

**Keinemans, S., & Kanne, M. (2010). *Morele wegwijzers. De morele dimensie van de hulpverlening aan adolescente moeders*. Ongepubliceerd onderzoeksrapport Hogeschool Utrecht.**

Tussen september 2009 en september 2010 heeft het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht een onderzoek verricht naar de morele dimensie van de hulpverlening aan jonge moeders. Hiertoe zijn 11 uitvoerende en 9 leidinggevende professionals, werkzaam bij 8 organisaties, geïnterviewd over:

- de morele vragen waar zij tegenaan lopen;
- de manier waarop met die vragen wordt omgegaan – zowel door de hulpverlener individueel als door de organisatie;
- de morele beladenheid van de relatie tussen cliënt en hulpverlener;
- de aandacht voor moraliteit binnen organisaties;
- het belang van (meer) aandacht voor moraliteit.

Deze professionals hebben tevens deelgenomen aan focusgroepen (3 in het geval van de uitvoerenden, 2 in het geval van de leidinggevendenden). In de rapportage wordt verslag gedaan van de bevindingen uit dit onderzoek. Onderstaand wordt een resumé van de bevindingen geschetst. Het volledige verslag is op te vragen bij [sabrina.keinemans@hu.nl](mailto:sabrina.keinemans@hu.nl).

### **Samenvatting**

In hoofdstuk 1 en 2 van het onderzoeksrapport wordt de aanleiding voor het onderzoek beschreven en wordt het huidige onderzoek gepositioneerd ten opzichte van eerder onderzoek/initiatieven. Hoofdstuk 3 geeft een uitgebreide beschrijving van de gehanteerde werkwijze tijdens het onderzoek. Hoofdstuk 4 tot en met 9 beschrijven de bevindingen en van elk van deze hoofdstukken wordt in onderstaande een korte samenvatting gegeven. Hoofdstuk 10 bevat een samenvatting en conclusies, welke hier eveneens kort zijn opgenomen, en in hoofdstuk 11 – het afsluitende hoofdstuk – worden aanbevelingen geformuleerd voor organisaties die morele reflectie willen stimuleren. Ook worden aanbevelingen voor onderzoek gedaan, en worden discussiepunten geformuleerd.

In hoofdstuk 4 wordt beschreven hoe de morele dimensie op diverse manieren zichtbaar wordt in het werk van sociale professionals: zij fungeren als een moreel kompas voor hun cliënten, worden vanuit de samenleving geconfronteerd met allerlei opvattingen over hun werk en hun cliënten, in de onderlinge verhoudingen met die cliënten spelen waarden een belangrijke rol, en in de dagelijkse uitvoering van hun werk komen waarden en normen tot uitdrukking en lopen zij tegen morele vragen aan. Deze onderdelen van het werk als sociale professional springen direct in het oog als 'vindplaatsen' van moraliteit. Achter deze vindplaatsen gaan echter ook andere elementen van de hulpverlening schuil, die laten zien dat moraliteit feitelijk in al haar haarvaten doordringt. Verderop zullen we hier nog op terugkomen.

Vervolgens is in hetzelfde hoofdstuk aan de orde geweest dat morele vragen betrekking kunnen hebben op grootse en vrij abstracte vragen, zoals "gaat mijn burgerplicht om criminaliteit te melden boven de plicht om een veilige leefomgeving voor mijn cliënt te garanderen?", maar ook op kleine, concrete en alledaagse zorgen, zoals "mag ik de dagroutine van de instelling opdringen aan een cliënt?". Verder blijkt uit de verhalen van de hulpverleners dat deze vragen niet iedere hulpverlener in een moeilijke situatie plaatsen: waar sommigen op bepaalde momenten een bepaalde handelingsverlegenheid ervaren, zeggen anderen dat ze altijd wel weten wat te doen, hoewel ze de morele spanning wel herkennen. Een morele spanning resulteert

dus niet altijd in een dilemma. Tot slot constateerden we dat veel van de besproken spanningen erg complex zijn en zich niet altijd beperken tot een vast moment. Spanningen kunnen maanden- en soms jarenlang aanhouden en vaak staan er meer dan twee waarden of handlingsmogelijkheden op het spel. Dit alles geeft aanleiding om niet langer over morele dilemma's te spreken, maar om een onderscheid te maken naar:

**Morele spanningen**

Momenten waarop meerdere waarden – langdurig of kortdurend – met elkaar op gespannen voet staan maar niet tot onzekerheid leiden.

**Morele kwesties**

Momenten waarop meerdere waarden – langdurig of kortdurend – met elkaar op gespannen voet staan en tot twijfel of ongemak leiden.

**Morele dilemma's**

Momenten waarop een betrokkene klem zit tussen twee morele alternatieven.

Tot slot is de inhoud van de morele vragen die aan bod kwamen, in een aantal thema's samengevat:

Thema 1	Autonomie en respect versus ingrijpen
Thema 2	Belangentegenstellingen
Thema 3	Regels en richtlijnen
Thema 4	Botsende referentiekaders
Thema 5	Culturele verschillen, botsende opvattingen
Thema 6	Begrenzing
Thema 7	De ongrijpbaarheid van het moreel kompas
Thema 8	De hulpverleningsrelatie

In hoofdstuk 5 “Moreel handelen” stond de vraag centraal hoe hulpverleners omgaan met de morele dimensie van hun werk, in het bijzonder de morele spanningen, kwesties en dilemma's waar zij tegenaan lopen. Allereerst is daarbij aan bod gekomen dat er diverse referentiekaders zijn waarmee de hulpverleners bij de uitvoering van hun werk in aanraking komen: het juridisch kader, het maatschappelijk kader, de organisatie waar de hulpverlener werkzaam is, haar cliënt(en), haar opleiding en professie, andere professies en persoonlijke opvattingen. Uit de ervaringen van de hulpverleners blijkt dat zij op een flexibele manier met deze referentiekaders omgaan, en ten aanzien van de doelgroep jonge moeders bijvoorbeeld (gedeeltelijk) afwijkende normen en waarden hanteren, dan ten aanzien van andere doelgroepen. Dit heeft te maken met kenmerken die door de hulpverleners aan deze doelgroep worden toegeschreven. Wel lijkt er in dit werk een soort van ‘waardenhiërarchie’ te zijn: een aantal waarden/belangen lijken dominant aanwezig te zijn, en boven andere te prevaleren. Dit zijn vooral de veiligheid (fysiek en emotioneel) van het kind van de jonge moeder en de ‘zorgplicht’ die de professionals ervaren richting hun cliënten.

Ook hebben we beschreven hoe afstemming plaatsvindt tussen de hulpverleners in de organisaties waar zij werkzaam zijn. Dit levert een divers beeld op. Binnen alle organisaties vindt veel overleg plaats en samen met selectiemechanismen (sollicitatieprocedures, verloop) dragen

deze bij aan het ontstaan van een gezamenlijk referentiekader. Een enkele organisatie organiseert themabijeenkomsten rondom morele thema's. Desalniettemin geven de data aanleiding te veronderstellen dat persoonlijke opvattingen een sterke invloed uitoefenen op het werk van de hulpverleners.

Vervolgens is beschreven welke hulpmiddelen gebruikt worden bij het omgaan met morele vragen. Allereerst signaleerden we dat er in de hulpverleningspraktijk geen morele taal gebruikt wordt bij de bespreking van casussen. Morele vragen worden vooral gesignaleerd op basis van 'gevoel' of 'intuïtie'. Overleg, met de cliënt en met professionals binnen en buiten de organisaties, wordt een belangrijk hulpmiddel gevonden bij het omgaan met morele vragen. Richtlijnen en protocollen kunnen behulpzaam zijn, maar worden niet rigide gehanteerd en het creëren van meer richtlijnen en protocollen lijkt niet per definitie een antwoord te geven op morele vragen. Interessant is dat er in de verhalen van de hulpverleners een aantal situaties wordt beschreven waarbij zij vooral lijken te 'schipperen' als reactie op morele vragen. De verhalen van de hulpverleners laten zien dat zij – wanneer ze geconfronteerd worden met morele dilemma's of kwesties – niet altijd kiezen voor één handelingsalternatief. Het gaat om een voortdurend checken, afwegen, kleine zetten doen, terugtrekken, contact en consensus zoeken enzovoort.

De ervaringen laten zien dat de hulpverleners verschillende competenties en vaardigheden inzetten in het omgaan met morele vragen en in het omgaan met deze specifieke doelgroep, jonge moeders. Aan de orde komen: communicatieve vaardigheden, intuïtie, het vermogen te signaleren, reflectievermogen, standvastigheid, vakkennis en coördinatievermogen en empathie.

We hebben met de hulpverleners gesproken over de vraag hoe organisaties tot steun kunnen zijn in het omgaan met morele vragen. Hulpverleners merken op dat een organisatie houvast en bescherming moet bieden, zich loyaal moet tonen aan haar medewerkers. De organisatie kan ook een bijdrage leveren door medewerkers te scholen en ervoor te zorgen dat zij over voldoende expertise en deskundigheid beschikken. Zoals gezien het bovenstaande al verwacht kan worden, is het ook van belang dat de organisatie ruimte creëert voor overleg en zelf ook contacten onderhoudt met andere samenwerkende organisaties. Daarbij is het van belang dat het niet ontbreekt aan ruimte voor persoonlijke reflectie door de professional.

Tot slot laten we aan het einde van hoofdstuk 5 zien dat de morele dimensie van de hulpverlening sterk verweven is met de technisch-instrumentele dimensie, en het moeilijk is die dimensie los te zien van andere elementen van de hulpverlening. Waarden kunnen bijvoorbeeld een doel in zichzelf zijn, maar ook als middel ingezet worden (denk aan 'respect' en 'vertrouwen'), morele vragen gaan vaak gepaard met technisch-instrumentele vragen en ook in de methodieken waarmee gewerkt wordt liggen waarden en normen besloten.

In hoofdstuk 6, "De morele betrekking", staan we stil bij de waarden die hulpverleners van belang achten in de relatie met hun cliënt, zoals betrokkenheid, trouw, authenticiteit en respect. Deze waarden zijn volgens de sociale professionals die deelnamen aan dit onderzoek, van groot belang voor een 'goede' uitoefening van hun beroep en voor het succes van de hulpverlening. Hulpverleners verlenen daarmee feitelijk meer dan technisch-instrumentele hulp, maar positioneren zich dusdanig dat ze ook moederachtige trekjes of vriendinnentrekjes krijgen. De inzet van dergelijke waarden en rollen is echter wel duidelijk begrensd door hun professionaliteit. De hulpverleners noemen diverse 'mechanismen' die ervoor zorgen dat waarden als betrokkenheid en trouw niet onbegrensd zijn en stellen dat ze nooit de plaats van moeder of

vriendin in kunnen nemen. Zij zijn van mening dat het onderdeel is van professionaliteit om dergelijke grenzen te stellen.

In hoofdstuk 6 komt eveneens aan de orde dat de benadering van tienermoeders echter wel een specifieke hulpverleningsrelatie en benadering vraagt, waarin de hulpverlener aandacht heeft voor het feit dat deze vrouwen, moeder en tiener zijn, en dat ook mogen zijn.

In hoofdstuk 7 en 8 worden de bevindingen uit de interviews en focusgroepen met leidinggevend en stafmedewerkers beschreven. Hoofdstuk 7, "Aandacht voor moraliteit binnen organisaties" geeft weer hoe er momenteel in de participerende organisaties wordt omgegaan met moraliteit. Hoewel nergens expliciet aandacht is voor de morele aspecten van de hulpverlening, in de zin van 'moreel beraad' tijdens speciaal daarvoor geplande bijeenkomsten of agendapunten, of in de vorm van een speciale commissie of functionaris, blijkt toch dat in alle organisaties dit deel van het werk niet veronachtzaamd wordt. Op alle niveaus in de organisaties is het aan de orde, vanaf het primaire proces op de werkvloer tot in de richtlijnen van het (hogere en middenkader) management. Bespreking van morele kwesties vindt op allerlei momenten plaats, zowel tijdens formeel als informeel overleg en ook in intervisie en supervisie. Toch worden lang niet alle morele vragen besproken. Dit heeft, behalve met het feit dat er niet altijd tijd voor is, ook te maken met het feit dat hulpverleners zich niet altijd bewust zijn van de morele aspecten van hun werk en daarnaast moeten mensen zich ook veilig voelen om zoiets aan de orde te durven stellen. Leidinggevend en stafmedewerkers signaleren grotendeels dezelfde vragen als hulpverleners op het micro-, meso- en macroniveau, maar worden daarnaast ook geconfronteerd met specifieke morele vragen die te maken hebben met hun functie en positie binnen de organisatie. Zij vinden het belangrijk om ook in het organisatiebeleid aandacht te schenken aan moraliteit, maar merken dat dit ook wel lastig is, doordat het geen prioriteit krijgt en door de beheersmatige aanpak die het werk op het managementniveau overheerst. Toch zien ze dat aandacht voor morele aspecten ook op dit niveau wel vorm krijgt, bijvoorbeeld in waarden die ten grondslag liggen aan de organisatievisie, in het kwaliteitsbeleid en in allerlei richtlijnen en protocollen. De beroepscode speelt hierbij over het algemeen geen rol van betekenis. In het opstellen van criteria voor het aannemen van medewerkers schenken leidinggevend wel aandacht aan moraliteit en ook bij het beoordelen van competenties van medewerkers speelt dit een rol. Vooral communicatieve en reflectieve vaardigheden (zoals grenzen kunnen stellen en niet veroordelend zijn) worden in dit verband genoemd, naast kennis van methodiek en culturele verschillen. Leidinggevend denken niet dat hun hulpverleners dit soort dingen in hun vooropleiding goed geleerd hebben, ze zien dat mensen zich op dit gebied vooral in de praktijk ontwikkelen en vinden daarom ondersteuning in de vorm van nascholing erg belangrijk. Ze merken echter ook op dat er in de scholing die zij zelf bieden geen specifieke aandacht voor morele vragen en ethiek is. Zelf zijn ze van mening dat zij, als leidinggevend en stafmedewerkers, voldoende toegerust en in staat zijn om morele vragen te signaleren en aan de orde te stellen. Deze competentie hebben zij ontwikkeld door hun jarenlange ervaring als hulpverlener en als manager, maar behoort volgens hen ook tot de deskundigheid van maatschappelijk werkers in het algemeen.

In hoofdstuk 8, "Het belang van (meer) aandacht voor moraliteit", passeren vier argumenten de revue, die leidinggevend en stafmedewerkers aandragen als antwoord op de vraag waarom het belangrijk is aandacht te schenken aan moraliteit in hun organisatie. Onder deze argumenten klinkt steeds ook de overtuiging door, dat het juist met het oog op die argumenten beter zou zijn om er meer aandacht aan te besteden dan tot nu toe gebeurt. Het eerste argument is dat het expliciet ingaan op de morele aspecten van het werk bijdraagt aan zowel de

praktische als de mentale ondersteuning van medewerkers: ze worden niet alleen geholpen bij het vinden van oplossingen voor concrete morele vragen, maar ervaren ook dat zij er niet alleen voor staan en dat anderen met soortgelijke problemen kampen. In de tweede plaats zien leidinggevenden het expliciet op de agenda zetten van morele vragen als een vorm van kwaliteitszorg, in meerdere opzichten: het draagt bij aan betere hulpverlening voor cliënten; aan een betere verantwoording van gemaakte keuzen en handelwijzen naar zowel cliënten als anderen die bij de hulpverlening betrokken zijn; aan beslissingen die gezamenlijk gedragen worden en aan begrip voor elkaars standpunt. Deze aspecten van kwaliteitszorg hebben raakvlakken met het derde argument, dat gaat over de professionalisering van hulpverleners. Hier wordt dan niet zozeer de technisch-instrumentele, als wel de normatief-reflexieve professionaliteit bedoeld: het vermogen van hulpverleners om hun eigen handelen kritisch te beschouwen en hun keuzen (ook maatschappelijk) te verantwoorden. Daarmee zijn we bij het vierde en laatste argument aangekomen: de maatschappelijke verantwoordelijkheid van hulpverleners in het algemeen en maatschappelijk werkers in het bijzonder. In de hulpverlening aan jonge moeders spelen allerlei maatschappelijke invloeden, waarden en normen een rol en om hier goed mee om te kunnen gaan moeten hulpverleners problematische situaties vanuit meerdere perspectieven kunnen bekijken en ook in staat zijn om naar de samenleving toe een positie in te nemen. Nadat zo het belang van aandacht voor moraliteit onderbouwd is, volgt een opsomming van concrete mogelijkheden om aandacht voor de morele aspecten van het werk in organisaties vorm te geven en het hoofdstuk wordt afgesloten met aandachtspunten ten aanzien van de structurele en culturele randvoorwaarden die nodig zijn om daadwerkelijk ruimte voor morele reflectie in de praktijk te realiseren. Hierbij wordt aan de 'harde' kant onder andere ingegaan op de overlegstructuur, de methodiek, het personeels- en scholingsbeleid, kaders en richtlijnen en aan de 'zachte' kant op de organisatiecultuur, die ruimte voor communicatie moet bieden en veiligheid, zodat medewerkers ook moeilijke en lastige dingen zoals morele dilemma's ter sprake kunnen brengen.

In hoofdstuk 9 worden twee cases uit het onderzoeksmateriaal gelicht en toegelicht vanuit allerlei mogelijke theoretische en normatieve ethische invalshoeken. Deze 'close reading' is bedoeld om de complexiteit van moraliteit zichtbaar te maken en de gelaagdheid die altijd aanwezig is in de morele beleving van professionals in zorg- en hulpverlening aan het licht te brengen. De casusbesprekingen worden voorafgegaan door een paragraaf waarin een aantal vaak voorkomende normatieve theorieën alsmede een visie op enkele morele 'instincten' beschreven is. Twee casusvoorbeelden worden uitgebreid besproken: één casus over het dilemma van de voortdurende beschikbaarheid en één casus over botsende opvattingen tussen hulpverleners en de morele spanning die dit teweeg brengt. In de analyse van de beide cases wordt stilgestaan bij de verschillende morele referentiekaders die in de redeneringen van de betrokkenen in de casus zichtbaar worden.

### **Conclusie en aanbevelingen**

De bevindingen uit dit onderzoek maken een aantal zaken duidelijk, die we hieronder in de vorm van stellingen op een rij zetten.

- 1 Moraliteit speelt een rol op alle niveaus en in alle elementen van de hulpverlening.
- 2 Morele vragen zijn complexe vragen.
- 3 Hulpverleningsorganisaties en hun professionals krijgen deze complexiteit ten volle op hun bordje.

- 4 Het omgaan met morele vragen is geen sinecure en vraagt een grote inzet van organisaties.
- 5 In de eerste lijn van de hulpverlening wordt er een onweerstaanbaar moreel appel tot zorgen op hulpverleners gedaan.

Op basis van de bevindingen hebben we een tiental aanbevelingen voor onderzoek en praktijk geformuleerd.

1. Ontwikkel een vocabulaire en vergroot zo morele sensitiviteit
2. Maak ruimte voor waardencommunicatie
3. Stel doelen vast
4. Stel de ondersteuningsvorm en de werkvorm af op de gekozen doelen
5. Bepaal welke expertise nodig is
6. Zorg voor toerusting en deskundigheidsbevordering
7. Benoem aandachtsfunctionarissen
8. Betrek ethiek expliciet in de methodiek
9. Betrek professionals bij richtlijnontwikkeling
10. Zie aandacht voor moraliteit als een maatschappelijke taak

Suggesties voor nader onderzoek:

- Inventariseer wat er in de verschillende beroepsopleidingen (zowel hbo als mbo) voor sociale professionals gebeurt op het gebied van moraliteit en of dit voldoende is om het werk op een goede manier te kunnen doen.
- Nader onderzoek naar de morele redeneringen en morele intuïties van hulpverleners en leidinggevendenden is relevant om inzicht te krijgen in de morele oordeelsvorming van deze beroepsgroep en morele reflectie hierop en discussie hierover te kunnen stimuleren.
- Onderzoek of moreel beraad tussen organisaties/instanties in een ketennetwerk van hulpverlening aan jonge moeders mogelijk is en of het een meerwaarde zou opleveren in de hulpverlening (qua klantgerichtheid, verbetering van communicatie en samenwerking, vermindering van knelpunten in de maatschappelijke context).
- Onderzoek of en hoe bestaande methoden voor morele reflectie aanpassing behoeven voor toepassing in de sociale sector, met zijn eigen morele spanningen, kwesties en dilemma's en eigen interventies.
- Onderzoek (bijvoorbeeld door middel van een pilotproject) of een Commissie Ethiek in deze branche een meerwaarde kan hebben als het gaat om toetsing van beslissingen en handelwijzen (en eventueel ook op het gebied van gezamenlijke ontwikkeling van richtlijnen).
- Onderzoek of de morele complexiteit van het sociaal werk toeneemt, zoals de ervaringen van de geïnterviewde professionals doen vermoeden, en wat dat betekent voor de hulpverleners die hier dagelijks mee in aanraking komen.
- Ten slotte zou het de moeite waard zijn nader te onderzoeken of het investeren van tijd in morele reflectie – meestal geassocieerd met de 'zachte' kant van de organisatie van het werk – ook iets oplevert in 'harde' termen: meer tijd voor het primaire proces (want tijd = geld!), verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening in termen van cliënttevredenheid en/of medewerkertevredenheid, et cetera.