

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2010 – Volume 19, Issue 4, pp. 63–81
URN:NBN:NL:UI:10-1-101232

ISSN: 1876-8830

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

Publisher: Igitur, Utrecht Publishing & Archiving
Services in cooperation with Utrecht University of
Applied Sciences, Faculty of Society and Law

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

Dr. Hilde Vlaeminck is professor “Social Work”
at University College Arteveldehogeschool, and is
lecturer “Master in Social Work” at the K. U. Leuven.

Correspondence to: Parkstraat 45, bus 3601,
3000 Leuven.

E-mail: hilde.vlaeminck@soc.kuleuven.be

Received: 17 August 2010

Accepted: 5 November 2010

Review Category: Theory

DE DANS VAN DE TAAL IN HET SOCIAAL WERK¹

HILDE VLAEMINCK

ABSTRACT

The linguistic dance of social work

Language is a very important matter in every science. It facilitates the transfer and circulation of knowledge, which is necessary for the permanent evolution in a profession. In social work, language seems to be reduced to the direct interaction between a social worker and a client. But this is only the half-story. This article argues why language deserves more scientific attention particularly in the area of practice reflection and social work theory. More than hundred years after the publication of Mary Richmond's book *Friendly visiting among the poor* in 1899(!), the question is if and in what way language has been changed. Have we only introduced new words or did we create new contents and discourses because of a changing vision and tasks? Nowadays social workers use several languages: the oral, the written, the phone-language and the virtual language by chat and email. Particularly virtual language opens new linguistic opportunities and confronts social work with specific questions. The article points out if and why social workers and researchers have to pay more attention to their linguistic capital. Language is dancing through history in several ways. But social workers don't utilize the whole dance floor.

Keywords

Language, social work theory, reflection, knowledge, virtual language, linguistic capital

SAMENVATTING

De dans van de taal in het sociaal werk

Taal is een erg belangrijke kwestie in elke wetenschap. Het maakt de transfer en de circulatie van kennis mogelijk, wat noodzakelijk is voor een permanente evolutie en groei van een professie. In het sociaal werk lijkt taal te vaak gereduceerd tot de directe interactie tussen een sociaal werker en een cliënt. Maar dit is slechts het halve verhaal. Dit artikel argumenteert waarom taal meer wetenschappelijke aandacht verdient, vooral in het verbindende domein tussen praktijkreflectie en theorie in het sociaal werk. Meer dan honderd jaar na de publicatie van Mary Richmonds boek *Friendly visiting among the poor* (in 1899!) is de vraag vooral of en in welk opzicht taal wijzigde. Werden er slechts enkel nieuwe woorden ingevoerd of wijzigde ook de inhoud en de onderliggende visie? Tegenwoordig beschikken sociaal werkers over meerdere taalkanalen: de gesproken taal, de geschreven taal, de telefoontaal, de virtuele taal. Vooral die laatste ontwikkeling opent taalkundig nieuwe registers. Dit artikel gaat na waarom sociaal werkers en onderzoekers linguïstische veranderingen moeten bestuderen en meer zorg dragen voor hun linguïstisch kapitaal. Taal danst doorheen de geschiedenis van het vak in meerdere opzichten. Maar sociaal werkers benutten de hele dansvloer nog niet.

Trefwoorden

Taal, sociaal werk theorie, reflectie, kennis, virtuele taal, linguïstisch kapitaal

*De dingen leken hem zo helder
alsof je ze kon pakken,
maar zij lieten zich toch nooit volstrekt
in woorden of gedachten vangen.*

Robert Musil (2005), *De verwarring van de jonge Törless*

INLEIDING

Dagelijks zijn sociaal werkers in de weer om mensen te helpen als het leven moeilijk wordt. Afhankelijk van hun maatschappelijk mandaat, de organisatiecontext, de problematiek, de

doelgroep, de geprefereerde methode(n) en funderende referentiekaders krijgt hun hulpaanbod in elke context telkens opnieuw inhoud en vorm. Dat maakt het sociaal werk uiterst kleurrijk en gefragmenteerd als een gigantische lappendeken. Deze verscheidenheid bemoeilijkt echter een heldere terreinafbakening. Vragen zoals: Wat doet het sociaal werk precies? Wiens opdracht voert ze uit? Wat doet ze (liever) niet? Op welke gronden handelt het sociaal werk? beroeren het debat. Telkens opnieuw worden woorden gelanceerd om de positie, de taken en de rol van het sociaal werk te benoemen en – soms – te funderen. Van der Lans (2010, p. 10) stelt dat geen enkele sector zo makkelijk nieuwe modes omarmt, dan het welzijnswerk en probleemloos het ene modewoord door het andere vervangt. Gaat het inderdaad om modewoorden of synoniemen of sluimert onder deze begripswissels ook een wijzigende visie? En vooral: laat deze visie zich verwoorden? Dit artikel gaat in op deze vragen, en focust op de taal die het sociaal werk hanteert in het aanduiden van haar professionele visie en taken.² Hoe bewegen begrippen doorheen de geschiedenis, van friendly visiting tot chathulp? Via het kritisch doorlichten van enkele begrippen en taalkundige fenomenen, vanuit literatuur en recent onderzoek, hoopt dit artikel een bijdrage te leveren aan het taaldebate. Danst de taal in het sociaal werk reeds honderd jaar een “surplace” of benut ze met zwier de volle ruimte van de dansvloer en respecteert ze de dansetiquette?

DE TAAL VAN HET HANDELEN VERSUS DE TAAL VAN HET DENKEN OVER HET HANDELEN

Elk dagelijks optreden van een sociaal werker maakt gebruik van taal, het is “essentially a language centred activity, where talk and talking are seen as the ‘stock in trade’ of practitioners” stelt Harrison (2006, p. 402). De professional verwoordt, spreekt, schrijft, mailt of chat. Hij kiest woorden, construeert zinnen, creëert metaforen om moeilijke dingen toegankelijk te maken. De sociaal werker is een taalsmid die gelooft in de helende kracht van taal. Het delen van zorgen, het uitspreken van twijfels, de troost van ondersteunende woorden, het bedenken van geschikte metaforen, behoren tot het vakdomein van een professional. Deze communicatieve expertise wordt in de praktijk soms intuïtief ingezet en lijkt effect te sorteren, zonder dat dit altijd bewust, gefundeerd of empirisch aantoonbaar is. Het is de *handelingstaal* waarin de professional zich uitdrukt *tijdens* het contact met cliënten, bijvoorbeeld wanneer hij zegt: “Het conflict met je vriend heeft je erg gekwetst. Je bent bang en onzeker. Het is goed dat je daarover kunt praten”.

Naast de handelingstaal – vaak aangeduid als “communicatie” – bestaat er ook *reflectietaal* waarin de professional kritisch terugblijkt op het handelen. Soms gebeurt dit op een stille wijze als een “monologue intérieure”, soms via mondelinge en schriftelijke casuïstiek. Casuïstiek bevindt zich op

een ander taalniveau dan het handelen. Het dwingt een hulpverlener om taal te bedenken voor een ervaring. Het maakt de opgeslagen kennis ook voor derden toegankelijk en bediscussieerbaar. Deze reflectietaal in casuïstiek is veelal een combinatie van vertellen – het omzetten van geselecteerde data in een verhaalvorm – aangevuld met kritische (leer)vragen die opgemerkte fenomenen professioneel benoemen en trachten te begrijpen (Vlaeminck, 2005). Toegepast op bovenstaand voorbeeld kan de sociaal werker reflecteren door de interventie te benoemen als “ondersteuning”, “empathie”, “relatiebevordering” of “psychosociale hulpverlening” en zich afvragen of het beoogde doel bereikt werd. Een meer doorgedreven casusanalyse kan opsporen welke en wiens taal dominant is: overvloedige citaten in de directe rede van de cliënten, verteltaal over de omstandigheden, reflectietaal over het eigen handelen, over de legitimatie van de interventie. Casuïstiek is in zekere zin te beschouwen als een tussentaal, tussen handelingstaal enerzijds en theoretische taal over kennis(vraagstukken) van de professie anderzijds.

Het derde taalniveau is de *theoretische taal* die de handelingstaal en reflectietaal fundeert en kritisch confronteert. Het is een metaataal – “a more abstract concept of language” (Gregory, 2005, p. 37) – die de assumpties bij de interventie bevraagt en ter discussie stelt. Theoretische taal thematiseert en problematiseert de maatschappelijke context. Toegepast op bovenstaand voorbeeld betekent het dat de theoretische taal verwoordt vanuit welk paradigma “ondersteuning” wordt ingezet. Ondersteuning kan een vorm van compensatie zijn voor het aangedane leed en aldus cliënten afhankelijk maken. Maar ondersteuning kan evenzeer als een vorm van activering gelden: het geloven in de eigen kracht vanuit het empowermentparadigma. Ondersteuning krijgt vaak het gezelschap van de term “psychosociale begeleiding”. Soms geniet dit begrip een (pseudo)therapeutische status met nadruk op het psychische aspect (Snellen, 2007), soms betekent het “elke niet-materiële probleemgerichte tussenkomst” of ligt de klemtoon op het sociale aspect. De claim van sociaal werk op psychosociale begeleiding wordt geregeld onder vuur genomen onder meer vanwege de twijfelachtige effectiviteit. Nieuwe woorden als bemiddeling, casemanagement en trajectbegeleiding doen hun intrede en komen uit een zakelijk, economisch discours. Een derde voorbeeld betreft het woord “relatie”. Dat kreeg de afgelopen jaren het gezelschap van “alliantie”, “werkalliantie” of zelfs “overeenkomst” en “contract”. Dit is méér dan enkel een woordenwissel, hier geldt een paradigmawissel van sociaal werk als een morele naar een therapeutische en, meer recent, een zakelijke “enterprise” (Gregory, 2005).

Dit artikel focust op het tweede en derde taalniveau. Het stelt vragen bij dansende taalphenomenen, wijzigende begrippen doorheen de geschiedenis en gaat na of beide taalniveaus elkaar prikkelen. Taal is immers geen neutraal domein. Het zit vol met betekenisgeving, met macht en status (Vojak,

2009, p. 936). Taal is een ideologisch machtsmiddel, ingebed in een aantal assumpties over hoe de wereld is geordend en hoe dingen kunnen veranderen. Daartoe dient het sociaal werk het taalvraagstuk ernstig te nemen. Maar doet ze dit ook? Gregory (2005) oordeelt dat sociaal werk eeuwigdurend bezig is met de communicatietaal en met zichzelf maar te weinig aandacht schenkt aan het meer abstracte taalconcept. Harrison (2006) bepleit de nood aan verdere studie over de dominantie van (Engelse) taal in de kennisontwikkeling en kennisverspreiding van het sociaal werk. Internationale auteurs waarschuwen voor de eenzijdige gerichtheid en fixatie op het eerste taalniveau van de communicatie en te weinig op het derde.

HOE TAAL DANST IN HET SOCIAAL WERK

Taal danst in en met het sociaal werk. In beide gevallen – zowel in taal als in het sociaal werk – gaat het om een levende, bewegende materie. Soms voorspelbaar en traditioneel, soms verrassend en innoverend. Naast vaste, herkenbare woorden en concepten – de evergreens – flirt onze nog vrij jonge geschiedenis vaak met taal (Van der Lans, 2010). Die overleven soms niet eens een generatie sociaal werkers. Woorden zijn listig als kameleons en nemen af en toe voor een poos de kleur van een omgeving over.

Een kleine historische pirouette: van friendly visiting tot chathulpverlening

Hoe danst taal in de geschiedenis van het sociaal werk? Het ijkpunt is een historische bron. Het eerste werk van Richmond (1899) kreeg als titel *Friendly visiting among the poor* en was bedoeld als handboek voor dames die vrijwillig behoeftige gezinnen thuis gingen opzoeken. De auteur benadrukt dat het wel degelijk gaat om doelgerichte tussenkomsten die erop gericht waren om de situatie te verbeteren. Geen eenmalige, losse acties.

De sleutelwoorden uit de titel worden in de volgende paragrafen telkens toegelicht én geconfronteerd met termen uit actuele literatuurbronnen. De vraag is of meer recente woorden een analoge lading dekken of nieuwe inhouden meebrengen.

Het eerste begrip "*friendly*" vraagt enige toelichting. De auteur worstelt om de term uitgelegd te krijgen en neemt haar toevlucht tot het opsommen van wat het niet is, geen puur plezierbezoek, maar ook geen inspannend, professioneel contact. Het ging om een menselijke activiteit, vriendelijke bezoekers die zich tussen de armen begaven. Friendly is "intimate and continuous knowledge of and sympathy with a poor family's joys, sorrows, opinions, feelings and entire outlook upon life" (Richmond, 1899, p. 180). Merk op dat de vreugde als eerste in het rijtje staat en dat

de vriendelijke bezoeker oog heeft voor de totale levensvisie van de gezinnen. Wie vriendelijk langs gaat, kijkt niet strikt probleemgericht en wil weten hoe mensen leven. De auteur noteert dat "friendly" vooral een oefening in geduld vereist en tijd vergt. Wie als friendly visitor aan de slag gaat, moet zich voorbereiden op trage processen en op de winst van het herhaaldelijk en blijvend terugkeren. Overleeft de term "vriendelijkheid" de honderdjarige geschiedenis van het sociaal werk? Is het een voorbijgestreefde term of sluiten actuele woorden opnieuw aan bij het verleden?

In de jaren '60 en '70 bestudeerden en systematiseerden Rogers (1961) en Carkhuff (1969) basisattitudes zoals onvoorwaardelijke aanvaarding, empathie, authenticiteit, congruentie en toonden aan dat deze attitudes via training wel degelijk konden worden aangeleerd. Vriendelijkheid staat niet meer in het rijtje maar moest plaats ruimen voor deftige, meer professioneel klinkende (want via professionele training aan te leren) begrippen. Wie zich bekwaamde in attitudes kon zichzelf situeren op diverse niveaus: basisempathie, gevorderde accurate empathie, authenticiteit en aanvaarding.

Meer dan een eeuw later zal Baart een vorm van "friendly visiting" opnieuw invoeren, maar dan met een eigen lexicon. Het lijkt dat zijn actuele begrippen opnieuw aansluiten bij het verleden, al wordt dat met niet zoveel woorden gesteld. Baart (2001) heeft het in de presentiemethode over een vriendelijke en welwillende *aandacht* die – let op de engelse term – "exposure" vooronderstelt. De presentiebeoefenaar stelt zich helemaal open voor de leefwereld van de andere. Niet enkel voor de problemen, maar ook voor de dagelijkse kleine gebeurtenissen, de vreugdevolle momenten en de lastige. Presentie plaatst zichzelf in het tegenovergestelde kamp van "interventie" en deelt meteen rake klappen uit aan de traditionele hulpverleners. De presentietheorie gaat er immers vanuit dat de hulpverlening ook geslaagd is zelfs als er niets werd opgelost. Het gaat om het present zijn, het bij en tussen de "sociaal overbodigen" aanwezig zijn. De kwaliteit van de aanwezigheid primeert op de effectiviteit van de interventie. Aandacht is een basisattitude die een verbinding tot stand brengt, net als vriendelijkheid en verwijst naar een soort natuurlijke gave.

In de meest actuele hulpverleningsvorm wordt vriendelijkheid niet meer uitgesproken via woorden maar via emoticons of smileys. De geschreven taal en tekens op het scherm doen hun intrede. De vriendelijkheid blijft belangrijk, maar de verpakking verandert. Of ook de impact van emoticons analoog is met de reële taal, valt nog te bezien (Vlaeminck, Vanhove, De Zitter & Bocklandt, 2008).

Het tweede begrip van Richmond is "*visiting*": het zijn de huisbezoeken avant la lettre. Hulpverleners was toen een tussenmenselijke activiteit waarbij noodlijdende of kwetsbare burgers

werden opgezocht in hun leefomgeving. Richmond beschrijft reeds in 1899 dat *visiting* best alleen gebeurde. Met twee of drie op een gezin afstappen, was not done. Ze instrueerde dat “*visiting*” betekende: oog hebben voor social history (namen, leeftijden, huwelijk, aantal bewoonbare ruimtes, kerk(!) voor physical history (gezondheid van élk familielid, naam van de arts, gewoontes), voor de work history (naam en adres van huidige en vroegere werkgevers, duur van tewerkstelling, seizoenarbeid, duur van werkloosheid, verdiensten) en de financial history (huisbaas, schulden, vakbond, levensverzekering, liefdadigheidsuitkeringen). *Visiting* hield verder in dat men oog had voor de buurt en de woonomstandigheden van andere arme families. Het devies luidde dat een “*visitor*” een brede kijk moest hebben. Niet alleen die ene individuele situatie actueel saneren of bijstaan, maar vooral zorgen dat arme gezinnen (let op het meervoud) selfsupporting zouden zijn in de toekomst.

Wat telt is dat het initiatief bij de helper ligt: men gaat op bezoek thuis of men zoekt behoeftige of potentiële hulpvragers op in andere plaatsen. Kamphuis bijvoorbeeld, schrijft in haar mémoires dat er in de periode 1932–1935 sprake was van “middernachtzendingen”. Het waren hulpverleners die post vatten aan de bordelen om prostituanten te weerhouden om binnen te gaan en om prostituees “uit het leven” te halen (Kamphuis, 2007, p. 15). Naast een actieve was er dus al een vorm van proactieve houding van hulpverleners. Al waren deze woorden nog niet in zwang. De aandacht voor arme, behoeftige mensen in risicovolle situaties blijft een centraal doel. Maar duiden de gewijzigde begrippen ook op een andere visie? De middernachtzending wil strijd voeren tegen geslachtsziekten als een vorm van preventieve gezondheidszorg, maar wil ook ijveren voor meer alimentatierecht voor ongehuwde moeders en hun kind. Ze zoeken individuen op en benoemen en kaderen de nachtelijke bezoeken als “vaderschapsacties” (Kamphuis, 2007, p. 15).

Zegt het begrip “*visiting*” iets over de rol die de hulpverlener moest opnemen? Jagt (2008) benadrukt dat deze eerste hulpverleners de opdracht kregen om zich vooral informerend en onderzoekend op te stellen. Huisbezoeken bezorgen hulpverleners immers veel extra informatie. Dit informatief proces kan best een systematiek gebruiken. Richmond had in 1914 reeds begrepen dat deze huisbezoeken als een vorm van onderzoek gelden. Steun aan gezinnen werd voortaan niet meer pro forma toegekend vanuit een anoniem bureau, maar op basis van systematisch verricht onderzoek ter plaatse. Naast de observatie van de huisvesting en gezondheidscondities krijgen hulpverleners een kijk op de financiële en relationele patronen van een gezin. *Visiting* krijgt bij nader inzien dus toch al een aardig taakgericht en preprofessioneel karakter.

In de voorbije decennia zorgde de techniek van het huisbezoek voor enige controverse. In besparingsperiodes werd drastisch gesnoeid op tijdrovende en dure huisbezoeken. Anderen vonden huisbezoeken ethisch niet wenselijk omwille van de inbreuk in de privacy. De voorbije

vijf jaar kennen huisbezoeken een revival mede dankzij de ontwikkeling van aanklappende en outreachende hulpverlening. *Achter de voordeur* (Van Doorn, Van Etten & Gademan, 2008) wordt het nu genoemd, of gewoon recht voor de raap uitgedrukt zoals in Nederland: "Eropaf!" (Van der Lans, 2010).

Vandaag is de sociaal werker nog steeds een van de weinige professies die aan huis gaat. Maar de rol van friendly visitor werd – nadat friendly visting eenmaal herdoopt was in Social Casework – sterk uitgebreid met nieuwe opdrachten en taken. Taal leverde hiervoor termen zoals: sociaal werker, sociaal assistent, maatschappelijk werker, trajectbegeleider, dienstverlener, casemanager, schuldbemiddelaar, netwerkontwikkelaar. Van der Haar (2007, p. 177) spreekt over "de managers van het alledaagse leven die werken aan de reparatie van afwijkingen op dominante normen en waarden". Het lijkt bon ton om dezelfde groep professionals telkens andere titels te geven. Daarmee positioneert het sociaal werk zich keer op keer in een wijzigende samenleving. Het beroep lijkt flexibel en weet zich in de markt te handhaven, ja zelfs uit te breiden. Soms zal deze flexibiliteit bijdragen tot de sterkte en de continuïteit van het beroep maar even vaak zal het de professie in een mist van rolverwarring storten. Sociaal en maatschappelijk worden bijvoorbeeld al te vlot door elkaar gehaspeld, maar zijn geen synoniemen. Sociaal verwijst naar het geheel van relaties en verbindingen tussen burgers terwijl maatschappelijk veeleer gaat over de structurele posities van burgers en beleidsmakers in een samenleving. Een sociaal assistent is een Belgisch fabrikaat, een maatschappelijk werker is van Hollandse signatuur terwijl de sociaal werker – social worker – meer en meer internationale erkenning en allures krijgt.

Dat het modewoord management populair werd, heeft te maken met de golf van reprofessionalisering in de jaren '80-'90 (Van der Laan, 1992). De no-nonsense hulpverlening was bedoeld als antwoord op de toenemende kritiek dat het maatschappelijk werk te wollig en te ongrijpbaar was en vooral niet kon uitleggen welke effecten ze nu precies bereikte en via welke interventies dit gegarandeerd kon worden. Het punt is of enkel de taal wijzigt of ook de lading. Van Riet en Wauters (2000) stellen vast dat meerdere termen nog een accurate en sluitende omschrijving missen. Casemanager, trajectcoördinator, zorgbemiddelaar, zorgcoördinator worden nu eens als synoniemen, dan weer als compleet verschillend omschreven. Deze omschrijving gebeurt aan de hand van een takenlijstje maar verheldert zelden de fundering van de nieuwe rol. Waarom zet het beleid casemanagers in? Wie is verantwoordelijk voor de adequate afstemming van uiteenlopende zorgverstrekkers in gezinnen? Geregeld wordt vastgesteld dat de praktijk vooruitloopt op de theoretische helderheid en fundering. Casemanagers opereren reeds de facto zonder dat ze hiertoe altijd over de nodige omschrijvingen en mandaten beschikken.

Dat bezoeken ook compleet virtueel konden verlopen, kon Richmond nooit dromen. Een hoop nieuwe woorden komen in het circuit. Vandaag bepaalt de hulpvrager ("oproeper" genoemd) wanneer de hulpverlener ("beantwoorder") zijn of haar verhaal digitaal mag/moet schermlezen en beantwoorden via scherm schrijven. Onlinechat is een hype (Vlaeminck *et al.*, 2008). De hulpverlener kan zijn "visiting" nu virtueel doen verlopen en kiezen of dit synchroon via chat dan wel asynchroon via email gebeurt. Visiting via chat is placeless and faceless. Paradoxaal genoeg blijkt deze afstandelijke en anonieme manier van communiceren een bijzondere vorm van nabijheid te genereren. Het fenomeen krijgt de naam "disinhibition".

Het derde begrip betreft de toevoeging "*among the poor*": de favoriete doelgroep – toen als "the poor" aangeduid – is nog steeds actueel. Al spreken we nu liever over kansarmen, generatie armen, multiprobleemgezinnen. Ook hier danste de taal. De doelgroep wordt niet meer aangeduid in de problematische zin, maar liefst met begrippen die een positieve connotatie oproepen zoals kansen en krachten. Verder zal taal deze doelgroep beschermen tegen stigmatisering door hen in eerste instantie als "mensen" te benoemen. We hebben het nu over mensen in kansarmoede, mensen met een beperking, bewoners van krachtwijken. In de jaren '70-'80 dreigde het sociaal werk eerder op te schuiven in de therapeutische richting. Psychosociale begeleiding kreeg een hogere status. Het sociaal werk ging meer en meer aanschuiven bij psychologen en psychotherapeuten. Er ontstond het *creaming-effect*: Yavis cliënten (young, attractive, verbal, intelligent, social) kregen prioriteit op LSES-clieënten (lagere, sociaal-economische, status). Dat men letterwoorden invoerde als aanduiding voor een doelgroep, is semiotisch gezien betekenisvol. Niet-ingewijden weten al lang niet meer waarover het gaat. Dat het *creaming* fenomeen nog steeds actueel is, blijkt uit het recente pleidooi van Scholte (2010) om sociaal werk bij mensen met materiële problemen te herwaarderen. Hiertoe zet deze auteur de historische argumentenbatterij in.

Interessant is verder het voorzetsel "*among*": tussen, te midden van.... Met voorzetsels wordt al eens gestoeid in het sociaal werk. Presentiebeoefenaars pretenderen dat ze tussen de mensen zijn, ze spreken over "kwartier maken" in speeltuinen, aan schoolpoorten, op plaatsen van hangjongeren. Doorheen de geschiedenis zal het sociaal werk een serie voorzetsels opleggen zoals: sociaal werk "*voor*" of "*met*" een doelgroep. "*Voor*" de cliënt wordt actueel als paternalistisch en betuttelend gecatalogeerd. "*Met*" een doelgroep veronderstelt een minimale samenwerking en wijzigde in "*samen met*". De uitdrukking "*naast*" de cliënt gaan staan kan op meer waardering rekenen dan "*achter*" de cliënt staan, want dan verliest de professe letterlijk een eigen gezicht.

Tenslotte moet gezegd dat Richmond oog had voor het wetenschappelijk karakter van de taal in het sociaal werk. Ze gaf haar tweede – en baanbrekende – boek (1917) als titel *Social Diagnosis* en hoopte hiermee een kennisbrug te leggen tussen geneeskunde en sociaal werk. De medisch geleende term diagnose kreeg een sociaal predikaat. Ze oordeelde dat een sociale diagnose de maatstaf en voorwaarde tot rechtvaardige hulp was en ging hiermee in tegen de trend tot standaardisering (Jagt, 2008). Het zou echter nog enkele decennia duren vooraleer dit fenomeen het label “maatwerk” zou krijgen.

Referentiekaders dansen mee

Referentiekaders drukken een stempel op het taalgebruik. De taal van een sociaal werker verraadt niet zelden een eclectische ingesteldheid. Er worden begrippen uit meerdere referentiekaders gecombineerd, soms verder gelardeerd met huistaal. Het woord “context” bijvoorbeeld verwijst lang niet altijd naar het contextueel referentiekader (Nagy), maar ook naar een ecologisch denken. Oorspronkelijk was er in het social casework sprake van “environment”, in het Nederlands vertaald als “milieu” of “omgeving”. Centraal punt hierbij is dat het sociaal werk oog heeft voor de leefwereld waarin mensen functioneren en niet louter en alleen naar het individu kijken. Het verwoorden van dit idee werd een dans van formaat. Het sociaal werk was vanaf het prille begin gericht op het gezin. Wie meewerkte aan “friendly visiting” wenste niet alleen moeder, maar ook vader – *the breadwinner* (Richmond, 1899) – de kinderen, de grootouders en desnoods ook burens te ontmoeten. Kamphuis (1971) beschrijft in *Het avontuur in St Paul* het werken met migrantengezinnen in Minnesota.

Hollis (1977) bijvoorbeeld bedacht de term “persoon-situatie-configuratie” waarmee ze het onlosmakelijk verband tussen een cliënt en omgeving aanduidde. Perlman (1970) adviseert om ook de gevoelens, de houdingen en de gedragingen van “the significant others” uit de omgeving van de cliënt te veranderen. Ze erkende dat elke persoon bepaald wordt door zijn milieu in engere zin (familie, gezin) en in ruimere zin (buurt, verenigingsleven).

Pas later, toen de algemene systeemtheorie meer verspreid werd, zou het gezin als een “systeem” benoemd en begrepen worden. Maar ook wie zich niet als systeemdinker profileerde, adopteerde gewillig het begrip “systeem” maar dan in de samenstelling “cliëntsysteem”. De onderliggende visie is tendele gemeenschappelijk want systeemdinkers en gebruikers-van-het-woord-clientsysteem zijn overtuigd dat persoon en omgeving onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Maar qua diagnose en aanpak zijn er wel degelijk verschillen. Een ander begrip in dit rijtje is “natural support system” (Vlaeminck, Saelens & Malfliet, 2010) waarmee niet alleen het gezin en de familie, maar ook alle leden van het ruimere persoonlijk netwerk zoals vrienden, burens, collega's aangeduid worden.

Een actuele term is "netwerk". Maar wat verstaat men daar precies onder? Naast familiale en niet-gezinsrelaties vallen hier ook alle functionele contacten onder. Alle hulp- en dienstverleners en hun organisaties. Sociaal werkers worden geacht om het netwerk systematisch te verkennen en in kaart te brengen, bijvoorbeeld aan de hand van een ecogram (Vlaeminck, Saelens & Malfliet, 2010). Afhankelijk van het afstudeerjaar en van de tewerkstellingssector zullen begrippen meer of minder deel uitmaken van de standaardtaal van de sociaal werker. Wie het systeemdenken omarmt, heeft de mond vol over horizontale en verticale loyaliteiten, over circulariteit, over gesloten en open gezinssystemen, over homeostase, over paradoxen en communicatie-axioma's. Wie contextueel denken aanhangt, zal zijn discours vooral met juristenjargon doorspekken en spreekt over mandaten, een roulerende rekening, het destructief recht, parentificatie, legaten.

Woorden wijzigen doorheen de jaren maar verandert ook de manier waarop de omgeving wordt benaderd? Soms wordt de omgeving gewoon geïnformeerd als belanghebbende (niet als cliënt), op andere momenten wordt de omgeving sterk geactiveerd om mee te werken aan de hulpverlening en soms krijgt de omgeving een duidelijke cliëntrol. Een krachtgerichte of empowerende aanpak zal vooral de mogelijkheden en sterktes van de omgeving appelleren. Casemanagers zullen het netwerk via "assessment" systematisch in kaart brengen en via "monitoring" opvolgen, maar niet begeleiden of behandelen (Van Riet & Wauters, 2000). Niet zelden zal er tussen de cliënt en de omgeving een vorm van bemiddeling worden gegeven.

Hulpverleners zelf zijn zich niet altijd bewust van de eclecticische mix van begrippen uit een veelheid van referentiekaders. Voor hen geldt vaak de pragmatiek: wat werkt er in de dagelijkse praktijk. Ze vragen vooral kapstokken. De vraag uit welk paradigma, wetenschap of referentiekader een techniek, een strategie, een concept komt lijkt niet aan de orde (Vlaeminck, 2009).

DANSETIQUETTE IN HET SOCIAAL WERK

Zijn er vaste taalregels in het sociaal werk? Wat leren hulpverleners over hun taal en hoe ze daarmee omspringen? Hieronder wordt aan de hand van drie imperatieven uiteengezet hoe taalregels zich wel eenduidig laten formuleren, maar zich veel wispelturiger gedragen in de dagelijkse praktijk. De drie invalshoeken van een kritisch, reflectieve professie (Snellen, 2007) vormen hierbij een theoretisch uitgangspunt: de normatieve (de "goede" keuze), de technisch-instrumentele (de "juiste" keuze) en de persoonlijke invalshoek (de "persoonlijke" voorkeur).

Regel 1: Gebruik een ethisch respectvolle taal: kies de “goede” woorden

Respect is een fundamentele waarde in elke ethische code van een hulpverlener. Maar respect heeft geen versteende inhoud, de waarde danst mee op het maatschappelijke tempo. Hoe maatschappelijk gevoelig ligt een problematiek, het aanduiden van een doelgroep? Welke maatschappelijke waarden dienen vooral beschermd te worden: worden mensen vooral beveiligd en beschermd of is autonomie het hoogste goed? (Gregory, 2005; Leijsen, 2005).

In de handelingstaal van sociaal werkers, blijkt dat respect zich in de praktijk op uiteenlopende manieren laat verwoorden. Toont een hulpverlener vooral respect door hulpvragers bijvoorbeeld aan te spreken met mijnheer en mevrouw? Of wijst dit op een niet gewenste afstandelijkheid? Worden cliënten bij hun voornaam genoemd? Worden de namen volledig geanonimiseerd bij het bespreken van een casus of vervangen door initialen? Krijgen hulpvragers vooral of uitsluitend hun sociale rol als naam en zijn ze mama, dochter of opa? Zal een chatbeantwoorder (geen) gebruik maken van de nickname van de oproeper als uiting van respect?

Respect resoneert met de waarden en ethische keuzes op organisatieniveau. Het is taal die verwijst naar het morele discours als metataal. Wie in een medische setting werkt, neemt gemakkelijk de term “patiënt” over. In een OCMW³ is het woord “betrokkene” een vaker voorkomende en correcte aanspreking. Soms voegt men een bezittelijk voornaamwoord toe aan de naam van de cliënt. Er is sprake van “mijn cliënt”, “mijne Frans” of het wordt “onze Davy”, “onze madam”. Handelingstaal verwijst echter naar een theorietaal, die de expliciete of impliciete opvattingen over de individuele (“mijn”) samenwerkingsrelatie tussen hulpverlener, de gedeelde samenwerkingsrelatie (“onze”) of de contractuele verbintenis tussen een hulpverlenende instantie en cliënt (“betrokkene”) fundeert.

Tenslotte besmet ook technologie de taal van het sociaal werk. Nieuwe communicatiemiddelen genereren nieuwe taal en vereisen bijkomende taalregels. Respect voor de anonimiteit speelt in online hulpverlening een cruciale rol. Men werkt bijvoorbeeld met nicknames. Deze nickname is niet de reële voornaam (al zou dat in principe wel kunnen), maar een gekozen, virtuele aanspreking. Een taalfenomeen dat hulpverleners in de war brengt als blijkt dat een vrouwelijke nickname eigenlijk gekozen werd door een mannelijke oproeper of als de nickname “littlegirl” een dame van 37 jaar blijkt te zijn. Discussies tussen onlinehulpverleners

gaan bijvoorbeeld over de vraag of en in hoeverre het respectvol is om een nickname actief te benutten om de "chatalliantie" (het online woord voor "relatie") te intensifiëren. Het herijken van de taal in de virtuele wereld lijkt op het eerste gezicht een taaltechnische kwestie, maar brengt onherroepelijk ook een moreel discours op gang over respect, verantwoordelijkheid en zorg.

Regel 2: Hanteer een professionele taal: kies de "juiste" woorden

Om de unieke situatie van mensen recht te doen heeft het sociaal werk meerdere talen ter beschikking. Sociaal werkers zijn sterk getraind in het schetsen en vertellen van de situatie van cliënten. Ze combineren een scherp observerend oog en luisterend oor met professionele intuïtie en ervaringskennis. Dit resulteert in verhalen of reconstructies van huisbezoeken en bureelgesprekken die – al naargelang de casuïstiekcompetentie van de casusauteur – min of meer gestructureerd dan wel eerder barok en anekdotisch klinken. Er is verteltaal die veel ruimte geeft voor citaten en cliënten letterlijk het woord geeft in de directe rede, en daarmee dicht aanleunt bij de handelingstaal. Er is reflectietaal die vooral veel onthult over de casusauteur zelf of vooral focust op de cliënt, de problematiek of de effectiviteit van de aangeboden hulpverlening. Er is ambtelijke taal die zich strikt beperkt tot de reconstructie van feiten en harde assumpties (verwijzingen naar wetgeving, afspraken) en normatieve uitspraken. Er is reflectietaal die sterk gekruid is met methodiektaal en de beschreven fenomenen uit de verteltaal, fundeert vanuit referentiekaders (Vlaeminck, 2005).

In chathulpverlening is er sprake van schermtaal. Geschreven woorden op een scherm hebben andere effecten dan gesproken woorden. Deze taalverschillen hebben nogal wat consequenties voor oproepers en chatbeantwoorders. Een "schermwoord" heeft een meer therapeutisch effect dan een gesproken woord. Voor de beantwoorder is schermtaal bedreigender want elk woord, elk teken dat op het scherm werd ingetikt – zowel door oproeper als beantwoorder – kan worden uitgeprint. De taal die in de beslotenheid van de pc ruimte werd ingeput kan gebruikt (ook misbruikt) worden (Vlaeminck *et al.*, 2008).

De juiste woorden kiezen is niet eenduidig. Want wat is de betekenis van "juist": exact zoals de cliënt het uitdrukte, begrijpelijk voor alle collega's via een gemeenschappelijk jargon, theoretisch correcte termen die verwijzen naar algemeen aanvaarde referentiekaders en betrouwbare wetenschappelijke inzichten, politiek-maatschappelijk correcte uitspraken?

Regel 3: Wees authentiek, vermijd gekunstelde taal. Kies woorden die bij je persoon passen

Elke bacheloropleiding beklemtoont authenticiteit in taalgebruik. Ze raadt jonge hulpverleners aan om gekunstelde taal en taal-volgens-het-boekje te vermijden omdat dit afstand creëert en argwaan wekt. Anderzijds zullen deze novicen moeten leren dat authenticiteit niet hetzelfde is als spontaneïteit. De spontane omgangstaal moet door een professioneel bad. De taal moet naturel klinken maar tegelijk professionele distantie en expertise uitstralen.

In chathulpverlening zal deze regel nogal wat oefening baren. Wie dagelijks vlot chat met vrienden zal als professionele chatbeantwoorder uit een ander vaatje moeten tappen. Speak en emoticons bijvoorbeeld worden initieel niet door de beantwoorder ingezet (Vlaeminck, Vanhove, De Zitter & Bocklandt, 2009).

Steeds vaker blijkt dat de effectiviteit van een hulpverlenende methode onder meer sterk bepaald wordt door de manier waarop de professional de methode op een eigen manier gestalte geeft (Van der Laan, 2006; Snellen, 2007). Een reden om de natuurlijke taal of natuurlijke vertaling van een methode te bevorderen.

Tenslotte zal elke sociaal werker bovengenoemde regels moeten combineren. Deze zijn lang niet altijd zonder meer compatibel. Wie zeer authentiek overkomt in de communicatie met zijn cliënten komt misschien niet altijd even tactvol over of blijkt de accurate professionele termen niet paraat te hebben. Wie teveel de taal van de cliënt overneemt, mist professionele distantie, noodzakelijk bij een sociale diagnose. Veel taalregels worden overigens niet geformaliseerd of geëxpliciteerd. Het kost vaak veel tijd, ervaring, gissen en missen, feedbacklussen en leerprocessen om dit talige proces onder de knie te krijgen. Wie uitsluitend oefent op communicatie en handelingstaal, mist metataal en dreigt daarmee uitsluitend een taaluitvoerder en taalgebruiker te zijn. Geen taalcriticus.

DANSFENOMENEN EN GEVOELIGE TAALTENEN

De nabijheid van de danspartner

Wie danst komt de danspartner nabij. Van nabijheid kennen sociaal werkers heel wat. Ze weten welke woorden, vragen en empathische tussenkomsten mensen beroeren, hoe ze toegang krijgen tot leefwerelden van mensen. Maar geldt deze talige expertise ook wanneer ze in contact komen

met niet-sociaal werk professionals, zoals artsen bijvoorbeeld? Recent onderzoek in Vlaanderen naar de communicatie tussen sociaal werk en artsen⁴, leert dat sociaal werk zich nauwelijks realiseert dat haar linguïstische expertise om situaties te bevragen en mensen nabij te komen, gewaardeerd wordt door artsen. "Taal is hun grote troef" (Vlaeminck, Saelens, Hoogewys, Vercaigne & Vanhove, 2010, p. 31), vinden de artsen, waarbij ze vooral hun appreciatie uiten over de handelingstaal van het sociaal werk om vergaderingen te leiden. Op het niveau van reflectietaal signaleren artsen dat het sociaal werk er niet in slaagt om haar expertise helder te verwoorden. "Ze doen iets met emoties, een soort begeleiding". Bovendien signaleren artsen dat het sociaal werk de eigen expertise onderschat en de neiging vertoont om de eigen deskundigheid te minimaliseren. Deze vorm van bescheidenheid uit zich in een handelingstaal die verkleint ("een beetje, een stukje") en minimaliseert ("we proberen", "het gaat redelijk") of in voorwaardelijke termen ("we zouden kunnen") spreekt (Vlaeminck, Saelens, Hoogewys *et al.*, 2010, p. 32). Nabijheid wordt door het sociaal werk gecreëerd door zichzelf eerder bescheiden op te stellen, de complexiteit te benadrukken of de falende interventies in de verf te zetten. Dit houdt wellicht verband met de niet aflatende neiging tot kritische reflectie op het eigen handelen, een vaardigheid waarop elke opleiding hamert. Sociaal werkers zijn opgeleid om via supervisie kritisch te reflecteren op de voorbije hulpverlening en schuwen daarbij de mislukte interventies niet. Hierdoor neigen ze soms te veel en te sterk hun falende hulpverlening te etaleren aan anderen vanuit de overtuiging dat ze hiermee nabijheid genereren. Voor niet-sociaal werkers een vreemde manier om zich te profileren.

De duur van de dans en de danspartner

Taal wordt sterk beïnvloed door het tijdsaspect. Krijgt en neemt men de tijd om anderen via taal tegemoet te komen?

Sociaal werkers vertoeven graag in gezelschap van vaste gesprekspartners. In een wekelijkse of maandelijke teamvergadering is meestal tijd voorzien voor casusbesprekingen. De vertrouwde tradities beveiligen en creëren een eigen taal. Deze interne taal groeit maar stolt of versteent soms binnen de veilige cocon van een stabiel team. De taal en de professie riskeert zich te sluiten als een oester. Het wordt een hermetische taal die zich zelden moet tonen aan leken.

Wie daarentegen geregeld navigeert tussen meerdere teams en netwerken of diverse disciplines zal zich vaker uitgedaagd weten om zijn/haar taal bewust(er) te hanteren.

In bovengenoemd onderzoek (DuoDis) bleek het tijdsaspect een opmerkelijke struikelblok. Sociaal werk houdt van lange verhalen en wil hiervoor tijd nemen en tijd krijgen. Artsen daarentegen willen een kort relaas, een samenvatting. Ze tonen zich soms bepaald geïrriteerd als sociaal werkers

(te) veel tijd opeisen. Sociaal werk is overtuigd dat situaties vaak dermate complex zijn, dat een korte verhaalvorm ongeschikt is. Anderzijds erkent men dat opleidingen en trainingen in bondig samenvatten, nagenoeg ontbreken (Vlaeminck, Saelens, Hoogewys *et al.*, 2010).

Het gebruik van metaforen als luxe en list

Een ander taalkundig fenomeen is het gebruik van metaforen in handelingstaal en in reflectietaal. Metaforen zijn niet enkel voorbehouden aan dichters en romanschrijvers. Sociaal werkers bedienen er zich graag en gulzig van. Begrijpelijk want het stelt hen in staat om complexe toestanden in één beeld te vatten. Het lijkt een luxe om in gewone mensentaal (het beeld van een bos, een toverfee, een storm) menselijke probleemsituaties te vatten. Ze maken moeilijke, pijnlijke kwesties bespreekbaar (Olthof & Vermetten, 1994).

Maar metaforen zijn ook listige retorische middelen. Ze verkleinen en verkleuren situaties en ze lijken vooral een taaie overlevingsdrang te hebben. Metaforen verdwijnen niet gemakkelijk uit het geheugen. Wie als onderzoeker de taal van het sociaal werk bestudeert, zal merken dat deze metaforen vaak domineren op theoretische concepten. De metafoor, soms bedacht door de sociaal werker, soms gelanceerd door de cliënt, lijkt een handig soort referentiekader.

Aan onlinehulpverleners wordt geleerd om extra voorzichtig te zijn met metaforen. Ze zullen metaforen van oproepers telkens opnieuw bevragen, nagaan wat men precies bedoelt. Indien ze zelf metaforen inlassen, wordt aangeraden om dit te voorzien van commentaar of verklaring. Waardoor de kracht – het verkorte denken – dreigt verloren te gaan.

CONCLUSIE

Sociaal werk leeft van, met en door taal, flirt met woorden al méér dan een eeuw lang. Het gelooft in de heilzame werking van uitgesproken taal en experimenteert volop met virtuele taal. Het mixt woorden uit diverse taaldomeinen wat aanleiding geeft tot enkele opmerkelijke fenomenen op de werkvloer. Het onderliggende discours – de theoretische taal – blijft echter vaak onuitgesproken. Het ontwikkelen van een metataal die het denken van het sociaal werk verwoordt en kritisch afzet tegenover de maatschappelijke context, is in het kader van professionalisering niet onbelangrijk.

Een “reclaim” van de taal (Gregory, 2005) lijkt wenselijk, het sociaal werk dient haar activiteiten linguïstisch beter te ontginnen en verbeteren.

Een korte historische terugblik vertrekkend vanuit Richmond leert dat analoge fenomenen geregeld andere woorden krijgen die – niet altijd – een andere inhoud dekken of waarvan de

inhoud niet helder geëxpliciteerd wordt. Deze talige dynamiek is eigen aan een ontwikkelende professie. In sociaal werk wordt deze dynamiek sterk bepaald door de spanning tussen de handelingstaal, de soms eenzijdig ontwikkelde reflectietaal en de (niet altijd geëxpliciteerde) theoretische taal.

Taalwijzigingen vormen de achillespees voor de professie. Wie analoge fenomenen telkens andere namen toebedeelt, wordt een schimmige communicatiepartner. De sociale professie krijgt dan geen of slechts tijdelijke contouren, zoals bijvoorbeeld blijkt uit recent onderzoek (Vlaeminck, Saelens, Hoogewys *et al.*, 2010) over de communicatie tussen artsen en sociaal werkers.

Dagelijkse handelingstaal verbinden en confronteren met verhelderende reflectietaal en funderende theorietaal is geen sinecure (Vlaeminck, 2009). Dat de onderlinge communicatie met vakgenoten vaak genoeg neemt met halve zinnen (“ja, ik weet al wat je wil zeggen”) pleit voor het empathische vermogen van sociaal werkers, maar dwingt niet (meer) tot expliciteren, tot expliceren en tot taal creëren. Wie geregeld danst met andere, niet-sociaal werk – partners wordt uitgedaagd om de taal bij te spijkeren en evidenties te bevragen.

Tenslotte moet gesteld dat elke taal een levende materie is. Voor sociaal werkers domineert nog steeds de gesproken taal. Al krijgt die de voorbije jaren het gezelschap van schermtaal. Meer dan ooit een uitdaging om taal zowel naar cliënten, oproepers en andere deskundigen, bewuster en met meer systematiek te hanteren en te (laten) onderzoeken. Het linguïstisch kapitaal is een aandachtsgebied waar masters en bachelors elkaar kunnen ontmoeten en inspireren. Ook dat vereist wellicht een specifieke danspas.

NOTEN

- 1 Dit artikel is gebaseerd op een gastlezing nav het 50-jarig bestaan van de sociale dienst in het UC Kortenberg.
- 2 De taal van de hulpvrager blijft in deze bijdrage buiten beschouwing.
- 3 OCMW: afkorting voor “Openbaar Centrum voor maatschappelijk welzijn”, in België de organisatie die vergelijkbaar is met de Gemeentelijke Sociale Dienst in Nederland.
- 4 DuoDis: een projectmatig wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd door de Arteveldehogeschool in Gent.

LITERATUUR

- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie* [A theory of presence]. Utrecht: Lemma.
- Carkhuff, R. R. (1969). *Helping and human relations* (1 en 2). New York: Holt.

- Doorn, L. van, Van Etten, Y., & Gademan, M. (2008). *Outreachtend werken*. [Outreaching social work]. Bussum: Coutinho.
- Gregory, M. (2005). Language and the shaping of social work. *British Journal of Social Work*, 35(1), 31–53.
- Haar, M. van der (2007). *Ma@king differences in Dutch social work. Professional discourse and ways of relating to clients in context*. Amsterdam: Dutch University Press.
- Harrison, G. (2006). Broadening the conceptual lens on language in social work: difference, diversity and English as a global language. *British Journal of Social Work*, 36(3), 401–418.
- Hollis, F. (1977). *Een psychosociale therapie* [A psycho-social therapy]. Alphen aan de Rijn: Samson.
- Jagt, L. (2008). *Van Richmond naar Reid* [From Richmond to Reid]. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kamphuis, M. (1971). *Het avontuur in Saint Paul* [The adventure in Saint Paul]. Alphen aan de Rijn: SCR Samsom.
- Kamphuis, M. (2007). *Kijken in de spiegel van het verleden. Maatschappelijk werk in historisch perspectief. De oorspronkelijke memoires van Marie Kamphuis met actuele kanttekeningen* [Looking in the Mirror of the Past. Social Work in an Historical Perspective. The Original Memoires of Marie Kamphuis with Current Notes]. Houten: Bohn Stafleu.
- Laan, G. van der (1992). *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk* [Legitimacy problems in social work]. SWP: Utrecht.
- Laan, G. van der (2006). *Maatschappelijk werk als ambacht: inbedding en belichaming* [Social Work as a craft: embedding and embodying]. SWP: Utrecht.
- Lans, J. van der (2010). *Eropaf!* [Go ahead!]. Amsterdam: Augustus.
- Leijssen, M. (2005). *Gids voor beroepsethiek* [A guide to professional ethics]. Leuven: Acco.
- Musil, R. (2005). *De verwarring van de jonge Törless* [The confusion of the young Törless, original: "Die Verwirrungen des Zöglings Törless" (1906)]. Amsterdam: Meulenhoff.
- Olthof, J., & Vermetten, E. (1994). *De mens als verhaal. Narratieve strategieën in psychotherapie voor kinderen en volwassenen* [The individual as a story. Narrative strategies in psychotherapy for children and adults]. Utrecht: De Tijdstroom.
- Perlman, H. H. (1970). *Social Casework. De methodiek van het individueel maatschappelijk werk* [Social Casework. The methodology of individual social work]. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Richmond, M. (1899). *Friendly visiting among the poor*. New York: The Macmillan Company.
- Richmond, M. (1917). *Social diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Riet, N. van, & Wauters, H. (2000). *Casemanagement*. Assen: Van Gorcum.

- Rogers, C. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin.
- Scholte, M. (2010). *Oude waarden in nieuwe tijden. Over de kracht van maatschappelijk werk in de 21^e eeuw* [Late values in recent times. About the strength of social work in 21st century]. Haarlem: Hogeschool Inholland.
- Snellen, A. (2007). *Basismodel voor methodisch hulpverleners in de praktijk* [Basic model for methods in social service]. Bussum: Coutinho.
- Vlaeminck, H. (2005). *Het gebruik van casuïstiek in het sociaal werk* [Using case studies in social work]. Gent: Academia Press.
- Vlaeminck, H. (2009). Theorievorming in het sociaal werk: over kale kapstokken en stoffige sokkels [Theory development in social work: Naked hallstands and dusty pillars]. In J. Brodala, G. Cuyvers, A. Devillé & G. Van den Eeckhaut (Eds.), *Met een dubbele lus. Prikkelend nadenken over Sociaal Werk* (pp. 43–56). Antwerpen: Garant.
- Vlaeminck, H., Saelens, S., & Malfliet, W. (2010). *Social casework in de 21^e eeuw* [Social casework in 21st century]. Mechelen: Kluwer.
- Vlaeminck, H., Saelens, S., Hoogewys, A., Vercaigne, C., & Vanhove, T. (2010). De sociaal werker en de huisarts in de thuiszorg, een gedroomde tandem [The social worker and family doctor in home care, a dreamed tandem]?! *Alert*, 36(1), 27–36.
- Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M., & Bocklandt, Ph. (2008). *Onlinehulpverlening: communiceren in stilte* [Online help: Communicating in silence]. *Alert*, 38(4), pp. 35–46.
- Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M., & Bocklandt, Ph. (2009). *Onderzoek naar methodiek voor onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk* [Research into a methodology for online help in social work]. Onuitgegeven onderzoeksrapport. Retrievable at <http://icto.arteveldehs.be/rapportonlinehulp/>.
- Vojak, C. (2009). Choosing language: social service framing and social justice. *British Journal of Social Work*, 39(5), 936–949.