

Wat is social casework?

Een eerste inleiding

door

M. K A M P H U I S

Directrice
van de Groninger School
voor Maatschappelijk Werk
(CICSA)

TWEEDE DRUK



N. SAMSOM N.V. - UITGEVER - ALPHEN AAN DEN RIJN

Aan mijn oud-leerlingen

INHOUD

	Blz.
Voorwoord	IX
Hoofdstuk I. Iets over het ontstaan en de ontwikkeling van het social casework	1
Hoofdstuk II. Enkele grondbeginselen	15
Hoofdstuk III. Het gesprek	30
Hoofdstuk IV. Enige voorbeelden	60
Originele teksten der vertaalde citaten	83
Litteratuur	85

VOORWOORD

Dit boekje is niet meer dan het pretendeert te zijn: een eerste inleiding.

Het is nu juist drie jaar geleden, dat ik, na ongeveer anderhalve maand verblijf in New York, mijn Hollands geborneerde opvatting, dat het maatschappelijk werk bij ons welhaast aan de spits stond, opgaf en capituleerde voor het zich met steeds groter kracht aan mij opdringend inzicht: de Amerikanen zijn verder en wij kunnen enorm veel van hen leren. Omstreeks die tijd verscheen ook Mejuffrouw N. Ongerboer, Directrice van de Opleiding Psychiatrisch Maatschappelijk Werk, in de States om de stand van het werk van de Medisch Opvoedkundige Bureau's aldaar te bestuderen. Bijna de eerste vraag die ik bij onze eerste ontmoeting tot haar richtte was: „Waarom hebben jullie in de Medisch Opvoedkundige Bureau's je kennis en methodes voor jezelf gehouden en zo geïsoleerd ten aanzien van het overige maatschappelijk werk gewerkt?” Die vraag was, voorzover ze ook een verwijt inhield, niet geheel billijk, ze was echter het begin van vele besprekingen over de betekenis die de caseworkmethode ook in ons land voor het gehele maatschappelijk werk zou kunnen hebben. Wij zagen daarbij ten zeerste de bezwaren die men in Nederland zou hebben tegen een werkwijze, die men wellicht als Amerikaans zou aanvoelen en die men reeds op grond daarvan geneigd zou zijn af te wijzen. Wij namen ons echter gezamenlijk voor ons met vereende krachten in te zetten deze methode in Nederland te introduceren.

In deze drie jaar is er in ons land op dit gebied wel het een en ander gebeurd. Er werden lezingen gehouden en cursussen gegeven, social casework werd een vak op het lesrooster van

Dient elkander door de liefde.

Paulus

Wat echter is charitas zonder wetenschap?

Immers een schip zonder roer.

Erasmus

verschillende scholen voor maatschappelijk werk en na ons bezochten nog vele deskundigen de States om zich ter plaatse zelf inzicht te verwerven. De publiciteit over het casework bleef echter tot nu toe gering. Wel verschenen er verschillende artikelen, die echter op enkele uitzonderingen na meestentijds meer een oriëntering van zeer algemeen karakter waren, dan dat ze enigszins op de methode ingingen. Nu zit daar in zekere zin een juist element in, het beoefenen van casework kan men niet uit artikelen of boeken leren. Toch is er naar mijn mening wel behoefte aan een werkje, dat iets meer geeft en dus ook op de praktijk verder ingaat. De moeilijkheid hierbij was, dat een vertaling van een of ander Amerikaans geschrift weinig zin had, daar het bestaande materiaal op dit gebied te veel op situaties betrokken is die tot ons niet spreken omdat ze typisch Amerikaans zijn. Een introductie tot social casework in Nederland moet zich richten op Nederlandse toestanden en werken met Nederlandse gegevens.

Dat is wat gepoogd is in het hier volgende, dat dus, naast een korte uiteenzetting van de Amerikaanse methode, resultaat is van doordinking hiervan voor onze situatie en een aanvankelijk verwerken van de nieuwe inzichten op Nederlands materiaal (in het bijzonder in de Hoofdstukken III en IV).

Ik kan me voorstellen, dat — zoals dat verschillenden van hen, die over dit onderwerp lezingen hielden, ook meermalen overkwam — een aantal gezichtspunten, die over de praktijk van het social casework naar voren gebracht zijn, aan de lezer de opmerking ontlokt: maar is dit nu wat nieuws, dat wisten we toch al lang, en ook: wat heeft dat nu met wetenschap te maken. Natuurlijk vindt de lezer hier allerlei aanwijzingen, die zijn gezond verstand ook wel zou kunnen bedenken, en soms ook wel bedacht heeft (maar heel vaak ook niet). En dat we hier met een wetenschappelijke methode te maken hebben, hoeft niet in te houden dat een boekje als dit moeizaam te volgen zou zijn vanwege de geëtaleerde

geleerdheid. De wetenschappelijkheid van de methode zit, behalve in het doelbewust gebruik van de psychologie, ook in het van grond af aan systematisch doordenken van de problematiek in al haar samenstellende en samenhangende factoren en in een systematisch opbouwen van de werkmethode. Uiteraard is echter getracht in dit werkje ingewikkelde dingen zo eenvoudig mogelijk te zeggen, iets wat niet altijd gemakkelijk was en waarin ik, naar ik hoop, niet al te zeer gefaald heb.

Ongetwijfeld zal bij sommige lezers de vraag naar de „wereldbeschouwelijke” achtergrond van deze methode rijzen, zullen zij met de enkele op dit punt gemaakte opmerkingen niet tevreden zijn en zullen zij b.v. een confrontatie van de principiële achtergronden van het social casework met het Evangelie gewenst achten. Het is ons echter momenteel niet mogelijk reeds aan dit verzoek te voldoen. Over de vragen die hier liggen, wordt door verschillende mensen gedacht en een gesprek gevoerd, de discussie is evenwel nog niet zo ver dat zij rijp is voor publicatie. Het ontbreken van een dergelijke uiteenzetting leek mij intussen voor dit boekje geen bezwaar, daar het zulk elementair materiaal bevat, dat het, naar het mij voorkomt, voor ieder, van welke geestelijke achtergrond ook, aanvaardbaar is. Ook het psychologisch materiaal is, naar ik meen, gemeengoed van psychologen van alle kleur. Persoonlijk doet mij trouwens de casework-methode steeds weer denken aan een stuk (gesaeulariseerd) Evangelie in de praktijk, door de volkomen ernst die het maakt met de persoon van de ander en door de consequent doorgevoerde houding van dienst.

Tenslotte nogmaals, men kan ook uit dit boekje, hoewel men er, naar ik hoop, menige bruikbare aanwijzing voor de praktijk in kan vinden, het casework niet leren. Men kan echter wel een inzicht krijgen in de grondgedachten daarvan en vervolgens langs de daartoe geëigende weg zich verder

laten scholen. Moge het in staat zijn misverstanden weg te nemen en een kleine bijdrage zijn tot de verbetering van het niveau van het Nederlands maatschappelijk werk.

De vertaling van de citaten was niet altijd gemakkelijk en is hier en daar, om duidelijk te blijven, wel eens wat vrij gehanteerd. Daarom leek het mij nodig ook de originele teksten te vermelden. Voor hen, die zich gaarne verder oriënteren, werd een — uiteraard onvolledige — literatuurlijst toegevoegd.

Tenslotte betuig ik mijn dank aan Mejuffrouw Dra J. K. Bakker, Directrice van het Centraal Instituut voor Christelijk Sociale Arbeid te Amsterdam, die het manuscript met mij doorzag en mij van advies diende, en aan mijn medewerkster, Mejuffrouw J. Mettau, die mij technisch behulpzaam was bij de totstandkoming van dit werkje.

Groningen, Februari 1950

De tweede druk is, afgezien van enkele verbeteringen en aanvullingen, gelijk aan de eerste.

Groningen, Juni 1950

HOOFDSTUK I

Iets over het ontstaan en de ontwikkeling van het social casework

Het ligt niet in de bedoeling van deze oriëntering ten aanzien van de historische ontwikkeling terug te gaan tot de bronnen van het maatschappelijk werk, die in wezen ook reeds de meest elementaire geestelijke beginselen van het social casework inhouden. Wij denken daarbij b.v. aan de waarde van de enkele mensenziel en aan de idee der naastenliefde in het Christendom of aan gelijkberechtigtheid van iedere burger in de Griekse samenleving, geestelijke achtergronden, die ten aanzien van de hulp aan maatschappelijk-zwakken in de verschillende tijdperken telkens andere vormgevingen hebben gevonden.

Het is aan onze tijd voorbehouden deze hulpverlening te zien als van zelfstandige aard, naast allerlei andere vormen van hulp.

Dit wordt ons duidelijk wanneer we terugzien naar een eeuw geleden en de grote, bewonderenswaardige Christenphilanthroop HELDRING het in zijn beschouwingen over het vraagstuk der armoede horen uitspreken ¹⁾, dat tenslotte de bekering (van de „mindere man”) *het remedie* is voor de grote sociale kwalen van zijn tijd.

En in zekere zin komt de staathuishoudkundige DE BOSCH KEMPER niet boven dit gezichtspunt uit — al is zijn analyse van de feitelijke situatie wel wat wetenschappelijker — wanneer hij zijn overigens diepgaand onderzoek naar de oorzaken van de armoede in ons vaderland (1851) besluit met de conclusie: „Armoede is in Gods hand een der middelen om de mens tot eenswillendheid met Hem te brengen”, en de

¹⁾ Heldring, O. G., Christendom en Armoede; Haarlem, 1849; pag. 12.

mening uitspreekt dat tenslotte alleen de godsdienst de oplossing kan geven ¹⁾.

Op het eind van die eeuw komt er een verschuiving van inzicht. Dan gaat de nadruk vallen op de materiële verbeteringen, als het loon en de goede woning, als middel tegen de maatschappelijke noden.

Toch blijkt geleidelijk — wat de pioniers van onze moderne maatschappelijke zorg altijd wel geweten hebben — dat er vele mensen zijn die, in het bezit van alle materiële middelen en mogelijkheden, toch niet in staat zijn een maatschappelijk aangepast bestaan te voeren. En heel langzaam daagt het inzicht van de psychische gebondenheid van de mens, later van de sociaal-psychische gebondenheid, en beginnen psychologie en psychopathologie enige betekenis te krijgen voor de hulpverlening. Deze ontwikkelingsgang tekent zich het duidelijkst af en is het snelst voortgeschreden in de Verenigde Staten van Amerika. Zij heeft ook in zich het zien van het maatschappelijk werk als een beroepsmatige hulpverlening van geheel eigen, zelfstandige aard met een geheel eigen techniek. De techniek van het werk ontvangt daar dan de naam social casework.

Aanvankelijk dekten de begrippen maatschappelijk werk en social casework elkaar vrijwel, maar geleidelijk ontstond het inzicht dat er nog andere methoden het recht hadden een plaats op te eisen en zo worden er naast het social casework, het werk met het individu, het *social group work*, het werken met groepen (jeugd, volwassenen, ouden van dagen) en de *community organization* (of social welfare planning) gesteld. Dit laatste te omschrijven als: het stimuleren van en meewerken aan een zo harmonisch mogelijke ontwikkeling van het gemeenschapsleven ten behoeve van het sociaal welzijn van individu en groep. Wij laten tenslotte de *research in social work*, het wetenschappelijk onderzoek en de verdere

¹⁾ De Bosch Kemper, J., *Geschiedkundig Onderzoek naar de Armoede in ons Vaderland*, ²; Haarlem, 1860; pag. 309, 313.

differentiëringen als *social inter-group work* en *social action* enz. nu maar terzijde. ¹⁾

Op de beide jongere technieken van maatschappelijk werk, die in sterke mate door het social casework beïnvloed zijn en veel moeite gehad hebben zich naast het casework zelfstandig te ontwikkelen, gaan wij thans uiteraard niet verder in, daar het social casework alle aandacht moet hebben. Daarbij richt zich dus onze volle belangstelling op de Amerikaanse ontwikkelingsgang, want hoewel men ook in Engeland van casework spreekt, heeft het zich aldaar niet tot die geheel eigen techniek ontwikkeld, is het in een, met Amerikaanse ogen gezien, vroegere fase blijven steken, die voor ons generlei belangwekkends biedt. Deze opmerking geldt niet het speciale werk van enkele Child Guidance Clinics (Medisch Opvoedkundige Bureau's), maar dit heeft, evenals ten onzent, in Engeland het geheel van het maatschappelijk werk nagenoeg niet beïnvloed.

Wanneer BERTHA REYNOLDS in 1938 ²⁾ terugblijkt op de ontwikkeling van het social casework, dan begint ze omstreeks 1916, het jaar voordat het baanbrekende werk van MARY RICHMOND, *Social Diagnosis*, verscheen, toen in de kringen der philanthropen met nadruk vastgesteld werd, dat maatschappelijk werk een beroep was met een geheel eigen werkterrein, vragend een eigen wetenschap en omstreeks welke tijd (1917), het Nationaal Congres voor Liefdadigheid en Verbetering (National Conference of Charities and Corrections) omgezet wordt in Nationaal Congres voor Maatschappelijk Werk (National Conference of Social Work). Met dit laatste waren de Amerikanen ons dus bijna dertig jaar voor!

¹⁾ Vgl. b.v. Wittmer, Helen Leland, *Social Work*; New York, 1942 en Newstetter, Wilber L., *The Social Inter-Group Work Process, How does it differ from Social Group Work Process*, Paper in Community Organization; New York, 1949. King, Clarence, *Organizing for Community Action*; New York 1948 en de desbetreffende artikelen in de *Social Work Yearbooks*.

²⁾ Reynolds, Bertha C., *Re-Thinking Social Case Work*; San Diego, California, ⁵; 1946.

De plaats en waarde die de maatschappij aan dit beginnend maatschappelijk werk, dat zich vooral richtte op de economische nood, toekende, wordt door Miss Reynolds als volgt gekarakteriseerd: „De maatschappij achtte het noodzakelijk de mensen die economisch niet succesvol waren, buiten haar kring te stellen en zij stelde sociale werkers aan om te zorgen dat zij niet werd gehinderd door deze mensen en hun gezinnen”.¹⁾

En betreffende de aard en de methode van het werk zelf in die begintijd constateert zij het volgende: „Eerbied voor de „privacy” van de hulpbehoevende („cliënt”) betekende niet... dat niet uitgebreide gegevens werden voorgelegd in besprekingen van bestuursvergaderingen, die beslissen zouden hoeveel steun er gegeven zou worden en welk plan opgemaakt zou worden, zelfs tot het punt of het gezin uit elkaar gehaald zou worden. (Ik haast me te zeggen, dat in 1916 het niet als een goede methode werd beschouwd dit te doen alleen wegens armoede.) Toen het gewoonte werd inwoners van de buurt uit te nodigen mee te doen aan deze besprekingen, waren het de vooraanstaanden die daartoe werden uitgenodigd; nimmer de hulpbehoevende zelf om iets te zijnen behoeve naar voren te brengen. Na de uitspraak van de vergadering volgde er een „gesprek ter overreding” (interview of persuasion), waarbij de maatschappelijk werker probeerde het gezin het opgemaakte plan te doen accepteren.”

En met fijne ironie vervolgt ze: „Aan studenten in sociaal werk werd echter geleerd geen plannen vóór de mensen te maken, maar mét de mensen en dat een plan niet uitgevoerd mocht worden, aler het gezin het aangenomen had. Vreemd dat van gezinnen in die dagen soms gerapporteerd werd, dat ze geen medewerking gaven.”²⁾

Langzamerhand kwam men tot het inzicht dat de

¹⁾ Reynolds, pag. 8.

²⁾ Reynolds, pag. 8, 9.

resultaten van deze methode toch wel erg onbevredigend waren.

Dan wordt Amerika in de eerste wereldoorlog betrokken. Deze brengt op korte termijn veel meer en heel andere categorieën mensen in moeilijkheden dan vroeger het geval was en heeft ten aanzien van het maatschappelijk werk een zekere democratisering tengevolge. Men begint te beseffen: niet *wij geven aan anderen*, maar *wij helpen elkaar*.

En het tweede gevolg van Amerika's kortstondige participatie aan deze wereldoorlog is niet minder belangrijk; de psychiatrie¹⁾ doet haar intrede in het maatschappelijk werk en wordt al spoedig met vreugde ingehaald. Reeds Mary Richmond had in haar publicaties, behalve op de bestudering van de sociale omstandigheden, aangedrongen op de bestudering van het karakter en het gedrag van de „cliënt” en op de samenhang en de wisselwerking die hier lagen. In de tijd dat het Behaviorisme, de studie van het bewuste gedrag, oppermachtig was in Amerika, kon deze nieuwe wetenschappelijke werkwijze nog niet tot veel resultaten leiden. Eerst wanneer de diepte-psychologie, met haar sterk dynamisch karakter, veld begint te winnen en invloed begint te verkrijgen, wordt de mogelijkheid tot vruchtdragende resultaten gegeven. In het gehele maatschappelijk werk dringt het inzicht door, dat het gedrag van mensen (waarbij men niet meer „goed” of „slecht”, maar „aangepast” of „niet aangepast” gaat vooropstellen; ook een z.g. goed gedrag kan niet aangepast zijn en een z.g. slecht gedrag kan een fase zijn in het proces van de aanpassing) het resultaat is van bekende *en niet* bekende krachten uit verleden en heden en verwachtingen voor de toekomst. „Een sociale werker, die verstaat, dat dit waar is van iedereen — niet het minst van hemzelf — weet dat hij niet kan zijn een

¹⁾ In de Verenigde Staten wordt onder „psychiatrie” ook gerekend de dieptepsychologie; de term „psychology” wordt meest alleen gebruikt voor wat bij ons aangeduid wordt als experimentele psychologie en psychotechniek.

dwingende autoriteit in de beslissing omtrent problemen in het leven van een ander." ¹⁾

Op de eerste Milford Conference (1929) wordt getracht de gewonnen inzichten samen te vatten en te integreren. Hoewel men er in slaagt een aantal fundamentele gezichtspunten op formule te brengen, is er gelukkig echter sindsdien geenszins sprake van een, als gevolg van het rusten op de behaalde lauweren, intreden in een statische periode; men beseft dat men nog maar aan een begin staat en blijft onvermoeid doorgaan met studie en uitwisseling en, naast het verder bouwen, reëvaluatie van het verworvene.

De grote depressie in de jaren '30 versnelt het democratiseringsproces van het casework. De invloed van VIRGINIA ROBINSON'S A Changing Psychology in Social Case Work, gepubliceerd in 1930, is in dit verband ook buitengewoon belangrijk geweest. Zij stelt met nadruk reeds in dit werk de grondgedachte, die zij in latere publicaties uitvoeriger uitwerkt: de casework-relatie is een wederkerige relatie, waarin de caseworker zichzelf en de ander gelijkelijk heeft te accepteren; waarin het geheel en elk detail van zijn houding zo heeft te zijn, dat hij tevreden zou zijn wanneer hij zelf de andere partner in deze relatie was.

Nog een ander positief resultaat heeft de economische depressie. Vele psychiatrisch sociale werkers, voordien werkzaam aan de Child Guidance Clinics (Medisch Opvoedkundige Bureau's) ²⁾, die tot die tijd een vrij geïsoleerde groep vormden en weinig contact hadden met de gewone caseworkers, verspreidden zich over de particuliere organisaties en de door de overheid in het leven geroepen „Public Welfare” (te vgl. met Gemeentelijke Diensten voor Sociale Zaken) en dit heeft een niet onbelangrijke verbetering van de methodes ten gevolge.

¹⁾ Reynolds, pag. 15.

²⁾ Zie voor de ontwikkeling van het psychiatrisch-sociaal werk in Amerika: Lekkerkerker, E. C., De Psychiatrisch-Sociale Werkster, Maandblad voor de Geestelijke Volksgezondheid, 2e jrg. nr 8, 1947.

In de Amerikaanse literatuur over dit onderwerp mist men merkwaardigerwijze de vermelding dat de States ook in dit verband enorm profijt getrokken hebben van de kundigheid van vele midden- en West-Europese psychiaters en psychologen, die zich in deze jaren uit direct lijfsbehoud of vrees voor de toekomst van Europa in Amerika gevestigd hebben.

Eerst in deze tijd dus krijgt het social casework, door Mary Richmond met genialiteit ingezet, zijn wezenlijk wetenschappelijke fundering.

Het is ook Virginia Robinson geweest die in haar publicaties in 1936 en 1942 door de ontwikkeling van het begrip *geschooldheid* („skill”) en *beroepspersoonlijkheid* („professional self”) zulk een belangrijke bijdrage gegeven heeft aan training voor casework en diensgevolge aan de kwaliteit van het werk zelf. ¹⁾

Het is de „skill” van de ambachtsman dat hij zijn werktuig kent, kan hanteren en beheerst. Het werktuig van de maatschappelijk werker is de eigen persoonlijkheid, die het middel is om de relatie met de „cliënt” tot stand te brengen. Alleen dan kunnen we van een geschoold maatschappelijk werker spreken, wanneer hij een (wetenschappelijk verantwoord) inzicht heeft in de eigen persoonlijkheid en bovendien in staat is deze vrij te gebruiken in de verhouding tot de „cliënt”.

Aan deze zeer summiere en onvolledige schets mag niet ontbreken een vermelding van de twee grote hoofdstromingen, die in het social casework ontstaan zijn. De eerste, de „organismic” methode, heeft zich vooral ontwikkeld naar analogie van de psycho-analytische therapie. Men acht bij deze methode de sociale (en soms psychologisch-sociale) voorgeschiedenis van de „cliënt” zeer belangrijk voor de „sociale

¹⁾ Robinson, Virginia P., Supervision in Social Case Work; Chapell Hill, 1936.

Robinson, Virginia P., Training for Skill in Social Case Work; Philadelphia, 1942. Zie verder ook het instructieve artikel van Annette Garret in de Journal of Social Case Work van Juni 1949: Historical Survey of the Evolution of Casework.

behandeling" (*social treatment*) en de behandeling is meestal van lange duur, daar men het vinden van een beslissing nagenoeg geheel aan de „cliënt" overlaat.

Daarnaast is, sterk onder de invloed van de psycholoog Rank, ontstaan de z.g. „functional school". Deze psycholoog, weliswaar uit de school van Freud, heeft zich later daarvan losgemaakt, aan de voorgeschiedenis van de patiënt minder waarde toegekend en het bewuste willen meer ingeschakeld. In het voetspoor van deze zienswijze wordt in de hulpverlening van de „functional school" — de aanhangers gebruiken dus niet het woord sociale behandeling ¹⁾, maar geven er de voorkeur aan van dienst en hulpverlening („*servicing and helping process*" ¹⁾) te spreken — aan de voorgeschiedenis van de „cliënt" weinig aandacht geschonken, maar houdt men zich bij uitstek bezig met zijn actueel probleem. Terwijl bovendien op grond van de functie, van de welomschreven taak en doelstelling van de instelling (*agencies function*) getracht wordt de „cliënt" tot een beslissing ten aanzien van zijn problemen uit te drijven. Deze methode van psychologisch dienstbetoon doet ons bij bestudering van de verslagen van de gevallen, vooral door het stellen voor een keuze (wil de „cliënt" constructief gebruik maken van de dienst die de instelling hem biedt of is zijn gedrag en houding in feite een weigering, dan heeft het geen zin het contact te continueren) meermalen aan als een soort gesaeulariseerd methodisme.

Het centrum van de „functional school" is de Pennsylvania School of Social Work te Philadelphia; de „organismic" methode wordt o.a. gedoceerd aan de New York School of Social Work en Smith College School of Social Work, te Northampton, nabij Boston, in de staat Massachusetts. Som-

¹⁾ Zie: Pray, Kenneth L.M., A Restatement of the Generic Principles of Social Case Work Practice, *Journal of Social Casework*, October 1947. En verder voor dit gehele probleem ook Hamilton, Gordon, *The Underlying Philosophy of Case Work Today*, Proceedings of the National Conference of Social Work; New York, 1941.

mige instellingen werken geheel volgens de ene methode, bij andere wordt de tweede streng consequent toegepast. Bij de kopstukken vooral van de „organismic school" is wel enig besef, dat deze starheid aan beide kanten onjuist is en dat men beter zou doen naar enige samenwerking te streven, daar voor het ene geval de „organismic", voor het andere de „functional" techniek meer geëigend is. Er dient echter nog heel wat aan de tegenstellingen, die door een vroeger bij tijd en wijle zeer heftige en soms persoonlijk gekleurde strijd zijn gevoed, verzacht te worden, voor van een vruchtbare samenwerking gesproken kan worden.

Wenden wij nu onze blik naar Nederland. Afgezien van het gememoreerde betreffende de naamsverandering op pag. 3, kunnen wij niet zeggen, dat in ons land er, in vergelijking met de States, aan het begin van deze eeuw een achterstand is. De grondgedachte van het social casework: dat de hulpbehoevende mede door eigen krachten teruggebracht moet worden tot die situatie, waarin hij in staat is zichzelf te helpen, is in de kringen van de Verenigingen tot Verbetering der Armeazorg een algeheel aanvaard inzicht. Hij vindt zelfs zijn uitdrukking in de formuleringen van bepaalde principiële artikelen in de Armenwet Heemskerk (1912). En wanneer wij Mevrouw MULLER-LULOFS' voor die tijd voortreffelijke (en nog altijd lezenswaardige) opstellen in haar bundel „Van Mensch tot Mensch" ¹⁾ ter hand nemen — hoezeer is zelfs in deze titel het hart van het casework, de tussenmenselijke relatie, aangegeven —, kunnen wij de toets der vergelijking glansrijk doorstaan, terwijl onze sociale wetgeving ons in

¹⁾ Muller-Lulofs, M. C., *Van Mensch tot Mensch*; Haarlem, 1916.

Naast de naam van Mevrouw Muller-Lulofs mag niet ontbreken die van Dr J. H. Adriani, wiens arbeiden eveneens de geest van wat thans social casework heet, ademde. In zijn geschriften is ook reeds een scherper inzicht aanwezig dan bij Mevrouw Muller-Lulofs in de betekenis van de participatie van de hulpbehoevende bij het opmaken van de plannen. Vgl. zijn Voorlezingen over Armeazorg en Maatschappelijk Werk (1923), 5de druk; Zutphen 1949, Hfst. IX, X en XII.

vergelijking tot verschillende omringende landen en zeker tot de Verenigde Staten een rechtmatige trots en verhoogd zelfgevoel schenkt.

Maar het is altijd gevaarlijk, in het bijzonder voor een wat oudere, rijpere, maar ook vermoeide cultuur, veel bereikt te hebben. Het zou verleidelijk zijn de theorie van de verspringing van de vooruitgang ¹⁾ van de grote historicus JAN ROMEIN op het onderhavige materiaal te gaan onderzoeken; dit ligt echter ver buiten ons bestek. Wij volstaan met de constatering door verschillende „Amerikagangers” gedaan, dat in die omstreeks veertig jaar de Amerikanen een voorsprong op ons behaald hebben van zeker twintig jaar. Dit geldt niet van dat stukje casework, dat ten onzent door de Medisch Opvoedkundige Bureau's vericht wordt. Dit bevindt zich ongetwijfeld op een niveau, dat niet lager ligt dan het Amerikaanse. Maar het geldt stellig voor alle andere maatschappelijke zorg waar de tussenmenselijke relatie in het middelpunt behoort te staan, in het bijzonder voor onze „armenzorg” en onze kinderbescherming.

Om misverstand te voorkomen zij hier nog eens opgemerkt, dat het *gemiddeld* niveau van het Nederlandse werk niet ligt beneden het *gemiddeld* niveau van het Amerikaanse. Afgezien van de dwaasheid van deze vergelijking tussen twee zo geheel verschillende grootheden (het inwonertal van de Verenigde Staten is omstreeks 15 maal dat van Nederland, de oppervlakte meer dan 200 maal!) kunnen wij rustig vaststellen, dat er in Amerika in het maatschappelijk leven en hier en daar ook in het maatschappelijk werk zulke ontstellende toestanden voorkomen, dat wij er hier nauwelijks een voorstelling van hebben ²⁾. Wanneer wij vergelijken, dan vergelijken wij de zeer brede Amerikaanse voorhoede met het werk

¹⁾ „Op een bepaald punt van ontwikkeling treedt de voorlijkheid als rem op, of nog algemener en paradoxaler: in de strijd om de voorrang heeft datgene de beste kansen wat het achterlijkste is”. De dialectiek van de vooruitgang, essay uit Het Onvoltooid Verleden; Amsterdam, 1937, pag 29.

²⁾ Een treffend beeld van sociale misstanden in de periode van de depressie vindt men b.v. in Steinbeck's „The grapes of wrath” (1939), en nergens wordt de achterlijkheid van bepaalde streken in het Zuiden ons duidelijker

dat in Nederland als goed of als vooruitstrevend bekend staat en dan vergelijken wij niet het minst de ontwikkeling van de theoretische inzichten van de States en ons land.

Wij willen ons dus onthouden van een uitvoerige analyse van de oorzaken van deze achterstand, wijzen slechts op enkele factoren die ten onzent gewerkt hebben.

Daar is dan allereerst de aarzeling van de wetenschap — wij denken nu speciaal aan de wetenschap van de psychologie — haar resultaten op vruchtbare wijze dienstbaar te maken aan het algemeen welzijn, in het bijzonder aan beroepen die er direct profijt van kunnen hebben. Hierbij speelt enerzijds een prijzenswaardige voorzichtigheid een rol, anderzijds is er ook dikwijls sprake van een steriel isolement. Maar ook de maatschappij zelf en de belanghebbende is er niet zo gretig op uit als de pragmatische Amerikaan, met de resultaten van de wetenschappen in de praktijk te experimenteren. Hij dient immers eerst uit te maken welke van de vele psychologische scholen en richtingen nu de ware is en of deze psychologische achtergronden met zijn wereldbeschouwelijke beginselen overeenkomen. Deze moeilijkheid ligt er misschien niet in die mate ten aanzien van de sociologische wetenschappen, die toch eigenlijk tot op heden ook maar schaars gebruikt zijn ten behoeve van het maatschappelijk werk; het algeheel elkaar voorbijgaan van maatschappelijk werk en wetenschap en het dientengevolge blijven steken van heel wat werk — tot op vandaag — op het liefdadig en dilettantisch niveau, kan mogelijk ook gezien worden tegen de achtergrond van onze meer hiërarchische, toch weinig bewust democratische samenleving.

Het verwijt dat wij misschien, in verband met de psychologische achterstand, geneigd zijn te maken tegen de Medisch

dan b.v. uit Erskine Caldwell's „Tobacco Road” (1932). Ook moge verwezen worden naar het buitengewoon boeiende, soms overigens wel wat te veel enkel van onderaf beziene beeld van de wording en groei der U.S.A.: Presser, Dr J., Amerika. Amsterdam, Brussel, 1949.

Opvoedkundige Bureau's ten onzent, dat zij niet, evenals de Amerikaanse Child Guidance Clinics, hun kennis gespreid hebben over andere instellingen van maatschappelijk werk, laten wij toch liever achterwege, wanneer wij ons realiseren dat deze in de jaren dertig zich eerst begonnen te ontwikkelen en toen zelf nog een intense strijd om het bestaan te voeren hadden,

In Amerika zijn het de particuliere instellingen, niet het minst de „armenzorg“-instellingen geweest, die een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van het social casework gegeven hebben. Zij legden een grote mate van beweeglijkheid aan de dag, zij bleven experimenteren en verbeterden hun methoden voortdurend. In Nederland is de kerkelijke armenzorg (overigens lange jaren alleen verricht door toegewijde „leken“) kwantitatief nog steeds in teruggang en ver overvleugeld door de overheidsarmenzorg, terwijl de particuliere zorg, niet van een godsdienstige achtergrond uitgaande, ondanks de belangrijke principiële invloed aan het begin der eeuw, altijd klein van omvang gebleven is. Konden wij destijds tegenover de States met recht trots zijn op het feit, dat wij een goed georganiseerde overheidsarmenzorg bezaten (die in Amerika kwam eerst in de jaren dertig), wij dienen toch ook een open oog te hebben voor het proces van verstarring, dat het overheidswerk bedreigde en waaraan het niet heeft kunnen ontkomen¹⁾. Weliswaar hebben de overheidsinstellingen een zorgvuldige administratieve casuïstiek ontwikkeld, maar deze heeft, ondanks de menselijkheid van veel functionarissen, meermalen een wezenlijk effect van hulpverlening verstikt. (Zelfs de inzichten van Muller-Lulofs en Adriani hebben slechts hier en daar doorgewerkt en werden maar zeer ten dele in de praktijk gebracht.) Het verschil in niveau wordt ons duidelijk, wanneer wij naast elkaar leggen enkele recente

¹⁾ Vgl. ook het artikel van Drs A. Kaan, De Gemeentelijke Sociale Diensten nog in de trekschuit? Problemen van Maatschappelijk Werk; Purmerend, 1949.

publicaties uit de kringen van onze Diensten voor Sociale Zaken als b.v. het toch eigenlijk geheel anecdotische boekje van Lienesch: De maatschappelijke werker rapporteert¹⁾ en een uitgave van het Bureau of Public Assistance van de Social Security Board, een handleiding voor functionarissen van de Amerikaanse overheidsinstellingen: Common Human Needs²⁾. In dit laatste werkje, waarin op eenvoudige en voortreffelijke wijze enige psychologische grondbeginselen uiteengezet worden ten behoeve van de maatschappelijk werker, ligt het zwaartepunt van de hulp in het psychologisch-sociale en zijn de richtlijnen voor het verlenen van hulp, die zeer beweeglijk moeten zijn, niet gebonden aan een uitgewerkte administratieve casuïstiek, maar worden ze bepaald door bovengenoemde psychologisch-sociale factoren.

Concluderend kunnen wij zeggen, dat na het goede begin in de aanvang van deze eeuw, waarbij uit de aard der zaak echter alleen intuïtief, improviserend gewerkt is, het werk door het niet gebruiken van wetenschappelijke resultaten ten aanzien van de techniek der hulpverlening zelf, nagenoeg op hetzelfde niveau is blijven staan³⁾, zodat de mogelijkheid van een wetenschappelijk verantwoorde handelingsstechniek letterlijk ontdekt werd door hen, die in de aanvang van 1947 in Amerika vertoefden. Sindsdien zijn er al heel wat mensen naar „de andere kant“ getrokken en heel wat inzichten naar hier overgewaaid, is er zelfs een ware casework-cultus ontstaan. Die grote belangstelling onder de maatschappelijke werkers, aanvankelijk in het geheel niet verwacht door hen die de caseworktheorieën het eerst overbrachten, is enerzijds gunstig als

¹⁾ Lienesch, F. Ph. G., De maatschappelijke werker rapporteert; Haarlem, 1949.

²⁾ Common Human Needs, An Interpretation for Staff in Public Assistance Agencies, Public Assistance Report nr 8; Washington, 1945.

³⁾ Zie hierover uitvoeriger: Kamphuis, M., Waarin verschilt het hedendaags social casework van de inzichten van mevrouw Muller-Lulofs en haar tijdgenoten. Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk, 4de jrg. nr 8, April 1950.

symptoom van het feit, dat de maatschappelijke werkers zelf het improviseren moe zijn en, kritisch ingesteld op hun werk, zien dat de inadequatie tussen ingezette energie en bereikte resultaten wijst op gebrek aan inzicht en methodisch werken, anderzijds is zij ongetwijfeld een gevaar. Casework wordt niet alleen een modeartikel, maar ook een panacee voor alle kwalen in maatschappelijk werk. En in cursusjes van enkele lessen meent men te weten waar het om gaat en tevens zijn oordeel te kunnen uitspreken en te kunnen constateren, dat het toch niet meevalt. Terwijl wij nog maar aan het allereerste begin staan en er een intense research en vormingsarbeid dient te geschieden, voor wij over onze Nederlandse resultaten balans op kunnen maken. Een nog te veel over het hoofd geziene handicap is daarbij, dat wij het Amerikaanse studiemateriaal maar op zeer beperkte wijze kunnen gebruiken, omdat de Amerikaanse sociologische structuur zo geheel verschillend is van de Nederlandse. Terwijl het de vraag is of men ook niet van een andere psychologische constellatie kan spreken. In alle geval reageert de Nederlander vaak heel anders dan de Amerikaan. Hier moet nog veel onderzocht worden; uiterste voorzichtigheid is geboden en wij dienen ons te onthouden van het zonder meer overnemen van Amerikaanse inzichten en het op grond daarvan doen van apodictische uitspraken.

HOOFDSTUK II

Enkele grondbeginselen

Hebben wij in het vorig hoofdstuk, in historisch verband, reeds allerlei gezichtspunten ten aanzien van het social casework naar voren gebracht, thans rust op ons de taak van een meer systematische behandeling. Uiteraard doet zich daarbij de behoefte aan het geven van een omschrijving voor. Wij begeven ons daarmee op een hachelijk terrein. Dit wordt ons nadrukkelijk duidelijk wanneer wij de respectabele lijst definities in het artikel van SWITHUN BOWERS O.M.I. in de Journal of Social Case Work van October 1949 in studie nemen en ons bovendien verdiepen in de door de schrijver daaraan vastgeknoopte beschouwingen. Wanneer men in de States, waar men op het terrein van het maatschappelijk werk een veel grotere mate van plezier heeft in het theoretiseren en een veel grotere mate van aandacht voor juiste omschrijvingen en precies gebruik van termen dan bij ons, in werkelijkheid toch dikwijls zo onvolledig en zo onduidelijk is geweest, zal het ook ons waarschijnlijk niet gelukken op korte termijn een bevredigende omschrijving te vinden. Wij bepalen er ons daarom slechts toe enkele Amerikaanse definities weer te geven en daaraan enige opmerkingen vast te knopen.

Wanneer FLORENCE HOLLIS in variatie op een definitie van Swift social casework als volgt omschrijft: „Casework tracht families en individuele personen te helpen om zowel het vermogen, als de kansen op een persoonlijk bevredigend en maatschappelijk nuttig leven te ontwikkelen”, dan zullen waarschijnlijk heel wat Nederlandse maatschappelijke werkers zeggen: dat doen wij ook. LOWRY's definitie: „een speciale manier om mensen te helpen het hoofd te bieden aan hun persoonlijke en maatschappelijke noden”, geeft ons opnieuw

een nadrukkelijke verbinding van persoonlijke en maatschappelijke nood, maar doet ons onmiddellijk de vraag stellen naar die speciale manier, door anderen ook aangegeven als „technische methode” (KLEIN). Over het algemeen wordt in de talloze omschrijvingen de wetenschappelijke grondslag van deze methode nauwelijks genoemd en mede hierom geven wij persoonlijk toch wel de voorkeur aan de weliswaar langademige omschrijving waarmee Bowers tenslotte zelf zijn onderzoek naar de aard en de definiëring van social casework besluit:

„Social casework is een kunst, waarin het op de hoogte zijn van de wetenschap van de menselijke relaties en geschooldheid in het hanteren van relaties gebruikt worden om in het individu vermogens te mobiliseren, benevens in de gemeenschap hulpbronnen, geëigend voor een betere aanpassing van de „client” aan het geheel of enig deel van zijn omgeving.”

Onze voorkeur voor deze omschrijving is ook gebaseerd op het gebruik van het woord kunst. Weliswaar mogen wij dit woord niet louter artistiek interpreteren en is de notie kundigheid er een belangrijk element in, maar toch is de bedoeling van hen die het woord kunst in dit verband gebruiken (ook Mary Richmond deed dit enige malen), ruimte te geven aan dat irrationele moment dat boven de kunde uitgaat en tenslotte de kunde hanteert. Heel veel mensen hebben terecht ernstig bezwaar de menselijke verhouding tot een techniek te devalueren. Wij trachten hen dan vaak duidelijk te maken dat de techniek gebruikt wordt door levende mensen, dat met de techniek de menselijke verhouding niet is uitgeput en nimmer uitgeput mag zijn. Wanneer dit het geval zou zijn, is elk casework zinloos en bovendien amoreel. Bowers zelf licht zijn gebruik van het woord „art” als het volgt toe: „Als een kunst gebruikt het (n.l. het casework) een methode en een proces met speciale technieken, maar het gebruikt deze niet mechanisch als een toegepaste wetenschap, maar op de wijze

van een kunst, scheppend, zich telkens op geheel unieke wijze aanpassend bij de individuele verschillen van zijn materiaal.”

Toch blijft er ook na deze omschrijving heel wat te verduidelijken over. Wij willen daarom de grondgedachten van het casework, zoals men die in Amerika ziet en toepast, verder uiteen zetten aan de hand van een drietal aanduidingen die er dikwijls voor gebruikt worden:

1. Social casework heeft zijn eigen „philosophy”. Wij moeten ons er voor hoeden het Amerikaanse „philosophy” zonder meer te vertalen met ons filosofie. De Amerikanen gebruiken, naar ons besef, graag zwaar-klinkende woorden. Heel dikwijls bedoelt men met „philosophy” niets anders dan de directe motivering (psychologisch, ethisch, godsdienstig of anderszins), die men zelf voor een bepaalde handelwijze of een bepaald inzicht heeft. Toch gaat de „philosophy” van het social casework nog wel even verder, hetgeen duidelijk wordt wanneer wij vermelden dat de „philosophy”, de wereldbeschouwelijke motivering van het social casework is de democratie. Eigenlijk moesten we ook spellen „democracy”, want Amerikaanse democratie is in het besef van de mensen aldaar wezenlijk verschillend van het helaas nog altijd te bloedarm begrip ten onzent (of het verschil in werkelijkheid op *alle* levensgebieden zo groot is, is een tweede, zie b.v. de rassendiscriminatie). Democratie is een woord dat religieus geladen is, dat voor een echte Amerikaan een belijdenis betekent. Het houdt in, dat ieder mens een onvervreemdbaar recht heeft op zijn eigen leven, recht heeft het leven te leiden zoals hij dat wenst, zelf zijn beslissingen te nemen, waarvoor hij dan ook zelf de volle verantwoordelijkheid draagt ¹⁾. Dit geldt van ieder mens zonder uitzondering,

¹⁾ Opgemerkt moet worden dat dit gezichtspunt voor kerkelijk godsdienstige Amerikanen niet strijdig is met en niet afdoet aan het besef van een goddelijk gezag dat boven het leven staat. Vgl. voor het Amerikaanse levensgevoel ook: Presser, pag. 593—595.

ook van de sociaal zwakke. Afgezien van de psychologische aspecten in dezen, is reeds daarom het „redderen” over mensen, zoals ons maatschappelijk werk dat met de beste bedoelingen nog zo veelvuldig kent, in de States een zedelijk ontoelaatbaar iets. Dit besef is evenzeer het deel van de sociaal zwakke zelf, die dientengevolge veel aanspreekbaarder is op het beroep dat gedaan wordt op zijn verantwoordelijkheidsgevoel. Wij haasten ons te zeggen, dat men hieruit niet de conclusie kan trekken dat, daar het levensgevoel ten onzent anders is, dit gezichtspunt voor ons onbruikbaar is. Want wat is een Amerikaan? Iemand, voor 200, voor 100, maar ook voor 30 of 10 of 5 jaar uit de oude wereld gekomen, die in deze smeltkroes der volkeren een nieuwe natie verkreeg. En het merkwaardige is, dat de nieuwbakken Amerikanen dit levensgevoel zeker niet minder sterk hebben dan de oudere geslachten en dat de nieuwaangekomene in moeilijkheden heel wel respondeert op deze wijze van contact. Hoewel misschien als tegenwerping naar voren gebracht zal worden, dat dit dan toch de meest selecte mensen uit de oude wereld zijn, wat slechts ten dele juist is, dient er hier toch ook op gewezen te worden, dat deze houding van het beroep op de verantwoordelijkheid van de ander ook beter resultaat heeft omdat de Amerikaan een wezenlijker en een dieper respect heeft voor de andere mens. Het ligt in deze lijn dat men, daartoe door Mary Richmond voorgegaan, van de hulpbehoevende spreekt als *cliënt*. Niet in de zin van het bij ons wel gebruikte, wat neerbuigende „klantjes”. Neen, de maatschappelijk werker is degene die door de gemeenschap belast en daartoe aangesteld is „service” te geven aan hen die deze nodig hebben en er gebruik van willen maken. Deze term demonstreert het karakter van — in de beste zin des woords — zakelijk dienstbetoon dat de maatschappelijk werker heeft te geven.

Wanneer het casework in verband gebracht wordt met democratie, dan is dat ook nog op een geheel andere wijze.

En hierin is dan in feite het gehele maatschappelijk werk betrokken; maatschappelijk werk heeft ook de taak in en door zijn hulpverlening de idee van de democratie uit te dragen aan de cliënt, maar vooral ook aan de gemeenschap. Maatschappelijk werk is zo gezien een wezenlijke functie van een democratische samenleving en tevens de getuige ervoor die deze idee in brede kringen levend moet houden. Het bestek van dit werkje laat niet toe, dat we op deze opvatting, die ongetwijfeld elementen in zich heeft die ook voor ons werk perspectiefgevend kunnen zijn, nader ingaan.

2. *Social casework* is een methode. Het is een techniek die door de maatschappelijk werker wordt gehanteerd, waarin de cliënt betrokken is met als einddoel het weer zelfstandig worden van de cliënt. Om deze techniek goed te verstaan dient men zich te realiseren, dat de „hulpbehoevendheid”, de nood van de cliënt twee aspecten heeft: het sociale en het psychologische aspect. Dit zijn geen twee afzonderlijke noden, die door de caseworker beide, naast of na elkaar, verholpen worden. Integendeel. Ook in de States is men, zij het langzaam en op grond van veel doordenken en veel materiaal, tot dit inzicht gekomen: het sociale en het psychologische aspect zijn interdependent, algeheel op elkaar betrokken.

Wij willen terzijde opmerken, dat men bij sociale nood dan vooral niet alleen aan materiële nood moet denken, hoewel die er niet zelden mee te maken heeft. Werd vroeger de materiële nood als hoofdobject van allerlei soort liefdadigheid gezien, en zien we dat deze ook nog in veel z.g. maatschappelijk werk nagenoeg uitsluitend de aandacht ontvangt, geleidelijk zijn we tot het inzicht gekomen „dat sociaal welzijn ook te maken heeft met het aangepast zijn van een mens aan zijn omgeving, met onderlinge verhoudingen: van de ene mens tot de andere, van de enkele mens tot de hem omringende kleinere en grotere groepen, de verhouding tot zijn arbeid, kortom met al datgene, wat hem *mens* in de samenleving maakt. De bedoeling van het maatschappelijk werk is dus: *die* mensen, die voor korter of langer tijd niet in staat

zijn zelf hun moeilijkheden, die hen belemmeren als mens in de maatschappij te leven, te overwinnen, de helpende hand te bieden, opdat en totdat zij opnieuw een mogelijkheid vinden in het geheel van de samenleving positief te functioneren.”¹⁾

De factoren die de mens verhinderen aangepast te leven, zijn soms eerster instantie van psychologische aard; wij denken dan uiteraard in dit verband niet direct aan de zwaardere psychische afwijkingen, die voor de verantwoordelijkheid van de psychiater liggen, wel b.v. aan de vele huwelijksmoeilijkheden, die ook dikwijls het sociaal welzijn van het gehele gezin ernstig benadelen. Zij kunnen anderzijds voor de hand liggende sociale oorzaken hebben en soms in een direct materiële nood hun aanleiding gevonden hebben (men denke b.v. aan de oorlogsslachtoffers); ook een sociale of materiële nood raakt onmiddellijk het psychisch welzijn van de mens. Heeft hij grote veerkracht of een sterke, harmonische persoonlijkheid, dan zal de mens een sociale nood beter doorstaan en zeer spoedig zichzelf weer kunnen herstellen. Het is overigens wel duidelijk dat de economische conjunctuur in dezen een niet onbelangrijke rol meespeelt en niet minder de houding van de gemeenschap in de tijd van crises t.a.v. hen die er slachtoffer van worden (de werkloosheidsperiode vóór de tweede wereldoorlog en de noodsituatie tijdens de bezetting zijn hiervan duidelijke illustraties²⁾). Is de persoonlijkheid niet zo harmonisch en heeft de psyche weinig weerstand, dan zal een maatschappelijke nood spoediger psychische ontwrichtingen tengevolge hebben, die ook weer mede ongunstig werken op de sociale situatie.

Deze uiteenzetting doet de werkelijkheid nog onvoldoende recht, omdat het psychische en het sociale toch nog te veel

¹⁾ Geciteerd uit Boer, J., M. Kamphuis en Mr A. C. C. Nijhoff, *Maatschappelijk Werk op het Platteland*; Alphen a. d. Rijn, 1949.

²⁾ Vgl. ook de houding van de man en vrouw in geval Prins. Voorbeeld III, Hfdst. IV, blz. 67.

uiteengehaald zijn als oorzaak en gevolg, terwijl wij met nadruk dienen vast te stellen, dat iedere maatschappelijke nood psychologische componenten heeft, die niet zonder grote schade in de hulpverlening verwaarloosd kunnen worden.

Volgens de casework-methode begint de maatschappelijk werker — nadat de nood van de cliënt ter kennis van de instelling gekomen is — met de *diagnose* van deze nood. Dat hiertoe zowel de psychologische als de sociale factoren van de nood in hun eigen aspecten en in hun onderling op elkaar betrokken zijn, het materiaal vormen, is na het bovenstaande zonder meer duidelijk. Het kan zijn dat een enkel onderhoud voldoende is voor een diagnose — de nood is dan ongetwijfeld niet van ernstige en ingewikkelde aard —, meestal zullen verscheidene gesprekken nodig zijn, terwijl het ook noodzakelijk kan zijn op andere wijze gegevens te verkrijgen. De Amerikanen hechten in dit verband — onzes inziens niet geheel terecht — een geringe waarde aan het huisbezoek. Een van de grondregels voor het verkrijgen van gegevens, die zowel een wereldbeschouwelijke (democratie) als een psychologische motivering heeft, is dat men dit niet doet zonder medeweten en toestemming van de cliënt. En waar dat nodig en maar enigszins mogelijk is, laat men de cliënt zelf de formele bewijzen voor de feitelijke mededelingen die hij gaf, ter beschikking van de maatschappelijk werker stellen (men informeert dus b.v. niet achter de rug van de cliënt om bij de werkgever naar het salaris of het loon dat hij verdient, maar verzoekt hem zelf de bewijzen over te leggen).

De maatschappelijk werker moet dus, aler hij enige activiteit gaat ontplooiën, eerst een stuk diagnostisch denkwerk verrichten. Het is van ongelooflijk groot belang dat hij dit telkens weer in het oog houdt, want een handelen uit de impuls, voordat alle factoren grondig overwogen zijn, kan dikwijls fataal zijn voor de hulpverlening.

Enigszins eenvoudiger geformuleerd kan men ook zeggen dat de maatschappelijk werker zich de drie volgende vragen te stellen heeft:

a. Wat is er eigenlijk precies aan de hand?

Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden heeft de maatschappelijk werker niet alleen een psychologisch-sociaal onderscheidingsvermogen, gebaseerd op wetenschappelijke kennis, nodig, maar dient hij allereerst een juiste instelling te hebben. De instelling van de maatschappelijk werker moet er een zijn van het *aanvaarden* van de cliënt, zoals deze is en niet zoals hij hem graag zou wensen. Heel wat maatschappelijke werkers zijn zich in 't geheel niet bewust van of kunnen nauwelijks ontkomen aan hun anti- en sympathieën ten aanzien van hun cliënten en er is heel wat professionele discipline nodig deze houding af te leren. Cliënten van een bepaalde neurotische structuur, die als „hysterisch” aandoen, wekken niet zelden de irritatie van de maatschappelijk werker, cliënten die b.v. dank zij hun sterke persoonlijkheid al een heel stuk op weg zijn naar zelfherstel en die bovendien desondanks menen door het toedoen van de maatschappelijk werker weer uit de moeilijkheden te geraken, zijn hem vaak extra sympathiek. Primitieve onderscheidingen als: nood door eigen schuld en nood ontstaan buiten schuld, worden nog te veelvuldig gehanteerd. Wanneer de maatschappelijk werker moralistisch opgevoed is, zal hij soms ten aanzien van opvattingen die in zijn levensbeschouwing niet passen (concupinaat!) heel spoedig veroordelend reageren. Al deze vooroordelen of veroordelingen die in andere situaties zin kunnen hebben, zijn onbruikbaar, wil men een wezenlijk goed inzicht ten aanzien van de cliënt krijgen. Men dient hem te accepteren en men dient *bovendien in zijn beoordeling te betrekken de visie van de cliënt zelf op zijn probleem*. Al te dikwijls heeft de maatschappelijk werker de tendentie te zeggen: „wat meneer X of mevrouw Z zelf over zijn of

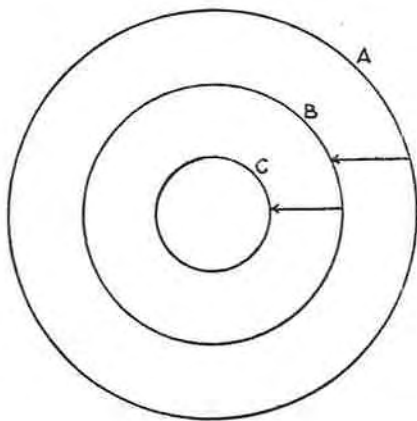
haar moeilijkheden vertelt, kan wel waar zijn, maar eigenlijk is het toch maar een beetje onzin, feitelijk ligt de zaak zo en zo”, en hij is dan geneigd de beschouwingen van de cliënt zelf over zijn probleem verder af te snijden, om op zijn eigen gezichtspunten voort te gaan bouwen. Hij vergeet dan, dat juist ook deze visie van de cliënt zelf hem een belangrijk inzicht kan verschaffen over diens psychologische constellatie en mogelijkheden. Hij vergeet bovendien dat de grondslag voor elke goede hulpverlening is het volkomen au sérieux nemen van de cliënt. Het materiaal dat de cliënt zelf inbrengt, is dus, of het waar is of niet, een bijdrage tot het inzicht van de maatschappelijk werker en een bouwsteen voor de therapie.

Op deze eerste vraag, waarvan de beantwoording ons een beeld te geven heeft hoe de werkelijkheid van het probleem eruit ziet, volgt onmiddellijk de tweede:

b. Wat is de oorzaak? En hierbij worden dan zowel de zienswijze van de maatschappelijk werker als van de cliënt verwerkt om te komen tot datgene wat achter de feiten ligt. Daarbij zal de geschoolde maatschappelijk werker al heel spoedig de ervaring opdoen, dat de vraag die de cliënt tot de instelling brengt, dikwijls maar aan de oppervlakte ligt van een veel diepergaand en ingewikkelder complex van factoren.

GORDON HAMILTON, wier *Theory and Practice of Social Case Work* na Mary Richmond's *Social Diagnosis* welhaast de „classie” geworden is van het Amerikaanse casework, pleegt dit in haar colleges op de volgende wijze te verduidelijken.

De buitenste cirkel A (zie fig.) duidt aan het verzoek van de cliënt om *materiële hulp*. Bij de meeste cliënten zal echter blijken dat de materiële nood slechts een symptoom is en dat de hulpverlening moet geschieden op het niveau van cirkel B, dat er moet zijn *advies en sociale bijstand*. Helpt de maatschappelijk werker op het niveau waarop de cliënt



aanvraag en niet op dat van zijn werkelijke nood — heeft hij dus nagelaten te diagnostiseren — dan sticht hij in feite meer kwaad dan goed omdat dan de kans groot is dat de cliënt gefixeerd wordt op een niveau van hulpbehoefte ¹⁾.

Komen de mensen om hulp op het niveau van

cirkel B, dan blijkt bij goede diagnose dikwijls dat de problemen veel dieper liggen (C) en dat er een *diepergaande psychologisch-sociale behandeling* nodig is. Het is dus van uiterst belang dat de cliënt geholpen wordt op het niveau waar zijn nood ligt, niet daar boven, ook niet daar beneden.

Wanneer wij dan tot de derde vraag komen:

c. Wat kan er gedaan worden om de situatie te verbeteren? zijn we reeds ten dele van het terrein der diagnose overgegaan op dat van de *therapie*. Wat moet er gebeuren? De beantwoording van deze vraag houdt in, nadat de maatschappelijk werker voor zichzelf een *prognose* gesteld heeft, een gezamenlijk onderkennen van de maatschappelijk werker met de cliënt van de hulpbronnen in de cliënt zelf, zijn mogelijkheden tot veranderen, de hulpbronnen in zijn milieu, het overwegen welke middelen de instelling zelf of andere personen of organisaties in de gemeenschap ter beschikking hebben. De maatschappelijk werker zal zich hierbij ook ten duidelijkste te realiseren hebben wat de functie is van de instelling waarbij hij werkzaam is; welke zienswijze deze

¹⁾ Mevrouw Muller-Lulofs sprak destijds reeds van het *materialiseren* van de armoede, Van Mensch tot Mensch, pag. X.

heeft ten aanzien van bepaalde problemen; welk beleid deze instelling inzake de hulpverlening voert. De maatschappelijk werker is in zijn hulpverlening nimmer privé-persoon die zijn eigen inzichten naar believen de cliënt mag aanbieden, hij is in de eerste plaats exponent van de instelling.

Natuurlijk is het gewenst dat zijn persoonlijke inzichten zoveel mogelijk stroken met de opvattingen van de instelling. Een lacune bij heel wat maatschappelijk werk ten onzent is overigens, dat de verschillende instellingen hun doel en de hoofdlijnen van hun werkwijze niet of zeer onvoldoende omschreven hebben. Is dat wel het geval, dan zijn we er dikwijls toch niet gelukkig over, omdat deze vastlegging zich afspeelt in de sfeer van het administratieve en een noodzakelijke paedagogische speelruimte juist belemmert.

Deze gemeenschappelijke beraadslaging en bezinning zijn, zoals werd opgemerkt, ook reeds de inzet van de „behandeling”, de therapie.

Het is wel duidelijk dat een goede therapie als een der hoekstenen heeft de beslissing van de cliënt zelf. Dit houdt dus in het gezamenlijk opmaken van een plan en een zo nodig gezamenlijk effectueren van de hulpbronnen. Bij dit alles speelt de relatie van de maatschappelijk werker tot de cliënt een beslissende rol en hier is het opnieuw dat de wetenschap van de psychologie haar onmisbare bijdrage geeft aan het maatschappelijk werk. Ook vroeger was, zoals we zagen, de betekenis van een goede verhouding tussen werker en cliënt wel bekend, maar van de factoren die het gevoelsleven bepaalden, wist men weinig af. En juist het inzicht in de dynamische processen, die zich in ons onbewuste zieleven afspelen, heeft, behalve ten behoeve van de diagnose, ons fundamenteel materiaal geleverd voor de therapie. Wanneer we op dit onderwerp nader ingaan, komen we tegelijkertijd reeds op het derde aspect van het casework.

3. Social casework is een proces. Deze verhouding van mens tot mens heeft het karakter van een

proces waarin werker en cliënt *tezamen* betrokken zijn. Het is dus niet zo als ouderwetse philanthropen meenden en ook wij het ons op primitieve wijze nog wel eens voorstellen, dat de maatschappelijk werker de constante is en de cliënt de veranderende, dat de maatschappelijk werker de gevende is en de cliënt de ontvangende, neen, beiden zijn betrokken in het proces dat uiteindelijk gericht is op het zelfstandig worden van de cliënt, en beiden ondergaan in deze wederkerige betrekking veranderingen. Zo gezien dient dus de maatschappelijk werker een goede dosis zelfkennis en zelfinzicht te bezitten, er iets van te weten, welke factoren zijn gevoelsleven beïnvloeden en ook waar zijn zwakke plekken liggen. Maar zelfkennis is niet voldoende — wij allen kennen mensen die ons haarfijn kunnen vertellen hoe ze aan bepaalde ongelukkige neigingen of eigenschappen gekomen zijn en die toch niet in staat zijn met deze kennis iets constructiefs te doen —, de maatschappelijk werker moet ook leren met dit inzicht zichzelf te hanteren in de relatie tot de ander. Heel wat maatschappelijke werkers komen tot dit vak uit onbevredigdheid van hun eigen gevoelsleven. Op zichzelf is dat geen onoverkomelijk bezwaar — welk mens heeft een algeheel bevredigd gevoelsleven — wanneer hij deze motivering bij zichzelf leert onderkennen en hij niet de woorden roeping of liefde tot de mensen of welke idealismen ervoor in de plaats stelt. Maar wat hij vooral moet leren, is zijn gevoelsleven op andere wijze te bevredigen dan in het contact met de cliënt. Dit is een uiterst moeilijke scholing die telkens opnieuw zelfcritiek vraagt en arbeid aan zichzelf. Het gaat er in de casework-verhouding dus om het proces, dat zich in elke mens-tot-mens-relatie gaat ontwikkelen, door middel van een goede methode dienstbaar te maken aan het herstel van de cliënt.

Een onmisbare schakel in de beoefening van het casework

is de *supervisie*. Het is in dit werk ondenkbaar dat, zoals bij ons nog veelvuldig geschiedt, gevallen uitgeplozen worden op bestuurs- en commissievergaderingen, zodat bovendien een gezelschap van in feite grotendeels leken beslist over vormen en middelen van toe te kennen hulp. Maar dit houdt niet in dat de beslissing uitsluitend is voor rekening en verantwoording van de caseworker zelf. Hij staat onder supervisie en dat wil zeggen dat de min of meer uitvoerige verslagen, die hij van zijn gesprekken en contacten met de cliënt opmaakt, met hem doorgewerkt worden door zijn *supervisor*. Deze beoordeelt uiteraard niet alleen de technische zijde van de hulpverlening; in de verhouding caseworker-supervisor ondergaat de caseworker ook een stuk persoonlijkheidsscholing. Onjuiste emotionele reacties op de houding van de cliënt worden in gezamenlijke bespreking aan het licht gebracht, met elkander wordt gezocht naar de juiste gevoelsmatige instelling van de werker tegenover zijn cliënt. De reeds vroeger genoemde Virginia Robinson heeft de techniek van de supervisie en daarvoor die van het gehele maatschappelijke werk een stuk verder gebracht toen zij aantoonde dat de verhouding supervisor-caseworker een aantal van dezelfde elementen in zich heeft als die van de caseworker tot de cliënt.

In goede sociale instellingen krijgt bovendien de supervisor (die meestal zelf geen gevallen meer heeft maar wiens taak het uitsluitend is leiding te geven aan een aantal caseworkers) ook weer leiding van een boven hem staande functionaris, terwijl er tenslotte regelmatig stafbesprekingen zijn, die in het middelpunt hebben staan de gezamenlijke analyse van een of enkele gevallen.

Het is overbodig naar voren te brengen dat dit systeem van supervisie bovendien, doordat de gemaakte ervaring niet verloren gaat, van onschatbare waarde is voor de continuïteit in de werkwijze van de instelling.

Rest ons nog een ogenblik stil te staan bij de vraag of alle sociale noodgevallen volgens de methode van het social casework behandeld kunnen worden. Wij zouden deze zo willen beantwoorden, dat de *beginselen* van het social casework inderdaad gelden voor alle individuele hulpverlening. Dat wil echter niet zeggen dat er geen mensen zijn die er ontoegankelijk voor zijn. Wanneer b.v. een cliënt met een defecte persoonlijkheid een dermate grote wrokingstelling tegen de maatschappij heeft, dat er geen relatie tot stand te brengen is, kan er van de toepassing van de social casework-methode geen sprake zijn. Een zeker minimum aan intellect en aan positief ontplooid gevoelsleven is noodzakelijk, wil men werkelijk tot een, zij het ook slechts in beperkte mate creatieve relatie komen. En allereerst, de cliënt moet het contact met de werker willen ¹⁾.

In ons land is de goede beoefening van het casework bovendien nog beperkt door het tekort aan deskundige krachten. Wat thans in Nederland gedaan kan worden, is over de brede linie niet meer dan de toepassing van de allerelementaireste grondbeginselen, en daarnaast vooral het verzamelen van studiemateriaal door het zorgvuldig vastleggen, in de beschrijving van het verloop van het geval en de gang van de gesprekken, van de gevallen die op deze wijze behandeld zijn. Slechts in enkele diensten in ons land is men in staat tot het werken op het niveau van de binnenste cirkel van pag. 24, tot een diepergaande psychologisch-sociale behandeling.

Op welke terreinen van maatschappelijk werk is social casework bruikbaar? Hier zijn zeer wijde perspectieven. Vele onderdelen van het kinderbeschermingswerk, zowel in- als extern, zouden er een grote winst mee kunnen doen, het

¹⁾ Dit houdt overigens niet in dat social casework niet mogelijk is in een situatie waar een bepaalde dwang, b.v. na een justitieel ingrijpen, een rol speelt. Vgl. hiervoor o.a. Wessel, Rosa, *A Case Work Approach to Sex Delinquents*; Philadelphia, 1947 en Hannock, Claire R., *Protective Service in Practice*; New York, 1948.

terrein van het medisch-sociaal werk (in aanloop aanwezig in het, nog deels op philanthropisch niveau werkende, maatschappelijk werk in ziekenhuizen) ligt in dit opzicht nog geheel braak, en wanneer we nu alleen maar opsommen de uitgestrekte mogelijkheden die er zijn op het gebied van het maatschappelijk hulpbetoon, van de gezinszorg (ook bureau's voor levens- en gezinsmoeilijkheden), van de voor- en nazorg ten behoeve van geesteszieken, dan wordt het ons duidelijk, dat er jaren van intense arbeid en studie nodig zijn om ons maatschappelijk werk te brengen op het niveau dat, gezien de huidige stand van de wetenschap en gezien de vaak weinig bevredigende resultaten en de ineffectiviteit van veel werk van thans, bereikt moet worden.

HOOFDSTUK III

Het gesprek

Het heeft ongetwijfeld zin in onze oriëntering enige nadere aandacht te schenken aan het gesprek. Het is immers meestentijds het belangrijkste middel in de therapie. Het is dit omdat een goede relatie voor een groot deel opgebouwd wordt in het gesprek.

Een nadere beschouwing van het gesprek geeft ons bovendien de gelegenheid de lezer de toepassing van enkele grondgedachten van het casework nog wat concreter voor ogen te stellen.

Heel veel leken en dilettanten hebben ten aanzien van het gesprek in het maatschappelijk werk een uiterst primitieve voorstelling. Wezenlijke hulp is als er wat *gedaan* wordt voor de mensen, het gesprek is de opmaak zowel ten genoegen van de cliënt als van de maatschappelijk werker, die er toch ook zelf meer plezier in heeft wanneer hij het uitreiken van de steun mag versieren met een godsdienstig of humaan woordje.

De opwekking van Tollens van een eeuw geleden:

Sprei op zijn bed een warme deken,

(n.l. dat van de arme)

Zet op zijn disch wat spijs en drank;

Voeg nog een woord van troost erbij

en zeker ook de slotregel:

en hoe gevoelt ge U? Zeg het mij.

is in de praktijk van heel veel zogenaamd maatschappelijk werk nog de hoogste wijsheid, terwijl slechts dan, wanneer het woord een morele aansporing of een opwekking van godsdienstige aard inhoudt, het gesprek, voor sommigen

althans, boven de waarde van de materiële hulpverlening uitkomt. Dat deze gehele zienswijze onbruikbaar is in het social casework is zonder meer duidelijk.

Er zijn ook mensen die van mening zijn, dat het in hoofdzaak voeren van gesprekken met mensen die in moeilijkheden zijn, toch wel een erg rationalistische en intellectualistische wijze is om de mensen te helpen. Het is daarom nodig een ogenblik stil te staan bij een van de belangrijkste aspecten van de relatie van mens tot mens, dat ook bij het gesprek een grote rol kan spelen. Wij bedoelen hier het psychologisch verschijnsel van de *overdracht*. WESTERMAN HOLSTIJN omschrijft het phenomeen van de overdracht in zijn algemene betekenis als volgt: „Van overdracht spreekt men, wanneer een mens (A) zich tegen iemand of iets (B) onwillekeurig zo gedraagt, of zo tegen hem ingesteld is, als hij zich vroeger tegen iemand of iets anders (C) gedroeg of ingesteld was, uitsluitend omdat A een drang heeft zijn eigen instelling tegen C nogmaals te doorleven (te actualiseren), terwijl B een vaak slechts oppervlakkige overeenkomst vertoont met C (voor A een symbool is van C).”¹⁾ En hij geeft elders²⁾ een omschrijving van de visie die de dieptepsychologen op dit verschijnsel hebben en die op het volgende neerkomt: *dat gevoels die de mens als kind gehad heeft in relatie met zijn vader, moeder, broers en zusters (en soms met andere personen uit de nabije omgeving) later gereproduceerd worden in de verhouding tot (overgedragen op) andere personen.*

In deze begrensde betekenis hanteren wij hier dit begrip.

Het is wel duidelijk, dat — afgezien van het feit dat de overdracht in heel wat menselijke verhoudingen een belangrijke rol speelt — juist de relatie van de maatschappelijk

¹⁾ Encyclopaedisch Handboek voor het Moderne Denken²; Arnhem, 1942, pag. 534.

²⁾ Westerman Holstijn, Dr A. J., Grondbegrip der Psychoanalyse²; Utrecht, 1948; Hoofdstuk III.

werker tot de cliënt bij uitstek een situatie is waar de gevoelens uit de jeugd gereactiveerd worden. Immers, als in de kinderjaren, toen het kind afhankelijk was van de ouders en daarvan de hulp moest verwachten, is de volwassene nu opnieuw afhankelijk van de hulp van een ander mens. Als kind is er misschien meermalen het gevoel van tekortschieten geweest, ook de cliënt die tot de instelling komt, kan, in het gevoel van tekortschieten ten aanzien van de maatschappij, het als kind niet voldoen aan de normen van de ouders herbeleven. Het is in het bestek van dit werkje onmogelijk op de aspecten die het overdrachtsphenomeen voor de techniek van de hulpverlening heeft, dieper in te gaan, het is echter wel duidelijk dat hier grote kansen en mogelijkheden en grote gevaren liggen. De maatschappelijk werker, die in dit opzicht niet geschoold is, zal tegen het merendeel van de cliënten onbewust de ouderrol innemen, terwijl ook heel wat cliënten geneigd zullen zijn in hem of haar de vader of moeder (soms ook broer of zuster) te zoeken. De cliënt zal daar dikwijls bepaalde gevoelsbevredigingen uit verkrijgen, maar wanneer b.v. een van de oorzaken van zijn maatschappelijk niet aan de eis kunnen voldoen gelegen is geweest in het feit, dat zijn vader hem altijd kleineerde, steeds critiek op hem had en hem ontmoedigde, zal de maatschappelijk werker, die uit gewoonte de patroniserende houding aanneemt en daarenboven min of meer verhoud van zijn critiek op de slapheid van zijn cliënt blijkt geeft, in het geheel geen resultaat hebben met zijn vermaning nu toch eens wat flink te zijn. („Bij vader kon hij nooit iets goed doen, ook bij deze nieuwe vader, die ook al weer alles op zijn leven te zeggen heeft, zal er wel niets van terecht komen.”) Anderzijds liggen hier — hoewel het hanteren van de overdracht (te meer gezien het feit dat de overdracht ook een negatief karakter kan hebben), welhaast de moeilijkste zijde is van de opbouw van de relatie — grote kansen

voor de hulpverlening. De bemoediging die van de maatschappelijk werker kan uitgaan, heeft, zo gezien, een veel verderstreckende betekenis; als goede, accepterende ouder kan hij een belangrijke factor zijn in de weg naar algehele zelfstandigheid.

Evenzeer als de maatschappelijk werker op zijn *qui vive* moet zijn waar te nemen wat zich hier bij zijn cliënt afspeelt, heeft hij dit ten aanzien van zichzelf te zijn. Wij herinneren eraan: de relatie is een wederkerige, maatschappelijk werker en cliënt zijn samen in het proces betrokken. Er kan bij de maatschappelijk werker een *tegenoverdracht* ontstaan in een mate dat hij gebonden raakt aan de cliënt, zó dat de hulpverlening ongunstig beïnvloed wordt en de cliënt wordt belemmerd zijn zelfstandigheid te herwinnen. De maatschappelijk werker die zijn gevoelsbehoeften bijna uitsluitend in zijn werk bevredigt, zal hier zeer veel fouten maken.

Wanneer men deze dingen aan maatschappelijke werkers probeert duidelijk te maken, wordt meermalen naar voren gebracht de vraag: hoe kan ik nu weten of de cliënt een ontmoedigende of een aanmoedigende vader gehad heeft, of positief of negatief op zijn moeder ingesteld was, en hoe is het dan mogelijk dat ik de eerste maal de juiste houding vind. Natuurlijk kan de maatschappelijk werker dat niet dadelijk weten en daarom juist dient zijn houding in het eerste contact aanvaardend te zijn, terwijl de gevoelsmatige dosering met grote behoedzaamheid gehanteerd dient te worden. Er moet een zodanige warmte zijn, dat het *begin* van een band ontstaat, zodat de cliënt terugkomt, meer niet. Het materiaal dat de maatschappelijk werker geleidelijk verkrijgt, moet, zorgvuldig gediagnostiseerd, hem in dezen de weg wijzen.

Wij onderstrepen nog eens, dat de achtergrond van deze gevoelsbelevingen over het algemeen bij de cliënt geheel in de sfeer van het onbewuste ligt, al komt er wel eens een

enkele maal iets naar boven, wanneer b.v. een cliënt de maatschappelijk werker toevoegt: „Wat u daar nu zegt, zei mijn moeder ook altijd”, of: „U doet me net aan mijn zuster denken.” De vraag wat hier bewust gemaakt dient te worden, kan niet in het algemeen beantwoord worden, is slechts per geval te beoordelen; bij het merendeel van onze hulpverleningsgevallen zal overigens, wanneer de overdrachtsrelatie op de juiste wijze gehanteerd is en de binding niet te sterk is geworden, een duiding niet nodig en niet gewenst zijn, terwijl ook de meeste maatschappelijke werkers er de competentie niet toe bezitten. Wel zullen in het gesprek, vooral bij hen, die met een normaal intellect en een niet te disharmonisch gevoelsleven begiftigd zijn, de gevoelsgroei en het redelijk inzicht zich in nauwe betrokkenheid op elkaar verder moeten ontwikkelen.

Tenslotte zij nog ten overvloede opgemerkt, dat men niet alleen niet uit deze enkele opmerkingen, maar evenmin van een bredere bestudering uit de psychologische literatuur het hanteren van de overdrachtssituatie kan leren. Dit is alleen mogelijk wanneer een studie gepaard gaat met een scholing, die van mens tot mens plaats vindt. En eerst wanneer naast de persoonlijkheidsstraining, die sommige scholen voor maatschappelijk werk in dezen hun leerlingen geven, de scholing onder de deskundige supervisor in de instelling haar plaats vindt, zal hier verantwoord en vruchtbaar gewerkt kunnen worden.

Wij gingen op de overdrachtssituatie, behalve om de mogelijkheden en moeilijkheden die dit verschijnsel in ons werk kan geven aan te duiden, ook in, om, daar de ruimte van het gesprek de ruimte is waar deze zich ontwikkelt, duidelijk te maken, dat het een misverstand is dat met een ander mens te spreken alleen een redelijke aangelegenheid is. Hiermede is overigens niet gezegd, dat deze situatie het enige gevoelsmoment in het gesprek is. Ook bewuste

gevoelens kunnen hun betekenis hebben, wij gaan daarop echter op dit ogenblik niet verder in.

Wanneer wij nu vervolgens enkele oriënterende opmerkingen over het gesprek zelf willen maken, dienen wij deze te doen voorafgaan door een nadere beschouwing van de beide partners met de gegevens die zij ieder voor zich in het gesprek inbrengen, terwijl wij tevens een ogenblik aandacht willen schenken aan de uiterlijke situatie waaronder het gesprek plaats vindt.

Beginnen wij met dit laatste. Een technisch goed gesprek heeft *rust* nodig. Het kan dus onmogelijk plaats vinden in een vertrek, waar b.v. vijf ambtenaren achter vijf bureau's zitten, terwijl de ene functionaris confereert met zijn collega, de andere in een druk telefoongesprek gewikkeld is en de overigen gelijktijdig hun cliëntelevens ontvangen. Al kan niet iedere instelling voor elke maatschappelijk werker een apart vertrekje beschikbaar stellen, het bezit van een rustig gelegen spreekkamer, waar men ongestoord een gesprek kan voeren, moet en mag als eis gesteld worden. Wij laten uiteraard de situatie van het loket buiten beschouwing, hoewel dat een realiteit is in heel wat hulpverleningswerk. Communicatie door een loket is in elke sociale behandeling en in elk werk dat zich op casework-principes wil baseren onbruikbaar, en een vernieuwing van een groot stuk maatschappelijke zorg zal moeten beginnen met het slopen van de loketten.

Wij hebben niet zulk een ernstig bezwaar als de Amerikanen tegen het huisbezoek, het kan inderdaad allerlei waardevolle inzichten verschaffen en het eigen huis is bovendien de plaats waar de cliënt in zijn sfeer is en het best zichzelf kan zijn. Maar een rustig gesprek kan men er zelden voeren, vooral wanneer er kleine en opgroeiende kinderen zijn en bovendien kan het juist voor de cliënt goed zijn afstand

te nemen van de eigen situatie en zo is toch de spreekkamer van de maatschappelijk werker de plaats waar de meeste gesprekken gevoerd zullen moeten worden. Het is wel gewenst dat dit vertrek niet het uiterlijk heeft van heel wat bureau's van noodlijdende sociale instellingen (of is het een gewoonte geworden, dat men aan het uiterlijk weinig aandacht schenkt), verveloos, sfeerloos, of zo, dat de verveling een mens tegenslaat. Een sober ingericht vertrek behoeft niet smakeloos te zijn en het gaat er toch allereerst om een sfeer te maken die rustgevend is en welks vertrouwelijkheid en gezonde zakelijkheid inspirerend kan zijn voor de ontwikkeling van het gesprek.

Moet de maatschappelijk werker de cliënt bij zich aan huis ontvangen? In kleinere plaatsen, waar de instelling waarbij hij werkzaam is een eigen vertrek dikwijls een overbodige aangelegenheid vindt, zal dit nogal eens voorkomen. Bovendien zijn er ook nog wel heel wat maatschappelijke werkers die menen dat de ware vertrouwelijkheid eerst daar ontbloeien kan en dat het een de maatschappelijk werker passende zelfopoffering is dat hij (zij!) ten allen tijde zijn (haar) privé-vertrek(ken) ter beschikking van het werk en het contact met de cliënt stelt. Hiertegen zijn zeer ernstige bezwaren in te brengen. De professionele relatie wordt op deze wijze tot een privé-persoonlijke relatie gemaakt, gevaren van en complicaties door een te sterke overdracht (en tegenoverdracht) zijn niet gering, terwijl deze instelling natuurlijk toch maar ten aanzien van een beperkt aantal cliënten te verwezenlijken is en het verwijt van persoonlijke voorkeur voor bepaalde cliënten spoedig het werk met andere cliënten ongunstig zal beïnvloeden. Om dan nog maar te zwijgen van de aspecten van de psychische hygiëne van de maatschappelijk werker zelf. Het is dus geen aanmatiging wanneer de maatschappelijk werker de aandrang, die in dezen nog wel eens van hoger hand op hem wordt uitgeoefend, weerstaat en erop staat een bruikbaar vertrek niet in zijn

woonhuis tot zijn beschikking te krijgen, waar hij het gesprek rustig en ongestoord voeren kan.

Tijdens het gesprek wordt zo min mogelijk genoteerd. Natuurlijk moeten de zakelijke gegevens, die niet op andere wijze te verkrijgen zijn, worden vastgelegd. Maar verder oefene de maatschappelijk werker zich om, desnoods met behulp van enkele, onderwijl genoteerde sleutelwoorden, het gesprek in het geheugen vast te houden en hij schrijve het, liefst onmiddellijk na het vertrek van de cliënt, op. Aanvankelijk lijkt dit zeer moeilijk, de ervaring leert echter dat het met enige oefening zeer wel mogelijk is. Hoewel na het verkrijgen van meer ervaring een uitvoerig vastleggen niet meer noodzakelijk zal zijn, is het toch noodwendig voor de beginnende caseworker zoveel mogelijk weer te geven. Eerst dan krijgt hij inzicht in wat hij werkelijk zegt, deze bewustmaking heeft zelfs een preventieve werking, de maatschappelijk werker, die weet dat hij zijn gesprek te noteren heeft, voert dit gewoonlijk met meer zorgvuldigheid; het gesprek wordt van beter kwaliteit. Wanneer — en dat zal meestentijds het geval zijn — het niet mogelijk is deze methode volledig toe te passen bij alle cliënte, schole men zich door althans enkele, al zijn het slechts twee of drie gevallen op deze wijze te behandelen.

Het spreekt wel vanzelf dat het gesprek aan een tijdslimiet gebonden moet zijn. Er worden hoge eisen aan maatschappelijk werker en cliënt gesteld en het is beter halverwege af te breken met de afspraak een volgende keer verder te gaan, dan in een gesprek een maximum uit zichzelf en zijn cliënt te willen halen. De duur van een uur is wel het uiterste, heel vaak zal men ook met drie kwartier of een half uur kunnen volstaan. Het is ook goed dat de cliënt van tevoren weet waar hij in dezen aan toe is.

Bezien wij thans de cliënt. Hij heeft het probleem dat

hem tot de instelling brengt, maar ook het komen tot de instelling op zichzelf kan in het bijzonder in het begin zijn emotionele leven bewust of onbewust beroeren en daardoor zijn probleem compliceren. Welke bewuste en onbewuste gevoelens kunnen er in de mens aanwezig zijn, die aan de andere kant van de tafel of het bureau zit? In de eerste plaats brengt het gaan naar een bureau om hulp te vragen heel wat mensen in een gevoel van onzekerheid. Ze komen in een situatie die hun vreemd is, en waar regels heersen die zij niet kennen en soms manieren gebruikt worden, die in hun omgangscodes niet voorkomen. Ieder mens kent eigenlijk wel dat gevoel, dat hem b.v. bekreep toen hij voor het eerst in een hem vreemde kring kwam, zij het bij zijn eerste buitenlands verblijf, of bij het komen in een andere maatschappelijke kring dan waarin hij zelf opgroeide. De onzekerheid van onze cliënt is echter veel groter, omdat deze als achtergrond zijn maatschappelijke onzekerheid of zijn maatschappelijk falen heeft. De begroeting van de kant van de maatschappelijk werker zal dus een geruststellend karakter moeten hebben en de cliënt op zijn gemak moeten stellen. De cliënt kan echter ook trachten zijn te groot gevoel van onbehagen te verbergen achter een zelfverzekerde, eisende of brutale houding. Hier moet de maatschappelijk werker kunnen onderscheiden, en niet onmiddellijk op de tenen getrapt en persoonlijk beledigd („zoiets neem ik niet”) beginnen met de cliënt eens flink op zijn nummer te zetten. De mogelijkheid voor een menselijk contact, waarin de conflictsituatie voor de werker duidelijk wordt en de hulpverlening effectief kan zijn, wordt door een dergelijke houding ernstig geschaad. Dit wil nu niet zeggen dat de maatschappelijk werker nu maar alles moet laten gebeuren, hij zal de cliënt echter zo tot de werkelijkheid terug moeten brengen, dat de inzet tot de relatie mogelijk blijft.

Gepaard met het gevoel van onzekerheid kan zijn dat van

afhankelijkheid en bovendien de mening dat de maatschappelijk werker macht heeft over zijn bestaan. Ook moet hierbij genoemd worden de vrees voor critiek, die, zoals we eerder zagen, te sterker kan zijn naarmate hij in zijn jeugd weinig aanmoediging en veel veroordeling heeft ondervonden. Dit gehele complex van factoren heeft vaak ten gevolge, dat de cliënt ons een beeld van zijn leven en zijn probleem geeft, dat naar de mening van de maatschappelijk werker niet geheel of in 't geheel niet aan de werkelijkheid beantwoordt. De cliënt, zich niet realiserende dat deze dingen toch aan 't licht komen, verzwijgt vaak wat naar zijn mening voor zijn verzoek ongunstig is en meet breed uit datgene, wat tot zijn voordeel kan strekken. En de maatschappelijk werker is spoedig geneigd bij zijn cliëntele een grotere mate van onbetrouwbaarheid te constateren dan bij het overige deel der mensheid. „Zie je wel,” zegt hij tegen zichzelf of zijn collega, „je kunt toch nooit op ze aan, ze bedotten je altijd.” En hij vergeet dat het een doodgewoon verschijnsel is bij een mens die zich in 't nauw gedreven voelt, alles aan te wenden wat naar zijn eigen mening hem daaruit helpen kan, al vindt een ander die middelen dan niet altijd even fraai. En hij vergeet, dat toen hij solliciteerde voor zijn werkring, hij ook niet alles naar voren bracht, maar alleen datgene, wat naar zijn mening hem kans gaf benoemd te worden, en dat hij zijn mislukkingen, zijn „pech” zoals hij het misschien noemde, zorgvuldig verzweeg. Terwijl hij hoogst verontwaardigd zou zijn als iemand hem op grond van deze handelwijze oneerlijkheid verweten zou hebben. Moeten maatschappelijke werkers dan maar alles van hun cliëntele voor zoete koek aannemen? Natuurlijk niet, maar zij moeten weten, dat het in deze situatie een gewoon menselijk verschijnsel is (dat ook hun overkomen is of kan overkomen), dat iemand zijn pleidooi „kleurt”, dat een dergelijk „kleuren” sterker voorkomt naarmate de persoon

geëmotionneerd en in een labiele situatie is, en hij dient radicaal een streep te halen door zijn diagnose onbetrouwbaar, en zijn erfelijke achterdocht in enige generaties maatschappelijk werk verworven op grond hiervan, radicaal af te zweren. Maar daartegenover moet hij leren de mate van kleuren te onderscheiden en tenslotte met zijn cliënt tot een zo reëel mogelijk evalueren van de situatie te komen.

De maatschappelijk werker dient ook inzicht te hebben in het feit, dat in de jeugd verworven onbewuste schuldgevoelens de menselijke maar ook de maatschappelijke ontplooiing van een mens ernstig schaden kunnen. Het ligt niet op onze weg uitvoerig in te gaan op de genese van de schuldgevoelens benevens de daarmee vaak gepaard gaande angstbelevingen, men raadplege hiervoor de psychologische handboeken. Wel moge erop gewezen worden, dat, waar een zekere mate van schuldgevoel noodwendig en waardevol is voor de ethische vorming van een mens, een overmatig schuldgevoel een mensenleven steriel kan maken, zijn activiteit kan belemmeren zich te ontplooiën of op een onjuiste wijze doet ontplooiën, tot een persoonlijk ongelukkig en zelfs onder bepaalde omstandigheden tot een maatschappelijk mislukt leven kan leiden.

De cliënt kan zich b.v. machteloos gevoelen, hem gelukt toch immers nooit iets, hij kan geen goed doen. En aan dit schuldgevoel paart zich dikwijls de neiging tot zelfbestrafing; schuld moet immers gestraft en als de straf van buiten uitblijft, blijft de schuld naar zijn beleven ongeboet en dit is voor deze mens ondraaglijk, hij zorgt onbewust zelf voor zijn bestraffing. Hij maakt moeilijkheden in zijn werkkring, of hij wordt ziek of hij gooit op een andere wijze roet in het eten.¹⁾

¹⁾ Een prachtig voorbeeld van de doorwerking van een in de jeugd verworven overmatig schuldgevoel vinden we in de literatuur, in de roman *De Waterman* van Arthur van Schendel. De hoofdpersoon, in zijn jeugd opgevoed in een ziekelijk godsdienstig milieu, waar hem reeds als klein kind

De maatschappelijk werker dient er zich dus voor te hoeden door een bestraffende houding deze schuldgevoelens te versterken en daardoor de therapie algeheel onmogelijk te maken. Wanneer dit schuldcomplex van ernstige aard is, ligt de behandeling ervan uiteraard buiten de competentie van de maatschappelijk werker en is hulp van een psychiater noodzakelijk.

Behalve met min of meer sterke schuldgevoelens, die meestal voor een belangrijk deel in de sfeer van het onbewuste liggen, kan de cliënt tegenover de maatschappelijk werker zitten met bewuste haatgevoelens.

Wanneer deze voortspruiten uit een algehele wrokinstelling tegen de maatschappij, uit een jarenlang gevoed wantrouwen, is het meestal buitengewoon moeilijk tot een goed contact te komen. Ook hier is een goed onderscheiden

voortdurend zijn zondigheid ingeprent wordt in die mate dat reeds dan een sterke tendenz tot zelfbestrafing ontstaat (bij een bombardement op zijn woonplaats hoopt hij dat de bommen hem zullen treffen omdat hij zo zondig is), vindt aanvankelijk de weg tot bevrijding wanneer hij toetreedt tot de broederschap van de Zwijndrechtse Nieuwlichters. Deze leren o.a. dat de verlore mens zonder zonde is en het schijnt nu dat de Waterman een gelukkiger en harmonischer bestaan zal vinden. Maar toch is in dit nieuwe gemeenschapsbeleven de schuld niet restloos gedelgd, hoewel er geen bewuste schuldgevoelens meer aanwezig zijn. En telkens op het moment, dat zijn leven enige opgang vertoont, is het alsof dit niet mag en kan. Zo trouwt hij b.v. een vrouw van een andere godsdienst, zodat het huwelijk gedoemd is op niets uit te lopen. Zo staat hij het, ten behoeve van de noodwendige aanschaf van een nieuw schip, moeizaam gespaarde geld tenslotte af voor een liefdadig doel. Telkens treedt zo het zelfbestraffingsmechanisme op en eerst wanneer hij aan het slot van het boek zich laat verdrinken, is zijn schuld geheel geboet. Immers het water reinigt, wast de schuld af. (Het water is hier bovendien het symbool voor de moederschoot, naar welks veilige beslotenheid deze mens, die in zijn leven nimmer geborgenheid of rust kende, uiteindelijk terugkeert.)

Wij gaven dit voorbeeld ook om te laten zien dat men niet denken moet dat mensen met deze problemen of conflicten alleen in inrichtingen voor geesteszieken te vinden zouden zijn of er in alle geval thuis horen. Zowel onder de cliënteel van de maatschappelijk werker als overal elders in de maatschappij ontmoeten wij mensen, die op deze wijze een stuk disharmonie in hun leven hebben. Overigens moet opgemerkt worden, dat wij — behalve op het gebied van de criminologie — nog weinig afweten van de samenhangen tussen schuld- en angstbelevingen en maatschappelijke moeilijkheden en maatschappelijk falen. Hier ligt voor de onderzoeker zeer nog veel braak.

geboden. Want een negatieve houding van de cliënt, zich mogelijk uitend in brutaliteit, kan ook eerster instantie samenhangen met de overdrachtssituatie, terwijl de maatschappelijk werker bovendien op de hoogte dient te zijn van het verschijnsel van de *ambivalentie*, van het tegelijk in een mens aanwezig zijn van positieve en negatieve gevoelens, van een niet willen en een wel willen ¹⁾, zodat er een uiterlijk volkomen onverklaarbare stemmingsomslag plaats kan vinden en de vriendelijke instelling van de cliënt ten aanzien van de maatschappelijk werker plotseling kan veranderen in uitingen van haat en afweer.

Het is wel duidelijk dat wij maar enkele van de meest voorkomende wijzen van gedrag van cliënten aangaven en op de oorzaken ervan nauwelijks zijn ingegaan; wij willen nu echter het licht laten vallen op de maatschappelijk werker.

Wat speelt zich van binnen bij hem af? Wanneer hij nog jong is en weinig ervaring heeft, zal hij op een geheel andere wijze dan zijn cliënt onzeker zijn. Het zal meer dan eens voorkomen, dat hij dit onveilige gevoel (zal de cliënt mij wel voor vol aanzien en niet als iemand die toch nog geen levenservaring heeft? zal ik wel de juiste antwoorden weten? zal het probleem dat ik straks bezien moet niet veel te moeilijk voor mij zijn?) camoufleert, het overdekt met een schijnbaar grote beslistheid en zekerheid van optreden. Hij kan dan niet wezenlijk tot rustig accepteren van de cliënt komen omdat hij zo ingespannen met zichzelf bezig is en bezorgd zelf geen nederlaag te lijden. En vanuit die situatie zal zijn toon heel vaak spoedig scherp worden en zullen zijn woorden een bestraffende tendenz krijgen. Heel wat *agressie* van de maatschappelijk werker, geprikkeld door het gevoel de situatie niet aan te kunnen, al of niet opgewekt door een agressieve houding van de cliënt, kan zo op ondoelmatige wijze op het

¹⁾ Vgl. ook Rom. 7 : 19 en 21.

hoofd van de cliënt terecht komen en de totstandkoming van de relatie beletten of deze schaden of verstoren. Uiteraard dient de maatschappelijk werker altijd zijn agressie, die zich kan uiten in strengheid, boosheid, op scherpe of bestraffende wijze de cliënt toespreken e.d., onder controle te hebben en te disciplineren, omdat agressie, op deze wijze in het gesprek uitgeleefd, steeds onbruikbaar is.

Zowel bij de beginnende als bij de meer ervaren maatschappelijk werker veronderstellen we het bewust aanwezig zijn van een aantal ethische gevoelens als stimulans tot het werk. Wanneer de maatschappelijk werker echter tot enig zelfinzicht raakt, ontdekt hij bij zichzelf allerlei motiefvervalsingen. Reeds Nietzsche maakte ons dit duidelijk en wij doen goed zijn aanklacht niet terzijde te leggen. En het ethisch *démasqué* van Nietzsche werd aangevuld met het *démasqué* der dieptepsychologen. Heel wat ethische bewoordingen camoufleren minder hoge maar meer algemeen menselijke neigingen, als nieuwsgierigheid naar het leven van de ander, of nog sterker, sensatiebelustheid, verhullen de verborgen heerszucht, de *geldingsdrang* die in niet weinig maatschappelijke werkers woont. Hoe gaarne laten dikwijls vooral jongere maatschappelijke werkers zich de titel inspecteur (-trice) aanleunen en geeft deze titel hun een voor ieder zichtbaar en ongeproportionneerd verhoogd zelfgevoel. Terwijl ze zich niet realiseren dat het voeren van deze titel in heel wat maatschappelijk werk een handicap betekent, een grotere afstand scheidt, en hun een slechtere kans geeft op een goed contact.

Ook ontmoeten we niet zelden de maatschappelijk werker die in de verhouding tot de cliënt een bevrediging van zijn affectieve gevoelens zoekt. Juist het gesprekmateriaal kan het inzicht geven, dat allerlei opmerkingen en vragen van de maatschappelijk werker in feite niet gericht zijn op de hulp aan de cliënt, maar voortkomen uit de gevoelsbehoeften van

de maatschappelijk werker. Vaak weet de maatschappelijk werker zich beter te herinneren, wat hij op een bepaald punt in het gesprek voor juiste opmerking geplaatst heeft, dan dat hij de reactie van de cliënt weer kan geven. Wanneer men dan vraagt: „hoe reageerde de ander op deze opmerking?” krijgt men het antwoord: „ja, dat herinner ik me niet zo precies, hij zei niet veel maar ik geloof wel dat hij erg onder de indruk was.” Wat vertaald in de werkelijkheid vaak betekent, dat de maatschappelijk werker zichzelf ten zeerste imponeerde met de door hem gemaakte opmerking. Vooral waar godsdienstige beïnvloeding een rol speelt in het gesprek, kan men dit tekort aan aandacht voor de ander meermalen constateren. Trouwens ook allerlei gesprekken van geheel andere aard vertonen dit euvel. Dit en enkele eerder genoemde gevaren bedreigen juist ook de gesprekken van de maatschappelijk werker in meerdere mate dan allerlei andere in ons maatschappelijk verkeer plaatsvindende gesprekken, immers de maatschappelijk werker bezit, naar Dr HART DE RUYTER in zijn artikel over de psychologie van de maatschappelijk werker¹⁾ op grond van enquêtemateriaal meende te mogen aannemen, een meer dan middelmatige emotionaliteit. En een sterk geëmotionneerd mens ziet de werkelijkheid meestentijds niet meer zuiver, loopt dus ook gevaar zichzelf in het gesprek niet onder controle te hebben.

Tegenover het in feite in zo sterke mate van zichzelf vervuld zijn, dat de ander nauwelijks gezien wordt, staat het zich geheel verplaatsen in de ander, het vermogen dat men met de term *identificatie* aanduidt. Dit vermogen is fundamenteel voor elk menselijk contact, dus ook voor het gesprek. Relatie ontstaat immers voor een belangrijk deel doordat wij ons in min of meerdere mate in de situatie van onze partner kunnen inleven en hij zich in de onze. Toch zijn er ook hier

¹⁾ Problemen van Maatschappelijk Werk, pag 92.

gevaren. Wij kunnen ons wel verplaatsen in de toestand van die ander, maar wij zijn de ander niet. Bovendien ontmoet, wanneer wij te sterk identificeren, de cliënt in ons niet de ander die hij toch ook weer in ons zoekt.

Wijzen wij er tenslotte op dat overmatige schuldgevoelens niet alleen een belemmerende factor in het leven van onze cliënt kunnen zijn maar dat ze evenzeer bij de maatschappelijk werker een versturende of destructieve rol kunnen spelen. Op allerlei wijzen kunnen wij de symptomen hiervan ontmoeten. Ondanks intense inzet van de maatschappelijk werker gaat het toch mis met de cliënt. Wanneer wij de feiten objectief beschouwen, zien wij dat de prognose heel ongunstig was en dat de maatschappelijk werker gedaan heeft wat hij kon. Maar de maatschappelijk werker zal niet nalaten de mislukking zichzelf te verwijten, zal ondanks onze verzekering zich toch niet losmaken van de gedachte, als ik het toch maar wat anders aangepakt had, of als ik toen maar meer tijd en meer aandacht aan de cliënt besteed had, was het toch niet zo gegaan. En misschien zal hij de neiging hebben aan een volgende cliënt intens te gaan redderen en er teveel aan te gaan doen, dikwijls met nog minder gevolg en vervolgens met nog groter zelfbeschuldiging. Wij kennen ook wel de mensen die menen dat ze altijd honderd procent moeten zijn, die zichzelf nooit rust of vrije tijd gunnen, die zelfs in de vacaties zich nog niet los kunnen maken van hun werk en eigenlijk maar weer gelukkig zijn als ze daarin terug zijn. Het is alsof ze voortdurend een nimmer eindigende rekening aan het afbetalen zijn. Hun leven vindt daardoor echter niet de noodzakelijke ontspanning en vernieuwing en wordt drukkend voor henzelf en vaak irriterend voor hun omgeving, aan wie zij op grond van deze instelling dikwijls ook veel te hoge eisen stellen.

Wanneer wij op deze wijze onze schijnwerper op de maatschappelijk werker hebben laten vallen, zullen waarschijnlijk

heel wat maatschappelijke werkers en aspirant-maatschappelijke werkers die over enig zelfinzicht beschikken, ontmoedig opmerken, dat men welhaast bovenmenselijke kwaliteiten moet bezitten om op goede wijze maatschappelijk werk te doen. Zo ligt de zaak echter nu ook weer niet. „Het zou onjuist zijn”, zegt Hart de Ruyter in het eerder genoemde artikel, „te menen dat de maatschappelijk werker gedoemd zou zijn een speelbal van zijn affecten te blijven Maar zaak is te weten *dat* wij het doen (n.l. werken met de sublimeringsmogelijkheden die hier liggen), te weten *wat* wij doen, willen wij geen ongelukken maken . . . Hoe bewuster wij leven hoe minder wij de speelbal zullen worden van onze affecten, en hoe meer wij onze affecten in het werk kunnen leren gebruiken zonder anderen of onszelf onnodig leed te berokkenen.”¹⁾ En uiteraard wijst hij vervolgens op de onmisbaarheid van opleiding niet alleen in de zin van kennis bijbrengen, maar vooral ook van vorming door bewustwording wie wij zijn en wat we in ons werk doen.

Wij weten dus thans iets af van de beide gesprekpartners, wij hebben een voorstelling van de omstandigheden waaronder het gesprek plaatsvindt. Komen wij nu tot het gesprek zelf, dan hebben wij ons duidelijk te maken, dat dit van de kant van de maatschappelijk werker geconstitueerd wordt uit de volgende bestanddelen:

1. het vragen van de maatschappelijk werker;
2. het luisteren;
3. het beantwoorden van de vragen van de cliënt en het verder bespreken van de situatie met hem.

Het is, naar voor ieder duidelijk is, niet mogelijk deze onderdelen puntsgewijs te behandelen, daar ze in elkaar overvloeien. Wij willen eerst enige aandacht schenken aan het vragen en beantwoorden om dan nog enkele opmerkingen

¹⁾ Problemen van Maatschappelijk Werk, pag. 99 en 101.

over het luisteren naar voren te brengen. Het is dan onze opzet na te gaan wat het doel is van deze elementen van het gesprek en vervolgens wat de consequentie daarvan is voor de wijze waarop en welke fouten wij in dezen kunnen maken.

Welke bedoeling hebben wij met het stellen van vragen aan onze cliënt? In de eerste plaats is het vragen het middel om zelf geïnformeerd te raken over de situatie van de cliënt, middel om gegevens te verkrijgen. Wij bedoelen hier niet in het bijzonder technische gegevens, maar gegevens die ons inzicht verschaffen in de problematiek van onze cliënt. Daarnaast, en dit is niet minder belangrijk, kan de vraag van de maatschappelijk werker de cliënt gelegenheid geven af te reageren, aan zijn emotionele gespannenheid een zekere ontspanning te geven. Vervolgens kan ook de vraag ertoe meewerken, dat de cliënt een helderder inzicht krijgt in eigen situatie, hetgeen tegelijk een voorbereiding is tot het, eveneens door middel van het vragen, hem met de maatschappelijk werker wegen te doen vinden ter oplossing.

Hoe moeten wij vragen en welke fouten kunnen we hierbij maken? Allereerst dienen wij onze vragen eenvoudig te formuleren, ons daarbij niet te ver verwijderend van het spraakgebruik van de cliënt. Alle „geleerde” woorden dienen vermeden te worden. Dit lijkt zeer vanzelfsprekend, wij realiseren ons echter lang niet altijd voldoende hoe ver onze terminologieën afstaan van mensen uit ander maatschappelijk milieu. Het duidelijkst wordt dit wel wanneer we te maken hebben met streektaal of dialect. Mensen die dit nagenoeg altijd spreken, voelen zich vaak zeer onwennig tegenover zo'n „Hollandse juffrouw” en formuleren vaak onbeholpen, terwijl de afstand door dit verschillend taalgebruik groter is en een contact moeilijker te leggen. Moet de maatschappelijk werker dan dialect gaan spreken? Als regel niet, ook al zou hij het kunnen, wat slechts zelden het geval is. (Wij gaan hierbij nu niet in op het Fries, dit is geen dialect en mede daardoor

ligt de situatie hier enigszins anders.) Maar de maatschappelijk werker moet wel zorgen dat hij zo spoedig mogelijk zich in zoverre de streektaal eigen maakt, dat hij deze behoorlijk kan verstaan. Een maatschappelijk werker die het niet nodig vindt hiervan werk te maken en eigenlijk met minachting of neerbuigend neerziet op zijn dialect sprekende cliëntele, weet niet wat werkelijke service is, hij kan nooit een wezenlijke tussenmenselijke relatie tot stand brengen en zal ook technisch allerlei fouten maken ¹⁾.

In dezelfde lijn kan liggen het suggestief vragen, dat, behalve dat de maatschappelijk werker daardoor vaak onjuiste gegevens verkrijgt, ook geen constructieve relatie schept. Ook hier weer is voor hen, die op het platteland werken, een behoorlijke dosis streekkennis noodzakelijk en behalve het dialect dient de maatschappelijk werker dus ook de streekgewoonten en zeden te bestuderen. Een echte Saks zal b.v. niet gauw neen zeggen al bedoelt hij helemaal niet ja, neen zeggen is vaak onbeleefd en wanneer hij al ja zegt, kan dit inhouden dat hij uit beleefdheid of om andere redenen de zaak niet dadelijk heeft afgewezen, maar er nog eens een nachtje over slapen wil. De maatschappelijk werker, die met de verheugde gedachte weggaat, dat er bepaalde dingen bereikt zijn, zal de grootste teleurstellingen ondervinden. En het ergste is wel dat dan sommigen geneigd zijn — terwijl zijzelf hiermee fouten gemaakt hebben — de bewoners van de streek te beschuldigen van onoprechtheid of andere minder fraaie eigenschappen.

¹⁾ Nog vrij recent kwam ons een geval ter ore waarbij een functionaris van een landelijke vereniging, niet met de streektaal bekend, een onderzoek verrichtte in een van de gewesten. De landelijke instelling, toch niet geheel zeker van het uitgebrachte rapport, verzocht een regionaal functionaris deze zaak opnieuw te onderzoeken. Het bleek toen dat de eerstgenoemde maatschappelijk werker taal en uitdrukkingwijze van de betrokken personen zó misverstaan had, dat haar rapport het tegenovergestelde gaf van hetgeen gerapporteerd had moeten worden, hetgeen in dit geval gelukkig nog door de regionale maatschappelijk werker achterhaald werd.

Een andere vorm van suggestief vragen is b.v. de als beoediging bedoelde opmerking bij een huisbezoek: „Alles is hier zeker best in orde” (of het tegendeel daarvan). Wanneer dit niet het geval is, zal het voor de cliënt na zulk een inzet veel moeilijker zijn met het zijne voor de dag te komen. In dezelfde lijn ligt de vraag door menig controlerend functionaris gebruikt: „Alles is zeker nog bij hetzelfde?” „En als je dan even verder doorpraat, dan blijkt het dat, terwijl de mensen eerst ja gezegd hebben, er toch allerlei veranderd is.” Alweer een bewijs voor het feit, dat men vreselijk op zijn qui vive moet zijn omdat de mensen altijd bedotten. Maar waarom van onze cliëntele, aan wie wij, met de deur in huis vallend (in Saksische streken overigens ook een zeer onbeleefde manier van doen), een min of meer suggererende vraag deden, zodat het antwoord welhaast voor de hand lag, verweten wat wijzelf ook herhaaldelijk doen? „Hoe gaat het met je?”, wordt ons gevraagd door een kennis die wij nu niet bepaald een vriend noemen. „O uitstekend,” antwoorden wij, terwijl wij ons in de grond allermiserabelst gevoelen, maar dat gaat die persoon immers niet aan. En wij zouden hoogst verontwaardigd zijn hierom van leugen beticht te worden. Hoeden wij ons ook voor het wantrouwend dingen vragen. Hierdoor wordt juist de neiging tot onwaarheid, die in ieder mens, dus ook in onze cliënt, leeft, gestimuleerd. Dit is trouwens geen vraagtechnische kwestie, maar een die onze gehele instelling raakt, waarvan onze manier van vragen slechts een symptoom is. Nog eens, moeten wij dan maar als een onnozele voor onze cliënt zitten en ons maar wat op de mouw laten spelden? Neen, maar is er enig contact te verwachten, wanneer wij iemand min of meer op heterdaad op een leugen betrappen en hem die levensgroot aantonen?

Er is bijna geen groter belediging denkbaar (ook al wordt er inderdaad gelogen) en wij snijden onszelf daarmee volkomen elke kans af. Wij moeten zover komen, dat het op

een gegeven moment mogelijk is in een toon van humor te zeggen: „Wat U me toen en toen vertelde, dat liep niet zo'n vaart, dat lag toch wel een beetje anders, is 't niet?" En dan verder deze zwakheid van onze cliënt niet breed uitmeten. Hij weet dat wij deze dingen zien en zal het dan niet zo licht weer proberen, maar hij weet ook dat wij hem daarom niet afwijzen, hem genegen blijven. Het best is dus de vragen rustig, zo „neutraal" mogelijk te stellen, niet in de zin van gevoelloos of zonder meeleven, integendeel, maar zo, dat de cliënt nog alle kanten uitkan, hij echter de neiging zal hebben op de open verhouding, waartoe de maatschappelijk werker hem de kans biedt, in te gaan.

Enkele simpele technische fouten die nog wel eens gemaakt worden, zijn het teveel tegelijk vragen en het te snelle tempo van vraagstellen. Beide kunnen hun oorzaak hebben in de gêne van de vraagsteller over wat hijzelf misschien aanvankelijk beleeft als onbescheidenheid. Het spreekt wel vanzelf dat het geen goede start is voor een gesprek en verwarrend voor de cliënt ineens vier of vijf vragen tegelijk te krijgen. („Wat is er aan de hand? Is uw man weer zonder werk? Is er met de kinderen iets niet in orde? Of hebt U zelf weer een aanval van uw ziekte gehad?") Bij de kwestie van het juiste tempo speelt overigens ook het streekelement weer een belangrijke rol.

De beginnende maatschappelijk werker zal vaak de moeilijkheid hebben, dat hij òf te weinig òf teveel vraagt. Het te weinig vragen kan eveneens voortkomen uit een zekere verlegenheid, een niet durven, een gevoel dat het onbescheiden is op bepaalde dingen verder in te gaan. Hij beleeft dan zichzelf nog teveel als privé-persoon die met een eigen zaakje bezig is, en niet als de exponent van de instelling, die alleen adequate service kan geven, wanneer er voldoende gegevens ter beschikking staan. Behalve het nadeel dat hij dus te weinig gegevens krijgt, en de cliënt later nog weer opnieuw moet

vragen, kan het ook zijn dat hij aan de cliënt de gelegenheid tot emotioneel afreageren ontnemt. Maar tegenover dit te weinig staat het, niet minder onjuiste, teveel. Dit kan zijn oorzaak vinden in nieuwsgierigheid of sensatiebelustheid; al is het gewoonlijk zo dat het werk zelf bij de niet al te labiele mens deze neiging wel doet afslijten. Menselijke nood is nu eenmaal niet „interessant", hoewel veel outsiders dat denken. Er zijn echter onder de maatschappelijke werkers ook figuren, bij wie de onbewust gekozen moeder- of vaderrol¹⁾ een hoogtepunt beleeft als hij de cliënt kan toevoegen nu maar zijn (haar) hele hart uit te storten en niet het minst als de cliënt hierop ingaat. Het is natuurlijk zeer de vraag of dit in het belang van de cliënt is en of dit de rustige groei van de relatie — denk ook aan de aspecten van de overdracht hierbij — niet ernstig verstoort. Bovendien is het zeer goed mogelijk dat er zo bij de cliënt veel meer losgemaakt wordt dan de maatschappelijk werker ooit hanteren kan. De beperking die hij zich hierbij op te leggen heeft, wordt mede bepaald door de functie van de instelling, terwijl de maatschappelijk werker ook wijs doet zichzelf er goed rekenschap van te geven welke gevallen van nood wel en ook welke niet binnen zijn capaciteiten liggen. Ongetwijfeld zouden de haren van vele mensen in en buiten het maatschappelijk werk te berge rijzen wanneer ze eens hoorden welk een ijselijke adviezen er b.v. veelvuldig op het gebied van huwelijksmoeilijkheden gegeven worden.

Tenslotte zij in aansluiting met het eerder duidelijk gemaakte nog opgemerkt, dat men er zich voor hoede door vragen

¹⁾ Men mene niet dat alleen een maatschappelijk werker tot een vaderoverdracht en een maatschappelijk werkster tot een moederoverdracht aanleiding kan geven. De gedecideerde strenge maatschappelijk werkster kan evenzeer voor de cliënt de eisende vader vertegenwoordigen als de wat weke maatschappelijk werker een moederfiguur kan zijn; terwijl ook beide (bij maatschappelijke werksters b.v. ook moeder en zuster) elementen in één persoon verenigd kunnen zijn.

of opmerkingen het onbewuste schuldgevoel van de cliënt te prikkelen.

Bij het beantwoorden van de vragen van de cliënt en ook het verdere bespreken van zijn situatie met hem geldt de gulden grondregel: *begin waar de cliënt is, knoop aan bij de situatie waarin hij op dat ogenblik verkeert*. Wanneer men dit niet doet, is elk woord van de kant van de maatschappelijk werker onvruchtbaar. Hij kan een heel mooie constructie maken en de cliënt kan er zelfs uit gebrek aan moed of om andere redenen ja op zeggen, in feite is het een huis zonder fundament en het zal dan ook binnen korter of langer tijd ineen storten.¹⁾ Wij moeten ons hierbij duidelijk maken dat het er vooral om gaat te beginnen waar de cliënt *emotioneel* is. Hiermee zijn wij dan meteen aan de beantwoording van de vraag, die misschien bij de lezers gerezen is, toen wij spraken over de noodzaak van het afreageren van de cliënt, de vraag of wij de mensen, wier gemoed vol is, maar vrije loop moeten laten in de ontlading daarvan. Over 't algemeen zijn maatschappelijke werkers daar niet zeer op gesteld en men kan vaak hun ergernis vernemen die door de dikwijls weinig coherente verhalen van geëmotioneerde cliënten gewekt wordt. („Je kon er geen touw aan vastknopen. Toen heb ik tegen haar gezegd dat ze niet zo opgewonden moest zijn en me kalm moest vertellen hoe de zaak nu precies zat.”) Meestal tracht de maatschappelijk werker de cliënt dan snel weer op het rechte pad, hieronder verstaat hij het pad van het logische relaas, te brengen. Bij nader doordenken is dit nu niet een erg gelukkige wijze van doen. Want iemand die in een moeilijke situatie is, is meestal geëmotioneerd. En iemand die geëmotioneerd is, is gewoonlijk *niet* logisch. Wanneer we proberen hem de logica te doen terugkrijgen door de emotie te onderdrukken, gooien we zelf de glazen van ons diagnosticeren in om van de therapie maar te zwijgen. Men zal

¹⁾ Zie Hoofdstuk IV, Voorbeeld II, blz. 63.

dus zeker de cliënt de gelegenheid moeten geven „stoom af te blazen”, omdat eerst dan een reëel gesprek beginnen kan. „Maar,” horen wij ons reeds toevoegen, „je hebt van die mensen, die eindeloos doorzeuren, wier stroom nooit ophoudt.” Inderdaad, er zijn mensen, bij wie het „afblazen” tegelijk inhoudt zichzelf opnieuw opblazen en in zo'n geval kan een kalmerend woord of bedaard ingrijpen van de maatschappelijk werker niet anders dan wenselijk en heilzaam zijn. Maar men denke toch niet dat dit bij ieder het geval is en zij toch niet te spoedig met het ingrijpen. Men kan zich er soms over verbazen welke logica- en redelijkheidsmaniakken sommige maatschappelijke werkers, althans ten aanzien van de uitingen van hun cliëntele zijn. Een onsamenhangend verhaal wekt uitermate hun ergernis en zij zouden het liefst zien dat ze een relaas kregen, dat zonder veel wijziging te gebruiken was voor hun rapport. Deze maatschappelijke werkers hebben zich nooit werkelijk op de aard van een deel van hun cliëntele ingesteld. Want hoe weinig mensen, niet alleen in de maatschappelijke laag waarin een groot deel van de cliëntele van de maatschappelijk werker te vinden is, maar in alle maatschappelijke lagen zijn er heus in staat een voorval of een situatie, zelfs als ze er niet direct in betrokken zijn, geheel logisch en duidelijk te vertellen. En hoe zal men kunnen verwachten van mensen, die in hun weergeven altijd onbeholpen zijn geweest, dit nu ineens te veranderen ten behoeve van een maatschappelijk werker; of van mensen, die altijd een neiging tot dramatisering hebben, nu ineens een redelijke, zakelijke uiteenzetting te geven. De maatschappelijk werker dient zijn geïrriteerdheid in dezen af te leren en de mensen te nemen zoals ze zijn.

Het komt nog maar al te veel voor dat het constructieve gedeelte van het gesprek door de maatschappelijk werker ingezet wordt met de vermelding, hoe hij, de maatschappelijk

werker, het zelf gedaan zou hebben of het zelf zou doen: „Als ik U (jou) was, zou ik dit of dat doen.”¹⁾ Terecht zullen heel wat cliënten voor zichzelf zeggen (meestal niet hardop, want dat geeft teveel risico's): „Maar U bent mij niet.” Kunnen wij deze uitdrukking nimmer gebruiken? De onzelfstandige cliënt zal meermalen trachten ons iets in deze geest te ontlocken. Toch is het meestal gewenst daar niet in te treden. Alleen wanneer, behalve dat de cliënt het de maatschappelijk werker vraagt, ook diens omstandigheden niet te ver af staan van de cliënt, kan soms een dergelijke uitdrukking zonder schade gebruikt worden; meestal moet de maatschappelijk werker de cliënt proberen duidelijk te maken, dat deze op een geheel andere wijze in zijn probleem betrokken is dan hijzelf.

Onze beantwoording van de vragen van de cliënt zal over 't algemeen een geruststellend, een aanmoedigend en een inspirerend karakter moeten hebben. De cliënt moet weer leren zijn eigen waarde en zijn eigen mogelijkheden te zien. De maatschappelijk werker zal dus ook nimmer moeten pomen, hoe het nu moet, wat er nu verder moet gebeuren, hij zal moeten proberen met de cliënt samen de situatie te beoordelen en een plan op te maken, daarbij aan deze de kans en het besef gevend, dat hijzelf het grootste stuk van het initiatief genomen heeft. Heel wat maatschappelijke werkers zijn teleurgesteld als ze van de cliënt te horen krijgen, dat hij toch eigenlijk zelf de oplossing voor zijn probleem gevonden heeft — de cliënt realiseert zich lang niet altijd welke rol de maatschappelijk werker hierbij gespeeld heeft en het is ook vaak niet nodig en niet gewenst dat hij zich dit realiseert — zij zouden gaarne enig blijk van erkenning voor hun medewerking ontvangen hebben. Dikwijls is deze uitlating van de cliënt echter het bewijs, dat de maatschappelijk werker

¹⁾ Hier is dan meestal niet zozeer sprake van identificatie, maar wel van het projecteren van gevoelens, die men zelf heeft, in anderen.

een goed stuk werk geleverd heeft, hij heeft bovendien de cliënt niet te sterk aan zich gebonden. Maatschappelijke werkers moeten daarom leren het buiten de gemoedsbevrediging van een dankbetuiging te kunnen stellen en de dankbetuiging die misschien tot hen komt niet al te gretig voor zich persoonlijk te innen en wanneer dat voor de zelfstandigwording van de cliënt gewenst is, deze duidelijk te maken, dat het zijn taak is en die van de instelling waarvoor hij werkt, deze dienst te bewijzen.

Een gevaar, waaraan maatschappelijke werkers bij dit deel van het gesprek lang niet altijd ontkomen, is de *valse geruststelling*, de verzekering, dat alles wel in orde zal komen. Deze verzekering kan zowel betrekking hebben op materiële moeilijkheden als op moeilijkheden van meer interne en persoonlijke aard. Dikwijls is een dergelijke uitlating voor een belangrijk deel exponent van eigen hopen en verwachting van de maatschappelijk werker. Het kan ook zijn, dat de geldingsdrang van de maatschappelijk werker zich uitleeft in de rol van de mens die alles voor elkaar krijgt, van de Sinterklaas. De maatschappelijk werker heeft echter gewoonlijk slechts enkele factoren in handen, zodat een dergelijke verklaring meestentijds alle grond mist en uiterst voorbarig is. Afgezien daarvan brengt deze het gevaar mee dat de cliënt daardoor niet voldoende het eigen stukje verantwoordelijkheid voor zijn probleem beleeft.

En wanneer straks blijkt dat het optimisme van de maatschappelijk werker niet gerechtvaardigd is en hij de cliënt moet teleurstellen, krijgt de relatie — mocht deze reeds ontstaan zijn — een zware stoot en aan wantrouwen en wrok tegen de maatschappelijk werker of de maatschappij wordt ruimschoots voedsel gegeven.

Hoewel het niet zonder gevaar is dit tegen Nederlandse maatschappelijke werkers te zeggen, daar het patroniseren ons in het bloed zit, en wij op deze wijze heel wat mensen

afhankelijk gemaakt hebben in plaats van zelfstandig, dient toch opgemerkt te worden, dat de cliënt niet altijd in staat zal zijn zijn plan op te maken en dat wij zorgvuldig moeten overwegen welke mate van verantwoordelijkheid wij op zijn schouders mogen leggen. Wij merkten reeds eerder op, wij kunnen de Amerikaanse techniek niet zonder meer overnemen. Hierbij is dus niet gedacht aan het werken met b.v. een zwak begaafde of bijna debiele moeder van een gezin, die nooit tot algehele zelfstandigheid te brengen is, en dus een zekere moederlijke steun niet ontberen kan, of aan een persoonlijkheid van meer infantiele structuur, voor wie ook maar een beperkte mate van volwassenheid te bereiken is, maar aan het feit dat onze samenleving nu eenmaal meer hiërarchisch is dan de Amerikaanse en de gezinsverhoudingen vaak een ander, meer autoritair, karakter dragen, zodat ook gezien de overdrachtsituatie, een zekere mate van stimulans van de maatschappelijk werker in sommige gevallen niet zo negatief zal werken, als dat in de States het geval zou zijn. Hier is een zeer voorzichtig evalueren en afwegen van de gegevens noodzakelijk.

Tot nog toe kwam een van de belangrijkste onderdelen van het gesprek niet tot zijn recht, want vóór de maatschappelijk werker begint te antwoorden, heeft hij te luisteren. Luisteren is een grote kunst. Er zijn heel veel mensen, die deze kunst moeten leren. Men ziet aan hun ogen of aan een of ander klein gebaar dat ze er niet wezenlijk bij zijn. De cliënt ziet dat misschien niet altijd bewust, wij moeten echter niet denken, dat hij het meestentijds niet voelt of de maatschappelijk werker innerlijk rustig, op hem ingesteld, tegenover hem zit, of eigenlijk met zijn gedachten heel ergens anders is.

Het doel van het luisteren ligt in dezelfde richting als dat van het vragen, de cliënt krijgt de gelegenheid zich uit te spreken en af te reageren en de maatschappelijk werker krijgt gegevens en inzicht. Dit inzicht wordt niet alleen

verschafft door het factische materiaal dat de cliënt overlegt, maar in niet mindere mate door de wijze waarop. De maatschappelijk werker moet dus luisterend volledig actief zijn en zijn waarneming richt zich ook op de houding van de cliënt tijdens zijn relaas. Is hij werkelijk rustig, of verbergt hij zijn grote emotionaliteit achter een uiterlijk vlak en onbewogen verhaal? Begint hij te aarzelen wanneer hij bepaalde belangrijke dingen zou gaan vertellen en werkt hij deze op een bepaalde wijze weg? Wat heeft hij niet gezegd, dat objectief gezien wel bij zijn mededelingen vermeld had moeten worden? Laat zijn uiterlijk zien dat hij alle moed opgegeven heeft of was er althans nog de energie voor deze gelegenheid enige aandacht aan zijn uiterlijk te besteden? Men hoede er zich echter voor door op een opvallende wijze zijn waarnemingen te doen de cliënt onrustig te maken. De cliënt moet zich op zijn gemak gaan voelen, zodat hij op zijn wijze ons op de hoogte kan stellen van zijn moeilijkheden. Reeds eerder bespraken wij, dat wij niet spoedig zijn relaas zullen onderbreken. Zullen wij steeds een diep zwijgen bewaren? Dat kan soms de cliënt in grote spanning brengen, een bemoedigende knik of een enkel woord kan vaak nodig zijn om de cliënt over zijn moeilijke punt heen te helpen. Men wachte zich echter voor een partij kiezen of een spontaan geëmotionneerd mee reageren. Wanneer men dit doet, zal men meermalen merken, dat de cliënt dit niet verwacht en eigenlijk ook niet wenst. Wanneer een vrouw zich uiterst negatief over haar man uitlaat en vol verontwaardiging een of andere wandaad van hem vertelt, zal ze ons dikwijls in het geheel niet dankbaar zijn, wanneer ook wij deze man scherp veroordelen, en het dan misschien ineens weer voor hem opnemen. Het kan natuurlijk tactiek van ons zijn haar deze andere gevoelens bewust te doen worden, maar dat kunnen we alleen doen wanneer we de techniek van het gesprek behoorlijk meester zijn; het vraagt om dit geheel

juist te doen meer geschooldheid dan de gemiddelde maatschappelijk werker op dit ogenblik nog bezit.

Wat doen wij met de stiltes in de gesprekken? Er zijn mensen die geen stilte kunnen verdragen en deze onmiddellijk vullen. Uiteraard maakt dit het gesprek onrustig. Wanneer een gesprek allerlei ogenblikken heeft van verhoogde emotionaliteit, kan enige stilte een gezonde ontspanning en verademing zijn waaraan wij de ruimte moeten laten. Stilte kan echter ook ontstaan, wanneer de cliënt er niet in slaagt bepaalde dingen die hij zou willen zeggen te uiten. In die stilte is er geen ontspanning maar wordt de spanning juist opgevoerd. Er is dan bij de cliënt vaak een zekere weerstand aanwezig die hij overwinnen moet. Sommige mensen menen, dat men de cliënt dan het best helpt door hem te gaan vertellen welke moeilijkheden men zelf gehad heeft, dan zal het hem gemakkelijker vallen ook de zijne naar voren te brengen. Meestal is dit een uiterst onvruchtbare maar ook een zeer gevaarlijke methode. Men geeft de cliënt, voor wie het juist een groei zou betekenen wanneer hij zijn weerstand overwon, de kans om deze strijd te ontlopen en zich te richten op iets geheel anders dat hem op dat moment feitelijk maar matig interesseert. Want hij was op dat ogenblik in zijn eigen moeilijkheden geabsorbeerd en naast de opluchting die hij zal voelen, dat hem deze strijd bespaard werd, zal er ook teleurstelling zijn dat hij niet de kans kreeg door te stoten tot wat hij als de grondoorzaak beleefde en deze onder de ogen te zien. Maakt hij intussen de wending van de maatschappelijk werker mee, dan geeft diens houding hem de kans bevredigingen te vinden in de door deze aanpak versterkte overdracht. De grotere binding, die hierdoor ontstaat, kan in het vervolg van het contact juist allerlei moeilijkheden opleveren en het herstel zeer schaden.

Is dus de bovengenoemde, meermalen toegepaste methode niet gelukkig, men zorge er echter voor de spanning niet te groot

te laten worden en wanneer men ziet dat deze haar oorzaak vindt in het wel en niet willen uiten van bepaalde dingen, helpe men b.v. met een enkele aanmoediging de cliënt over deze weerstand heen. Het is ook mogelijk de weerstand zelf in bespreking te brengen („waarom wilt U me nu niet verder vertellen?“ enz.), maar het vergt een vrij grote geschooldheid dit aan te kunnen.

Het luisteren dient zo een voortdurende voorbereiding te zijn tot wat dan volgt, het tezamen overwegen en tezamen opmaken van de plannen. Men hebbe er tenslotte — wanneer de cliënt daarvoor vatbaar is — een open oog voor, de momenten van humor (uiteraard niet in de banale zin) in het gesprek een plaats te geven. Ze kunnen voor beide partijen zeer ontspannend werken en een creatieve relatie bevorderen.

Het is misschien na deze beschouwingen, die uiteraard nog maar zeer aan de oppervlakte moesten blijven en waarin ook verschillende belangrijke details niet naar voren gebracht konden worden, plausibeler geworden wat eerder betoogd werd, dat men goed gesprekken voeren alleen maar kan leren op grond van het materiaal dat men zelf, in het vastleggen van het gevoerde gesprek, verschaft en in de doorwerking van dat materiaal met een ander mens (de supervisor).¹⁾

¹⁾ Op de dikwijls naar voren gebrachte bezwaren van de zijde van de maatschappelijke werkers en bestuursfunctionarissen dat deze methode te tijdrovend en daardoor te kostbaar is, werd niet ingegaan. In dit verband moge verwezen worden naar: van Loon, P. C. J., Doelmatigheid in Maatschappelijk Werk, 's-Hertogenbosch, 1950, (diss.) en voor concreet argumentatiemateriaal in het bijzonder naar de betreffende gegevens over de kosten van onvoldoend en ondeskundig maatschappelijk werk in Hfst. II, 3 en 5 van dit proefschrift.

HOOFDSTUK IV

Enige voorbeelden

De hier volgende voorbeelden zijn bij lange na niet in staat voldoende illustratiemateriaal te geven van hetgeen in beide vorige hoofdstukken besproken werd. Helaas beschikken wij nog maar over zeer weinig gevallen die zich lenen voor instructieve doeleinden. Wat hier volgt, is overwegend van vrij eenvoudige aard. Misschien voor sommigen te eenvoudig en vanzelfsprekend, doch dit is slechts schijn, die aan het licht komt zodra men zelf zijn gesprekken en gevallen gaat vastleggen en kritisch beschouwen. Het niveau van een groot deel van ons werk ligt niet boven wat hier wordt geïllustreerd en de gesignaleerde fouten komt men bij het merendeel der beroepswerkers tegen.

Het verdient aanbeveling de gevallen te bestuderen door eerst zelf de door de maatschappelijke werkster verstrekte gegevens te commentariëren en vervolgens kennis te nemen van de hier gegeven beschouwingen.

Voorbeeld I

Het gezin Kalma ¹⁾ bestaat uit man, vrouw (plm. 35 jaar) en vijf kinderen, waarvan de oudste (15 jaar) als fabrieksarbeidster werkzaam is, terwijl de andere kinderen de lagere en de kleuterschool bezoeken. (Inkomen man f 39,— per week.)

De vrouw is een nerveus en opgewonden type, die, naar de opvatting van de Dienst voor Sociale Zaken, te gemakkelijk aanklopt om steun. Ze vindt dat ze rust nodig heeft. Ze wil daartoe naar een pension te N. waar ze f 2,— per dag moet betalen. Ze vraagt aan de Dienst voor Sociale Zaken een voorschot. Deze wint advies van de huisarts in; de huisarts acht rust noodzakelijk

¹⁾ Uiteraard zijn alle namen (ook in de volgende voorbeelden) niet de werkelijke; ook in de gegevens zijn, waar dat voor de discretie nodig was, enige veranderingen aangebracht. De gegevens door de maatschappelijke werkers zelf verstrekt zijn klein gedrukt.

en raadt aan dat Mejuffrouw K. enige tijd naar een rusthuis zal gaan. De Dienst weigert het verzoek op grond van het feit, dat Mejuffrouw K. nog een voorschot aan de Dienst af te betalen heeft. Men is van mening, dat Mejuffrouw K. maar eens moet beseffen, dat ze niet altijd bij de Dienst kan aankloppen. Bovendien kan Mejuffrouw K. voor een verblijf in een rusthuis een vergoeding krijgen van de vakbond waarbij haar man is aangesloten.

De maatschappelijk werkster probeert nu in het volgende, van de kant van de maatschappelijk werkster wat robuust gevoerde gesprek, de vrouw van gedachten te doen veranderen en haar het rusthuis in te praten (de Amerikanen zouden dertig jaar geleden een dergelijk soort onderhoud aangeduid hebben als een „interview of persuasion”, een gesprek ter overreding).

M.W. „Goeden morgen, juffrouw Kalma.”

Cl. „Goeden morgen juffrouw, komt U binnen en gaat U zitten.”

M.W. „U hebt de Dienst om een voorschot gevraagd, maar dit kan U niet zo een twee drie gegeven worden.”

Cl. „Waarom niet?”

M.W. „U hebt nog een af te betalen schuld van f 10,— staan. Als U naar een rusthuis gaat, weet U dat U dan alle onkosten van de vakbond vergoed krijgt?”

Cl. „Ja, maar ik wil niet naar een rusthuis. Daar kan ik toch niet wennen. Als ik in N. ben, kan ik overdag fijn naar mijn familie gaan. Ik heb dan bekende mensen in mijn omgeving.”

M.W. „O, maar in een rusthuis hebt U ook zo maar bekende mensen om U heen, die U aardig vindt. Na twee dagen hebt U al mensen waar U van gaat houden. U bent zelf een gezellig iemand, en dat trekt heus de mensen aan.”

Cl. „Juffrouw, ik wil niet naar een rusthuis.”

M.W. „Jammer dat dat dan over moet gaan, terwijl U de onkosten vergoed kunt krijgen van de bond.”

Cl. „De Dienst heeft niets voor me over, waarom geven ze me geen voorschot? Heus, ik zal het afbetalen, mijn meisje brengt U iedere week vijf gulden van haar loon.” (Haar loon is f 8,—.)

M.W. „De Dienst wil dit niet doen gezien het achterstallige.”

Allereerst kunnen wij hier de vraag stellen: is het juist dat de Dienst voor Sociale Zaken dit voorschot weigert op grond van het feit dat deze vrouw nog in de schuld staat? Want blijkens het advies van de arts is rust voor de vrouw nodig. Wij krijgen bij het beschouwen van dit geval het gevoel, dat de Dienst voor Sociale Zaken er meer op uit is een „lesje” te geven, dan dat men zich realiseert wat het belang van deze vrouw, maar ook wat het belang van de Dienst zelf is. Want een op tijd gehouden rustkuur kan ziekte en daardoor verstoring van het gezinsleven en de kosten, die dit weer voor de gemeenschap tengevolge kan hebben, voorkomen.

Maar als de vrouw nu zonder kosten voor de Dienst door de vakbond geholpen kan worden? Van deze mening is ook de maatschappelijk werkster die de vrouw deze oplossing wil gaan opdringen. Zij praat de vrouw, die weinig gewend is, en voor wie een rusthuis met zijn geheel onbekende sfeer, gewoonten en regels alleen maar een afschrikwekkend iets is (het geval speelt in een excentrisch gelegen plattelandsgemeente) voor, dat zij er zich zomaar thuis zal voelen en zij probeert dit te motiveren door de vrouw bovendien te suggereren — en dit ligt er helemaal een beetje bovenop — dat deze een gezellig karakter heeft.

Maar de vrouw is niet over te halen en de Dienst blijft dan bij zijn weigering, daarbij de vrouw het recht tot zelfbeslissing en zelfbepaling ontnemend en bovendien miskennend het feit dat een mens alleen maar wezenlijk uitrusten en herstellen kan, wanneer dit gebeurt op een wijze, waarmee hij zelf instemt, in een sfeer van veiligheid en vertrouwelijkheid waarin hij zich thuis kan voelen.

Na enkele weken kwam de maatschappelijk werkster weer bij Mevrouw K., die bleek nog in genen dele van opvatting veranderd te zijn. De maatschappelijk werkster, die enerzijds wist dat de Dienst waaraan zij verbonden was dit geld niet zou toestaan (ook omdat de functionaris die boven haar stond en die dit voor-

stel te flatteren had, deze vrouw niet sympathiek gezind was) en anderzijds besefte, dat ze met een blijvende weigering zonder meer het goede contact dat ze met deze cliënte had, zou verliezen, terwijl ze bovendien toch wel instinctief besefte, dat deze vrouw alleen maar op haar eigen manier aansterken kon, adviseerde toen de vrouw een voorschot bij de werkgever van de man te vragen. Deze raad werd opgevolgd, de vrouw vertrok naar het pension te N. en kwam na enige tijd opgefleurd en in goede conditie terug.

Voorbeeld II

Het gezin Naber bestaat uit man, vrouw en drie kinderen, Jopie (7 jaar), Jan (9 jaar) en Annie (12 jaar). De heer Naber is van beroep vertegenwoordiger, mevrouw Naber is sinds enige tijd lijdende aan tuberculose en zal zodra er plaats is in een sanatorium worden opgenomen.

De maatschappelijk werkster, die in dit verband allerlei bemoeiingen gehad heeft, heeft met mevrouw Naber besproken, dat ze proberen zal de kinderen in een kindertehuis onder te brengen, terwijl de man zichzelf zal redden; de vrouw verenigt zich met deze oplossing.

Inmiddels is de maatschappelijk werkster erin geslaagd voor de kinderen een plaats te krijgen tegen een vergoeding, die niet boven de financiële mogelijkheden van dit gezin uitgaat. Ze heeft met het kindertehuis afgesproken dat plaatsing zal geschieden enkele dagen voor het vertrek der moeder.

Wanneer het bericht van het sanatorium doorkomt dat Mevrouw Naber over tien dagen opgenomen kan worden, deelt zij dit aan het gezin mee, zegt dat ze nu de definitieve regeling met het kindertehuis zal treffen en de volgende dag terugkomen om verder alles af te spreken.

Bij haar terugkomst ontspint zich het volgende gesprek:

M.W. „Dag Mevrouw N.”

Cl. „Dag juffrouw.”

M.W. „Vindt U het niet fijn dat het nu eindelijk zover is en U nu echt sterker gaat worden?”

Ik ben bij Mevrouw B. geweest en ze verwacht de kinderen over een week. U hebt dan nog een paar rustige dagen als ze weg zijn, zodat U zelf niet al te vermoeid op reis hoeft te gaan.”

Cl. geeft geen antwoord.

- M.W. „U ziet zeker nog wel een beetje op tegen dat nieuwe, dat kan ik me best begrijpen. Maar het valt best mee, dat zult U zien en het is toch heerlijk dat U gerust kunt zijn over Uw kinderen.”
- Cl. „Zou dat kinderkuis wel goed zijn? Ze zeggen zo vaak dat de kinderen in een tehuis streng behandeld worden en Jopie kan er helemaal niet tegen als ze hard aangesproken wordt.”
- M.W. „Nou, maar daar hoeft U niet bang voor te wezen. Ik ben er geweest en het was er zo vrolijk en de kinderen zagen er zo goed uit en de directrice is een erg aardig iemand.”
- Cl. na enige aarzeling: „Ja, ziet U, m'n man vindt het niet goed.”
- M.W. verbaasd: „Vindt Uw man het niet goed? En hij had er toch vroeger niets op tegen? U had het toch met hem bepraat?”
- Cl. „Nou ja, ik heb het er wel eens over gehad, maar ik weet niet of mijn man er toen wel zo goed over nagedacht heeft.”
- M.W. „Maar 't is toch verreweg de beste oplossing en het rustigst voor U. Wat wil Uw man dan?”
- Cl. „Hij wil de kinderen graag bij zich houden.”
- M.W. „Maar dat gaat toch niet. Uw man gaat 's morgens vroeg de deur uit en komt 's avonds laat weer binnen. Dan komt er van de kinderen toch niets terecht. Zal ik eens even met Uw man praten om het hem verder duidelijk te maken? Wanneer zou het mogelijk zijn voor Uw man om eens even bij me te komen?”
- Cl. „Morgenavond is hij wat vroeger dan anders, dan zou hij wel om 8 uur kunnen.”
- M.W. „Wilt U hem dan vragen, of hij op mijn bureau wil komen? Maakt U zich maar niet ongerust, ik zal het hem wel uitleggen en we zullen er wel voor zorgen dat U rustig kuren kunt. Dag Mevrouw N.”
- Cl. „Dag Juffrouw.”

De volgende avond komt de heer Naber op het bureau van de maatschappelijk werkster.

- M.W. „Dag mijnheer Naber, prettig dat U gekomen bent, gaat U zitten.”
- Cl. „Dag juffrouw.”

- M.W. „Ik hoorde van Uw vrouw dat U nu ineens bezwaar gemaakt had dat de kinderen naar het kinderkuis zouden. Maar ik kan U geruststellen, het is een erg aardig huis en ze hebben er echt persoonlijke zorg voor de kinderen.”
- Cl. „Ja juffrouw, dat kunt U nu wel zeggen, maar onze Annie ziet er zo tegenop.”
- M.W. „Nu ja, dat heb je altijd met kinderen, dat ze tegen zoiets opzien, maar daar komen ze best doorheen. Het is toch ook voor U financieel niet goed mogelijk een volledige huishoudelijke hulp te nemen.”
- Cl. aarzelend: „Ik had zo gedacht, als ik nu zelf 's ochtends eens wat later van huis ging en probeerde 's avonds wat eerder terug te komen en dan één keer in de week een werkster en onze Annie is toch ook al flink en ze mogen tussen schooltijd bij mijn zuster brood eten.”
- M.W. „Denkt U dat Uw kinderen dan goed verzorgd zijn?”
- Cl. „M'n zuster is altijd erg aardig met onze kinderen geweest.”
- M.W. „En zou Uw vrouw dan rustig kunnen zijn in 't sanatorium?”
- Cl. „M'n vrouw vindt het wel goed.”
- M.W. „Maar het is toch voor Uzelf haast geen doen met Uw drukke werkzaamheden.”
- Cl. „Ik zou liever de kinderen bij me houden als 't kan.”
- M.W. „Ik vind het wel wat onverantwoordelijk van U, terwijl U zo'n prachtige oplossing kunt krijgen. Die kinderen met elkaar, daar komt toch niet veel van terecht. Ik geloof dat U zodoende Uw kinderen en Uw vrouw tekort doet.”
- Cl. zwijgt.
- M.W. „Zou U er nog niet eens goed over nadenken? Ik kom dan morgen of overmorgen wel even bij Uw vrouw om te horen of het doorgaat.”

Wanneer de maatschappelijk werkster de volgende keer weer bij Mevrouw N. komt, deelt deze haar mede dat haar man beslist heeft dat de kinderen niet naar het kinderkuis gaan en dat ze het eerst samen op de voorgestelde wijze willen proberen. Als de maatschappelijk werkster weer op haar bureau terugkomt en dit geval aan een collega vertelt, besluit ze haar relaas met de opmerking: „Wat zijn mensen toch wispelturig. Nu heb je alles op de beste wijze voor ze in orde gemaakt en dan opeens willen ze niet; ze weten toch nooit wat voor hun eigen bestwil is.”

Dit geval, dat enkele trekken gemeen heeft met het voorafgaande, weerspiegelt geheel het type van de actieve, voortvarende maatschappelijk werkster die wij allemaal op onze tijd wel eens zijn. Deze functionaris heeft al een oplossing in haar hoofd voor ze weet welke aspecten er aan het probleem verbonden zijn (iets wat ze overigens in het geheel niet te weten komt), en heeft ook al een aantal maatregelen genomen.

Zij is meer vervuld van de vreugde over de gevonden oplossing, dan dat ze aandacht heeft voor de patiënt en vanuit deze stemming voert ze haar gesprek. Het is uit het materiaal niet geheel duidelijk of Mevrouw Naber zelf met de door de maatschappelijk werkster gegeven oplossing accoord ging; uit de wijze waarop ze er met haar man over gesproken heeft, de terloopse manier waarop dit gegaan is, zou men kunnen opmaken, dat Mevrouw N. zich deze gang van zaken eerder door de maatschappelijk werkster heeft laten opleggen dan dat ze er zelf bewust mee instemde. De maatschappelijk werkster schijnt er geen ogenblik aan gedacht te hebben, deze toch ook voor de man en de kinderen belangrijke aan gelegenheid met hen te bespreken.

Het is heel typerend dat de actieve houding van de maatschappelijk werkster de beide cliënten voortdurend in een defensief brengt, waarin zij niet rechtstreeks neen durven zeggen, maar ontwijken en zich telkens achter elkaar en de kinderen verschuilen.

Een van de belangrijkste dingen, door de maatschappelijk werkster voorbijgezien, is het probleem dat er voor de man ontstaat door de sanatoriumverpleging van de vrouw. Hier maakt ze een fout die door heel wat van haar vrouwelijke collega's gemaakt wordt. De maatschappelijk werkster heeft vaak vanuit zichzelf de neiging zich met bepaalde vrouwelijke cliënten te identificeren, waarbij ze dan wel de belangen van de kinderen behartigt, maar gelijktijdig vaak onbewust

negatief op de man ingesteld is. Die kan zich wel redden, die heeft geen bijzondere aandacht nodig. Op deze wijze doet ze echter niet alleen de man tekort, maar verliest ze tegelijkertijd het gezin als geheel uit het oog. In het onderhavige geval is de man blijkbaar aan zijn gezin gehecht en wil hij bij elkaar houden wat nog bij elkaar te houden is. De maatschappelijk werkster realiseert zich in het geheel niet hoe belangrijk dat is, zowel voor de man, wiens persoonlijk leven als huwelijkspartner toch al een zware belasting krijgt door de ziekte van de vrouw, als voor de vrouw, voor wie het ook juist een geruststelling kan zijn dat het gezinsleven toch nog enigszins intact gehouden wordt. Ze is zo van haar oplossing vervuld, dat ze geruststelt waar er niets gerust te stellen is, en haar vragen aan de heer Naber zijn eigenlijk niets anders dan een nauw verholen uitdrukking van teleurstelling en ergernis, eindigend in een rechtstreeks verwijt over de onverantwoordelijkheid van de heer Naber.

Ook na de mislukking van haar plan heeft ze nog niet begrepen wat de oorzaak was, dat zij er zelf eigenlijk nog nooit achter gekomen is wat het best voor de familie Naber was, en dat zij de z.g. wispelturigheid zelf veroorzaakt had door vóór de mensen, zonder hun medewerking en zonder werkelijke aandacht voor hun problemen te hebben, plannen te maken en hun deze op te dringen.

V o o r b e e l d III

Dit voorbeeld geeft een zeer summiere diagnose en een korte prognose van het onderhavige geval.

Het gezin Prins bestaat uit man (39 jaar), vrouw (36 jaar) en drie kinderen, Jan (15 jaar) en twee meisjes van resp. 12 en 10 jaar. De man, geoefend arbeider, was in bezettingstijd N.S.B.-er. Hij vertoefde toen telkens voor enige tijd in Duitsland. Na de bevrijding werd hij onmiddellijk gearresteerd, hij verbleef tot eind 1948 in een kamp. Na de arrestatie van de man was het gezin eerst voor korte tijd uiteengevallen, daar de moeder, die de inzichten van haar man overigens niet deelde, bij de arrestatie

niet thuis was en de kinderen in een kinderkuis terecht gekomen waren. Al spoedig evenwel gelukte het de moeder weer een onderdak te vinden en de kinderen bij zich terug te krijgen. Het gezin sloeg zich er redelijk goed door. Toen de man terugkwam, ontstonden er echter weldra grote moeilijkheden. De man vond wel werk, maar werd na korte tijd wegens moeilijkheden weer ontslagen, dit gebeurde een paar maal. Maar het ergste waren de hooglopende conflicten tussen de man en de oudste zoon, waarbij vooral de man soms zeer onredelijk was en die enkele malen op handgemeen uitliepen. Bovendien begon de man zich zo nu en dan aan drankmisbruik schuldig te maken, iets wat hij vroeger nooit gedaan had.

De gezinszorginstelling, die dit geval van de Stichting Toezicht Politieke Delinquenten overgenomen had, had, nadat de vrouw over deze moeilijkheden was komen klagen, eerst contact met de man. De heer Prins is een niet sterk uitziende, onopvallende, behoorlijk geklede verschijning. In het gesprek doet hij soms wat kinderlijk aan. Over de conflicten weet hij niet veel te zeggen, behalve dat Jan ongehoord brutaal is, alles doet om zijn vader te ergeren en zich nergens aan stoort. Hij heeft verder de neiging tot enig zelfbeklag, hij is een pechvogel, hem moeten ze altijd hebben, in dit licht worden zijn mislukkingen in zijn werk gezien. Over zijn drankmisbruik laat hij zich niet uit; wanneer de maatschappelijk werkster voorzichtig daarop zinspeelt, schijnt hij zich hiervoor te schamen.

Contact met de zoon Jan laat zien dat deze zowel minachting als haat ten aanzien van zijn vader koestert. Zijn vader heeft het er altijd bij laten zitten en in de oorlog de verkeerde partij gekozen en het is alleen aan zijn moeder en hem (Jan) te danken, dat het gezin er weer bovenop gekomen is. Jan verdient n.l. al en draagt het grootste gedeelte af en ontvangt maar een gering zakgeld. Het is daarom volgens Jan onzin dat zijn vader nog de baas over hem wil spelen, laat hij eerst maar eens zien dat hij de kost verdient en dat niet moeder door werk buitenshuis moet zorgen dat ze rondkomen.

Nadere gesprekken brengen nog aan het licht dat de heer P. (die overigens voor '40 in geen enkel opzicht ongunstig bekend stond) voor de bezetting, enkele jaren na de geboorte van Jan, werkloos is geworden. Hij heeft toen nog wel eens een enkele maal voor korte tijd werk gehad, maar behoorde spoedig bij het leger der permanent werklozen van de jaren dertig. Hij was, hoewel hij voor '40 geen

N.S.B.-er was, in bezettingstijd al spoedig bezweken voor de aandrang van die zijde, en eenmaal in dit schuitje moest hij meevaren. Ofschoon hij niet uitmuntte door beslistheid, maakte hij bij de contacten met de maatschappelijk werkster ook niet de indruk van een echte slappeling.

Waarschijnlijk zouden heel wat maatschappelijke werkers in dit geval de vader tot meer constantheid in werk en flinkheid ¹⁾ aangespoord hebben, hem het voorbeeld van zijn vrouw voor ogen stellend die het gezin toen hij weg was toch zo dapper bij elkaar gehouden had, terwijl ook Jan vermaand zou zijn zich bij de veranderde situatie aan te passen en meer liefde voor en geduld met zijn vader te hebben.

De sleutel tot dit geval lag echter niet in het gedrag van de vader of de zoon maar in dat van de moeder.

Het was n.l. zo, dat de moeder, een wat gesloten, uiterlijk rustige vrouw, haar man sinds zijn werkloosheidsperiode onbewust eigenlijk niet meer als volwaardig accepteerde. De man had dit wel aanvoeld en zijn overgang naar de N.S.B. was mede bepaald om zijn verloren autoriteit weer te herkrijgen, iets wat hem, daar de vrouw in bepaalde opzichten

¹⁾ Wat al goed bedoelde vermaningen zijn er in het maatschappelijk werk niet gegeven *flink* te zijn, wilskracht te tonen, juist aan hen bij wie het ontbreken van „flinkheid” een belangrijke oorzaak van hun moeilijkheden was. Het is alsof men tot iemand wiens gezichtsvermogen bijna verdwenen is door een oogkwaal zegt: „Nu moet je maar eens goed uit je ogen kijken, dan wordt het wel beter”, in plaats van te trachten de oorzaak van dit ooglijden op te sporen en zo mogelijk te genezen, of een kreupele het vermaan geeft: „Zet er nu maar eens flink de pas in, dat is het beste remedie”, in plaats van te bezien of er b.v. met een heupoperatie of met een of andere prothese wat te bereiken valt.

Bij deze aansporingen tot flinkheid speelt trouwens soms ook een stuk onbewuste of halfbewuste jaloezie van de maatschappelijk werker op de cliënt een rol. De maatschappelijk werker zou ook wel eens, uiteraard op zijn wijze, een weekje „asociaal” willen zijn, vrij van alle banden, „leven en laten leven”. En terwijl hij (soms met moeite) het pad der deugd betreedt, permittent zijn cliënt het zich hem telkens weer nieuwe zorgen te geven door volkomen gebrek aan verantwoordelijkheid.

Het is de psychologie van de oudste zoon uit het beroemde verhaal van Luc. 15.

volwassener was dan hij, in het geheel niet was gelukt, maar juist het tegendeel had uitgewerkt. Zij had al vroeg de steun gezocht bij Jan, die op dit onbewust beroep van zijn moeder gretig ingegaan was. Het gezin had zich in de tijd van de detentie van de vader hecht aaneengesloten, en toen deze terugkwam was er in feite geen plaats voor hem. Hij werd uiterlijk wel geaccepteerd, maar door de moeder onbewust als een onmondig kind beschouwd. Eigenlijk waren de rollen van de vader en de zoon volkomen omgewisseld. Dit leidde mede tot het gedrag van de heer P. in zijn werk, waarin hij dus enerzijds op het patroon waarin de familiesituatie hem bracht, verder ging en tegelijkertijd een zekere geldingsdrang geheel onproductief uitleefde, terwijl ongetwijfeld ook onbewuste schuldgevoelens en zelfbestraffingstendenzen een rol meespeelden en hij anderzijds tegen de plaats die zijn familie hem gaf, in verzet kwam in de, voor het merendeel uiterlijk volkomen onredelijke, conflicten met zijn zoon. Ook het drankmisbruik lag in deze lijn.

Contact met de moeder, die wel bleek van haar man te houden, heeft haar tot het inzicht te brengen, dat, met de omstandigheden, ook haar onjuiste instelling het gezin in de moeilijkheden heeft gebracht en dat, wanneer zij er prijs op stelt haar huwelijk te handhaven, zij zowel de houding ten opzichte van haar man als ten opzichte van haar zoon te veranderen heeft. Geprobeerd moet ook worden haar duidelijk te maken, dat, behalve de verstoring in de gezinsharmonie, haar houding tegenover Jan diens ontplooiing ernstig schaden kan.

Hiertoe zullen verschillende gesprekken nodig zijn en een fundamentele verbetering van de verhoudingen zal de familie nog niet dadelijk uit de conflicten brengen. Want wanneer de vrouw haar man zijn plaats begint te hergeven, zal Jan het gevoel krijgen dat hij achteruit gezet wordt en dat

zijn moeder hem nu in de steek laat. Het contact van de maatschappelijk werkster met Jan moet er daarom op gericht zijn hem te laten zien, dat hij nog jong is en dat er ook nog op andere wijze dan in een gesloten gezinsleven een stuk levensvreugde en voldoening voor hem kan zijn. Misschien is het mogelijk hem belangstelling te doen vinden voor een jeugdbeweging, waarin hij dan tevens de kans heeft zijn behoefte aan verantwoordelijkheid op een meer aan zijn jeugd aangepaste wijze uit te leven. Te overwegen is ook, wanneer de heer P. wat stabiel in zijn werk geworden is, Jan alsnog belangstelling te doen krijgen en in de gelegenheid te stellen een ambachtsschool te volgen, zodat zijn toekomst meer perspectieven biedt en er ook overigens een „reculer pour mieux sauter” kan zijn.

Hoewel het niet gemakkelijk zal zijn dit alles het gewenste verloop te doen hebben, heeft het geval toch een redelijk gunstige prognose, gezien de vele positieve factoren bij de betrokken personen aanwezig. Zonder de ernstige economische tegenslagen van de man zou dit gezin waarschijnlijk niet in deze moeilijkheden geraakt zijn. Men ziet hier tevens dat dit geval van politieke delinquentie (zoals niet weinige) in feite niet zo heel veel met politieke opvattingen, die slechts gevolg, geen oorzaak waren, te maken heeft.

De hulp aan dit gezin is dus gericht op het *actuele probleem* (het is niet nodig en de maatschappelijk werkster zou er trouwens ook de competentie toe missen, dieper terug te gaan, b.v. tot de jeugd van de heer P.): het niet aanvaarden van de man door de vrouw en het stellen van de zoon in diens plaats. De maatschappelijk werkster zal, behalve dat zij het contact met de vrouw onderhoudt, wanneer deze haar houding probeert te wijzigen, de man enige aanmoediging moeten geven zijn plaats werkelijk in te nemen. En tenslotte moet de zoon geholpen worden zijn vader als vader te zien,

een andere plaats in het gezin te vinden en heel andere voldoeningen in zijn leven te verkrijgen dan hij tot nu toe gehad heeft.

Thans volgen enige uitvoerig weergegeven gesprekken.

Voorbeeld IV

De heer Drost is over de 80 jaar en vertoont seniliteitsverschijnselen; de vrouw is nog betrekkelijk flink, ze is ongeveer 71 jaar. Ze genieten dus een uitkering ingevolge de Noodwet Drees.

Mejuffrouw Drost schreef een briefje, dat zij slechts *f*4,20 per maand kreeg. Na informatie bleek, dat het echtpaar per maand *f*67,— kreeg ingevolge de Noodwet. Om te trachten de mensen duidelijk te maken dat ze kregen waar ze recht op hadden, bracht de maatschappelijk werkster er een bezoek. Eerst was ze aan de verkeerde deur, uit de verte had ze toen ook al een onderaards gebrom gehoord. Toen ze dan even later bij de goede deur was, hoorde ze hetzelfde gebrom, riep nog eens: „Vollek”, en stapte door. Men was juist op weg de deur te gaan openen, toen ze na een klopje op de kamerdeur binnentrad.

Drost „Die deur dicht, anders waai je hier weg.”

M.W. „Ja, het is hier aardig koud, hè, ik zal hem dicht doen. Hoe is het ermee, een beetje ziek? En de vrouw ook al hoorde ik?”

Drost „Ja, mijn vrouw heeft de griep.”
Toen hoorde de maatschappelijk werkster de vrouw in de bedstee en zag haar ook.

Mej. Drost „Ja, ik ben een beetje griepig.” Volgt een verhaal van wat de dokter gezegd heeft en een verslag van wat ze allemaal voelt.

M.W. „Ik ben de maatschappelijk werkster in de gemeente en kom nu eens even naar aanleiding van het briefje dat U aan het gemeentehuis geschreven hebt.”

Mej. Drost „Wâblief? O ja, dat briefje, ja ik krijg maar *f*4,20 in de maand en ik heb altijd gewerkt, en dan zeggen de mensen dat je drie gulden in de week kunt krijgen.”

M.W. „En hoe krijgt U dat dan altijd? Komt de postbode dat brengen? Heeft U misschien een briefje, een kwitantie of zo?”

Mej. Drost „Nee, als de postbode komt, dan moeten wij tekenen en dan neemt hij het briefje weer mee.”

M.W. „Maar U heeft toch wel een briefje gekregen toen U het in het begin kreeg?”

Mej. Drost „En ik moest ook in S. komen en dat kon niet en toen heeft de dokter mij een briefje geschreven dat ik niet kon komen en dat heb ik bij de brief aan de gemeente ingedaan.”

M.W. „Maar weet U niet meer, dat U een hele tijd geleden een briefje gekregen hebt, hoeveel geld U van de Noodwet zou krijgen?”

Eindelijk gaat het oudje een licht op en mag de maatschappelijk werkster haar helpen de trommel waar ze alles in bewaart van de beddeplank te halen.

Mej. Drost „Help me maar even, ôl, ik heb zo'n last van mijn ingewanden en dan kan ik bijna niet rechtop zitten.”

Als de bril nog van een ander kastje is opgezocht, waarbij zelfs de man even opstaat om te helpen zoeken, worden allerlei papieren uitgepakt en mag de maatschappelijk werkster zoeken naar het papier dat ze blijkbaar wil zien.

Als ze het juiste papier gevonden heeft, gaat ze weer naar het bed toe en vraagt Mejuffrouw Drost, of ze wel even wil lezen wat daar staat. „Daar staat 8-0-4, dat is *f*804,—.”

M.W. „Maar dan krijgt U toch meer dan *f*4,20 per maand?”

Mej. Drost „Maar dit krijg ik niet, dit krijgt mijn man. Mijn man krijgt elke maand *f*67,—, maar dan krijg ik toch niet meer.”

Onmiddellijk begint ze weer verder over haar ziekte en over de dokter. Na een tijdje vraagt de maatschappelijk werkster haar welke dokter ze hebben en hoeveel kinderen ze hebben. Later vraagt de maatschappelijk werkster:

M.W. „Begrijpt U nu wel dat U wel krijgt waar U recht op hebt?”

Mej. Drost „Ik hoor 't al wel, meer krijg ik toch niet. Dat helpt me dus ook al weer niets. En 't is allemaal zo duur tegenwoordig. Pas weer een schuurtje dat ons zoon gemaakt heeft, kostte ook al weer wel *f*600,— en straks als mijn man weg is, dan moet ik met *f*4,20 toe en dat kan helemaal niet.”

- M.W. „O, maar als Uw man er niet meer is, dan krijgt U nog vijf maanden lang f67,—, pas daarna wordt het bedrag herzien en krijgt U iets minder, maar de eerste vijf maanden krijgt U nog net zoveel als U nu krijgt.”
- Mej. Drost „Ja, o,” en dan gaat het verhaal weer verder over de ziekte van haar man en van haarzelf. Als de maatschappelijk werkster weggaat, zegt Mejuffrouw Drost tegen haar man:
- Mej. Drost „Piet, geef de juffrouw even een paar pepermunten mee, ze moet zo'n eind nog.”
- Drost „Hm, wat? O, ja.”
- M.W. „Dat hoeft niet, ik ben wel gewend einden te fietsen.”
- Mej. Drost „Ja, we hebben altijd pepermunten in huis, dat is lekker fris in de mond, en als je nog zo'n eind moet fietsen, ja hoor, toe Piet, geef de juffrouw een paar pepermunten.”
- Verder tegenstribbelen helpt niet, wil de maatschappelijk werkster ook eigenlijk niet, temeer daar ze het gevoel heeft dat ze de vrouw toch nog niet erg geholpen heeft. Als ze weggaat, glijdt er een glimlach over het gezicht van de vrouw en de man broemt als antwoord op haar groet iets in zijn baard.

Dit gesprek kan geanalyseerd worden aan de hand van de volgende vragen:

1. Welke is de nood van dit echtpaar, in het bijzonder van de vrouw?
 2. Heeft de maatschappelijk werkster de nood gezien? Toon dit aan uit het verslag.
 3. Wat zou de maatschappelijk werkster hebben moeten doen? Wat kan ze ten aanzien van dit geval voor de toekomst overwegen?
1. Heel wat maatschappelijke werkers zijn geneigd de eerste vraag te beantwoorden in die zin, dat de financiële nood de eigenlijke nood van het echtpaar is. Anderen zullen opmerken dat de narigheid van de vrouw de oorzaak vindt in het feit, dat ze de zaak niet goed begrepen heeft.

Echter de eigenlijke nood omvat veel meer. Dit geval is typisch een illustratie van de nood van de oude dag. De man heeft al niet meer de volle beschikking over zijn geestvermogens, de vrouw was nog wel flink, maar is nu wat aan het „sukkelen” en wordt klaarblijkelijk wat zeurderig. Misschien mogen we uit de klacht van Mejuffrouw Drost niet helemaal opmaken dat de kinderen eerder van hun ouders profiteren dan dat zij hen behulpzaam zijn, maar hun genegenheid voor hun ouders is toch niet van dien aard, dat er vooral bij de vrouw, die aan de man ook maar weinig meer heeft, niet een gevoel van eenzaamheid ontstaan is en een ontberen van warmte. Het primitieve gebaar van de pepermunt aan het einde waar de maatschappelijk werkster op dat moment typisch de dochterfiguur is, die ze op deze manier dank betuigt voor haar vriendelijkheid, laat dit ook duidelijk zien.

Dan is er de nood van de levensonzekerheid in de toekomst, wat als mijn man er niet meer is?

2. De maatschappelijk werkster heeft de nood niet gezien. Ze stevent recht op haar doel af, uitlegging te geven. Ze heeft daarbij de instelling die heel wat mensen — overigens zeer verklaarbaar — hebben tegen zeurderige oude mensen. Ze worden niet geaccepteerd; de gezondheidsklachten, het jammeren over de kwalen, wordt niet au sérieux genomen en irriteert alleen maar. Heel aardig is dat in dit verslag terug te vinden in de wijze waarop deze klachten weergegeven worden. „Volgt een verhaal van wat de dokter gezegd heeft en wat ze *allemaal* voelt.” En belangrijk is dit naar het gevoel van de maatschappelijk werkster niet, want zowel hier als later, wordt bij de mededeling over de ziekte de directe rede verlaten en dit in diezelfde, ietwat schouderophalende en geprikkelde zinnen zeer verkort medegedeeld.

„Maar”, zullen misschien enkele lezers opmerken, „deze klachten zijn toch ook meermalen ongegrond en moeten wij daaraan dan onze tijd verdoen?” Inderdaad zijn van

ouderwets medisch standpunt deze klachten vaak niet overeenkomend met de fysieke situatie, maar ze horen dikwijls psychisch wel bij het beeld. En juist omdat ze nergens geaccepteerd worden, worden ze niet zelden versterkt. Overigens is ook deze scheiding tussen fysiek en psychisch uit de tijd en onjuist bevonden en bij de nieuwe inzichten ten aanzien van de zich thans allerwegen ontplooiende zorg voor de oude dag worden fysieke, psychische en sociale hulpverlening als één geheel gezien.

Dat de maatschappelijk werkster de wezenlijke nood niet ziet, blijkt ook uit haar behoefte, aan te tonen, dat alles toch juist in elkaar zit en de vrouw krijgt waar zij recht op heeft. Zij treedt hier, in deze volijverige uitleg, eerder op als verdediger van „Drees” dan dat zij zich realiseert wat Mejuffrouw Drost van deze explicatie vatten kan. Wij krijgen dan ook aan het eind de indruk dat de vrouw er in feite niets van gesnapt heeft.

Dit is ook een sprekend voorbeeld van het voeren van een gesprek door de maatschappelijk werker, op een logisch, redelijk vlak, terwijl het emotionele element van de nood niet onderkend wordt, en het gesprek dus niet gebruikt wordt om deze zijde van de nood tegemoet te treden.

3. Wat de maatschappelijk werkster zou hebben moeten doen, is hiermee ten dele al beantwoord. Met de poging enige geruststelling aan Mejuffrouw Drost te geven voor het geval deze alleen komt te staan, is misschien wel iets bereikt en vooral heeft deze functionaris, ondanks het gesprek, waarvan ze trouwens zelf onbewust voelt dat het er grotendeels naast is geweest, toch wel enige warme menselijkheid aan de dag gelegd, hetgeen ook weer duidelijk werd uit de pepermint en de glimlach op het gezicht van de vrouw als ze verdwijnt.

Wanneer de maatschappelijk werkster nu tot het inzicht gekomen is hoe de nood werkelijk ligt, wat zal ze dan doen? Het eerst voor de hand liggend is, dat ze contact met de kinderen

opneemt en deze helpt bij hun verantwoordelijkheid ten aanzien van hun ouders. Het kan zijn dat het dezen onmogelijk is, ook is het mogelijk dat ze niet bereid zijn aan hun ouders meer meelevens te geven. In dat geval zullen verschillende maatschappelijke werkers van mening zijn dat het gewenst is, dat ze regelmatig eens een praatje komen maken en de vrouw wat warmte en vriendelijkheid geven en bemoedigen. Toch zal dit veelal niet juist zijn. Immers dit is een vrij eenvoudig, ongecompliceerd geval, dat geen grote technische geschooldheid vraagt. Er is dus geen beroepskracht voor nodig, terwijl enerzijds de maatschappelijk werker vaak overbelast is en het anderzijds nimmer zijn functie mag zijn alle hulpverlening aan de gemeenschap te onttrekken. De wezenlijke taak van een maatschappelijk werker is toch juist dat hij eraan meewerkt dat de maatschappij als gemeenschap functioneert en door alle werk aan zich te trekken dat ook door anderen gedaan kan worden, ontnemt hij aan de gemeenschap juist iets van haar beste waarde. Daarom is het in een geval als het bovenbeschrevene het beste, dat in overleg met Mejuffrouw Drost een vrijwilliger ingeschakeld wordt, van wie men weet, dat deze een warme persoonlijkheid bezit en bij wie men er van op aan kan dat ze dit contact regelmatig houdt en dat ze niet willekeurig wegblijft. Dit alles uiteraard onder eindverantwoordelijkheid van de maatschappelijk werkster. Zodat wanneer er complicaties komen en hulp van een gezinsverzorgster of opname in een rusthuis overwogen moet worden, de beroepskracht weer ingeschakeld kan worden.

Voorbeeld V

In de meisjescantine van de fabriek te L. werd geld gemist, eerst f 1,—, toen f 2,—, oplopend tot f 3,50. Het werd weggenomen tussen 1 uur en 1.15 uur. In die tijd kwam er altijd een van de jongens van omstreeks 16 jaar etensbussen weghalen, dus viel

de verdenking op hem. Op zekere dag was er geen twijfel mogelijk. Niemand anders dan hij was daar geweest.

Die dag kwam hij met een boodschap bij de maatschappelijk werkster op het kantoor en nam deze meteen de gelegenheid te baat om hem te ondervragen. Ze was met de jongen steeds dikke vrienden geweest en met dit sterke wapen hoopte ze dat hij zou bekennen.

M.W. „Zo, Jaap, ik moet eens met je praten, ga daar eens zitten. Hoeveel zakgeld heb je in de week?”

Jaap „f 2,50.”

M.W. „Kun je daar nogal mee rondkomen?”

Jaap „Ja hoor, best; ik handel nog in duiven ook; daar verdien ik nogal wat aan en dat mag ik zelf houden. Soms als ik tekort kom krijg ik van mijn moeder nog wel eens een extraatje.”

M.W. „Kom je dan nog wel eens tekort? Wat doe je dan allemaal zo met je geld?”

Jaap schouderophalen.

M.W. „Kaart je wel eens?”

Jaap „Ja.”

M.W. „Erg grof?”

Jaap „Soms wel, maar ik win wel eens ook!”

M.W. „Weet je vader dat?”

Jaap „Nee, maar dat mag hij niet weten ook, hij sloeg me bont en blauw; niks tegen hem zeggen hoor!?”

M.W. „Mag ik je beurs eens zien?”

Jaap „Hier, er zitten vijf gulden voor de schoenmaker in, ik moet straks mijn schoenen ophalen.”

M.W. „Je hebt van de week nog niet veel opgemaakt, Jaap, een rijksdaalder plus nog een gulden. Een goedkope week gehad?”

Jaap geen antwoord.

M.W. kijkt hem eens aan.

Jaap „Waarom vraagt U dit allemaal?”

M.W. „Ja, waarom zou ik dat allemaal vragen?”

Jaap een hoogrode kleur.

M.W. „Zeg, Jaap, zeg me eens eerlijk, wat doe je 's middags in dat kamertje?”

Jaap „Daar kom ik nooit.”

M.W. „Ik heb vanmiddag zelf gezien dat je daarin ging! Wat moest je daar?”

Jaap „Ik keek of er ook nog vuile borden stonden.”

M.W. „In dat kamertje? Daar wordt toch niet gegeten?”

Jaap „Soms staan daar wel eens borden.”

M.W. „Zeg Jaap, nu moet je eens heel eerlijk zijn, wij missen geregeld wat uit het kamertje, altijd tussen 1 en 1.15 uur. Dan kom jij daar altijd, dus blijft er geen twijfel over dat jij het wegneemt.”

Jaap „Ja, ik zal daar naar toe gaan om een paar gulden weg te halen!”

M.W. „Dus je hebt het niet gedaan? Maar hoe weet je dan dat we juist een paar gulden missen? Het kon toch ook wel wat anders zijn?”

Jaap „Nou ja, of wat anders!”

M.W. „Toe Jaap, beken het nu maar, het is voor jezelf veel beter als je het me nu zegt, dan blijft het onder ons, maar blijf je zeggen dat je het niet gedaan hebt, dan geven wij het in handen van de politie en die komt er wel achter hoor. Met het gevolg dat je hier als dief van de fabriek gestuurd wordt. En waar moet jij weer ander werk vinden? Ga je solliciteren dan vragen ze inlichtingen bij ons, wij kunnen geen goede inlichtingen geven, je wordt niet aangenomen en wat dan? Heb je daar al eens over nagedacht? Wat moet er van jou terecht komen? Grof kaart spelen, geld weghalen, je ouders verdriet doen, die toch alles voor je over hebben; als je zo door gaat komt er niets van je terecht! Je bent nu pas zestien jaar, je kunt nog zoveel van je leven maken.”

Jaap „Ik ga matroos worden.”

M.W. „Als ze je maar hebben willen. Voor matroos moet je een flinke eerlijke jongen zijn, die iedereen eerlijk en recht in de ogen kan zien, maar geen stiekemerd zoals jij. Daar hebben ze niets aan.”

Jaap „Ik heb het niet gedaan.”

M.W. „Ik zeg dat je het wel gedaan hebt, en nu kunnen we wel ja en nee blijven zeggen, daar komen we niet verder mee. We zullen dit afspreken: ik wacht nog een week, heb je dan nog niet bekend, dan spreek ik er met je vader over en met mijnheer B. Nou, en dan weet je wel wat de gevolgen

zijn. Het spijt me heel erg, Jaap, dat je zo koppig bent. Ik dacht altijd dat je een flinke kerel was."

Jaap geen antwoord.

M.W. „Nu, je kunt wel gaan, ik heb niets meer te zeggen."

Jaap „Dag juffrouw."

Dit gesprek heeft aan het begin goede kansen. Er is een binding en op de moederrol, die de maatschappelijk werkster inneemt, respondeert de jongen aanvankelijk. Toch loopt het tenslotte op niets uit. Jaap komt niet tot een bekentenis en de band die er was, is aan het eind verdwenen. De vraag komt nu op: is er een fout gemaakt en waar is dat gebeurd?

We willen daarom dit gesprek wat nauwkeuriger gaan bekijken. Het begin is dus goed, de toon heeft ondanks de ondervraging nog genoeg gemoedelijkheid om Jaap zijn kaartspelen te doen bekennen. Weliswaar speelt hier waarschijnlijk ook onbewust de hoop mee, door deze bekentenis de aandacht af te leiden en het andere veel moeilijker ogenblik te ontgaan, maar toch is het zo, dat Jaap dan nog niet de houding van ontkenning gekozen heeft. Hij is nog verward en krijgt een kleur als de beslissende vraag dichterbij komt. Dan begint de maatschappelijk werkster hem op een leugen te betrappen („Ik heb zelf gezien dat je in het kamertje kwam") en ze krijgt de neiging hem op haar gegevens vast te zetten. En daarmee laat ze haar moederrol schieten. De jongen reageert wat afwerend maar is nog niet helemaal negatief. Nog even hervindt de maatschappelijk werkster de vertrouwelijke toon („Zeg Jaap, nu moet je eens heel eerlijk zijn . . ."), maar de jongen krijgt niet meer de kans, want op een gelijkhebbende toon wordt hem dan meteen verteld dat hij de schuldige is. Zijn reactie is een laatste onverschillig uitwijken. Maar nog is de zaak niet geheel verloren. Echter de maatschappelijk werkster heeft wel haar geduld verloren (de spanning of het gelukken zou, viel haar waarschijnlijk te zwaar en ook was ze persoonlijk teleurgesteld in deze

jongen, met wie ze meende een band te hebben) en ze antwoordt enigszins vinnig: „Dus je hebt het *niet* gedaan? . . .", daarbij de fatale fout makend aan te knopen bij de negatieve kant van de jongen, in feite dus reeds een toekomstige leugen acceptierend, terwijl zij verder in het vervolg van haar zin hem nog eens troeft. De jongen wordt steeds onverschilliger en de uitlatingen van de maatschappelijk werkster die nog volgen, bewijzen dat ze zelf de zaak als verloren voelt. Zij stort een stroom van argumenten over Jaap, maar in werkelijkheid ook over zichzelf uit, die de bedoeling hebben elkaar te versterken, maar uiteraard niets anders doen dan elkaar verzwakken. Het is haar eigen geïrriteerdheid en haar eigen teleurstelling die ze uitleeft in deze langademige zin, en als ze die ten einde gebracht heeft, blijkt inderdaad dat nu alles verloren is en dat ze Jaap zelfs helemaal van het doel van het gesprek, de diefstal, afgebracht heeft. En wanneer hij er weer bij teruggebracht wordt, is de band met de maatschappelijk werkster verbroken en nu durft hij vrijmoedig zijn leugen te plaatsen. De maatschappelijk werkster kan dan niets anders doen dan tegenover zijn neen een machteloos ja plaatsen, en de afspraak die ze tenslotte maakt, is geen afspraak, maar een eenzijdige aankondiging. Elk verder woord is klaarblijkelijk verspild.

Na dit gesprek volgde dan ook geen bekentenis en de jongen werd na enige tijd ontslagen.

Tenslotte, het is gemakkelijker zulk een gesprek te critiseren dan het te houden. ¹⁾ Heel wat diefstalgesprekken zullen een dergelijk verloop gehad hebben.

Echter, wanneer er tussen de maatschappelijk werker en

¹⁾ Natuurlijk komt de neiging op te verwijzen naar het diefstalgesprek van August Aichhorn in zijn „Verwahrloste Jugend", Hoofdstuk 7, dat tevens illustreert hoe de „kunstenaar" de techniek hanteert (vgl. Hfst. II, pag. 16). Het „artistieke" element in dit gesprek is echter zo overwegend, dat het onbillijk zou zijn de doorsnee maatschappelijk werker daarnaar te meten.

de jonge delinquent een band bestaat, en de maatschappelijk werker alle bewijzen in handen heeft, dus volkomen zeker is van zijn zaak (zoals in bovengenoemd geval) moet, wanneer er niet sprake is van een debiele of een psychopathische persoonlijkheid, het wel mogelijk zijn met deze tot een bekentenis te komen. Wanneer dat niet gelukt, is er toch meestal sprake van technische fouten, voortvloeiend uit het feit dat men de juiste houding niet heeft kunnen vinden.

Wij willen onze beschouwingen besluiten met de opmerking, dat het met de handelingstechniek en de gesprekstechniek van de maatschappelijk werker dikwijls gaat als met het advies en de behandeling van de arts: dat gelukkig niet alle fouten daarin zich wreken aan de patiënt, maar dat, afgezien van de arts, en ook meermalen ondanks de arts, menigeen toch tot herstel komt, dank zij de regenererende kracht die er in de natuur gelegen is. Zo gaat het ook met veel fouten in het maatschappelijk werk, er komt nog heel wat terecht, dat wij in feite volkomen verknoeid hebben. Dat dit alleen maar een troost is voor ons, die er dagelijks meer van onder de indruk komen, dat onze taak haast bovenmenselijk zwaar is, en niet een aansporing om de techniek dan toch maar terzijde te laten, moge, zowel gezien bovenstaande vergelijking met het werk van de arts, als op grond van de gehele inhoud van dit boekje, zonder meer duidelijk zijn.

Orginele teksten der vertaalde citaten

Hoofdstuk I, blz. 4

Society had a need to place outside of itself those who were not economically successful, and employed social case workers to see that it was not troubled by these individuals and their families.

Hoofdstuk I, blz. 4

Regard for the privacy of the client did not mean, however, that this information would not be spread before case conferences of board members who would decide how much relief should be given and what plan should be made — even to the point of whether the family should be „broken up”. (I hasten to say that in 1916 it was not considered good practice to do this for the reason of poverty alone!) When it became customary to invite residents of the district to join these conferences, it was the most prominent business or professional people who were selected; never the client himself to have something to say on his own behalf. After the vote of the case conference, there followed the „interview of persuasion” by which the case worker tried to win the family’s acceptance of the plan laid down. Students of social work were taught, however, that they were not to make plans for people but with them, and that a plan was not carried out until the family had accepted it! Strange to say, families were sometimes described as unco-operative in those days.

Hoofdstuk I, blz. 5

A caseworker who understands that this is true of everyone — not least of himself — knows that he can not be the controlling force in the decision about what to do with some problem in the life of another.

Hoofdstuk II, blz. 15

Case work seeks to assist families and individuals in developing both the capacity and the opportunity to lead personally satisfying and useful lives.

Hoofdstuk II, blz. 15

Case work is a (particular) way of assisting people to meet their personal and social needs.

Hoofdstuk II, blz. 16

Social case work is an art in which knowledge of the science of human relations and skill in relationship are used to mobilize capacities in the individual and resources in the community appropriate for better adjustment between the client and all or any part of his total environment.

Hoofdstuk II, blz. 16, 17

As an art, it uses a method and a process with specific techniques, but it does not use these mechanically as an applied science would, but, in the manner of an art, creatively, with the unique adaptations required by the individual differences in its material.

Het citaat van Erasmus op blz. VI luidt in het origineel: „Quid autem est charitas spoliata scientia? Nempe navis sine clavo.” Het is te vinden in zijn *Antibarbari*.

Litteratuur

- RICHMOND, MARY E., *Social Diagnosis*. New York, 1917.
What is Social Case Work? New York, 1922.
 (Beide alleen historisch van betekenis)
- AMERICAN ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS, *Social Case Work Generic and Specific, A report of the Milford Conference*. New York, 1929.
- HAMILTON, GORDON, *Theory and Practice of Social Case Work*. New York, 1940 (⁹, 1949).
Principles of Social Case Recording. New York, 1946.
The Underlying Philosophy of Case Work Today, Proceedings of the National Conference of Social Work. New York, 1941.
- HOLLIS, FLORENCE, *Social Case Work in Practice, Six Case Studies*. New York, 1939 (⁶, 1948).
- REYNOLDS, BERTHA C., *Re-Thinking Social Case Work*. San Diego, 1938 (⁵, 1946).
Learning and Teaching in the Practice of Social Work. New York, 1942 (³, 1945).
- GARRETT, ANNETTE, *Interviewing: Its Principles and Methods*. New York, 1942 (⁸, 1948).
- TOWLE, CHARLOTTE, *Common Human Needs, An Interpretation for Staff in Public Assistance Agencies*. U.S. Bureau for Public Assistance, Report Nr 8. Washington, D.C., 1945.
- ROBINSON, VIRGINIA P., *A Changing Psychology in Social Case Work*. Chapel Hill, 1930.
Supervision in Social Case Work. Chapel Hill, 1936. (², 1939).
Training for Skill in Social Case Work. Philadelphia, 1942 (², 1948).
- TAFT, JESSIE, *A Functional Approach to Family Case Work*. Philadelphia, 1944.

- APTEKAR, HERBERT H., Basic Concepts in Social Case Work. Chapel Hill, 1941.
- ROGERS, CARL R., Counseling and Psychotherapy. Cambridge (Ma.), 1942.
- BOWERS, SWITHUN O. M. I., The Nature and Definition of Social Case Work, Reprint of the Journal of Social Case Work. New York, 1949.
- BRUNO, FRANK J., Trends in Social Work, chapt. 19, 29. New York, 1948.
- KRAUS, HERTHA, The role of the Social Case Work in American Social Work. Social Case Work, January 1950.
- JOURNAL OF SOCIAL CASE WORK, June 1949, Psychotherapy and Case Work.
- SOCIAL WORK YEARBOOKS, verschijnen iedere twee jaar, laatst verschenen in 1949. Artikelen over Social Casework.
- ONGERBOER, N., De betekenis van het „case-work” als methode in het maatschappelijk werk. Artikel in „Problemen van Maatschappelijk Werk”. Purmerend, 1949.
- BRUYEL, W., De Afgrenzing tussen Case Work en Psychotherapie. Maandblad voor de Geestelijke Volksgezondheid, Maart 1949.
- FREUD, SIGMUND, Gesammelte Werke, 2de druk 18 Bde. London, 1946-1950.
- WESTERMAN HOLSTIJN, A. J., Grondbegrip der Psychoanalyse, 2de druk, Utrecht, 1948.
- Leven en Dood. Utrecht, 1939.
- Inleiding tot de Ontwikkelingspsychologie. Utrecht, 1949.
- Artikelen in het Encyclopaedisch Handboek van het Moderne Denken, 2de druk. Arnhem, 1942.
- ENGLISH, O. SPURGEON AND GERALD H. J. PEARSON, Emotional Problems of Living. London, 1947.