

# Maatwerk



**THEMA**

**DE AMBACHTELIJKE  
KERN VAN HET VAK**



De eerste prijs

ANDRIES BAART SPREEKT OP HET NVMW-JAARCONGRES 2014

## DE VERSTANDIGE PROFESSIONAL

**De professionals in het sociale domein staan voor een enorme uitdaging. Geluiden uit het veld wijzen erop dat de nadruk ligt op beheersbaarheid van processen en bijbehorende kosten. Hoe houd je in dat krachtenveld – waarin ook reorganisaties en bezuinigingen de werker direct raken – de professionaliteit overeind?**

DOOR JURJA STEENMEIJER

**P**rofessor Andries Baart pleit in zijn voordracht op het NVMW-jaarcongres voor de 'phronetische professional'. *Phronèsis* wijst op praktische wijsheid en laat zich het beste vertalen met 'verstandigheid' of praktische – in tegenstelling tot theoretische – wijsheid. Hij zegt: 'Het maatschappelijk werk is al sinds de jaren twintig van de vorige eeuw bezig met professionalisering. Een centrale vraag daarbij is: wat maakt een professional "goed"? De eerste focus daarbij was die van de methodieken. De stap die daarop volgde, was de reflectie. Alleen methodisch werken is niet voldoende, de professional moet reflecte-

ren op het volgen van de methode, de vakinhoudelijke kennis en de beroepshouding. Sociaal werk werd erkend als normatieve praktijk en de *reflective practioner* uit het gedachtegoed van Schön deed opmars.'

### Reflectie als corvee

De normatief-reflectieve professional is dus vakinhoudelijk en methodisch prima onderlegd, en reflecteert – zelfstandig of met collega's – over de eigen beroepspraktijk en de morele dimensies ervan. Maar die praktijk is complex en je hebt niet altijd voldoende aan de methodische uitgangspunten en reflectie op de toepassing daarvan, aldus ➤



Baart: ‘Beluister mij goed: ik ben een groot voorstander van reflectie. Maar ik vraag mij wel af of dat voldoende antwoord biedt op de vraag: wat maakt een professional “goed”? Reflectie heeft een belangrijke rol en dat moet ook zo blijven. Ook nu de grote wetwijzigingen zo veeleisend voor professionals zijn. Maar vooral de liefde voor reflectie moet blijven en niet reflectie als corvee. Want reflecteren gaat in de praktijk en op de opleidingen vaak over papers inleveren en in een kringgesprek heel formele vragen beantwoorden die in sommige gevallen te moeilijk zijn om te begrijpen.’

### Mensen bijstaan

Baart gaat in op wat in zijn ogen de volgende stap is op weg naar de beschrijving van een goede professional, en begint met een voorbeeld: ‘Een schoonmaker op een intensive care had net een kamer schoongemaakt, toen de vader van een doodzieke patiënt hem verweet dat nog niet te hebben gedaan. Het was hem blijkbaar ontgaan. De vader sprak hem daarop aan en de schoonmaker besloot: Ik heb al schoongemaakt, maar ik doe het nog een keer. Hij was zich ervan bewust

dat allen die op de IC werken de taak van patiëntenzorg hebben – ook hij als schoonmaker. Voor hem was het doelkader beslissend: niet schoonmaken = schoonmaken, maar: op de IC staat men mensen bij die er slecht aan toe zijn. Ook de schoonmaker.’

### Anders dan in boeken

De moeilijkheid begint wanneer we willen gaan beschrijven of definiëren wat ‘verstandig handelen’ nu precies is, aldus Baart. Het begint bij het nadenken vanuit theorieën, verplichte methodieken en formele reflectie-vragen. En vervolgens kun je dan de ‘finaliteitsvraag’ stellen: waar gaat het hier ten diepste om? Baart: ‘Als we hier voorbeelden zouden vertonen van praktijksituaties, dan kunnen jullie beoordelen of de werker “goed” heeft gehandeld, of juist niet. Vanuit de vraag: wie vonden jullie een goede, of de beste werker, stuit je waarschijnlijk op veel “verstandigheid”. Met een ander voorbeeld geeft Baart aan dat dit soms sterk afwijkt van wat in de lesboeken te vinden is: ‘Lang geleden was ik bij de uitreiking van het Handboek Opbouwwerk aan “de beste opbouwwerker van Rotterdam”. Ongeveer het eerste wat hij zei was: “Bedankt voor het boek, maar ik zeg er wel gelijk bij dat ik niet doe wat in dat boek staat beschreven.” Dat vind ik intrigerend. Want hij doet het anders dan in de boeken en toch wordt hij gezien als beste opbouwwerker.’

### Juist dichtbij

En dan is iedereen natuurlijk razend nieuwsgierig naar de kenmerken van de ‘verstandige professional’. Hoewel Baart vertelt nog middenin het denkproces daarover te zitten, noemt hij toch een aantal kenmerken: ‘Een verstandige professional begrijpt het doelkader en respecteert dat. Steeds stelt hij of zij zich de finaliteitsvraag: waar gaat het hier wezenlijk over? Vervolgens heeft deze professional het vermogen om te kunnen improviseren en om te gaan met tegenstrijdige doelen. Regels zijn prima, maar je moet deze wel interpreteren in het bijzondere van de context. Praktische wijsheid steunt op kennis





## NAAMSWIJZIGING

De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) zette een aantal jaar geleden de koers 'verbreden met behoud van identiteiten' in. Concreet betekent dit dat andere beroepsgroepen in het sociale domein zich kunnen aansluiten bij de NVMW. Daar is in de afgelopen jaren door sociaal-agogen en jeugdzorgwerkers gebruik van gemaakt. Deze ontwikkelingen hebben tot de vraag geleid in hoeverre de naam van de vereniging meer moet aansluiten bij de bredere basis van de vereniging.

De naamswijziging is in stemming gebracht op de ALV van 20 november jl. Voorafgaand aan de stemming werden de resultaten van een enquête onder leden en niet-leden gepresenteerd. Uit die enquête blijkt dat de meerderheid van de respondenten voorstander is van verbreding en naamswijziging. Er werden in de enquête meerdere varianten van de naam voorgelegd, waaronder een keuze tussen de term 'sociaal werkers' of 'sociale professionals'. De enquête resulteerde in een kleine voorsprong voor de term 'sociale professionals'. De ALV besloot in november echter met grote meerderheid van stemmen tot een totale wijziging van de naam van de vereniging en sprak een voorkeur uit voor het gebruik van de term 'sociale professionals' in plaats van 'sociaal werkers'.

De NVMW zal in de komende periode de naamswijziging voorbereiden. Er zullen verschillende varianten worden onderzocht die in een volgende ALV aan de leden worden voorgelegd, samen met het voorstel tot wijziging van de statuten.

De NVMW schat in dat dit proces in juni 2015 voltooid zal zijn. Daarna zal de nieuwe naam – die een brede vereniging van sociale professionals representeert – bekend worden gemaakt.

van het "binnenperspectief". Het "goede leven" mag niet uit het oog worden verloren. Dat vraagt dat je verder kijkt dan alleen de vakinhoudelijke dimensie. Je handelen is gebaseerd op meer bronnen: op emoties, het "goed" van de ander. Tegelijkertijd moet je je bewust zijn van het feit dat je móét handelen. Maar er zitten grenzen aan je kennis en ook aan de veranderbaarheid van een situatie. Ik ben al langer een voorstander van het "doormodderen". Het werk moet gepland worden, maar goede werkers houden zich niet altijd aan het plan. Je moet steeds opnieuw kijken: wat is het kader, welke variëteit aan bronnen kun je daarbij gebruiken? En dat vanuit de verbondenheid met de cliënt, niet afstandelijk, maar juist dichtbij.

### Interne hygiëne

De oproep om aandacht te besteden aan kwaliteit en professionaliteit staat mogelijk haaks op de druk vanuit opdrachtgevers om zo efficiënt mogelijk te werken en zo min mogelijk gespecialiseerde hulp in te zetten. Andries Baart realiseert zich dat heel goed.

'We moedigen mensen aan relationeel te werken, verstandig te zijn, maar wellicht komen ze dan niet langs de kassa. Dat zie ik ook als mijn opdracht, om daarvoor de tools te geven. Ik trek me dat aan en maak me er ook >



hard voor om het te borgen. Er ligt ook een taak voor de beroepsgroep zelf. Daar moet intern de discussie worden gevoerd over wat “goed handelen” is. De interne hygiëne moet goed zijn. Als dat zo is, ontstaat de verantwoorde ruimte voor de “vrijheid van verstandigheid”. Ik pleit niet voor een strenger selectiesysteem, maar juist voor de dialoog en het uitwisselen van feedback op het handelen in de praktijk tussen professionals.’



### Waardevolle aanvulling

Na een aantal reacties uit de zaal, sluit Lies Schilder, algemeen directeur van de NVMW, af. Zij zegt: ‘Het

woord verstandigheid geeft erkenning voor de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk. Mijn eerste reactie is dat het nog een stapje verder gaat dan *tacit knowledge* en intuïtie. Ik voel me ondersteund in de erkenning daarvan, maar voel me tegelijkertijd uitgedaagd. We moeten ervoor waken om het niet in termen van of/of te zien: of reflectie of verstandigheid. Voor mij gaat verstandig handelen over de wisselwerking tussen reflectie en actie. Die reflectie is niet leeg maar slaat terug op de hele *range* van vaktheorie en beroepswaarden tot aan het persoonlijk voelen wat goed is. Vakinhoud en gevoel toets je voortdurend aan elkaar en zo kom je tot verstandig handelen. Door de dialoog aan te gaan, zoals nu hier, leren we er woorden aan te geven. Die kunnen we vervolgens gebruiken om anderen te overtuigen.’

Zij haalt uit het verhaal van Baart bovendien een ander belangrijk element naast actie en reflectie, namelijk observatie. ‘Aandachtig waarnemen wat er bij de ander gebeurt. Dat is een waardevolle aanvulling!’

MEER VOORBEELDEN VAN ‘VERSTANDIGE ZORG’ ZIJN TE VINDEN IN AANNEMELIJKE ZORG VAN FRANS VOSMAN EN ANDRIES BAART. DEZE PUBLICATIE IS GRATIS TE DOWNLOADEN OP: [WWW.PRESENTIE.NL](http://WWW.PRESENTIE.NL)