

Voor wat betreft het actief immuniseren van hen, die reeds serum hebben gehad of dit voor het eerst behoeven, bestaat nog enige onzekerheid over het optimale tijdstip, waarop dit moet gebeuren. Dit onderwerp wordt, momenteel door de C.W.O. in samenwerking met het R.I.V. nader bestudeerd. * Het is gewenst, dat de arts, die een A.T.S.-injectie toedient, zoveel mogelijk bevordert, dat daarna een actieve immunisatie volgt, hetzij door de huisarts of door het betrokken ziekenhuis. Een en ander is uiteraard afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden en de mogelijkheden voor de patiënt. Een tot nu toe weinig bevredigende situatie is de registratie der verrichte immunisaties. Bij elke immunisatie dient hiervan aan de patiënt een degelijk document te worden afgegeven met een gelijktijdige registratie bij een geneeskundige dienst, zoals reeds in diverse gemeenten gebeurt. In de periferie zal de huisarts deze registratie zelf moeten verzorgen. Dat

* Het hier gestelde in de reeds geruime tijd geleden gehouden lezing is intussen achterhaald; men zie de publikatie van Huygen en Tasman, huisarts en wetenschap, juli 1961. (red.).

de registratie ook in Engeland problemen geeft, bleek wel uit een kortgeleden in „The Lancet” gehouden polemiek; waarin naar voren werd gebracht, dat de enige juiste manier zou zijn het aanbrengen van een eenvoudige tattooering.

Uit het voorgaande blijkt wel, dat er voor de huisarts nog een belangrijke taak ligt bij deze profylaxe; dat hij naast de immunisatie van de kinderen aandacht moet schenken aan de geëxponeerde groepen en de allergici en moet bevorderen, dat na een seruminjectie steeds actieve immunisatie plaats vindt en dat hij aantekening dient te houden van de gedane entingen.

Council on Drugs (1959) J. Amer. med. Ass. 171, 125.

Mahoney, L. J. en P. J. Moloney (1958) Canad. J. Surg. I, 127.

Moynihan, N. H. (1955) Lancet II, 264.

Parish, H. J. en L. J. M. Laurent (1952) Brit. med. J. I, 1294.

Parish, H. J., L. J. M. Laurent en N. H. Moynihan (1957) Brit. med. J. I, 693.

Turner, Th. B. en S. Prudosky (1958) Bull. Johns Hopk. Hosp. 102, 55.

Wat doet het maatschappelijk werk?*

DOOR MEVROUW B. M. VAN OORT-WEGELIN**

In het maatschappelijk werk gaat het altijd om mensen, bij wie op een of andere wijze iets mis is met hun plaats in de maatschappij. Soms ligt daarbij het accent op de maatschappij, die deze mensen als een last ondervindt, welke uit de weg moet worden geruimd, soms ligt het accent meer op deze mensen zelf, die zich door de maatschappij tekort gedaan, miskend of belemmerd voelen.

Vanuit de maatschappij zijn er altijd pogingen gedaan om daar iets aan te verhelpen en men heeft zich daarbij afwisselend geïdentificeerd met de maatschappij, die het storende individu veranderen wil of met het verworpen individu, dat geen kansen krijgt en voor wie de maatschappij dus moet veranderen. Wat de eerste categorie betreft, denken we bijvoorbeeld aan politie en justitie. De maatschappij stelt bepaalde regels, waaraan men zich moet houden. Wie dat niet doet, komt met de politie in aanraking. De bedreiging met straf is voor de meeste mensen al voldoende om zich aan de voorschriften te houden, maar er zijn mensen, die toch in overtreding komen en dan moet de straf dienen om hen te leren, dat ze zich moeten veranderen op gevaar af anders voor langere tijd uit de samenleving te worden verwijderd. Natuurlijk is

de strafvervolging een gecompliceerdere zaak dan het nu gesteld is. Deze grondregel wil alleen illustreren, hoe de optredende en ingrijpende politie zich identificeert met de maatschappelijke eisen en aldus redeneert: wie niet gewoon meedoet, moet veranderen of anders worden verwijderd.

Een ander voorbeeld: het is een algemeen erkende eis in de maatschappij, dat een mens door eigen inspanning zijn levensonderhoud verdient. Anders gezegd: wie niet werkt zal ook niet eten. De meeste mensen beantwoorden daaraan. De eis van de maatschappij wordt als zo vanzelfsprekend ervaren, dat bij een tekort aan werkmogelijkheden de maatschappij zich dan ook verplicht voelt officieel een uitkering toe te kennen aan hen, die geen werk kunnen krijgen. Maar er zijn mensen, voor wie wel werk te vinden is en die toch niet werken, bij iedere baas na korte tijd weer weglopen of worden ontslagen, of hun kansen telkens laten voorbijgaan. Zij worden door de maatschappij bestempeld als werkschuw, beroepswerkloze en dergelijke. Voor hen geldt geen recht op werkloosheidsuitkering. De eis is: ze moeten veranderen of anders van hun houding zelf de gevolgen, dat is meestal de ellende, maar ondervinden en door die ervaring wijzer worden.

Nu de tweede categorie: men identificeert zich met de verworpen mens en eist dat de maatschappij verandert. Dat is de groep van de sociale hervormers. Meestal gaat dat zo, dat een mens wordt bewogen door het leed van een medemens, die aan de zelfkant

* Inleiding, gehouden op de huisartsencursus „Maatschappelijke facetten van gezondheid en ziekte” te Nijmegen, april 1961.

** Maatschappelijk werkster, sociaal leidster van een Bureau voor levens- en gezinsmoeilijkheden te Rotterdam.

van de samenleving terecht is gekomen; bijvoorbeeld een ongehuwde moeder, die zich gaat prostitueren nadat ze uit haar familie is verstoten; een kind dat steelt, omdat het thuis de meest elementaire verzorging niet krijgt; een debiel, die gaat vechten, omdat hij op zijn werk altijd wordt geplaagd en uitgelachen. Door de bewogenheid met die ene, toevallig ontmoette mens komt dan de belangstelling voor de groep van soortgelijke gevallen en ontwikkelt zich het initiatief tot het treffen van voorzieningen om dergelijke mensen de voor hen nodige speciale zorg te geven. Zo zijn de Heldringgestichten ontstaan, de Rekkense inrichtingen voor zeer moeilijk opvoedbaren, maar ook de afdeling bijzondere bemiddeling op het Arbeidsbureau, de differentiatie in steunnormen bij Maatschappelijk Hulpbetoon, de zo geheten psychopatenwet met het begrip van verminderde toerekeningsvatbaarheid, om maar enkele voorbeelden te noemen. In deze zelfde lijn liggen sociaal-pedagogische voorzieningen als onderwijs voor allen, betere woningen enzovoort, waarbij men uitgaat van het principe, dat een betere voorziening het storende individu minder storend maakt. De maatschappij wordt dan zodanig veranderd dat meer mensen er zonder te grote conflicten in kunnen leven.

Over het algemeen heeft het maatschappelijk werk getracht deze twee methoden te verenigen in zijn benadering van de individuele mens, die in moeilijkheden was geraakt. Men trachtte enerzijds de betere voorziening aan te brengen, maar combineerde dat anderzijds met de poging het individu te leren de nieuwe voorziening goed te gebruiken. In de voorgeschiedenis van het maatschappelijk werk is dat duidelijk te zien.

In de praktijk van de kerkelijke armenzorg van vijftig jaar geleden kwam het wel voor, dat door een diaconie met kerstmis aan alle ondersteunde gezinnen als extra voorziening een paar meter hemdenkatoen werd gegeven. Een maand later vond dan de controle plaats, waarbij ieder gezinslid, dat een hemd rijker was geworden, moest tonen dat hij het droeg. Zo moest men leren om de goede gaven goed te gebruiken.

Een ander voorbeeld: de reclassering kwam de individuele mens na zijn straf te hulp om zijn plaats in de maatschappij weer te vinden en droeg de naam: Genootschap tot zedelijke verbetering van gevangenen. Men kwam dus op voor de mens, die door zijn detentie in de maatschappij minder kansen had en trachtte deze kansen voor hem te vinden, maar men stelde zich tegelijkertijd tot doel die mens zedelijk te verbeteren.

Hoewel met dergelijk werk maatschappelijk veel is gewonnen, bleef het resultaat toch ver beneden de verwachtingen van de initiatiefnemers. Men bleef zoeken naar middelen en mogelijkheden om een groter aantal mensen, dat in conflict met de maatschappij raakte, te kunnen beïnvloeden.

We weten nu, dat met drie belangrijke dingen vaak onvoldoende rekening werd gehouden.

I Het geven aan degeen, die op een of andere wijze minder is bedeeld, is een bijzonder gevaarlijke zaak. Het schept een relatie tussen de gever en de ontvanger als tussen twee ongelijkwaardige mensen. De gever staat boven en de ontvanger staat beneden. De gever buigt zich naar de ontvanger toe, is neerbuigend, en de ontvanger kijkt omhoog, moet tegen de gever opzien. Zolang de rijke en de arme, in de ruimste zin van het woord, niet met elkaar te maken hebben, kan de arme zich nog een volwaardig mens voelen, die nu eenmaal sober moet leven. Zodra de rijke gaat geven wordt de arme tot een onvolwaardige, die moet worden bedeeld. Dat roept verwachtingen op van dankbaarheid, die de ontvanger aan de gever moet tonen. In alle toonaarden klinkt door de geschiedenis van het maatschappelijk werk dan ook de klacht, dat de geholpenen niet dankbaar waren of niet wilden worden geholpen, omdat de tegenprestatie van dankbaarheid dan van hen zou worden verwacht. En dankbaarheid betekent in dit beeld altijd afhankelijkheid van de eisen, die de ander kan gaan stellen. Zo zijn er ook nu nog tal van oude mensen, die naast hun ouderdomspensioen recht zouden hebben op een aanvullende steunuitkering van Sociale Zaken, maar die liever materieel beneden de thans geldende maat blijven leven dan dat zij de afhankelijkheid aanvaarden van bemoeizucht en controle, die op grond van de gegeven uitkering zouden kunnen worden uitgeoefend.

Wil de maatschappelijke werker iemand werkelijk helpen, dan moet hij dus in de eerste plaats voor zichzelf afzien van de verwachting, dat hij dankbaarheid van de kant van zijn cliënt wil ontvangen. In de tweede plaats zal hij al datgene moeten doen om bij de cliënt de verwachting weg te nemen, dat deze dankbaarheid zou moeten tonen. In de praktijk betekent dit, dat de maatschappelijke werker de cliënt helpt niet door hem iets te geven, maar door hem iets te laten verwerven.

Voorbeeld. Een cliënt, die meermalen met allerlei instanties overhoopt ligt en nu met de maatschappelijke werkster overlegt over een bestaande huurschuld, heeft een oproep voor de kantonrechter voor een kleine overtreding. Hij zegt tegen de maatschappelijke werkster, dat hij maar niet zal gaan, want hij is bang daar de deurwaarder te ontmoeten, die hem wegens de huurschuld heeft gemaand en deze zal dan zeker zijn zaak voor de rechter verzwaren. We zien hier dus een man, die het in de maatschappij slecht maakt en dan ook duidelijk het gevoel heeft dat hij onder ligt. De verschillende instanties zullen natuurlijk tegen hem zijn, denkt hij, daar kan hij toch niet tegen op, dus waarvoor zal hij zich aan nieuwe standjes of verwijten blootstellen? Het is vroeg genoeg als hij de boodschap van de veroordeling thuis krijgt; ze kunnen die zonder hem ook wel vaststellen. Hij realiseert zich niet, dat hij de zaak weer erger maakt door op de oproep weg te blijven. De maatschappelijke werkster had nu kunnen aanbieden om voor de strafzitting van de kantonrechter de huurschuld weg te werken met een lening bij de diaconie, die zij er wel door zou kunnen krijgen. Of ze had de deurwaarder kunnen opbellen om te zeggen, dat zij wel een oplossing voor de huurschuld zou vinden. Ze zou daarmee de cliënt hebben kunnen bewegen zijn zaak voor de kantonrechter niet te bederven met wegblijven, omdat hij dan niet bang meer hoefde te zijn voor de deurwaarder. Maar in beide gevallen zou de cliënt dan de kleine sukkel zijn gebleven, die het alleen maar kan redden

als de machtige voor hem alles in orde maakt. Met andere woorden: de cliënt was de arme gebleven, die wat van de overvloed van de rijke krijgt toebedeeld.

In plaats daarvan legde de maatschappelijke werkster aan deze man uit, dat de deurwaarder, als hij daar toevallig aanwezig zou zijn, van de rechter geen kans zou krijgen om over een zaak te gaan praten, die niet aan de orde was. Zelfs zou hij een toevallig ontmoeten van de deurwaarder misschien kunnen gebruiken om deze te vertellen, dat hij met de maatschappelijke werkster aan een regeling van de huurschuld bezig was. De man ging toen wel naar de zitting en won een stukje zelfvertrouwen en zelfrespect, doordat hij de steun van de maatschappelijke werkster achter zich voelde zonder dat deze hem vernederde.

II Het tweede punt, dat vroeger over het hoofd werd gezien, is het feit, dat aangeven van materiaal en kennis niet voldoende is om een mens te leren, hoe hij het goed kan gebruiken. Men verwachtte, dat meer onderwijs en grotere welvaart automatisch zouden leiden tot beter maatschappelijk gedrag. In de praktijk bleek dat lang niet voor alle mensen op te gaan. Er blijven mensen, die alle goede bedoelingen bederven; die ja zeggen als er verstandig met hen wordt gepraat, maar nee doen. Daarmee wordt dus het opvoedkundig element, dat het maatschappelijk werk ook beoogt, aan de kaak gesteld. Wat de van nature begaafde opvoeders altijd intuïtief wisten, hebben we nu uit de psychologie ook wel begrepen: dat er in de eerste plaats een goede verstandhouding tussen kind en opvoeder nodig is om het kind te kunnen opvoeden. We kennen waarschijnlijk allen uit eigen ervaring de tegenzin om iets aan te nemen van iemand, die we niet mogen. Daarmee werd duidelijk, dat het opvoedkundig aspect in het maatschappelijk werk onvoldoende kans krijgt wanneer de maatschappelijke werker niet eerst zorgt, dat er een goede relatie met zijn cliënt tot stand komt. In de praktijk betekent dat, dat de cliënt van de maatschappelijke werker in de eerste plaats het respect krijgt, dat ieder mens toekomt, niet om zijn goed gedrag, maar eenvoudig om zijn mens-zijn.

Voorbeeld. Laten we blijven in het gezin van dezelfde man. Een echtpaar komt met de maatschappelijke werkster in aanraking doordat er huurschuld is en er via de deurwaarder met uitzetting is bedreigd. Er is wel een fonds te vinden, dat een lening wil verschaffen, maar het fonds stelt daarbij de voorwaarde, dat de maatschappelijke werkster contact houdt met het gezin, om daarmee een betere kans voor de terugbetaling van het geld en de opheffing van het gezin te garanderen. Man en vrouw zitten in de schuld en zijn aanvankelijk natuurlijk bereid elke voorwaarde te accepteren als daarmee het onheil van de uithuiszetting kan worden afgewend.

Wat gaat dat contact-houden nu voor inhoud krijgen? De maatschappelijke werkster zou een gezinsbudget kunnen samenstellen, de vrouw een huishoudboekje kunnen geven en aan haar opdragen, dat zij elke week precies invult hoe zij haar geld heeft uitgegeven. Wil dat systeem goed werken, dan zou ook geregeld moeten worden gecontroleerd of de opgegeven betalingen inderdaad hebben plaats gehad.

Maar het doel van de maatschappelijke werkster is niet in de eerste plaats het fonds zijn geld te doen terugkrijgen, maar de vrouw te helpen een beter financieel beleid te gaan voeren. Om dat te bereiken zal zij van het begin af aan een appel moeten doen op de vrouw als iemand, die zelf verantwoordelijkheid kan dragen en zelf beslissingen moet kunnen nemen. Zij moet dus niet zelf een budget voor het gezin maken. Ze kan hoogstens met de vrouw samen een budget trachten op te stellen, dat zo goed mogelijk is afgestemd op de levensgewoon-

ten en levensbehoeften van het gezin. Daarvoor zal de vrouw allerlei over de levenswijze van het gezin moeten vertellen. Dat zal zij echter in het eerste of tweede gesprek niet gemakkelijk doen. De meesten van ons vertellen een ander niet graag hoe we ons geld precies besteden, en deze vrouw, die het bovendien apert fout had gedaan, dus nog veel minder.

Het respect voor deze vrouw eist daarom, dat de maatschappelijke werkster geduld heeft tot de vrouw voldoende vertrouwen in haar heeft gekregen om met allerlei voor de dag te komen. Zij zal daarom een aantal gesprekken met de vrouw hebben, die wel met het financieel beheer samenhangen, maar waarin de maatschappelijke werkster geen eisen stelt of voorschriften geeft. Zij kan alleen blij geven van haar echte belangstelling voor de omstandigheden en problemen van dit gezin. Dat is ook niet overbodig in haar werk, want in de regel komt de maatschappelijke werkster uit een ander sociaal milieu dan de cliënt en zij zal zich eerst goed op de hoogte moeten stellen van de geldende maatstaven en gewoonten van de wereld, waarin haar cliënt leeft, voordat ze leiding en hulp kan geven. Dat heeft de sociologie ons wel geleerd!

III Het derde punt, waarmee we in het maatschappelijk werk voortdurend rekening moeten houden, is de persoonlijkheidsstructuur van de cliënt en het levenspatroon, dat hij vanuit zijn eigen structuur heeft ontwikkeld.

We zien vaak, dat de cliënt daardoor zelf de conflictsituatie uitlokt en in stand houdt, zonder daar zelf enig besef van te hebben. Dit is het moeilijkste punt, want de cliënt is zich dan niet bewust van zijn eigen aandeel in de moeilijkheden en de omgeving ziet het „onmogelijke” in zijn gedrag vaak maar al te duidelijk, ergert zich er aan, veroordeelt hem en zijn kansen worden daardoor steeds slechter. Dit zijn de mensen, die zelf voortdurend klachten hebben over hun omgeving en zich door die omgeving bedreigd voelen. Zij reageren dikwijls zelf ook met allerlei klachten, waarmee de huisarts geregeld wordt geconfronteerd. Zij klagen over hoofdpijn, rugpijn, zenuwen, benauwdheid en alle mogelijke psychosomatische symptomen. Maar zij beseffen weinig of in het geheel niet, dat zij zelf een belangrijk aandeel hebben in de narigheid. Ook het feit, dat deze klachten hardnekkig blijven bestaan en de dokter niets kan vinden, stempelt hen in hun omgeving vaak tot mensen, van wie men vindt dat ze zich aanstellen.

Voorbeeld. Een vrouw met vier kinderen klaagt tegen de maatschappelijke werkster, dat haar man toch altijd zo lastig en humeurig is. Hij is altijd moeilijk geweest, maar nu de kinderen wat ouder worden geeft dat steeds meer ruzie tussen haar man en de kinderen. Ze weet er helemaal geen raad mee, ze raakt daardoor zelf van streek, ze klaagt over vergeetachtigheid en ze zou er zo wel uit willen lopen.

Als de maatschappelijke werkster er wat verder met haar over doorpraat en probeert uit te zoeken, wat daar thuis dan precies gebeurt, blijkt haar vooreerst, dat de man inderdaad een moeilijke figuur is. Hij is gauw gekrenkt en voelt zich dan buitengesloten. Door de eisen, welke de kinderen gaan stellen, voelt hij zich bedreigd in zijn eigen positie en hij redt zichzelf dan door vooral niets toe te staan, dadelijk een grote mond tegen hen te hebben en een huis vol ruzie te maken. Het is daarbij merkwaardig te ontdekken hoe de vrouw inderdaad helemaal geen eigen houding weet te vinden. Ze heeft bepaald wel begrip voor het moeilijke karakter van haar man en ze eist ook niet zonder meer, dat hij anders zou moeten zijn. Maar de ene keer gaat ze gewoon aan zijn kant staan en raast dan net zo hard met hem mee tegen de kinderen terwijl ze op een ander moment volledig voor een kind opkomt en tegen haar man ingaat of zelfs met de kinderen meepraat in hun denigrerende kritiek op hun vader. Het ontbreekt haar totaal

aan een wat evenwichtige houding, waarbij ze haar man zou kunnen hooghouden tegenover de kinderen, ook al was ze het met zijn gedrag niet eens, en waarbij ze voor een kind zou kunnen opkomen zonder daarmee zijn brutaliteit tegenover vader te sanctioneren.

Het valt op dat deze vrouw wel begrip heeft voor de gebreken van man en kinderen, al kan ze de zaak niet aan. Maar als de maatschappelijke werkster voorzichtig polst of ze ook enig begrip heeft voor het tekort in haar eigen houding, is het net of de vrouw haar niet begrijpt: man en kinderen dwingen haar te doen zoals ze doet, een andere mogelijkheid lijkt haar, ook in theorie, helemaal niet aan te spreken. Ze formuleert het dan nog eens, dat ze tussen man en kinderen helemaal klem zit en het niet meer uit kan houden.

Is dat klem-zitten een stukje eigen patroon van deze vrouw, waardoor ze zelf geblokkeerd zit? De maatschappelijke werkster zoekt al pratende voorzichtig verder: is ze wel eens meer in situaties geweest, waarin ze zich klem voelde zitten? Dan komt als vanzelf het verhaal, hoe ze als enig kind altijd klem zat tussen haar ouders, die een heel slecht huwelijk hadden. Altijd was er ruzie tussen die twee en zelf had ze als kind het gevoel, dat haar vader boos op haar was als ze aan moeders kant stond en omgekeerd. Ze dankte de hemel, toen ze de leeftijd had dat ze eruit kon; dat was haar enige mogelijkheid om uit de klem te komen: er uit gaan.

Voor een jong kind is zijn enige levenskans, dat zijn ouders hem beschermen. Als zij dat niet doen, stort zijn wereldje in. Voor een enig kind geldt dat nog veel onvoorwaardelijker; er zijn geen broers of zusters, die dat wereldje mee in stand houden. Een enig kind komt dus in een heel gevaarlijke positie als de ouders ruzie maken. Voor zijn eigen veiligheid moet hij zich aan een van de partijen onvoorwaardelijk vastklemmen. Maar als hij dat doet verliest hij dus de ander, want hij is ook pion op het schaakbord van de ouders. Toch houdt hij niet zo goed van de ander. Zo lang hij klein en afhankelijk is, is dus zijn enige redding steeds van de een naar de ander over te lopen. Wordt hij groter en onafhankelijker, dan loopt hij er uit om niet definitief te hoeven kiezen. Maar hij heeft dan nooit geleerd, dat in een normaal gezin, waar men van elkaar houdt, onenigheden en meningsverschillen kunnen voorkomen zonder dat er enige sprake is van elkaar verraden of in de steek laten. Hij heeft niet geleerd, dat een ouder boos over fouten van een kind kan zijn zonder het kind af te vallen, dat ouders een meningsverschil kunnen hebben en toch elkaar blijven respecteren. Was het wonder dat deze vrouw radeloos werd, toen ze zich in haar eigen gezin langzamerhand weer in dezelfde positie voelde komen als vroeger thuis en dat zijzelf geen andere oplossing kon bedenken dan er uit te willen lopen?

Al pratende hierover ging ze er iets van begrijpen, hoe ze zelf met dit kinderlijke patroon van klem-zitten en zelf niets kunnen de moeilijkheden in haar gezin ook in stand hield en zelfs verergerde. Daarna kon de maatschappelijke werkster haar stap voor stap gaan leren, hoe ze het anders zou kunnen doen, want het is niet eenvoudig een eenmaal ingesleten gedragspatroon te veranderen, ook al is men vol goede wil. Ze had daarbij geruime tijd het voorbeeld en de steun van de maatschappelijke werkster nodig, die voor geen van de gezinsleden partij trok, die een heel ander soort antwoorden wist te geven aan de dochter op smalende opmerkingen over haar vader, en die voor de vrouw het geduld opbracht, wat bij het aanleren van een nieuw gedragspatroon onontbeerlijk is.

Zo heb ik getracht enigszins een beschrijving te geven van de wijze, waarop de maatschappelijke werker zijn taak vervult. Systematisch komt er dus het volgende aan de orde:

- 1 Een onderzoek hoe de verhoudingen zijn, waaronder de cliënt leeft.
- 2 Een onderzoek hoe de cliënt zelf deze verhoudingen beleeft en er op reageert. Bij een zuiver pogen om deze twee aspecten goed aan te voelen en te begrijpen, ontstaat voor de maatschappelijke werker de identificatie met deze cliënt,

die zich niet goed staande weet te houden.

- 3 Grondige kennis van het hoe en waarom van de eisen, die de maatschappelijke situatie aan de cliënt stelt. Dat betekent voor de maatschappelijke werker een identificatie met de conflictpartner, die niet voldoende aan de cliënt wil of kan tegemoetkomen om hem op te vangen. De maatschappelijke werker tracht dus met zijn kennis van de sociale wetenschappen tot een psychosociale diagnose te komen van de cliënt en diens omgeving, waaruit blijkt welke relatievorm in het leven van de cliënt het voornaamste struikelblok is. Maar tegelijkertijd begeeft de maatschappelijke werker zich persoonlijk zodanig in de conflict-situatie, dat hij zich naar beide zijden voldoende identificeren kan en niet eenzijdig partij gaat trekken. Hiervoor is niet zijn beroepskennis, maar zijn eigen gevoel voor mensen en hun noden, zijn onmisbaar instrument.
- 4 Het proces van het helpen zelf. Dit proces bestaat dan hieruit, dat de maatschappelijke werker tussen de cliënt en zijn conflictpartners gaat staan met deze tweezijdige identificatie en aan de cliënt een tijdelijke hulprelatie biedt. Deze hulprelatie geeft aan de cliënt een veilig oefenterrein om zich een ander gedragspatroon eigen te gaan maken. De speciale vakkennis van de tussenmenselijke verhoudingen maakt het de maatschappelijke werker mogelijk deze hulprelatie op te bouwen, te gebruiken en weer af te breken op een wijze, die voor iedere cliënt is afgestemd op zijn persoon en zijn probleem. De persoon van de maatschappelijke werker gaat dus als een soort brug fungeren tussen de cliënt en zijn omgeving. Soms dient dat voornamelijk om de cliënt over de brug te laten komen, soms is ook nodig, dat de andere partij voor een cliënt, die weinig mogelijkheden heeft, wat soepeler gaat worden en wat over de brug komt.

Wanneer deze vorm van hulpverlening goed verloopt, heeft de cliënt er meestal enig besef van gekregen, dat hijzelf ook een prestatie heeft geleverd. Een eventueel gevoel van dankbaarheid voor de geboden hulp wordt dan op een gezonde wijze begeleid door een verhoogd gevoel van zelfrespect en eigenwaarde. Dit gevoel biedt de waarborg voor een blijvende verbetering in zijn sociale gedrag nadat de maatschappelijke werker zich weer heeft teruggetrokken.

Wanneer we nu tenslotte een duidelijk antwoord willen geven op de vraag: Wat doet het maatschappelijk werk? — zouden we het als volgt kunnen formuleren: De maatschappelijk werker helpt de cliënt een beter gebruik te gaan maken van de samenlevingsvormen, waarin hij is gesteld, door middel van de functionele relatie, welke hij tijdelijk met de cliënt onderhoudt en die een persoonlijke beïnvloeding van de cliënt mogelijk maakt. Deze functionele relatie vindt haar fundament in de sociale wetenschappen en haar inhoud in de levende persoonlijkheid van de maatschappelijk werker zelf.