

Douwe van Houten is hoogleraar Sociaal Beleid en Organisatie aan de Universiteit voor Humanistiek te Utrecht en publiceert over verzorgingsstaat, uitsluiting, disability studies, burgerschap en professionalisering. Laatste boekpublicatie: *De gevarieerde samenleving. Over gelijkwaardigheid en diversiteit*. Utrecht: De Tijdstroom, 2004.

Adres: Universiteit voor Humanistiek,
Postbus 797, 3500 AT Utrecht
E-mail: d.vanhouten@uvh.nl

Binnengekomen 28 november 2005

Geaccepteerd 23 januari 2006

DOUWE VAN HOUTEN **PROFESSIONALISERING EN ARBEIDSDELING** 17

In zijn *Professionalism: the Third Logic* bepleit Eliot Freidson het behoud van de logica van het professionalisme (Freidson, 2001). Deze eigen logica wordt bedreigd door de logica van de markt (marktwerking) en door de logica van de bureaucratie (*managerialism*). Dat professionals binnen het veld van zorg en welzijn in toenemende mate worden geconfronteerd met marktwerking en met bureaucratische regelgeving, is in dit tijdschrift al door meerdere auteurs gesignaleerd. Ook Freidson, die al vanaf 1960 schrijft over professionalisme en als één van de meest gezaghebbende auteurs over dit onderwerp geldt, onderschrijft dit: '(...) *their position is being seriously weakened in the name of competition and efficiency*' (ibid., p. 3).

In het rapport *Bewijzen van goede dienstverlening* is de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid op inspirerende wijze ingegaan op de beknelling van de professional binnen markt en bureaucratie, waarbij meer professionele autonomie wordt bepleit (WRR, 2004, p. 26). De Raad spreekt van een geïnstitutionaliseerd wantrouwen ten opzichte van professionals voor wie het eigen belang centraal zou staan (p. 50). Ze verwijst daarbij mede naar een rapport van Tonkens van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn uit 2003, waarin ook wordt gewezen op de

overmatige bureaucratie waarmee maatschappelijke dienstverlening wordt geconfronteerd (WRR, 2004:200; Tonkens, 2003).

In dit artikel plaats ik de spanningen tussen professionalisme, markt en bureaucratie in de bredere context van de beroepsociologie. Daarbinnen wordt onderscheid gemaakt tussen technische arbeidsdeling (Adam Smith) en sociale arbeidsdeling (Emile Durkheim). Het gaat om twee verschillende vormen van arbeidsdeling, die als zodanig niets met elkaar te maken hebben. Binnen sociale interventies worden beide echter meer en meer gecombineerd. Dat vraagt om een nadere doordinking. De vraagstelling hierbij is welke vorm van arbeidsdeling in een dergelijke combinatie dominant is en of deze ruimte laat voor een eigen professionele moraal.

De opbouw van dit artikel is als volgt. Als eerste ga ik in op het denken over professionalisering. Aansluitend geef ik in hoofdlijnen weer wat er aangaande arbeidsdeling in de literatuur aan de orde is gesteld.

Vervolgens geef ik aan wat beide vormen van arbeidsdeling met sociale interventies te maken hebben. Dat roept de vraag op naar de aard van de professionaliteit binnen deze interventies en naar de normatieve sturing hiervan. Sociale interventies zijn niet louter instrumenteel, maar ook moreel geladen.

THEORIEËN OVER PROFESSIONALISERING

In 1928 verscheen het eerste overzichtswerk over professionalisme van Carr-Saunders, in 1933 gevolgd door het standaardboek *The Professions* van Carr-Saunders en Wilson. Daarvoor wordt de term nauwelijks gebruikt en pas na 1960 neemt de literatuur erover opmerkelijk toe. Klassieke sociologen zoals Marx, Saint Simon, Durkheim, Weber en de Tocqueville hebben niet expliciet over professionalisme geschreven en ook niet over professionalisering. Saint Simon sprak wel over sociale ingenieurs, maar dat waren sociologen en die benoemde hij niet als professionals. Bij

18 Durkheim treffen we *groupements professionnels* aan, maar die komen niet overeen met wat we nu professionals noemen. Verderop kom ik daarop terug. Veel literatuur over professionalisering richt zich op medische professies, maar vaak wordt ook verwezen naar notarissen, rechters en advocaten. Daartussen bestaan wel verschillen. De juridische beroepen zijn niet zozeer gebaseerd op wetenschappelijke kennis maar op een eigen logica en systematiek. De medische professies claimen het model van toegepaste wetenschap, waarbij het medisch handelen een afgeleide is van abstracte wetenschappelijke inzichten. Voorstanders van *evidence based practice* zien sociale interventies vaak in het verlengde van het medische model.

Binnen de beroepsociologie kunnen globaal drie benaderingen van professionalisering worden onderscheiden. Als eerste de structureel-functionalistische benadering waaraan met name de naam van Talcot Parsons is verbonden. De tweede is die van de zogenoemde attributietheorie (*trait approach*), zoals die van Eliot Freidson en de derde de machtsbenadering van met name Ivan Illich.

De structureel-functionalistische benadering van Parsons ziet professionalisering als een bijproduct van moderniseringsprocessen. De gedachte is dat de moderne samenleving steeds complexer is geworden en dat daarmee ook de problemen waarmee deze wordt geconfronteerd, ingewikkelder geworden zijn. Voor de oplossing hiervan is steeds gespecialiseerder kennis nodig en het zijn bij uitstek professionals die daarover beschikken. Professionalisering van beroeps-

matig handelen is dan een functionele vereiste voor een moderne samenleving. Parsons constateert dit louter en spreekt er verder geen oordeel over uit (Parsons, 1939; Parsons, 1968). Hij verbindt professionals nadrukkelijk met een cognitief rationele werkwijze, tegenwoordig bekend als het principe van *evidence based practices*. Hij onderscheidt professionalisme expliciet van de markt en de bureaucratie (waarin Freidson hem volgt overigens).

Daarbij gaat Parsons uit van de *ideology of service*, ofwel het goed-doen als kern van professioneel handelen, waarbinnen het eigenbelang geen rol speelt. Hij spreekt van '(...) *the ideology of service which long distinguished the professions from the market-oriented business groups during the period when the latter were gaining increasing prominence*' (Parsons, 1968, p. 541). De benadering van Parsons is lange tijd dominant geweest binnen de beroepsociologie. Tegenwoordig heeft het Amerikaanse functionalisme binnen de sociologie echter veel van haar glans verloren.

De tweede benadering is de attributietheorie (*trait approach*) van met name Freidson. Daarbinnen staat de vraag centraal waardoor professionalisering wordt gekenmerkt en niet waardoor het wordt veroorzaakt. Freidson (1970) legt dat uit aan de hand van een ideaaltype dat als volgt kan worden samengevat:

- er is een systematische theoretische en praktische fundering van het professionele handelen;
- er is een wetenschappelijke beroepsopleiding (in Nederland kan het ook om hbo gaan);
- er is een beroepsvereniging, waarbij het lidmaatschap vereist is om het beroep te mogen uitoefenen (bevoegdheidsverklaring en registratie);
- de beroepsvereniging heeft een beroepscode en een schorsingsbevoegdheid;
- het beroep is wettelijk beschermd (derden kunnen de titel niet dragen);
- er is maatschappelijke erkenning, resulterend in de autoriteit van de professional;
- per professie is er een *esprit de corps* (een 'wij-gevoel') en een eigen jargon (vaak ook een eigen tijdschrift en eigen congressen en symposia).

Omdat Freidson daar niet eenduidig over is, heb ik professionele autonomie niet in dit lijstje opgenomen. In zijn boek uit 2001 staat de onafhankelijkheid van

de professional zeer centraal en spreekt hij over de superieure waarde (*transcendent value*) van de professional (ibid., p. 211). Hij ziet dat als een intrinsieke waarde, los van eventuele functionele vereisten van de maatschappij.

De derde benadering staat bekend als de machtsbenadering of als de *strategy of occupational control* (Turner, 1987, p. 135; Freidson, 2001m, p. 12). Ivan Illich, één van de centrale representanten hiervan, is uitgesproken kritisch. Draaipunt van deze benadering wordt gevormd door zijn essay *Disabling Professions* uit 1977, dat sindsdien vele malen is herdrukt. Hij stelt daarin dat professionals bovenal macht willen uitoefenen (*professional power*). Ze maken cliënten afhankelijk (*dependency cultures*) en snijden deze af van het eigen probleemoplossend vermogen (*disabling*). Ze doen daarbij een beroep op definitiemacht (*defining power*); de professional heeft de autoriteit te bepalen wat het probleem is. De burger wordt omgevormd tot een cliënt die door de expert moet worden gered (Illich, 1977, p. 29).

Hierbij doet de professional volgens Illich een beroep op een vijftal illusies. Als eerste het idee dat mensen worden geboren om consumenten te worden die hun doelen kunnen bereiken door goederen en diensten te kopen (ibid., p. 29). De tweede betreft de conceptualisering van technologische vooruitgang als een soort technisch product dat een vergunning geeft voor meer professionele dominantie (ibid., p. 33). Bij de derde gaat het erom dat wordt verwacht dat effectieve hulpmiddelen die door leken kunnen worden gebruikt, eerst door professionals moeten worden getest (ibid., p. 34). De vierde betreft het idee dat experts verantwoordelijk zijn voor de grenzen van de groei (ibid., p. 35) en als vijfde kan worden genoemd het monddood maken van de zelfhulp van professionele cliënten (ibid., p. 360).

Kortom, de burger kan zelf niets doen en is geheel overgeleverd aan de professionals. Illich bepleit dan ook een post-professioneel ethos, waarbij de burger bovenal wordt aangesproken op de eigen zelfredzaamheid. In termen van de attributietheorie kan zijn theorie worden omgevormd tot een machtsstrategie die er als volgt uitziet:

- claim een eigen kennisdomein met een eigen jargon dat buitenstaanders niet beheersen;

- claim een eigen interventiedomein waar de cliënt geen zeggenschap over heeft;
- claim een behandelingsmonopolie en ontwikkel een eigen methodiek;
- dwing maatschappelijke erkenning af;
- maak cliënten afhankelijk en ontken hun eigen probleemoplossend vermogen;
- disciplineer de beroepsgroep.

Van de genoemde drie benaderingen is de attributietheorie heden ten dage dominant, zij het dat deze doorgaans niet als zodanig wordt benoemd. Van het structureel-functionalisme wordt niet meer zo veel vernomen en van de machtsbenadering ook niet. Niettemin is het van belang bij beschouwingen over de actuele positie van professionals zich ervan bewust te zijn van welke benadering wordt uitgegaan. In veel beschouwingen wordt dat niet aangegeven of wordt gerefereerd aan een amorfe mengvorm. Als professionals onder druk komen te staan, is het niet verwonderlijk dat in een betoog dat impliciet uitgaat van de attributietheorie, er elementen uit de machtsbenadering opduiken. In het laatste boek van Freidson is dat bijvoorbeeld het geval waar hij onafhankelijkheid claimt. Wie stelt dat professionals noodzakelijk zijn, refereert impliciet aan de theorie van Parsons en de daarin vervatte notie van de functionele vereisten van een moderne samenleving. Immers, de notie dat professioneel handelen geboden is, maakt geen deel uit van de attributietheorie of van de machtstheorie. Het lijkt me dan ook van belang met alle drie de benaderingen rekening te houden.

ARBEIDSDELING

Professionaliseringstheorieën maken deel uit van de beroepsociologie. Daarbinnen is veel geschreven over arbeidsdeling en dan gaat het om twee verschillende zaken: de technische en de sociale arbeidsdeling. Als zodanig hebben die niets met elkaar te maken. Bij technische arbeidsdeling gaat het om arbeidsdeling binnen een productieproces, bij sociale arbeidsdeling om de vorming van beroepsgroepen rondom bepaalde maatschappelijke taken, zoals gezondheidszorg en onderwijs.

Adam Smith (1723-1790) is de grondlegger van het denken over technische arbeidsdeling. In *The Wealth of Nations* (1776) werkt hij aan de hand van het voorbeeld van een speldenfabriek uit dat de productiviteit ervan opmerkelijk kan worden verhoogd als niet telkens één arbeider alle bewerkingen voor het maken van spelden verricht, maar dat het productieproces zo veel mogelijk wordt opgedeeld in deelbewerkingen, die door verschillende arbeiders worden verricht. De één trekt de draad, een ander knipt die in stukjes, een derde maakt er een puntje aan, een vierde zet er een knopje op, een vijfde doet er 144 in een doosje en een zesde zet 100 doosjes in een doos. Met hetzelfde aantal arbeiders kunnen dan veel meer spelden worden gemaakt en dat levert een scherpe prijsdaling op en daarmee een versterkte marktpositie.

Tijdens de Industriële Revolutie is veel gebruikgemaakt van het principe van fragmentatie van productieprocessen, gericht op de binnen het kapitalisme centraal staande winstmaximalisatie. F.W. Taylor (1856-1915) heeft het principe van verticale arbeidsdeling later verder uitgewerkt in *Shop management* (1903) en *Principles of Scientific Management* (1911). Hij was daarmee in feite de uitvinder van de lopende band, zoals onder meer toegepast in de Ford-automobielfabrieken. Met professionalisering heeft dat niets te maken. Het gaat hier immers om fragmentatie en standaardisatie, waarbij de arbeider als het ware onderdeel wordt van de lopende band. Charly Chaplin heeft dat prachtig verfilmd in *Modern Times*.

Bij technische arbeidsdeling gaat het om productieprocessen. De laatste jaren wordt binnen het veld van zorg en welzijn echter in toenemende mate gebruikgemaakt van de principes van *scientific management*, zoals bijvoorbeeld verticale arbeidsdeling en protocollering. Kennelijk wordt ervan uitgegaan dat dienstverlening productie is (WRR, 2004, p. 130-131).

Professionals krijgen daarmee te maken met technische arbeidsdeling.

Het denken over sociale arbeidsdeling is sterk bepaald door de Franse socioloog Emile Durkheim (1858-1917) en wel door zijn *De la division du travail social* uit 1893 en met name het voorwoord van de tweede druk daarvan uit 1902. Zijn vraagstelling is algemener dan de sociale arbeidsdeling als zodanig. Het gaat hem om de vraag hoe mensen een samenleving kun-

nen vormen, waarbinnen sprake is van cohesie en solidariteit. Hij onderscheidt daarbij twee typen samenleving: de feodaal-agrarische en de burgerlijk-industriële en twee typen solidariteit: de mechanische (opgelegd) en de organische (zelf ontwikkeld). De overgang van mechanische naar organische solidariteit verklaart hij vanuit de sterk toegenomen sociale dichtheid binnen de industriële samenleving: de sterke toename van de intensiteit van communicatie en interactie. Die intensiteit is mede toegenomen door de opkomst van beroepsgroepen (*groupements professionnels*). Zijn hypothese luidt dat sociale arbeidsdeling leidt tot een toename van organische solidariteit en daarmee van sociale cohesie.

Aan deze beroepsgroepen kent hij een belangrijke morele waarde toe, die niet door de staat kan worden overgenomen. Hij situeert de beroepsgroepen in wat in Nederland bekend staat als het maatschappelijk middenveld. Hij ziet corporaties (beroepsgroepen) als de hoeksteen van de samenleving en bepleit een maatschappij die een hecht systeem van nationale corporaties vormt. *A nation can be maintained only if, between the State and the individual, there is interrelated a whole series of secondary groups near enough to the individuals to attract them strongly in their sphere of action and drag them, in this way, into the torrent of social life* (Durkheim, 1902, p. 28).

Professionals zouden daarmee een belangrijke stabiliserende factor zijn binnen de moderne samenleving. Durkheim ziet deze beroepsgroepen als morele actoren die onafhankelijk van de staat het gedrag van de deelnemers eraan reguleren en een burgerlijke moraal (*morale civique*) genereren. Beroepsgroepen bevinden zich daarmee in een staatsvrije zone, waarbinnen gedragsregulering in eigen beheer plaatsvindt. Deze gedachte vinden we terug in de latere literatuur over professionalisering, bijvoorbeeld bij Parsons en Freidson.

Er kan niet zonder meer van worden uitgegaan dat de *groupements professionnels* van Durkheim geheel overeenkomen met wat we nu professionele beroepsgroepen noemen. In zijn tijd waren die nog maar ten dele uitgekristalliseerd. De centrale gedachte is dat een dergelijke maatschappelijke tussenlaag een beroep doet op een eigen morele autoriteit. Er is geen sprake van overheidsbemoediging: de professionele beroeps-

groepen regelen hun zaken zelf met een beroep op eigen morele regels.

Binnen een dergelijke redenering staan technische en sociale arbeidsdeling haaks op elkaar en kunnen dus ook niet worden gemengd. In feite sluit technische arbeidsdeling de sociale arbeidsdeling uit, juist omdat de professional dan onder de regie van de markt en het management wordt geplaatst en daarmee de eigen morele handelingsruimte verliest. De vergaande taakherschikking en -splitsing binnen het veld van zorg en dienstverlening die zich in de achter ons liggende jaren heeft voltrokken, wordt dan ook door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid aangeduid als deprofessionalisering (WRR, 2004, p. 133). Om de kosten van het professionele handelen te drukken wordt een deel daarvan in routines (protocollen) ondergebracht, die kunnen worden uitgevoerd door lager opgeleide beroepskrachten. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid spreekt over 'de industrialisering van het primaire proces' (WRR, 2004, p. 112). Freidson zegt hierover: (...) *we can assume that recent jurisdictional boundaries will be altered by reassigning many now professional tasks to less qualified workers (...)* (Freidson, 2001, p. 209). *Greater control by capital and the state over both performance and cost is likely to be gained in part by intensifying the trend toward a two-tier professional system composed of a permanent, relatively small elite corps professionals who do research and set standards of performance in practice organizations and an often floating population of qualified practitioners who may be employed on a temporary and sometimes part-time basis* (ibid., p. 210). Volgens hem zal die elite een sterk technisch karakter hebben: een soort hyper-specialist. De gekwalificeerde beroepskrachten vertonen dan niet meer zozeer de kenmerken van een professional, doen zelf ook geen onderzoek naar hun werk en voeren louter uit wat in het protocol is voorgeschreven. Die protocollen stellen ze niet zelf op, maar worden door derden opgelegd. Veelal zullen dat de technische experts zijn. Dat mondt uit in wat ik hybride arbeidsdeling noem: een mengvorm waarbij twee heterogene zaken, te weten technische en sociale arbeidsdeling, worden samengevoegd. In tegenstelling tot de professionele bureaucratie van Mintzberg, waarbinnen professionele

autonomie centraal staat, blijft dan weinig discretionaire ruimte voor de professional over. Daarmee verdwijnt de professionele autonomie en ook de professionele moraal. De vraag is in hoeverre zich dat bij sociale interventies voordoet.

ARBEIDSDDELING BINNEN SOCIALE INTERVENTIES

Lange tijd waren sociale interventies gebaseerd op sociale arbeidsdeling. Bepaalde taken werden aan een bepaalde professionele beroepsgroep toegewezen. Problemen met de lichamelijke gezondheid waren een zaak voor medische professionals, problemen met de geestelijke gezondheid voor psychologen en psychiaters, maatschappelijke problemen voor maatschappelijk werkers, enzovoort. Deze deden hun werk in eigen beheer, conform wat daarover in de meeste literatuur over professionalisering werd gesteld. Voor een aantal professionele beroepsgroepen is daar vanaf midden jaren zestig en versterkt in de jaren tachtig van de vorige eeuw verandering in gekomen. 'Op de golven van de democratisering aan de ene kant/rantsoenering een paar jaar later aan de andere kant – zo luidt de redenering – werd professionele deskundigheid ter discussie gesteld (...)' (WRR, 2004, p. 133). De eigen handelingsruimte van sociale beroepsgroepen is vanaf de jaren tachtig van de vorige eeuw zwaar onder druk komen te staan. Er wordt gesproken over resultaatgericht werken, effectmeting en marktwerking. In het verlengde van de geneeskunde wordt veel belang gehecht aan *evidence based practices*, waarbij het product zo goedkoop mogelijk moet worden geleverd. Eerder (1995/2) schreef ik in dit tijdschrift over 'zorg-Taylorisme' om aan te geven dat kennelijk de beginselen van het *scientific management* van toepassing worden verklaard binnen sociale interventies. Het lijkt er dus op dat Freidson gelijk krijgt. Maar is dat ook zo? Uitvoerende werkers weten uit ervaring dat zorg en dienstverlening vorm krijgen binnen relaties, waarbij de kwaliteit van de relatie van doorslaggevend belang is. Of een interventie daarbij iets oplevert, is van tevoren vaak ongewis. Vanouds gingen professionals een inspanningsovereenkomst aan en geen resultaatovereenkomst. Nu moeten ze resultaatgericht werken en streven naar optimale

doeltreffendheid en doelmatigheid. Dat roept de vraag op of dat nog ruimte laat voor de normatieve sturing van sociale interventies zoals bepleit door Durkheim. Is er binnen het zorg-Taylorisme nog wel sprake van een morele autoriteit in handen van de professional? De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid constateert op meerdere plaatsen in haar rapport dat binnen de maatschappelijke dienstverlening de normatieve verantwoordelijkheid van de professional te weinig ruimte krijgt (WRR, 2004, p. 142, 230).

Wat er in feite gebeurt, is dat de sociale arbeidsdeling onder de regie van een technische arbeidsdeling wordt geplaatst. Dan is er dus sprake van een hybride arbeidsdeling. Vanuit de beroepsociologie gezien kun je ook spreken van een theoretisch wanproduct. Immers, zoals we gezien hebben: in theorie hebben sociale arbeidsdeling (Durkheim) en technische arbeidsdeling (Smith) niets met elkaar te maken; Durkheim verwerpt de theorie van Smith zelfs (Durkheim, 1902, p. 46). Met Freidson moet ik echter constateren dat in praktijk de logica van het professionalisme wordt vermengd met de logica van de markt en met de logica van de bureaucratie. Kennelijk hebben we te maken met 'gekooide professionals' (vgl. WRR, 2004:26). Tonkens spreekt over getemde professionals, maar daar zet ik vraagtekens bij (Tonkens, 2003).

Ik wil als hypothese opwerpen dat professionals weliswaar gekooid zijn in een institutionele setting, maar dat ze uiteindelijk toch gewoon hun eigen normatieve gang gaan. Misschien is die kooi van markt en management uiteindelijk niet meer dan retoriek, en vaart de professional in het primaire proces gewoon een eigen koers. De manager is niet aanwezig in de operatiekamer en ook niet in het leslokaal of in de kamer van de maatschappelijk werker of de psychosociale hulpverlener. Voor de manager is het primaire proces vrijwel geheel onzichtbaar. Hij (want het zijn meestal mannen) kan wel budgetteren en bijvoorbeeld stellen dat voor een gesprek met de maatschappelijk werker 45 minuten staan en dat na acht gesprekken het probleem wel moet zijn opgelost. Dat gebeurt doorgaans ook, maar of de professional zich daadwerkelijk aan het protocol heeft gehouden, kan hij niet zien. Hij weet ook niet of hetgeen op het registratie-

formulier is aangegeven, overeenkomt met wat de professional daadwerkelijk heeft gedaan.

Professionals zijn hoogopgeleide lieden en dan kun je verwachten dat ze redelijk slim zijn om allerlei regels onzichtbaar te omzeilen. Zonder twijfel is sprake van toenemende regelgeving. Maar of het professionele handelen in de praktijk, dat wil zeggen binnen het primaire proces, daardoor sterk wordt getekend, waag ik te betwijfelen. Mijn vermoeden is dat veel professionals wat dit betreft 'dissidenten' zijn, die in die kooi toch een eigen discretionaire ruimte in stand weten te houden. Deze eventuele kooi van de professionals bevat nogal wat gaten en nissen. Hoe zwaar de eigen logica van de professionele werkers onder druk staat, is voor mij discutabel.

Als daadwerkelijk sprake is van bureaucratisering van professionele praktijken, roept dat bij mij de vraag op waarom professionals dat zouden laten gebeuren. Zij beschikken over de gespecialiseerde kennis en vaardigheden voor hun professionele handelen en dan kan een manager wel roepen dat het allemaal heel anders moet, maar welke boodschap heeft de professional daaraan? Wat is nu uiteindelijk de zeggenschap van een protocol als je achteraf netjes registreert dat je het hebt gevolgd?

Deze visie levert een heel dubbel beeld op. Enerzijds de gekooide professional die min of meer als uitvoerend werker in een machinebureaucratie functioneert en anderzijds de professional die nog steeds onder eigen regie het beroep uitoefent. Kan het zijn dat beide tegelijkertijd waar zijn? Vooralsnog ga ik daarvan uit.

Deze visie houdt in dat we worden geconfronteerd met het paradoxale feit dat technische en sociale arbeidsdeling zich tegelijkertijd en los van elkaar voordoen. In haar magistrale *Policy Paradox* heeft de Amerikaanse politoloog Deborah Stone uiteengezet dat dergelijke paradoxen heel gebruikelijk zijn.

Paradoxes are nothing but trouble. They violate the most elementary principle of logic: Something cannot be two different things at once. A paradox is just such an impossible situation, and political life is full of them (Stone, 2002, p. 1). Ze stelt dat de rationaliteit waarop beleidsmakers en managers zich beroepen, eraan voorbijgaan waar het in beleidsvorming en

management uiteindelijk om gaat. Stone gaat ervan uit dat de samenleving primair een politieke gemeenschap is en geen markt en daarbinnen gaat het om een strijd over ideeën. *Ideas are a medium of exchange and a mode of influence even more powerful than money and votes and guns* (ibid., p. 11). Tegenover het marktmodel zet ze dat van de polis, waarin het gaat om invloed, samenwerking en loyaliteit (ibid., p. 23).

In de polis gaat het om verhalen en metaforen, waarbinnen symbolen een belangrijke rol spelen. We kunnen het voorgaande dan samenvatten door te stellen dat er drie symbolen of verhalen in het geding zijn: professionals, markten en management. Ik ben het eens met Eliot Freidson dat die wat logica betreft elkaar uitsluiten. De conclusie dat dit moet worden opgelost, trek ik echter niet en daarmee volg ik Deborah Stone: dergelijke tegenstrijdigheden zijn heel gewoon.

In dat geval staat niet de vraag naar de oplossing centraal, maar de vraag hoe de partijen met deze tegenstrijdigheden omgaan in termen van argumentatie en macht. Het verhaal van de professionals is minder dominant geworden ten gunste van dat van de markt en het management. De managers hebben ongetwijfeld meer macht gekregen. De logica van de markt is volgens mij tot nu toe bovenal een retorisch verhaal. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid spreekt over een 'gestolen retoriek' (WRR, 2004: 229). In de meeste gevallen is het spreken over 'de klant' eerder een metafoor, want het gaat meestal over klanten zonder geld en op dat niveau is dan ook geen sprake van prijs-kwaliteitsvergelijkingen. Dat geldt wel voor de verzekeringsmaatschappijen die de zorg inkopen, maar daar heeft de professional alleen indirect mee te maken.

Maar ook al is het verhaal van de professional minder dominant geworden, daarmee is het binnen het primaire proces nog niet verdwenen. Een andere zaak is of het door professionals zelf op instellingsniveau nog wel voldoende krachtig wordt verwoord. Sommige professionals nemen daar de taal van de managers over, bijvoorbeeld als ze het hebben over product, output, resultaatgericht werken, effectmeting en dergelijke (vergelijk het commentaar daarop van Van der Laan, 2003 en Melief, 2003). Of ze hullen zich in een

technisch-methodisch jargon om expertise te claimen. Een recent voorbeeld daarvan is de gereedschapskist van de maatschappelijk werker van Herman de Mönink (De Mönink, 2004/2005). Hij presenteert daarin de 'multi-methodische maatschappelijk werker' die een beroep kan doen op negentien directieve methoden ('ontstressgerichte mw-methoden'). In weer andere gevallen laten ze zich op instellingsniveau helemaal niet meer horen. Wellicht gaan ze ervan uit dat hun discretionaire ruimte dan beter behouden blijft. Of hebben ze zich erbij neergelegd?

Mijn vraag is wat, gelet op het dubbelzinnige karakter van de uitgangspositie, een verstandige strategie is voor professionals. Daarbij ga ik uit van de eigenheid van de sociale arbeidsdeling en daarmee van de eigenheid van de professional en het professionele handelen. De professional moet dus geen managementteam gaan gebruiken, zeker niet richting cliënt, en ook geen mystificerend technisch jargon. Freidson stelt dat technische expertise en vaardigheden niet de kern zijn van de professionele ideologie, maar dat het uiteindelijk draait om een onafhankelijke professionele ethiek. Daarin volg ik hem en de vraag is waaruit die ethiek bestaat. Hij zegt daarover: *'Professional ethics must claim an independence from patron, state and public that is analogous to what is claimed by a religious congregation'* (Freidson, 2001, p. 221). Vandaar dat hij spreekt over transcendente waarden en morele beheerders (*moral custodians*) (p. 221-222).

Mijn stelling is minder abstract maar ligt wel in het verlengde hiervan. Professionals moeten hun eigen ethiek serieus nemen en zich daar ook voor inzetten, uitgaande van de waarden van sociale arbeidsdeling. Daarover moeten hun verhalen gaan; voor een professionele beroepsgroep is moreel beraad van groot belang. De professional is dus in mijn optiek primair een morele actor en niet een technische actor. Dat houdt niet in dat professionals geen boodschap hebben aan doelmatigheid of dat ze hun werk niet planmatig moeten aanpakken. Ook niet dat ze geen gebruikmaken van technische expertise of niet methodisch moeten werken. Maar dat alles is niet de kern van het professionele handelen. De kern ervan is de moraliteit en de normatieve sturing van dat handelen.

NORMATIEVE PROFESSIONALISERING

Dat brengt me afsluitend op het thema normatieve professionalisering. Daarover is in dit tijdschrift al eerder gepubliceerd (1996/3). Het desbetreffende themanummer verscheen onder de titel 'normatieve professionaliteit' en nu gaat het over normatieve professionalisering. Dat maakt wel verschil. Dat is er met name in gelegen dat nu het accent wordt gelegd op het procesmatige karakter ervan. Het is niet iets dat gegeven is, maar iets dat in ontwikkeling is. En dan gaat het inderdaad om de moraliteit van het professionele handelen als opdracht. Dat veronderstelt permanent moreel beraad; een beroepsthische dialoog over welke morele uitgangspunten in het professionele handelen in het geding zijn. Handelen waarin centraal staat dat de cliënt persoonlijke aandacht krijgt van de professional. In de ethiek van de zorg van Joan Tronto is aandacht een gewichtige morele dimensie van zorg. Dat past nadrukkelijk binnen de notie van normatieve professionalisering (Tronto, 1993). Binnen technische arbeidsdeling speelt dat geen rol, evenmin als aandacht voor de werker of diens zelfzorg. Bij sociale arbeidsdeling zijn dat wel centrale noties. Bij sociale interventies zijn cliënten bij uitstek participant en uiteindelijk, de partij waar het om draait. Maar normatieve professionalisering vraagt ook aandacht en dus tijd voor de professional en diens morele noties en bovenal de reflectie daarover. Het lijkt me evident dat die reflectie tijd vraagt, aandacht-tijd voor zelfzorg.

Om ruimte te houden voor normatieve professionaliteit is het scheppen en in stand houden van een eigen discretionaire ruimte cruciaal en dat, als dat nodig is, verborgen te houden voor managers en financiers. Bij het primaire proces zijn die toch niet aanwezig en dat moet ook stellig zo blijven.

De kern van de beleidsparadox die ik hier presenteer, is dat we er rekening mee moeten houden dat we te maken hebben met twee werelden, die elkaar in theorie uitsluiten, maar in praktijk samengaan. Binnen het veld van zorg en welzijn worden sociale interventies onder het regime van de technische arbeidsdeling en het daarmee verbonden principe van het zorg-Taylorisme geplaatst. Dat is lastig en discutabel, maar

dat hoeft volgens mij niet in te houden dat daarmee de eigen moraliteit van het professionele handelen uit het zicht verdwijnt. Je moet niet proberen beide in elkaar te schuiven; dat zal niet lukken. Zoals gezegd, het gaat om twee werelden en laat die maar gewoon naast elkaar bestaan. Dat is nu eenmaal de aard van een beleidsparadox en daar moeten we maar mee leren leven. Van doorslaggevend belang daarbij is voor mij dat de morele wereld van sociale interventies volwaardig behouden blijft en niet wordt overdekt door de schijn van een technische, bedrijfsmatige optiek. Wie daar zoveel belang aan hecht, vindt dat maar, maar daarmee is dat andere verhaal niet verdwenen.

LITERATUUR

- Carr-Saunders, A.M. (1928) *Professions. Their Organization and Place in Society*. Oxford: Clarendon Press.
- Carr-Saunders, A.M. & P.A. Wilson (1933) *The Professions*. Londen: Oxford University Press.
- Cashmore, E.E. & R. Mullan (1983) *Approaching Social Theory*. Londen: Heinemann.
- Durkheim, E. (1902) *De la division du travail social*. Gebruikt is: *The Division of Labor in Society*. New York: Free Press, 1969.
- Freidson, E. (1970) *Professional Dominance. The Social Structure of Medical Care*. New York: Atherton Press.
- Freidson, E. (2001) *Professionalism. The Third Logic*. Cambridge: Polity.
- Illich, I. (1977) 'Disabling Professions'. In: Ivan Illich e.a. (2000) *Disabling Professions*. Londen/New York: Marion Boyars.
- Laan, G. van der (2003) 'De professional als expert in practice-based evidence'. *Sociale Interventie* 12(4), p. 6-16.
- Melief, W. (2003) 'Evidence-based practice in sociale interventies'. *Sociale Interventie* 12(4), p. 17-29.
- Mönnink, H. de (2004) 'De gereedschapskist van de maatschappelijk werker'. *Handboek multimethodisch maatschappelijk werk*. Maarsse: Elsevier.
- Mönnink, H. de (2005) 'De gereedschapskist van de maatschappelijk werker'. *Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werk*. Februari, p. 16-19.
- Mintzberg, H. (1979) *The Structuring of Organizations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- Parsons, T. (1939) 'The Professions and Social Structure'. In: Talcot Parsons (1965) *Essays in Sociological Theory*. New York: Free Press.
- Parsons, T. (1968) *Professions. International Encyclopedia of the Social Sciences* (ed. D.L. Shills), vol. 12, p. 536-547. New York: Free Press/MacMillan.
- Smith, A. (1776) *The Wealth of Nations*. Londen.
- Stone, D. (2002) *Policy Paradox. The Art of Political Decisionmaking* (revised edition). New York/Londen: W.W. Norton & Comp.
- Taylor, F.W. (1903) *Shop Management*. New York: Harper.
- Taylor, F.W. (1911) *Principles of Scientific Management.*, New York: Harper.
- Tonkens, E. (2003) *Mondige brugers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht: NIZW.
- Tronto, J. (1993) *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care*. New York/Londen: Routledge.
- Turner, B.S. (1987) *Medical Power and Social Knowledge*. Londen: Sage (gebruikt 1990).
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2004): *Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

SUMMARY

Professionalism refers to a social division of labour (Emile Durkheim), but is confronted with the logic of markets and managerialism that disturbs the logic of professionalism. Markets and management have to do with a technical division of labour (Adam Smith) to optimize profits in a capitalist economy. The last 25 years professionals in the field of welfare and health are confronted with both forms of division of labour and their corresponding logics. What are the implications of this double logic for professional practices? The argument is that the logic of market and management and the logic of professionalism in theory can not be combined, but in practice occur both anyway. We have to deal with a policy paradox with two contrasting principles. For professionals the logic of professionalism, with its own morality, is decisive. The moral basis of

professional work is connected with the ethics of care in which attentiveness is an important moral dimension. Since managers can not observe professionals at work, they can not force them to actually give priority to the principles underlying the market logic. They can try to regulate their work but can not, fortunately the author thinks, induce the primacy of the market logic.