

*Beste lezer, je hebt op dit ogenblik de brochure voor kandidaat vrijwilligers van Tele-Onthaal in handen. Dit is een kennismakingsboekje en geeft je de eerste nodige informatie. **Lees** dit boekje **aandachtig** en als het je aanspreekt, telefoneer ons tel.: (09) 220 82 92 en vraag naar Martine Claeys. Wij maken dan een afspraak voor een 1e **kennismakingsgesprek**.*

Reeds van bij de opleiding vergt dit **vrijwilligerswerk** veel van jezelf en van je vrije tijd. Maar **Tele-Onthaal** geeft je daarvoor ook dingen terug onder de vorm van **contact** met andere medewerkers, permanente **vorming, ondersteuning** door deskundige beroepskrachten, en uiteraard het **contact** met oproepers. Het contact met de oproepers zal je blik op het leven en de wereld **verruimen**. De mogelijkheid om een eindje mee op weg te gaan met een mens in nood maakt je leven **zinvoller**.

# Tele-Onthaal

## Oost-Vlaanderen v.z.w.

- ✓ is gestart op 15 januari 1971.
- ✓ heeft drie permanent-bereikbare telefoonlijnen op het nummer 106.
- ✓ werkt met 135 vrijwilligers.
- ✓ heeft per jaar ongeveer 27.000 oproepen.
- ✓ is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams ministerie van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen
- ✓ is lid van de Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen (F.T.O.) en van "International Federation of Telephonic Emergency Services" (IFOTES).
- ✓ Contact: Tel.: 09/220 82 92  
Email : [oost-vlaanderen@tele-onthaal.be](mailto:oost-vlaanderen@tele-onthaal.be)  
Website : [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)

### **de begeleidende staf** bestaat uit:

- ✓ een directeur
- ✓ vier stafmedewerkers
- ✓ twee administratieve medewerkers

Tele-Onthaal is een **telefonische** hulpdienst waar mensen met levensmoeilikheden **permanent** in alle **anonimiteit** een gesprek kunnen voeren met een **vrijwillige** medewerker.

### **telefonisch**

- ✓ een telefonische hulpdienst voor mensen in een crisissituatie, zowel jong als oud.

'Je kunt zo weinig langs de telefoon ...'

Inderdaad, maar er zijn ook enorme voordelen aan

- van overal bereikbaar
- weinig drempelvrees om contact te nemen
- de oproeper voelt zich sterk in het gesprek
- de oproeper kan vrijblijvend en gemakkelijk onderbreken.

### **permanent**

- ✓ dag en nacht, ook tijdens het weekend, gans het jaar door, voor iedereen bereikbaar.

Dit is belangrijk. Men kan moeilijk zeggen aan iemand die zich in crisis-toestand bevindt: Wacht nog even tot straks!

## **anoniem**

- ✓ Volkomen anoniem, waarin de oproeper en de medewerker voor elkaar onbekend blijven en elk gegeven strikt geheim blijft. De moderne mens wil nog wel praten, misschien meer dan ooit, maar met wie?

Voor heel wat mensen wordt het leven erg moeilijk gemaakt door schijnbaar kleine tegenslagen van allerlei aard. En soms durft, wil of kan men in een bepaald stadium van zijn probleem niemand rechtstreeks aanspreken. Men wil misschien wel persoonlijk spreken, doch op een zekere afstand.

## **vrijwilligerswerk**

- ✓ De gesprekken worden gevoerd door vrijwillige medewerkers die vanuit een vooropleiding en een permanent vormingsprogramma de nodige deskundigheid bezitten.
- ✓ Zij zijn ruimdenkend, want Tele-Onthaal wil iedere overtuiging eerbiedigen, zonder onderscheid van persoon, geloof of ideologie.
- ✓ Zij zijn bekommerd om wie klem zit en geloven dat mensen kunnen blijven groeien uit eigen kracht en met de hulp van anderen. Daarin wil Tele-Onthaal groeigericht werken, om mensen de kans te geven weer op eigen benen te staan.

## **verwijzen**

Tele-Onthaal is niet in de eerste plaats een verwijzingscentrum. Want verwijzen is dikwijls afwijzen.

Daarom is het belangrijk tot een gesprek te komen en niet zomaar dadelijk een adres te geven. Aan de telefoon zit een vrijwilliger die uitdrukkelijk wil luisteren om de ander de kans te geven zichzelf uit te

spreken opdat zijn situatie iets duidelijker zou worden.

Indien nodig zal hij de informatie doorgeven of opzoeken. Hij kan samen met de oproeper een meer persoonlijke hulpverlening uitzoeken en eventueel een begeleiding plannen.

## Een medewerker is:

- ✓ Een onbezoldigde vrijwilliger
- ✓ Een man of vrouw, van tussen 21 j. en 75 j., met elk mogelijk beroep, met eerbied voor ieders persoonlijke overtuiging.
- ✓ Open en ontvankelijk, zonder vooroordelen, zonder de behoefte om de oproeper een oplossing op te dringen.
- ✓ Bereid om in groep te werken, zich blijvend bij te scholen, en zich hierbij door de verantwoordelijken van Tele-Onthaal te laten begeleiden.

## Wat wordt er gevraagd van een medewerker?

- ✓ Een ernstige opleiding zowel theoretisch als praktisch. Er start een opleiding in het voorjaar en in het najaar.
- ✓ Tot deze opleiding worden alleen mensen toegelaten die op dat ogenblik, voor zover zij kunnen voorzien, vermoeden dat zij minstens 3 jaar zullen kunnen meewerken en maximum 67 jaar zijn.
- ✓ Deze opleiding is een pakket van 54 uren, gespreid over 13 avonden (1 per week) telkens van 20.00 tot 22.00 en 4 zaterdagen van 9.00 tot 16.00.

### programma van de opleiding

- 1 zaterdag (9.00 – 16.00): Kennismaking en selectiedag
- 1 zaterdag (9.00 – 16.00): Hulpverleningsvaardigheden
- 1 zaterdag (9.00 – 16.00): Relationeel verbindend werken
- 1 zaterdag (9.00 – 16.00): Oefendag: hulpverleningsvaardigheden
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Levensfasen en persoonlijkheidsontwikkeling
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Eenzaamheid

- 1 avond (20.00 - 22.00) : Depressie
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Bevestiging en erkenning
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Geschiedenis van T.O. + mentoren
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Verslaggeving + supervisie + verwijzen
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Seksualiteit en Seksbellers
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Veelbellers
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Verwerking na verlies
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Het verschil tussen feiten en betekenissen
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Crisisgesprekken
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Zelfdodingproblematiek
- 1 avond (20.00 - 22.00) : Hulpverleningsconcept

- ✓ Naar het einde van deze opleiding moet de kandidaat een praktische stage doen aan de telefoon onder begeleiding van een bekwame medewerker. Dit behelst 15 keer 3 uur. Deze wordt gespreid over een 3-tal maanden.
- ✓ Na de opleiding (m.a.w. dit geldt voor elke vrijwillige medewerker) zijn er twee soorten verplichte activiteiten:
  - 1e: elke medewerker volgt maandelijks twee bijscholingsactiviteiten (permanente vorming: algemene vormingsavond en intervisie)
  - 2e: elke medewerker doet per 4 weken 4 dienstbeurten, waarvan gemiddeld minstens 1 nacht om de 4 weken.
- ✓ Minstens twee maal per jaar heeft elke medewerker een persoonlijk gesprek met een staflid (supervisie) over zijn/haar functioneren als medewerker.

## **Wat doet een medewerker aan de telefoon?**

- ✓ Luisteren naar de oproeper.
- ✓ Zonder vooroordeel, zonder veroordeling wie of hoe of wat de oproeper ook is of welke ook zijn probleem mag zijn.
- ✓ De oproeper begeleiden in het omschrijven, verhelderen, duiden van zijn crisis, probleem of vraag.
- ✓ Ervoor zorgen dat de oproeper, zoveel als het kan, zelf een uitweg of een oplossing vindt, vanuit eigen energie en in zijn reële situatie. De medewerker hoeft er zich stevig voor om eigen oplossingen, normen en waarden aan de oproeper op te dringen.
- ✓ Geloven in de groeimogelijkheden van de oproeper. Daarom tracht hij niet alleen te luisteren naar de onmiddellijke vraag van de oproeper, maar naar de diepere, achterliggende betekenis. Tele-Onthaal medewerkers zijn dus geen oeverloos lankmoedige luisteraars.
- ✓ Intens werken om een communicatie, een ontmoeting tot stand te brengen die helend is en waarbij kwaliteit van aanwezigheid de basis vormt.
- ✓ Soms zal de medewerker de oproeper verwijzen naar verdere deskundige hulp. Hij doet dit niet als een vorm van afwijzen, maar als het beste besluit dat uit het gesprek duidelijk werd.

In onderstaande tabel kan afgelezen worden waarvoor en hoeveel keer Tele-Onthaal in 2009 opgeroepen werd :

GESPREKSONDERWERPEN			GESPREKONDERWERPEN		
<b>PARTNERRELATIE (6.359 – 19,8%)</b>					
Gemis aan partner	823	2,6%	Vervreemding, verveling	187	0,6%
Verliefdheid, partnerkeuze	753	2,3%	Andere intieme relatie	190	0,6%
Misverstanden, onbegrip	774	2,4%	Echtscheiding / einde van de relatie	1.742	5,4%
Spanningen en conflicten	1.860	5,8%	Cultuurverschillen	30	0,1%
<b>GEZIN EN FAMILIE (4.825 – 15,0%)</b>					
Relatie met ouder(s)	1.214	3,8%	Relatie met familielid	771	2,4%
Relatie met kind(eren)	2.707	8,4%	Veranderde gezinssituatie (vb. nieuw-samengesteld gezin)	71	0,2%
(On)gewenste zwangerschap / gezinsplanning	62	0,2%			
<b>RELATIE OMGEVING (2.060 – 6,4%)</b>					
Buurt	513	1,6%	Vrienden	540	1,7%
Werk	549	1,7%	Andere relaties	334	1,0%
School	124	0,4%			
<b>SEKSUALITEIT (517 – 1,6%)</b>					
Seksuele identiteit (homo, lesbische, bi)	130	0,4%	Masturbatievraag	76	0,2%
Seksueel functioneren	171	0,5%	Andere	113	0,4%
Voorlichting / contraceptie	27	0,1%			
<b>EENZAAMHEID (3.071 – 9,5%)</b>					
Tekort aan sociale contacten	2.137	6,6%	Andere	101	0,3%
Binnen bestaande sociale contacten	833	2,6%			
<b>LEVENSBECHOUWING (721 – 2,2%)</b>					
Levensbeschouwelijke vragen (zingeving, ethiek)	471	1,5%	Andere	56	0,2%
Identiteitsvragen	194	0,6%			
<b>ZELFDODING (1.308 – 4,1%)</b>					
Gedachten aan zelfdoding	854	2,7%	Poging tot zelfdoding	107	0,3%
Plannen tot zelfdoding	261	0,8%	Andere	86	0,3%
<b>VERLIESVERWERKING (1.187 – 3,7%)</b>					
Na overlijden	777	2,4%	Werkverlies	81	0,3%
Nabestaanden van zelfdoding	110	0,3%	Andere	190	0,6%

Verlies van vrijheid	29	0,1%			
<b>GEZONDHEID (6.339 – 19,7%)</b>					
Handicap	306	1,0%	Eetstoornissen	250	0,8%
Aids, seksueel overdraagbare aandoening	14	0,0%	Pijn	616	1,9%
Kanker	309	1,0%	Angst / fobie	598	1,9%
Slaapstoornissen	196	0,6%	Stress	409	1,3%
Dementie	32	0,1%	(On)tevreden met lichaam	55	0,2%
Depressie	1.808	5,6%	Ziekte	980	3,0%
Chronische vermoeidheid	195	0,6%	Andere	527	1,6%
Zelfverwonding	44	0,1%			
<b>AFHANKELIJKHEID (888 – 2,8%)</b>					
Alcohol	529	1,6%	Medicijnen	79	0,2%
Drugs	163	0,5%	Andere	97	0,3%
Gokken	20	0,1%			
<b>SLACHTOFFERBELEVING(1.612 - 5,0%)</b>					
Diefstal / inbraak / ongeval	84	0,3%	Oudermishandeling	65	0,2%
Ongewenste intimiteiten	97	0,3%	Oudermisbehandeling	22	0,1%
Seksueel geweld	135	0,4%	Partnermishandeling	291	0,9%
Incest	154	0,5%	Pesterij / stalking	384	1,2%
Kindermishandeling	112	0,3%	Andere	268	0,8%
<b>SPECIFIEKE THEMA'S (2.280 – 7,1%)</b>					
Daderbeleving	52	0,2%	Migratie	7	0,0%
Administratief	88	0,3%	Werkloosheid	75	0,2%
Financieel	707	2,2%	Dagelijkse activiteiten	269	0,8%
Materieel	118	0,4%	Zorglast	110	0,3%
Juridisch	237	0,7%	Andere	275	0,9%
Huisvesting	342	1,1%			
<b>VARIA (1.001 – 3,1%)</b>					
Vragen, klachten over professionele behandeling	160	0,5%	Goed nieuws	106	0,3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	104	0,3%	Andere	469	1,5%
Dank	162	0,5%			
<b>TOTAAL</b>				<b>32.168</b>	<b>100%</b>

## **Wat biedt Tele-Onthaal de medewerker aan?**

- ✓ Een degelijke vooropleiding, die volgende delen omvat
  - ken jezelf - groeicursus
  - kennisoverdracht
  - inoefenen van gespreksvaardigheden
  
- ✓ Een permanente voortgezette vorming, gemiddeld tweemaal per maand, gedurende de ganse tijd dat men meewerkt;
  
- ✓ Een kans om met een geëngageerde groep mensen mee te werken ;
  
- ✓ Een voorrecht om aan de telefoon mensen te ontmoeten die hun vertrouwen schenken;
  
- ✓ Een deskundige staf en secretariaat die als een ruggensteun de nodige begeleiding geven;
  
- ✓ Een kans om zich onbaatzuchtig en zinvol in te zetten voor anderen;
  
- ✓ Een kans om eigen intuïtief aanvoelen van mensen te verfijnen en te verrijken.

## Tele-Onthaal: een **ruimte**

- ✓ Waarin ik de vragende mens kan en mag **ontmoeten**;
- ✓ Waarin ik thuis kan komen, warmte ervaren, en waar vriendschap langzaam kan rijpen;
- ✓ Waarin ik me **mede-verantwoorde-lijk** voel voor die mens die zoekend is;
- ✓ Waarin ik risico's kan nemen om de draagwijdte van een probleem in te schatten en op te vangen;
- ✓ Waarin ik **groei kansen** krijg om een mens in nood beter te kunnen begrijpen.

En omdat ik in die ruimte **echt** mens mag zijn, met mijn mogelijkheden en beperktheden, ben ik er met een **groeierende motivatie**.

# Getuigenissen van medewerkers

## P., één jaar medewerker

Mijn eerste contact met Tele-Onthaal was een krantenberichtje waarin stond dat Tele-Onthaal op zoek was naar vrijwillige medewerkers. Ik dacht onmiddellijk: "Dat is iets voor mij". Vooral het anoniem zijn was en is iets dat mij sterk aanspreekt. Niet dat ik bang ben om verantwoordelijkheid op te nemen voor wat ik doe of zeg, maar ik ben ervan overtuigd dat dank zij de anonimiteit heel veel mensen dingen durven en willen zeggen die ze anders aan niemand kwijt kunnen.

Ik nam dus contact op en werd uitgenodigd voor een gesprekje. De heel directe aanpak verraste me een beetje. De eerste vraag bv.: 'Is het uw bedoeling om hier een stage te lopen?=' Dan werd mij gevraagd of ik mij wel realiseerde waaraan ik begon ... Dat wist ik natuurlijk niet. Het was net of men de kandidaat-medewerkers wou afschrikken. Die aanpak beviel me wel.

Toen volgde de opleiding. Het eerste wat me opviel was dat ik, samen met A. een heel stuk jonger was dan de anderen. Maar dat leeftijdsverschil is nooit een barrière geweest.

Dat was mijn eerste positieve ervaring met Tele-Onthaal. Ik werd aanvaard om wie ik ben en niet omwille van mijn leeftijd, afkomst, opleiding ... Van de opleiding heb ik in feite maar één ding onthouden en dat is het principe van de "haalbaarheid". Op de laatste avond van de opleiding zei men: "Van mij mag je alles vergeten wat hier verteld is, één ding echter moet je altijd blijven nastreven, nl. "haalbaarheid", zowel voor de oproeper als voor jezelf. Als je dingen nastreeft die je niet aankan, ga je er onderdoor".

Hoe langer ik medewerker ben, hoe meer ik het belang van dat principe inzie en ervaar.

Een derde belangrijke fase was het volgen en zelf voeren van gesprekken onder leiding van een mentor. Het eerste gesprekje dat ik voerde was één groot fiasco. Ik zat daar met mijn mond vol tanden, wist niet wat te zeggen, en wat ik zei was zo stuntelig dat ik bewondering

had voor de oproeper die nog 10 minuten geduld kon opbrengen voor hij het gesprek afbrak. Mijn mentor reageerde met een schaterlach die gans het huis op zijn fundamenten deed beven. Ik vond dat een prachtreactie waarvan ik veel meer leerde dan van een systematische analyse van wat ik verkeerd had gedaan.

Op de evaluatie zei mijn mentor dat mijn gesprekken nog een beetje groen waren. Ze zijn nu nog altijd een beetje groen - wel al heel wat minder - en ik hoop dat ze altijd een tikkeltje groen zullen blijven, zodat ik nooit in een routine verval waardoor de gesprekken te rijp zouden worden. Ik heb echter heel veel geleerd van mijn mentor. Dank je wel.

Nu ben ik dus medewerker van Tele-Onthaal. Ik heb hier al heel wat mooie ogenblikken beleefd: de nachtbeurten waar er meestal wel tijd is om met je collega-medewerker wat te praten, de samenkomsten na een intervisie of een vormingsavond, de talrijke gesprekken met oproepers die je in vertrouwen nemen, de professionele begeleiding van het team ...

Ik heb reeds heel wat geleerd binnen Tele-Onthaal zowel van de oproepers als van de andere medewerkers en dat op intermenselijk vlak als ook op algemeen maatschappelijk gebied. Het interessante van Tele-Onthaal vind ik dat je geconfronteerd wordt met mensen van alle leeftijden, standen en rangen, opleidingen, levensopvattingen, ervaringen ...

Alle mensen worden aanvaard en gerespecteerd om wat zij persoonlijk te bieden hebben.

## **E., 15 jaar bij Tele-Onthaal**

Een brok mensenleven, niet zonder sporen na te laten. Ik ben in Tele-Onthaal gekomen uit sociale bewogenheid, die me van in mijn kinderjaren is meegegeven: een spontaan openstaan voor en vriend van de mensen zijn, verder uitgebouwd in sociale studies en jeugdbeweging. Aanvankelijk had ik de bedoeling mensen in psychische nood te helpen. Het werd een echte ontdekkingstocht: de verscheidenheid en intensiteit van menselijk leed, het mysterie van elke mens, zijn zwakheid maar ook zijn sterkte en moed. Mijn verwondering en bewondering groeide, ook het besef van mijn kleinheid, mijn kwetsbaarheid. In plaats van mij hoger te achten, groeide een deemoed en bewondering, en het weten dat ik het met dezelfde geringe kansen waarschijnlijk minder goed zou gedaan hebben.

Ik heb me steeds gevoeld als een schakel in het grote werk van Tele-Onthaal. Een werk dat we samen in vriendschap moesten verwezenlijken, in vorming, in samen zoeken, afspreken, solidair handelen.

Met alles wat er in die grote groep kon gebeuren tijdens die 15 jaar werking - vreugdevolle en soms pijnlijke gebeurtenissen - was toch voor mij het aanwezig zijn aan de telefoon het belangrijkste en door alles heen zinvol om verder te werken.

15 jaar Tele-Onthaal is een lange periode, en steeds wilde ik me kritisch bevragen en vond ik vernieuwing en vorming zo noodzakelijk. Mocht ik ondervinden dat er sleet op komt of dat Tele-Onthaal een sleur wordt, dan zou ik liever stoppen.

Er zijn mooie, hoopvolle ogenblikken geweest, wanneer ik het gevoel had samen met de oproeper een lichtpunt te vinden, een spoor dat hoop gaf. Ook sombere momenten van machteloosheid en onwil, maar door alles heen toch de overtuiging iets diep menselijks te doen: solidariteit met en meedragen van het lijden van de medemens.

Tele-Onthaal heeft ook voor ons gezin veel betekend.

De kinderen vonden het fijn dat ik in Tele-Onthaal werkte en hebben nooit geklaagd over de vele uren afwezigheid. Voor hen is het ook een

aanmoediging tot sociale inzet, om ons gezin open te stellen. De jaren Tele-Onthaal hebben me ook ruimer gemaakt om hun problemen te beluisteren, aan te voelen, en een open gesprek mogelijk te maken. Zo is alles in 't leven: je geeft iets aan iemand, maar krijgt nog veel meer terug.

Ik droom voor Tele-Onthaal in de komende jaren: een grote dienstbaarheid en toewijding aan de oproepers; sterke solidariteit, eenheid en enthousiasme van de medewerkers.

## F., ex-medewerker

Toen de uitnodiging voor deze ontmoetingsavond in de bus viel, trokken mijn gedachten naar binnen en maakten een minutenlange close-up van meer dan een kwarteeuw TO-tijd.

Brandstof voor heel wat herinneringen.

Ik was jong en leefde nog onder een hemel van tijd. Aan de toekomst leek geen einde te zullen komen.

Nu er steeds minder "morgen" op mij wacht en almaar meer "toen" achter mij ligt, gebeurt het vaker dat er licht binnenvalt doorheen de openzwaaiende deur van mijn herinneringen. Daar vind ik de plek waar de tijd zich laat herlezen, waar als damp ontsnapt uit water intense ervaringen worden herbeleefd, waar het enige stukje paradijs ligt waaruit ik nooit verdreven word.

Midden in die groene oase koester ik alles wat ik binnen TO mocht beleven.

Toen ik me dertig jaar geleden als medewerker engageerde, stond ik er niet bij stil en ik had slechts een vaag vermoeden dat er zoveel waarheid schuilging achter een uitspraak van de filosoof P.Elouard:

*"Il y a un autre monde, mais il est dans celui-ci."*

Die andere wereld ontvouwde zich voor mij binnen de veilige biotoop van TO.

Een wereld die ik als een breuklijn ervaarde, en veel van wat ooit mijn mensbeeld vormde, werd op een hoop geharkt.

Er lagen ook geen blauwdrukken klaar, geen uitgeschreven reisroutes, alleen geduldige gidsen die me opwachtten en me op mijn eigen tempo de weg lieten verkennen.

Ik leerde daar voor het eerst dat de ware toedracht van feiten altijd ondergeschikt blijft aan de werkelijkheid van de directe ervaring, de enige weg die naar begrip leidt.

Dat waarheid een leegte is - moeilijk in woorden te vangen.

Dat ook wat subjectief is heel authentiek kan zijn.

Zoals pas op het einde van een volzin de betekenis zichtbaar wordt, zo besef ik bij het terugblikken hoe vruchtbaar deze visie op intermenselijk contact kan zijn voor het samenleven.

TO was jarenlang mijn opvangnet.

Met heel wat groeipijn heb ik er leren aanvaarden dat niet alles perfect hoeft te zijn en dat een "faux pas" bij het leven hoort zoals de nacht bij de dag.

Die andere wereld die ik binnen TO langzaam ontdekte, lag op een kruispunt van twee assen en had dus per definitie ook iets paradoxaals in zich.

Nergens was de confrontatie met de condition humaine zo indringend, nergens werden de contouren van het echte leven zo uitvergroot, met daar tegenover die enorme schutting voor menselijke kwetsbaarheid. De mythe van de doos van Pandora zou een beetje als metafoor kunnen dienen voor de wereld binnen Tele-Onthaal.

Zeus schonk Pandora het leven en als huwelijksgeschenk kreeg ze een mooie doos mee, versierd met goud en edelstenen. Om gelukkig door het leven te gaan, mocht ze echter nooit de doos openen. Door nieuwsgierigheid gedreven, opende zij toch dit prachtige schrijn. In één klap verspreidden zich over de wereld alle tegenslagen die een mens kunnen treffen: ziekte, pijn, ontgoocheling, eenzaamheid... Als laatste kwam de hoop naar buiten in de gedaante van een vogel, een boodschap van troost voor de gelouterde mens.

Nooit had ik het vermoeden dat mensen door zoveel leed konden getroffen worden en toch beschutting konden vinden onder de hoopvolle vleugels van Tele-Onthaal.

Maar er was ook meer dan alleen maar kommer en kwel.

De geborgenheid, de gezelligheid en de vele bijproducten van geluk: even stoom aflaten na een ingrijpend gesprek, de koffiepauze in de keuken, de jaarlijkse brief met verjaardagswensen, de toast op het nieuwe werkjaar, ik voel ze nog als warme gloed op mijn huid.

Helaas "partir c'est mourir un peu"...

Als door een magisch luik stapte ik de ontmoetingsavond binnen.

Een openstaande deur van een permanentie herinnerde mij eraan dat ik de dag van gisteren nooit zou kunnen overdoen.

Toch ervaarde ik er opnieuw die blijvende vriendschap tussen oud-medewerkers en en de warme aandacht van de teamleden als een

gouden handdruk na het uitwuiwen.

Hier schommelen echte waarden niet mee op het ritme van vraag en aanbod, en respect voor de mens staat er altijd hoofdletterd.

Een plek om te onthaasten, een ruimte om te kwadrateren want elke genodigde droeg toegevoegde waarde aan.

Voor dit echte thuiskomen zal ik wellicht nooit een verklaring kunnen vinden, want de verborgen ziel van TO zwijgt vaker dan ze spreekt.

Het was er goed vertoeven, die avond in november.

Panta rei...

Zo formuleerde Heraclitus van Ephese, 500 jaar voor Christus, zijn wereldbeeld.

Alles stroomt en niets is blijvend.

Van de kleinste zandkorrel tot de sterren aan de hemel, niets zal hetzelfde blijven.

Een visie om in te lijsten, dacht ik ooit.

Was hij dan echt zo visionair? En hoe zou hij nu aankijken tegen deze 21ste eeuw?

Het perpetuum mobile laat zich thans vertalen in hoge snelheidstreinen, supersonische vliegtuigen en extra snelle bolides die over onze wegen scheuren.

Breedbandlijnen en ADSL-lijnen verbinden in een mum van tijd alles met allen.

De meeneem-pizza, de snelle hap uit de drive-in, de walkingdiners, de haastige alternatieven voor het gezellig tafelen.

De nieuwe nomaden die met Gsm en Mp3-speler door de stad trekken.

De GPS die ons zonder omwegen naar het juiste adres leidt en de domotica die foutloos de juiste schakelaar in werking stelt.

We zijn pas echt trendy als onze agenda's overvol en onze weekends overbezet zijn.

Elk uur vraagt om opvulling en alles moet op schema liggen.

Permanente mobiliseerbaarheid is nu eenmaal een hot item waar niet aan te ontkomen valt.

Zou al dit hippe ook onze talenten tot samenwerken wel kunnen versterken, vraag ik me regelmatig eens af.

Ik heb er geen antwoord op en zal er ongetwijfeld wat genuanceerder

moeten over denken. Zeker nadat ik deze morgen tot mijn verbazing in een weekblad las:

"Welcome to the space age ... U kan nu aanschuiven voor een chatsessie met een TO-medewerker..." (Humo)

Misschien word ik met de jaren gevoeliger voor de gewrichtspijnen die al dat snelle spurten met zich meebrengt, en heeft deze lichte vorm van onbehagen alleen met randfenomenen van de huidige cultuur te maken. Of zouden deze bedenkingen dan toch eigen zijn aan het ouder worden? Ik sluit het niet uit, want mijn kleindochters vinden oma's struikelstenen pas echt wijs, "keitof" en vooral "mega-cool".

Als "vriend van de poëzie" vind ik vaak het antwoord tussen versregels. En waar mijn woorden stukrijden, neemt het gedicht van Adriaan Roland-Holst mijn zoektocht over:

Het diepe gelukkige water  
ligt onder late zon met zichzelf te spelen en later  
zal alles wat zo begon  
zijn einde in de scheemring wel nemen  
en ook in mijn ogen, maar niet  
in een hart dat ging zwemen  
naar wat geen oog meer ziet.

(A.Roland-Holst)

## G., 5 jaar bij Tele-Onthaal

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

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

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

Na een uur loopt het gesprek naar zijn einde. De belster is veel rustiger nu, al is haar situatie niet veranderd. Mensen vinden in zichzelf onvermoede bronnen, als ze maar niet alleen gelaten worden. Vandaar, ik hoor het Chris nog zeggen tijdens de opleiding: een beschaafde maatschappij heeft, 24 uur op 24, een spoeddienst voor eerste lichamelijke hulp, en ook een crisisopvang voor eerste geestelijke hulp.

Ik probeer vlug een glas water te halen, groet mijn collega die ook dorst

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

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

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

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

Ons werk is in elk geval zo georganiseerd dat we als vrijwilliger naar elkaar moeten luisteren. Elke maand intervisie rond een bepaald thema, bijna maandelijks vorming, supervisie bij het professionele team (dat omkadert en stuurt en begeleidt, een noodzakelijke steun voor elk van ons, op elk moment). Zo gaan de neuzen en de gedachten vanzelf in dezelfde richting. Je kunt als vrijwilliger dit werk niet op je eentje doen. Er moet een soort nederigheid blijven, die een ander woord is voor openheid, of willen bijleren. Het is vaak ook zo complex wat je hoort, of zo rakend, dat je er moet over praten. Met meer zie je meer. Met meer begrijp je meer.

Mijn volgende gesprek: man net terug van het mortuarium, waar hij nog 'ns afscheid heeft genomen van zijn gisteren plots gestorven vriendin.

Maar het is zacht verdriet dat ik hoor, want een mooie relatie, met veel liefde. En dat zeg ik hem ook. Maar ja, voor hij gaat slapen wil hij nog even dat kostbare verdriet delen. En hij weet dat hier iemand zit.

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

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

Soms passeert een leven dat zo pijnlijk is, dat je het inderdaad mee naar huis neemt. Naamloos. En misschien eenmalig. Misschien hoor je die stem nooit meer. Maar ook de andere kant beseft dat de T.O.-vrijwilliger geen doos met oplossingen heeft. En belt toch, soms zelfs, dat gebeurt, bij de laatste daad van afscheid nemen van het leven. Betekent het niet dat, hoe moeilijk ook, het daarop aankomt: op de ene mens die bij de andere blijft, op de ene mens die de andere niet in de steek laat, niet overlaat aan de totale eenzaamheid die de totale zinloosheid is? Het lijkt een contradictie: stoppen met leven en toch niet alleen willen zijn. Wat is dat geheim dat wij mensen delen...

Het is elf uur geworden. De volgende vrijwilligers zijn binnen gekomen. Ze "doen" de nacht, tot morgenvroeg. In de stilte van de donkere nacht wakker blijven voor de telefoon die gaat, de stem die wil spreken, het heeft iets van een groot geloof in de waarde van iedere mens, hoe klein en naamloos ook. Staan ook moeders en vaders niet op als ze geluid horen in de kinderkamer? Zo geven de nachtverpleegkundigen een

pilletje aan wie pijn heeft, schikken het hoofdkussen en laten wat licht aan in de verte. Zo sussen ze de dolende dementen, blijven er even bijzitten tot ze weer gaan slapen (zeggen dat het donker is en dat tonen door het gordijn weg te schuiven, maakt hen alleen meer angstig, hoorde ik vorige week in de intervisie).

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

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