

.....

**HALLO**

Tijdschrift van de Vlaamse Tele-Onthaaldiensten



**Extract uit:  
Evaluatie-onderzoek van zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal**

In opdracht van: Vlaamse Minister voor Gezondheid, Welzijn en Gelijke Kansen  
Voor: Federatie Tele-Onthaal  
Door: Artevelde Hogeschool ; opleidingen Sociaal Werk en Gezondheidszorg



**Besluiten van de analyse van interviews met vrijwilligers en beroepskrachten**

- 1 Zelfdoding (als probleem) volgens de medewerkers
- 2 Zelfdodingpreventie – algemeen volgens de medewerkers
- 3 Zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal volgens de medewerkers
- 4 Sterktes Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers
- 5 Zwaktes Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers
- 6 Kansen Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers
- 7 Belemmeringen Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers
- 8 Grenzen Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers
- 9 Reflecties over effectiviteit en neveneffecten: impacttheorie
- 10 Probleem-, proces- en impacttheorie op elkaar betrokken: de programmatheorie beschouwd



## Besluiten van de analyse van interviews met vrijwilligers en beroepskrachten

De geïnterviewde vrijwilligers, stafmedewerkers en directeurs hebben een vrij eensluidend verhaal over de zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal.

### **1 Zelfdoding (als probleem) volgens de medewerkers**

Tele-Onthaalmedewerkers bekijken zelfdoding als een extreme uitgangsweg na *langdurig intens lijden* en waarvoor/waardoor minder extreme uitwegen er niet lijken te zijn of niet gezien worden door de betrokkene. Het is een *verkeerde, spijtige* vorm van *probleemcoping*, die tegelijk angst oproept bij verschillende Tele-Onthaalmedewerkers. Het is een symptoom van *onmacht* bij de betrokkene om de eigen situatie te veranderen én het brengt onmachtsgedoevens te weeg bij de omgeving van de betrokkene en bij de Tele-Onthaalmedewerker.

Tele-Onthaalmedewerkers begrijpen zelfdoding als een *keuze* van de betrokkene. Zij trachten die keuze te respecteren, enerzijds vanuit een principiële vooropstelling van de *autonomie* van mensen en anderzijds vanuit een gevoel van *medeleven* in de zeer moeilijke situatie van de betrokkene. De *wil* om te begrijpen gaat echter gepaard met *moeilijkheden om te begrijpen*.

Zelfdoding is voor Tele-Onthaalmedewerkers een probleem omdat het een symptoom is van een *lange lijdensweg* waarbij de betrokkene op een bepaald moment geen andere uitwegmogelijkheden dan zelfdoding ziet. In sommige gevallen gaat het hierbij om een *feitelijke situatie*, aldus Tele-Onthaalmedewerkers: sommige problematieken zijn zo ernstig dat er geen alternatieve oplossingen zijn. In andere situaties gaat het volgens Tele-Onthaalmedewerkers om een verkeerde perceptie van de betrokkene: een *verengde beleving en toevalsfactoren* brengen de betrokkene tot het besluit en/of de act van zelfdoding. In dit laatste geval raakt de zelfdodingproblematiek de Tele-Onthaalmedewerkers omdat het ook anders had kunnen uitdraaien.

Tele-Onthaalmedewerkers maken spontaan ook reflecties naar de *omgeving* van de betrokkene toe. Ze wijzen erop dat de zelfdodingproblematiek een *zware beproeving* is voor hun draagkracht en ze koppelen de zelfdodingproblematiek aan *eenzaamheid*: geen of een beperkt netwerk maar vooral eenzaamheid(sgevoelens) van de betrokkene binnen zijn/haar netwerk.

Stafmedewerkers en directeurs verwijzen vaak naar de maatschappelijke actuele context die gekenmerkt wordt door individualisering. De keerzijde van het discours van

zelfbeschikkingsrecht zijn de risico's bij eenzaamheid en gebrek aan kansen. Zelfdoding wordt dan geduid als een symptoom van '*maatschappelijke mistoestanden*' en als een symptoom van '*mistoestanden in het netwerk*' van de betrokkene.

## **2 Zelfdodingpreventie – algemeen volgens de medewerkers**

Een centraal begrip in zelfdodingpreventie is voor Tele-Onthaalmedewerkers 'gehoord worden'. Dit wordt algemeen geduid als (een perceptie van) de manier waarop de omgeving tegenover de betrokkene staat, en specifiek als (de perceptie van) aanvaard te worden in de problemen waarmee men te kampen heeft. Begrippen die hierbij aansluiten in de visie van Tele-Onthaalmedewerkers op zelfdodingpreventie zijn: 'betekenis hebben voor anderen' en 'zelfwaardergevoel'. In zelfdodingpreventie is het daarom van belang dat mensen hun eigen mogelijkheden (leren) kennen. Het gevoel van betekenis te hebben voor anderen geeft zin aan het (blijven) leven.

Het belang van deze uitgangspunten gaat in zelfdodingpreventie voor Tele-Onthaalmedewerkers gepaard met het belang van direct intermenselijk contact. Communicatie en leren communiceren worden als zeer belangrijk ervaren in zelfdodingpreventie: mensen moeten leren (nood-)signalen opvangen uit de omgeving (herkennen en luisteren) én mensen moeten leren (nood)signalen uitsturen naar de omgeving. Problemen moeten bespreekbaar zijn.

Deze principes gelden volgens Tele-Onthaalmedewerkers reeds vanaf de kindertijd, voor alle systemen waar mensen zich in bevinden – informele en formele (hulpverlenings-)netwerken maar ook de maatschappelijke context – en in alle fasen van probleemsituaties (dagdagelijkse beslommingen over ernstige moeilijkheden tot zelfdodingpogingen). Naast de ervaring van mensen dat anderen 'er zijn' voor hen (formeel en informeel), is het van belang dat mensen weten welke formele opvangnetten er zijn (belang van informatie), aldus Tele-Onthaalmedewerkers.

Tele-Onthaalmedewerkers geven tegelijk aan dat zelfdoding niet altijd voorkomen kan worden en ook niet altijd voorkomen moet worden.

## **3 Zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal volgens de medewerkers**

Tele-Onthaalmedewerkers onderscheiden een aantal zelfdodingpreventieve ingrediënten in het *oproeper-vrijwilliger contact*:

- 'echt contact hebben': zich als beller aanvaard, begrepen en van belang voelen;
- de bespreekbaarheid bij Tele-Onthaal van problemen, waaronder zelfdoding;

- alternatieven aanreiken voor zelfdoding – deze strategie is echter pas en slechts effectief nadat het negatieve verhaal van bellers werd beluisterd, aldus de geïnterviewde medewerkers

De geïnterviewde vrijwilligers geven aan in hun telefoongesprekken bij Tele-Onthaal een spanning te ervaren tussen de wil om concrete, betekenisvolle handelingen te kunnen stellen naar bellers toe en de angst om verkeerd te handelen. Tegelijk botst deze spontane oplossingsgerichtheid van vrijwilligers met het in Tele-Onthaal belangrijke principe van zelfbeschikking. Stafleden en directeurs benadrukken vanuit het recht op zelfbeschikking het belang van de zelfdodingproblematiek te aanvaarden zoals bellers deze aangeven en vrijwilligers geven aan dat dit een principe is dat zij van de stafmedewerkers hebben geleerd. Mensen aanvaarden in hun zelfdodingideeën is een principe dat nieuw was voor de geïnterviewde vrijwilligers op het moment dat zij hun engagement bij Tele-Onthaal opnamen. Vanuit de nadruk die gelegd erop wordt in opleidingen, teksten en supervisies, besteden vrijwilligers expliciet aandacht aan de toepassing van dit principe. Het principe wordt gezien als een te volgen regel. Deze regel wordt tegelijk ervaren als een zeer moeilijke opgave. Wat de geïnterviewde vrijwilligers helpt om de regel te volgen is de overtuiging dat het in zelfdodingpreventie belangrijk is dat bellers zich aanvaard en gerespecteerd voelen. Het principe van zelfbeschikkingsrecht verwordt zo tot een methodisch ingrediënt om zelfdoding te voorkomen.

Gesprekken over zelfdoding zijn vaak een aangrijpingspunt in *opleiding, vormingen, gespreksverslagen, een richtlijnenmap, intervisiegroepen en individuele babbels* tussen vrijwilligers en stafmedewerkers – waarbij de onmiddellijke aanspreekbaarheid van stafleden van groot belang is. Het zijn vormen van ondersteuning naar de vrijwilligers toe:

- het zijn manieren om de draagkracht van vrijwilligers te ondersteunen - zelfdodingsgesprekken vragen immers het één ander van de draagkracht van vrijwilligers, het besef dat vrijwilligers niet verantwoordelijk zijn voor de handelingen van bellers, is hierin van grote betekenis.
- vrijwilligers worden vaardiger gemaakt in het voeren van zelfdodingsgesprekken; .
- vrijwilligers leren de eigen waarden en normen zien en opzij zetten.

De ondersteuning van vrijwilligers kan erin bestaan het zelfdodingthema expliciet aan bod te laten komen en uit te werken maar zit ook vervat in algemene leerprocessen, bijvoorbeeld inzake actief en 'open' luisteren.

Externe contacten van Tele-Onthaal zijn volgens geïnterviewde medewerkers in die zin

preventief ten aanzien van zelfdoding dat zij gericht zijn op:

- doorverwijzing;
- bekendmaking van het nummer 106 en van het aanbod van Tele-Onthaal: zowel ten aanzien van diensten als ten aanzien van doelgroepen;
- het bespreekbaar maken van de zelfdodingproblematiek;
- de signalisering van problemen;
- de actieve zoektocht naar structurele oplossingen.

Vanuit de commissie van de Tele-Onthaaldirecteurs, die de Federatie uitmaakt, wordt algemeen gewerkt aan visievorming rond zelfdodingpreventie en vindt een uitwisseling plaats van hoe in de verschillende diensten met de zelfdodingproblematiek omgegaan wordt. Daarnaast zijn een aantal concrete initiatieven/activiteiten vanuit deze commissie van belang in het kader van zelfdodingpreventie.

Het gaat om:

- de deelname van Tele-Onthaal aan de overleggroep ter opvolging gezondheidsconferentie;
- een dialoog met de centra voor geestelijke gezondheidszorg in het kader van de convenant maar ook in de opvolging daarvan;
- bekendmakingscampagnes: de boodschap geven dat mensen bij Tele-Onthaal voor een gesprek terecht kunnen in alle mogelijke probleemfasen.

#### **4 Sterktes Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers**

De eensgezindheid is opvallend groot binnen en tussen de verschillende groepen bevraagde medewerkers. De sterktes die de geïnterviewde medewerkers voor Tele-Onthaal opsomden, kunnen gevat worden onder drie noemers: toegankelijkheid en laagdrempeligheid, contact hebben en de professionele ondersteuning van vrijwilligers. De sterktes betreffen vooral principes die niet specifiek zijn voor zelfdodingpreventie maar die vooropgesteld zijn vanuit een algemene visie op preventie.

Een belangrijk aandeel van de sterktes van Tele-Onthaal wordt door de geïnterviewde medewerkers in de voorwaardenscheppende sfeer gesitueerd: Tele-Onthaal is *toegankelijk* en heeft een *lage drempel* voor mensen. Meer specifiek worden volgende kenmerken belicht:

- de 24u op 24u bereikbaarheid, zodat Tele-Onthaal een vangnet kan zijn voor mensen wanneer andere diensten niet bereikbaar zijn en zodat mensen contact kunnen opnemen vanuit eender welke situatie, in gelijk welke toestand en precies op het moment dat men het nodig heeft;
- de anonimiteit;
- de gratis dienstverlening;
- het werken met vrijwilligers, wat drempelverlagend werkt, aldus de geïnterviewde medewerkers;
- de beschikbare tijd voor een gesprek;
- de brede invalshoek op zelfdodingpreventie, waardoor bellers er met alle soorten problemen terecht kunnen, ongeacht de aard en de grootte.

Een tweede reeks sterktes die de geïnterviewde medewerkers aangeven inzake de zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal heeft te maken met het contact dat tussen bellers en vrijwilligers gerealiseerd wordt tijdens de telefoongesprekken. Volgende aspecten worden hierbij aangegeven:

- de waarde van 'zijn verhaal kunnen doen' op zich;
- de accepterende en bevestigende houding van de vrijwilliger,
- het centraal stellen van de belevingswereld van bellers,
- waardoor er nabijheid ontstaat tussen vrijwilligers en oproepers;
- de openheid van Tele-Onthaalmedewerkers voor de zelfdodingproblematiek van bellers, het
- centraal stellen van het zelfbeschikkingsrecht, waardoor bellers zich aanvaard voelen en
- vrijuit gaan spreken;
- het authentieke contact met vrijwilligers, waardoor zij de boodschap geven er voor de
- bellers te zijn.

Tenslotte komt in de interviews ook de *professionele ondersteuning van de vrijwilligers* naar voor als een belangrijke sterkte inzake zelfdodingpreventie. De geïnterviewde vrijwilligers geven aan een flinke ondersteuning te vinden in de opleiding, vorming, intervisie, supervisie, sociale kaart en gespreksverslagen. Volgende elementen worden in het bijzonder geaccentueerd door vrijwilligers, stafmedewerkers en directeurs:

- ➔ de nadruk die stafmedewerkers leggen op het zelfbeschikkingsrecht van bellers en het wegnemen van de reddingsplicht, haalt een pak verantwoordelijkheid van de schouders van de vrijwilligers, die ze initieel wél op hun schouders voelden;
- ➔ de contacten tussen stafmedewerkers en vrijwilligers vinden plaats in een positief leerklimaat, vrijwilligers zijn doorgaans leerbereid en geven vaak zelf aan wat hun leerpunten zijn en waar ze ondersteuning nodig hebben.

## **5 Zwaktes Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers**

Er is minder eensgezindheid over de zwaktes van Tele-Onthaal dan over de sterktes. Volgende zwaktes werden toch meermaals aangehaald inzake de zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal, zowel door vrijwilligers, stafmedewerkers als directeurs:

- ➔ de onbekendheid bij diensten en het brede publiek wat betreft de naambekendheid, het aanbod, het nummer 106, de gratis aard van de dienstverlening en de perceptie van Tele-Onthaal als een actor in zelfdodingpreventie;
- ➔ de vraag naar (on)voldoende specialisatie van Tele-Onthaalmedewerkers als keerzijde van de brede benadering van zelfdodingpreventie als algemene preventie;
- ➔ de telefonische aard van de hulpverlening via Tele-Onthaal, waardoor vrijwilligers informatie missen en bepaalde interventies niet kunnen toepassen;
- ➔ de kortstondige hulpverleningscontacten.

Andere mogelijke zwaktes van de zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal werden slechts door één of enkele medewerkers genoemd in de interviews.

## **6 Kansen Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers**

‘(Meer) bekendmaking’ is inzake zelfdodingpreventie een kans voor Tele-Onthaal die zeer frequent werd genoemd in de interviews. Het gaat algemeen over de naam ‘Tele-Onthaal’, het nummer 106 en het aanbod maar ook in het bijzonder over haar profilering als actor in de zelfdodingpreventie in Vlaanderen.

Andere kansen die vermeld werden maar heel wat minder frequent, zijn de volgende:

- ➔ meer samenwerking met andere diensten en overheden zou een kans zijn tot

- bekendmaking en tot erkenning als gesprekspartner inzake zelfdodingpreventie;
- een grootschaligere verspreiding van de specifieke expertise en ervaring die Tele-Onthaal heeft opgebouwd;
- de frequentere aanbieder van specifieke vorming rond zelfdoding én algemene vorming;
- nog meer aan de slag gaan met de gespreksverslagen.

## **7 Belemmeringen Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers**

Volgende belemmeringen inzake zelfdodingpreventie werden meermaals genoemd in de interviews met medewerkers van Tele-Onthaal:

- de onvoldoende bekendheid en de onvoldoende erkenning als gesprekspartner inzake het thema zelfdodingpreventie;
- het tekort aan voor handen zijnde middelen voor bekendmakings- en informatiecampagnes;
- de kortere engagementen van vrijwilligers tegenwoordig;
- een tekort aan (vormings-)tijd om op alle relevante thema's uitgebreid te focussen;
- de vaststelling dat sommige zelfdodingsituaties slechts effectief voorkomen kunnen worden door ernaar toe te gaan .

## **8 Grenzen Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie volgens de medewerkers**

De grenzen die de geïnterviewde medewerkers voor Tele-Onthaal aangeven inzake zelfdodingpreventie, zijn keerzijden van specifieke kenmerken van Tele-Onthaal die ook als sterkte werden gewaardeerd. Vooral volgende kenmerken springen naar voor:

- het werken met vrijwilligers die geen gespecialiseerde interventies kunnen doen naar bellers toe;
- de kortstondige hulpverleningscontacten waardoor vrijwilligers geen begeleiding kunnen opnemen van bellers;
- de telefonische aard van de dienstverlening die impliceert dat vrijwilligers niet naar mensen toe kunnen stappen;
- het zelfbeschikkingsrechtprincipe voor bellers dat onder meer inhoudt dat

vrijwilligers niet vóór mensen kunnen handelen tenzij de uitzonderling van de 100 te bellen indien dit een keuze van beller is;

- de anonimiteit die voor sommige potentiële bellers net drempelverhogend kan werken (angst ervoor), die het onmogelijk maakt om samen te werken met andere hulpverleners rond concrete cliënten en die vrijwilligers in de onmogelijkheid stelt om naar cliënten toe te stappen - toch geven alle geïnterviewde medewerkers aan dat het anonimiteitsprincipe strak aangehouden moet (blijven) worden omdat het principe alleen dan algemeen een grote meerwaarde betekent.

## **9 Reflecties over effectiviteit en neveneffecten: impacttheorie**

De impact van Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie is niet te meten, zeggen de geïnterviewde medewerkers. Toch zijn zij vrij eensgezind over het belang van Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie: de geïnterviewde medewerkers zien Tele-Onthaal als een belangrijke buffer in de escalatie van problemen zoals zelfdoding.

Tegelijk wijzen geïnterviewde medewerkers erop dat de impact van Tele-Onthaal inzake zelfdodingpreventie enkel geldt voor de mensen die naar Tele-Onthaal bellen. Mensen die niet de telefoon nemen en 106 draaien, worden niet bereikt.

## **10 Probleem-, proces- en impacttheorie op elkaar betrokken: de programmatheorie beschouwd**

De vaststelling dat de geïnterviewde vrijwilligers, stafmedewerkers en directeurs een vrij coherent verhaal brengen over de zelfdodingpreventie via Tele-Onthaal valt wellicht grotendeels te verklaren vanuit de sterke nadruk die in Tele-Onthaal gelegd wordt op opleiding, vorming en supervisie van vrijwilligers. Twee soorten verschillen stellen we wel vast tussen vrijwilligers enerzijds en stafmedewerkers en directeurs anderzijds:

- de mate waarin de zelfdodingproblematiek en zelfdodingpreventie gesitueerd worden in een maatschappelijke context;
- verschillen in houdingen en vaardigheden waarvoor een groeiproces is vereist doorheen ervaring, vorming en begeleiding.

Tegelijk stellen we vast dat daar waar het zelfbeschikkingsrecht inzake zelfdodingpreventie door de geïnterviewde stafmedewerkers en directeurs geformuleerd wordt als een basisprincipe (een uitgangspunt), het zelfbeschikkingsrecht in de interviews met vrijwilligers naar voor komt als een regel en een techniek om zelfdoding

te voorkomen – het gevolg van een *gedeeltelijk* geslaagde vorming in deze?

Dat het Tele-Onthaalverhaal omtrent zelfdodingpreventie vrij coherent is, komt ook naar voor in de rode draden die we zien wanneer we probleem-, proces- en impacttheoretische bedenkingen van geïnterviewde medewerkers op een rij zetten:

- het belang van de bespreekbaarheid van problemen en van het intermenselijk contact;
- de rol van vroegtijdige preventie en dus een brede visie op zelfdodingpreventie;
- de opvang van crisissituaties;
- de (on)bekendheid van Tele-Onthaal.