

In onze moderne, zo geperfectioneerde wereld sterven meer dan duizend mensen per dag door eigen hand. Uit wanhoop, en vertwijfeling, door een uitzichtloos bestaan, ontbrak hun alle hoop op een humaan leven. Telefonische hulpdiensten proberen een waakzaam en luisterend oor te vormen voor deze mensen in nood.

Dit boek brengt in de openbaarheid wat mensen elkaar in strikte beslotenheid via de telefoon toevertrouwen. Niet uit zucht naar sensatie, maar om anderen te confronteren met de trieste leefwereld van vele medemensen. Misschien kan deze uitgave er toe bijdragen dat mensen méér tijd en aandacht besteden aan degenen die zo leven in onze directe omgeving.

robert louis | remi mens | henk teutscher

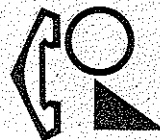
het leven hangt aan een draad

*oorgetuigen
vertellen over
20 jaar telefonische
hulpdienst*



KOK KAMPEN

ISBN 90 242 5287 3



Het leven hangt aan een draad

Oorgetuigen vertellen over 20 jaar telefonische hulpdienst

Robert Louis
Remi Mens
Henk Teutscher

*De ontwikkeling van de
technische kwaliteit van
onze communicatiemedia is
omgekeerd evenredig aan die
van inhoud en diepgang*



UITGEVERSMAATSCHAPPIJ J.H. KOK - KAMPEN

----- Text continues after this page -----

This publication is made available in the context of the history of social work project.

See www.historyofsocialwork.org

It is our aim to respect authors' and publishers' copyright. Should you feel we violated those, please do get in touch with us.



Deze publicatie wordt beschikbaar gesteld in het kader van de canon sociaal werk.

Zie www.canonsociaalwerk.eu

Het is onze wens de rechten van auteurs en uitgevers te respecten. Mocht je denken dat we daarin iets fout doen, gelieve ons dan te contacteren.

----- Tekst gaat verder na deze pagina -----

Alle gegevens in dit boek berusten op werkelijke feiten. Ze zijn echter verhaspeld om herkenning uit te sluiten.

Ontwerp omslag: Marianne Völkers

© Uitgeversmaatschappij J.H. Kok - Kampen

No part of this book may be reproduced in any form by print, photo-print, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 90 242 5287 3

Voorwoord

Honderd jaar geleden werd het eerste telefoongesprek gevoerd: Alexander Graham Bell vroeg aan z'n assistent: 'Mr. Watson, would you step over here? I need your help'... Het is een vraag met duizendvoudige echo geworden.

Zwakstroomimpulsen vormen de draaggolf van het telefoonnet. De telefoon is vreugdebode voor de een, rouwbrenger voor de ander. De modulatie van de zwakstroom staat in zulke gevallen in geen verhouding tot de spanning die ontstaat bij degene die de hoorn opneemt.

Er zullen vonken overspringen, intern of naar buiten. Vonken van emotie, vertwijfeling, vreugde of verdriet. Hoogspanning die zich een uitweg zoekt.

Het is min of meer toevallig waar die vonken dan terecht komen. Wie in de buurt is loopt de meeste kans ze op te vangen. Als hij tenminste een goede 'geleider' is.

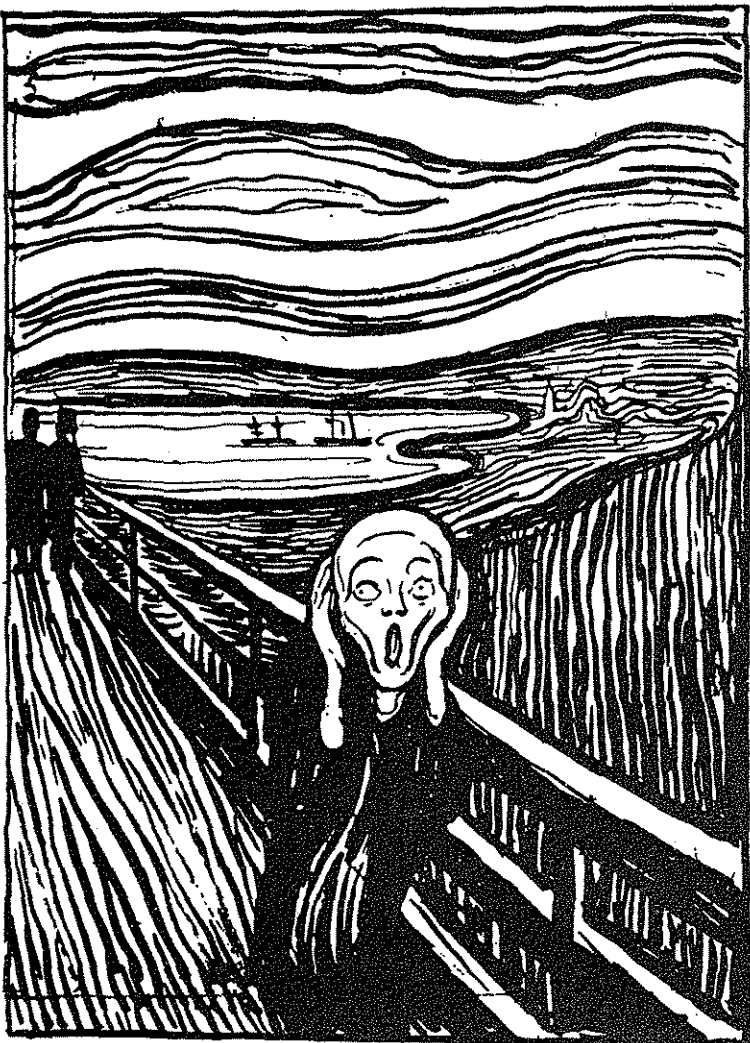
Het lijkt of steeds minder mensen in staat zijn om zulke schokken te registreren, om tijd en aandacht te besteden aan mensen in hun directe omgeving. Vaak immers klinkt de verzuchting: 'Daar kan ik met niemand over praten...', 'Ze luisteren toch niet naar me...', of 'Een ander heeft daar niks mee te maken...' etc. Dan blijft de spanning bij één mens. Spanning die hoog kan oplopen, soms te hoog.

Zo groeide de gedachte om diezelfde telefoon in omgekeerde zin te gaan gebruiken. Juist als een middel om de spanning, verdriet of vertwijfeling van de ander te 'aarden' door het zoeken van goede 'geleiders'.

Geleiders, die zonder voorbehoud de vonkbrug willen zijn voor de spanning van de ander. Geleiders die belangeloos dag en nacht 'in de buurt zijn', dat wil zeggen niet verder weg dan de dichtstbijzijnde telefoon...

Inhoud

Inleiding	9
1. Hulp en helpen	11
2. Mensen in crises	19
3. De geschiedenis van de telefonische hulpdiensten	25
4. Kennen en kunnen	47
5. U spreekt met... ..	62
6. Zelfmoord	99
7. Resultaten...?	108
8. Vooruitzichten	115
9. Bijlagen	131
10. Literatuur	149
11. Personalía	151



Edward Munch, De schreeuw, 1895

Inleiding

Beter dan woorden geeft nevenstaande litho aan waarover het in dit boekje zal gaan.

Het is de mens, geïsoleerd in zichzelf, die een bange kreet om hulp slaakt.

Het is leeg om hem heen en vaag zijn de contouren van zijn omgeving.

Wie zal hem horen?

In onze moderne, zo geperfectioneerde wereld sterven er meer dan duizend mensen per dag door hun eigen hand, in wanhoop, vertwijfeling, uitzichtloos en zonder vertroosting.

Telefonische hulpdiensten over de gehele wereld proberen een waakzaam oor te vormen voor deze verwaaiende schreeuw om hulp.

In hoeverre ze daarin slagen kunt u in de volgende hoofdstukken lezen.

Eén conclusie kan op voorhand getrokken worden. Hun arbeid zal alleen dan alleen tot wezenlijke veranderingen kunnen leiden indien het ons allen aanspoort tot een grotere bewustwording van de verantwoordelijkheid jegens onze naaste en de bereidheid om deze te aanvaarden.

Koningshoeven
Oktober 1976

Robert Louis

1. Hulp en helpen

Helpen heeft in onze streken een actieve betekenis. Men helpt iemand bij zijn huiswerk, bij het afwassen of de weg oversteken. Het beduidt dat men iets doet voor de ander.

Toch zijn er situaties waarin het accent anders ligt, bijvoorbeeld in de eedformule bij de rechtbank, welke besluit met de woorden: *'Zo waarlijk helpe mij God almachtig'*. Ook wordt in de bijbel het woord *'helpen'* vaak in andere zin gebruikt: *'De Heer is mijn hulp en mijn heil / Hij maakte hem de vrouw tot hulpe'*, etc.

De betekenis van dit *'helpen'* is veeleer constante steun, voortdurende nabijheid. Het is ons inziens niet toevallig dat deze aloude betekenis van het woord *'helpen'* in West-Europa afgesleten is en geleidelijk verloren gegaan. Het houdt zonder twijfel verband met de nogal actieve instelling van de Europeaan. Het *doen* heeft altijd bovenaan gestaan. Nijvere arbeid is niet alleen nodig en nuttig maar bovendien ook godvruchtig. Het waren de goede werken, die de mensen een plaats in de hemel moesten verzekeren, *Ora et labora* (Bidt en werkt) was het credo, en al spreekt het *ora* de meesten nu niet meer zo aan, het *labora* is onverminderd uitgangspunt en opdracht gebleven.

Deze rusteloze aard is mede aanleiding geweest tot geweldige expansie, zoals de verovering van gebieden, de kolonisatie, en heeft stellig bij het ontstaan van de twee laatste wereldoorlogen een belangrijke rol gespeeld.

Al is het koloniale tijdperk dan afgesloten, men kan nu nog regelmatig van degenen, die bij de hulp in de ontwikkelingslanden betrokken zijn, vernemen hoe men zich ergert aan het feit dat al het geld, moeite en materiaal zo weinig tot nut is voor de bevolking ter plaatse, door hun eigen traagheid en onbegrip.

Kortom: We bieden *'hulp'* maar het lijkt dat deze ons niet in dank wordt afgenomen, althans dat ze weinig effect heeft.

Maar ook dichter bij huis kunnen we vaststellen dat de activistische interpretatie van het woord 'helpen' verantwoordelijk is voor heel wat kortsluiting tussen 'helper' en 'geholpene'.

In het begin bemoeide de kerk zich uitsluitend met de charitas, maar allengs ook particulieren en later zelfs de overheid. Het actieve helpen komt tot grote bloei. Gasthuizen voor de zieken, dolhuizen voor de gestoorden, weeshuizen voor de wezen, hofjes voor de bejaarden en soep voor de armen. Men hielp hierbij niet alleen de 'mens in nood', maar bovendien zichzelf aan een (prettig) gevoel dat men geholpen had.

De geholpene inmiddels hield zich nauwkeurig aan de rol welke hem of haar was toebedeeld. Het was een dankbare en onderdanige persoon, die gedwee de pet afneemt als de weldoener passeert.

Nu was dat geen uitzonderlijk moeilijke rol in het verleden, omdat praktisch ieder relatiepatroon gedomineerd werd door afhankelijkheid van leenheer, patroon of meester. Ofschoon de mens geleidelijk aan tot een zekere vorm van sociale volwassenheid is gekomen, treft men nog wel streken aan waarin overblijfselen van deze 'horigheid' in het doen en laten van de mensen (vooral van ouderen) terug te vinden is.

Merkwaardig is het dat in de hulpverleningsrelatie sedert de middeleeuwen weinig veranderd schijnt te zijn.

Een goed voorbeeld daarvan is de patiënt die een modern ziekenhuis wordt binnengereden. Als een lam dat ter slachtbank wordt geleid. Hij krijgt injecties en medicijnen, hij ondergaat pijnlijke onderzoeken – vaak zonder toelichting of uitleg – op zijn verontruste vragen aan de arts ontvangt hij ontwijkende clichématige antwoorden die hem even wijs als tevoren laten.

Er zijn teambesprekingen over 'zijn geval' waarin iedereen meespreekt, behalve de patiënt zelf. Van hem wordt niet veel meer verwacht dan een 'geduldig gedragen lijden', hetgeen terecht zo vaak in overlijdensannonces vermeld wordt.

Uit medisch oogpunt zal alles voor de patiënt wel verantwoord zijn. Men mag er van uitgaan dat hij de wens koestert om genezen te worden en dan zijn alle maatregelen, hoe onprettig voor hemzelf ook, die tot dat doel leiden in ieder opzicht toe te juichen.

Maar de schoen wringt op een andere plaats. En wel waar het de relatie *helper/geholpene* betreft. Het versmallen van de mens tot een patiënt en vervolgens het verdichten van een patiënt tot een geval, is op zichzelf al een ontoelaatbare verstoring van menselijke relatiepatronen. Deze verstoring kan aanleiding geven tot verdere kortsluitingen.

De belevingswereld van een mens die in bed ligt en pijn ondervindt, is nu eenmaal een volkomen andere dan van degene die naast het bed staat en genezing moet bewerkstelligen. Deze is eerder geneigd voor zijn geestesoog uitsluitend de ontstoken organen te zien waaraan de patiënt ten spoedigste genezen dient te worden.

Als *helper* en *geholpene* vanuit deze verschillende belevingen een gesprek aanknopen zal hun conversatie weinig kansen bieden voor een echte dialoog. De ondertoon van hun relatie is eenrichtingsverkeer en wordt meestal beheerst door wantrouwen. Alles wat de patiënt zegt, voelt of denkt, wordt met de nodige reserve beluisterd en vergeleken met het diagnostisch beeld. Beide partijen voelen dit instinctief aan en besluiten om zich tot de veilige rollen van patiënt en arts te beperken. Veilig, omdat zij een minimum aan persoonlijke implicaties garanderen, omdat ze functioneel zijn en bovendien goed passen in de organisatie van het ziekenhuis. Relatiepatronen die dan in sterke mate bepaald worden door *ongelijkheid*, *afhankelijkheid* en *manipulatie*.

Functionele rollen vormen vaak een makkelijke vluchtweg van menselijk getinte relaties; *afhankelijkheid* en *ongelijkheid* staan in het algemeen de dialoog in de weg en *manipulatie* wordt veelal als bedreigend ervaren. Zodoende is het risico, dat de relatie een zekere mate van ontmenselijking ondergaat, duidelijk aanwezig. En juist deze *dé-humanisering* van de hulprelaties heeft meestal een boemerangeffect op de hulpverlening zelf.

De kop eraf

Een jongetje van zeven jaar moet een pijnlijk onderzoek ondergaan, waarbij hem een aantal elektrische schokken zullen worden toegediend. De jonge patiënt is uiteraard gespannen, zijn moeder probeert hem gerust te stellen en ook de onderzoeker

doet zijn best. De 'helper' vindt het een vervelende klus, maar in het belang van de gezondheid van het kind moet die opdracht toch uitgevoerd worden.

Hij leest de angst in de ogen van het kind en denkt daarbij misschien aan zijn eigen angsten of meer in het algemeen aan de angst die de mens voor lijden en sterven koestert en wordt daardoor geconfronteerd met zijn eigen levensvragen.

Deze confrontatie zoekt hij niet, het maakt hem onzeker, het verstoort bovendien z'n rol van arts ten opzichte van de patiënt. Hij verdringt ze en beperkt zich tot de typisch functionele aspecten van hun relatie door te wijzen waar en hoe het kind moet gaan liggen of zitten om het onderzoek voortgang te kunnen laten vinden.

Toch blijven die kinderogen hem volgen in zijn doen en laten en branden als het ware in zijn rug als hij zich omdraait.

Daarom doet hij toch een schamele poging om te ontkomen aan die rol en zegt halverwege het onderzoek: 'Zo, de kop is eraf'. Uiteraard om het kind wat te bemoedigen. Het effect is natuurlijk negatief. Een kind denkt immers in concrete lichamelijke termen en het begint ontdaan te huilen.

In dit voorbeeld zijn er wel degelijk pogingen van de helper en de geholpene om naar elkander te reiken. Blijkbaar is er op deze weg een groot aantal hindernissen dat tenslotte bewerkstelligt dat ze beide in de functionele rol blijven. Het meest valt dit op als de toestand van de patiënt achteruit gaat en het duidelijk wordt dat hij niet lang meer zal leven. Allerhande levensverlengende apparatuur komt om zijn bed te staan, infusen worden aangesloten en het bloed wordt regelmatig afgenomen. Kortom, iedereen is zeer druk doende met het lichaam van de patiënt, terwijl niemand oog voor hemzelf lijkt te hebben. Zo sterven er dagelijks vele patiënten een 'onmenselijke' dood, totaal geïsoleerd en ontdaan van iedere vorm van troost of stervenshulp. Ironisch genoeg spreekt men dan toch over 'intensive care'. De functionele organisatie van de medische hulpverlening is blijkbaar vaak een hindernis naar meer menselijk getinte relaties. Zo kunnen deze relatiestoornissen ook grimmige gevolgen hebben. Dat is vooral te betreuren wanneer er mensenlevens

mee gemoeid zijn. Zoals onlangs, toen een ambulance zolang met een patiënt heeft rondgereden, die om administratieve redenen in diverse ziekenhuizen geweigerd werd, tot deze overleden was. Naast de functionalisering, is ook de schaalvergroting een ernstige bedreiging voor zinvolle hulpverlening, niet alleen in de medische sector.

Bromsnor

Ons politieapparaat tobt ook al jaren met de gevolgen hiervan. De wijkagent in de dertiger jaren placht een bekende figuur te zijn, die met de handen op de rug het vertrouwde straatbeeld van die tijd completeerde. Hij kende haast iedereen en was op de hoogte van het wel en wee van de buurtbewoners, was geïntegreerd in het samenlevingsverband waarvan de zorg voor de veiligheid aan hem was toevertrouwd. Meestal was hij met een bijnaam gesierd die vooral op z'n persoonlijk voorkomen of karakter betrekking had. Historische namen als: 'de stier', 'de neus', 'pijpje', 'de rooie' etc. liegen er niet om.

Hij kende z'n pappenheimers en werd door hen herkend.

De wijkagent anno 1977 rijdt in een gesloten surveillancewagen door dezelfde buurt. Meestal is hij ergens anders geboren en getogen en heeft weinig of geen binding met de buurt of wijk. Vanuit z'n gesloten cabine glijden de onbekende mensen en huizen aan hem voorbij. Verkeersongevallen eisen in toenemende mate zijn aandacht, zodat er voor de openbare orde maar een smalle marge openblijft. Tijd voor een raadgeving, een vermanend woord, een praatje, gelegenheid voor praktisch iedere vorm van preventief bezig-zijn ontbreekt.

Niet alleen is de politiemans van het publiek vervreemd, maar ook andersom is dit het geval. Onbekend maakt onbemind! De politiemans wordt meer ervaren als de geuniformeerde 'operator' van de patrouillewagen, in plaats van een mens van vlees en bloed met typisch menselijke, en dus ook herkenbare eigenschappen. Vandaar dat de bijnamen verdwenen zijn. In deze vervreemding schuilt in wezen vaak de wortel van de agressie. Als de samenleving een kleurloos collectief dreigt te worden, waarin de individu als zodanig niet meer herkend wordt, maar waar alleen nog functies en instituten overblijven, kan het ver-

vreemdingsonbehagen gemakkelijk aanleiding geven tot allerlei vormen van excessen en agressie. Voegt men daarbij de afbrokkeling van gezag en gezagsverhoudingen en de toenemende harde criminaliteit, dan is duidelijk dat de politie zich ook beleidsmatig zal moeten heroriënteren op haar taak.

Hoewel men pogingen gedaan heeft om het politie-apparaat door middel van rayonagenten weer een wat menselijk gezicht te geven, blijft dit sleutelen in de marge.

Men moet de invloed van zulke functionalisering in ons menselijk handelen niet onderschatten.

Procedures (1)

Na een aanrijding ligt iemand zwaar gewond op straat. De surveillancewagen is het eerst ter plaatse en wil de gewonde man naar een ziekenhuis brengen, hoewel dit tegen de voorschriften is. Ondanks het feit dat de wagen reeds op weg is eist men dat hij terugkeert naar de plek des onheils. Hier aangekomen wordt de patiënt overgeladen in de inmiddels gearriveerde ambulance en men gaat opnieuw opweg naar het ziekenhuis.

Tijdens het tweede transport overlijdt het slachtoffer.

Amsterdam, 1968

Een ander voorbeeld waarbij structuren en functies grote invloed hebben, vindt men bij instituten van zodanige omvang, dat de administratieve procedures bepalend zijn voor de hulpverleningsmogelijkheden.

Procedures (2)

Een man z'n gezondheid verslechtert. Hij heeft een hartkwaal. Naarmate de jaren klimmen wordt het trappen lopen voor hem bezwaarlijk en hij dient in februari een verzoek in ter verkrijging van een benedenwoning. In verband daarmee wordt hij medisch gekeurd in de maand juni.

Op 14 oktober ontvangt zijn vrouw een briefje waarin staat dat de gezondheidstoestand van haar man van dien aard is dat er geen aanleiding is om hem voor een benedenwoning in aanmerking te laten komen. De man is dan inmiddels al twee maanden geleden overleden... aan een hartaanval.

Rotterdam, 1970

In het algemeen kan men zeggen dat deze vormen van handelen vooral floreren waar *de vraag het aanbod overtreft* (woningbouwverenigingen, bejaarden- en verpleegtehuizen) waar *hulp en sanctie* gekoppeld zijn (Raden voor Kinderbescherming, Reclassering) en waar, zoals hierboven reeds opgemerkt, de instelling een *zodanige omvang* bereikt heeft, dat men alleen nog via vaststaande procedures (formulieren etc.) kan communiceren. (Gem. Sociale diensten, grote ziekenhuizen, enz).

Procedures (3)

Iemand wiens huis verbrand is doet een verzoek ter verkrijging van een nieuwe woning.

De betreffende woningbouwvereniging wil op de hoogte raken van de woonzeden van de betrokkene en daartoe een bezoek afleggen in de huidige woning.

Aangezien die woning verbrand is en de familie is ondergebracht op vier verschillende adressen, kan er geen oordeel over de woonzeden worden gegeven en komt het gezin derhalve niet in aanmerking voor een woning.

Rotterdam, 1969

Voegt men daarbij de vaak lange wachttijden, de machtsfactor en het voortdurend delegeren van de hulpverlening aan anderen, waardoor de hulpvrager de indruk krijgt (en niet ten onrechte.) van het kastje naar de muur gestuurd te worden, dan kan hulpvragen een zeer frustrerende bezigheid zijn. Daarnaast is er een duidelijke functionele bescherming in de hulprelatie. Hoe ingewikkelder de structuur van de organisatie, hoe gemakkelijker het is om argumenten te vinden om de problematiek door te schuiven naar een ander. Als het dan bovendien nog gaat om iemand die bijvoorbeeld zijn domicilie in een andere plaats heeft, geen vaste woon- of verblijfplaats heeft, of niet over voldoende papieren bewijzen van zijn bestaan beschikt, zal de neiging om zich in de hulpverlening te beperken des te groter zijn.

Dit alles overziende kunnen we dus wel stellen dat er in de hulpverlening een merkwaardige sociale onvolwassenheid van de hulpvrager bestaat, in die zin dat deze telkens weer als een duidelijk ongelijkwaardige partner behandeld wordt en naar

gelang van de situatie *ingelicht, verwezen, afgevoerd* of *uitgeboekt* wordt.

Zo raken beide categorieën in nood. De hulpvrager door het risico tot een object gereduceerd en gemanipuleerd te worden en de hulpverlener omdat hij zich besnoeid ziet in zijn mogelijkheden om de ander wezenlijke hulp te bieden.

Structuren en disciplines dreigen zo de hulpverlening te domineren. Het beeld van de één-dimensionale mens zoals dat door Marcuse geschetst is, gericht op de consumptie van het object.

Samenvatting

Kennelijk wordt onze hulpverlening sterk beïnvloed door de wijze waarop we het begrip 'helpen' interpreteren. Anderzijds worden er barrières opgeworpen door de déhumanisering en vervreemdingsprocessen in de hulpverlenende relatie. Naarmate de hulpverlening verzakelijkt en ontmenselijkt zal de hulpzoekende geneigd zijn zijn hulpvragen daarop af te stemmen. Daardoor kan een situatie ontstaan van het zgn. pseudo-hulpverleners. Iets in de trant van: 'U vraagt en wij draaien'. Er wordt uiterlijk voldaan aan de vraag van de hulpzoekende, zodat alles in orde lijkt, maar meestal blijkt later dat het probleem eigenlijk *niet* uit de wereld is. Maar dat is dan geen zaak meer voor de hulpverlener die door de geboden concrete oplossing gevrijwaard is voor verder engagement.

Men zou kunnen zeggen dat er sprake is van een soort consumptie-hulpverlening die voorbij ziet aan de wezenlijke existentiële oorzaken van menselijke nood en zich dan beperkt tot het bieden van concrete oplossingen.

Zouden we de hulpverlening een menselijker gezicht kunnen geven? Misschien moet de arts wat meer *heelmeeester* worden. De politieman wat meer *bromsnor* (eventueel door taken te delegeren aan geschikte leken, met beperkte bevoegdheden). De grote hulpverlenende instellingen in kleinere zelfstandige units opgedeeld.

Daarbij zou de sociale volwassenheid van de hulpzoekenden niet alleen gerespecteerd, maar ook doelmatig gemaakt moeten worden door middel van self-help groepen etc.

Een evolutie derhalve van horigheid naar saamhorigheid.

2. Mensen in crises

De oliecrisis staat ons nog diep in het geheugen gegrift. Over de economische crisis horen we dagelijks spreken. Dat een mens evengoed in een crisis kan geraken is niet zo algemeen bekend. Bij een hachelijke periode in een ziekteproces spreken we wel van crisis, maar voor het overige wordt dit woord weinig op mensen toegepast. Niettemin verschijnen er de laatste tijd steeds meer crisiscentra, waarin mensen voor korte- of langere tijd kunnen worden opgenomen als zij het '*niet meer zien zitten*'. Hoe komt men nu in zo'n situatie en, wat belangrijker is, hoe komt men er uit?

Uitdagingen

Ieder mens wordt in zijn leven voor uitdagingen gesteld. Deze kunnen met het lichaam te maken hebben (sportprestaties, ziekte overwinnen etc.), ze kunnen van sociale aard zijn (plaats zoeken in een groep, familie, buurt, gezin) en van psychische aard (het met zichzelf in het reine komen, over allerlei grote- en kleine vragen betreffende doel, zin en inhoud van het leven of het overwinnen van angsten en innerlijke onzekerheid).

Nu komen in ieders leven gebeurtenissen voor die hoge eisen stellen aan ons vermogen om die uitdagingen aan te kunnen. Onverwachte gebeurtenissen, zoals: De dood van een familielid, het uitraken van een verloving, het zakken voor een examen. Maar ook evolutiegebeurtenissen; zoals het opgroeien, het geslachtsrijp worden, het gaan naar de grote school, het kiezen van een beroep, het huwen e.d.

Vanzelfsprekend zal de omvang van de uitdaging afhangen van de innerlijke sterkte van de persoon enerzijds en van het cultuurpatroon waarin men leeft anderzijds.

Ontucht met een minderjarige kan in Nederland, bij ontdekking, geweldige spanning veroorzaken en aanleiding tot een zelfmoord-

poging zijn, terwijl het in Polynesië een geaccepteerde vorm van seksuele relatie is.

Ongehuwde moeder worden in Nederland is een stressveroorzakend verschijnsel, in Midden- en Zuidamerikaanse landen een algemeen aanvaarde situatie. Anderzijds is werkeloos worden in Nederland minder bedreigend dan in de landen van de 'derde wereld', waar al spoedig ontbering en honger voor de deur staan.

Afhankelijk van de culturen waarin de mens leeft moet hij steeds weer in staat zijn om door aangeleerde- en instinctieve mechanismen te reageren op de uitdagingen die hij ondervindt.

Deze voortdurende stroom van opgaven enerzijds en door de mens gevonden oplossingen anderzijds, vindt meestal plaats in een min of meer harmonisch geheel waarbij de mens in evenwicht reageert op de nieuwe situatie.

Wanneer er zich nu echter problemen voordoen die niet eenvoudig oplosbaar of in het geheel niet oplosbaar zijn, kan hij op verschillende manieren reageren. In ieder geval maakt hij een periode door van verhoogde spanning en onrust waarin de opgave zal liggen tussen het alsnog oplossen van het probleem of het aanvaarden van het onoplosbare probleem.

Het verlies van een familielid bijvoorbeeld plaatst de mens voor een onoplosbaar probleem. Hij is niet in staat de betrokkene tot het leven terug te roepen maar heeft wel de mogelijkheid om te trachten het verlies te verwerken en tot een deel van zijn leven te maken. Op deze wijze kan hij zoeken naar een nieuwe vorm van evenwicht die hem weer in staat zal stellen met dit gegeven op een redelijk gelukkige en aanvaardbare wijze voort te leven. De mens is dan wijzer geworden, heeft meer levenservaring en is daardoor rijp.

Het kan echter ook gebaseerd zijn op irreële veronderstellingen of verwachtingen en daarom op zichzelf een nieuwe crisisveroorzakende factor worden. Het probleem is dan niet op een juiste wijze verwerkt en zal waarschijnlijk bij een volgende uitdaging opnieuw de kop opsteken.

Een crisis wordt dus veroorzaakt door een al of niet verwachte gebeurtenis die de situatie van de mens beïnvloedt.

Het antwoord op deze uitdaging kan een oplossing van het

probleem inhouden, dan wel een aanvaarding en verwerking ervan. Verwerking hoeft niet altijd te betekenen dat dit op een goede manier gebeurd is. In zo'n geval kan het de oorzaak van een nieuwe crisis worden.

Einengung

We zagen al dat de mens in een crisis een periode van verhoogde spanning en onrust doormaakt. Vaak gepaard gaand met gevoelens van angst, schaamte en minderwaardigheid. Uiteraard zijn die gevoelens van geval tot geval verschillend en kunnen elkaar onderling domineren. In ieder geval is de mens gespannen, hij voelt zich ongelukkig, hij is 'uit zijn doen'. En naarmate de uitdaging groter is en de antwoorden erop moeilijker, zal dit proces dieper ingrijpen in zijn leven. Toegevoegde problematiek wordt dan navenant moeilijker te verwerken. Zelfs als deze problemen, objectief gezien, niet zoveel om het lijf hebben. We spreken dan wel van het zgn. 'trigger-effect' of in goed Nederlands; de druppel die de emmer doet overlopen.

Bij zelfmoordpogingen komt dit nogal eens voor. Een teleurstelling, een trieste film, een afwijzende reactie van iemand die voor hem veel betekent kan de zelfvernietiging in beweging zetten. (Meer hierover in hoofdstuk 6.)

Een andere belangrijke factor die we vaak aantreffen in de crisisbeleving is die van de zgn. fixatie. Het lijkt wel of men niet meer in staat is om constructief of positief aan iets anders te denken dan aan de problematiek waarmee men te kampen heeft. Vooral ook aan de eigen onmacht om hier iets aan te doen. Het is een vicieuze cirkel. Over het algemeen is men zich daar op het moment zelf maar zeer gedeeltelijk van bewust. Achteraf geeft men vaak toe dat men er 'nachten van wakker lag', 'aan niets anders kon denken', 'z'n werk gedachteloos deed', etc.

Deze fixatie of bewustzijnsvernaauwing is misschien wel één van de gevaarlijkste aspecten van de crisisbeleving. Ze is er namelijk voor verantwoordelijk dat het probleem door de individu beleefd wordt, geheel buiten de proporties van de realiteit. De mug is langzamerhand tot een olifant uitgegroeid en staat bij ieder ontwaken in al z'n verpletterende grootheid naast het doorwoelde bed van de mens.

We zeiden al eerder dat de mate waarin de crisis beleefd wordt uiteraard afhankelijk is van de individuele reactiepatronen van de mens zelf. Iemand die een grote mate van emotionele stabiliteit bezit en bovendien goed geïntegreerd is in huwelijk en gezin zal minder vatbaar voor een crisis zijn dan iemand die psychisch labiel of sociaal geïsoleerd leeft. Het is daarbij echter wel van belang zich niet op de buitenkant te verkijken.

Mensen met 'voor het oog van de wereld' een zeer gelukkig huwelijk, grote sociale activiteit en zeer gewaardeerd in hun werkkring, hoeven in het geheel niet te voldoen aan het beeld van de emotionele balans en sociale integratie. Integendeel, vaak zijn dit juist uitermate vereenzaamde en instabiele mensen die op het moment dat ze geconfronteerd worden met crisisveroorzakende factoren, deze diep en intensief beleven.

Hulpverlening?

Effectieve hulp in deze situatie is niet makkelijk te geven. Juist door de vele factoren die bij de crisisbeleving een rol kunnen spelen zou een team van zeer verschillende disciplines moeten worden samengesteld. Een extra moeilijkheid wordt nog gevormd door het feit dat een mens in een crisis meestal niet geneigd is zich tot erkende professionele helpers te wenden, maar eigenlijk hulp zoekt op de plaats waar hij of zij zich toevallig bevindt. De kastelein, de juffrouw van de wasserette, de patatverkoper of de politieagent worden vaker geconsulteerd door de mens in een crisis dan de dokter, de dominee of de psychiater. Voor een gedeelte zal deze voorkeur wel te verklaren zijn uit minder goede bereikbaarheid van de professionele helpers, voor een ander deel wellicht door de onbewuste gedachte dat het om problemen gaat die geen bepaalde professionele kennis en inzicht vereisen.

Caplan noemt hen dan ook in zijn boek over crisispreventie: *'the gatekeepers of society' (de poortwachters van de samenleving)*(1).

Daarnaast is onze professionele hulpverlening, zoals we in Hoofdstuk 1 al zagen, niet zozeer toegespitst op de preventie dan wel op de interventie.

De hulp wordt veelal gekoppeld aan de daad. Als men een over-

dosis aan slaapmiddelen ingenomen heeft volgt opname in een ziekenhuis (maagspoeling) en, als er tenminste geen duidelijke psychiatrische indicaties zijn, ontslag.

Maar ook andere uitingsvormen van crisisgedrag, zoals bijvoorbeeld twist, waarbij de ene partij de andere verwondt, toebren- gen van materiële schade, het uiten van bedreigingen, weglopen, stelen of zich op onverantwoorde wijze in het verkeer gedragen, ontmoeten meestal alleen maar correcties. De twistenden worden gescheiden, de bedreigde wordt beschermd, de voortvluchtige thuis gebracht, de dief berecht, de wegpiraat aangehouden.

Het is wel duidelijk dat dit opnemen, herstellen, thuis brengen, scheiden of berechten en aanhouden in wezen geen crisisoplossende functie heeft. Men probeert ze in hun uitingsvorm te corrigeren, maar de achtergrond, de oorzaak blijft onaangetast. Of- schoon meer en meer het inzicht veld wint dat de interventie eigenlijk een follow-up zou moeten hebben, zijn er nog maar spaarzame initiatieven die in die richting wijzen.

Preventie

Een andere, nog minder toegepaste wijze om zich bezig te houden met het lot van de mens in een crisis is de preventie. Hierbij doet men een poging om de uitingen van hun crisisgedrag te voorkomen, door de mens reeds voordien hulp, of vormen van hulp te bieden. Als men dat wil bereiken moet men rekening houden met vier belangrijke voorwaarden.

In de eerste plaats moet de vorm van de hulpverlening die men aanbiedt zeer nadrukkelijk niet het beeld of de 'image' van een activistische bezigheid hebben. Men moet dus niets pretenderen te doen voor de ander, want er valt in dit stadium nog niets te doen. Het accent zal veel meer op het 'er zijn' moeten liggen. Ten tweede moet men de drempel zo laag mogelijk houden, d.w.z. geen spreekuren, geen wachttijden, geen voorwaarden, geen obstakels van plaats en tijd, geen procedures van welke aard dan ook. Ten derde moet men een maximum aan veiligheid en vrijheid aanbieden door anonimiteit, geheimhouding en volledige zelfbeschikking te garanderen. In de vierde plaats moet men duidelijk maken dat er geen probleem te min, geen nood te

gering, geen verdriet te klein, geen lijden te onbetekenend is als reden om contact te zoeken.

In de volgende hoofdstukken zullen we zien in hoeverre telefonische hulpdiensten erin geslaagd zijn om deze functie te vervullen.

3. De geschiedenis van de telefonische hulpdiensten

In 1885 begon de Rev. Harry M. Warren in New York zijn eerste hulpdienst voor levensmoeden. In 1906 werd zijn werk in andere steden overgenomen onder de naam National-save-a-life-league. Een opmerkelijk initiatief, zeker als men zich realiseert dat er onwrikbare taboes rond de zelfmoord waren. Men kon weliswaar dag en nacht hulp zoeken, maar men liep dan wel het risico van een fikse boetepreek.

In 1906 richtte het Leger des Heils te Londen een soortgelijke dienst op die vooral tijdens de crisisjaren voor velen een laatste strohalm geweest is. Het voorbeeld maakte indruk in het buitenland, werd gevolgd en vond weerklink in Parijs en Wenen.

Het is niet helemaal duidelijk na te gaan of bij deze hulpverlening de telefoon een centrale rol gespeeld heeft. In ieder geval zijn het initiatieven die mede gebruik van de telefoon gemaakt hebben. Pas in 1953 neemt Ds. West in Londen het initiatief om een dienst op te richten die zich voornamelijk van de telefoon bedient. Dit initiatief wordt overgenomen en uitgebouwd door Ds. Chad Varah, de grondlegger en stichter van de Samaritans. Zelf zegt hij hierover:

'21 jaar geleden toen ik de eerste THD in de wereld heb opgericht, stelde ik geen belang in de waarde van vrijwilligers op dit moeilijke terrein.

Aan 'befriending' in die zin die we nu begrijpen was door niemand gedacht. Ook niet door mij. Hoe kwam ik er op om dag en nacht bij de telefoon te blijven voor het geval dat een medemens in nood zou bellen?

In een door iedereen gelezen tijdschrift had ik een artikel geschreven over seksuele problematiek.

De volgende dag ontvingen wij duizenden brieven met woorden

als: 'walgelijk', 'immoreel' etc. etc., maar wat het belangrijkste voor mij was waren de honderden brieven die ik kreeg van mensen die doodsbang waren voor hun eigen seksuele moeilijkheden.

Die mensen wilden hun diepste seksuele gevoelens alleen maar aan iemand toevertrouwen die begrip getoond had voor zulke problemen.

Onder de eerste honderd briefschrijvers waren er veertien op de rand van een zelfmoordpoging en ik was verbaasd dat ik, zonder de medewerking van een psychiater, deze mensen kon helpen.

Zodra ik wist dat een raadgever die geen medicus was, potentiële zelfmoordenaars óók kon helpen, had ik geen keuze meer. Ik moest mij volledig voor deze mensen 'inzetten'. Ik wist toen nog niet dat er iets bestond dat nog effectiever was dan raadgeven.

De pers zorgde ervoor dat m'n telefoonnummer bekendheid kreeg en het leek wel alsof heel Londen uit zelfmoordenaars bestond.

Geleidelijk kwamen er niet alleen hulpzoekenden maar ook mensen die bereid waren om hun hulp aan te bieden. Sommigen waren vakmensen naar wie ik bepaalde hulpzoekenden kon toesturen, maar voor sommigen was ik bang dat ze de hulpzoekenden alleen maar van de wal in de sloot zouden helpen. Anderen waren heel gewone mensen zonder speciale opleiding die mij steunden en ik vond het fijn dat ze om de beurt op mijn kantoor kwamen om bij de hulpzoekenden te zitten, totdat ze aan de beurt waren om voor consultatie bij mij 'binnen' te komen.

Ik dacht dat deze mensen alleen geschikt waren om een kopje koffie of een kopje thee rond te brengen en dat alle hulpzoekenden alleen op mij zaten te wachten.

Toch merkte ik een aantal ontwikkelingen op. Zo waren er talrijke hulpzoekenden die gerustgesteld weggingen nadat ze een uurtje bij de vrijwilligers hadden gezeten zonder mij geraadpleegd te hebben.

Ik herinner me nog dat er een man bij mij kwam die na een uur wegging en zei dat hij zich niettemin van kant ging maken. Ik kon

er niets aan doen, het is verschrikkelijk om te weten dat je gefaald hebt in een zaak van leven en dood. Ik deed het enige wat mogelijk was: ik riep de volgende binnen.

Wij hebben géén recht om te treuren over onze mislukkingen want dan vermindert onze mogelijkheid om onze aandacht aan de volgende mens in nood te geven.

Dat was een vrouw, zeér gedeprimeerd. Ik gaf haar mijn volle aandacht. Daarom schrok ik toen één van de vrijwilligsters op de deur klopte en vroeg of ik de vorige man naar het ziekenhuis had willen sturen. Ik antwoordde: 'Ja, maar hij wilde niet'. En toen vroeg ze mij geld voor een taxi.

Ik begrijp niet op welke manier zij hem overtuigd heeft om van z'n plannen af te zien. Dat noemen we 'befriending'. Dat mysterieuze, wonderlijke gebeuren dat vrijwilligers vaak zelf niet kunnen verklaren.

De week daarop riep ik alle vrijwilligers bijeen. Ik vroeg: 'Hoe durven jullie, hoe hebben jullie het in je hersens gehaald om de hulpzoekenden béter te helpen dan ik?' 'Jullie straf wordt vreselijk. Vanaf nú moeten jullie het alléén doen. Ik zal nóóit meer de hulptelefoon opnemen. Wat de hulpzoekenden nodig hebben is medegevoel, medeleven en medelijden, en dat kunnen jullie beter geven dan ik'.

Vanaf die dag is er niets veranderd bij de Samaritans, alleen in plaats van 50 vrijwilligers op één post zijn er nu 17.000 op 150 posten.

Bij alles wat we doen stellen we ons de vraag: 'Wat heeft de hulpzoekende nodig?'

Soms een psychiater,
zelden een geestelijke,
altijd een vriend.

In dezelfde tijd begint Dr. Klaus Thomas in Berlijn zijn Lebensmudebetreüung. Zijn initiatief trok de aandacht van een Nederlandse Hervormde

predikant, Henk Teutscher.

Hij schreef hierover:

'In die dagen (1956) werd ik bijzonder getroffen door een aantal artikelen over het werk van Dr. Klaus Thomas in Berlijn. Deze man, tweemaal gepromoveerd, eerst als theoloog, daarna als medicus, was in deze stad een telefonische hulpdienst begonnen met dag- en nachtservice.

Velen maakten gebruik van deze nieuwe contactmogelijkheid en speciaal in de Berlijnse situatie waar het suïcidepercentage uitzonderlijk hoog lag, bleek de telefoon een ware uitkomst te betekenen.

Ik weet niet meer wat mij bewoog. Was het nieuwsgierigheid? Was het belangstelling?

Ik schreef in ieder geval naar Dr. Thomas. Hij nodigde mij vriendelijk uit en zo reisde ik naar Berlijn. Ik mocht meeluisteren aan de telefoon, mocht de documentatie bekijken, voerde gesprekken met tal van medewerkers (vrijwel allen vrijwilligers) en kreeg een uitvoerige informatie inzake de organisatie van dit werk.

Ik herinner me nog goed, toen ik in de trein zat op weg naar huis, dat ik tegen mezelf zei: 'Begin er maar niet aan. Zoiets lukt je toch niet in Nederland. Trouwens waar zou je het geld vandaan moeten halen? Hoe vind je de mensen die je hiervoor nodig hebt? Wat haal je allemaal overhoop? En... wie garandeert je dat wat in Berlijn lukt ook in Nederland zal aanslaan?'

Toch liet de zaak me niet meer los. Klaus Thomas had met zijn werk een zodanige indruk op me gemaakt dat ik hem en zijn werk niet meer vergeten kon.

Langzaamaan begonnen de plannen te rijpen. Geleidelijk aan vond ik een aantal mensen om me heen die wilden meedoen. We kregen met elkaar in etappes een voorstelling van wat er allemaal nodig zou zijn.'

Dank zij de medewerking van een groep mensen onder leiding van Ds. Heule waren er van meet af aan ook vrijwilligers beschikbaar.

De start

Nu ging het erom dat het telefoonnummer van de T.H.D. bredere

bekendheid kreeg. Op 5 december 1958 hielden we een persconferentie en zetten de bedoelingen van dit nieuwe werk uiteen. We vroegen aan de journalisten om pas tegen 10 december met een publicatie te komen, aangezien de P.T.T. nog niet helemaal met alles gereed was. Maar... diezelfde avond stond er al een heel verhaal in enkele kranten. IJlings werd er op ons kantoor een bed neergezet en één van onze vrijwilligers nam daar tussen de schrijfbureaus de eerste nachtdienst op zich.

De kranten waren nog maar nauwelijks in de bussen gegleden of de telefoon begon te ratelen en sinds dat eigenlijk té vroege begin heeft de telefoon niet meer gezwegen. Dag en nacht heeft men gebeld en is men soms aarzelend beginnen te spreken over verdriet, eenzaamheid, menselijk falen, psychische nood en financiële zorgen. Zondags en door-de-week, overdag en 's nachts, op werkdagen en op feestdagen en – plaats voor een eresaluut. – altijd was er een stem die antwoordde, een oor dat luisterde, een hart dat meevoelde. Altijd waren er de vrijwilligers die zich beschikbaar stelden.

Na een jaar konden we constateren dat er ongeveer 1300 verschillende mensen hadden gebeld en dat er per persoon gemiddeld 10 gesprekken waren gevoerd, 13.000 gesprekken dus.

Vanaf het eerste begin waren we er bij dit werk vanuitgegaan dat de hulpzoekenden het recht zouden moeten hebben om anoniem te blijven wanneer zé dat verkozen. Een mens kan nu eenmaal zozeer in schaamte of angst gevangen zitten, dat hij alleen nog maar een anoniem contact als mogelijkheid ziet. Velen hebben van die anonimiteit gebruik gemaakt. Meerderen van hen hebben ná één of meer gesprekken eigener beweging die anonimiteit verbroken. Anderen handhaafden die. Merkwaardigerwijs bleek echter, dat je ook in de anonimiteit doeltreffend kunt helpen. Bij heel dit werk bleek overduidelijk, hoezeer het medium telefoon geheel aparte mogelijkheden biedt. Tal van mensen hebben immers een zekere huiver voor officiële instanties, voor bureaus, voor spreekkamers en spreekuren. Ze weten van tevoren dat er formulieren ingevuld moeten worden en soms hebben ze ervaren dat de papierwinkel zich hinderlijk schuift tussen de hulpzoekende en de hulpverlener in, als een barrière die contacten doodt.

En om dat echte menselijke contact is het ze juist te doen.

Het spreekt vanzelf dat de hulpzoekende bij de T.H.D. vrijwel altijd in een sterk geëmotioneerde toestand komt. Juist in zo'n situatie kan de anonimiteit voorshands rust geven. Menigmaal heb ik het meegemaakt dat mensen me hun hele verhaal deden en dan zeiden: 'Ik hoop dat ik u nooit onder ogen hoeft te komen, ik zou me dood schamen'.

Het boek der mensen

In Berlijn bij Dr. Thomas zag ik op het bureau van de telefonische hulpdienst een dik boek liggen met een etiket erop, waarop stond geschreven 'Das Buch der Menschen'.

Thomas glunderde toen hij me dat liet zien. Hier heb je het hele arsenaal van onmiddellijke hulpverleningsmogelijkheden waarover ik zomaar kan beschikken. (Er stonden verschillende lijsten van namen van mensen die zonder meer een bed beschikbaar hadden in noodsituaties, die voor enige tijd een kind konden verzorgen, namen van mensen die een eenzame medemens wilden bezoeken, voor warme maaltijden konden zorgen, namen van mensen die tijdelijk huishoudelijke hulp wilden verlenen, die hun auto beschikbaar wilden stellen of een zakelijk advies wilden geven enz.)

Dr. Thomas zei me: Als je om Christus wil medemensen in nood wilt helpen dan moet er een gemeenschap achter je staan die dienstbereid is; en je moet te allen tijde uit dat reservoir van mogelijkheden kunnen putten...

In Rotterdam zijn we toen ook begonnen met de opzet van een 'Boek der Mensen'. Mensen, die voor een ander in nood eenvoudig medemens willen zijn, zonder pretentie en zonder nieuwsgierige of lastige vragen. Via de publiciteit rondom dit nog zo nieuwe werk kwamen er allerlei aanbiedingen, maar pas na een zekere controle en screening schreven we deze aanbiedingen in het boek. Ook sprak ik 's avonds voor allerlei groepen (vooral vrouwengroepen), ik dacht zo bij mezelf: je moet bij de vrouwen en moeders aankloppen, daar heb je de meeste kansen. En zo groeide ook hier het 'Boek der Mensen'.

Geld

Toen we startten met de eerste T.H.D. in Nederland bestond er voor dit soort werk nog geen enkele subsidie. Een aantal kerkelijke instanties bezorgde ons wat handgeld en bij een paar fondsen vroegen we een startsubsidie.

Verder werd het een waagstuk in het geloof. Ik herinner me hoe we een telefooncentrale van meer dan f 2.000,- bestelden zonder dat we een cent hadden, maar we vertrouwden dat het er zou komen. Ieder, die weet heeft van wat er in Nederland mogelijk is als het gaat om werkelijke hulpverlening aan mensen in nood, kan hier een gokje wagen.

Een T.H.D. in Nederland die failliet zou gaan? Een onvoorstelbare zaak.

Natuurlijk moesten we af en toe op de bedeltoer. We hadden in zoverre de wind mee dat dit in Nederland nog onbekende werk direct de aandacht van de media trok. Telkens kregen we verzoeken voor interviews of een reportage. Gedurende het eerste jaar waren er 25 interviews. Een paar maal zochten de grote en bekende bladen contact en iedere keer als er van ons een verhaal in de krant kwam waren ze zo vriendelijk om ook het gironummer er bij te zetten. Het was hetzelfde als het telefoonnummer destijds 12 14 14.

Ongelooflijk hoe dan de mensen daarop reageren. De giften stroomden binnen. Meestal kleine, maar af en toe ook een hele grote. Niet dat we ooit veel geld in kas hadden, maar we kwamen in ieder geval steeds 'rond'.

Een schaduwzijde van deze publiciteit was dat elk artikel in krant of tijdschrift ons onmiddellijk een stroom van nieuwe hulpzoekenden opleverde. Eenmaal hadden we op een zondagavond een TV-uitzending van drie kwartier, maar de uitzending leverde ons maanden werk. In een week tijd kregen we meer dan 200 nieuwe hulpzoekenden. Onze medewerkers hebben het geweten. Tijdens de periode van overbelasting die daarop volgde overleed bovendien één van onze medewerksters tijdens haar dienst aan de telefoon. Daarna hebben we de publiciteit rond dit werk zoveel mogelijk moeten afremmen. We konden het gewoon niet aan.

In de dagen van plannen maken hadden we nog fraaie affiches

laten ontwerpen die we zouden ophangen in dokterswachtkamers, restaurants en café's. Ook adverteerden we vlak na onze start in verschillende bladen, maar reeds na een paar weken moesten we alle reclame voor dit werk stoppen en de posters zijn nooit verspreid, zozeer sloeg het werk aan. Vanaf het eerste begin hadden we onze handen meer dan vol.

Toen en nu... dezelfde inspiratie?

Binnenkort is het 20 jaar geleden dat de T.H.D.'s in Nederland startten.

Dit werk heeft een overweldigende groei doorgemaakt. Het trieste van het geval is, dat er bij alle welvaart en alle mogelijkheden zoveel eenzaamheid is, dat de telefoon dag en nacht beschikbaar moet zijn om contacten te leggen.

Je zou willen hopen dat de T.H.D.'s in hun jaarverslagen zouden kunnen melden dat er een afname van het aantal hulpzoekenden valt te constateren.

Voorshands ziet het er niet naar uit en daarom kunnen we dankbaar zijn, dat er ook nu in ons land honderden mannen en vrouwen gevonden worden die regelmatig anoniem en in alle stilte hun dienst doen aan de telefoon en daarmee dit veelomvattende hulpverleningswerk helpen mogelijk maken. Gelukkig zijn er nu allerlei faciliteiten gekomen, zoals subsidie, training en overleg. Maar ten diepste staat en valt dit werk toch met de inspiratie, met de bezieling die er bij de werkers achter zit. Eerlijk gezegd ben ik zelf wel eens bezorgd dat er te weinig aandacht is voor die inspiratie. Als de T.H.D.'s in Nederland willen voortgaan met hun dienstverlening zal bij ieder, die bij dit werk betrokken is, telkens weer de vraag naar boven moeten komen: waar ligt ten diepste de nood van die medemens en hoe kan ik die medemens helpen, zodat hij werkelijk tot op de bodem van zijn bestaan geholpen is?

Het gaat daarbij om fundamentele vragen waar men niet omheen kan. Wie er wél omheenloopt, is bezig met de ondermijning van deze zo fundamentele intermenselijke vorm van hulpverlening die zich aan ons presenteert in de T.H.D.

Ds. H.J. Teutscher

Niemand van ons heeft kunnen bevroeden dat we zo kort nadat Henk Teutscher deze woorden neerschreef, voorgoed afscheid van hem moesten nemen.

Hem komt niet alleen de eer toe de oprichter en stichter van de eerste telefonische hulpdienst in Nederland geweest te zijn, hij heeft tijdens zijn verdere leven met grote opmerkzaamheid en levendige belangstelling de ontwikkelingen van de T.H.D.'s in Nederland gevolgd.

Ook stond hij aan de wieg van het jongste initiatief in Nederland, de T.H.D.-Zeeland.

Een even bescheiden- als bezielend mens, die ook voor velen persoonlijk een steun en toeverlaat geweest is.

Hoe nu verder...

In het begin van de zestiger jaren waren er diensten in Utrecht, Dordrecht, Den Haag en Rotterdam. Ds. C. van Leeuwen heeft zich ingezet om niet alleen in Den Haag een dienst op te richten, maar ook landelijk meer belangstelling voor dit werk te kweken. Toen het enthousiasme van de eerste start na enkele jaren enigszins geluwd was, bleken er toch nogal wat vragen te liggen. Hoe effectief is onze hulpverlening eigenlijk?

Wat voor eisen moet je aan vrijwillige medewerkers stellen? (behalve dan die van geheimhouding en trouwe plichtsvulling).

Hoe moet je samenwerken met andere hulpverleners?

Wat moet je aan met mensen die al 'overal' geweest zijn en van ons veel meer dan een tijdelijke hulp verwachten?

Daarnaast was de stemming van de professionele helpers ten opzichte van deze crisishulp-avant-la-lettre niet bepaald positief. Men sprak van een 'romantische beredderigheid van dilettanten', waar in het algemeen weinig goeds van te verwachten was. Ook zag de overheid geen enkele reden om deze, voor haar oninpasbare, werkvormen te subsidiëren, zodat de diensten in het begin, behalve met achterdocht, ook met grote financiële problemen te kampen hadden.

Maar de bel blijft rinkelen...

Inmiddels nam het aantal telefoontjes onrustbarend toe. Vaak is in die beginperiode de verzuchting geslaakt: 'Waar zijn we aan

begonnen!

De opzet immers leek zo eenvoudig. Een naaste, een medemens beschikbaar stellen die zonder de pretentie van deskundigheid als een telefonische buurman kan fungeren voor degene die behoefte heeft aan iemand met tijd, geduld en toewijding. Maar van het begin af aan is er een duidelijke tendens geweest om de T.H.D.-nummers te kiezen in crisissituaties. Voor een gedeelte zal de oorzaak hiervan wel gelegen zijn in de gemakkelijke en continue bereikbaarheid. Er waren nu eenmaal weinig andere mogelijkheden.

In een grote stad immers bleef 's-nachts en vrijdagmiddag na vijf uur alleen de politie, de GGD en... de THD over.

Stellig zijn de T.H.D.'s zich in de beginperiode niet zo crisisbewust geweest.

Een directe aansluiting op 'de riolering van ons bestaan', zoals de T.H.D. eens genoemd werd, is bij de meeste pioniers nogal hard aangekomen.

Twisten, fraudes, bedreiging, chantage, angsten, depressies, ontrouw, ontgoocheling, miskenning, ontwrichting en welhaast ieder menselijk falen en feilen werd in ruime mate in de oren en de harten gestort van degenen die de eerste jaren de telefoons 'bemanden'.

Niet zelden ging men na z'n dienstperiode naar huis met een verlamdend gevoel van onmacht, niets te kunnen doen aan al dit nameloze leed.

Er vond in die tijd nog maar weinig uitwisseling van ervaringen en gegevens plaats, zodat iedere dienst op zich naar vermogen met de problemen toebde. Er zijn in die periode hier en daar stellig gis- en mismethoden gevolgd, die weer opnieuw voedsel gaven aan de lang niet malse kritiek van de professionele hulpverlening.

Op initiatief van een anoniem Frans zakenman werd er voor het eerst in 1960 een internationale bijeenkomst in het kasteel van Bossey bij Genève belegd.

Deze ontmoeting heeft een belangrijke stoot in de goede richting gegeven. Het was voor de kleine Nederlandse equipe een bijzondere belevenis om zich ineens te bevinden temidden van ervaren

collega's, die allerlei half vermoede problemen al lang hadden onderkend en wat meer is, er passende oplossingen en antwoorden voor hadden gevonden.

De eisen die men aan T.H.D.-medewerkers moest stellen werden geïnventariseerd: de werving, training en begeleiding kwamen op gang; teams van deskundigen (soms geleend van bureaus voor Levens- en Gezinsmoeilijkheden of van de Sociaal Psychiatrische Dienst) werden samengesteld en konden vanuit hun eigen ervaring en discipline begeleiding gaan geven aan het werk. Geleidelijk aan kwam er gelukkig ook een kentering in de meningen over de T.H.D.'s die vroeger vaak door de beroepshulpverleners met een schamper schouderophalen werden afgedaan. Dat had ook tot gevolg dat de overheid iets toeschietelijker werd ten aanzien van het verlenen van geldelijke steun.

Hoewel de diensten met een minimaal budget draaiende konden worden gehouden (het meeste werk werd immers belangeloos door vrijwilligers gedaan) stelde de grote toeloop van hulpzoekenden de T.H.D.'s vaak voor onoverkomenlijke problemen. De goedkoopste en eenvoudigste vorm was: een kamertje huren en daar een telefoontoestel in plaatsen.

Alle medewerkers moesten dan bij toerbeurt een periode in deze ruimte doorbrengen, wat bij sommigen vooral 's-nachts en in de weekends op begrijpelijke bezwaren stuitte.

Zo ontstond het systeem van omgaande verbindingen, waarbij het toestel in het kamertje kon worden verbonden met een extra toestel bij enkele medewerkers thuis.

Op die wijze hoefden niet alle medewerkers bij nacht en ontij hun woning te verlaten om dienst te doen bij de telefoon, maar konden dat in hun eigen omgeving (meestal in een speciaal daarvoor ingerichte kamer) waarnemen.

Andere diensten hadden helemaal geen centraal punt, maar alleen deze zogenaamde omgaande verbindingen, zodat de beller (zonder dat hij dat wist) via hetzelfde nummer steeds met andere mensen, op andere plaatsen verbonden werd.

Publiciteit

Inmiddels was met de P.T.T. overeengekomen dat het nummer voortaan op de omslag van de telefoongids vermeld zou worden

tezamen met de nummers van Politie, Brandweer en Ambulance. Als omschrijving werd de term: 'In geestelijke- en sociale nood' gekozen. Deze vorm van publiciteit heeft zeker bijgedragen tot een evenwichtiger opbouw van het aantal, en tot op zekere hoogte ook van de soort bellers en sloot daardoor beter aan bij onze mogelijkheden.

Was men vroeger afhankelijk van de incidentele publiciteit door pers, radio of TV, nu kwam er een meer passieve vorm van presentatie voor in de plaats die niet méér beloofde dan ze waar kon maken en bovendien niet stimuleerde tot bellen, maar veel-
eer zich presenteerde en dan afwachtte. In de meeste landen om ons heen, waar eenzelfde ontwikkeling plaatsvond, koos men zich vaak een naam die iets zei over de soort van hulpverlening.

De Zwitsers spreken van La main tendue (De uitgestoken hand), de Italianen van Voce amico (de stem van een vriend), de Fransen van S.O.S.-amitié (SOS-vriendschap), de Duitsers van Telefon Seelsorge, terwijl in de Angelsaksische landen een groot aantal omschrijvingen in gebruik zijn, zoals: Life-line, help-line, tele-care, night-line, tele-ministry, etc. etc.

Overigens gebruikt men de telefoon in deze landen voor een aantal uiteenlopende zaken, zoals mag blijken uit een opsomming, overgenomen uit enkele Amerikaanse telefoongidsen:

Dial a beties/dial a bottle/dial a doctor/dial a girl/
dial a hope/dial-logue/dial a pizza/dial a prayer/dial a service/
dial a shoulder/dial a sitter/dial a tow/dial a truck/
dial a waitress.

Samaritans

De grootste organisatie in de Engels-sprekende landen vormen stellig de 'Samaritans', genoemd naar de parabel uit het Nieuwe Testament waarin Jezus door een schriftgeleerde de vraag gesteld wordt: 'Wie is eigenlijk mijn naaste?' Jezus vertelt, als antwoord daarop, een verhaal dat als volgt begint:

'Een zeker mens daalde af van Jeruzalem naar Jericho en viel in de handen van rovers die hem niet alleen uitschudden, maar ook slagen gaven en weggingen terwijl ze hem halfdood lieten liggen.'

Bij geval daalde een priester af langs die weg en deze zag hem, doch ging aan de overzijde voorbij.

Evenzo ging ook een Leviet langs die plaats, en hij zag hem en ging aan de overzijde voorbij. Doch een Samaritaan, die op reis was kwam in zijn nabijheid en toen hij hem zag werd hij met ontferming bewogen. En hij ging naar hem toe...'

(Lucas 10 vers 30)

Een van de meest opvallende activiteiten van de Samaritans is de 'befriending'.

Het is uitermate moeilijk dit woord op een juiste wijze te omschrijven, laat staan te vertalen. Men moet het hele begrip dan ook zien tegen de achtergrond van de Engelse samenleving.

In de meeste gevallen probeert men al in het eerste telefonische contact de beller te bewegen om persoonlijk te komen.

Men voelt bij de Samaritans heel sterk het belang van een mondeling contact, ook als daardoor de anonimiteit enigszins in het gedrang komt.

Is dat persoonlijke contact eenmaal gelegd, dan stelt men aan de hulpzoekende voor om desgewenst contact te blijven houden. Gaat hij of zij daarop in dan zoekt men een geschikte 'befriender', die tegen deze situatie is opgewassen. Men kiest iemand die min of meer bij de betrokkene past en hem begeleiding (guidance) kan geven.

Natuurlijk moet men altijd maar afwachten of het 'klikt', maar degene die de selectie doet (veelal de leider van de dienst) heeft meestal voldoende ervaring om 'the right man on the right place' te kiezen. Befriending zou men kunnen vergelijken met 'een eind samen oplopen'. Dus, ervaring en omstandigheden delen, maar slechts voor bepaalde tijd, daarna gaan beiden hun weegs.

De frequentie waarin dit 'samen oplopen' plaatsvindt, varieert van 1 x per maand tot 1 x per dag, al naar gelang de noodzaak enerzijds en de mogelijkheden van de befriender anderzijds. Ook de duur van het contact kan variëren tussen enkele maanden of meerdere jaren.

De befriender is dus geen therapeut, hij heeft ook meestal geen therapeutische oogmerken. Hij ondersteunt, bemoedigt, stimuleert en doet misschien zo nu en dan suggesties, maar blijft in

wezen een gelijkwaardige partner, een reisgenoot, een metgezel. Voor eenzame, depressieve of sterk geremde mensen kan zo'n contact bijzonder positief werken. Samen naar een pub, naar een concert of bioscoop, betekent vaak een eerste aarzelende stap op weg naar het herstellen of hernieuwen van sociaal contact of het doorbreken van isolement. Ook bij de verwerking van verdriet (rouwproces) kan een befrienders erg veel opvangen, vooral omdat degene die hulp zoekt uit eigen beweging het contact herstelt of verbreekt.

De Samaritans in Engeland zijn geheel ingeburgerd. Mede dank zij de inspanning van Chad Varah hebben ze een enorme goodwill bij het Engelse publiek verkregen. Opvallend is het effect op het aantal zelfmoorden (zie hoofdstuk 6).

In Nederland

In Nederland is de naam Telefonische Hulpdienst stellig niet zo eenduidig. Soms wordt er nog het woord S.O.S. aan toegevoegd, terwijl ook andere hulpverleners over 'telefonische hulpdienst' spreken. De naam is eigenlijk te algemeen om er een bepaalde vorm van hulpverlening mee te identificeren.

Dan zijn er nog de algemene hulpdiensten die zich eveneens van de telefoon bedienen, maar meer praktische hulp beogen.

Mochten er onder de lezers van dit boekje ideeën of suggesties over een naam leven, dan houden we ons daar graag voor aanbevolen.

Dat er enige duidelijkheid verschaft wordt is wel nodig, temeer omdat er allerlei initiatieven bestaan die beslist niet vergelijkbaar zijn. Dit doet zich vooral voor bij de zgn. 'categorale' telefonische hulpverleners.

Gericht op bepaalde groepen (bijvoorbeeld: bejaarden THD) of ontstaan uit bepaalde bewegingen die vanuit hun eigen optiek en ideologie de bellers willen helpen. Bijvoorbeeld:

Vrouwen bellen vrouwen (uit emancipatie-bewegingen); Pastorale luisterlijnen (uit evangelisatie-motieven); NVSH-telefonische hulpdienst (vanuit een bepaalde visie op seksualiteit etc.).

Moeilijker wordt het wanneer de motieven tot helpen onduidelijk of tweeslachtig worden.

De vertrouwens telefoon van een damesblad bijvoorbeeld is

een voortvloeiende uit de problemenrubriek in dit blad. Men biedt die service aan de abonnees waarschijnlijk niet geheel uit ideële motieven aan, het is moeilijk in te schatten waar de hulpverlening ophoudt en de klantenbinding begint. Hetzelfde geldt voor de zendgemachtigden die zich op de telefonische hulpverlening storten, waarbij het radiopubliek bovendien vaak mag 'meeluisteren'. Ook in die gevallen vraagt men zich af wat nu eigenlijk de motivatie van dit soort 'aetherhulpverleners' is.

Sommige omroepen zijn gelukkig zo verstandig om de opvang van de reacties te delegeren aan het omroepbestuur c.q. het radiopastoraat (ds. Klamer, bekend van de Wilde Ganzen) of aan de Stichting Korrelatie.

Via regionale teams wil men bovendien tot een meer gespreide opvangmogelijkheid komen bij uitzendingen waar erg veel reacties verwacht worden.

Bij dit alles werpt zich de vraag op of juist deze extra voorzieningen ongewild een vorm van aethervervuiling in de hand kunnen werken.

Immers de eventuele natuurlijke aarzelingen die programmamakers bij omstreden uitzendingen ondervinden, zullen gedeels wegvallen als de opvang der reacties 'gegarandeerd' kan worden.

Er is, zo leert de ervaring, vaak op de meest indringende wijze problematiek aan de orde gesteld, waardoor er allerlei emoties en onverwerkte traumata opgerakeld zijn terwijl de kijkers geen adequate middelen aangereikt kregen om daar iets aan te doen. Ook al zou de opvang optimaal geregeld zijn, dan nog blijft de vraag of men de verantwoordelijkheid wil aanvaarden voor het risico om mensen uit hun, vaak na jaren moeizaam hervonden, evenwicht te stoten zonder enig zicht op een voor hen beter alternatief.

Concentratiekamp, stervensbegeleiding, euthanasie etc. hebben hun tol reeds geëist.

Maar de mens in nood is nu eenmaal vrij wild, waarop ieder, ook zonder (zend)vergunning mag jagen.

Ook commercieel begint dit meer en meer in zwang te komen. Hoe schoner de beloften, des te meer klanten...

Mede daarom was het van belang dat er internationale normen

werden vastgesteld waaraan diensten moesten voldoen als men erkend en toegelaten wilde worden (zie hoofdstuk 9).

Nà de bijeenkomst in Genève kwamen ook de nationale contacten wat beter op gang. Toch bleven ze aarzelend en nogal gereserveerd. Ik denk dat dat vooral kwam omdat degenen die deelnamen aan dit overleg zich eigenlijk nog erg onzeker voelden en ongaarne wilde toegeven dat ze eigenlijk in hun dienst met een groot aantal onopgeloste problemen te kampen hadden.

Bij de volgende wereldconferentie in Stuttgart (1962) was dit trouwens ook op internationaal gebied te bespeuren. Men had weliswaar besloten een documentatiecentrum in Genève te stichten, maar van een werkelijke uitwisseling van ideeën en gedachten was nog geen sprake. Ook de sprekers op deze congressen praatten veel en luisterden weinig en leefden en handelden daarmee in tegenstelling tot hetgeen ze in hun werk beoogden. Maar misschien was het ook hier, als met de meeste congressen, dat in de wandelgangen toch waardevolle contacten werden gelegd, ervaringen uitgewisseld en werkafspraken gemaakt.

Een stageperiode bij de diensten in Londen en Antwerpen gaf mij méér ideeën en inspiratie dan alle geleerde referaten bij elkaar.

Nationaal overleg en federatie

Bij hun pogingen om van fondsen en van de overheid geld te krijgen, zaten de T.H.D.'s in Nederland elkaar wel eens in het vaarwater. Om dat te voorkomen werd naast het Nationaal Overleg Telefonische Hulpdiensten, de Stichting Steunfonds opgericht, aanvankelijk bedoeld om alleen over financiële zaken te spreken, maar al spoedig werden er ook meer inhoudelijke onderwerpen aan de orde gesteld.

Ook hier bleef men afwachtend en gereserveerd ten opzichte van elkaar, maar naarmate men elkaar beter begon te leren kennen, nam deze terughoudendheid enigszins af.

In 1965 was het zover dat men de stap durfde zetten naar een hechter samenwerkingsverband in de vorm van een Federatie, met als doel om de gezamenlijke belangen van de aangesloten T.H.D.'s te behartigen.

Eén van de eerste taken die de Federatie aanpakte, waren pogingen tot het verwerven van de reeds lang ontbeerde overheidssteun. Deze besprekingen zijn stellig de moeilijkste geweest die een, hierin nu eenmaal onervaren ploeg mensen heeft moeten volbrengen.

Het heeft dan ook drie jaar geduurd voordat er een subsidie-regeling telefonische hulpdiensten tot stand kwam. Daardoor kon er tenminste enige orde geschapen worden in de financieel zeer verschillende situaties van T.H.D.'s.

Het zal niet toevallig zijn dat men op het ministerie in die periode ook wat positiever is gaan denken over vrijwilligersarbeid, zodat het subsidiëren ervan allengs beter in het departementale beleid kon worden ingepast. Het ging overigens om zeer bescheiden bijdragen, vooral in de vorm van salarissubsidie van de enkele beroepskrachten die bij T.H.D.'s werkzaam waren. Toen waren dat er 5 op 300 vrijwilligers, thans 28 op 600 vrijwilligers. Al het werk wordt verder geheel belangeloos gedaan en voor wat betreft de overige kosten had men meestal een kring van financiële 'supporters' opgebouwd die jaarlijks hun bijdrage aan het werk gaven.

Een andere taak die nodig ter hand genomen moest worden was de meer doelgerichte training van de vrijwillige medewerkers. Ook deze was zeer verschillend in kwaliteit en intensiteit en vooral afhankelijk van de mogelijkheden die de diensten in dit opzicht ter plaatse hadden. Een dienst in een Universiteitsstad bijvoorbeeld, had vanzelfsprekend meer kansen om deskundigen, trainers en inleiders voor het werk te interesseren dan een dienst in een kleinere provincieplaats.

In samenwerking met de staf van het Vormingscentrum 'De Keijenberg' in Renkum zijn toen de eerste schreden gezet op het pad van de nationale trainingsweekends waarbij al spoedig de Vlaamse diensten zich aansloten. Het zijn vooral deze trainingen geweest die mijns inziens een belangrijke stoot gegeven hebben in de richting van een uniforme aanpak van de hulpverlening aan de telefoon. Vooral de inbreng van onze Vlaamse vrienden van Tele-onthaal, heeft over en weer bijzonder stimulerend gewerkt. Gelukkig is er van meet af aan voor deze trainingen wél geld beschikbaar gesteld door C.R.M., zodat we van de medewerkers,

op een kleine bijdrage na, niet hoefden te vragen om naast hun vrije weekends ook nog een financieel offer te brengen. Over de inhoud en verdere bijzonderheden van deze trainingen kunt u in het hoofdstuk 'Kennen en kunnen' meer lezen.

Samen met anderen

Het was van meet af aan wel duidelijk dat de T.H.D.'s nimmer in staat zouden zijn om de grote hoeveelheid problematiek waar ze dagelijks mee geconfronteerd werden, zelf aan te pakken. Een nauwe en goede samenwerking met andere professionele hulpverleners is onontbeerlijk. Naarmate het klimaat ten opzichte van de vrijwillige hulpverlening wat begon op te klaren, is deze samenwerking ook duidelijk verbeterd. In het verleden kwam het niet zelden voor dat opbellers zoveel negatiefs over professionele hulpverleners door de telefoon zeiden, dat de medewerkers zich onwillekeurig zelf ook een negatief beeld van deze hulpverleners vormden. Dit gevoegd bij de toch al geringe waardering voor hun werk, was vanzelfsprekend niet de ideale basis voor een goede samenwerking met professionals.

Een belangrijke stimulans voor verbetering in deze situatie was de samenwerking met de staf van bureaus voor Levens- en Gezinsmoeilijkheden en Sociaal Psychiatrische Diensten.

We leenden immers niet alleen de deskundigheid, de know how en de disciplines, maar er ontstond een werkverband waardoor verwijzingen of gezamenlijke hulpverlening beter uit de verf konden komen. Niet dat alle conflicten daarmee als bij toverslag waren opgelost. Integendeel, soms gebruikte men de telefonische hulpdienst als een soort ombudsman en moest er zeer behoedzaam gemanoeuvreed worden om de hulpzoeker en de hulpverlener weer tot elkaar te brengen.

Een grote stap in de richting van een betere integratie was het eerste nationale THD-congres, dat in 1969 in Beekbergen gehouden werd.

Samen met 300 deelnemers uit Nederland en België en een aantal officiële vertegenwoordigers van professionele hulpverlenende instanties en de overheid, hebben we een dag lang van gedachten gewisseld over hetgeen achter ons lag en ons bezonnen op de toekomst. (Onze activiteiten werden onder meer beloond met de

Visser Neerlandiaprijs naar aanleiding van de samenwerking tussen Nederland en Vlaams België.)

In het begin van de 70-er jaren waren er reeds 16 telefonische hulpdiensten in Nederland, waarbij jaarlijks meer dan 15.000 mensen hulp zochten. Het is vooral te danken aan de onvermoeibare arbeid van onze toenmalige voorzitter, pastoor N.G. (Niek) Apeldoorn, dat de landelijke, nogal individualistisch ingestelde leden groeiden naar een hechter teamverband. Zijn jarenlange ervaringen in het bestuur van de T.H.D.-Rotterdam en zijn natuurlijke begaafdheid en tact om met mensen om te gaan, hebben daar stellig in belangrijke mate toe bijgedragen.

Naarmate het werk van de T.H.D.'s meer bekendheid kreeg, steeg ook het aantal hulpzoekenden. Niet alleen totaal, maar ook per dienst.

In Rotterdam begon men bijvoorbeeld met 1000 à 1500 nieuwe hulpzoekenden per jaar, thans is het aantal tot ver boven de 4000 gestegen. Dezelfde tendens ziet men bij andere T.H.D.'s. Vanzelfsprekend kan men dit probleem niet oplossen door het simpelweg openstellen van meer lijnen of het aantrekken van meer vrijwilligers.

Er is een delicaat evenwicht tussen de mogelijkheden van een telefonische hulpdienst en het aantal vrijwillige medewerkers dat daar werkzaam is. Afhankelijk van de mogelijkheden om begeleiding en opvang aan deze vrijwilligers te geven, blijkt in de praktijk dat 80 à 100 vrijwilligers per dienst toch wel het absolute maximum is. Komt men daarboven dan 'institutionaliseert' de dienst zeer snel en begint te lijken op een ambtelijk apparaat waarin men elkaar nauwelijks meer kent en schriftelijke communicatie de boventoon voert.

Uiteraard is dat een schrikbeeld dat iedere T.H.D. tot elke prijs wil vermijden.

Het feit dat er nog niet veel meer hulpzoekenden per jaar zich bij T.H.D.'s melden is ons inziens uitsluitend te wijten aan de maximale bezetting van de beschikbare lijnen. De P.T.T. heeft in verschillende metingen ook duidelijk aangetoond dat er T.H.D.'s zijn die, als ze werkelijk alle opbellers te woord zouden willen staan, over 6 à 7 lijnen zouden moeten beschikken. Met andere woorden, de vraag is een aantal malen hoger dan het maximale



OVERZICHT SPREIDING TELEFONISCHE HULPDIENSTEN BENELUX

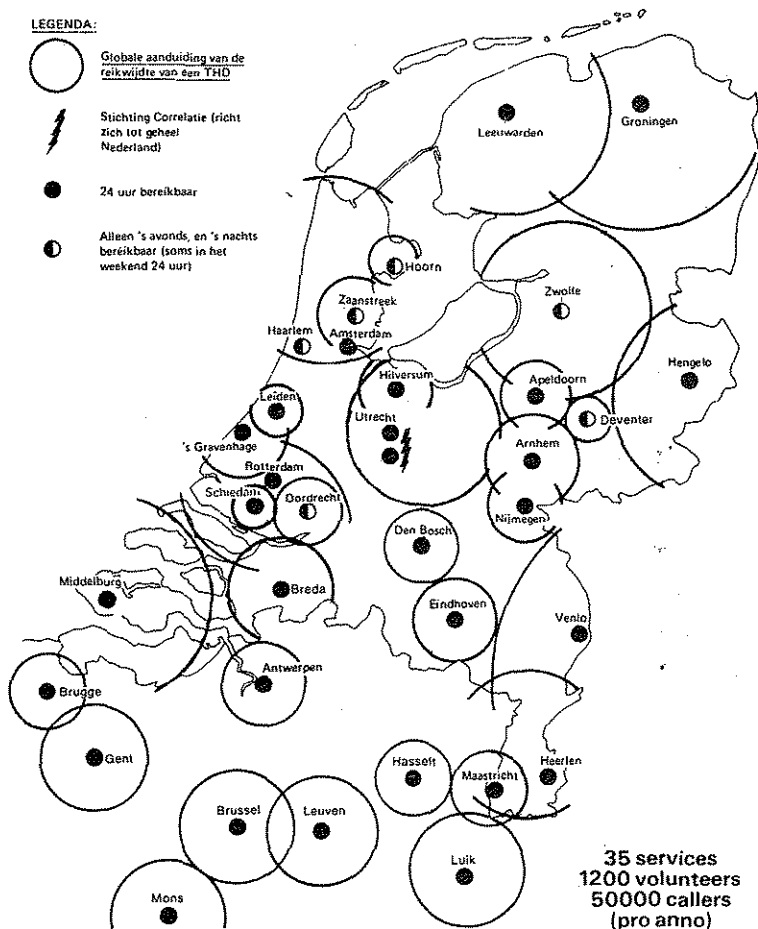
LEGENDA:

○ Globale aanduiding van de reikwijdte van een THD

⚡ Stichting Correlatie (richt zich tot geheel Nederland)

● 24 uur bereikbaar

⊙ Alleen 's avonds, en 's nachts bereikbaar (soms in het weekend 24 uur)



35 services
1200 volunteers
50000 callers
(pro anno)

aanbod. In deze situatie is het opvoeren van publiciteit, in welke vorm dan ook, eigenlijk onverantwoord.

Anderzijds hebben diensten, al was het alleen maar om het natuurlijke verloop op te vangen, nieuwe medewerkers nodig, of geld, of beiden. Maar... publiciteit veroorzaakt weer toeloop van nieuwe bellers, etc.. Een vicieuze cirkel.

Spreiding

Aanvankelijk leefden we in de veronderstelling dat er per telefoondistrict in Nederland één of wellicht twee Telefonische Hulpdiensten zouden kunnen bestaan. Als men nu het telefoondistrict Rotterdam als voorbeeld neemt (met ruim 2 miljoen inwoners) dan behoeft men geen helderziende te zijn om te kunnen voorstellen dat één dienst dit nooit aan kan.

Gelukkig neemt de T.H.D.-Dordrecht en sinds kort ook T.H.D.-Waterweg-Noord iets van de druk op het meldnummer voor hun rekening, maar het blijft een hachelijke zaak dat voor zo'n groot mensenareaal eigenlijk maar één 24-uurs-dienst ter beschikking is.

Dezelfde toestand doet zich in nog sterkere mate voor in steden zoals Londen en Parijs waar men ook meer en meer terugvalt op sub-posten in de voorsteden.

Omdat men initiatieven tot het oprichten van diensten, die geheel op vrijwillige basis deze vorm van hulpverlening willen bieden, nu eenmaal niet aan een touwtje heeft, zijn er merkwaardige situaties ontstaan, zoals b.v. T.H.D.'s in Zwolle, Deventer en Apeldoorn, terwijl de hele provincie Zeeland tot voor kort geen enkele voorziening had en terug moest vallen op de omringende T.H.D.'s.

Vanzelfsprekend is het streven erop gericht om tot een zo verantwoord mogelijke spreiding te komen, maar nogmaals: een T.H.D. stamp je niet zomaar uit de grond, en zeker niet als er geen goed gemotiveerde en enthousiaste groep mensen voorhanden is die er hun schouders onder willen zetten. Het oprichten is trouwens gemakkelijker dan het volhouden.

Hoe enthousiaster de initiatiefnemers, des te meer vragen rijzen er over de planning op langere termijn.

Ook wordt vaak onvoldoende afgewogen of er in de beoogde regio wel een T.H.D. nodig is, en zo ja, of er voldoende aanbod van medewerkers te verwachten is.

Aanvankelijk dacht men aan één THD per 500.000 inwoners, maar gezien de enorme groei van het aantal hulpzoekenden zal dit getalscriterium wel teruggeschroefd moeten worden.

Ook spelen factoren als telefoondichtheid, het al of niet aanwezig zijn van een crisiscentrum e.d., streekgebonden problematiek, (hoge werkeloosheid, hoog zelfmoordcijfer etc.) een belangrijke rol. Kortom: T.H.D.'s zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. We constateren dat overigens met weinig vreugde. We blijven vurig hopen dat deze diensten spoedig overbodig zullen worden.

Soms lijkt het op hopen tegen beter weten in...

4. Kennen en kunnen

Kennis is macht! Met dit adagium zijn we opgevoed en vertrouwd geraakt.

Het berust op de niet zo reële veronderstelling, dat kennis en kunde hand in hand gaan.

Kennis van de verkeersregels echter betekent niet dat men kan autorijden. Kennis van seksualiteit, van de 'facts-of-life' betekent niet dat men deze ook in een relatie kan hanteren, etc.

Vaak wordt kennis gebruikt als een slecht substituut voor kunde.

Ondanks alle vernieuwingen lijken deze gedachten nog maar sporadisch ingang te vinden bij ons onderwijs. Misschien is de kritiek het best te vangen in het simpele commentaar van een schoolmeisje uit de derde wereld, dat enige tijd het Nederlandse onderwijs volgde. Ze was zeer onder de indruk van het hoge peil en tempo van ons onderricht, maar toen men haar kort voor haar vertrek vroeg naar haar ervaringen, zei ze: 'Jullie leren van alles, behalve... te leven.'

Ik denk dat haar woorden ons tot nadenken moeten stemmen. De relatie met je ouders, de verwerking van verdriet, partnerkeuze, levensverwachting, de beleving van anderen in jezelf, liefde en agressie, vragen naar de zin van het leven etc. komen op geen enkel rooster voor. Dat is iets waar de leerling zelf een antwoord op moet vinden voor zover hij daartoe tenminste in staat is.

Kennisoverdracht blijft een hoge prioriteit behouden, ook al zijn we ons misschien iets bewuster geworden van het belang van de meer wezenlijke aspecten van ons leven.

Zo ligt er een parallel tussen 'kennen en kunnen' en 'helpen en hulp'.

We zijn immers opgevoed met de gedachte dat kennis macht is. Vandaar ook dat de deskundige in de hulpverlening niet ontkomt aan de aureool-werking van zijn kennis. En juist dan

komt de hulpzoekende nogal eens in de kou te staan wanneer hij 'alles' van de deskundige verwacht.

Een huisarts, psychiater, psycholoog, advocaat, moeten nu eenmaal en met hun kennis en met hun kostbare tijd zorgvuldig omgaan en deze verdelen over hun patiënten/cliënten. Niet in de laatste plaats om economische redenen.

De patiënt derhalve, die klaagt over slapeloosheid, krijgt van de huisarts slaapmiddelen voorgeschreven. Als deze bij een volgend consult niet blijken te helpen krijgt hij er meer en/of sterkere... genoeg om zichzelf voorgoed uit de zorgen te halen! Door dergelijke kortsluitingen is er een zekere ontluistering van de professionele hulp ontstaan.

Gedeelde smart is halve smart

De huisarts, als de vertrouwde raadsman van het hele gezin, ook op terreinen die niet direct door zijn specifieke kennis bestreken worden, is allang een nostalgisch beeld van vroeger. Toch schreef een Amerikaans psychiater in het begin van de jaren zestig al 'The best medicin for the patient is the doctor'. Zijn boodschap is helaas met veel vertraging overgekomen. Misschien is het mede daardoor dat de vrijwilliger in de psycho-sociale hulpverlening nieuwe kansen kreeg.

Niet gehinderd door enige kennis of ervaring op het gebied van hulpverleners kan hij zich vrij en onverveerd openstellen voor degene die een beroep op hem doet. Hij heeft stellig andere mogelijkheden dan de professional. Hij is beschikbaar, hij heeft tijd, aandacht, is goed gemotiveerd en hoeft ook niet moeizaam zijn status van hulpverlener te bewaren. Kortom: hij opereert op een gelijkwaardig niveau.

Juist nu het inzicht veld wint dat *de aard van de relatie vaak bepalend is voor het succes van de hulp*, wordt de betekenis van deze mogelijkheden voor de vrijwilligers nog eens extra aangescherpt.

Pillen, poeders, adviezen of goede raad plegen weinig te helpen als de mens teruggeworpen blijft op zichzelf. Als er niet de kans wordt geboden om te ontgroeien aan de problemen, blijkt het telkens weer dat iemand in nood of spanning enorm gebaat kan zijn met de simpele aanwezigheid van een ander. Als het dan ook

nog iemand is die enigszins invoelend kan luisteren, die de tijd heeft en niet al te zeer in beslag genomen wordt door z'n eigen wisselvalligheden, dan is er een redelijke kans dat deze twee mensen ontdekken dat hen iets goeds overkomt, dat er iets gebeurt.

Natuurlijk betekent dit niet dat de ene vorm van hulpverleners de andere kan vervangen. Ze zijn eerder complementair, ze moeten elkaar aanvullen. Het zijn in feite heel verschillende manieren om met de ander om te gaan.

De kennis van de professional (onverschillig van welke discipline) stelt hem in staat om een diagnose te stellen en een therapie voor te schrijven.

Zijn activiteiten zijn gericht op het neutraliseren van de klachten of het oplossen van het probleem.

Juist omdat de vrijwilliger geen specifieke kennis heeft kan hij zich bekommeren om de ander, waarbij hij sterk beleeft het hier-en-nu van hun relatie en niet het-hoe-en-waarom van de relatie. Of anders geformuleerd: de ander staat centraal, niet z'n problematiek, niet zijn vragen, niet de zorgen waaronder hij gebukt gaat, maar hij zelf, als persoon, als mens.

Bovendien krijgt de vrijwilliger op deze wijze de mogelijkheid om zichzelf te toetsen aan de ander. Om zijn eigen beleving en ervaring te verdiepen, zijn innerlijke mogelijkheden te exploreren als hulpbron voor de ander.

Deze wisselwerking tussen twee mensen biedt ook kansen op groei aan degene die hulp zoekt.

Juist omdat de kaders ontbreken en de rollen misschien diffuus lijken. Vanuit de professionele hulpverlening is vooral op dit laatste aspect vaak de nadruk gelegd.

Het ontbreken van duidelijkheid zou de effectiviteit van de hulpverlening aantasten, de vrijwilliger in grote moeilijkheden kunnen brengen en de situatie eerder vertroebelen (lees: verergeren) dan ophelderen.

Ik geloof dat bij deze argumenten de mogelijkheden van de vrijwilliger danig onderschat worden.

Hij is immers, juist door zijn participatie, veel beter in staat om binnen de situatie en mogelijkheden van de hulpzoekende te (helpen) zoeken naar aanknopingspunten voor verandering.

Op deze filosofie berust trouwens het succes van self-help groepen, zoals Alcoholics Anonymous e.d.

Ik denk dat vrijwilliger en professional elkaar nodig hebben om het specialisme van de kennis weer binnen het kader van de kunde te plaatsen. Misschien kan de professional op den duur van de vrijwilliger leren, dat met mensen omgaan een bezigheid is die niet iedereen vanzelf verstaat. Misschien kan de vrijwilliger van de professional leren alarm te slaan wanneer hij zich dreigt te vertillen aan de ander, door onvoldoende kennis en ervaring. Er zou geen reden moeten zijn om zich bedreigd te voelen. Niet voor de professional in zijn werk (heb ik dan voor niets zolang geleerd), en niet voor de vrijwilliger die zich in z'n onzekerheid aan z'n inspiratie vastklemt en door iedere vorm van training bang is die te verliezen. Beide categorieën helpers hebben hun eigen waarde, hun eigen plaats, hun eigen filosofie, hun eigen werkwijze. Ze kunnen veel van elkaar opsteken.

Als onze kunde tekort schiet of onze kennis blijkt onvoldoende om iemand wezenlijk te helpen, is het resultaat hetzelfde: een mens die in de kou blijft staan.

We zullen de handen ineen moeten slaan om zó samen de barrières van rol, functie, instituut en kennis, die zich nog volop tussen de hulpbieder en de hulpvrager bevinden, te helpen slechten.

Werving en selectie

Hoe kom je aan genoeg medewerkers die voldoen aan de gestelde eisen? Waar haal je ze vandaan en hoe kan je ze schiften? Wat voor criteria moet je hanteren?

Ziedaar, een aantal vragen waar men vooral in de beginjaren het antwoord op moest schuldig blijven.

Het enthousiasme en de toewijding van de pioniers waren wel eens omgekeerd evenredig met hun geschiktheid als gesprekspartner voor een mens in nood. Maar, al doende leert men en geleidelijk aan zijn er regels ontstaan die men in de selectie ging hanteren: Goede motivatie, geen nieuwsgierigheid, geen op sensatie beluste personen, geen telefonische colporteurs van welke levensbeschouwing dan ook. Ten tweede: luistervaardigheid en luisterbereidheid, geen mensen die meteen met een mening klaar

staan, adviezen uitdelen of een ander graag willen laten profiteren van hun levenservaring.

Ten derde: emotionele balans (niet vluchten voor de eigen problematiek door zich beschikbaar te stellen voor die van anderen). Ten vierde: bereidheid om in een team te werken en begeleiding te accepteren (geen solo-artiesten die zichzelf niet ter discussie willen stellen).

Ten vijfde: voldoende tijd beschikbaar stellen (ofschoon dit vanzelfsprekend lijkt, blijkt het vaak een struikelblok). Natuurlijk kan men bovenstaande eisen niet als waterdichte normen hanteren. Ze moeten meer gezien worden als nastrevenswaardig doel waarbij men in de selectie vooral moet inschatten of ze binnen redelijke tijd bereikt kunnen worden.

Afhankelijk van de wijze van werving ligt het afvalpercentage tussen de 40 en 60%.

Voegt men daarbij een natuurlijk verloop van ongeveer 40% in 4 jaar dan blijkt zonneklaar dat de recrutering en het geschikt maken van vrijwilligers voor hun werk, de achillespees van de telefonische hulpdiensten is. Sommige diensten hebben dat aan den lijve ondervonden en zijn na enkele jaren van bedrijvigheid een stille dood gestorven (Alkmaar, Delft). Het enthousiasme van het begin, de pioniersperiode, is weliswaar erg stimulerend, maar vormt onvoldoende basis voor de continuïteit van de dienst. Als dan de inspirator verdwijnt, stort het geheel als een kaartenhuis in elkander. Eén van de grootste belemmeringen om voldoende aandacht aan deze kant van de zaak te besteden vormt merkwaardigerwijs, de telefoon. Die blijft immers ratelen en vraagt voortdurend en zonder pauze onze aandacht en energie. Juist daarom is het van grote betekenis geweest dat er in een vroeg stadium mogelijkheden bestonden om de trainingen uit te besteden. Mogelijkerwijs kan dit in de toekomst ook met de werving en selectie gebeuren.

Een bepaald soort mensen(?)

Wie zitten er nu achter de telefoon? Eigenlijk een merkwaardige en boeiende scala van mannen en vrouwen uit zeer verschillende achtergronden van onderscheiden, leeftijd en motivatie. Een willekeurige greep:

Medewerker L.:

30 jaar, gehuwd/2 kinderen/personeelschef bij een bank/R.K./
Hobby's: lezen en vissen

Kwam omdat hij over het werk gehoord had en zelf een moeilijke
periode achter de rug had in verband met het overlijden van zijn
vader.

Medewerkster M.:

24 jaar, ongehuwd/werkt op kantoor als facturiste/geen godsdienst
Kwam omdat zij van een vriendin hoorde over het werk, heeft tijd
en wil wat voor een ander doen maar voelt zich onzeker bij
persoonlijke contacten.

Medewerker B.:

67 jaar, gehuwd/4 kinderen, allen het huis uit/gepensioneerd
politieman/geref.

Heeft tijd over en wil graag proberen zo nog iets voor anderen
te betekenen/ziet niet op tegen nacht- of weekenddiensten.

Medewerkster v. H.: 52 jaar, gehuwd/huisvrouw/3 kinderen,
waarvan 2 getrouwd/humaniste

Voelt zich te jong om alleen grootmoeder te spelen en wil haar
tijd nuttig besteden aan anderen. Haar man (dir. metaalbedrijf)
staat achter haar besluit.

Medewerkster R.:

43 jaar, gehuwd/2 kinderen/geen godsdienst/man heeft uithuizig
beroep (piloot) waardoor ze veel alleen is. Kinderen zijn nog
klein en de avonden lang

Wil daarom medewerken, in de hoop dat zij te zijner tijd in aan-
merking voor een zgn. 'huisaansluiting' kan komen, zodat ze niet
steeds voor oppas hoeft te zorgen.

Medewerker K.:

28 jaar, ongehuwd/machinebankwerker/geen godsdienst/woont
op kamers, voelde zich eenzaam/en heeft al eens met ons gebeld.
Voelt zich aangetrokken door het werk. Zou graag voor anderen
ook iets willen betekenen.

Een bonte stoet van zakenlieden, verpleegsters, huisvrouwen,
computerprogrammeurs, leraren etc.

In principe geen 'beroepshelpers', ofschoon die ook wel als vrij-
willigers dienst doen.

De meesten met enige scholing, hoewel uitzonderingen daarop
ook voorkomen.

In de motivatie klinkt vaak iets mee van 'er zelf ook iets aan te
willen hebben', hun verwachting om eigen mogelijkheden beter
te kunnen ontplooiën, etc.

Ik geloof dat zo iets erg gezond is. Zuiver altruïsme maakt me
altijd wat huiverig.

De gevraagde investering in tijd en emotionele energie is groot
genoeg om er, althans inhoudelijk, iets van terug te mogen ver-
wachten.

Gemiddeld doet men één dienstbeurt per week plus één nacht-
dienst per maand. Daarnaast komen dan de lokale- en nationale
trainingen (weekends), de begeleidingsuren en eventuele ver-
plichte literatuur- en studietijd.

De dienstbeurten variëren (afhankelijk van het tijdstip) tussen
2 en 5 uur.

Training, vorming en begeleiding

Als kennis kunde in de weg staat lijkt het trainen van vrijwilligers
een paradoxale bezigheid.

Juist hun onbevangenheid immers, hun spontaniteit, hun solida-
riteit met de mens in nood vormen de kern van hun waarde en
inzet. Waarom dan toch trainen?

In de eerste plaats omdat voorbereiding op de lang niet gemakke-
lijke arbeid die de medewerker te wachten staat zeer noodzake-
lijk is. Hij weet immers nauwelijks wat er boven z'n hoofd hangt
en het is alleszins verantwoord en noodzakelijk om hem daar-
mee enigermate vertrouwd te maken. Maar er is meer. Hij moet
leren omgaan met z'n eigen machteloosheid, met de gevoelens
van verbijstering, woede, verdriet of troosteloosheid, die bij hem
opgeroepen kunnen worden door datgene wat hem via de tele-
foon wordt toevertrouwd. Hij zal zich moeten oefenen in invoe-
lend luisteren, proberen tussen de regels door te horen hoe de
ander er aan toe is.

Hij zal zich telkens weer opnieuw moeten afvragen wat van het ene gesprek wél en het andere gesprek niét goed lukte, wat er voor obstakels in hemzelf wellicht zijn, die hem belemmeren om een goed contact met de ander te leggen. Kortom, hij zal met zichzelf bezig moeten zijn als reactie op hetgeen de ander bij hem teweeg brengt, om daarna werkelijk beschikbaar te zijn. Met hart en ziel, met lijf en leden. Hij zal een stilte in een gesprek moeten leren verdragen en leren omgaan met vragen en onduidelijke situaties. Alleen zó kan hij een goede partner, een betrouwbare vriend, een oprechte gespreksgenoot worden. Misschien kunnen twee gespreksfragmenten, laten we ze gemakshalve maar het 'gewone' en het 'luister-gesprek' noemen, het beeld verhelderen:

gewone gesprek

luistergesprek

V = vrijwilliger

H = hulpzoekende

V: U spreekt met de Telefonische Hulpdienst

H: Ja, ik eh... bel u eigenlijk voor... ik voel me zo beroerd... zo ellendig.

V: Kunt u mij misschien zeggen wat u mankeert?

H: Ja, ziet u eh... dat is het... juist... er is zoveel, ik weet niet waar ik beginnen moet.

V: Is er vandaag iets gebeurd, waardoor u zo van streek bent geraakt...?

H: Nee, of eigenlijk ja, ik kreeg vandaag een paar oude foto's in m'n handen en dat heeft me vreselijk van streek gemaakt (begint te huilen)

V: Goedemiddag, u spreekt met de Telefonische Hulpdienst

H: Ja, ik eh... bel u eigenlijk voor... ik voel me zo beroerd... zo ellendig...

V: Ik wil graag naar u luisteren

H: Er is niemand met wie ik erover praten kan, ziet u en het zit me zo dwars...

V: U voelt zich erg alleen?

H: (begint te huilen) Ja... en ik schaam me zo...

V: (Zegt niets anders dan): hmm

H: Het kwam allemaal boven doordat ik een foto van m'n overleden man vond.

V: Betekende die foto veel voor u?

H: Ja, het was een foto van m'n overleden man...

V: Is hij allang geleden gestorven?

H: Ja, al 12 jaar

V: Dat is al een hele tijd!

H: Ja, ik vind ook dat ik flinker zou moeten zijn.

V: Heeft u ook kinderen?

H: Ja, twee... ze komen straks uit school en ze mogen niet zien dat ik rode ogen heb.

V: U moet proberen flink te zijn hè, ze hebben u immers hard nodig.

H: Ja, ja... ik zal het proberen, dank u wel.

Ik ben al twaalf jaar weduwe ziet u en... ik heb, ofschoon ik het eigenlijk niet wilde, een paar keer omgang met een man gehad... en nu... (huilt weer) toen ik die foto zag was het net of hij me aankeek en zei: zo iets past toch niet bij jou... (huilt enige tijd)

V: Hmmm

H: 't Was geen verwijt ziet u, het was meer een stil verdriet in z'n ogen. Het was ook zo'n hoogstaand mens, zo iets zou nooit in zijn hoofd opgekomen zijn... en nu, nu voelt ik me alsof ik hem en ons huwelijk verraden heb, alsof het niets voor me betekend heeft... terwijl we toch zo gelukkig samen waren (zucht)

V: Juist daarom weegt het zo zwaar voor u...

H: Ja, want... (het gesprek gaat voort)

Bij het 'gewone' gesprek bepaalt de vrijwilliger grotendeels de koers. Hij stelt vragen, om duidelijkheid te krijgen en bepaalt daardoor (ongewild) het verdere verloop van het gesprek. Het luistergesprek gaat vooral in op de gevoelens die de hulpzoekende heeft en aanvaardt de beller zoals hij zich voordoet. De vrijwilliger vraagt niet om duidelijkheid en laat de koers van het gesprek door de ander bepalen. Daardoor komen er al spoed-

dig emoties aan de oppervlakte die in het 'gewone' gesprek voorsnog bedekt bleven.

Dergelijke gesprekken voeren lijkt gemakkelijker dan het is. Er liggen vele voetangels en klemmen klaar om ons weg te houden van gevoelens van de ander ten bate van onze eigen inbreng. Vooral wanneer de beller nadrukkelijk naar onze mening of naar een oplossing vraagt zullen die kansen des te groter zijn.

Door het maken van regelmatige gespreksverslagen is er een mogelijkheid om de ontwikkeling van de vrijwilliger op de voet te volgen en eventueel bij te sturen.

Aanvankelijk was dit de taak van de professionals, van het team van deskundigen of van de staf, maar geleidelijk aan vormen de vrijwilligers self-supporting-groepen die elkaar opvangen en begeleiden en waar nodig helpen en bijsturen. De vorming van deze groepen is vooral van grote betekenis bij die telefonische hulpdiensten waar het aantal (professionele) begeleiders welhaast in het niet valt vergeleken bij het grote aantal vrijwillige medewerkers.

Toch vraagt de vorming en voorbereiding van de vrijwilligers een belangrijke en intensieve participatie van hen. Eén van de landelijke trainers, B.J.J. Naessens, schreef hierover o.m.:

Een bureaulamp, een kladblok, een telefoon. En je zelf in stilte. Een poging om alle drukte die je in je leven vergezelt, achter te laten. Tenslotte is de kamer niet groter dan je eigen gedachten. En dan gaat die telefoon. Je weet: een mens in nood. Het kan van het eerste antwoord afhangen of de relatie lukt of niet. Het is dan vaak moeilijker om die telefoon van de haak te nemen dan de drempel over te stappen van de kamer van een ernstig zieke. 'Goedenavond, u spreekt met de telefonische hulpdienst'.

En aan de andere kant stilte. Een adëmhaling, een tikkende klok, en een mens die aarzelt om te spreken, misschien zacht huilt.

En dan is er die oneindige ruimte van twee mensen bijeen, zich heel intens bewust van de aanwezigheid van die ander, waarbij die ander ergens heel ver weg, oneindig dichtbij is.

Kan fluisteren in mijn oor. Waar ik mij niet voor kan verbergen achter een grimas. De ander is er, op diezelfde manier zoals je dat

kunt ervaren met iemand 's avonds in een stilstaande auto. Of in het donker samen met een ander op één kamer, allebei in bed. Beschermd en toch dichtbij. In deze relatie telt helemaal niet meer wát ik ben. Alleen nog maar wíe ik ben voor de ander. Want waarom belt die ander nu uitgerekend ons op. Waarom zoekt hij geen deskundige hulp, die is er te over?

Volgende patiënt

Hoe verloopt volgens het verwachtingspatroon van de hulpzoekende de deskundige hulpverlening? Ik probeer mij te verdiepen in die hulpzoekende en beleef het volgende: Ik bel om een afspraak, en hoor dan wanneer ik mag komen. Ik ga een beetje vroeg, en wacht rustig tot de deskundige klaar is. Ik mag binnenkomen en er zit een meneer, die mij van alles vraagt en veel opschrijft. Hij analyseert met mij hoe het probleem ontstaan is, wat de symptomen, wat de oorzaken zijn, en duidt dan wegen aan ter oplossing, of zegt mij dat hij niet deskundig genoeg is voor mijn probleem, en er graag eens met een deskundige over wil spreken. Er wordt een anamnese gemaakt, aangevuld met verificatie van de gegevens via een test-batterij of psychiatrisch onderzoek, dan volgt een hetero-anamnese, de diagnose, en dan zullen ze me vertellen wat ik moet doen.

Dat is, misschien voorzien van minder vreemde woorden, de verwachting van de cliënt. De verwachting dat anderen hem wel zullen helpen, maar dat hij zich wel eerst zal moeten uitkleden, dat hij dan alleen maar zijn volstreekte onmacht en hulpeloosheid onderstreept zal krijgen. Ik weet natuurlijk dat er een heleboel hulp wordt verleend op een totaal andere wijze, maar ik weet ook dat deze methodiek inderdaad model staat voor een belangrijk deel van zeer goede en efficiënte hulpverlening, waar echter deze zich onmachtig voelende mens zich zeer door bedreigd voelt.

Welnu. Deze mens belt een T.H.D. Merkwaardigerwijs met zeer ambivalente gevoelens. In de hoop op iemand die inderdaad hem echt deskundig zal helpen en ook met grote angst voor deze deskundigheid. Zonder duidelijke voorstelling van wat zijn diepste nood is, alleen met de duidelijke ervaring van een praktisch probleem. Daarom ook, dat de mogelijkheid van de vol-

strekke anonimiteit voor deze mens in nood zo geweldig belangrijk is. Hij hoeft niet eerst door een wachtkamer, er gaat geen deur achter hem dicht, hij hoeft zelfs niets te zeggen, en toch contact hebben.

Tasten in het duister

De medewerker aan de telefoon ontbreekt een aantal wezenlijke mogelijkheden van de deskundige hulpverlening. Zo direct al ontbreekt de ervaring van die cliënt die voor het eerst binnenkomt. Die 'eerste indruk'. Er is geen mogelijkheid om die cliënt te observeren. Het is geweldig moeilijk om de echtheid van de geuite emoties te verifiëren. Alle systematiek van de diagnose staat niet tot zijn beschikking. Hij is als een schipper in de mist, op onbekend water zonder kaart of radiocontact. Het enige wat hij heeft is een echolood. Je voelt je in je eerste ervaringen aan de telefoon ontzettend onthand.

Eerst vond ik het ellendig door mijn houding niets uit te kunnen drukken, geen hand te kunnen geven. De ander niet rustig aan te kunnen kijken. Het is angstig niets te kunnen zien van reacties op wat je zegt. Tot op het moment dat je ontdekt dat je hierdoor bezig bent met je eigen problemen en niet met die van de mens die je oproept. Het is je eigen verwachting van de manier waarop je moet en wilt helpen, die in de grond wordt geboord. En als je dat hebt ontdekt, d.w.z. als je hebt ontdekt dat de telefoon je niet de mogelijkheid geeft om de ander in zijn vrijheid of zijn verantwoordelijkheid te beknotten, dan ontstaan er geheel nieuwe mogelijkheden. Niet voor de hulpverlener, maar voor degene die mij belt, met die in het begin gesignaleerde vraag: Is er daar iemand die mij hoort? Mij in mijn eigen eenmalige nood, angst, verdriet? Is er iemand die dat met mij wil delen?

Het zal in de vorming van de vrijwilliger vooral gaan om verbetering en verdieping van zijn mogelijkheden tot echte gemeenschap (communicatie). Hiermee is echter allerm minst een trainingsprogramma gegeven. Immers uit de praktijk van de hulpverlening door vrijwilligers komt een aantal heel specifieke vragen naar voren, waar de training op heel verschillende manieren kan ingaan.

In het helpend bezig zijn kunnen we ruwweg drie polen onderscheiden: de helper, de hulpzoekende en het probleemveld. We kunnen deze drie zien als de drie hoeken van een gelijkzijdige driehoek. De lijnen die de hoekpunten verbinden geven dan duidelijk weer hoe deze drie zich onderling verhouden.

Nu zou het theoretisch mogelijk zijn om de relatie tussen de helper en het probleemveld van de hulpzoekende te negeren. Immers we willen de vrijwilliger helpen om een goed contact te hebben met de hulpzoekende. Hij hoeft niet direct probleemoplossend te werk te gaan. Dan vergeten we echter, dat de confrontatie met het probleemveld van de hulpzoekende bij de hulpverlener allerlei gevoelens oproept, waarvan hij zich veelal de betekenis niet bewust is.

Dat stelt ons voor de vraag: In hoeverre moet de vrijwilliger inzicht hebben in en kennis van de verschillende probleemgebieden waar hij mee te maken kan krijgen.

Het antwoord is meen ik in het voorgaande al gegeven. Er zal namelijk een dusdanige kennismaking moeten hebben plaatsgevonden met de verschillende menselijke noden en angsten, dat de vrijwilliger de gelegenheid moet hebben gehad zich bewust te worden, wat dit alles voor hem persoonlijk betekent. Hij zal moeten ontdekken hoe zeer hij zelf leeft vanuit alle mogelijke vooronderstellingen en schematische vanzelfsprekendheden die hij zich helemaal niet bewust is. Hij zal moeten ervaren hoeveel angst en weerstand, hoeveel gevoel van machteloosheid bij hem kan worden opgeroepen en hoezeer die zijn houding tegenover die ander kunnen beïnvloeden.

Gedeeltelijk weer anders liggen de vragen die worden opgeroepen door de lijn die de vrijwilliger verbindt met de hulpzoekende. Ook hier weer de vraag naar de kennis en het inzicht omtrent de ander. Ook hier de vraag: moet de vrijwilliger niet wat weten van de verschillende manieren waarop mensen reageren op de situatie die ze tegenkomen, en het waarom daarvan?

Zo zal het in het hele trainingsprogramma in de eerste plaats moeten gaan om de vrijwilliger, en niet om de cliënt en zijn pro-

blemen. Wanneer wij willen proberen om in de relatie tot de hulpzoekende deze laatste meer in het centrum van onze zorg en belangstelling te brengen dan zijn problemen, dan zullen wij dat zelfde moeten doen bij de vorming van vrijwilligers.

De vorming zal moeten gericht zijn op een groei tot vrijheid en echtheid, tot bewustwording en kennis van zichzelf. Het gaat in deze vorming om vragen als:

Wat gebeurt er in mezelf als ik een gesprek voer?

Wat voor gevoelens roept die ander bij mij op?

Wat voor houding neem ik zelf aan?

Kan ik die ander echt aanvaarden?

Begrijp ik de ander echt?

Ben ik begrijpelijk voor de ander?

Kan ik aanvoelen wat er bij de ander leeft en omgaat?

Begrijp en versta ik wat voor gevoelens er bij de ander meespelen?

Het gaat er dan om in staat te zijn eigen angsten, behoeften, gevoelens en reacties duidelijk waar te nemen, er mee te leren omgaan en daarmee de grens van de eigen belastbaarheid te verhogen.

Vervolgens gaat het er om open te zijn voor de hulpzoekende, de veelvoudigheid van zijn problemen te kunnen onderkennen en er op in te gaan.

Tenslotte moet de vrijwilliger een realistische kijk krijgen op zijn eigen grenzen en mogelijkheden en moet hij daarom leren verwijzen.

Niet alle vrijwilligers zitten achter de telefoon. Er zijn er ook die zich toeleggen op de zgn. 'be-friending'. Ze houden gedurende langere tijd persoonlijk contact met hulpzoekenden die om de één of andere reden moeilijk of niet op een andere wijze opgevangen kunnen worden, bijvoorbeeld iemand die een rouwproces doormaakt, die net een ontwenningsskuur achter de rug heeft, die té geremd is om voorlopig andere hulp te aanvaarden, etc., etc.

Deze 'be-friending' wordt nog niet in het algemeen toegepast in Nederland, ofschoon de resultaten bemoedigend zijn. Waarschijnlijk is er een zekere aarzeling omdat men er nog weinig

ervaring mee heeft en het niet helemaal duidelijk is waar de grenzen liggen en hoe de privé-sfeer van de betrokken medewerker beschermd kan worden.

Tenslotte zijn er de medewerkers uit het zgn. 'Boek der mensen', zoals (zie de inleiding van Ds. Teutscher) die, welke praktische hand- en spandiensten verrichten. Vooral voor degenen die bereid zijn enige tijd iemand in huis te nemen is een goede begeleiding noodzakelijk, ook al omdat er in die situatie vaak een soort spontane be-friending ontstaat.

Kortom, het leven van een vrijwillige medewerker bij een telefonische hulpdienst gaat beslist niet over rozen. Er worden hoge eisen gesteld aan z'n integriteit, geheimhouding en emotionele 'ausdauer'. Positieve resultaten van z'n arbeid ziet hij zelden. Integendeel, hij zal er telkens weer z'n machteloosheid ervaren. Een maximum aan frustratie gepaard aan een minimum van bevrediging, dat is het wel zo ongeveer. En toch... vele honderden mannen en vrouwen, ouderen en jongeren, met zeer verschillende sociale- en levensbeschouwelijke achtergronden, zijn dag en nacht bereid om de wacht te houden achter de toestellen van de telefonische hulpdiensten, waar iedere keer weer opnieuw een onherhaalbaar avontuur begint, als de bel gaat, de hoorn wordt opgenomen en een stem zegt: 'U spreekt met de telefonische hulpdienst...'

5. U spreekt met...

'Ik ben door m'n man de straat opgeschopt, ik weet niet waar ik heen moet, ik durf niet bij de burens te bellen, het is al zo laat'

'Ik geloof dat ik geslachtsziek ben, maar ik durf niet naar onze huisarts want het is een vriend van m'n vader...'

'Ik wil nog even een stem horen, om afscheid te kunnen nemen... ik zal er morgen niet meer zijn... U kunt me niet tegenhouden...'

'Een klotetroep is het bij jullie - iemand nog verder in de zeik duwen - en dat noemt zich hulpdienst...'

'De dokter heeft me vanmorgen gezegd dat ik nog maar enkele maanden te leven heb... ik weet het niet meer... alles is onder me weggevallen'

'Er is gisteren een vrouw van onze flat gesprongen, haar man vaart. De kinderen zijn zolang bij mij in huis, maar ik kan er niet toe komen om het ze te zeggen...'

'Zeg eens wat tegen me... ik heb zo'n zin in je, lekker stuk... Ja, nog even... ja... oh...'

Alles komt op me af, ik geloof dat ik gek word, ik zie vurige ballen naar me toe komen, oh God, laat me niet in de steek... ik val... HELP... ,...

'Ja, die ik gisteren aan de lijn had, die begreep me niet zo goed, maar uw stem klinkt veel liever, het blijft toch tussen ons he...?'

'Ik zat krap en heb 2 mille uit de kas van m'n baas geleend.

Morgen komt de accountant en ik kan het niet terugbetalen, ik weet me geen raad meer. Helpt u me, dit wordt m'n ondergang'

'Als jullie niet zorgen dat ik volgende week een ander huis krijg, steek ik de hele klerezooi in brand...'

'Ik heb m'n buurvrouw al in geen vijf dagen gezien. Er zal toch niks met haar gebeurd zijn...?'

'Hik... rot wijven... hoeren zijn het, allemaal... hik... laten ze naar de godverdomme lopen... hik... de hele pestzooi...'

'Dag mevrouw, kunt u mij helpen? Ik heb zo'n last van een lege portemonnaie, ziet u (ha-ha-ha-ha)...'

'M'n vrouw is er vandoor met een ander. Ze heeft de kinderen meegenomen. Kan dat nou maar zo...?'

'In de Bijbel staat dat God Liefde is, waarom is het dan zo'n rotzooi in de wereld...?'

Vijfendertigduizend mensen pakten de afgelopen jaren de hoorn van de haak om ons te bellen.

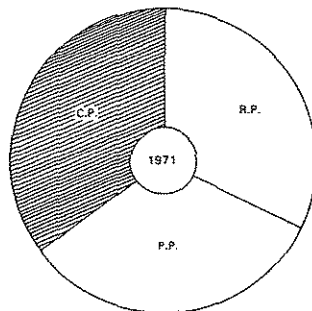
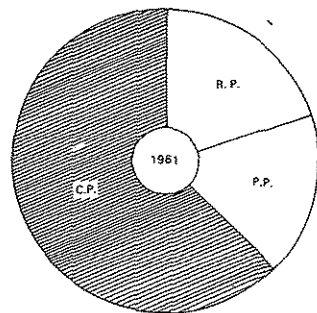
Sommigen waren tevreden of gerustgesteld na een gesprek, anderen gooiden de hoorn erop. Sommigen belden terug, twee, drie, tien, twintig, vijftig keer of nog vaker. Deze cijfers hebben dan alleen betrekking op de THD Rotterdam.

Het zijn getallen om de moed bij te verliezen. Zeker als je een periode van bijna 20 jaar overziet wordt het zo'n troosteloze brij van menselijke ellende, dat de lust tot ordening je eigenlijk vergaat.

Vijfendertigduizend mensen in 15 jaar komt neer op een gemiddelde van 6 per etmaal, dat lijkt niet veel maar men moet daarbij bedenken dat er stormachtige periodes en lutteltes zijn, terwijl het bovendien zo is, dat de meldingen vanzelfsprekend niet netjes verdeeld zijn over 24 uur, maar een piek in de avond en de vroege nacht hebben. Daarbij komt dat het totaal aantal telefoontjes uiteraard veel hoger ligt, omdat velen ons terugbelden en wij hen.

Aanvankelijk belden ongeveer evenveel mannen als vrouwen. Pas in het begin van de zeventiger jaren loopt dit enigszins uiteen. In 1974 liggen de dames met ongeveer 1000 voor op de mannen. Misschien heeft dat iets met de emancipatie te maken?

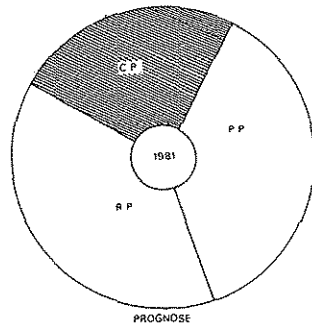
De reden waarom mensen naar de telefoon grijpen is in de loop van de jaren duidelijk veranderd. In het begin waren het vooral mensen met concrete problematiek; huisvesting, informatie, financiële problemen, onderdak, arbeidsmoeilijkheden e.d.



C.P. = Concrete Problematiek
(materiële noden)

R.P. = Relationale Problemen
(immateriële nood)

P.P. = Persoonlijke Problematiek
(existentiële nood)



De relationele problematiek (intermenselijke problemen) of de persoonlijke problematiek (de psychische moeilijkheden, seksuele problematiek, suïcide, eenzamen e.d.) waren toen nog duidelijk in de minderheid. Tien jaar later zien we dat de concrete problematiek veel minder vaak voorkomt, terwijl persoonlijke- en relationele problemen meer dan verdubbeld zijn.

Niet alleen de problemen waarmee men komt, maar ook de reden waarom men belt is veranderd.

Vroeger was vooral de onbekendheid met de hulpmogelijkheden een van de belangrijkste oorzaken, meer en meer begint de acute nood (crisis), als motief om te bellen veld te winnen.

Deze veranderingen zullen zonder twijfel een echo zijn van de maatschappelijke wijzigingen die zich in de afgelopen 20 jaar voorgedaan hebben. Ruwweg zou men kunnen zeggen dat er zich een proces voltrekt waarin de problematiek van de mensen zich verplaatst van de materiële via de immateriële naar de existentiële nood. De taak van degene die achter de telefoon zit is er mede daardoor in de loop der jaren zeker niet gemakkelijker op geworden.

Om toch enig houvast te kunnen hebben in de chaotische verscheidenheid van oproepen, is er een aantal rubrieken gevormd waaronder de gesprekken gerangschikt kunnen worden.

Dit ging uiteraard niet zonder de werkelijkheid geweld aan te doen.

Een aan drugs verslaafde jongen die ons in staat van grote opwinding belt, in een coma raakt en met grote moeite opgepoord wordt en na een ziekenhuisopname in de kliniek voor verslavingsziekten belandt, daar wegloupt, weer bij ons terecht komt, ondergebracht wordt bij een gezin uit 'Het boek der mensen' van waar hij onverwacht vertrekt met een aantal kornuiten naar India, komt als één mager streepje in de rubriek 'alcoholisme' en andere verslavingen terecht.

Of de vrouw die in een overspannen toestand haar woning verlaat, onvindbaar is, terwijl haar man en kinderen zich wanhopig afvragen waar ze gebleven kan zijn en die na veel omzwervingen bij ons hulp zoekt, maar zo verward is dat opname in een psychiatrische inrichting noodzakelijk is. De behandelend geneesheer vindt het beter als de familie niet van haar verblijfplaats op de hoogte is en na enkele maanden wordt ze ontslagen en het gezin wordt herenigd.

Tijdens die periode begeleiden we de vrouw intensief en houden we contact met het gezin.

OVERZICHT

Aard van de eerste meldingen	1960	1961	1962	1963	1964	1965	1966	1967	1968	1969	1970	1971	1972	1973	1974	1975
Alcoholisme	32	17	26	47	57	50	45	55	56	93	160	137	162	241	282	282
Arbeidsmoeilijkheden	60	59	49	60	43	47	33	45	48	44	76	73	61	85	73	74
Bejaarden	37	21	30	32	37	54	72	57	61	83	82	92	108	96	104	106
Criminaliteit	30	13	15	15	15	18	10	9	29	32	51	51	43	52	41	37
Diversen	100	31	52	155	117	178	188	146	104	140	162	145	205	254	259	283
Eenzamen	84	58	59	50	61	55	45	84	93	133	148	193	208	305	415	477
Fin. m. huish.	181	60	64	116	115	115	82	116	121	118	168	182	165	194	172	131
Fin. m. zakel.	72	23	33	21	35	37	27	24	49	55	36	53	44	49	31	36
Geloofsm.	61	31	27	36	33	21	17	64	35	34	34	55	44	49	50	47
Huisvesting	135	65	70	98	125	111	89	39	102	123	141	146	117	112	105	86
Huish. hulp	32	27	29	42	21	34	26	28	22	40	29	59	37	24	29	27
Verl. m./Huw.m.	212	131	145	258	252	246	253	289	329	469	639	732	729	871	949	992
Informatie	90	65	100	224	202	160	189	225	295	340	403	384	370	421	553	585
Onbekend	21	16	134	104	63	59	65	74	119	156	172	156	130	127	148	166
Onderdak	96	64	89	142	172	139	140	112	88	86	140	155	134	135	164	158
Ongehuwde moeders	20	19	7	21	11	30	22	24	38	42	45	14	27	23	36	36
Opvoedingsm.	48	32	46	60	58	61	69	87	104	129	218	253	233	234	357	258
Psychische m.	109	62	62	89	91	121	136	117	182	269	350	381	470	554	593	627
Seksuële m.	45	21	28	23	28	19	15	25	37	51	42	49	67	68	63	125
Suicide	19	13	17	17	25	23	13	24	34	45	48	63	33	52	50	56
Ziekte	53	18	32	63	73	53	51	61	85	105	112	158	174	197	201	191
TOTAAL	1537	846	1114	1673	1637	1623	1589	1705	2013	2583	3253	3562	3548	4147	4662	4735

NB. De cijfers hebben uitsluitend betrekking op degenen die ons voor het eerst belden. Het totale telefoonverkeer (dus incl. alle herhalings gesprekken etc.) ligt ongeveer 10 x zo hoog!

Deze hele toestand komt uiteindelijk als één streepje terecht in de rubriek 'psychische moeilijkheden'.

Zo schuilt er wel achter bijna ieder cijfer onmenselijk leed dat zich door de samengesteldheid ervan nu eenmaal moeilijk door cijfertjes in rubrieken laat vangen. Het blijft een aanvechtbare benadering van de werkelijkheid.

Alcoholisme (ook andere verslavingen)

Ten aanzien van het alcoholisme kunnen we in de tabel zien dat dit in het eind van de jaren zestig begint te stijgen en in 1974 een recordhoogte bereikt.

Daarnaast speelt de opkomst van de drugs een belangrijke rol, die (zoals reeds eerder gezegd) ook in deze rubriek zijn ondergebracht.

Een voorbeeld uit de praktijk:

fase 1: Man buiten Rotterdam belt 's nachts om half vier. Hij heeft gedronken en hij is in een gedeprimeerde stemming. Hij heeft ruzie met z'n vrouw. Z'n vrouw wil scheiden vanwege zijn drinken.

De man klinkt erg suïcidaal, z'n stemming verslechtert. Hij heet Peter A., adres onbekend. Hij verbreekt na circa 20 minuten de verbinding, vroeg wel om doktershulp.

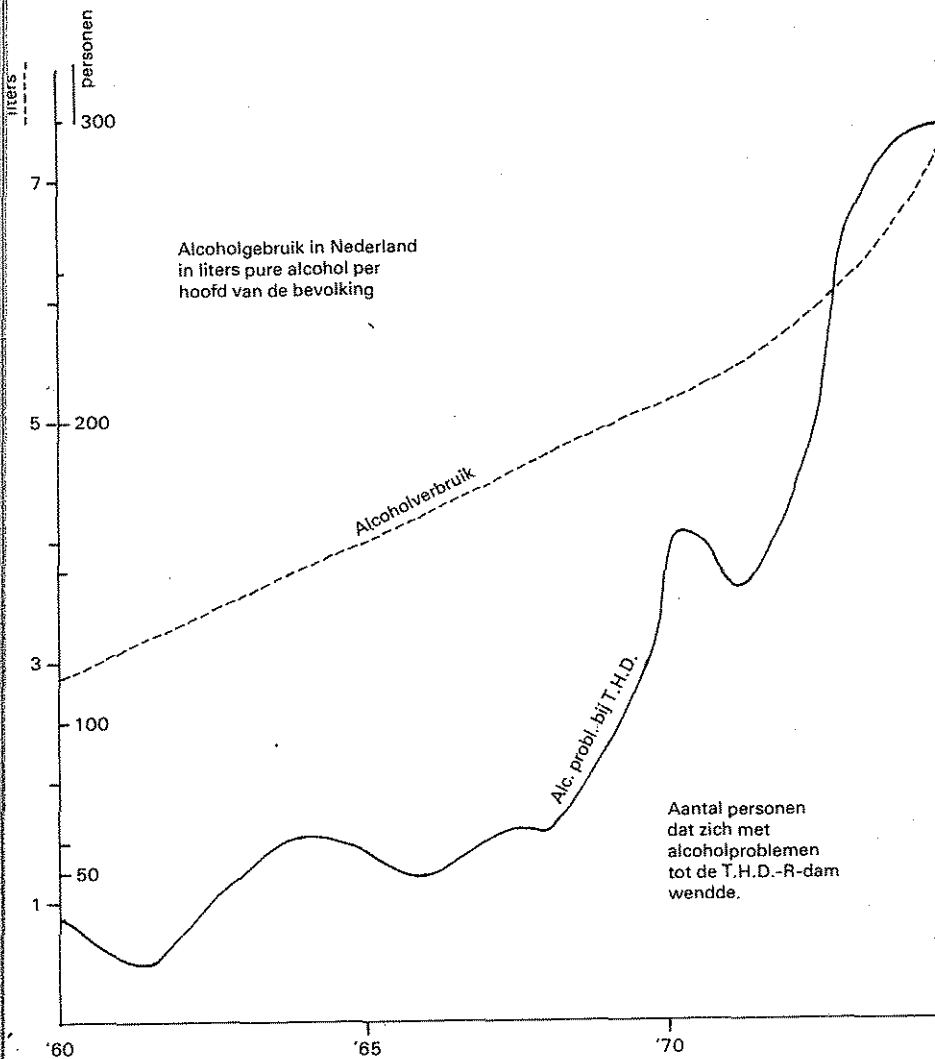
fase 2: Na enige moeite z'n huisarts bereid gevonden. Deze gaat de man bezoeken.

Het lijkt hem dat er zijns inziens voorlopig geen acuut gevaar is.

fase 3: (2 weken later) De man belt 's nachts en zegt een schietwepent te hebben en wil zich het leven benemen, maar aarzelt vanwege de kinderen.

Inmiddels is z'n adres bekend geworden door een contact met z'n broer. Deze gelooft niet veel van het verhaal. De vrouw zet de scheiding door.

fase 4: (en volgende) Peter A. belt frequent, vaak 's nachts. Is aangeschoten of zwaar onder de invloed. De echtscheiding is inmiddels uitgesproken en de kinderen zijn aan de vrouw toegewezen.



De man wil ze zien maar wordt zijns inziens gedwarsboord door de vrouw en de Raad voor de Kinderbescherming.

Hij heeft gisteren ontslag gekregen van z'n werkgever, waar hij (zonder klachten) 27 jaar gewerkt had!

Hij is niet alleen 's avonds maar ook overdag dronken en is op geen enkele wijze te bewegen om hulp te accepteren. Hij krijgt verhoudingsgewijs veel aandacht maar sluit zich allengs meer en meer af.

Z'n spraak en ook z'n motoriek raken langzamerhand gestoord, hij heeft ongecontroleerde huilbuien en beklaagt z'n lot en is eigenlijk niet meer in staat en bereid er verandering in te brengen. We houden contact.

fase 5: Al een tijd niets meer van Peter A. vernomen.

Enkele dagen later belde z'n broer om te zeggen dat Peters lichaam gevonden was in de Merwede.

In dit geval uit vele honderden wordt ons een blik gegund in de peilloze afgrond van de alcoholist.

Eerst de sociale ontreding (gebroken huwelijk), ontslag uit z'n werkring, dan de lichamelijke aftakeling (gestoorde spraak en motoriek) en tenslotte het einde door een sprong, of een val (?) in het donkere water.

Inmiddels is het alcoholgebruik in Nederland in nog geen 15 jaar toegenomen van 2¹/₂ tot 7¹/₂ liter pure alcohol per hoofd, en de stijgende tendens zet zich progressief voort. Steeds meer vrouwen en jongeren dreigen letterlijk te verdrinken in deze zee van alcohol.

Het begint meestal met een extra glaasje sherry (of wat daar ook voor door mag gaan) en eindigt in de zinloze roes als vlucht voor de werkelijkheid. Langzamerhand raakt het organisme erop ingesteld en de verslaving is in feite begonnen. Eenzelfde geschiedenis zou men over de drugs kunnen vertellen! Hoewel dit aantal in het niet valt vergeleken bij de alcoholisten. Het is een duidelijke illustratie van het feit dat toenemende welvaart soms omgekeerd evenredig aan welzijn is.

Arbeidsmoeilijkheden

(Conflicten tussen werkgever en werknemer/
zoeken of veranderen van werk/
moeilijkheden van werkende echt)paren)

Bij deze categorie heeft zich een relatieve daling voorgedaan.

Shipstores: Jan, een jongen van een jaar of 23, belt ons 's avonds.

Hij heeft sedert drie jaar een baan bij een scheepsleverancier en had het daar aanvankelijk erg naar z'n zin. Hij is er chauffeur-bezorger.

Sedert een jaar is de zoon van de baas ook in het bedrijf gekomen en er zijn allerlei spanningen ontstaan. Toen Jan werd aangenomen is overeengekomen dat hij zich om de week een weekend beschikbaar moest houden voor het geval een schip op zaterdagmiddag of zondag bevoorraad moest worden. -Het andere weekend nam de baas dan voor zijn rekening. Deze is nu op leeftijd en wil het wat kalmer aan doen en hij heeft de verplichtingen aan z'n zoon overgedragen. Deze jongen voelt daar niets voor en heeft Jan te verstaan gegeven dat de weekendklusjes allemaal door hem moeten worden opgeknapt, anders kan hij wel vertrekken. 'Er staan er genoeg te trappelen om je plaats in te nemen'.

Ook heeft Jan langzamerhand zekerheid gekregen over het feit dat de zoon van de baas op grote schaal knoeit met de vrijdom van accijns en daaruit, zonder dat z'n vader het weet, een flinke duits extra verdient. Als hij geen tijd heeft verlangt hij van Jan dat hij deze partijen aflevert, en Jan weet dat als ze een keer gesnapt worden de vergunning wordt ingetrokken. Jan is bang dat de bom ooit eens een keer zal barsten, hetzij tussen hem en de zoon, hetzij door ontdekking van de knoeierijen. Hij weet niet goed wat hij moet doen en vraagt onze raad. Wat verder met hem doorgepraat. Het blijkt dat Jan trouwplannen heeft en mede daarom er tegenop ziet om van baan te veranderen.

Anderzijds ziet hij het met de zoon als baas ook niet zo zitten. Al pratende komt hij zelf tot de conclusie dat hij met z'n ervaring best bij een wat grotere concurrent terecht zou kunnen (hij heeft al enkele keren een aanbod gehad), waar de arbeidsverhoudingen wat beter geregeld zijn.

Hij gaat er nog eens met z'n meisje over praten, zij weet er nog niets van. Hij bedankt me hartelijk voor de goede raad (die ik overigens niet gegeven heb). Ik kreeg de indruk dat Jan na een gesprek van circa 20 min. wat meer zicht gekregen had op z'n eigen situatie en best in staat is om z'n boontjes verder zelf te doppen.

Bejaarden (en alle problemen die verband houden met het ouderworden)

Met het op gang komen van de voorzieningen voor de bejaarden (AOW, het bouwen van bejaarden- en verpleegtehuizen e.d.) is er een problematiek ontstaan waar we voorheen weinig van hoorden.

Hoe paradoxaal het ook klinkt, vaak heeft het in één gebouw verzamelen van een groot aantal bejaarden een sterke vereenzaming tot gevolg. Anderzijds bevorderen vele voorzieningen voor bejaarden bepaald niet het verantwoordelijkheidsgevoel van de kinderen jegens hen.

Nog erger is het met de demente bejaarden die er meestal zeer bekaaid afkomen.

De familie is meestal helemaal niet van zins om oma of opa te huisvesten en motiveert dat overigens met zeer redelijke argumenten.

De verpleegtehuizen van behoorlijke kwaliteit zijn al voor jaren vol.

En zo verhuizen ze vaak naar één of ander particulier instituut waar men van de nood een deugd gemaakt heeft.

Men heeft er minimale privacy, zes of zeven mensen op één kamer. Oncontroleerbaar beheer van persoonlijke eigendommen, strafmaatregelen als men zich niet aan de regels houdt, matig eten, het achterhouden van AOW, zijn schering en inslag in zulke

instellingen.

Maar goed, de familie is er af en daar is het uiteindelijk om begonnen.

Het ultimatum

Alleenwonende oudere man belt snikkend op. De kinderen hebben hem nu allemaal in de steek gelaten, zegt hij. 3 jaar geleden is z'n vrouw overleden en sedertdien is het bergafwaarts met hem gegaan.

Hij deed eerst zelf zijn boodschappen en hield het huis bij, maar z'n oudste dochter, die ulakbij woont, was daar niet tevreden over en kwam eenmaal per week een dag schoonmaken. Ze kookte dan ook vooruit, zodat hij alleen z'n eten maar hoefde op te warmen.

Omdat ze gelijk boodschappen meebracht hoefde hij er niet zo vaak meer uit.

Een keer per week ging hij klaverjassen in de sociëteit en soms eens op bezoek bij een oude vriend.

De Kerst of Oud- en Nieuw bracht hij meestal bij één van de kinderen door.

Het liefst was hij echter thuis, in zijn eigen omgeving. Bovendien kon hij de drukte van de kleinkinderen niet zo lang aan.

Nu is er ruzie ontstaan over het feit dat hij iemand op kamers wilde nemen. Het leek hem gezellig om wat aanspraak te hebben, maar toen de kinderen erachter kwamen zijn ze erg lelijk tegen hem gaan doen. Ze vinden dat hij beter naar een bejaardentehuis kan gaan (hij is 73 jaar) in plaats van mensen in huis te halen. Het risico is veel te groot, je weet nooit wat je in huis haalt. Als Pa dan zo nodig iemand anders om zich heen moet hebben dan komen wij niet meer... etc... etc...

Vanavond is er weer een telefonische ruzie geweest met de oudste dochter. Deze heeft gezegd dat, zodra er iemand in huis komt, zij geen voet meer binnen de deur zal zetten.

Wat haalt hij in z'n hoofd op deze leeftijd, in plaats van nu het nog mogelijk is naar een verzorgingsflat te gaan, vreemde mensen binnen te halen. Hij lijkt wel gek, hij weet toch dat z'n geheugen ook niet zo best meer is (al 2 keer het gas aan laten staan).

'Als Pa dan zo eigenwijs wil zijn moet hij het zelf maar weten... etc., op haar hoeft hij dan niet meer te rekenen...'

De man vertelt dit allemaal nogal verbitterd. 'Ik heb m'n hele leven voor ze gezwoegd, mevrouw en nu geven ze je een schop'. Hij voelt zich door de kinderen in een hoek gedrongen en zegt: 'Ik wil zolang mogelijk op mezelf blijven, dat is toch heel begrijpelijk?'

Waarom gunnen ze me dat niet? Het huis is groot genoeg, we zullen elkaar echt niet in de weg lopen. Hij is blij dat hij z'n hart eens heeft kunnen luchten, tegenwoordig luisteren de mensen niet meer naar ouderen.

Hij zal het nog eens even aanzien en voorlopig nog geen overhaaste dingen doen, misschien dat de kinderen wel bijdraaien. Zou hij er nog eens verder met me over willen praten, vraag ik! Hij zou dat wel fijn vinden omdat hij het gevoel heeft dat ik buiten de partijen sta.

Ik geef hem mijn volgende dienstbeurt op.

De man heeft echter niet meer teruggebeld...

De voor de hand liggende vraag is natuurlijk: waarom zijn die kinderen zo halsstarrig? De oudste dochter voelt zich immers duidelijk verantwoordelijk voor vader (schoonmaken, koken, boodschappen doen), waardoor ze hem misschien overigens ook wel vroegtijdig infantiliseert.

Voelt ze zich op haar territorium aangetast door een vreemde of zijn de kinderen bang dat ze zelf bij ziekte of ongeval voor Pa moeten opdraaien als hij niet tijdig in een verzorgingsflat geparkeerd wordt! In hoeverre speelt de eventuele erfenis een rol mee? Hoe dan ook, het is een goed voorbeeld van de bitterheid welke het onvervreemdbaar lot van de ouderdom lijkt te zijn.

'Ik bel u maar eens, want ik heb de hele dag tegen niemand gesproken...' *'Mijn kinderen zeggen, je zit goed, je moet zelf wat meer aansluiting zoeken, maar mijnheer... ik ken hier niemand'.*

En van een oudere man die nogal tegen z'n zin in een verzorgingsflat was geplaatst: *'Mijnheer... ik lig al in m'n kist, alleen de*

deksel is er nog niet op...

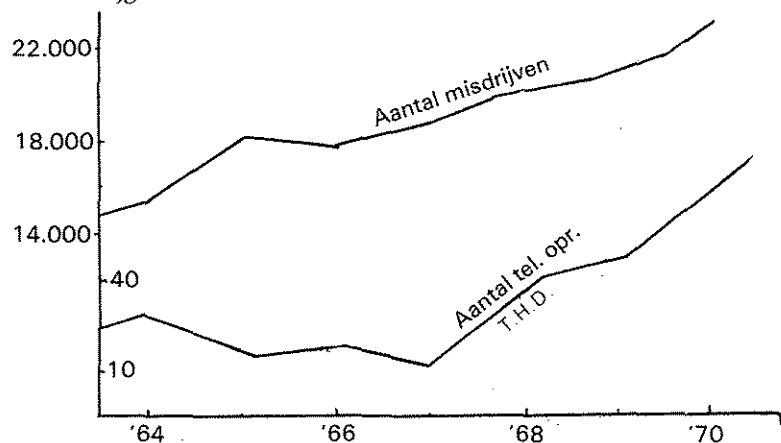
Bij het creëren van voorzieningen voor bejaarden in tehuizen en bejaardenflats heeft men zich mijns inziens te weinig gerealiseerd dat het op oudere leeftijd overplaatsen van mensen een heel riskante zaak is.

Bovendien heeft men deze oorden vaak aan de rand van de stad gezet (omdat de grond daar goedkoop was?) met zeer gebrekkige of geen verbindingen naar het centrum. Het is spijtig dat de stedenbouwers ook in dat opzicht geen lering getrokken hebben van hun 17e-eeuwse voorgangers die door middel van hofjes zowel de zelfstandigheid van de bejaarden zo lang mogelijk garandeerden alsook hun integratie in het maatschappelijke gebeuren, binnen de beslotenheid van de stadswallen.

Criminaliteit (*problemen met overwegend justitiële- of politio-nale aspecten, bedreiging, angst voor de gevolgen van een daad, crimineel gedrag etc.*)

Het aantal misdrijven dat ter kennis van de politie kwam in Rotterdam, nam van 1964 t/m 1970 met meer dan 7000 toe. Diezelfde tendens, ofschoon in mindere mate, vertoont het aantal meldingen bij de telefonische hulpdienst.

Er is een geringe daling in 1966 en 1967, maar daarna blijft het aantal stijgen.



Helaas waren er van meer recente jaren geen gegevens voorhanden om de vergelijking tot in de zeventiger jaren door te trekken. Hoewel er bij het ontstaan van de telefonische hulpdiensten (die duidelijk ook een soort biechtfunctie kunnen hebben), lang gespeculeerd is over vragen wat men moet doen als iemand belt die een misdrijf bekent, is dat min of meer theoretisch gebleven. In werkelijkheid komt dat soort situaties blijkbaar weinig voor. Er zijn met name uit Duitsland een paar gevallen bekend waardoor men in conflict kwam met de rechter.

Er bestaat daar, evenals in Nederland, hoogstens een afgeleid verschoningsrecht van de vrijwilliger, zodat gijzeling eventueel als sanctie gebruikt kan worden (en in sommige gevallen inderdaad toegepast is).

Het spreekt vanzelf dat telefonische hulpdiensten alleen maar goed kunnen functioneren als er waterdichte garanties tegen schending van geheimhouding en vertrouwen zijn.

Dat principe is trouwens ook vastgelegd in de internationale normen. De vaste regel is dan ook dat er niets gebeurt of ondernomen wordt zonder voorkennis en met instemming van de beller. Anderzijds heeft ook de telefonische hulpdienst een verantwoordelijkheid ten opzichte van de samenleving. Ik denk dat in voorkomende gevallen die beide verantwoordelijkheden zorgvuldig ten opzichte van elkaar afgewogen moeten worden vóór en aler men kan beslissen wat te doen. In dat opzicht had de korpsleiding van de Gemeentepolitie in Rotterdam altijd volledig begrip voor onze delicate positie en heeft de dingen nimmer op de spits gedreven. Integendeel, ook in andere opzichten was onze samenwerking altijd goed.

De goede verstandhouding kwam waarschijnlijk ook voort uit het feit dat we samen de enigen waren die 's nachts en gedurende de weekends paraat waren.

Een spontane gift van de politie-sportvereniging Hermandad onderstreepte deze wederzijdse waardering nog eens extra.

Voortvluchtig

fase 1: Aan het eind van de middag worden we gebeld door een mijnheer die een Frans sprekende jongen bij zich in de keuken had aangetroffen die een volkomen uitgeputte

indruk op hem maakte.

Later blijkt dat z'n zoon de jongen achter op de brommer meegenomen had omdat hij stond te liften aan een weg waar dat niet toegestaan was.

De jongen maakte een haveloze en ondervoede indruk en omdat niemand in het gezin het Frans machtig is begrijpt men er weinig van. Weten wij raad?

Met de beller besproken in hoeverre er mogelijkheden zijn om de jongen bij hen wat op z'n verhaal te laten komen.

Met enig reorganiseren schijnt dat wel te lukken. De zoon komt aan de lijn en vraagt of hij de jongen bij ons zal brengen? (N.B. Niet bij iedere THD bestaat deze mogelijkheid).

We vinden het beter dat hij eerst eens een nacht slaapt en een warme maaltijd krijgt, dan kunnen we morgen verder zien.

fase 2: Op een zaterdagmiddag staat de zoon met zijn logé op de stoep.

De Fransman schat ik op 23 jaar. Het is een nerveuze, schichtige, onrustige jongen, die verschrikt opstaat als er iemand binnenkomt met koffie.

Hij voelt zich absoluut niet op z'n gemak in de spreekkamer.

Hij verlangt herhaaldelijk van mij de verzekering dat ik niet de politie op zal bellen maar hij houdt tegelijkertijd z'n ogen niet van de telefoonhoorn af. Het verhaal komt in horten en stoten en in grote trekken komt het er op neer dat hij ontsnapt is uit een Franse gevangenis en onder- of in een vrachtwagen de Nederlandse grens gepasseerd is. Overdag hield hij zich schuil en 's avonds probeerde hij in de richting van Rotterdam te komen, op weg naar een vriend in Denemarken.

Hij zegt dat hij om politieke redenen is opgepakt. Hij zou meegedaan hebben aan een studentenopstand in de plaats X in Frankrijk en is met zeven van z'n collega's (kennelijk de initiatiefnemers van de betoging) in afwach-

ting van een proces in de gevangenis gestopt.

De condities in de gevangenis waren abominabel slecht. Het was er vochtig, er waren ratten en muizen, men werd niet gelucht, het eten was minder dan minimaal en de bewakers hadden er genoeg in om de jongens op allerlei mogelijke manieren dwars te zitten (bijvoorbeeld door de privaten in de cel meerdere dagen ongeleegd te laten staan etc.). Hij heeft toen met z'n vrienden een ontsnappingsplan beraamd.

Twee ervan zijn gepakt, maar hij is er in geslaagd om buiten de gevangensmuren te komen.

Het verhaal doet mij eerlijk gezegd middeleeuws aan, maar ik ben niet zo goed op de hoogte met de Franse rechtspleging, en nog minder met de situatie in de Franse gevangnissen.

Ik beloof hem dat ik er over zal denken hoe we hem het beste kunnen helpen.

Bij z'n vertrek moet ik hem nogmaals verzekeren om de politie erbuiten te laten.

fase 3: Telefonisch advies gevraagd aan m'n collega in Parijs. Hij bevestigt in grote lijnen het verhaal van de jongen. De situatie in Frankrijk is (althans in die tijd) inderdaad zo, dat men willekeurig mensen oppakt en voor langere tijd onder erbarmelijke condities opsluit.

Het verhaal en de plaats waar de gevangenis gevestigd is klopt zijns inziens inderdaad, omdat daar enkele maanden tevoren ongeregelde tussens de politie en studenten voorgekomen zijn.

Hij adviseert me de jongen te helpen zo goed als ik kan en geen contact met politie of justitie op te nemen.

fase 4: De zoon belt opnieuw en vraagt of wij al iets weten. De jongen durft niet meer bij ons terug te komen. Ik zeg dat we hem via onze Deense collega's wel willen helpen, mits er zekerheid is dat hij bij z'n Deense vriend kan blijven, anders is de expeditie mijns inziens nutteloos.

fase 5: De zoon des huizes belt nogmaals. De Franse jongen heeft onvoldoende vertrouwen in ons om de naam van de Deense jongen, alsmede het adres, te noemen. Hij gaat nu op eigen houtje proberen naar Denemarken te komen. Ik hoop dat het hem lukt.

Diversen

Onder deze categorie rekenen we alle problemen (ruzies, klachten etc.) die elders niet onder te brengen zijn.

De laatste tijd is het aantal klachten over het milieu en hinder van burens erg toegenomen.

Ook problemen in verband met emigratie vallen onder deze rubriek. Van de laatste een voorbeeld:

Wij komen

fase 1: Een vrouw belt op en zegt dat ze een wanhopige brief van haar dochter gekregen heeft uit Australië. Haar man en jongste zoon hebben een auto-ongeluk gehad en liggen in het ziekenhuis en omdat ze in geen enkele vorm van verzekering vallen, kan zij de kosten van de medische behandeling (laat staan het op en neer reizen naar het ziekenhuis) niet langer betalen. Ze schrijft dat ze zich ten einde raad voelt, ook al omdat er gerechtvaardigde vrees is dat haar man en zoontje blijvend invalide zijn.

De vrouw is totaal in de war door deze brief (ze is sedert 2 jaar weduwe) en wil graag helpen, maar weet niet hoe! Na een gesprek van ongeveer een half uur kalmeert ze wat en ze belooft dat ze de volgende dag (als ze een nachtje geslapen heeft) terug zal bellen.

fase 2: Mevrouw X komt echter persoonlijk, ze kan er nu wat nuchterder over spreken en het blijkt dat het huwelijk van haar dochter eigenlijk tegen haar zin in gesloten is.

Ze heeft de man in Australië leren kennen, nadat haar eerste man gestorven was.

Het is een echte 'Aussi', die een tamelijk vrijgevochten leven gewend is. Volgens haar was het een nood-huwelijk

om aan de eenzaamheid te ontkomen.

Al pratende blijkt dat de moeder het verhaal van de dochter niet helemaal gelooft.

Zonder het met zoveel woorden te zeggen krijg ik de indruk dat ze twijfelt aan de waarheid van het verhaal en vermoedt dat het een aanleiding is om terug te keren naar Nederland, samen met het kind.

De moeder bewoont een groot huis aan de rand van Rotterdam en zij vermoedt dat de dochter voornemens is bij haar in te trekken. Daar ziet zij vreselijk tegenop, omdat ze na het verlies van haar man geen nieuwe problemen aan haar hoofd wil hebben. Het komt me voor dat de moeder erg tweeslachtig is in haar gevoelens voor de dochter.

Aan de ene kant wil ze wel tegemoet komen aan haar hulpgeroep, aan de andere kant wijst ze het toch ook weer af.

Tenslotte, na overleg met de Stichting 'Wij komen...' hebben wij haar gewezen op de mogelijkheid om met een groep ouders eens ter plaatse poolshoogte te gaan nemen zodat ze zichzelf kan overtuigen van de situatie en zodoende haar dochter wat steun te geven en tegelijkertijd daarmee voorkomt dat haar dochter onverwacht voor haar neus staat.

Hierover zal ze nadenken en ons laten weten wat ze doet.

Enkele maanden later ontvangen we een brief uit Australië, waarin ze schrijft dat ze erg blij is dat ze gegaan is, omdat de dochter er slecht aan toe was en eigenlijk rijp voor een psychiatrische inrichting.

Zij zal met haar inmiddels ontslagen man en kindje nu verhuizen naar een plaats waar meerdere Hollanders zitten om daar wat aansluiting bij te zoeken.

Eenzaamheid

Als een rode draad lopen gevoelens van eenzaamheid door alle gesprekken heen. Het verstikkende gevoel van verlatenheid, van onvervuld verlangen, de ervaring van de leegte om je heen die

jezelf niet op kunt vullen.

Het is één van de diepste existentiële ervaringen van de mens. Het grijpt vooruit op de absolute eenzaamheid van de dood, een angst voor het niet-meer-zijn.

Vaak heeft daarom voor de werkelijk vereenzaamde mens de dood al veel van zijn verschrikking verloren.

Hij heeft het immers al doorgemaakt, hij heeft niets meer te verliezen. Integendeel, soms kan de dood een uitkomst, een bevrijding uit dit uitzichtloze bestaan zijn.

De tijd is als het ware om hem heen gestold, als in een dichte mist leeft hij zonder perspectief in een verstarde ruimte die hem immobiel maakt.

En toch... altijd smeulen er vonken, resten van hoop, verwachting, verlangen.

Hoop op verstandhouding, hunkering naar verbondenheid, verlangen naar tweezaamheid.

Maar tegelijkertijd zijn er de ervaringen van teleurstelling, afwijzing, signalen die niet opgevangen werden, hoop die de bodem ingeslagen is, vertrouwen dat beschaamd werd.

En zo wordt de mens weer op zichzelf teruggeworpen.

Onmachtig om contact te leggen, om vertrouwen te geven (en te ontvangen), om veiligheid en warmte te ervaren, om zich in geborgenheid en liefde te koesteren.

Van zijn eerste schreeuw tot zijn laatste snik roept de mens om de ander.

Om de bevestiging – het ja, hier ben ik – hier ben ik voor jou – telkens weer te horen, te voelen, te ondergaan.

Want alleen in relatie tot de ander kan de mens zijn mens-zijn volledig verwezenlijken.

Alleen door zich te ont-ledigen in de ander kan hij zichzelf vervullen, vol-maken.

Juist daarom zal het wel niet te voorkomen zijn dat er eenzame mensen onder ons leven, en niet zelden... ook sterven, zonder deze vervulling ooit gesmaakt te hebben.

Het is te simplistisch om de samenleving (dus wij allen) daarvan als enige oorzaak te zien.

Evenmin is het reëel om het verleden in dit opzicht te idealiseren en de moderne technologische maatschappij als boosdoener aan

te wijzen. Veeleer moeten we ons afvragen in hoeverre wijzelf in ons eigen leven, mensen in de kou hebben laten staan, méér aan onszelf dan aan anderen gedacht hebben, voldoende tijd en aandacht aan degenen geschonken hebben die op onze weg geplaatst zijn.

Want in de meeste gesprekken overheerst toch het gevoel van:

Er is niemand die om je geeft en er is niemand voor wie je iets betekent.

'Het kan niemand iets schelen of ik er nu ben of niet'

'Mijn leven heeft geen zin meer, er is toch niemand die iets om me geeft'

'Ik zou net zo goed dood kunnen zijn, want zo is het ook geen doen...'

Eenzaamheid ontstaat meestal door het samengaan van een aantal factoren. Sommige daarvan heb je zelf in de hand, andere overkomen je onverwacht zonder dat je er iets aan kan doen. Je partner sterft, je raakt oud en gebrekkig, je verhuist, je huwelijk loopt uit op een scheiding, je kinderen groeien op en gaan de deur uit.

Maar ook factoren uit je jeugd spelen een rol.

Opgegroeid als enig kind zonder veel contact met anderen.

Kind van een ongehuwde moeder die het na de geboorte afstond, waarna je opgroeide in internaten en kostscholen.

Niemand om met het weekend naar toe te gaan. Niemand om ervaringen mee uit te wisselen. Ouders die in een zaak werken en weinig tijd hebben een moeder die niet met de thee wachtte als je uit school kwam, of waar het gezin nooit 's avonds spelletjes deed. Al deze factoren geven in meerdere of mindere mate structuur aan de latere gevoelens van vereenzaming.

Voor wie er meer over wil lezen verwijzen we naar het boekje: 'Alleen tussen velen' van pater Michel Vermeer (Dir. v.d.T.H.D.-Nijmegen) (2).

Een stille zondag-middag

V: U spreekt met de telefonische hulpdienst

H: Weet u, ik bel u, ik... u zult het wel gek vinden. Ik heb het hele weekend nog met niemand gesproken...

V: Ik kan het horen aan uw stem

H: Ja, het is net of de woorden er niet uit willen

V: Zo lijkt het wel!

H: Ik zou eerst bezoek krijgen maar door de storm dorsten ze er niet door. Nu zit ik hier in m'n eentje met drie taartjes bij de thee...

V: Drie?

H: Ja, het is een echtpaar dat zou komen. Met de vrouw was ik vroeger op school, maar haar man vindt het eigenlijk niet zo prettig om hier te komen.

V: Oh...

H: Hij was, denk ik, blij dat het stormde en hij niet hoefde...
Ja, ik weet dat hij een hekel aan me heeft.

Ze hadden maar één zoon ziet u, een hele knappe jongen. Hij was al ingenieur vóór z'n 24ste. Hij kwam vaak over de vloer bij ons. Soms sliep hij ook wel hier, vooral in de tijd dat hij verkering had. Hij praatte graag met m'n man, daar kon hij beter mee overweg dan met z'n eigen vader zei hij, daarom heeft z'n vader geloof ik een hekel aan ons gekregen.

V: Aan u beiden?

H: Ja, aan m'n man en mij. Hij was ook tegen de verkering met dat meisje. Ze stond hem niet aan. Ze mocht ook niet bij hem thuiskomen... maar ze kwamen wel bij ons...

V: U vond haar wel aardig...?

H: Het was een lieve meid, maar wel erg zelfstandig. Zij heeft uiteindelijk doorgedreven dat ze zouden emigreren.

Vorig jaar zouden ze overkomen, maar op het laatste moment ging het niet door want ze werd ziek

V: Dat was zeker een klap voor z'n ouders?

H: Ja, want ze hadden hem in geen 8 jaar gezien

V: Acht jaren...

H: Ja, m'n man is nu al 11 jaar dood... (stilte)... (zacht) het was ook een beetje ons kind, begrijpt u...

V: U mist hem ook?

H: Ik heb zo'n steun gehad aan die jongen tijdens de ziekte van m'n man en daarna... (stilte)...

We hadden zelf geen kinderen ziet u (huilt zacht)...

V: Hmm, hmm

H: (snikt nog na) Ik weet niet waarom ik u dat allemaal vertel. U zult wel denken wat een gek mens...

V: Ik denk dat u zich soms erg alleen moet voelen...

H: In het begin vlak na het overlijden van m'n man kwamen er veel kennissen en dat vermindert allengs... Enkelens zijn gestorven, anderen zijn verhuisd en er zijn er ook in een bejaarden-tehuis gaan wonen. Zo wordt het steeds stiller om je heen... (stilte)...

V: Hm

H: 't Is net of we oude vrienden zijn hè, zoals we samen praten!!

V: Een fijn gevoel is dat...

H: Ja, net of er toch visite was

V: Misschien is het ook zo!

H: Ja... alleen de taartjes blijven staan (begint te lachen)

V: (lacht mee) Ze zouden best smaken

H: Ik bewaar ze voor morgen, misschien komen ze dan als de storm wat bedaard is

V: Misschien wel

H: Oh, de klok slaat... zes uur... ik heb u wel opgehouden.

Wat gek, ik had helemaal geen erg in de tijd.

V: Ik denk geen van ons beiden

H: Weet u, ik voel me veel geruster nu. Zou ik nog eens met u mogen praten?

V: Ik ben er volgende week woensdagavond weer

H: U hebt me erg geholpen!

V: Ik vond het fijn dat u me belde

H: Tot woensdag dan

V: Sterkte en tot woensdag!

(Gespreksduur 25 min.)

Door middel van dergelijke gesprekken kun je proberen de ander gelegenheid te geven zijn gemoed te luchten en tegelijkertijd, op een heel beperkte manier weliswaar, de ander een stukje tweezaamheid aanreiken.

Het is mijn stellige overtuiging dat dit de enige remedie tegen eenzaamheid is.

Iedere keer opnieuw, beetje voor beetje, jezelf laten zien aan de ander, in de hoop dat je daardoor de ander bemoedigt in z'n pogingen om de contacten met de mensen om hem heen te herstellen of opnieuw aan te gaan.

Natuurlijk lukt dat niet altijd.

Er waren in dit voorbeeld meerdere gesprekken nodig om haar te doen ervaren hoe goed het voelt om tweezaam te zijn, en haar zo de moed te geven open te staan voor contacten met anderen. Sociëteiten, contactbureaus en clubs zijn natuurlijk nodig en nuttig, maar we moeten er geen wonderen van verwachten. Het echte wonder moet van binnenuit voorzichtig en geleidelijk aan de kans krijgen om zich te ontplooien.

Tussen Kerstmis en Nieuwjaar plegen we van alles te organiseren voor eenzamen, in de vorm van Kerst-inns e.d.

Misschien is het niet onverstandig om eens wat meer aan hen te denken tussen Nieuwjaar en Kerstmis.

Financiële problematiek

Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk reeds gezegd, heeft de concrete problematiek in de afgelopen vijftien jaar geleidelijk aan plaats gemaakt voor de meer immateriële en later voor de existentiële problemen.

Maar hoe concreet de problematiek dan ook mag zijn, het zou onjuist zijn om te veronderstellen dat ze soms niet diep ingrijpt in het menselijk bestaan.

Failliet

Om kwart voor twaalf 's avonds gaat de telefoon. Er is een huilende vrouw aan de lijn en de eerste vijf minuten van het gesprek is ze zo verward en onverstaanbaar, dat het niet duidelijk wordt waarom ze belt.

Geleidelijk aan wordt ze wat rustiger en vertelt dan dat haar man zojuist in overspannen toestand in z'n auto is gestapt, naar haar gevoel met het stellige voornemen zich dood te rijden.

Het blijkt dat de man een electro-technisch bedrijf heeft waar ongeveer 50 mensen werk vinden.

Morgen is de laatste werkdag voor de vakantie en moet hij het personeel uitbetalen en hen tevens vakantiegeld geven. Het geld is er niet, en ofschoon de man de hele dag besteed heeft aan het vinden van voldoende crediet om z'n personeel te betalen, is het hem niet gelukt.

Ze vreest het ergste voor hem en de verkeersdeelnemers die op z'n pad komen. Ze heeft geen idee waar hij naar toe is, maar haar angst voor een ongeluk lijkt me serieus en reëel. Ze wil alles doen om dat te voorkomen. Dan geef ik haar in overweging haar zaak aan de politie-meldkamer door te geven, en erbij te zeggen dat zij er tevoren met ons over gesproken heeft.

De volgende dag vernemen we dat de man op de verkeerde baan van de autoweg naar Delft tot stoppen gedwongen is en zover heen was, dat hij niet in staat was om gehoord te worden. Voor het bedrijf werd een curator benoemd.

Dit voorbeeld illustreert duidelijk dat concrete oorzaken grote gevolgen kunnen hebben.

Bij de beschouwingen over concrete problematiek moeten we ons steeds realiseren dat de zorgen, van welke aard dan ook, meestal een hele ketting van oorzaken en gevolgen achter zich aanslepen.

Schoenlapper

fase 1: Er belt 's middags een man van 46 jaar. Hij is getrouwd en heeft 3 kinderen en woont in Rotterdam. Z'n vader heeft z'n leven lang leer bewerkt, tassen, schoenen e.d. en hij is er als knaapje in opgegroeid.

Hij drijft nu de zaak van z'n vader al ruim 20 jaar zelfstandig, maar het bedrijfje is de laatste vier jaar erg achteruit gegaan.

Hij weet er zo direct de oorzaak niet van. Z'n werk is goed, z'n zoon haalt en brengt de reparaties nog aan huis, de meeste klanten zijn al jaren bij hem.

'Het lijkt wel alsof de mensen minder om hun spullen geven', zo zegt hij. De resultaten van het afgelopen jaar waren erg slecht. Z'n leveranciers zijn hem wel ter wille, maar hij durft geen grote partijen meer af te nemen.

Daardoor vermindert de keus in de winkel en blijven er klanten weg. Kortom, hij ziet het niet meer.

Twee jaar geleden is er een onderzoek door een middenstandsorganisatie geweest die hem adviseerde te stoppen, toen waren de resultaten echter nog niet zo slecht.

Wat moet hij doen?

We vragen of we er eens over na mogen denken en hem dan terug kunnen bellen.

fase 2: Gebeld met een van onze medewerkers die middenstandsbelangen behartigt. Deze concludeert dat de man in een buurt woont die de laatste jaren erg verpauperd is. Toevallig sprak hij gisteren de burgemeester van X op een receptie die dringend om een vakman op dit gebied verlegen zat.

fase 3: Onze medewerker zal zelf contact opnemen. De man krijgt alle medewerking bij het verhuizen en kan de volgende maand al aan de slag in plaats X.

Gelukkig ook eens een situatie met een happy-end.

Het is overigens merkwaardig dat de economische recessie in de cijfers van de zakelijke financiële problematiek nauwelijks terug te vinden is.

Geloofsmoeilijkheden

Hieronder verstaan we alle vragen rond geloof, bijbel, pastorale bijstand, kerk, etc., etc.

In deze rubriek blijkt weer eens duidelijk dat de indeling in menselijke noden zeer gebrekkig moet blijven. Immers, geloofsvragen zijn heel vaak existentiële noodkreten, het twijfelen aan je bestaansgrond, een schreeuw omhoog in de hoop dat hij gehoord wordt.

Dit diepe verlangen naar zin en samenhang, naar doel en duidelijkheid zindert als het ware door alle telefonische noodkreten heen.

Juist met het oog daarop is het mijns inziens niet zinvol om voort te gaan met het geven van voorbeelden.

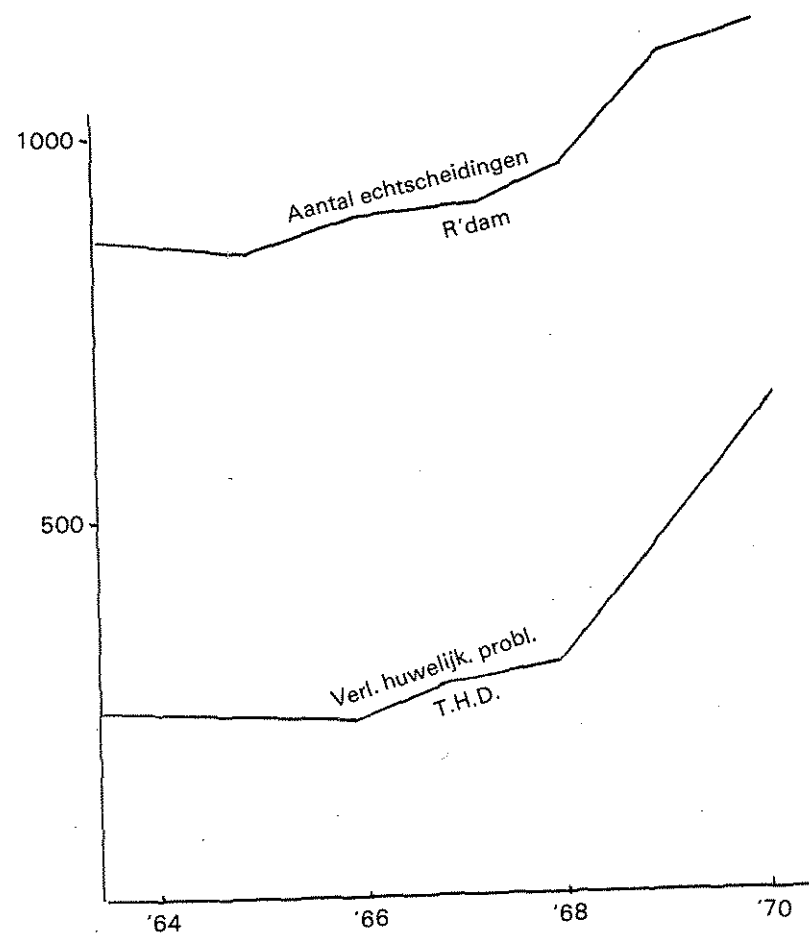
Het zal nu aan de lezer wel ongeveer duidelijk zijn wat er zich aandient bij een telefonische hulpdienst en zo niet, dan moet hij het logboek nog maar eens raadplegen dat in hoofdstuk 9 is

opgenomen.

Voor enkele categorieën wil ik nog een uitzondering maken.

Relationele problematiek

De relationele problematiek zoals we die o.a. weerspiegeld zien in de 'verlovings- en huwelijksmoeilijkheden' maakt een beangstigende ontwikkeling door.



In 15 jaar is het aantal bellers met deze problemen meer dan verzesvoudigd.

De kentering ligt duidelijk in het jaar 1968, waarna het sprongsgewijs omhoog gaat.

Een ontwikkeling, geheel parallel aan die van het totaal aantal uitgesproken echtscheidingen (of moet men spreken van ontbinding van ten onrechte gesloten huwelijken?) in dezelfde periode. Deze ontwikkeling staat helaas niet geheel op zichzelf.

Ook Telefonische Hulpdiensten in andere steden in Nederland en daarbuiten melden een zorgelijke toename van het aantal relationele conflictsituaties. Immers niet alleen de partners in het conflict zijn hierbij betrokken. Ook, en vooral hun kroost is altijd het kind van de rekening. Dood of scheiding van de ouders heeft een enorme negatieve invloed op de ontwikkelingskansen van het kind.

Vaak belemmert of blokkeert het de groei naar emotionele volwassenheid. Het zijn degenen wier namen regelmatig zullen terugkeren in de registers van huwelijk en echtscheiding, eenvoudig omdat ze nooit de kans kregen een stabiele relatie aan den lijve te ondervinden.

Een recent bezoek van een groep vrijwillige medewerkers van de T.H.D. in Tokyo aan ons land, gaf ons de gelegenheid onze cijfers te vergelijken.

De overeenkomsten waren verbijsterend.

Het is verleidelijk om hierover nog verder te mediteren. En ook om iets over de oorzaken van deze stormachtige ontwikkelingen te zeggen.

Het lijkt me echter lokaal al erg moeilijk, regionaal en nationaal haast ondoenlijk en mondiaal uitgesloten.

Zelfs voor de meest ervaren gedragswetenschapper lijkt deze uitdaging haast te groot. Daarom beperk ik me maar tot de constatering dat we blijkbaar in een soort stroomversnelling van communicatiestoornissen, onbegrip en conflictsituaties terecht gekomen zijn die zich ook voordoen in andere geïndustrialiseerde landen, en waarvan het eind voorlopig nog niet in zicht lijkt te zijn.

'M'n man heeft me de straat opgeschopt, ik wil niet meer terug...'

'Ze houdt het al drie jaar met m'n baas, die rothoer...'

'Ik wil m'n kinderen zien, dat is m'n recht...'

'Ik hou het niet meer uit, het wordt steeds erger, hij begint nu ook de kinderen te slaan...'

'Die zgn. avondcursus van haar bleek alleen maar een smoes om bij die vent te kunnen zijn...'

'Hij betaalt me geen alimentatie voordat hij het hele huis leeggesleept heeft en waar moet ik dan met m'n kinderen heen... het enige wat hij wil is seks. Ik walg van die man, een normaal gesprek is er niet bij...'

Voor een gijntje hebben wij een keer partnerruil na een feestje gedaan, nou is ze d'r met die bink vandoor en ik zit hier met de baby...'

Miskennen, ontrouw, ontgoocheling, bedrog, misleiding. Jean Paul Sartre zei het al: l'Enfer c'est l'autre (de hel, dat is de ander). Zou hij toch gelijk hebben?

Het is een ontmoedigende rijstebrijberg van menselijke ellende die via de telefoon onze oren binnenspoelt en bezit lijkt te nemen van ons hart, onze lever, onze ingewanden, van ons hele lichaam. Je kan je dan ook soms aan het eind van je dienstbeurt lichamelijk onpasselijk voelen over zoveel nood waar je zo weinig aan hebt kunnen veranderen.

Moord

's Nachts om half drie gaat de telefoon. Een vrouwenstem schreeuwt om hulp – ze gilt: 'hij vermoordt me, help!'

Dan valt de hoorn kennelijk op de grond. Allerlei ondefinieerbare geluiden (van een worsteling?) klinken en dan valt er een deur in het slot en daarna wordt het stil. Wat nu!...

De verbinding is niet verbroken, de lijn staat nog open.

Via de andere telefoon overleg met de weekwacht (dat is degene die deze week de eindverantwoordelijkheid heeft), wat te doen. We besluiten de P.T.T. te vragen de verbinding te lokaliseren. De P.T.T. verwijst ons naar de politiemeldkamer, alleen via hen zou de verbinding eventueel kunnen worden nagegaan.

De zaak besproken met de wachtcommandant, deze zal de P.T.T. opdracht geven om naspeuringen te doen.

Intussen is de lijn al meer dan een uur 'bezet' voor anderen. Om half vier komt er een telefoontje dat de lijn weer vrijgemaakt kan worden. Om acht uur in de morgen belt de politiearts dat de vrouw gevonden is met twee steken onderin de hals en aan bloedverlies is overleden...

Maar niet alleen tussen de partners in het huwelijk rammelt het aan alle kanten ook in de relatie tussen kinderen en ouders (zie ook de rubriek 'Opvoedingsmoeilijkheden').

Jan

fase 1: Een anonieme scholier van 16 jaar belt op woensdagmiddag en zegt dat ie bang is dat ie z'n vader bij de eerstvolgende ruzie met z'n moeder zodanig zal verminken, dat er doden of gewonden vallen.

Hij klinkt zeer gespannen aan de telefoon en komt moeilijk uit z'n woorden. Daarom gevraagd of hij persoonlijk wil komen. Dat doet ie.

fase 2: Jan stapt binnen. Het is wat je noemt een stevige jongen die zowel letterlijk als figuurlijk met beide voeten op de grond staat. Z'n gedrag is daar echter geheel mee in tegenspraak. Hij is nerveus, trilt als ie een sigaret aansteekt en kan z'n kop koffie nauwelijks vasthouden.

Hij vertelt wat er zich de laatste jaren in z'n familie allemaal heeft afgespeeld.

Z'n vader komt uit een milieu waar nogal flink gedronken werd, z'n grootmoeder drinkt nog steeds stevig en stimuleert haar zoon om hetzelfde te doen.

Jan's moeder heeft zich tevergeefs tegen het drinken van de man verzet, maar ze is langzamerhand niet meer in staat zich te verweren bij alle ruzies die prompt bij thuis-

komst van vader volgen.

Jan en z'n jongere broer Peter hebben de ouders herhaalde malen uit elkaar moeten halen om ongelukken te voorkomen.

Pa's agressie is zich steeds meer op Jan gaan richten en afgelopen zaterdag heeft hij Jan's brommer omgegooid die hij voor het huis op de stoep zat te repareren.

Jan raakte onder de brommer, wierp een zware moersleutel naar z'n vaders hoofd, deze minste z'n doel, kwam door de ruiten heen en verwondde z'n moeder.

Kamer vol scherven en ruzie.

Jan is woedend van huis weggelopen en kwam pas thuis toen Pa al naar bed was.

Het lijkt me dat hij al pratende wat op z'n gemak komt, ofschoon me de toestand thuis inderdaad onhoudbaar lijkt. Hij gaat proberen of ie zolang bij z'n tante kan logeren, het is dicht bij z'n school. De tante is een zuster van zijn moeder.

Hem gezegd hierover eerst met z'n moeder te spreken en af te wachten wat zij ervan vindt.

Jan vertrekt met de vage belofte dat ie terug zal komen.

We hopen er het beste van.

fase 3: Jan vraagt of het goed is dat ie met z'n moeder en z'n broertje langs komt.

We maken een afspraak en het drietal verschijnt. Moeder, geflankeerd door 2 zonen, beiden van hetzelfde stevige maaksel.

De vrouw zinkt daarbij ongeveer in het niet. Ze is een klein tenger schepsel met een doodvermoed gezicht.

De negatieve gevoelens voor de vader blijken een eind verduenen te zijn. Er klinkt zelfs waardering voor hem (tenminste, zolang hij nuchter is).

Het kwade genius op de achtergrond is zijn moeder, die hem en z'n broers voortdurend aanzet tot drinken. De man is niet bereid om begeleiding van een consultatiebureau voor alcoholisme te accepteren. Het is duidelijk dat dit een zaak van lange adem gaat worden. Iets voor een Bureau voor Levens- en Gezinsmoeilijkheden? Het

blijkt dat men daar pas na 3 maanden (sic!) het echtpaar kan ontvangen.

De vrouw is bovendien niet bijster enthousiast over het idee, temeer daar ze de man toch niet meekrijgt. Ze denkt, dat nu Jan bij tante verblijft, de toestand thuis wel wat zal verbeteren.

Ze staat ineens tamelijk kordaat op en zegt dat het allemaal zo'n vaart niet loopt, neemt afscheid en stapt zelf bewust naar buiten.

De kleine optocht wordt besloten door Jan, die met een verontschuldigende blik achterom kijkt en in een hulpeloos gebaar z'n handen even opheft en dan de deur uitstapt.

Individuele problematiek

Alles grijpt in elkaar. Het is niet mogelijk om een duidelijk onderscheid te maken tussen individuele en relationele problematiek. Toch hebben we gemakshalve problemen als psychische moeilijkheden, suïcide en seksuele problemen als individueel gebrandmerkt. Stelling een aanvechtbare indeling.

Teveel

Woensdagmiddags om twee uur rinkelt de telefoon. Een vrouwenstem vraagt of ze even met ons mag praten.

Ze is sedert enkele weken weduwe.

Haar man kreeg een hartinfarct toen ze zelf voor een operatie in het ziekenhuis lag.

Ze was net één dag thuis toen hij begraven werd.

Haar moeder is er om voor haar en haar zoon van 13 te zorgen, maar de relatie met haar is nooit goed geweest.

De moeder heeft de huwelijkskeuze van haar dochter eigenlijk altijd afgekeurd. Deze kan niet begrijpen dat ze er zo'n verdriet van heeft. Moeder herinnert haar telkens aan de minder gunstige periodes uit het huwelijk, en zegt dan dat ze flink moet zijn. Dit kan ze niet meer verdragen. Ze heeft het gevoel dat ze er gek van wordt.

Ze is nog te zwak om zelfstandig het huishouden te doen, maar anderzijds voelt ze dat het zo niet langer gaat.

De spanning in huis is te snijden, en haar zoon wordt er steeds zenuwachtiger van!

Het zijn gevoelens van verdriet en machteloze woede die doorklinken. Ze voelt zich ook sterk verantwoordelijk voor alles wat er gebeurd is. We spreken samen over deze gevoelens.

Ze vindt dat ze hem nooit onder de hoede van haar moeder had moeten laten, Ze betreft alles heel sterk op zichzelf.

Ik probeer haar te helpen haar gevoelens wat te relativieren, het is ook wel erg veel ineens, verdriet, schuld, angst en woede. Ze vertelt over de vele goede dingen van haar man.

Ze denkt dat Hans (haar zoon) hem erg mist, maar er niet over durft te praten.

We spreken er samen over dat zowel zij als Hans elkaar de ruimte moeten geven voor hun verdriet. Ze hoeft het echt niet zo krampachtig voor hem weg te stoppen, denk ik.

Dat weet ze wel, maar ze wil hem niet meêr belasten dan nodig is.

Dan zwijgen we een tijdje samen.

Ze klinkt wat rustiger als ze afscheid neemt, maar is nog erg triest... ik ook trouwens...

Proefverlof

Maandagavond 9 uur.

Een man aan de telefoon die ons nummer belt omdat hij geen raad meer weet.

Op de achtergrond hoor ik een vrouwenstem tieren en razen. Z'n vrouw is afgelopen vrijdag uit Delta (Psychiatrische Inrichting) ontslagen en volgens hem is dat een grote vergissing geweest.

Ze heeft het hele weekend niets anders gedaan dan huilen, met de kinderen vechten en inmiddels is het huis in één grote puinhoop veranderd.

Hij heeft van zijn werk verzuimd om de zaak draaiende te houden, maar hij moet morgen weer aan de slag en weet nu niet meer hoe het verder moet.

De dokter die haar behandelde is met vakantie en de huisarts zegt dat ze maar naar de Baan (GG en GD) moet gaan, maar dat wil ze niet. Er zou vandaag iemand gekomen zijn maar die

is niet geweest. De vrouw is voor geen enkele rede vatbaar. Volgens de man neemt ze ook haar medicijnen die ze meekreeg van Delta niet op tijd in, of ze dreigt ze allemaal tegelijk te slikken. Dan komt de vrouw plotseling zelf aan de lijn en zegt 'dat we met onze vuile rot poten van haar af moeten blijven en dat we het niet moeten wagen om ook maar de straat in te rijden, want ze springt nog liever door de ruiten naar beneden dan dat ze nog een keer naar Delta gaat.' Vervolgens smijt ze de hoorn op de haak en de verbinding is verbroken.

Enkele minuten later belt de man opnieuw en zegt: 'Nu heeft u het zelf gehoord, dat kan toch' zo niet verder. Ik ben het met hem eens en vraag hem waarom ze zo vlug ontslagen is. Dan blijkt dat ze eigenlijk alleen een weekend naar huis mocht en maandag weer terug had ontmoeten. Ze was daartoe echter niet te bewegen en aangezien ze geheel op vrijwillige basis behandeld wordt, kan men er vanuit Delta niets aan doen.'

De huisarts vindt het niet zijn taak om weerspannige patiënten te gaan behandelen. Zodra er bloed vloeit kan de man de GGD waarschuwen.

De situatie lijkt inderdaad onhoudbaar. De man moet in ieder geval op z'n post blijven en morgen niet aan het werk gaan. Misschien kan hij alvast z'n baas inlichten? Intussen zal ik eens proberen de huisarts te pakken te krijgen.

Gebeld met de huisarts.

Deze is slecht te spreken over mijn interventie. Hij heeft het afgelopen weekend al enkele malen de man aan de lijn gehad en hem duidelijk gemaakt dat hij niet van plan is om het spelletje van de vrouw mee te spelen.

'Er is al zoveel gedonder in dit gezin geweest en het heeft hem onevenredig veel tijd gekost om de vrouw onder behandeling te krijgen. Als ze die weer af wil breken is het voor haar eigen risico.

Zijn praktijk bestaat nu eenmaal uit meer patiënten dan de Fam. X'. Hij weet trouwens ook niet wat hij er verder aan moet

doen. De vrouw maakt altijd hevige scènes zodra hij zich vertoont. Het beste is dat de zaak spaak loopt en ze gedwongen wordt opgenomen.

Opnieuw gebeld met de man. In het kort weergegeven wat de dokter zei. De man blijkt het in wezen met hem eens te zijn. Zo is het ook geen leven, zegt hij. Hij had inmiddels z'n baas gebeld en deze toonde begrip voor de situatie.

De kinderen worden morgen uitbesteed bij een zus van hem... en hij heeft ook een van de broeders gebeld van Delta (waarmee zijn vrouw een redelijk contact heeft) en deze heeft beloofd morgen langs te zullen komen.

Z'n vrouw was inmiddels uitgeput op de bank in slaap gevallen, de man zei me nog dat hij wat van de medicijnen door haar koffie had gedaan.

Hij zou ons zo nodig nog eens bellen.

Ik wens hem sterkte!

Seksuele problematiek

Seksuele problematiek is al evenmin als de andere problemen los te koppelen van de mens.

Het kan ongewenste zwangerschap, geslachtsziekte, anders gerichte seksualiteit, impotentie of frigiditeit betreffen.

Steeds gaat het om de mens die ermee tobt.

Alleen, of in relatie tot een ander.

Ondanks de pogingen om seks uit de taboesfeer te halen, blijkt het telkens weer dat vooral bij deze problematiek de anonimiteit van de telefoon een geweldige stimulans is om erover te durven spreken. Er komt dan nogal wat los.

Vaak bekennen mensen dat ze daarover nog nooit met een ander gesproken hebben, dat ze liever hun tong zouden afbijten als ze wisten dat het bekend zou worden, etc.

Dan zijn het vooral degenen van de generatie van boven de 35 jaar die met geweldig veel verdrongen seksualiteit een totaal verkrampd leven leiden.

Meestal netjes getrouwd, vrouw en kinderen (zo hoort het immers), maar enorme innerlijke conflicten over hun diepe seksuele verlangens. Vaak gepaard met (religieus getinte) schuldgevoelens en zonde-besef, die zulke mensen aan de rand van suïcide

brennen.

Als de sociale controle (zoals in kleinere plaatsen en op het platteland) dan nog zodanig is, dat er nauwelijks ontsnappingsmogelijkheden zijn, wordt de stress te veel en knapt de veer.

Maar ook veel jongeren blijken moeite te hebben met hun doorgaans veel liberalere opvattingen over seks.

Het lijkt zeer aantrekkelijk, alles kan en alles mag, maar blijkbaar zit het toch niet zo eenvoudig in elkaar.

Wat betekent het voor mij c.q. voor de ander als we samen 'naar bed gaan?'

Als het niets betekent, wat is dan de zin ervan? Louter lustbeleving? Het stillen van honger? Maar zelfs bij een maaltijd vervult de ander nog een functie.

'Een broodje muur' smaakt nu eenmaal minder lekker dan een intiem dinertje met goede vrienden.

Dan betekent het misschien toch meer?

Zo ja, wat?... en in welke mate?

Onverplicht samenwonen, toch jaloers zijn of teleurgesteld. Meer verwachten dan de ander geven kan (wil?) Alleen blijven. Afgevoerd worden. Er is minstens evenveel stress als bij de oudere generatie, alleen misschien met andere accenten.

Seks bellers

Een derde, sterk in aantal toenemende groep, vormen de zgn. 'seksbellers'. Het zijn degenen die seksuele bevrediging zoeken door middel van een telefoongesprek over een seks-onderwerp. Meestal mannen, maar ook wel eens vrouwen.

Ze worden ook wel telefoon-masturbanten genoemd en bezorgen de diensten veel hoofdbreken.

Toen zulke gesprekken voor het eerst binnenkwamen aan het eind van de zestiger jaren was iedereen geschokt. Vooral de vrouwelijke vrijwilligers, die meestal het doelwit vormden voelden zich erdoor bedreigd en misbruikt.

Het probleem is jarenlang onderwerp van heftige discussie geweest. De centrale vraag is natuurlijk of het ingaan op zo'n gesprek zin heeft voor de ander.

Voorstanders zeggen volmondig 'ja', omdat de bellers, zo redeneren ze, anders willekeurige vrouwen of meisjes telefonisch lastig vallen. Bovendien omdat er misschien een kans in zit om een gesprek aan te knopen en het vertrouwen van de beller te winnen.

Tegenstanders betogen dat het ingaan op zulke verzoeken de weg vrijmaakt naar telefoon-prostitutie en dat wij door onze tolerante houding alleen maar deze vorm van misbruik aanmoedigen. De waarheid zal wel ergens in het midden liggen. Erg belangrijk is geloof ik, dat de vrijwilliger het aankan, als hij of zij denkt van niet, dan moet men er beslist niet aan beginnen.

De kans op echt contact met deze masturbanten (die waarschijnlijk juist erg schuw voor relaties zijn) moet men anderzijds ook niet overschatten.

In ieder geval geloof ik dat het nooit zin heeft om zonder meer de haak erop te gooien. Beter is in zo'n geval een vriendelijke maar toch besliste weigering.

Niettemin zullen we, graag of niet, dit probleem onder ogen moeten zien. Het gaat om mensen die hun seksualiteit op een zeer marginale wijze beleven, een soort auditief exhibitionisme en zich daarin naar alle waarschijnlijkheid maar nauwelijks of betrekkelijk happy zullen voelen.

Men kan zich daarom afvragen of hun uitnodiging om op hun verlangens in te gaan wellicht onbewust een impliciete hulpvraag is.

Ik wil dat je zo tegen me spreekt - want ik ben zo - (en ik wil eigenlijk niet zo zijn).

Als dat zo is (en in de praktijk doen zich die situaties voor) kan er mogelijk een brug geslagen worden die verder reikt dan de voldoening van het orgasme.

In Engeland is men met speciaal getrainde vrijwilligers, enkele zgn. 'Brenda'-groepen begonnen, die dit soort 'bruggen' willen gebruiken om de seksbeller uit z'n isolement te halen.

De praktijk zal moeten uitwijzen of hun pogingen succes hebben. De NVSH in Nederland heeft wel eens overwogen om uit psychologische overwegingen een dergelijk nummer te openen (door enkele inventieve Amsterdammers al meteen de 'hijglijn' ge-

noemd), maar er blijken nogal wat praktische bezwaren aan verbonden.

Een feit is dat telefonische hulpverleners geconfronteerd worden met dit soort bellers en dat de hoorn op de haak weinig verandering in hun situatie zal brengen.

Tenslotte is er een stijgend aantal jonge bellers dat in aanraking met geslachtsziekten gekomen is. Ze weten vaak niet wat ze er mee aan moeten. Gelukkig zijn er behandelingsmogelijkheden voldoende, maar er bestaan nogal wat remmingen om deze hulpbronnen tijdig op te zoeken. In het begin van de vijftiger jaren waren deze ziektes haast volledig uitgebannen. Nu vertonen ze een explosieve verspreiding.

6. Zelfmoord

*On ne se tue jamais,
que pour exister*

André Malreaux

In Nederland slaat iedere 2 uur iemand de hand aan zichzelf. Ongeveer $\frac{2}{3}$ wordt tijdig ontdekt of op het nippertje gered, voor de rest komt hulp te laat...

Steeds meer jongeren vallen onder hen. Soms nog geen 15 jaar oud.

Deze aantallen zijn uitsluitend gebaseerd op officiële gegevens: raadselachtige verkeersongelukken, onopgeloste verdrinkingsgevallen, vergiftigingen, versluiëren van de doodsoorzaak beïnvloeden deze cijfers niet.

Daarom is het zeer waarschijnlijk dat de werkelijke getallen veel hoger liggen.

In Duitsland en Frankrijk heeft het aantal fatale suicides de dodelijke verkeersslachtoffers al overvleugeld.

In Rotterdam sterft er om de 5 dagen een slachtoffer aan zelfmoord, en hoewel het aantal pogingen niet geregistreerd wordt, kunnen we dit zeker stellen op minstens 2 per dag.

Hoewel Nederland niet boven aan de lijst staat van landen met een hoog zelfmoordcijfer (West-Berlijn is houder van het trieste record van 30 suicides per 100.000 inwoners), zijn we wel op weg naar de top tien!

Over de hele wereld genomen sterven er ieder etmaal 1000 mensen aan zelfmoord.

Het is hier niet de plaats om uitgebreid in te gaan op de achtergronden van dit verschijnsel. Er zijn over dit onderwerp in de loop der jaren een aantal voortreffelijke boeken verschenen terwijl er nog onlangs een zeer lezenswaardig en praktisch boekje over dit onderwerp verscheen van de hand van Erwin Ringel 'Zelfmoord, appèl aan de anderen' (3). Maar, enkele misverstanden moeten wel worden opgeruimd.

'Mensen die jullie bellen praten wel over zelfmoord maar doen het nooit',

'Mensen die echt dood willen, zoeken geen hulp

'Mensen die zelfmoord plegen zijn meestal geestelijk gestoord'

Geen van deze uitspraken worden door de praktijk bevestigd. Integendeel het merendeel van hen zendt signalen in allerlei vorm uit. De meesten ervan worden niet begrepen of niet tijdig gehoord...

Ook kan men lang van gedachten wisselen over wat nu eigenlijk 'geestelijk gestoord' is, maar de meesten die ons bellen zijn mensen die door het leven of de omstandigheden zo in de tang genomen zijn, dat ze in hun wanhoop geen andere uitweg zien dan te breken met alles wat hen in die situatie gebracht heeft. Ik heb het wel eens een jongeman die op het nippertje van een vergiftigingsdood gered was, het later zó horen uitleggen: *'Het was net alsof ik een grote trechter binnenging, waarvan de wanden steeds dichtert op me afkwamen. Er was geen terugkeer mogelijk, er was maar één uitgang.*

Dit beeld sluit ook goed aan bij wat Erwin Ringel zegt over het zgn. pre-suïcidale syndroom. Deze geestestoestand, die vooraf gaat aan zelfmoord, vat hij samen in het woord: 'einengung'. Het bestaan is zinloos geworden, vooral ook door het ontbreken van, wat Farberow noemt, 'the meaningfull other' (iemand anders die iets voor me betekent, c.q. die iets om me geeft!).

Een zelfmoordpoging komt natuurlijk niet uit de lucht vallen. Het is bovendien veel meer een symptoom dan een eenduidig gebeuren. Er gaat wat aan vooraf, meestal zelfs een heleboel. Hoe eerder deze noodsignalen opgevangen kunnen worden, des te groter is de kans op echte en succesvolle preventie.

Misschien is dat ook één van de redenen waarom het aantal suïcidale bellers slechts ongeveer 1% van het totaal aantal hulpzoekenden bedraagt. De pre-suïcidale beller moet men daarom zoeken in de andere probleemcategorieën. Echt suïcidale bellers komen veelal te laat en de hulp mislukt vaak ondanks veel inspanning en toewijding. Het sterkst spreekt dat natuurlijk in

die situaties, waar de poging in feite al uitgevoerd is.

Zoals een jongen van 18 jaar die ons belde met de mededeling dat hij cyaankaliekristallen aan het oplossen was in water en deze in zou nemen, maar vóór hij stierf nog een paar afscheidswaarden wilde zeggen. Na enkele minuten was hij dood, zonder dat we iets anders voor hem konden doen dan in die laatste ogenblikken bij hem zijn...

Of de vrouw die 's avonds laat belt en zegt dat zij een overdosis tabletten ingenomen heeft en ons vraagt na haar overlijden een aantal dingen voor haar te willen regelen. In zulke gevallen voel je je machteloosheid nog veel sterker.

De kern van onze hulpverlening ligt dan ook niet in de interventie, het ingrijpen, transporteren of reanimeren van suïcidanten. Dat zijn trouwens taken waartoe anderen uitstekend uitgerust zijn.

Preventie

De mogelijkheden van onze hulpverlening liggen veeleer in de levensfase waarin de zelfmoordgedachten nog niet duidelijk domineren.

Aan het begin van de periode van de 'einengung'.

De beller voelt dat er iets mis gaat, dat hij er zelf niet uitkomt, dat de omstandigheden hem de baas zijn geworden, dat hij, om maar eens een modewoord te gebruiken, 'het niet meer ziet zitten'. De kans om met succes in deze fase hulp te bieden is redelijk gunstig. De beller komt immers uit eigen beweging ertoe om hulp te zoeken. Hij is dus 'optimaal' gemotiveerd en heeft kennelijk nog hoop.

Je moet dan van de gelegenheid gebruik maken om vooral zijn gevoelens (vaak stress, angst, onzekerheid etc.) ruimte te geven en zo mogelijk bespreekbaar te maken.

Zodoende de ander helpend om zich die gevoelens bewust te worden en ermee om te leren gaan.

Adviezen in de trant van 'kop op' en 'je moet flink zijn' helpen de ander alleen maar verder de put in.

Vertrouwen en veiligheid bieden, tijd en aandacht geven, zijn in zulke situaties van vitaal belang.

Al mag de hele wereld naar het gevoel van de beller dan onverschillig zijn, *jij* bent het niet. Zijn bestaan is belangrijk voor *mij*, en krijgt zin en betekenis in dit gesprek.

Deze beleving van 'someone who cares' zoals onze Engelse collega's plegen te zeggen, kan van grote invloed op de hulpzoekende zijn en hem als het ware uitnodigen tot een heroriëntering van zijn ervaringen. Ook is het van belang om een vervolgcontact aan te bieden, zo mogelijk op niet al te lange termijn.

Telefonisch of mondeling al naar gelang de mogelijkheden van de plaatselijke dienst.

Drie punten moeten we dus goed in het oog houden:

1. Ingaan op de gevoelens (geen advies en raad geven).
2. Vertrouwen, veiligheid en warmte geven (kans op heroriëntatie).
3. Perspectief op korte termijn bieden (afspraak mondeling of telefonisch).

Nieuwjaar

Op een koude nacht in het begin van het jaar gaat de telefoon, ik neem hem op en zeg:

V: Goedemorgen, u spreekt met de telefonische hulpdienst.

H: (dan een mannenstem) Voor mij is het geen goedemorgen, ik had er eigenlijk niet meer moeten zijn.

V: Hoezo?

H: Ik heb met oudejaar afscheid genomen van wat me nog restte, en dat was al niet veel, en toen heb ik er definitief een streep ondergezet. Het hoefde voor mij niet meer. Maar het is niet gelukt...

V: Ze hebben u...gevonden?

H: Nee, ik heb kennelijk een te kleine dosis ingenomen. Ik dacht dat 30 tabletten wel genoeg waren, maar het bleek van niet. Na 3 etmalen buiten westen te zijn geweest werd ik weer wakker.

V: Oh...

H: Ik kon de eerste tijd niet op m'n benen staan en ik ben naar de WC gekropen om over te geven...

V: Hoe voelt u zich nu?

H: Miserabel. Ik ben overal in mislukt, zelfs in een eind aan m'n

leven te maken. Zoiets moet mij natuurlijk overkomen.

V: Heeft u intussen wat gedronken of gegeten?

H: Een glas water, dat is het enige wat erin wil blijven... trouwens het kan me verder ook niks schelen...

V: U heeft geen moed meer om verder te leven?

H: Nee, ik had afscheid genomen en alles geregeld. De brieven liggen nog op tafel - ze zouden ze wel gevonden hebben. De enige waar ik nog een beetje contact mee had dat is m'n neef en die zou alles (nou ja het stelt niet veel voor) krijgen.

V: Woont u helemaal alleen?

H: Ja, al jaren, m'n vrouw is bij me weggelopen. Ze had omgang met een getrouwde vent, maar die viel eigenlijk meer op m'n dochter van 14. Ik was toen op zee. Het is eigenlijk te smerig om over te praten, al dat geknoei. Ik ben er ook te laat achtergekomen. Toen heb ik ze het huis uitgetrapt.

V: Uw dochter ook?

H: Nee die is uiteindelijk met die vent meegegaan. Ze tippelt nu voor hem, ergens in Hamburg geloof ik...

V: Ze was uw enig kind?

H: Ja, achteraf beweerde m'n vrouw dat ze helemaal niet van mij was, omdat ze voor ons huwelijk ook al van alles aan de hand had.

V: Waarom zijn jullie dan getrouwd?

H: Ach, ik vaarde en m'n ouders waren gestorven, je hebt dan helemaal niks om naar terug te komen.

V: Een soort noodsprong...

H: Ja, hoewel in het begin had ik het niet zo in de gaten dat er van alles gaande was als ik op zee zat, maar ja, als ik alles vooruit geweten had... (zucht)...

V: 'Was u er nooit aan begonnen...

H: nooit... het hele leven is een grote klereszooi...

V: hm... (stilte)

V: Heeft u in de oorlog ook gevaren?

H: Drie keer m'n schip verspeeld. De laatste keer 40 dagen op een open reddingsvlot in de winter op de Noord Atlantic, de één na de ander eraf zien glijden. Sommigen werden gek en sprongen overboord. Er waren nog maar twee man over toen ze ons vonden. Twee van de achttien...

(zwijgt...) *Stilte*
 V: ... en daarna...?
 H: Weer monsteren, wat moet je anders, er was vaarplicht dus doordouwen... maar enfin, ik ben er levend doorgekomen, ik heb geluk gehad.
 V: Geluk...
 H: Nou ja, ik bedoel, ik heb het er levend afgebracht.
 V: En nu wilt u er zelf een eind aan maken?
 H: Ja, ik zie er geen heil meer in. Het leven heeft geen zin meer voor me. Ik zit hier maar alleen en er is totaal niemand die begrijpt wat je doorgemaakt hebt.
 V: Begrijpen wij mekaar dan zo slecht?
 H: Nee, ik bedoel u niet, u bent een vreemde, maar gewoon de mensen om je heen...
 V: Die blijven vreemden voor je, terwijl je misschien juist met een vreemde...
 H: wel kan praten, ja zo is het misschien...
 (stilte)
 H: Gek, dat ik dat allemaal zit te vertellen. Ik zit op de rand van m'n bed te klappertanden van de kou.
 V: Is de kachel uit?
 H: Ja, die had ik toch niet meer nodig, dus die heb ik uit laten gaan.
 V: Zal je niet eens een glas warme melk proberen?
 H: Ik geloof niet dat dat erg nog is... 'k zal eens kijken...
 een ogenblik...
 – enig geschuifel op de achtergrond. Intussen heb ik even de tijd om de balans op te maken. Ik voel me erg betrokken en verantwoordelijk voor hem. Hij klinkt erg gedeprimeerd, maar leeft toch enigszins op bij de verhalen van vroeger. Zou hij een mondeling contact aandurven?
 H: Nee, d'r is geen melk meer, maar wel thee. Ik heb wat water opgezet.
 V: 't Is in ieder geval warm
 H: Ja... (stilte)
 V: Hm...
 H: Nou, ik hou u al zo'n tijd aan de praat en u zult wel wat anders te doen hebben dan naar mij te luisteren

V: U bedoelt... wat beters...
 H: Ja
 V: Het contact met u is geloof ik erg belangrijk voor me
 H: (verbaasd) Waarom?
 V: Omdat hetgeen u me verteld heeft me erg bezig houdt... ik bedoel dat het me erg aanspreekt hetgeen u over uzelf verteld heeft.
 H: Het is nog niet eens de helft wat u hoorde
 V: Zou ik ooit een kans maken op de andere helft?
 H: (lacht even...) Misschien
 V: Vind je het goed als ik morgenavond nog eens bel?
 H: (onverschillig) O.K.
 V: Mag ik dan het nummer weten?
 H: Geef het nummer
 V: Tot morgen dan?
 H: O.K. Tot morgen. (gespreksduur 80 minuten)

In dit voorbeeld is er via gevoelens en vertrouwen perspectief gekomen, al is het dan ook duidelijk op de korte baan. Na meerdere (telefoon)gesprekken was de relatie veilig genoeg voor een persoonlijk gesprek. Daarna volgde een lange periode (meer dan 2 jaar) van persoonlijke 'befriending' door een andere medewerkster. Het was in het begin steeds vallen en opstaan. Er leefde veel onverwerkte agressie in de man die bij tijd en wijle zich op de befriender ontlaadde. Alle therapeutische contacten wees hij sterk af. Artsen, psychiaters, zusters en maatschappelijk werkers konden zijnentwege allemaal op slag kreperen, de wereld zou er niet minder door worden. Moeizaam ploeterden ze samen verder. Geleidelijk werden de nog aanwezige relatiepatronen (o.a. via de neef) weer wat versterkt. Ook begon hij met horten en stoten weer aan het arbeidsproces deel te nemen waardoor de maatschappelijke integratie ook wat beter op gang kwam. Nu (ruim vijf jaar later) is er nu en dan nog eens incidenteel een vriendschappelijk contact, maar hij ondervindt zodanige voldoening en erkenning in z'n huidige job, dat hij het best alleen kan redden.

Follow-up

In Pittsburg (USA) is men begonnen met de follow-up van suïcide pogingen.

Samen met de ziekenhuizen stelt men een lijst samen van opgenomen patiënten ná een zelfmoordpoging. In overleg bekijkt men welke daarvan gebaat kunnen zijn met een persoonlijk contact voor langere duur tijdens het verblijf in het ziekenhuis en vooral ná hun ontslag.

Een aparte groep 'be-frienders' wordt hiervoor gevormd en opgeleid.

Afhankelijk van de reactie van de patiënt wordt het contact gelegd en opgebouwd.

Het is zoals reeds eerder beschreven een zuiver vriendschappelijke, begeleidende relatie zonder therapeutische bijmengsels. Het is gebaseerd op de volle vrijheid van beiden, hij wordt aangehaald, verbroken of hersteld op initiatief van de ander. Na verloop van tijd (dat kan variëren tussen enkele maanden of meer dan een jaar) bespreekt men gedrieën (patiënt, be-friender en arts) hoe de zaken staan en of verdere begeleiding nodig lijkt.

Men hoopt op deze wijze het aantal recidiven te verminderen en een beter zicht te krijgen op de risico's verbonden aan het hebben van ervaring met zelfmoordpogingen. Het blijkt namelijk nogal eens dat de patiënt 'leert' van een mislukte poging en de volgende keer deze ervaring gebruikt, vaak niet zonder succes. Men hoopt (en ik deel die hoop van harte) dat zal blijken dat het aantal herhaalde pogingen daardoor aanzienlijk zal dalen, zodat het project van grote waarde kan zijn voor soortgelijke initiatieven in andere plaatsen.

In Stuttgart werkt men met therapeutische groepen waar mensen, die een zelfmoordpoging gedaan hebben, onder leiding elkaar proberen op te vangen en te begeleiden.

Een soort 'suïcide-anonymous'. De resultaten daarvan zijn nog onvoldoende eensluidend om er conclusies aan te verbinden.

Zoals reeds in de aanvang van dit hoofdstuk is gezegd bestaat er over zelfmoord veel literatuur.

De hier neergeschreven ervaringen zijn daarom eerder praktische

voorbeelden van mogelijke hulpvormen zonder dat ze preten-deren het zelfmoordvraagstuk op te lossen.

Het ware te wensen dat dit zo eenvoudig zou zijn.

Maar ondanks deze tekortkomingen geloof ik, dat met name bij tijdig contact er een enorme preventieve werking van simpele, echt menselijke warmte uit kan gaan.

En dat is een mogelijkheid die men niet slechts aan anderen mag delegeren.

Ook niet aan mannen en vrouwen die achter de telefoon zitten.

Het is een uitdaging voor ieder die zich mede verantwoordelijk voelt voor het lot van zijn naaste.

In hoofdstuk 9 komen we nog terug op een belangwekkend verband tussen het aantal suïcidale bellers enerzijds en het aantal suïcide-slachtoffers anderzijds.

Uit de duidelijke correlatie tussen de beide curves blijkt dat er (met een tijdsinterval) verband is tussen beide populaties.

Deze conclusie kan van grote betekenis zijn voor de vraag in hoeverre onze preventie degenen bereikt die een poging doen en slagen.

Anderzijds is er een voorspellend 'barometer'-effect te onderkennen, waardoor een zekere prognose over het te verwachten 'suïcidale risico' gegeven kan worden.

7. Resultaten?

175.000 uur onafgebroken achter de telefoon zitten, ruim 50.000 mensen die meer dan 500.000 telefoongesprekken voerden. Wat is daar nu uiteindelijk het nut van geweest?

Het zal de lezer onderhand wel duidelijk zijn dat de eventuele resultaten van dit werk moeilijk aantoonbaar zijn. Men is immers gewoon om met cijfers en getallen te werken, maar die hebben alleen maar betrekking op degenen die hulp zoeken en niet op het effect van de hulpverlening.

De meeste bellers blijven veelal anoniem en nadat we één of meer keer met ze gesproken hebben, verdwijnen ze uit ons gezichtsveld. Van sommigen waar we langdurig contact mee hebben kan soms vastgesteld worden dat er na de gesprekken een keer ten goede is gekomen, maar ook dan blijft de vraag in hoeverre onze bijdrage daarin een rol heeft gespeeld.

Natuurlijk komen sommige mensen wel eens vertellen hoe ze het verder in het leven vergaan is, maar dat blijven toch uitzonderingen en zeker geen betrouwbaar materiaal om iets over het effect in het algemeen te zeggen.

Vanzelfsprekend zijn er ook negatieve, soms wel eens agressieve reacties. Maar ook die hoeven niet altijd te betekenen dat het contact tevergeefs was.

Ik denk dat iemand die, toen hij in de put zat, belde en steun vond, later als het hem weer goed gaat, niet meer zo'n behoefte heeft om met enthousiasme terug te denken aan die donkere periode in z'n leven.

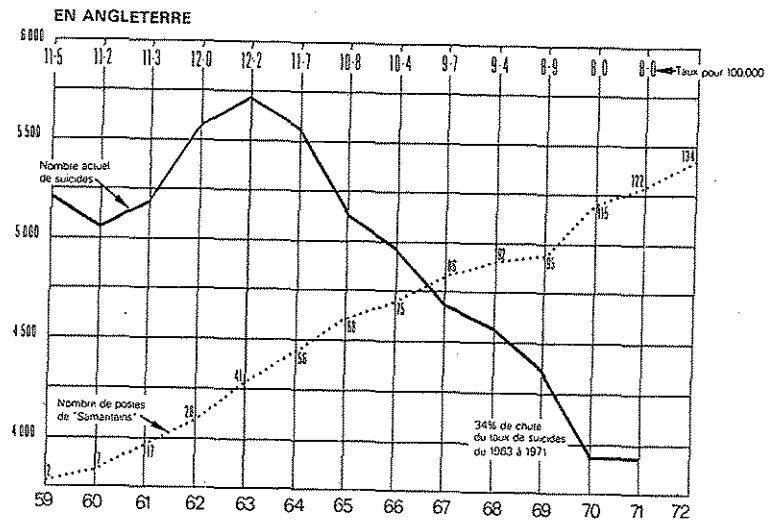
Integendeel, hij zal geneigd zijn het ver weg te duwen of te bagatelliseren, en daarmee ook de betekenis van de hulpverlening. Om dezelfde reden kan de Reclassering zo weinig goed doen in de ogen van de ex-gedetineerde.

Het herinnert hem immers aan een periode die hij liever zo vlug mogelijk vergeten wil.

In Engeland heeft Bagley wetenschappelijk onderzoek gedaan naar het effect van de hulpverlening door in vergelijkbare steden met en zonder T.H.D. het verloop van het aantal zelfmoorden te registreren.

Steeds blijkt dit aantal inderdaad te dalen zodra een T.H.D. ontstaat, terwijl het in de andere steden constant bleef of toenam. Ook landelijk lijkt er eveneens verband te bestaan tussen het aantal diensten en het aantal geslaagde zelfmoorden (zelfs een aanzienlijke daling van 34%).

QUELQUES CHIFFRES...



In Nederland is van een dergelijke spectaculaire reactie niets te merken.

Het zal zeer de vraag blijven of we in de toekomst in staat zullen zijn om een betrouwbaar instrumentarium te ontwikkelen dat ons iets kan zeggen over het effect van onze hulpverlening.

Voorlopig zullen we het moeten doen met de overtuiging dat – al vonden er jaarlijks maar een paar mensen baat bij onze nummers – het de moeite waard was om het vol te houden.

Bijverschijnselen (oftewel niet beoogde resultaten)

Een bekend nummer dat dag en nacht bereikbaar is voor iedereen, staat ook bloot aan misbruik (we noemen het liever 'oneigenlijk' gebruik). Grapjassen van allerlei soort proberen hun practical jokes op ons uit. Zolang dat tussen hen en ons blijft is dat niet zo'n ramp.

Vaak worden er derden in betrokken en dan is het erg moeilijk om geen beoordelingsfouten te maken.

Eén van de 'classics' is een briefje neerleggen op het bureau van je collega met de mededeling of hij zo spoedig mogelijk 362244 wil bellen.

De man doet dat, niets vermoedend en bemerkt dat hij bij ons terecht komt.

Hij zegt in opdracht te handelen en verwacht iets van ons (een boodschap of zo).

Nu gebeurt het dagelijks vele malen dat mensen terugbellen voor nadere informatie of voor iets wat we voor hen zouden uitzoeken. Omdat de dienstdoende vrijwilliger niet precies weet wie er, wanneer zal bellen denkt met zo'n informant van doen te hebben en probeert daarin duidelijkheid te krijgen.

De beller in kwestie raakt dan meestal geïrriteerd door alle vragen, wij moesten hém immers hebben. Enfin, chaotische misverstanden, tijdverlies en ergernis zijn het resultaat en de dader lacht in zijn vuistje.

Een enkele keer lukt het wel eens om een serieus gesprek erover te beginnen, maar meestal kosten deze grapjes alleen maar tijd en energie. Zulke grapjes zijn nutteloos voor iedereen. Dat geldt niet voor degenen die rechtstreeks grappen uithalen. Ze gebruiken hun grappige vragen of opmerkingen nl. vaak als verpakte motivering om het nummer 'uit te proberen'.

Dit uit-proberen ziet men ook vaak als motivering voor de zgn. stille oproepen (silent calls) waarin de beller zwijgt en na enige tijd de verbinding verbreekt. Het gaat er om de zaak eens te verkennen, de stem te horen en te zien wat er verder gebeurt. Vele van deze silent calls kunnen we daarom als een soort 'proefoproep' beschouwen. Ze gaan ook in de praktijk vaak vooraf aan lange gesprekken. Soms zelfs in drie opeenvolgende fasen.

1. Nummer draaien/verbinding/verbreken.

2. Nummer draaien/verbinding/luisteren naar wat er gezegd wordt/verbreken.
3. Nummer draaien/verbinding/luisteren naar wat er gezegd wordt/blijven luisteren.

De chronische beller

Dit zijn hulpzoekenden die de T.H.D. als het ware 'ontdekt' hebben. Een gemakkelijke toegangspoort, dag en nacht aanwezig, afwisselende en vriendelijke luisteraars, kortom, een ideale partner voor eenzame uren, trieste levenservaringen, niet door anderen gedeelde meningen etc. etc.

Door het veelvuldig bellen met de dienst zijn ze nauwkeurig op de hoogte van de interne gang van zaken.

Ze houden het rooster soms beter bij dan de vrijwilligers en zijn zeer gevoelig voor onverwachte wijzigingen.

Ze zouden in een gunstige positie verkeren om een redelijk oordeel over de werkwijze van een T.H.D. uit te spreken, ware het niet dat ze zo gepréoccupeerd zijn met zichzelf.

Ze worden wel eens de 'satelieten' van een T.H.D. genoemd, alleen bezorgen ze ons meer last dan gemak.

Bij sommige diensten slokken ze meer dan 60% van de beschikbare tijd op!!

Nieuwe, onervaren medewerkers vormen altijd een dankbare prooi voor hen. Ze weten langzamerhand uitstekend waar we bijzonder gevoelig voor zijn en dienen dan ook bloedstollende verhalen op, die zo levensecht gebracht worden, dat de dienstdoende medewerker zich al halverwege radeloos afvraagt wat hij in vredesnaam moet doen.

Sedert we in 'tandems' werken, kan de senior-partner wat olie op de golven storten (als deze tenminste niet op de andere lijn bezig is) maar de schrik zit dan al wel in de benen.

Natuurlijk kan men deze bellers niet over één kam scheren. Het 'chronische' karakter van bellen varieert bovendien sterk. Sommigen houden het twee maanden vol, anderen 10 jaar of langer. Ook de frequentie waarin ze contact zoeken verschilt. Sommigen bellen 2 x per maand, anderen 10 x per nacht..

Ook de motivaties van het zoeken naar contact lopen natuurlijk sterk uiteen.

De meeste last veroorzaken degenen die hun dag- en nachtritme omgekeerd hebben. Ze vervelen zich 's nachts, gaan drinken, en als ze voldoende ontremd zijn, bellen ze met klagerige en vage verhalen waarin weinig variatie zit.

Als ze niet al te serieus genomen worden of de vrijwilliger laat weten dat het te lang gaat duren, worden ze meestal kwaad of komen met depressieve verhalen of zeggen dat we morgen wel zullen lezen dat hij of zij gevonden is... dood... door onze schuld. Duidelijk een chantagemiddel om het gesprek voort te kunnen zetten. Het moeilijke daarin is dat je nooit precies weet hoe serieus zo'n dreiging is.

Vaak bezwijkt de vrijwilliger dan weer en de lijn blijft nog langere tijd bezet.

Er is van alles ondernomen om deze 'plaag' te bestrijden.

Er is gepoogd om rantsoenering toe te passen. Daar hield men zich in het algemeen slecht aan, of men week uit naar T.H.D.'s in andere plaatsen.

Ook is er een speciaal nummer, een 'parkeerlijn' geopend, maar daar was men over het algemeen te gauw uitgepraat, omdat men daar steeds dezelfde persoon trof, en men begon dan toch weer het meldnummer te kiezen.

Iedere structurering in plaats, tijd en ruimte bleek uiterst moeilijk te realiseren.

De meeste vrijwilligers vinden het trouwens helemaal niet zo erg om, als ze dienst doen (éénmaal per week) eens een babbeltje met een oude bekende te maken, dat geeft iets vertrouwds in de donkere nacht.

Ze zijn geneigd te vergeten dat het babbeltje dagelijks, soms meerdere malen herhaald wordt.

Deze houding bracht een Parijse collega ertoe om te verzuchten: 'les habitués sont le therapie pour la solitude des bénévoles' (de chronische bellers zijn de therapie voor de eenzaamheid van de vrijwilliger).

Een ander negatief bijverschijnsel van de chronische beller is dat ze de medewerkers van elkaar kunnen vervreemden.

Tegen 'oude bekenden' vertel je onwillekeurig wel eens iets meer over jezelf en die kennis wordt meestal vroeg of laat bij een ander

gebruikt, of liever: misbruikt, en het begin van onderling wantrouwen is gezaaid.

Bovendien moet het natuurlijk allemaal *strikt vertrouwelijk* blijven wat er besproken wordt.

Dit is uiteraard met alle gesprekken het geval, maar ofschoon het vaste regel is dat er van ieder gesprek een intern verslag wordt gemaakt (uitsluitend bestemd voor de staf), slagen ze er vaak in de vrijwilliger te verleiden om deze regel te veronachtzamen. Dan kan alles nog verder doorwoekeren en wordt het uitermate moeilijk om de vinger aan de pols te blijven houden.

De chronische beller heeft vaak neigingen om de vrijwilliger in te spinnen met zinnen als:

'Gisteravond trof ik iemand die voelde me helemaal niet aan, maar met jou kan ik zo echt goed praten... Jij begrijpt me helemaal... ik vind het zo fijn om je stem te horen... etc.

Deze ego-strelende opmerkingen leiden soms tot concessies van de kant van de vrijwilliger wat betreft hun anonimiteit.

Als ze dan via het telefoonboek gelokaliseerd kunnen worden, betekent dat meestal een privé-T.H.D. aan huis met alle onoverzichtelijke gevolgen van dien.

Wil men voorkomen dat de T.H.D.'s 'dichtslibben' met deze hulpzoekenden die, laat daarover geen misverstand zijn, evenveel recht hebben op hulp als ieder ander, dan zal er naar meer definitieve oplossingen gezocht moeten worden.

Wellicht kan de 'be-friending', als daarmee ook in de lage landen wat meer ervaring is opgedaan, een belangrijk hulpmiddel zijn om de doorstroming op gang te brengen en... te houden.

Signaleren

Tenslotte nog een enkel woord over de 'barometer'-functie van de T.H.D.'s.

Kunnen de diensten structureel iets doen aan de veelheid van noden die er binnenkomen?

We spraken reeds over de gebrekkige follow-up van de suïcidant. Zo zijn er natuurlijk meer gebieden aan te geven.

Het vaststellen van manco's in de hulpverlening is echter nog iets anders dan ze te ondervangen.

We willen in de toekomst proberen om constructief, samen met

anderen, hiermee aan de slag te gaan.

Door het stimuleren en het eventueel op gang brengen van processen, door een betere en uniforme verwerking van gegevens, die de hulpverlening aan de mens in nood effectief kunnen maken.

De T.H.D.'s is wel verweeten dat ze zich afzijdig houden van maatschappijkritiek en daardoor onjuiste systemen in stand helpen houden.

Dit verwijt lijkt me in zoverre gegrond dat het nimmer het uitgesproken doel van T.H.D.'s geweest is om de maatschappij te (helpen) veranderen.

Evenmin als de Samaritaan uit de gelijkenis zich opwerpt als degene die de onveiligheid in Israël aan de kaak stelt, zal de T.H.D.'er de omstandigheden zwaarder laten wegen dan de mens in nood welke een beroep op hem doet.

Niet dat hij daarmee de zin of het nut van maatschappijkritiek ontkent, maar veeleer omdat hij een keuze moet maken en zijn plaats op de barricaden (misschien tot zijn spijt) aan anderen over moet laten.

Omdat T.H.D.'s echter in de voorste linies opereren kunnen ze veel informatie over het reilen en zeilen van de samenleving vergaren.

Deze gegevens kunnen, gebundeld en gerangschikt de bouwstenen vormen voor evaluatie en planning bij het (welzijns)beleid.

8. Vooruitzichten

R. Mens

Toen Chad Varah op 2 november 1953 in de sacristie van zijn nog door de oorlog gehavende kerk de eerste telefoonoproep kreeg, kon hij nooit vermoeden dat hij de start gaf van een Samaritanbeweging in Engeland en overzeese gebieden en dat er een Internationale Federatie zou komen met normen, congressen en een secretariaat.

Na zijn bezoek aan de 'Lebensmüdenbetreuung' van K. Thomas in Berlijn in 1956, dacht Ds. H. Teutscher dat iets dergelijks in Rotterdam niet mogelijk was. Hij zou het toen ook niet in het hoofd hebben gehaald te voorzien dat er ooit in Nederland een netwerk van diensten zou zijn die dag en nacht wachtdiensten zouden doen om mensen op te vangen die 'in geestelijke- en sociale nood' verkeren.

Ook Abbe Parée kon in 1958 niet voorzien dat de Telefonische Open Deur die hij Tele-Onthaal noemde, in België ooit zou uitgroeien tot door het Ministerie van Volksgezondheid erkende 'onthaalcentra' voor de opvang van personen in psychologische crisistoestand.

Heden kan men ook niet voorzien hoe deze diensten zich in de toekomst zullen ontwikkelen. In het verleden hebben zij blijkbaar aan een nood beantwoord: een nood aan een speciaal soort contact: een helpend contact.

Heden is die nood er nog en dit in groeiende mate. Het is echter niet te voorzien of de mensen van morgen deze vertrouwenstelefoons zullen nodig hebben als zij over zichzelf iets willen zeggen, waar ze beschaamd of bang voor zijn. Als zo'n telefoon dan nog nodig is, dan zullen misschien de vrijwilligers plaats gemaakt hebben voor mensen die van het helpen een beroep hebben gemaakt.

De ontwikkeling van de T.H.D.'s zal voor het grootste gedeelte afhangen van de wijze waarop de T.H.D.'s zelf de signalen verstaan die zij opvangen; over de diensten zelf, hun identiteit en hun plaats in de hulpverlening; over de medewerkers, hun eigenheid in de groei van deze eigenheid; over de oproepers en wat er in hun klachten te vernemen valt over wat aller probleem is of worden zal.

I. Van beweging naar instelling

a. *Het ontstaan van een 'beweging'*

In de vijftiger jaren toen deze beweging van vrijwilligersgroepen ontstond, zat de Human Potential Movement nog in petto en pen van de mensen die nu een grote naam hebben gekregen.

Zoals de Eerste Wereldoorlog Freud ertoe gebracht had om de sluier op te lichten over de drift ten dode en de drift tot doden, zo heeft de Tweede Wereldoorlog de Human Potential Movement op gang gebracht. Zij heeft er de aandacht op getrokken dat de mens ook nog tot wat anders in staat is dan tot doden: 'Ik wilde bewijzen dat menselijke wezens tot iets indrukwekkenders dan oorlog en vooroordeel en haat in staat zijn. Ik wilde de natuurwetenschappen ertoe brengen om alle problemen in beschouwing te nemen waar tot dan toe de 'a-wetenschappen' mee bezig waren geweest: 'religie, poëzie, waarden, filosofie, kunst' zegt Maslow in 1941 na de aanval op Pearl Harbour (4). Wat Maslow op gang bracht, werd ook een beweging of stroming en niet een school of een organisatie genoemd. Chad Varah en anderen met hem, ontdekten de gewone mens met z'n ongevoelbaar potentieel aan helpende krachten.

De aandacht van Maslow ging naar de ongewone mensen, de 'zelfvervullers', mensen die volledig gebruik maakten van hun talent, capaciteiten, mogelijkheden; de best gelukke exemplaren van de menselijke soort. De eerste begaf zich in de praktijk, de tweede in de studie. Later vervoegden deze twee bewegingen elkaar toen de duizenden vrijwilligers zichzelf gingen herkennen in wat Rogers, Maslow, Allport e.a. schreven over hun eigen praktijk en theorie.

De mensen die niet meekonden met de nieuwe roes die ontstond

nadat de oorlogsroes was geluwd, werden zonder veel commentaar of vragen afgezonderd en opgeborgen. Het leed waaraan deze mensen ziek werden mocht niet bestaan. Dat er zoveel mensen zelf een einde maakten aan hun leven was alleen bekend bij hen die de lijkschouwingen en de begrafeningen moesten doen. Zij die het niet laten konden om ook zelf aangedaan te worden door het leed van anderen, durfden ook niet zo goed het oor tot luisteren te verlenen. Want de herinnering aan het juist geleden leed was te vers, en de berichten over wat mensen aan mensen hadden aangedaan klonken te ongelooflijk, om met het echte rouwproces te beginnen over datgene waaraan de mensheid zich schuldig had gemaakt.

De Founding Fathers van de T.H.D.'s in Londen, Helsingfors, Berlijn, Rotterdam, Brussel, Genève en Parijs waren allen mensen die met het leed-ten-dode geconfronteerd werden. Met huiver hebben ze zich begeven in hetgeen hun persoonlijk 'moeten' was geworden. Met roekeloosheid hebben zij leken bijgevraagd toen hun telefoon begon en bleef rinkelen, en er steeds meer oren nodig waren om te luisteren naar wat er door die hoorn gefluisterd werd, gevloekt, geschreid of gezwegen. Het ongelooflijke is toen gebeurd. Gewone mensen durfden het aan om te luisteren naar wat er in anderen omging. En andere gewone mensen gingen praten over dingen die een gezond en fatsoenlijk mens voor zich diende te houden: geheimen die hij moest opsluiten in zijn hart, tot dat hart een moordkuil werd of totdat het geheim met het hart in het graf verdween. Wat toen door deze bewogen mensen op gang werd gebracht had meer eigenschappen van een beweging dan van een instelling.

Een beweging wordt meer gedreven door geestdrift en bewogenheid dan gedragen door overleg en bedachtzaamheid. Het is eerder een gebeuren waarvan men vaststelt dat het op gang komt dan een onderneming die men op touw zet. Ze wordt meer gedragen door geloofsvisie dan door redelijk inzicht. Van de T.H.D.'s zou men hetzelfde kunnen zeggen als wat P. Halmos over 'het geloof' van de counsellors heeft gezegd. Deze counsellors kunnen namelijk niet 'bewijzen' dat mensen geholpen worden door hun gesprekken, maar zij hebben toch een onbewijsbare ervaringszekerheid dat hetgeen zij doen zinnig en vruchtbaar is: een geloof

nl. dat zij bezig zijn met datgene wat voor hen het eigenlijke is. Als socioloog stelt Halmos vast dat de mensen die hun tijd, aandacht en zorg besteden aan mensen die het zwaar te verduren hebben, of die zwaar tillen aan het bestaan, hetzelfde type taal gebruiken als dichters, filosofen en theologen: een verwijzende taal. Wat hem daarbij opvalt is dat dit soort taal gebruikt wordt in de context van een tijd die er energiek op staat wetenschappelijk en technisch te zijn. De vastberadenheid en de volharding die deze counsellors kenmerken moeten wel op bijzondere sterke overtuigingen steunen, als zij zich niet kunnen beroepen op sluitende evidenties. De geest van deze overtuiging is mooi verwoord door T.S. Eliot: 'Het gaat niet om het goede dat men zou doen, maar wel gaat het erom dat er niets ongedaan gelaten wordt op de grens van het onmogelijke...' (5).

De eerste IFOTES-CONGRESSEN in Bossey en Bad-Boll hadden dan ook iets van de ontmoeting van mensen die elkaar herkenden zonder dat zij ooit met elkaar kennis hadden gemaakt.

Er hing een sfeer van voortvarendheid en geestdrift, van mensen die bij elkaar bemoediging en steun zochten om verder de risico's te blijven lopen en de lasten te blijven dragen waarin en waaraan zij zich begeven hadden.

b. Van beweging naar instelling

De bedoeling van de T.H.D.-beweging is terug te vinden in de namen die in den beginne gegeven werden: het aanbod van vriendschap, zorg, gastvrijheid, onthaal. Achter deze bedoeling schuilt de overtuiging dat er in en voor de mens nog iets anders belangrijk is dan kennis en macht, namelijk, hetgeen Chad Varah T.L.C.: Tender Loving Care genoemd heeft: tederheid, liefde, zorg. Dergelijke verklaringen en programma's hebben een minder sentimentele klank als men ze terugplaatst in de tijd waarin het zoeken van de groten cirkelde rond themata als haat (J.P. Sartre) en révolte (A. Camus), zorg (M. Heidegger) en inzet (G. Marcel). Ondertussen heeft de beweging zich verspreid over de gehele wereld. In de landen waar deze diensten bestaan, hebben de meeste mensen er weet van dat er ergens dag en nacht 'iemand' aan de telefoon zit, waarmee men praten kan.

De nieuwste T.H.D.'s worden niet meer gestart door roekeloze

enkelingen die zelf aan een telefoon gaan zitten, maar door besturen die een organisatie op touw zetten waarvoor professionele krachten aangeworven worden en vrijwilligers geselecteerd en opgeleid. Er zijn nationale en internationale verbanden met congressen, trainingen en commissies voor ieder onderdeel van het raderwerk dat opgezet wordt om de vrijwilliger op een verantwoorde wijze aan de telefoon te kunnen laten plaatsnemen. Om subsidies te kunnen bekomen moet uiteraard aan van buiten opgelegde criteria beantwoord en moeten beperkingen aanvaard worden. Zoals zoveel charismatische bewegingen of stromingen worden de T.H.D.'s een organisatie.

Rond de eeuwwisseling heeft Max Weber reeds de aandacht getrokken op het lot dat beschoren is aan het charisma van een stichter, als de beweging die hij op gang gebracht heeft een instelling moet worden. Er wordt dan meer energie gestoken in het op punt zetten van het instrument dan in het uitwerken van de doelstelling.

Er worden heden onwaarschijnlijk veel proefschriften gemaakt over het vrijwilligerswerk van de T.H.D.'s. Aan de leiding van deze diensten komen steeds meer mensen te staan die zelf een scholing hebben gehad in menswetenschappen. Dat deze mensen aan hun diensten aanzien en inhoud trachten te geven vanuit hun eigen achtergronden, zal niemand verwonderen.

De vraag die men dan ook niet mag ontlopen is of deze nieuwe aanpak de oude zal vervangen of zal aanvullen. Het is niet te vermijden dat er spanning komt tussen mensen die ofwel meer belang hechten aan het geloof en de bewogenheid, ofwel zich meer richten op de kennis en de deskundigheid. Deze spanning tussen enkelingen en groepen zal des te groter zijn in de mate dat er minder mensen zijn die de spanning aankunnen van de mengeling tussen deze twee. Hier ligt een risico: dat men zich zou affirmeren door een gevecht in plaats van door een verzoening, door een verzet in plaats van door een inzet, door kortsluiting in plaats van door aansluiting.

Er is niet alleen de spanning tussen mystiek en techniek, er is ook spanning tussen de methoden van benadering: gaat het in de T.H.D. om het verblijven bij en het zorgen voor de enkeling,

of gaat het om het ingrijpen in de wereld waarin en waaraan de enkeling lijdt.

Er komt een diepgaand meningsverschil aan de orde over de identiteit van een T.H.D. en over het soort hulp dat men wenst te bieden. In zijn toespraak op het Congres van Genève op 1 mei 1974 over 'De toekomst van onze beweging' stelde Chad Varah het volgende: 'Mensen die geslagen zijn en verdrietig, zullen over hun zorgen niet gaan praten met verbitterde jongelui, noch met machthebbende bekende figuren, maar wel met vriendelijke en bescheiden mensen die – soms tot hun spijt – de barricaden aan anderen overlaten'. Ik zou daaraan willen toevoegen: '... en het behandelen óók aan anderen overlaten. Dit is een definitie van de identiteit van een T.H.D. met duidelijk gekozen beperkingen. Over deze keuze zal in de toekomst nog veel gezocht en gestreden worden, want ze heeft verstrekkende gevolgen voor vormen van hulp die de T.H.D. niet wenst te bieden.

Overall wordt gepleit voor en gewerkt aan de gepaste training van vrijwilligers. Training en kennis kunnen de aanvankelijke bekwaamheid tot luisteren ontwikkelen. Training moet gebeuren, op voorwaarde dat het geloof waar de bekwaamheid mee gepaard gaat, ook verder ontwikkeld wordt.

De diensten worden georganiseerd en ingebouwd in de gehele onderneming van de geestelijke gezondheidszorg en het maatschappelijk werk. Ook in deze belangrijke ontwikkeling zit een gevaar: namelijk dat de T.H.D.'s teveel energie en zorg zouden gaan besteden om te bewijzen dat zij acceptabel zijn voor de patenthouders van de geestelijke gezondheidszorg en het maatschappelijk werk.

De T.H.D.'s zullen hun functie bewaren en een instelling worden die niet onbeweeglijk is als zij houden aan wat H. Hesse schrijft over zijn 'geloof' en zijn 'hulpverlening'.

Over geloof zegt hij: '...Onverschillig welke vormen en uitdrukkingen het geloof aanneemt, de inhoud ervan is steeds dezelfde: dat wij wel naar het goede moeten streven zoveel wij vermogen, maar dat wij voor de onvolkomenheid van de wereld en van onszelf niet verantwoordelijk zijn, dat wij onszelf niet regeren, maar geregeerd worden, dat boven onze kennis uit er een 'God' is of een ander 'iets' in dienst waarvan wij staan en waaraan wij

ons kunnen toevertrouwen.'

En over hulpverlening: '... Hij (de hulpvragende) wil dat zijn werkelijke nood door een werkelijk mens gezien, voor een ogenblik gedeeld en daardoor voor ditmaal overwonnen wordt. En als ik hem deze hulp verleen, dan ben ik het niet die geholpen heeft, maar het *is de werkelijkheid van zijn nood die mij, oude en wijze, een ogenblik van mijn ouderdom en wijsheid ontdaan heeft en mij met een gloeiende ijskoude golf van werkelijkheid overgoten heeft*' (6).

II. Een T.H.D.: een oefenschool voor volwassenen

Medewerkers voor een T.H.D. kan je niet maken, zegt Chad Varah, je moet ze vinden. Het is een type mens dat je aantreft, natuurlijk in alle mogelijke varianten, maar toch met een gemeenschappelijke karaktertrek. E. Spranger zou hen 'sociale mensen' noemen. Zoals de politieke mens, de theoretische, de economische, de esthetische, de religieuze mens, een spontane overheersende belangstelling hebben, zo heeft de sociale mens een overheersende belangstelling, nl. voor wat er met en in de mens gebeurt: het subject. Zijn hoofddrang is: in- en meevoelen, vooral met de gekwetsten en de onterfden. Het zijn mensen die het niet kunnen nalaten om het oor te luisteren te leggen naar wat mensen vertellen over wat er in hen omgaat. Het is dus een kwestie van intentie en van attentie. Aan mensen met deze intentie vallen mededelingen op waar anderen potdoof voor blijven.

Om deze betrokkenheid en aandacht verder te laten ontwikkelen en groeien, werden in het verleden niet zoveel mogelijkheden geboden als voor de ontwikkeling van datgene waar andere mensentypen belangstelling voor hebben: economie, politiek, wetenschap etc. Sinds de zestiger jaren is er een vloedgolf van trainingsprogramma's gekomen die trachten te leren hoe mensen hun omgang met mensen kunnen verbeteren: promotie van volwassenwording, van volgroeiende omgang met elkaar.

Van vele van deze programma's kan men zeggen dat ze wat kunstmatig zijn. Kunstmatig zijn ze vooral omdat ze weinig te maken hebben met de rest van het leven voor en na de training. Zulke trainingen worden teveel in de tekst van het leven tussen

haakjes geplaatst. Kunstmatig zijn ze ook omdat ze de deelnemers eerder terugplooiën op het eigen behoud dan hen te verwijzen naar de werkelijkheid, waar iets mee en aan te doen is.

Een T.H.D. is een groep van mensen waar de werkelijkheid ongetoetst op afkomt. De medewerkers vragen om vorming en om begeleiding, omdat ze beseffen dat zij met kwetsbare mensen te doen hebben en dat ze zelf ook het risico lopen meer lasten toegeschoven te krijgen dan ze zelf kunnen dragen. Door de mensen die op hen een beroep doen wordt hen een spiegel voorgehouden waarin zij zichzelf herkennen: kwetsbaar, breekbaar, onmachtig, maar ook onweerstaanbaar gedreven door de wil om te leven. Bij de vorming van T.H.D.-medewerkers gaat het uiteraard ook om vaardigheden, maar het voornaamste is toch de vorming van de grondhouding: de omgang met en het zicht op al wat er in het leven te koop is.

Omgaande met mensen kunnen zij ondervinden waar deze omgang een vooruitgang of een achteruitgang of een ondergang betekent. Feedback over de kwaliteit van hun omgang wordt nogal direct gegeven door cliënten en door de andere medewerkers. Men kan moeilijk ontsnappen aan een harde confrontatie met zichzelf.

In zijn toespraak tot het congres van Genève in 1974 plaatste Dr. Bailly Salin de selectie en vorming van de vrijwilliger in het teken van het werk dat zij doen: alles horen. 'Alles mogen horen', noemt hij een angstaanjagend en een buitensporig voorrecht. Dit voorrecht is altijd voorbehouden geweest aan uitgelezen mensen die daartoe ook nog gevolmachtigd werden door een wijding of een eed. De vrijwilliger begeeft zich in de wereld van het intieme levensverhaal en de intieme levensloop van hen die zich aan hem toevertrouwen, maar hij doet dat zonder de bescherming van een officiële opleiding en van een heilig ambt. Zich begeven in andermans wereld kan alleen hij die over het vermogen beschikt om zich te identificeren aan die anderen. Men kan het ook noemen: solidair worden met het lot van die ander; om er samen een eind weg af te leggen en een beetje samen en aan elkaar te groeien.

Wie echt luisterend met een ander meegaat, komt onherroepelijk terecht op de twee grote krachtlijnen van de problematiek van

het menselijk wezen: eros en thanatos, de liefde en de dood. Ieder mens doet een poging om die twee grote stromingen in zichzelf te organiseren, de ene op een meer stramme, de ander op een meer vlotte manier, al naar gelang de mate waarin deze libido (drang tot leven) en destrudo (drang tot vernietigen) hem in de loop van z'n leven bedreigd hebben. Wie met een definitief en sluitend systeem z'n eigen angsten bezworen heeft, kan moeilijk een open oor verlenen aan een ander die het verhaal wil doen van zijn lotgevallen en angsten. Wie een ander wil kunnen volgen in de moeilijkheden waarin hij zich bevindt, moet zelf in staat zijn om telkens weer de ankerplaatsen van de eigen zekerheden te verlaten. De T.H.D.-vrijwilliger die bereid is om dit avontuur te wagen, wordt telkens opnieuw uitgedaagd om zijn zelfverdedigende houding op te geven.

Vorming daartoe zal zich daarom minder bezighouden met het weten dan met de wijsheid, minder met de theorie over de mens en zijn gedragingen dan met de praxis van mensen die met elkaar leren omgaan: bevorderend of hinderend.

Mensen die deze soepele gezindheid bereikt hebben en aan elkaar de kans geven om te herzeggen en herbeleven wat in een gesprek met een oproeper gezegd en gebeurd is, zijn samen bezig aan het moeizaam proces van bewust- en volwassenwording. In deze zin zou men een T.H.D. een 'Adult Development Program' kunnen noemen, een 'Oefenschool voor Volwassenwording'. Het is mijns inziens nodig om de vorming die de T.H.D. geeft niet alleen, en niet in de eerste plaats, te zien als vorming naar de hulpverlening van cliënten toe, maar ook en vooral als vorming naar volwassenwording van medewerkers toe.

Dat een opleidingsprogramma ook vaardigheden en kennis zou moeten bijbrengen zal wel niemand betwisten. Professionele hulpverleners zijn voornamelijk opgeleid in kennis en vaardigheden. Professionele opleiding garandeert echter niet dat soort volwassenheid dat in staat is om een ander te laten bestaan en hem in dat bestaan te bevorderen. Een lekenonderneming zoals de T.H.D. zal in de toekomst blijven groeien als zij zich maar beperkt tot wat zij kan doen zonder de professionele hulpverlening te willen vervangen of te hinderen: aan gewone mensen kansen bieden om zo met elkaar te praten dat ze er

beiden beter van worden, zodat de meest kwetsbare van de twee even op adem en op krachten kan komen, zonder dat direct op professionele hulp een beroep gedaan hoeft te worden, maar ook zonder dat beroep op professionele hulp onmogelijk of moeilijk gemaakt wordt.

III. De opbeller als profet

De T.H.D.-beweging was een vervroegde uiting van de tegen-cultuurbeweging die in de jaren '65-'70 haar slogans op de muren van de Universiteiten schreef. Deze slogans gaven uiting aan verzet en opstand tegen een systeem dat in de naam van rede en vooruitgang het bestaan van de mensen, de mensheid, in gevaar brengt: 'Ik ben een menselijk wezen: a.u.b.: niet plooiën, niet kreuken, niet nieten'. De jonge mensen worden er zich collectief bewust van dat het scenario van ons tijdperk duidelijk bepaald wordt door de 'wrede God', die altijd om mensenoffers heeft gevraagd (7). Het is gebleken dat de mens de grens heeft overschreden, waarvoor totnogtoe zijn vermogen om te vernietigen was blijven bestaan: Hiroshima (8).

Het is nu wel duidelijk geworden dat er een andere aanpak moet komen dan de aanpak die geleid heeft tot de atoomkracht. Op dat gebied van kennis zijn de mensen reuzen geworden, maar op het gebied van ethiek zijn ze kinderen gebleven (Bradford).

De oeroude kwestie komt dan weer te berde: het duel tussen de (het) goede en de (het) kwade. In de dagen van de verbijstering na Hiroshima was het moeilijk om toch te geloven dat de mens niet te kwader trouw was, dat hij in de grond vertrouwen vroeg en te vertrouwen was. Sinds die dagen kregen steeds meer mensen de indruk dat zij hinderlijk waren voor de anderen, als zij het zelf moeilijk hadden en het daardoor de anderen moeilijk maakten: hinderlijk als subject voor mensen die geleerd hebben om objectief te kijken. Wie zichzelf opruimde door zelfmoord deed niet anders dan ingaan op de uitnodiging van de objectieve blik, de objectieve kijk op de dingen en mensen. En het aantal zelfmoordpogingen werd steeds maar groter. Er waren mensen die niet ingingen op deze uitnodiging; om... dood te gaan, maar die uit de duivelskring stapten door wat anders belangrijker te gaan vinden dan wat algemeen als belangrijk werd aangezien,

nl.: wat er *in* de mens gebeurt, eerder dan wat er *met* hem gebeurt; een nieuwe wijze van zien, een esoterische bewustzijns-vorm.

Uit de ervaring van 25 jaar T.H.D. is gebleken dat mensen vaak niet zo goed durven te praten met de medische, religieuze en maatschappelijke hulpverleners.

Van de deskundige meent men te weten wat ze denken, welk hun oordeel zou zijn en welke maatregelen zij zouden voorstellen of nemen. Men kon nog hopen dat gewone mensen niet direct aan ziekte of zonde zouden denken, maar dat zij ook wel zouden weten dat een mens het wel eens te zwaar te verduren kan hebben. De T.H.D. is dan ook een toevlucht geworden voor vele beschaamd en beangstigden, precies omdat zij daar door vrijwilligers werden opgevangen, en omdat zij er onbekend konden blijven. Vele mensen die bij de T.H.D. de kans krijgen en de gelegenheid te baat nemen om te praten zouden anders met hun probleem of met hun conflict blijven zitten of rondlopen.

Zijn er ook uit wat de T.H.D. vandaag te horen krijgt over de crisis van de mens(heid) prognoses te halen over de crisis van de mens(heid) van morgen? Kunnen wij nu reeds de aanzet bespeuren van wat straks wellicht duidelijk tot uiting gaat komen?

Deze poging om een prognose te maken over hetgeen morgen onverhuld aan de orde zou kunnen komen, stoelt op een gedachte van R. May: 'De neuroticus als voorbode' (9).

'In onze tijd draagt de mens met psychische problemen de lasten van de conflicten der tijden in zijn bloed, en hij is bestemd om in zijn daden en worstelingen de problemen te voorspellen die later op alle fronten tot uitbarsting zullen komen... Onze patiënten voorspellen de cultuur door *bewust* door te maken wat de massa voorlopig nog *onbewust* kan houden.'

Wanneer de meest gevoeligen heden spreken over hun leed dan kondigen zij aan wat aan de orde gesteld gaat worden over zoveel jaren. Zij worden nu nog aangezien als zwakkelingen en uitzonderingen door degenen die hun eigen ongevoeligheid nu nog kracht kunnen noemen.

Deze zwakken komen terecht bij mensen die hen toestaan en hen aanmoedigen om zich uit te spreken. Daar worden dan profetieën

gehoord over de mens van morgen. Wat heden in het oor gefluisterd wordt, zal morgen van de daken worden afgeroepen. Het I.F.O.T.E.S.-congres van 1976 in Berlijn had als thema: 'Crisis in crisisinterventie: mogelijkheden en grenzen van de T.H.D.' - J. Eldrid (Londen) en R. Mens (Antwerpen) vroegen aan de deelnemers hoe zij zelf de crisis zagen waarmee ze te doen hebben en de hulp die zij menen te kunnen bieden.

Over dit onderwerp 'crisis' werden 4 vragen gesteld aan de deelnemers:

1. Welke zijn de voornaamste problemen die in uw dienst geregistreerd worden?
2. Welke themata horen de medewerkers terugkeren in de klachten van de oproepers?
3. Welke is de gemene deler van deze klachten; waar komen ze uiteindelijk op neer?
4. Welke zijn de diepste noden die u ontdekt als u de kwaal ontleedt waar de mensen van vandaag aan lijden?

Uit 15 landen kwamen antwoorden van 94 diensten.

A. Problemen van nu, problemen van morgen (vraag 1)

In alle landen valt het de medewerkers op dat de volgende problemen meer en meer aan de orde komen: de sociale druk en de gevolgen daarvan: suicide, alcoholisme, seksuele problemen en godsdienst.

C.S. Kruyt heeft voor Nederland een onderzoek uitgevoerd waarvan de titel verwoordt: 'Social stress in the affluent Society: Suicide as an indicator (10).

Wat Kruyt als socioloog waarneemt en duidt, dat menen ook de medewerkers van de T.H.D.'s te horen in de individuele klachten. 'Wanneer een mens niet meer in staat is om te realiseren wat van hem verwacht wordt en wat hij van zichzelf verwacht, dan wordt hij uiterst kwetsbaar. Hij kan dan zijn gevoelens niet meer aan van afwijzing, machteloosheid en mislukking. Dit kan uitmonden in een 'zelfmoord als oplossing' (U.K.: Huddersfield).

Andere oplossingen of ontsnappingspogingen of uitwijkmogelijkheden waar de T.H.D.'s meer en meer mee te maken krijgen zijn alcoholisme, seksuele ervaringen of religie. Deze problemen zijn niet nieuw, maar wel nieuw is de frequentie en de betekenis

van deze problemen.

Opvallend veel mensen gaan voor hun conflict of crisis een uitweg zoeken in een vlucht: een vlucht vooruit, drukte in doen en praten, geweld; een vlucht achteruit: regressie in allerhande drugs en seks, een vlucht naar boven: een of andere vorm van 'ontsnappingsreligie', een vlucht naar beneden: zelfmoord of andere meer subtiele vormen van zelfvernietigend gedrag.

Wanneer deze velen tijdens hun vlucht even hun toevlucht zoeken bij een ander mens, dan is het voor hen van levensbelang dat de confidenten zelf een betekenis kunnen geven aan deze evasies: gaat het om een zich afwenden van of een zich wenden tot het leven; een ontsnapping in een illusie of een toewijding aan een andere werkelijkheid?

Zoals een geloofsbelijdenis meer aanslaat als ze komt van een gewoon kerklid dan wanneer ze komt van iemand met een kerkelijk ambt, zo zal ook het kritische punt een beweging ten dode vaak alleen maar kunnen worden omgebogen tot een beweging ten leven door iemand die van het genezen of het bekeren niet zijn beroep heeft gemaakt. In dit perspectief zullen vrijwilligersgroepen als de T.H.D.'s een belangrijke rol vervullen in de wereld van morgen.

Hulpverlening als helpen om te leren leven is meer *zijn*-met-mensen dan *doen*-voor-mensen; meer zorgdragen dan verzorgen.

B. Betekenis van de crisis (vraag 2)

Uit de antwoorden op de tweede vraag van de enquête blijkt dat medewerkers van de T.H.D.'s enkele themata horen doorklinken die steeds in allerhande varianten terugkeren in de klachten die door de oproepers geuit worden. Ik vermeld eerst de themata en illustreer dit thema met één citaat dat representatief is voor vele antwoorden. Daarna doe ik een poging om een interpretatie te geven van de grond van deze klachten en aanklachten.

1. Eigen ontoereikendheid, onmacht, mislukking (de klacht van het kind)
'Onvermogen om zelf de behoefte aan menselijke waardigheid te realiseren, zelfstandigheid en onafhankelijkheid' (Frankrijk/Strasbourg).
2. Afwezigheid van de anderen: onverschilligheid, afwijzing,

on- of niet-gewenst zijn (de klacht over en de vraag naar de moeder)

'Niemand hebben aan wie men z'n leven kan toevertrouwen' (Polen-Krakow);

3. Gemis aan vaste punten waarop men zich zou kunnen oriënteren om een eigen levenskoers te varen (de klacht over en de vraag naar de vader)

'Geen zaak meer hebben waarvoor men zou kunnen vechten... geen doel meer in het verschiet hebben... geen projecten' (Noorwegen-Oslo).

Iemand die hulpbehoevend wordt, bevindt zich in een toestand van het kind, verlaten en hulpeloos. Deze mens lijdt dan aan de leegte die in hem is nagebleven sinds de moeder er niet meer is om aan alle behoeften te voldoen. Er is een leegte sinds het moment dat hij vader en moeder heeft moeten verlaten om zich te hechten aan een vrouw, dit is de werkelijkheid van zijn eigen wereld waarin en waarmee hij zich te realiseren heeft.

Achtergelaten in deze leegte en tevens geroepen om een nieuwe volheid te scheppen kent hij de treurnis en de woede om zijn verlies en tevens de vreugde om de oproep en de belofte.

Bij dit proces naar volledig leven, of op deze weg naar wijsheid, moet de mens geholpen worden: voorgegaan door wijzen en gedragen door een groep.

De verwezenlijking van dit levensprogramma wordt moeilijk of zelfs onmogelijk in de mate dat er slechts weinig of geen mensen zijn die een beetje toevlucht, bevestiging en troost te bieden hebben, en vooral mensen die een beroep doen op de zelfwerkzaamheid en die daarvoor ook als model kunnen dienen. Wanneer hulpvragenden zich met hun probleem of conflicten richten tot de hulpverlenenden, dan richten zij zich op hen met deze onderliggende vraag: de vraag om iemand die iets heeft van het moederlijke en van het vaderlijke: iemand die veiligheid en richting biedt.

De hulpbiedenden moeten dan enigszins beseffen dat zij het voorwerp van deze dieperliggende behoefte worden, dat zij een beetje staan voor 'goden' ondanks hun bezwerende verklaringen dat zij maar gewone mensen zijn.

Voor de vrijwilligers van een T.H.D. lopen het gevaar het

slachtoffer te worden van deze behoeften. Ze zijn er immers, onzichtbaar, anoniem altijd aanwezig, altijd beschikbaar. Onvermijdelijk krijgen zij alle kwaliteiten toegeschreven die de menselijke behoefte kan uitvinden.

Uit de godsdienstpsychologie weten we dat het beeld dat de mensen op grond van hun behoefte van God maken, een beeld is, dat samengesteld is uit moederlijke- en vaderlijke trekken. Wie zich als T.H.D.-er begeeft in het luisteren naar de boodschappen van anderen, begeeft zich in een riskante onderneming. Hij krijgt een rol toebedeeld die hij eigenlijk niet spelen wil: de rol van 'God-tegen wil en dank'.

De nood van de anderen is erg dringend en de bekoring om op die aandrang in te gaan is niet minder dringend.

Het is moeilijk om de juiste gezindheid aan te nemen: niet ingaan op deze behoefte en er ook niet voor op de loop gaan; zorg dragen voor de ander en hem opbeuren zonder hem te vertroetelen en hem te dragen; verantwoordelijkheid opnemen zonder verantwoordelijk te zijn voor zijn geluk en zijn wél lukken. In de toekomst zal er meer aandacht moeten worden gegeven aan vrijwilligers in nood. Zij begeven zich argeloos in de ondergrondse van het ondoorgrondelijk menselijk beleven. Als er daar niet geloofd wordt door mensen met inzicht en draagkracht dan worden ze zelf het slachtoffer van hun argeloze goedwilligheid en overmoed.

De antwoorden op de enquête die ik gelezen heb om crisis te omschrijven werden door J. Eldrid ontleed om mogelijkheden en grenzen van helpen af te wegen. Zijn vraag was tenslotte: 'Who cares about the volunteer?': 'Wie denkt er aan de vrijwilliger en wie draagt er zorg voor hen?' Als luisteren en ont-halen de rol van een T.H.D. is, dan moet alles wat maar enigszins kan, geïnvesteerd worden in de mensen die zich daaraan willen wijden. Het instrument waarmee zij werken zijn zichzelf.

C. Diepste behoeften (vraag 4)

Als er gepeild wordt naar die diepste behoeften van de oproepers dan hebben de meeste T.H.D.-ers die op de vragen van het congres van Berlijn geantwoord hebben de indruk dat het tenslotte gaat om *waardigheid*.

1. Als een reëel mens erkend worden in z'n unieke oorspronkelijkheid:

'Onder de manipulatie uitkomen: erkend worden als iemand' (Zwitserland-Lausanne).

2. Een taak, een doel hebben, een nog nooit geleverde bijdrage aanbrengen.

'Men zoekt het antwoord op de vraag: wie ben ik?, maar ook op de vraag: waartoe dien ik? Men wil uit de geestelijke chaos komen en iets vinden om voor te leven' (Frankrijk-Orléans).

3. Deelhebben en deelnemen aan een werkelijkheid waardoor je omvat wordt en die je overstijgt en te boven gaat.

'Op de een of andere manier kunnen geloven... en ontkomen aan het niets...' (Duitsland-Stuttgart).

Als men grondig en behoedzaam toehoort, dan hoort men de mensen zeggen dat zij op zoek zijn naar mensen met een warm hart, een sterke hand en een brede blik. Zij willen graag bij iemand terecht komen die hen weer op hun eigen weg zet en die hen wijst op het doel in de verte. Zij willen een nieuwe vorm van bewustzijn ontdekken waardoor ogen en hart zouden opengaan voor vergeten en verwaarloosde woorden.

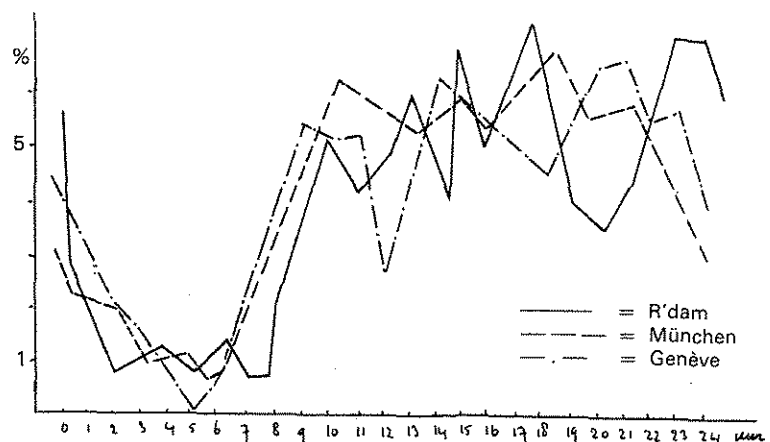
Wie grondig en behoedzaam deelneemt aan wat de anderen meedelen van hun nood, komt vaak tot de bevinding dat de hulpvragenden spreken over een nood die ook leeft in hem die hulp biedt.

Er is dan geen sprake meer van hulpbieden, maar wel van elkaar bijstaan om onszelf te behoeden voor de versplintering, om de eigen identiteit te vinden en te behouden, om onszelf te bewaren voor de apathie vanwege en ten opzichte van de anderen, om samen die wegen van omgaan-met-elkaar te vinden die ons toelaten om elkaar te bereiken, om te ontkomen aan het absurde van een wereld die zich in de vernietiging dreigt te begeven en een vorm van belofte vinden in verder leven die ons toelaat om te houden van het leven.

9. Bijlagen

Uren, dagen, maanden, jaren

Het dag- en nachtpatroon van de telefonische hulpdiensten uit verschillende plaatsen in de wereld toont grote overeenkomsten.



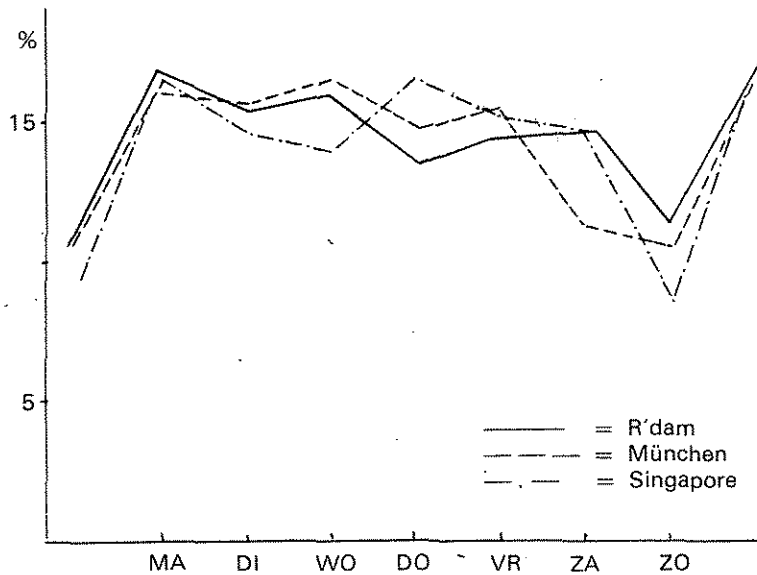
Dag- en nachtritme bij T.H.D.'s in verschillende steden.

De nacht is rustig, de vooravond (althans in Rotterdam) ook. Hetzelfde beeld ziet men bij de gesprekken met de politie-meldkamer (vooral op zaterdag en zondag als er geen verkeersspits is).

Het hangt uiteraard samen met het waak- en slaapritme van de mens en met zijn gehele leefpatroon.

Opvallend is de invloed van de TV in Rotterdam door een daling tijdens, en een piek na beëindiging van de programma's.

Ook het weekpatroon vertoont sterke overeenkomsten.



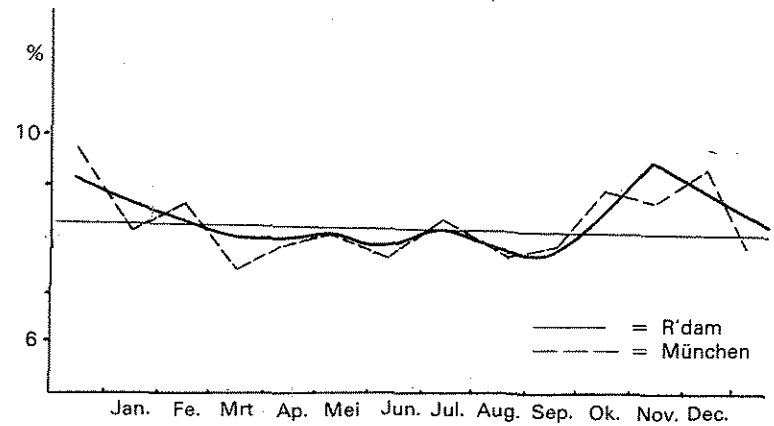
Weekritme bij T.H.D.'s in verschillende steden.

De maandag en de dinsdag zijn de drukste dagen. Zondag is het het rustigst.

Gezien de overvolle dokterswachtkamers op de eerste dagen van de week vraagt men zich af of we hier te doen hebben met 'rest-problematiek' van het weekend, of dat het 'berg-effect' van de nieuwe week een rol speelt.

Analoog aan de ervaringen in de vakantiemaanden (zie hierna) waarbij een stijging van relationele problematiek wordt toegeschreven aan ritmeveranderingen in het gezin, zou men geneigd zijn voor het eerste te kiezen. Wellicht echter spelen beide een rol.

Over het jaar gemeten zijn de wintermaanden het drukst, de zomer rustiger met uitzondering van de vakantiemaanden.



Overeenkomsten in het jaarritme van T.H.D.'s

In deze vakantiepiek doet zich vooral de relationele problematiek voor. Waarschijnlijk zijn de ritmeverstoringen door de vakanties de oorzaak van het toespitsen van sluimerende conflicten (weglopen, ruzies e.d.) De Kerstdagen zijn, zoals uit de grafiek blijkt, niet bijzonder druk. De kentering ligt eigenlijk al in november. Bij het bekijken van deze grafieken moet men wel in het oog houden dat het om gemiddelde waarden gaat, alle incidentele uitschieters zijn daardoor verdwenen.

Deze bestaan echter wel en we noemen ze gemakshalve:

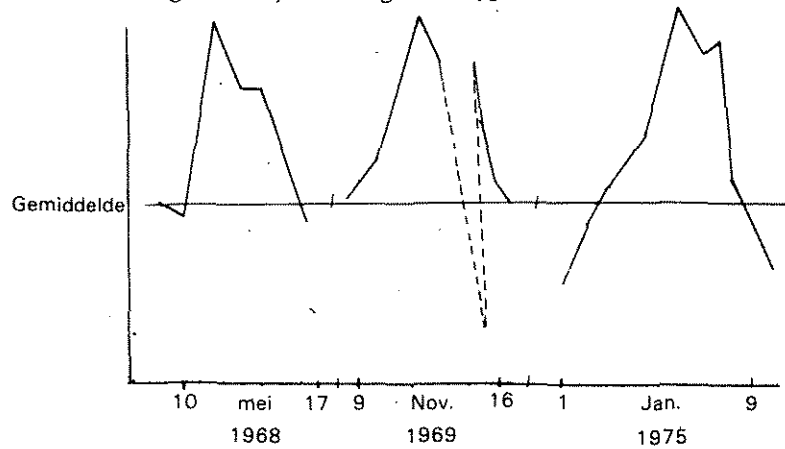
Clusters en luvtes

Hieronder verstaan we plotselinge onverwachte stijgingen in het aantal hulpzoekenden.

Meestal duurt zo'n eruptie van een cluster 6 à 8 dagen. Ze zijn bijzonder opvallend in het algemene beeld en komen willekeurig verspreid over het jaar voor.

Het slaat ook wel eens een jaar over.

Grafisch voorgesteld zijn het ongeveer hyperbolen.



3 clusters

De cluster in mei 1968 gaf een toename te zien van 30% op het gemiddelde van die maand.

In dit geval was vooral een sterke toename van het aantal meldingen met zakelijke- en financiële moeilijkheden verantwoordelijk voor deze stijging.

De cluster van november 1969 vertoont (ondanks de onregelmatigheid op één dag) een stijging van 42% t.o.v. het gemiddelde, waarin vooral mensen met seksuele problemen en enzamen belden.

De cluster van januari 1975 tenslotte verloopt iets geleidelijker, maar geeft ook duidelijk de hyperbolische afwijking van het gemiddelde aan.

De weersituatie tijdens de clusters was steeds somber en regenachtig in verband met frontpassages.

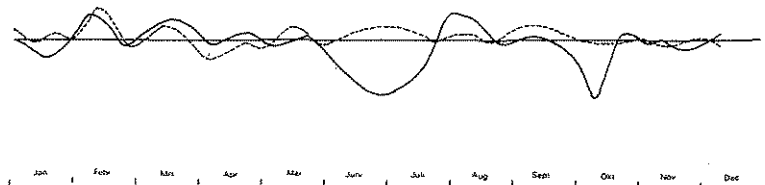
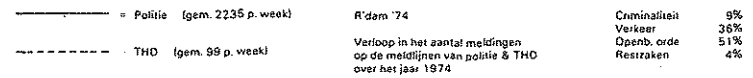
Hetzelfde valt, in omgekeerde zin, te constateren bij de rustige periodes, of luwtes.

De cyclus duurt hier meestal iets korter, namelijk 5-7 dagen. De luwtes volgen nooit op de clusters, maar zijn evenals de clusters willekeurig verspreid over het jaar.

In tegenstelling tot de clusters blijft bij de luwtes de problematiek in haar onderlinge verhouding intact.

Dit beeld van uitbarstingen en stiltes is moeilijk te verklaren. De vergelijking met de binnengekomen telefoontjes op de politiemeldkamer bevestigt het vermoeden dat externe factoren grote invloed op het menselijk gedrag hebben.

De analogie tussen beide curves wijkt alleen af in de vakantie maanden, de verklaring hiervoor is, dat het verkeer (36% van de politiemeldingen) dan minder aandacht vraagt wegens het wegvallen van de spitsuren.



NB. De onregelmatigheid in november berust naar alle waarschijnlijkheid op een statistische onvolkomenheid.

Dr. Tromp (van het 'Biometeorological research Centre' te Leiden) heeft hierop reeds eerder gewezen en ook in het buitenland zijn onderzoeken gedaan naar externe (o.a. klimatologische) factoren, die het menselijk gedrag beïnvloeden.

Het zou de moeite waard zijn om bij een dergelijk onderzoek nog meer helpers te betrekken, zoals de GGD, de eerste hulpafdeling in ziekenhuizen en eventueel de huisartsen.

Nog meer cijfers

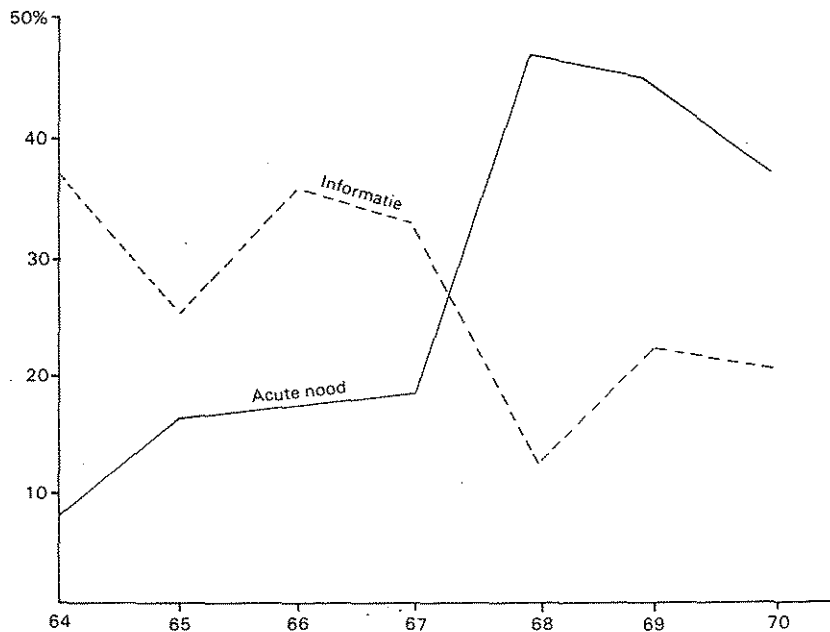
De T.H.D.-Rotterdam is met 5000 nieuwe hulpzoekenden en 50.000 telefoongesprekken per jaar zo ongeveer wel aan zijn maximum.

Het zijn er gemiddeld meer dan 135 per dag, hier zijn nog niet eens de grapjes, de silent calls en de 'verkeerd verbonden' bellers bijgeteld.

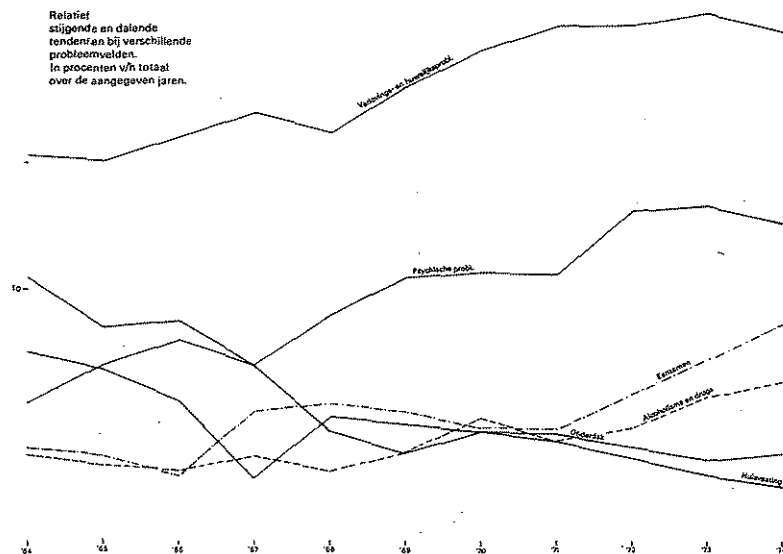
Ook al verbetert men de technische voorwaarden, het zijn ten slotte de vrijwilligers die het werk aan moeten kunnen.

We constateerden reeds dat de redenen waarom men belt in de loop der jaren gewijzigd zijn.

De behoefte aan informatie neemt af, naarmate anderen deze 'oneigenlijke' functies overnemen (bijv. sociale raadsliden, Maatschappelijk Advies- en Inlichtingenbureau etc.), terwijl de acute nood als motief vaker voorkomt.

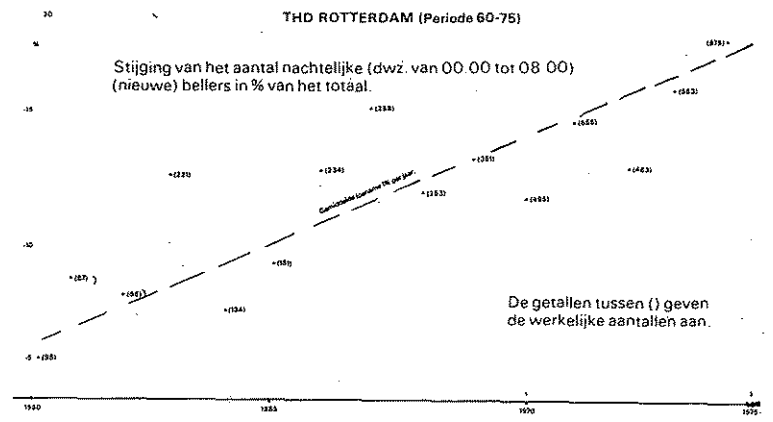


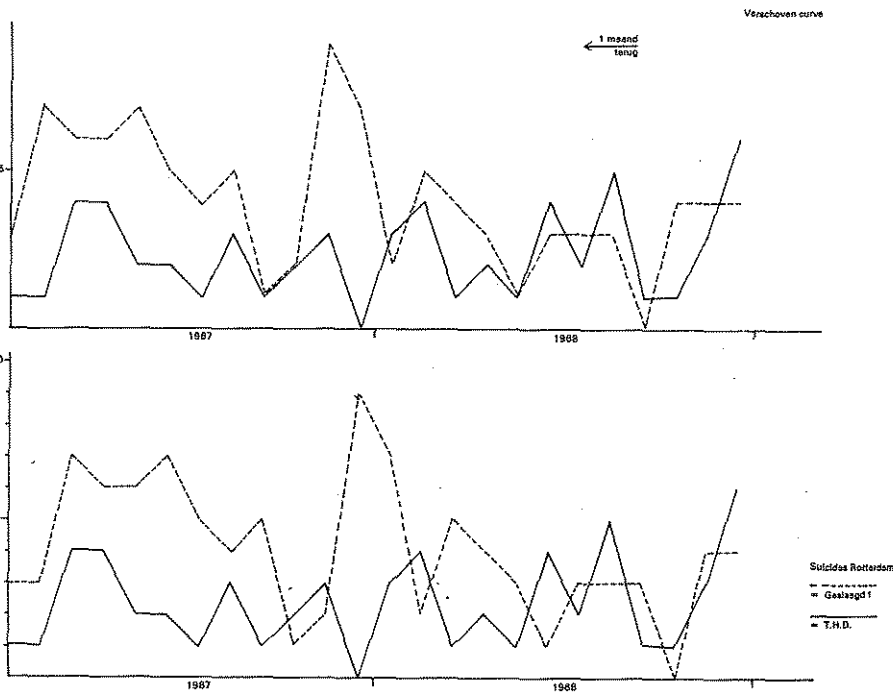
Motivatie voor contact zoeken bij een T.H.D. over een periode van 6 jaar, in procenten van het totaal.



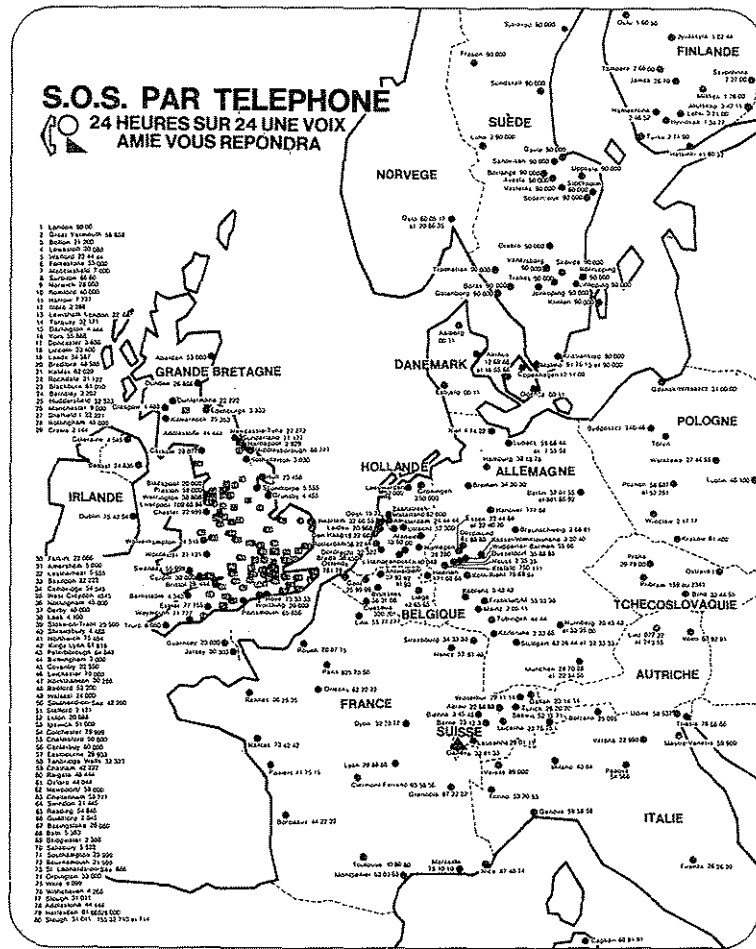
De aard van de problemen is er ook al niet eenvoudiger op geworden. De concrete (de oplosbare) problematiek is op z'n retour, terwijl de existentiële problematiek sterk toeneemt. Ook de leeftijd van de bellers (althans voor zover deze bekend is) is aan het dalen.

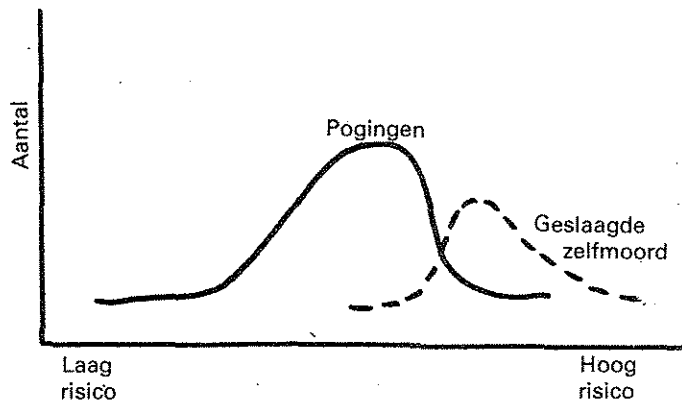
In 1960 was 9% jonger dan 21 jaar, in 1970 12%. Vroeger kreeg men nog weleens de kans om een uiltje te knappen tijdens een nachtdienst, dat is er al sedert jaren niet meer bij. Het aantal mensen dat ons 's nachts belt is inmiddels gestegen van 7 naar 20% van het totaal.





Tenslotte nog een enkel woord over zelfmoordstatistiek. Wanneer we het aantal suïcidale bellers vergelijken met het verloop van het aantal dodelijke suïcides valt een merkwaardige correlatie op. Het blijkt dat de pieken en dalen van beide groepen een maand interval vertonen. Dat wil zeggen dat, als we de fatale suïcidecurve een maand terugschuiven, er een opmerkelijke overeenstemming tussen beide curves ontstaat. Dat betekent dus dat de T.H.D.-curve een enigszins voorspellende functie heeft ten aanzien van het suïcidale 'risico'. Dit 'barometer-effect' kan van belang zijn om het vraagstuk van de zelfmoordpreventie verder te nuanceren. Het is geheel analoog aan hetgeen Speijer en Wilkins (11) opmerken over de overlapping van pogingen en fatale suïcides. Ook de tijdsvertraging (timelag) komt hier duidelijk in tot uitdrukking.





Een beter gecoördineerd beleid en een meer betrouwbare registratie op het gebied van de zelfmoord zou al een belangrijke stap in de richting van de effectieve preventie kunnen betekenen.

Voorbeeld van een meldlijnrapport in een willekeurig weekend

vrijdag... februari 196...

22.30 Dienst overgenomen van JWK/geen bijzonderheden.

22.50 Hoorn wordt opgelegd.

23.40 Vrouw belt, is angstig en durft thuiskomst man niet af te wachten, is door hem mishandeld en bedreigd en is gisteren haast over de balustrade van de flat (4 hoog) gegooid met het jongste kind in de armen. Man drinkt en is driftig, heeft vrouw herhaaldelijk mishandeld en het jongste kind in het gezicht geschopt. Vrouw wil geen politiehulp. Man bezit (illegaal) vuurwapen en komt om 07.00 thuis (werkt in continue dienst). Vrouw durft beslist niet thuis te blijven, wil niet naar familie en vraagt onderdak en vervoer voor haar en de kinderen. Zal m'n best doen.

zaterdag... februari 196...

00.12 Man heeft klachten over de PTT. Had Algerije aangevraagd en kreeg Tunesië aan de lijn. Wilde de Sheik van Arabië spreken. Was kennelijk een feestje aan het vieren,

vertelde twee moppen van Sam en Moos en ging verder met het feest.

00.23 Hoorn wordt opgelegd.

00.34 'Hallo broeder, bent u geestelijke?' – Gevolgd door gelach en verbinding wordt verbroken.

00.51 Man zit met schuldgevoelens. Verliet een maand geleden zijn vrouw en kind om met een andere vrouw te gaan 'leven'. Deze vrouw was gehuwd en heeft om hem haar man en haar twee kinderen verlaten. Hij is nu weer terug bij z'n eigen vrouw (ik kon toch niet buiten haar) en voelt zich nu schuldig over wat hij teweeg heeft gebracht. Hierover uitgebreid met hem gesproken, zijn eigen vrouw wil dat hij geen contact meer met z'n 'vriendin' heeft; hij ziet zichzelf ook niet als de ideale figuur om tussen het voormalige echtpaar te 'bemiddelen'.

Zover ik begreep is de scheiding nog niet uitgesproken.

Over de gevoelens van de 'vriendin' ten opzichte van haar man én kinderen weet hij weinig definitiefs te zeggen.

Hij zal nog eens met z'n vrouw bespreken wat te doen.

Zijn 'vriendin' mag ons uiteraard bellen, als ze dat wil.

01.40 Vrouw van 23.40 belt, dat vervoer gearriveerd is; ze vertrekt nu naar X en heeft een briefje voor haar man achtergelaten.

02.10 Vrouw vraagt nummer van de gebedstelefoon, wilde verder niet spreken, haar het nummer genoemd.

03.25 Verkeerd verbonden, pardon.

03.54 Bekende mevr. W. uit H. belt over haar bekende problematiek. Ze voelt zich eenzaam, niemand bekommert zich om haar. Ze heeft ook nu weer een en ander gedronken. Vooral door haar zoon voelt ze zich miskend. Haar andere zoon is wel lief voor haar, deze jongen ligt nog in het ziekenhuis na een mislukte suicide-poging. Haar stemming blijft vol zelfbeklag en er is, zoals meestal, haast geen gesprek mogelijk. Als ik toch probeer de zaak wat uit een andere hoek te belichten, wordt ze boos en legt de hoorn neer. (hierover graag nog eens een gesprek s.v.p.).

05.15 Man dacht, dat hij de tijd melding gedraaid had, hem de (althans mijn) tijd genoemd.

- 05.57 'Italiaan' heeft geestelijke moeilijkheden, spreekt onverstaaanbaar, veel gelach op de achtergrond, hoorn wordt herhaaldelijk doorgegeven, tenslotte verbreekt men de verbinding.
- 06.30 Man zegt: 'Ik ben nog zo slaperig, ik heb een verkeerd nummer gedraaid, neemt u me niet kwalijk.' Dat doe ik niet. Slot.
- 07.00 Hoorn wordt opgelegd.
- 08.51 Vrouw wil met de sociale dienst spreken. Haar uitgelegd, dat deze tot maandag gesloten is. 'Dan ken je verder krepere', luidde haar antwoord en de hoorn wordt neergelegd.
- 09.42 Hoorn wordt opgelegd.
- 10.05 Hoorn wordt opgelegd.
- 10.59 Mevr. wil liever persoonlijk spreken in plaats van door de telefoon. Ze zegt ook liever niet waarover. In overleg met de weekwacht (via de andere lijn) een afspraak voor haar gemaakt (a.s. maandag om 14.00 uur te X).
Dienst overgegeven aan KM.
Dienst overgenomen van JPL. Als er voor PG gebeld wordt kan nummer... doorgegeven worden, verder geen bijzonderheden.
- 11.07 Haak wordt opgelegd.
- 11.23 'Verkeerd verbonden' sorry, mannenstem.
- 12.21 Mevr. belt, dat ze zich met haar man verzoend heeft. (Blijkt Mevr. van vrijdagavond 23.40 uur te zijn). Haar man was heel erg geschrokken van haar vertrek en heeft haar na veel naspeuringen gevonden. Ze komen nu binnenkort samen persoonlijk eens praten, afgesproken op ...februari.
- 12.47 Verkeerd verbonden, excuses. Deze aanvaard.
- 13.40 Mevr. huilt en is erg in de put. Aanvankelijk is ze ook niet te verstaan; na, op mijn aanmoediging, wat slokjes water gedronken te hebben, gaat het wat beter. Ze vertelt dat ze al 15 jaar gescheiden is, omdat ze een andere man ontmoette die haar beloofde met haar te zullen trouwen en te gaan scheiden. Dat is nu eindelijk gebeurd, maar na een korte poos is hij toch weer bij haar weggelopen en naar zijn eerste echtgenote teruggekeerd. Ze voelt zich nu erg

verlaten en heeft niets meer op de wereld om voor te leven. Dan komt er kennelijk bezoek, want ze breekt onverwacht het gesprek af.

- 14.21 Man belt in grote verwarring op. Aanvankelijk is hij niet te volgen. Na enkele minuten wordt hij wat rustiger en vertelt, dat hij zojuist op tafel een afscheidsbrief van zijn vrouw vond, waarin ze hem bedankt voor alles wat hij voor haar deed, maar dat ze het leven niet meer waard is. Of hij goed voor de kinderen wil zorgen etc. De man is hierover, begrijpelijk, erg verontrust; hij begrijpt ook niet wat de aanleiding kan zijn. Toen hij deze morgen wegging, leek alles in orde. Tijdens het gesprek komt een dochter binnen, die vertelt, dat moeder gebeld was door de politie (bureau...straat) en dat ze daar naar toe moest. Ze heeft toen aan de dochter gevraagd om bepaalde boodschappen in huis te halen. Sedertdien is moeder niet meer gezien. Geadviseerd het politiebureau te bellen.
- 14.58 Iemand uit Enschede moet dringend zijn broer hebben in X maar weet diens nummer niet. Ook niet in de gids te vinden. Verwezen naar de PTT.
- 15.07 Man van 14.21 uur belt terug. Zijn vrouw was betrapt op een winkeldiefstal bij X en de politie had verbaal opge maakt. Het ging om een onbetekenend voorwerpje. Het winkelbedrijf was niet bereid schadevergoeding te accepteren, maar stond erop dat de politie erin gemengd werd. De vrouw is daardoor kennelijk in paniek geraakt. Hij weet misschien, waar hij ze kan vinden en vraagt ons of er een mogelijkheid is om vervolging te voorkomen. Dit zal ik bespreken met de weekwacht. (Aldus gedaan via de andere lijn. Na veel gesprekken met de politie, de recherche van het winkelbedrijf en de Officier van Justitie zaak geseponeerd.)
- 15.58 Man belt opnieuw. Vrouw is terecht. Men is erg opgelucht, als men het nieuws van het seponeren verneemt. De vrouw is kennelijk erg labiel de laatste tijd. Ze gaat maandag een verwijskaart voor de psychiatrische dienst van de GGD bij haar huisarts halen. Verder zou men iets voor de T.H.D. willen doen. Het gironummer genoemd.

- 16.23 Vrouw belt over een bejaarde man bij hen in de straat, die met kapotte ruiten zonder eten en verwarming in huis zit te 'bevrozen'. De man heeft kapotte ellebogen en handen. Alles is bevroren; er is ook geen licht. Niemand trekt zich er iets van aan. De GGD doet ook niets. (Het blijkt, dat de GGD inderdaad op de hoogte is, maar ook niet weet, wat men ermee aan moet; tenslotte via de politie de zoon van de man opgespoord, deze zal gaan kijken).
- 16.47 Hoorn op de haak.
- 16.53 Zenuwachtige man zegt, dat zijn vrouw een aanval van razernij zou hebben. De huisarts heeft gezegd, dat hij de T.H.D. moet bellen. De vrouw moet met twee man in bedwang gehouden worden. De man vraagt dringend een wagen te sturen. Verwezen naar GGD.
- 17.12 Mevr. S uit X belt over huwelijksmoeilijkheden. Haar man (leraar) mishandelt haar zodanig, dat zij de kinderen naar de burens moet sturen om de politie te bellen. De vrouw heeft contact met haar advocaat en haar arts over de zaak. Lang met haar gesproken over haar voornemen te gaan scheiden. Ze gaat maandag nog eens met haar advocaat over de details spreken die al pratende te voorschijn kwamen.
- 17.48 Man uit X wil onmiddellijk hulp voor zijn vrouw die een poging tot zelfmoord zou doen door middel van het leegdrinken van een fles likeur (!). Ook zet ze steeds het gas aan. Omdat ik enigszins aarzelend reageer, raakt de man erg geprikkeld en agressief en verbreekt de verbinding. Zekerheidshalve toch even contact met de politiemeldkamer opgenomen, men kende hem al.
- 17.59 Zoon van de man die zit te 'bevrozen' (16.23) belt. Hij kan z'n vader niet in huis hebben, is zelf hartpatiënt en zijn vrouw heeft geregeld ruzie met Pa (87 jaar). De T.H.D. moet maar zorgen, dat hij onder dak komt. Dat zal wel erg moeilijk zijn, is een verpleeghuis niet beter? Dat wil Pa zelf niet. Zoon geadviseerd contact met GGD op te nemen.
- 18.20 Jongen van 16 jaar zegt, dat hij thuis weggelopen is en niet meer terug wil. Zijn vader drinkt en vanmiddag had

hij alle onderdelen van zijn brommer, die hij op de stoep aan het repareren was, in de vuilnisbak gegooid. De jongen had hem toen een zware moersleutel naar het hoofd geslingerd, deze miste zijn doel, maar vloog door de ruiten en de glasscherven hadden z'n moeder zodanig verwond dat ze naar het ziekenhuis moest. Hij wil en durft nu niet meer naar huis en vraagt om een adres. In overleg met de weekwacht hem zolang bij de fam. C. ondergebracht. -

- 18.45 Man zou wel eens 'op de kut' willen en vraagt of wij een goed adresje voor hem weten. Waarom verwacht hij dat van ons. Het blijkt, dat hij zelf heel goed de weg weet. Wou kennelijk shockeren. Maakte, toen dat niet lukte, een eind aan het gesprek.
- 19.25 Politie belt over de 'bevriezende man'. De toestand is inderdaad onhoudbaar. De man had een vat petroleum omgestoten, terwijl er in de kamer open vuur was. De man kan daar beslist niet blijven. Zoon blijkt niet bereid Pa op te nemen. Wat te doen? Doorgegeven aan de weekwacht, deze belt rechtstreeks met politie-arts.
- 19.48 Hoorn op de haak.
- 19.54 Fam. K. (uit het Boek der mensen) zou vandaag een patiënt uit de kliniek voor verslavingsziekten te logeren krijgen. Man is nog niet verschenen. Men zal zelf de kliniek bellen.

Internationale Richtlijnen (Normes Internationales)

vastgesteld in de vergaderingen van het Internationaal Bestuur (Comité international) en het Dagelijks Bestuur van de Internationale Federatie (Comité exécutif) resp. d.d. 30 maart en 10 juni 1972 te Genève.

A. Doel

Het doel is - met eerbiediging van de vrijblijvendheid van de hulpvrager - aan ieder die in moeilijkheden zit, in wanhoop verkeert of neiging voelt een eind aan zijn leven te maken de mogelijkheid te bieden:

1. ogenblikkelijk iemand te bereiken, die bereid is naar hem te

- luisteren en die in staat is een gesprek met hem te voeren en voort te zetten;
2. in deze vorm contact te leggen met een vriend die bereid is te trachten de medemens ten dienste te staan in de situatie waarin deze op dat ogenblik verkeert en zolang de acute crisissituatie duurt;
 3. in contact gebracht te worden, indien hij het verlangen daartoe te kennen geeft, met iemand die de competentie bezit hem te helpen een op zijn situatie passend antwoord te vinden.

B. *Beginselen*

1. De hulpvragers moeten verzekerd zijn van volstrekte geheimhouding. Inlichtingen, verstrekt door de hulpvragers mogen op geen enkele wijze buiten de dienst bekend worden, tenzij met uitdrukkelijke machtiging van de hulpvrager.
2. Noch op de hulpvragers, noch op de vrijwillige of de bezoldigde medewerkers zal enigerlei druk uitgeoefend worden op levensbeschouwelijk, politiek of ideologisch terrein.
3. De medewerkers worden geselecteerd met inachtneming van de richtlijnen ('normen') omschreven onder de punten 1, 2 en 3 van paragraaf A. Bij de selectie zal in het bijzonder gelet worden op hun vermogen begrip en sympathie op te brengen voor de medemens en op hun gevoelens van solidariteit. In het bijzonder zal ook gelet worden op hun aanleg en hun geschiktheid om deel te nemen aan de instructie en aan het werk.
4. Op de medewerkers zal geen enkele financiële of andere verplichting worden gelegd.
5. De medewerkers treden in rechte niet op als getuige zonder daartoe gemachtigd te zijn door de hulpvrager en door de leider van de dienst.

C. *Werkwijze*

1. De bezetting van iedere dienst wordt gevormd door vrijwillige dan wel bezoldigde medewerkers. In het werk van de dienst spelen de vrijwilligers een essentiële rol.
2. De medewerkers worden volgens strikte maatstaven geselecteerd en zorgvuldig geïnstrueerd voor hun taak. Deze instruc-

tie duurt voort zolang zij medewerkers zijn van de dienst. De medewerkers werken in groepsverband.

3. De medewerkers worden in hun werk voortdurend begeleid door een of meer personen, door de dienst tot dat doel aangewezen.
4. De dienst moet beschikken over deskundigen die geraadpleegd kunnen worden. Deze deskundigen kunnen al dan niet aan de dienst verbonden zijn.
5. Het eerste contact wordt als regel per telefoon gelegd. Indien de hulpvrager een persoonlijk contact wenst, zal de ontmoeting plaats vinden op dag en uur, in onderling overleg te bepalen. Het is de taak van het hoofd van de dienst te beslissen of de hulpvrager de persoon zal ontmoeten, met wie hij telefonisch contact gehad heeft, dan wel een ander. Hij beslist ook omtrent de plaats van de ontmoeting. De hulpvrager zowel als de medewerker van de dienst heeft recht op eerbiediging van zijn anonimiteit.
6. De dienst zal er naar streven vierentwintig uur per etmaal telefonisch bereikbaar te zijn.
7. In beginsel vestigt, handhaaft, verbreekt en herstelt de hulpvrager het contact. De dienst zal zich niet tegen de wil van de hulpvrager met deze bemoeien. Wel kan de dienst zich verplicht achten de hulpvrager mee te delen, dat hij geen mogelijkheid ziet deze in de toekomst te helpen.
8. Samenwerking met andere gespecialiseerde diensten kan worden gezocht met instemming van de hulpvrager.
9. Maatschappelijke bijstand kan worden verleend aan hulpvragers in die plaatsen of streken, waar zodanige hulp niet geboden kan worden door andere diensten.

NL

*AMSTERDAM	020-161666
APELDOORN	055-233333
ARNHEM	085-436000
BREDA	076-138450
DEVENTER	05700- 11022
*DORDRECHT	078- 32322
EINDHOVEN	040-440440
's GRAVENHAGE	070-454500
GRONINGEN	050-250000
*HAARLEM	023-326655
HEERLEN	045-716666
HENGELO	05400- 26555
's HERTOGENBOSCH	073-140048
HILVERSUM	035- 45555
*HOORN	02290- 18222
LEEWARDEN	05100-32000
LEIDEN	071-125202
MAASTRICHT	043- 16676
MIDDELBURG	01180- 15551
NIJMEGEN	080-228280
ROTTERDAM	010-362244
*SCHIEDAM	010-731161
UTRECHT	030-943344
VENLO	077- 18888
*ZAANDAM	075-162000
*ZWOLLE	05200- 13131
KORRELATIE	030-331335

B

ANTWERPEN	031-379292
BRUGGE	050-337722
GENT	091-239999
HASSELT	011-227766
LEUVEN	016-237371

*) = (nog) niet 24 uur bereikbaar

Wijzigingen voorbehouden, okt. 1978.

10. Literatuur

Aangehaalde literatuur

1. Caplan, G., Principles of preventive psychiatry. Basic, New York, 1964.
2. Vermeer, M., Alleen tussen velen. Gottmer, Nijmegen, 1976.
3. Ringel, E., Zelfmoord, appèl aan de anderen. Callenbach, Nijkerk, 1975.
4. Goble, F. De derde weg. Lemniscaat, Rotterdam, 1972.
5. Halmos, P., Faith of the counsellors. Constable, London, 1966.
6. Hesse, H., Tussen oost en west. Lemniscaat, Rotterdam, 1974.
7. Alvarez, A., De wrede God. Arbeiderspers, Amsterdam, 1974.
8. Lifton, R.J., Grenzen. Ambo, Balthoven, 1971.
9. May, R., Liefde en wil. NVSH, Den Haag, 1970.
10. Kruyt, C.S., Social stress in the affluent. Society/Suicide as an indicator. Min. van VRO, Den Haag, 1974.
11. Speijer, N., Het zelfmoordvraagstuk. Van Loghum Slaterus.

Nuttige Literatuur

J.A.M. Meerloo, Psychische eerste hulp. Bosch en Keuning
 Monica Dickens, The Listeners. Heinemann
 Banine, Hilfe per Telefon. Quell Verlag
 George Ras, Ce soir je me suicide, Fayard
 Numa Tetaz, Du darfst leben. Flamberg
 W.E. van der Schoot, In gesprek met de ander. Callenbach
 J.R.M. Maas, Bomen spreken/Stenen hebben pijn. Contact
 Diekstra/v.d. Loo, The cost of crisis. v. Gorcum

Bovenstaande boekjes zijn vlot geschreven en gemakkelijk leesbaar.

De vakt toestanden zijn uit de lijst weggelaten.

11. Personalia

Voor aanvullende informatie kunt u zich eventueel wenden tot de:

FEDERATIE VAN TELEFONISCHE HULPDIENSTEN
IN NEDERLAND
Postbus 20, Hoogvliet, tel. 010-38 22 11, giro 93 87 69.

INTERNATIONALE FEDERATIE VAN T.H.D.'s (IFOTES)
20 Rue du Marché, Genève, Zwitserland Tel. 09-41 22 21 43 44.

FORSCHUNGSSTELLE FÜR TELEFONSEELSORGE
Schulgasse 2, Univ. v. Heidelberg, D 6900, Heidelberg, W.-
Duitsland Tel. 09-49 62 11 90 92 61.

Robert Louis (1933)

Na de nodige omzwingingen via economie, theologie en Maatschappelijk Werk – 6 jaar werkzaam in het pastoraat op de Koopvaardij – vervolgens 13 jaar bij de T.H.D.-Rotterdam en thans verbonden aan de Landelijke Federatie van T.H.D.'s.

Remi Mens (1925)

Psychotherapeut – licentiaat sexuo-logische en familiale wetenschappen te Leuven – 12 jaar directeur van Tele-Onthaal te Antwerpen (Oud-president van de Internationale Federatie van T.H.D.'s te Genève en van de Internationale Associatie van Zelfmoordpreventie).

Henk Teutscher (1915-1976)

Nederlands Hervormd Predikant, werkte jarenlang op Nw. Guinea. Daarna als pastor, verbonden aan de Hezenberg (Hattem). De laatste jaren predikant in Borssele (Zld) en pastor in het Zonnehuis te Beekbergen. Ds. Teutscher was de oprichter van de eerste T.H.D. in Nederland.

Voorts worden in dit boekje geciteerd of genoemd:

Chad Varah

*Anglicaans geestelijke St.
Stephens Wallbrook, Londen.
Oprichter van de Samaritans,
thans president van 'Be-frienders
International'.*

Bart Naessens

*Pastoraal psycholoog-agoog.
Verbonden aan Groot Bronswijk.
Vaste trainer bij de Federatie van
T.H.D.'s.*

Niek Apeldoorn O.P.

*Rooms Katholiek pastoor.
Grondlegger en oud-voorzitter
van de Federatie van T.H.D.'s in
Nederland.*

Ds. J. Heule

*Gereformeerde predikant. Werkte
nauw samen met Ds. Teutscher
bij de opzet van de eerste T.H.D.
in Rotterdam.*

Tenslotte nog een woord van dank aan alle anonieme medewerkers aan dit boekje. Zowel voor het verstrekken en verwerken van het materiaal, als voor de raad en adviezen welke ik mocht ontvangen. In het bijzonder aan de staf van de T.H.D. R'dam die geduldig bleef onder de vele vragen en verzoeken mijnerzijds en hulp bood bij de statistische verwerking van de gegevens.

Ook de Gemeentepolitie van Rotterdam en dr. Tromp van het 'biometeorologic research centre' in Leiden gaven me waardevol materiaal en adviezen.

De meeste ervaring en inspiratie deed ik echter op bij degenen die dag en nacht de wacht houden bij de telefoon.

Aan hen is dit boekje dan ook van harte opgedragen.

----- end of text -----

This publication is made available in the context of the history of social work project.

See www.historyofsocialwork.org

It is our aim to respect authors' and publishers' copyright. Should you feel we violated those, please do get in touch with us.



Deze publicatie wordt beschikbaar gesteld in het kader van de canon sociaal werk.

Zie www.canonsociaalwerk.eu

Het is onze wens de rechten van auteurs en uitgevers te respecten. Mocht je denken dat we daarin iets fout doen, gelieve ons dan te contacteren.

----- einde van de tekst -----