

**NIET  
ALLEEN  
LUISTEREN  
IN TELE-ONTHAAL**



[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)  
Praten is de eerste stap

DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST  
VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG  
ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF E  
PESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING Z  
GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS  
RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVA  
PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID Z  
PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING  
IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD AL  
DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST  
VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG  
ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF E  
PESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING Z  
GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS  
RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING  
FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING  
STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS  
DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE  
ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLE  
ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏC  
ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG  
VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS S  
MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZ  
CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN Z  
ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL  
PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPRO  
SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMIL  
OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD ST  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF E  
PESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING Z  
GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS  
RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVA  
PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID Z  
PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING  
IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD AL

ST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE  
ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG  
VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS  
EN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF  
EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME  
ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT  
GS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN  
ARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN  
ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS  
G DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE  
LEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN  
ST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE  
ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG  
VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS  
EN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF  
EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME  
ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT  
GS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN  
NG SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN?  
ING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD  
PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING  
IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD  
MEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM  
DE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG  
G ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
ONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM  
ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD  
GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI  
BLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN  
IE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING  
STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS  
EN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF  
EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME  
ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT  
GS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN  
ARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN  
ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS  
G DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE  
LEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN



**NIET ALLEEN**



[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)  
Praten is de eerste stap

© Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen 2015





**NIET  
ALLEEN  
LUISTEREN  
IN TELE-ONTHAAL**





# INHOUDSTAFEL

---

Woord vooraf	7
“Kom niet met de hele waarheid...”	9
“Ik geloof zeer sterk in het gesprek”	10
Stilte die werkt, verbindt...	12
Getuigenis vrijwilliger (1)	15
“De avondbeurt”	16
Getuigenis vrijwilliger (2)	20
Tijd steken in een ander	22
“Alles van waarde is weerloos”	25
“Stil, iemand praat...”	27
“De omtrek van een vrouw”	28
Jongeren en Tele-Onthaal: de chathulp	30
Getuigenis vrijwilliger (3)	33
Experts in het luisteren	35
Getuigenis vrijwilliger (4)	51
“Sometimes it is necessary...”	53
Een brede stroom...	54
Getuigenis vrijwilliger (5)	56
“Het licht zal zijn boom vinden...”	59
Nawoord	61
Kleine liefdesverklaring aan Tele-Onthaal	63

INHOUDSTAFEL

WOORD  
VOORAF

# WOORD VOORAF

---

Tele-Onthaal werkt al decennialang volgens dezelfde eenvoudige maar vruchtbare aanpak: een anonieme vrijwilliger luistert, zo lang als nodig, naar een even anonieme mens aan de andere kant van de lijn of de computer. Die ontmoeting, een beetje los van plaats en tijd, probeert een kleine **asielplek** te worden, waarin grote emoties als woede en wanhoop, als eenzaamheid en doodsverlangen, geuit, gedeeld, begrepen mogen worden. En daardoor, dat hopen de twee mensen elk aan een kant van de lijn of de chat, ook tot rust gebracht. Een rustplek, al was het maar voor even. Maar vaak komt met nieuwe rust ook nieuw inzicht mee, en blijft het telefoon- of chatgesprek “verder werken” nadat de hoorn is ingelegd, of de chatkamer verlaten...

Dit boekje wil iets van die grote **rijkdom** weergeven die zich afspeelt tussen oproeper en vrijwilliger. Wat drijft iemand om een onbekende stem op te bellen en te durven beginnen vertellen over een leven dat niet loopt zoals voorzien, of zoals gedroomd? Wat drijft de vrijwilliger om zoveel uren van de eigen tijd “leeg te maken” en te luisteren naar dat leven dat even bij haar of hem stilstaat?

Er gebeurt veel in die kleine, naamloze **ontmoeting**: beetje rust, minder wanhoop; misschien wat nieuw inzicht, dat nog zal kunnen groeien; misschien zelfs herstel van eigen waardigheid; misschien zelfs herstel van vertrouwen in het leven zelf... Fundamenteel ongrijpbaar dus is die ontmoeting, te intiem ook om aan derden te kunnen vertellen, te zeer gebonden aan dat ene kleine verhaal van dat moment. Het is per definitie werk-in-stilte, in het verborgene. Werk waarmee je als vrijwilliger en als organisatie niet kunt scoren, niet bij de vrienden op café, niet op de banken van de tv-shows. Maar het is daarin niet anders dan

veel ander vrijwilligerswerk: al die kleine vrijwillige armen en voeten verrichten reuzenarbeid voor een maatschappij, en ze vragen niet om spotlights. Hun gedrevenheid ligt veel dieper.

Als we toch proberen iets over die bedding te zeggen, dan zou het dit kunnen zijn: het geloof dat de ene mens niet zonder de andere kan, dat het leven ten diepste **gedeeld** moet worden. Niet alleen in de kracht en de vreugde, maar ook waar er ellende is, eenzaamheid en verdriet. Dat doen de gesprekken van Tele-Onthaal: ze delen het leven. En ze willen een signaal zijn in de maatschappij, een tegenstroom, een beweging van onderuit die zegt: een samenleving wordt gebouwd op leren luisteren naar elkaar.



Vandaar ook onze titel: **Niet alleen**. Als samenvatting van wat de gesprekken ons geleerd hebben, maar ook als programmaverklaring...

We willen u geen academisch boek aanbieden, met stevig ingedeelde en uitgewerkte hoofdstukken. Nee, liever een boekje dat **uitnodigt** tot bladeren, tot kijken en even blijven hangen, waarin de wijsheid opduikt als een plotse verrassing. Een beetje zoals een Tele-Onthaalgesprek, waarin ook vanalles kan gebeuren...

**Kom niet met de hele waarheid,  
kom niet met de zee voor mijn dorst,  
kom niet met de hemel als ik om licht vraag,  
maar kom met een glimp, een dauw, een vleug,  
zoals de vogels waterdruppels meedragen na  
het baden en de wind een korrel zout.**

Olav H. Hauge, Noors dichter



## IK GELOOF ZEER STERK IN HET GESPREK

---

“Tele-Onthaal wil een zo goed mogelijk gesprek aanbieden aan mensen die het moeilijk hebben. Een gesprek werkt immers **helend** en ook **preventief**, het voorkomt soms nieuwe moeilijkheden.

Bovendien geeft het een gevoel van **erkenning, rust, zelf-waarde en veiligheid**.

Ik geloof zeer sterk in het **gesprek**. Iedere mens is op zoek naar iemand die luistert. Zo kreeg ik ooit een vrouw aan de lijn die vertelde dat het die dag exact dertig jaar geleden was dat haar kindje was gestorven. Elk jaar had ze het moeilijk op die dag. Ze wilde er gewoon even over bellen. Daar word ik stil van.

Iedereen kan met om het even welk probleem bellen of chatten naar Tele-onthaal. Niemand moet op voorhand denken: ben ik met deze situatie wel aan het juiste adres? Dat maakt onze positie uniek, vele andere hulpverleners zijn gespecialiseerd in bijvoorbeeld rouwverwerking of relationele problemen. Wij zijn **geen specialisten van problemen, wel van gesprekken**. De meeste bellers contacteren ons over relationele problemen, maar we krijgen ook oproepen over eenzaamheid, geweld, rouw, zelfdoding, gezondheid. Eigenlijk over alles wat mensen meemaken. We zijn er niet om de problemen op te lossen, wel om een luisterend oor te bieden. Per jaar krijgen we ongeveer 110.000 oproepen.



# IK GELOOF ZEER STERK IN HET GESPREK

De mensen die onze oproepen beantwoorden, zijn **vrijwilligers**. Uiteraard worden ze gescreend en geven we hen een grondige opleiding. We vinden het ook belangrijk dat ze terecht kunnen bij elkaar én bij ons, de beroepskrachten. Ze maken van elk gesprek een verslag, zo brengen we in kaart waarover mensen ons contacteren. Maar het helpt de vrijwilliger ook om het gesprek te verwerken. Gesprekken kunnen altijd gedeeld worden, maar natuurlijk neemt een vrijwilliger een gesprek soms mee naar huis.

We houden vrijwilligers altijd voor dat zij verantwoordelijk zijn voor hun inzet aan de telefoon, niet voor wat de oproeper daarmee doet. De vrijwilliger moet telkens het beste van zichzelf geven. Wat de oproeper daarmee doet, hangt van zoveel factoren af, daar ben je als vrijwilliger niet verantwoordelijk voor.

Benader mensen **positief en erkennend**. We zijn passanten, we zijn hier in het beste geval tachtig jaar op een bewuste manier. Neem jezelf niet al te serieus en maak er iets goeds van voor de mensen rondom je. Ik huiver bij de slogan “het geluk begint bij jezelf”. We zijn maar gelukkig als we sociaal zijn.”

*Uit een interview met Chris De Ketelbutter,  
secretaris Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen,  
in Okramagazine, december 2013.*



# STILTE DIE WERKT, VERBINDT...

---

## 1

Een goed gesprek begint met goede stilte. Soms letterlijk zwijgen, na de begroeting en de welkom. Zwijgen als leegte die **uitnodigen** wil. Want beginnen praten over onze kwetsbaarheid is een stap die moeite kost, we hebben allemaal onze trots als mens. Soms zelfs staan tranen het spreken in de weg, of wil de adem niet mee, opgejaagd, onrustig.

Dan is de leegte van het zwijgen van de vrijwilliger (wellicht met een klein bemoedigend vraagje “of het moeilijk is...”) een erkenning en een uitnodiging tegelijk: spreek maar, de woorden zullen wel komen, ik zal wel luisteren... Een mens die door de blokkade van verdriet en onmacht haar of zijn kwetsbaarheid durft toe te laten, heeft de belangrijke eerste stap gezet. Tele-Onthaal heeft er zijn slagzin van gemaakt: *Praten is de eerste stap...*



## 2

Want stilte kan ook een **gevangenis** zijn. Als er niemand is (“letterlijk niemand...”, antwoordt de oproeper, als de vrijwilliger er nog eens speciaal naar vraagt). Als het aangedane leed jarenlang geen woorden mocht en kon vinden. Na al die jaren nog altijd die rouw die zo zeer doet. Na al die jaren niemand die het geheim van het misbruik kent. Stilte kan verwoesten, in hoofd en hart, als er niemand kan, mag, wil luisteren. In een maatschappij waar alles gefaceboekt, geselfied, ge-sms’t wordt, schreeuwen sommige stiltes, in stilte... En niemand die het hoort.

## 3

Vandaar dat de Tele-Onthaalvrijwilliger, in haar of zijn opleiding, moet leren zwijgen. Leren **wachten**. Leren erkenning geven, vooraleer meteen met een oplossing te willen komen. Want dit ervaar je als goede luisteraar: als de oproeper begrepen wordt, komen de woorden terug.

# STILTE DIE



Als hij niet veroordeeld wordt, kan hij weer een positief gevoel over zichzelf beginnen vinden. Het luisteren biedt ruimte en verbindt de oproeper met een kracht die zij niet meer vermoedde.



Eerst luisteren is niet alleen een signaal naar de oproeper, maar ook naar de maatschappij waarin we leven. Die noemt zichzelf beschaafd, en in een beschaafde maatschappij groeien rond de erkende problemen commissies, wetten, instellingen, organisaties, structuren, subsidies, professionals, specialisten, statistieken. Allerlei opvang met maar één doel: een oplossing voor een probleem. Mede doordat alle hulp betaald wordt, ontstaat het merkwaardige gegeven dat ze korter wordt in tijd, ongeduldiger als ze niet (genoeg) helpt, dwingender tegenover de normen die een maatschappij stelt. Je merkt het aan de rouwverwerking: waar je vroeger een jaar de tijd kreeg om je rouwen te tonen, word je nu aangekeken op verdriet "dat te lang duurt". En toch zijn al die zorginitiatieven wel even zoveel kansen.

Wat er nodig is, is aandacht voor de **context**. Een probleem is nooit enkel een probleem, maar altijd een groter verhaal, in een grotere context. Een verhaal van gemiste kansen, of geknakte dromen, of grof onrecht, of een onwaarschijnlijk lot. Een verhaal ook van schuld en boete, van goede of misplaatste trouw... Dat grotere verhaal stopt niet met de maatschappelijk aanvaarde oplossing, maar vraagt veel meer ruimte om bewust, geuit, verwoord, gedeeld te kunnen worden. Net daarom is er dat zachte zwijgen van de Tele-Onthaalluisteraar: als een uitnodiging om dat diepere verhaal naar boven te laten komen, die ingewikkelde context waarin mensen dikwijls leven. Zoals iemand die rouwt ook maar echt geholpen wordt als men noch terugvalt op clichés, noch wegkijkt of wegvluicht, maar tijd wil vrijmaken, zelfs al zijn er geen woorden voor. "Laten gebeuren" moet de vrijwilliger aan de lijn even goed leren als de mens die opbelt...

## S

Hoe slaag je erin als vrijwilliger dat grotere verhaal ruimte te geven?

Veel heeft te maken met je **binnenkant**: er is de nieuwsgierigheid naar hoe mensen leven, er is de genegenheid voor mensen, er is begrip ontstaan uit eigen ervaring en strijd. Als je zelf ook geholpen bent, kan het verlangen groeien om "iets terug te doen". Er is de waardering voor alles wat "er wél is", en nog zoveel meer dat het luisteren kan helpen.

Maar er is eveneens een goede **luisterplek** nodig. Laten we dat de buitenkant noemen. Letterlijk een plek waar je als vrijwilliger van Tele-Onthaal naartoe trekt, waar je je rugzak, die ieder van ons toch heeft, aan de deur laat staan. Een plek die je ontvangt, maar ook opvangt. Want de gesprekken kunnen je soms verward en klein maken: hoe luister je naar een suïcideverhaal, hoe verwerk je te grote woede van de oproeper die zich dan tegen jou kan keren, hoe luister je naar bodemloos verdriet?



Vandaar het belang van nog een andere context: namelijk vrijwilliger te zijn in groepsverband, omringd, begeleid en gesteund door een professioneel team.

Beide zijn niet onbelangrijk: met **mede-vrijwilligers** kan je het moment delen, kan je ervaring uitwisselen in de maandelijkse intervisies, kan je vriendschap sluiten. Het **professionele team** vormt je, vangt je op bij gesprekken die sporen dreigen na te laten, zorgt voor vorming en draagt de organisatie van de werking. Die omkadering maakt goed werk mogelijk. Elke vrijwilliger heeft grenzen nodig waarbinnen zij of hij zich veilig, gesteund, gevormd weet. Daardoor kan hij of zij ook de eigen grenzen beter aanvoelen, niet alleen in een gesprek, maar ook in de werking van heel de organisatie.

# GETUIGENIS VAN EEN VRIJWILLIGER (1)

“Het vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal heeft mij de kwaliteit van het ‘luisteren’ meer leren nuanceren. Aanvankelijk had ik het gevoel dat er iets moest gebeuren aan mijn kant van de lijn of het scherm: ik moest iets doen, luisteren was een werk-woord.

Wanneer ik contact had met een oproeper luisterde ik wel aandachtig, gaf ook aan dat ik hoorde wat er gezegd of geschreven werd, maar ondertussen spookten er allerlei meningen en oordelen in mijn hoofd rond, onuitgesproken weliswaar, maar toch. . .

Gaandeweg ben ik me daarvan bewust mogen worden. Ik besef dat, al luisterend, heel mijn geconditioneerde santeboetiek zomaar aan de oppervlakte komt drijven als ik niet waakzaam ben.

Is dat dan erg? Ik ervaar het niet als echt erg, maar ben wel gaan merken dat het een hemelsbreed verschil uitmaakt of ik in een gesprek (en in iedere andere vorm van contact) mijn eigen wereldje al dan niet achterlaat. Luisteren met een leeg hoofd en een open hart creëert een soort vrije ruimte. Het is verbazingwekkend hoeveel onderhuidse zaken blijkbaar ook op afstand energetisch voelbaar zijn, zelfs bij het chatten.

En toch, soms dient er zich in een gesprek iets aan waardoor ik als luisteraar best wel bewust en actief persoonlijk mag worden. Want af en toe duiken in genoemde vrije ruimte raakpunten op, die me genoeg inspireren om een eigen ervaring te delen. Dan voel ik dat mijn woorden ontstaan in het beweeglijke huidige moment, zonder de lading van mijn verleden. De houding van de oproeper opent zich meestal als ik erin slaag om onbevooroordeeld en fris te luisteren en te spreken.

Het lukt niet altijd, maar daarom niet getreurd: en de boer, hij ploegde voort. . .”

N. (2 jaar T.O.-vrijwilligster)



Zaterdagavond, kwart over acht. Als ik binnenkom in de Tele-Onthaaldienst, zie ik dat de keuken leeg is, alle twee de vrijwilligers zijn in gesprek. Ik steek mijn neus in de kleine telefoonkamertjes en groet, ten teken dat ze kunnen afsluiten, dat de opvolging van de “wacht” er is. Maar al dadelijk rinkelt weer de telefoon, wat wij “de derde lijn” noemen. Ik neem op en zal vanavond mijn vorige collega’s niet meer zien.

Een gesprek over een relatiebreuk. Achtergelaten worden is altijd zoveel meer dan het brutale feit: het is de vernedering, het is ook die woede, waarvoor wij vaak geen naam hebben, het zijn de waaromvragen, en de vele praktische vragen, het is de zinloosheid die niets meer heel laat. Ik luister, ik mag veel luisteren want de belster praat veel. Anonimiteit is een groot goed, we hoeven niet via omwegen bij de kern te raken. Hier vraagt een mens aan een andere mens of de liefde, of het leven zin heeft. De andere geeft geen antwoord, toch niet rechtstreeks. Misschien wel door te blijven luisteren...



Anonimiteit is een groot goed: ik mag iets vragen, ik mag iets zeggen zonder dat er onmiddellijk wantrouwen is. En soms zeg je als Tele-Onthaalvrijwilliger zo al eens iets dat deugd doet, dat troost, inzicht geeft. Maar een goed gesprek hangt niet af van al of niet oplossingen vinden. Het geheim ligt daar niet. Het geheim ligt in de ontmoeting, hoe anoniem ook. Misschien omdat ze anoniem is. Voor sommigen is zelfs praten al te confronterend: zij chatten dan online, en ook in die totale stilte vindt de ene mens de andere...

Na een uur loopt het gesprek naar zijn einde. De belster is veel rustiger nu, al is haar situatie niet veranderd. Mensen vinden in zichzelf onvermoede bronnen, als ze maar niet alleen gelaten worden. Vandaar, ik hoor het Chris nog zeggen tijdens de opleiding: een beschaafde maat-

schappij heeft, 24 uur op 24, een spoeddienst voor eerste lichamelijke hulp, en ook een crisisopvang voor eerste geestelijke hulp.

## 2

Ik probeer vlug een glas water te halen, groet mijn collega die ook dorst blijkt te hebben. Dit is een van de aantrekkelijke kanten van dit engagement: dat je zoveel boeiende contacten hebt ook buiten de telefoon. Wie zijn die mensen die hier net als ik aangewaaid zijn om te luisteren? Vaak heeft het leven hen ook niet gespaard, maar op een of andere manier zijn ze daar bovenuit gegroeid, hebben ze er wijsheid en warmte van gemaakt.

De jongste tijd zie ik ook veel meer jonge mensen vrijwilliger worden. Blijkbaar hoef je niet een half leven achter de rug te hebben om hier de telefoon te bedienen. Dat je op jonge leeftijd, met werk- en gezinsdruk, wekelijks een flink pak tijd uittrekt voor andere mensen, is knap. Want je kunt er niet mee uitpakken, anoniem blijf je.

Wat is het dat ons, vrijwilligers, hier brengt? Iets teruggeven van wat we zelf gekregen hebben? De nood aan een zinvolle bezigheid? Misschien ook wel, zo is het toch bij mij, nieuwsgierigheid naar de mens en zijn leven. Hoe vaak raak je in het gewone leven “binnen” bij iemand, en hoe vaak is daar tijd voor? Hier, aan de lijn, komt de hele wereld langs, zomaar, en begint zomaar te vertellen.

Maar wat al die vrijwilligers toch wel in zich dragen, is een genegenheid voor mensen. Genegenheid komt van nijken, je toebuigen naar iemand. Aanwezig blijven is een geheim dat de ene mens aan de andere lijkt door te geven, als een kostbare schat. Wie heeft naar ons, vrijwilligers, geluisterd...?

Ons werk is in elk geval zo georganiseerd dat we als vrijwilliger naar elkaar moeten luisteren. Elke maand intervisie rond een bepaald thema, bijna maandelijks vorming, supervisie bij het professionele team (dat omkadert en stuurt en begeleidt, een noodzakelijke steun voor elk van ons, op elk moment). Zo gaan de neuzen en de gedachten vanzelf



in dezelfde richting. Je kunt als vrijwilliger dit werk niet op je eentje doen. Er moet een soort nederigheid blijven, die een ander woord is voor openheid, of willen bijleren. Het is vaak ook zo complex wat je hoort, of zo rakend, dat je er moet over praten. Met meer zie je meer. Met meer begrijp je meer.

### 3

Mijn volgende gesprek: man net terug van het mortuarium, waar hij nog 'ns afscheid heeft genomen van zijn gisteren plots gestorven vriendin. Maar het is zacht verdriet dat ik hoor, want een mooie relatie, met veel liefde. En dat zeg ik hem ook. Maar ja, voor hij gaat slapen wil hij nog even dat kostbare verdriet delen. En hij weet dat hier iemand zit.

Mijn volgende gesprek (het is weer druk, zeggen wij dan): een moeder over haar borderline dochter, die niet opgenomen wil worden, enkel nog dood wil. En aan haar vraagt om haar te helpen. Wanhoop, onmacht. De laatste aan wie die jonge vrouw zo iets kan vragen, is toch haar moeder? De machteloosheid kruipt ook in mij. Als de nood te groot is, lijkt erkenning geven te weinig, te schamel, zo arm. En dan moet je je als vrijwilliger vastklampen aan het besef dat je maar een schakeltje bent, én een momentopname. Laat dat dan ook zo sterk mogelijk zijn, hoop je dan.

Gedeelde onmacht, het grote verdriet dat je ontmoet, de kwaadheid die soms zelfs tegen jou tekeer gaat: laat je die als vrijwilliger achter in de telefoonkamertjes of neem je die mee naar huis? Het is een groot geluk dat we telkens met twee zijn, je kunt met een paar woorden al zoveel kwijt in dat vertrouwde keukentje-living.

Soms passeert een leven dat zo pijnlijk is, dat je het inderdaad mee naar huis neemt. Naamloos. En misschien eenmalig. Misschien hoor je die stem nooit meer. Maar ook de andere kant beseft dat de Tele-Onthaalvrijwilliger geen doos met oplossingen heeft. En belt toch, soms zelfs, dat gebeurt, bij de laatste daad van afscheid nemen van het leven.



Betekent het niet dat, hoe moeilijk ook, het daarop aankomt: op de ene mens die bij de andere blijft, op de ene mens die de andere niet in de steek laat, niet overlaat aan de totale eenzaamheid die de totale zinloosheid is? Het lijkt een contradictie: stoppen met leven en toch niet alleen willen zijn. Wat is dat geheim dat wij mensen delen...



Het is elf uur geworden. De volgende vrijwilligers zijn binnen gekomen. Ze “doen” de nacht, tot morgenvroeg. In de stilte van de donkere nacht wakker blijven voor de telefoon die gaat, de stem die wil spreken, het heeft iets van een groot geloof in de waarde van iedere mens, hoe klein en naamloos ook. Staan ook moeders en vaders niet op als ze geluid horen in de kinderkamer? Zo geven de nachtverpleegkundigen een pilletje aan wie pijn heeft, schikken het hoofdkussen en laten wat licht aan in de verte. Zo sussen ze de dolende dementen, blijven er even bijzitten tot ze weer gaan slapen.

Ik neem nog een koekje (een van het vele snoepgoed dat hier altijd op tafel ligt), mijn collega en ik vragen nog even aan elkaar hoe de avond was, aan het bord hangt het bericht van een vrijwilliger die zwaar ziek is en ik check nog ‘ns of ik de komende beurten wel juist heb genoteerd in mijn agenda.



Dan rijdt ik huiswaarts. De radio brengt pittige muziek. Ik zet de volumeknop wat harder en ben blij dat ik een plek heb die de mijne is, warm en dicht, zonder grote zorgen, en dat er iemand is die bij mij blijven zal, vannacht en de volgende dagen. Count your blessings, zegt het spreekwoord. Na weer een telefoonbeurt ben ik mij er meer dan ooit van bewust. Op gevaar af dat het sentimenteel klinkt, zou ik zeggen: hier rijdt een dankbaar mens...

*G. (13 jaar T.O.-vrijwilliger)*

*(Dit getuigenis verscheen oorspronkelijk in TGL, Tijdschrift voor geestelijk leven)*

# GETUIGENIS (2)

“Je wou praten?” Zo moedig ik de oproeper aan telefoon of chat wel eens aan om het gesprek te beginnen wanneer het na de begroeting lang stil blijft. Ik ben dan met volle aandacht gericht op wat gaat komen. Op weg naar hier heb ik al wat afstand genomen van wat me persoonlijk bezighoudt en ik kijk uit naar de ontmoeting die elke oproep is. Ik hoop de persoon aan de andere kant van de lijn het gevoel te geven: ik mag er zijn zoals ik ben, er is iemand die met respect naar me luistert en zich in mij kan inleven. Hij krijgt de ruimte voor zijn verhaal en neemt me mee in zijn leefwereld, omstandigheden, gedachten, gevoelens, zover als hij dat wenst.

Het is geen toevallig gesprek. Iemand neemt op dat moment de beslissing te bellen of te chatten vanuit een verlangen of zelfs de nood om iets met iemand te delen, te bespreken. Of misschien is de eenzaamheid ondraaglijk. Het verlangen naar een begripvolle gesprekspartner is soms dwingend. Ik beluister de oproeper met hoofd en hart en dat houdt zorg in voor wat er leeft in zijn gemoed. “Ik word altijd zo kwaad als mijn vrouw kritiek geeft en dan krijgen we slaande ruzie.” Open spreken over gevoelens kan bevrijdend zijn, rust brengen en leiden naar zelfkennis en zelfaanvaarding.

Niet alleen de woorden spreken een taal, er is ook de stem, de manier van spreken met allerlei variaties van toonhoogte, volume en tempo, een stem kan fluisteren, snikken, zuchten, aarzelen, smeken... Er zijn ook sprekende stiltes. Bij het chatten zie ik de oproeper zoeken, schrijvend en wisselend vorm geven aan wat hij wil overbrengen. Aan de telefoon zijn er af en toe achtergrondgeluiden: een blaffende hond kan een wat vastgelopen gesprek een nieuw impuls geven. Een scheldende stem in de verte of jengelende kinderen, een voorbijrijdende trein of het vullen van nog een glas kunnen mijn beeld van de oproeper scherper stellen.

De oproeper belt met een bepaalde verwachting en achter zijn verhaal schuilt vaak een andere nood waar hij zich bewust van kan worden. Door de juiste vragen, door woord en wederwoord in een sfeer van vertrouwen kan er inzicht groeien. Misschien uitzicht en liefst ook hoop. Door empathisch te luisteren kan ik erkenning geven aan de eigenheid van de oproeper, aan zijn verleden en heden. Als zijn zelfvertrouwen toeneemt komen groei-  
mogelijkheden





lijkheden in zicht. Soms blijft het niet bij overwegen van mogelijkheden, maar ontstaan er concrete voornemens om het leven meer in handen te nemen, bijvoorbeeld door professionele hulp in te roepen of te werken aan het herstel van familiebanden.

De oproepers en de verhalen zijn zo verschillend en het gesprek kan vele kanten op. Neen, niet elk contact tussen oproeper en 106 is geslaagd. Af en toe laat het twee teleurgestelde gesprekspartners achter. Als ik dan overdenk hoe het verkeerd is kunnen lopen, vind ik soms de oorzaak bij mezelf: bijvoorbeeld de oproeper te weinig de kans gegeven om te ventileren of mijn irritatie over racistische opmerkingen niet onderdrukt. Spijtig! Voor mij wordt dat dan voortaan een aandachtspunt.

Vele honderden gesprekken boden me een inzicht in het leven van bellers of chatters, soms op zwaar beladen momenten in dat leven. Ik heb in hun levenservaring gedeeld en een ruimer zicht gekregen op wat er leeft onder ons, mensen. Ik word geraakt en de betrokkenheid kan heel groot zijn. Soms herken ik mezelf in hun verhaal, ik hoor hun moed en wanhoop, hun pogingen en hun mislukkingen. Ik leer van hen, zo kan ik nu beter relativeren. Ik ben ook milder geworden, voor anderen en voor mezelf.

Mijn motivatie voor het vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal en mijn betrokkenheid blijven groot: het vertrouwen krijgen van de oproeper is een voorrecht, zoals elke echte ontmoeting dat is.

M. (21 jaar T.O.-vrijwilligster)

# TIJD STEKEN IN EEN ANDER...

## OVER ZORG ALS LEERSCHOOL

---

Het Tele-Onthaal-werk aan de chat en de telefoon kadert in een ruimer menselijk verband: dat van de **zorg**. In een maatschappij die blijft roepen dat het “in het leven om onszelf gaat”, betekent zorg niets minder dan “tijd steken in een ander”.

Net dat maakt zorg zo complex en tegelijk zo waardevol. Tijd maken voor een medemens houdt het **risico** in op gezeur en geklaag, op een kwetsbaarheid die plots te confronterend is, op verbittering waarmee het moeilijk praten is. De mogelijkheid dat je mislukt, dat is het wat zorg zo kwetsbaar maakt. Je ‘levert je over’ aan je medemens, zo voelt het soms aan, zeker als er een machtsspelletje ontstaat, waarin op je gevoelens wordt gespeeld, waarin je hart wordt gechanteerd...



Maar als je met dat risico leert omgaan (en dat leer je in de opleiding tot vrijwilliger, in je ervaring, in de maandelijkse interviews waarin die ervaring gedeeld wordt), wat een geweldige **leerschool** is dan die poging tot zorg dragen voor je medemens!

- Je leert er je **grenzen** te bepalen en op te eisen.
- Je leert er **geduld** want achter de eerste heftigheid, misschien zelfs onhebbelijkheid, kan een heel gevoelig maar gekwetst mens schuilgaan, iemand die tot de eigen verbazing tot grote openheid in staat is.
- Je leert er dat de **binnenkant** van mensen zich niet zo makkelijk laat verwoorden, of grijpen (laat staan be-grijpen).
- Je leert er dat **niet weglopen** van een moeilijk gesprek (zoals in het dagelijkse leven bij mensen-in-moeilijkheden zo vaak gebeurt)

# TIJD STEKEN IN EEN ANDER...

voor hen al een geschenk is: als deze luisterende mens niet wegloopt, waarom zou ik dan van mezelf weglopen (zoals in het dagelijkse leven bij hen zo vaak gebeurt: aantrekken en afstoten tegelijk...).

- Je leert er dat er niet zoiets is als een standaard-aanpak in de zorg: ieder mens is anders. Dat maakt het chat- en telefoonwerk in Tele-Onthaal zo boeiend: elk gesprek is ten diepste **“nieuw”**.
- Je leert de betekenis van het woord vrijwilliger: het is jouw **keuze**, dit luisteren, dit gesprek. In het woord “vrijwilligerswerk” zit een van de diepere keuzes die mensen kunnen maken: hun levens delen, als een betrokkenheid waar ze beiden beter van lijken te worden.
- Je leert als vrijwilliger door te luisteren ook **jezelf kennen**: ook jij had die scheiding kunnen meemaken, of dat ontslag op het werk, of die zoon die het spoor bijster is. Hoe had jij dan gereageerd? Hoeveel kracht was er bij jou dan op de loop gegaan? Misschien bèn je wel gescheiden, en zit je nu aan de telefoon met de ervaring van iemand die weet dat een tweede kans wél kan, dat verlies



omgezet kan worden in een nieuwe kracht. Maar dat jij daar hulp voor nodig had, jij ook...

- Je leert dat elke mens **relatie** is. Dat je maar iemand wordt door de ander. De reclame mag nog zo vaak beweren dat jouw genieten het hoogste doel is, en eerst komt, toch blijft het gegeven dat in je eentje genieten zo mager uitvalt. Zorg is een veel boeiender en rijker leraar: iemands levensverhaal een hoofdstukje mogen delen; de kracht leren van niet-oordelen en van de groei die in geduld zit; dat het risico nemen van tijd, energie en inzet je de verantwoordelijkheid (terug)geeft, die je als mens toch hebt; leren dat er weinig verschil is tussen "klein" en "groot", dat onze welvaartsmaatschappij uit niets anders bestaat dan kleine-solidaire-daden-met-grote-gevolgen (zoals een steen in water geworpen veel verder uitdeint dan verwacht...) Al dat leren bijeen is veel groter **genieten** dan louter kopen en consumeren, iets waar een mens geen andere verdienste aan heeft dan dat er toevallig bankbriefjes in zijn portefeuille zitten...





# ALLES VAN WAARDE IS WEERLOOS...

## OVER KWETSBAARHEID

---

“Alles van waarde is weerloos,” schreef de dichter Lucebert in de vorige eeuw, en die regel is beroemd geworden. Wat die versregel hier zegt, met zijn ritme en klank, geldt bij uitstek voor een groep uiterst kwetsbare mensen die soms alleen nog de 106-lijn hebben om een beetje mens te kunnen zijn.

Sommige mensen hebben letterlijk niemand. Ze ervaren geen solidariteit meer in eigen omgeving. Hun eenzaamheid is volkomen: geen familie meer, of een familie die zich niet meer laat zien; of zelf niet meer buiten kunnen komen door leeftijd, handicap of ziekte; of opgesloten zitten door de terreur van een gewelddadig huwelijk (voor oudere vrouwen vaak zonder enige financiële mogelijkheid om zelfs maar te denken aan kunnen weggaan)... Voor zulke grote kwetsbaarheid is de stem aan de andere kant van de lijn niet alleen het enige mogelijke contact, maar zelfs het enige bewijs van het eigen bestaan...

Soms komt die eenzaamheid uit heel onverwachte hoek. Dat een man kan opbellen midden in de nacht, heel alleen in dat huis van hem, waar hij zo lang samen heeft geleefd met de vrouw die hij morgen zal begraven. En dat wij kunnen zeggen dat het ons raakt, dat hij zo alleen in de nacht van zijn leven moet staan, dat er niemand bij hem wilde blijven nu. En dat we hem kunnen laten vertellen over zijn vrouw, over die liefde die weg is en nooit weg zal gaan...

Je kan wel nog functioneren als mens, en toch rondlopen met een kwetsbaarheid in jezelf die bijna niet te delen is. Omwille van de schaamte, omwille van de angst, omwille van het taboe. Dat geldt zeker voor alle vormen van misbruik: het zwijgen is hier zo onmenselijk zwaar, dat zelfs de klank van een mensenstem nog te dicht komt, en de klankloze chat nog net een drempel is waar misschien overheen geklommen kan worden.



Over het algemeen is wat mensen elkaar kunnen aandoen, vaak onthutsend. Ook dat is grote kwetsbaarheid: de graad van geweld die mensen moeten meemaken. Je blijft er als Tele-Onthaalvrijwilliger soms verweesd bij achter.

Maar het kan ook kleiner: dat meisje-met-pleinvrees dat opbelt met de eenvoudige vraag om bij haar te blijven aan de telefoon, nu ze een groot stadsplein moet oversteken, babbelen hoeft zelfs niet, enkel aan de telefoon meegaan zodat ze niet alleen is met de angst die hoorbaar wordt in haar adem. Zoiets vraag je niet aan een voorbijganger, en misschien zelfs niet aan je vrienden...

ALLES VAN WAARDE  
IS WEERLOOS...

**“Stil, iemand praat,  
ben jij het of ik..”**

(Lars Gustafsson, Zweeds dichter)

# DE OMTREK VAN EEN VROUW

---

Ik droeg een kind, een jongetje, nu is hij twee.  
Verleden maand een ander kind, nu zijn ze met  
zoveel, zo lijkt het wel, soms roepen ze met tien.  
Als ik mijn oren dicht doe, kan ik mezelf nog zien:  
de omtrek van een vrouw, een dunne lijn die slijt.  
Toch, met mijn dunne arm wil ik ze nooit nooit kwijt.

Ik ben een wanhoopsmoeder, geen voorbeeld, nee,  
voor nummer een, te kort te ruw wellicht voor nummer twee.  
Hun vader, ach, zijn eigen oorlog, aan helpen dragen  
komt hij niet meer toe, misschien aan stelpen  
als ik bloed, en luisteren, dat kan hij goed,  
soms. Ik moet het alleen doen, ik moet.



Van kleuterschool tot nu altijd dat beetje  
later komen dan de anderen, dat kleedje  
op een dunne kou, die schoenen die niet durven  
springen, dat hoofdje dat nooit leerde zingen.  
En nu, nu zie ik alles terug in mijn oudste.  
Hoe een onzeker kind verandert in het benauwdste.

Dit heb ik nooit gewild, dat leven zo zou weglopen.  
En ik alleen met twee die ik zou dromen  
als ik ze hier niet had, hier in mijn dunne arm.  
Alleen, ik krijg ze niet, ik krijg ze nooit nog warm.  
Me laten opnemen, wie zal dan voor hen zorgen?  
De jongste neem ik mee, waar slaapt mijn oudste morgen?



Ik kan het niet meer aan, zal ik het dan zo zeggen?  
Krijg ik een andere arm, om rond mijn arm te leggen?  
Krijg ik een ander hoofd, dat niet breekt als ze gillen?  
Een andere stem, om mijn zachtheid niet te verspillen?  
Nooit meer kan ik niet hun moeder zijn, ook niet  
als teveel dood mij overwint, teveel verdriet.

*(geschreven na een telefoonluisterbeurt...)*



# DE OMTREK VAN EEN VROUW

# JONGEREN EN TELE-ONTHAAL: DE CHATHULP..

---

Voor acute lichamelijke problemen kunnen we terecht in de spoed-diensten van onze ziekenhuizen. Een beschaafde maatschappij organiseert echter ook een spoeddienst voor acute geestelijke nood. Al bijna 50 jaar zorgt Tele-Onthaal voor telefonische crisisopvang. Al bijna 50 jaar, 24 uur op 24, bewijst een anonieme stem aan de andere kant van de lijn dat mensen tijd en zorg willen delen met elkaar. Voor hoeveel oproepers in paniek is die aandacht levensreddend gebleken? We zullen het nooit weten. We tellen de mislukkingen, wat weer adem en kracht krijgt blijft verborgen...

In al zijn anonimiteit en bereikbaarheid is de telefoon in dat gesprek van goudwaarde gebleken. Maar tijden veranderen en met het internet dient zich een nieuw medium aan: het **chatgesprek**. Alles tussen mensen lijkt zich vandaag te verplaatsen naar het kleine scherm: contacten, relaties, nieuws en informatie, muziek, dagboeken, brieven. Vooral jongeren vinden elkaar op die virtuele fora, bouwen vriendschappen op, wisselen kennis uit, vertellen elkaar hun leven, hun gedachten en gevoelens. Het lijkt wel of op internet het oude medium brief weer tot leven is gekomen. Weliswaar geschreven in een taal die typisch snelle spreektaal is, maar even onverwacht persoonlijk soms. Zelfs de boekverluchting keert terug, in de vorm van emoticons en aanverwante tekens.

Voor de crisisopvang van Tele-Onthaal is het chatgesprek een zegen. Niet alleen omdat we zo veel dichterbij de jongeren komen, maar vooral ook omdat het scherm een nog **lagere drempel** betekent. Voor sommige problemen is zelfs de klank van de eigen stem nog te moeilijk: suïcidedachten en -plannen, incest, zelfverwonding, drugs, maar ook afgrondelijke eenzaamheid, verlorenheid die het leven over-



# JONGEREN

spoelt. Vlamingen zijn al niet de meest vlotte praters, en jongeren zeker niet. En er is de schaamte die alles verborgen wil houden. Zo raakt een mens gevangen, opgesloten in zijn problemen. Jongeren denken dan al gauw dat alleen zij die stormen meemaken, daar schuld aan hebben, niets waard zijn, slecht, stom. Schrijven is dan voor wie geen woorden meer kan of mag hebben, een uitkomst. Is een zachtere communicatie, met meer tijd, minder energie, niet die keel die, dichtgeschroefd, toch de eerste stap moet zetten... Plus: voor elke mens is de ervaring dat er iemand luistert een basisbehoefte, maar zeker voor jonge mensen. Hoeveel tijd wordt er niet weggekeuveld, na de schooluren, op de speelpleinen en in de jeugdbewegingslokalen. Jongeren babbelen zich een identiteit, een wereld. Maar wat met wie eruit valt, wie geen woorden heeft, wie enkel van binnen leeft, wie een geheim meedraagt, wie zich doodschaamt...

Het is opvallend dat 60% van de Tele-Onthaalchatters jonger is dan 25 jaar. Een kwart is zelfs jonger dan 18! De problematiek in die chatgesprekken is daardoor anders dan aan de Tele-Onthaaltelefoon. Het is verbijsterend hoe vaak jonge mensen met suïcidegedachten en -plannen rondlopen. Doorbijten, een zeker stoïcijns afwachten of gewoon om hulp vragen lijken soms zo ver weg. Maar hoe aanwezig ook, suïcidegedachten blijven een verborgen taboe, een grote eenzaamheid. Net als seksueel misbruik. Misschien zijn die anonieme neergeschreven woorden de enige manier om even uit te komen onder het opgelegde verbod van communicatie dat in dergelijk misbruik zo dikwijls aanwezig is.

Het moge duidelijk zijn, en alle chatmedewerkers zullen hetzelfde zeggen: deze nieuwe vorm van anonieme crisisopvang biedt geweldige kansen. Vooral daar waar het beleid al jaren tegen muren aanloopt: suïcidepreventie, geestelijke gezondheidszorg, drugpreventie. Op het eerste gezicht zou je verwachten dat schrijven minder intens is dan

spreken. Maar niets is minder waar. Net zoals de stem aan het oor een bijna lichamelijke aanwezigheid is, blijken de getypte woorden op het scherm een even sterke **aanraking**. Ze kunnen schreeuwen en woevend worden, ze kunnen slikken van ontroering, ze kunnen zacht worden van dankbaarheid... De chatgesprekken raken niet alleen andere problemen aan, ze duren gemiddeld ook langer dan de telefoongesprekken. Al wat aan de telefoon kan, empathie, ordening creëren, speuren naar verlangens en krachtbronnen, verbindend werken, meegaan in een andere kijk, dat alles kan ook online. In de twee stiltes ontwikkelt zich een even rijk gesprek, een even wonderlijke ontmoeting: iemand heeft mij gezien, iemand wil op mij wachten. En in die ene mens wacht het leven weer even op mij...

Maar het Tele-Onthaal-gesprek zal altijd een **hulpverlenings-gesprek** blijven. Geen vrijblijvend forum waar onbekenden elkaar vinden, maar een gesprek dat de ambitie heeft van elk hulpverlenings-gesprek: opvang en ondersteuning bieden, spiegel zijn voor inzicht, kracht vinden tot verandering. Een ononderbroken aanwezigheid, de klok rond, van vrijwilligers met de kennis van hun opleiding, met levenservaring en groot hart. En die ononderbroken aanwezigheid is zoveel meer dan een structureel element: ze vertegenwoordigt het geloof zelf in medemenselijkheid. Dit lijken grote woorden, maar ze zijn nochtans heel concreet. Elke vrijwilliger hoort het vaak verwoord online of aan de telefoon: als er niemand meer is, dan is er toch nog die onbekende van 106... Zelfs in het holst van de nacht, als het donker nog groter lijkt.

Naarmate die technologische evolutie verder gaat, zal de **chat-bereikbaarheid** alleen maar groter worden. Zeker omdat het medium, net als de telefoon, zo eenvoudig en dicht bij de hand aanwezig is: als de kantooruren voorbij zijn en andere hulp niet meer beschikbaar, is daar de anonieme stem van Tele-Onthaal, voorlopig alleen aan de telefoon 24/24 uur, straks misschien evenzeer aan het scherm. Een humane maatschappij verdient niet minder.



# GETUIGENIS (3)

Iedere permanentiedienst aan de telefoon bij Tele-Onthaal geeft me de kans mijn engagement in te vullen met wat ik met heel mijn wezen aanreiken mag: mijn luisteren is met volle aandacht de oproeper nabij komen en met al mijn geestelijke warmte openstaan voor dat waarvoor hij belt, waarbij ik zo weinig mogelijk de storende ruis van mijn eigen invullingen en interpretaties toelaat. Zo mag ik getuige zijn van wat onderhuids leeft in de maatschappij en dikwijls het daglicht niet mag zien: intens verdriet, onbegrip, gebrek aan waardering en bevestiging, zorgen om kinderen en ouders, complexe partnerrelaties, familiegeheimen, materiële en financiële problemen... Ik hoor zingevingsvragen over lijden, rouwen en de dood. Als je met je verdriet niet meer bij je omgeving terecht kan, als mensen om je heen vinden dat je nu wel eens moet ophouden met droevig zijn, waar kan je dan nog terecht om te vertellen wat je zo belast? Waar vind je dan nog begrip voor wie of wat je moest loslaten? Luisteren kan dan een beetje zelf zijn die de pijn van de blijvend open wonde verzacht en wie weet misschien wel helend werkt. In vele gesprekken is er een grote behoefte merkbaar aan erkenning en ondersteuning, is er soms de hunker naar louter aanwezigheid met de nood om enkel beluisterd te worden. De klankkleur van de stem van de beller maakt het me makkelijker om me in te leven, om mee te groeien in zijn verhaal, om te dragen en leed en onmacht een plaats te geven, om samen naar mogelijke perspectieven te zoeken, om te troosten met gemeende hartelijke woorden.



Bij de chat is 'luisteren' van een andere orde... Gevoelens en gedachten worden zichtbaar op het scherm door de woordkeuze, de aarzelingen waarmee de letters verschijnen en door de emoticons, soms droevig huilend, soms als een dankbare knipoog. Zonder het 'verraad' van zijn stem legt de chatter anoniem zijn diepste pijn bloot, haalt hij soms met enige schaamte, maar opgelucht, zijn persoonlijke taboe uit de onbespreekbaarheid met zijn omgeving. 'Luisteren' is dan ook veel proberen lezen tussen de regels die de chatter schrijft, het is een proces van een 'trage communicatie' dat zich voor mijn ogen ontvouwt met een bijzondere, eigenzinnige dimensie. Zo weet de chatter zich niet langer alleen, hij wordt gedragen met aandacht en trekt zich op aan de dialoog die zichtbaar hangen blijft en waarin het hele gesprek nazindert.

De talloze gesprekken die ik aan de telefoon en online gedurende jaren voerde, met veel geven en nog meer mogen ontvangen, hebben met onuitwisbare inkt mijn verdere doen en laten in mijn leven uitgeschreven. Ze laten me stilstaan bij en nadenken over wat een medemens doormaken kan. Ze hebben mijn levenspad met tot hertoe ongekende schakeringen hertekend en rijkelijk geplaveid met groot respect voor alle menselijke waarden. Ze hebben de horizon van mijn bestaansreden blijvend verbreed en diepgang gegeven. Ze hebben me gekneed tot een verdraagzamer en zachter mens met milde bedoelingen, ze hebben mijn zelfzorg aangewakkerd en tot een hoog goed verheven waardoor ik beter en vrijer voor een anonieme ander zorgen kan en mag.

34

G. (7 jaar T.O.-vrijwilligster)

# EXPERTS IN HET LUISTEREN...

## HOE LUISTERT TELE-ONTHAAL?

---

### **I** INLEVING

Het is moeilijk om iets van het unieke karakter van de Tele-Onthaalgesprekken in woorden weer te geven, net omdat ze zo intiem en uniek zijn. Maar wat het nieuwe gesprek draagt, vanaf het eerste moment, is empathie.

Inleving is het die groet en welkom heet. Inleving is het die stil helpt, als het moeilijk beginnen is. En die blijft luisteren, laat uitspreken, niet onderbreekt. Inleving is het die expliciet erkenning geeft voor de zorgen die verteld worden, die woorden vindt om te verwoorden hoe zwaar een leven moet zijn geweest, of hoe groot de inzet was, of zo evident dat er nooit bedankt werd. En het is opvallend: als de erkenning die de Tele-Onthaalvrijwilliger formuleert 'juist' is, dan volgt meteen een reactie: een zucht, een snik, een bevestiging, een dank u. Alsof er een deur is opgezet, en licht en lucht binnenkomen.



*Enkele miskramen maken het leven van een oproepster zwaar en verdrietig. Maar ze wil het verwerken en het leven terug aankunnen.*

*TO: "...zo moedig van jou. Hoe oud waren je kindjes?"*

*O: "Bijna 16 weken."*

*TO: "Hebben ze een naam?"*

*O: "Ja, we hadden al namen en die hebben ze ook gekregen."*

*(Zij noemt de namen.)*

*"Een dochter en een zoontje zouden we gehad hebben..."*

*TO: "Heb je een vorm van aandenken aan hen?"*

*O: "Ik heb de echo's bijgehouden en hun namen in een houten balk gegraveerd."*

*TO: "Ontroerend mooi."*

*O: "Dank je. Dank je dat je even naar m'n ongeboren kindjes vroeg... Net of ze waren er toch ergens en betekenden even voor iemand iets..."*

Maar empathie doet meer dan enkel erkennen en troosten. Net door dat inlevende, attentvolle mee-denken kan de oproeper, misschien voor het eerst, in zichzelf kijken op een andere manier, met soms een bevrijdend inzicht tot gevolg. En was dat inzicht er al, slaagt hij er nu misschien voor het eerst in het te delen.



*Een oproeper is alleenstaande maar heeft een goede job en een fijne collega. Door reorganisatie weet hij dat hij kan blijven maar dat zijn collega vermoedelijk wordt ontslagen.*

*TO: "Je voelt je niet goed bij de gedachte dat jij in het bedrijf kan blijven en je collega niet. Voel je je daar schuldig over? Vind je van jezelf dat je een bedreiging vormt voor hem?"*

*O: "Ja, zo voel ik dat! Ik heb nog reorganisaties meegemaakt en weet hoe dat kan voelen."*

*TO: "Dat vind ik mooi van je. Velen in je plaats zouden anders reageren....Ik denk dat je een heel gevoelige man bent..."*

*Oproeper weent: "Ik ben misschien te gevoelig."*

*Hij voelt zich alleen met dit probleem. Vreest dat de mensen hem gaan uitlachen of zeggen dat hij het zich niet moet aantrekken.*

*TO en de oproeper blijven hierover nog samen verder denken en*



*praten en op het einde klinkt hij opgewekter, lacht en weent tegelijkertijd.*

*O: "Ik ben blij dat ik gebeld heb. Ik zie nu helderder welk deel van mij is en waar ik mij niet schuldig over moet voelen."*

*Opgelucht voegt hij er aan toe: "Ik ben er eindelijk niet alleen mee blijven zitten."*

Empathie heeft iets ongrijpbaars: waarom willen mensen onbekenden niet alleen respecteren, maar ook een beetje in hun hart sluiten? Wat is die ongrijpbaar intense band tussen mensen, zelfs al zijn het wildvreemden? Het lijkt wel of empathie, in al zijn eenvoud, mensen optilt tot bestaansrecht, hen het recht geeft op een verhaal, een lichaam, een groot verlangen. Empathie kan dat: iemand 'aanraken' en weer tot mens maken...

37

EXPERTS IN HET  
LUISTEREN...

## 2 OPVANG EN TROOST

Die luisterende ontmoeting tussen twee mensen is meestal een zo intrinsiek sterke gegevenheid dat rust terugkeert, dat troost en inzicht mogelijk worden.

Onlangs zei een vriendin over haar vechtscheiding: als ik zo totaal opgedraaid ben, dan is er maar één aanpak meer mogelijk, en dat is het iemand vertellen. Zo eenvoudig kan de opvang zijn die de telefoon en de chat van Tele-Onthaal kunnen bieden: het iemand kunnen vertellen. Aan het probleem is er in se niets veranderd, en toch is alles veranderd, nu, op dit moment, want een mens die zichzelf kwijt was, heeft zichzelf teruggevonden. Tenminste die scheiding is weggewerkt...

Opvang en troost: het is aanwezigheid, eerder nog dan een oplossing. Er zijn, er blijven. Dat geldt voor ieder die zichzelf kwijt is, en rouwt om wat dan ook, of machteloos is om welke reden dan ook. Er zijn, en laten gebeuren dat de rust, de genegenheid, de kracht van de ene mens in de andere kunnen overlopen, vanzelf bijna, enkel omdat die ontmoeting er was.

Vandaag, met de alomtegenwoordige sociale media, lijkt het makkelijker dan ooit om contacten te leggen. Toch zijn echte ontmoetingen eerder zeldzaam. De meeste mensen spreken niet zo vlug over hun zorgen en problemen. Daarom is de "anonieme nabijheid" via de Tele-Onthaaltelefoon en -computer zo belangrijk. Nu kan, zonder de hinderlijke dwang van observerende blikken, sociale verplichtingen, druk van werk en tijd, wantrouwen of hinderlijke schaamte, een onbekende mens zomaar een gesprek beginnen. Nu kan dat gesprek een ontmoeting worden zoals je die in het reële leven niet vaak meemaakt... Dat dit mogelijk is, is niet alleen troost, maar herstelt soms iets van het geloof in het leven zelf...



*Vriend van de oproepster is een maand geleden overleden. Er is twijfel, ze voelt zich hulpeloos en machteloos. Er is een enorm fysiek en psychisch gemis. Daardoor doet alles pijn.*

*TO: "Er is iets heel wezenlijks uit je leven weggesneden en je bent verweesd achtergebleven. Je voelt het zo sterk, zo emotioneel en lichamelijk door de band en het leven dat jullie samen hebben gehad..."*

*Oproepster herkent dit, weet dat ze hier door moet maar er is zoveel verdriet.*

*TO: "...ik heb echt met jou te doen. Ik ben nu bij je maar kan je met iemand praten in alle veiligheid over wat je nu meemaakt? Want alleen staan maakt het voor jou nog moeilijker, het kunnen delen geeft draagkracht."*

*Oproepster zegt dat ze naar haar oma gaat, daar durft ze te huilen...*

*TO: "Mooi dat je zo thuis kan zijn bij je oma. Pak je oma eens heel goed vast en laat je omarmen met warmte. Ze zal weten wat jij nu doormaakt en er zijn voor jou."*

*O: "Ik zal me laten omarmen en mijn tranen laten stromen. Het zijn er zoveel, ik snap niet vanwaar ze blijven komen..."*

*Ik denk dat ik me nu kan klaarmaken om naar haar te gaan."*

*Er wordt nog gepraat over hoe normaal dit verdriet is, dat op rouwen geen tijd staat...*

*O: "Ik denk wel dat me nu kan klaarmaken om te vertrekken naar mijn oma. Bedankt dat ik tegen je aan mocht zitten en huilen."*



### **ONDERSTEUNING**

Wie, hoe aarzelend ook, de stap zet om naar naar Tele-Onthaal te bellen of te chatten, ontmoet een onbekende die haar of hem tegemoet komt in opvang en troost.

Maar 60 procent van de bellers zijn heroproepers. Een heroproeper verwacht vooral ondersteuning. Ondersteuning in het moeilijke gevecht met mijn verslaving. Ondersteuning omdat de volgende afspraak met de begeleider nog ver weg is en ik nu nood heb aan een mens die met me wil praten, want het is nu moeilijk, weer heel moeilijk. Ondersteuning als ik weer eens de muren oloop van eenzaamheid. Ondersteuning als het liefdesverdriet mij nu al zoveel maanden letterlijk verscheurt. Ondersteuning in de lange weg die ik moet afleggen om weer een beetje evenwicht te vinden na de psychose, of de opname. Ondersteuning als ik, in de cel die mijn leven geworden is, toch nog eens een menselijke stem wil horen, om zeker te zijn dat ik nog besta...



Dat “terugbellen” zegt veel over de waarde van de Tele-Onthaal-gesprekken in iemands leven. Over de dragende kracht ervan. Over het perspectief dat ze open houden. Over het begrip dat ze uitstralen dat verandering mogelijk is, zelfs al gebeurt het zo traag. Over het vertrouwen dat ze proberen mee te geven dat een mensenleven niet compleet waardeloos kan en mag worden, van niemand...

Heroproepgesprekken kunnen maanden aanhouden. Tot ze wegvallen en de vrijwilligers hopen dat het nu goed gaat met dat een beetje vertrouwd geworden leven. Soms wordt die ommekeer ook expliciet verwoord, met een heel expliciete bedanking. En in de feestdagentijd, met kerst en nieuwjaar, bellen veel heroproepers met een dankbare wens voor de vrijwilligers aan telefoon en chat...



## HOREN WAT NIET GEZEGD WORDT...

Het is belangrijk dat de vrijwilliger “breder” leert luisteren dan enkel naar wat de oproeper vertelt. Wie opbelt, leeft in een wereld die zoveel meer bepalend kan zijn dan wat de oproeper laat blijken. Een **context** waarvan hij of zij zich misschien zelfs niet bewust is.

Bij een burn-out lijkt het nog voor de hand liggend om over het werk te praten. Maar ook de straat waar iemand woont, lawaaierig, met moeilijke burens, met pesterijtjes van kinderen, of veel te stil omdat nooit iemand goeiedag zegt: het zijn details die langskomen in een verhaal, maar als de Tele-Onthaalvrijwilliger erop ingaat, komt een wereld van zorgen vrij...

Of de cultuur die heerste in het gezin waar je opgroeide, en die je, woordloos maar duidelijk genoeg, meegaf dat je moest zwijgen over problemen, dat problemen toch je eigen schuld waren, dat je maar beter je best had moeten doen...

Of je geloof, waarin geven centraal staat, tot je op een bepaald moment in je leven helemaal leeggegeven bent...

Of een neo-liberale samenleving die het maar doodnormaal vindt dat je werk alle tijd opslokt...

Heel speciaal is het als de Tele-Onthaalvrijwilliger kan horen **wat niet gezegd wordt**: dat er in de grote zorgen over de kinderen niets over de vader wordt gezegd... Dat het verhaal van de oproepster in de richting gaat van een woord dat blijkbaar taboe is, niet uitgesproken kan worden...



## **S ATTENTVOL MEE-DENKEN**

Duidelijker afgebakend is de vraag om samen na te denken. Mensen kunnen vastraken in het piekeren over een probleem, rondjes draaien in hun hoofd tot de stress hen helemaal dol maakt. Dan gewoon kunnen vragen aan iemand om concreet mee na te denken, en te wikken en te wegen, is een zegen. En er vaak nog uitkomen ook, dankzij de openheid aan beide kanten. Dit zijn dankbare gesprekken, voor beide kanten.

*Oproepster is een oudere weduwe die al jarenlang haar zoon, die gescheiden is, financieel verder helpt en tevens zijn kinderen op alle mogelijke momenten opvangt. Vanuit haar moederliefde ("hij heeft al zoveel tegenslagen gehad") is ze hem steeds blijven ondersteunen.*

*Maar de maat is vol: zij voelt zich zelf het slachtoffer van deze situatie. En de opvang valt haar enorm zwaar.*

*In het gesprek met TO wordt samen gezocht welke mogelijkheden er zijn om uit deze moeilijke situatie te geraken: inzicht in de eigen houding tegenover de zoon, besef dat er externe ondersteuning moet komen. Afwegen hoe ver haar hulp nog kan gaan.*

*Na een tijd in het gesprek zegt TO: "Je hebt begrip voor zijn moeilijkheden en je bent ook heel bezorgd voor hoe het nu verder moet."*

*O: "Ja, er moet echt iets gebeuren."*

*TO: "Wat is je verwachting? Wat zou je willen dat er gebeurt, zodat je het zelf kunt volhouden?"*

*O: "Ik wil wel verder voor de kinderen zorgen mits er een financiële tegemoetkoming komt."*

*TO: "Het is belangrijk dat wat je nu zegt ter sprake te brengen bij je afspraak in het CAW."*

*Er wordt verder overlopen welke punten nog kunnen besproken worden, zoals uitgavenbegeleiding.*



*Bij de afronding van het gesprek verwoordt de vrouw haar gevoelens: "Ik ben blij dat je voor mij tijd hebt gemaakt. Ik weet dat jullie het ook niet kunnen oplossen maar ik zit met zoveel vragen, zoals: doe ik het wel goed?"*

*Dit met iemand bespreken steunt mij in mijn wil om deze situatie te veranderen."*

# EXPERTS IN HET LUISTEREN...



## VERBINDEND WERKEN



Door alle gesprekken bewaart de vrijwilliger de zorg om **verbindend** te werken. Elke oproeper heeft rond zich familie, geliefden, collega's. En ligt vaak daar het probleem, dan liggen daar soms ook kansen die de oproeper niet meer ziet: als het gesprek erin slaagt het gedrag van die andere te doen begrijpen, of de oproeper door de ogen van die andere te doen kijken. Of als het gesprek de goede bedoelingen van die andere mens kan laten zien, of de bredere context van een bepaald gedrag. Dan worden niet alleen manieren gevonden om conflicten te vermijden, maar krijgt de oproeper er ook iets van zijn omgeving mee terug, wat zijn leven minder eenzaam maakt...

## 7 BEVESTIGING

Een speciale vorm van verbinden is wanneer de oproeper opnieuw het goede, het kwaliteitsvolle ziet in zichzelf. Een **compliment** kan jarenlang in iemand blijven resoneren, zo krachtig en nodig is de verwoording van het goede in mensen. Zeker als de mensen die opbellen zo lang het tegenovergestelde gehoord hebben: hoe nietig, onbelangrijk, verkeerd ze waren. Want ook verwijten gaan jarenlang mee.

Het compliment moet zich wel hoeden om goedkoop te zijn, te gemakkelijk uitgesproken. Het moet echt groeien uit de feiten die het gesprek aanbiedt, gebaseerd zijn op wat de oproeper vertelt. Anders is het effect eerder negatief: aan sentimenteel slijmen heeft een mens in crisis niets, integendeel.

Er is nog meer bevestiging mogelijk. Count your blessings, zegt het spreekwoord, en dat geldt ook in het crisisgesprek. Na de erkenning en de troost komt er misschien ruimte voor "**wat er wel nog is**": gezondheid die nog meewil, hulp van een buur, goede werksfeer, bezorgdheid van de kinderen, enz. Het lijkt weinig, maar het wordt veel als het benoemd wordt, als het bewust wordt gemaakt.

Vooraf voor **jongeren**, die nog een weg zoeken voor zichzelf en voor hun talenten, is positieve bemoediging belangrijk. Deze tijd kokkeleert bijna met pessimisme en angst voor de toekomst. En het zijn vaak gesettelde mensen die zich dan laten gaan, in gesprekken, in de media. Maar gesettelden kunnen wel terugvallen op huis en inkomen en al hun andere zekerheden. Jongeren hebben nog niets. En hoe meer ze rond hun oren worden geslagen met al die ongekende mogelijkheden van vandaag, hoe onzekerder ze worden dat ze tekort zullen schieten. Laten we aan jonge mensen bewijzen, door woorden en een houding die positief ingesteld zijn, dat het wel in orde komt met de maatschappij, dat er misschien meer vooruitgang is dan achteruitgang, dat mensen koppig solidair ingestelde wezens zijn, die niet zo vlug opgeven, dat ze creatieve





wezens zijn die oplossingen vinden voor het onmogelijke. Laten we jongeren positief tonen dat mislukken niet het einde is, niet een reden om te sterven, maar een (voor een mens normale) uitdaging, waarvan je zoveel kunt leren, als je maar gesteund wordt.

## **8 ERKENNING EN BETEKENIS**

Ook **erkenning** is helend. Niet alleen erkenning voor de (soms jarenlange) pogingen van de oproeper om een oplossing te vinden voor een probleem, om het gezin of de familie bijeen te houden, om een kind kansen te geven. Maar ook wat lang probleemloos verliep, is nooit evident: vooral wie zorg, veel zorg draagt voor haar of zijn omgeving, krijgt soms zo weinig terug aan erkenning, vindt het soms ook zelf maar evident dat trouw boven het eigen welbevinden gaat. Toch is de loyaliteit die ervoor kiest om vele jaren voor de oudgeworden ouders te zorgen (soms ten koste van een eigen relatie), niet vanzelfsprekend. Noch de loyaliteit om een huishouden te blijven dragen dat nooit gedaan lijkt. Noch de loyaliteit om kinderen (financieel en anders) te blijven steunen (soms ten koste van eigen welzijn). Die erkenning even 'teruggeven' aan de oproeper, als een soort bedanking voor het gekregen levensverhaal, kan dan voor haar of hem veel betekenen. Misschien zelfs helpen om nieuwe betekenissen te vinden, misschien zelfs om andere beslissingen te nemen.



Want feiten zijn één ding, de **betekenis** die mensen eraan geven is een ander. En veel conflicten tussen mensen hebben met die betekenisgeving te maken. Een bijna dagelijks voorbeeld: een huisvrouw wil, na het vertrek van haar kinderen, uit het lege nest breken, en die verandering gestalte geven in allerlei activiteiten, uitjes met de vriendin, misschien zelfs cursussen; haar man is daar stug tegen, doet moeilijk en eist dat ze bij hem blijft. Zullen die twee mensen erin slagen om, voorbij de feiten, over hun betekenissen met elkaar te praten? De man over zijn angst voor eenzaamheid? De vrouw over haar gevoel nog niet aan een

eigen leven begonnen te zijn? Dan kan zo'n verbindend, herkaderend Tele-Onthaalgesprek misschien wel een klein begin zijn, dat beetje durf meegeven om voorbij de ruzies te geraken...

## **HET GEWONE LEVEN WEER EEN PLAATS GEVEN**

In het algemeen klinkt in een Tele-Onthaalgesprek altijd toch die bekommernis door voor het welzijn van de oproeper. We kunnen vaak alleen maar luisteren, waarom dat dan niet met een beetje genegenheid doen: "eet je nog genoeg?", "allez, rust nog een beetje, het zal je deugd doen", "wat zijn de dingen die je nog plezier doen?", "waar droom je nog van?"...

En dan ontstaat er misschien, even los van het probleem, een klein gesprekje over de andere dingen des levens: over hobby's, over lectuur of muziek, over reizen, wie weet over wat allemaal. Even is de zorg vergeten, even kan er misschien gelachen worden, even zijn we allebei gewone mensen onder elkaar. Wie weet hoe lang dat geleden was voor een mens die belt omdat de eenzaamheid niet meer te dragen is.



## **10** **TEGENSPRAAK**

In een gesprek "ten volle" luisteren betekent niet met alles akkoord gaan. Soms moet er tegengesproken worden, om allerlei redenen. De Tele-Onthaalvrijwilliger zal maar confronteren als zij of hij eerst goed geluisterd heeft, zicht gekregen heeft op de context van het verhaal van de oproeper. Niet onmiddellijk in de clinch gaan. Er is veel vertrouwen nodig om tegenspraak te kunnen aanvaarden.

En zelfs dan wordt de confrontatie nog eerst en vooral voorzichtig verwoord. In vraagvorm: "zeg mij als ik verkeerd ben, maar zou het

kunnen dat het jaloersheid is die je parten speelt?" Of: "Sorry dat ik het zo direct vraag, maar gaat wat je vertelt misschien over misbruik?"

Net als de empathische reactie is de confronterende reactie een kwestie van toon, van intonatie, van woordkeuze. De vrijwilliger die luistert gaat niet uit van eigen gelijk, bouwt altijd die marge in die correctie mogelijk maakt, wil ten allen prijze het vertrouwen niet verliezen.

*O: "Ik ben zo moe. Er is nog maar één uitweg. Ik wil uit het leven stappen maar kan het niet zonder mijn kleintjes mee te nemen.*

*TO: "Mijn kleintjes, zijn dat je kinderen?"*

*O: "Ja, twee jongetjes, van 3 en 6. Ik kan ze niet achterlaten, maar zo gaat het ook niet meer."*

*TO: "Heb ik het goed voor dat ik bij jou verdriet en ook wanhoop hoor?"*

*O: "Ze zijn mijn alles! Maar zo kan ik er niet voor zorgen."*

*TO: "Ik versta dat jij niet meer verder wilt...maar wil je met mij samen bekijken of er toch nog leven mogelijk is voor jou én voor je kindjes?"*

*.....*

*TO: "Jij hebt recht op jouw leven maar vind je echt dat je het recht hebt het leven van je kindjes af te pakken?"*

*O: "Ze zijn van mij! Enkel ik ken hen door en door en weet wat ze nodig hebben."*

*TO: "Het spijt mij maar ze zijn niet van jou. Ze zijn van zichzelf, zoals jij van jezelf bent..."*

Soms, het gebeurt, is de confrontatie hard: als het gesprek verglijdt in agressie, in schelden, in ongepaste vragen vanwege de oproeper. Ook als het een echt dovemansgesprek is geworden, kan de vrijwilliger maar beter afsluiten: bijvoorbeeld eindeloos zelfbeklag, zonder enige opening naar de mens die luistert aan het andere eind, alsof daar niemand zit.



## 11 DURVEN PRATEN BIJ EN OVER ZELFDODING

Een van de meest intieme gesprekken in Tele-Onthaal is het suïcidegesprek. Geen gemoraliseer, geen veroordeling, geen schuldgevoelens, maar een diep respectvol luisteren naar een mens aan de rand van zijn bestaan gekomen, aarzelend bij die laatste stap. Hier is de onbekende van Tele-Onthaal misschien de enige aan wie de oproeper alles kan vertellen: van zijn jarenlange donkere gedachten tot de uitvoering van wat al een concreet plan is. Hoewel Tele-Onthaal kadert in zelfmoordpreventie, toont de vrijwilliger allereerst respect voor de keuze van de oproeper om niet meer te willen leven. Die autonomie staat voorop, zelfs al doet het de vrijwilliger pijn aan het hart.

Maar net dat respect voor de persoonlijke keuze brengt soms weer wat levenskracht mee, zelfs in die uiterste ontmoetingen kan onverwacht veel gebeuren. De bedoeling was enkel erkenning en respect, het gevolg is soms veel meer dan verwacht: dat de vrijwilliger ook mag vragen naar wie achterblijft, dat de eenzaamheid toch niet totaal blijkt, als iemand midden in de nacht zo lang naar je wil luisteren, dat het concrete plan misschien uitgesteld wordt...



*Een vrouw wil er een eind aan maken, maar dat haar kinderen er zijn, houdt haar tegen.  
TO geeft haar de tijd om te vertellen.  
Heel haar jeugd is een verhaal van depressie, onzekerheid, niet gezien zijn. Ze heeft als kind voortdurend haar best gedaan om de relatie van haar ouders te redden en voelt zich nu schuldig omdat dit niet gelukt is. Ook nu nog krijgt ze geen appreciatie en genegenheid van haar ouders.  
Ze voelt geen steun van haar omgeving, haar vriend vindt mensen met psychische problemen zwakkelingen.  
Hij blijft bij haar omwille van de kinderen.  
Haar enige gesprekspartner is een psychiater waar ze een kwartiertje bij gaat. Dus wordt er over niets echt doorgesproken.*

TO: "Neen, je hebt meer hulp nodig, denk je niet?"

O: "Ja, dat weet ik eigenlijk wel maar ik durf niet naar iemand anders gaan. Ik vertrouw hem en dit heeft jaren geduurd."

TO: "Er zijn ook lieve, empathische therapeuten die meer tijd nemen. En je bent ondertussen misschien ook wat geëvolueerd in het durven vertrouwen....Maar ik wil je niet pushen!"

O: "Ik moet erover denken."

TO ondersteunt haar door te zeggen dat ze dit al heel wat vindt. Ze praten verder over het zich schuldig voelen. Dat dit niet hetzelfde is als schuldig zijn.

Over haar eenzaamheid binnen haar relatie .

TO: "Dat is doodjammer. Ik leef zo met je mee..."

O is aangedaan.

TO: "Dat betekent dat je helemaal alleen staat met al je verdriet en miserie? Waar kan je je een beetje opladen?"

O: "Ik probeer afleiding te zoeken bij mijn kinderen.

Ik heb mijn werk. Verder wandel ik graag".

TO: "Misschien is schrijven wel iets voor jou? En je schrijfsels eventueel vernietigen zodat je je vrij voelt in wat je aan het papier toevertrouwt? Het is een mogelijkheid hé."

O: "O, dat is wel een idee, ja."

Na een chat van anderhalf uur voelde de oproepster zich veel beter dan toen ze aan de chat begon.

TO: "Ik wens je toe dat je liefdevolle mensen mag ontmoeten, die je verder kunnen helpen om in jezelf te geloven.."

O: "Dankjewel, ik hoop het eigenlijk ook wel."

Een gesprek zoals het bovenstaande komt vaker voor in Tele-Onthaal. Een gesprek dat begint bij de geuite zelfdodingsgedachten, maar als vanzelf opengetrokken wordt tot de context rond die wanhoop: wat er gebeurd is dat zo wanhopig maakt, wat soms al jaren aan het rotten is, de letterlijke onmogelijkheid om iets aan een probleem te doen, de zinloosheid die schrijnt en levensmoe maakt. Kracht om te leven kan niet eindeloos uitgerokken worden. Maar het helpt toch



als iemand ondersteuning en troost biedt, erkenning, wil meedenken. Zelfdodinggedachten als kreet om hulp...

Soms belt iemand met meer dan zomaar gedachten, staat zij of hij op de rand, of is er al overgestapt... Ook dan is nabij en respectvol blijven luisteren het enige: aanwezig blijven bij wie aan haar of zijn aanwezigheid ten diepste twijfelt...

Maar het gebeurt ook dat de keuze de andere richting opgaat, en men, al of niet door het gevoerde gesprek, toch wil blijven leven. Is de zelfdodingsdaad bezig, dan betekent die vraag dat er onmiddellijk hulp mag en kan worden opgeroepen...

## **12 HELPEN BIJ CRISIS**



Het zal duidelijk zijn: een Tele-Onthaalgesprek is niet in de eerste plaats probleemoplossend gericht, maar wil veel breder kijken. Oplossingen heeft de oproeper zelf al zo vaak bedacht, of uitgeprobeerd. Of hij heeft ze in zijn gezicht gekregen, wellicht goed bedoeld, soms ook brutaal, lomp of kwaad.

Maar soms is de crisis van die aard, dat er een dringende oplossing nodig is, nu, onmiddellijk. Vrouw op de vlucht, slachtoffer van ernstig huiselijk geweld, dakloze zonder plek om te slapen, iemand die bij een poging tot zelfdoding toch hulp wil laten komen, kind dat in volle ruzie het huis verlaten heeft... Maar ook hyperventileren, psychoses en ander te groot psychisch lijden. Dan is het goed dat voor de vrijwilliger de hulpprocedures zo duidelijk zijn afgesproken, dat er voldoende kennis en vorming is om vlug en correct door te verwijzen naar opvangplekken, de nodige telefoonnummers te geven. Dan is het goed dat er toch iemand is die rust bewaart. Die helpt met het weer rustig maken van de ademhaling, of echt laat uitwenen, maar ondertussen blijft nadenken en zoeken naar een oplossing...

# GETUIGENIS (4)

Luisteren bij Tele-Onthaal kan vele vormen aannemen. Soms ben ik een praatpaal en moet ik passief luisteren. Van mij wordt geen inbreng verwacht en een tussenkomst werkt enkel storend voor de woordenvloed van de oproeper. Het is bijna ont-luisterend. Dit komt gelukkig weinig voor.

Andere oproepers hebben vooral nood aan het luchten van hun gevoelens van verdriet om het verlies van een dierbare, kwaadheid om het onrecht dat hen is aangedaan, vreugde of fierheid, enz. Het komt er voor mij dan op aan de ruimte te scheppen om de oproeper toe te laten die gevoelens te uiten zonder schroom of schaamte. Dit is voor mij de meest delicate vorm van luisteren. De moeilijkheid is niet zozeer om de ruimte te geven aan de oproeper maar wel om de juiste woorden, de juiste intonatie, de juiste momenten van stilte te vinden om de oproeper op zijn gemak te stellen en hem het vertrouwen te geven om iets heel persoonslijks uit te spreken. Luisteren wordt deelachtig worden.

Heel dikwijls gaat luisteren bij Tele-Onthaal over in een actief en diepgaand gesprek dat voor beide gesprekspartners zeer verrijkend kan zijn. Nadat de oproeper zijn verhaal heeft kunnen doen en je geprobeerd hebt te begrijpen wat er in hem omgaat, voel je de wens bij de oproeper om hierop dieper in te gaan, om hierover van gedachten te wisselen. Luisteren wordt een gesprek voeren. Twee mensen die elkaar niet kennen kunnen ongeremd met elkaar praten omdat ze elkaar vertrouwen en omdat beiden weten dat het anoniem is. In dergelijke gesprekken probeer ik de oproeper onder woorden te laten brengen wat hem beroert. Het komt voor dat hij er voor het eerst in slaagt iets duidelijk te zeggen omdat ik hem woorden aanreik of de aanzet geef. Het is alsof hij plots klaar ziet en weet wat hem te doen staat. Dit zijn gesprekken waarbij je voelt dat je dicht bij elkaar komt. De oproeper geeft dikwijls iets heel intiems prijs dat je met respect en schroom moet benaderen. Het feit dat de oproeper niet langer alleen is om het geheim te dragen, dat hij het heeft kunnen uitspreken, betekent dikwijls een grote opluchting gevolgd door een grote dankbaarheid dat dit mogelijk was.

Om goed te kunnen 'luisteren' moet je openstaan voor wat de andere zegt en de betekenis trachten te begrijpen, interesse en respect tonen, onbevangen en onbevooroordeeld zijn, de taal van de oproeper spreken en jezelf op zijn golflengte zetten, zelf je innerlijke spanningen of emoties aan de kant kunnen zetten, niet vermoeid of beneveld zijn. Een geslaagd gesprek zal de oproeper het gevoel geven dat hij aandacht heeft gekregen, dat zijn gevoelens mochten uitgesproken worden en daardoor erkend werden, dat de problemen waarmee de oproeper worstelt echt zijn en niet ingebeeld en dat hij niet langer alleen is om dat te beseffen. Soms geeft een goed gesprek de oproeper ook een beter inzicht in en een betere aanvaarding van zichzelf.

52

De honderden gesprekken die ik intussen bij Tele-Onthaal gevoerd heb hebben vooral een groter mededogen met mijn medemensen teweeg gebracht, een besef dat wij allen kwetsbaar zijn, dat wij allen het product zijn van onze genen en onze opvoeding en dat we daarom niet oppervlakkig mogen oordelen of veroordelen, dat het niet eenvoudig is een evenwicht te vinden en zichzelf te zijn en te mogen zijn in de samenleving.

M. (9 jaar T.O.-vrijwilliger)



**sometimes it is necessary  
to reteach a thing its loveliness**

(Galway Kinnell, Am. dichter)

# EEN BREDE STROOM...

## EEN HALVE EEUW TELEFONISCH LUISTEREN IN TELE-ONTHAAL VLAANDEREN

---

De eerste telefonische hulpdienst die model stond voor de telefoonhulp zoals we die nu kennen, werd in 1953 in Londen gestart, “for those tempted by suicide and despair”. Ze werd gesticht door een protestantse dominee met een speciale bekommernis voor mensen die zo wanhopig waren dat zij de dood boven het leven verkozen. Rev. Varah ging zelf aan de telefoon zitten om hulp te bieden aan mensen die niet meer wisten tot wie zich te wenden, naast face to face-hulp als iemand daarvoor aanklopte. Het geheel werd professioneel aangepakt en werd ‘pastoral counseling’ genoemd.

54

Het is in die context dat dominee Varah de vrijwilliger en zijn kwaliteiten heeft ontdekt. Wat de vrijwilligers die hem hielpen deden, noemde hij ‘befriending’. En hij zag met eigen ogen het effect van deze ‘befriending’: de vrijwilligers hadden een gesprek met de wachtende cliënten, terwijl ze hen een kopje thee serveerden. Dominee Varah stelde vast dat cliënten na dat gesprek ofwel vlotter praatten, ofwel niet meer met hem hoefden te praten. Hij zag toen in dat er mensen zijn die een spontane aanleg hebben om medemensen op te vangen, ze gerust te stellen, ze te laten uitpraten en ze verder te verwijzen. Hij liet dan ook spoedig het opvangwerk aan deze vrijwilligers over en hield zich zelf bezig met het uitbouwen van zijn organisatie, die hij Samaritans noemde. Het vertrouwen dat hij stelde in het vermogen van gewone vrijwilligers leek vermetel maar was juist: waarom een professioneel inschakelen als gewone menselijkheid soms kan volstaan?

In 1973 werden in België de “telefonische onthaaldiensten voor personen in psychische crisistoestand” erkend als onderdeel van de Geestelijke Gezondheidszorg. Voor die tijd waren al pioniers aan het werk in de grote steden. De eerste georganiseerde Tele-Onthaaldienst werd in Brussel gesticht in 1959, gegroeid uit de gesprekservaringen tijdens de Wereldtentoonstelling. In Mons was er een priester die in 1952 zijn privételefoonnummer op een bescheiden wijze bekend maakte en “Télé-Accueil” noemde. De eerste Vlaamse Tele-Onthaaldienst werd in 1965 gesticht in Antwerpen. Gent (1971), Leuven (1973), Brugge (1975) en Hasselt (1975) volgden. In 1981 kwam er ook een luisterpost in Brussel. Samen vormen ze nu de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (FTO). De internationale federatie waarbij FTO aangesloten is, heet IFOTES: International Federation of Telephonic Emergency Services.



Als eerste welzijnsorganisatie in Vlaanderen startte Tele-Onthaal in oktober 2002 met een bescheiden online-aanbod vanuit de dienst West-Vlaanderen. Nadien werd die onlinehulp aangeboden vanuit alle provincies en stelselmatig uitgebreid.

BREDE STROOM...

# HOE TELE-ONTHAAL MIJN LEVEN VERRIJKTE (5)

Ik ben altijd al een 'zoeker' geweest. Als kind zocht ik naar mooie steentjes, verzamelde wilde bloemen en speurde de hemel af naar bijzondere wolken.  
Sinds ik als vrijwilliger deel uitmaak van de 106- familie verzamel ik kostbare momenten. Momenten die je in het dagdagelijkse leven zelden meemaakt.

Elke keer ik ons T.O.-huis binnenstap lijkt het alsof mijn leven verandert .  
De drukte en het lawaai laat ik achter op de stoep. Ik ga een andere wereld binnen.  
Het huis met zijn krakende trappen is gevuld met verhalen. Verhalen van mensen die ik nooit ontmoette, mensen die ik niet weet wonen, waarvan ik geen namen ken.



Toch vertellen ze me vaak hun grootste verdriet, hun diepste geheimen.  
Ze nemen me een stukje mee in hun leven, zo lijkt het toch voor mij. Ik, die net als zoveel andere vrijwilligers, deelgenoot mag zijn van hun pijn, wanhoop, woede, onmacht, angst, frustratie, eenzaamheid....

Een scala aan emoties bereikt me via de telefoonlijn. Het stemt me vreemd genoeg dankbaar.  
Dankbaar omdat een mens een ander mens zoveel vertrouwen schenkt.  
Dankbaar omdat ik, wie weet, misschien soms iemands verdriet heel even minder moeilijk om dragen maak. Omdat ik iemands eenzaamheid voor even minder eenzaam maak... Omdat ik mag luisteren naar wat misschien nooit eerder uitgesproken werd.  
Het geeft me een fijn gevoel als iemands boosheid wegebt tijdens ons gesprek.  
Het stemt me gelukkig te voelen dat er aan de andere kant van de lijn weer wat meer ademruimte lijkt te komen.

Elk gesprek is een nieuwe kans. Een kans om iemand te 'ontmoeten'.  
Een ontmoeting tussen twee vreemden, waar geluisterd wordt zonder oordeel, waar niet alleen de woorden belangrijk zijn, maar ook de stilte tussen die woorden.  
Ik ben een 'rijk' mens dat ik de kans krijg om dit soort mooie momenten te verzamelen...

Tele-Onthaal biedt mij die gelegenheid en als ik na een dienst weer buiten in de drukte beland, dan zie ik er wel hetzelfde uit, maar voel me anders. Net of ik door een stukje van mijn tijd en aandacht aan anderen te geven een soort rijkdom in de plaats kreeg.  
Rijkdom die nergens te koop is, maar die ik diep in mijn hart voel en koester als een schat, mijn bijzondere, geheime Tele-Onthaalschat.

57

M. (5 jaar T.O.-vrijwilligster)



**het licht zal  
zijn boom vinden  
en de boom  
zijn vrucht**

(Yannis Ritsos, Grieks dichter)

WOODWARD NA



# NAWOORD

---

Dit 'inleesboek' werd geschreven door twee vrijwilligers van Tele-Onthaal. Naast hun engagement aan de telefoon en chat, waar ze mensen in nood beluisteren, wilden ze uit de jarenlange ervaring van de Tele-Onthaalvrijwilligers en –professionelen datgene distilleren wat het telefoon- en chatbeluisteren zo uniek maakt. Het is met dankbaarheid en trots dat ik dit nawoord schrijf.

Dit boek probeert de belangrijke betekenis van het luisteren te verwoorden, zowel voor de oproepers als voor de Tele-Onthaalvrijwilligers. De ontmoeting in die anonieme intimiteit werkt helend. Jaarlijks zijn er bij de vijf Tele-Onthaaldiensten meer dan 110.000 mensen die hulp zoeken voor hun gekwetstheid. Ze zijn op zoek naar een tijdelijk metgezel, iemand die in alle vertrouwen en met al haar of zijn aandacht luistert. Die vele tienduizenden gesprekken zouden er veel meer kunnen zijn, want iedere mens kent in een moeilijke periode de behoefte aan een luisterend oor. Soms is dat er, in de eigen omgeving, soms ook weer niet. Meestal eigenlijk te weinig in onze complexe en snel evoluerende samenleving. Voor velen gaat het te vlug, is het te moeilijk, of ze staan er teveel alleen voor. Ze dreigen af te haken, ziek te worden of er zelfs uit te stappen. Het grote aantal depressies en zelfdodingen zijn hiervan trieste symptomen. Een echte ontmoeting werkt preventief tegenover ziek worden, tegenover zelfdoding. Of anders gezegd: een echte ontmoeting is 'gezondheidsbevorderend'.

De bijna 600 vrijwilligers die in de vijf Tele-Onthaaldiensten zorgen voor een 5 x 24-urenpermanentie, zijn bakens voor dolende mensen, voor mensen op drift. Ze zijn als een vuurtoren die tijdens de nacht veiligheid biedt en waarschuwt voor gevaar.



Maar ze zijn ook een voorbeeld van een levenswijze waarin ontmoeting, ruimdenkendheid, zorgzaamheid en solidariteit de kleur zijn en een dam opwerpen tegen eenzaamheid, egoïsme, radicalisering en veroordeling. De vrijwilligers zijn gewone burgers die dit luisteren aanbieden van mens tot mens en in gesprek gaan over datgene waarmee de oproeper het lastig heeft. 'Praten is de eerste stap', zo luidt de slogan van Tele-Onthaal.

Ik hoop dat dit boekje het hulpaanbod meer bekendheid geeft zodat nog meer burgers te weten komen waarvoor ze naar Tele-Onthaal kunnen bellen en/of chatten. En mocht je graag zelf meewerken aan dit prachtige initiatief, aarzel niet om ons te contacteren. Want je wordt meer mens door als mens naar andere mensen te luisteren.



*Chris De Ketelbutter*

*Secretaris Federatie Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen*

# KLEINE LIEFDESVERKLARING AAN TELE-ONTHAAL

(DOOR EEN JONGE VRIJWILLIGSTER)

---

Ik krijg meer dan ik geven kan bij TO.

TO is als een thuis voor me.

Ik voel me er thuis door de warmte die er hangt in de keuken, door een gevoel van veiligheid tijdens de gesprekken met andere TO'ers.

Hoe TO er voor mij was, toen ik het absoluut niet alleen kon, is een verbondenheid die voor mij zo vanzelfsprekend is dat ik ze aan anderen niet kan uitleggen.

Als ik er alleen al aan denk ooit te moeten stoppen bij TO, komen de tranen in m'n ogen.

Afscheid nemen van iets goeds kan toch niet, tenzij de dood er voor iets tussen zit?

Ik heb graag echte mensen,

luister graag naar hun levensverhalen,

ben geïnteresseerd in hoe & waarom hun leven zo gelopen is.

De gesprekken met oproepers zijn echt.

Ze winden er geen doekjes om, maar vertellen ons

wat ze op dat moment echt denken en voelen.

Dergelijke gesprekken in 't leven buiten TO

kom je slechts sporadisch tegen.

TO is meer dan oproepers, vrijwilligers en 't team.

TO is een organisatie waar andere werkgevers

een puntje aan kunnen zuigen.



Er is een duidelijke structuur opgezet met grenzen waartussen iedereen zich kan bewegen. Deze wordt toegelicht en door velen gedragen. Er wordt zorg gedragen voor de medewerkers. Veel communicatie, opleiding, sturing en ontspanning zorgen voor de rest.

En daarom is TO een vanzelfsprekend deel van mijn leven.

Xx



S. {6 jaar T.O.-vrijwilligster}

ISBN: 978 90 9029 187 1

V.U: Chris De Ketelbutter, Roosakker 6, 9000 Gent  
Ontwerp, layout, druk en afwerking: Drukkerij Lannoo (150243), Tielt  
**[www.lannooprint.be](http://www.lannooprint.be)**

---

**Met de steun van Provinciebestuur O-Vl. en Cortina nv**



CORTINA GROUP / PATRICK / OXPAS



DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST  
VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG  
ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF E  
PESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING Z  
GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS  
RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVA  
PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID Z  
PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING  
IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD AL  
DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST  
VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG  
ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF E  
PESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING Z  
GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS  
RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING  
FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING  
STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS  
DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE  
ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLE  
ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏC  
ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG  
VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS S  
MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZ  
CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN Z  
ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL  
PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPRO  
SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMIL  
OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD ST  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF E  
PESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING Z  
GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS  
RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVA  
PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID Z  
PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PEESTEN ZELFDODING  
IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD AL

ST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE  
ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG  
VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS  
EN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF  
EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME  
ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT  
GS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN  
ARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN  
ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS  
G DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE  
LEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN  
ST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE  
ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG  
VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS  
EN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF  
EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME  
ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT  
GS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN  
NG SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN?  
ING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD  
PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING  
IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD  
MEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM  
DE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG  
G ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS  
SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN  
ONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM  
ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD  
GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI  
BLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN  
IE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING  
STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME PESTEN ZELFDOODING DOWN SLAPELOOS  
EN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT GEVOEL GEWELD ALLEEN DEPRESSIEF  
EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN RELATIEPROBLEEM ANGST HELP ME  
ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN PRATEN? FAMILIE BANG ZORGEN SLECHT  
GS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS PARTNERGEWELD STRESS VERDRIET PIJN  
ARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE IK ZIE HET NIET ZITTEN MAG IK EVEN  
ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN DEPRESSIEF EENZAAM CRISIS  
G DOWN SLAPELOOS SLACHTOFFERERVARING SNIJDEN SUÏCIDE VERSLAVING ZELFMOORD ZIEKTE  
LEEN DEPRESSIEF GEZONDHEID ZELFVERWONDING OPVANG ALCOHOL DRUGS DEPRI PROBLEMEN

# LEER DE KRACHT VAN VERBINDEND LUISTEREN..

Dagelijks bellen of chatten honderden mensen met Tele-Onthaal, op het gratis nummer 106.

Die uren van verbindend luisteren zijn even zoveel kostbare ontmoetingen: twee mensen die elkaar durven vertrouwen, en tijd geven aan en krijgen van elkaar.

En dan kan veel gebeuren...

Uit de decennialange ervaring van Tele-Onthaal distilleert dit boekje de diepere lagen in het luisteren, waarom het zo heilzaam en verbindend kan werken, waarom luisteren een menselijke grondhouding van empathie en betrokkenheid is.

En heeft empathie geen toverdoos met oplossingen, dit weet ze wel: gedeeld leven is dubbel leven...

Tele-Onthaal is via telefoon (24/24u) en chat ('s avonds en woensdagnam) bereikbaar op nummer 106 en via de website [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).



[www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)  
Praten is de eerste stap

