

# Vertrouwensrelatie

## Basishouding 2

- ✓ *Als je zorgt dat cliënten zich veilig voelen, zullen zij sneller geneigd zijn om moeilijkheden aan te geven.*
- ✓ *Een vertrouwensband opbouwen en duidelijkheid bieden, hangen heel erg samen.*
- ✓ *Als je wil dat cliënten je vertrouwen, probeer dan duidelijk te zijn over de wederzijdse verwachtingen en het verloop van het traject.*
- ✓ *Het creëren van duidelijkheid begint vanaf het eerste gesprek.*
- ✓ *Cliënten vinden het belangrijk dat de gevoelige informatie die zij vertellen niet wordt doorverteld.*
- ✓ *Het is interessant om je beroepsgeheim te benadrukken en aan te geven wat er gebeurt met gevoelige informatie die er wordt verteld.*
- ✓ *Als je informatie over de cliënt wil delen met anderen of andere diensten, is het belangrijk dat cliënten hiervoor toestemming geven.*
- ✓ *Cliënten vinden het belangrijk om de ervaring te hebben dat ze worden geholpen en dat er iemand naast hen staan.*
- ✓ *Het is mogelijk om vanaf de eerste gesprekken reeds na te gaan of er ruimte is om kleine trajectstappen te zetten.*
- ✓ *Het is van belang dat je zelf je afspraken nakomt en een stipte houding aanneemt.*



## ✓ Vertrouwensrelatie

Meerdere studies tonen aan dat sociaal werkers meer kans hebben om hun cliënten te kunnen helpen als ze zich inzetten om een **zorgzame relatie** aan te gaan, waarbij **ze ruimte creëren voor empathie, aanvaarding en vertrouwen**, maar ook **duidelijke en expliciete procedures gebruiken** (Howe, 1987; Kristiansen, 1999). Driessens (2003) stelt dat een vertrouwensrelatie één van de voornaamste voorwaarden vormt om tot een succesvolle hulpverlening te kunnen komen en het vormt één van de belangrijkste motiverende krachten om veranderingen bij personen te verwezenlijken. Voor cliënten is het van belang om aan te voelen dat coaches op een persoonlijke manier met hen **betrokken zijn** (Boklund, 1995). Daarbij is het **erkennen van de leefwereld van de cliënt** een belangrijke voorwaarde om een vertrouwensrelatie op te bouwen (Van Regenmortel, 1996).

We benadrukken dat de **vertrouwensrelatie** geen vaststaand iets is, maar eerder een **procesmatig** gegeven is. Gedurende het begeleidingsproces bouwen de coach en de cliënt een vertrouwensrelatie op. Het is echter wel mogelijk dat de coach samen met de cliënt stappen zet zonder een uitgebreide vertrouwensrelatie. Het is zelfs zo dat het zetten van **concrete stappen in het begin van de begeleiding een positief effect** heeft op het opbouwen van de vertrouwensrelatie. De cliënt voelt zo dat de begeleiding concrete resultaten oplevert.

**Duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen en duidelijkheid over het verloop van de begeleiding** bieden structuur aan de cliënt en bevorderen de vertrouwensrelatie. De coach biedt ook **structuur** door **grenzen te stellen** en duidelijk te maken wanneer hij **beschikbaar** is. Het is van belang dat je als coach ook zelf je **afspraken nakomt** en een stipte houding aanneemt. In gesprekken is het belangrijk om de cliënt uit te nodigen om te vertellen wat hij kan en wil vertellen. Daarbij is het interessant om te vermelden dat je **beroepsgeheim** hebt en aan te geven dat je gevoelige informatie niet door zal vertellen. Op die manier zorgt de coach voor de juiste randvoorwaarden om een **veilig werkingskader** te scheppen.

Net als de begeleiding is de **vertrouwensrelatie op maat** en dus afhankelijk van de cliënt en de coach en andere factoren eigen aan het hulpverleningsproces. Soms is de relatie persoonlijker en soms formeler. Het is niet noodzakelijk dat de cliënt en de coach persoonlijke informatie met elkaar delen. Van belang is dat de cliënt en de coach samenwerken en de cliënt de ondersteuning krijgt die nodig is.

