

KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE

Werken aan inclusie, veiligheid en rechtvaardigheid



*Een ethische handreiking voor sociale professionals
(niet alleen) in crisissituaties*

Context

- ||U Verkenning van ethische kwesties door het lectoraat *Schulden en Incasso* en het lectoraat *Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening* (HU) van juli 2020 tot december 2020.
- ||U Project was mede mogelijk door ZonMw-subsidie (call COVID-19: Wetenschap voor de praktijk).
- ||U Vervolg op internationaal onderzoek onder meer dan 600 sociale professionals uit meer dan 50 landen naar impact van de Covid-crisis, waarin het lectoraat IMD participeerde.
- ||U Basis voor vervolgonderzoek rondom Moral Injuries.

Gevolgen corona-pandemie

- !U Sociale professionals en dienstverleningsorganisaties kwamen onder druk te staan.
- !U Enerzijds zien we veel veerkracht en inventiviteit; anderzijds ook ethische nood.
- !U Richtlijnen werken soms belemmerend m.b.t.:
 - !U het aangaan en onderhouden van vertrouwelijke en empathische relaties,
 - !U het beoordelen van problematische situaties en
 - !U het verlenen van dienstverlening op maat.
- !U Professionals zijn vaker gedwongen om prioriteiten te stellen in de behoeften en noden van dienstengebruikers, dit leidt tot ethische dilemma's.

!U <https://www.youtube.com/watch?v=fkF7kcSUfhw>

Ethische kwesties (voorbeelden)

- I:U** *Re-integratie*: iemand werkt er zwart bij, ik keur dat af maar ik vind de sancties vanuit de participatiewet echt te zwaar ...
- I:U** *Jeugdhulpverlening*: ik begeleid een moeder die zo overspannen is dat ze soms haar kind een tik geeft; ik heb met heel veel moeite een vertrouwensband opgebouwd, zie dat moeder vooruit gaat; melden van kindermishandeling betekent einde relatie met moeder maar ik vind ook dat elk kind bescherming verdient ...
- I:U** *Schuldhelpverlening*: ik heb een cliënt in behandeling gehad, echt van alles geprobeerd maar hij is uiteindelijk afgehaakt. Nu dreigt afsluiting van de energie, cliënt meldt zich weer. Hoe hard ga je voor/met deze cliënt aan de slag?

Wat doet dit met professionals?

- IU Professionals ervaren spanningen tussen de belangen van henzelf en hun naasten enerzijds en de belangen van dienstengebruikers anderzijds (o.a. met betrekking tot gezondheidsrisico's).
- IU Professionals rapporteren een breed scala aan negatieve emoties, zoals angst, teleurstelling, hulpeloosheid, verdriet, boosheid, schaamte en schuldgevoelens.
- IU Er is sprake van fysieke, emotionele en morele stress en uitputting: risico op 'moral injuries'.
- IU Hoe bij te dragen aan de ontwikkeling van *ethisch actorschap*?

5 ideaaltypische vormen van houvast

- ||U *Inhoudelijke kaders* (wat): concrete gedragsvoorschriften, algemene normen of funderende waarden. Bijvoorbeeld wetgeving, beroepscode of de internationale definitie voor sociaal werk.
- ||U *Reflectieve kaders* (waarom): bieden houvast voor het ontwikkelen van relevante inhoudelijke overwegingen om tot besluitvorming te komen.
- ||U *Communicatieve kaders* (wie): bieden houvast bij een inhoudelijke uitwisseling en afstemming tussen alle betrokkenen. Allerlei varianten van moreel beraad hebben een sterk communicatief karakter.
- ||U *Procedurele kaders* (hoe): gaan over de stappen die gezet moeten worden; houvast bij het handelen en de route die afgelegd moet worden om tot een besluit of een ingreep te komen. Bijvoorbeeld stroomschema's, beslisbomen en stappenplannen.
- ||U *Procesmatige kaders* (wie/hoe): houvast bij het nemen van beslissingen en bij het uitvoeren van concrete acties; nadruk op de interactionele dynamiek tussen alle betrokkenen (wie op welke wijze bij de besluitvorming betrokken is).

Handreiking

- ||U Beknopte ethische handreiking, ontwikkeld voor sociale professionals in crisissituaties.
- ||U Maar... ook geschikt om in hectiek van de alledaagse werkzaamheden (individueel en/of gezamenlijk) een 'ethische onderhoudsbeurt' te ondernemen.
- ||U Bestaand uit een reeks reflectievragen, die behulpzaam kunnen zijn om de belangrijkste ethische uitdagingen te expliciteren en actie te ondernemen.

Stellingen

1.1 Stap 1: Beantwoord de volgende 18 stellingen

Stellingen

Welzijn

- [1] Mijn werkbelasting is goed
- [2] Ik kan goed ontspannen
- [3] Mijn leven is in balans

Werkzaamheden

- [1] Iedereen wordt geholpen
- [2] Mijn werk is van hoge kwaliteit
- [3] Mijn klanten zijn tevreden

Randvoorwaarden

- [1] Ik beschik over de benodigde hulpmiddelen
- [2] Richtlijnen ondersteunen mijn werkzaamheden
- [3] De samenwerking verloopt doelgericht

Beroepsethiek

- [1] Ik behandel iedereen zorgvuldig en respectvol
- [2] Ik werk op basis van privacy en vertrouwelijkheid
- [3] Ik lever een positieve bijdrage aan de samenleving

Ethiekondersteuning

- [1] Ik raadpleeg regelmatig ethische kaders en richtlijnen
- [2] Ik bespreek ethische vragen met collega's
- [3] Mijn organisatie ondersteunt mij in ethische kwesties

Zelfbeeld

- [1] Er wordt goed voor mij gezorgd, ook door mijzelf
- [2] Ik ervaar erkenning en waardering voor mijn werk
- [3] Ik kan mezelf recht aankijken in de spiegel

	Helemaal oneens	Grotendeels oneens	Noch eens, noch oneens	Grotendeels eens	Helemaal eens
[1] Mijn werkbelasting is goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik kan goed ontspannen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Mijn leven is in balans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[1] Iedereen wordt geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Mijn werk is van hoge kwaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Mijn klanten zijn tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[1] Ik beschik over de benodigde hulpmiddelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Richtlijnen ondersteunen mijn werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] De samenwerking verloopt doelgericht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[1] Ik behandel iedereen zorgvuldig en respectvol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik werk op basis van privacy en vertrouwelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Ik lever een positieve bijdrage aan de samenleving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[1] Ik raadpleeg regelmatig ethische kaders en richtlijnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik bespreek ethische vragen met collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Mijn organisatie ondersteunt mij in ethische kwesties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[1] Er wordt goed voor mij gezorgd, ook door mijzelf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[2] Ik ervaar erkenning en waardering voor mijn werk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[3] Ik kan mezelf recht aankijken in de spiegel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Reflectie

Stap 2: Bepaal wat voor jou nu prioriteit heeft

Welk thema of vraagstuk springt er voor jou nu uit? Wat verdient prioriteit? Licht je antwoord kort toe.

Stap 3: Bepaal het niveau van je vraagstuk

Op welk niveau ligt je vraagstuk? Licht je keuze beknopt toe.

- **Individueel niveau:** het vraagstuk speelt enkel voor mij in mijn beroepsuitoefening.
- **Collegiaal niveau:** meerdere collega's worstelen met hetzelfde vraagstuk.
- **Organisatieniveau:** het vraagstuk heeft betrekking op het functioneren van de organisatie.
- **Organisatie-overstijgend niveau:** het vraagstuk speelt breder dan de organisatie.

Stap 4: Bepaal je aanpak

[1] Wat zou er moeten verbeteren op welk niveau?

[3] Wie heb je daarbij nodig?

[2] Wat ga je daartoe doen?

[4] Hoe kom je zo snel mogelijk in actie?

Op de volgende pagina staan enkele aanvullende suggesties voor vervolgvactiteiten.

Suggesties voor vervolg

- ||U Mogelijke activiteiten n.a.v. prioriteitenbepaling:
 - ||U Training of (bij)scholing: gericht op ontwikkeling van kennis m.b.t. ethische kaders (beroepscode!) en vaardigheden (*ethiekwerk*).
 - ||U Consultatie m.b.t. specifieke vragen/thema's; hier ligt een rol voor lectoraten, beroepsverenigingen, kennisinstituten.
 - ||U Moreel beraad = gezamenlijke systematische reflectie n.a.v. ethische kwesties, actuele thema's en casuïstiek in de eigen praktijk; gefaciliteerd (d.w.z. tijd/ruimte om de 'plek der moeite' op te zoeken, onder deskundige begeleiding).

Vragen? Reacties?

nadja.jungmann@hu.nl

mariel.kanne@hu.nl

Zie ook

<https://schuldenenincasso.nl/publicatie-ethische-handreiking-en-rapport/>