

51 Vertrouwensrelaties

1 Inleiding

In het sociaal-agogisch werk is het belangrijk dat je een goede relatie kunt opbouwen en onderhouden met je cliënten. Met cliënten bedoelen we hier alle leeftijdsgroepen van baby's tot senioren. Een cliënt heeft vertrouwen in jou nodig voordat hij een band met je aangaat. Pas als er een wederzijdse band is, kun je hem of haar stimuleren zich open te stellen om op onderzoek uit te gaan, nieuwe ervaringen op te doen, relaties aan te gaan en zich op alle gebieden te ontwikkelen: lichamelijk, cognitief en sociaal-affectief. Een vertrouwensband is dus een belangrijk aspect van de relatie.

We gaan in dit thema in op wat een vertrouwensrelatie precies is, wat het belang is en hoe je een relatie kunt opbouwen, onderhouden en weer afbouwen.

De inhoud van dit thema:

- 2 Wat is een vertrouwensrelatie
- 3 Belang van een vertrouwensrelatie
- 4 Het eerste contact
- 5 Het opbouwen van een vertrouwensrelatie
- 6 Onderhouden van een vertrouwensrelatie
- 7 Afbouwen van een vertrouwensrelatie

1

2 Wat is een vertrouwensrelatie

Als je iemand vertrouwt, geloof je in zijn eerlijkheid, integriteit en echtheid. Je hebt het gevoel dat die persoon betrouwbaar is, dat je van hem op aan kan en dat je veilig bij hem bent. In een vertrouwensrelatie voel je je zowel fysiek als psychisch veilig bij de ander. Daardoor stel je je open voor wat de ander je te bieden heeft en ben je bereid meer van jezelf te laten zien en je kwetsbaarder op te stellen. Als hulpverlener of begeleider ga je een positieve band met de ander aan omdat die band een goede basis biedt voor de hulpverlening of begeleiding. In een vertrouwensrelatie is sprake van onderling respect; voor de persoon van de ander en voor diens overtuigingen. Je accepteert de ander in principe zoals die is. Je hebt een natuurlijke houding die laat zien wie je werkelijk bent; je bent echt naar de ander en open.

Op het eerste oog lijkt het of er in een vertrouwensrelatie sprake is van een gelijkwaardige verhouding; je stelt immers dezelfde eisen aan elkaar wat betreft het vertrouwen. Toch is de verhouding niet helemaal gelijkwaardig. In een beroepsmatige relatie tussen een cliënt en een sociaal-agogisch werker is altijd sprake van afhankelijkheid. De cliënt is afhankelijker van de saw'er dan omgekeerd. Jij bent als agogisch werker daarom verantwoordelijk voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de cliënt en voor alles wat daarbij hoort. Het zal duidelijk zijn dat je in deze relatie zorgvuldig en integer omgaat met de cliënt, met allerlei wetenswaardigheden over de cliënt en zijn vertrouwelijke gegevens. Het vertrouwen mag niet beschaamd worden.

In een vertrouwensrelatie tussen cliënten en saw'ers spelen samengevat de volgende aspecten een belangrijke rol.

Aspecten van de vertrouwensrelatie:

- respect
- acceptatie
- echtheid
- openheid
- eerlijkheid
- veiligheid
- betrouwbaarheid
- gelijkwaardigheid
- positieve verbondenheid
- afhankelijkheid
- kwetsbaarheid
- vertrouwen
- integriteit
- zorgvuldigheid

2

3 Belang van een vertrouwensrelatie

Vertrouwen hebben in de hulpverlener of begeleider is een belangrijke basis voor de verdere hulpverlening en begeleiding. Een cliënt heeft het nodig vertrouwen te hebben in zijn begeleider. Hij kan daardoor zichzelf zijn. Pas als de cliënt echt laat zien wie hij is, wat hij kan, voelt en wil, dring je als begeleider en hulpverlener door tot de kern van de (achtergronden van) hulpvragen, behoeften en wensen van de cliënt. Je kunt dan beter inschatten waar de begeleiding of hulpverlening op gericht moet zijn, waar je bij aan kunt sluiten en hoe je die aan gaat pakken: methodisch, qua inhoud en attitude. Je kunt ook beter inschatten hoe de cliënt als persoon is en aansluiten bij zijn niveau, gevoel voor humor, normen, waarden, gebruiken, sferen en interesses. Dat geeft meer kwaliteit en ook meer bevrediging voor jou en voor de cliënt. Als de cliënt vertrouwen in je heeft, hoort hij beter wat je zegt, accepteert hij jouw inbreng meer, voelt zich meer ondersteund en is beter gemotiveerd om aan verbeteringen te werken. Hij zal jou ook als rolmodel gaan zien waar hij van kan leren.

Voor elke relatie die je aangaat is het dus allereerst van belang dat je werkt aan het realiseren van een vertrouwensrelatie. Daarnaast is het van belang de vertrouwensrelatie te onderhouden en op een gegeven moment ook weer af te bouwen.



Belang van een vertrouwensrelatie:

- basis voor verdere begeleiding en hulpverlening
- doordringen tot de kern
- beter inschatten van (achtergronden van) hulpvragen, behoeften en wensen
- beter aansluiten bij niveau, gevoel voor humor, normen, waarden, gebruiken, sferen en interesses
- hogere kwaliteit werk
- meer bevrediging voor begeleider en cliënt
- grotere acceptatie van jouw inbreng
- grotere motivatie bij de cliënt

3

4 Het eerste contact

Bij het eerste contact wordt de basis gelegd voor de vertrouwensrelatie. In die eerste momenten vormt de cliënt zich een oordeel over jou als persoon en wat hij kan verwachten van de begeleiding of hulpverlening. Hoe jij je in die eerste momenten presenteert, is dus heel belangrijk voor de relatie die je opbouwt en het vertrouwen dat de cliënt in de begeleiding stelt. Dat contact moet goed zijn. Maar wat is goed in een eerste contact?

Als een cliënt in de toekomst veel met jou om zal gaan, is hij nieuwsgierig naar jou en wat jij hem te bieden hebt. Hij is immers gedeeltelijk afhankelijk van jou. Hij komt misschien in een nieuwe omgeving en heeft daar allerlei vragen over. Misschien is hij ook wel bang voor wat er kan gebeuren en van wat hij allemaal nog niet weet. Hij is zenuwachtig door dit alles. Een ander is misschien in verzet; een peuter die niet naar de peuterspeelzaal wil bijvoorbeeld of een jongere die een taakstraf krijgt en daar helemaal geen zin in heeft. Je weet als cliënt in een eerste contact alleen dat er iets gaat gebeuren en dat je dat niet helemaal in eigen hand hebt. Je bent afhankelijk van wat anderen je vertellen en met je doen. Wat wil een cliënt dan van de ander? Wat vindt hij prettig in een dergelijke afhankelijkheidsrelatie?

Wat vind jij prettig en onprettig bij een eerste functioneel contact:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| • vriendelijk | neutraal |
| • afstandelijk | nabij |
| • open | gesloten |
| • uitnodigend | richting gevend |
| • oppervlakkige informatie | diepergaande informatie |
| • persoonlijke benadering | meer onpersoonlijke benadering |
| • alles weten | een indruk krijgen |
| • de begeleider leren kennen | meer horen over de begeleiding |
| • prettige sfeer | zakelijkheid |
| • deskundigheid voorop | contact voorop |
| • aandacht voor jouw persoon | aandacht voor je problemen/behoeften |
| • gericht op jouw vragen en wensen | gericht op aanbod begeleiding |
| • gericht op gang van zaken | gericht op relatie |
| • actieve benadering | passieve benadering |
| • contactgericht | gericht op 'zaken' |

Het zal niet makkelijk zijn hier antwoord op te geven. Voor iedereen en voor elke situatie ligt dat weer anders. Je zult als begeleider in de ene situatie zakelijker zijn en veel informatie geven want de cliënt wil vooral weten wat hij kan verwachten. In een andere situatie wil een cliënt door jou vooral gerustgesteld worden en vertrouwen krijgen in jou en de situatie. Het is aan jou om in te schatten hoe dat bij de cliënt ligt en daarbij aan te sluiten.

Een kleuter die voor het eerst naar de buitenschoolse opvang gaat, wil weten waar hij zijn eigen spulletjes op kan bergen, waar hij mee kan spelen en hoe de andere kinderen zijn.

Een volwassene met een beperking die in een instelling geplaatst wordt, wil weten hoe de gang van zaken daar is, hoe zijn kamer is, wat hij allemaal kan doen en vooral op welke manier er met hem omgegaan wordt.

Een ouder die gedwongen deelneemt aan een opvoedcursus zal eerst over een drempel heen moeten om zich open te kunnen stellen voor wat voor informatie dan ook en voor welk contact dan ook.

De meeste cliënten hebben bij het eerste contact in ieder geval behoefte om gezien te worden als een persoon met een eigen identiteit, eigen wensen en behoeften en als een persoon die gewaardeerd en geaccepteerd wordt. Hij heeft behoefte aan een goed gevoel bij het contact en een goed gevoel over de situatie. Om dit in een eerste contact te bereiken verdiep je je in de persoon en diens achtergrond en in zijn gebruiken, wensen en behoeften. Maar dat alleen is niet voldoende. Iemand wil ook weten wat het vervolg zal zijn en hoe hij in deze nieuwe situatie grip kan krijgen, zelfstandig kan handelen en controle uit kan oefenen. Als iemand afhankelijk wordt van anderen, heeft hij het gevoel veel te verliezen en de controle over zijn leven kwijt te raken. Hij wil daarom weten wat hem geboden wordt, wat hij kan verwachten, hoe de gang van zaken is, wat kan en niet kan, wat er van hem verwacht wordt en hoe zijn bewegingsvrijheid is. Met deze informatie kan hij proberen zich in de nieuwe situatie in te leven, weer grip te krijgen en de controle te hervinden. Ben in het eerste contact voorzichtig met beloften want je moet ze altijd waar kunnen maken.

Een ander belangrijk aandachtspunt in een eerste contact is dat je goed luistert, objectief blijft en niet oordeelt. Het is de bedoeling dat je de cliënt leert kennen en dus open bent en blijft in de relatie. Toon begrip en oordeel niet. Geef goede gerichte informatie en laat merken dat je weet waar je het over hebt; dat je deskundig bent. Dan durft de cliënt zich op je te verlaten en stelt zich open op voor de begeleiding of de hulpverlening. Sluit aan bij het niveau van de cliënt en check of je begrepen wordt. Probeer een eerste contact positief af te sluiten, vat samen wat er gezegd is en maak heldere afspraken over het vervolg. Weet een cliënt na een eerste contact wat hij kan verwachten en heeft hij er in beginsel vertrouwen en plezier in, dan heb je al veel bereikt. Hij zal je dan graag terugzien en een beginnend vertrouwen in de relatie en de begeleiding hebben. Je hebt dan een positieve start gemaakt voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie.

Aandachtspunten bij een eerste contact

- vriendelijke benadering
- aansluiten bij behoeften, wensen en gevoelens
- begrip tonen
- goed luisteren en niet oordelen
- aansluiten bij het niveau van de cliënt en checken of je begrepen bent
- juiste balans afstand en nabijheid
- juiste balans informatie verstrekken en werken aan de relatie
- juiste dosering inwinnen van (achtergrond)informatie van de cliënt
- de kans geven eigen wensen en behoeften kenbaar te maken (daarnaar vragen)
- de kans geven jou en de nieuwe situatie beter te leren kennen
- accepteren en waarderen van de persoon en diens inbreng
- een reëel inzicht geven en voorzichtig zijn met beloften
- je deskundigheid laten blijken
- samenvatten wat gezegd wordt en heldere afspraken maken
- positief afsluiten

5 Opbouwen van een vertrouwensrelatie

Natuurlijk ben je al vanaf het eerste contact bezig met het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Na het eerste contact werk je daar verder aan. Bijvoorbeeld door goed te communiceren met de cliënt, goed te luisteren, door de cliënt goed te volgen en samen met hem afspraken te maken. Je bespreekt zijn gedrag met collega's en analyseert en interpreteert het. Samen trekken jullie daar conclusies uit voor de begeleiding en hulpverlening.

Na het eerste contact komt de cliënt in een situatie terecht die langer zal blijven bestaan, bijvoorbeeld de plaatsing in een orthopedagogisch centrum, groepshulpverlening of een kinderdagverblijf.

Bij een plotselinge verandering in het leven, bijvoorbeeld de plaatsing in een nieuwe situatie of groep kunnen mensen de volgende reacties hebben.



Reacties in nieuwe situatie of groep:

- oriëntatiereacties
- overdracht
- wantrouwende reacties
- schijngedrag

4

Oriëntatiereacties

Als iemand in een nieuwe situatie terechtkomt, reageert hij hierop met een bijna instinctieve reactie. Hij schrikt als het ware wakker waardoor zijn lichaam en geest in een staat van paraatheid worden gebracht. Dit verschijnsel noemen we een oriëntatiereactie of arousal. In zo'n situatie beperkt iemand zijn aandacht tot de meest belangrijke informatie voor hem persoonlijk, bijvoorbeeld 'wat heb ik van anderen te vrezen' of 'wat kan ik doen om mezelf hier te handhaven'. Andere dingen neemt hij niet op. Het is dus zaak hier rekening mee te houden als je een cliënt begeleidt die in een nieuwe situatie terechtkomt. Veel informatie geven of uitgebreide instructies, hebben geen zin. De cliënt neemt het gewoon niet op.

Kort en duidelijk zeggen wat de bedoeling is en de gelegenheid geven dit in zich op te nemen, is belangrijk. Herhalen van belangrijke informatie is dus ook belangrijk. Ook goed luisteren en ingaan op vragen zijn belangrijk. Zorg dat de cliënt zich begrepen en serieus genomen voelt.

Na deze eerste reactie blijft de cliënt nog een tijd in een langer durende staat van paraatheid. Hij neemt de situatie daardoor scherp op, vormt zich een mening (reflecteert) en kan overgaan tot actie. Vanaf dat moment kan hij een actieve bijdrage gaan leveren aan het proces van gewenning, activering of herstel. Maar hij kan zich ook gaan verzetten omdat hij de situatie niet accepteert of er zich niet prettig in voelt.

In de oriëntatiefase kan de cliënt dus verschillende soorten gedrag vertonen:

- afwachten;
- grenzen zoeken;
- zich openstellen;
- de strijd aangaan.

Dit zijn natuurlijke reacties waarmee de aandacht gericht wordt op de nieuwe situatie. De cliënt oriënteert zich met dit gedrag op zijn nieuwe situatie en zoekt zijn plaats daarin. Na verloop van tijd worden deze eerste reacties omgezet in een meer vast gedragspatroon. Dat kan twee kanten op. Hij geeft een eigen positieve betekenis aan de nieuwe situatie en stelt zich communicatief en coöperatief op. De cliënt vindt na verloop van tijd dan zijn plaats, is tevreden en gewend. Deze status noemen we habituatie. In het andere geval weert de cliënt af of gaat de strijd aan. Hij staat niet open en er vindt geen gewenning plaats. Er is dan geen ruimte voor een goede communicatie en voor leren en ontwikkelen. Het is dan tijd voor een goede evaluatie van de plaatsing of het contact. Bepaalde fasen zullen overgedaan moeten worden. Misschien is er niet goed geluisterd naar de cliënt en onvoldoende ingegaan op zijn reserves. Misschien zijn er kort na de eerste ontmoeting dingen gebeurd waar onvoldoende aandacht voor is geweest. Kijk daarom terug in het proces waar het mis liep en start van daaruit opnieuw.

Overdracht

Met overdracht wordt bedoeld dat de cliënt eigenschappen of gevoelens die hij bij de een heeft ervaren ook toeschrijft aan een ander. Of dat bepaalde ervaringen uit het verleden in bepaalde situaties en met bepaalde personen geprojecteerd (overgedragen) worden op een nieuwe situatie of een persoon. Met overdracht neem je je ervaringen uit het verleden mee naar nieuwe situaties. Dat kan positief zijn maar ook negatief. Een cliënt die slechte ervaringen heeft met een andere hulpverlener zal zich wantrouwend naar jou opstellen. Een cliënt die thuis gewend is conflicten te vermijden kan dit ook in andere situaties of bij andere mensen doen. Een cliënt kan in bepaalde situaties voor jou onverwachte reacties en gevoelens vertonen, zoals afweren als iemand erg aardig tegen hem doet en dichtklappen. Of gaan huilen als iemand geen raad met een situatie weet die voor jou normaal is. Meestal is er dan sprake van overdracht. Overdracht is positief als de cliënt door vroegere ervaringen en door zijn gevoelens in staat is om beter met andere situaties om te gaan. Als een cliënt vroeger iets niet geleerd heeft, kan hij dat in een nieuwe situatie ook niet zomaar toepassen. Dat zal hij moeten leren, bijvoorbeeld opkomen voor zichzelf, open communiceren, zich kwetsbaar opstellen, niet in paniek raken.

Niet alleen cliënten dragen overigens gevoelens en ervaringen over. Begeleiders en hulpverleners doen dat ook. Ook jij neemt je ervaringen en gevoelens van vroeger mee in nieuwe relaties. De manier waarop een cliënt zich ten opzichte van jou opstelt, roept bij jou een tegenreactie op die ook weer ingekleurd kan zijn door jouw verleden. De cliënt roept bij jou gevoelens op die je herkent van vroeger of je herkent zijn ervaringen omdat je vroeger vergelijkbare ervaringen hebt opgedaan. Door deze herkenning, reageer je soms bijna automatisch zoals je vroeger ook reageerde. Dat noemen we tegenoverdracht. Tegenoverdracht is de overdracht van de begeleider of de hulpverlener. Dat kan heel nuttig en waardevol zijn als het om positieve reacties gaat die een goed resultaat hebben. Maar het kan ook tegenwerken, bijvoorbeeld als het om slechte ervaringen gaat of om vastgeroeste gedragspatronen waar je vroeger ook al niet verder door kwam. Bijvoorbeeld in bepaalde situaties boos worden, weglopen of je eigen verdriet erbij betrekken.

Let bij tegenoverdracht op dat je niet te snel aanneemt dat de ander wel hetzelfde zal reageren als jij of hetzelfde zal voelen. Het is belangrijk om uit elkaar te blijven halen wat bij jou hoort en wat bij de cliënt. Analyseer objectief wat er bij de cliënt speelt. Vermeng dat niet met je eigen ervaringen en gevoelens. Probeer (dreigende) vermenging tijdig te herkennen en blijf afstand houden tot je eigen gevoelens. Stel je medelevend en vriendelijk op en richt je aandacht op de ervaringen en gevoelens van de cliënt. Probeer samen met de cliënt naar goede oplossingen te zoeken. Benoem eventueel de gevoelens van de cliënt en wat er gebeurt. Als je eigen gevoelens en ervaringen toch in de weg zitten, leg dat dan kort uit zodat de cliënt jouw reactie in ieder geval begrijpt. Leg ook uit hoe je ermee omgaat en functioneer dan even als rolmodel. Daar kan de cliënt van leren. Richt daarna je aandacht weer op de cliënt. Zo benut je tegenoverdracht positief.

Een cliënt kan 'schrikken' als jij anders reageert dan hij gewend is. Als jij niet meegaat in de gevoelens en de verwachtingen van de cliënt, kan hij twee dingen doen: hij denkt na, stelt zijn verwachtingen bij en past zich aan, óf hij trekt zich terug uit het contact en stelt zich aanvallend of wantrouwend op.

Wantrouwen

Als een cliënt jou wantrouwt, kan hij 'bewijzen' gaan zoeken dat jij niet te vertrouwen bent. Hij ondergraaft daarmee de basis voor de begeleiding en de hulpverlening. Is dit laatste het geval dan kun je de cliënt het beste zoveel mogelijk ruimte geven om zijn oordeel bij te stellen. Ontken of negeer het wantrouwen niet. Benoem de gevoelens van wantrouwen en analyseer ze samen met de cliënt. Bespreek wat een cliënt te winnen en verliezen heeft als het wantrouwen blijft bestaan. Bespreek ook de verwachtingen en knelpunten en de mogelijke oplossingen hiervoor. Blijf gewoon jezelf, ben consequent in je aanpak en stel je zo deskundig mogelijk op. Toon begrip en blijf vriendelijk en correct. Hierdoor laat je de cliënt ervaren dat je wel te vertrouwen bent. Volg de cliënt de komende tijd op dit punt in zijn ontwikkeling en bespreek zijn gedrag regelmatig.

Schijngedrag

Na een wantrouwende periode kan een periode volgen, waarin sprake is van schijngedrag. Een cliënt doet bijvoorbeeld of hij een hekel aan je heeft maar dat is intussen niet meer zo. Of hij blijft je jennen maar zoekt wel contact. Dit ogenschijnlijk tegenstrijdige gedrag duidt op schijngedrag.

Schijngedrag kan ook betekenen dat de cliënt zich ogenschijnlijk aan de nieuwe situatie heeft aangepast maar innerlijk is er nog steeds sprake van protest, afwijzing of boycotten. Bij schijngedrag 'liegt' de cliënt met zijn gedrag, gebaren en uitdrukkingen. Hij onderdrukt en verstopt zijn ware gevoelens. Op de meest vreemde momenten kunnen die dan naar buiten komen. Is dat het geval dan kun je onvoorspelbare en voor jou vreemde reacties verwachten. Met schijngedrag ga je hetzelfde om als met wantrouwen. Je benoemt het gedrag en analyseert samen met de cliënt wat er aan de hand kan zijn. Je bespreekt het en zoekt oplossingen voor resterende problemen, angsten, vooroordelen, enzovoort.

Is deze opbouwende fase achter de rug en is er een goede balans ontstaan in de relatie, dan is het zaak deze relatie ook te onderhouden.

6 Onderhouden van een vertrouwensrelatie

De vertrouwensrelatie blijft niet vanzelfsprekend goed. Er kunnen zich altijd situaties voordoen die een terugval veroorzaken. Er komt bijvoorbeeld een nieuw groepslid bij die als een bedreiging ervaren wordt, of de situatie verandert waardoor het vertrouwen bij de cliënt verstoord wordt en ‘oud gedrag’ weer opgeroepen wordt. Werken aan een stevige basis, een goede band en vertrouwen is daarom voortdurend nodig.

Je hebt een vertrouwensband nodig om te kunnen groeien en ontwikkelen. Ervaren cliënten en geen vertrouwensband dan zullen zij niet op onderzoek uitgaan, nieuwe ervaringen opdoen en deze exploreren. De cliënt en jij zullen minder plezier hebben in het contact, in het samenleven en het werken met elkaar. Ook jij zult je dan minder goed ontplooien.

Je kunt aan een blijvende vertrouwensrelatie werken door:

- een ontspannen en positieve sfeer te scheppen waarin elke cliënt zichzelf kan zijn;
- te praten over alledaagse dingen als hobby's, nieuws, activiteiten, uitjes, interesses, enzovoort;
- goed te luisteren naar de cliënt en rekening te houden met zijn wensen, gebruiken en behoeften;
- aan te sluiten bij wat hij kan en te ondersteunen bij wat hij niet (meer) kan;
- betrouwbaar te zijn;
- positief te communiceren:
 - duidelijk aangeven wat goed gaat en gewenst is;
 - complimentjes geven;
 - goed gedrag benoemen;
 - positieve aanwijzingen geven;
 - samen blij om iets zijn;
 - optimistisch zijn;
- echt te zijn in je contact (zie het boek *Methodisch begeleiden*)
 - non-verbale en verbale communicatie moeten overeenstemmen (congruent gedrag);
 - eerlijk zijn over je gevoelens, uiteraard niet kwetsend of afbrekend maar opbouwend;
- en door alle punten die in de eerste paragraaf staan ter harte te nemen.

Door op deze manier een relatie aan te gaan met een cliënt, kun je je aan een cliënt gaan hechten en de cliënt aan jou. Hechting heeft een belangrijke functie. Mensen voelen zich het veiligst als zij in een bekende omgeving zijn en bij mensen die zij kennen en waar-deren. Het is belangrijk dat een cliënt de omgeving begrijpt en vertrouwt. Pas dan is er ruimte voor nieuwe ervaringen, leren en nieuw gedrag aanleren. Voor veel cliënten is het moeilijk om dit vertrouwen te hebben, bijvoorbeeld als zij slechte ervaringen hebben of een verstandelijke beperking. Ook kleine kinderen die nog onvoldoende ervaring hebben, vinden nieuwe situaties en mensen vaak bedreigend. Dan is het belangrijk dat er iemand is die zij vertrouwen en waarbij zij zichzelf kunnen zijn. Ze voelen zich er minder angstig en bedreigd door en het gevoel van veiligheid wordt erdoor vergroot.

Als een cliënt zich aan jou gaat hechten, is dat voor jou ook prettig. Het geeft jou het gevoel dat je belangrijk voor hem bent en het geeft jou een goede positie ten opzichte van de cliënt. Je kunt daardoor meer bereiken.

Te grote hechting

De gehechtheid kan echter ook te sterk worden, zowel voor de cliënt als voor de begeleider of hulpverlener. Raakt de cliënt te veel betrokken op jou dan accepteert hij misschien de ondersteuning van anderen niet meer en is uit zijn doen als je er niet bent. De positieve ervaringen die hij bij jou opgedaan heeft, kan hij dan minder goed of niet omzetten naar andere ervaringen en situaties (dat noemen we transfer). De cliënt wordt door deze te grote hechting extra afhankelijk. Het kan betekenen dat hij onvoldoende zelfstandig wordt en de relatie met jou te veel nodig heeft om te exploreren en zichzelf te ontwikkelen. Op dat moment werkt de hechting tegen de cliënt en is niet meer productief.

Ben jij te zeer gehecht aan een cliënt dan sta je te dichtbij en verlies je de benodigde functionele afstand en objectiviteit. Je raakt emotioneel verstrikt in de relatie en kunt niet meer goed professioneel begeleiden of hulp verlenen. Het verwachtingspatroon van de cliënt naar jou verandert, je bent meer maatje of vriend dan professionele begeleider en hulpverlener. Hij verwacht geen professionele afstand en objectiviteit maar nabijheid en persoonlijke betrokkenheid. Hij verwacht gelijkwaardigheid terwijl er feitelijk sprake is van een meer afhankelijke relatie. Je gezag en professionele sturing kunnen daardoor in het gedrang komen.

Omdat er bij een cliënt altijd sprake is van een afhankelijkheidsrelatie, zal een te grote gehechtheid vaker het geval zijn bij cliënten dan bij hulpverleners.

Je kunt een te grote gehechtheid voorkomen door:

- de benodigde professionele afstand en objectiviteit te handhaven;
- door je aandacht evenwichtig over de cliënten te verdelen en alle cliënten gelijk te behandelen;
- een te grote claim op jou vriendelijk maar beslist af te wijzen, door uit te leggen dat anderen jouw aandacht ook nodig hebben, of te zeggen dat je iets anders moet doen (zeg dan wel wanneer je wel tijd hebt);
- samen met collega's hier regelmatig bij stil te staan en te bewaken dat de relaties deze kant opgaan.

In het boek *Methodisch begeleiden* kun je meer lezen over afhankelijkheid en emotionele binding.

7 Afbouwen van een vertrouwensrelatie

Vroeg of laat gaat de cliënt naar een andere groep of een andere instelling. Of jij hebt een andere baan en verlaat de instelling. Afscheid nemen hoort bij het leven. Voor cliënten die aan jou gewend zijn geraakt en gehecht aan je zijn, is het echter soms toch lastig om afscheid te nemen. Je kunt daarom het beste tijdig toewerken naar het afscheid en de tijd nemen om de relatie af te ronden. Dat kun je doen door over de nieuwe situatie of jouw vertrek te praten. Leg uit wat er gaat gebeuren en wat dit betekent voor de cliënt. Geef de cliënt de gelegenheid dit te verwerken en om zich te uiten. Praat over zijn gevoelens. Benadruk ook de positieve kanten: nieuwe kansen, nieuwe gezichten, nieuwe omgeving. Probeer de nieuwe situatie zo inzichtelijk mogelijk voor de cliënt te maken zodat de bedreiging ervan af gaat en de eventuele angst voor verandering afneemt. Het is heel verleidelijk om bij het naderend afscheid beloften te doen om de cliënt te troosten 'ik kom zeker nog een keer langs' of 'natuurlijk blijven we elkaar zien.' Vraag je eerst af of het realistisch is dat je die belofte nakomt.

Is het afscheid eenmaal daar, neem dan bewust en op een prettige manier afscheid. Maak er een klein feestje van of een uitstapje, dan is de aandacht niet steeds gericht op het feit dat de cliënt of jij weggaat. Zeg ter afscheid kort iets over de periode die je in de instelling gewerkt hebt, of over de periode dat de cliënt in de instelling was en wens iedereen of de cliënt het allerbeste. Laat het afscheid niet te lang duren en voorkom dat de emoties oplopen.