

## Welzijnswerk, een vat vol paradoxen

### 1. Zonder klant en zonder waard gerekend

Welzijn, welzijnswerk, welzijnsbestel, ... Wie het aandurft hieromtrent zijn ervaringen onder woorden te brengen, hierover luidop te denken, begeeft zich in een méér dan hachelijke situatie, waarbij hem meestal de moed terug in de schoenen zinkt en de vereenzaming, waar de concrete ervaringen hem brachten, nu nog dreigender wordt.

En die ervaringen, die vereenzaming, zijn niet mals. Of wat doe je als werker in bijv. een instelling voor ex-gedetineerden, als een bewoner zijn nood vertaalt in het willen beschikken over een kamer, een woning, min of meer aangepast en liefst goed betaald werk, en ... je deze nood erkent als primair, maar ook dat hiermee alle ellende verre van vermeden is. Maar andere behoeften en dus andere motivering kan eigenlijk van de bewoner nu niet verwacht worden, en dat maakt hij ook méér dan duidelijk. Daarom eerst die kamer, dat werk en dan ... Uiteindelijk (nou ja, slechts na enkele luttele weken of maanden) is het dan toch met veel moeite, voor een keertje, voor mekaar en kan begonnen worden met dieperliggende problematieken die hun oplossing zullen krijgen in grotere weerbaarheid, mondigheid, etc. ... Echter uitgerekend nu verdwijnt de bewoner en wordt ex-cliënt. Waar sta je dan? ... symptoombestrijding!? Een magische cirkelgang, want je weet dat straks de ellende herbegint ... of het welzijnswerk zonder de klant gerekend.

'Waar staan ze nu met hun mooie doelstellingen, strategieën, methoden en technieken? Ach nee ... dat zit grotendeels wel goed. We hebben gewoon te weinig geld en mensen. Welzijnswerk doen, kost poen! Waar moet dit vandaan komen? Kennen we al: doodsubsiëren, uit met emanciperen, participatie, individuele en collectieve rechten van de cliënten. Het wordt toch zo vaak gezegd en gezien: welzijnswerk is sociale controle, een pienter en zacht instrument voor sociale beheersing. Onze samenleving heeft immers afschrikking nodig om haar leden tussen de lijnen te laten lopen: jeugdzorg, gevangenissen, psychiatrische inrichtingen ... Het is die rot-samenleving natuurlijk. Die produceert alsmaar ellende en het welzijnswerk dient die produktie op gang te houden. Ja, zó is het! In plaats van die mooie doelen te realiseren, produceert het hele welzijnsbestel een groeiende massa cliënten, afnemers, doelgroepen. Nou zeg, wij welzijnswerkers dienen dus eigenlijk om het menselijk leed te ontdekken dat we zelf mee produceren. Of ... het welzijnswerk zonder de waard gerekend. En je maar te pletter werken, stinkend naar bier van de laatste fuif (om geld in 't bakje te krijgen), kapot van nachturen, vergaderen, staf, intervisie, supervisie, cliëntbespreking, samenwerkingsoverleg ... En dan voelen wij ons nog vrij in onze doelbepaling, wezenlijk gericht op emancipatie. Alternatief noemt men dat. Wat voor onmogelijk werk moet het dan wel zijn in de meer officiële en in de goed-gesubsidiëerde instellingen en organisaties, waar de cliënt niet zo centraal staat, maar hooguit zijn probleem, zijn behoefte of zeg maar de instelling of de deskundige op zijn minst. Bureaucratisering van het welzijnswerk. En wij hier weten het ... want, wij krijgen meermaals hun afval. Als zij 't niet

aankunnen verwijzen ze gewoon door, ver-plaatsen! Kom, laten we niet doordenken. Of we verstikken verder, óf ... we gaan eruit.'

De gedachtenkronkels van deze werker zijn exemplarisch voor het welzijnswerkgebeuren. De hulpverlening vraagt om hulp. De paradoxen rijzen de pan uit. En toch ... sinds kort klinken die ervaringen en dat gedachtengoed een ietsje luider en massaler. Er schijnt een brede reflexie op gang te komen. Ongeordend nog, fragmentair, anecdotisch. Een aantal meer wezenlijke dynamieken worden ontbloot via een reeks terugkerende thema's. We willen er nog enkele op een rijtje zetten.

## **2. Een bron die het welzijnswerk verplicht te dweilen met de kraan open**

Het zijn niet enkel meer cultuurpessimisten die ons doen ontwaken in een visionair, schraal winterlandschap, waarin reeds de eerste zwarte sneeuw neerdwarrelt om geen enkel kleurrijk plekje over te laten. Ons economisch bestel is zwaar ziek en moe. Het glijdt bergaf. Het glijdt zelfs haar eigen afvalberg af. De zwarte sneeuw-profeten schijnen steeds meer objectieve feitelijkheden op hun hand te krijgen. Inderdaad, het slechts enkele eeuwen geleden opgestarte vooruitgangsgeloof blijkt te gaan ontaarden in een macabere vooruitgangsdolle rondedans. Mensen werden en worden steeds verder teruggedrongen in een situatie van 'nog-niet'-welzijn. In 'dé toekomst' zou en zal alles beter gaan. Deze functionele moratoriumdynamiek ontkracht het werken aan en beleven van actueel welzijn, ten voordele van een vermeend potentieel welzijn: het welzijn van straks! Grote groepen uit de bevolking werden, en worden, door deze interne logica van een aldus opgevat maatschappelijk systeem, systematisch gemarginaliseerd: kinderen zijn niet wat ze zijn, maar wat ze moeten worden; ouderlingen zijn nog slechts wat ze geweest zijn; (kans-)armen zijn nu wel arm, maar kunnen straks ..., mits ...; mindervaliden, ja ... we vinden er wel iets op en ondertussen ..., enz. Kortom, wie (nog) niet (meer) produktief is in dit systeem dat zich op deze vooruitgangs-utopie installeerde, draait gewoon de buitenbaan in. De produktieven dienen zich vooralsnog hartinfarctig af te slaven om de utopie te realiseren. Wie niet mee-kan dient opgevijseld of verzorgend opgeborgen te worden, tot er nieuwe, geëigende methoden ter opvijseling gevonden zijn. Wie niet mee-wil dient gesanctioneerd en tot betere gedachten aangespoord.

We voelen hier duidelijk de basiswortels van het toenemend onwelzijn. Hier rond ligt ook de humus van het groeiend aantal werkers op het onwelzijnsveld. Het vigerende welzijnswerk bevindt zich inderdaad op de imaginaire as tussen twijfel aan en geloof in deze utopie. Vandaar dat het erin lukt zich om de haverklap met een ander, of beter, met een dubbel gelaat te vertonen. Het bevat telkens twee kanten van een bot mes. Het is diepmenselijk liefdadig ('deze individuele ellende verzachten en verhelpen') waardoor het eigenlijk riskeert dat weerloos instrument voor sociale beheersing te blijven en alsdusdanig steeds verder achter de kar aan te hollen. Het is ook heroïsch strijdvaardig ('mensen bijstaan zich te verzetten tegen uitbuiting en verknechting'), door de individuele behoeften te collectiviseren en om te zetten in rechten, waardoor het systeemveranderend kan optreden, maar daarbij vaak het gevoel krijgt het paard achter de wagen te spannen. Want de plaatsbepaling van het welzijnswerk ligt op microniveau, terwijl de finale doeleinden op macroniveau zitten, maar hier juist gaan de veranderingen

snel en het snelst. Welke mengvormen er tussen deze polen ook optreden, die dubbelzinnigheid zélf is belangrijk om in het oog te houden, want zij ontspringt aan de premissen van een maatschappelijke ordening die steeds indringender op hun legitimiteit getoetst dienen te worden. Pas vanuit een dergelijk perspectief kan op een fatsoenlijke manier gekeken worden naar fenomenen als wildgroei, onoverzichtelijkheid, ongestructureerdheid, gebrek aan middelen en techniciteit, paradoxen ... Pas dan ook kan sprake zijn van een behoorlijk welzijnsbeleid en niet van dweilen met de kraan open. Wie doet het nu?

### **3. Het welzijnswerk gevangen in de eigen ideologie of ... de bevoogdende bevrijder**

Het voorgaande is echt geen cynische, wrange kritiek op het welzijnswerk. Het is wel één der vingerwijzingen naar een mogelijke juistere plaatsbepaling ervan. En dit lijkt wel nodig, want het hoeft niet te verwonderen dat er straks méér en méér werk op de welzijnsmarkt komt, niet enkel omdat het onwelzijn groeit, maar wel omdat 'de grote crisis' moet beheerst worden. En paradoxaal genoeg zal het welzijnswerk gestrikt worden in zijn eigen ideologie. De voortekenen zijn er reeds, of horen we nog niet goed genoeg de luider wordende stemmen die om aantasting en afschaffing vragen van sociale voorzieningen die slechts door moeizame sociale strijd werden bekomen. Niet enkel de roep is significant, minstens zo belangrijk zijn de motieven: de verzorgingsstaat heeft de mensen afhankelijk gemaakt, heeft hun creativiteit, hun initiatiefvermogen gedood. Mensen zijn passieve, willoze objecten geworden. Zijn wij niet té ver gegaan? Dient een dergelijke verzorgingssamenleving nog langer, tegen beter weten in, verdedigd te worden? Sociale verworvenheden, belangrijke hoekstenen van het welzijnswerk, slaan als boemerangs terug. 'Mensen moeten maar weer voor zichzelf kunnen instaan!' Nu, dat is ook een onverdacht doel en uitgangspunt van het welzijnswerk. Wat moet er nu eigenlijk opgedoekt worden?

Er zit natuurlijk veel raaks in dergelijke voortekenen. Heeft het welzijnswerk zich niet té onmogelijk opgesteld door haar appél op gelijke rechten op welzijn? Hierdoor levensverwachtingen creërend die zijn gebaseerd op een optimistisch geloof in onbegrensde (waar hoorden wij dit nog) mogelijkheden van welzijnstechnieken. 'Alle ellende de wereld uit met behulp van het welzijnswerk.' Dat verhoopte welzijn wordt aan de consument, als een (welzijns-)product, aangeboden enkel en alléén door welzijnsinstellingen. Vergelijk even met het monopolie dat het instituut school verkreeg m.b.t. leren, hierdoor 'leren' reducerend tot wat de onderwijsindustrie op de markt bracht. I.p.v. zelfstandigheid te produceren, riskeert het welzijnsbestel afhankelijkheid voort te brengen. Het is alsof de welzijnswerker zegt: 'ik weet wat je probleem is. Je probleem is je werk aan weerbaarheid, zelfstandigheid, creativiteit. Daar moet je wat aan doen. Dus: wéés zelfstandig, wéés creatief ...' Nou, als het bevel opgevolgd wordt, dan is er geen sprake van zelfstandigheid natuurlijk, en ... als het bevel niet opgevolgd wordt, wat moet de welzijnswerker dan nog? Het lijkt inderdaad een beetje op het uurtje 'creatieve expressie' op het lesrooster in de school. Net als in die school de 'leave-us-kids-alone'-kreet meer hoorbaar wordt, voltrekt zich een vergelijkbare ontwikkeling in het welzijnswerk: zelforganisatie, zelfhulpgroepen ... het recht om géén cliënt te zijn. De welzijnswerker als bevoogdende bevrijder de laan uit!

#### 4. Professionalisering, een stroomversnellingsproces naar onmondigheid?

Nauw aansluitend bij de zopas geschetste problematiek ontwikkelt zich een toenevende professionalisering van het welzijnswerk. De professioneel is de beroepsdeskundige die, met geëigende methoden en technieken, op een systematische en doelgerichte wijze, welzijnsbevorderende activiteiten hoort te begeleiden. Om dit vak behoorlijk te kunnen en beter te kunnen, ontwikkelt zich daartoe een breder wordend net van allerlei opleidingen. De specialisatie neemt toe. Welzijnswerk wordt hierdoor, bijna uiteraard, steeds meer een sleutelen aan toestanden die door beroepskrachten als problematisch gedefinieerd worden en die het cliënteel als problematisch moet leren opvatten, waarvan het zich bewust moet worden. Zelfstandigheid van de cliënt wordt hierdoor niet zo-maar aangewakkerd. Integendeel, groeiende apathie en afhankelijkheid zijn te verwachten. Er is nog een argument bij: 'ze worden er toch voor betaald.'

Naast het feit dat toenemende professionalisering cliënten degradeert tot me-deorganisator, tot onmondige objecten van professionele zorg, riskeert zij vooral ook de voorhanden zijnde problemen nog verder te categoriseren en voor elke categorie een aparte specialisatie te ontwikkelen, waardoor het zicht op de werkelijke oorzaken waarom de hulp wordt verleend, nog verder vertroebeld wordt. Van gemeenschappelijke aanpak van de fundamentele ontstaansgronden van het on-welzijn komt steeds minder in huis. Dovemansgesprekken tussen diverse specialisaties zijn niet zelden het gevolg. Laat staan dat de cliënt zelf nog enig overzicht of inzicht verkrijgt in deze doolhof.

Samenhangend hiermee kan het smeulend vuur van verzuiling en concurrentie tussen diverse instellingen weer oplaaien. 'Wij bieden deze specialisatie.' 'Wij bieden meer en beter.' ... Welzijnsindustrie in volle concurrentie- en prestatiestrijd. Net zoals de schoolstrijd. Precies de 'echte' industrie. Met gelijkaardige middelen en technieken wordt slag geleverd: social marketing, sociale reclame, monopolievorming, etc. ... Welzijnsmastodonten ontstaan als afspiegeling van de grote verzuiling, met hun vertakkingen in de politieke machtsblokken. Welzijnswetgevingen zijn vaak nawijsbaar primair gericht op de eigen organisaties en pas in bijkomende orde op de kwaliteit van het welzijnswerk.

Even belangrijk is het te zien, dat ondertussen de genoemde deskundigheidsverhoging ertoe neigt, de als problematisch gedefiniëerde situaties te herleiden tot louter individuele of relatieproblemen. Het welzijnswerk riskeert hier nogmaals het wezenlijke van de ontstaansproblematiek van menselijke noden niet te kunnen situeren, omdat niet meer kan worden gezien dat deze individuele of relationele moeilijkheid ook en vooral symptoomgedrag kan zijn, ja vaak gezond gedrag t.a.v. ongezonde maatschappelijke verwachtingen en eisen.

Het falen van een dergelijk symptoom-cureren wordt vaak toegeschreven aan een gebrek aan middelen en aan technische belemmeringen. De algemene hang naar techniciteit en meer-middelen is niet onproblematisch. Het lijkt op het zoeken en leren van toverformules om mensen te veranderen in die richting die de deskundige wil, omdat hij weet wat goed voor hen is. Eigenaardig is dat methodieken en technieken toch ontoereikend bleven, terwijl de vervreemding 'nood-clieënt-werker' recht evenredig steeg met de hogere specialisatie. Maar er is méér, het bezig zijn met de (welzijns-)produktiemiddelen en -technieken is een vrijblijvende, doch energie- en tijdslopende bezigheid t.o.v. de wortels van vele ellende. Zo werd

met name in de jeugdbescherming, via de experimenten Mons en Dendermonde, aangetoond, dat een andere invalshoek op de jeugdbeschermingsproblematiek zelfs middelen-besparend was en dat probleemoplossingen in geringere mate dan verwacht, afhankelijk zijn van techniciteitsverhoging. Ondanks deze (minder dure) ervaring is het jeugdbeschermingssysteem (op enkele radertjes na) erin geslaagd de toestand te behouden zoals hij was, en zijn structurele wijzigingen die hieruit hadden kunnen voortvloeien, zelfs teruggeschroefd. Er is dus méér dan één reden om ernstig tegen meer-middelen en techniciteitshang te waarschuwen.

Professionalisering en specialisering in het welzijnswerk worden dus vanuit diverse motieven sterk gekritiseerd. Hierdoor komt het vrijwilligerswerk in een steeds gunstiger daglicht te staan. Een aparte, pijnlijke geschiedenis is inderdaad die van de verhouding professional-vrijwilliger. We gaan deze problematische relatie hier niet uitdiepen. Enkel lijkt het ons belangrijk te wijzen op een gloednieuw verschijnsel: de onvrijwillige vrijwilliger. In ons land is hij beter bekend als de BTK-er, de tewerkgestelde werkloze, de burgerdienst ... Gezien de ernst van het welzijnswerk stelt zich terecht de vraag of men de problemen hier kan tegemoet treden met 'werkgelegenheids-scheppende'-maatregelen. Even nogmaals de vergelijking met de school. Tot voor de grote crisis waren pedagogische motieven, ter ondersteuning van veranderingsmaatregelen in het onderwijs, steeds marginaal. Plots nu zijn deze motieven niet uit de lucht omwille van ... de werkgelegenheid.

## 5. Kan het nu niet omdat het kan?

Het is ondertussen wel al duidelijk dat het welzijnswerk een 'knoperige' toestand is. Men schijnt er paradoxen met paradoxen te bestrijden. Kan het welzijnswerk door het welzijnswerk geholpen worden? Het welzijnswerk is toch maar wat het is? Niks meer, maar ook niks minder! Het richt zich op noden die ontstaan uit de interactie tussen de verwachtingen van een samenleving enerzijds en diegenen die aan die eisen niet willen of kunnen voldoen anderzijds. De welzijnswerker weet wel dat hij niet alle ellende de wereld uit kan helpen. Hij is niet langer de vooruitgangsdolle utopist. De werker weet tevens uit ervaring dat hij enkel met de interactiepartners 'samenleving-individu/groep' niet klaar komt. De werker weet vooral dat die spanningsverhouding in de interactie blijft bestaan en zelfs wezenlijk is. En precies daarbij, weet hij, wordt zijn aanwezigheid vereist. Het welzijnswerk zou m.a.w. een belangrijke aanwezigheid kunnen zijn in het leven van mensen, die er mede over waakt dat er voor de mensen ruimte blijft of geschapen wordt om hun situatie eigenmachtig in handen te houden. Het recht hún spanningsverhouding te beleven en hierop hún antwoord te geven.

Het welzijnswerk weet dat het dit zou kunnen. Maar dit doende komt het zélf in strijd met de verwachtingen die deze samenleving in hem stelt. M.a.w. het krijgt en/of neemt zélf niet die ruimte waar het recht op heeft om haar spanning te beleven en hierop zélf te antwoorden. Of nog anders: het welzijnswerk ervaart dat zich emanciperen vooral een kwestie van rechten geworden is, die men niet zo-maar krijgt, maar die men (vaak hard) moet bevechten. Juist dit laatste geschiedt niet in het welzijnswerk, althans niet voldoende en niet georganiseerd, wellicht omdat het zo duidelijk is dat dit een weg is waarlangs het kan. Het kan niet omdat het kan? Het welzijnswerk blijft dan voorlopig nog maar een tijdje een gesloten vat

vol paradoxen, zij het dat hier en daar een gaatje merkbaar is, wat ook weer tegenstrijdig is.

Eugeen Verhellen