

.....

# HALLO

Tijdschrift van de Vlaamse Tele-Onthaaldiensten



---

## **Eenzaamheid: jezelf terugvinden?!**

'Appendix bij de cijfers van het jaarverslag 2005.  
Beschouwingen bij de oproepen over eenzaamheid.'

Door: Pieter Van Waeyenberge, stafmedewerker Federatie Tele-Onthaal

---

### **Eenzaamheid: jezelf terugvinden?!**

- 1 Korte beschouwing.
  - 2 Inleiding.
  - 3 Enkele cijfers ...
  - 4 Zoeken naar evenwicht ...
  - 5 Eenzaamheid en alleen zijn.
  - 6 Eenzaamheid binnen een relatie.
  - 7 De oproepen.
  - 8 Wijze van gespreksvoering bij Tele-Onthaal.
  - 9 Profiel van de oproeper.
  - 10 Willen maar niet kunnen.
  - 11 Besluit.
-

## Eenzaamheid: jezelf terugvinden?!

### 1 Korte beschouwing vooraf.

➤ Eenzaamheid is universeel en hoort fundamenteel bij het leven. (Het is één van de realiteiten in het leven.) Vroeg af laat kan ieder van ons er mee geconfronteerd worden. Enerzijds kunnen gevoelens van eenzaamheid soms héél onverwacht en voor héél even opduiken, al dan niet als éénmalige ervaring. Anderzijds kan eenzaamheid als continue draad in het leven aanwezig zijn, zonder dat daarvoor een verklaring is. En eigenlijk hoeft die er ook niet te zijn: eenzaamheid gaat immers om een subjectieve beleving van de werkelijkheid die bepaalde percepties, gevoelens en emoties oproept.

➤ Dé eenzaamheid bestaat niet. Iemand kan zich in een bepaalde context of naar aanleiding van een bepaalde gebeurtenis eenzaam voelen terwijl een andere persoon in dezelfde situatie zich niet eenzaam voelt. Mogelijks is dit het gevolg van het al of niet aanwezig zijn van (realistische) verwachtingen die een persoon heeft ten aanzien van die bepaalde situatie.

Wanneer vooropgestelde verwachtingen niet worden ingelost (bijvoorbeeld binnen een relatie of ten opzichte van de kinderen) kan er sprake zijn van ontgoocheling en kunnen gevoelens zoals eenzaamheid een eigen leven gaan leiden. Zo kan de ervaring van gemis aan kwaliteit binnen een relatie bijvoorbeeld, iemand doen vereenzamen.

➤ Hoe omschrijven we eenzaamheid? Wat is dat gevoel dat mensen ongelukkig kan maken? We vinden in de literatuur veel verschillende definities en omschrijvingen van eenzaamheid. Om ons niet vast te pinnen op één definitie halen we een aantal gemeenschappelijke elementen aan die eenzaamheid proberen te verklaren. Heel wat omstandigheden en gebeurtenissen kunnen aan de basis liggen van gevoelens van eenzaamheid.

➤ Zo blijkt dat eenzaamheid niet enkel voorkomt bij iemand die alleen is. Ook in relatie met anderen kan een mens zich eenzaam voelen. Dit onderscheid wordt ook binnen Tele-Onthaal<sup>1</sup> gemaakt. Bij de registratie<sup>2</sup> van een oproep kunnen

---

<sup>1</sup> Tele-Onthaal (voortaan afgekort met TO).

<sup>2</sup> De vrijwilligers registreren elke oproep op een registratieformulier. Op dit registratieformulier kunnen maximum twee gespreksonderwerpen worden aangeduid. Men heeft daarbij de keuze uit 95 onderwerpen.

de vrijwilligers van Tele-Onthaal binnen de hoofdcategorie 'eenzaamheid' kiezen tussen: 'eenzaam binnen bestaande sociale contacten' of 'eenzaam door tekort aan sociale contacten'.

- Een ander belangrijk aspect in het benoemen van eenzaamheid heeft te maken met de balans van wat iemand verwacht en wat er is en/of wat men heeft. Als dit laatste als negatief wordt ervaren kunnen frustratie en gevoelens van eenzaamheid ontstaan. Het kan hierbij gaan om een realiteit die zelf werd gecreëerd (zelf een eind maken aan een relatie) of over een realiteit die iemand overkomt (de onverwachte dood van een goede vriend). Een oproeper verwoordde het als volgt:

*'Ik wil niet eenzaam zijn. Ik heb hier niet om gevraagd'.*

- Ook het tijdsperspectief speelt een belangrijke rol. Eenzaamheidsgevoelens worden sterker ervaren wanneer het uitzicht op verandering gering is. Volgende oproeper, bij wie een familielid was overleden, illustreert die onmacht:

*'Ik wil dat deze toestand zo snel mogelijk verandert, het kan zo niet meer verder.'*

## **2 Inleiding.**

Als grootste telefonische hulplijn in Vlaanderen ontvangt TO jaarlijks ongeveer 120.000 oproepen<sup>3</sup>. Uit analyse van de registratieformulieren, blijkt dat 12 % van die oproepen onder de rubriek 'eenzaamheid' worden gescoord.

Mogelijks betreft het een onderschatting omdat de vrijwilligers slechts 2 gespreksonderwerpen mogen aanduiden. We merken echter op dat de problematiek 'eenzaamheid' eveneens aan bod komt in andere gespreksverslagen<sup>4</sup> die niet specifiek onder de rubriek 'eenzaamheid' werden geregistreerd.

Om onze veronderstelling te kunnen toetsen werden gedurende 4 maanden alle gespreksverslagen met betrekking tot het thema eenzaamheid geanalyseerd. 2.682 gespreksverslagen werden weerhouden, op basis van twee criteria. Enerzijds werden alle

---

3 Meer informatie over de werking van TO en de oproepen is terug te vinden in het jaarverslag en op [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be).

4 De gespreksverslagen zijn een schriftelijke neerslag van de gesprekken aan de telefoon. Deze zijn enkel bestemd voor intern gebruik. De anonimiteit van de oproeper blijft steeds gewaarborgd met weglating van gegevens die een identificatie zou mogelijk maken.

verslagen (12% van de gesprekken in die periode) opgenomen waar eenzaamheid expliciet werd aangeduid. Anderzijds werden er door de stafleden verslagen toegevoegd waarin duidelijk merkbaar was dat eenzaamheid een onderliggend probleem was binnen het gesprek.

Vanuit een inhoudelijke analyse met enkele woordelijke weergaven van oproepers en een blik op de cijfers vanuit de registratiegegevens willen we een beeld schetsen op de problematiek 'eenzaamheid' zoals we er binnen TO mee te maken krijgen.

We stellen ons daarbij enkele vragen: Wat maakt mensen eenzaam? Hoe communiceren ze daarover? Hoe beleven ze hun eenzaamheid? Waarom wordt naar TO gebeld en wat zijn de verwachtingen hierbij? Wat heeft TO hen te bieden?

### **3 Enkele cijfers ...**

Vaststellingen in verband met eenzaamheidoproepen op basis van de geselecteerde registraties:

- de meeste (12%) oproepen situeren zich tussen 20 en 22 uur;
- 'eenzaamheid' is de enige categorie met meer heroproepen (mensen die meermaals opbellen) dan eerste oproepen;
- de thematiek komt procentueel meer voor bij mannen (15%) dan bij vrouwen (11%);
- 50% van de oproepers is ongehuwd, 22% wettelijk gescheiden, 14% is gehuwd en evenveel is weduw(e)naar;
- 76% van de oproepers leeft alleen, 10% leeft met een partner;
- 'eenzaamheid' komt voor in alle leeftijdscategorieën;
- 55% van de oproepers is in begeleiding (heeft regelmatig contact met een professionele hulpverlener);
- als eenzaamheid als één van de gespreksonderwerpen werd aangeduid, merken we dat er meestal een tweede gespreksonderwerp werd aangeduid;
- uit analyse blijkt dat in 70% van de oproepen, de vrijwilliger vooral 'luistert'.

Slechts in 6% van de oproepen werd geadviseerd aan de oproeper om actie te ondernemen;

- bij verwijzing gebeurt dit voor 20% naar het eigen sociaal netwerk en voor 10% naar de huisarts. Een kleinere groep van 8,5 % werd verwezen naar een vereniging voor alleenstaanden en 7% naar een zelfhulpgroep.

Uit analyse van de registratiegegevens blijkt dat er een complexe problematiek aan de basis kan liggen van eenzaamheid. Vanuit TO zullen we een aantal antwoorden trachten te formuleren.

#### **4 Zoeken naar evenwicht ...**

Uit de gesprekken merken we duidelijk dat het gevoel van er alléén voor te staan, zelfs binnen een relatie, in verhouding staat tot de eigen (subjectieve) verwachtingen ten overstaan van de partner, een situatie of gebeurtenis en de realiteit ervan. We zouden kunnen spreken over een balans die uit evenwicht is.

Volgend fragment kan dit uitgangspunt illustreren:

*Een moeder die haar dochter financieel steunt, verwacht in ruil dat zij haar méér bezoekt. Op de vraag van de TO vrijwilliger of haar dochter weet heeft over die verwachting antwoordt de moeder: 'Nee'.*

Het gaat hier om een niet uitgesproken verwachting die gevoelens van ongenoegen en eenzaamheid met zich meebrengt.

Als de realiteit niet aan de verwachtingen kan beantwoorden, worden die verwachtingen best bijgestuurd. Als de verwachtingen echter niet kunnen worden gecorrigeerd, zullen gevoelens van frustratie, onmacht, verdriet,... misschien wel blijven deel uitmaken van een bestaande context.

Deze gedachte wordt ondersteund door de talrijke oproepen waar 'eenzaamheid' een belangrijk aandeel in heeft:

- vele oproepers melden verlieservaringen; verlies van werk door ontslag of pensionering, verlies van de partner, een overlijden, een buitenlandse reis,...
- gezondheidsproblemen zoals depressie, borderline, CVS, handicap, ...

- problemen rond nieuwe levensfasen zoals het ouder worden,...
- het zich niet begrepen voelen door de partner, collega(s), ouder(s), kind(eren), ...
- problemen en conflicten zoals die zich voordoen in het gezin, op het werk, ...
- gebrek of tekort aan persoonlijke en/of sociale vaardigheden,
- het gemis aan sociale contacten,
- een ingrijpende gebeurtenis die de eigen waarden en normen ingrijpend beïnvloedt; incest, abortus, euthanasie, ...
- ...

Het gaat steeds om een tijdelijke, blijvende en/of gewijzigde situatie waarin een nieuw evenwicht moet worden gezocht. Een andere (nieuwe) levenssituatie meldt zich aan met een aantal onbekenden die de mens onzeker maakt.

Die periode van onzekerheid roept heel wat vragen op: 'Waarom en waarom ik?', 'Waarheen moet het nu en wat moet ik nu?', 'Waarom leef ik nog en hoe moet het verder?', ...

Vragen die reflecteren naar onszelf en die ons in de spiegel laten kijken. Vragen waarop enkel de betrokkene het antwoord weet. Vragen die een antwoord nodig hebben wil het evenwicht zich opnieuw kunnen herstellen.

Sommige mensen bellen in hun zoektocht naar antwoorden naar TO. Ze verwachten dan een pasklaar antwoord te krijgen. Helaas moet TO hen dat antwoord schuldig blijven. Wel kan TO luisteren naar hun vragen, ervaringen, bedenkingen en belevenissen. Samen met de oproeper kan nagedacht worden over mogelijke ingangspoorten ter ondersteuning zodat hij/zij leert omgaan met de eigen moeilijkheden, mogelijkheden, perspectieven en kansen.

Dat een oproeper in nood een hulpvraag heeft en die kan bespreekbaar stellen is vaak al een eerste en belangrijke stap in de goede richting.

Om de balans opnieuw in evenwicht te brengen kunnen twee pistes gekozen worden. Ofwel wordt er gesleuteld aan de verwachtingen ofwel wordt de realiteit aangepast. Beide wegen lijken misschien eenvoudig maar vragen heel wat inspanning.

Als de realiteit niet aan de verwachtingen kan beantwoorden, worden de verwachtingen best gecorrigeerd. Als de verwachtingen echter niet kunnen worden losgelaten zullen gevoelens van frustratie, onmacht, verdriet,... misschien blijven deel uitmaken van een bestaande context. Het loslaten of bijsturen van verwachtingen is echter geen makkelijke opgave.

Volgende fragmenten kunnen dit uitgangspunt illustreren:

➤ *Een moeder verwacht van haar zoon dat hij haar frequenter bezoekt. In dit voorbeeld lijkt het aanpassen van de realiteit niet direct voor de hand te liggen. De zoon heeft een voltijdse baan, en heeft een gezin. Hij moet een half uur rijden om zijn moeder te bezoeken. Het bijsturen van de verwachtingen van de moeder lijkt ons meer haalbaar. Doch niet eenvoudig. Twee realiteitswerelden kunnen naar elkaar toegroeien om het evenwicht in de balans te herstellen. De moeder kan leren inzien dat haar zoon toch al heel wat inspanningen levert en al het mogelijke doet.*

➤ *O. 'Ik voel mij zo alleen!'*

*TO. 'Hoe komt het dat je je nu zo voelt?'*

*O. 'Mijn zoon kijkt niet naar mij om!'*

*TO. 'Wat bedoel je daar juist mee? Vind je dat hij niet voldoende langskomt?'*

*O. 'Ja, dat is het. Hij belt me elke dag twee maal, maar bezoekt me maar 1 à 2 keer per week.'*

➤ Sommige oproepers formuleren onrealistische verwachtingen ten aanzien van het hulpaanbod van TO:

*'Jij moet mij helpen en wel direct, ik hou het hier niet langer uit'*

*'Help me, hoe kan ik mijn dagen vullen, zeg het me.'*

➤ *Mensen op zoek naar een partner bijvoorbeeld, voelen zich gefrustreerd, verworpen, gekwetst en vooral eenzaam en onmachtig. Hun realiteit voldoet niet*

*aan de verwachtingen en ze komen terecht in een realiteit van diep gekwetst-zijn, verdriet en pijn.*

*'Ik heb geen partner, ik wil een partner hebben, maar ik slaag er niet in.'*

## **5 Eenzaamheid en alleen zijn.**

Vanuit de eerder aangehaalde cijfers kunnen we veronderstellen dat je als single meer kans hebt om je eenzaam te voelen, alhoewel alléén zijn niet hetzelfde is als eenzaam zijn. Hebben mensen nood om hun ervaringen, belevenissen, gevoelens met iemand te kunnen delen? Wordt de vinger nog meer op de wonde gelegd in confronterende situaties als 'alléén zijn'?

De ervaring van (fysieke) afwezigheid en het besef van het gemis aan een relatie kan aan de basis liggen van de gedachte dat die leegte belangrijk is in de ervaring van zich eenzaam te voelen.

Volgende uitspraken en situatieschetsen illustreren dit:

*'De angst voor het alléén zijn is bij mij groter dan de eenzaamheid op zich.'*

*'Ik zit hier zo alleen, ik zou willen dat hier iemand is om samen dingen mee te delen, ...'*

*'In de week heb ik geen enkel probleem. Ik heb een drukke baan, mijn werk slurpt al mijn tijd en energie op. Op zaterdag lukt het ook nog, dan doe ik boodschappen en doe ik mijn huishouden, maar op zondag val ik in een gat ... Dan heb ik niemand om iets mee te doen.'*

*Een man die enkele jaren terug een ongeval heeft gehad en daardoor minder mobiel is geworden, heeft geen eigen familie meer en is volledig aangewezen op hulp van derden. Hij wordt gekweld door fysieke ongemakken maar het valt hem bovendien ook zwaar dat hij er alleen voor staat en enkel nog contact heeft met hulpverleningsdiensten.*

*Een oproepster wist niet wat gedaan omdat ze haar huissleutel was kwijt geraakt. Ze voelde zich hulpeloos... doordat ze op niemand een beroep kon doen.*

## 6 Eenzaamheid binnen een relatie.

Niet alleen alleenstaanden voelen zich eenzaam maar ook mensen verbonden in een relatie. Een mogelijke verklaring is dat partners elkaar willen sparen en daarom elkaar niet willen belasten met hun moeilijkheden. Partners kunnen daardoor alleen komen te staan met hun gevoelens. Het niet kunnen of willen praten kan een uiting zijn van het niet willen bedreigen van de opgebouwde intimiteit en het vertrouwen in elkaar.

Een oproep van een moeder, een half jaar nadat haar kindje overleed in een ongeval, kan dit verduidelijken:

*'Ik voel mij in de steek gelaten, want ik ben er nog niet overheen. Ik zou er graag kunnen over praten maar m'n man daarentegen zwijgt er over omdat hij er niet meer wil over praten. Hij heeft er geen nood aan en ik begin er dan ook niet meer over omdat ik er hem niet extra mee wil belasten, hij heeft al zorgen genoeg aan zijn hoofd'.*

Eenzaamheid binnen een relatie kan ervaren worden wanneer mensen zich niet begrepen voelen. Soms is men van mening dat de ander(e) niet wil of niet kan begrijpen. Maar tegelijk wordt ook begrip van die partner gevraagd. Echt luisteren naar elkaar, contact hebben en communiceren kan er voor zorgen dat de verbondenheid versterkt wordt.

Partners investeren soms in hun relatie uit angst om de partner te verliezen en er dan alléén voor te staan. Wanneer deze inspanning niet naar waarde wordt geschat door de partner, wordt soms een keuze gemaakt: de eigen realiteit wordt aangepast (door de relatie te beëindigen) of de eigen verwachtingen worden opzij gezet om te voldoen aan de verwachtingen van de partner.

*'Ik doe alles voor hem, maar hij vindt dat blijkbaar maar normaal.'*

*'Het kan niet altijd van één kant komen.'*

*'Binnen m'n relatie had ik niet meer mijn eigen leven, ik werd geleefd, ik leefde voor mijn partner en was de voeling met de maatschappij kwijt!'*

*'Hou eens rekening met mij, zie mij eens staan, erken mij voor datgene wat ik voor jou doe.'*

*'Ik heb op korte tijd al een aantal relaties achter de rug en ze mislukken allemaal ...'*

## 7 De oproepen.

➤ We merken dat de gesprekken over eenzaamheid binnen TO vaak vertrekken vanuit gevoelens van **angst, onmacht, soms ook schuldgevoelens**. Dit uit zich in vragen als:

*'Help me van m'n eenzaamheid af want ik zie geen uitweg meer ...'*

*'Ik heb deze situatie niet gewild ...'*

*'Ik voel mij schuldig omdat ik niets aan mijn situatie kan veranderen...'*

*'Waarom ben ik zo angstig, ik heb daar toch geen reden voor...'*

➤ **Vragen naar zingeving en leegheid** kunnen signalen van latente suicidaliteit zijn:

*'Allee mijnheer, voor wat leef ik eigenlijk nog nu mijne man gestorven is?'*

*'Ik ben net verhuisd. Ik heb alles en iedereen achtergelaten. Hoe moet het nu verder?'*

*'Ik ben net terug van een groepsreis die één maand duurde. Dat was de eerste keer in mijn leven dat ik mij gelukkig voelde. Ik ben nu net een week thuis en ik mis het zo. Ik wou dat ik daar opnieuw was. Dat gaf mijn leven zin.'*

*'Waarom moet mij dit overkomen, wat heb ik gedaan om dit te verdienen...'*

➤ Ook **onzekerheid en het gemis aan structuur** kenmerkt sommige oproepen:

*'Gaat het ooit nog beter gaan met mij...?'*

*'Is er wel een oplossing voor mijn situatie...?'*

*'Ik weet niet wat gedaan vandaag. Kan jij mij niet zeggen wat ik zou kunnen doen?'*

➤ Oproepers geven aan **verbitterd te zijn tegenover alles en iedereen**. Dit als gevolg van frustratiegevoelens die zich hebben opgestapeld.

*'Er is niemand die mij begrijpt, dus gij ook niet'*

*'Alle mannen zijn hetzelfde, ze willen maar één ding'*

*'Allé mevrouw de maatschappij, zeg nu zelf, 't is toch allemaal om zeep'*

*'Snapt gij nog iets van wat de politici doen?'*

➤ Mensen bellen ook naar aanleiding van een **directe gebeurtenis**. Ze geraken hun evenwicht kwijt en weten de gebeurtenis geen plaats te geven in hun leven: een deurtje van de oven dat stuk is geraakt, berichtgeving in de media, ruzie met de partner...

➤ Mensen **zoeken** op vlak van emoties **naar gelijkgezinden en naar bevestiging**. We zijn niet graag verschillend van de ander. Toch blijven we soms nog liever in de onzekerheid over onze eigen gevoelens dan gekwetst te worden door onbegrip...

*'Ik kan het je niet uitleggen...'*

*'Ik heb er geen woorden voor!...'*

*'Je begrijpt me zeker niet?'*

*'Ik vind het moeilijk mijn diepste gedachten en gevoelens te delen. Staan ze er wel voor open?'*

➤ Mensen die eenzaam zijn **zoeken naar begrip**, wat niet zo evident is, zo blijkt. Een oproepster onderstreept dit en we proeven dat ze dit zelf graag anders zou zien:

*'Mensen doen niets meer voor elkaar, het is elk voor zich.'*

*'Ik heb geen zin om een nieuwe relatie te starten, ik weet immers niet of ik nog iemand kan vertrouwen.'*

*'Begrijp je me?'*

➤ Soms wordt **eenzaamheid als een rode draad** doorheen een relatie ervaren, als continu aanwezig ... zoals bij volgende uitspraken:

*'Ik sta er eigenlijk altijd alleen voor.'*

*'Er komt niemand bij mij, er belt mij niemand... '*

➤ Soms is de **spiraal van negativisme** zo sterk dat oproepers elke tussenkomst

van tafel vegen:

*O: 'Ik kan niets meer, ik ben niets meer, ik heb niets meer, ...'*

*TO: 'Maar toch slaag je er in om voor je kinderen te zorgen en erover te waken dat ze het goed stellen.'*

*O: 'Ja maar, dat is toch maar normaal ...'*



Mensen stellen zich ook **vragen bij zichzelf**. Hun **zelfbeeld** komt onder druk te staan:

*'Zeg nu zelf, wat ben ik waard?'*

*'Het ligt aan mij, ik ben niet aantrekkelijk genoeg, ik kan niets, ...'*



**Omgevingsaspecten** kunnen het (relatieve) evenwicht grondig overhoop halen:

*'Er ligt sneeuw, ik kan nu mijn vader niet bezoeken in het rusthuis ...'*

*'Ik heb geen geld meer op mijn GSM kaart en moet dringend een vriend bellen. Zeg me wat moet ik doen!.'*

## **8 Wijze van gespreksvoering bij TO.**



In 70% van de oproepen luistert TO voornamelijk naar het verhaal van de oproeper. Vooral tijdens de eerste minuten van het gesprek hebben de oproepers de behoefte om de dingen te vertellen. Ze hebben vaak niemand anders bij wie ze terecht kunnen en zijn op zoek naar een klankbord. De vrijwilligers van TO proberen dat te zijn.

*'Ik ben wat blij dat ik het allemaal eens heb kunnen vertellen. Bedankt voor het luisteren.'*

*'Jammer dat mijn therapeut niet 24/24 te bereiken is, anders had ik naar hem gebeld en konden jullie andere oproepers te woord staan.'*

*'Ik ben blij dat ik m'n hart eens heb kunnen luchten.'*



**Praten over de eigen gevoelens, problemen en verwachtingen, ...** valt sommigen zeer zwaar. Er volgt regelmatig een negatief verhaal over de partner en

over wat men met hem/haar nog niet heeft willen of kunnen bespreken. Dit om velerlei redenen:

*'Hij begrijpt mij niet. Ik heb het nochtans zo moeilijk op dit moment.'*

*'Maar hij moet dat toch zien dat ik op de toppen van mijn tenen loop.'*

*'Ah ja, hij kan het niet weten, ik heb het hem nog niet duidelijk gezegd. Hij zal mij inderdaad niet aanvoelen.'*

➡ **Metacommunicatie** kan een oplossing bieden om gevoelens te helpen verwoorden. Vragen stellen ter verduidelijking kan misverstanden helpen verhinderen en voorkomen dat de oproeper zich verder afsluit (met bijhorende gevoelens van ongenoegen tot gevolg).

*'Wat versta jij daar onder?'*

*'Weet je wat ik daarmee bedoel?'*

*'Wat bedoel je daar mee?'*

➡ Gerichte vragen kunnen de oproeper het gevoel geven dat er **'echt' iemand luistert** en waardoor men zich erkent weet:

*'Wat houd je nu bezig?'*

*'Hoe komt het dat je het nu op dit moment zo moeilijk hebt?'*

*'Wat maakt dat je daar net nu wil over praten?'*

➡ Inhoudelijk variëren de gesprekken van praten over de dagelijkse dingen tot filosofische beschouwingen over **de vragen des levens**.

Vrijwilligers geven aan dat dit niet altijd de meest 'leuke' gesprekken zijn omdat de eigen inbreng relatief beperkt is en hulpeloosheid hen soms overvalt:

*'Ik voel mij hier zo hulpeloos bij dat ik niet kan helpen. Ik was machteloos en toch heeft zij nu wel het gevoel dat er iemand geluisterd heeft.'*

➡ Een **doorverwijzing** naar het eigen sociaal netwerk (oa. mantelzorg) of hulpverleningsdiensten gebeurt relatief weinig en omzichtig. Dit om de oproeper te vrijwaren van het gevoel opnieuw afgewezen te worden. Bovendien is ongeveer

1 op 2 oproepers, in dit onderzoek opgenomen, in begeleiding bij professionele hulpverleners.

## 9 Profiel van de oproeper.

➤ Sommige oproepers **ontbreekt het aan assertiviteit**:

'Ik durf dat niet te zeggen ...'

'Wat zal die wel niet van mij denken?'

➤ Andere bellers ondervinden **moeilijkheden in het leggen van contacten** met vreemden (iemand die ze voor het eerst ontmoeten).

➤ Enkelen zien in TO zelfs een bemiddelaar om contacten voor hen vast te leggen. Ze staan er niet bij stil dat ze **zelf die stappen kunnen zetten**.

Wanneer we minder goed functioneren blijkt onze voeling met de omgeving vernauwd en wordt 'contact nemen en/of leggen' blijkbaar moeilijk:

'Zou jij X eens kunnen opbellen voor mij zodat we eens kunnen afspreken.'

➤ Mensen kiezen er soms ook voor hun **emoties stil te houden omwille van het bewaren van de rust en de vrede**. Anderen houden hun emoties voor zich omdat ze er niet durven of kunnen over spreken. Het risico schuilt er wel in dat een slapende vulkaan wakker wordt en barst.

➤ Oproepers zoeken vooral naar **bevestiging**:

'Wat vind jij er van?'

'Wat zou jij doen?'

'Denk je er net zo over.'

'Vind jij dat ik goed bezig ben?', ...

➤ Het gebeurt ook af en toe dat een **oproeper onder invloed** is: van drank, drugs of sedativa... Deze oproepers zijn in hun zoektocht naar antwoorden de weg kwijt geraakt.

➔ **Schaamtegevoel en de angst** voor de reacties van anderen, onzekerheid en wantrouwen in de eigen omgeving kunnen een aanleiding zijn om naar TO te bellen, dat anoniem werkt. Daar kunnen ze met een veilig gevoel over hun problemen spreken.

'Ik vind het belangrijk dat er iemand is die luistert zonder commentaar en roddels achteraf.'

➔ Oproepers zijn het niet gewoon of hebben het niet geleerd om **over zichzelf na te denken**. Wanneer aan deze mensen gevraagd wordt om op zoek te gaan naar wat ze echt graag doen, dan kunnen ze daar niet altijd een antwoord op geven. Zulke vragen zijn vaak (heel) confronterend ...

➔ Bij sommige bellers is de **onmacht** zeer groot en **ontbreekt de kracht** zodat ze blijven vasthouden aan hun verwachtingen. De frustraties en het daarbij horende gevoel er alleen voor te staan behoort dan mogelijks blijvend tot hun gevoels- en ervaringbeleving.

*'U werkt bij TO, u moet mij helpen, u bent daar voor opgeleid.'*

➔ Voor sommige oproepers is **TO het enige contact met de buitenwereld** en kunnen gesprekken moeilijk afgerond worden.

We kunnen concluderen dat het belangrijk is stil te staan bij de ervaringswereld van de oproeper en de oproeper ook te laten stilstaan bij zichzelf. Wat is zijn beleving? Hoe wordt zijn werkelijkheid ervaren? Welke mogelijkheden ziet men nog voor zichzelf. Hoe kan dit congrueren met de omgeving en de context waar men deel van uitmaakt?

Op die manier kan de oproeper vanuit zijn eigen sterkten en zwakten (die men 'in dialoog' heeft ontdekt) werken aan zichzelf en zijn situatie.

Niet iedereen is echter in staat om zelfstandig die stap(pen) te zetten. Het is dan ook geen schande beroep te moeten doen op professionelen die daarbij kunnen helpen.

## 10 Willen maar niet kunnen.

*'Ik weet perfect wat ik moet doen, ik wil het ook doen, maar ik kan het niet! Ik beschik op dit moment over te weinig kracht. Ik heb geen energie meer, ik ben op.'*

*'Het ontbreekt mij aan draagkracht.'*

*'M'n energiepeil zit onder nul. Ik weet niet waar ik vroeger de kracht vandaan haalde, maar nu kan ik niet meer. Ik zou zo graag weer dezelfde zijn ...'*

- Zeker als de eenzaamheid jaren duurt vraagt het ontgroeien ervan heel veel moed, kracht en energie. En net die energie is door jarenlang isolement vaak sterk verminderd.
- De ervaring van de realiteit en de verwachtingen die daar kunnen tegenover staan afwegen en op elkaar afstemmen is belangrijk maar tegelijk moeilijk. Van kleine dingen leren genieten, ze weten te appreciëren en te waarderen kan een start betekenen om positieve energie te krijgen. Energie die nodig is als opstap naar bijvoorbeeld het zoeken van contacten met anderen.

Helaas is dit een voorgeschreven weg maar is de eindmeet niet altijd haalbaar. Met voldoende steun vanuit de omgeving en/of (psycho)therapeutische hulp kunnen sommigen de vicieuze cirkel doorbreken. Anderen blijven hangen in de negativiteit van de eenzaamheid. Een vrijwilliger antwoordt dan ook terecht:

*'Ik wil je wel helpen en nabij zijn, maar je zal het nog altijd zelf moeten doen'.*

## **11 Besluit.**

De vrijwilligers aan de telefoon kunnen de problematiek van eenzaamheid niet 'oplossen'. Uit de vele gesprekken blijkt wel dat ze toch heel wat te bieden hebben.

In eerste instantie, en waarschijnlijk halen we meteen het belangrijkste aspect aan, kunnen de vrijwilligers de sterkte van 'het gesprek' aanbieden. Het feit dat de oproeper een gesprekspartner heeft gevonden en het feit dat deze zich beluisterd weet wordt geapprecieerd. Belangrijk is dat de vrijwilliger open staat voor het verhaal van de oproeper, dat de vrijwilliger de oproeper probeert nabij te zijn in de realiteit van het moeilijke moment zonder er al te snel aan voorbij te gaan (bijvoorbeeld door te verwijzen). Dat kan door de gevoelens van de oproeper te helpen verwoorden, z'n gedachten te verduidelijken, probleemstellingen te parafraseren en te synthetiseren zodat de oproeper eens 'alles op een rijtje' kan zetten. De oproeper wordt op die manier ondersteund in zijn zoektocht naar perspectieven.

De oproeper ervaart zo er niet alleen voor te staan en dat gevoel zorgt voor opluchting. Bovendien is het een bevrijding dat het (taboe) probleem van de eenzaamheid

bespreekbaar wordt gemaakt. De vrees toch niet begrepen te worden en/of de angst om afgewezen te worden doet mensen in hun schelp kruipen. Het wantrouwen in de omgeving kan zeer groot zijn. Of is het de angst voor onbegrip die verlamvend werkt?

Het gevoel van eenzaamheid kan zo zwaar wegen dat de (aanwezige) negativiteit het individu in de onmogelijkheid brengt om zaken die wel goed lopen nog te (willen of kunnen) zien.

Hier kunnen de vrijwilligers een belangrijke rol spelen. De kans dat de eigen negativiteit (die door de oproeper wordt ervaren), veralgemeend wordt, is reëel : *'Bij mij lukt niets', 'Niets is nog goed'*. Dit negatief perspectief ombuigen naar positieve energie is moeilijk, maar mogelijk. De oproeper in crisis bevragen over zijn gedachten en gevoelens en deze toetsen en ze tevens te laten verwoorden zal hem helpen om een meer genuanceerde kijk op de (zijn) werkelijkheid te krijgen.

Een ander belangrijk aspect is het herformuleren of bijsturen van de verwachtingen van de oproeper. Al te grote of niet realistische verwachtingen veroorzaken frustratie die leidt tot een groeiend gevoel van ongenoegen, verlatenheid en verbittering. Zo gaat men zich vergelijken met anderen en misschien percipiëren dat die het anders (beter) hebben:

*'Ik ben succesvol in mijn werk, maar daarbuiten heb ik niets ...aldus een oproeper.'*

*'Mijn collega's hebben daarnaast eveneens nog een druk sociaal leven.'*

Een positief lichtpunt en een complimentje versterken het zelfvertrouwen. Vragen die peilen naar positieve elementen zijn een meerwaarde in de ondersteuning ervan: *'Wat zijn nog positieve dingen voor jou? En: 'Wat betekent dit voor jou?'* Een gewijzigd (versterkt) zelfvertrouwen is nodig om nieuwe stappen te kunnen zetten (contacten aangaan met de omgeving en sociale engagementen).

Samen zoeken naar realistische stappen met de nodige aanmoediging (duwtje in de rug) dragen bij tot de ontwikkeling van de persoonlijke vaardigheden van het individu. Vaardigheden die op termijn een minder eenzaam leven kunnen mogelijk maken.

Binnen een relatie komt het er op aan dat partners de positieve elementen (her)ontdekken en (opnieuw) begrip leren opbrengen voor mekaars gedrag en denkpatronen. Individuen zijn verschillend en anticiperen (vanuit hun eigenheid) verschillend op elkaar, op gebeurtenissen, op toestanden... De balans van geven en

ontvangen, het positieve ervaren, kan vermijden dat beide partijen (nog) verder van elkaar wegglijden in hun eigen isolement.

Praten over eenzaamheid zal de eenzaamheid niet oplossen. Wel kan het helpen om de situatie (voor even) wat draaglijker maken. Het blijkt uit de gesprekken dat het vooral bevrijdend werkt om het allemaal eens te hebben kunnen zeggen. To blijft dan ook bereikbaar voor mensen die menen 'niemand te hebben om mee te spreken'.