

1 Moraal en sociaal werk

LEIDENDE VRAAG:

- Wat is normatieve professionaliteit?

LEERDOELEN:

Na het lezen van dit hoofdstuk kun je:

- de betekenis en relevantie van normatieve professionaliteit toelichten;
- verschillende niveaus van morele kwesties (microniveau, mesoniveau en macroniveau) onderscheiden;
- morele vragen voor sociaal werkers herkennen;
- basisbegrippen zoals 'moraal', 'ethiek', 'waarden', 'normen' en 'deugden' beschrijven;
- verschillende intuïtieve moralen onderscheiden;
- verschillende visies op de morele ontwikkeling beschrijven;
- de theorieën over de morele ontwikkeling van Kohlberg en Gilligan in eigen woorden beschrijven.



CASUS: PESTEN



Virgil is derdejaarsstudent sociaal werk. Hij loopt stage bij het schoolmaatschappelijk werk van de vmbo-school 'De Klimop'. Een van zijn cliënten is de 14-jarige Gloria. Ze is onzeker en weinig assertief. In de klas is ze erg stil en ze heeft weinig contact met haar klasgenoten.

Gloria gaat steeds meer spijbelen en haar mentor krijgt nauwelijks contact met haar. Hij meldt in het zorgteam dat hij graag begeleiding wil voor Gloria. Virgil neemt deze taak op zich.

Al snel krijgt Gloria vertrouwen in Virgil. Ze vertelt dat er bij haar in de klas een paar jongens zitten die haar pesten. Ze maken vaak kleine-rende opmerkingen. Soms wachten ze haar op, als ze naar huis fietst. Dan slaan ze haar of pakken ze haar tas af en gooien die leeg in de bosjes. Ze dreigen dat het slecht met haar afloopt als ze hier iets over vertelt. Toch weet Virgil haar ervan te overtuigen dat het goed is als zij dit bespreekt met de mentor.

Gloria en Virgil gaan samen naar de mentor om te vertellen over het pesten. De mentor schrikt hier erg van. Hij spreekt de pesters aan op hun gedrag. Dit helpt wel even, maar na een tijdje begint het pesten opnieuw.

Gelukkig komt Claudia wel steeds op de afspraken bij Virgil, die haar probeert te helpen om weerbaarder te worden. Maar toch gaat ze nog meer spijbelen. De schoolleiding ziet zich daardoor genooddaakt om te besluiten dat Gloria de school moet verlaten. Ze verwijzen haar naar de opvang voor spijbelaars, Care4school, en vragen Virgil om naar Care4school te rapporteren over zijn begeleiding van Gloria.

Virgil is boos en verdrietig. Hij wil Gloria graag helpen en vindt het niet eerlijk dat de pesters er zo makkelijk vanaf komen, terwijl hun slachtoffer van school gestuurd wordt. Hij heeft inmiddels een vertrouwensband met Gloria en hij heeft het idee dat ze langzamerhand wat steviger in haar schoenen komt te staan. Dit vertelt hij ook binnen het zorgteam, maar de schoolleiding blijft erbij dat Gloria De Klimop moet verlaten. Zij beroepen zich daarbij op de schoolregels. Virgil is het hier niet mee eens, maar hij vraagt zich af wat hij kan doen. Hij maakt zich zorgen over zijn stagebeoordeling als hij niet meewerkt aan de overplaatsing van Gloria en hij vindt het ook erg spannend om als 18-jarige stagiair tegen een besluit van de schoolleiding in te gaan.

In de casus Pesten voelt de stagiair sociaal werk dat er iets schuurt. Als professional moet hij zich er om te beginnen van bewust zijn dat er hier sprake is van een moreel probleem. Het gaat er in deze casus namelijk niet alleen om dat hij weet hoe hij weerbaarheidstraining kan geven, maar het gaat ook om goede zorg voor de cliënt en om rechtvaardigheid. Wat is in deze situatie goede zorg en wat is rechtvaardigheid?

De stagiair maakt deel uit van een zorgteam en een school. Heeft hij voldoende lef om te laten horen waarom hij het niet eens is met het besluit? Hoe kan hij, samen met collega's en ook samen met het meisje en haar ouders, bijdragen aan een goede keuze wat betreft mogelijke vervolgstappen? Met welke argumenten kan hij zijn standpunt onderbouwen? Waar baseert hij die argumenten op? Kan hij daarbij ook goed luisteren naar argumenten die anderen inbrengen? Allemaal vragen die met moraliteit te maken hebben.

In dit boek krijg je hulpmiddelen aangereikt om na te denken over de morele keuzes die je maakt in je beroep en over de argumenten waarmee je die keuzes kunt onderbouwen. Op die manier bereid je je voor op de volgende stap: een dialoog met anderen – collega's, cliënten en andere betrokkenen – waarin je elkaar kunt bevragen op de argumenten en de daarop gebaseerde keuzes. In die dialoog kun je samen zoeken hoe je het best recht kunt doen aan wat een ieder belangrijk vindt. Dit boek biedt dan ook handvatten voor het voeren van een open gesprek over morele problemen.

Dit hoofdstuk beschrijft waarom normatieve professionaliteit onlosmakelijk verbonden is aan sociaal werk. Sociaal werkers moeten morele vragen in hun werk herkennen, zich bewust zijn van de waarden, normen en deugden die de basis vormen van hun handelen, en hierover een open dialoog kunnen voeren met betrokkenen. De sociaal werkers moeten vervolgens ook de verantwoordelijkheid nemen voor hun keuzes. We gaan daarna in op de vraag wat moraal is. Als iemand nadenkt over morele vragen in zijn persoonlijk leven en in zijn beroep, is het om te beginnen handig als hij de basisbegrippen van ethiek kent, zodat hij helder kan uitleggen wat hij bedoelt. Dit eerste hoofdstuk bespreekt daarom wat het verschil is tussen 'moraal' en 'ethiek', en wat waarden, normen en deugden zijn. De normatieve professionaliteit bouwt

voort op de persoonlijke moraal van sociaal werkers. Daarom verdiepen we ons in de verschillende intuïtieve moralen die het handelen van mensen sturen en in verschillende visies op morele ontwikkeling: de psychoanalyse, het behaviorisme en de cognitieve theorie. Ten slotte komen we weer terug bij de normatieve professional. We bespreken wat de elementen zijn van de beroepshouding van sociaal werkers. Deze basis kan helpen om morele vragen in de beroepspraktijk beter te herkennen, te verhelderen en zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden.

1.1 Normatieve professionaliteit: niet alleen de dingen goed doen, maar ook de goede dingen doen

Voor sociaal werkers is het belangrijk dat ze deskundig zijn: dat ze hun werk goed doen. Ze moeten beschikken over de juiste competenties. Ze moeten onder meer in staat zijn om gesprekken te voeren, diverse methodieken toe te passen en mensen te ondersteunen bij allerlei regelingen. In de casus Pesten moet Virgil bijvoorbeeld over de juiste gespreksvaardigheden beschikken en moet hij goed kunnen rapporteren.

1.1.1 Technisch-instrumentele professionaliteit en normatieve professionaliteit

Sociaal werkers die beschikken over de juiste kennis, kunde en professionele vaardigheden zijn effectief en efficiënt in het bereiken van hun doelen. Ze beschikken over **technisch-instrumentele professionaliteit**. Maar ook als ze hierover beschikken, moeten ze zich daarnaast afvragen of ze goed werk doen: of hun werk bijdraagt aan de centrale **waarden**, de idealen die wezenlijk zijn voor de kwaliteit van leven en van het beroep, en of ze handelen volgens de daaraan gekoppelde **normen**, de op waarden gebaseerde handelingsvoorschriften. Een sociaal werker kan nog zo goed zijn in gesprekstechnieken en in het regelen van zaken voor zijn cliënten, maar als hij dit niet op een integere manier doet – als hij bijvoorbeeld misbruik maakt van het vertrouwen van cliënten of niet respectvol met hen omgaat – doet hij geen goed werk. Naast waarden en normen zijn daarbij ook professionele **deugden** van belang: goede eigenschappen die de handelwijze van de sociaal werker bepalen. In de casus Pesten zien we dat Virgil zich inzet om Gloria zo goed mogelijk tot haar recht te laten komen. Dat betekent voor hem dat ze zich veilig kan voelen op school, weerbaarder is en niet weggepest wordt.

In sociaal werk draait het niet in de eerste plaats om **efficiency**, de mate waarin de sociaal werker zijn doelen bereikt. Efficiënt werken is alleen waardevol als je efficiënt aan de juiste doelen werkt. Naast technische en communicatieve competenties moet een sociaal werker ook morele competenties ontwikkelen, die zijn moreel kompas vormen. Sociaal werk is een waardegebonden professie. Dat betekent dat je alleen een goede sociaal werker kunt worden als

je ook beschikt over **normatieve professionaliteit**. Dat wil zeggen dat je je bewust bent van de normen, waarden en deugden die een rol spelen in jouw handelen – over wat je als sociaal werker belangrijk en nastrevenswaardig vindt – en dat je die in een open dialoog kunt toetsen aan de argumenten van anderen. Daarbij staat respect voor de ander centraal. Waardegebonden werken kan helderheid opleveren over wat echt belangrijk is voor je cliënten. Het kan je helpen om prioriteiten te stellen en keuzes te maken waarmee je optimaal bijdraagt aan een goed leven voor je cliënten.

‘De sociaal werker respecteert, erkent en bevordert de menselijke waardigheid van de unieke persoon’ [...] ‘binnen zijn sociaal-culturele context, en in wisselwerking met zijn omgeving’ en ‘erkent en bevordert de eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en sociale participatie van de burger/cliënt.’

(Sociaal Werk Versterkt, 2018, artikel 1 en 2).

Het gaat er in de eerste plaats om dat je je bewust bent van de morele vragen die je in je werk tegenkomt. Vervolgens is het een kwestie van hoe je met deze vragen omgaat. Daarbij is kennis noodzakelijk van de eigen moraal (de handelingen en gedragingen die je als gewenst ziet), de moraal van anderen en van de ethiek (de systematische en kritische reflectie op die moraal). Normatieve professionalisering is ook een voortdurend leerproces, waarin de sociaal werker blijft reflecteren op zijn professionele waarden en op het professionele handelen, en waarin hij daarover in gesprek blijft gaan.

Een sociaal werker moet steeds kritisch kijken naar wat hij met zijn handelen tweewebngt, of het goed is wat hij doet en hoe het de volgende keer misschien beter kan. Dat betekent dat hij goed moet nadenken over de waarden en normen die zijn professioneel handelen beïnvloeden, en dat hij die waarden en normen moet aanscherpen in een dialoog met andere betrokkenen. Dat dit zo belangrijk is, hangt samen met een aantal kenmerken van het sociaal werk, zoals:

- **Kwetsbaarheid van de mensen met wie je werkt:**

Vaak komen mensen bij een sociaal werker als er problemen zijn die ze zelf niet kunnen oplossen of waarvan ze denken dat ze die niet kunnen oplossen. Veel cliënten van het sociaal werk komen uit de sociaal zwakkere milieus of hebben bepaalde beperkingen. Het gaat in het sociaal werk steeds meer over de eigen kracht van mensen, maar de sociaal werker moet ook rekening houden met de kwetsbaarheid van mensen. Factoren als armoede, werkloosheid en verstandelijke en fysieke beperkingen verminderen de mogelijkheden van mensen om hun leven vorm te geven.

- **Werken met gevoelige informatie:**

Mensen geven vaak vertrouwelijk informatie aan een sociaal werker. Informatie waarvan ze niet willen dat iemand anders die hoort of dat die tegen hen gebruikt wordt.

- **Omgaan met macht:**

Door zijn interventies kan de sociaal werker het leven van mensen ingrijpend beïnvloeden. Daar kunnen mensen van profiteren, maar ze kunnen er ook schade door oplopen. Door zijn deskundigheid en zijn positie heeft de sociaal werker macht. Soms is dat direct duidelijk, als de sociaal werker bijvoorbeeld werkt in de schuldhulpverlening en beslist of iemand geld krijgt voor een grote aankoop, of als hij bij de Raad voor de Kinderbescherming werkt en adviseert over uithuisplaatsing. Maar ook in andere professionele relaties is er een machtsverschil. De sociaal werker moet daarom uitkijken dat hij niet voor de cliënt gaat bepalen wat goed voor hem is.

- **Krachtenveld met verschillende belangen:**

De sociaal werker bevindt zich vaak in een spanningsveld tussen de belangen van de cliënt, zijn omgeving, de instelling waar hij voor werkt en de instanties die zijn werk financieren. Die waarden en normen zijn divers. Bovendien veranderen waarden en normen in de loop van de tijd. De sociaal werker moet hierin zijn eigen, professionele afwegingen maken.

- **Werken met ouders, kinderen en jongeren:**

Een gebied waarop deze verschillende belangen altijd sterk aanwezig zijn is de opvoeding. Mensen voeden op vanuit waarden en normen, ook al zijn die vaak impliciet aanwezig. Dit is het meest wezenlijke dat ten grondslag ligt aan opvoeding. Als sociaal werker moet je afstemmen op de waarden en normen van opvoeders. Dat betekent dat je je bewust moet zijn van je eigen moraal en dat je moet kunnen herkennen wat opvoedidealen zijn van opvoeders. Je kunt ook zelf een actieve rol spelen in de opvoeding van kinderen en jongeren en ook dan is het belangrijk dat je kunt verantwoord worden vanuit welke waarden en normen je dat doet en hoe die zich verhouden tot de waarden en normen van andere opvoeders.

Omdat de sociaal werker zoveel invloed kan hebben op de kwaliteit van leven van de mensen met wie hij werkt, moet hij kunnen verantwoorden wat zijn visie is, welke waarden voor hem belangrijk zijn en waarom hij in zijn werk bepaalde keuzes gemaakt heeft. In de eerste plaats tegenover de cliënten, en ook tegenover zijn collega's, het 'publiek' en soms de rechter. Daarbij gaat het er niet alleen om wat effectieve interventies zijn, maar ook om de doelen die je met deze interventies wil bereiken. Omdat sociaal werk complex is en niemand de wijsheid in pacht heeft, is het daarbij ook noodzakelijk om die keuzes ter discussie te stellen. Op die manier kun je andere perspectieven leren kennen en daarmee mogelijk betere keuzes maken. Ook de beroepscode voor de sociaal werker benadrukt het belang van een dialoog met collega's om tot afgewogen keuzes te komen.

BEROEPSCODE VOOR DE SOCIAAL WERKER

'De sociaal werker toetst zijn beroepsmatig handelen aan het beroeps-ethisch en professioneel oordeel van zijn collega's.'

(Sociaal Werk Versterkt, 2018, artikel 24)

Dit boek is bedoeld om je te ondersteunen bij het ontwikkelen van je normatieve professionaliteit en als het goed is, zet je die ontwikkeling gedurende je hele loopbaan voort. Uiteindelijk is de sociaal werker zijn eigen belangrijkste instrument. Sociaal werk past niet in een 'broodroostermodel' van de hulpverlening (Kunneman, 1996), waarin de sociaal werker vaststelt wat het probleem is, daar een van tevoren bepaalde interventie op toepast, in de verwachting dat die leidt tot een vooraf vastgestelde verandering. Iedere cliënt, iedere situatie is uniek en de sociaal werker moet dan ook steeds opnieuw bekijken hoe hij zijn technisch-instrumentele en normatieve professionaliteit integreert met zijn persoonlijke competenties in zijn **persoonlijke professionaliteit** (BPSW, 2016b).

In het sociaal werk gaat het bij waarden en normen volgens Kunneman (2005) om drie vragen:

- **Wat mag ik?**

Dit is het niveau van wetgeving en contractuele afspraken van organisaties om bepaalde doelen te halen.

- **Wat kan ik?**

Dit is de vraag naar deskundigheidsnormen, over welke competenties, welke kennis, kunde en vaardigheden een sociaal werker moet beschikken.

- **Waar sta ik voor?**

Hier gaat het om de belangrijkste waarden die je als sociaal werker nastreeft, zoals integriteit, rechtvaardigheid en empowerment. Naast deze waarden zijn er specifieke deugden waarover een sociaal werker moet beschikken, zoals professionele wijsheid, moed, zorgzaamheid, rechtvaardigheid en professionele integriteit (Banks, 2012). Deze waarden en deugden geven zin aan het werk (Driessens en Geldof, 2008).

Professionele wijsheid

De overkoepelende deugd van sociaal werkers is **professionele wijsheid**. Banks (2012) omschrijft professionele wijsheid in het sociaal werk als het vermogen om op basis van argumenten de juiste praktische keuzes te maken, die deel uitmaken van goed sociaal werk. Professionele wijsheid betekent dat de sociaal werker in gesprek kan gaan over keuzes, dat hij ethische vragen kan signaleren, hierop kan reflecteren en hier open-minded over in gesprek kan gaan. Op basis van deze overwegingen kan hij situaties beoordelen en professioneel handelen.

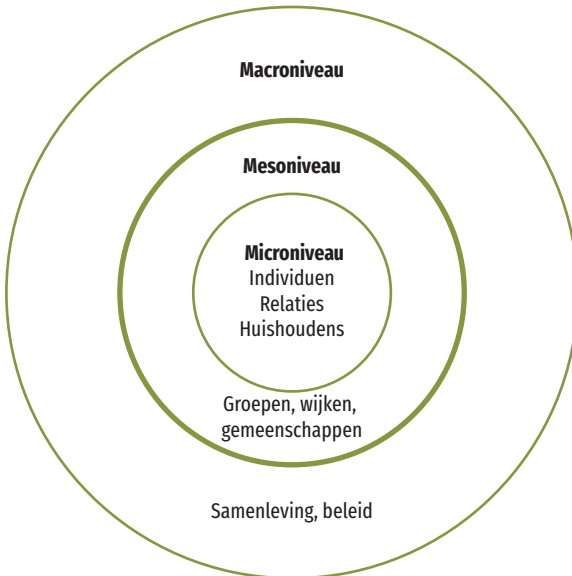
1.1.2 Micro-, meso- en macroniveau

We hebben vastgesteld dat je als sociaal werker niet alleen de dingen goed moet doen maar ook de goede dingen moet doen. Maar wat zijn dan de goede dingen? Deze vraag kunnen we beantwoorden met behulp van de verschillende niveaus waarop de sociaal werker opereert.

Als sociaal werker heb je namelijk niet alleen te maken met je cliënt, maar ook met de organisatie waarin je werkt en met de maatschappelijke context waarin je je werk doet. Morele kwesties spelen dus op verschillende niveaus

en als je voor een morele vraag staat is het goed om die niveaus van elkaar te onderscheiden, zodat je er goed zicht op krijgt. De niveaus zijn:

- **microniveau:** individuen, huishoudens
- **mesoniveau:** het collectief: groepen, wijken, gemeenschappen
- **macroniveau:** samenleving, beleid



In de casus Pesten zie je dat Virgil in de eerste plaats kijkt hoe hij op een integer manier met Gloria om kan gaan, waarbij hij direct of indirect ook te maken heeft met haar ouders (microniveau) en haar klasgenoten (mesoniveau). In de casus wordt bovendien duidelijk dat de waarden en normen van de school, de daarop gebaseerde regels en de manier waarop de schoolleiding daarmee omgaat, een belangrijke rol spelen (mesoniveau). Op de achtergrond spelen dan ook nog meer algemene maatschappelijke normen (macroniveau), zoals de leerplicht voor meisjes van 14 jaar. Als samenleving vinden we het belangrijk dat alle kinderen onderwijs krijgen. Virgil moet rekening houden met dit hele krachtenveld en afwegen hoe hij hierin het goede kan doen.

Op *microniveau* zijn er morele vragen over de manier waarop je van mens tot mens met elkaar zou moeten omgaan. Morele vragen spelen een rol in alle menselijke relaties: tussen vrienden en familieleden, tussen mensen die elkaar toevallig tegenkomen of tussen hulpverleners en cliënten. Ze kunnen bijvoorbeeld gaan over de vraag wanneer je een ander helpt. Mensen ontwikkelen in de loop van hun leven opvattingen over dergelijke vragen. Een voorbeeld van zo'n opvatting is de norm 'een mens in nood laat je niet in de steek'.

Op *mesoniveau* maken organisaties morele keuzes, die onder meer hun neerslag vinden in de visie van de instelling. Hierbij gaat het om opvattingen over

de missie van een instelling en de manier waarop ze daaraan wil werken. Een instelling kan er bijvoorbeeld principieel voor kiezen om met vrijwilligers te werken, omdat ze veel waarde hecht aan de zorg van mensen voor elkaar.

Morele opvattingen kunnen ook iets zeggen over het *macroniveau*, over de manier waarop de samenleving moet worden ingericht. Dit zijn politieke keuzes. Een voorbeeld van een moreel vraagstuk op macroniveau is de vraag of we in ons land kiezen voor een verzorgingsstaat of een participatiesamenleving. In een verzorgingsstaat dragen alle burgers bij aan voorzieningen voor mensen die werkloos zijn of die zorg nodig hebben. Solidariteit tussen alle burgers is hier dus een belangrijke waarde. In de participatiesamenleving is de rol van de overheid ingeperkt. Dat betekent dat mensen die hulp nodig hebben meer op zichzelf en op hun netwerk aangewezen zijn. Zelfredzaamheid en zorg voor de naasten worden belangrijke waarden. Andere waarden die hierbij een rol spelen, zijn onder meer vrijheid, gelijkheid en respect voor diversiteit, sociale rechtvaardigheid en collectieve verantwoordelijkheid.

Over de manier waarop de samenleving zou moeten worden georganiseerd, vormen mensen in de loop van hun leven een eigen opvatting. Als burgers van deze samenleving kunnen ze bijdragen aan de discussie en de besluitvorming hierover, door bijvoorbeeld te stemmen op een partij die voor hen belangrijke waarden verdedigt, door actie te voeren of opiniestukken te schrijven. De wet- en regelgeving die hieruit voortkomt, vormt vervolgens het kader van hun handelen.

Veel politieke keuzes worden gemaakt binnen een gemeente of een staat. Daarnaast maken politici ook op internationaal niveau afspraken over waarden, bijvoorbeeld in de Verenigde Naties. Zo verwijst de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens naar waarden die wereldwijd gedragen worden, maar waar soms heftige meningsverschillen over zijn.

Het sociaal werk is een beroep waarin mensenrechten, dus universele waarden, bevorderd worden. Als we zeggen dat iets een waarde is, zeggen we dat het iets is om na te streven. Als we stellen dat mensen rechten hebben, gaan we nog een stapje verder. Het gaat dan niet alleen om een ideaal, maar om het daadwerkelijke in de praktijk brengen daarvan.

De Rechten van de Mens komen ieder mens toe, puur op basis van het feit dat hij mens is. Als we bijvoorbeeld zeggen dat vrijheid van meningsuiting een belangrijke waarde is, bedoelen we dat dit waardevol is en deel uitmaakt van een goed leven.

‘Eenieder heeft recht op vrijheid van mening en meningsuiting. Dit recht omvat de vrijheid om zonder inmenging een mening te koesteren en om door alle middelen en ongeacht grenzen inlichtingen en denkbeelden op te sporen, te ontvangen en door te geven’

(Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, artikel 19).

Omdat de vrijheid van meningsuiting een recht is, is het niet alleen maar iets nastrevenswaardigs. Mensen kunnen zich ook beroepen op dit recht. Een ander mensenrecht is het recht op onderwijs.

‘Een ieder heeft recht op onderwijs’ [...] ‘Het onderwijs zal gericht zijn op de volle ontwikkeling van de menselijke persoonlijkheid en op de versterking van de eerbied voor de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden.’

(Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, artikel 26)

Een aanvulling op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens is het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Ook in dat verdrag is onder meer het recht op educatie vastgelegd.

‘Alle kinderen hebben recht op onderwijs. Elk land moet volgens het VN-kinderrechtenverdrag basisonderwijs gratis beschikbaar stellen, voortgezet onderwijs aanmoedigen en vroegtijdig schoolverlaten tegengaan.’

(www.kinderrechten.nl)

In de casus Pesten kan Virgil ook verwijzen naar dit recht om te bepleiten dat er voor Gloria een veilige schoolomgeving komt, waarin zij zich goed kan ontwikkelen.

De verschillende niveaus staan niet los van elkaar. We zagen al dat de sociaal werker te maken heeft met wet- en regelgeving (macroniveau) die de morele opvattingen van de maatschappij weerspiegelt. De keuzes die politici bijvoorbeeld maken over de financiering van sociale voorzieningen, bepalen de grenzen van hulpverleners. En de politieke keuze voor een participatiesamenleving betekent dat organisaties voor sociaal werk veel moeten samenwerken, waar mogelijk vrijwilligers moeten inschakelen en zich in de eerste plaats moeten richten op het ondersteunen van het eigen netwerk van de cliënt. Dat heeft gevolgen voor de organisatie van het werk (mesoniveau), voor de werkrelatie tussen de sociaal werker en de individuele cliënt (microniveau) en voor de relatie tussen de cliënt en zijn vrienden en familieleden (microniveau). Soms kunnen morele opvattingen op de verschillende niveaus ook schuren, zoals in de casus Pesten, waar Virgils normen en waarden op microniveau botsen met de normen en waarden van de school op mesoniveau.

1.2 Signaleren van morele problemen

Eerder is beschreven dat normatieve professionaliteit ermee begint dat je je bewust bent dát er een moreel probleem is. In de casus Pesten zou Virgil zijn werk goed kunnen doen door, in opdracht van de schoolleiding, het contact