

6 Als de geholpene helper wordt

Wederkerigheid als kernthema in de beroepspraktijk van het sociaal werk

Kees Penninx

6.1 Inleiding

In Dichterbij staat empowerment van de cliënt en zijn omgeving voorop. We beogen versterking van het zelfhelpend vermogen, het hulporganiserend vermogen en het helpend vermogen van de cliënt. Waarom dit laatste? Mensen komen toch om hulp te krijgen? Hulp krijgen en hulp geven zijn twee kanten van dezelfde medaille. Zowel het krijgen als het geven van hulp kan een versterkend effect hebben voor de cliënt: wie goed doet, goed ontmoet. Dat is de essentie van wederkerigheid. Wederkerigheid in sociale relaties kan een 'beschermende factor' zijn die positief bijdraagt aan de balans tussen draaglast en draagkracht. Maar wat is nou precies wederkerigheid? Wat is de betekenis ervan in het kader van de Wmo en de participatiesamenleving? Hoe kan de sociaal werker cliënten helpen bij het opbouwen en onderhouden van wederkerige relaties? En is wederkerigheid altijd goed? Deze vragen staan centraal in dit essay.

Het verhaal van Will

Will (66) heeft enkele jaren geleden haar man Cor verloren. Hij overleed daags na zijn pensionering aan een hartstilstand. Hoe anders had Will zich haar toekomst met Cor voorgesteld. Sinds die tijd voelt ze zich boos, verlaten en verdrietig. Ze slaapt slecht, komt de deur haast niet meer uit. Ze heeft weinig mensen om zich heen om haar hart bij te luchten, Cor en Will deden altijd alles samen. Enkele maanden geleden verhuisden haar zoon en schoondochter naar een andere stad; daarmee is Will de laatste aanspraak die ze nog had kwijt. Ze heeft het gevoel dat ze geen kant meer op kan.

Sociaal werker Lida is voor het eerst op huisbezoek bij Will. De stemming is bedrukt. Will praat over haar problemen. Halverwege het gesprek gooit Lida het over een andere boeg. Ze weet dat Will vroeger in de horeca heeft gewerkt. Het dienstencentrum voor ouderen heeft dringend behoefte aan enkele gastvrouwen. Lida vraagt of dat misschien iets is voor Will; het geeft haar misschien wat afleiding. 'Nee,' zegt Will, 'wat moet ik met die oudjes?' Het gesprek gaat verder en ze spreken af dat ze over twee weken nog eens praten. Vlak voordat ze afscheid nemen, zegt

Will: 'Nog even over dat dienstencentrum, op welke dag hebben ze eigenlijk hulp nodig?'

Bij het volgende gesprek twee weken later brengt Will een bloemetje mee voor Lida. 'Het gaat beter met me', zegt ze met een glimlach. 'Wat fijn, hoe heb je dat voor elkaar gekregen?' vraagt Lida. 'Ik weet het ook niet,' zegt Will aarzelend, 'maar sinds ik een ochtend per week in de pantry van het dienstencentrum werk, voel ik me rustiger. Het breekt je week, je hebt iets om naar uit te kijken. En wat moeten die oudjes tegenwoordig zonder ons, vrijwilligers?'

6.2 Wat is wederkerigheid?

Wederkerigheid is de wederzijdse (en dus niet de eenzijdige top-down) uitwisseling van materiële en niet-materiële steun, informatie en diensten (Komter, 2003). In wederkerige relaties wisselen generositeit en eigenbelang voortdurend stuivertje. Mensen worden individueel beter van wederkerigheid, maar ook de gemeenschap is ermee gediend. Er zijn verschillende materiële en immateriële geefactiviteiten te onderscheiden, zoals geschenken uitdelen, geld doneren, voedsel verstrekken, gastvrij zijn, hulp en zorg bieden. Hoewel wederkerigheid van oorsprong een begrip is uit de economische ruiltheorie, ervaren mensen het geven als een spontane en altruïstische activiteit, bedoeld om persoonlijke gevoelens over te brengen, en niet als economische transactie. 'Wederkerigheid impliceert de erkenning van de ander als potentiële bondgenoot,' zegt Komter. Zonder deze fundamentele erkenning is er geen wederkerige uitwisseling en geen solidariteit mogelijk. Erkenning impliceert niet alleen respect voor de ander, maar ook erkenning van onderlinge afhankelijkheid: je hebt elkaar nodig om een leefbare samenleving te kunnen creëren.

Komter pleit ervoor de samenleving zodanig in te richten dat vormen van wederzijdse afhankelijkheid, zowel tussen burgers onderling als tussen burgers en overheid, productief gemaakt kunnen worden. Niet alleen in 'zware' gemeenschappen zoals de familie, de kerk of de eigen etnische groep, maar vooral ook in meer open, lichte gemeenschappen, waarin mensen lossere of tijdelijke relaties aangaan, zoals sportevenementen, internetfora en (de pantry van) het dienstencentrum (Duyvendak & Hurenkamp, 2004). Om wederkerigheid in de samenleving te laten floreren, noemt Komter belangrijke voorwaarden als kleinschaligheid, directe lijnen, en het verminderen van bureaucratie in het sociale stelsel. Op individueel niveau kun je hieraan toevoegen wederzijdse aanspreekbaarheid, respect en het verminderen van vraagverlegenheid (hulp durven vragen), van handelingsverlegenheid (hulp durven aanbieden) en van acceptatieschroom (hulp durven aannemen) (Linders, 2010).

6.3 Wederkerigheid en de participatiesamenleving: actief burgerschap

Het pleidooi van Komter – stimuleer sociale en maatschappelijke praktijken waarin wederkerigheid kan opbloeien – sluit goed aan bij de breed gedragen professionele opgave van sociaal werk om zelfredzaamheid te bevorderen en actief burgerschap te stimuleren. Actief burgerschap is niet het alleenrecht van mensen die over veel sociaal kapitaal beschikken. Juist ook mensen die sociaal kwetsbaar zijn en minder beschikken over kennis, netwerken of andere hulpbronnen, kunnen actieve burgers zijn. Het levert veel op: contacten, toegang tot hulpbronnen, waardering. Actief burgerschap of ‘meedoen’ staat centraal in de beleidsfilosofie van de Wmo, die stelt dat iedereen naar vermogen mee moet kunnen doen in de participatiesamenleving. Actieve burgers die verantwoordelijkheid nemen voor hun welzijn zijn ook een kern van Welzijn Nieuwe Stijl. Hiervoor randvoorwaarden creëren en ondersteuning bieden is een kerntaak voor sociaal werk in de participatiesamenleving (Penninx & Sprinkhuizen, 2011).

Mogendorff, Tonkens en Verplanke (2012) wijzen in een studie naar het bevorderen van actief burgerschap bij mensen met een verstandelijke of psychische beperking op drie fundamentele waarden, die als ijkpunt dienen voor het ontwikkelen van projecten en die actief burgerschap bij kwetsbare groepen beogen: contact, respect en waardering, en ontplooiing. Als deze fundamentele waarden de opbrengst zijn, is er kans van slagen voor activeringsprojecten. Maar er is een probleem. Contact en ontplooiing zijn goed te organiseren door de hulpverlener, maar dat geldt veel minder voor ongrijpbare waarden als waardering en respect. ‘Eén belangrijke, vermoedelijke voorwaarde voor waardering is wél te organiseren,’ stellen de auteurs, ‘namelijk wederkerigheid.’ Het komt erop aan dat je mensen met een beperking de kans geeft om iets voor een ander te betekenen. Er lijkt vooral sprake van waardering wanneer er sprake is van wederkerigheid: wanneer zowel degenen met een beperking als degenen zonder een beperking iets kunnen geven en iets kunnen ontvangen. Wederkerigheid is dus – naast contact en ontplooiing – een werkbaar ontwerpcriterium voor sociaal werk dat inzet op actief burgerschap bij kwetsbare groepen (Mogendorff et al., 2012).

6.4 Wederkerigheid als kernthema in de beroepspraktijk

Hoe kun je als sociaal werker het principe van wederkerigheid handen en voeten geven in de beroepspraktijk? In de kern komt het erop neer dat je samen met de cliënt ‘oefenplaatsen’ voor wederkerigheid verkent, ontsluit en ontwikkelt. Soms heel nadrukkelijk, dan weer haast terloops, zoals Lida uit het voorbeeld. Met als resultaat dat de geholpene op een gegeven moment zelf ook helper wordt. Daarbij is maatwerk geboden. Er bestaan veel verschijningsvormen van wederkerig-

heid en het is een kwestie van zoeken, aftasten, welke vorm past bij de cliënt. Zo hoeft het ‘geven’ en ‘teruggeven’ zich bijvoorbeeld niet te beperken tot twee personen. Er kunnen veel meer personen deel uitmaken van het ‘geefstelsel’ van de cliënt. De ruil hoeft ook niet op één moment in de tijd plaats te vinden. Tussen dienst en wederdienst kunnen dagen, weken, zelfs jaren tijd liggen. Zo kunnen we twee dimensies onderscheiden in wederkerige relaties: spreiding over het aantal betrokkenen (enkele versus veel personen) en spreiding over de tijd (geringe versus grote spreiding in tijd).

In schema, toegelicht met enkele voorbeelden:

wederkerigheid	enkelvoudig: tussen enkele mensen	meervoudig: tussen veel mensen
onmiddellijk, hier en nu	<i>enkelvoudige, onmiddellijke wederkerigheid</i> 1 relatie cliënt-hulpverlener; partnerschap met inbreng en leren van twee kanten 2 bekenden, buurtgenoten: ‘Terwijl jij mijn heg snoeit, kook ik lasagne voor je.’	<i>meervoudige, onmiddellijke wederkerigheid</i> ■ lotgenotencontact; ■ moedernetwerk Mama Noord; ■ ruilwinkel gebruikte kleding.
uitgesteld, gespreid over de tijd	<i>enkelvoudige, uitgestelde wederkerigheid</i> intimi zoals familie en vrienden: ‘Fijn dat je mij helpt met mijn tentamen, natuurlijk help ik jou volgende maand met je verhuizing.’	<i>meervoudige, uitgestelde wederkerigheid</i> ■ cliënt als ervaringsdeskundige; ■ tijd voor elkaar; ■ project We helpen.

Enkelvoudige, onmiddellijke wederkerigheid

De sociaal werker is geen expert die weet wat goed is voor de cliënt en deze onderwerpt aan zijn deskundigheidsmacht, diagnose en behandeling. Betrokkenheid, gelijkwaardigheid, verbinding en wederkerigheid zijn de ingrediënten van een op empowerment gerichte relatie tussen sociaal werker en cliënt (Driessens & Van Regenmortel, 2006). Deze relatie is dan ook een belangrijke oefenplaats voor enkelvoudige, onmiddellijke wederkerigheid. Cliënten die al lang zorg en hulp ontvangen, voelen zich soms machteloos of koesteren hun (aangeleerde) hulpeloosheid. De sociaal werker kan helpen om dit te doorbreken, en nieuw handelingsrepertoire aanboren, door de cliënt te zien als handelend subject, als actor en ‘hele mens’. Dat is een mens met problemen, maar ook met mogelijkheden, talenten, ervaringskennis of andere vormen van eigen kracht. De relatie tussen sociaal werker en cliënt kenmerkt zich door partnerschap en voortschrijdend inzicht, dankzij *noodzakelijke* inbreng van twee kanten. Cliënt en sociaal werker doen samen het werk en leren daar beiden van. De professional geeft dit expliciet aan. Door de cliënt uit te nodigen tot een actieve, eigen inbreng en successen

daarin te benoemen, onderstreept de sociaal werker diens waardigheid en (het herstel van) zelfrespect. Ook het aanvaarden van kleine attenties van de hulpvrager helpt hierbij en is zeker niet onprofessioneel, wat weleens wordt gedacht. Op al deze manieren kan de hulpvrager in contact komen en veilig oefenen met 'de kracht van het geven' (Riessman, 1965).

Het gesprek met de cliënt dient ook (en vooral) als zoeklicht voor wederkerige relaties in de eigen omgeving van de cliënt. Al direct in de beginfase is een grote gevoeligheid op zijn plaats voor mogelijkheden tot wederkerigheid in het sociale netwerk. Wie zorgen nu voor hem of haar? Voor wie zorgt hij of zij nu? Waar liggen mogelijkheden om dit weefsel van geven en nemen al op korte termijn te versterken? Het in kaart brengen van alle problemen is niet altijd nodig, zoals we zagen in het voorbeeld van Will. Problemen moeten niet worden gebagatelliseerd, maar het is een misvatting dat eerst alle problemen moeten worden opgelost voordat de cliënt (meer) geefgedrag ontwikkelt en een wereld van 'weerkaatst plezier' binnengaat (Tonkens, Van den Broeke & Hoijtink, 2008).

Een belangrijke vindplaats voor wederkerigheid is de buurt. Voor ontspanning en contacten zijn veel kwetsbare mensen aangewezen op het buurtleven, zeker als ook armoede en beperkte mobiliteit een rol spelen (Driessens & Van Regenmortel, 2006). De buurt is ook een belangrijke vindplaats van enkelvoudige, onmiddellijke wederkerigheid. Daarbij doet iemand iets voor een ander, waarbij de tegenprestatie meestal niet lang op zich laat wachten. In het contact met burens en buurtgenoten liggen talloze kansen op wederkerige samenwerking en vormen van 'flitssteun': elkaar een lift geven, de heg van de buurvrouw snoeien in ruil voor een lekkere maaltijd.

Enkelvoudige, uitgestelde wederkerigheid

Enkelvoudige, uitgestelde wederkerigheid is gemakkelijker in de binnenkring van familie, vrienden en andere nabije relaties. Het duurzame karakter en onderlinge vertrouwen van deze relaties maakt het mogelijk om het geefstelsel te versterken, zonder dat een gift binnen afzienbare tijd moet worden beantwoord met een tegenprestatie: 'Als jij mij deze week helpt met mijn tentamen, help ik jou volgende maand met je verhuizing.' Een gedifferentieerde en kansen zoekende netwerk-analyse kan veel opleveren: wat je op dit moment even niet bij je partner of je kind vindt, vind je misschien wel bij een vriendin. Door de stress en onaangename gebeurtenissen van de laatste tijd zou je bijna vergeten dat er ook nog positieve krachten zijn in het netwerk, waarin het 'van betekenis zijn voor elkaar' wel dege-lijk versterkt kan worden.

Meervoudige, onmiddellijke wederkerigheid

Maar wat nu als de cliënt niet beschikt over een sociaal netwerk? Of als de cliënt in zijn eigen omgeving alleen maar belemmeringen ziet? Een goede optie kan dan zijn om het zoekgebied groter te maken. Het hoeft bij wederkerigheid niet

altijd te gaan om hechte banden. Ook aansluiting bij lichte, soms tijdelijke gemeenschappen, kan energie opwekken om tot geefgedrag te komen. Bekend is de werking van lotgenotengroepen: onderlinge hulp en steun worden vaak gegeven door mensen met een vergelijkbaar probleem of met dezelfde aandoening (Linders, 2010). Een sociaal geïsoleerde jonge moeder heeft veel te halen bij een burgerinitiatief als Mama Noord. Mama Noord is een platform van ouders met jonge kinderen in het Amsterdamse stadsdeel Noord die tot voor kort allemaal in hun eentje aan het zorgen waren. Nu is het een groot buurtnetwerk van jonge ouders die elkaar regelmatig ontmoeten, tips uitwisselen en om beurten op elkaars kinderen passen (Website Mama Noord, 2013). Een oplettende en presente sociaal werker in de wijk is op de hoogte van zulke gezonde, op wederkerigheid berustende netwerken en kan voor veel jonge ouders een brug slaan.

Meervoudige, uitgestelde wederkerigheid

Dan zijn er de meervoudige netwerken waarbij tussen dienst en wederdienst waken, zelfs jaren tijd kunnen liggen. Zo zien we in diverse sectoren, zoals de ouderenzorg en de ggz, veel aansprekende initiatieven waarbij cliënten zich verder ontwikkelen als ervaringsdeskundige helpers en voorlichters (Penninx & Prinsen, 2000). De ervaringsdeskundige weet vaak niet precies hoe het verder gaat met zijn gehoor, maar voelt dat zijn inzet ertoe doet. Op meervoudige, uitgestelde wederkerigheid berust ook het project DOCKwerkers van DOCK Charlois in Rotterdam (zie hoofdstuk 2), dat begon met een computercursus voor sociaal geïsoleerde mannen.

DOCKwerkers: de computercursus voor (sociaal geïsoleerde) mannen

Mannen in Charlois die bij het maatschappelijk werk bekend zijn en voor wie aanwijzingen bestaan dat er sprake is van sociaal isolement, worden persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan de Computercursus voor mannen van DOCK Charlois. De mannen melden zich aan omdat zij hun computervaardigheden willen vergroten. Ze betalen de cursus niet met geld maar in natura. Ze worden 'DOCKwerkers'. Dat vinden de mannen prima: geld hebben ze niet veel. Hun kwetsbaarheid ligt doorgaans op het sociaal-emotionele of psychische vlak, veel minder op het lichamelijke vlak. Het zijn doeners; ze steken graag de handen uit de mouwen. Daar ligt hun kracht. De cursus is een groot succes. De mannen hebben niet alleen hun vaardigheden op de pc vergroot, ze zijn ook vrijwilligerswerk gaan doen, zoals mensen helpen bij een verhuizing, klussen uitvoeren of de administratie op orde brengen. De mannen vinden het prachtig dat zij iets voor een ander kunnen betekenen en genieten van de waardering die zij daarbij ontvangen. Ze zoeken elkaar na de cursus nog regelmatig op en hebben ook hun eigen sociale netwerk nieuw leven ingeblazen. In Charlois is de titel DOCKwerker inmiddels een geuzennaam.

De laatste jaren ontstaan er steeds meer initiatieven waarbij meervoudige, uitgestelde wederkerigheid mogelijk wordt gemaakt via internet. Een voorbeeld is Tijd voor elkaar, een interactief buurtplatform waarin bewoners via internet diensten ruilen (www.tijdvoorelkaar.org, 2013). Op landelijke schaal bestaat sinds enige tijd de webcommunity WeHelpen. Deze is opgezet als een marktplaats met slimme functies voor het vinden, verbinden, organiseren en delen van hulp. De geboden hulp wordt beloond met credits, die men kan doneren aan iemand anders of aan het WeHelpen-fonds. Iemand die vanwege de grote afstand (of om andere redenen) niet kan zorgen voor zijn bejaarde moeder honderd kilometer verderop, kan wel zorgen voor zijn bejaarde buurvrouw. De verdiende credits van WeHelpen kan de bejaarde moeder op een ander tijdstip verzilveren bij informele helpers in haar eigen buurt (www.wehelpen.nl, 2013).

6.5 Wederkerigheid: altijd goed?

Wederkerigheid is geen panacee voor alle problemen. Bewaar gerust enige kritische afstand tot dit concept. Wederkerigheid kan verstrikt raken in een voor-wat-hoort-watdiscours van een zich terugtrekkende overheid die van burgers verlangt dat zij meer eigen verantwoordelijkheid nemen. Kinderen voorlezen in ruil voor een scooter? In de kassen werken in ruil voor een bijstandsuitkering? Echte wederkerigheid laat zich niet dwingen en bestaat bij de gratie van gelijkwaardigheid. Als wederkerigheid een instrument van de overheid wordt, ingegeven door bezuinigingsdrift, slaat het om in vernedering: de luie, profiterende burger moet maar eens geactiveerd worden en iets gaan bijdragen aan de samenleving (Trommel & Van den Berg, 2012). Sociale professionals zouden zich hiervan moeten distantiëren. Goed wederkerigheidswerk dient primair het belang van de cliënt.

Wederkerigheidswerk is maatwerk

Uit onderzoek is gebleken dat iets doen voor een ander, of voor een goed doel, een goede remedie is tegen vraagverlegenheid: voor wie hulp geeft, is de drempel om zelf ook hulp te vragen lager (Linders, 2010). Mensen die genereuze levens leiden, hebben minder last van stress en depressies en ontwikkelen een groter gevoel van eigenwaarde (Post & Neimark, 2008). Mensen die geven – of dat nu geld is, tijd of aandacht – worden ouder en gelukkiger, ook als zij er op latere leeftijd mee beginnen (Brown et al., 2003). Overigens: anderen helpen met de vooropgezette verwachting er zelf beter van te worden, is een illusie. Het moet dus ook in de aard van de cliënt zitten. Eens te meer wordt duidelijk dat maatwerk geboden is om de cliënt te helpen zoeken naar een passende plek in het sociale weefsel van geven en nemen. Past wederkerigheid bij iemands overlevingsstrategie? Niet altijd! Driessens en Van Regenmortel (2006) onderscheiden zes overlevingsstrategieën bij mensen die leven in armoede. Drie types zijn gevoelig voor wederkerigheid: de statuszoeker, de wilde weldoener en de aangepaste. Bij statuszoekers

Deel 2 Bouwstenen van de praktijktheorie

en wilde weldoeners is wederkerigheid niet zonder risico's. De statuszoeker is uit op (hernieuwd) respect. Hij heeft er alles voor over om zich met diensten geliefd te maken. De wilde weldoener kan nooit iets weigeren. Deze weldoeners en redders in nood verliezen zich in eenzijdige geefrelaties, die ongelijkwaardig zijn en vaak worden afgebroken. Wederkerigheidswerk is hier vooral een oefening in leren doseren, grenzen stellen en hulp leren vragen. Alleen de aangepasten, die zich hebben aangepast aan hun status van arme, of hierin zijn opgegroeid, vinden relatief gemakkelijk passende vormen. Vaak zijn dat kleine kringen van lotgenoten, waarbinnen veel onderlinge steun wordt geboden, op een haalbaar niveau en gebaseerd op wederzijds respect.