

Morele oordeelsvorming

Verantwoordelijkheid delen bij ethische kwesties

LIA VAN DOORN

'Als het gaat over moreel handelen, blijven sociaal werkers in de kou staan.'

Hulpverleners krijgen in het contact met cliënten vaak met ingewikkelde zaken te maken: huiselijk geweld, verwaarlozing van kinderen en tal van andere kwesties waarbij ze keuzes moeten maken. Soms komen zo'n zaken in het nieuws. Zoals de 'Savanna-zaak' over het in 2004 door z'n ouders mishandelde en vermoorde peutertje. Of de zaak rond 'baby Hendrikus' waarbij het draaide om de vraag of de verstandelijk beperkte ouders hun baby Hendrikus wel of niet konden opvoeden. Deze zaken werden in de Nederlandse media breed uitgesmeerd. En de beschuldigende vinger wees in de richting van de hulpverleners: die hadden het moeten voorkomen, die hadden moeten ingrijpen of juist niet. Meestal maken hulpverleners bij ingewikkelde kwesties met cliënten hun morele afwegingen en keuzes in relatieve stilte, buiten het zicht van de media. En daarbij houden ze vaak hun hart vast. Want als het misloopt met hun cliënt, dan worden ze publiekelijk aan de schandpaal genageld. En daarmee wordt de verantwoordelijkheid voor morele oordeelsvorming te vaak op het bord van individuele professionals gelegd.

HET GOEDE LEVEN

Het werk van hulpverleners is allesbehalve waarde-vrij. De contacten die ze met hun cliënten onderhouden zijn complex, onvoorspelbaar en normatief geladen. In het professionele handelen liggen waarden besloten die betrekking hebben op het verwezenlijken van 'het goede leven'. Die zijn moreel van aard. En ze zijn paradoxaal: want het is onduidelijk wie bepaalt wat het goede leven is (Tonkens e.a., 2006). Zijn daarbij de waarden en normen van de samenleving richtinggevend, de normen van het individu - de cliënt - of de normen van het sociale netwerk rondom de cliënt? En in hoeverre spelen de eigen normen van professionals een rol? Twee voorbeelden die de normatieve beladenheid illustreren.

Het eerste voorbeeld gaat over de vraag wat verwaarlozing is. Hulpverleners richten zich op kinderen of jongeren die problemen hebben met opgroeien en op ouders die problemen hebben met opvoeden. Hoe maken zij hun inschattingen als het gaat over die opvoeding? Wat is goed opvoeden? En wat is verwaarlozing? 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 uit tot de vage categorie van 'verwaarlozing'. Maar wanneer is

er sprake van verwaarlozing? De wettekst is er niet duidelijk over en de meningen verschillen. Autotchtone Nederlanders sturen hun kinderen meestal vroeg naar bed. In veel andere culturen is dat niet gebruikelijk. Maar is er sprake van verwaarlozing als kinderen om half twaalf 's nachts buiten spelen? Wie het weet, mag het zeggen. Maar we verwachten wel van hulpverleners dat zij er een opvatting over hebben en dat ze een gefundeerd besluit nemen over wel of niet ingrijpen. Soms krijgen hulpverleners niet de professionele ruimte om morele afwegingen te maken. Zo kregen straatcoaches in de Utrechtse multiculturele wijk Kanaleneiland van de gemeente opdracht om kinderen die 's avonds laat nog buiten speelden naar huis te sturen zodat de kinderen de volgende dag uitgerust naar school konden gaan. Via dit door de gemeente opgelegde normatieve kader, legden de straatcoaches een westers ritme op aan niet-westerse gezinnen.

Het tweede voorbeeld heeft betrekking op de normatieve kaders in de multiculturele samenleving. Hoe gaan hulpverleners die met jongeren werken om met radicalisering? Bijvoorbeeld als ze contact leggen met extreemrechtse Lonsdale-jongeren of met radicaliserende moslimjongeren? Als ze zich op dit terrein begeven en het gesprek aangaan met deze jongeren, dan begeven ze zich automatisch op het terrein van de overtuigingen. Dat werk is moreel beladen en raakt aan

hun eigen emoties. Hoe moeten ze zich ten opzichte van deze jongeren opstellen? Hoe moeten ze handelen? Ze krijgen daarbij weinig sturing vanuit hun organisatie of vanuit de samenleving. Ook de politiek geeft geen

richting aan of biedt tegenstrijdige richtingen, zoals onlangs in de Amsterdamse wijk Slotervaart. Daar ontstond commotie over de straatcoaches die in opdracht van de gemeente contacten onderhouden met mensen uit orthodox-islamitische milieus. Vanwege hun geloofsovertuiging weigerden de straatcoaches om vrouwen een hand te geven bij de

begroeting. Verschillende politici spraken zich over deze kwestie uit. De opvattingen van deze politici stonden echter lijnrecht tegenover elkaar. Dat bood de straatcoaches geen enkel houvast. Zo worden onoplosbare politieke tegenstellingen via ambivalent of inconsistent beleid afgewenteld en op het bord van individuele hulpverleners gelegd.

HOGERE DILEMMADICHTHEID

Voor veel hulpverleners is het omgaan met zo'n dilemma's dagelijkse praktijk. Hun werk krijgt een hogere dilemmadichtheid omdat ze steeds vaker achter de voordeur komen. Inmenging in het privé-domein is een precaire aangelegenheid. Hulpverleners gaan dit aan. Ze zoeken naar antwoorden op ethische vragen waar de samenleving mee worstelt. Maar die samenleving staat met de mond vol tanden bij vragen rond hoe er moreel verantwoord gehandeld kan worden. Sociaal werkers worden voor vrijwel onoplosbare dilemma's gesteld waar de samenleving geen weet van heeft. Ze gaan de confrontatie met deze dilemma's aan, maar ze ervaren ook veel twijfels en onzekerheden. De wijze waarop zij de dilemma's oplossen levert hen vaak frustraties op (Tonkens e.a., 2006).

Daarbij koersen ze vooral op eigen intuïtie en ervaringen. Moraliseren is daardoor willekeurig en weinig reflectief en controleerbaar. Ze kunnen ook maar weinig op routine handelen. Elke situatie is

uniek en er zijn weinig blauwdrukken voor 'hoe te handelen'.

De routines moeten langzaam ontwikkeld worden en dat gebeurt in relatieve stilte. Tenzij het mis gaat en er gewonden of doden vallen. Dan worden professionals die zich in een

wespennest gewaagd hebben aan de schandpaal genageld, voor de rechter gedaagd en persoonlijk aansprakelijk gesteld. Die angst om in een volgende Savanna-zaak terecht te komen kan gemakkelijk leiden tot 'handelingsverlegenheid'. Als werkers bij hun morele oordeelsvorming onvoldoende worden ondersteund, bestaat het risico dat ze uit zelfbehoud,

Zo worden onoplosbare politieke tegenstellingen via ambivalent of inconsistent beleid afgewenteld en op het bord van individuele hulpverleners gelegd.

uit vrees om uit te glijden en op het schavot te belanden, eerder zullen weggijken van problemen dan erop af te gaan. Ze laten dan de moeilijkste cliënten en de lastigste dilemma's links liggen.

Bovendien zijn hulpverleners meestal doeners. De praktijk vraagt om snel handelen. Ze zien een probleem en zoeken meteen naar een oplossing. Er is weinig bedenktijd. Dan schiet de fase van het analyseren er vaak bij in. Die slagvaardigheid is hun kracht, maar het is ook een valkuil als het gaat om het ethische aspect van hun werk. Want vaak is dan juist reflectie hard nodig, een moment van bezinning, van afwegen van de belangen, overdenken van de keuzes die gemaakt kunnen worden. Een moment om weloverwogen besluiten te nemen en deze te kunnen beargumenteren en te verantwoorden, voor zichzelf, voor de cliënt en zijn of haar sociale omgeving, binnen de eigen organisatie en tegenover de buitenwereld.

MORELE ANKERS ZOEKEN

De noodzaak om aandacht te besteden aan ethische kwesties en morele oordeelvorming, dringt zich steeds verder op. Normen en waarden staan niet voor niets momenteel zo sterk in de belangstelling. We zijn de bodem eronder kwijtgeraakt. Traditionele normatieve kaders brokkelen langzaam af. Met de ontzuiling zijn oude referentiekaders verdwenen. Allesomvattende wereldbeschouwingen worden losgelaten en er komen nieuwe bij. In de multiculturele samenleving worden nieuwe waardesystemen zoals de islamitische traditie vervlochten met onze oude joods-christelijke traditie. Het wordt steeds minder duidelijk wie ons in moreel opzicht de weg wijst. De oude gezagsdragers – zoals artsen, politieagenten en onderwijzers – hebben hun autoriteit verloren en er zijn weinig nieuwe gezagsdragers in de plaats gekomen. Ook de landelijke overheid trekt

De noodzaak om aandacht te besteden aan ethische kwesties en morele oordeelvorming, dringt zich steeds verder op.

Het domein van de morele oordeelvorming lijkt uit het blikveld van instellingen verdwenen.

zich steeds verder terug. Moreel gezag wordt steeds minder van bovenaf opgelegd. Opvattingen over wat het goede leven is, moeten nu van binnenuit komen en ontleend worden aan de innerlijke overtuigingen van ieder mens afzonderlijk. Het gevolg is dat

mensen steeds meer denkwerk moeten verzetten om hun eigen leven vorm te geven: ze moeten reflecteren, morele standpunten innemen en keuzes maken. Dat geldt voor alle burgers en des te meer voor sociale professionals

omdat die zich ook in het leven van cliënten mengen.

Bij het omgaan met morele kwesties kunnen sommige professionals, zoals maatschappelijk werkers, terugvallen op de beroepscode van hun beroepsvereniging. Zo'n beroepscode biedt een ijkpunt voor het morele handelen, maar geven geen pasklaar antwoord op morele vragen. De regels van de codes zijn in algemene en abstracte termen geformuleerd. Om de regels te kunnen toepassen naar een concrete situatie in de beroepspraktijk, dienen professionals ze te interpreteren. De vertaling van de beroepscode naar de specifieke praktijksituatie is dus nog steeds een taak voor de professionals zelf. Het interpreteren van de beroeps-

codes doet een groot appel op de eigen oordeelvorming en professionele autonomie van professionals. Het veronderstelt dat professionals over een goed ontwikkeld ethisch oordeelsvermogen beschikken. Het is van

cruciaal belang dat studenten tijdens hun beroepsopleiding morele competenties verwerven en dat ze die in de beroepspraktijk verder kunnen ontwikkelen (Janssen, 1991; Baudain en Kanne, 2009). Echter, zowel in de beroepsopleiding als in de beroepspraktijk, schiet dit er vaak bij in.

TE VEEL IN DE SCHADUW

Binnen de sociaal agogische opleidingen in Nederland is weinig aandacht voor ethiek en moreel be- raad. In veel beroepsopleidingen is het vak ethiek



© Lisa Van Damme

ronduit verdwenen. Of het is geïntegreerd in thematisch onderwijs en daardoor soms onherkenbaar geworden. Bovendien zijn studenten zich vaak nog onvoldoende bewust van het belang van ethiek voor hun toekomstige werk. Ze lopen er niet altijd warm voor om onderwijsmodules over ethiek te volgen. Het is van belang dat ze daartoe worden aangespoord en dat ethiek op een herkenbare, aansprekende wijze aan studenten wordt aangeboden. Daarin is nog winst te behalen.

Ook binnen de zorg- en welzijnsinstellingen waar professionals werken, is weinig oog voor ethiek en het proces van morele oordeelsvorming. Managers worden vaak 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 vooral 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. Tevens is het 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 werkers een reflectieve grondhouding hebben. Ze moeten ruimte krijgen om hun dilemma's te articuleren, te

expliciteren en aan reflectie te onderwerpen. Maar in de praktijk wordt daar meestal weinig tijd voor vrijgemaakt. Het domein van de morele oordeelsvorming lijkt uit het blikveld van instellingen verdwenen. Misschien omdat we er zo weinig raad mee weten. Als het gaat over moreel handelen en oordelen, blijven sociaal werkers in de kou staan. Het is dan ook van belang om vanuit de organisatie hulpverleners meer te ondersteunen bij hun opdracht om zich een weg te banen in het oerwoud van morele kwesties. Niet door hen pasklare antwoorden aan te reiken voor dilemma's, want die zijn er niet. Wel is het de bedoeling om de reflectieve grondhouding van professionals te versterken en om hen handvatten te bieden waardoor het proces van morele oordeelsvorming zorgvuldiger en transparanter kan verlopen.

OP DE TAFEL KRIJGEN

Kortom, het proces van morele oordeelsvorming van sociale professionals blijft te veel in de schaduw staan. En dus moeten de schijnwerpers er op. Dat kan op verschillende manieren.

In de eerste plaats is er winst te behalen door binnen zorg- en welzijnsinstellingen meer ruimte te creëren voor reflectie. Omdat hulpverleners in de regel doeners zijn, is het van belang dat ze door hun leidinggevend worden aangemoedigd om te reflecteren op hun handelen, om dat methodisch en controleerbaar te doen en om het betwistbaar te maken. Bijvoorbeeld door morele dilemma's en de wijze van oordeelsvorming aan de orde te stellen tijdens intervisie en supervisie en om ze bespreekbaar te maken via socratische gespreksvoering of andere methoden van moreel beraad.

Analoog aan de traditie om binnen het recht jurisprudentie te verzamelen, kan binnen de hulpverlening een traditie ontwikkeld worden om 'moresprudentie' te verzamelen (Wirtz 2004). Daarbij

Ook sommige aspecten van de wijze waarop het bedrijfsleven omgaat met morele dilemma's kunnen het sociaal werk inspireren.

Maar is er sprake van verwaarlozing als kinderen om half twaalf 's nachts buiten spelen?

kunnen binnen in de beroepspraktijk casussen worden verzameld van veelvoorkomende ethische dilemma's en de morele afwegingen die professionals daarbij hebben gemaakt. Moersprudentie biedt aanknopingspunten om te 'leren van gevallen' (van der Laan, 1992).

In het moersprudentie-project bij ons lectoraat aan de Hogeschool Utrecht zijn we hiermee van start gegaan. De komende jaren verzamelen we casussen over ethische kwesties uit de hulpverleningspraktijk met beschrijvingen van de morele afwegingen en de keuzes die uiteindelijk werden gemaakt. Zo ontstaat een databank van 'gevallen' om van te leren. Via meta-analyse van de verzamelde casuïstiek kunnen we wellicht detecteren wat de meest voorkomende typen dilemma's zijn. En zichtbaar maken of er zich in de loop van de tijd verschuivingen voordoen in de morele afwegingen die professionals maken, bijvoorbeeld in het 'losser' omgaan met de bescherming van de privacy van cliënten. Daarnaast kan analyse van de casuïstiek aan het licht brengen over welke morele kwesties de professionele opvattingen sterk uiteenlopen. Over

die kwesties willen we met professionals debatten gaan voeren en er over publiceren, om de bodem onder het ethisch handelen van sociaal werkers te versterken.

SOCIAAL WERK IS GEEN MICROCOSMOS

Ook sommige aspecten van de wijze waarop het bedrijfsleven omgaat met morele dilemma's kunnen het sociaal werk inspireren. Zo nemen multinationals die zaken doen in Afrika of Azië op organisatieniveau standpunten in over ethisch beladen zaken zoals omgaan met steekpenningen, mensenrechten, kinderarbeid of behoud van het milieu. Ze formuleren de waarden die het bedrijf nastreeft en vertalen die naar normen en gedragscodes voor hun medewerkers. Deze bedrijfscodes bieden de medewerkers houvast als ze beslissingen moeten nemen. Ze creëren eenduidigheid en gaan norm-

vervaging tegen. Analooq daaraan kunnen managers van hulpverleningsinstellingen hun werkers ondersteunen in het proces van morele oordeelsvorming door op organisatieniveau standpunten in te nemen, door een normenstelsel of kernwaarden te formuleren. Zo bieden ze hun medewerkers kaders voor hun handelen bij morele kwesties.

Hulpverleners moeten de morele dilemma's waar zij op stuiten ook meer wereldkundig maken. Daarmee kunnen ze wellicht een grotere bijdrage leveren in het zoeken naar oplossingen voor complexe en delicate maatschappelijke vraagstukken. Want ze beschikken over cruciale kennis: in het contact met hun cliënten signaleren ze nieuwe morele vraagstukken. Ze zoeken wegen in ethisch beladen situaties die nog zo nieuw zijn, dat er nog geen

maatschappelijk debat over is gevoerd. Hulpverleners zijn als het ware de voorlopers van ons gedeelde ethisch besef. In hun dagelijkse werk ontwikkelen ze opvattingen over onontgonnen morele gebieden. Met die kennis hebben ze goud in handen. We kunnen van hen leren. Ze zouden de dilemma's waar zij mee worstelen meer kunnen delen met beleidsmakers. Door ze wereldkundig te maken, kunnen ze het maatschappelijk debat daarover aanjagen en in de buitenwereld wellicht ook meer begrip kweken voor de complexiteit en delicateit van hun werk.

Lia van Doorn is lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht in Nederland. Zij is voor reacties bereikbaar via lia.vandoorn@hu.nl.

Verwijzingen

- Baudain, D. en M. Kanne (2009), *Tijd voor reflectie. Praktische ethiek in psychiatrie en rehabilitatie*, SWP, Amsterdam.
- Doorn, L. van. (2008), *Sociale professionals en morele oordeelsvorming*. Openbare les, juni 2008. Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening, Hogeschool Utrecht.
- Doorn, L. van (2009), *Hulpverlening mist moraal*, Volkskrant, 24 augustus.
- Janssen, J.H.G. (1991), *De nieuwe code gedecodeerd. Maatschappelijk werk en beroepsethiek*, Uitgeverij Intro, Nijkerk.
- Kunneman, H. (2005), *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor kritisch humanisme*, SWP, Utrecht.
- Laan, G. van der (1992), *Van geval tot geval. Over het belang van reconstructie van casuïstiek*, Sociale Interventie, nr. 2, pp 51-67.
- Manshot, H. en J. van Dartel (red.) (2003), *In gesprek over goede zorg. Overlegmethoden voor ethiek in de praktijk*, Boom, Meppel.
- Tonkens, E. (2001), *Oude dilemma's in een nieuw jasje*, Tijdschrift voor de Sociale Sector, jrg. 55, nr. 9, pp. 16-19.
- Tonkens, E., J. Uitermark en M. Ham (red.) (2006), *Handboek moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal. Jaarboek TSS, Van Gennep*, Amsterdam.
- Wirtz, R. (2004), *De moresprudentie van de auditor*, Audit magazine, 14 (3), 14-17.