



Contextueel-transformatief sociaal werk in superdiverse omgevingen.
Uitkomsten en werkingsprincipes vanuit het perspectief van cliënten
en sociaal werkers

Bea Van Robaeys & Kristel Driessens

VLAS-Studies 27
Mei 2016

Het Vlaams Armoedesteunpunt is een samenwerkingsverband van UA, KU Leuven, KdG-Hogeschool en UGent.

Gelieve naar deze publicatie te verwijzen als volgt:

Van Robaeys, B. & Driessens, K. (2016), *Contextueel-transformatief sociaal werk in superdiverse omgevingen. Uitkomsten en werkingsprincipes vanuit het perspectief van cliënten en sociaal werkers*. VLAS-Studies 27, Antwerpen: Vlaams Armoedesteunpunt.

Voor meer informatie over deze publicatie: bea.vanrobaeys@kdg.be of kristel.driessens@kdb.be

Deze studie werd uitgevoerd in het kader van het Vlaamse armoedesteunpunt en werd gefinancierd door de Vlaams Minister bevoegd voor Armoedebestrijding, Liesbeth Homans.
De conclusies van deze publicatie vertolken niet noodzakelijk de visie van de opdrachtgever.

Het VLAS bestaat uit onderzoekers die vanuit verschillende disciplines en perspectieven samen werken. De inhoud en de conclusies van deze publicatie vertolken enkel de visie van de auteurs.



© 2016 Vlaams Armoedesteunpunt

p.a. Vlaams Armoedesteunpunt
Centrum OASes
Sint Jacobstraat 2 (M232)
2000 Antwerpen

Deze publicatie is ook beschikbaar via www.vlaamsarmoedesteunpunt.be

Inhoud

Inhoud.....	3
Abstract.....	4
1. Inleiding	5
2. Sociaal werk: een contextueel-transformatieve praktijk	7
2.1. Actief burgerschap en contextueel-transformatief sociaal werk.....	7
2.2. Professionele kennis en de waarde van praktijkgericht evaluatieonderzoek	9
3. Methodologie	11
4. Kennismaking met 'De Sloep'	13
5. Reflecties over de resultaten van interventies in De Sloep	15
5.1. Het gevoel er bij te horen	15
5.2. Praktische competenties.....	17
5.3. Zich zelfverzekerd en bekwaam voelen	17
6. Reflectie over de werkingsprincipes in De Sloep	18
6.1. Een 'open huis'	18
6.2. De waarde van het smeden van affectieve banden	20
6.3. De bijdrage van een krachtgericht perspectief	22
6.4. Het belang van 'divers-sensitiviteit'	23
6.5. Informatieve en praktische ondersteuning en leerkanalen bieden	24
7. Conclusie.....	25
Bibliografie.....	28

Abstract

In dit artikel wordt onderzocht hoe contextueel-transformatief sociaal werk met kwetsbare mensen in superdiverse contexten er uitziet in de praktijk. We beschrijven hoe de kerntaken van sociaal werkers in een contextueel-transformatieve visie op het sociaal werk —namelijk de zelfredzaamheid van mensen verhogen, de omstandigheden van maatschappelijke participatie verbeteren en de sociale cohesie versterken— gecombineerd kunnen worden. Via een praktijkgericht, evaluatief onderzoek onderzochten we de perceptie over werkingsprincipes en resultaten van de cliënten en sociaal werkers in een specifieke sociaal werk organisatie die met kwetsbare mensen in een superdiverse context aan de slag is. Volgende resultaten van de werking werden daarbij beklemtoond: het gevoel dat men erbij hoort, toegenomen praktische competenties, meer zelfvertrouwen en empowerment. Om deze resultaten te bereiken, combineren de sociaal werkers vier praktijkprincipes. Het eerste principe is het smeden van affectieve banden met cliënten. Het tweede praktijkprincipe is het gebruik van een krachtgericht perspectief. Het derde praktijkprincipe waar sociaal werkers en cliënten waarde aan hechten is de ‘divers-sensitiviteit’ van organisatie en medewerkers. Het laatste werkingsprincipe beklemtoont dat informatieve en praktische ondersteuning essentieel is om cliënten te helpen hun (sociale) rechten te doen gelden.

1. Inleiding

Een van de belangrijkste transformaties van onze huidige samenleving is de toenemende demografische complexiteit aangedreven door wereldwijde migratie. Dit proces, aangeduid met de term superdiversiteit door Vertovec (2007), is een van de belangrijkste processen die vandaag de dag bijdragen tot de snelle toename van structurele complexiteit in onze samenleving. Vertovec (2014: 1) introduceerde het concept “to address the changing nature of global migration that, over the past thirty years or so, has brought with it a transformative “diversification of diversity””. Hij argumenteert dat deze diversificatie niet alleen slaat op de toename van het aantal etniciteiten, herkomstlanden en talen maar ook op de toename van het aantal variabelen dat bepaalt waar, hoe en met wie mensen leven. Hij verwijst hiermee onder andere naar het verschil in wettelijke statuten, naar uiteenlopende arbeidsmarktervaringen, naar specifieke configuraties van gender en leeftijd, naar patronen van ruimtelijke ordening en naar lokale beleidsreacties die de vorm van beschikbare dienstverlening bepalen (Vertovec, 2007). Het zijn de dynamische interacties tussen al deze onderscheiden variabelen waar de term superdiversiteit aandacht voor vraagt.

Superdiversiteit brengt nieuwe vormen van sociale kwetsbaarheid met zich mee en vormt bijgevolg een uitdaging voor sociaal werkers (Vertovec, 2006; Van Robaeys & Driessens, 2011). Zij worden geconfronteerd met vele complexe situaties en dilemma's, voortvloeiend uit de kwetsbaarheid van de cliënten, die niet zomaar opgelost kunnen worden. Het verschil in toegang tot sociale rechten bijvoorbeeld, op basis van de groeiende diversificatie in migratiestatuten, brengt grote ongelijkheden in welzijn, welbevinden en kansen met zich mee. Deze nieuwe vormen van sociale kwetsbaarheid roepen vragen op voor de professionele identiteit van het sociaal werk (Van Robaeys, van Ewijk & Dierckx, 2016). Van Ewijk (2010) pleit er dan ook voor om, in deze context van aanhoudende transformatie van samenlevingen en gemeenschappen, het sociaal werk te doen evolueren in de richting van “contextueel-transformationeel sociaal werk”. Dit zou gericht moeten zijn op het “veranderen van situaties, het verbeteren van contexten en het versterken van sociale banden” (van

Ewijk, 2010a: 70). De kerntaken van maatschappelijk werkers zijn dan: 1) de zelfredzaamheid van mensen verhogen, 2) de omstandigheden voor maatschappelijke participatie verbeteren en 3) de sociale cohesie verbeteren (van Ewijk, 2010a).

Een belangrijke vraag is hoe contextueel-transformationeel sociaal werk met kwetsbare mensen in superdiverse contexten wordt gepercipieerd door sociaal werkers en cliënten. Wat betekent “kwetsbare mensen ondersteunen in hun context” voor sociaal werkers en cliënten? In dit artikel belichten we de perceptie over werkingsprincipes en resultaten van de belanghebbenden in een specifieke sociaal werk organisatie die met kwetsbare mensen in een superdiverse context aan de slag is.

Ons onderzoek spitst zich toe op een kleine, generalistische dienstverlenende organisatie, ‘De Sloep vzw’, die in een kansarme buurt in Gent ondersteuning biedt aan cliënten met een achtergrond van migratie, die kampen met ‘taaie problemen’ (*wicked problems*) in verschillende domeinen van het leven (O’Toole, 1997). Wij volgen Blom (2004: 24), die stelt dat een generalistische praktijk betekent dat de sociaal werkers in deze dienstverlenende organisaties werken met alle soorten problemen en cliënten.

Door tegelijk het perspectief van cliënten en sociaal werkers te bestuderen, willen we een bijdrage leveren tot de zoektocht naar nieuwe manieren en benaderingen om kennis op te bouwen én aan sociaal werk te doen met kwetsbare mensen in een complexe, stedelijke en superdiverse context. Onze onderzoeksopzet toont een innovatieve benadering om evaluatieonderzoek vorm te geven in complexe en generalistische settings. We lieten ons daarbij inspireren door de praktijkgerichte aanpak van evaluaties zoals uitgewerkt door Schwandt (2005). Onze benadering is tevens een voorbeeld van responsieve evaluatie (Stake, 1991), aangezien de bezorgdheden en problemen van de belanghebbenden van de organisatie (sociaal werkers en cliënten) als uitgangspunt worden genomen (Schwandt, 2001: 73).

In het eerste deel van het artikel beschrijven we de contextueel-transformatieve kijk op sociaal werk. Vervolgens expliciteren we onze kijk op het belang van een

praktijkgerichte evaluatie van sociaal werk praktijken. In het tweede deel volgt een overzicht van de methodologie en wordt de Sloep vzw, de sociaal werk organisatie waar het onderzoek heeft plaatsgevonden, voorgesteld. Daarna beschrijven we het evaluatieve perspectief van cliënten en sociaal werkers. Eerst gaan we dieper in op de perceptie die cliënten en sociaal werkers hebben van de resultaten die het werk in De Sloep oplevert. Vervolgens bespreken we de kijk van de sociaal werkers op de werkingsprincipes die ze in de praktijk aanwenden bij de ondersteuning van hun superdiverse, kwetsbare cliënteel. In het laatste deel reflecteren we over de waarde van een contextueel-transformatieve benadering van het sociaal werk in superdiverse samenlevingen en de toegevoegde waarde van praktijkgerichte evaluatiestudies in dit opzicht.

2. Sociaal werk: een contextueel-transformatieve praktijk

2.1. Actief burgerschap en contextueel-transformatief sociaal werk

Het uitgangspunt van van Ewijk bij de uitwerking van zijn contextueel-transformatieve visie op sociaal werk is de immer toenemende maatschappelijke en sociale complexiteit in de welvaartsstaten (van Ewijk, 2010b: 22). Onze maatschappij wordt alsmat complexer door verschillende veranderingsprocessen: mondialisering, toenemende mobiliteit en migratie, individualisering, secularisering, neoliberalisme (van Ewijk, 2010a; Verstraete & Van Robaey, 2011). Deze sociale complexiteit vormt een steeds grotere uitdaging voor mensen in het uitstippelen van hun levenstraject. Van Ewijk voert aan dat naast armoede en een laag opleidingsniveau ook gebrekkige sociale competenties en sociaal kapitaal essentiële factoren zijn die de zoektocht naar een gewaardeerde positie in de maatschappij bemoeilijken (van Ewijk, 2010b: 25). Hij schuift het begrip “actief burgerschap” naar voor als een mogelijks leidend concept voor een sociale en democratische beleidsvoering op dit vlak. Actief burgerschap impliceert voor van Ewijk een dialectische relatie tussen de principes van eigen verantwoordelijkheid, mensenrechten en sociale rechten, en sociale verantwoordelijkheid (van Ewijk, 2010a).

Voor het sociaal werk betekent het concept van actief burgerschap dat sociaal werk vertrekt vanuit de veronderstelling dat burgers in staat zijn om hun eigen leven en het gemeenschapsleven vorm te geven, maar dat individuen, groepen of gemeenschappen in kwetsbare posities hierbij professionele ondersteuning kunnen nodig hebben. De belangrijkste taak voor het sociaal werk is de ondersteuning van sociaal kwetsbare leden van de samenleving met als doel hun positie in de maatschappij te verbeteren en zelfredzamer en mondiger te worden om zo een positiever perspectief op het leven mogelijk te maken. Tegelijk waarschuwt hij dat het sociaal werk moet afstappen van de idee dat het sociaal werk al hun problemen zal en kan oplossen (Mitendorf & van Ewijk, 2015:12). Niettemin zijn integratie in de maatschappij en in de plaatselijke gemeenschap, burgerschap, verantwoordelijkheid en sociale rechten kernwoorden die het streven van het sociaal werk aansturen (van Ewijk, 2010a: 174).

Een belangrijke aanvulling om een 'billijke' betekenis van actief burgerschap te definiëren, wordt aangereikt door Otto, Polutta & Ziegler (2009). Zij voeren aan dat het sociaal werk als beroepstak bijdraagt aan sociale rechtvaardigheid, en dat sociale professionals niet zozeer de aard en het gedrag van hun cliënten veranderen, maar wel de omvang en de schaal van hun "substantiële vrijheden" (Sen, 2001) vergroten. Het sociaal werk moet ijveren voor de uitbreiding van "de reeks mogelijke handelingen/toestanden die de cliënten in volledige vrijheid kunnen stellen/bereiken bij het nastreven van alle doelen en waarden waar zij als individuen waarde aan toekennen" (Otto, Polutta & Ziegler, 2009: 247). Met andere woorden, "het doel van professionele handelingen is om nieuwe en uitgebreidere gedragsopties aan te reiken die leiden tot bredere participatie en vooruitzichten, kortom, om te zorgen voor (herwonnen) autonomie, zodat men zijn eigen leven kan leiden" (Dewe and Otto, 2002 in Gredig & March, 2010: 75).

Vanuit deze doelstelling is het werk van sociaal werkers zeer complex. De systemen (personen, gemeenschappen, samenlevingen) waar sociaal werkers mee aan de slag zijn in hun dagelijks werk zijn dynamisch, niet-lineair en complex, en soms zelfs chaotisch (Sanger & Giddings, 2012). Maatschappelijk werkers krijgen te maken met de meest complexe systemen die men zich maar kan indenken, en bij hun interventies

is er geen eenvoudig rechtstreeks verband tussen oorzaken en resultaten. Immers, alle cliënten zijn in staat te denken, “wat betekent dat zij hun gedrag kunnen veranderen op basis van hun interpretaties en inzichten” (Biesta, 2010: 497). Schwandt (2005: 99) beschrijft de moeilijkheden voor professionals in deze complexe contexten als volgt: “Wij zijn voortdurend bezig op ‘ruw terrein’, waar waarden, persoonlijkheden, bewijs, informatie, gevoelens, gevoeligheden, emoties, affecten, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden, inconsistenties en dies meer allemaal tegelijk bij betrokken zijn, terwijl wij proberen te doen wat juist is, en om dat goed te doen” (Schwandt, 2005: 99).

Wat voor praktisch kader kan ondersteuning bieden aan dit contextueel-transformatief perspectief op sociaal werk? Van Ewijk voert aan dat een integrale, generalistische benadering het best geschikt is om een antwoord te bieden op de contextuele problemen van de cliënten van het sociaal werk. Een sociaal werker moet in staat zijn op het individuele microniveau in te werken, maar ook op het mesoniveau van informele en formele netwerken en op de plaatselijke omgeving en instellingen (van Ewijk, 2010b: 28). De praktijk van het sociaal werk omvat immers verschillende niveaus, systemen en dimensies (Lewandowski, Bolin & GlenMaye, 2004).

2.2. Professionele kennis en de waarde van praktijkgericht evaluatieonderzoek

Wij zien de praktijk van het sociaal werk als humanistisch interactioneel handelen waarbij, volgens het principe van substantiële rationaliteit, resultaten worden geëvalueerd in termen van menselijke doelstellingen die niet gereduceerd kunnen worden tot doeltreffendheid, efficiëntie of het bereiken van doelen. Dit impliceert tevens dat beoefenaars een klare kijk hebben op wat voor goeds datgene wat zij beoefenen beoogt te verwezenlijken, en wat het betekent om een goede beoefenaar te zijn. In staat zijn om een ‘wijs oordeel te vellen’ is hierbij van groot belang. Het is “het vermogen om de specificiteiten van een situatie te onderscheiden en te doorgronden welke algemene kennis, beginselen en waarden betrokken zijn bij het nemen van

beslissingen in die specifieke situatie” (Schwandt, 2005: 98). In soortgelijke bewoordingen heeft Payne (2009: 81) het over de sociale professional als een wijze persoon die kan bemiddelen en onderhandelen tussen verschillende vormen van kennis. Professionele kennis wordt immers gekenmerkt door hybriditeit, als een combinatie van verschillende types kennis (Gredig & March, 2010) en verschillende lagen van kennis: daarin zitten zowel expliciete kennis als geïmpliceerde of ‘gesitueerde’ kennis vervat (Polanyi, 1966; Nonaka & Takeuchi, 1995).

Generalistische sociaal werk organisaties hebben vaak moeite om de resultaten en de waarde van hun benadering te verdedigen in een maatschappelijke en professionele context die sterk is beïnvloed door het evidence-based paradigma. Aangezien deze organisaties niet louter gericht zijn op ‘het oplossen van problemen’, maar in de eerste plaats bezig zijn met de uitbreiding van de vrijheden en de mogelijkheden (*agency*) van hun cliënten, dient het bewijs voor ‘succes’ ook in deze termen gedefinieerd te worden (Otto, Polutta & Ziegler, 2009). Door een praktijkgerichte benadering van evaluatie te hanteren, zijn wij erin geslaagd dit soort bewijs zichtbaar te maken en te expliciteren.

Schwandt (2001, 2005) werkte het concept van een praktijkgerichte benadering van evaluatie als volgt uit. Er wordt vertrokken van de premisse dat één van de kernelementen van professionaliteit net bestaat uit de reflexiviteit om het eigen professionele handelen voortdurend te evalueren. Deze drang wordt begrepen als een “deliberatieve conversatie over waarde, over de gepastheid en aangepastheid van doelen en middelen” (Forester in Schwandt, 2005: 103). Verder voert hij aan dat een praktijkgerichte benadering van evaluatie tegelijk filosofisch, contextueel, pragmatisch en transformatief is. Filosofisch, want vragen over ‘goed’ sociaal werk en ‘goede’ professionals staan centraal. Er wordt nagegaan wat kan zijn, en wat zou moeten. Contextueel, want de focus ligt op hoe professionals hier en nu handelen en hoe waarden en normen in de praktijk worden gebracht. Pragmatisch, want er wordt gekeken welke handelingen de praktijk kunnen veranderen en verbeteren. En transformatief, want nieuwe zelfinzichten en nieuwe identiteiten worden vastgelegd (Schwandt, 2005:104).

In dit artikel onderzoeken we welke perceptie de cliënten en sociaal werkers van De Sloep hebben van de resultaten, en wat hun kijk is op de werkingsprincipes in de praktijk. We doen dit met behulp van deze praktijkgerichte evaluatiebenadering van Schwandt. Alvorens de evaluatieve kennis van cliënten en sociaal werkers te bespreken, lichten we ons methodologische kader verder toe.

3. Methodologie

Onze praktijkgerichte benadering van evaluatie maakte deel uit van een etnografische studie naar de kennis-in-actie (*knowledge-in-action*, Schön, 1983:54) van de maatschappelijk werkers van De Sloep met betrekking tot de relatie tussen armoede, superdiversiteit en professioneel sociaal werk. Ons uitgangspunt is dat de praktijk geen object is, maar “een gebeurtenis (of een hele reeks gebeurtenissen) die voortdurend wordt ontwikkeld, ontplooid en verwezenlijkt” (Schwandt, 2005: 100). De activiteitsafhankelijkheid van kennis-in-actie vraagt dus om een methodologie die het mogelijk maakt om het verloop van de praktijk te bestuderen. De langetermijnverbintenis van de etnografische methode bleek een vruchtbare context voor de evaluatieve resultaten van het onderzoek waar dit artikel zich op toespitst. De betrokken sociaal werkers namen deel aan het onderzoek met als hoofddoel om tot meer inzicht over hun eigen praktijk te komen. Zij wilden beter begrijpen “wat zij in de praktijk weten”. De rol van de onderzoeker-evaluator bestaat er in hoofdzaak in om “beoefenaars te helpen begrijpen met welk type evaluatieve beslissingen zij geconfronteerd worden en hun afwegingsvermogen te verhogen” (Schwandt, 2005: 99). Het is een pedagogische aanpak, “een proces van aanleren en leren over waardedeliberatie, dat bevorderend is voor kritische reflectie en voor zelftransformatie in en door gesprek met anderen” (Schwandt, 2005:103). Het globale resultaat van een dergelijk proces is de transformatie van de professionele identiteit van de betrokken sociaal werkers. Dit artikel brengt het verhaal van de kennis die werd aangebracht tijdens dit proces van waarde-deliberatie.

Wij volgden de maatschappelijk werkers van De Sloep een jaar lang (van december 2012 tot december 2013). In een eerste fase observeerden we verschillende praktijkgebeurtenissen (teamvergaderingen, groepswork, individuele begeleidingen

van cliënten) en gingen we gesprekken aan over de doelstellingen van het onderzoek. In interviews met elk van de zeven sociaal werkers van De Sloep en in een groepsdialoog tijdens een teamvergadering werkten we samen de doelstellingen en onderzoeksvragen van ons gezamenlijke onderzoek uit. In een tweede fase gebruikten we een brede waaier van methoden om “toegang te krijgen tot de ervaringen” (Fook, 2002), evenals tot de kennis-in-actie vervat in deze ervaringen. We observeerden cliëntcontacten (10) en teamvergaderingen (10); we organiseerden een focusgroep met cliënten en we namen verscheidene reflectieve interviews af met vijf van de zeven professionele maatschappelijk werkers (15). In deze opeenvolgende reflectieve interviews bespraken we de evolutie in één van de casussen die ze tijdens dat jaar persoonlijk volgden. Zo konden wij de evolutie volgen van bepaalde dossiers, en van de reflecties van de maatschappelijk werkers met betrekking tot deze dossiers en de manier waarop ze hun professionele ondersteuning vormgaven. In een derde fase richtten we onze aandacht op de analyse van onze etnografische gegevens. We maakten gebruik van een thematische analyse om het verzamelde materiaal te interpreteren. Thematische analyse “betreft het doorzoeken van het materiaal naar terugkerende patronen die naar voren komen, en die globaal passen bij de geanalyseerde ervaringen” (Fook, 2002:90). Transcripties van casusbesprekingen werden besproken met de sociaal werkers, en deze besprekingen werden op hun beurt weer data voor verdere dialogische analyse van de praktijk. Het veldwerk werd afgesloten met interviews met elk van de sociaal werkers over hun reflecties met betrekking tot de evoluties en de veranderingen in het voorbije jaar, en met betrekking tot de leerresultaten van het evaluatieproces. Tot op vandaag blijft de onderzoeker in contact met het team van De Sloep. Zij worden ingelicht over de publicaties omtrent dit onderzoek, en de dialoog over de evoluerende resultaten van het project duurt voort.

In het volgende deel geven we een overzicht van de doelstellingen en de algemene aanpak van De Sloep. Daarna beschrijven we het evaluatieve perspectief van cliënten en maatschappelijk werkers op hun contextueel-transformatieve praktijk. Hoe evalueren zij hun praktijk? Welke resultaten worden beklemtoond in hun beschrijvingen en welke werkingsprincipes staan zij voor om kwetsbare mensen in superdiverse contexten te ondersteunen?

4. Kennismaking met 'De Sloep'

De Sloep vzw, opgericht in 1996, is een onafhankelijke en pluralistische organisatie voor maatschappelijke werk die een preventief perspectief hanteert bij het aanpakken van gezins- en opvoedingsproblemen. De organisatie combineert verschillende functies: in haar hoedanigheid van Consultatiebureau voor Kind en Gezin biedt ze preventieve opvolging voor de gezondheid en ontwikkeling van kinderen van 0–3 jaar, en in haar hoedanigheid van Prenataal Steunpunt geeft ze advies en ondersteuning met betrekking tot praktische, gezondheidsgerelateerde en psychologische problemen tijdens de zwangerschap.

De doelgroep bestaat uit kansarme zwangere vrouwen met hun partner en gezinnen met kinderen van 0–6 jaar. De organisatie is werkzaam in een kansarme buurt van Gent, gekenmerkt door een hoog percentage gezinnen die in armoede leven en immigranten. De cliënteel van De Sloep is een weerspiegeling van de superdiverse samenstelling van de bevolking in tal van Europese steden vandaag de dag. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de registratiedossiers van de cliënten die De Sloep bezochten in 2012 dat de cliënten afkomstig waren uit 34 landen, met grote groepen uit Turkije (19,5%), Bulgarije (14,3%), Albanië/Kosovo (11,7%), Slowakije (11%) en Ghana (6,6%). Kleinere groepen hadden hun roots in Marokko, Jordanië, Syrië, Tsjetsjenië, Afghanistan, Algerije, Angola, Bosnië, Burundi, Ecuador, Ethiopië, Gambia, India, Irak, Rusland, Senegal en andere landen verspreid over de wereld. De grote culturele en etnische diversiteit van de cliëntenpopulatie wordt nog versterkt door verschillen in wettelijk statuut, geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en woonomstandigheden. In 2015 werkten 10 werknemers en 40 vrijwilligers samen om ondersteuning te bieden aan 1250 gezinnen.

De organisatie is gestoeld op de volgende beginselen: 1) focus op de buurt, 2) expliciete keuze voor toegankelijkheid, 3) streven naar het leveren van 'geïntegreerde diensten', 4) een evenwicht zoeken tussen geprofessionaliseerde en gesocialiseerde zorg en steun, 5) investeren in kennisopbouw en permanente innovatie, en 6) armoedebestrijding (in het bijzonder kinderarmoede). De Sloep houdt veranderingen in de buurt en de gemeenschappen nauwlettend in het oog. De organisatie investeert

in de zoektocht naar manieren om zich aan te passen aan de realiteit van mobiele populaties, en is zelf ook voortdurend in beweging en in evolutie. Door deze combinatie van principes en een nimmer aflatende focus op verandering leent De Sloep zich goed voor een casestudy als een praktijk die vanuit een contextueel-transformatief perspectief op sociaal werk handelt.

Het hoofddoel van De Sloep is kwetsbare gezinnen helpen te functioneren in de maatschappij. De Sloep wil een 'open huis' zijn voor alle ouders. Gezinnen hebben er toegang tot ondersteuning en advies, ongeacht wat hun vraag of hun verhaal is. Zij krijgen steun via individuele begeleiding en gezinsbegeleiding, groepsessies en praktische ondersteuning. De sociaal werkers omschrijven hun kerntaak als het creëren van banden tussen cliënten en hun innerlijke zelf, hun omgeving en netwerken, en de maatschappij als geheel. Alle activiteiten, in al hun verschijningsvormen, vormen een antwoord op de vraag: 'Hoe kunnen we mensen helpen?'. In concreto vertaald als: hoe kunnen we mensen helpen obstakels, van welke aard ook, weg te werken? Hoe kunnen we mensen helpen te overleven? Hoe kunnen we praktisch helpen? Hoe kunnen we mensen moreel steunen? Hoe kunnen we cliënten helpen om aansluiting te vinden bij hun eigen sterkten? Hoe kunnen we gezinnen helpen nadenken over hun toekomst? Hoe kunnen we cliënten in contact brengen met de diensten van De Sloep en andere organisaties? Het verbreden van de mogelijke opties voor cliënten wordt gezien als een belangrijk streven: "Als mensen kunnen kiezen tussen verschillende opties in hun zoektocht naar antwoorden op hun problemen, wel, dan zijn ze in zekere zin al minder arm".

De sociaal werkers van De Sloep bieden algemene ondersteuning voor verschillende problemen en met verschillende instrumenten en methoden. Zij gaan niet uit van de veronderstelling —die vele professionals maken— dat het probleem al vaststaat. Zij kiezen ervoor om met de persoon 'in zijn geheel' te werken en streven ernaar een totaalbeeld te krijgen, inclusief alle complexe eigenschappen. In hun visietekst lezen we: "Generalistisch werk vereist een visie en een fundamentele keuze om op verschillende domeinen tegelijk in te werken. In gespecialiseerde organisaties worden problemen vaak geïsoleerd, maar mensen zijn niet reduceerbaar tot één categorie of probleem." Om het met de woorden van de coördinator te zeggen:

“Elke vraag kan hier gesteld worden. Ik heb lang twijfels gehad over de haalbaarheid van een dergelijke aanpak, maar nu ben ik er toch van overtuigd dat dit hét basisprincipe is.”

Een andere medewerker omschreef de generalistische aanpak als volgt:

“In de praktijk kun je hier terecht met je ‘hele zijn’. Zelden tot nooit wordt er iemand weggestuurd. Als je bijvoorbeeld bij ons komt aankloppen omdat je watertoevoer afgesloten is, en je bent gescheiden, je zit in de schulden, je hebt ook nog eens een jeugdtrauma, én een baby die heel de nacht huult, dan kun je voor al die verschillende dingen bij ons terecht.”

Een jaar lang hebben het team en de hoofdauteur van dit artikel samen geïnvesteerd in een proces van reflectieve evaluatie betreffende de resultaten en de werkingsprincipes van hun generalistische praktijk. In het volgende deel brengen we verslag uit over deze gepercipieerde resultaten en werkingsprincipes voor contextueel-transformatief sociaal werk in superdiverse contexten.

5. Reflecties over de resultaten van interventies in De Sloep

De interventies van De Sloep worden op verschillende manieren als ondersteunend ervaren. Ten eerste waardeerden de cliënten het ‘gevoel er bij te horen’. Ten tweede voelden zij zich ondersteund in de verbreding van hun ‘praktische competenties’, namelijk de kennis en vaardigheden die vereist zijn om goed te functioneren in het dagelijks leven. Samen dragen deze resultaten bovendien bij tot de groei in zelfvertrouwen, een hogere inschatting van de eigen bekwaamheid, en empowerment.

5.1. Het gevoel er bij te horen

De cliënten gaven aan dat zij zich erg op hun gemak voelen in De Sloep. Verscheidene cliënten (en sociaal werkers) gebruikten de woorden ‘zoals thuis’ en ‘als familie’, en drukten zo het belang uit van zich verbonden, geborgen en welkom te voelen. Dit lijkt

vooral van belang voor mensen met een migratie-achtergrond, die volop bezig zijn om zich aan te passen en zich te integreren in een nieuwe maatschappelijke context. Een plaats vinden waar men zich thuis voelt, is dan ook een belangrijk resultaat van de interacties van de cliënten met De Sloep. Eén van de cliënten zei:

“In één woord: familie. Het voelt hier aan als een familie. Je voelt je hier thuis. Het is niet zoals wanneer je ergens op bezoek gaat en moet opletten hoe je je gedraagt en wat je zegt. Hier voel je je echt thuis.”

Een andere cliënte verwoordde haar gevoelens als volgt: “In De Sloep is er altijd thee.” Voorts ervaren cliënten dat de participatie aan activiteiten van De Sloep hun eigen persoonlijke netwerk versterkt. Het superdiverse karakter van de organisatie vindt men in dit opzicht belangrijk. De cliënten gaven aan dat de verschillende groepssessies en -activiteiten essentieel waren om zich te kunnen aanpassen aan een superdiverse buurt. Voor veel van de nieuwe migranten is diversiteit al even ongewoon als voor de dominante meerderheid. In De Sloep leren cliënten interageren met diversiteit, en zich op hun gemak te voelen in hun superdiverse buurtgemeenschap. Om het met de woorden van een deelnemer van een focusgroep te zeggen:

“Je leert je ook aan te passen aan het leven in deze streek. Eerst dachten we dat wij hier nooit zouden aarden. Wij waren het gewoon om alleen met Turken om te gaan. Maar hier hebben we geleerd om de dialoog aan te gaan met mensen uit andere culturen, om minder bang te zijn en meer op ons gemak te zijn.”

De sociaal werkers erkennen ook het belang van leren omgaan met diversiteit. In De Sloep zijn er tal van mogelijkheden en kansen. De cliënten ontmoeten er niet alleen medewerkers, maar ook vrijwilligers en mensen in opleiding. Ze komen er andere cliënten van verschillende origine tegen — hetzij tijdens de activiteiten, hetzij in de wandelgangen. Door al deze interacties gaan de cliënten deel uitmaken van de superdiverse gemeenschap van De Sloep.

5.2. Praktische competenties

Naast het gevoel er bij te horen, was er ook veel waardering voor de uiterst praktische manier waarop De Sloep participatie- en leermogelijkheden ontsluit voor de cliënten. Men doelt hierbij op de wekelijkse groepsessies om Nederlands te leren, groepsessies over opvoeding, en de mogelijkheid om mee te doen aan sportactiviteiten. De cliënten van De Sloep worden op andere plaatsen vaak uitgesloten van deelname aan zulke activiteiten, vanwege hun papierloos statuut of wegens financiële problemen. De cliënten zien deze vaardigheden, aangeleerd en ingeoeft in De Sloep, als belangrijke resultaten:

“Ik heb al van alles geleerd over hoe ik mijn kinderen moet opvoeden, wat we moeten doen, hoe we ons moeten gedragen, en zeker dat we veel geduld moeten hebben. Dat we onze kinderen kunnen kalmeren met speelgoed, al die tips hebben mij enorm geholpen.”

“En ook Nederlands is heel belangrijk. Als je het niet kunt spreken, voel je je niet op je gemak. Zelfs al leer je maar twee of drie nieuwe woorden per week, het is toch al een vooruitgang.”

5.3. Zich zelfverzekerd en bekwaam voelen

“Vroeger, als iemand mij vroeg om mee te gaan, pakweg naar het postkantoor, dan had ik altijd wel een excuus klaar — hoofdpijn of zo. Maar nu voel ik mij sterk, en in staat om zelf bij alle instanties langs te gaan en mijn problemen uit te leggen. Dat heb ik geleerd in De Sloep. Nu oefen ik 's avonds in bed mijn Nederlands!”

Het gecombineerde effect van de verschillende types steun in De Sloep en de vele mogelijkheden om te participeren, te oefenen en hulp te krijgen, levert soms echte succesverhalen van empowerment op. De sociaal werkers zien hun kwetsbare cliënten transformeren tot sterkere mensen die zelfstandiger handelen en meer zelfvertrouwen hebben in de keuzes die ze maken in hun leven. Dat wil niet zeggen

dat deze mensen niet meer arm zijn of uitgesloten worden. Maar kleine zaken zijn veranderd, en de cliënten zoeken met meer zelfvertrouwen hun eigen weg. Om het met de woorden van twee sociaal werkers te zeggen:

“Als ik terugdenk aan Myriam, een moeder uit Ghana die alleen Twi sprak, en veel psychologische problemen had ... Haar kind was geplaatst, zij was hier zonder papieren... Wel, nu heeft ze haar papieren, haar dochtertje woont bij haar, en ze zorgt er heel goed voor. Ze zocht zelf een crèche. Ze volgt lessen Nederlands, en ook dat heeft ze zelf geregeld. Ze heeft enorme vooruitgang geboekt, en ik denk dat dat komt omdat we bij De Sloep altijd in haar zijn blijven geloven.”

“Er was ook een vrouw van Arabische afkomst, een heel schuchtere vrouw. Ze kwam alleen het huis uit om haar kinderen naar school te brengen en weer op te halen. Ik ben toen een paar keer bij haar op huisbezoek geweest, en ik wist haar te overtuigen om naar De Sloep te komen, en sindsdien is daar verandering in gekomen. Nu komt ze daadwerkelijk naar de sessies Nederlands en naar de groep voor Arabisch sprekende moeders. Ze is helemaal tot bloei gekomen, en dat vind ik prachtig. Dat geeft me zo'n goed gevoel, omdat ik de hele evolutie meegemaakt heb: van die timide vrouw die daar gewoon alleen in haar huis zat tot nu, een fiere vrouw die graag onder de mensen komt ...”

In het volgende deel onderzoeken we de reflecties van de sociaal werkers van De Sloep over de werkingsprincipes die volgens hen verantwoordelijk zijn voor de bereikte resultaten.

6. Reflectie over de werkingsprincipes in De Sloep

6.1. Een 'open huis'

De sociaal werkers waren duidelijk: in hun ervaring hebben de werkingsprincipes in De Sloep die in hoge mate bijdragen tot de resultaten van hun praktijk betrekking op de wederzijdse formele én informele relaties tussen sociaal werkers en cliënten, naast de relaties en netwerken tussen cliënten onderling. De Sloep is georganiseerd als een

‘open huis’ en er wordt sterk geïnvesteerd in het creëren van een plaats waar de superdiverse clientèle zich thuis kan voelen. Vertrouwensrelaties opbouwen beschouwen de sociaal werkers als essentieel voor een succesvolle praktijk, net als een krachtgericht perspectief hanteren en een divers-gevoelige organisatie zijn.

De Sloep is een ‘aanwezige’ organisatie, een warm en open huis waar de cliënten in de eerste plaats als mensen verwelkomd worden. Tijdens de openingsuren, elke dag van 9 tot 17 uur, kunnen mensen langskomen zonder afspraak. Er zijn geen ‘kantoren’, de maatschappelijk werkers en de cliënten zoeken samen een plaatsje om te praten in een van de kamers van de organisatie. Gezinnen bezoeken De Sloep wel vaak met vragen over hun problemen, maar niet noodzakelijk. Mensen zijn ook welkom als ze geen specifieke vraag hebben, maar willen deelnemen aan een van de groepsmomenten, of gewoon zomaar willen langskomen.

De sociaal werkers van De Sloep vinden het principe van het ‘open huis’ heel belangrijk om de resultaten van de praktijk te kunnen bereiken. Net als de cliënten wijzen zij op het belang van het gevoel dat men ergens thuishoort, dat men deel uitmaakt van de gemeenschap van De Sloep, naast de hulp die cliënten krijgen in het vinden van oplossingen voor hun problemen. Zoals een van de sociaal werkers zegt:

R: “Het is dat wat ik zo belangrijk vind, het warme onthaal, het gevoel dat je welkom bent. Dat je een kop koffie krijgt en even op je gemak zit, alsof je thuis bent.”

I: Zeg je daarmee dat dit soort verwelkoming een van de elementen is die echt werken in De Sloep?

R: Ja, ik denk van wel. Het is heel belangrijk om mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Dat is cruciaal voor hun gevoel van eigenwaarde. Het is een idee waar ik samen met al mijn collega's achter sta.

Impliciet belichamen de sociaal werkers van De Sloep dit principe van een ‘open huis’ voortdurend. De cliënten worden onthaald in een positieve en vriendelijke sfeer, en men neemt de tijd voor informele momenten en contacten. Tekenend is de volgende observatie op een doordeweekse vrijdag. Elke vrijdagmiddag is er ‘Djuma’: dan

komen mensen samen om bijvoorbeeld deel te nemen aan een naaiatelier, of om hun Nederlands te oefenen met toegewijde vrijwilligers. De Sloep lijkt op vrijdag wel een duiventil: het is een constant komen en gaan, en bijna alle medewerkers komen wel eens een praatje slaan in de vergaderruimte. Bezoekers worden uitbundig en hartelijk verwelkomd, krijgen een knuffel of worden aangemoedigd om Nederlands te spreken. Een andere momentopname: het is een speciale dag voor een van de cliënten. Haar zoon is weer thuis na een maandenlang verblijf in een pleeggezin. Hij komt voor het eerst mee met zijn moeder naar De Sloep. Alle sociaal werkers tonen haar, verbaal en/of non-verbaal, hoe blij ze zijn dat haar zoon er is, en dat ze weten wat dat voor haar betekent.

De sociaal werkers beschrijven ook in heel concrete termen wat zij doen om iedereen er bij te laten horen. Het gaat over extra aandacht hebben voor de informele sfeer: de sociaal werkers begroeten de cliënten die op bezoek komen en nemen even de tijd om met de kinderen te spelen. Vrouwen die hebben deelgenomen aan de groep voor zwangere vrouwen en na de bevalling voor het eerst op bezoek komen met hun nieuwe spruit, worden enthousiast onthaald en gefeliciteerd door iedereen. Sociaal werkers die cliënten tegenkomen op straat, zeggen hallo en maken even een praatje. Zij zijn er van overtuigd dat deze informele sfeer cruciaal is opdat mensen zich thuis zouden voelen.

6.2. De waarde van het smeden van affectieve banden

“Wij kennen de mensen door en door, niet zomaar oppervlakkig. Wij hoeven niet te twijfelen over waar ze nu weer vandaan komen, hoe ze nu weer heten, wat de laatste ontwikkeling in hun leven is ... nee, we weten dat gewoon. Dat komt omdat we heel gefocust werken. Dat is onze cultuur: contact leggen en echte, authentieke ontmoetingen mogelijk maken als sociaal werkers, maar ook als mens.”

De sociaal werkers van De Sloep hebben geleerd om naast instrumentele ook affectieve banden te smeden met hun cliënten. Dat dit soms emotioneel extreem veeleisend kan zijn, werd duidelijk tijdens het veldwerk. Een van de maatschappelijk

werkers, die zelf met zijn vrouw in blijde verwachting van een eerste kind was, bood bijvoorbeeld ondersteuning aan een pas aangekomen jonge vrouw zonder papieren die haar ongeboren kind dreigde te verliezen. Omdat zij op dat moment zeer sociaal geïsoleerd was, ging hij haar dagelijks bezoeken in het ziekenhuis, hij informeerde haar over de keuzes die gemaakt moesten worden, en hij hielp haar uiteindelijk, toen alle hoop verloren was, de begrafenis regelen. Hij gaf blijk van een uitzonderlijk vermogen om empathische steun te bieden, en toch ook afstand te nemen en na te gaan wat hij kon doen om haar mogelijkheden te verruimen bij het opnieuw oppakken van haar leven.

Een andere sociaal werker, die een kwetsbaar gezin ondersteunde waarvan de kinderen in opvang waren geplaatst, beklemtoonde meermaals de waarde van het opbouwen van een affectieve relatie met kwetsbare cliënten, zelfs in schijnbaar uitzichtloze situaties:

“Ze waren zo eenzaam, allebei... Ze hadden met niemand of niets een band. Er was alleen De Sloep. Het belangrijkste dat we in hun geval konden doen, en ook deden, dat was luisteren, en informatie geven over wat er gebeurde: “Jullie kinderen zijn geplaatst. Dat betekent dit-en-dat ...” Maar ook luisteren naar de emoties, hun emoties onderkennen en toegeven dat je zelf ook emotioneel geraakt wordt, zelfs als professional. De boodschap is dan: het is normaal dat je je zo voelt... Het sterkt haar als ik haar dat kan tonen. Op dat moment hadden wij een band.”

“Ik moest de idee loslaten dat ik hun leven helemaal ging rechte trekken en structuur ging brengen in hun leven. Ik besepte dat onze emotionele band zo belangrijk was en dat deze band de eerste stap kon zijn in een proces, of de laatste stap. Dat hangt ervan af. Maar zo redeneren we niet. We denken al vaak: doe A, dan B en C, en dan zit je leven automatisch weer helemaal op de rails. Zo werkt het niet.”

6.3. De bijdrage van een krachtgericht perspectief

Het team van De Sloep benadrukt dat een krachtgericht perspectief leidt tot empowerment (zie ook Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008). Een van de sociaal werkers omschreef dit aspect van de benadering van De Sloep als volgt:

“Ik zie het ook als ik naar mijn collega's kijk. Hoe zij mensen behandelen, getuigt van diepe eerbied voor alles wat mensen zijn. Wij bekijken ze niet puur uit een probleemoplossend perspectief. We zien het probleem, maar we trachten te werken op basis van de sterkten van het individu.”

De sociaal werkers hebben in verschillende gesprekken aangehaald dat oog hebben voor de sterkten van mensen, en die sterkten benoemen, de resultaten van de interventies beïnvloedt.

“Waarom moeten wij de zaken van haar overnemen? Dat hoeft niet, ze kan het zelf. Gedurende het hele proces heb ik haar meermaals verteld hoe sterk ze was. Ze is ook sterk: zwanger, ondertussen je best doen om groenten te eten, je papieren in orde proberen te krijgen, medische hulp zoeken... Dat deed zij allemaal. Wij vinden dat sterk. Wij hebben haar dat ook altijd gezegd.”

In sommige concrete casussen viel ook op hoe dit krachtperspectief zeer concreet en in zeer kleine, praktische interventies werd vertaald. Om het zelfvertrouwen van een cliënt op te krikken, maakte een sociaal werker bijvoorbeeld informeel een afspraak bij een kapper. Op de vraag waarom hij dat voor de cliënt regelde, antwoordde de sociaal werker:

“Daar wordt die persoon gelukkiger van. We weten allemaal dat kleine dingen echt een groot verschil kunnen betekenen, zelfs al gaat het niet om een basisbehoefte. Zulke dingen kunnen ervoor zorgen dat die persoon de moed heeft om de volgende dag naar de voedselbedeling te gaan. Ze heeft dan terug wat meer zelfvertrouwen en fierheid. Zoiets stimuleert mensen om buiten te

komen en hun isolement te doorbreken. Het versterkt het gevoel van kracht en eigenwaarde.”

6.4. Het belang van ‘divers-sensitiviteit’

Het feit dat de cliënten van De Sloep zich thuis voelen heeft ook te maken met het feit dat de organisatie ‘divers-sensitief’ is. Divers-sensitiviteit (*diversity sensitivity*) betekent zoveel als aandacht en respect hebben voor diversiteit, voor het ‘anders-zijn’ (Van Robaeyns, 2014). Dat respect kan schuilen in kleine, maar betekenisvolle dingen. De kamers van De Sloep zijn bijvoorbeeld versierd met schilderijen van moeders met kinderen. Die moeders zijn duidelijk van verschillende etnische en culturele origine, waardoor cliënten zich er beter in kunnen herkennen. De sociaal werkers raakten ook gewend aan het brede scala van namen van cliënten. Het team maakt er een erezaak van om al die verschillende namen zo goed mogelijk uit te spreken.

De Sloep kan soms chaotisch lijken. Er worden verschillende functies gecombineerd in één gebouw, en allerlei mensen die allerlei verschillende talen spreken, komen samen in uiteenlopende activiteiten. Dit is een weerspiegeling van ‘het leven’, en het huis straalt diversiteit uit, en volgens de sociaal werkers draagt die herkenbaarheid in hoge mate bij tot het succes van de organisatie:

“Het feit dat De Sloep zo veel dingen tegelijk is —een consultatiebureau, een tweedehandswinkel, een plaats voor activiteiten— op één locatie... die chaos is heel herkenbaar voor de mensen. Ze hebben niet het gevoel dat ze in een kille, strakke instelling terecht zijn gekomen waar ze moeten opletten waar ze gaan zitten... waar alles wit is. ‘Witte mensen’ op een ‘witte manier’ om het zo cru te stellen. Ik denk dat dit een heel belangrijk aspect is, en ook dat kinderen hier echt welkom zijn. Ze kunnen hier spelen en rondlopen.”

Ook bij de organisatie van de dagelijkse activiteiten is diversiteit een van de leidende principes. Het is volstrekt normaal voor de organisatie om met tolken te werken, om flyers en brochures te vertalen, en om bepaalde woorden uit vreemde talen te integreren in de woordenschat van de sociaal werkers. Google Translate is een van de

meest gebruikte websites. Een gebrekkige kennis van het Nederlands wordt nooit gebruikt als excuus om iemand niet te helpen.

Ook humor speelt een grote rol bij het omgaan met verschillen in taal en cultuur. Het team maakt grapjes over taal. Een Nederlandstalige collega zegt lachend tegen een in het Turks opgevoede collega: "Ik spreek beter Turks dan jij!" Zowel cliënten als sociaal werkers leren woorden in de taal van de ander, en dat scheidt een band. Sociaal werkers durven vragen te stellen die het 'anders-zijn' doorbreken. Een voorbeeld daarvan zijn sociaal werkers die vragen aan cliënten met een hoofddoek hoe hun haar 'daaronder' eruitziet.

6.5. Informatieve en praktische ondersteuning en leerkanalen bieden

Voor de cliënten van De Sloep is hun weg vinden in een complexe samenleving de dagelijkse realiteit, gelet op hun achtergrond van migratie en/of hun kansarme positie in de Belgische samenleving. De maatschappelijk werkers van De Sloep geven aan dat hun administratieve en juridische kennis in deze context cruciaal is om cliënten doeltreffend te kunnen ondersteunen. Alleen een plek creëren waar men zich thuis voelt, volstaat niet. Er is veel juridische en professionele kennis over de wereld van sociale dienstverlening nodig om mensen te helpen hun rechten te laten gelden. Om het met de woorden van een sociaal werker te zeggen:

"Ten eerste moet je een goed zicht hebben op de rechten en plichten van een persoon. Op welke diensten kunnen mensen een beroep doen? Hoe werken deze diensten? Wij houden altijd de vinger aan de pols bij de diverse sociale diensten in onze stad. Daar zijn wij echt mee bezig. Niet alleen kennen we deze diensten in theorie, maar we doen ook moeite om de mensen te leren kennen die bij die diensten werken. En juridische kennis hebben, dat is echt cruciaal!"

Informatieve en praktische ondersteuning bleek ook essentieel. De sociaal werkers van De Sloep helpen cliënten brieven lezen, gespecialiseerde organisaties contacteren en informatie opzoeken. Ze geven routeaanwijzingen aan de cliënten om ergens in de stad te geraken, of advies over hoe ze hun kinderen moeten inschrijven in de

basisschool. Een van de centrale en tijdrovende activiteiten is bemiddelen tussen de cliënten en de culturele codes en betekenissen van bureaucratische praktijken. Zo regelen de sociaal werkers niet alleen de kinderbijslag voor hun cliënten, maar ze lichten het systeem ook toe.

De Sloep is ook een 'oefenplek'. Het team organiseert verschillende types oefensessies, om Nederlands te spreken, om leer- en communicatievaardigheden aan te scherpen en om de zelfredzaamheid van de mensen te verhogen. Vrijwilligers spreken wekelijks Nederlands met cliënten, er zijn mogelijkheden om te sporten. Er zijn groepsbijeenkomsten voor moeders die in het Turks of het Arabisch plaatsvinden, er zijn specifieke groepen voor vaders, voor zwangere vrouwen, enzovoort. De sociaal werkers betrekken de cliënten soms ook bij de organisatie van feesten in huis. Groepswork is in al deze gevallen een belangrijke methode:

“Deelname aan deze groepen leidt tot meer empowerment, cliënten ontwikkelen vaardigheden, zoals leren praten met mensen die ze niet goed kennen. Ze leren vragen te stellen als ze iets niet goed begrepen hebben.”

Mensen weerbaarder maken op al deze verschillende manieren, via instrumentele en emotionele ondersteuning, is volgens de cliënten en de sociaal werkers van De Sloep cruciaal voor de resultaten van de werking.

7. Conclusie

In dit artikel is onderzocht hoe contextueel-transformatief sociaal werk met kwetsbare mensen in superdiverse contexten er uitziet in de praktijk. Uit het onderzoek is gebleken hoe de kerntaken van sociaal werkers in een contextueel-transformatieve visie op het sociaal werk —namelijk de zelfredzaamheid van mensen verhogen, de omstandigheden van maatschappelijke participatie verbeteren en de sociale cohesie versterken— gecombineerd kunnen worden. Door een plek te creëren waar cliënten zich thuis voelen en hen tegelijk informatieve, juridische en praktische ondersteuning te bieden, vergroten de sociaal werkers van De Sloep de “omvang en de schaal van hun substantiële vrijheden” (Otto, Polutta & Ziegler, 2009).

Zowel de cliënten als de sociaal werkers beklemtonen de volgende resultaten: het gevoel dat men ergens thuis hoort, toegenomen praktische competenties, meer zelfvertrouwen en empowerment. Om deze resultaten te bereiken, combineren de sociaal werkers vier praktijkprincipes. Het eerste principe is investeren in het smeden van affectieve banden met cliënten. Het tweede praktijkprincipe is het gebruik van een krachtgericht perspectief. Het derde praktijkprincipe waar sociaal werkers en cliënten waarde aan hechten is dat de organisatie en de medewerkers 'divers-sensitief' zijn. In superdiverse contexten en gemeenschappen moeten de praktijken van het sociaal werk herkenbaar zijn voor hun cliënten en getuigen van respect voor culturele verschillen. Het laatste werkingsprincipe beklemtoont dat informatieve en praktische ondersteuning essentieel is om cliënten te helpen hun (sociale) rechten te doen gelden.

Uit de resultaten blijkt duidelijk dat er voor het sociaal werk van de toekomst goed opgeleide generalisten of *all-rounders* nodig zullen zijn. In complexe, superdiverse contexten waar voortdurende verandering in personen, groepen en de maatschappij een 'constante' variabele is om rekening mee te houden, valt het belang van professionele generalisten, die op verschillende niveaus tegelijk kunnen werken met verschillende systemen en in verschillende dimensies, op zowel instrumentele als emotionele wijze, niet te onderschatten. Verder empirisch onderzoek over contextueel-transformatief sociaal werk is nodig om meer in detail na te gaan hoe de combinatie van deze verschillende praktijkprincipes de kwaliteit van de resultaten van generalistische praktijken in het sociaal werk kan verhogen.

Door een praktijkgerichte benadering van evaluatie te hanteren, zijn wij erin geslaagd het type bewijs te expliciteren dat de resultaten toont van een gecontextualiseerde generalistische praktijk in het sociaal werk, gericht op de uitbreiding van de vrijheden en de mogelijkheden (*agency*) van hun cliënten. Wij zijn ervan overtuigd dat deze benadering, waarvoor de aanzet werd gegeven door Schwandt (2005), een veelbelovende piste is en dat het de moeite loont om hier verder onderzoek naar te doen. Dit type evaluatie heeft niet alleen het vermogen om professionele kennis uit de dagelijkse praktijk naar boven te halen, maar ook om sociaal werkers te

ondersteunen en te versterken in het voortdurende proces van deliberatie over de waarde van hun werk. Deze evaluatieve houding vormt een essentieel onderdeel van professioneel sociaal werk.

Bibliografie

- Biesta, G.J. (2010) Why 'What Works' Still Won't Work: From Evidence-Based Education to Value-Based Education. In *Studies in Philosophy and Education* 29: 491-503.
- Blom, B. (2004) Specialization in Social Work Practice. Effects on Interventions in the Personal Social Services. In *Journal of Social Work* 4(1): 25-46.
- Dran, D.S. (2014) Teaching Note – Beyond Bricoleur: A Guiding Portrait of the Advanced Generalist in *Journal of Social Work Education* 50 (3): 568-578.
- Fook, J. (2002) Theorizing from Practice. Towards an Inclusive Approach for Social Work Research. *Qualitative Social Work* 1(1): 79-95.
- Gredig, D. & March, J.C. (2010) Improving Intervention and Practice. In: Shaw I, Briar-Lawson K, Orme J, et al (eds) *The Sage Handbook of Social Work Research*. London: Sage, pp. 64-78.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991) *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lavitt, M.R. (2009) What is Advanced in Generalist Practice? A Conceptual Discussion. In *Journal of Teaching in Social Work* 29(4): 461-473.
- Lewandowski, C.A., GlenMaye L.F. & Bolin, B.L (2004). Defining complexity: The conundrum for advanced generalist practice. In Roy AW and Vecchiolla FJ (eds) *Thoughts on an advanced generalist education: Models, readings, and essays*. Peosta Iowa: Eddie Bowers, pp. 79-98.
- Mitendorf, A. & van Ewijk, H. (2015) Working with social complexity in a neoliberal society: challenges for social work in Estonia. In *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2015.1025711.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995) *The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- O'Toole LJ (1997) Treating networks seriously: Practical and research-based agendas in public administration. In *Public Administration Review* 57 (1): 45-52.
- Otto H-U, Polutta, A. & Ziegler, H. (eds). *Evidence-based Practice. Modernising the Knowledge Base of Social Work?* Opladen: Barbara Budrich Publishers.
- Payne, M. (2009) Knowledge, evidence and the wise person of practice: the example of social work and social care in palliative care. In Otto H-U, Polutta, A. & Ziegler, H. (eds). *Evidence-based Practice. Modernising the Knowledge Base of Social Work?* Opladen: Barbara Budrich Publishers, pp. 77-94.
- Phillimore J., Humphris R & Khan, K. (2014). Migration, networks and resources: the relationship between migrants' social networks and their access to integration resources. King Project – Applies Social Studies Unit. In *Depth Study* n. 17/October 2014.
- Polanyi, M. (1966) *The Tacit Dimension*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Prilleltensky, M. (2001) Value-based praxis in community psychology: Moving toward social justices and social action. In *American Journal of Community Psychology* 29:747-778.

- Roose, R., Roets, G. & Schiettecat, T. (2014). Implementing a strengths perspective in child welfare and protection: a challenge not to be taken lightly. In *European Journal of Social Work* 17 (1): 3-17.
- Ruch, G. (2013) Understanding contemporary social work: we need to talk about relationships. In Parker, J. & Doel, M. (eds) *Professional Social Work*. London: Sage.
- Sanger, M. & Giddings, M. (2012) Teaching Note. A Simple Approach to Complexity Theory. In *Journal of Social Work Education* 48 (2): 369-376.
- Schwandt, T.A. (2001) Responsiveness and Everyday Life. In *New Directions for Evaluation* 92: 73-88.
- Schwandt, T.A. (2005) The Centrality of Practice to Evaluation. In *American Journal of Evaluation* 26(1): 95-105.
- Sen, A. (2001) *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Stake, R.E. (1991) Retrospective on "The Countenance of Educational Evaluation." In McLaughlin MW and Phillips DC (eds). *Evaluation and Education: At Quarter Century. Ninetieth Yearbook of the National Society for the Study of Education, Part II*. Chicago: University of Chicago Press, 1991).
- Verstraete, G. & Van Robaey, B. (2011) Welzijnswerk in een diverse samenleving. In *Welzijnsgids - Welzijnzorg : integratie van minderheden* – 81: 23-44.
- van Ewijk, H. (2009) Citizenship-based social work. In *International Social Work* 52(2): 167-179.
- van Ewijk H. (2010a) *European Social Policy and Social Work. Citizenship-based social work*. Oxon: Routledge.
- van Ewijk H. (2010b) Positioning Social Work in a Socially Sensitive Society. In *Social Work & Society* 8 (1): 22-31.
- Van Robaey, B. & Driessens, K. (2011) *Gekleurde armoede en hulpverlening: Sociaal werkers en cliënten aan het woord*. Leuven: LannooCampus.
- Van Robaey, B. (2014). *Verbinden vanuit diversiteit : krachtgericht werken in een context van armoede en culturele diversiteit*. Leuven: LannooCampus, Bind-Kracht Cahier 2, 89 p.
- Van Robaey, B., van Ewijk, H., Dierckx, D. (2016). The challenge of superdiversity for the identity of the social work profession: experiences of social workers in 'De Sloep' in Ghent, Belgium. In *International Social Work*, gepubliceerd op 18 april 2016, DOI: 10.1177/0020872816631600.
- Vansevenant, K., Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2008), *Bind-Kracht in Armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven: Lannoo Campus.
- Vertovec, S. (2006) *The Emergence of super-diversity in Britain. Working Paper no. 25*. Oxford: COMPAS – University of Oxford.
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its Implications. *Ethnic and Racial Studies*. 30(6): 1024-1054.