

DE CLIËNT-THERAPEUT RELATIE

Geschreven door: Sjouke van Rossum MFT

Het succes van een behandeling kan al beginnen bij een website of een eerste contact via mail of telefoon. De eerste indruk. Vervolgens komt de cliënt naar de praktijk. Hoe voelt hij of zij zich daar? Hoe komt de wachtkamer over? Het is belangrijk dat een cliënt zich op zijn gemak voelt. Wanneer dat niet zo is zal het stresssysteem al wat actief worden en dat kan negatief uitpakken. De uitstraling moet ook professioneel zijn zodat de cliënt weet dat hij in goede handen is. Dan sta je als fysio al met 1-0 voor!

Vervolgens het eerste echte contact. Een glimlach en vertrouwen uitstralen, zelfverzekerd. Nodig de cliënt uit, laat hem zich welkom voelen. Maak duidelijk dat je eerst wat administratieve dingen wilt controleren en/of registreren en dan is het zover. Tijd voor het verhaal van de cliënt. Vertel dat je tussendoor wat dingen zal noteren op de PC of dat okay is en stel dan de eerste open vraag: “vertel, wat brengt jou hier?” of “vertel mij jouw verhaal”. En laat de cliënt spreken, niet onderbreken. Type zo min mogelijk als dat kan en luister! Pas als de cliënt klaar is, spreek je weer. Vragen ter verduidelijking, samenvatten, reflecteren. De relatie is van start!

Het belangrijkste aspect in een behandeling is de relatie tussen cliënt en therapeut. Maar wat houdt die relatie in? Hoe bouw je die op en hoe onderhoudt je die? Goede vragen en daar is gelukkig inmiddels ook best wat onderzoek naar gedaan, ook in de fysiotherapeutische setting.

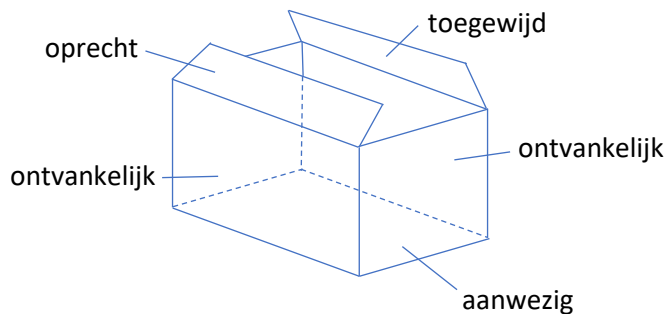
Miciak et al. (2018, 2018) hebben hiervoor een raamwerk uitgedacht bestaande uit 3 onderdelen welke weer onderverdeeld zijn in categorieën:

- Voorwaarden voor verbintenis (engagement)
 - o Aanwezig
 - o Ontvankelijk
 - o Oprecht
 - o Toegewijd
 - o Verantwoordelijkheid (eigen toevoeging)
- Creëren van een connectie
 - o Erken het individu
 - o ‘Giving-of-self’
 - o Het lichaam gebruiken als basis
- De band/binding
 - o Rapport
 - o Respect
 - o Vertrouwen
 - o Zorgzaamheid

De reden waarom ik voor het raamwerk van Micaik et al. heb gekozen, is omdat het erg mooi past bij hoe ik denk over de cliënt-therapeut relatie. Ik keek naar haar presentatie tijdens de San Diego Pain Summit in 2019 en wat zij vertelde resoneerde erg met mij. De inhoud van de presentatie was een en al herkenning voor mij, maar dan in een mooi raamwerk. Hieronder is dat raamwerk verder uitgewerkt met mijn eigen inzichten.

Voorwaarden voor verbintenis (engagement)

Miciak et al. plaatsen de voorwaarden voor verbintenis in een 'veiligheidscontainer':



Aanwezig

Aanwezig zijn voor je cliënt wordt als fundament gezien en zo ervaar ik dat zelf ook. Met aanwezigheid wordt hier niet zozeer de fysieke, maar juist de mentale aanwezigheid bedoeld. Het is belangrijk en getuigt ook van respect om in het hier en nu te zijn voor je cliënt. Wanneer je niet aanwezig bent, kun je ook niet voldoen aan de andere voorwaarden.

Cliënten merken blijkbaar ook het verschil tussen wanneer je druk bent, maar er wel bent voor hen en wanneer je gehaast bent en daarmee niet volledig aanwezig. Ik kan van mezelf vrij goed schakelen tussen cliënten, maar het helpt om even een paar bewuste ademhalingen te doen voor (en na) een wat 'complexere' cliënt. Dit helpt met het landen in het hier en nu, het geeft je even een 'reset' zodat je weer aanwezig kan zijn voor de volgende cliënt zonder de 'bagage' van de vorige.

De therapeut is in eerste instantie verantwoordelijk voor de voorwaarden voor verbintenis. Maar de cliënt zelf heeft hier natuurlijk ook een rol in. "It takes two to tango". Het helpt enorm als ook de cliënt aanwezig is, dus niet bezig met andere randzaken. Hoewel echt aanwezig zijn in het hier en nu aanvankelijk nog een stap te ver kan zijn, kun je door je eigen aanwezigheid in het hier en nu je cliënt hier wel mee helpen.

Ontvankelijk

Deze voorwaarde wordt uitgesplitst in 2 elementen; een open houding en gerichte ontvankelijkheid. De openheid is nodig om echt te kunnen luisteren naar het verhaal van de cliënt, zonder er eigenlijk al te zitten met een bepaalde agenda. En dat elke behandeling weer. Met gerichte ontvankelijkheid wordt bedoeld dat je bewust bepaalde signalen van de cliënt oppikt, zowel verbaal als non-verbaal. Door hier op te letten kun je beter afstemmen op de cliënt.

Uiteraard is het ook belangrijk dat de cliënt ontvankelijke is voor wat ik als therapeut te vertellen heb. Het kan enorm helpen de cliënt toestemming te vragen iets te vertellen vanuit je eigen kennis en/of ervaring.

Oprecht

Oprechtheid kent 3 aspecten: jezelf zijn, eerlijk zijn en investeren in het persoonlijke. De eerste twee spreken aardig voor zich. Wanneer je niet eerlijk bent en niet jezelf, staat dat een goede relatie in de weg. Cliënten hebben het vaak (onbewust) door wanneer je niet jezelf bent en dat helpt het vertrouwen niet. Met investeren in het persoonlijke wordt bedoeld dat je je interesseert in meer dan alleen de klacht en aanverwante aspecten, maar dat je je ook interesseert in de persoon die jouw

cliënt is. Zijn werk, hobby's, sporten, drijfveren, interesses etc. Hierbij kan het ook erg helpen, zeker wanneer de cliënt hier oprecht in is geïnteresseerd, wat te vertellen over jezelf. Ik ben een vrij open persoon en vertel vrij makkelijk wat over mij zelf, zolang het maar professioneel blijft. Ik zet het vaak ook juist therapeutisch in, cliënten worden er ook wat meer open van. Daarnaast maak je van jezelf een mens. Je laat zien dat jezelf ook wel eens de mist in gaat en dat de cliënt dat ook mag.

Oprechtheid vanuit de cliënt is ook belangrijk, vooral dat ze eerlijk zijn. Ik heb er helaas zelf ervaring mee dat het de cliënt-therapeut relatie schaad wanneer een cliënt niet eerlijk is. Het is nagenoeg geen werkbare situatie meer wanneer een cliënt niet eerlijk is, echter is het dus wel aan mij als therapeut om hierin te faciliteren.

Toegewijd

Toewijding is nodig tijdens de behandeling. Dit valt uiteen in 2 aspecten, toewijding om te begrijpen en toewijding om te doen. Een cliënt begrijpen is meer dan alleen zijn verhaal aanhoren. Het is een stuk inleven, doorvragen en het perspectief van de cliënt kunnen zien. Toewijding om te doen omvat ook kijken en luisteren naar wat mogelijk is voor een cliënt en net een stapje harder willen lopen of verder willen kijken.

Tot slot is juist ook toewijding van de cliënt nodig, wanneer ze echt niet willen luisteren en niet zelf ook willen werken aan herstel of verbetering dan is het aan de therapeut om te kijken of hier door middel van vragen stellen verandering in kan komen. Belangrijk is om in dit geval uit te kijken dat je zelf niet 'te hard gaat werken'. Lukt dit niet zal dit een beperking zijn in de cliënt-therapeut relatie en zal een gewenst resultaat waarschijnlijk ook achter blijven.

Verantwoordelijkheid

Hoewel je uiteindelijk niet verantwoordelijk bent voor de cliënt en de uitkomst van de behandeling, is een bepaalde verantwoordelijkheid vanuit de therapeut nodig tijdens de behandeling. Je hoeft alle problemen niet op te lossen, maar helpt de cliënt wel om hier zelf stappen in te maken. Hierin ligt de verantwoordelijkheid van de therapeut. Het er daadwerkelijk mee aan de slag gaan en terugkoppelen hoe het gaat, daarin ligt weer de verantwoordelijkheid van de cliënt. Hij zal het uiteindelijk moeten doen.

Creëren van een band, een connectie

Erken het individu

In de interactie blijkt je erkenning voor het individu. Dit komt tot uiting in 3 subcategorieën

1. *Iemand zien als gelijkwaardig.* Het is belangrijk dat het doel voor de behandeling die van de cliënt is en wees je ervan bewust dat je je niet 'boven' de cliënt plaatst, stel je samenwerkend op.
2. *Het valideren van de ervaringen van de cliënt.* Stel je steunend op ten opzichte van de cliënt en luister naar wat hij te zeggen heeft.
3. *Het behandelplan afstemmen op het individu.* Help de cliënt duidelijk te krijgen wat ze nodig hebben en wat hun wensen zijn. Dat wordt het uitgangspunt, rekening houdend met de mogelijkheden van de cliënt, om het plan uit te voeren.

"Giving-of-self"

Jezelf belangeloos, medemenselijk en groothartig opstellen. Net een stapje harder lopen voor een patiënt, wat meer beschikbaar zijn. Dit kan in de interactie of buiten de interactie om. In de interactie

kan betekenen dat je beschikbaar bent om aan de telefoon te komen als ze bellen en je in de praktijk bent of dat ze je kunnen mailen. Daarbuiten betekent het dat je ervoor zorgt dat de status netjes op orde is, een brief schrijft wanneer nodig of contact opneemt met andere behandelaars.

Dit klinkt heel 'dienend' en dat is het tot op zekere hoogte ook. In de relatie is het belangrijk dat de cliënt leidend is en de therapeut steunend. Mijn ervaring is dat je hiermee het verst komt, je stemt daardoor beter af op de ander. Wanneer dit gebeurt zal de cliënt ook meer 'in beweging' komen, nieuwsgieriger worden en ook vragen gaan stellen. Ze nemen de regie daardoor meer in eigen handen wat de zelfredzaamheid en de therapietrouw alleen maar ten goede komt.

Het lichaam gebruiken als basis (pivot point)

Ik ben en blijft in de eerste plaats een fysiotherapeut en werk vanuit het lichaam. Hierbij zijn een aantal punten van belang. Het onderzoeken en uitleggen van de fysieke klachten en samen kijken naar een mogelijke oplossing. Daarnaast het faciliteren van een positief contact van de cliënt met zijn lichaam. Vaak is er of sprake van een overmatig bewustzijn (alles in het lichaam met grote bewustzijn ervaren en er aandacht aan geven) of een gebrekkig contact (meer in het hoofd zitten en/of slecht in contact staan met het lichaam, moeite hebben met voelen). Dan is er nog het aanraken van de patiënt. Dit is een belangrijk onderdeel van het contact. Uiteraard is er de aanraking om te onderzoeken en voor bepaalde behandelingen. Maar aanraking kan verder gaan dan dat en gebruikt worden om een connectie aan te gaan en vertrouwen te creëren. Essentieel is het dan ook om zelfverzekerd te zijn in de aanraking.

De band/binding

De band is van belang zodat de cliënt steun kan zoeken en hulp kan ontvangen. De band tussen een therapeut en een cliënt kent 4 subcategorieën. Vooral respect en vertrouwen kennen een wederkerigheid.

Rapport

Rapport heeft betrekking op de betrokkenheid tussen (twee) mensen op verbaal en non-verbaal niveau. Verbaal komt het neer op het gebruik van vergelijkbare woorden, afstemmen op spreektempo en toon van de ander. Non-verbaal neem je bijvoorbeeld een houding over, gebruik je dezelfde gebaren op stem je je ademritme af. Het is onderdeel van het contact tussen mensen. Hoe positiever de rapport hoe meer het 'klikt'.

Respect

Dit kan zich uiten in de waardering die je toont richting de cliënt voor zijn kwaliteiten of vaardigheden. Zeker cliënten met aanhoudende pijn hebben al bepaalde strategieën die helpend zijn. Maar ook het respecteren van bepaalde keuzes en overtuigingen van een cliënt. Dit kent overigens wel een bepaalde grens. Wanneer de cliënt keuzes maakt die mogelijk schadelijk kunnen zijn, zal ik daar wel over adviseren.

Vertrouwen

Een belangrijk aspect hierin is dat je je afspraken nakomt. Vertelt wat en waarom je iets doet (bepaalde onderzoeken, handelingen). Het een en ander voorspelbaar maken, wekt vertrouwen.

Zorgzaamheid

Zorgzaam zijn voor de anders betekent dat je zorgt voor de ander en daarbij de ander op zijn gemak laat voelen. Je toont betrokkenheid en hebt aandacht voor de ander.

Referenties:

Miciak et al., A framework for establishing connections in physiotherapy practice, *Physiotherapy Theory and Practice*, 2018.

Miciak et al., The necessary conditions of engagement for the therapeutic relationship in physiotherapy: an interpretive description study, *Archives of Physiotherapy*, 2018, 8:3