

NOTA

Vertrouwen

Een complex en kwetsbaar begrip

1. VERTROUWEN IS NIET GRATUIT

Wanneer de werkrelatie tussen de sociale professional en de cliënt ter sprake komt, valt vaak het begrip 'vertrouwen'. Vertrouwen is de fundering waarop een betekenisvolle verbinding is gebouwd. Zonder vertrouwen is sociaal werk moeilijk en wellicht onmogelijk. Maar wat betekent vertrouwen nu juist? Wat bedoelt iemand die zegt 'ik vertrouw je' of 'mij kan je vertrouwen'? Helderheid hierover is belangrijk. Als het onduidelijk is wat juist met 'vertrouwen' bedoeld wordt, dan dreigt de sociale werkrelatie te vertrekken vanuit een nietszeggend en leeg begrip. Het gevaar is dat de kaart van vertrouwen dan te pas en te onpas wordt getrokken om situaties of acties te verantwoorden of geloofwaardiger te maken. Dat is alarmerend, want vertrouwen ontstaat niet zomaar. Het is niet gratis. Aan vertrouwen moet je werken en een eerste stap daartoe is beter begrijpen wat het concept juist betekent.

2. VERTROUWEN EN KWETSBAARHEID

Vertrouwen kan je hebben, krijgen, verdienen, geven, nemen of opbouwen. Er zijn een resem werkwoorden waar vertrouwen aan wordt gerelateerd. Opvallend is dat het woord vooral gebruikt wordt in een context waar anderen een rol spelen. Zelfs wanneer men spreekt over zelfvertrouwen wordt het eigen kunnen afgetoetst tegenover de kwaliteiten van anderen. Vertrouwen is dus nooit een geïsoleerd begrip, maar krijgt pas betekenis in een wereld van anderen. De Frans-Joodse filosoof Emmanuel Levinas plaatste deze Ander centraal in zijn denken en schreef het woord systematisch met een hoofdletter om het belang ervan aan te duiden. Die focus op de Ander is relevant en inspirerend, ook in de context van het sociaal werk. Als Anderen komen de cliënt(en) en de sociale professional vrijwillig of gedwongen in contact met elkaar. Daarbij heerst er een bepaalde situatie waarbij de cliënt zich genoodzaakt voelt om een sociale professional te (proberen) vertrouwen, of dat nu in een context van een buurtwerk, een OCMW, een CAW of een traject van schulphulpverlening is. Die zoektocht naar vertrouwen veroorzaakt relationele afhankelijkheid. De cliënt is verweven met een 'Ander' die de rol opneemt van 'een sociale professional'. De cliënt heeft de sociale professional nodig, maar beseft daarbij ook dat deze nooit volledig te begrijpen valt. De ware intenties van de sociale professional blijven onderbelicht. Dit leidt automatisch tot een kwetsbare houding. De cliënt moet de moed hebben om de controle los te laten over de vaststelling dat de sociale professional extra schade kan veroorzaken. De zoektocht naar vertrouwen is onzeker en feilbaar, maar toch is het nodig voor de cliënt om het aan te gaan. Dit kan enkel door zich over te geven aan de mogelijke risico's die hierbij horen. De cliënt moet een fragiele hoop koesteren dat de sociale professional zal handelen volgens bepaalde verwachtingen waar het welzijn van hem/haarzelf centraal staat. Met die kwetsbaarheid leren omgaan is wat een vertrouwenszoektocht van de cliënt diepgaand kenmerkt.

3. DE CLIËNT ALS EGEL

Een vertrouwenszoektocht van een cliënt kenmerkt zich door relationele afhankelijkheid, een kwetsbare opstelling en een risicovolle overgave. Om dit te helder te visualiseren kan de metafoor van de egel van pas komen. Als de cliënt in contact komt met een sociale professional dan vertoont die gedragingen te vergelijken met een egel. Een cliënt zit in een kwetsbare positie en heeft 'iets' dat op het spel staat, kostbaar is en beschermd moet worden. Dat 'iets' kan onder andere gaan over 'de mentale gezondheid', 'een specifieke relatie met een persoon', 'een kind', 'een beperking' of 'een woonplaats'. Door die kwetsbaarheid heerst er in de eerste plaats wantrouwen bij de cliënt wanneer hij in contact komt met een sociale professional. Dat wantrouwen uit zich in gedragingen zoals het wegduwen van mensen, het niet geholpen willen worden of het vertonen van grote emoties. Dat is vergelijkbaar met een egel die zijn stekels opzet om zichzelf te beschermen tegen gevaren van buitenaf. De cliënt is echter geen egel die ergens in een hol in een afgelegen bos verscholen kan blijven zitten. Het is een egel die contact en vertrouwen nodig heeft. Hetgeen wat op het spel staat is immers in gevaar en het alleen beschermen is geen optie meer. De 'Ander' is nodig. De cliënt is dus een snuffelende egel, die aftast waar het de moeite waard is om vertrouwen te zoeken. Die snuffeltocht is uiterst kwetsbaar en toont zich in een botsing tussen de wil naar autonomie (de cliënt wil op eigen benen staan) en de wil naar verbinding (de cliënt heeft de 'Ander' nodig). Hoe kwetsbaarder de beginpositie van de cliënt, hoe wantrouwiger en hoe sterker de uiting van de stekels. Eenmaal in contact met de sociale professional is de vertrouwenszoektocht dan geen evidente zaak. Het is een traag aftastende maar noodzakelijk proces vol stekelige obstakels.

4. DE ETHISCHE TAAK VAN DE SOCIALE PROFESSIONAL

Als een cliënt in een concrete context in contact komt met een sociale professional, dan kom die oog in oog te staan met wat Levinas 'het kwetsbare gelaat van de Ander' noemt. De cliënt als snuffelende egel toont zich als een weerloos schepsel dat een appél doet op de concrete aandacht en beschikbaarheid van de sociale professional. Zoekend naar vertrouwen toont de cliënt zich aan de sociale professional in een fragiele naaktheid, niet wetend wat het resultaat en de risico's zijn van deze handeling. Deze kwetsbare beginsituatie geeft de sociale professional een heel concrete keuze: ofwel ben je ontvankelijk voor het concrete appél van de cliënt, ofwel kijk je weg en verleg je de aandacht. De vaststelling dat de sociale professional door deze keuze een impact heeft op het bijkomende lijden van de cliënt, maakt zijn taak tot een ethische taak. Het kwetsbare gelaat van de Ander geeft een mogelijkheid tot ethiek. Aandacht hebben voor de vertrouwenszoektocht van de cliënt is een belangrijke beroepsethische waarde die hoort bij de opdracht als sociale professional. Deze ethische taak kent een aantal belangrijke consequenties:

- De kwetsbaarheid van de Ander is niet altijd even zichtbaar. Sommige cliënten laten hun kwetsbaarheid bij de zoektocht naar vertrouwen openlijk zien via hun taalgebruik of hun gedragingen. Anderen blijven zwijgzaam en verscholen en uiten hun kwetsbaarheid net in het ontbreken van taal en opvallende gedragingen. Het leren zien van diverse vormen van fragiliteit is een kunde waar de sociale professional ontvankelijk voor moet zijn.
- Door de fragiliteit is het opbouwen van vertrouwen een proces en een verdienste. Vertrouwen krijg je niet zomaar. Je moet het langzaam opbouwen. De cliënt moet de tijd en ruimte krijgen om af te tasten of het de moeite waard is om zijn stekelige uitgangspunt te laten varen. Enkel zo kan er een vertrouwensrelatie ontstaan die op zichzelf ook fragiel blijft en blijvende aandacht nodig heeft. Een vertrouwensrelatie kan immers al na één slechte ervaring blijvend aangetast worden. Het vergt onderhoud en geduld om te voorkomen dat er opnieuw wantrouwen ontstaat.
- Vertrouwen is een wederzijds begrip. Ook de sociale professional zoekt naar vertrouwen. Hoewel een sociale professional vertrekt vanuit een andere beginsituatie, is een veilig kader om in te werken noodzakelijk. Door vertrouwen te krijgen van de cliënt wordt de veiligheid van de sociale

professional beter gegarandeerd. Een klassiek voorbeeld hiervan zie je in het straathoekwerk: als er geen vertrouwen ontstaat tussen de straathoekwerker en de gasten, dan komt ook de veiligheid van de straathoekwerker in gevaar.

- Het kwetsbare gelaat van de cliënt toont zich altijd op een andere manier. Dit maakt de cliënt tot een 'unieke Andere'. Het is belangrijk om deze andersheid als sociale professional te benadrukken. We hebben vaak de neiging om de cliënt te benaderen vanuit een vaststaande essentie met bijbehorende typische gedragingen. Etiketten als 'de psychisch kwetsbare', 'de dakloze', 'de jongere' etc. zijn niet onschuldig. Het houdt een risico in dat de cliënt in zijn vertrouwenszoektocht miskend wordt.
- Om vertrouwen op te bouwen is het raadzaam om transparant te zijn over de positie van waaruit je een cliënt ontmoet. Leg altijd duidelijk uit wat je wel of niet kan betekenen als sociale professional. Wat is je opdracht? Heb je rapportageplicht? Waar ben je vooral niet te vertrouwen? Je intenties verduidelijken is een manier om de cliënt een houvast te geven. Heldere communicatie over de machtsmechanismen die spelen in een vertrouwensrelatie geeft de cliënt meer inzicht in de eigen kwetsbaarheid. Het zorgt er ook voor dat bepaalde verwachtingen realistischer worden.

5. DE SOCIALE STIEL VAN OBSERVATIE EN ERKENNING

In het artikel *The Gift of Presence, The Perils of Advice* (2016) schrijft de Amerikaanse activist Parker Palmer het volgende:

'De menselijke ziel wil niet geadviseerd, gerepareerd of gered worden, ze wil gewoon gezien en gehoord worden. De ziel is als een wild dier - taai, veerkrachtig en schuw. Als wij door het bos razen en roepen dat het naar buiten moet komen zodat we het kunnen helpen, blijft de ziel zich verstoppen. Maar als we bereid zijn rustig te zitten en een tijdje te wachten, kan de ziel zich laten zien.'

Palmer ontdekte dit inzicht toen hij een moeilijke periode doormaakte en langs alle kanten geadviseerd werd. Hij merkte dat de pogingen van Anderen om te helpen hem steeds depressiever maakten. Hoe goedbedoeld adviezen ook kunnen zijn, ze helpen zelden en richten soms meer kwaad aan dan goed. Dit heeft volgens Parker te maken met onze onkunde om met kwetsbaarheid om te gaan. Mensen die advies geven doen dit onbewust omdat ze de kwetsbaarheid van een Ander niet kunnen aanschouwen, aanvaarden of erkennen. In de plaats van het kwetsbare gelaat van de Ander te omarmen, gaan ze de kwetsbaarheid proberen verdoven door de Ander te adviseren. Dit leidt zelden tot een vooruitgang bij diegene die zich kwetsbaar toont, maar versterkt enkel de indruk 'een goede helper te zijn' bij diegene die het advies geeft. De adviescultuur faalt in het werkelijke bijstaan van diegene die zich kwetsbaar opstelt.

Het inzicht van Palmer is relevant in kader van de vertrouwenszoektocht van de cliënt in het sociaal werk. Een kwetsbare cliënt die naar vertrouwen zoekt wil meestal geen advies, buiten als die er expliciet naar vraagt. Het is dan ook niet de bedoeling om als sociale professional de cliënt volledig te willen begrijpen zodat die optimaal geadviseerd of gerepareerd kan worden. De Ander willen begrijpen is niet het doel. Wat wél zinvol is, is het leren observeren en erkennen van de kwetsbaarheid die iemand heeft terwijl die zoekt naar vertrouwen. Palmer spreekt in dat opzicht van 'de kracht van stille en onopvallende aanwezigheid'. Een daad van aandacht en betrokkenheid is het beste geschenk wat je aan iemand in een kwetsbare positie kan geven. Een manier om die aanwezigheid blijvend te benadrukken is door vragen te stellen, te luisteren en te observeren. Zo wordt het opbouwen van vertrouwen een oefening in het (h)erkennen van kwetsbaarheid. Daar is tijd en geduld voor nodig, die veel mensen in het dagelijkse leven niet hebben. Door als sociale professional expliciet te werken aan deugden van verwondering, niet-weten, vragen stellen en geduld, treedt de sociale stiel van observatie en erkenning steeds meer op de voorgrond. Het gaat erom om in contact met de cliënt te zoeken naar wat Hartmut Rosa 'een resonantieruimte' noemt: een ruimte waar je elkaar kan ontmoeten in kwetsbaarheid, samen geraakt kan worden en kan meetrillen met de Ander. Op

die manier kan je recht doen aan de fragiele vertrouwenszoektocht die de cliënt aangaat in de chaotische wereld waar we vandaag in leven.

—

Tomas Serrien, SAM vzw

SAM, steunpunt Mens en Samenleving vzw

Maatschappelijke zetel: Vooruitgangstraat 323 bus 2 – 1030 Brussel

info@samvzw.be – samvzw.be