

LET US LIVE SOCIAL WORK!

Miriam Berends en Anja Boschma

Augustus 2008

Christelijke Hogeschool Windesheim, opleiding MWD

LET US LIVE SOCIAL WORK!

Tamale Children's Home, Tamale Ghana

Social Welfare, Tamale Ghana

Miriam Berends en Anja Boschma

Jacqueline van Alphen en Anja Bunthof

Augustus 2008

Christelijke Hogeschool Windesheim, opleiding MWD

Voorwoord

Voor het schrijven van deze scriptie hebben we ervoor gekozen om een onderzoek te doen in het buitenland. Aan de ene kant natuurlijk omdat we wel van een avontuur houden, maar aan de andere kant willen we wat van de wereld zien. We kunnen ons er maar moeilijk bij neerleggen dat 'dit nou alles is' in Nederland. In deze wereld lijkt het vaak alsof 'wij, westerse mensen' alles het beste weten. Dat de westerse manier, de beste manier is. Wij betwijfelen dit en daarom willen we dit onderzoeken op een onderdeel van het maatschappelijk werk, zoals geformuleerd staat in de inleiding.

Waarom Ghana?

Allebei hebben we altijd al een idealisme gehad wat Afrika en andere derdewereld landen betreft. Een (drang om de medemens te helpen en om met eigen ogen te zien hoe het leven daar is. Met dit in ons achterhoofd zijn we begonnen met het zoeken naar een bestemming in Afrika. Vanwege het onderzoek dat we daar moesten doen was het voor ons een voorwaarde dat de voertaal in het land Engels zou zijn. Zo bleven er vijf Afrikaanse landen over. Na gezocht te hebben op het internet kwamen we terecht op de website van Vrijwillig Afrika. Dit is een organisatie die vrijwilligers naar Ghana stuurt waar ze bijvoorbeeld in een weeshuis kunnen gaan werken en waar ze in een gastgezin zullen verblijven. Dit was voor ons het ideale uitgangspunt om aan onze scriptie te beginnen.

Door het werk in het weeshuis zouden we een goede ingang hebben wat betreft het maatschappelijk werk in Tamale. Bovendien zouden we de cultuur van dichtbij gaan meemaken door in een gastgezin te wonen.

We hopen u mee te nemen op onze reis. Vanuit onze visie dat een maatschappelijk werker een idealisme om de medemens te helpen moet hebben en de combinatie daarin met de huidige samenleving in Nederland is onze probleem- en vraagstelling ontstaan.

In deze scriptie willen we u meenemen in onze (misschien ook een idealistische) visie op het maatschappelijk werk in Nederland.

Inhoudsopgave

INLEIDING		5+6
HOOFDSTUK 1	LITERATUURSTUDIE NEDERLAND	7-17
§ 1.1	De missie van de werker in Nederland	8+9
§ 1.2	Methodiek in Nederland	9-13
§ 1.3	Attitude van de werker in Nederland	13-15
§ 1.4	De maakbare samenleving in Nederland	15-17
HOOFDSTUK 2	LITERATUURSTUDIE GHANA	18-25
§ 2.1	Ontstaan van Ghana	19
§ 2.2	Slavenhandel	20
§ 2.3	Onafhankelijkheid	20
§ 2.4	Ghana als gidsland	20+21
§ 2.5	Verdere verloop tot aan 2008	21
§ 2.6	De huidige samenleving	21-23
§ 2.7	Cultuur	23-25
HOOFDSTUK 3	ONDERZOEKSMETHODEN	26-37
§ 3.1	Onderzoeksopzet	27+28
§ 3.2	Onderzoeksmethodiek	28-35
§ 3.3	Labeling	35+36
§ 3.4	Representativiteit	36+37
HOOFDSTUK 4	ONDERZOEKSRESULTATEN	38-50
§ 4.1	De missie van de werker in Tamale	39-41
§ 4.2	Methodiek in Tamale	41-45
§ 4.3	Attitude van de werker in Tamale	45-46
§ 4.4	Samenleving van Tamale	47
§ 4.5	Cultuur van Tamale	47-50
HOOFDSTUK 5	CONCLUSIE	51-57
§ 5.1	Conclusie	52-54
§ 5.2	Bevindingen en discussie	54-56
§ 5.3	Eigen visie	56-57
BRONVERMELDING		58-61

Inleiding

In dit onderzoeksverslag kijken wij wat de invloed is van de samenleving en cultuur op de missie,, methodiek en attitude van de social worker. De lezer kan de term 'samenleving en cultuur' zien als een overkoepeling van missie, methodiek en attitude. De informatie over de cultuur en samenleving van Ghana en van Tamale hebben we in dit onderzoeksverslag geplaatst om de lezer meer informatie hierover te geven zodat de uitkomsten van dit onderzoek in perspectief te plaatsen zijn.

We maken de vergelijking tussen de Nederlandse maatschappelijk werker en de Ghanese social worker. We hebben gekozen voor missie, methodiek en attitude om op die manier de wijze van hulpverlening vorm te kunnen geven. We hebben gekozen voor deze drie thema's omdat ze de drie niveaus beslaan. Macro: missie, Meso: methodiek en Micro: attitude. Bovendien kiezen wij voor deze thema's omdat we op deze manier het meest volledige beeld schetsen van de wijze van hulpverlening in Tamale. Omdat wij een groot gedeelte van ons onderzoek hebben gedaan in een ander land kijken we daarnaast naar welke invloed de cultuur en samenleving heeft op de drie componenten

In hoofdstuk 1 kijken we met een kritische blik naar de Nederlandse samenleving zoals ze nu in Nederland bestaat. Het valt ons op dat er een verregaande manier van bureaucratisering en juridisering bestaat. Hiermee wordt de samenleving steeds meer behoedt voor eventuele gevaren die in de toekomst zouden kunnen ontstaan. Dit is op zich geen slechte ontwikkeling, maar het gaat te ver. Men wil steeds meer risico's van te voren uitsluiten. Dit risicomijdende gedrag, bureaucratisering en juridisering is ook terug te zien in de hulpverlening. In dit onderzoeksverslag gaan we uit van de jeugdhulpverlening wanneer we over de hulpverlening praten. Er wordt steeds meer de nadruk gelegd op procedures, verplichte methodieken en bureaucratische maatregelen om bepaalde zaken te regelen. De invoering van het elektronische kinddossier is hier een voorbeeld van. Door bij de geboorte van een kind een risicoanalyse te maken wil minister Rouvoet (Jeugd en Gezin) eventuele gevaren in de toekomst uitsluiten. In de Trouw (schrijver onbekend, 2007) schrijft hierover: *Dit lijkt verspilling van energie, leidt tot nieuwe bureaucratie en schept de illusie dat ongelukken zijn te voorkomen.* Deze maakbaarheid van de samenleving wordt verder toegelicht in hoofdstuk 1.

Met deze zienswijze op de Nederlandse samenleving gaan wij op zoek naar punten die we in de hulpverlening in Nederland kunnen benadrukken. We delen dit op in drie componenten: missie, methodiek en attitude. Deze componenten zijn uitgelegd in hoofdstuk 1. We gaan dit niet zoeken in Nederland, inaar in een totaal andere cultuur namelijk die in Ghana. In hoofdstuk 2 is achtergrond informatie te vinden over Ghana. Deze achtergrond informatie zal de lezer helpen om meer inzicht te krijgen in de Ghanese samenleving. Op die manier zal de lezer de onderzoeksresultaten in de juiste context kunnen plaatsen. In Tamale onderzoeken we op welke manier de werker invulling geeft aan de drie begrippen: missie, methodiek en attitude. Onze hoofdvraag luidt dan ook: "Vanuit welke opvattingen over de wijze van hulpverlening wordt er in het weeshuis in Tamale gewerkt en wat kan de hulpverlening in

Nederland hierin benadrukken?". Met de wijze van hulpverlening bedoelen wij de drie componenten: missie, methodiek en attitude.

In hoofdstuk 3 is te lezen hoe wij dit hebben onderzocht. Hierin is te lezen welke keuzes we hebben gemaakt, welke onderzoeksmethoden we gebruikt hebben en of de resultaten betrouwbaar zijn. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten te vinden van het onderzoek. Daarin wordt tevens een vergelijking gemaakt tussen de Nederlandse en Ghanese resultaten. In hoofdstuk 5 zijn de antwoorden op de deelvragen terug te vinden. Met de antwoorden op de deelvragen en de hoofdvraag, willen we onze bevindingen op papier zetten. Deze bevindingen gaan over wat de werker in Nederland zou kunnen benadrukken op het gebied van missie, methodiek en attitude. Hiermee willen we inzicht creëren bij de werker. Dit inzicht kan leiden tot een kritische blik op de samenleving en zijn weerslag op de hulpverlening. Dit is tevens terug te vinden in hoofdstuk 5 waar we discussiepunten en onze visie op de resultaten van het onderzoeksverslag uiteenzetten.

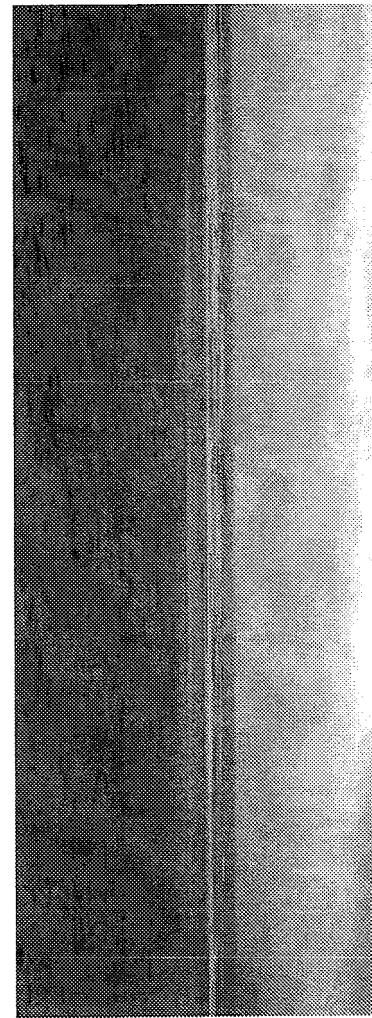
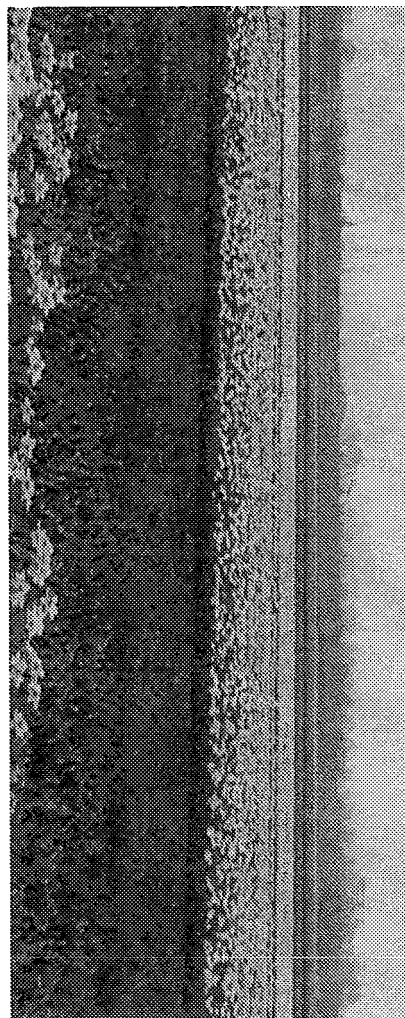
Hoofdstuk 1 en 2 bevatten de informatie die bij het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen. Hoofdstuk 1 bevat de literatuur over de Nederlandse missie, methodiek en attitude. Daarnaast geven we uitleg over de maakbare samenleving. Hoofdstuk 2 bevat literatuur over de Ghanese samenleving. Dit is informatie die bekend was voor wij naar Ghana vertrokken. In hoofdstuk 3 leggen we uit welke keuzes we hebben gemaakt met betrekking tot de onderzoeksmethoden. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van het veldonderzoek te vinden. In hoofdstuk 5 zijn onze conclusies en bevindingen te lezen.

CO
P

et* O
Ö
CL ca
CD
𐌚𐌚 j'sj

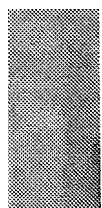
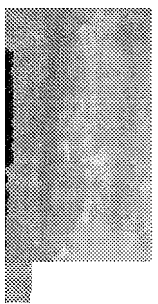
fD M

PP



3HB

:•æEIE.



§1.1 De missie van de werker in Nederland

Vanuit deze theoretische achtergrond willen wij de volgende deelvraag beantwoorden: 'Wat is de missie van de werkers in het weeshuis in Tamale?' Door de theorie te gebruiken kunnen we een vergelijking maken tussen Tamale en Nederland en op die manier onze hoofdvraag beantwoorden.

De missie maakt deel uit van de drie componenten (missie, methodiek en attitude) die we gebruiken om onze onderzoeksvraag te specificeren. We hebben gekozen voor de drie componenten: missie, methodiek en attitude om de werkwijze van de hulpverlening vorm te geven. We hebben gekozen voor deze drie componenten omdat ze drie niveaus beslaan. Op die manier kunnen we de wijze van hulpverlening op macro, meso en micro niveau bekijken. We bedoelen met macro: vanuit welke overtuiging werkt het maatschappelijk werk in Nederland. Meso: Op welke manier geven maatschappelijk werk instellingen invulling aan methodieken, een handleiding voor de werker. Micro: De houding van de werker in het hulpverleningsproces.

Het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker stelt (2006, p.10):

'Bevorderen dat de mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooiën, naar hun eigen aard, behoeften, opvattingen en dat ze rekening houden met anderen met wie zij samenleven'.

De maatschappelijk werker gaat niet alleen aan het werk met de individuele cliënt, maar kijkt ook naar de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving en de samenleving als geheel. Hierdoor is de maatschappelijk werker actief op drie niveaus. Het beroepsprofiel beschrijft de volgende drie niveaus:

1. De maatschappelijk werker helpt individuele cliënten tot hun recht te laten komen als mens en als burger. Dit doet de maatschappelijk werker door verbeteren en uitbreiden van de competenties van de cliënt. Hierdoor zal het sociaal functioneren van de cliënt verbeteren.
2. De maatschappelijk werker richt zich op de sociale verbanden waar de cliënt deel van uitmaakt. Dit kan de maatschappelijk werker bewerkstelligen door materiële en immateriële ondersteuning.
3. De maatschappelijk werker richt zich op de samenleving als geheel. Dit doet de maatschappelijk werker door signalering van tekortkomingen van de samenleving, adviseren op sociaal beleid en het uitvoeren hiervan en als laatste ontwikkelt het maatschappelijk werk preventieprogramma's. (*Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*, 2006, p.11)

Doordat de maatschappelijk werker actief is op drie gebieden is de werking van het maatschappelijk werk ook te zien op drie gebieden: bij de cliënt, de sociale verbanden en de samenleving. Mede hierdoor is de maatschappelijk werker mogelijk in staat om de samenleving aan te passen aan de individu en het individu aan te passen aan de samenleving. Zoals het citaat van Martina Tjeenk Willink *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* (2006, p.1) luidt:

'De maatschappij menselijker maken en de mens maatschappelijker'.

De noodzaak om vanuit je hart te werken, maar ook de kennis te hebben van methodiek wordt weergegeven in het citaat van Marie Kamphuis uit het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (2006 p. 1)*:
'Van het goeie hart geen kwaad woord, maar het is niet genoeg'.

§1.2 Methodiek in Nederland

Met de uitleg van deze methodiek willen we de volgende deelvraag in kaart brengen: 'Hoe wordt er methodisch gehandeld in het weeshuis in Tamale?' Door deze deelvraag te beantwoorden en met deze theorie kunnen we de vergelijking maken tussen Tamale en Nederland.

De methodiek maakt deel uit van de drie componenten (missie, methodiek en attitude) die we gebruiken om onze onderzoeksvraag te specificeren.

De beginfase

Het contact tussen hulpverlener en cliënt komt tot stand, dit kan op verschillende manieren gebeuren;

- De cliënt neemt het initiatief om contact te zoeken.
- De werker nodigt de cliënt op eigen initiatief uit.
- Er kan ten behoeve contact worden gelegd door derden voor de cliënt met de werker.

Wanneer de cliënt het initiatief heeft genomen is er een onderscheid te maken in de aard en omvang van de hulpvraag;

- Het is een praktische hulpvraag, dit valt onder de concrete en informatieve hulpverlening.
- De hulpvraag kan niet binnen de betreffende instelling worden behandeld, de cliënt wordt verwezen naar een andere instelling.
- De hulpvraag is dusdanig complex dat er meerdere gesprekken zullen volgen.
- Er is een acute crisissituatie, de werker grijpt in.

Volgens het boek *Methodiek Maatschappelijk Werk en Dienstverlening* is het van belang om in het eerste contact/ gesprek de volgende zaken de revue te laten passeren.

- Een goed contact is belangrijk, maar niet het uiteindelijke doel van de hulpverlening. Het is de voorwaarde om de hulpvraag aan te kunnen pakken.
- De maatschappelijk werker heeft niet de taak om de oplossing aan te dragen, maar juist om de cliënt zelf tot de oplossing te laten komen.

Hierbij worden de volgende aandachtspunten in het directe contact omschreven;

- Kennismaking, belangrijk is om de cliënt op zijn gemak te stellen.
- Introductie, de werker neemt als eerste het woord en legt uit wat er gedaan gaat worden.
- Non-verbale communicatie, de werker observeert de houding van de cliënt en let erop dat hijzelf een open houding aanneemt.
- Verbale communicatie, de werker past zijn taalgebruik aan qua woordkeuze en in het gebruik van begrippen.

- Gesprekstechnieken, de werker helpt de cliënt zijn verhaal te doen, hierdoor komt er structuur in het gesprek en kan de cliënt wellicht zelf tot inzicht komen en verbanden herkennen in de situatie.
- Vertrouwenssfeer scheppen, de cliënt zijn verhaal laten doen en hier vervolgens niet meteen kritiek op te geven, maar aandacht hebben voor de acceptatie van de cliënt.
- Vragen stellen, gesloten en open vragen
- Aandacht schenken aan verschil in referentiekader en positie, de werker toont respect voor de beleavingswereld van de cliënt, hij is zich bewust van zijn eigen normen en waarden en kan die onderscheiden in het contact met de cliënt.

De onderzoeksfase, de intake

In de onderzoeksfase wordt er getracht tot een goed plan van aanpak (hulpverleningsplan) te komen. Het is hierbij belangrijk voor de werker om een helder beeld te krijgen van de situatie en ook om een eigen mening hierover te kunnen vormen.

De onderzoeksfase bestaat uit de volgende stappen;

Stap 1: het intakegesprek, hierin wordt de vraag van de cliënt nader uiteengezet aan de hand van gespreksonderwerpen.

Stap 2: Er wordt een verslag geschreven van de intake, hierin schrijft de werker een Gespreksverslag, een verslag van het intake gesprek geschreven aan de hand van dezelfde gespreksonderwerpen

Probleemanalyse, de werker geeft hierin zijn visie op de situatie

Hulpverleningsplan, hierin staat het doel, de duur, de methoden/ activiteiten voor de benodigde hulp omschreven. Deze wordt samen met de cliënt in de planningsfase uitgewerkt.

Stap 3: Het hypothesetoetsing gesprek. Hierin wordt de probleemanalyse zoals de werker deze heeft beschreven in het intakeverslag besproken. De werker checkt of hij de analyse correct heeft gemaakt en de cliënt kan aanvullingen hierop doen.

We kunnen zien dat wanneer men volgens dit model werkt de cliënt altijd het uitgangspunt is. Er wordt hierbij ook veel verantwoordelijkheid gelegd bij de cliënt. Hij is er zelf verantwoordelijk voor om de problemen te benoemen en hierbij te vertellen wat noodzakelijk is. Hierbij wordt hij ondersteund door de werker.

Het boek *Methodiek Maatschappelijk Werk en Dienstverlening* noemt bij de intake de volgende belangrijke gespreksonderwerpen.

1. problemen en klachten

Wat zijn de problemen en Machten van de cliënt, wat is er aan de hand? (draaglast)

2. stressoren/ oorzaken van de problemen en klachten

Welke factoren roepen de spanning op en welke factoren houden deze spanning in stand? Deze factoren kunnen in de cliënt zelf zitten zoals onzekerheid, maar de factoren kunnen ook buiten de cliënt gezocht worden, bijvoorbeeld een presentatie op school, (belemmerende factoren)

3. beleving van de situatie
Welke gevoelens heeft de cliënt over zijn situatie? Hoe gaat hij emotioneel gezien om met zijn problemen en klachten? (draaglast)

4. gevolgen voor het dagelijks functioneren
Op welke zaken in het leven van alledag werken de problemen door? Moet de cliënt bepaalde handelingen extra doen of juist laten door zijn problemen en klachten?

5. probleemhantering
Hoe gaat de cliënt met zijn problemen om, welke vaardigheden heeft hij om het probleem zelf op te kunnen lossen? Wat heeft de cliënt al gedaan om tot een oplossing te komen? (draagkracht)

6. hulpverleningsverleden
Heeft de cliënt eerder dit soort problemen gehad? Heeft de cliënt eerder hulp gekregen van een instantie?

7. compenserende omstandigheden
Welke omstandigheden beschermen de cliënt. De nadruk wordt gelegd op dingen die goed gaan. (beschermende factoren)

8. sociale steun
Het sociale netwerk van de cliënt wordt in kaart gebracht. Waar kan de cliënt terecht met zijn problemen?

9. doelstellingen en behoeften
Wat wil de cliënt voor zichzelf bereiken op de korte en lange termijn?

10. verwachtingen en wensen van het maatschappelijk werk
Wat zijn de verwachtingen van de cliënt met betrekking tot wat het maatschappelijk werk voor hem kan betekenen.

11. actuele situatie en relevante biografische gegevens
Hoe ziet het leven van de cliënt er uit. Wat zijn belangrijke gebeurtenissen geweest?

De planningsfase

Er wordt samen met de cliënt een plan van aanpak gemaakt. Dit gebeurt op basis van de gegevens uit de begin- en onderzoeksfase. Er worden doelen gesteld. Deze zijn opgesplitst in kleinere deeldoelen waar men gemakkelijk aan kan werken. De werker en de cliënt maken onderling een taakverdeling. Wie gaat wat doen en wanneer? Er wordt in de planningsfase ook een contract opgesteld door de werker en cliënt.

Waarom een plan van aanpak?

- Planmatige aanpak vergroot de kans van slagen voor de cliënt om dit keer wel tot een oplossing te komen.
- Er wordt expliciet gesproken over het doel dat de werker en cliënt samen willen bereiken. Deze wordt ook vastgelegd.
- Om het doel te behalen worden er deeldoelen geformuleerd. Dit zodat het makkelijker te omvatten is en het duidelijker wordt hoe men er aan gaat werken. Bovendien is het duidelijk wat er al behaald is. Dit kan een extra motivatie geven.

- d) De rollen worden verdeeld. Men weet wie wat gaat doen en wanneer dit gaat gebeuren. Dit kan rust geven voor de werker en de cliënt.
- e) Er staat duidelijk in hoeveel tijd, energie en overige middelen er nodig zijn om het einddoel te bereiken.
- f) De duidelijke tijdsplanning heeft als effect dat het doel *beter* in bereik kan komen.
- g) Het plan van aanpak kan geëvalueerd worden. Dit is ten behoeve van de cliënt maar ook voor de legitimering van het maatschappelijk werk.
- h) Het plan van aanpak wordt vastgelegd als contract tussen de werker en cliënt. Wat beiden aangaan is niet vrijblijvend en beiden kunnen elkaar daar op aanspreken.
- i) Als de werker uit mocht vallen kan een collega makkelijk de zaak overnemen. In het plan van aanpak staat duidelijk te lezen hoe ver men is en wat de werkwijze is tussen werker en cliënt.

In de planningsfase wordt er ook rekening gehouden met protocollen en richtlijnen van de instelling die de werker vertegenwoordigt. Er staat bijvoorbeeld vaak een bepaalde tijdsduur voor een hulpverleningscontact.

De actiefase

In deze fase wordt het plan van aanpak uitgevoerd. Er wordt gewerkt aan de deeldoelen die uiteindelijk leiden tot het einddoel.

Er kan op verschillende manieren aan doelen worden gewerkt. Dit kan variëren van bepaald methodiekgebruik tot het regelen van een bepaalde cursus.

In de actiefase komt ook een moment van tussenevaluatie aan bod. Daarin wordt besproken wat er tot nu toe is bereikt en hoe dit is bereikt. Bovendien wordt er aandacht besteed aan wat er nog niet bereikt is en welke reden dit kan hebben.

Er wordt stilgestaan bij de volgende onderwerpen:

- de relatie tussen maatschappelijk werker en cliënt

Hierin wordt besproken hoe de relatie tussen de werker en cliënt is, waar nodig geeft de werker uitleg over de manier waarop hij de cliënt benaderd. Bijvoorbeeld waarom op het ene moment confronterend en op het andere moment empathisch.

- de inzet van de cliënt

De inzet van de cliënt wordt besproken. Wanneer deze factor tot belemmeringen leidt in het hulpverleningsproces wordt de cliënt hiermee geconfronteerd.

- de reactie van de omgeving

Soms werkt de omgeving minder mee dan is voorzien. Dit kan belemmerend werken voor het hulpverleningsproces.

De afsluitingsfase

Het hulpverleningscontact kan op verschillende manieren en om verschillende redenen worden afgesloten.

Wanneer wordt er afgesloten?

- Als het gewenste resultaat behaald is, het einddoel is gerealiseerd.
- Als het contact verbroken wordt door de cliënt, door bijvoorbeeld niet meer naar afspraken te komen.
- De cliënt heeft andere hulpbronnen gevonden

- De hulpvraag is niet langer relevant
- De doelen zijn in de ogen van de cliënt onbereikbaar

Wat is er van belang voor werker en cliënt bij de afsluiting?

- De maatschappelijk werker bereidt de afsluiting voor door zijn rapportages door te lezen om zo het doorlopen proces helder voor ogen te krijgen.
- De cliënt wordt niet verrast door het afsluitingsgesprek, er is naartoe gewerkt en naartoe geleefd
- De cliënt heeft de ruimte om terug te kijken op wat er gebeurd is en na te gaan wat dit voor de toekomst kan betekenen. De visie van de cliënt staat centraal.
- Afscheid nemen krijg aandacht. De relatie tussen werker en cliënt wordt beëindigd.
- De werker zorgt voor dossiervorming, dit wil zeggen dat alle gegevens en rapportage over de desbetreffende cliënt worden gebundeld en voor een bepaalde tijd worden bewaard.

§1.3 * Attitude van de werker in Nederland

Hieronder staat beschreven wat wij belangrijk vinden in de attitude van de werker in Nederland. Deze theorie gaan we gebruiken om een antwoord te vinden op de deelvraag: 'Hoe is de attitude van de werker in het weeshuis in Tamale vormgegeven?' De attitude maakt deel uit van de drie componenten (missie, methodiek en attitude) die we gebruiken om onze onderzoeksvraag te specificeren en zo tot een antwoord te komen op onze hoofdvraag.

Het boek *Wat werkt?!* van Sjef de Vries is veel besproken in het maatschappelijk werk en ook op de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan Windesheim. We vonden dit boek een mooi handvat om deze theorie en onderzoeksresultaten te spiegelen aan de attitude van de werker in Tamale. Wat verstaan wij onder attitude en hoe koppelen we dit aan het boek van Sjef de Vries?

Volgens ons is attitude* de persoonlijke houding van de werker die hij tijdens het hulpverleningscontact gebruikt. Dit sluift grotendeels aan bij het boek van Sjef de Vries. Zoals vrij het boek gelezen hebben zijn er verschillende factoren van invloed op de effectiviteit van een hulpverleningsproces. Deze factoren worden in het *boek de common factors*¹ genoemd. Dit is een klein gedeelte van de gehele invloed op het hulpverleningsproces, maar in deze common factors heeft de maatschappelijk werker zelf invloed op de therapeutische relatie, factoren en modellen. Dit sluit aan op onze visie van de attitude van de werker. In de rest van het onderzoeksverslag zullen wij dan ook met het woord attitude de therapeutische relatie, factoren en modellen bedoelen. De onderdelen waar de maatschappelijk invloed op heeft.

Het maatschappelijk werk moet niet uitgaan van het medische verklaringsmodel², maar van het Common Factors model, deze past beter bij de fundering van de psychosociale hulpverlening, volgens De Vries.

¹ Artikel met betrekking tot de attitude van de werker in Nederland, Sjef de Vries. Zie bijlage 1.

² Medisch model: Volgens de DSM wordt er een diagnose gesteld en vanuit die diagnose wordt er besloten welke methodiek en/of behandeling passend is. Dit wordt ook wel het diagnose recept model genoemd.

Common Factors model:

In het common factors model gaat men er niet zozeer van uit wat het verschil is tussen de diverse methodieken maar wat zij gemeenschappelijk hebben. Er wordt gezocht naar die factoren in de cliënt, in de therapeut, in hun relatie en naar die veranderingsfactoren die spelen in elke hulpverlening afgezien van theoretische oriëntatie en methodiek.'

S de Vries (2007)

Het onderzoek dat S. de Vries heeft gedaan naar wat werkt in de hulpverlening:

40-87 procent, extratherapeutische en cliëntfactoren.

Alle factoren die in de cliënt zelf zitten of buiten de hulpverlening liggen die meewerken aan de effectiviteit van de hulpverlening. Bijvoorbeeld het zelfhelp vermogen van de cliënt en zijn sociale omgeving. De manier waarop de cliënt zijn probleem en zijn hulpverlener ziet.

22-30 procent, therapeutische relatie

Wanneer de cliënt de relatie positief ervaart is dit effect merkbaar in het resultaat van de hulpverlening.

Een goede werkrelatie bestaat uit:

- het wederzijds accepteren van elkaar
- overeenstemming over de doelen
- het gezamenlijk bepalen van taken
- communicatief afgestemd zijn op elkaar

9-20 procent, therapeutische factoren

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat de therapeut als persoon effectief is in het uitvoeren van de hulpverlening. Niet de methodiek die hij/zij gebruikt, maar de manier waarop deze wordt ingezet.

Wat zijn de positieve en negatieve factoren die als maatschappelijk werker dan wel invloed hebben op de effectiviteit van de hulpverlening:

Positieve factoren:

Persoonlijke, professionele en interpersoonlijke vaardigheden

- een positieve, niet veroordelende houding en congruent gedrag, gecombineerd met een op gelijkwaardigheid gebaseerde interactie. Verder, empathie, warmte, begrip, openheid en betrokkenheid op de cliënt en op de hulpverlening.
- Flexibiliteit om zich aan de cliënt en de veranderingen in het hulpverleningsproces aan te passen en tolerantie voor afwijkend gedrag.
- Daarnaast speelt zijn kundigheid in het creëren van de werkrelatie en het vaardig en op de juiste tijd aanbrengen van passende interventies een rol.
- Een belangrijk aspect is de houding van de therapeut ten opzichte van de hulpverlening en zijn werkwijze. Wanneer hij gelooft in en betrokken is bij wat hij doet heeft dat een groter effect dan dat hij zich aan een protocol houdt,

Negatief effect op de effectiviteit:

Vooroordelen tegen bepaalde (groepen) cliënten hebben een negatieve invloed. Deze vooroordelen uiten zich in negatief/ vijandig hulpverlenergedrag. Dat kan betrekking

hebben op aids-patiënten, culturele minderheidsgroepen, homoseksuelen, religieuze groepen en ook op moeilijk geachte cliënten (vluchtelingen, multiprobleemgezinnen), met als gevolg dat zij als ongeschikt voor hulpverlening gezien worden.

Ook de tegenovergestelde karaktereigenschappen van degenen die we hierboven beschreven hebben een negatieve invloed. Zo hebben rigide, gespannen, onzeker, manipulerend, afstandelijk, niet begripvol en onbetrokken hulpverleners meer moeite met het creëren van een goede werkrelatie.

4-15 procent, placebo-effecten, hoop en verwachting

De hoop en verwachting die een cliënt heeft wanneer hij hulp gaat zoeken. Deze verwachtingen maakt psychologische kwaliteiten die de cliënt al heeft wakker. Het creëren van een hoopvolle perspectief, aandacht voor wat er goed gaat en gericht zijn op positieve gevoelens en beschikbare hulpbronnen zal hoop geven.

1-15 procent, therapeutische modellen en technieken

De bovenstaande factoren werken niet in het luchtledige, zij hebben een methode van hulpverlening nodig om in werking te treden. Een methode kan structuur bieden en de rode lijn in gesprekken weergeven.

Voorbeelden van soorten interventies:

- Directief vs non-directief
- Inzichtgevende vs op symptoom georiënteerde interventies
- Ondersteunende vs op emotie gerichte interventies
- Probleemgerichte vs op kracht gerichte interventies

§1.4 De maakbare samenleving in Nederland

Hieronder geven we uitleg op welke manier wij kijken naar de samenleving in Nederland en welke invloed dit heeft op de missie, methodiek en attitude van het maatschappelijk werk.

In de *Van Dale* wordt maakbaar als volgt omschreven: ' geschikt om ingericht, vervaardigd, gevormd te worden zoals men dat wenst'.

Afgelopen jaar zijn er verschillende onderwerpen in het nieuws geweest die laten zien hoe Nederland probeert om de samenleving naar wens te maken. Een voorbeeld hiervan is het professionaliseren van het gastouderschap. Gastouders moeten aan een vooropgestelde lijst met kwaliteitseisen voldoen voordat ze gastouder kunnen worden. Dit zijn tevens de eisen om een gastoudertoeslag van de belastingdienst te kunnen ontvangen. De organisaties in de kinderopvang en ouderverenigingen geven aan eventuele gebeurtenissen, bijvoorbeeld ongevallen met kinderen, voor te willen zijn. Door een lijst met eisen op te stellen zal de gastouder professioneler zijn en eventuele risico's tot ongelukken worden hierdoor verminderd. Wat ons hierin opvalt, is de bemoeienis om risico's van te voren uit te sluiten en in te kaderen. Het uitsluiten en inkaderen van risico's is volgens ons geen probleem, maar volgens ons worden regels te strikt gehanteerd en worden regels te veel toegepast. Van de Donk (2007, p.139) zegt hierover: "Het introduceren van nieuwe vormen van management hebben al even goedbedoelde als feitelijke fatale uitwerkingen gehad. Dit is tevens terug te zien in risicomijdend gedrag". Er ontstaat een beweging waarin alles té veel wordt toegepast. Hier maken wij ons zorgen om.

Het voorbeeld zoals wij hierboven beschreven, is één van de vele voorbeelden die in deze 'maakbare samenleving' steeds meer voorkomen. Met de maakbare samenleving bedoelen wij de verschillende maatschappelijke ontwikkelingen die in Nederland plaats vinden: bureaucratisering, juridisering, individualisering, verzorgingsstaat, informatiesamenleving en multiculturele samenleving. Achtergrond informatie over deze ontwikkelingen is terug te vinden in bijlage 2.

Wij vinden dat de overheid de samenleving zo inricht dat de samenleving vervaardigd en gevormd wordt zoals de overheid dat wenst. Wij vinden dat hierdoor eventuele risico's en gebeurtenissen te veel worden uitgesloten waardoor de 'spontaniteit' in de samenleving volgens ons afneemt. Neem hierbij als voorbeeld dat Nederland een ombudsman voor kinderen wil. Buiten beschouwing latend of dit wel of niet goed is (Veerman, 2007 p.149). Het lijkt alsof de overheid en beleidsmakers zich verschillende dingen afvragen: hoe kunnen risico's die ontstaan door de modernisering, voorkomen, geminimaliseerd of gekanaliseerd worden? Hierdoor komen we uit op een maatschappij waarin gebeurtenissen die eventueel in de toekomst kunnen plaatsvinden als een gevaar worden gezien: dit noemt men ook wel de risicomaatschappij. (Hoof en Ruyseveldt, 1999)

Maakbare samenleving in het maatschappelijk werk

Voor ons onderzoek willen we de volgende componenten van het maatschappelijk werk benadrukken: 1. missie, 2. methodiek en 3. attitude. Hieronder beschrijven we welke invloed de maakbare samenleving op deze drie componenten heeft.

1. Missie

Het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker, stelt (2006, pio):

'Bevorderen dat de mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooiën, naar hun eigen aard, behoeften, opvattingen en dat ze rekening houden met anderen met wie zij samenleven'.

Wanneer de maatschappelijk werker de missie wil volbrengen zal de werker kijken naar de cliënt als mens en als burger. De werker zal kijken op welke manier de cliënt tot zijn recht kan komen in deze complexe samenleving. In deze maakbare samenleving worden competenties en soms ook materiële voorwaarden gevraagd waar lang niet iedereen over beschikt. De cliënt wordt overvraagd en is hierdoor terug te vinden als cliënt bij de maatschappelijk werker. (Jagt, 2006)

Als we kijken naar de missie en de huidige samenleving vragen wij ons af of het nog wel mogelijk is om deze missie van het maatschappelijk werk te verwachten. In de missie wordt gezegd dat de werker de cliënt tot zijn recht laat komen als individu en als burger. Wij vragen ons af hoe wij een cliënt tot zijn recht kunnen laten komen in een samenleving zoals die in Nederland bestaat. In ons praktijkjaar hebben we gezien dat het lastig is voor cliënten om deze maatschappij bij te benen. Sommige burgers zijn bij voorbaat al uitgesloten om mee te kunnen doen in deze maatschappij. (Jagt, 2006) Dit is bijvoorbeeld terug te zien in de informatiesamenleving. Sommige burgers beschikken niet over de juiste middelen om mee te kunnen doen aan deze nieuwe vorm van leven. Hierdoor zullen deze burgers buitengesloten worden in een samenleving waar kennis van technologie een steeds grotere rol inneemt. (Hogewind & Dijkstra, 2001)

2. Methodiek

Elke instelling heeft duidelijk omschreven volgens welke methodiek men werkt en op welke manier deze vorm gegeven is. De werker kan verantwoorden welke methodiek gebruikt is in de hulpverlening. De methodiek is hierdoor een ondersteuning en de rode draad in de hulpverlening. Daarnaast is methodiek een belangrijk hulpmiddel in de legitimering van de behandeling. De methodiek is hierdoor een belangrijk hulpmiddel geworden in het maatschappelijk werk. (Jagt, 2006)

In ons praktijkjaar hebben we gemerkt dat de toepassing van de methodiek steeds krampachtiger gehanteerd wordt. De methodiek is geen leidraad of ondersteuning, maar wordt steeds meer een verplichte richting die men moet volgen.

Afgelopen maanden is er in het vakblad van de maatschappelijk werker een discussie ontstaan na de publicatie van een artikel (De Vries, 2007) en het boek van Sjef de Vries *Wat werkt?!*. In het onderzoek van dit boek komt naar voren dat therapeutische modellen en technieken 1-15% van invloed is op het slagen van de hulpverlening. Als wij deze gegevens naast het gegeven van methodiekgebruik plaatsen, geeft dit volgens ons een vervormd beeld. Hoe is het mogelijk dat we methodiekgebruik als zo'n belangrijk middel zien terwijl het maar 1-15% van invloed is op het slagen van de hulpverlening? Dit voorbeeld laat zien dat de invloed van de maakbare samenleving, het opleggen van protocollen, ook terug te zien is in het methodiek gebruik van instellingen. Wij vinden dat methodiekgebruik meer een doel wordt in plaats van een middel.

3. Attitude

De te ver doorgevoerde maakbare samenleving heeft ook invloed op de attitude van de werker. Dit is terug te lezen in het boek van Sjef de Vries *Wat werkt?!*. Het boek beschrijft een onderzoek over de factoren die invloed hebben op het slagen van de hulpverlening. Aan de hand van deze informatie heeft Sjef de Vries het 'Common Factor' model vormgegeven. De attitude hebben we onderverdeeld in drie groepen uit het boek van Sjef de Vries *Wat werkt?!*. De therapeutische relatie, therapeutische factoren en therapeutische modellen en technieken. We hebben deze drie groepen gebruikt in het vaststellen van de term attitude omdat de werker hier de meeste invloed op heeft. Wij hebben teruggezien dat regels en protocollen invloed hebben op deze drie groepen. De werker heeft bepaalde regels waar hij zich aan moet houden. Dit kan volgens ons de therapeutische relatie, factoren en modellen en technieken beïnvloeden. In ons praktijkjaar hebben we gemerkt dat de werker moeten voldoen aan een caseload. Daarnaast zijn de werkers gebonden aan urenregistratie, vooropgestelde tijden en doelen voor de hulpverleningsgesprekken. Hierdoor kan een werker volgens ons niet meer "leeg" bij de cliënt zitten om naar het verhaal van de cliënt te luisteren. Dit zijn naar onze mening de gevolgen van de maakbare samenleving op de attitude van de werker.

Hierboven wordt beschreven welke ontwikkeling de Nederlandse samenleving doormaakt en welke invloed dit heeft op de hulpverlening. We hebben hierboven antwoord gegeven op de deelvraag: 'Welke invloed heeft de samenleving in Nederland op de opvatting van het maatschappelijk werk over methodisch handelen, de attitude en de missie van de werker?'

Deze deelvraag is belangrijk om de probleemstelling van dit onderzoeksverslag te begrijpen. Er wordt met deze deelvraag duidelijk gemaakt welke invloed de samenleving heeft op het maatschappelijk werk.

F*

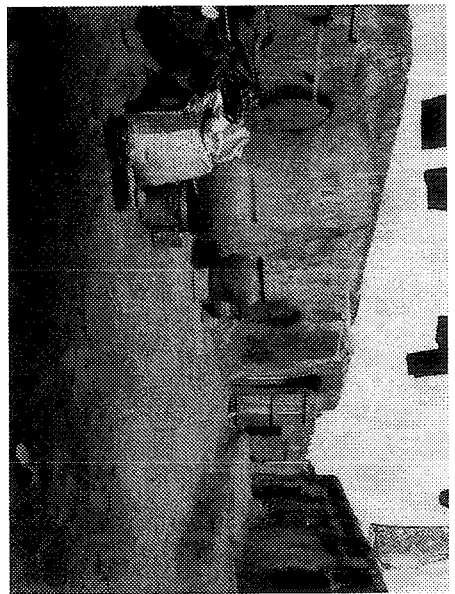
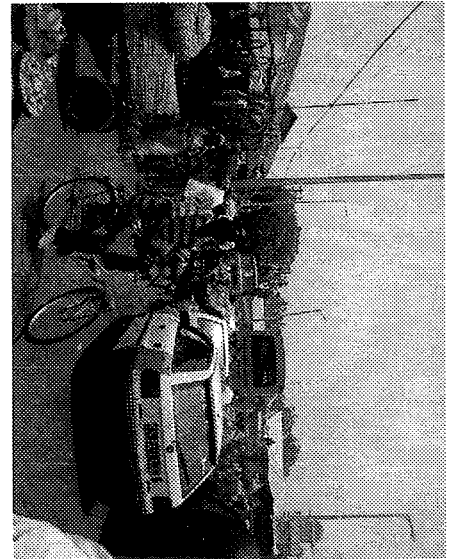
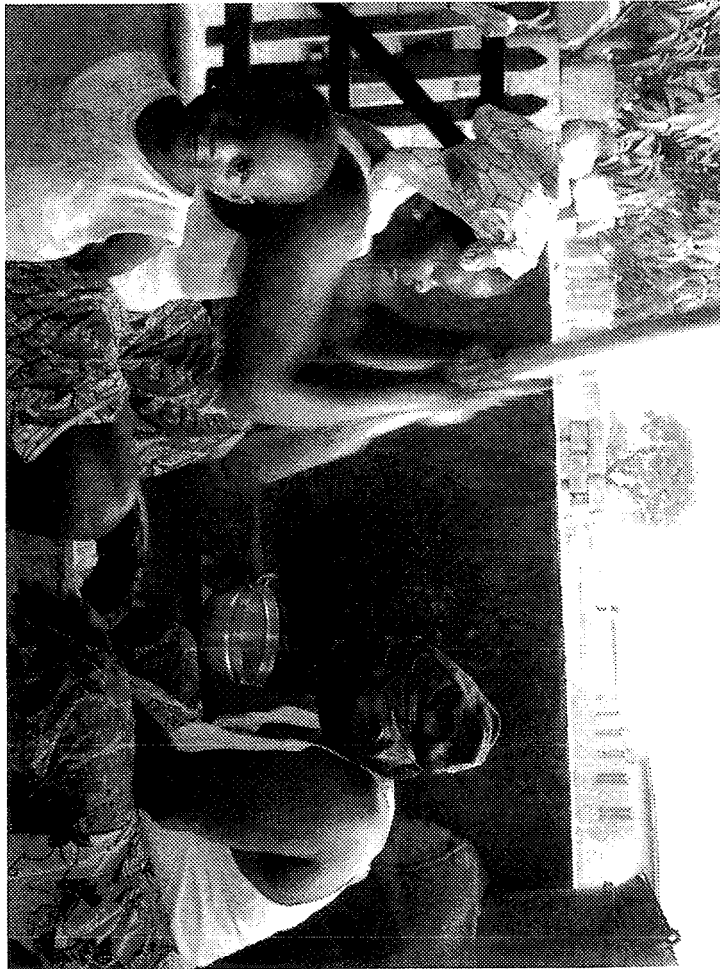
CD

d 8

$$\begin{array}{cc} \text{K} & \text{EL} \\ \text{CD} & \text{FT} \end{array}$$

Q *>

H*



Inleiding

In dit hoofdstuk wordt meer duidelijk over Ghana en de manier van leven daar. Deze informatie is belangrijk om straks de onderzoeksresultaten van de volgende deelvraag in de juiste context te kunnen lezen: 'Welke invloed heeft de cultuur en samenleving in Tamale op het methodisch handelen, de attitude en de missie van de werker in het weeshuis?'

§ 2.1 Ontstaan van Ghana

Oorspronkelijk was Ghana de naam van een middeleeuws koninkrijk ter hoogte van het huidige Mali. Aan het einde van de elfde eeuw werd het middeleeuwse Ghana vernietigd door strengislamitische strijders, waar op de puinhopen van dit rijk het huidige Mali verrees. In 1957 gaf Kwame Nkrumah een nieuwe onafhankelijke staat de naam Ghana. Ghana bestond in die tijd uit verschillende delen: ~

- In het zuiden van Ghana lag de Britse kroonkolonie Goudkust. Dit zijn tegenwoordig de vier regio's aan de kust: Western, Central, Eastern en Greater Accra Regiön.
- Het protectoraat Ashanti, pas in 1901 onderworpen door Britse troepen onder leiding van Lord Baden Powell. Dit zijn het tegenwoordige Ashanti en het door Nkrumah daarvan afgesplitste Brong- Ahafo.
- De Northern Territories. Bestaande uit de huidige Northern, Upper east en Upper West Region.
- Het Britse protectoraat Togoland. Dit land kwam onder Brits beheer. Het vormde tot 1919 met het huidige Togo, dat onder Frans beheer kwam een Duitse kolonie.

In de 15^{de} eeuw arriveerden de Portugezen aan de Afrikaanse westkust. Hier ontdekten ze nieuwe waren, zoals; ivoor, peper en goud, waar men handel mee kon drijven. De goudmijn werd ook wel de El Mina de Oro genoemd. Later ontstond de oprichting van suiker- en katoenplantages wat ook wel De Nieuwe Wereld genoemd werd. Voor het werken op de plantages was menskracht nodig en zo ontstond in de 16^{de} eeuw de slavenhandel. Deze slavenhandel bestond zowel over de zee als over het land. In 1593 kwamen de Hollanders als één van de laatste Europese landen naar Ghana. Daar probeerden ze El Mina de Oro zonder succes van de Portugezen te veroveren. De Hollanders besloten in 1612 hun eigen fort te bouwen vlakbij de Portugezen en noemden dit Moree. De Hollanders hadden hier een stabiele positie gevonden om hun aanwezigheid in West-Afrika te behouden. In 1621, toen de West Indische Compagnie (WIC) werd opgericht en er meer fondsen vrijkwamen om nieuwe schepen te bouwen die naar de Goudkust koloniën konden reizen, werd de positie van de Hollanders sterker.

In 1637 veroverden de Nederlanders de goudkust 'El Mina de Oro' op de Portugezen. Dit werd door de Nederlanders 'Fort Elrnina' genoemd. Dit fort werd sterk uitgebreid en was jarenlang het centrum van de Nederlandse aanwezigheid aan de Goudkust. Na 1665 veroverden de Britten veel van de inmiddels vergaarde forten van de Hollanders. De Hollanders hadden alleen fort Elmina nog in hun bezit. In 1872 werd ook deze door de Britten veroverd. In 1874 werd Goudkust een officiële Britse kolonie.

§2.2 Slavenhandel

Op het hoogtepunt van de internationale slavenhandel functioneerden er ongeveer zestig Europese forten, kastelen en handelsposten langs de kust van Ghana. De concurrentie om slaven en goud was groot tussen deze Europese landen. Voor de komst van de Europeanen bestond er al slavernij en slavenhandel in West-Afrika. Men schat dat de helft tot driekwart van de bevolking aan de Goudkust bestond uit slaven. Het bezitten van slaven in de huishouding was dan ook een belangrijke graadmeter van status. De slaven werden naar overzeese gebieden afgevoerd en gebruikt in andere landen om op de plantages te werken. In de periode van 1513-1873 zijn vijftientig miljoen slaven weggevoerd.

Veel van de slaven haalden de overtocht niet. De Noordelijke regio's van Ghana zijn nog steeds relatief dunbevolkt. Ghaneze wetenschappers wijten dit dan ook aan de slavenhandel. De slavenhandel werd in 1873 afgeschaft. In heel Ghana zijn nog sporen te vinden van deze slavenhandel en slavernij. Veel kastelen, forten en handelsposten zijn terug te zien.

§2.3 Onafhankelijkheid

Na de eerste wereldoorlog kreeg de lokale bevolking een bescheiden vertegenwoordiging in de bestuursorganen van Goudkust. De hoofdstad werd hierbij verplaatst van Cape Coast naar het huidige Accra. Na de Tweede Wereldoorlog kreeg de onafhankelijkheidsbewegingen voet aan de grond. In 1947 gaf J.B. Danquah een onafhankelijkheidsstoot met de oprichting van de United Goldcoast Convention, UGCC. In **dit** jaar organiseerden vakbonden zich en spraken zich hard uit tegen de koloniale onderdrukking. Aan het einde van dit jaar wordt Kwame Nkrumah tot secretaris benoemd van de UGCC. Op 28 februari 1948 kwamen gepensioneerde oud-strijders hun rechten opeisen bij de Britse gouverneur- generaal. Deze oud-strijders hebben het Britse leger gediend in beide wereldoorlogen. De oud-strijders waren ongewapend, maar de Brits troepen openden het vuur. Nog jaarlijks **vind** er een herdenking plaats op het onafhankelijkheidsplein in Accra om de slachtoffers te herdenken. Deze schietpartij leidde tot rellen in de grote steden en de noodtoestand werd uitgeroepen. Danquah, Nkrumah en vier andere leiders werden gearresteerd. Deze mannen gingen de geschiedenis in als The Big Six en zijn nu het symbool voor Ghana's onafhankelijkheidsstrijd. In 1951 won, de uit de partij gestapte Nkrumah, met zijn CPP overweldigende de verkiezingen. Hij kwam net uit de gevangenis en werd in 1952 de eerste minister- president. In de jaren die volgden werd er onderhandeld over de grondwet en werd de onafhankelijkheid van Goudkust voorbereid. Op 6 maart 1957 werd Ghana onafhankelijk.

§2*4 Ghana als gidsland

Ghana heeft in het westen van Afrika een soort voorbeeld rol tegenover anderen Afrikaanse landen. Onder de macht van Kufuor veranderde de houding tegenover de buurlanden van Ghana. Dit was het meest zichtbaar ten opzichte van het land Togo. Ghana's president bezocht alle feestdagen van zijn ambtgenoot en herstelde de samenwerking. Toen de machthebber van Togo, **EyaLdema**, overleed greep zijn zoon de macht. Ook hierin heeft Kufuor ingegrepen en laten zien dat ook Togo zich moet

houden aan de grondwet. Zo zijn er meer situaties te benomen waarin Ghana optrad als vredestichter. Hieronder een opsomming:

- Ghana was tot 2005 als **Ecowas** voorzitter zeer betrokken bij de ontwikkelingen van de buurlanden
- Onder Ghaneze leiding werd er een oplossing gevonden voor de burgeroorlog in Liberia
- In 2008 als bemiddelaar in de problemen in Kenia

§2.5 Verdere verloop tot aan 2008

In de jaren zeventig wisselden verschillende militaire regimes en corrupte regeringen elkaar af. In 1981 deed de jonge luchtmachtluitenant Jerry John Rawlings een greep naar de macht. Rawling heeft de macht twintig jaar niet uit handen gegeven. Met zijn militaire regime legde hij een basis voor economisch herstel. Hierdoor was; hij, ondanks dat hij de mensenrechten schond, populair bij de bevolking. In de jaren negentig zorgde hij voor een hernieuwde grondwet en voor het herstel van het democratische stelsel. In 1992 won hij de eerste democratische verkiezingen sinds lange tijd. In deze tijd heeft de regering- Rawlings wel wat voor de tóezen gehad. In de jaren negentig woedde in de noordelijke regio een kortstondige strijd tussen de Konkomba en Nanumba stammen, waarbij duizenden slachtoffers vielen. De regering- Rawlings deed er alles aan om het conflict onder controle te krijgen. In de analyse over de oorzaak kwam men al gauw uit op de armoede en het gebrek aan ontwikkeling als onderliggend probleem. Door de koloniale tijd hebben relatieve nieuwkomers een ondergeschikte positie ten opzichte van het volk met de oudste rechten. Dit kwam tot uiting tussen landbouwers en veehouders. Acht jaar was Rawlings de gekozen president totdat het herkiezen van de president grondwettelijk niet meer toegestaan werd. Hij hield zich aan de grondwet en trad af als voorbeeld voor andere leiders.

In 2000 ging de macht over naar de oppositie: de liberale partij onder leiding van Ashanti John Kufuor. Vier jaar later werd hij herkozen. Ze kregen tot 2008 de tijd om Ghana te ontwikkelen. Ook in die tijd kreeg het kabinet- Kufuor wat te verduren. In 2001 laaide in de noordelijke regio plotseling de strijd op tussen twee familieclans van de Dogomba. De koning Ya-Naa werd met tientallen volgelingen vermoord en het koninklijk paleis werd met de grond gelijk gemaakt. Kabinet- Kufuor stelde een avondklok in en riep de noodtoestand uit. Het conflict is onderdrukt, maar de etnische tegenstellingen liggen in Ghana nog voortdurend op de loer. De economische achterstelling van het noorden is de oorzaak voor veel van deze conflicten.

§ 2.6 De huidige samenleving

Onderwijs

Het onderwijssysteem in Ghana is relatief goed wanneer dit vergeleken wordt met andere landen in Afrika. Toch zijn er nog verschillende problemen.

Al voor de Britse koloniale bezetting hadden kleine elite aan de kust handelsafspraken met Europese landen. Hierdoor zijn daar de eerste scholen opgezet.

Ecowas: De Economische Gemeenschap van West- Afrikaanse Staten is een groep van 15 landen, gevormd op 18 mei 1975. Het doel van deze groep is om de economische integratie van West-Afrika te vergroten.

Later werd er aan de Goudkust door de Britten ook veel geïnvesteerd in het onderwijsstelsel. Onder Nkrumah werd het basisonderwijs officieel gratis en voor alle kinderen, wat in theorie nog steeds zo is. In praktijk is dit anders. Er wordt geld opgelegd voor extraatje zoals: uniformen, speciale kleding voor ceremonies, bibliotheek, computercentrum, sport, culturele activiteiten, excursies, verplichte bijles, kerken en de schoolleiding in de vorm van 'goodwill en friendship fees'. Hierdoor is het voor veel gezinnen niet mogelijk om hun kinderen naar school te sturen. Er is in Ghana geen leerplichtwet.

In Ghana wordt er veel geklaagd over de kwaliteit van het openbaar onderwijs. Het personeel op de scholen verdient zo weinig dat veel docenten een tweede baan nemen om extra geld te verdienen. Hierdoor komen docenten vaak te laat of helemaal niet meer opdagen op de scholen.

In het koloniale overheidsbeleid van de Britten werden de noordelijke regio's overgeslagen. Hierdoor is er nog steeds een achterstand te zien in het onderwijs in het noorden van Ghana. De eerste middelbare school in Tamale werd pas in 1954 geopend. Een punt van aandacht is vooral het aantal meisjes dat naar school gaat. Lokale organisaties als Isodec en Murag voeren, met steun van internationale donoren in het kader van wereldwijde campagne 'Education for AU', speciale programma's uit om meer meisjes naar school te krijgen. Dit heeft succes, want het gemiddelde aantal jaren dat een meisje naar school gaat steeg van 4,2 naar 4,5 jaar. Als vuistregel wordt aangehouden dat voor elk jaar dat een meisje naar school gaat dit een kind minder is in haar latere leven.
(Dijksterhuis, 2005)

Gezondheidszorg

De kindersterfte is in Ghana een stuk lager dan in de meeste Afrikaanse landen, maar de gezondheidszorg laat nog steeds te wensen over. Veel artsen en ander medisch personeel verlaten Ghana op zoek naar een beter inkomen in rijkere landen. Volgens cijfers is dit ongeveer 80% van het pas afgestudeerd medische personeel. De gezondheidszorg in Ghana wordt draaiende gehouden door medici uit het buitenland.

Vakbonden en kerken hebben een sterk aandeel in de maatschappij. Daarnaast zijn er veel niet-gouvernementele organisaties (NGO's) werkzaam in Ghana.

In Ghana zijn enkele sociale zekerheidsvoorzieningen aanwezig. Zo kan de bevolking een ziekenkosten verzekering afsluiten voor 7 Ghana Cedi per jaar.

In Ghana is er eigenlijk één grote maatschappelijk werk organisatie genaamd Social Welfare. Deze organisatie kan gezien worden als een groot casemanagersbureau. Al het andere maatschappelijk werk valt hieronder. Social Welfare heeft in elke stad meerdere regiokantoren en de werkers gaan regelmatig de dorpen in om daar ook hun aanwezigheid te laten zien.

(Dijksterhuis, 2005)

Economie

De helft van de Ghanese bevolking moet rondkomen van minder dan een euro per dag. Dit is de armoedegrens die de Verenigde Naties hanteert voor ontwikkelingslanden. Sommige wetenschappers beweren dat de armoedegrens op twee dollar per dag zou moeten liggen. Wanneer men dat als armoedegrens aan zou houden betekent dat, dat de groep mensen die hierboven beschreven staat nog groter zal worden. In vergelijking met andere Afrikaanse landen komt Ghana er goed vanaf.

Wanneer men kijkt naar de staten in de sub- Sahara van Afrika is de bevolking er slechter af als het gaat om onderwijsniveau, alfabetisme, gezondheidszorg en toegang tot schoon drinkwater. Het wettelijk minimumloon werd na veel onderhandelingen in maart 2005 vastgesteld op 1.35 Ghana Cedi per dag. Dit is iets minder dan een euro. Men noemt Ghana ook wel een egalitaire samenleving. De rijken zijn iets minder rijk, en de armen zijn iets minder arm dan de buurlanden van Ghana; Togo, Ivoorkust of Burkina Faso. Dit komt vooral door de exportproducten van Ghana en de politieke stabiliteit.

De twee belangrijkste exportproducten in Ghana zijn goud en cacao. Daarnaast neemt het toerisme toe en beschikt Ghana over meerdere belangrijke grondstoffen zoals mangaan en bauxiet. Hiernaast is het overmaken van geld, van de miljoenen Ghanezen die elders in de wereld wonen een belangrijke inkomstenbron. Daarnaast werd er gewerkt om een schuldsaneringsplan op te stellen. In 2004 was het schuldsaneringsproject officieel voltooid. Desondanks blijven de Ghanezen klagen over stijgende prijzen van voedsel, benzine en transportkosten. Regeringen hebben opgesteld dat Ghana in 2020 een middeninkomenland moet zijn. Men probeert dit op verschillende manier zoals:

1. Het privatiseren van bedrijven; het drinkwaterbedrijf waar Nederland interesse voor toont, de overname van 'Ghana Telecom' door een Noors bedrijf
 2. Het exporteren van nieuwe producten zoals; ananas, zetmeelknol, yam (ook wortelgewas), mango's en bananen
 3. Het terugroepen van Ghanezen die elders in de wereld wonen
 4. Elders wonende Ghanezen vragen om in het land te investeren
- (Dijksterhuis, 2005)

§ 2.7 Cultuur

Fijnmazige structuren.

Mensen worden meer als onderdeel van de groep gezien waarin ze deelnemen aan de samenleving.

In een fijnmazige cultuur heeft men fijnmazige gedragsregels. Hiermee wordt er bedoeld dat de regels per situatie gedetailleerd zijn. In deze culturen bepaald de groep waar men bij hoort de specifieke regels. Deze groep heeft veel invloed op de personen in de groep. In de opvoeding leert men dus veel van andere mensen in de groep. Je zou kunnen zeggen dat de anderen in jouw groep de regels bepalen waar jij je aan moet houden. Er wordt in deze culturen dan ook een extern geweten aangeleerd. Wanneer men een grens overgaat die door de groep is opgelegd dan komen er schaamtegevoelens boven.

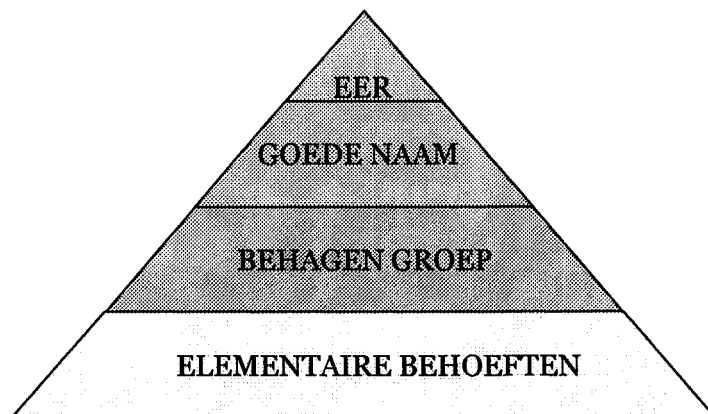
Er is in de fijnmazige culturen sprake van een in-group (een uitgebreide familie, hechte vrienden die zich bewezen hebben), deze groep heeft als kenmerk dat ze elkaar blindelings kunnen vertrouwen. Alle mensen die niet tot de in-group van een familie horen, behoren tot de out-group. In de in-group dient men mensen uit de out-group per definitie te wantrouwen. Dit is een mechanisme om er voor te zorgen dat er eerst aan de belangen van de eigen groep wordt voldaan.

In de fijnmazige culturen heeft elke persoon een bepaalde positie in de groep, dit wordt vaak vastgesteld door leeftijd, geslacht etc. De groep bepaalt dan ook wat de taken van die persoon zullen zijn. Het leven van de persoon wordt bepaald door de

groep. Er is dus weinig keuzevrijheid, maar daarentegen ook veel zekerheid in het leven.

(Pinto, 1994)

Pinto heeft een piramide ontworpen waarin de centrale waarden van de fijnmazige cultuur uitgelegd worden.



Piramide van Pinto (1990)

Grofmazige culturen

Het tegenovergestelde van fijnmazige structuren of ook wel wij-culturen genoemd, zijn de grofmazige structuren. Hiermee worden de westerse, moderne of ook wel ik-culturen bedoeld.

Mensen worden als individu gezien waar ze deelnemen aan de samenleving.

In een grofmazige cultuur heeft men grofmazige gedragsregels. Hiermee wordt er bedoeld dat de regels redelijk algemeen zijn. De persoon moet bij zichzelf nagaan of er bepaalde regels gelden in bepaalde situaties. Hierdoor is het lastiger om het verschil tussen goed en fout te leren. In de opvoeding besteedt men veel aandacht aan het aanbrengen van innerlijke remmingen. Dit noemt men het interne geweten. Wanneer men een grens overgaat die bij de persoon is aangeleerd dan komen er schuldgevoelens boven.

Omdat er in deze culturen sprake is van algemene regels is er veel ruimte voor keuze. **Tijheid** en ligt er veel verantwoordelijkheid bij de persoon zelf om iets van het leven te maken. Nederland heeft meer kenmerken van een grofmazige structuur.

Maslow heeft een piramide ontworpen waarin de centrale waarden van de grofmazige cultuur uitgelegd worden.

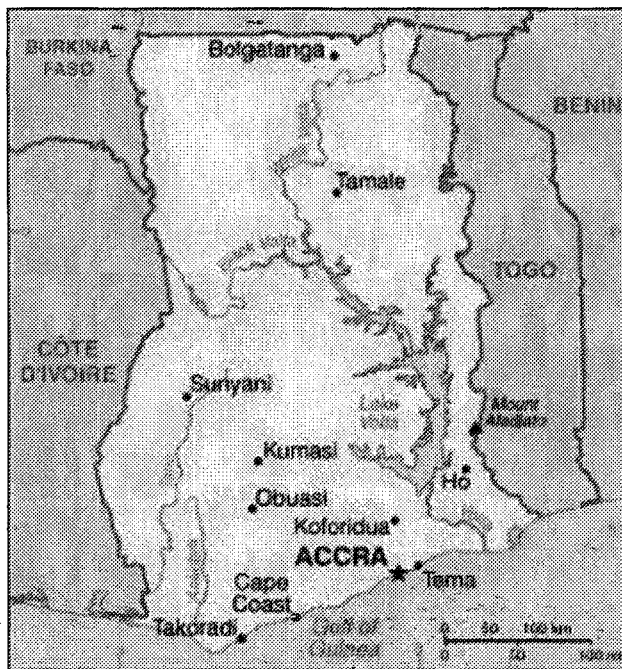


Religie en etniciteit

In Ghana zijn drie grote religies te ontdekken: islam, christendom en traditioneel geloof. Er bestaan grote verschillen in de beleving van deze drie grote geloven. In Ghana kan men, in tegenstelling tot zijn buurlanden, met verschillende religies vreedzaam naast elkaar leven. Het verschil in etniciteit brengt in Ghana echter wel spanningen met zich mee, dit komt vooral door de stammenoorlogen van het verleden.

De voorkeur van de eigen groep boven een ander is terug te zien in Ghana. Men noemt dit ook wel tribalisme. In Ghana is dit onderwerp taboe. In politieke debatten loopt een discussie dood wanneer men de ander tribalisme verwijt. Terwijl niemand erover praat gebeurt het toch. Volwassenen en ook nog steeds kinderen hebben duidelijk zichtbare littekens om de navel of in het gezicht waaraan gezien kan worden bij welke etnische groepering ze horen.

(Dijksterhuis, 2005)





Hoofdstuk 3

Onderzoeksmethoden

Inleiding

In dit hoofdstuk leggen we uit hoe we onze vraagstelling hebben onderzocht. Wat hebben we gedaan, hoe hebben we dit gedaan en vooral waarom hebben we het gedaan. Elke keuze wordt uitgelegd.

§ 3.1 Onderzoeksopzet

De maakbare samenleving zoals die in hoofdstuk 1 is uitgelegd zorgt voor een verregaande bemoeienis van de overheid. Hierin probeert de overheid gevaren van te voren uit te sluiten door risico's van te voren in te schatten door middel van risicotaxatie. Volgens ons is dit geen probleem, maar het gaat te ver. Het invoeren van het elektronische kinddossier is hier een voorbeeld van. Op die manier probeert de overheid, in dit geval de minister van Jeugd en gezin, controle te houden op dingen die eventueel fout kunnen gaan. Niet beseffend dat men nooit helemaal gevaren en eventuele fouten uit kan sluiten. Daarnaast werken nieuwe maatregelen bureaucratisering en juridisering steeds meer in de hand. Wij vragen ons af welke invloed dit heeft op de missie, het methodiek gebruik en de attitude van de werker. Wij zijn met deze Nederlandse zienswijze op de samenleving naar een totaal andere samenleving gegaan. Namelijk het land Ghana, Tamale. In Tamale onderzoeken wij op welke manier de werkers daar invulling geven aan missie, methodiek gebruik en attitude. De hoofdvraag luidt als volgt:

'Vanuit welke opvattingen over de wijze van hulpverlening wordt er in het weeshuis in Tamale gewerkt en wat kan het maatschappelijk werk in Nederland hierin benadrukken?'

Met de antwoorden op de deelvragen en de hoofdvraag, willen we onze bevindingen op papier zetten. Deze bevindingen gaan over wat de werker in Nederland zou kunnen benadrukken op het gebied van missie, methodiek en attitude. Hiermee willen we inzicht creëren bij de werker. Dit inzicht kan leiden tot een kritische blik op de samenleving en zijn weerslag op de hulpverlening. Dit is tevens terug te vinden in hoofdstuk 5 waar we discussiepunten en onze visie op de resultaten van het onderzoeksverslag uiteenzetten.

Met de wijze van hulpverlening bedoelen wij de drie componenten: missie, methodiek en attitude. Natuurlijk speelt de invloed van de cultuur en samenleving hier een grote rol, dit willen we ook gaan onderzoeken.

We beseffen dat de hoofdvraag nog steeds breed is. Vooral het begrip 'het maatschappelijk werk in Nederland' is breed. Dit hebben wij bewust zo gelaten omdat we denken dat de uitkomsten van dit onderzoek gelden voor het gehele maatschappelijk werk in Nederland. Dit onderzoeksverslag leidt tot idealen en een visie op het maatschappelijk werk zoals wij die zien.

De hoofdvraag willen we beantwoorden door het antwoord op de volgende deelvragen te vinden:

1. Welke invloed heeft de maakbare samenleving in Nederland op de opvatting van het maatschappelijk werk over methodisch handelen, de attitude en de missie van de werker?

2. Wat is de missie van de werkers in het weeshuis in Tamale?
3. Hoe wordt er methodisch gehandeld in het weeshuis in Tamale?
4. Hoe is de attitude van de werker in het weeshuis in Tamale vormgegeven?
5. Welke invloed heeft de cultuur en samenleving in Tamale op het methodisch handelen, de attitude en de missie van de werker in het weeshuis?

We spreken in onze vraagstelling en onderzoeksverslag van Tamale. Dit is een grote stad in Noord-Ghana waar wij drie maanden gewoond hebben. We hebben ervoor gekozen om ons onderzoek in te perken tot deze stad. Dit doen we omdat Noord-Ghana islamitisch is en het zou kunnen dat daarom de cultuur en samenleving in Tamale sterk verschillen met die in de rest van Ghana waar de meeste mensen Christelijk zijn.

§3.2 Onderzoeksmethodiek

Voordat we naar Ghana zijn gegaan hebben we een plan van aanpak gemaakt. We hebben van te voren bedacht wie we wilden interviewen en/of observeren. Dit waren in eerste instantie de supervisor van *het* Tamale Children's Home en ons gastgezin. Hier hebben we voor gekozen omdat dit toen we in Nederland waren de enige mensen waren waar we zeker van waren dat we er in contact mee konden komen. Zoals u ook kunt lezen kwamen we er bij het interview met de supervisor van het Tamale Childre's Home achter dat er een voor ons onderzoek interessante organisatie in Tamale bestond, namelijk Social Welfare. Bovendien hebben we ook meegelopen op een basisschool. Hier konden we meer vragen over de samenleving en cultuur van Ghana.

Deelvraag 1

Welke invloed heeft de maakbare samenleving in Nederland op de opvatting over maatschappelijk werk op het gebied van methodisch handelen, de attitude en de missie van de werker?

Om deze deelvraag te kunnen onderzoeken was het eerst nodig om de termen die we gebruiken in de vraag om de wijze van hulpverlening aan te geven duidelijk te operationaliseren en daarbij goede wetenschappelijk bronnen te vinden.

De term 'wijze van hulpverlening' was zo veelomvattend dat we deze moesten opdelen in elementen zodat we concrete onderzoeksonderwerpen kregen. We hebben gekozen voor missie, methodiek en attitude omdat wij denken dat deze drie zaken worden beïnvloed door de samenleving. Bovendien zijn deze elementen belangrijk in de hulpverlening en kan men zo ook de verschillende niveaus in de werkwijze van de maatschappelijk werker onderscheiden.

Missie: (macro) Vanuit welke beleving/ zienswijze doet een maatschappelijk werker zijn werk? Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van de beroepscode van het maatschappelijk werk waarin deze zienswijze duidelijk wordt weergegeven.

Methodiek: (meso) Hoe pak je de hulpverlening aan? Hoe ga je te werk met de cliënt en welke vooropgestelde manier gebruik je. Hiervoor hebben we een algemeen methodiekboek gebruikt. De methodiek die daarin beschreven wordt is toepasbaar bij elke vorm van hulpverlening en geeft een structuur weer waarin een maatschappelijk werker stappen onderneemt. We hebben gekozen voor een algemene methodiek zodat we deze makkelijk kunnen gebruiken als aanknopingspunt voor ons veldonderzoek.

Attitude: (micro) Hoe is je houding als maatschappelijk werker. Houding hebben we onderverdeeld in verschillende factoren die we afgeleid hebben van de Common Factors uit het boek van Sjef de Vries. Namelijk de therapeutische factoren, de therapeutische modellen en technieken en de therapeutische relatie.

We hebben in de beantwoording van deze deelvraag de volgende bronnen gebruikt.

Maakbare samenleving:

Boeken:

Banning, W. & Woldring, H.E.S. (1998). *Hedendaagse sociale bewegingen, achtergronden en beginselen.* (dertiende, geheel herziene druk). Houten/ Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Buunk, H. (2003). *De economie in Nederland (zesde druk).* Groningen: Wolters- Noordhoff.

Geuijen, C.H.M. (1998). *Multiculturalisme.* Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV.

Hogewind, S.N. & Dijkstra, S.(2C)oi. *Slachtoffers van de informatiesamenleving, Opgroeien, werken en integreren in een nieuwe tijd.* Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming.

Hoof, J. van. & Ruysseveldt, J. van. (1999). *Sociologie en de moderne samenleving (derde, ongewijzigde drak).* Amsterdam: Boom

Wüterdink, N. 81 Heerinkhuizen, B. van. (2003). *Samenlevingen, een verkenning van het terrein van de sociologie (vijfde druk).* Groningen/ Houten: Wolters -Noordhoff bv.

Artikelen:

Donk van de, W. (2007) **Hervormen zonder de ziel te verliezen.** *Jeugdbeleid 2007.* nr. 3, pp. 139-147.

Veerman, P. (2007) **Nederland moet een ombudsman voor kinderen krijgen.** *Jeugdbeleid 2007.* nr. 4, pp. 149-150.

Online-documenten:

Jeugd en Gezin (januari 2008) Centra voor Jeugd en Gezin.

<http://www.jeugdengezm.nv.nl>

Geraadpleegd op 17-01-2008

Storme, M. E. (onbekend) *De juridisering van sociale verhoudingen van de negentiende eeuw tot vandaag.*

<http://webhoi.ua.ac.be/storme/juridisering.pdf>

Geraadpleegd op 18-01-2008

Kok, M (auguastus 2003) *Rechtshulp nader onderzocht.*

<http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/1871/8884/1/rapport%200305.PDF>

Geraadpleegd op 18-01-2008

Missie:

Boeken:

Jagt, N. (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker.* Utrecht: Drukkerij Anraad.

Methodiek:

Boeken:

Eggen, B., Jagt, N., Jans, J., Sluiter, S. & Wortman, O. (1995). *Methodiek maatschappelijk werk en dienstverlening*. Houten/ Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Attitude:

Boeken:

Vries, S. de (2007) *Wat werkt, de kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. **Amsterdam:** Uitgeverij SWP.

Artikelen:

Vries de, S. (2007) Waarom zijn mw-ers zo effectief? *Maatwerk 2007. nr. 4, pp. 1-6.*

We hebben ervoor gekozen om bij het onderzoeken van deze deelvraag voornamelijk literatuur te gebruiken omdat er veel wetenschappelijke literatuur over te vinden is. Bij de missie, methodiek en attitude hebben we voor één bron per component gekozen om het onderzoeken in Tamale te vergemakkelijken. We hebben deze boeken samengevat in hoofdstuk 1 om zo de vergelijking met de missie, methodiek en attitude van de werkers in Tamale te kunnen maken en dit voor de lezer duidelijk in kaart te brengen.

Door de invloed van de Nederlandse samenleving op het maatschappelijk werk duidelijk voor ogen te krijgen konden we de tendens die het maatschappelijk werk doormaakt beter verklaren. Deze tendens in het maatschappelijk werk is immers aanleiding geweest voor ons om dit onderzoek te starten naar wat er in Nederland anders kan, of waar het Nederlandse maatschappelijk meer aandacht aan kan besteden in de wijze van hulpverlening.

Door informatie te vinden over de samenleving in Nederland en zijn invloed op het maatschappelijk werk konden we met een kritische blik afreizen naar Ghana om daar onze hoofdvraag te onderzoeken.

Deelvraag 2

Wat is de missie van de werkers in het weeshuis in Tamale?

In Tamale was er geen informatie in de vorm van literatuur aanwezig over de missie van social work in Tamale. Met de literatuur vanuit Nederland hebben wij onderzocht hoe de missie van de werker in Tamale is vormgegeven. In hoofdstuk § 1.1 staat de Nederlandse literatuur omschreven die we gebruikt hebben bij het vormgeven van de interviewvragen. De missie is een gedachtegoed die niet in gedrag te observeren is. Dit is de reden dat wij in het verzamelen van informatie over de missie interviews hebben afgenomen. Doordat wij zelf werkzaam waren bij Tamale Children's Home en Social Welfare was het mogelijk om collega's te interviewen.

Om deze deelvraag te onderzoeken hebben we de volgende bronnen gebruikt:

Veldonderzoek

Diepte interview met Thomas Abukari, social worker bij Social Welfare

Diepte interview met Abdullah Abramani, social worker bij Social Welfare

Diepte interview met Gabriel Karim, social worker bij Social Welfare

Om informatie over de missie in Tamale te verkrijgen hebben we gebruik gemaakt van een open diepte-interview. We hebben gekozen voor deze vorm van interviewen omdat de missie van de werker subjectief is. Iedere maatschappelijk werker kan zijn

eigen visie op de missie hebben. We zijn hier in een open gesprek verder op in gegaan.

Door de literatuur vanuit Nederland hadden we kennis over de missie van de werkers in Nederland. We hebben op drie punten, die in § 1.1 beschreven staan, doorgevraagd. Op die manier kregen we een beeld van de missie van de werkers in Tamale.

We hebben antwoord kunnen geven op de hoofdvraag door de gegevens uit Nederland en de gegevens uit Tamale met betrekking tot de missie te vergelijken.

We hebben ervoor gekozen om Thomas Abukari, Abramani Abdullah en Gabriel Karim te interviewen. Dit zijn Social Workers die de tweejarige opleiding tot social worker gevolgd hebben. We hebben gekozen om alleen de opgeleide social workers te interviewen. In de vergelijking met Nederland is het relevanter om te Mezen voor opgeleide werkers. Dit omdat ze over kennis beschikken over de missie, methodiek en attitude. Deze kennis mist mogelijk bij onopgeleide werkers.

Deelvraag 3

Hoe wordt er methodisch gehandeld in het weeshuis in Tamale?

Deze deelvraag hebben we onderzocht door werkers in het Tamale Children's Home te interviewen. De interviewvragen hebben we gevormd door de handvatten te gebruiken die we in hoofdstuk 1.2 hebben weergegeven, afkomstig uit het boek: *Methodiek Maatschappelijk Werk en Dienstverlening*.

We hebben gekozen voor interviews omdat er geen wetenschappelijke literatuur aanwezig was met betrekking tot methodisch handelen in Tamale. Bovendien hebben we in het Tamale Children's Home gewerkt en hebben we meegelopen bij de overkoepelende organisatie Social Welfare. Op deze manier konden we medewerkers benaderen voor interviews.

We hebben in de beantwoording van deze deelvraag de volgende bronnen gebruikt.

Veldonderzoek:

Gestructureerd interview met Augustina Qaindoö, supervisor Tamale Children's Home

Topicinterview met Thomas Abukari, social worker bij Social Welfare

Gestructureerd interview met Thomas Abukari, social worker bij Social Welfare

Gestructureerd interview met Abramani Abdullah, social worker bij Social Welfare

Gestructureerd interview met Gabriel Karim, social worker bij Social Welfare

We zijn begonnen met het uitvoeren van een gestructureerd interview bij de supervisor van het Tamale Children's Home. Dit hebben we gedaan om een beeld te krijgen van de hulpverlening in en rondom het weeshuis. Tijdens dit interview begon de supervisor over Social Welfare. Deze organisatie ondersteunt het weeshuis op verschillende manieren. Wij wisten niet van het bestaan van deze organisatie af. We hebben daarna met een topicinterview vragen gesteld om deze organisatie in kaart te brengen. We hebben de wijze van hulpverlening onderzocht bij deze organisatie. In de hoofdvraag staat toch het Tamale Children's Home vermeld. Hier hebben we voor gekozen omdat de organisatie Social Welfare zo ontzettend breed te werk gaat dat we het onderzoek op dit gebied moesten inkaderen. Aangezien we het Tamale Children's Home interessant vonden en we hier ook werkzaam waren was dit de logische keuze.

Toen dit meer duidelijk werd zijn we overgegaan op gestructureerde interviews. We hebben twee social workers van Social Welfare die nauw betrokken zijn bij het

Tamale Children's Home geïnterviewd. We hebben gekozen om alleen de opgeleide social workers te interviewen. In de vergelijking met Nederland is het relevanter om te kiezen voor opgeleide werkers. Dit omdat ze over kennis beschikken over de missie, methodiek en attitude. Deze kennis mist mogelijk bij onopgeleide werkers.

We zijn er van uit gegaan dat de werkers in Tamale geen methodiek op papier hadden staan, maar zich wel een bepaalde werkwijze eigen hadden gemaakt en bepaalde procedures hadden. Deze procedures en werkwijze hebben we in kaart gebracht.

Door het methodisch handelen van de werkers in Tamale in kaart te brengen, hebben we een element van de werkwijze van hulpverlening concreet gemaakt. Dit heeft ons een stap dichterbij de beantwoording van de hoofdvraag gebracht.

Deelvraag 4

Hoe is de attitude van de werker in het weeshuis in Tamale vormgegeven?

Om antwoord te vinden op deze deelvraag hebben we de werkers in Tamale Children's Home geobserveerd. De observatieschema's hebben we opgezet aan de hand van de punten die in § 1.3 beschreven staan. Om te onderzoeken hoe de attitude van de werker is vormgegeven moesten we gedrag onderzoeken. Dit was de reden om te kiezen voor observatie als data verzamelingmethode. Wij waren allebei werkzaam in het weeshuis en de overkoepelende organisatie 'Social Welfare'. Hierdoor was het voor ons mogelijk om ongemerkt te observeren en de rol van participierend observant aan te nemen.

Om de deelvraag te beantwoorden hebben we de volgende bronnen gebruikt:

Veldonderzoek

14 maart 2008

Participerende vrije observatie van Thomas Abukari, social worker Social Welfare

7 april 2008

Participerende gestructureerde observatie van Thomas Abukari, social worker Social Welfare

8 april 2008

Participerende gestructureerde observatie van Abramani Abdullah, social worker Social Welfare

9 april 2008

Participerende gestructureerde observatie van Gabriel Mohammed, social worker Social Welfare

10 april 2008

Participerende gestructureerde observatie van Thomas Abukari, social worker Social Welfare

11 april 2008

Participerende gestructureerde observatie van Thomas Abukari, social worker Social Welfare

In de observaties hebben we gekozen voor een participerende rol als observant. Dit was mogelijk doordat wij beiden werkzaam waren bij Tamale Children's Home en Social Welfare. Op deze manier konden we observeren in de natuurlijk setting. Tijdens deze observaties moesten we onszelf kenbaar maken als observant omdat we vanuit ons onderzoek meeliepen met de social workers.

Op het gebied van attitude hadden we alleen de literatuur, die in § 1.3 terug te vinden is, als handvat. Dit was voor ons de reden om eerst een open observatie techniek te gebruiken. Op het moment dat we meer informatie hadden, hebben we gebruik gemaakt van gestructureerde observatie. Hierin maakten we gebruik van de punten die in § 1.3 beschreven staan. De laatste drie observaties zijn grotendeels

toevoegingen op de gestructureerde observaties. Dit hebben we gedaan om eventuele achtergebleven informatie op te sporen. We hebben gekozen om alleen de opgeleide social workers te observeren. Want in de vergelijking met Nederland is het relevanter om te kiezen voor opgeleide werkers. Dit omdat ze over kennis beschikken over de missie, methodiek en attitude. Deze kennis mist mogelijk bij onopgeleide werkers. Bovendien waren de drie werkers die hun medewerking hebben verleend aan het onderzoek de enige werkers bij Social Welfare in Tamale die werkzaam waren bij het weeshuis.

Door de observaties hebben we meer inzicht verkregen in de attitude zoals die bij de werkers in Tamale is vormgegeven. Met behulp van deze informatie kunnen we een vergelijking maken met de hulpverlening in Nederland. Daarnaast kunnen we onderzoeken wat de Nederlandse werkers in de attitude zouden kunnen benadrukken.

In de uitkomsten van ons onderzoek komen kenmerken in de attitude van de werker in Tamale voor die overeenkomen met de werkwijze van werkers die de presentietheorie aanhangen. We hebben ervoor gekozen om deze theorie niet bij ons onderzoek te betrekken. Dit *doen* we omdat we de keuzemodule van Hogeschool Windesheim niet hebben gevolgd.

Deelvraag z

Welke invloed heeft de cultuur en samenleving in Tamale op het methodisch handelen, de attitude en de missie van de werker in het weeshuis?

Om deze deelvraag te kunnen onderzoeken hebben we eerst de termen cultuur en samenleving geoperationaliseerd.

Cultuur: Cultuur is een evoluerend systeem van waarden, normen en leefregels. In een groep van mensen die zich lid voelen van hun groep wordt cultuur van generatie op generatie doorgegeven en zo geïnternaliseerd. Voor de mensen in een groep is hun cultuur vaak onbewust richtinggevend voor hun gedrag en kijk op de wereld (Pin to, 1994). Deze waarden, normen en leefregels heeft Pinto vast willen leggen in een beschrijving van de verschillende kenmerken van grof- en fijnmazige culturen. Wij hebben deze kenmerken gebruikt in onze observaties.

Samenleving: De samenleving van Tamale hebben we onderzocht door middel van literatuurstudie. Daarna hebben we deze gegevens gecontroleerd door middel van interviews en observaties.

We hebben de volgende bronnen gebruikt om antwoord te vinden op deze deelvraag.

Boeken:

Briggs, P. (2007). *Ghana, Bradt Travel Guide. (vierde druk). USA Connecticut: The Globe Press Inc.*

Dijksterhuis, H. (2005). *Ghana, mensen-politiek- economie- cultuur- milieu. Amsterdam/ Den Haag: KIT Publishers.*

Endt-Meijling, M. van. (2003). *Met nieuwe ogen, werkboek voor de ontwikkeling van een transculturele attitude (tweede, herziene druk). Bussum: Coutinho.*

Hofstede, G.J., Pedersen, P.B. & Hofstede, G. (2002). *Exploring Culture, excersises stories and synthetic cultures. United States of America.*

Hofstede, G.J. & Hofstede, G. (2005). *Allemaal andersdenkenden, omgaan met cultuurverschillen (twintigste, geheel vernieuwde druk). Amsterdam/ Antwerpen: Uitgeverij Contact.*

Matsumoto, D. (1997). *Mensen, psychologie vanuit cultureel perspectief*. Baarn: Uitgeverij Intro.

Pinto, I. (1993). *Interculturele communicatie, drie stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen en managen van cultuurverschillen*. Houten/ Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Pinto, I. (1994). *Interculturele communicatie, dubbel perspectief door de drie stappen methode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen (tweede, geheel herziene druk)*. Houten/ Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Online-documenten:

Pinto, I. (december 2007). *David Pinto en het Intercultureel Instituut*.

<http://www.davidpinto.nl/index.php>

Geraadpleegd op 21-12-2007.

Wikipedia. (juni 2006) *De piramide van Maslow*.

http://nl.wikipedia.org/wiki/Afbeelding:Piramide_van_Maslow.png.

Geraadpleegd op 21-12-2007

Veldonderzoek:

Participerende vrije observatie van Jennat Shoguma, docent Zion Primary School nursery 1
11 februari 2008

Participerende vrije observatie van Fati Sulemana, gastgezin Miriam 18 februari 2008

Participerende gestructureerde observatie van Jamie Mutella, gastgezin Anja 20 februari 2008

Participerende gestructureerde observatie van Jamie Mutella, gastgezin Anja 1 april 2008

Participerende gestructureerde observatie van Jamie Mutella, gastgezin Anja 12 april 2008

Topicinterview Alhassan Abukari, docent Zion Primary School, primary 1

Topicinterview Francis Mweyang, docent Zion Primary School, primary 3

Topicinterview Jennat Shoguma, docent Zion Primary School, nurseiy 1

Focused groepsinterview Amin Mohammed, Francis Mweyang en Abdellah Mohammed, docenten Zion Primary School

We zijn begonnen met het verzamelen van gegevens door middel van literatuurstudie van de samenleving, cultuur en geschiedenis van Ghana. Dit hebben we gedaan om van te voren onszelf een voorstelling te kunnen maken van het land. Zo konden we inschatten welke vragen we konden stellen in de interviews en welke thema's belangrijk waren bij de observaties.

In het begin hebben we twee vrije observaties gedaan. Omdat alles in onze omgeving in Ghana zoveel indruk maakte, was het moeilijk om ons te kunnen richten op bepaalde kenmerken in de observaties. Naar mate we meer gewend waren in Ghana werd dit makkelijker. We hebben de cultuur en samenleving eerst aan de hand van observaties onderzocht. Hierbij hebben we gekozen voor de rol van verborgen participierend observant. Dit hebben we gedaan omdat we midden in de samenleving stonden doordat we werk hadden in het land en we in een gastgezin verbleven. Bovendien zagen we al snel dat men zich in het weeshuis anders gedroeg wanneer er bezoekers/ sponsors kwamen. Normaal hadden de kinderen geen schoentjes aan en droegen ze katoenen luiers, tevens werden ze geslagen met een stok. Wanneer er bezoek kwam van geïnteresseerden of sponsors werden de stokken verstoep, kregen de kinderen schoentjes aan en droegen ze Pampers. Op deze manier lieten ze een verkeerde weergave van de werkelijkheid zien. Dit wilden wij in ons onderzoek voorkomen en hebben daarom verborgen geobserveerd.

Toen we de observaties hadden verwerkt in verslagen kwamen er veel vragen naar boven over cultuur en samenleving. Deze vragen hebben we toen verwerkt in topicinterviews. Het focused interview ging over seksualiteit, een onderwerp dat we in een groepsinterview hebben afgenomen. We hebben hiervoor gekozen omdat seksualiteit mogelijk een taboe zou kunnen zijn. Door dit in een groep te bespreken

namen de sprekers elkaar mee in de antwoorden om niet achter te blijven op diegene die wel antwoorden durven te geven.

We hebben gekozen voor de personen in de observaties en interviews omdat we deze personen goed kenden door het vrijwilligerswerk en omdat ze deel uitmaakten van onze gastgezinnen. Op deze manier was het gemakkelijk om ook de wat meer controversiële zaken aan te kaarten. Bijvoorbeeld seksualiteit en conflicthantering.

Bij het beantwoorden van deze deelvraag hebben we ook gebruik gemaakt van de resultaten op de deelvragen 2, 3 en 4, die over de missie, methodiek en attitude gaan. We vinden deze deelvraag belangrijk voor de uitkomst van ons onderzoek. Omdat de landen Ghana en Nederland niet in zijn geheel met elkaar te vergelijken zijn is het belangrijk om in dit onderzoek te vermelden hoe dat komt. Door de cultuur en samenleving op de wijze van hulpverlening in Tamale te leggen wordt dit duidelijk.

§3.3 Labeling

Bij de eerste reductie van onze onderzoeksgegevens hebben we de niet-relevante tekst geschrapt. Dit hebben we gedaan met het onderstaande labelingssysteem. Dat wil zeggen dat alle gegevens uit interviews, observaties en literatuurstudie geselecteerd zijn op het onderstaande labelingssysteem. De overgebleven tekst was niet relevant voor het onderzoek.

Daarna zijn we verder gegaan met het in fragmenten verdelen van de tekst uit de interviews en de gedragingen uit de observaties. Omdat we een beschrijvende vraagstelling hebben, hebben we de analyse van de gegevens als volgt aangepakt.

De fragmenten in de tekst hebben we opgedeeld in labels. Elk label zegt iets over een individu, situatie, groep of proces. Onze vraagstelling gaat over hoe de wijze van hulpverlening in Tamale wordt vormgegeven en wat wij in Nederland zouden kunnen benadrukken. Hierin nemen we ook de invloed van de cultuur en samenleving op de wijze van hulpverlening mee. Daarom kiezen we voor onderstaande labels die we verder gaan uitwerken in thema's.

- Cultuur en samenleving
- Wijze van hulpverlening

Elk label hebben we daarna opgedeeld in thema's. Deze thema's zijn onderdeel van het voorgaande label.

Het label cultuur en samenleving hebben we opgedeeld in de volgende thema's.

- Cultuur
- Samenleving

De wijze van hulpverlening hebben we opgedeeld in de volgende thema's.

- Missie
- Methodiek
- Attitude

Elk thema kan weer worden opgedeeld in kernthema's, op de volgende pagina volgt een schema waarin de kernthema's duidelijk worden neergezet.

Labels	Thema's	Kernthema's
		Micro
	Missie	Meso
		Macro
		BegMase
		Onderzoeksfase
Wijze van hulpverlening	Methodiek	\
		Actiefase
		Afsluitingsfase
		Therapeutische relatie
	Attitude	Therapeutische factoren
		Therapeutische modellen
		Individu en omgeving
		Status en aan&ien
		Familie
		Gedrag en communicatie
		Bovennatuurlijk
		Taboes
Cultuur en samenleving		Centrale waarden
		Onderwijs
	Samenleving	Gezondheidszorg
		Economie
		Religie

Doordat we van te voren uitgebreide literatuurstudie hebben gedaan over de wijze van hulpverlening en al zijn thema's en kernthema's en van de cultuur en samenleving en zijn thema's en kernthema's kunnen we hier spreken van template-labeling. We hebben de gegevens uit de literatuurstudie in een mal geplaatst en deze later gevormd tot labelingssysteem. Op deze manier kunnen we de verschillen en overeenkomsten tussen de twee landen helder weergeven.

In de hoofdstukken 1 en 2 worden de kernthema's uitgelegd en geoperationaliseerd.

Voor het analyseren van de gegevens gebruiken we een prototype-analyse, deze analysemethode gebruiken we om extremen (Tamale en Nederland) tegenover elkaar te zetten en op deze manier de gegevens te verwerken tot conclusies. De analyse van de gegevens is gebeurd door de resultaten van ons onderzoek vast te leggen aan de hand van een bestaande theorie, bijvoorbeeld de methodiek aan de hand van het boek *Methodiek Maatschappelijk Werk en Dienstverlening*.

§ 3.4 Representativiteit

Dit is een onderzoeksverslag die op een idealistische manier van kijken tot stand is gekomen. We zijn ons er van bewust dat onze mening door de hele scriptie door schemert. Hierdoor zijn bepaalde mening en visie stukken dubbel in de scriptie terechtgekomen.

Met wetenschappelijke literatuur hebben we de kennis over de Nederlandse samenleving kunnen verantwoorden. Wanneer we naar de gegevens die we verkregen hebben in Ghana kijken is dit anders. Een deel van ons onderzoek is subjectief. Dit komt door een gebrek aan wetenschappelijke literatuur over de missie, methodiek en attitude van de werker in Tamale. Het grootste gedeelte hebben we in het land zelf onderzocht. Er is geen wetenschappelijk bewijs aanwezig om onze bevindingen over Tamale te checken.

Een voorbeeld hiervan is het onderzoek dat we hebben gedaan naar missie, methodiek en attitude in Tamale. Hierover konden wij geen literatuur vinden en de gegevens over deze drie elementen hebben we dan ook alleen verkregen door mondelinge overdracht en door gedrag te observeren. Dit zijn subjectieve data verzamelingmethoden.

We hebben zoveel mogelijk ons best gedaan om de betrouwbaarheid en representativiteit te waarborgen door zaken uit de literatuur die we wel konden vinden over bijvoorbeeld de cultuur en samenleving van Tamale te checken met interviews en observaties. Tijdens ons veldonderzoek kwamen we er bijvoorbeeld achter dat men in Tamale anders omgaat met seksualiteit dan we verwacht hadden na het lezen van de literatuur hierover. We hebben verschillende data verzamelingmethoden gebruikt. Dit wordt ook wel de multimethode triangulatie aanpak genoemd en maakt ons onderzoek meer betrouwbaar omdat we veel invalshoeken hebben gebruikt.

Wat een grote rol speelt in de validiteit is dat wij als blanken onderzoek hebben gedaan in een Afrikaans land. In Ghana werden we zeer respectvol behandeld en de bevolking keek op naar blanke mensen. Dit konden we vooral zien toen er een nieuwere vrijwilliger uit België in het weeshuis kwam werken, zij was van Nigeriaanse afkomst en werd aangesproken op het feit dat ze zoveel met blanken om ging en dat dit niet hoorde.

Doordat we veel informatie hebben ingewonnen door interviews en observaties zou het zo kunnen zijn dat de geïnterviewde en geobserveerde zich toch anders gedroegen dan normaal het geval zou zijn omdat wij als blanke mensen aanwezig waren.

Dat betekent dat we niet zeker weten hoe representatief en betrouwbaar de resultaten uit ons veldonderzoek zijn.

Nu ons onderzoek bijna afgerond is zien we bij het schrijven van het onderzoeksverslag dat ons onderzoeksonderwerp erg ambitieus is. Het is een groot onderwerp waar we ook vragen stellen over de invloed van een gehele samenleving op de hulpverlening. Wij beseffen ons nu dat dit onderzoek te groot, te breed en te ambitieus is geweest voor ons HBO studenten. Om een volledig antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag zouden we jaren lang kunnen onderzoeken.

Echter denken we wel dat de uitkomsten van ons onderzoek dusdanig interessant zijn dat we dit verslag toch voortgezet hebben. De beantwoording van de hoofdvraag is op een zo juist mogelijke wijze gebeurd en we hebben hierbij gebruik gemaakt van alle mogelijke middelen. Dit onderzoek is dan ook niet volkomen representatief te noemen. Vooral de deelvragen 1 en 5 waren te breed en moeilijk te onderzoeken in de tijd en met de kennis die we tot onze beschikking hadden.

Inleiding

Een groot gedeelte van de informatie van wat er in de volgende paragrafen beschreven wordt hebben we gevonden bij de organisatie Social Welfare. Hieronder is een korte beschrijving gegeven over de organisatie om zo de informatie te kunnen plaatsen.

Social Welfare

Dit is de enige maatschappelijk werk organisatie in Ghana. Social Welfare is een overheidsinstelling⁴ De organisatie wordt dan ook uit overheidskas gefinancierd. De organisatie wordt gevormd door opgeleide Casemanagers. Zij hebben soms de tweejarige opleiding tot maatschappelijk werker gevolgd in Accra. Echter dit is niet verplicht om maatschappelijk werker te kunnen worden. Deze Casemanagers moeten zorg dragen voor alle maatschappelijke problemen in de samenleving. De problemen zijn opgedeeld in 5 thema's: familie, onderwijs, religie, economie en overheid. De taken van de werker bij Social Welfare bestaat uit het ontvangen van cliënten, intakegesprek voeren, plan van aanpak ontwerpen en deze uitvoeren. De actiefase wordt door andere projecten uitgevoerd. De werker controleert deze projecten. De werker kijkt hoe de cliënt functioneert, hoe het project draait en of er nog dingen nodig zijn. De organisatie werkt op individueel- en groepsniveau. Daarnaast is de werker ook actief in het regelen van materiële voorzieningen. Men kan hier bijvoorbeeld denken aan het regelen van schoon drinkwater voor afgelegen dorpen.

Bij individuele cliënten kan men denken aan: gebroken families, jeugdcriminelen, weeskinderen, tienermoeders en gehandicapten. De werker helpt hierbij een op zichzelf staande persoon, maar vaak wordt ook de familie bij de problematiek betrokken.

De werkers van Social Welfare gaan de dorpen in om groepen te organiseren. Hierbij moet men denken aan vrouwengroepen, jongerengroepen etc. In deze groepen bespreekt de werker bepaalde thema's zoals: HIV, tbc, guinea worm etc. De groepen zijn vooral educatief bedoeld, maar als er mogelijkheden zijn tot oplossingen van de problematiek dan zal de werker hier ook een aandeel in hebben.

§ 4.1 De missie van de werker in Tamale

De missie van Social Work in Tamale is:

"Zorg dragen voor alle sociale en maatschappelijke problemen die in de samenleving plaats vinden".

Deze sociale en maatschappelijke problemen zijn in te delen in vijf verschillende groepen: familie, onderwijs, religie, economie en overheid. De werker zal deze groepen vooral gebruiken om de problematiek in te deden.

De missie van social work in Tamale is in te delen in drie niveau's.

⁴ Organigram Social Welfare. Zie bijlage 6.

Topic- en vragenlijsten van interviews over methodiek gebruik in Tamale. Interview 2. Zie bijlage 4.

1. Het eerste niveau wordt vormgegeven door de persoonlijke missie van de werker. De werker in Tamale werkt vanuit de overtuiging een goede burger te willen zijn in de samenleving. Deze overtuiging wordt ondersteund door het geloof (moslims en christenen) van de werkers waarin men een 'Good Samaritan' probeert te zijn. Door de medemens te helpen, te ondersteunen en bij te staan in sociale- en maatschappelijke problemen.
2. Social work richt zich op groepen. Door het vormen van groepen kan social work de mensen in de maatschappij voorlichten en onderwijzen. Daarnaast functioneren de groepen als een manier om nieuwe problemen in de samenleving te signaleren.
3. Social work biedt hulpverlening aan individuele cliënten wanneer de problematiek het niet toe laat om een groep te vormen. Bij alle individuele hulpverlening wordt gekeken naar de mogelijkheid om de familie en omgeving te betrekken in de hulpverlening. Vaak is dit dan ook juist de problematiek. De persoon heeft een conflict met de familie/ omgeving of is verstoten. De werker probeert hier samen met de cliënt en de familie het conflict op te lossen.

Het maatschappelijk werk in Tamale wordt als volgt gezien:

Zoals een automonteur auto's repareert, zo repareert een maatschappelijk werker de maatschappij en de personen in die maatschappij.

Vergelijking met de Nederlandse missie

Uit ons interview bij Social Welfare in Tamale⁶ kregen we veel informatie die leek op hoe we in Nederland de missie van het maatschappelijk werk hebben vormgegeven. Zo is het doel van het social work hier ook om de maatschappij menselijker te inaken, wat hier inhoudt dat de social worker in Tamale veel in gesprek gaat met de overheid voor betere voorzieningen, financiële steun voor projecten voor minderbedeelden, bijvoorbeeld het Children's Home en gehandicaptenprojecten.

Het andere doel is ook om de mens maatschappelijker te maken, wat hier inhoudt dat personen in deze samenleving zichzelf als burger zien, beseffen dat ze deel uit maken van een samenleving en hier naar leven. De heer Abukari noemde hier als voorbeeld dat mensen alleen moeten ontvangen en vragen wat ze nodig hebben. Dit houdt volgens hem in dat rijke mensen geen tegemoetkoming in bijvoorbeeld studiekosten van hun kind horen te krijgen omdat dit de samenleving economisch gezien zal schaden. Deze mensen moeten zich ervan bewust zijn dat als ze het studiegeld zullen aanvragen terwijl ze het zelf wel zouden kunnen betalen, zij op deze manier de samenleving niet steunen, maar schaden.

Het citaat van Marie Kamphuis is in Tamale niet van toepassing. (Jagt, 2006) De maatschappelijk werker die wij hebben geïnterviewd is van mening dat boekenkennis er minder toe doet dan het werken vanuit je hart.

Zijn citaat over dit onderwerp luidt als volgt:

Topic- en vragenlijsten van interviews over de missie van de werker in Tamale. Zie bijlage 3.

'Kennis die gebruikt wordt voor verkeerde doeleinden is gevaarlijker dan onwetendheid'.

Hiermee bedoelt hij dat het aan de ene kant goed is om kennis van methodieken te hebben, maar dat de werker zijn kennis; wel moet gebruiken waarvoor deze bedoeld is. Zo noemde hij het volgende voorbeeld: Bij Social Welfare wordt geen intakelijst gebruikt, dit doet de werker zodat de cliënt zijn probleem op zijn eigen manier kan vertellen. De werker krijgt op deze manier geen informatie die hij niet nodig heeft om samen met de cliënt aan het probleem te werken. Dus die kennis van vragenlijsten met vooropgestelde onderwerpen gebruikt hij bewust niet. Zo zou je volgens hem ook problemen kunnen maken van onderwerpen die de cliënt zelf niet als probleem ervaart.

De opbouw van de verschillende niveaus in de missie tussen Tamale en Nederland overlapt elkaar hier en daar.

Wat opvalt, is dat de het eerste niveau in de missie van Tamale op persoonlijk niveau van de werker gevormd is. Social work in Tamale werkt vanuit een persoonlijke overtuiging die ondersteund wordt door het geloof.

In Nederland begint de missie op het individuele niveau van de cliënt. Dit fenomeen kennen de werkers in Tamale niet, personen worden hier gezien als onderdeel van een groep. Hierdoor bestaat er geen individueel niveau van de cliënt in Tamale.

Het tweede niveau is het werken met groepen die een voorlichtend en onderwijzend karakter hebben. In vergelijking met de Nederlandse missie zou dit het laatste niveau zijn, namelijk het signaleren van sociale- en maatschappelijke problemen en het opzetten van preventieprogramma's.

Het Matste niveau in Tamale is het individuele niveau van de cliënt waarin social work, zo mogelijk, de familie betreft in de hulpverlening.

In de missie van Social Welfare in Tamale kan men alles inpassen, de missie omschrijving is zo algemeen dat men er alle kanten mee op kan. Dit heeft als voordeel dat er zo niemand buiten de boot hoeft te vallen. Een groot nadeel is dat deze missie zo groot is voor zo'n kleine maatschappelijk werk organisatie als Social Welfare dat te betwijfelen valt of deze missie wel haalbaar is.

§ 4.2 Methodiek in Tamale

De beginfase

Er kan op verschillende manieren contact worden gelegd tussen cliënt en werker:

- De cliënt neemt contact op met: de werker. Dit kan telefonisch, maar in de realiteit van Tamale wordt het vaak een kantoorbezoek.
- De familie kan de cliënt aanmelden, de werker neemt dan contact op met de cliënt.
- Via een crisissituatie kan een chieft (hoofd van een gemeenschap), de politie en het ziekenhuis ook een aanmelding doen.

Er wordt een onderscheid aangebracht in de verschillende hulpvragen:

- Jeugdcriminaliteit
- Familieproblematiek

- Mensen met beperkingen
- Groepswork (vooral voorlichting, educatieve doeleinden)
- Tienermoeders
- Daklozen
- Materiële problemen (bijvoorbeeld gebrek aan schoon drinkwater, scholen in de omgeving etc.)

In principe kan iedereen met zijn vraag bij Social Welfare terecht. Social Welfare behandelt alle vragen die zij binnenkrijgt. De werker inventariseert de problematiek en probeert binnen twee dagen tot drie maanden de cliënt af te sluiten. Hierin verkent hij de problematiek en overlegt met collega's en cliënt wat te doen. Belangrijk hierin is dat de werker de cliënt ondersteunt om zelf oplossingen aan te dragen voor zijn problemen. De actiefase bestaat grotendeels uit het plaatsen van de cliënt in een van de andere instellingen in Tamale. In het geval van het weeshuis zijn er verschillende doelgroepen die uiteindelijk in het Children's Home geplaatst worden. Er wordt niet doorverwezen, dit is de enige maatschappelijk werk instelling in Tamale.

De doelgroep van het weeshuis bestaat uit verschillende groepen:

1. Abandoned children, vooral baby's worden op straat achtergelaten, dit wordt altijd gemeld bij de politie. De politie start een onderzoek naar de herkomst van het kind. Wanneer er geen ouders of andere familieleden gevonden worden, wordt het kind door Social Welfare opgegeven voor adoptie. Vanaf het moment dat het kind gevonden is, wordt het in het weeshuis opgevangen.
2. Motherless children, kinderen en vooral baby's waarvan de moeder overleden is. Hetzij bij de bevalling of kort daarna. Omdat de moeder geen borstvoeding kan geven en oplosmelk te duur is, wordt het kind bij Social Welfare aangemeld. Het kind wordt geplaatst in het weeshuis. De vader kan in de tussentijd zoeken naar een vrouw die zijn kind wil voeden. De vader is verplicht het kind te bezoeken. Bovendien is de vader ook verplicht om een financiële bijdrage te leveren naar zijn inkomsten. Vaak is dit al te weinig om het kind één dag te voeden.
3. Missing/ streetchildren, deze kinderen worden gevonden op straat. Ze worden aangemeld bij Social Welfare en de politie. De politie start een onderzoek naar het vinden van de ouders en andere familieleden. In de tussentijd verblijft het kind in het weeshuis.
4. Children of mentally ill/ imprisoned mothers, deze kinderen worden aangemeld bij Social Welfare. Vaak gebeurt dit door de politie als bekend is dat de moeder naar de gevangenis gaat. Andere keren wordt er op straat gesignaleerd dat een moeder verstandelijk beperkt is en niet voor haar kind kan zorgen en dit wordt vervolgens gemeld bij Social Welfare.?

Deze doelgroepen worden op de volgende manier aangemeld.

Een gewonden kind zal door de vinder naar de plaatselijke chieft gebracht worden. De chieft gaat *met* de vinder en het gevonden kind naar de politie. Bij de politie worden de volgende onderwerpen geregistreerd:

- De gegevens van het kind wanneer die bekend zijn

⁷ Topic- en vragenlijsten van interviews over methodiekgbruik in Tamale. Interview 1. Zie bijlage 4.

- Waar het kind gevonden is
- Wanneer het kind gevonden is
- Wat de vindplaats van het kind is
- Wie het kind gevonden heeft

De onderzoeksfase, de intake

De cliënt heeft na de aanmelding een gesprek met de werker. Hierin wordt veel ruimte geboden om gevoelens te ventileren. Dit eerste gesprek met de cliënt kan 1 uur tot een hele dag in beslag nemen. De cliënt bepaalt hoeveel tijd hij met de werker wil gebruiken. Hierna gaat de werker samen met de cliënt de problematiek in kaart brengen. Een belangrijk onderdeel is het in kaart brengen van het netwerk van de cliënt. Er wordt gekeken of er nog familie is en in hoeverre deze familie helpend kan zijn in de hulpverlening. In dit geval ligt de verantwoordelijkheid bij de cliënt in hoeverre de familie betrokken wordt bij de hulpverlening. Wanneer de werker het noodzakelijk vindt zal hij de familie opbellen om een helder en duidelijk beeld te krijgen van de problematiek van de cliënt.

Bij achtergelaten- kinderen zal de politie contact opnemen met Social Welfare. De vinder gaat naar Social Welfare waar een intake gesprek met de vinder wordt gevoerd. Hierin zal opnieuw de vinder vertellen waar, wanneer en wat de vindplaats van het kind was. Er zal ook altijd gevraagd worden of de vinder een vermoeden heeft wie de moeder is.

De planningsfase

De werker bespreekt met de cliënt wat er moet gebeuren. In veel gevallen wordt de familie op de hoogte gebracht over de problematiek van de cliënt. Samen met de familie wordt er gezocht naar een plan van aanpak. Wanneer de cliënt er alleen voor staat, gaan werker en cliënt samen om tafel. Daarnaast worden er in deze fasen de taken bepaald.

De cliënt moet ook hier zelf wel achter het afgesproken plan van aanpak kunnen staan. Zo nodig wordt er een contract afgesloten wat door de cliënt wordt ondertekend. Dit gebeurt grotendeels in een casus waarin de vader alimentatie moet betalen en dit weigert. Social Welfare maakt een regeling voor ouders en laat deze ondertekenen.

In het geval van de doelgroepen van het weeshuis, wordt er tijdens de planningsfase bekeken waar het kind terecht kan. Er zijn verschillende opties:

- Het kind komt bij familieleden te wonen
- Het kind wordt opgegeven voor adoptie en verblijft in het weeshuis
- Het kind verblijft voor onbepaalde tijd in het weeshuis.

De actiefase

In de actiefase wordt het plan van aanpak uitgevoerd. De werker ondersteunt de cliënt in het zelf oplossen van de problemen. Social Welfare probeert de casus binnen twee dagen of drie maanden af te sluiten. Er is tussendoor geen tussenevaluatie. Dit omdat de hulpverlening kortdurend is.

In het weeshuis worden belangrijke voorvallen als ziekte en dergelijke van het kind geregistreerd. Social Welfare bezoekt eens in de zoveel weken het weeshuis. In dit bezoek wordt gekeken hoe het kind zich ontwikkelt.

De afsluitingsfase

Een cliënt wordt afgesloten wanneer de cliënt wil stoppen met de hulpverlening. De werker zal met de cliënt bespreken hoe verder te gaan zonder de hulpverlening. Wanneer een cliënt afgesloten is volgt er nog wel een follow-up. Dit bestaat uit een aantal bezoeken per jaar van de werker aan de cliënt. Er wordt gekeken of alles nog naar wens gaat en of er eventueel nieuwe problemen aankomen waar de werker bij kan ondersteunen.

Wanneer de werker het nodig vindt om af te sluiten, inaar de cliënt niet, zal de werker uitgaan van het feit dat er meer problemen zijn. De werker zal met andere collega's bespreken wat te doen. De werker zal opnieuw onderzoeken of er andere problematieken zijn die de cliënt bij Social Welfare terug laat komen.

Wanneer een kind het weeshuis verlaat kan dit op verschillende manieren gebeuren.

- het kind wordt opgehaald door de ouders of andere familieleden.
- Het kind kan zelfstandig gaan wonen en kan voor zichzelf zorgen.
- Het kind wordt geadopteerd.
- Het kind overlijdt.

Er is aandacht voor rapportage, het dossier van het desbetreffende kind wordt afgesloten en dit wordt aan Social Welfare doorgegeven die het dossier ook sluit.

Familieleden of adoptieouders kunnen het kind op elk voor hun wenselijk moment komen ophalen. Hiervoor is geen toestemming nodig van Social Welfare. Voor een definitieve adoptie moeten de ouders eerst drie maanden samenleven met en zorgen voor het kind.

Vergelijking met Nederlandse methodiek gebruik

In de beginfase hebben we gezien dat contact leggen en aard en omvang van de problematiek overeenkomen met het Nederlandse model. Ook het de cliënt zelf laten aandragen van oplossingen en de aandachtspunten van het directe contact, vertonen grote overeenkomsten met wat wij hebben gezien in het Nederlandse model.

De onderzoeksfase in Tamale vertoont grote verschillen wanneer men dit vergelijkt met het Nederlandse model. Ten eerste wordt de aanmelding, het intakegesprek en de hypothesetoetsing samengevoegd in het eerste gesprek. Er wordt geen gespreksverslag, probleemanalyse of hulpverleningsplan geschreven. Alleen de naam en adresgegevens worden genoteerd. De verantwoordelijkheid wordt bij de cliënt neergelegd. Wanneer de cliënt er voor kiest bepaalde problemen niet te vertellen, dan bestaan deze ook niet. Dit is tevens de reden dat er bij Social Welfare bewust geen gebruik wordt gemaakt van een intakelijst. De cliënt vertelt wat hij zelf wil.

De planningsfase vertoont overeenkomsten met het Nederlandse model. In beide landen worden in deze fase doelen bepaald en taken verdeeld. Het enige verschil is dat ook de planningsfase in het eerste gesprek plaatsvindt. De actieïfase is het uitvoeren van het plan van aanpak. Een verschil hierin is dat er geen tussenevaluatie wordt gevoerd tussen cliënt en werker. Dit wordt gedaan omdat de hulpverlening dusdanig kortdurend is, dat er geen tussenevaluatie nodig en mogelijk is.

De hulpverlening in Tamale wordt om dezelfde redenen afgesloten als in Nederland.

De verschillen zitten grotendeels in rapportage, regels en protocollen die in Tamale weinig tot niet aanwezig zijn in de hulpverlening.

Doordat er weinig tot geen regelgeving bestaat is er ook niet van te voren vastgesteld hoeveel tijd een gesprek mag duren. Hierdoor kan de werker de cliënt de tijd geven die hij nodig heeft. De afsluiting van een hulpverleningsproces is erg anders in Tamale. Het gebeurt zonder te evalueren en zonder stil te staan bij de hulpverlening en relatie tussen werker en cliënt.

§ 4.3 Attitude van de werker in Tamale

Therapeutische relatie

In de observaties⁸ hebben we gezien dat veel punten van de therapeutische relatie terugkomen in de hulpverlening. Het wederzijds accepteren was terug te zien door de interesse die de werker in de cliënt toonde. Daarnaast was er overeenstemming over de doelen, want de werker bepaalde met de cliënt wie welke taak op zich zou nemen. In de observatie was ook terug te zien dat de werker en cliënt samen de taken bepalen. De werker en cliënt waren communicatief op elkaar afgestemd. Dit zagen we terug doordat ze in lokale taal met elkaar spraken.

Therapeutische factoren

De houding van de werker bij Social Welfare in Tamale bestaat vooral uit een duidelijke, open en eerlijke houding. Daarnaast accepteert de werker welke fouten cliënten in het verleden hebben gemaakt. Deze fouten worden niet vergeten, maar worden gebruikt als een leermoment voor de toekomst. De werker is tolerant naar afwijkend gedrag. De werker zal ook begrafenis en bruiloften bezoeken om hiermee zijn betrokkenheid te tonen. Ook wanneer de cliënt een eigen bedrijf heeft zal de werker de cliënt bezoeken om zijn interesse te tonen. Daarnaast is er ruimte voor spontaniteit. Wanneer een gesprek niet is afgerond voor lunchtijd, zal de werker de cliënt meenemen om te lunchen. Het gesprek zal onder de lunch voortgezet worden.

Therapeutische modellen en technieken

- Directief vs non-directief
De hulpverlening is kortdurend en dit is mede de reden dat de hulpverlening op een directieve manier gebeurt. De werker ontwerpt samen met de cliënt het plan van aanpak. We hebben in de observaties gezien dat de werkers gebruik maken van een directieve manier van hulpverlenen. Ook in crisissituaties wordt er gebruik gemaakt van directief hulpverlenen. Dit gebeurt mede doordat de werker in crisissituaties doelen moet bepalen.
- Ondersteunende vs op emotie gerichte interventies
De werkers in Tamale maken gebruik van op emotie gerichte interventies. De werker is betrokken en meelevend. Dit is te zien in de bezoeken van de werker aan begrafenis en bruiloften van de cliënten. Daarnaast vinden de werkers het belangrijk om de cliënt de ruimte te geven zijn gevoelens te ventileren. Hier wordt in het eerste gesprek uitgebreid ruimte voor gegeven.
- Inzichtgevende vs op symptoom georiënteerde interventies
Er wordt gewerkt op symptoom georiënteerde interventies. Dit is terug te zien in de aanpak van materiële problematiek. Er wordt niet gekeken naar de

oorzaak van de materiële problematiek, maar naar de tijdelijke oplossing hiervan. De werkers denken op korte termijn en zullen voor een tijdelijke oplossing proberen te zorgen. Wanneer de cliënt wordt afgesloten zijn de problemen opgelost. Wanneer er nieuwe problemen ontstaan, komt de cliënt opnieuw naar Social Welfare en zal er opnieuw een tijdelijke oplossing bedacht worden. Opvallend hierin is dat de werkers zeggen: "Wanneer de cliënt niet met zijn problemen komt, dan zijn er ook geen problemen".

- **Probleemgerichte vs op kracht gerichte interventies**

De werkers in Tamale maken gebruik van op kracht gerichte interventies. De werkers kijken naar de kwaliteiten van cliënten. Dit doen ze door te kijken wat de cliënt nog kan en wat er goed gaat in het leven van de cliënt. Daarnaast is het kijken naar de toekomst een belangrijk aspect in de hulpverlening van Social Welfare. Een voorbeeld hiervan is een casus waarin een jongen gehandicapt is. De werker gaat samen met de cliënt kijken wat hij nog wel kan nu hij gehandicapt is en welke mogelijkheden hij nog heeft. Hoe ziet mijn toekomst, in een handicap, eruit? Op die manier werkt de werker met op kracht gerichte interventies.

Om een goede social worker te kunnen zijn moet je een oprecht verlangen, drang en mogelijkheid hebben om anderen te helpen. Bovendien moet je waar je in gelooft (dit zijn de therapeutische factoren zoals Sjef de Vries deze beschrijft) uitdragen, dus je moet de cliënt zelf zo behandelen als je zelf ook behandeld wilt worden. Je krijgt wat je geeft.

Vergelijking met de Nederlandse attitude

De werker maakt gebruik van de positieve therapeutische factoren. In alle observaties waren deze therapeutische factoren aanwezig. De werkers bij Social Welfare kwamen open, eerlijk en respectvol op ons over. Dit laat het wederzijds accepteren zien die in de therapeutische relatie een belangrijke rol speelt.

In de therapeutische modellen en technieken hebben we gezien dat er grotendeels gebruik wordt gemaakt van directieve interventies. Dit zagen we vooral terug in de directe manier van vragen stellen. De werker draait er niet om heen en waagt op een directe en confronterende manier door op het verhaal van de cliënt.

In de op emotie gerichte interventies was terug te zien dat de werker de tijd neemt om de cliënt zijn verhaal te laten doen. Opvallend hierin was dat de werker ook ruimte heeft om spontane interventies te doen, zoals de cliënt meenemen naar de lunch.

Daarnaast laat de werker zien betrokken te zijn bij de cliënt door op huisbezoek te gaan.

In Tamale werkt men op een open, eerlijk en directieve manier. Hierdoor wordt er op een snelle manier onderzocht wat de kern van de hulpvraag is. Daarnaast is er ruimte voor de cliënt. De cliënt mag zelf bepalen hoeveel tijd hij nodig heeft voor een gesprek. Ook is er ruimte voor spontane acties zoals het de cliënt meenemen naar de lunch.

§ 4*4 Samenleving van Tamale

De literatuur zoals beschreven staat in hoofdstuk 2 hebben we nader onderzocht in Tamale. De onderstaande punten wijken af van de literatuur of zijn een aanvulling daarop. Hieronder leest u de resultaten van ons veldonderzoek. We koppelen deze uitkomsten aan de literatuur zoals u die hebt kunnen lezen bij het kopje 'cultuur en samenleving' uit hoofdstuk 2. Er zal hier geen sprake zijn van een vergelijking omdat de samenleving en cultuur van Nederland en Tamale te verschillend zijn.

Onderwijs

Door observatie en het afnemen van interviews zijn we erachter gekomen dat de literatuur zoals die in hoofdstuk 2 beschreven wordt grote overeenkomsten vertoont met onze bevindingen in Tamale. Een toevoeging hierop is wat we van docenten hebben gehoord over het onderwijs. Namelijk dat er in Tamale veel wordt geklaagd over de kwaliteit van het openbaar onderwijs. Het personeel op de scholen verdient zo weinig dat veel docenten een tweede baan nemen om extra geld te verdienen. Hierdoor komen docenten vaak niet meer opdagen op de scholen. Daarnaast zijn er alleen voor de kinderen met rijke ouders mogelijkheden om door te studeren. Wil een kind door studeren dan is het belangrijk dat de ouders geld genoeg hebben om alle bijkomende kosten te kunnen betalen.

Gezondheidszorg

Een groot deel van de literatuur over de gezondheidszorg in Ghana komt overeen met onze bevindingen over de gezondheidszorg in Tamale. Door interviews af te nemen kwamen we er achter dat er in Tamale enkele sociale zekerheidsvoorzieningen aanwezig zijn. Zo kan de bevolking een ziekenkosten verzekering afsluiten voor 7 Ghana Cedi per jaar.

Economie

De literatuur die in hoofdstuk 2 beschreven is over de economie van Ghana komt overeen met onze bevindingen. Wij beseffen dat een Ghana een land in ontwikkeling is. Hierdoor is er weinig tot geen geld beschikbaar die ontwikkelingen kunnen bewerkstelligen. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld de ontwikkelingen van methoden en het trainen van de werkers. Uiteindelijk moeten de werkers hun werk doen in de middelen die ze hebben?.

§ 4.5 Cultuur van Tamale

Individu en omgeving

Er is in de fijnmazige culturen sprake van een in-group (een uitgebreide familie, hechte vrienden die zich bewezen hebben), deze groep heeft als kenmerk dat ze elkaar blindelings kunnen vertrouwen. Alle mensen die niet tot de in-group van een familie horen, behoren tot de out-group. In de in-group dient men mensen uit de out-group per definitie te wantrouwen. Dit is een mechanisme om er voor te zorgen dat er eerst aan de belangen van de eigen groep wordt voldaan.

Dit hebben we goed gezien in Tamale doordat wanneer mensen hun 'in-group' voorstelden aan ons, ze deze mensen voorstelden met een term die in Nederland alleen voor naaste familie wordt gebruikt, zoals zus, broer en tante¹⁰.

Status en aanzien/ Familie

Het tonen van respect is erg belangrijk in de cultuur van Tamale. Zo moeten jongeren automatisch de bevelen opvolgen van ouderen. Zo is het bijvoorbeeld ook gebruikelijk dat men als jongere knielt bij het begroeten van een ouder iemand.

Dit is een norm die sterk leeft in Tamale en door alle lagen van de samenleving heen te merken is. Alleen van de aller jongste kinderen wordt het gedoogd wanneer ze brutaal zijn. Tijdens onze observaties is het ons opgevallen dat wanneer kinderen klein zijn (0-3 jaar) ze ook echt nog kind zijn, als ze ouders zijn dan drie jaar komen de verplichtingen en de strakke sociale regels aan bod. Dan wordt er begonnen met de opvoeding qua disciplineren en sociale regels¹¹.

Extern Geweten vs schaamte

Er wordt in de opvoeding van kinderen veel geslagen in Tamale. Zowel door ouders als door leraren. In Nederland wordt het gezien als een teken van onmacht of zwakte wanneer je zo boos bent dat je gaat slaan.

In Tamale ligt dit anders. De ouders en leraren slaan óók als ze boos zijn op het kind. Zo is er bijvoorbeeld het geval dat er in ons gastgezin een meisje van 11 de was voor haar moeder moest doen, die naar een begrafenis moest. Ze was echter buiten gaan spelen met een vriendinnetje. Dus de moeder werd zo boos dat ze geen schone kleren voor de begrafenis had, dat ze het meisje met een stok tot bloedens toe heeft geslagen. Dit gebeurt vaker dan men zou denken en er wordt veel bedreigd met slaan door de hand op te heffen wanneer het kind iets doet dat niet mag, of door constant een stok bij zich te dragen. Bovendien wordt er ook vaak gezegd "I will beat you".

Toen de moeder van het meisje merkte dat wij hadden gehoord dat zij haar dochter had geslagen met een stok, kwam ze naar ons toe om zich te verontschuldigen. Ze zei hierbij dat ze zich schaamde dat wij dit gehoord hadden en bracht argumenten naar voren waarom ze het meisje had geslagen.

Wat dus inhoudt dat ze zich schaamt omdat een blanke dit moest horen, en dat het eigenlijk zo een privé aangelegenheid is dat je je kind slaat dat niemand (van de out-group) dit hoeft te weten.

De waarde "je hoort kinderen niet te slaan" is ook hier belangrijk, toch hoort het zo in de cultuur thuis dat het veel gebeurt. Op bepaalde scholen die we bezocht hebben konden we ook zien dat er onder leraren ook een soort van norm hing "Als je de kinderen niet slaat, ben jij geen goede leraar"¹².

Gedrag en communicatie

Waar de in-group gaat ontbreken daar komt de hulpverlening op gang.

Zoals bij het weeshuis, de kinderen hebben geen ouders meer of andere familieleden die voor hen kunnen zorgen of de middelen hebben om een kind te onderhouden. Of bijvoorbeeld in de gehandicaptensector, hier is veel hulpverlening op toegespitst; op de lichamelijke gehandicapte mannen en vooral ook vrouwen die worden verstoten

Observatieverslagen samenleving en cultuur van Tamale. Observatieverslag 3. Zie bijlage 7

¹¹ Observatieverslagen samenleving en cultuur van Ghana. Observatieverslag 2. Zie bijlage 7.

¹² Observatieverslagen samenleving en cultuur van Ghana. Observatieverslag 1. Zie bijlage 7.

door de samenleving. Bovendien hebben ongetrouwde vrouwen voorrang op microkredieten etc.

In Tamale zijn er standaard beleefdheidsvormen bij het begroeten van mensen. Zo is er een speciaal ochtend-, middag- en avondritueel. Deze wordt altijd nauwgezet gevolgd en door iedereen wordt deze vorm gehanteerd. Wat opvalt is dat de interpersoonlijke ruimte kleiner is. Ghanesen raken veel aan tijdens het praten en staan dichterbij hun gesprekspartner dan Nederlanders gewend zijn¹³.

Tijdens conflicten worden emoties getoond en is agressiviteit geoorloofd. De Ghanesen gaan de directe confrontatie aan en dit gaat gepaard met direct taalgebruik en vaak ook stemverheffing. Bij het oplossen van conflicten is eer erg belangrijk, zie ook § 2.7, en ruzies gaan dan ook vooral om wie er gelijk heeft of wie er fout zit¹⁴.

Bovennatuurlijk

~

Bijgeloof

Bovendien spelen bijgeloof en magie ook een grote rol in Tamale dan wij aanvankelijk dachten. Een voorbeeld is het aantal 'altaren' of heiligdommen in Tamale, hier gaan mensen heen **in** traditionele kleding en ze nemen dieren mee om te offeren. Ze geloven dat veel problemen op deze manier opgelost kunnen worden. Bijvoorbeeld als men slechtziend is of wanneer je een betere baan wilt vinden etc. etc. Het dier wordt geofferd en er wordt een bepaald bedrag gevraagd en een oude man die bij het altaar zit spreekt een zegening uit over de bezoekers.

Een ander voorbeeld speelt zich af in het weeshuis. Er worden veel baby's gebracht waarvan de moeder gestorven is bij de bevalling. Hoewel er wel een vader is, kan er door de grote armoede niet voor het kind gezorgd worden. De baby heeft borstvoeding nodig en de vaders kunnen vaak het dure melkpoeder niet betalen. Bovendien heerst het bijgeloof dat een vrouw die bij de bevalling komt te overlijden een slechte vrouw is, hierdoor willen andere vrouwelijke familieleden het kind niet voeden als ze hiertoe wel in staat zijn¹⁵.

Ook kennen ze hier, zoals we verwacht hadden, de DSM TV niet. Zo wordt schizofrenie bijvoorbeeld gezien als iemand die bezeten is door kwade geesten.

Taboes

Wij verwachtten dat seksualiteit een taboe zou zijn in Tamale. Later werd dit in een interview weerlegd. Er is ruimte om in de opvoeding over seksualiteit te praten. Dit wordt gedaan van vader op zoon en van moeder op dochter. Daarnaast praten vrienden van verschillende sekse hier met elkaar over. Vrouwenbesnijdenis is een taboe. Het is bij de wet verboden, maar het gebeurt nog wel. Wanneer men een vrouw zou vragen of ze besneden is zal ze te allen tijde 'nee' antwoorden. Ook als ze wel besneden is. Homoseksualiteit is een groter taboe. Homoseksualiteit wordt niet geaccepteerd. Men vindt het niet horen, want God heeft de man en vrouw gemaakt om samen te zijn. Als een homoseksuele persoon voor zijn/ haar geaardheid uitkomt, zal diegene genegeerd, getreiterd en mogelijk in elkaar geslagen worden door de gemeenschap¹⁶.

¹³ Observatieverslagen samenleving en cultuur van Tamale. Observatieverslag 4. Zie bijlage 7.

¹⁴ Observatieverslagen samenleving en cultuur van Tamale. Observatieverslag 5. Zie bijlage 7

¹⁵ Topic- en vragenlijsten van interviews over methodiek gebruik in Tamale. Interview 1. Zie bijlage 4.

¹⁶ Topic- en vragenlijsten van interviews over cultuur en samenleving van Tamale. Interview 2. Bijlage 8.

Centrale waarden

Deze piramide van centrale waarden die Pinto gebruikt om aan te geven wat de centrale waarden zijn van een wij-cultuur, zien wij zeker terug in Tamale.

Het behagen van de groep is uiterst belangrijk, omdat de mensen zichzelf hier niet als individu zien, maar als deel van de groep. Ze weten hun plek in de hiërarchie van de groep en leven hier naar.

Een goede naam is belangrijk voor een persoon, maar nog veel belangrijker voor een familie. Wanneer een groepslid de familienaam schendt wordt hij verstoten.

Eer is bovendien erg belangrijk. Bijvoorbeeld wanneer twee mannen ruzie hebben en de ene man is van een oudere leeftijd, dan zal de jongere man de oudere man gelijk moeten geven. De jongere man moet hierbij zijn plaats in de groep kennen en zich respectvol gedragen tegenover de oudere. Anders zou de oudere **mian** eerloos behandeld worden en wordt hij aangetast in zijn eer. Dit kan in Tamale tot grote familieconflicten leiden.

Hoofdstuk 5

Conclusie en bevinding

§ 5*1 **Conclusie**

Zoals u op ons titelblad en op het deel waarin de conclusie besproken wordt kunt zien, staat er een Nederlandse vlag met een zwarte ster erin afgebeeld. Misschien kunt u inmiddels al raden waarvoor deze vlag symbool staat.

Het is een combinatie van de Nederlandse en Ghanese vlag. De zwarte ster staat normaliter in het midden van de rood - geel - groene vlag van Ghana.

Omdat wij met de hoofdvraag ons afvroegen wat wij als maatschappelijk werkers kunnen benadrukken op het gebied van de werkwijze van de hulpverlening van de werkers in Tamale. De Nederlandse vlag met de zwarte ster staat enerzijds symbool voor ons. Wij staan kritisch tegenover de huidige maatschappelijke ontwikkelingen in Nederland en vragen ons af hoe het maatschappelijk werk zich hierin zal voortbewegen.

Daarom wilden we gaan kijken hoe maatschappelijk werkers uit een andere samenleving en cultuur omgaan met hun werk en met hun cliënten. Die nieuwsgierigheid is de zwarte ster in ons Nederlandse denken.

Anderzijds staat de zwarte ster symbool voor wat wij denken dat het maatschappelijk werk in Nederland kan benadrukken in de wijze van hulpverlening in vergelijking met de werkers uit Tamale.

Wanneer wij de samenleving van Tamale: weinig regels, weinig protocollen en een wij-cultuur vergelijken met de Nederland samenleving: regels, protocollen, wetten en individualistisch. Kunnen we concluderen dat deze twee samenlevingen lastig te vergelijken zijn. De maatschappijen zijn totaal anders. Wij zijn naar Ghana geweest en daar hebben we ons los kunnen trekken van de Nederlandse samenleving. Vanuit een totaal andere samenleving hebben we onze kijk op de Nederlandse samenleving kunnen ontwikkelen.

Missie

Het geloof heeft een grote invloed op de missie van de werkers in Tamale. De werkers willen een goede Samaritaan zijn en doen het werk vanuit medemenselijkheid. De werkers willen iets voor andere mensen betekenen. Een quote van een werker bij Social Welfare in Tamale: 'Jesus was the first social worker' (Jezus was de eerste maatschappelijk werker). Dit werken vanuit een geloofsovertuiging laat zien dat werkers meer vanuit betrokkenheid werken en minder vanuit methodieken en regels handelen. Doordat de werkers iets voor een ander willen betekenen zien wij een kritischere houding van de werker ten opzichte van de samenleving. Dit zagen we terug in het politieke bewustzijn. De werkers gingen met overheden in gesprek over voorzieningen en welke doelgroepen achterblijven in de maatschappij, waren op de hoogte van actuele politieke ontwikkelingen, betrok de overheid in het oplossen van problemen. Wij zijn van mening dat de werkers in Tamale bekend zijn met de actuele politieke ontwikkelingen en daarmee een kritische kijk hebben op de samenleving.

Methodiek

De fasering van de hulpverlening in Nederland komt sterk overeen met die van Social Welfare in Tamale. We hebben gezien dat er met methodiekgebruik, protocollen en regels minder strikt wordt omgegaan dan in Nederland. Dit heeft twee kanten. Aan de ene kant was dit terug te zien in de intake lijst die in Tamale niet wordt gehanteerd. De cliënt wordt zelf geacht met zijn problemen op tafel te komen. Wij vinden dat een minder mondige cliënt hier mogelijk de dupe van kan worden. Problemen die wel bestaan, maar niet verteld worden lopen hierdoor de kans niet aangepakt te worden. Wij vinden dit geen correcte manier van werken. Aan de andere kant hebben we ook

gezien dat de werker meer tijd kan nemen voor de cliënt. Dit was mogelijk doordat de werker niet gebonden was aan regels en protocollen. Wij beseffen dat Ghana een land in ontwikkeling is. Hierdoor is er weinig tot geen geld beschikbaar die ontwikkelingen kunnen bewerkstelligen. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld de ontwikkelingen van methoden en het trainen van de werkers. Uiteindelijk moeten de werkers hun werk doen met de middelen die ze hebben.

Attitude

De werkers van Social Welfare in Tamale werken met een houding om iets goed te doen voor de medemens. Dit is ook in de missie terug te lezen. Ook in de attitude van de werkers is dit terug te zien. De werkers zijn betrokken naar de cliënt toe, nemen de tijd die nodig is voor de cliënt en de werkers kwamen bevlogen op ons over. De werkers zetten zich onvoorwaardelijk in de voor de cliënten. Op ons kwam dit over als gemotiveerde en betrokken werkers die dit deden vanuit een visie om voor anderen te zorgen.

Cultuur en samenleving

Na het observeren en interviewen van de werkers in Tamale en de samenleving kunnen we onderzoeken welke invloed de cultuur en samenleving heeft op het methodisch handelen, missie en attitude van de werker.

Methodisch handelen: De werkers in Tamale hanteren wel gesprekstechnieken, maar echte methodieken zijn er niet. Bovendien zijn er weinig protocollen of procedures die gehanteerd worden. Zo heeft het Ghanese maatschappelijk werk geen intakelijst. De samenleving heeft weinig invloed op hoe de werkers moeten handelen. Er is wel een door de overheid gefinancierde opleiding tot Social Worker, deze duurt twee jaar. In deze opleiding wordt casuïstiek besproken en worden gesprekstechnieken geoefend. Bovendien is er veel aandacht voor de attitude van de werker.

Missie: Het geloof heeft een grote invloed op de missie in Tamele. Een goede Samaritaan willen zijn, iets voor andere mensen willen betekenen. Een quote van een werker bij Social Welfare in Tamale: 'Jesus was the first social worker' (Jezus was de eerste maatschappelijk werker).

Wat opvalt is dat *het* eerste niveau van de missie in Tamale op persoonlijk niveau van de werker gevormd is. Social Welfare in Tamale werkt vanuit een persoonlijke overtuiging die ondersteunt wordt door het geloof. In Nederland begint de missie op het individuele niveau van de cliënt. Dit fenomeen kennen de werkers in Tamale niet. Personen worden hier gezien als onderdeel van de groep. Hierdoor bestaat er geen individueel niveau van de cliënt in Tamale.

Attitude: De attitude van de werker wordt door de samenleving en cultuur van Tarnde bepaald. Zo zijn de werkers direct in hun manier van communiceren en confronteren.

Wat opvalt is dat de hiërarchie in de samenleving niet altijd doortrekt naar het maatschappelijk werk. Wanneer een oudere man binnenkomt wordt deze met dezelfde attitude behandeld als een jonge man. Wel merkten we een verschil bij het benaderen van mannen of vrouwen. Sekseverschil speelt soms wel een rol in de attitude van de werker?. In Tamale hebben we gezien dat werkers zich in zetten voor hun cliënten. Ze zijn betrokken en werken vanuit hun hart. Hiermee bedoelen we dat

ze dit werk doen om iets goeds voor de mensheid te doen. Ze willen een goede Samaritaan zijn en laten dit zien door cliënten thuis te bezoeken, begrafenissen en trouwerijen te bezoeken, de tijd te nemen voor een hulpverleningsgesprek. We zagen een stuk bevlogenheid bij de werkers. Dit staat ook centraal in de cultuur van de werkers. De wij—cultuur waagt ook meer betrokkenheid in vergelijking met de ik-cultuur.

§5.2 Bevindingen en discussie

Wanneer we kijken naar de conclusies die we hierboven omschreven hebben kunnen we de volgende bevindingen en discussiepunten noteren.

Missie

In de missie van de werkers in Tamale is een stuk bevlogenheid te zien. De werkers zijn betrokken bij de cliënten en de samenleving. Hierdoor ontwikkelen de werkers een kritische, bevlogen en idealistische houding ten opzichte van de samenleving. Deze kritische houding zorgt ervoor dat werkers de overheid betreft in problematiek die in de samenleving spelen. Wanneer wij naar de maakbare samenleving in Nederland kijken zouden wij graag zien dat de werkers in Nederland een kritischere houding aannamen. Hiermee bedoelen we dat de werkers op de hoogte zijn van het nieuws, politieke ontwikkelingen, en gebeurtenissen. Daarnaast willen wij graag zien dat werkers hierin eventuele nadelen bespreekbaar maken met de overheid. Om dit te kunnen bewerkstelligen benoemen wij een aantal discussiepunten die dit kunnen benadrukken.

Een discussiepunt voor de opleiding voor maatschappelijk werkers zou kunnen zijn om het volgende actiepunt in het beleid op te nemen. Dit actiepunt houdt in dat de opleiding zich richt op het ontwikkelen van een visie bij de studenten. We hebben zelf gemerkt dat de opleiding als doel heeft om de student een visie te laten ontwikkelen in het vierde jaar. Volgens ons is dit te laat en wordt hier te weinig aandacht aan besteed. Om studenten een visie te laten ontwikkelen op het gebied van de maatschappij kan de opleiding de volgende stappen ondernemen:

Als hoofdthema zal men dit 'Think Outside The Box' kunnen noemen:

Nu leren de studenten grotendeels hoe iets is. Dit is natuurlijk belangrijk om de maatschappij te begrijpen zoals ze nu functioneert, maar het is volgens ons belangrijk dat studenten ook leren hoe iets zou kunnen worden en waarom. Men zou dit kunnen ontwikkelen door projecten op te zetten waarin studenten oplossingen of veranderingen moeten ontwikkelen. Hierin staat niet de realiteit of realiseerbaarheid centraal, maar het vormen van creatieve geest. We bedoelen hiermee dat studenten de kans krijgen om buiten de bestaande grenzen te denken.

Methodiek

In Tamale hebben we gezien dat de werkers weinig tot geen gebruik maken van methodiek en methodische keuzes. Ze hebben wel een opleiding gevolgd, maar hierin komt grotendeels de attitude naar voren. In vergelijking met Nederland zijn wij van mening dat methodiek gebruik belangrijk is als leidraad en ondersteuning voor de hulpverlening. Waar de werkers in Nederland volgens ons op moeten letten is dat methodieken als leidraad en ondersteuning worden gebruikt en niet als doel op zich. Met methodiek gebruik bedoelen wij ook regels en protocollen die in instellingen

soms belangrijker zijn dan de hulpverlening zelf. Het lijkt alsof je als werker altijd rekening moet houden met regels en protocollen. Wij vinden dat methodiekgebruik nodig en belangrijk is, maar het te strikt toepassen van die regels en protocollen vinden wij ten koste gaan van de kwaliteit van de hulpverlening.

Wij stellen het volgende ter discussie. Ontwikkel een nieuw vak waarin de studenten en uiteindelijk de werkers leren op welke manier de werker kan uitleggen waarom hij bepaalde regels en protocollen niet nagekomen is. Wanneer de student een kritische houding heeft aangeleerd zal de werker dit meenemen in zijn werk en daardoor richting de instelling een eigen mening kunnen vormen. In de organisatie zal de werker aan kunnen geven waar tegenaan te lopen. Dit klinkt makkelijker dan het is, want vaak hebben instellingen een goede reden voor de dingen die ze doen en daarnaast zijn bepaalde maatregelen door de overheid opgelegd. Hierin willen we dan ook de opleiding adviseren om studenten te leren hoe je professioneel communiceert op organisatieniveau. Hierin zal de student leren:

- Wie moet je aanspreken?
 - ☐ Collega's
 - ☐ Teamleiders
 - ☐ Directeuren
 - ☐ Minister, overheid
- Op wat voor een manier moet je dit brengen?
 - ☐ Brief
 - ☐ Mondeling
 - ☐ Artikel in de media
- Op welke plek?
 - ☐ In een teamvergadering
 - ☐ Intervisie
 - ☐ Functioneringsgesprek
 - ☐ In de media
- Hoe je een onderwerp aan de orde stelt:
 - ☐ Hoe schrijf je een brief aan overheden, politieke organisaties etc
 - ☐ Welke mogelijkheden zijn er in de organisatie om eventuele moeilijkheden bespreekbaar te maken
 - ☐ Hoe voer je een gesprek waarin je kritiek geeft op bepaalde zaken die, volgens jou, anders zouden moeten
 - ☐ Hoe schrijf je een kritisch artikel

Daarnaast zal het belangrijk zijn de student te leren wat er hierna mogelijk voor stappen ondernomen kunnen worden. Welke mogelijkheden zijn er voor de werker wanneer de organisatie niet meewerkt of *niet* luistert en de werker dit op hoger niveau bespreekbaar wil maken.

Attitude

Wanneer we naar de attitude keken zagen we dat de werkers bevlogen waren in hun werk. Ze waren betrokken bij de cliënt. Dit komt ook gedeeltelijk door de cultuur van Tamale. De fijnmazige kenmerken die daar dominant aanwezig zijn vraagt: de werkers het groepsbelang boven het eigen belang te stellen. Wanneer wij kijken naar de

bevlogenheid van deze werkers vragen wij ons af of wij wel van de werkers in Nederland mogen verwachten dat ze meer betrokken zijn. Wij leven in een individualistische samenleving waar het eigenbelang voor groepsbelang gaat. Op attitude gebied zouden wij graag willen zien dat werkers een gezonde portie interesse in de samenleving ontwikkelen. Ook hierin komen wij tot de conclusie dat de opleiding hier een discussie over kan voeren. De opleiding zou kunnen investeren om studenten een houding te laten ontwikkelen waarin de student kennis heeft van de maatschappij door:

- Bespreken van vakbladen in de les
- Uitleggen waar vakbladen te vinden zijn
- Opdrachten laten maken die betrekking hebben op artikelen in vakbladen
- Studenten attent maken op vakbonden
- Studenten kennis laten maken met symposia. Bijvoorbeeld: stel verplicht dat studenten voor VSP punten minimaal een bezoek aan een symposium brengen.

In de bovenstaande discussiepunten is te lezen dat wij het belangrijk vinden dat een student die later werker wordt een kritische, bevlogen en idealistische houding heeft.

De maakbare samenleving is een feit. Alles wordt in regels, wetten, protocollen en procedures gegoten. Alles moet van te voren ingeschat worden en risicotaxatie is dan ook een veelgebruikt woord in de Nederlandse taal geworden. Deze ontwikkeling heeft ook zijn weerslag op de hulpverlening. Meer informatie hierover staat in hoofdstuk 1 beschreven. Een beroep als maatschappelijk werker is sterk onderhevig aan de veranderingen in de maatschappij. Uiteindelijk zijn wij degene die met de burgers van de maatschappij werken en tegen de problemen en nadelen aanlopen. Wij vinden het belangrijk dat er mogelijkheden zijn om hier tegenin te gaan. Wat we nog belangrijker vinden is dat de werker een kritische blik heeft ten opzichte van de samenleving en dat de werker de attitude heeft om hier i€*s tegen te willen doen. Studenten die de opleiding tot maatschappelijk werker hebben gevolgd moeten weten welke mogelijkheden er zijn om verandering door te voeren. Op die manier zal de werker een bewaker worden voor de cliënten om zorg te dragen voor ontwikkelingen in de samenleving die de cliënt benadelen. Bovendien staat deze houding ook min of meer beschreven in de missie van de maatschappelijk werker uit het Beroepsprofiel (N. Jagt 2006)

§5.3 Eigen visie

Wij vinden dat de werker meer de vrije hand moet krijgen in contact met de cliënt. Dat er de mogelijkheid is om bijvoorbeeld met de cliënt te gaan wandelen of naar de dokter te gaan als dit nodig is. Het maatschappelijk werk wordt aan banden gelegd wat deze spontaniteit betreft, er is geen geld, tijd en ruimte meer voor. Wij vinden dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het maatschappelijk werk. En zoals Sjef de Vries aantoont met zijn onderzoek uiteindelijk gaat het ook ten koste van de kwantiteit als de werker zichzelf niet meer kan zijn en zijn attitude deels moet inleveren om geld te besparen. Zoals ook beschreven wordt in het artikel van Wim van de Donk komt de ziel van het maatschappelijk werk in het geding.

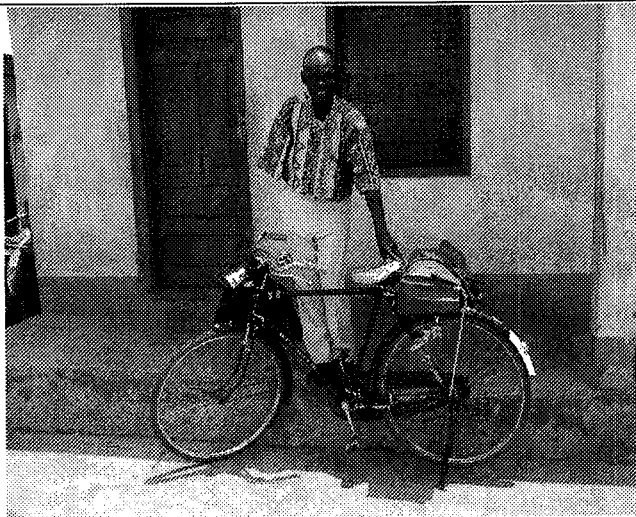
Methodiek: Op methodisch gebied hebben we gezien dat de werkers in Tamale op een losse manier met de regels, wetten en protocollen omgaan. Ergens vinden we dit niet goed, want methodiek gebruik is volgens ons belangrijk als leidraad en ondersteuning. Toch raden we de werkers in Nederland aan om losser met de regels om te gaan. De werkers moeten voor ogen houden dat de cliënt het doel is en niet het methodiekgebruik. Door onszelf te legitimeren kunnen we uitleggen aan de overheid waarom bepaalde procedures niet uitvoerbaar zijn. We moeten verantwoorden waarom we onszelf niet langer op deze manier kunnen verantwoorden.

Missie: We moeten ons bewust zijn dat regels en procedures er alleen zijn zodat wij ons werk beter en efficiënter kunnen uitvoeren. Wanneer de regels hier niet toe leiden moet het maatschappelijk werk zijn missie vervullen om de maatschappij menselijker te maken. Het maatschappelijk werk moet zijn missie kunnen blijven volbrengen en als de regels en procedures hier niet helpend bij zijn moeten we hiertegen in opstand komen.

Het maatschappelijk werk moet zijn ~~tas~~Lk als politicus volbrengen, de overheid doet op deze manier het maatschappelijk werk tekort. Signaleer dit en doe er wat mee op beleidsniveau. Aan de opleiding willen we meegeven dat er nu te weinig aandacht op de opleiding besteedt wordt aan deze politieke missie van het maatschappelijk werk. Leer studenten social work hoe ze moeten lobbyen, kritisch kunnen zijn op overheidsbeleid en hoe ze signalen kenbaar kunnen maken bij de overheid.

Attitude: De attitude van een werker is belangrijk voor het slagen van een hulpverleningsproces tussen cliënt en werker. Wij denken dat er in het huidige maatschappelijk werk teveel de nadruk wordt gelegd op procedures, regels en verantwoording. We signaleren dat ~~het~~ werken vanuit het hart hierdoor minder vanzelfsprekend wordt. We willen maatschappelijk werkers aanraden om meer hun eigen weg te volgen en minder naar de regels te leven. Wanneer regels voorbijstreven aan hun doel zal de werker een andere weg moeten zoeken om het doel, namelijk de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving tot zijn recht laten komen in de samenleving, te verwezenlijken. Het is belangrijk om te kunnen legitimeren/verantwoorden waarom men als werker een andere weg heeft gekozen en welke weg dit is geweest.

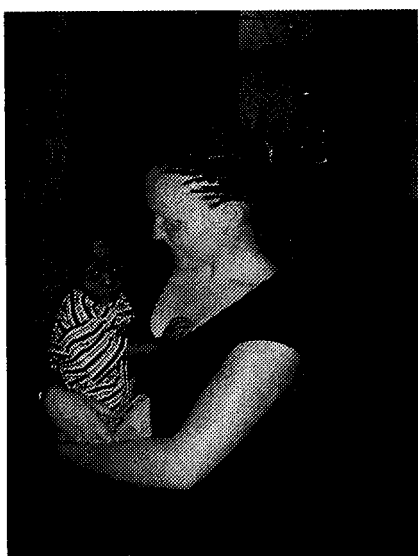
Deze scriptie is voorwerk geweest voor een nieuw onderzoek. Een nieuw onderzoek zou kunnen bekijken hoe je het Nederlandse maatschappelijk werk zou kunnen verbeteren. Als begin hebben we onder de bevindingen een aantal actiepunten beschreven die mogelijk onderzocht kunnen worden.



Thomas Abukari, Social Welfare



Miriam in actie



Anja in actie

Bronvermelding

Literatuurlijst

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek* (tweede, geheel herziene druk). Groningen/ Houten: Woiters-Noordhoff bv.

Banning, W. & Woldring, H.E.S. (1998). *Hedendaagse sociale bewegingen, achtergronden en beginselen*. (dertiende, geheel herziene druk). Houten/ Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Briggs, P. (2007). *Ghana, Bradt Travel Guide*. (vierde druk). USA Connecticut: The Globe Press Inc.

Buunk, H. (2003). *De economie in Nederland* (zesde druk). Groningen: Wolters-Noordhoff.

Dijksterhuis, H.(2005). *Ghana, mensen-politiek- economie- cultuur- milieu*. Amsterdam/ Den Haag: KIT Publishers.

Eggen, B., Jagt, N., Jans, J., Sluiter, S. & Wortanan, O. (1995). *Methodiek maatschappelijk werk en dienstverlening*. Houten/ Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Endt-Meijling, M. van. (2003). *Met nieuwe ogen, werkboek voor de ontwikkeling van een transculturele attitude* (tweede, herziene druk). Bussum: Coutinho.

Geuijen, C.H.M. (1998). *Multiculturalisme*. Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV.

Hofstede, G.J., Pedersen, P.B. & Hofstede, G. (2002). *Exploring Culture, excersises stories and synthetic cultures*. United States of America.

Hofstede, G. J. & Hofstede, G. (2005). *Allemaal andersdenkenden, omgaan met cultuurverschillen* (twintigste, geheel vernieuwde druk). Amsterdam/ Antwerpen: Uitgeverij Contact.

Hogewind, S.N. & E>ijkstra, S.(200i). *Slachtoffers van de informatiesamenleving, Opgroeien, werken en integreren in een nieuwe tijd*. Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming.

Hoof, J. van. & Ruysseveldt, J. van. (1999). *Sociologie en de moderne samenleving* (derde, ongewijzigde druk). Amsterdam: Boom

Jagt, N. (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: Drukkerij Anraad.

Matsumoto, D. (1997). *Mensen, psychologie vanuit cultureel perspectief*. Baarn: Uitgeverij Intro.

Pinto, D. (1993). *Interculturele communicatie, drie stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen en managen van cultuurverschillen*. Houten/ Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Pinto, D. (1994). *Interculturele communicatie, dubbel perspectief door de drie stappen methode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen* (tweede, geheel herziene druk)- Houten/ Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Vries, S. de (2007) *Wat werkt, de kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Wilterdink, N. & Heerinkhuizen, B. van. (2003). *Samenlevingen, een verkenning van het terrein van de sociologie* (vijfde druk). Groningen/ Houten: Wolters-Noordhoff bv.

Artikelen

Vries de, S. (2007) Waarom zijn mw-ers zo effectief? *Maatwerk 2007. nr. 4, pp. 1-6*.

Donk van de, W. (2007) Hervormen zonder de ziel te verliezen. *Jeugdbeleid 2007. nr.3,pp. 139-H7*.

Veerman, P. (2007) Nederland moet een ombudsman voor kinderen krijgen. *Jeugdbeleid 2007. nr. 4, pp. 149-150*.

Internet, on-line documenten

Pinto, D. (december 2007). *David Pinto en het Intercultureel Instituut*.
<http://www.davidpinto.nl/index.php?id=64&lang=nl>.
Geraadpleegd op 21-12-2007.

Wikipedia. (juni 2006) *De piramide van Maslow*.
<http://nl.wikipedia.org/>
Geraadpleegd op 21-12-2007

Jeugd en Gezin (januari 2008) *Centra voor Jeugd en Gezin*.
<http://www.jeugdengezin.nl/dossiers/cen^>
Geraadpleegd op 17-01-2008

Storme, M. E. (onbekend) *De juridisering van sociale verhoudingen van de negentiende eeuw tot vandaag*.
<http://webhoi.ua.ac.be/storme/juridisering.pdf>
Geraadpleegd op 18-01-2008

Kok, M (augustus 2003) *Rechtshulp nader onderzocht*.
<http://dare.ubw.vu.nl/ta^>
Geraadpleegd op 18-01-2008

Praktijkbronnen

Augustina Qaindoo, supervisor Tamale Children's Home

Thomas Abukari, social worker Social Welfare

Abramani Abdullah, social worker Social Welfare

Gabriel Karim, social worker Social Welfare

Alhassan Abukari, docent Zion Shishagu Primary School

Francis Mweyang, docent Zion Shishagu Primary School

Jennat Shoguma, docent Zion Shishagu Primary School

Amin Mohammed, docent Zion Shishagu Primary School

Abdellah Mohammed, docent Zion Shishagu Primary School

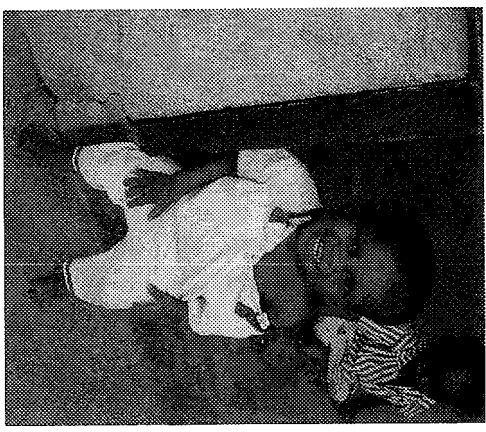
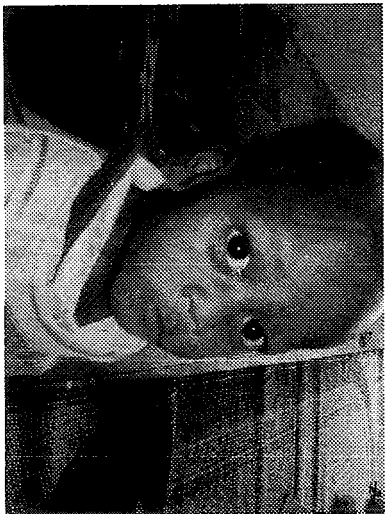
Fati Sulemana, gastgezin Shishagu Vrijwillig Afrika

Jamie Mutella, gastgezin Fillingpoint Vrijwillig Afrika



3
CD[®]
Q

CD
P.
GO[®]
æ
q
CD



CD

Inhoudsopgave

PAGINA 3 T/M 10	BIJLAGE 1	Artikel met betrekking tot de attitude van de werker in Nederland
PAGINA 11 T/M 14	BIJLAGE 2	Achtergrondinformatie met betrekking tot de maakbare samenleving in Nederland
PAGINA 15	BIJLAGE 3	Topic- en vragenlijsten van interviews over de missie van de werker in Tamale
PAGINA 16 T/M 18	BIJLAGE 4	Topic- en vragenlijsten van interviews over methodiek gebruik in Tamale
PAGINA 19 T/M 29	BIJLAGE 5	Observatieverslagen over de attitude van de werkers bij Social Welfare
PAGINA 30	BIJLAGE 6	Organigram Social Welfare
PAGINA 31 T/M 37	BIJLAGE 7	Observatieverslagen samenleving en cultuur van Tamale
PAGINA 38 T/M 40	BIJLAGE 8	Topic- en vragenlijsten van interviews over cultuur en samenleving van Tamale

Bijlage 1

Artikel met betrekking tot de attitude van de werker in Nederland

Waarom zijn MW-ers zo effectief?

Het MW staat op de tocht, Het is een tijd waarin het MW zich moet positioneren en verkopen, waarin het moeten laten zien dat het effectief is en waarom dat zo is. Aan de hand van onderzoeksgegevens betreffende het MW zal in dit artikel duidelijk gemaakt worden dat 1) het MW een effectieve werksoort is die naar grote tevredenheid van zijn cliënten werkt en zijn doelen waarmaakt en 2) waarom dat zo is. Door Sijf de Vries.

Uitgangspunten van de MW-methodiek

Het is onmogelijk om de AMW methodiek te beschrijven. Vijf en twintig jaar methodiekontwikkeling voor en training van MW-ers hebben mij het volgende beeld gegeven van een aantal algemene kenmerken die MW-ers in hun dagelijkse praktijk van hulpverlening wezenlijk vinden (uiteraard zijn er nog meer technische aspecten te noemen):

- MW-ers stellen de mens centraal, niet zozeer zijn problematiek of psychopathologie. Zij gaan uit van een **humanistische** visie waarin menselijk gedrag begrepen wordt vanuit het gezichtspunt van het individu in zijn context. Zij ervaren deze visie vaak tegenstrijdig aan het meer technisch, rationele, medische model gangbaar in de psychotherapie.
- MW-ers stellen de relatie met de cliënt centraal. Zij streven naar een gelijkwaardige, van mens tot mens relatie. Het "er zijn voor de cliënt" ervaren zij als een van de meest wezenlijke bijdragen van hun hulp. Daarbij gaan zij er niet vanuit dat die relatie ook noodzakelijkerwijs verandering teweeg brengt, maar dat de cliënt daaruit begrip, steun, vertrouwen en moed krijgt om verder te gaan.
- MW-ers vinden het belangrijk zo dicht mogelijk bij de cliënt te staan. Het is niet alleen "er zijn voor de cliënt", maar ook "er zijn met de cliënt". Starten waar de cliënt is, uitgaan van zijn referentiekader, van zijn krachten en mogelijkheden en gezamenlijk de doelen formuleren zijn belangrijke richtlijnen in hun werk.
- Empowerment staat centraal: het voortbouwen op en versterken van de eigen mogelijkheden van de cliënt en zijn context: om te veranderen. Men zou dit de centrale waarden van de MW' hulpverlening kunnen noemen. Deze liggen diep verankerd in de werkers, hun opleiding en de hulpverlening zelf. Deze waarden beschouw ik als een adequaat antwoord op de hulpvragen van de doelgroep, ontwikkeld in de afgelopen honderd jaar.

Hoe effectief is het (A)MW?

De vraag is nu is het werken met deze uitgangspunten effectief? Een eerste aanwijzing vinden we in het onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten. Flikweert en Melief (2000) geven een overzicht van 22 onderzoeken tussen 1980-1999 naar tevredenheid over het AMW. Zij kwamen tot een aantal conclusies. Het AMW wordt hoog gewaardeerd door zijn cliënten, variërend van 71-96%. In vergelijking met andere zorginstanties (huisarts, Riagg) bleek de tevredenheid met het MW het hoogst. Het groot opgezette Nivel onderzoek vond zelfs 96% tevreden cliënten. (Friele, Verhaak

Veel van de onderzoeksgegevens in dit artikel komen uit het AMW. Ik heb echter sterke vermoedens dat zij ook gelden voor andere sectoren van het MW zoals bijvoorbeeld bedrijfs- school- medisch MW.

1992) De latere Sater² onderzoeken (2001-2002) bevestigden nogmaals dit beeld. Zo'n grote mate van tevredenheid is op zijn minst opvallend te noemen bij een doelgroep die zich kenmerkt door een grote diversiteit aan psychosociale, psychiatrische en materiele problemen. Waarbij men zich ook moet realiseren dat het AMW niet alleen een eerstelijns voorziening is, maar ook vaak als laatste lijn functioneert voor hen die nergens anders geholpen kunnen worden. Tevredenheid zegt wel veel maar niet alles over de hulpverlening, zij moet ook nog resultaat opleveren. In de Sater onderzoeken geeft 88% van de cliënten aan dat de hulp voldoende resultaat heeft gehad, 12% vindt van niet. Wanneer we de drop-outs (20%) meetellen dan blijkt dat 2/3 van de cliënten voldoende resultaat te bereiken. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de uitkomsten van psychotherapie. (Orlinsky e.a. 2004) De baten die de cliënten hebben ondervonden zijn (Flikweert, Melief 2000 pag. 40):

1. Ondersteuning en opvang: een combinatie van emotionele steun en de dingen op een rijtje krijgen.
2. Gedragveranderingen in de psychosociale sfeer: hier gaat het om het leren van vaardigheden voor alternatief gedrag, het verbeteren van contacten en het leren omgaan met problemen.
3. Concrete dienstverlening: het krijgen van informatie, hulp bij toegang tot instanties en belangenbehartiging.
4. Het leren accepteren van en leven met een problematische situatie.

De baten van de hulpverlening strekken zich niet alleen uit tot het verbeteren van de negatieve persoonlijke gevolgen van de problemen, maar ook tot de gevolgen voor de omgeving. Daarbij werden met name verbeterde gezins- en sociale relaties, verminderd isolement, en weer aan het werk gegaan of beter functioneren op het werk genoemd. Dit heeft volgens de onderzoekers onder andere tot gevolg dat sociale integratie en participatie en sociale cohesie bevordert wordt. Het vermindert het beroep op uitkeringen en voorzieningen en men wordt minder afhankelijk van hulp. Het voorkomt verder achterstandsproblematiek en het gebruik van duurdere gespecialiseerde hulpverlening. De onderzoekers concluderen dat het AMW met deze resultaten op cliëntniveau een bijdrage leveren aan de realisering van de sociaal-politieke en sociaal-economische doelstellingen van de overheid op gemeentelijk en landelijk niveau (s'Jacobs e.a. 1997). In de onderzoeksliteratuur wordt ervan uitgegaan dat als cliënten zelf oordelen over hun veranderingen dat een vertekend beeld geeft van de werkelijke verandering. Dat dat niet altijd waar hoeft te zijn bleek uit het Nivel onderzoek. Daar bleken de oordelen van de cliënten en de hulpverleners over de vooruitgang significant overeen te komen met de objectief gemeten vooruitgang. Het Nivel onderzoek onderzocht de effecten van de AMW hulp met behulp van betrouwbare en gevalideerde screeningslijsten die de aanwezigheid van welzijn, psychopathologie, etcetera meten. De MW cliënten bleken op alle scores statistisch significant lager te scoren dan bij aanvang van de hulpverlening. Dat wil zeggen dat er significante verbeteringen opgetreden waren, niet alleen in hun algemeen welbevinden, maar ook in psychiatrische problematieken als pleinwees, angststoornissen, depressies, somatiek, insufficiëntie, hostiliteit. Deze klinisch relevante verbeteringen zijn een meer dan opvallend resultaat voor een

² Sater is een onderzoeksprogramma van het Verweijr- Jonker instituut naar de evenaren baten en tevredenheid van de cliënten van het AMW. Er is onderzoek gedaan bij zes grote instellingen met een mix van platteland, klein stedelijk en groot stedelijke instellingen. Daardoor geven de gegevens uit het programma een redelijke representatief beeld van het AMW.

generalistische werksoort die niet werkt met specifieke methodieken voor specifieke problemen. Opmerkelijk in het Nivel onderzoek was dat zowel de tevredenheid als het resultaat bij cliënten met een materiele hulpvraag minder was. Een ander opmerkelijk gegeven in het Nivel onderzoek was dat het MW op bijna alle onderzochte factoren hoger scoorde dan het RIAGG. In een recente reeks onderzoeken (Sater) werd geconcludeerd dat hoewel 'opgeloste problemen' een belangrijke categorie was van de baat die cliënten ondervonden (34%) de belangrijkste categorie leerervaringen'(74%) betrof: het leren van vaardigheden in het accepteren van of omgaan met de problemen. Dit vergroten van de competenties werd geïnterpreteerd als empowerment van de cliënt, een expliciet doel van het MW. Blijkbaar maakt het MW zijn vooropgestelde doelen voor een groot deel ook waar. De conclusie kan niet anders zijn dan dat het MW een effectieve werksoort is die naar grote tevredenheid van zijn cliënten werkt. Dat is ook de conclusie van vijf van de zes Sater onderzoeken waarin zo weinig kritische geluiden naar voren kwamen dat de onderzoekers concludeerden dat het AMW, wat de cliënten betreft door moet gaan zoals het bezig is.

Waarom zijn MW-ers effectief ?

Orlinsky e.a. (2004) maakte een analyse van 3000 op researchtechnische relevantie geselecteerde onderzoeksgegevens gedurende meer dan 50 jaar onderzoek naar wat het effect van de therapie bepaalt. Zij kwamen tot de volgende conclusies.

- Effectieve hulpverlening is niet afhankelijk van de setting.
- Zowel in groeps-, individuele-, gezins- als echtpaartherapie kan de hulp effectief zijn.
- Dat geldt ook voor langdurige of kortdurende therapieën.
 - Met uitzondering van zware, psychiatrische problematieken wordt het effect van de hulpverlening niet bepaald door het probleem of de diagnose, maar door de mogelijkheden van de cliënt.
 - De professionele discipline (psycholoog, psychiater, maatschappelijk werker) is van zeer geringe invloed op het effect. (MW-ers doen het soms beter in de ogen van cliënten).
 - Er is geen effect van ervaring, supervisie en training op de uitkomst van de hulp.
 - De invloed van de diverse therapiescholen of theoretische oriëntaties op het effect van de hulp is te verwaarlozen.
 - De invloed van specifieke technieken voor specifieke problemen is, met uitzondering van zware, langdurige problemen te verwaarlozen
 - De claim dat werken met Evidence Based Practices meer resultaat oplevert in de dagelijkse praktijk is niet bewezen.
 - Wat voornamelijk werkt zijn de zogenaamde Common Factors: de gemeenschappelijke factoren die werkzaam zijn in alle vormen van hulpverlening. Therapeutische technieken zijn niet meer dan een aanvulling daarop.

Dat het de Common factors zijn die, bijna exclusief, verantwoordelijk zijn voor het effect van de hulpverlening werd door Wampold (2001) in een systematisch en grondige statische analyse bevestigd. Voor het MW betekent dit o.a. dat het niet meer interessant is om te onderzoeken of te discussiëren over welke inethodeïbeter is. Of het nu het **MMMMW**, de oplossingsgerichte, de ervaringsgerichte, de taakgerichte etc. methodiek is, ze kunnen allen even effectief zijn. Het is namelijk niet wat hen onderscheidt, de interventies specifiek voor de methode, maar wat ze delen, de Common factors dat het effect van de hulp bepaalt.

De Conimon factors

De MW-methodieken kenmerken zich door hun generalistische, a-technische karakter. Zij steunen voornamelijk op een goede werkrelatie, aansluiten bij de wensen, doelen en mogelijkheden van de cliënt en het toewerken naar gedragsveranderingen, waarbij het herstellen van relaties en het leren hanteren van de problemen centraal staan. Dat wil zeggen dat MW-ers voornamelijk werken met de Comimon Factors. Het onderzoek naar de common factors is nieuw. Dat ze bestaan en in veel groter mate (ongeveer 70%) dan methodieken (ongeveer 10%) het resultaat van de hulpverlening bepalen (Lambert 1992; Wampold 2001) is duidelijk, maar welke factoren het precies zijn en hoe groot hun invloed is, is minder duidelijk.

Hoewel ze hier genoemd worden in volgorde van belangrijkheid is de precieze mate van invloed moeilijker te bepalen, verschillende onderzoekers komen tot verschillende percentages. Ik zal hieronder het Magst en het hoogst gevonden percentage bij elke factor weergeven, tegelijk met wat onderzoek in het MW heeft duidelijk gemaakt over hoe MW-ers deze factoren hanteren. ~

Cliëntfactoren

(40% - 87%) (Lambert (1992, Wampold 2001)

Ruw geschat zal ongeveer 90% van de literatuur over de therapeut en diagnoses en methoden gaan. Ofwel; de cliënt ontbreekt. Als er iets duidelijk geworden is na 50 jaar onderzoek is dat het de cliënt is die het effect van de hulp voor het grootste deel bepaalt. Het is zijn actieve deelname die beslissend is en de beste indicator voor het effect van de hulp. Niet de hulpverlener, niet de technieken en modellen maar de cliënt maakt dat therapie werkt. Het is de taak van de therapeut om zijn bijdrage zo toe te snijden op de individuele cliënt dat deze zo effectief mogelijk gebruik kan maken van wat hulpverlening te bieden heeft.

Onderzoeksgegevens met betrekking tot het MW

De grote tevredenheid van cliënten en het effect van de hulpverlening geven al een goede indicatie dat MW-ers goed weten aan te sluiten bij hun cliënten. In de onderzoeksliteratuur is een aantal andere aanwijzingen te vinden die een indruk geven of MW-ers aansluiten bij de cliënt. Voor 94% van de cliënten blijkt het AMW de hulp te geven die zij nodig hadden. Bijna alle cliënten (98%) waardeerden het dat zij als mens behandeld worden. (s'Jacobs e.a. 1997)« Uit het Nivel onderzoek is een aantal conclusies te trekken. Op de vraag of de cliënten de soort hulp hadden ontvangen waarop ze gehoopt hadden antwoordden 41% in het algemeen wel en 50% zeker wel. Op de vraag of de hulpverlening aan hun wensen had voldaan antwoordden 50% aan de meeste van mijn wensen en 35% aan bijna alle wensen. Terecht concludeerden de onderzoekers dat de AMW-ers er in het algemeen goed in slagen aan te sluiten bij de hulpvraag van de cliënt, ook al vertaalt de hulpverlener deze hulpvraag anders; er was een grote overeenkomst tussen de initiële hulpvraag en de door de hulpverlener vertaalde hulpvraag, (dit gold niet altijd voor materiele hulpvragen!). Ook met betrekking tot het aantal gesprekken oordeelt ongeveer 90% van de cliënten dat die precies goed was (dat gold niet in een instelling waar het vijf gesprekken model gehanteerd werd daar was 13% van de cliënten van oordeel dat ze te weinig gesprekken kreeg). (Sater; MJD Groningen)

Therapeutische relatie

(22% - 30%) (Beutler e.a 2004: Lambert (1992)

Het is inmiddels een wetenschappelijk feit dat een goede relatie bepalend is voor het effect van de hulp. Opvallende uitkomst van onderzoek is dat de werkrelatie alleen

bijdraagt aan het effect vanuit het perspectief van de cliënt. Als hij de relatie positief ervaart heeft dat een positief effect op de uitkomst. De hulpverlener kan er dus niet vanuit gaan dat als hij denkt dat er een goede relatie is die er ook is. Hij heeft dat na te gaan; cliënten kunnen bedoelingen en boodschappen anders opvatten dan ze bedoeld zijn. Een goede werkrelatie is een gezamenlijke creatie en bestaat uit 1.) het wederzijds accepteren van elkaar, 2.) overeenstemming over de doelen 3.) het gezamenlijk bepalen van de taken en 4.) communicatief afgestemd zijn op elkaar. Naarmate de cliënt de hulpverlener als open, betrouwbaar, kundig en betrokken zal zien zal dat de relatie doen groeien.

Therapeut factoren

(9% - 20%) (Wampold 2001; Prochaska en Nocross 1999)

Een verrassende uitkomst van het onderzoek naar het verschil tussen diverse therapieën is dat dat er nauwelijks is, maar dat het verschil tussen de therapeuten, onafhankelijk van welke model zij hanteren, een tot tien maal groter effect had op de uitkomst. Er bleken dus, onafhankelijk van de gehanteerde methodiek, goede en slechte hulpverleners te bestaan. Goede hulpverleners kenmerken zich door een niet oordelende houding. Ze zijn betrokken, warm en persoonlijk en kunnen flexibel en deskundig omgaan met de veranderende situatie van de cliënt. En zij geloven in wat zij doen.

Onderzoeksgegevens met betrekking tot het MW

Omdat cliënten vaak geen onderscheid maken tussen de waardering van de relatie en de waardering voor de hulpverlener, geven we hier de gegevens met betrekking tot die twee aspecten. De hoge tevredenheid met de MW-hulp wordt voor een groot deel bepaald door hoe de cliënt de hulpverlener ervaart. Boon (1995) onderzocht met statische onderzoeksmethoden welke factoren in welke mate de tevredenheid bepaalden. Het bleek dat de belangrijkste factor is hoe de cliënt de hulpverlener ervaart als deskundige maar vooral als persoon. De tweede factor is de ruimte die de hulpverlener geeft aan de wensen en hulpvragen van de cliënt en deze serieus neemt. Als er een constant gegeven is dat cliënten waarderen in de MW.- hulpverlening dan is het de goede relatie met de hulpverlener. De beoordeling van de cliënten over de manier waarop zij door de hulpverlener geholpen zijn is dan ook hoog; 42% vindt die goed en 52% zelfs uitstekend. (Sater) In het Sater onderzoek worden de cliënten 22 uitspraken over de MW-er voorgelegd (bijv. Ik kon mijn emoties laten blijken). De onderzoekers vatten de uitkomsten als volgt samen. "Uit de stellingen komt het beeld naar voren dat de MW-er over het algemeen volgens de cliënten prettige persoonskenmerken hebben. Zo worden de MW-ers benoemd als aardig en sympathiek, zette zij zich volledig in en namen de problemen van de cliënten serieus. Kennelijk hadden de MW-ers ook het vertrouwen van de cliënten verkregen, gezien het feit dat ze bijna unaniem vermelden dat ze hun emoties konden laten blijken. In de dialoog voelden de cliënten zich meestal goed begrepen. Ook vonden de cliënten dat de MW-ers duidelijk met hen communiceerden; zij gebruikten niet veel moeilijke woorden. De meeste cliënten zijn van mening dat hun MW-er deskundig was." (Sater, Zuid Drenthe pag. 78) Een goede werkrelatie wordt ook duidelijk door te kijken naar de therapie trouw; 71,7% van de cliënten kwam alle afspraken na en 19,8 misten er enkele. Verder wordt 79% van de contacten in gezamenlijk overleg afgesloten. (Nivel) Blijkbaar weten MW-ers een goede werkrelatie op te bouwen en goed aan te sluiten bij en samen te werken met de cliënt.

Placebo effecten

(4% - 15%) (Wampold 2001; Lambert (1992)

Placebo effecten worden onder andere opgewekt door de verwachting van de cliënt dat hij geholpen gaat worden, dat die hulp effectief zal zijn en de hoop die dat geeft. Dit maakt psychologische kwaliteiten die de cliënt al heeft wakker en tezamen met fysiologische processen die daardoor in gang gezet worden, ontstaan er veranderingen. Hoe placebo werkt blijkt uit het volgende; tussen het opbellen voor hulp en het eerste gesprek blijkt 60% van de cliënten veranderingen teweeg te brengen in hun probleem. (Lawson 1994)

Onderzoeksgegevens met betrekking tot het MW

Een van de manieren om te ontdekken in hoeverre cliënten hoop hebben op een effectieve hulp is door te kijken of ze na beëindiging van de hulpverlening terug willen gaan naar het MW als er zich weer problemen voordoen. In het Nivel onderzoek antwoordt slechts 1% beslist niet, 5% waarschijnlijk niet, 39% waarschijnlijk wel en 55% zeker wel. In het Sater onderzoek zegt ongeveer 80% ja en ongeveer 13% misschien. Een andere indicator is of cliënten anderen naar het MW zullen verwijzen. In het Nivel onderzoek zegt 36% waarschijnlijk wel en 60% zeker wel. In het sater onderzoek is dat respectievelijk ongeveer 8% en 84%. Blijkbaar hebben de meeste cliënten, op grond van hun ervaring, hoopvolle verwachtingen van de effectiviteit van de MW-hulpverlening.

Therapeutische modellen en technieken

(8% - 10%) (Wampold 2001; Beutler e.a 2004)

Uit bovenstaande kunnen we samenvattend concluderen dat hulpverlening werkt als de cliënt door de hulpverlener positief benaderd en erkend wordt in hoe hij zichzelf, zijn problemen en zijn doelen ziet, als er in zijn ogen een goede werkrelatie is en de gesprekken relevant zijn voor zijn zorgen en doelen en hij hoop krijgt dat de hulpverlening zal werken. Maar deze common factors werken niet in het luchtledige, zij hebben een methode van hulpverlening nodig om in werking te treden. Er moet een organisatie van en structuur in de hulpverlening zijn om aan werkrelatie en taken te werken. Een van de belangrijkste bijdrage van modellen is dat zij een structuur en focus aan de gesprekken geven. Modellen zijn dus belangrijk voor de hulpverlener, hij vindt er houvast voor wat hij kan doen en hoe hij dat het beste doet. Hulpverleningsmethodieken moeten met name gericht zijn op het versterken van de andere Common factors. Specifieke technieken en interventies werken namelijk alleen als de cliënt denkt dat ze werken en als de werkrelatie goed is.

Onderzoeksgegevens met betrekking tot het MW

Aangezien het MW een generalistische werksoort is zijn er bij mijn weten geen onderzoeken gedaan naar het effect van de diverse modellen en technieken op de uitkomst van de hulpverlening.

Wat zeggen cliënten?

In een op empowerment gerichte werksoort is het van wezenlijk belang om te weten wat de cliënten zeggen dat hen helpt en waardoor zij zich empowered voelen.

Wat verwachten cliënten van de hulpverlening?

Een aantal artikelen samenvattend (de Jonge 1999; Kayser 200; Petra 2003; Vogelpoel e.a. 2003; Boet e.a.2002; Boevink 2003) komen de volgende punten als belangrijkste naar voren:

- Therapeuten moeten zich realiseren dat ze te maken hebben met actief handelende, zelf denkende mensen, die soms veel expertise in huis hebben over hun problemen, meestal weten wat ze willen en ideeën hebben over wat hen helpt.
- De kwaliteit van de werkrelatie staat centraal, men wil als (mede)mens tegemoet getreden en geaccepteerd worden. Dit wil zeggen, erkend, gezien en gehoord willen worden als zichzelf.
- Van de therapeut verwacht men: eerlijkheid, warmte, echtheid, betrokkenheid en betrouwbaarheid. Daarnaast openheid over hun beperkingen en mogelijkheden.
- Cliënten willen dat hun verhaal, hun vragen, hun doelen, hun behoeften, hun normen en hun tempo centraal staan. Zij vragen van hun hulpverlener deskundigheid en flexibiliteit in het afstemmen op de behoeften, tempo en vragen van de cliënt.
- Men wil inspraak in de keuze en in de inhoud van de behandeling. Cliënten willen informatie over hun behandeling en duidelijke afspraken daarover.
- Cliënten wensen dat hun kritiek op de hulp serieus genomen wordt.
- Cliënten willen dat hulpverleners hun draagkracht bevorderen, hun eigen denkproces op gang helpen brengen en hen helpen, daar waar vaardigheden ontbreken.

Naast deze aspecten blijken MW-cliënten realistische over de verwachtingen van het effect van de hulp. Uit het Sater onderzoek bleek dat ongeveer 25% verwacht dat de problemen geheel of gedeeltelijk opgelost zullen worden, ongeveer 35% verwacht begrip, en ongeveer 75% ondersteuning bij het omgaan van de problemen. Sommigen verwacht niets, 5% of weten het niet 5%. (meerdere antwoorden mogelijk)

Wat zeggen cliënten dat hen helpt?

Uit diverse overzichten en onderzoeken komen de volgende punten naar voren.

- Een gelegenheid om met een neutrale derde over de problemen te spreken.
- Een betrokken, begrijpende, en betrouwbare hulpverlener.
- Benaderd worden als mens, een gelijkwaardige relatie.
- Zijn verhaal kwijt kunnen, zijn hart luchten.
- Emotionele steun krijgen.
- Het op een rijtje krijgen van de problemen; inzicht en overzicht.
- Adviezen, oefeningen om gedragsveranderingen teweeg te brengen, (de Vries 1992, van der Sande 1992; Flikweert e.a. 2000).

Opvallend is wat cliënten niet noemen; het door de therapeut gehanteerde model of techniek. Samenvattend willen cliënten een betrouwbare relatie, waarin zij zichzelf kunnen zijn en in samenspraak met de hulpverlener hun doelen kunnen verwezenlijken.

Empowerment

Empowerment is "in". Het is niet nieuw. Zeker niet in het MW, waarin het, onder andere namen, altijd een rol heeft gespeeld. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de methodieken die binnen het MW ontwikkeld zijn allen min of meer expliciet empowerment centraal stellen, (bijvoorbeeld; Taakgerichte Hulpverlening, Emancipatorische hulpverlening, Solution Focused Therapy, Ervaringsgerichte Psychosociale Therapie, Family First, Eigen Kracht conferentie etc). Hoewel Empowerment de laatste jaren een richtinggevend concept is voor de praktijk is het nog slecht gedefinieerd en functioneert het als een container begrip.

Wat zeggen cliënten over wat hen sterker maakt ?

In haar proefschrift heeft Hetty Verzaal (2000) onderzocht wat gezinnen die van het Family First programma gebruik maakten zeiden over wat hen sterker had gemaakt. Naast een aantal voor het programma specifieke aspecten (de hulpverlener komt thuis, komt frequent en is altijd beschikbaar) werden als meeste door de gezinnen genoemd (pag.127):

- De hulpverlener benadert het gezin met respect. Het betreft hier de, niet bevoogdende, onvoorwaardelijke positieve houding van de hulpverlener, waarmee hij naar de cliënten luistert; ze serieus neemt, hen accepteert en ze hun eigen verantwoordelijkheid laat. Hij onthoudt zich van negatieve oordelen.
- De hulpverlener sluit aan bij de behoeften van de cliënt. De cliënten geven aan zich sterker te voelen doordat de hulpverlener aansluit bij de wijze waarop zij de problemen ervaren en bij wat en hoe zij willen veranderen.
- De hulpverlener brengt vraaggericht sturing aan. Het gaat hierbij vooral om de vraaggerichte attitude, waardoor de cliënten gedwongen worden na te denken over hoe de problemen concreet tot uitdrukking komen, wat zij precies willen veranderen en hoe.
- De hulpverlener bekrachtigt positief gedrag. Gezinnen geven aan zich ondersteund te voelen doordat consequent benoemd werd wat goed ging.
- De hulpverlener geeft professionele informatie en praktische tips. Gezinnen ervaren de situatie gebonden professionele informatie en tips van de hulpverlener als extra ondersteuning. De meerderheid van de gezinnen gaf aan dat de kwaliteit van de hulp valt of staat met of *het* "klikt" tussen hulpverlener en gezin. Bij navraag bleek dat "klikken" tot stand te komen tijdens de eerste paar contacten, soms zelfs binnen de eerste minuten. De respectvolle, positieve benadering werd daarin als doorslaggevend genoemd. Ook hier zien we weer dat cliënten een betrouwbare werkrelatie willen waarin zij zichzelf kunnen zijn en waarin hun ervaringen, doelen en oplossingen centraal staan. Ook hier worden de specifieke therapeutische interventies (adviezen en tips) als het minst wezenlijk ervaren.

Samenvatting

De vraag waarom MW-ers effectief zijn kunnen we nu als volgt beantwoorden. Leggen we de uitspraken van de MW-ers over hun uitgangspunten van de hulpverlening en van de cliënten over wat hen heeft geholpen en hen empowered, naast de werkzame bestanddelen in de hulpverlening: de Common Factors dan zien we dat die elkaar overlappen:

1. De cliënt staat als mens centraal: het gaat om zijn doelen en mogelijkheden.
2. De relatie is wezenlijk: hij moet positief en gelijkwaardig zijn.
3. De therapeut dient begrip, betrokken en kundig te zijn.
4. Therapeutische technieken voegen daar iets aan toe.

MW-ers zijn dus zo effectief omdat:

- Zij juist werken met die factoren die de werkelijke werkzame bestanddelen van elke hulpverlening of therapie blijken te zijn: de Common Factors.
- Zij aan sluiten bij de cliënt en wat die denkt dat hem helpt. Zij werken daarmee naar grote tevredenheid van de cliënt en bereiken daarmee goede resultaten (vergelijkbaar met andere vormen van hulpverlening). Deze resultaten zijn individueel en maatschappelijk relevant en beantwoorden aan het doel van het MW, empowerment.

© Sjef de Vries, Batenburg 2006

www.ncmw.nl

Bijlage 2

Achtergrondinformatie met betrekking tot de maakbare samenleving in Nederland

Inleiding

In het eerste hoofdstuk wordt uiteengezet welk invloed de maakbare samenleving op het maatschappelijk werk heeft. In deze bijlage wordt een korte uitleg gegeven over de verschillende maatschappelijke ontwikkelingen. Per maatschappelijke ontwikkeling wordt er een beschrijving gegeven van de geschiedenis en een beschrijving van de moderne samenleving.

Bureaucratisering

In de negentiende eeuw kwam de sociologie op, een van de grondlegers van de sociologie was Max Weber. Hij vreesde dat een eenmaal op gang gekomen bureaucratisering zou zorgen voor een proces waardoor mensen steeds meer gevangen zouden raken in een web van regels. De overheid zette in die tijd verschillende collectieve voorzieningen op. Iedereen moest hieraan bijdragen en had hier tegelijkertijd ook profijt van. Omstreeks 1800 kwam de moderne bureaucratie op in de vorm van gelegitimeerde beroepen. De taken van beroepsbeoefenaars werden nauwkeurig omschreven en moesten onder toezicht worden uitgevoerd. (Hoof en Ruysseveldt, 1999, p.97) Hierdoor werden personen aangenomen op basis van hun deskundigheid en niet zo zeer op grond van persoonlijke gevoelens. Daarnaast vond de overheid het belangrijk om mensen gelijk te behandelen. Het gelijk behandelen van de burger deed men door middel van het invoeren van regels. Door het invoeren van deze regels werd de invloed van de staat, in samenleving, sterk vergroot.

In loop van de 19^{de} en 20^{ste} eeuw werden steeds meer maatschappelijke terreinen door de staat beheerd. Met maatschappelijke terreinen praat men over: gezondheidszorg, gezinsleven, arbeid, armenzorg, huisvesting en onderwijs. Er werden nieuwe wetten opgesteld waarmee aan de overheid nieuwe taken en bevoegdheden werden opgedragen: in 1865 de Gezondheidswet, 1871 de Kinderwet, in 1900 de Ongevallenwet. Deze ontwikkelingen mondde na de Tweede Wereldoorlog uit op de verzorgingsstaat.

Door het aandeel van de staat nam het aantal regels toe. Alles in de samenleving werd gebonden aan regels. Door deze gebondenheid aan regels neemt de maakbaarheid van de samenleving toe. Men moet zich immers houden aan de regels anders volgen er consequenties.

Juridisering

Naast de macht die de overheid heeft in de maatschappelijke voorzieningen heeft de overheid ook macht in het handhaven van de wetten. De ontwikkeling waarbij wetten belangrijker worden in de uitoefening van staatsmacht noemt men ook wel de juridisering. De staat maakt steeds meer gebruik van het uitvoeren en toepassen van opgestelde wetten.

Hoof en Ruysseveldt (1999, p.195) schrijven:

Wetten dienen niet alleen als instrumenten van machtsuitoefening, maar ook ter legitimering daarvan. Algemeen gesproken, streeft iedere regering naar legitimiteit: ze probeert te bewerkstelligen dat de bevolking gelooft in de rechtmatigheid van haar machtsuitoefening. Voor zover dat streven succes heeft, wordt macht omgezet in gezag, dat wil zeggen: legitieme, als rechtmatig beschouwde macht.

Kok. M (2003) stelt:

'Bij Bureaucratisering gaat het om de letterlijke toename van regels en wetten, afgebakend tot alleen het bestuursrecht of de toename van regels en wetten in het algemeen waar mensen mee te maken krijgen\

In eerst instantie zijn wetten en maatschappelijke voorzieningen, die ook gebonden zijn aan regels, opgesteld voor de zwakken in de samenleving. Tegenwoordig is te zien dat de regels en wetten zich tegen de zwakken beginnen te keren. De mogelijkheid om bepaalde regelingen of gebeurtenissen zonder bemoeienis van de wet op te lossen wordt steeds kleiner. Uiteindelijk moet elke burger zich houden aan de wet en kan men d.m.v. de wet de samenleving maakbaar maken.

Individualisering

De eerste tekenen van individualisering waren terug te zien in de industriële revolutie. De arbeiders van het platteland trokken naar de steden om in de fabrieken te werken. Hier waren de eerste barsten te zien in de familiere verbanden die eerder bestonden. Hoof en Ruysseveldt (1999, p6i) stellen:

"De massale trek naar de stad maakte dat traditionele sociale verbanden als de familie en de lokale dorpsgemeenschap minder belangrijk werden in het dagelijkse leven. Daarmee ging enerzijds de solidariteit verloren, waardoor in het verleden in tijd van nood hulp was verschaft, maar ontstond anderzijds het idee dat individuele stijging in het maatschappelijke leven mogelijk was".

In Nederland bestonden duidelijke samenlevingsverbanden zoals dit terug was te zien in de verzuiling. Het was voor iedereen duidelijk hoe zich te gedragen en men ontleende de identiteit aan deze samenlevingsverbanden. Door ontzuiling en secularisatie ontstonden er meer keuzevrijheden voor mensen en men werd zelf verantwoordelijk gehouden voor het invullen van het leven. Men is gaan spreken van de individualisering. Hoof en Ruysseveldt (1999, p44) omschrijven het begrip individualisering als: "De verandering binnen het geheel van sociale relaties waardoor mensen in de loop van de tijd meer zelfstandigheid en keuzevrijheid hebben verworven".

De individualisering is tevens terug te zien in de verzorgingsstaat en het liberalisme. In de verzorgingsstaat zorgt men wel voor elkaar door gezamenlijk een bijdrage te leveren aan algemene voorzieningen, maar juist hierdoor zal men zich niet meer genooddaakt voelen om op een andere manier om de medemens te denken. Hierdoor kan men op een individuele manier leven zonder zich te bekommeren om de ander toch bij te dragen aan de algemene voorzieningen. In de liberale staat zal men de overheidsbemoeienis zo klein mogelijk proberen te houden. Hierdoor wordt de burger in staat gesteld om zijn eigen leven in te richten zonder te veel overheidsbemoeienis.

Verzorgingsstaat

In Nederland was de officiële staatstheorie het: liberalisme. Dit hield in dat de burgers zelf het werk verrichten in het land met zo min mogelijk overheidsingrijpen. Maatschappelijke problemen werden overgelaten aan particuliere initiatieven zoals de kerken die voor de armen zorgden. Al voor de tweede wereldoorlog waren verschillende wetten opgesteld, maar mede door twee maatschappelijke problemen ontstond uiteindelijk de verzorgingsstaat. Een van deze problemen was de armoede.

Deze armoede was een erfenis van de industriële revolutie. Het tweede probleem was ziekte, wat voortkwam uit arbeid in de fabrieken. Door verschillende gebeurtenissen, zoals stakingen, raakte de overheid steeds meer verwickeld in maatschappelijke veranderingen. De Liberalistische houding om alles aan de burger over te laten kon men niet meer vasthouden. Het was noodzakelijk dat de overheid zich meer zou bemoeien met maatschappelijke veranderingen.

Hoof en Ruysseveldt (1999, p266) stellen:

De verzorgingsstaat omvat een systeem, waarin staatsburgers in de beroepsactieve jaren van hun leven betalen voor voorzieningen, uitkeringen en tegemoetkomingen die reeds in hun kinder- en jeugdijaren of pas later, na hun terugtreden uit het beroepsactieve leven, ter beschikking (kunnen) komen. Tegelijkertijd betalen zij mee aan de kosten van levensonderhoud van een aantal burgers die door aangeboren of vroegtijdig opgelopen handicaps geen of weinig arbeid kunnen verrichten.

Door het systeem van de verzorgingsstaat zorgt iedereen voor elkaar. Er werden verschillende sociale zekerheden ontwikkeld: arbeidswetgeving (hier werd o.a. de arbeidsduur van kinderarbeid wettelijk beperkt) sociale verzekeringen, bedrijfsverzekeringen, volksverzekeringen (AOW, AWBZ), sociale voorzieningen (Algemene Bijstandswet). Door de jaren heen werden de voorzieningen door de overheid in kaders geplaatst. Daarnaast werden deze wetten door de overheid gefinancierd, gecontroleerd en deels ook uitgevoerd.

Informatiesamenleving

Door de groeiende welvaart in de Westerse Wereld zijn ook de ontwikkelingen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie (ICT) gegroeid. Het aandeel van de ICT in het dagelijkse leven van de burger wordt steeds groter. Nieuws, kennis en informatie neemt men tot zich via internet en andere middelen. Zelfs het opbouwen van een sociaal netwerk kan via de nieuwe technologische ontwikkelingen ontstaan. Het mailen, chatten en berichten zetten op hyves, zorgt ervoor dat mensen sneller internet gebruiken om het sociale leven te onderhouden. De informatiesamenleving die vorm wordt gegeven door de toename van informatie via technologische middelen wordt steeds groter en kent voor en nadelen.

De voordelen zijn bijvoorbeeld dat iedereen toegang heeft tot kennis en informatie, iemand die sociaal zwak is kan via internet toch sociale contacten leggen en onderhouden. Hogewind, S.N. & Dijkstra, S (2001)

Een belangrijk nadeel is dat sommige burgers niet over de juiste middelen beschikken om mee te kunnen doen aan deze nieuwe vorm van leven. Hierdoor zullen deze burgers buitengesloten worden in een samenleving waar kennis van technologie een steeds grotere rol inneemt. (Jagt, N, 2006)

Multiculturele en gevarieerde samenleving

De Nederlandse samenleving bestaat niet alleen uit Nederlandse mensen die in Nederland geboren en opgegroeid zijn. Na de tweede wereldoorlog kwamen verschillende mensen naar Nederland. Dit waren o.a. Indische Nederlanders, Molukkers, gastarbeiders, Surinamers, Antilliaanen, Arubanen en asielzoekers. Hierdoor is de bevolking die in Nederland woont zeer gevarieerd. Er zijn verschillende benamingen voor de mensen die niet in Nederland geboren en opgegroeid zijn: allochtoon, migrant, niet- Westers etc. In dit stuk wordt gebruik gemaakt van de term allochtoon. Er is in de afgelopen jaren veel geschreven over de multiculturele samenleving en ook in de politiek is dit een belangrijk onderwerp van

gesprek. De discussie die uiteindelijk telkens weer gevoerd wordt is of allochtonen zich moeten aanpassen aan universele regels, normen en waarden die in Nederland gelden of dat men in Nederland moet accepteren dat andere culturen anders zijn en flexibel moeten staan tegenover andere normen, waarden en cultuur. Allochtonen moeten over competenties en vaardigheden beschikken om mee te kunnen doen in de Nederlandse samenleving.

Samenvatting en conclusie

In de geschiedenis is te zien dat vooral het aandeel van de overheid in de samenleving een belangrijke rol speelt. In de liberalistische staat is terug te zien dat de overheidsbemoeienis zo klein mogelijk werd gehouden. De bemoeienis van de overheid met de samenleving nam steeds meer toe wat terug te zien is in de verzorgingsstaat. Door deze toename van overheidsbemoeienis zijn er meer wetten en regels gekomen die uiteindelijk de juridisering en bureaucratisering in de hand hebben gewerkt. De overige stromingen zoals: de informatiesamenleving, multiculturele en gevarieerde samenleving, geven uitleg over de toename van cliënten in het maatschappelijk werk. Door deze ontwikkelingen in de samenleving worden er meer competenties en materiële voorwaarden geschept die niet iedereen waar kan maken. Deze voorwaarden samen met de maatschappelijke ontwikkelingen zorgen voor de maakbare samenleving zoals ze nu bestaat.

Bijlage 3

Topic- en vragenlijsten van interviews over de missie; van de werker in Tamale

De voorkennis die je hebt en het doel van je onderzoek

We hebben geen voorkennis over de missie van de werker in Tamale. We nemen de missie in Nederland zoals staat beschreven in hoofdstuk 1 als handleiding bij het stellen van de vragen. Het doel van het onderzoek is om de missie van de werker in Tamale vast te stellen.

De relatie tot de geïnterviewde

Wij hebben meegelopen met een social worker van de maatschappelijk werk organisatie Social Welfare in Tamale. Door mee te lopen kwamen we in de gelegenheid om interviews af te nemen en te observeren.

Algemene gegevens interview

Type geïnterviewde:	individueel
Gebruikte medium:	mondeling
De breedte van het onderwerp:	open interview, diepte interview

De geïnterviewden

Naam:	Thomas Abukari
Beroep:	Social Worker

Naam:	Abdullah Abramani
Beroep:	Social Worker

Naam:	GabiM Karim
Beroep:	Social Worker

Topiclijst

Missie

Kunt u ons meer vertellen over de missie van social work?

Waar komt deze missie vandaan?

Hoe geeft u deze missie zelf vorm in het werk?

Wat is uw visie op de missie van social work?

Hoe ziet u de missie tot uiting komen bij collega's?

Bijlage 4

Topic- en vragenlijsten van interviews over methodiekgebruik in Tamale

Inleiding

In deze bijlage zijn twee vragenlijsten terug te vinden waar de vragen in staan die we over methodiekgebruik in Tamale gesteld hebben. De antwoorden van de vragen zijn in de hoofdstukken verwerkt.

De voorkennis die je hebt en het doel van je onderzoek

Wij hadden geen voorkennis ten aanzien van de organisatie. De vragenlijsten zijn samengesteld aan de hand van de literatuur in hoofdstuk 2. Doel van dit onderzoek is om het methodiekgebruik van werkers in Tamale in kaart te brengen.

De relatie tot de geïnterviewde

Wij waren als vrijwilligers werkzaam in het Tamale Children's Home. De supervisor van dit weeshuis hebben we gevraagd naar de gang van zaken.

Algemene gegevens interview

Type geïnterviewde:	individueel
Gebruikte medium:	mondeling
De breedte van het onderwerp:	specifieke onderwerpen

De geïnterviewde

Naam:	Augustina Qaindoo
Beroep:	Supervisor Tamale Children's Home

Vragenlijst

1. Aanmelding

Hoe komen de kinderen/ baby's hier binnen?

Wie kan er aanmelden?

Welke vragen zijn belangrijk bij de aanmelding?

2. Intake

Wie doet de intake?

Wie bepaalt uiteindelijk of een kind daadwerkelijk opgenomen wordt in het weeshuis?

Wordt het netwerk van het kind in kaart gebracht en hoe?

3. Doelgroepen

Welke doelgroepen zijn er in het weeshuis?

Zijn de kinderen HIV geïnfecteerd?

4. Afsluiting

Wanneer wordt er afgesloten, wanneer kan een kind terug in de maatschappij?

Hoe wordt het kind voorbereid op de terugkeer/ het afscheid?

5. Algemene informatie

Wanneer is het weeshuis opgericht?

Wat is de missie/ doel van het weeshuis?

Hoe wordt het weeshuis gefinancierd?

Toen we erachter kwamen dat het Tamale Children's Home deel uit maakt van een overkoepelende maatschappelijk werk organisatie hebben we ervoor gekozen om daar de rest van de interviews en observaties te doen.

De voorkennis die je hebt en het doel van je onderzoek

De voorkennis die wij hebben is dat we een aantal keren Social Welfare hebben bezocht om kennis te maken. Daarnaast zijn deze bezoeken gebruikt om toestemming te vragen voor de observaties en interviews. Het enige wat we weten over Social Welfare is dat het een organisatie is met social workers.

De relatie tot de geïnterviewde

Onze relatie tot de geïnterviewden is dat we als observanten en studenten van social work aanwezig zijn en vragen mogen stellen.

Algemene gegevens interview

Type geïnterviewde:	individueel
Gebruikte medium:	mondeling
De breedte van het onderwerp:	specifieke onderwerpen, diepte interview

De geïnterviewden

Naam:	Thomas Abukari	Naam:	Abramani Abdullah
Beroep:	Social Worker	Beroep:	Social Worker

Naam:	Gabriel Karim
Beroep:	Social Worker

Vragenlijst

1. Beschrijving organisatie

Kunt u mij kort uitleggen hoe de organisatiestructuur eruit ziet?

Hoe is de organisatie ontstaan?

Wat doet Social Welfare?

Wat is de missie van social work in Tamale?

Wat houdt *het* werk van een social worker in Tamale in?

Welke opleiding hebben de social workers bij Social Welfare gevolgd?

Hoe ziet de doelgroep van Social Welfare eruit?

Kunt u meer vertellen over de vijf groepen: familie, religie, onderwijs, economie en overheid?

2. Aanmelding

Hoe komen cliënten binnen bij Social Welfare?

Hoe kan men aanmelden?

Wie kan aanmelden?

Is er een intake vragenlijst?

Wat zijn de voorwaarden om een nieuwe cliënt aan te nemen?

Worden nieuwe cliënten geregistreerd?

Wat gebeurt er wanneer er een kind gevonden wordt?

3. Onderzoeksfase

Wordt er onderzoek gedaan wanneer een kind gevonden is?

Hoe ziet dat eruit?

Wordt er gerapporteerd?

Wat gebeurt er als het kind nog een moeder heeft?

Wat gebeurt er als het kind nog familie heeft?

Wat gebeurt er wanneer de moeder in de gevangenis zit?

4. Planningsfase

Wordt er een plan van aanpak met de cliënt gemaakt?

Hoe ziet dit eruit?

Worden de taken verdeeld?

Worden er doelen gevormd?

Hoe lang duurt het tot de werker begint met het plan van aanpak?

5. Actiefase

Wat is de duur van de hulpverlening?

Wat is de functie van de werker op het moment dat een kind in een weeshuis geplaatst moet worden?

6. Afsluitingsfase

Wanneer is een cliënt klaar met de hulpverlening?

Wat als de werker wil afsluiten en de cliënt wil doorgaan met de hulpverlening?

Is een cliënt volledig afgesloten wanneer het dossier gesloten is?

Wanneer wordt een kind afgesloten?

Wat zijn de wegen, voor een kind, om het weeshuis te verlaten?

Welk geloof hebben de werkers?

Bijlage 5

Observatieverslagen over de attitude van de werkers bij Social Welfare

Inleiding:

In dit document zijn de verschillende observatieverslagen te lezen die we bij Social Welfare hebben gemaakt. Ik heb een week meegelopen met de social worker Thomas Abukari. Daarnaast heb ik verschillende gesprekken bijgewoond van andere social workers met cliënten. Alle observaties zijn gericht op de attitude van de werker.

Observatiepunten:

Van te voren opgestelde punten waar naar gekeken wordt.

Therapeutische relatie

- het wederzijds accepteren van elkaar
- overeenstemming over de doelen
- het gezamenlijk bepalen van taken
- communicatief afgestemd zijn op elkaar

Therapeutische factoren

- positieve houding
- niet veroordelende houding
- congruent gedrag
- gelijkwaardige interactie
- empathie
- warmte
- begrip
- openheid
- betrokkenheid

- Flexibel in relatie met veranderend gedrag van cliënt
- Tolerantie voor afwijkend gedrag
- Timing van de interventies
- Betrokken bij wat de werker doet, meer dan bij het protocol

Therapeutische modellen en technieken

- Directief vs non-directief
- Inzichtgevende vs op symptoom georiënteerde interventies
- Ondersteunende vs op emotie gerichte interventies
- Probleemgerichte vs op kracht gerichte interventies

Observatie 1

Wat: Attitude van social workers
Wie: Thomas Abukari
Waar: Social Welfare
Plaats: Tamale
Datum: 14 maart 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt

Dit is het eerste moment waarop ik met Thomas Abukari meeliep. Deze dag werd gebruikt om een begrafenis te bezoeken. De begrafenis was niet van een cliënt, maar van familie van een cliënt. Bij aankomst op kantoor hebben we onze fietsen gepakt en reden we naar de begrafenis. Thomas stelde mij voor aan een aantal mensen en legde uit wie zijn cliënt is geweest. De begrafenis was een kerkdienst. Na de begrafenis gingen we weer naar kantoor toe. Daar heb ik het met Thomas gehad over de betrokkenheid die hij hiermee toonde naar de cliënt toe.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt.

Thomas had een positieve houding tegenover zijn cliënt. Ik zag hierin veel van de positieve therapeutisch factoren terug. Daarnaast liet hij met dit bezoek zijn betrokkenheid zien. Dit zorgt tevens voor een wederzijdse acceptatie tussen werker en cliënt.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt.

In deze observatie setting was het bij de werkers bekend dat ik met een onderzoek bezig was en dat dit tevens de reden was dat ik daar meeliep. Dit is een gestructureerde observatie, want de punten die geobserveerd werden zijn bekend. Mijn rol als observator was dat ik meeliep met de werkers en hierin observeerde hoe ze dit werk uitvoerden. Dit deed ik aan een vooropgestelde lijst met punten waar ik op lette. Mijn rol als blanke observator heeft mogelijk wel meegespeeld in de resultaten. Om mijn invloed op de observatie zo klein mogelijk te maken heb ik in de gesprekken een duidelijke afstand bewaard. Wanneer de werker met de cliënt in gesprek was zat ik in de hoek van de spreekkamer om op die manier mijn invloed zo klein mogelijk te maken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Dit bezoek heeft mij vooral laten zien hoe betrokken de werkers in Tamale zijn bij de cliënt. Het komt vaker voor dat de werker naar een begrafenis, bruiloft of naming ceremony gaat. Verder heb ik een open en eerlijke houding gezien, maar in de volgende observatie wil ik meer letten op de therapeutische factoren.

Observatie 2

Wat: Attitude van social workers
Wie: Thomas Abukari
Waar: Social Welfare
Plaats: Tamale
Datum: 7 april 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt

Therapeutische relatie

- het wederzijds accepteren van elkaar

Dit was te zien aan de manier waarop de werker met de cliënt omging. Hij gaf hem een hand en begroette hem netjes. Daarna vroeg hij hoe het met hem ging en vertelde kort de reden van mijn aanwezigheid bij het gesprek. Daarnaast had de cliënt respect voor de werker. Dit was te zien op de manier waarop hij de werker begroette. Hij maakte oogcontact en vroeg de werker hoe het met hem ging.

- overeenstemming over de doelen

De cliënt leidt andere mensen met een handicap op tot slippermaker. Hij had hiervoor een naaimachine gekregen. De cliënt had met de werker afgesproken om een brief te schrijven waarin hij de donateurs bedankte en tegelijkertijd vroeg om een naald die niet was toegevoegd. Samen hebben ze het doel 'Een naald voor de naaimachine' overeengekomen.

- het gezamenlijk bepalen van taken

Samen hebben ze bepaald dat het de taak van de cliënt was om de brief in eerste instantie te schrijven. De cliënt liet deze brief controleren door de werker. Ook hierin was wederzijds respect te zien, want de werker legde rustig uit welke woorden verbeterd moesten worden en de cliënt accepteerde dit.

- communicatief afgestemd zijn op elkaar

De cliënt praatte gebrekkig Engels. De eerste paar zinnen werden in het Engels gesproken en daarna werd er in de lokale taal doorgepraat. De werker paste zich op dit moment aan de cliënt aan. Onder het gesprek vertaalde de werker het gesprek voor mij.

Therapeutische factoren

In de relatie tussen werker en cliënt was er een positieve houding te zien, doordat de werker aandachtig luisterde, knikte, humde en de cliënt aanspoorde om verder te praten. De cliënt is in het gezicht verminkt door een granaat ongeluk. De werker vertelde mij op een serieuze manier hoe dit gebeurd was en hierin had de werker een niet veroordelende houding. De cliënt liet een brief lezen, de fouten die de cliënt had gemaakt werden door de werker verbeterd. Dit gebeurde op een gelijkwaardige manier, want hij complimenteerde de cliënt dat hij de brief verder goed geschreven had. De werker was hierin eerlijk en toonde congruent gedrag. Er was gelijkwaardige interactie te zien doordat de werker vroeg hoe het met de cliënt ging en andersom. Daarnaast toonde de werker: empathie, warmte, begrip, openheid en betrokkenheid. De openheid was terug te zien in dat hij de cliënt vertelde wat ik daar in de spreekkamer deed.

Therapeutische modellen en technieken

- Directief vs non-directief

De werker vertelt de cliënt een brief te schrijven om te bedanken voor de naaimachine en om te vragen om nog een naald. Dit is op een directief manier gedaan. De werker vertelde een verhaal waarin hij ook directief gehandeld had. Hij heeft namelijk aan de cliënt verteld wat hij op dat moment moest gaan doen.

- Inzichtgevende vs op symptoom georiënteerde interventies

In een andere casus hadden ouders een schooluniform nodig voor hun kind. In deze casus heeft de werker een nieuw schooluniform gekocht. De werker heeft hierin niet gekeken naar de reden dat de ouders geen schooluniform konden kopen. Dit zijn symptoom georiënteerde interventies.

- Ondersteunende vs op emotie gerichte interventies

Bij binnenkomst van de cliënt vertelde de werker de cliënt als een broer te beschouwen. Het was wel een cliënt, maar ze kenden elkaar al zo goed dat ze nu broeders waren.

- Probleemgerichte vs op kracht gerichte interventies

De werker heeft de brief door de cliënt laten schrijven. Hiermee activeert hij het vermogen van de cliënt om in het Engels een brief te schrijven. Daarnaast complimenteerde hij de cliënt met de brief. Dit zijn op kracht gerichte interventies.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van wat je gezien hebt

De werker heeft een open houding en ik heb alle therapeutische factoren bij deze werker terug te zien. Ik heb het idee dat hij van zijn werk houdt en dat hij dit werk op een open en eerlijke manier uitvoert. Hij houdt van zijn werk en dat is zeker terug te zien in de therapeutische factoren.

De werker maakt op mij een 'bevriende' indruk met de cliënt. De afstand tussen cliënt en werker is kleiner dan die in Nederland zou zijn. De werker noemde de cliënt zijn vriend en broeder. Daarnaast vertelde hij dat ze samen al *veel* meegemaakt hadden.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt

In deze observatie setting was het bij de werkers bekend dat ik met een onderzoek bezig was en dat dit tevens de reden was dat ik daar meeliiep. Dit is een gestructureerde observatie, want de punten die geobserveerd werden zijn bekend. Mijn rol als observator was dat ik meeliiep met de werkers en hierin observeerde hoe ze dit werk uitvoerden. Dit deed ik aan een vooropgestelde lijst met punten waar ik op lette. Mijn rol als blanke observator heeft mogelijk wel meegespeeld in de resultaten. Om mijn invloed op de observatie zo klein mogelijk te maken heb ik in de gesprekken een duidelijke afstand bewaard. Wanneer de werker met de cliënt in gesprek was zat ik in de hoek van de spreekkamer om op die manier mijn invloed zo klein mogelijk te maken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Door deze observatie is er meer helderheid gekomen over de attitude van de werker bij Social Welfare. Vooral op het gebied van de therapeutische factoren heb ik meer informatie gekregen. In de volgende observatie wil ik meer letten op de therapeutische modellen en technieken.

Observatie 3

Wat:	Attitude van social workers
Wie:	Abramani Abdullah
Waar:	Social Welfare
Plaats:	Tamale
Datum:	8 april 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt.

Casus: Een oma wil haar dove kleinkind naar een speciale school voor dove kinderen brengen. De moeder van het kind heeft het kind na de geboorte aan de moeder van de vader van het kind gegeven. De moeder is hierna verdwenen en niet meer teruggezien. Het is wel bekend wie de vader is, maar tot nu toe heeft de oma voor het kind gezorgd.

Therapeutische relatie

- het wederzijds accepteren van elkaar

Dit was terug te zien in de houding van de werker doordat hij luisterde, open houding had en vragen stelde. De cliënt kon haar verhaal vertellen en aan de werker helder uitleggen wat haar reden van het bezoek was.

- overeenstemming over de doelen

De werker heeft de oma uitgelegd dat het belangrijk is voor Social Welfare om met de biologische ouder te praten. Social Welfare vindt dat het kind de verantwoordelijkheid is van de ouder en niet van de oma. De werker en cliënt hebben samen bepaald dat de oma met de vader van het kind naar Social Welfare terug zou komen.

- het gezamenlijk bepalen van taken

De oma zal de biologische vader van het kind naar Social Welfare sturen. De werker zal de taak op zich nemen om het kind een plek te geven op een school voor dove kinderen. In dit gesprek zijn de taken samen bepaald.

- communicatief afgestemd zijn op elkaar

De oma van het kind was al op leeftijd en heeft een buurvrouw meegenomen om haar mee te helpen de problematiek uit te leggen. Door middel van deze vrouw konden werker en cliënt communiceren.

Therapeutische factoren

In het gesprek heb ik een positieve en niet veroordelende houding gezien, want de werker luisterde goed naar de cliënt en begreep de zorgen van de oma. De werker liet congruent gedrag zien doordat hij de cliënt uitlegde de biologische vader te willen zien. Doordat de buurvrouw van de oma mee was kon er op een heldere manier gecommuniceerd worden. De werker toonde: empathie, warmte, begrip, openheid en betrokkenheid. Hij liet dit zien doordat hij vragen stelde aan de oma en de buurvrouw. Ook probeerde hij contact te leggen met het dove jongetje. In dit geval was terug te zien dat Social Welfare de voorkeur heeft om met de biologische ouders te werken. Wanneer er geen biologische ouders meer zijn, zal Social Welfare met familieleden werken.

Therapeutische modellen en technieken

- Directief vs non-directief

De werker moest regels volgen die Social Welfare aanhangt. Namelijk dat Social Welfare de voorkeur heeft om met de biologische ouders te werken. Hierdoor had de werker een directieve houding. Ook in de manier van praten was de werker directief. Hij stelde waarom vragen en liet zien dat hij de woorden van de cliënt niet direct voor waar aannam. Hij checkte eerst alles af en stelde kritische vragen.

- Inzichtgevende vs op symptoom georiënteerde interventies

In dit geval was het kind doof en kwam de oma met het kind naar Social Welfare. De oma wilde het kind naar een speciale school sturen voor dove kinderen. In dit geval moet men wel op symptoom georiënteerde interventies gaan zitten, want een werker kan het kind niet laten luisteren.

- Ondersteunende vs op emotie gerichte interventies

De werker liet ondersteunende interventies zien, want hij vertelde de moeder wat er nodig was om dit kind verder te helpen. Daarnaast legde hij uit dat het belangrijk was dat de vader van het kind naar Social Welfare zou komen.

- Probleemgerichte vs op kracht gerichte interventies

De werker liet op kracht gerichte interventies zien. Dit liet hij zien doordat hij naar de mogelijkheden keek die dit kind nog had. De mogelijkheden voor dit kind zouden zijn om naar een speciale school met dove kinderen te gaan. Daarnaast keek hij naar de familie van het kind. Hierin kwam hij erachter dat de vader van het kind nog leeft en die wil hij betrekken bij de hulpverlening. Daarmee gebruikt hij de kracht dat het kind nog een vader heeft.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt.

Wat mij vooral opviel was de directieve manier van interventies plegen. De werker sprak op een directieve manier tegen de cliënt. Hij was niet veroordelend in zijn houding, maar hij was het ook niet direct met alles eens. Hij stelde kritische vragen en liet zien dat hij niet alles voor waar aannam. Hij was een medestander van de cliënt zonder aanvallend of veroordelend over te komen. Ik heb dit ook in de andere observatie gezien. De werkers hier maken gebruik van een directieve manier van praten door directe vragen te stellen en er niet omheen te draaien.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt.

In deze observatie setting was het bij de werkers bekend dat ik met een onderzoek bezig was en dat dit tevens de reden was dat ik daar meeliep. Dit is een gestructureerde observatie, want de punten die geobserveerd werden zijn bekend. Mijn rol als observator was dat ik meeliep met de werkers en hierin observeerde hoe ze dit werk uitvoerden. Dit deed ik aan een vooropgestelde lijst met punten waar ik op lette. Mijn rol als blanke observator heeft mogelijk wel meegespeeld in de resultaten. Om mijn invloed op de observatie zo klein mogelijk te maken heb ik in de gesprekken een duidelijke afstand bewaard. Wanneer de werker met de cliënt in gesprek was zat ik in de hoek van de spreekkamer om op die manier mijn invloed zo klein mogelijk te maken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

In de vorige observaties was het mij opgevallen dat de werkers op een directe manier met de cliënt praten. Eerst merkte ik dat dit weerstand op riep bij mezelf, maar ik zag dat dit bij de cliënt niet het geval was. Door deze directe manier van praten had ik het idee dat de werker sneller tot de kern van de problematiek kwam. In de volgende observaties wil ik hier meer op letten.

Observatie 4

Wat:	Attitude van social workers
Wie:	Gabriel Mohammed
Waar:	Social Welfare
Plaats:	Tamale
Datum:	9 april 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt.

Casus: een vrouw komt binnen met haar dochter, ze heeft ruzie gehad met haar man. Deze ruzie ging over een schooluniform voor de dochter waar geen geld voor was.

De werker vroeg door op het verhaal van de vrouw. Hij had een positieve houding, congruent gedrag, empathie, warmte, begrip, openheid en betrokkenheid. Op een gegeven moment maakte hij gebruik van een directe manier van praten. Hij vertelde de vrouw dat in alle relaties wel eens ruzies komen. Ik miste hierin het wederzijds accepteren van elkaar. Het leek alsof hij de vrouw veroordeelde. Op het moment dat de werker er achter kwam dat het een ruzie was om een schooluniform veranderde zijn houding. De houding werd positiever en gelijkwaardiger.

De werker en de vrouw overlegden dat de vrouw zou uitzoeken welke kleuren het uniform moest zijn. De werker zou voor het uniform zorgen.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van wat je gezien hebt

Ergens had de werker een veroordelende houding en de interactie was niet gelijk. Ik had het idee dat hij de man van de vrouw verdedigde en ik kreeg het gevoel dat de vrouw zich moest schikken in haar rol. Later werd het duidelijk waar de ruzie over ging en dat was ook het moment waarop de werker een andere houding kreeg. Het leek alsof hij eerst vond dat de vrouw zich niet moest aanstellen en dat ruzies in een relatie normaal zijn. Op het moment dat hij erachter kwam dat het ging om een schooluniform waar geen geld voor was veranderde zijn houding. Het kwam op mij over dat hier sprake was van een andere behandeling doordat de cliënt van het vrouwelijke geslacht was. In de aanpak was een synaptoomgerichte interventies te zien. De werker keek niet naar de reden dat er geen geld was, maar hij regelde een schooluniform voor het meisje.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt

In deze observatie setting was het bij de werkers bekend dat ik met een onderzoek bezig was en dat dit tevens de reden was dat ik daar meeliep. Dit is een gestructureerde observatie, want de punten die geobserveerd werden zijn bekend. Mijn rol als observator was dat ik meeliep met de werkers en hierin observeerde hoe ze dit werk uitvoerden. Dit deed ik aan een vooropgestelde lijst met punten waar ik op lette. Mijn rol als blanke observator heeft mogelijk wel meegespeeld in de resultaten. Om mijn invloed op de observatie zo klein mogelijk te maken heb ik in de gesprekken een duidelijke afstand bewaard. Wanneer de werker met de cliënt in gesprek was zat ik in de hoek van de spreekkamer om op die manier mijn invloed zo klein mogelijk te maken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Na deze observatie heb ik gezien dat de relatie tussen werker en cliënt niet altijd op een wederzijdse acceptatie berust. Ook heb ik gezien dat de werker gebruikt maakt van een op symptoom gerichte interventie. Dit zijn beide belangrijke dingen voor ons onderzoek, omdat dit ook terugkomt in de punten die we bij attitude beschreven hebben. Dit zijn observaties die antwoord geven op de vraag welke interventies de werkers gebruiken.

Observatie s

Wat:	Attitude van social workers
Wie:	Thomas Abukari
Waar:	Social Welfare
Plaats:	Tamale
Datum:	10 april 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt.

Deze dag werd gebruikt om een cliënt te bezoeken. Deze cliënt was eerder in de week bij de werker op kantoor geweest. Zie observatie 2. De werker heeft de cliënt beloofd een bezoek te doen aan zijn bedrijf. De man is lichamelijk gehandicapt door een ongeluk met een granaat. De man heeft in de loop der jaren zijn eigen schoenenzaak opgezet. In deze zaak leert hij andere mensen met een lichamelijke handicap hoe je schoenen maakt. Op deze manier geeft hij andere lichamelijk gehandicapten de mogelijkheid om een vak te leren. Op deze manier kunnen ze later zelf een zaak opzetten.

In het hulpverleningscontact groette Thomas de cliënt en vroeg hoe het ging. Daarna legde hij mij uit hoe de cliënt deze zaak opgezet heeft. In het gesprek wat Thomas met de cliënt had vroeg hij of er nog eventuele moeilijkheden waren en of hij nog ergens bij kon helpen.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt.

Door deze bezoeken laat de werker zien dat hij betrokken is en geïnteresseerd naar de cliënt toe. In het gesprek zijn alle positieve factoren terug zien. Het bezoeken van deze cliënt in zijn bedrijf is naar mijn mening ook een op krachtgerichte interventie. Hij wil de cliënt laten weten hoe goed hij het vindt dat hij dit in zijn leven heeft opgebouwd.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt.

In deze observatie setting was het bij de werkers bekend dat ik met een onderzoek bezig was en dat dit tevens de reden was dat ik daar meeliiep. Dit is een gestructureerde observatie, want de punten die geobserveerd werden zijn bekend. Mijn rol als observator was; dat ik meeliiep met de werkers en hierin observeerde hoe ze dit werk uitvoerden. Dit deed ik aan een vooropgestelde lijst met punten waar ik op lette. Mijn rol als blanke observator heeft mogelijk wel meegespeeld in de resultaten. Om mijn invloed op de observatie zo klein mogelijk te maken heb ik in de gesprekken een duidelijke afstand bewaard. Wanneer de werker met de cliënt in gesprek was zat ik in de hoek van de spreekkamer om op die manier mijn invloed zo klein mogelijk te maken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

In de andere observaties heb ik al veel terug gezien van de therapeutische relatie en factoren. Ik vond het goed dat ik nu meer heb terug gezien van de op kracht gerichte interventies. Ik heb het idee dat ik al veel informatie heb verkregen door de observaties.

Observatie 6

Wat: Attitude van social workers
Wie: Thomas Abukari
Waar: Social Welfare
Plaats: Tamale
Datum: 11 april 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt

Deze dag begon rustig. De werkers zaten allemaal op kantoor te wachten tot er een cliënt binnen zou komen. Al snel had Thomas een cliënt. Dit was een boze vrouw. Ik denk dat ze boos was doordat ze bleef staan, met stemverheffing sprak en aan haar non-verbale communicatie kon ik zien dat ze boos was. Ik heb inhoudelijk niet meegekregen waar het over ging, want ze spraken in lokale taal.

In de houding heb ik terug gezien dat Thomas rustig bleef. Hij liet de vrouw aan het woord en liet haar stoom afblazen. Door naar haar te luisteren werd ze al rustiger. De werker had een rustige en neutrale houding. Hij stelde af en toe een vraag, keek de vrouw aan en bleef probeerde haar later rustig te maken. Nadat de vrouw rustiger was vertelde hij het te laten bezinken en later terug te komen. Ik heb dit gevraagd aan de werker.

Hierna heeft Thomas met zijn collega's overlegd wat hij met deze cliënt *zon* kunnen doen. Elke collega droeg en oplossing aan en op deze manier was Thomas klaar voor de volgende keer wanneer de vrouw langs zou komen.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt

De werker heeft de cliënt alle ruimte gegeven om over haar probleem te praten. Daarnaast liet hij haar vrij gaan in haar emoties. Hij bleef zelf rustig en luisterde naar haar. In dit gesprek heeft hij volgens mij vooral gebruik gemaakt van de positieve factoren. Door naar haar te luisteren, haar te bevestigen in haar boosheid werd ze later rustig. Wel heeft hij haar verteld het te laten bezinken en later te komen. Dit was volgens mij een directieve interventie, want ze hebben niet samen bepaald wat er zou volgen.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt

In deze observatie setting was het bij de werkers bekend dat ik met een onderzoek bezig was en dat dit tevens de reden was dat ik daar meeliep. Dit is een gestructureerde observatie, want de punten van observatie waren van tevoren bekend. Mijn rol als observator was dat ik meeliep met de werkers en hierin observeerde hoe ze dit werk uitvoerden. Dit deed ik aan een vooropgestelde lijst met punten waar ik op lette. Mijn rol als blanke observator heeft mogelijk wel meegespeeld in de resultaten. Om mijn invloed op de observatie zo klein mogelijk te maken heb ik in de gesprekken een duidelijke afstand bewaard. Wanneer de werker met de cliënt in gesprek was zat ik in de hoek van de spreekkamer om op die manier mijn invloed zo klein mogelijk te maken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Al een week lang heb ik meegelopen en verschillende gesprekken gezien. Dit ging altijd rustig en netjes. Ik vond het prettig om ook een conflictsituatie te hebben gezien. Vooral de houding van de werker en de stappen die hij ondernam na het bezoek van deze cliënt gaf veel informatie over de attitude van de werker in conflictsituaties.

Bijlage 6

Organigram Social Welfare

Social Welfare is te vinden in elke regio van Ghana. Deze regiokantoren bevinden zich in de hoofdsteden. Elk regiokantoor is opgedeeld in verschillende districten. Deze districten staan op hun beurt onder leiding van een chieft .

Ministry of Manpower *m*

**X
Social Welfare**

**1
Community Development**

Northern Region, Tamale

Tamale, Metropolitan

Bijlage 7

Observatieverslagen samenleving en cultuur van Tamale

Observatieverslag 1:

Wat: Een situatie in de klas
Wie: De lerares in relatie tot de kinderen
Waar: Zion Primary school
Plaats: Tamale
Datum: 11 februari 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt

In Nursery 1 is er vandaag geobserveerd. Er zitten 125 kinderen in deze Mas met een leeftijd van 2 tot 5 jaar. De kinderen zijn op tijd op school en beginnen met vegen. Ze vegen het schoolplein en de lokalen. De school begint officieel om 8.00, dan zijn ook bijna alle kinderen op school. Tussen 8.30- 9.00 komen de leraren. In Nursery 1 geven drie leraressen les. Een lerares heeft een baby op haar rug. De leraressen doen om de beurt een deel van de les. De lerares met de baby begint de les. Ze laat de kinderen een liedje zingen over God en Jezus. Terwijl de kinderen hun tekst opzegen loopt de lerares het lokaal uit en begint met een andere lerares te praten die buiten staat. In de Mas praten de Mnderen verder tot het versje afgelopen is. Later komt een andere lerares de klas binnen. Ze heeft verschillende platen bij zich van een mango, appel, banaan e.d. De lerares laat de platen zien en noemt hierbij het goede woord. De Mnderen zeggen haar na. Daarna komt er een voor een een Mnd uit de Mas die of een mango of een appel o.i.d. moet aanwijzen. Wanneer dit fout is krijgt het Mnd een tik met de stok. De leraressen zeggen aan het begin van ochtend tegen de Mnderen om stokken te regeden. De Mnderen halen dan stoMken uit de maïsvelden die in de hoek van het lokaal worden gezet. De lerares gebruikt deze stokken om Mnderen te tikken wanneer er een fout antwoord wordt gegeven. Wanneer er een goed antwoord wordt gegeven moeten de Mnderen in hun handen Mappen. In de pauze slaan de Mnderen elkaar met slippers en doen ze een potje voetbal.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt

Er zit geen duidelijk begin en eind aan de lessen. Wanneer de lerares er is begint de les. Het kan zijn dat de lerares onder de les af en toe de Mas uit loop en tegen niemand anders gaat praten. De Mnderen gaan ondertussen praten en wachten geduldig totdat de lerares weer terugkomt. Het slaan van de leraressen is vooral om de Meine Mnderen in bedwang te houden. De Mnderen gaan naar school zodra ze kunnen lopen en hierdoor zitten er Meine Mnderen in de Mas die niet precies weten wat er van ze verwacht wordt. De structuur in de lessen is onduidelijk. Het lijkt alsof de leraressen verplicht voor de Mas staan om les te geven. Dit kunnen we zien doordat de leraressen door de Mas heen sloffen, de aandacht er niet bij hebben, op een monotone manier praten, ze regelmatig de Mas uit lopen om iets anders te doen, te laat komen en de Mnderen slaan.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt

We hebben ervoor gekozen om een participerende manier van observatie aan te houden. Hierdoor kunnen we de onderzoeksomgeving in de natuurlijke context observeren. Het participeren in de natuurlijke omgeving hebben we gedaan door zelfdeel uit te maken van het onderzoeksveld. We zijn vrijwilligers op deze school die extra les geven in Engels. Deze observatie is een vrije observatie, want de observatie wordt gebruikt om een beschrijving te geven over de samenleving van Tamale. De beschrijving bestaat wel uit een aantal vaststaande punten, maar de observatie wordt gebruikt om nieuwe informatie te verkrijgen.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Terwijl we aan het observeren waren verbaasden wij ons over het feit dat er geslagen werd op deze school. Door de organisatie waar we voor werken is ons verteld dat er op de projecten niet geslagen wordt. Door dit gedrag van de leraren te zien hebben we opgemerkt dat slaan toch een groot onderdeel van de cultuur zou kunnen vormen. In andere observaties zullen we dit gebruiken als een punt van aandacht.

Observatieverslag 2:

Wat:	Aspecten uit de samenleving en cultuur
Wie:	Fati Sulemana
Waar:	Thuisituatie
Plaats:	Tamale
Datum:	18 februari 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van wat je gezien hebt

De dag begint voor deze familie rond een uur of 7.00. De oma staat op om naar de moskee te gaan en haar schoondochter begint met het huishoudelijke werk. Dit is onder meer vegen, wassen en de **kinderen** verzorgen. Rond een uur of 8.00 brengt de schoondochter de kinderen naar school. Oma komt weer terug van de moskee en gaat eten koken. Wanneer de moeder terug komt gaat ze ook helpen met eten koken. De kinderen komen later uit school. Wanneer ze geen huishoudelijke klussen meer hoeven te doen gaan ze even rusten. Rond een uur of 16.00 wordt alles klaargemaakt om eten te koken. De moeder haalt alle spullen, maar vraagt ook regelmatig aan de kinderen om het een en ander op te halen. Na het eten gaat oma slapen en gaat de schoondochter alles afwassen en de kinderen wassen. Rond een uur of 18.00 gaat oma naar de moskee en in die tussentijd vallen de twee kinderen een voor een in slaap op de grond. Ze worden niet in bed gelegd. Pas wanneer de schoondochter naar bed gaat neemt ze de kinderen mee naar haar kamer, waar ze met z'n drieën slapen.

Wanneer de kinderen iets niet goed deden of iets niet goed begrepen kregen ze klappen met een stok.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt.

De schoondochter woont bij haar schoonmoeder met haar twee kinderen. Dit is een traditie in Tamale. Wanneer de moeder van de mail alleen woont, gaat automatisch de schoondochter bij haar wonen. Dit houdt mede in dat de schoondochter al het huishoudelijke werk op zich neemt. Het viel ons op dat de schoondochter de kinderen al vroeg verantwoording geeft. Door de kinderen kleine klussen te geven leren de kinderen verantwoording te nemen.

De moeder straft de kinderen door ze te slaan met een stok. Ze straft de kinderen wanneer ze te vies terugkomen van het spelen. We zijn van mening dat de moeder niet duidelijk aan de kinderen uit legt wat ze moeten doen en hierdoor kunnen de kinderen de opdracht niet voldoende uitvoeren. Hierdoor worden ze gestraft met de stok terwijl ze waarschijnlijk niet weten wat ze fout hebben gedaan.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt.

We hebben ervoor gekozen om een participerende manier van observatie aan te houden. Hierdoor kunnen we de onderzoeksomgeving in de natuurlijke context observeren. Het participeren in de natuurlijke omgeving hebben we gedaan door zelfdeel uit te maken van het onderzoeksveld. We zijn vrijwilligers die in dit gastgezin verblijven. We hebben wel besloten om de observatie te doen wanneer we langer in het gezin zitten. Hierdoor is, eventueel ander gedrag in verband met onze aanwezigheid, verminderd. We begrijpen dat onze aanwezigheid mogelijk ander gedrag laat zien.

Deze observatie is een vrije observatie, want de observatie wordt gebruikt om een beschrijving te geven over de samenleving van Tamale. De beschrijving bestaat wel uit een aantal vaststaande punten, maar de observatie wordt gebruikt om nieuwe informatie te verkrijgen.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

De moeder voedt de kinderen op met harde hand en ze leert: de kinderen al vroeg om verantwoordelijkheid te nemen.

Observatieverslag 3:

Wat: .Aspecten uit de samenleving en cultuur
Wie: Gastgezin Mutella
Waar: Thuisituatie
Plaats: Tamale
Datum: 20 februari 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt

Individu en omgeving.

Als ik uit mijn gastgezin stap en de straat op loop kom ik veel mensen tegen die weten wie ik ben. Ze groeten mij in de lokale taal en ik groet terug. Als ik later aan mijn gastgezin vraag wie die mensen allemaal zijn, vertellen ze me dat het hun familie is. Het zijn broers en zussen van elkaar. Eerst nam ik dit letterlijk en dacht dat ze wel een heel grote familie hadden. De hele buurt, zo'n 100 mensen waren broers en zussen van elkaar. Maar misschien in Tamale dat dit gebruikelijk was? Toen ik hier later op doervroeg kwam ik er achter dat het niet broers en zussen zijn zoals wij die termen hanteren in Nederland. Maar hele goede vrienden.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt

Wanneer mijn gastgezin mensen voorstelt als broer en zus, zijn dit leden van de (zoals Pinto het noemt) in-group. Dit wordt gezien als een belangrijk goed. Familie is erg belangrijk en daar worden dus niet alleen eerstelijn familieleden mee bedoeld. Maar vooral mensen die zich bewezen hebben voor de groep en te vertrouwen zijn.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt

Ik heb in deze observatie de rol aangenomen van participerende observant. Hier heb ik voor gekozen omdat ik in een gastgezin verblijf en op deze manier de cultuur van dichtbij mee maak.

Dit is een gestructureerde observatie omdat we de schematische weergave over de kenmerken van grof- en fijnmazige culturen van Pinto (1994) gebruiken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Waar in Tamale er mensen zijn die buiten hun in-group geplaatst worden, die verstoten worden door de familie hebben ze eigenlijk geen netwerk meer. Dit zijn ook vaak de mensen die terecht komen bij het maatschappelijk werk. Ze hebben geen netwerk meer om op terug te vallen en kunnen hun problemen hierdoor niet zelf oplossen.

Observatieverslag 4:

Wat: Aspecten uit de samenleving en cultuur
Wie: Gastgezin Mutella
Waar: Thuisituatie
Plaats: Tamale
Datum: 1 april 2008

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van wat je gezien hebt.

Status en aanzien.

Wanneer de kinderen iets aan hun moeder vragen spreken ze haar aan met madame Mutella. Bij het begroeten van de ouders of andere volwassenen in de ochtend of bijvoorbeeld na schooltijd gaan de meisjes licht door hun knieën en de jongens salueren.

Er wordt met twee woorden tegen de ouders gesproken en kinderen spreken hun ouders niet tegen en doen wat ze opgedragen wordt.

Wanneer de kinderen gestraft worden gebeurt dit door hard te schreeuwen en hierbij ook te slaan, soms met een stok. Een afstraffing duurt zo'n tien minuten en gebeurt uitsluitend door de moeder.

Vrouwen doen het huishoudelijk werk. Kinderen, jongens en meisjes, helpen hun moeder hierbij. Bovendien kan een oudere vrouw of man ook kinderen of jongere volwassenen van de buurt gebieden om bijvoorbeeld water voor hem/ haar te halen.

Mannen kijken televisie of doen spelletjes onder een boom.

Beide seksen hebben betaald werk. De moeder neemt de kinderen dan mee naar haar werk wanneer ze nog niet naar school gaan.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van wat je gezien hebt.

Mijn observaties komen sterk overeen met de punten die Pinto benoemt in zijn schema voor de Fijnmazige culturen.

Het lijkt zo te zijn dat oudere mensen de meeste status genieten, daarna mannen, daarna vrouwen en als laatste kinderen.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt.

Ik heb in deze observatie de rol aangenomen van participerende observant. Hier heb ik voor gekozen omdat ik in een gastgezin verblijf en op deze manier de cultuur van dichtbij mee maak.

Dit is een gestructureerde observatie omdat we de schematische weergave over de kenmerken van grof- en fijnmazige culturen van Pinto (1994) gebruiken.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Ik vraag me hierbij af in hoeverre bijvoorbeeld een mannelijke hulpverlener een vrouwelijke hulpvrager en andersom benaderd. Ziet men hier ook het machtsverschil tussen de seksen terug?

Speelt bovendien leeftijd hierin ook nog een rol?

Observatieverslag g:

Wat: .Aspecten uit de samenleving en cultuur

Wie: Gastgezin Mutella

Waar: Thuissituatie

Plaats: Tamale

Datum: 12 april 2008

~

Observatienotities

Een beschrijving in zo concreet mogelijke termen van watje gezien hebt.

Ik had een nieuwe rok laten maken, normaal doe ik dit altijd bij een vrouw die in mijn gastgezin woont, maar dit keer had ik het in de stad laten doen. Toen ik thuis kwam uit mijn werk die dag liep ik de binnenplaats op om mijn gastgezin en andere familieleden te begroeten. Stella groette mij terug en complimenteerde mij met mijn nieuwe rok. Ik bedankte haar. Meiteen daarna vroeg ze of de andere vrouw geen goed werk had afgeleverd. Omdat ik geen zin had in gedoe (wat mijn ervaring is als je de discussie aangaat over die keuzevrijheid) heb ik verteld dat het een cadeautje was van een vriendin.

Ze zei dat haar zoontje van anderhalf had gezegd tegen haar dat ik 'membeüa' was. Of ik wist wat dit woord betekende. Nee dat wist ik niet. Daarop vervolgde ze dat dit gierig en egoïstisch betekent. Dat ik nooit wat voor hun kocht, dat ze in totaal alleen nog maar wat snoepjes hadden gekregen en dat ik wel zulke mooie spullen (zoals die rok) voor mezelf kocht maar niet voor haar. Toen ze klaar was met haar verwijten waarop ik niet gereageerd heb, heb ik het gesprek afgesloten en ben naar binnen gelopen.

Toen ik later weer buiten kwam vroeg ze me recht op de man af of ik me aan haar ergerde. Ik heb ja gezegd en mijn irritaties geuit over het feit dat ze me egoïstisch en gierig noemde. Daarop zei ze tegen mij dat *het* maar een grapje was. Ik heb gezegd dat ik het geen leuk: grapje vond. Hierop bood ze haar excuses aan en probeerde het goed te maken.

Theoretische notities

Jouw interpretatie/ verklaring van watje gezien hebt.

Mijn ervaringen kloppen niet met wat Pinto schrijft over de Fijnmazige culturen. Eén van de kenmerken is bijvoorbeeld het vermijden van confrontaties, en het nooit aangaan van een openlijke confrontatie. Stella ging hier duidelijk wel de openlijke (er zaten nogal wat mensen bij) confrontatie aan en ze was niet bang om mij te confronteren met het feit dat ze dacht dat ik boos op haar was. Dit verbaasde mij en bovendien ook de manier waarop het conflict uitgesproken werd was op een voor mij prettige manier. Ze weten in Tamale duidelijk wel hoe ze direct moeten zijn in de

communicatie (ook al zat er een impliciete ondertoon in, omdat ze het deed lijken alsof haar zoontje die amper kan praten zo iets over mij gezegd had) en hoe ze moeten confronteren.

Methodische notities

Beschrijving van de methodische keuzes die je hebt gemaakt.

Ik heb in deze observatie de rol aangenomen van participerende observant. Hier heb ik voor gekozen omdat ik in een gastgezin verblijf en op deze manier de cultuur van dichtbij mee maak.

Dit was wel een erg persoonlijke observatie, maar ik heb deze opgedane kennis toch willen plaatsen in het onderzoek. Bovendien zijn confrontaties en conflicten hier moeilijk te volgen omdat er dan al snel wordt overgeschakeld op de lokale taal. Observeren wordt dan erg moeilijk. De non-verbale communicatie in Tamale verschilt erg van die in Nederland. Wij denken namelijk altijd dat de Ghanesen ruzie hebben wanneer we observeren. Ze maken wilde armgebaren en er wordt veel geschreeuwd.

Reflectieve notities

Nadenken over of het beschouwen van de observaties in relatie tot het totale onderzoek

Kunnen de maatschappelijk werkers ook op een juiste manier confronteren of op een directe manier communiceren?

Bijlage 8

Topic- en vragenlijsten van interviews over cultuur en samenleving van Tamale

Algemene gegevens interview

Type geïnterviewde:	individueel interview
Gebruikte medium:	mondeling, informeel gesprek
De breedte van het onderwerp:	Topic interview

De geïnterviewden

School: **Shishegu Zion Primary School**

Naam: Alhasan Abukari
Beroep: Docent Pi

Naam: Francis Mweyang
Beroep: Docent P3

Naam: Jennat Shoguma
Beroep: Hoofd van Nurser

De voorkennis die je hebt en het doel van je onderzoek

We zijn nu een aantal weken aanwezig in de samenleving van Tamale. Door onze aanwezigheid hebben we al een aantal dingen opgemerkt die de samenleving van Tamale vormen. Het doel van het onderzoek is om een beschrijving te geven over de samenleving van Tamale aan de hand van een topic lijst.

De relatie tot de geïnterviewde

Wij doen veldonderzoek in de samenleving van Tamale. Door deel uit te maken van de onderzoeksomgeving kunnen we op een informele en ethisch verantwoorde manier interviews afnemen. In dit geval is de interviewer een vrijwilliger op de school van de geïnterviewde. De relatie is een collega-relatie.

Vragenlijst

1. Religie in Tamale

Gelooft u?

Hoe belangrijk is het geloof in Tamale?

Wat is geloof voor u?

Welke rol nemen religie en geloof in het onderwijs in?

2. Etniciteit in Tamale

Wat kunt u mij vertellen over de verschillende stammen in Tamale?

Wat kunt u mij vertellen over de strijd tussen stammen?

Maakt het, in Tamale, uit tot welke stam iemand behoort?

Maakt het, wanneer men naar schoolkeuze kijkt, uit tot welke stam een leerling behoort?

3. Social Work in Tamale

Wat weet u van Social Work in Tamale?

4. Onderwijs

Hoe laat begint de school hier officieel?

We zien vaak dat kinderen te laat komen, hoe kan dat?

Is er verschil te zien tussen de leraressen en de leraren in de manier van lesgeven?

Wat vindt u van het slaan binnen het onderwijs?

Hoe denkt u hier zelf over?

Hoe kan het dat u les moet geven onder een dak van golfplaten?

In een boek beschreef men dat het onderwijs officieel gratis is, klopt dit?

Kan elk kind doorstuderen?

5. Gezondheidszorg

Wat vindt u van de gezondheidszorg in Tamale?

Weet u iets van de zorgverzekering?

Bent u zelfverzekerd?

6. Economie

Wat verdient u per maand?

Wat zijn de vaste lasten?

Hoeveel verdient met andere beroepen?

Algemene gegevens interview

Type geïnterviewde:

groepsinterview

Gebruikte medium:

mondeling, informeel gesprek

De breedte van het onderwerp:

Topic interview

De geïnterviewden

School: Shishegu Zion Primary School

Naam: Amin Mohammed

Beroep: Docent P6

Naam: Francis Mweyang

Beroep: Docent P3

Naam: Abdellah Mohammed

Beroep: Docent P3

De voorkennis die je hebt en het doel van je onderzoek

We zijn nu twee maanden in Tamale. In deze twee maanden hebben we al veel informatie verzameld over de samenleving in Tamale. Alleen het onder het kopje taboe bleef het leeg. We hadden gemerkt dat de onderwerpen seks en besnijdenis een taboe is. In dit geval is er gekozen voor een groepsinterview omdat er meer veiligheid bestond om bepaalde onderwerpen te bespreken.

De relatie tot de geïnterviewden

Wij doen veldonderzoek in de samenleving van Tamale. Door deel uit te maken van de onderzoeksomgeving kunnen we op een informele en ethisch verantwoorde manier interviews afnemen. In dit geval is de interviewer een vrijwilliger op de school van de geïnterviewde. De relatie is een collega-relatie.

Vragenlijst

Seksualiteit:

Is seks taboe in deze samenleving?

Met wie praten jullie over seks?

Is er in de opvoeding ruimte om over seks te praten?

Vrouwenbesnijdenis:

Wat kunnen jullie vertellen over vrouwenbesnijdenis?

Hoe zou mijn gastmoeder reageren als ik vraag of ze besneden is?

Homoseksualiteit:

Zijn er homoseksuele mensen in Tamale?

Hoe denken jullie over homofilie?

Is het mogelijk om in Tamale te leven als je homoseksueel bent?

Kennen jullie iemand die homoseksueel is?