

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –  
2013 – Volume 22, Issue 3, pp. 96–102  
URN:NBN:NL:UI:10-1-114841

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Igitur publishing, in cooperation  
with Utrecht University of

Applied Sciences, Faculty of Society and Law

Copyright: this work has been published under a  
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No  
Derivative Works 3.0 Netherlands License

Henk Geertsema & Gerbrand Kloppenburg. **Dynamiek  
en diagnose. Diagnostisch kijken in het sociaal werk.**

Den Haag: Boom, 2011, 320 p., €30,00.

ISBN 9789059316942

## BOOKS

### FRITS MEIJERING

---

Frits Meijering is docent Master of Education &  
Master Social Work NHL.

E-mail: [f.c.meijering@gmail.com](mailto:f.c.meijering@gmail.com)

Geertsema en Kloppenburg introduceren in  
dit studieboek een voor het sociaal werk in  
Nederland relatief nieuwe benadering: de  
dynamische systeemtheorie. Zij verbinden het  
actorperspectief met het systeemperspectief.  
De auteurs baseren zich onder andere op  
de theorie van systemische interventies van  
Midgley, die uitgaat van een procesfilosofie.

### PRAKTIJKGERICHT ONDERZOEK

De sociaal werker verricht onderzoek met het  
doel cliënten te helpen hun problemen effectief  
op te lossen. Praktijkgericht onderzoek leidt tot

diagnostiek en tot interventies, die resulteren  
in een passende oplossing. Door diagnostisch  
onderzoek te doen vindt objectivering plaats.  
Sociaal werkers zijn in staat in te zoomen op  
detailniveau (observaties van waarneembaar  
gedrag) en uit te zoomen (systeemanalyse,  
patroonherkenning). Zij zijn zich bewust van de  
complexiteit, ook van ogenschijnlijk eenvoudige  
problematische situaties. Problemen in het  
sociaal werk zijn ingewikkeld, spelen zich af  
op meerdere niveaus. Vaak gaat het om taaie  
vraagstukken, om “wicked problem”, een soort  
spaghetti. Voor het oplossen van complexe  
problemen bestaat geen standaardoplossing.

Elke casus is uniek, iedere oplossing maatwerk en passend binnen een specifieke context.

Bij complexe problemen zijn meerdere actoren betrokken. Problemen spelen zich af op meerdere systeemniveaus (micro-, meso- en macroniveau). Door een complex probleem vanuit verschillende invalshoeken te beschrijven en te analyseren ontstaat inzicht in patronen en komen soms spontaan (detergent) onvoorziene oplossingen te voorschijn, die passend zijn binnen de context.

Geertsema (zie o.a. 2004) is evenals Donkers (zie o.a. 2010) al jaren bezig met onderzoek naar de grondslagen van het sociaal werk in het kader van een onderzoekslijn, die werd opgezet door hun promotor Mulder (zie o.a. 2002), destijds (1974–2000) hoogleraar Andragologie in Groningen.

Met deze bijdrage maken Geertsma en zijn collega Kloppenburg de theorie van systemische interventies toegankelijk voor (toekomstige) professionals in het sociaal werk. Het boek is relevant voor zowel maatschappelijk werkers als voor professionals op het gebied van sociaal cultureel werk en samenlevingsopbouw. De auteurs gebruiken het theoretisch model van systemische interventies eveneens om het curriculum van de Hbo-opleiding Sociaal Werk te herontwerpen. Het boek voorziet in de behoefte bij hogere beroepsopleidingen aan fundamentele kennis op het gebied van

grondslagen, methodologie van toegepast wetenschappelijk onderzoek en methodiek van het sociaal werk.

De theorie van systemische interventies valt lastig uit te leggen. De auteurs slagen er niettemin in om deze complexe theorie op een begrijpelijke wijze toe te lichten. Het boek is bedoeld voor sociaal werkers in opleiding en leesbaar geschreven. Elk aspect van sociaal werk wordt geïllustreerd met ter zake doende praktijkvoorbeelden. Sociaal werkers op hbo-niveau worden opgeleid om een casus te beschrijven, te diagnosticeren en passende interventies te zoeken. Het boek biedt hiervoor de nodige ondersteuning en leert complexe problemen vanuit een groot aantal gezichtspunten te beschrijven en te diagnosticeren.

### **ACTOROPTIEK**

Een actor geeft actief vorm aan het leven en is in staat veranderingen te initiëren. Als vertrekpunt kiezen de auteurs voor de cliënt als unieke persoon in relatie met zijn omgeving. Vijf typen relaties zijn van belang: betekenis- en zingeving, interactie met andere personen, de verhouding tot zichzelf, met de natuur en met de tijd. Met dit uitgangspunt kiezen Geertsema en Kloppenburg voor een mensen maatschappijvisie, die past bij de Externe Oriëntatie in Sociale Zin (Van Dinten, 2002). Dit paradigma is te verbinden met verschillende stromingen in de filosofie zoals personalisme,

## BOOKS

fenomenologie, symbolisch interactionisme, pragmatisme en taalanalyse.

De auteurs kiezen voor een integraal of holistisch mensbeeld. Zij benadrukken het belang van zingeving in sacrale en/of profane zin. Cliënten geven op grond van hun religie, levensbeschouwing en politieke idealen een persoonlijke invulling aan hun waarden en normen. Het verhelder van waarden en normen en reflectie op moralen is een basistaak voor de sociaal werker.

De veelal complexe problemen van cliënten worden benaderd als sociale constructie. Cliënten en betrokkenen hebben elk hun percepties. Sociaal werk richt zich op cliënten (individuen, groepen, organisaties, samenlevingsverbanden), die worden uitgesloten (macht, exclusie). Sociaal werkers beschrijven, analyseren en diagnosticeren de grenzen, die individuen zichzelf opleggen of door andere personen of instituties worden vastgesteld.

Sociaal werk bestaat uit kritisch theoretische reflectie op die grenzen. Voor diagnostische reflectie zijn diverse bruikbare kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden beschikbaar. Het gebruik van de theorie van systemische interventies is zelf een voorbeeld van kwalitatief onderzoek.

De algemene systeemtheorie (general systems theory; GST) fungeert als referentiekader, als

een soort GPS-systeem. Deze theorie passen de auteurs toe op het sociaal werk. Cliënten maken deel uit van open systemen. Grenzen met de buitenwereld en binnen het systeem worden door de cliënt en door de sociaal werker op verschillende manieren gedefinieerd: als open, selectief open (doorlaatbaar) of als relatief gesloten.

Op institutioneel niveau wordt het cliëntensysteem door de sociaal werker gedefinieerd. Een systeem-in-focus kan een individu zijn, twee partners, een gezin, een familie, een school, een organisatie, de maatschappij, etc. De theorie van systemische interventies biedt handvatten om casuïstiek te analyseren in termen van de systeemtheorie. Ieder sociaal systeem bestaat uit een groot aantal elementen. In een sociaal systeem zijn dit gedragscompetenties. Elk sociaal systeem kent een groot aantal aspecten. Een systeem bestaat uit subsystemen. Op het niveau van individuen en kleine groepen als systeem worden betrekkningsniveau en inhoudsniveau als subsystemen onderscheiden. De maatschappij als systeem bestaat uit twee subsystemen: het maatschappelijk organisatiesysteem en de leefwereld. Systemen kennen een besturingssysteem. Sociaal werkers analyseren de vigerende regels van een sociaal systeem. Interventies bestaan uit het introduceren van nieuwe (spel)regels (rekalibrering) en het herdefiniëren van grenzen. Het geheel is meer dan de som der delen. Indien één van de elementen, aspecten of subsystemen verandert,

heeft dit gevolgen voor het totale systeem. Het totale systeem is interdependent.

De auteurs bespreken verschillende manieren van kijken:

- a) Kijken, observeren
- b) Systeemgericht kijken
- c) Perspectivisch kijken vanuit verschillende levensgebieden
- d) Institutioneel kijken
- e) Dynamisch kijken
- f) Dialogisch kijken
- g) Procesmatig kijken
- h) Onderzoekend kijken

### **LEREN KIJKEN**

Een oriënterend gesprek met een cliënt geeft een eerste beeld van moeilijkheden en problemen. Sociale problemen betreffen een onwenselijke situatie. Van objectieve zijde gaat het om waarneembaar gedrag zoals geldproblemen, ruzies of sociaal isolement. Van subjectieve zijde gaat het om de betekenis, die de cliënt geeft aan gebeurtenissen en de problematische situatie. Dit is een kwestie van perceptie, van interpretatie.

Problemen beschrijft de sociaal werker niet alleen vanuit het perspectief van de cliënt, maar eveneens vanuit een algemeen maatschappelijk, politiek en ethisch referentiekader. De verzorgingsstaat biedt

garanties op het gebied van economie, gezondheidszorg, huisvesting, onderwijs en sociaal-cultureel werk. Deze vijf gebieden noemt Midgley sociale politiek. Emancipatie en milieu kunnen hieraan worden toegevoegd.

Een sociaal werker houdt bij de definitie van het probleem van een cliënt rekening met de waarden en normen van de cliënt en diens omgeving en geeft zich rekenschap van universele mensenrechten, zoals het recht op zelfbepaling.

Voor het helpen oplossen van problemen wordt sociaal werk onderverdeeld in vijf verschillende professionele activiteiten: hulpverlening aan individuen en gezinnen, opbouwwerk, residentieel werk, sociale dienstverlening en sociale beleidsvorming. In het Nederlandse Hbo wordt gewerkt met de indeling MWD, SPH en CMV. De sociaal werker maakt een taxatie welke soort hulpverlening geïndiceerd is.

### **SYSTEEMGERICHT KIJKEN**

De sociaal werker beschrijft de situatie van de cliënt in termen van input, throughput en output. De input bestaat uit informatie, die verkregen wordt tijdens een intakegesprek. De throughput betreft de keuze van methoden en voorgenomen interventies. De output operationaliseert de beoogde uitkomsten en resultaten. Tevens wordt onderscheid gemaakt in verschillende aggregatieniveaus: micro-, meso- en macroniveau.

**PERSPECTIVISCH KIJKEN**

Geertsema en Kloppenburg introduceren een indeling in levensgebieden: fysiologisch, fysisch-psychisch, psychisch, sociaal, economisch, juridisch, ethisch, historisch en talig. Dankzij hun achtergrond, de auteurs zijn werkzaam bij de Gereformeerde Hogeschool Zwolle, geven zij blijk van een subtiele fenomenologische antenne voor de vele aspecten van het menselijk functioneren, voor de nuances en interpretatieproblemen en onderliggende spanningen.

Elk aspect van het sociaal systeem wordt door de sociaal werker beschreven en geanalyseerd op drie aggregatieniveaus: micro-, meso- en macroniveau.

Bij *institutioneel kijken* verschuift de focus van de cliënt naar organisatorische inbedding van de sociaal werker. De sociaal werker maakt deel uit van een organisatie. Bij deze invalshoek wordt de professional onderwerp van reflectie. De werker is uniek als hulpverlener, teamlid en maakt deel uit van een lerende organisatie. De organisatie waar de sociaal werker deel van uitmaakt biedt mogelijkheden om professionele hulp te bieden, maar kent ook specifieke beperkingen en belemmeringen.

*Dynamisch kijken* stelt de sociaal werker in staat de situatie en het probleem van de cliënt in een breder, historisch perspectief te plaatsen. De sociaal werker verdiept zich in

de achtergrond en levensgeschiedenis van de cliënt. Menselijk functioneren is het resultaat van een leerproces, dat ontstaat in interactie met de omgeving. Daarbij spelen zowel onbewuste als bewuste invloeden een rol.

Door de combinatie van de verschillende manieren van kijken kan de sociaal werker de situatie van de cliënt in kaart brengen, zowel vanuit een actor- als vanuit een systeemperspectief. De sociaal werker ontdekt samenhang in een fragmentarisch geheel, verbanden en patronen.

Wanneer het beeld van de probleemsituatie van de cliënt raakt uitgekristalliseerd ontstaat de mogelijkheid om gericht interventies te plegen. De auteurs benadrukken het belang van interactie met de cliënt door het voeren van dialogen. Hulp is maatwerk en gebaseerd op co-creatie.

**PROCESMATIG KIJKEN**

In het proces van hulpverlening komen de verschillende manieren van kijken achtereenvolgens aan bod. Sociaal werk geschiedt diachronisch en synchronisch. Het proces van hulpverlening verloopt volgens fasen. In het laatste hoofdstuk bespreken de auteurs verschillende varianten van het fasenmodel, dat oorspronkelijk is gebaseerd op de pragmatische theorie van "problem solving" van Dewey. Belangrijke fasen zijn: aanleiding, multifocale beschrijving van de situatie,

diagnostiek, analyse, interventies, oplossing. Veranderen verloopt als een non-lineair, cyclisch en iteratief leerproces. In elke fase van dit proces vindt terugkoppeling (feedback) plaats in de vorm van reflecties, die de sociaal werker aanreikt. De uitkomst is onvoorspelbaar en wordt medebepaald door de interactie, samenwerking en vertrouwensrelatie tussen cliënt en sociaal werker. Het proces verloopt als een trektocht, niet als een georganiseerde reis.

### **ONDERZOEKEND KIJKEN**

Sociaal werk start met de beschrijving, die cliënten geven van hun situatie. Deze beschrijving van de sociale wereld is ervaringskennis (Popper (1972) noemt dit wereld-2). Ook de fysieke wereld (wereld-1 van Popper) achten de auteurs van belang, bijvoorbeeld waar het gaat om gezondheid van cliënten, huisvesting en materiële zaken. De theorie van sociaal werk zelf behoort tot wereld-3 van Popper. Het theoretisch model van systemische interventies gebruiken de auteurs als uitgangspunt.

Deze originele benadering van Geertsema en Kloppenburg maakt het mogelijk om duidelijk onderscheid te maken tussen de beschrijving van de sociale werkelijkheid vanuit de common sense (Poppers wereldmodel-2) en een theoretische beschrijving op basis van concepten (Poppers wereldmodel-3). Sociaal werkers zijn in staat te pendelen tussen wereld-2 en wereld-3. Theorie als gestolde en

gegeneraliseerde ervaringskennis is onmisbaar. Voor sociaal werkers is gedegen theorie nodig om in elke fase van het proces afstand te nemen van de praktijk en zorgvuldig na te denken over passende interventies op basis van praktijkgericht onderzoek. Sociaal werkers zijn in staat determinerende maatschappelijke factoren van het gedrag op verschillende niveaus in kaart te brengen en mogelijkheden te verkennen om de speelruimte van cliënten te vergroten. De structuratietheorie van Giddens (1984) wordt in praktijk gebracht.

Interactie en dialoog zijn de motor van het dynamisch veranderingsproces. Professionals zoeken inventieve en creatieve oplossingen om cliënten, die dreigen te worden uitgesloten (exclusie) weer op te nemen in een nieuw sociaal systeem (inclusie). Het resultaat van hulp bestaat uit het herdefiniëren van het probleem en de introductie van nieuwe (spel) regels. Oplossingen worden veelal gevonden op een ander aggregatieniveau door de vorming van een nieuw sociaal (deel)systeem, dat cliënten nieuwe mogelijkheden biedt. In plaats van een vechtscheiding kunnen partners zelfstandig verder en tevens als ouders samen hun verantwoordelijkheid blijven dragen. De interventies van de sociaal werker dragen bij tot reflectie op zin- en betekenisgeving, tot het construeren van nieuwe identiteiten, tot herbezinning en actualisering van waarden en normen. Hierdoor krijgen "life events" een plaats in het levensverhaal en ontstaat ruimte voor de toekomst.

## BOOKS

In de opleidingen voor Sociaal Werk wordt in toenemende mate het belang benadrukt van praktijkgericht onderzoek. Het boek van Geertsema en Kloppenburg biedt een stevige filosofisch-ethische en methodologische fundering en is toepasbaar op de verschillende werktoreinen van het sociaal werk. Niet alleen voor studenten, maar vooral voor docenten is dit boek een "must". Het biedt tevens een uitstekend referentiekader om de curricula van de huidige opleidingen tegen het licht te houden.

## REFERENTIES

Dinten, W. van (2002). *Met gevoel voor realiteit. Over herkennen van betekenis bij organiseren*. Delft: Eburon.

Donkers, G. (2010). *Grondslagen van veranderen. Naar een methodiek zonder keurslijf*. Den Haag: Boom.

Geertsema, H. (2004). *Identiteit in meervoud. Een identiteitsbeschrijving van het maatschappelijk werk*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Giddens, A. (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.

Mulder, L.H. (2002). Sociaal-agogische interventie als ke(r)ng gebied. *Sociale Interventie*, 11(4), 19–27.

Popper, K. (1972). *Objective Knowledge: An Evolutionary approach*. Oxford: Clarendon Press.