

LECTORAAT INNOVATIEVE

LIA VAN DOORN

MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

63

NIEUWS HOGER SOCIAAL-AGOGISCH ONDERWIJS

Het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening – een initiatief van het Oranje Fonds, de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers en Hogeschool Utrecht – richt zijn focus op de ethische dilemma's waar sociale professionals in hun werk mee te maken krijgen en de wijze waarop zij hun morele oordelen vormen. Via de programmering van onderzoeks- en ontwikkelprojecten wordt het thema morele oordeelsvorming de komende jaren in de schijnwerpers gezet.

Sociale professionals werken in toenemende mate wijkgericht, ambuland of outreachend. Ze gaan naar mensen toe, ze komen bij hen thuis, 'achter de voordeur'. Ze mengen zich in de problemen die zich afspelen in de frontlijn van de samenleving (Van der Lans, 2008). Werken in de frontlinie is sterk beladen met waardeconflicten. De contacten die deze professionals onderhouden met cliënten en hun

sociale netwerken, zijn vaak complex, moreel geladen en potentieel conflictueus. Ze begeven zich op de preciaire gebieden waar veel beleidsmakers en andere professionals vaak gemakshalve – of uit handelingsverlegenheid – maar een paar reactiewijzen vertonen: ze kijken weg en doen niets of ze vellen meteen harde oordelen en dreigen met sancties. Sociale professionals zoeken naar tussenoplossingen in het grijze gebied tussen vrijwilligheid en dwang. Dat is een diffuus terrein, waarin ze voor uiteenlopende dilemma's worden gesteld. Ze zoeken naar antwoorden op ethische vragen waar de samenleving mee worstelt, zonder dat die samenleving hen concrete handreikingen biedt voor hoe te handelen en vanuit welk moreel kader (Tonkens, Uitermark en Ham, 2006). Zo mengen professionals zich bijvoorbeeld steeds vaker in het domein van de opvoeding. Hoe maken ze hun inschattingen over wat goed of slecht opvoeden

is? In de Wet op de jeugdzorg is de definitie van kindermishandeling verruimd: kindermishandeling is niet langer beperkt tot fysiek geweld – dat je kunt bewijzen via forensisch onderzoek of een doktersattest – maar strekt zich nu ook uit tot de vage categorie van 'verwaarlozing'. Wanneer is er sprake van verwaarlozing? De wettekst is er niet duidelijk over en de meningen verschillen. Maar we verwachten wel van professionals dat zij er opvattingen over hebben en besluiten wanneer ingrijpen nodig is.

Sociale professionals in de frontlinie hebben impliciet de plicht tot moraliseren gekregen, maar niet het maatschappelijk mandaat en de normatieve kaders die daarvoor nodig zijn (Tonkens e.a., 2006). Ze worden voor vrijwel onoplosbare dilemma's gesteld. Ze gaan het aan, maar ervaren ook veel twijfels en onzekerheden. En ze lopen frustraties op van de wijze waarop zij

dat doen. Ze koersen vooral op eigen intuïtie en ervaringen. Moraliseren is daardoor vaak willekeurig, weinig reflectief en oncontroleerbaar. Ze kunnen ook maar weinig op routine handelen. Elke situatie is uniek en er zijn nauwelijks blauwdrukken voor 'hoe te handelen'. De routines moeten langzaam worden ontwikkeld. Dat gebeurt in relatieve stilte. Tenzij het misgaat en er doden vallen. Dan worden professionals die zich in wespennesten hebben gewaagd, aan de schandpaal genageld, voor de rechter gedaagd en persoonlijk aansprakelijk gesteld. Gebeurtenissen als het gezinsdrama in Roermond of de Savanna-zaak werden in de media sterk uitgegroot. Ze staan in het geheugen gegrift van veel sociale professionals. Dat kan gemakkelijk leiden tot handelingsverlegenheid. Als werkers bij hun morele oordeelsvorming onvoldoende worden ondersteund, bestaat het risico dat ze uit zelfbehoud, uit vrees om uit te glijden en op het schavot te belanden, eerder zullen weggijken van problemen dan erop af te gaan. Dat ze de moeilijkste cliënten en de lastigste dilemma's links laten liggen. Daar komt bij dat frontliniewerkers over het algemeen doeners zijn. De praktijk vraagt om snel handelen: ze zien een probleem en zoeken meteen een oplossing. Er is weinig bedenktijd. Die slagvaardigheid is hun kracht, maar het is ook een valkuil als het gaat om het ethische aspect van hun werk. Want dan is juist reflectie nodig, het afwegen van belangen en het overdenken van de keuzen die gemaakt kun-

nen worden, zodat professionals weloverwogen besluiten kunnen nemen, beargumenteren en verantwoorden, voor zichzelf, voor de cliënt en zijn sociale omgeving, binnen de eigen organisatie en tegenover de buitenwereld.

Zachte kanten

Het domein van de morele oordeelsvorming heeft de afgelopen decennia relatief weinig aandacht gekregen. In de organisaties waar sociale professionals werken is er meestal weinig oog voor. Managers worden in beslag genomen door interne regelgeving, fusies, reorganisaties, financieringsproblemen of personeelstekorten. Ze hebben vaak amper tijd om zich te verdiepen in de manier waarop hun medewerkers hun beroep nu precies uitoefenen. Bovendien beschouwen managers het omgaan met morele dilemma's vaak als een onderdeel van het professionele handelen waar de professional zelf verantwoordelijk voor is. Voor zover er op organisatieniveau al aandacht is voor ethische kwesties, krijgt dit meestal vorm via gedragsregels en klachtenreglementen. Er worden technisch-instrumentele oplossingen voor aangedragen. Daarmee wordt voorbijgegaan aan de kern van de professionaliteit. Want morele oordeelsvorming zit in zaken die niet zo gemakkelijk op de geijkte manieren te managen zijn. Het zit verscholen in de zachtere kanten van het werk. En het is complex: het aanspreken van ouders op de opvoeding van hun kinderen laat zich meestal niet vatten in één gedragsregel. Bij het omgaan met

dilemma's komt het er vooral op aan dat sociale professionals een reflectieve grondhouding hebben en verder ontwikkelen. Dat ze ruimte krijgen om hun dilemma's te articuleren, te expliciteren en aan reflectie te onderwerpen. Bijvoorbeeld via intervisie of intercollegiale toetsing. Echter, in de praktijk wordt daar meestal weinig tijd voor vrijgemaakt. *Over all* lijkt het domein van de morele oordeelsvorming uit het blikveld van instellingen verdwenen. Misschien omdat we er zo weinig raad mee weten. Beroepsverenigingen besteden in de regel wel aandacht aan ethiek via het opstellen van beroepscodes en tuchtrechtspraak. Echter, voor professionals bieden deze codes in de dagelijkse praktijk, in het contact met cliënten, niet altijd voldoende houvast. Ook binnen de wereld van onderwijs en wetenschap staat het thema morele oordeelsvorming in de regel niet hoog op de agenda. Er is relatief weinig praktijkgericht onderzoek voorhanden dat professionals concrete handvatten biedt bij hun ethisch handelen. De veronachtzaming van het omgaan met morele dilemma's in de beroepspraktijk is extra problematisch voor professionals in de frontlinie omdat zij in een omgeving werken met een relatief hoge 'dilemmadichtheid'. Er valt een wereld te winnen door sociale innovatie juist op dit thema te richten.

Leren van de frontlinie

Via haar onderzoeksprogramma beoogt het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening

sociale professionals te ondersteunen bij hun opdracht om zich een weg te banen door het oerwoud van morele kwesties. Het programma poogt een bijdrage te leveren aan de versterking van de theoretische basis en het opbouwen van een onderzoekstraditie op dit terrein. En het tracht professionals concrete handvatten te bieden bij hun morele oordeelsvorming: geen pasklare antwoorden op ethische vragen, maar veeleer werkwijzen om hun reflectieve grondhouding te versterken, om de zorgvuldigheid bij hun oordeelsvorming te vergroten en om de toetsing en verantwoording van moreel beladen besluiten te verstevigen. Het onderzoeksprogramma is er ook nadrukkelijk op gericht om te leren van professionals in de frontlinie. Zij signaleren nieuwe morele vraagstukken en zoeken wegen in ethisch beladen situaties die zo nieuw zijn dat er nog geen maatschappelijk debat over is gevoerd. Zij zijn de voorlopers in ons gedeelde ethisch besef: het zijn frontliniewerkers in de dubbele betekenis. Ze hebben goud in handen, dat meer kan worden gemunt. Daarmee kunnen ze wellicht ook een grotere rol opeisen in de (lokale) beleidsvorming. Het onderzoeksprogramma, dat uitgebreider beschreven staat in de openbare les (Van Doorn, 2008), krijgt vorm in samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen, koepelorganisaties, hogescholen en universiteiten. De kennis die het oplevert, wordt verspreid naar het werkveld en geïntegreerd in het hbo-onderwijs.

LITERATUUR

- Doorn, L. van (2008) *Sociale professionals en morele oordeelsvorming*. Openbare les, juni 2008. Utrecht: Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening, Hogeschool Utrecht.
- Lans, J. van der (2008) *Ontregelen. De herovering van de werkvloer*. Antwerpen/Amsterdam: Augustus.
- Tonkens, E., J. Uitermark en M. Ham (red.) (2006) *Handboek moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal*. Jaarboek TSS. Amsterdam: Van Genneep.