

PAUL SCHNABEL

Echte aandacht

Een halve eeuw telefonische hulpdienst en een halve eeuw sociale verandering

In 1958 was de telefoon nog iets bijzonders. Op iedere honderd inwoners waren er zeven telefoonbezitters en die telefoon hing hoog en zwart in een koude gang. De telefoon gebruikte je alleen als het echt nodig was en de burens die jouw telefoon even moesten gebruiken, legden naderhand een dubbeltje of een kwartje neer. De telefoon was nog geen vanzelfsprekende verbinding tussen personen, maar een verbinding met een instantie.

De telefoon was er al om hulp te vragen, maar nog niet om hulp mee te verlenen door een luisterend oor te bieden, vragen te stellen en tijd te geven. Dat was in 1958 nieuw en ook geen Nederlandse uitvinding. Het was wel Nederlands om het uit Duitsland overgenomen hulpverleningsmodel het vertrouwde keurslijf van de verzuiling aan te trekken. De hervormde ds. Henk Teutschen begon in Rotterdam met een lokale telefonische hulpdienst en daar sloten zich eerst de gereformeerden en later ook de katholieken en de humanisten bij aan. Vijftig jaar geleden werden zo al de eerste, nog bijna onbewuste en wel zeker onbedoelde stappen in de richting van een inmiddels definitief geworden ontzuiling gezet.

De telefonische hulpdiensten zijn nu een bijna vanzelfsprekende en zeer gewaardeerde voorziening geworden. Bij de 17 SOS Telefonische Hulpdiensten, voortgekomen uit het Rotterdamse initiatief en nu werkend onder de naam Sensoor, komen per jaar zo'n 220.000 gesprekken binnen. Daarnaast zijn er ook nog contacten via de e-mail (in 2007 ruim 3000) en wordt er door jongeren steeds meer gebruikgemaakt van de mogelijkheid om te chatten (in 2007 bijna 4000 keer). Sensoor werkt met getrainde vrijwilligers en is iedere dag 24 uur bereikbaar (Muilenburg, 2008).

Behalve Sensor zijn er ook andere telefonische hulpdiensten voor vooral psychosociale problemen actief. De bekendste is wel de Stichting Korrelatie, die sinds 1964 tijdens kantooruren met professionele medewerkers laagdrempelige psychosociale hulp biedt. Ook Korrelatie doet dat niet meer alleen via de telefoon. In 2008 vond al de helft van de ruim 20.000 hulpverleningscontacten plaats via e-mail (34%) of in chatvorm (16%) (Korrelatie, 2009). Gespecialiseerder nog dan Korrelatie is de hulpverlening van het Fonds Psychische Gezondheid, zowel via de Psychische Gezondheidslijn (1500 bellers per jaar) als via verschillende websites. De website van het Depressie Centrum van het Fonds informeert de bezoeker over de richtlijnen voor behandeling van depressie. De bezoeker kan ook de depressie-zelftest uitvoeren en vragen stellen. In 2008 bezochten bijna 120.000 mensen de website en kregen 1500 mensen per e-mail antwoord op specifieke vragen (Fonds Psychische Gezondheid, 2009). Nog een stap verder gaat InTerapy, dat betaald door de zorgverzekeraars via internet geprotocolleerde behandelingen op basis van de cognitieve gedragstherapie aanbiedt.

Van lokaal en verzuild naar nationaal en algemeen

De ontwikkeling van de techniek heeft de snelle groei van de telefonische hulpdiensten (THD's) mede mogelijk gemaakt, maar in de fase van de opkomst van internet en mobiele telefonie ook weer veranderd. Ook de bellers, de vrijwilligers en de professionele hulpverleners zijn in de loop van de laatste vijftig jaar veranderd. Zij spreken een andere taal – soms zelfs letterlijk – en zij praten ook op een andere manier met elkaar. Sneller, directer. Zij leven ook in een andere wereld dan vijftig jaar geleden en in een land dat zich in die tijd bijna onherkenbaar veranderd heeft. De sociaal-historische afstand tussen het Nederland van toen en dat van nu is het eerste thema van dit verhaal. Het tweede thema is de psychologische bijzonderheid van het telefoongesprek als vorm van hulpverlening.

‘Geluk was toen nog heel gewoon’

Nederland was vijftig jaar geleden niet alleen nog heel verzuild, maar ook nog heel ‘Hollands’. Allochtonen waren er nog nauwelijks, behalve dan de mensen die uit het voormalig Nederlands-Indië waren gekomen. Zij golden als Nederlanders, maar bijna niemand van hen had het vaderland ooit bezocht en zij waren donkerder van huid en haar en vooral heel anders van levensstijl dan de Nederlanders. In de textiel en de staal werden ook de eerste gastarbeiders tewerkgesteld, jonge mannen uit Italië, Spanje, Joegoslavië en Griekenland.

Zij deden het werk waar op een steeds krapper wordende arbeidsmarkt geen Nederlandse arbeiders meer voor te vinden waren. Na afloop van hun contractperiode keerden zij terug naar hun vaderland, waar het economisch ook steeds beter begon te gaan. Hun opvolgers uit economisch minder gelukkige landen, Marokko en Turkije, zouden niet meer terugkeren. Heel weinig van wat vandaag tot de gewone dingen van het leven gerekend wordt, was ook in 1958 al gewoon. De meeste huizen hadden nog geen badkamer, wasmachine, koelkast of gasfornuis (Van Ours, 1986). Niet meer dan 4% van de woningen had in 1958 al centrale verwarming, nu is dat in meer dan 90% van de huizen het geval. Er reden nog geen half miljoen personenauto's tegen meer dan zeven miljoen nu. Vijftig jaar geleden reed Nederland brommer en fietste nog vooral. In 1955 was er voor het eerst sprake van een file, met Pinksteren op het verkeersplein Oudenrijn – toen nog een simpele rotonde met een benzinestation.

De levensstijl zouden we nu als heel traditioneel kwalificeren, maar werd toch al sterk bepaald door het leven in een kleiner wordend gezin. Bijna iedereen trouwde en kreeg kinderen, meestal twee of drie, en gehuwde vrouwen zaten thuis. Vrijwillig en gedwongen tegelijk, want voor vrouwen betekende een huwelijk bijna per definitie ook ontslag. Veel discussie was er nog niet over, want 85% van de bevolking had ook bezwaar tegen een gehuwde werkende vrouw met schoolgaande kinderen (SCP, 1998). Nu is dat nog 15%. De pil was er nog niet en voorlichting geven over anticonceptie of geboorteregeling was wettelijk verboden. Homoseksualiteit was onbespreekbaar en seksueel verkeer met iemand van hetzelfde geslacht onder de 21 jaar strafbaar. Er waren nauwelijks drugs, er was weinig criminaliteit en vergeleken met nu werd alcohol weinig en meestal in bescheiden hoeveelheden gedronken. 'Toen was geluk nog heel gewoon', zongen Kees van Kooten en Wim de Bie over 1948, maar tien jaar later bleek het geluk toch vooral heel gewoontjes geworden te zijn.

Ieder kende zijn plaats

Het leven was geordend en verliep in vaste banen, met duidelijke rollen voor mannen en vrouwen, een duidelijk verschil tussen bazen en knechten en een onbetwifelbare verdeling naar geloof. Katholieken gingen alleen om met katholieken, trouwden, stemden, schoolden, kochten en sportten katholiek. In hun zuilen deden de gereformeerden, de hervormden en de trouwe kern van de socialisten hetzelfde. Hoewel het allemaal erg op elkaar leek, was het toch allemaal gescheiden, al waren de zuilen aan de top in nationale coalities politiek en maatschappelijk verbonden. Iedereen kende zijn plaats en men hield elkaar ook op zijn plaats.

Dat was niet altijd gemakkelijk en het was vaak nog moeilijker je te schikken in een leven dat in geval van teleurstelling in een relatie (dat woord gebruikte nog niemand toen) of in het werk nauwelijks kansen bood om het anders te doen. Echtscheiding was moeilijk en maatschappelijk nog niet geaccepteerd, het opleidingsniveau gemiddeld te laag om veel vrijheid van keuze te bieden. Wie gelovig was, werd door priesters, dominees en ontelbare vrijwilligers op het rechte pad gehouden. Nederland was een land van sociale cohesie en sociale controle – men hoorde bij elkaar en hield elkaar vast, en daarbij ook goed in de gaten. De telefonische hulpdienst was een van de eerste en een van de weinige plekken waar ongezien en ongemerkt het leed geklaagd kon worden dat het onvermijdelijke gevolg was van een teveel aan orde en traditie.

Het duurde nog lang voordat wat vanzelfsprekend was ook algemeen als beperkend werd beleefd, als een gebrek aan vrijheid en aan kansen om jezelf te ontplooien. De beperkingen golden voor mannen, maar nog eens te meer voor vrouwen. Zij bevonden zich in de jaren vijftig nog in een zeer afhankelijke positie. Weliswaar werd dat toen meestal niet zo gezien, ook niet door vrouwen, maar wie een ander leven wilde leiden of wat aan het leven wilde veranderen, merkte toen al gauw hoe gering de mogelijkheden daartoe waren. Het huwelijksideaal van die tijd is later wel als ‘harmonieuze ongelijkheid’ getypeerd: man en vrouw passen bij elkaar en vullen elkaar perfect aan, maar de rol van de man en de rol van de vrouw is wel heel precies vastgelegd (Van Stolk & Wouters, 1983). Het zou nog lang duren voordat ‘moeizame gelijkheid’ het gangbare model zou worden. Nog altijd is het proces van emancipatie van de vrouw niet voltooid (Merens & Hermans, 2008).

Breuklijnen van verandering

Toch, eind jaren vijftig begonnen de breuklijnen in de na-oorlogse ordening geleidelijk zichtbaar te worden. Toen nog heel klein, was ook de telefonische hulpdienst daar al een voorbeeld van. Aandacht voor de vragen en problemen van het individu, anoniem, los van huwelijk, gezin en werk, vrij van de verplichtingen en verwachtingen van anderen. Dat was nieuw en modern in een betekenis die wij nauwelijks meer kunnen begrijpen.

Er waren in de samenleving andere bewegingen in de richting van verandering merkbaar aan het worden. Na 1960 begon de welvaart, mede dankzij de opbrengsten van het aardgas, snel toe te nemen, kon iedereen via de televisie en door vakantie in het buitenland zien hoe het leven er elders uitzag en verwierf een nieuwe generatie een voorsprong door meer, langer en beter onderwijs. De rooms-katholieke kerk kwam juist in Nederland door het Tweede Vaticaanse Concilie in een beweging terecht, die uiteindelijk tot een massaal verlaten van de kerk zou leiden (Becker & De Hart, 2006). Nieuwe

partijen verschenen op het politieke toneel en steeds minder wist een partij zich verzekerd van een groot en trouw bestand aan kiezers. Dankzij de AOW, in 1958 definitief ingevoerd, konden ook de bejaarden zonder pensioen of vermogen onafhankelijk van hun kinderen een eigen huishouding blijven voeren.

In het midden van de jaren zestig werd Nederland overrompeld door de jeugdcultuur en veranderde in een paar jaar tijd het aanzien van de samenleving. Muziek, mode, dans, seksuele omgangsvormen, het werd allemaal anders. Leek 1960 in veel opzichten nog heel erg op 1950, in 1970 was de bescheiden en nette burger een figuur van het verleden geworden. Nederland was een 'hoedloze' samenleving geworden en dat ging onverhoeds en ook weinig behoedzaam.

De jaren zestig

Even leek het erop of 'de jaren zestig' met zijn vanzelfsprekende welvaart en groeiende zekerheid dat 'alles moest kunnen' de belofte van bevrijding definitief zou inlossen met de komst van een nieuwe mens: open, anti-autoritair, vrij, onschuldig en opgewekt. Zo was het niet. De problemen die mensen met zichzelf en met anderen hadden, verdwenen niet; integendeel: juist door het verdwijnen van het taboe op het spreken over gevoelens en seksualiteit, maar ook over geweld en misbruik in huwelijk en gezin, werden de problemen voor het eerst bespreekbaar. Opvallend veel van die problemen hadden te maken met de ondergeschikte positie van de vrouw in de samenleving. De abortushulpverlening en de blijf-van-mijn-lijfhuizen ontstonden in deze jaren, echtscheiding werd juridisch gemakkelijker en sociaal meer geaccepteerd, verkrachting en geweld tegen vrouwen steeds meer gezien als een ernstig misdrijf.

Niet langer was het vanzelfsprekend of zelfs goed dat men 'zijn plaats wist' in de samenleving. Het ging er juist om 'je plaats te vinden', je mogelijkheden te ontwikkelen en zelf keuzes te maken over hoe je je leven wilde inrichten. Voor veel mensen, jongeren zowel als ouderen, was en is dat een zware opgave, waar ze hulp en begeleiding bij nodig hebben. Het is niet altijd prettig, maar wel gemakkelijk als je al lang vóór je volwassen bent, weet wat je toekomst zal zijn en hoe je leven eruit zal zien. Die zekerheid is er niet meer en mag er zelfs niet zijn. Van iedereen wordt verwacht dat hij of zij zelf bepaalt wat in het leven belangrijk is en op welke manier daar in het eigen leven vorm aan gegeven wordt. De school- en beroepskeuze zijn vrij, de partnerkeuze is vrij, de leefvorm is vrij, en in principe kan op elke beslissing ook weer worden teruggekomen. Ander werk, een andere partner, een ander

gezin, het wordt allemaal mogelijk, al is de prijs die ervoor betaald moet worden, soms wel erg hoog, en dat niet alleen in financiële zin.

Uit deze woorden blijkt wel dat het om keuzes gaat, die iedereen individueel moet maken en die anderen, met name de ouders, niet meer voor jou mogen en willen maken. De verhoudingen tussen de mensen zijn in de laatste veertig jaar ook opvallend veel informeler geworden, minder bepaald door stands-, leeftijds- en machtsverschillen (Wouters, 2008). Mensen zelf zijn ook meer geneigd om over zichzelf na te denken, met zichzelf en hun eigen gevoel bezig te zijn. Je hoeft geen psychologie gestudeerd te hebben om jezelf te psychologiseren. Wie ben ik eigenlijk? Hoe voel ik me? Wat wil ik wel of juist niet? Wat motiveert me wel of niet? Wat vind ik leuk? Wat maakt me boos of verdrietig? Het zijn vragen die mensen zich vroeger niet alleen minder stelden, maar die er ook veel minder toe deden. De mogelijkheid om het leven in overeenstemming te brengen met de eigen wensen en het eigen gevoel waren immers voor bijna iedereen veel beperkter dan nu het geval werd.

Anders leven

De veranderingen in de gevoelshuishouding van mensen is ook in de samenleving te zien en te meten. Veel meer mensen zijn, blijven of worden hun eigen huishouden. In 1958 telde Nederland volgens het CBS ongeveer 400.000 alleenstaanden, ongeveer 3% van de toenmalige bevolking. In veel gevallen waren het weduwen op leeftijd. In 2008 waren er 2,5 miljoen alleenstaanden, ongeveer 16% van de bevolking. Ruim een op de drie huishoudens bestaat uit één persoon en in de grote steden geldt dat zelfs voor een van twee huishoudens. Jongeren beginnen hun volwassen leven heel vaak als eenpersoonshuishouden en ook later in het leven kunnen er, bijvoorbeeld door een echtscheiding, periodes optreden waarin men voor kortere of langere tijd weer op zichzelf woont. Een deel van de eenpersoonshuishoudens wordt uiteraard ook gevormd door mensen die geen partner hebben of er de voorkeur aan geven alleen te wonen.

Daar is allemaal niets tegen, maar als er problemen zijn, kunnen alleenstaanden minder vanzelfsprekend op steun van anderen rekenen. Eenzaamheid is het grote risico van alleen leven en dat vergroot het risico op fobieën, depressies en alcoholisme. Van de mensen die zich bij Sensoor melden, woont 74% alleen. Psychosociale problemen, vooral depressies en angsten, eenzaamheid en relatieproblemen, zijn elk goed voor ongeveer een kwart van de gesprekken. In het resterende kwart spelen thema's als seksualiteit, agressie, geweld en verslaving nog een belangrijke rol (Muilenburg, 2008).

Vroeger bleven ook in een slecht huwelijk de partners bij elkaar. Ze hadden in veel gevallen ook geen keus; juridisch niet en sociaal en economisch

meestal nog minder. Nu is die keuze er wel en dat leidt ertoe dat een op de drie huwelijken in echtscheiding eindigt. Voor kinderen is dat bijna altijd een probleem en dat wordt er niet minder op wanneer het met een eventuele nieuwe partner van de moeder (in de overgrote meerderheid van de gevallen blijven de kinderen bij de moeder) niet klikt of de partners elkaar snel opvolgen.

Een ongemakkelijke vrijheid

Meer vrijheid, meer keuzemogelijkheden, meer welvaart, maar ook meer problemen. Dat lijkt een paradox en ook een beetje treurig eindpunt van vijftig jaar van toenemende aandacht voor het persoonlijk geluk en welzijn van mensen. Toch gaat het om de onvermijdelijke gevolgen van een verandering in onze manier van leven. Vroeger mocht er minder dan nu, en wat mocht dat moest ook, zo lijkt het wel. De beperking was lang niet altijd prettig en dat kon leiden tot problemen. Behalve als het om geld, ziekte of



foto: Het Utrechts Archief.

onfatsoenlijk gedrag ging, was daar meestal niet veel aandacht voor. Waarom ook, er was toch niet veel aan te doen en veel mensen konden zich ook nauwelijks een ander bestaan voorstellen dan wat ze al kenden en hadden. Dat is veranderd; er zijn meer mogelijkheden gekomen en dus ook meer problemen. Die kunnen betrekking hebben op het realiseren of juist niet realiseren van de mogelijkheden. Ik wil het wel anders doen, maar hoe moet ik dat aanpakken? Ik ben al mijn eigen weg gegaan, maar waarom accepteert niemand uit mijn omgeving dat?

In de tijd dat de eerste telefonische hulpdienst werd opgericht, begon in Nederland ook het aanbod aan hulpverlening bij problemen met het eigen leven en het samenleven op gang te komen. Het maatschappelijk werk speelde daar een belangrijke rol bij, maar geleidelijk aan ook steeds meer de Bureaus voor Levens- en Gezinsvragen, de Medisch Opvoedkundige Bureaus, de Instituten voor Multidisciplinaire Psychotherapie en allerlei andere instellingen, zoals de Rutgersstichting, de FIOM-bureaus en de Consultatiebureaus voor Alcohol en Drugs, die zich bezighielden met problemen op het gebied van opvoeding, geloof, relaties, school en werk, maar ook met thema's als geboorteregeling en ongehuwd moederschap. Veel van deze instellingen zijn in de jaren tachtig opgegaan in de Riaggs, hebben een andere naam of opdracht aangenomen of zijn zelfs helemaal verdwenen. Er zijn ook nieuwe instellingen en aanbieders bij gekomen. Sommigen houden zich bezig met problemen die vroeger onvoldoende onderkend en erkend werden, zoals seksueel geweld en oorlogstrauma's. Daarnaast is er een groot aanbod aan trainingen, cursussen en zelfhulpgroepen ter bevordering van persoonlijke groei of verdieping van spiritualiteit.

THD-gesprek therapeutisch?

De telefonische hulpdiensten hebben in dit hele scala aan mogelijkheden een heel eigen plaats. Niet onbelangrijk is dat ze inmiddels al lang bestaan en als type hulpverlening bij vrijwel iedereen bekend en algemeen geaccepteerd zijn. Nu iedereen telefoon heeft – er zijn in Nederland al meer mobieltjes in omloop dan er inwoners zijn – en de telefoon ook als communicatiemiddel een volstrekte vanzelfsprekendheid is geworden, is de telefonische hulpdienst dichterbij dan ooit. Telefonische hulpdiensten bevinden zich halverwege tussen enerzijds de hulpverlening, begeleiding en ondersteuning zoals die door professionals en professionele organisaties geboden wordt, en aan de andere kant de echte vrijwilligershulp van bijvoorbeeld mantelzorgers, lotgenoten of maatschappelijk betrokken burgers. In de telefonische hulpdiensten werken vrijwilligers die professioneel begeleid worden. De hulpverleners van een THD zijn wat wel genoemd wordt

‘geprotoprofessionaliseerd’ (Brinkgreve e.a., 1979). Ze hebben als het ware geleerd als professionele hulpverleners over levens- en gevoelsproblemen te praten, ze kennen de belangrijkste begrippen en woorden, ze hebben geleerd te luisteren naar de problemen van anderen – en ook vooral niet te veroordelen of te solidariseren.

Het THD-gesprek is een bijzondere variant van het therapeutische gesprek, zoals dat meer dan een eeuw geleden door Sigmund Freud voor het eerst is gevoerd en in de loop van de twintigste eeuw steeds verder tot ontwikkeling is gebracht. Het is echt een nieuwe vorm van gesprek, de uitvinding van de ‘sociale nulsituatie’ (De Swaan, 1977). Juist het THD-gesprek komt daar heel dichtbij. Freud was de eerste die de patiënt uitgebreid over zichzelf liet praten en vooral luisterde. Hij nam de patiënt serieus in alles wat

hij zei, los van de vraag of het ook allemaal waar was. Daar ging het hem ook niet om. Freud oordeelde en veroordeelde niet, hij gaf ook geen raad en gaf geen opdrachten mee, hij nam geen verantwoordelijkheden van de patiënt over en zette zich ook niet in voor diens belang. Hij vertelde niets over zichzelf en zeker niet over wat hij zelf

Freud liet als eerste de patiënt over zichzelf praten

had meegemaakt of misschien zelfs herkende in het verhaal van degene die bij hem in analyse kwam. Ten slotte was hij tijdens het gesprek ook onzichtbaar voor de patiënt, hij zat in zijn stoel achter de bank en kon ook zelf de patiënt niet in het gezicht zien. Hij vond dat zelf prettiger, maar het ontbreken van oogcontact maakte het ook voor de patiënt gemakkelijker zijn vaak moeilijke en schaamtevolle verhaal, zijn ‘negatieve autobiografie’ (De Swaan, 1979), te doen. De telefonische hulpverlening is zelfs gebaseerd op de onzichtbaarheid die Freud nog kunstmatig moest creëren.

Natuurlijk zijn er ook grote verschillen. Het belangrijkste is natuurlijk dat het in de psychoanalyse de bedoeling is in het contact met en begeleid door de analyticus tot een verandering in de persoonlijkheid te komen. Dat is een moeilijk en moeizaam proces, dat jaren in beslag kan nemen. Daar is een THD-gesprek niet voor bedoeld en met een gemiddelde duur van nog geen dertig minuten ook niet voor geschikt, maar ook in psychotherapeutische gesprekken gaat het tegenwoordig minder om een persoonlijkheidsverandering dan om het beter leren omgaan met problemen en het beter tot zijn recht laten komen van de eigen persoon van de patiënt. Begin jaren vijftig ontwikkelde Carl Rogers een belangrijke variant van het therapeutische gesprek (Dijkhuis, 1994). Hij nam een actievere houding aan dan Freud, zonder overigens de patiënt in een bepaalde richting te sturen of advies te geven. Door te herhalen, te bemoedigen, na te vragen en

niet te beoordelen of veroordelen probeerde hij de patiënt zijn problemen duidelijker en helderder te laten formuleren, met de bedoeling hem of haar ook meer grip op de problemen te laten krijgen. Hij probeerde zo enerzijds de gewone menselijke neiging tegen te gaan om lastige thema's te vermijden en ontwijkend te spreken over pijnlijke zaken, maar anderzijds ook om te snel met oplossingen voor de problemen van een ander te komen.

Ook in een THD-gesprek zal eerder geprobeerd worden helder te krijgen wat er nu concreet aan de hand is, dan te wachten tot de beller zelf zover is, met het risico dat het gesprek vruchteloos blijft omdat men niet ter zake komt. Oplossingen worden in principe niet geboden, al zal wel advies gegeven kunnen worden over waar meer of andere hulp verkregen kan worden. De cognitieve en gedragstherapeutische benaderingen lenen zich meer voor geprogrammeerde instructie via het internet dan voor inpassing in een gesprek met een vrijwillige hulpverlener.

Normale gesprekken

Normale gesprekken lopen niet zoals therapeutische gesprekken. De meeste gesprekken zijn 'wisselgesprekken' en vaak ook competitiegesprekken. Ieder doet zijn verhaal en reageert juist vaak op het verhaal van de ander door uit de eigen ervaring er nog een schepje bovenop te doen. 'En nu mijn geval' en 'ik zal het je nog sterker vertellen', vaak eindigend met een advies ('weet je wat jij moet doen...') of met een uiting van compassie ('nee, wat erg'). Dat is ook helemaal niet erg, maar het is wel verwijderd van het idee van 'onverdeelde, ongedeelde, onzelfzuchtige en onoordelende aandacht', dat kenmerkend is voor het therapeutische gesprek.

Geen gewoon gesprek, maar toch eigenlijk wel zo iets als een biecht? Misschien in sommige gevallen wel voor de beller, maar niet voor degene die de telefoon opneemt. Men ziet elkaar wel niet en ook is het gesprek eenzijdig in die zin dat het gaat om de problemen van maar één partij, maar de verschillen zijn toch heel groot. In de biecht gaat het om foute gedragingen en foute gevoelens – om zonden. Na de bekentenis en het berouw volgt de boete die gedaan moet worden om weer met God en de mensen in het reine te komen. De biecht brengt het individu weer terug in de gegeven morele orde. Anders gezegd, bij de biecht gaat het er nu juist niet om je eigen weg te zoeken, maar om weer terug te keren naar het rechte pad, dat de pastor als biechthoorder kent en bewaakt.

Hoewel de telefoon voor bijna iedereen een onmisbaar communicatiemiddel is geworden, staan we er, ook als het gaat om het werk van de telefonische hulpdiensten, zelden bij stil wat de gespreksvoordelen

van de telefoon zijn, zeker als er beladen onderwerpen besproken moeten worden. Door de onzichtbaarheid van de gesprekspartners voor elkaar telt alleen dat wat gezegd wordt. Er is geen nonverbale communicatie en geen lichaamstaal die gelezen moet worden. De kans op vergissingen in de duiding van wat men bij de ander meent te zien – veroordeling? schaamte? spot? verveling? afschuw? – blijft daardoor beperkt. Ook voor degene die luistert is het prettiger onzichtbaar te kunnen blijven, omdat de eigen controle over wat er aan gezicht en lichaam in reacties af te lezen valt, nooit perfect is.

In de THD-wereld gaat het letterlijk en figuurlijk vaak om 'ships that pass in the night'. De beller is anoniem en de vrijwilliger is anoniem. Er is dus een grote vrijheid om zonder angst voor mogelijk sociaal negatieve gevolgen – roddel, chantage, minachting – een moeilijk en mogelijk schaamtevol verhaal te vertellen. Het is een mechanisme dat al vroeg ook in treinen begon op te treden: de zekerheid elkaar nooit meer te hoeven zien, kan wildvreemden tot ook voor henzelf onvermoede confidenties ten opzichte van elkaar brengen. Juist dan worden geen namen en adressen uitgewisseld. Men wuift elkaar ook niet na. Wie uit het zicht is, verdwijnt ook uit het leven van de ander.

Door zijn onzichtbaarheid en de concentratie op het verhaal van de beller kan de vrijwilliger bijna ongemerkt 'gespreksknopjes' indrukken. Protoprofessionele zinnnetjes als 'dat moet heel moeilijk voor u geweest zijn...', 'ik hoor dat u daar nog boos over bent', 'weet u nog hoe u toen gereageerd hebt?', 'misschien wilt u mij daar iets over vertellen', bieden de verteller zowel steun als richting. Ze bemoedigen, maar moedigen ook aan.

Mensen hebben vaak het gevoel dat het een goed gesprek is geweest als de ander vooral geluisterd heeft. Eigenlijk vertellen ze het verhaal aan zichzelf en dat gaat beter als een ander zijn oor daarvoor aanbiedt. Een anonieme en neutrale ander heeft dan de voorkeur. Het is niet per se noodzakelijk dat het probleem tijdens het gesprek wordt opgelost. Dat is vaak ook helemaal niet mogelijk en in veel gevallen zal er ook geen echte oplossing zijn. Veel levensproblemen blijven levenslang problemen. Het kunnen en mogen verwoorden van het probleem is dan al een belangrijke bron van hulp en steun.

Echte aandacht?

Is wat de telefonische hulpdiensten bieden nu ook 'echte aandacht', het nieuwe motto van Sensoor? Ja, en zo zullen de meeste vrijwilligers het ook zelf beleven, maar strikt genomen is het niet eens noodzakelijk. 'Echte aandacht' is het beeld dat de beller moet hebben van het aanbod van de THD en de vrijwilliger aan de andere kant van de lijn. Dat beeld wordt opgeroepen en

bevestigd door een gesprekstechniek, die de vrijwilliger krijgt aangeleerd. Daarbij gaat het precies om de aspecten die we hiervoor al hebben besproken: onverdeelde aandacht, ongedeelde tijd, meer luisteren dan interveniëren, en bij de interventies vooral letten op het bieden van mogelijkheden aan de beller om zijn of haar verhaal te vertellen. Uiteraard – en vandaar dus onverdeelde aandacht – mag de beller niet de indruk krijgen dat de vrijwilliger ondertussen ook iets anders aan het doen is, de krant leest, televisie kijkt, de nagels vijlt of koffie zet.

Het is een beetje vreemd om het zo te zeggen, maar toch, in de telefonische hulpdienst is het criterium voor goed werken niet ‘echte aandacht geven’, maar ‘echte aandacht krijgen’. De beller moet het gevoel hebben dat hij gekregen heeft wat hij zocht en nodig had. Ook hier geldt wat al een eeuw lang het uitgangspunt van goede psychotherapie is: maximale toenadering bij behoud van minimale afstand. De therapeut komt zo dichtbij als mogelijk is, maar er wordt niet meegehuild en niet samengezworen, er wordt geen vriendschap gesloten en geen actie ondernomen. Empathie betekent in de telefonische hulpdienst kunnen laten merken dat je meevoelt met de beller, maar nooit meedoen met de beller. De vrijwilliger moet om effectief zijn of haar werk te kunnen doen, ook altijd afstand kunnen houden van het leed aan de andere kant van de lijn. Wie dat niet kan, raakt verstrikt in de eigen gevoelens of wordt deel van het probleem. Simpel gezegd, op het moment dat het contact verbroken wordt, eindigt ook de aandacht.

‘Echte aandacht krijgen’ is voor veel bellers een zeldzame ervaring in hun leven. Ze zijn er niet mee verwend en daarom bellen ze ook een wildvreemde. Als ze eenmaal het gevoel hebben echt aandacht te hebben gekregen, hebben ze ook het gevoel een goed gesprek te hebben gehad. De verbinding kan dan veilig worden verbroken. Weliswaar kent de telefonische hulpverlening heel wat vaste klanten, maar ieder gesprek staat op zich en heeft ook altijd een einde zonder afspraak voor de volgende keer.



Literatuur

- | | |
|---|--|
| <p>Becker, J., & J. de Hart (2006). <i>Godsdienstige veranderingen in Nederland. Verschuivingen in de binding met kerken en de christelijke traditie</i>. Den Haag: SCP.</p> <p>Brinkgreve, C., e.a. (1979). <i>De opkomst van het psychotherapeutisch bedrijf. Sociologie van de psycho-</i></p> | <p><i>therapie 1</i>. Utrecht/Antwerpen: Het Spectrum.</p> <p>Dijkhuis, J.J. (1994). Rogeriaanse psychotherapie. In C.P.F. van der Staak, e.a. (red.) (1994). <i>Oriëntatie in de psychotherapie</i>. Houten/Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum, p. 87-142.</p> <p>Fonds Psychische Gezondheid (2009). <i>Jaarverslag 2008</i>. Utrecht: Fonds Psychische Gezondheid.</p> |
|---|--|

- Korrelatie (2009). *Aktiviteitenverslag Stichting Korrelatie*. Utrecht: Korrelatie.
- Merens, A., & Cas (2008). *Informalisering. Manieren en emoties sinds 1890*. Amsterdam: Bert Bakker
- B. Hermans (2008). *Emancipatiemonitor 2008*. Den Haag: SCP/CBS.
- Muilenburg, J. (2008). *Een halve eeuw echte aandacht. 50 jaar telefonische hulpverlening in Nederland*. Rotterdam: Sensor.
- Ours, J.C. van (1986). *Gezinsconsumptie in Nederland*. Academisch Proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam.
- SCP (1998). *Sociaal en Cultureel rapport 1998. 25 jaar sociale verandering*. Rijswijk: SCP.
- Stolk, B. van, & C. Wouters (1983). *Vrouwen in tweestrijd. Tussen thuis en tehuis*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Swaan, A. de, e.a. (1979). *Het spreekuur als opgave. Sociologie van de psychotherapie 2*. Utrecht/Antwerpen: Het Spectrum.
- Swaan, A. de (1977). Over de sociogenese van de psychoanalytische setting. *De Gids*, 140, 4/5, 297-322.
- Wouters, C. (2008). *Informalisering. Manieren en emoties sinds 1890*. Amsterdam: Bert Bakker.

Samenvatting

P. Schnabel,

‘Echte aandacht. Een halve eeuw telefonische hulpdienst en een halve eeuw sociale verandering’

► Bewerking van de lezing op 12 april 2008 gehouden bij gelegenheid van het vijftigjarig bestaan van de telefonische hulpdiensten in Nederland. De ontwikkeling van de THD's wordt afgezet tegen de veranderingen in de Nederlandse samenleving sinds 1958 en de opkomst van het internet. In het tweede deel wordt nader ingegaan op het eigen karakter van de telefonische hulpverlening als gespreksvorm die in veel opzichten dicht komt bij het gesprek zoals dat in de psychotherapeutische hulpverlening al eerder is ontwikkeld.

Personalia

Prof. dr P. Schnabel (1948), socioloog, is directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau in Den Haag en universiteitshoogleraar aan de Universiteit Utrecht. Van 1980 tot 1988 was hij redacteur van dit tijdschrift en van 1996-1998 hoofdredacteur.
p.schnabel@scp.nl