je positie als hulpverlener	97
4.4	Organisatie	100
4.5	Problemen van hulpvragers leren zien in relatie met hun positie en daaraan werken	101
4.6	Kunnen omgaan met je eigen deskundigheid	103
4.7	Problematiseren	105
5	Emanciperende hulpverlening in de praktijk	106
5.1	Inleiding	106
5.2	Vragenstellen	107
5.3	Welke vragen hebben een problematiserende werking?	110
5.4	Aandachtspunten bij het vragenstellen	115
5.5	Andere vormen van problematiseren	129
5.6	Emanciperende hulpverlening in de praktijk	142

6	Vragen en opmerkingen rond emanciperende hulpverlening	148
6.1	Inleiding	148
6.2	Waar draait het nu om in de emanciperende hulpverlening?	148
6.3	Omvorming van de hulpverlening	149
6.4	Wat betekent dit voor de structuur van de hulpverlening?	150
6.5	Wat betekent dit voor de inhoud van de hulpverlening?	150
6.6	Wat betekent dit voor de opleiding tot hulpverlener?	151
6.7	Wat leren hulpvragers nu in de emanciperende hulpverlening en wat leren de hulpverleners?	152
6.8	Is er verschil met volwasseneneducatie?	153
6.9	Altijd en overal emanciperende hulpverlening?	153
6.10	En de maatschappelijke structuren dan?	154
6.11	Slotopmerking	155

Literatuur 156

Index 159

DEEL I



# 1 Maatschappelijk werk, methode en methodiek

## 1.1 Inleiding

Hulpverleners en met name maatschappelijk werkers, worden in toenemende mate geconfronteerd met problemen die direct te maken hebben met de maatschappelijke positie van degenen die zich om hulp tot hen wenden. De 'klassieke' methoden in het maatschappelijk werk schieten veelal tekort bij het oplossen van deze problemen, de hulpverlener voelt zich vaak net zo slecht toegerust als de hulpvrager.

Maatschappelijk werkers lijken vaak beter in staat aan de 'psycho' kant van de psycho-sociale problematiek te werken dan aan de 'sociale' kant. De aandacht voor de relatie tussen persoon-structuur-probleem mag dan al bestaan bij maatschappelijk werkers, het vermogen hier ook werkelijk iets aan te doen ontbreekt vaak.

De zogenaamde kansarmen in onze samenleving hebben ook bij de hulpverlening weinig kans om geholpen te worden. Wat kun je immers als kleine hulpverlener beginnen tegen al die grote machten in de samenleving? Velen herinneren zich misschien nog de sociale acties zoals die aan het eind van de jaren zestig en begin van de jaren zeventig werden gevoerd. Het resultaat stond vaak in geen verhouding tot de inspanning van de goedwillende actievoerder, die vaak bedroefd moest vaststellen dat hij degenen voor wie hij actie voerde, ver achter zich gelaten had. Daar ligt de oplossing dus niet!

Toch zal het maatschappelijk werk, wil het recht doen aan de term 'maatschappelijk', niet om deze problematiek heen kunnen en het zal moeten proberen antwoorden te vinden. Antwoorden die niet alleen theoretisch van aard zijn, maar die ook toepasbaar zijn in de situatie van de mensen die zich om hulp tot het maatschappelijk werk wenden.

Daartoe is het noodzakelijk opnieuw vast te stellen in wat voor soort samenleving het maatschappelijk werk zich thans bevindt en hoe het zich daarin bevindt naast andere vormen van hulpverlening.

## 1.2 Ontwikkelingen in denken

Zoals wij reeds in het voorwoord aangaven, zijn er in onze samenleving eind

jaren '80 – begin jaren '90 een aantal ingrijpende veranderingen in gang gezet die directe gevolgen hebben voor het maatschappelijk werk. Daarom willen wij hier kort iets van deze ontwikkelingen en trends schetsen.

### 1.2.1 Een veranderde visie op overheid, burger en samenleving

De overheid omschrijft in toenemende mate haar rol als die van 'de terug-tredende overheid'. Wij komen dit tegen zowel in de inkrimping van het aantal rijksambtenaren als in het feit, dat de overheid zich niet meer verantwoordelijk houdt voor de financiering van de maatschappelijke dienstverlening. Wel garandeert die overheid alle burgers een bestaanszekerheid op minimumniveau. Iedereen in deze samenleving moet rekening houden met het feit dat hij of zij een beroep moet doen op die maatschappelijke dienstverlening voor kortere of langere tijd. De burgers zijn *zelf verantwoordelijk* voor het voorzien in hun behoefte op dit gebied.

In de jaren tachtig is de tendens naar individualisering ingezet en deze blijkt onomkeerbaar te zijn, hetgeen overigens niet wil zeggen dat er geen nieuwe verbanden tussen geïndividualiseerde burgers kunnen ontstaan. Mensen leven meer op zichzelf: het gezin met man die buitenshuis werkt, vrouw die het huishouden doet en het aantal kinderen verzorgt wat kenmerkend is voor het gemiddelde gezin in Nederland, is niet meer de norm. In sommige stadswijken vormen de op zichzelf staanden de meerderheid.

Samenhangend hiermee zijn oude sociale verbanden als buurt, wijk, familie, kerk bezig uiteen te vallen. Dat betekent enerzijds meer vrijheid, door minder sociale controle, maar anderzijds ook minder burenhulp, opvang in gezin, familie, kerk of club. Iemand kan wekenlang niets van zich laten horen zonder dat het iemand opvalt.

Er is een grotere deelname van vrouwen op de arbeidsmarkt. Vrouwen willen als gelijkwaardig beschouwd worden. Man en vrouw moeten samen het huishouden doen en de kinderen verzorgen. Vrouwen zijn niet vanzelfsprekend beschikbaar in de zorgsector. Daardoor moet soms eerder een beroep gedaan worden op beroepskrachten.

Daar staat tegenover, dat mensen over meer vrije tijd beschikken door de arbeidstijdverkorting. Er worden minder uren per mensenleven besteed aan betaald werken, aan je brood verdienen. Daarentegen worden de werktijden voor menigeen flexibeler, waardoor onregelmatige arbeid toeneemt.

Ook zijn mensen veel langer onderweg naar hun werk. De extra vrije tijd wordt deels besteed aan passieve en actieve recreatie, deels aan herscholing en training. Het is de vraag of die tijd ingezet wordt of zal worden voor hulp aan de medemens.

We worden ouder, de gemiddelde leeftijd stijgt terwijl het aantal kinderen daalt. Vergrijzing aan de bovenkant, ontgroening aan de onderkant.

Ouderen zullen een groter beroep doen op maatschappelijke dienstverlening, vaker en langduriger ziek zijn, te kampen hebben met meer lichamelijke of psychische problemen; de medische mogelijkheden tot levensverlenging nemen toe. Anderzijds zijn er minder jongeren beschikbaar om ouderen te verzorgen. Ook familie en buurtgenoten kijken minder naar hen om.

Steeds meer mensen zijn aangewezen op een uitkering. Een verschijnsel, dat zich vooralsnog vooral in de grote steden concentreert. In Amsterdam leeft de helft van de beroepsbevolking van een uitkering. Den Haag telt 90.000 klanten van de Bijstandswet. In de andere grote steden ligt het niet anders. Het lijkt er niet op dat daar de eerstkomende decennia vermindering in komt. Eerder het tegendeel.

In diezelfde grote steden concentreren zich ook de etnische minderheden. In datzelfde Amsterdam is bijna 22% van de bevolking van niet-Nederlandse afkomst. Van de kinderen onder de 10 jaar is de helft geboren uit migrantenouders. Over enkele decennia zullen de minderheden een meerderheid vormen. In Amsterdam is die afkomstig uit zo'n 125 landen, zodat we zeker niet van een eenheid kunnen spreken. Wel zijn de sociale verbanden bij de niet-Nederlanders als regel sterk, zodat de onderlinge informele hulpverlening veel narigheid opvangt. Maar in de eerste plaats geldt dat niet voor elke buitenlander. Er lopen er heel wat verloren rond. In de tweede plaats brengen het verblijf in den vreemde en de generatiekloof grote problemen mee die weer leiden tot een grotere vraag naar professionele hulpverlening. De open markt van de Europese Gemeenschap sinds 1993 met zijn vrij verkeer van personen zal zeker leiden tot een grotere trek van EG-ingezetenen.

Wat de snelle technologische ontwikkelingen, met name de informatica, voor gevolgen zullen hebben voor het leefpatroon, laat zich moeilijk inschatten. Grotere toegang tot informatie, nog meer passieve recreatie, nog meer materiële behoeftebevrediging: zal dat leiden tot een mensentype dat nauwelijks nog aanspreekbaar is voor de nood van een ander?

Of is het juist zo, dat die informatie zodanig effectief gericht en benut zal worden, dat verantwoordelijkheidsbesef en maatschappelijke betrokkenheid zullen groeien? Veel hangt daarbij af van de vraag of de commercie zich meer zal maken van de media. Als dat het geval is, ziet het er somber uit met de aanwending daarvan in de richting van onderlinge hulpverlening.

Tot slot noemen wij in dit kader het sterk marktgerichte denken, dat in de tachtiger jaren is komen opzetten en vrijwel alle maatschappelijke sectoren heeft doortrokken. Markt is niet meer alleen een term uit het bedrijfsleven, het is ook doorgedrongen in het onderwijs, de cultuur, de kunst, de gezondheidszorg, de hulpverlening. In de Verenigde Staten is ook religie een marktartikel. Zo ver is het hier nog niet, maar wel kennen wij natuurlijk ook een markt van welzijn en geluk. Meer markt, minder overheid, meer private sector, minder

collectieve sector, ze wijzen in de richting van een grote rol voor de georganiseerde filantropie. Wanneer wij niet zorgen dat de wijze waarop de hulp verleend gaat worden verandert, kunnen we vaststellen dat we weer terugkomen in de jaren van vóór de invoering van de Algemene Bijstandswet, de jaren waarin mensen afhankelijk waren van de goede wil en caritatieve impulsen van particulieren die als erkenning o.a. dankbaarheid en ondergeschiktheid aan hun goede bedoelingen verwachtten.

### 1.2.2 Een veranderde visie op hulpverlening en verzorging

Ook op het terrein van de hulp- en dienstverlening is in snel tempo allerlei aan het veranderen.

De revisie van de verzorgingsstaat brengt een verzakelijking van de maatschappij met zich mee: de overheid wil 'afrekenen', er wordt resultaat verwacht en er komt controle op resultaat. Overheid en verzekeraars wensen in toenemende mate te onderhandelen met een zakelijke contractpartner, die het rendement van de subsidie duidelijk kan aantonen. Effectiviteit moet controlebaar en aantoonbaar zijn.

De overheid verwacht van de hulp- en dienstverlening niet alleen grotere doelmatigheid, maar ook een accentverlegging van 'compenseren naar activeren': hulpvragers moet ondersteuning geboden worden zonder onnodig verantwoordelijkheden over te nemen: de steun moet niet gericht zijn op compensatie van tekorten, maar sterk gericht op het activeren van mogelijkheden.<sup>2</sup>

In de nieuwe subsidiesystematiek krijgt niet meer een 'gevestigde' instelling als zodanig subsidie. In dit systeem wil de overheid betalen voor 'produkten'. De overheid wil het hulpaanbod zowel kwalitatief als kwantitatief gaan normeren.<sup>3</sup> Er zullen systemen worden ingevoerd waarmee kwaliteit en kwantiteit controlebaar en meetbaar gaan worden. Daarmee wordt het marktmechanisme ingevoerd en zullen instellingen met elkaar gaan concurreren.

Deze ontwikkelingen spitsen zich toe tot drie, met elkaar samenhangende, trends voor wat betreft de hulp- en dienstverlening<sup>4</sup>:

*Empowerment*: Mensen en groepen dienen door de hulp- en dienstverlening zo

<sup>2</sup> Nora van Riet en Harry Wouters, Sociale vernieuwing – Schuivende posities. Hogeschool van Amsterdam, 1992.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld in de jeugdhulpverlening:

- Rijkspplan Jeugdhulpverlening 1991-1994. Ministerie van WVC en van Justitie. Den Haag, 21 december 1990.
- Harmonisatie van normen. Advies aan de Minister van WVC en de Staatssecretaris van Justitie van de Commissie Harmonisatie van normen. Eindadvies, 1991.
- Voorzien in Pleegzorg. Eindadvies van de Werkgroep Pleegzorg aan de Minister van WVC en de Staatssecretaris van Justitie, november 1991.
- Harry Wouters. Ontwikkelingen in de jeugdhulpverlening. Hogeschool van Amsterdam, mei 1992.

<sup>4</sup> Peter van Lieshout, Zorg en welzijn als antenne voor het functioneren van de samenleving. In: Tijdschrift voor de sociale sector, juni/juli 1991, nr. 6 p. 11-15.

goed mogelijk toegerust te worden zodat ze een volwaardige plek in de samenleving kunnen innemen en greep op hun leven kunnen krijgen of houden.!

*Accountability*: De hulp- en dienstverlening dient inzichtelijk te maken op welke manier, met welke middelen, de professionals werken aan welk doel. Met andere woorden: kunnen verantwoorden wat je doet. Bij accountability gaat het om vragen als: Haal je de gestelde handelplannen, raadpleeg je de cliënt bij het bepalen van de output, e.d.<sup>5</sup>

*Feedback*: Het systematisch verzamelen en rapporteren van die zaken waar je als werker en als instelling tegenaan loopt bij de uitvoering van de hulpverlening. Deze gegevens zijn een venster voor politici. Overheden richten zich vooral op het reguleren van voorzieningen door middel van richtlijnen en voorwaarden en niet zozeer op wat er inhoudelijk gebeurt op het terrein van de hulpverlening.

Al begin jaren tachtig kwamen verschillende hulpverleners en beleidmakers tot de conclusie dat de hulp- en zorgverlening niet of nauwelijks (efficiënte) antwoorden gaf op complexe problematiek van hulpvragers.

De hulp- en zorgverlening is georganiseerd in instellingen op grond van deelproblemen, disciplines en werkwijzen. De instellingen zijn niet zo georganiseerd dat zij de complexe hulpvraag van de cliënt als uitgangspunt kunnen nemen. Het hulpaanbod bij complexe problematiek is daarom versnipperd en gefragmentariseerd. Het aanbod van de instellingen staat centraal en niet de complexe vraag van de cliënt.

Men constateert dat het creëren van voorzieningen om ergens anders een vraag af te remmen, meestal betekent het creëren van een nieuwe vraag zonder afremmen van de vraag elders. De substitutie werkt niet.<sup>6</sup>

Voorts is gebleken dat 'de lijnen' (eerste en tweede lijn) scheidslijnen zijn geworden. Echelonnering is een proces van scheiding.<sup>7</sup>

De starre hantering van de termen eerste en tweede lijn belemmert het vinden en stimuleren van allerlei nuttige vormen van zorg die niet precies in de bestaande hokjes passen.<sup>8</sup>

Het echelonneringsmodel weet moeilijk raad met mensen die langdurig of met tussenpozen behoefte hebben aan zorg, de ene keer in een klinische setting, de volgende keer in een extramurale- en weer een andere keer thuis.

Het lijnenmodel is een verwijzingsmodel. Het is ontwikkeld vanuit het behandelingsperspectief en de arbeidsverdeling binnen de medische beroepsgroep en wordt als organisatie-model gehanteerd voor het hele veld.

<sup>5</sup> Zie voor een uitvoerige uitwerking voor wat betreft het maatschappelijk werk: Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk, door Geert van der Laan. Uitgave SWP, Utrecht 1990.

<sup>6</sup> G. Goudriaan, Casemanagement, bindmiddel of breekijzer. In: Tijdschrift voor de sociale sector, nr. 9, september/oktober 1989.

<sup>7</sup> Kolkman en Vissers, De lijnen buitenspel. In: Medisch Contact, 1986.

<sup>8</sup> Commissie Structuur en Financiering Gezondheidszorg 'Bereidheid tot verandering', Den Haag, 1987.

Selectie en verwijzing zijn niet anders dan een gang door de deskundigheids-hiërarchie.<sup>9</sup>

Daar tegenover wordt ondermeer gesteld dat men niet moet uitgaan van personen, disciplines of instellingen, maar van het *soort hulp* dat nodig is. We spreken dan van een functionele opbouw ofwel over zorgfuncties.

Voorzieningen en hulpverleners die hetzelfde doel nastreven worden als één geheel beschouwd (een functie).

Een functiegerichte ordening geeft meer mogelijkheden tot een pasklaar antwoord (zorg op maat) en geeft meer flexibiliteit.

Op grond van deze constatering vinden begin jaren negentig verschillende ingrijpende veranderingen in de hulp- en zorgverlening plaats.

Deze veranderingen zijn gebaseerd op de overtuiging dat samenwerking tussen verschillende hulpverleningsinstellingen en disciplines noodzakelijk is bij complexe en/of langdurige problematiek. Die samenwerking moet leiden tot de coördinatie van zorg- en hulpverlening rond één cliënt of cliëntsysteem.

Deze coördinatie van zorg/hulp (casemanagement) is noodzakelijk, wil de hulpverlening efficiënter en met beter resultaat werken.

In dit kader stimuleert de overheid een vergaande samenwerking tussen instellingen, door aan samenwerking voorwaarden met betrekking tot subsidiëring te verbinden: gestreefd wordt naar een gedifferentieerd hulpverleningsaanbod vanuit gelijksoortige voorzieningen, boven differentiatie tussen voorzieningen op basis van gespecialiseerde categorieën. Dit moet leiden tot een wijziging van de categoriaal en sectoraal geregelde en gefinancierde voorzieningen.

Voor de hulp- en zorgverlening is het vooral van belang te onderkennen dat vanuit de overheid de nadruk wordt gelegd op de vraagkant (wat is de vraag van een cliënt), tegenover de eenzijdige gerichtheid op het aanbod van de voorzieningen. Dit betekent dat de hulpverlening zowel tot andere vormen van hulpaanbod moet komen als tot andere en intensievere vormen van samenwerking.

De hulp- en zorgverlening die bij een complexe hulpvraag uitgaat van die hulpvraag als totaal, is gebaseerd op vier samenhangende tendensen:

- Integrale hulpverlening.
- Netwerkontwikkeling.
- Teamsamenwerking.
- Casemanagement.

Alle vormen van maatschappelijk werk krijgen op een of andere manier met deze tendensen te maken.

En waar blijft de hulpvrager in dit alles?

Het lijkt alsof door een nieuwe structurering van de hulpverlening de mondig-

<sup>9</sup> P. van Lieshout en B. Stoelenga, Echelonnering als historische vergissing; over flexibiliteit in de GGZ. In: Maandblad Geestelijke Volksgezondheid, 1988 nummer 3.

heid van de hulpvrager (meer) gegarandeerd wordt in de (nabije) toekomst. De mondigheid van de hulpvrager wordt echter uitsluitend gegarandeerd door de wijze waarop de hulpverlener met de hulpvrager en diens vraag omgaat<sup>10</sup>.

### 1.3 Maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk in Nederland heeft zich na de Tweede Wereldoorlog in tamelijk hoog tempo ontwikkeld, zowel voor wat betreft de ontwikkeling als beroep als voor wat betreft methodische ontwikkelingen.

We willen deze ontwikkeling kort beschrijven om tot een plaatsbepaling van de emanciperende hulpverlening te kunnen komen.

#### 1.3.1 Ontwikkeling als beroep<sup>11</sup>

Maatschappelijk werk, het vakgebied van professionele veranderaars, is een werkterrein waaraan maatschappelijke veranderingen zeker niet ongemerkt voorbijgegaan zijn.

In haar beschrijving van de geschiedenis van het maatschappelijk werk in haar autobiografie 'Kijken in de spiegel van het verleden'<sup>12</sup> beschrijft Marie Kamphuis hoe het Nederlandse maatschappelijk werk pas na de Tweede Wereldoorlog zich ontwikkelen kon tot een professie, onder andere mede dankzij de introductie van het social casework als methodiek van het maatschappelijk werk.

Tot die tijd ontbrak het maatschappelijk werk aan een professioneel handelingskader. Er werden idealistische vrouwen (want mannen in dat beroep was helemaal ondenkbaar) losgelaten in een buitengewoon gedifferentieerd werkveld, waar echter armoede, werkloosheid, criminaliteit, drankproblematiek en prostitutie tot de doorsnee problemen behoorden waar zij iets mee moesten proberen te doen.

Wat in haar verhaal opvalt is, dat het maatschappelijk werk zijn vorm en inhoud ontleende aan het soort samenleving (en de daarin geldende opvattingen) waarin het als beroep functioneerde.

In feite beschrijft Geert van der Laan<sup>13</sup> in 1988 in zijn boekje 'Tussen trend en traditie' eenzelfde fenomeen, namelijk het meegroeien van het maatschappelijk werk na de Tweede Wereldoorlog met de ontwikkeling van de verzorgingsstaat.

<sup>10</sup> We hebben aan deze kwestie uitvoerig aandacht besteed in 'Mondig worden met taal', over taal en hulpverlening, uitgave Dekker en van de Vegt, Assen 1989, waarin we de houding en positie van hulpverleners ten opzichte van hulpvragers, zoals deze tot uitdrukking komt in de taal, in diverse stromingen op het terrein van de hulpverlening onderzochten en beschreven.

<sup>11</sup> Zie voor een korte beschrijving van de geschiedenis van het maatschappelijk werk ook 'Maatschappelijk werk heeft een geschiedenis', door Erik Behrend. Verschenen in het Handboek Maatschappelijk Werk, november 1991.

<sup>12</sup> Kijken in de spiegel van het verleden, veertig jaar avonturen in en om welzijnsland, door Marie Kamphuis. Van Loghum Slaterus, Deventer 1986.

<sup>13</sup> Tussen trend en traditie. Algemeen Maatschappelijk Werk in discussie, door Geert van der Laan. SWP, Utrecht 1988.

Ook in de opleiding tot maatschappelijk werker zijn duidelijk dominante maatschappelijke opvattingen terug te vinden.

Er zijn twee belangrijke stromingen in de jaren zestig en zeventig geweest die een sterk stempel gedrukt hebben op het maatschappelijk werk. Wij doelen hierbij op de democratiseringsgolf op onder andere de Sociale Academies en de opkomst van de maatschappij-kritische bewegingen aan het eind van de jaren zestig en de invloed van de Human Potential Movement in de jaren zeventig.

De democratiseringsbewegingen als maatschappelijke en politieke bewegingen gingen uit van de maakbaarheid van de samenleving en men vertrouwde erop dat zo niet alle dan toch wel de meeste burgers van die samenleving het verlangen hadden op geëmancipeerde wijze aan die samenleving deel te nemen.

De Human Potential Movement, de beweging van de menselijke mogelijkheden ging er van uit, dat de mens een enorm ongebruikt potentieel aan mogelijkheden in zich heeft (Maslow gaf aan, dat de mens zijns inziens slechts 10 % van zijn vermogens gebruikt, dus dat opent nogal wat perspectieven!) en dat hij, ongeacht de maatschappelijke positie waarin hij verkeert, gelukkig wordt wanneer hij die ongebruikte mogelijkheden ontwikkelt. Deze richting gaat uit van de maakbaarheid van de persoon.

Beide visies werden uitvoerig gepropageerd binnen de opleidingen voor maatschappelijk werk en de gevolgen bleven niet uit.

Enerzijds ontstond er een generatie maatschappelijk werkers die zeer politiek en maatschappijbewust werd opgeleid, met als gevolg dat zij in de kortste keren afknaptten op de taaigheid van de alledaagse problematiek waarmee zij na hun opleiding in het gewone leven werden geconfronteerd.

Anderzijds werden er door opleidingen maatschappelijk werkers afgeleverd die hulpverlening hadden leren zien als een individuele groei- en bloeitostand, waarbij de maatschappij als een te verwaarlozen decor diende.

Beide bewegingen leidden tot een vorm van déprofessionalisering, waardoor het beroep van maatschappelijk werker er in de samenleving niet duidelijker op werd.

En dan komen de jaren tachtig, de jaren van no-nonsense, van de nieuwe zakelijkheid, van 'kies exact', de zorgzame samenleving, de terugtrekkende overheid, de groeiende kloof tussen arm en rijk.

Het zijn 'onze' jaren tachtig, de jaren waarin enerzijds de professionalisering van het maatschappelijk werk opnieuw verder gestalte krijgt door het verschijnen van het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker<sup>14</sup> en anderzijds naar de mening van sommigen (of zijn het er velen?) de poten onder het maatschappelijk werk als eerstelijnsvoorziening dreigen te worden weggezaagd door de decentrale financiering. Het lijkt erop dat het bouwen en breken tegelijk is.

<sup>14</sup>-Projectgroep Beroepsvraagstukken Maatschappelijk Werk: 'Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker'. Uitgegeven door de Landelijke Vereniging van Maatschappelijk Werkers, Utrecht 1989.

Het maatschappelijk werk is een bij uitstek maatschappij-, cultuur- en tijdgebonden beroep.

Het beroep van maatschappelijk werker is nooit anders geweest dan een min of meer professioneel antwoord op de hulpvragen zoals die door de tijd heen in een zich steeds veranderende samenleving door de mensen daarin zijn gesteld.

Wij willen in dit verband ook een kort citaat weergeven uit het boek 'Beroeps-ethiek en code van de maatschappelijk werker' van de hand van dr L.F. Jens.<sup>15</sup> Zij schrijft over beroeps-ethiek het volgende:

'Beroeps-ethiek is een door de beoefenaars van een bepaalde professie gemeenschappelijk aanvaard complex van waarden en normen. Zij vinden hierin een leidraad voor handel en wandel in hun beroepsbezigheden. Omdat de professie deel uitmaakt van de samenleving, is ook de beroeps-ethiek mede bepaald en beïnvloed door de waarden en door de waarderingen van gedrag en optreden die in de samenleving gangbaar zijn. Zij houdt echter in twee opzichten een verbijzondering in van algemeen geldende opvattingen. In de eerste plaats stelt iedere professie één bepaalde waarde centraal. In het bij uitstek behartigen van deze waarde is de maatschappelijke functie van de professie gelegen. Daaruit volgt, dat in de beroepsuitoefening aan deze waarde voorrang verleend dient te worden boven alle andere, behoudens in uitzonderlijke omstandigheden.

In de tweede plaats houdt de beroeps-ethiek een aantal regels in voor het gedrag van de beroepsbeoefenaar die erop gericht zijn de voorwaarden te scheppen voor het tot zijn recht komen van de maatschappelijke functie van zijn professie. Deze houden rechtstreeks verband met de aard van de hulpverlening en met de methoden die daarbij gehanteerd worden.

Grondslag voor iedere beroeps-ethiek is, dat de waarde die het beroep behartigt, voor de samenleving van vitale betekenis is.' Tot zover Jens.

De centrale waarde voor het maatschappelijk werk, zoals geformuleerd in het beroepsprofiel is als volgt samen te vatten 'dat personen tot hun recht komen in het samenleven met elkaar'.

Het is toe te juichen dat het maatschappelijk werk zich steeds duidelijker manifesteert als een beroep, al was het maar dat het daardoor beter mogelijk wordt zich als beroepsgroep maatschappelijk te verantwoorden. Het gevaar echter dat schuilt in een zich zo concentreren op de ontwikkeling van de eigen identiteit is, dat er een wat Leene<sup>16</sup> noemt, fixatie kan plaatsvinden op de eenmaal omschreven inhoud van het beroep. Fixatie wil volgens hem zeggen dat men zich oriënteert op het gelijk blijven van het middel. Men tracht zich te handhaven in de werkelijkheid los van de vraag naar de wisselende input en wenselijke out-

<sup>15</sup> Beroeps-ethiek en code van de maatschappelijk werker, door dr L.F. Jens, Van Loghum Slaterus, Deventer 1967.

<sup>16</sup> Maatschappelijk werk, besproken en weersproken beroep, door G.J.F. Leene, in: Handboek Maatschappelijk Werk, november 1988, uitgave Samsom, Alphen a.d.Rijn.

put. Men houdt vast aan gebruiken en rituelen zonder daarbij de adequaatheidsvraag te stellen. Door het beroep exclusief te verbinden aan bepaalde methoden en technieken of ook aan een te eng bemeten profiel kan een dergelijke fixatie zich voordoen.

Het is goed vanuit deze opmerkingen nog eens naar het terrein van het methodisch handelen van de maatschappelijk werker te kijken.

### 1.3.2 Ontwikkelingen op het terrein van het methodisch handelen<sup>17</sup>

Wanneer we in de geschiedenis van de methodiek kijken<sup>18</sup>, kunnen we vaststellen dat er vanaf de introductie van het social casework<sup>19</sup> in 1917 in Amerika door Mary Richmond allerlei ontwikkelingen in denken over social casework hebben plaatsgevonden die in de huidige hulpverleningspraktijk van maatschappelijk werkers in Nederland nog steeds actueel zijn.

Richmond betoogde dat de mens-in-nood recht heeft op deskundige hulp die hem in zijn waarde laat en hem betreft in de hulpverlening. Voor een effectieve hulpverlening, die zich niet beperkte tot het lenigen van de actuele nood, maar zich ook richtte op het voorkomen van nieuwe sociale moeilijkheden, was het nodig dat een gestructureerd sociaal onderzoek plaats vond dat leidde tot een diagnose van de sociale situatie van de hulpzoekende. Hierin werd opgenomen een beschrijving van de soorten relaties die de betrokkene onderhield, voornamelijk met mensen die van hem afhankelijk waren of van wie hij zelf afhankelijk was.

Gordon Hamilton<sup>20</sup> past in haar denken en schrijven over social casework veel inzichten uit de psycho-analytische praktijk en de dieptepsychologie toe. Dit betekende, dat de social caseworker in haar optiek sterk gericht is op het onderkennen en beïnvloeden van psychische (ook onbewuste) factoren in de mens die het ontstaan van zijn sociale nood bevorderen, waarbij de invloed van jeugdervaringen die de actuele sociale betrekkingen schaden, in het geding gebracht konden worden. Social casework was dan ook alleen veilig bij maatschappelijk

werkers. Marie Kamphuis<sup>21</sup> beschrijft hoe in de vijftiger jaren het in Nederland uitsluitend de medisch opvoedkundige bureaus waren waar social caseworkers werkten die een psychiater konden consulteren. Het gebruik van de methode was uitsluitend aan deze werkers voorbehouden, omdat consultatie van een psychiater een 'must' was. In 1951 stelt Helen Harris Perlman<sup>22</sup> voor 'to put the social back in social casework'. Voor haar houdt dat in meer aandacht voor het sociaal psychologische begrip 'sociale rol'<sup>23</sup>. Hulpverlening is dan gericht op 'het versterken van het zelfgevoel van de hulpvragende, zodat een meer adequate rolvervulling mogelijk wordt'.

Germain<sup>24</sup> constateert echter dat 'ondanks deze theoretische ontwikkelingen zich op maar weinig terreinen van de hulpverlening werkelijke veranderingen voordeden, met name niet op het terrein van het casework. De nieuwe ideeën uit de sociale wetenschappen droegen wel bij tot een beter diagnostisch begrip, maar niet zozeer tot anders professioneel handelen. Hoewel bij de diagnosestelling omgevingsfactoren betrokken werden, bleven interventies toch voornamelijk gericht op gedragsverandering: het versterken van een zwak functionerend ego bijvoorbeeld, of een slechte rolvervulling. Rolvervulling was niet de verbinding tussen ego en omgeving op de manier zoals verwacht was. Hoewel van nut voor het ordenen van allerlei observaties rond het sociaal functioneren, droeg het rolconcept weinig bij om handelingsmodellen te ontwikkelen waarmee situaties veranderd konden worden.'

De introductie van ideeën uit de algemene systeemtheorie<sup>25</sup> in de jaren zestig en zeventig, aanvankelijk vooral toegepast in de gezinsbehandeling<sup>26</sup>, leek een verbreding op te leveren in het kijken van hulpverleners naar hun cliënten: cliënten werden en worden gezien en begrepen in hun sociale context, waarbij deze context echter vooral als 'het gezin' begrepen dient te worden.

<sup>17</sup> Ter verduidelijking met betrekking tot de vraag wat het verschil tussen een methode, methodiek en een techniek is het volgende.

Een *methode* is te omschrijven als een systematische, doelgerichte handelwijze; *methodiek* is de leer van de methode en een *techniek* is een kleinere, meer afgegrensde handelingseenheid binnen de methode. (Vgl. M. Kamphuis 1970)

Kenmerk van een hulpverleningsmethodiek is ondermeer dat antwoord gegeven wordt op de volgende vragen:

- Wat wordt binnen de methode verstaan onder hulp en hulpverlening?
- Wat is het specifieke terrein waarop de methode kan worden toegepast?
- Wat zijn de grenzen van de methode?
- Hoe ziet de relatie hulpverlener - hulpvrager binnen deze methode er uit?
- Op welke wijze wordt binnen deze methode gecommuniceerd?
- Welke theoretische notities liggen aan de methode ten grondslag?

<sup>18</sup> Bron hierbij is o.a. het artikel van mevrouw A.P. Margadant-Bakker 'Het social casework als methode van maatschappelijk werk', verschenen in deel III 'Methoden van Maatschappelijk Werk' van de driedelige uitgave 'Maatschappelijk Werk, krachten, velden en methoden', onder redactie van dr. J.M. Broekman. Uitgave Van Gorcum, Assen 1966.

<sup>19</sup> Mary Richmond, *Social Diagnosis*. Russell Sage Foundation, New York 1917.

<sup>20</sup> Gordon Hamilton: *Theory and Practice of Social Casework*. Columbia University Press 1940.

<sup>21</sup> M. Kamphuis, *Wat is social casework*. Alphen a.d.Rijn 1964.

<sup>22</sup> H.H. Perlman, *The social in social casework*. *Social Service Review*, december 1961.

<sup>23</sup> H.H. Perlman, *The role concept and social casework*. In: *Social Service Review*, december 1961.

<sup>24</sup> Carel B. Germain Introduction: *Ecology and Social Work*, in: *Social Work Practice, People and Environments, an ecological perspective*. Redactie C.B. Germain. Uitgave Columbia Univ. Press New York 1979.

<sup>25</sup> In 1970 verscheen de vertaling van 'Pragmatics of Human Communications' van Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin en Don D. Jackson onder de titel 'De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie'. Uitgave: Van Loghum Slaterus, Deventer 1970.

<sup>26</sup> In Nederland geïntroduceerd met de vertaling van het boek 'Conjoint Family Therapy' van Virginia Satir. Nederlandse titel: 'Gezinstherapie'. Uitgave Van Loghum Slaterus, Deventer 1970. Eveneens in 1970 verscheen het boek 'Gezinsbehandeling, een oriëntatie', door C.J.F. van Veen en J.C. van der Meulen. Uitgave Samsom, Alphen a.d.Rijn 1970.

Sindsdien zijn er vele boeken vanuit diverse stromingen op het terrein van de gezinsbehandeling verschenen zoals:

'Gedragsverandering in gezinnen', door Alfred Lange en Onno van der Hart, uitgave H.D. Tjeenk Willink, Groningen, 1975;

'Ivan Boszormenyi-Nagy en zijn visie op individuele en gezinstherapie' door Ammy van Heusden en ElseMarie van den Eerenbeemt. Uitgave De Toorts, Haarlem 1983.



Het groepswerk<sup>27,28</sup> als methode van hulpverlening is eveneens te zien als een verbreding in kijken en handelen, zeker wanneer de individuele groepsdeelnemer leert zien hoe zijn probleem maatschappelijk verankerd kan zijn en van daaruit leert hoe hij gebruik kan maken van zijn eigen kracht en krachten in zijn omgeving om beter met zijn probleem om te gaan, c.q. te kunnen komen tot een oplossing daarvan. Het groepswerk kan op deze manier een bijdrage aan de emancipatie van de groepsdeelnemers zijn.

Een benadering welke ons inziens betrokken kan worden in de theorie en uitvoering van de emanciperende hulpverlening is de zogenaamde ecologische benadering.

### 1.3.3 De ecologische benadering<sup>29</sup>

De ecologische benadering is een systeemgerichte benadering, maar het systeem wordt verbreed tot de sociale context waarbinnen de hulpvrager leeft: zijn leefomgeving ('environment'). Het gaat daarbij niet alleen om de dimensies van het gezin, de familie, maar ook om de vriendengroep, de buurt, het werk, de hobby's, de contacten met instellingen, de fysieke omgeving, de cultuur, levensbeschouwing, wetten, regels, enzovoorts.

Het begrip ecologie heeft te maken met 'leefruimte'. Het woord 'oikos' komt uit het Grieks en betekent huis, leefomgeving. We kennen het woord 'oecumene', wat betekent: de bewoonde wereld.

Ecologie is een begrip wat we vooral in de biologie tegenkomen en dan in de betekenis van de leer die zich bezighoudt met de wisselwerking tussen organisme en omgeving. Dat lijkt dus voor een maatschappelijk werker een nogal abstracte materie.

Maar begrippen uit de ecologie zijn zeer goed vertaalbaar naar het maatschappelijk werk.

De vooronderstelling is deze: alles wat leeft beïnvloedt z'n omgeving en omgekeerd: de omgeving beïnvloedt alles wat leeft.

We zien dat terug in de natuur waar we spreken van biotoop: het verschijnsel van planten die elkaars aanwezigheid opzoeken en daar bloeien omdat hun gemeenschappelijke omgeving de juiste condities verschaft.

We zien het ook in de aanpassing van organismen in de loop van de evolutie: levensvormen hebben zich aangepast aan uitwendige levensomstandigheden, bijvoorbeeld extreme kou of extreme warmte. Als het warm is laten planten hun

<sup>27</sup> Zie 'Groepswerk in het maatschappelijk werk', door Nora van Riet, uitgave Dekker en van de Vegt, Assen (vierde gewijzigde of vijfde druk) 1988.

<sup>28</sup> Zie bijvoorbeeld ook: Groepswerk als bijdrage tot emancipatie, door Nora van Riet, verschenen in Handboek Maatschappelijk Werk, oktober 1987, in januari 1993 in gewijzigde vorm in het handboek *Leren en Leven met Groepen*. Uitgave Bohn Stafleu Van Loghum, Houten.

<sup>29</sup> Wij zijn zelf actief met de ecologische benadering in aanraking gekomen via drie workshops in respectievelijk 1990, 1991 en 1992 geleid door dr K.O'C. Hoekstra van de Columbia University New York.

Voor literatuur: zie bijvoorbeeld het artikel 'Een sociaal-ecologisch perspectief voor de hulpverlening', door K.E.H. Hesser en A. van Hout, in het Tijdschrift *Sociale Interventie*, 1992/3.

bladeren hangen om zo weinig mogelijk zon op te vangen en water te verdampen. Een plant past zich dus aan aan zijn eigen leefomgeving door zijn biologische omstandigheden aan te passen.

Dit verhaal is ook van toepassing op mensen.

Het begrip 'socialisatie' bijvoorbeeld geeft aan, dat mensen als het ware op maat gemaakt worden of zichzelf op maat maken voor hun omgeving: een kind wordt gesocialiseerd tot 'ons kind'. Dat betekent, dat het kind niet een anoniem wezen is wat voortgebracht is door de ouders, nee, het wordt 'ons wezentje' waarbij vaak grote waarde gehecht wordt aan uiterlijke kenmerken waar dat uit mag blijken. Wordt het kind wat ouder, dan is het van groot belang dat het gedrag gaat vertonen wat verwacht wordt door z'n ouders, door mensen in zijn primaire leefomgeving. Het kind past zich aan.

Het begrip 'aanpassen' is in de ecologische benadering dus van groot belang. Het heeft hierbij niet de negatieve betekenis die vaak aan het woord 'aanpassen' toegekend wordt. Aanpassen betekent dat het organisme probeert zich zo aan een leefomgeving aan te passen dat het kan overleven. Omgekeerd: levende wezens proberen hun omgeving eveneens aan te passen aan hun behoefte om te overleven.

Overleven is van wezenlijke betekenis voor alles wat leeft. Ieder levend organisme probeert een omgeving te creëren, waarin overleven mogelijk is.

In sociaal opzicht zien wij bijvoorbeeld dat wanneer iemand een slechte werk-omgeving heeft, hij òf probeert in de omstandigheden iets te veranderen, òf, wanneer dat niet kan, een andere baan te vinden waarin hij beter kan leven.

In harmonie leven met je omgeving is een levensbevorderende omstandigheid.

Het begrip aanpassen is hier dus een heel actief begrip.

Het betekent het manipuleren van je omgeving zodanig, dat je daarin kunt leven.

Emanciperende hulpverlening wil mensen helpen greep op hun bestaan te krijgen. Emancipatie wil zeggen: iemand probeert meer greep te krijgen op eigen bestaan en bestaansontwerp in die zin, dat zij/hij vanuit een als negatief beoordeelde situatie op weg gaat naar een meerwaardige situatie<sup>30</sup>.

Emancipatie is dus altijd een beweging.

Wanneer we deze definitie van emancipatie leggen naast begrippen uit de ecologie, dan betekent dat dat mensen voortdurend bezig zijn zich te verhouden tot hun omgeving. Dit vinden we terug bij opvattingen van Frankl<sup>31</sup>.

Ecologie is ook een vorm van mij verhouden tot mijn omgeving en proberen òf mijzelf, òf mijn omgeving òf beide zó te veranderen, dat ik en mijn omgeving het leefbaar met elkaar hebben.

<sup>30</sup> Definitie ontleend aan J. Hendriks, *Emancipatie, relaties tussen minoriteit en dominant*. Alphen a.d.Rijn 1981.

<sup>31</sup> Zie hiertoe hoofdstuk 2.

Voorbeelden hiervan vinden we terug in het omgaan met roken en rokers, met milieuverontreiniging, kortom met allerlei gezondheidsbedreigende elementen in onze leefwereld, waarvoor je zelf als individu een wijze van omgaan moet zoeken binnen de marges die dat mogelijk maken.

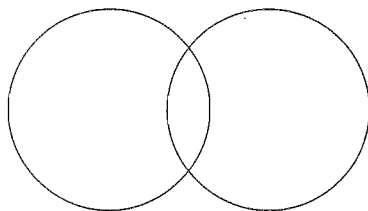
Het gaat hierbij om de vraag: hoe kom ik tot mijn recht als individu en wat heb ik daarbij uit mijn omgeving nodig<sup>32</sup>.

De ecologische benadering richt zich met name op de omgeving.

Daarin verschilt de ecologische benadering iets van andere benaderingen in het maatschappelijk werk, mede doordat het de aandacht richt op een ander vlak: heel expliciet op de leefomgeving van de mens.

Het maatschappelijk werk is het terrein waar persoon en omgeving elkaar raken.

Dat wordt duidelijk in onderstaand tekeningetje:



Het gebied waar de twee cirkels elkaar overlappen, dat is het aandachtsgebied van het maatschappelijk werk, namelijk het gebied waar de persoon in zijn leefomgeving tot zijn recht moet komen.

In het Amerikaans wordt de term 'environment' gebruikt en dat heeft de betekenis van 'leefomgeving'. Wij spreken ook wel van 'leefwereld'.

Kern van het maatschappelijk werk is dat het hulp verleent op het raakvlak van individu en samenleving of zoals omschreven wordt in het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker 'Het arbeidsterrein van de maatschappelijk werker omvat aldus problemen, die samenhangen met verstoringen in de wisselwerking tussen (verbanden van) personen en hun sociale omgeving en met tekorten in elementaire voorwaarden voor sociaal functioneren'<sup>33</sup>.

Dit is in feite een omschrijving van het domein van het maatschappelijk werk zoals we dat ook in de ecologische benadering tegenkomen.

Waarom nu aandacht voor de ecologische benadering?

Als het gaat om greep krijgen op mijn situatie dan is dat meer dan greep krijgen op mijn eigen leven, want mijn eigen leven is meer dan mijn fysiek bestaan. Mijn leven bestaat ook uit de relaties die ik heb, het werk dat ik doe, eten, de

<sup>32</sup> We verwijzen hierbij nogmaals naar het Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker, waarin de nadruk gelegd wordt op 'het tot z'n recht komen van mensen'.

<sup>33</sup> Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Uitgave LVMW Utrecht 1990.

lucht die ik inadem etc. Mijn leven is dus: ik èn mijn omgeving.

Omdat dit zaken zijn die van letterlijk levensbelang zijn voor mensen willen zij daar graag greep op hebben. Dat is lang niet altijd mogelijk: veel zaken overstijgen het individueel vermogen van de mens.

In de ecologische benadering nu is de aandacht heel specifiek gericht op de leefomgeving van de cliënt.

Wanneer iemand zich met een ingewikkelde hulpvraag tot het maatschappelijk werk richt heeft hij vaak het idee, dat zijn hele leven beheerst wordt door dat probleem. Hij ziet het probleem vaak niet meer in een context waar mogelijke aanleidingen tot het probleem liggen, maar beleeft het als een geïsoleerd iets, vaak ook nog als iets wat juist hem overkomen is.

Een voorbeeld:

Depressiviteit kan opgevat worden als een puur persoonlijke toestand, een persoonlijke 'afwijking'.

Maar je kunt ook zeggen: het feit, dat iemand geen betekenis kan vinden in en ontlenen aan zijn omgeving heeft iets te maken met hoe die omgeving door de persoon ervaren wordt, namelijk als niet voedend. Deze mens ervaart niets in zijn omgeving wat de moeite waard is, wat hem stimuleert; waardoor hij inkeert in zichzelf en het leven -en soms uiteindelijk ook zichzelf- niet meer ziet zitten. Dit idee wordt soms nog versterkt, wanneer de hulpverlener er op een individualiserende manier mee omgaat.

Bij de ecologische benadering nu gaat het om het (her)ontdekken van de hulpbronnen die iemand in zijn leefomgeving heeft (maar niet gebruikt) of zou moeten hebben.

Hierbij bestaan verschillende mogelijkheden:

- het kan zijn, dat iemand te weinig bronnen in zijn omgeving heeft om goed tot zijn recht te komen;
- het kan zijn, dat iemand veel hulpbronnen in zijn omgeving heeft, maar ze niet of slecht gebruikt;
- het kan zijn, dat iemand veel hulpbronnen in zijn omgeving heeft (objectief gezien), maar voor hem heel relevante bronnen niet.

Wanneer sprake is van afwezigheid of tekortschieten van de verbindingen tussen mensen en hun hulpbronnen spreken we van een gebrekkige aansluiting. Men spreekt in het Engels van 'poor fit'.

De ecologische benadering heeft ook veel te maken met netwerkontwikkeling. Wanneer mensen niet bij professionele hulpverleners komen, hoewel ze soms heel ingewikkelde problemen hebben, zijn ze vaak 'voorzien' van een goed netwerk, waardoor zij in staat zijn die problemen op te lossen.

Zij kennen sleutelfiguren (bronnen) in hun omgeving waar ze een goed gebruik van weten te maken. En dat is het waar ieder mens het eigenlijk van moet hebben in het leven.

Ook in hun werk hebben de meeste mensen een netwerk nodig, mensen die als het ware voor hen de condities vormen waardoor zij hun werk (goed) kunnen doen.

Daarnaast hebben met name hulpverleners een netwerk waarin mede-hulpverleners opgenomen zijn nodig.

We krijgen inzicht in het bestaan van netwerken door middel van het maken van een ecogram. Een ecogram is een in kaart gebracht overzicht van hulpbronnen (en het ontbreken ervan) in iemands relevante leefomgeving.

In hoofdstuk 5 beschrijven wij hoe met het ecogram gewerkt kan worden in het kader van emanciperende hulpverlening.

## 2 Uitgangspunten en begrippen

### 2.1 Inleiding

In ons zoeken naar nieuwe wegen hebben diverse schrijvers en stromingen ons geïnspireerd.

Twee schrijvers willen we hier met name noemen en aangeven waardoor zij ons inspireerden, namelijk Viktor Frankl en Paulo Freire.

Dat mag misschien verbazing wekken, omdat Frankl een psychiater is die zich bezighoudt met de aard en de genezing van neurosen en Freire een pedagoog die bekend is geworden door zijn alfabetiserings-, bewustwordings- en ontwikkelingsprogramma's in Latijns Amerika.

Viktor Frankl is hoogleraar in de neurologie en psychiatrie aan de universiteit van Wenen. In de Tweede Wereldoorlog verbleef hij drie jaar in verschillende concentratiekampen van de Nazi's. Zijn ervaringen daar zijn de basis voor zijn zogeheten logotherapie.

Over deze therapie zegt hij:

'Het Griekse woord logos beduidt 'betekenis'. Logotherapie of "de derde Weense school der psychotherapie" zoals sommige auteurs mijn leerstelling noemen, richt zich zowel op de betekenis van het menselijk bestaan als op het streven van de mens naar een dergelijke betekenis. Volgens de logotherapie is dit streven naar de zin van zijn leven de primaire motivatiekracht waarover de mens beschikt.

Daarom spreek ik ook van een wil-tot-betekenis, in tegenstelling tot het lustprincipe (of de wil-tot-lust, zoals we eveneens zouden kunnen zeggen), waarop de Freudiaanse psychoanalyse zich richt, en de wil-tot-macht, die in de theorie van Adler wordt benadrukt'.<sup>34</sup>

Wat ons van essentieel belang lijkt voor welke vorm van hulpverlening dan ook, is zijn overtuiging dat iedere mens, op grond van deze wil tot betekenis, in staat is een eigen houding te bepalen, te kiezen, hoe hij zich tot zijn omgeving, tot zijn omstandigheden wil verhouden.

Het volgende voorbeeld uit 'De zin van het bestaan' maakt ons inziens duidelijk wat wij bedoelen:

<sup>34</sup> Viktor Frankl, De zin van het bestaan, een inleiding tot de logotherapie. Rotterdam 1978.