

Een sensoorgesprek komt van twee kanten

Bij de pensionering van **Marijke van Essen**
Rotterdam, **24 september** 2010

Ik begreep van de mensen met wie ik ter voorbereiding van deze gelegenheid sprak, dat jullie er in alle bescheidenheid voor kiezen om niet te veel het woord 'hulpverlening' te gebruiken, wanneer jullie spreken over jullie activiteiten. In publicaties valt vooral het woord 'vrijwilligers' op. Marijke noemt haar vrijwilligers 'geoefende gesprekspartners'.

Nu goed, misschien zijn jullie geen 100% professionele hulpverleners, dan toch voor 200% oorverleners.

Het is een merkwaardige zaak, dat mensen zich bij de omschrijving van hun engagement beperken tot de stelling dat ze in eerste en laatste instantie een luisterend oor bieden aan wie in eenzaamheid, woede, verdriet of ontgoocheling nood heeft aan de echo van een menselijke, begrijpende stem.

Nu denk ik persoonlijk dat jullie veel meer doen dan dat en ik denk bovendien dat Marijke daar – voor wat betreft de regio Zuid-Holland betreft – een aardige duit bij in het zakje heeft gedaan. Daarover straks meer.

Eerst en vooral moet ik mijn stelling hard maken dat een vrijwilliger in een telefonische hulpdienst nog wat meer doet dan luisteren, ook al dreigt het telefonisch karakter van het contact vooral het oor op de voorgrond te plaatsen. Ook de chat en de mail zorgen niet direct voor goed zichtbare visuele tekenen van de effecten die je met je vragen en tussenkomsten teweegbrengt.

Ik wil u in dit verband de Zwitserse romancier en filosoof Pascal Mercier voorstellen. Pascal Mercier is een pseudoniem voor de in 1944 in Bern geboren Peter Bieri, hoogleraar filosofie aan de vrije universiteit van Berlijn. Hij begon op wat men doorgaans rijpere leeftijd noemt romans te schrijven en zijn debuut ging onder de titel *Perlmann's zwijgen*. Deze roman beschrijft een bijna vier weken durende internationale bijeenkomst van onderzoekers uit diverse vakgebieden; de bijeenkomst heeft plaats in een hotel in Italië, in de buurt van Genua, en bestaat uit een afwisseling van conferenties over elkaars teksten en publicaties, studietijd en vrije tijd. Een van de gasten, een Russische taalkundige, Leskov genaamd, heeft een tekst geschreven over de rol van de taal bij het vormen van herinneringen. Ik moet zeggen dat ik mij – naast het plezier bij het lezen van deze roman – bijzonder aangesproken voelde door wat de auteur uit die zogenaamde tekst van Leskov in zijn verhaal verweeft. Laten we even kijken naar de eerste zin van Leskov's tekst: *Ik zal uiteenzetten dat en in welke zin wij, door onze herinneringen onder woorden te brengen, die herinneringen, en daarmee het persoonlijk beleefde verleden, in de eerste plaats creëren*¹.

Dit klinkt erg radicaal; de stelling suggereert dat we in het vertellen van onze ervaringen en belevenissen geenszins bezig zijn met objectieve feiten te rapporteren, het suggereert dat elk verhaal, elke anekdote uit ons huidig en uit ons voorbij bestaan in zekere mate door onszelf gemaakt wordt, dat we er een eigen draai aan geven. Of we nu feiten uit het verleden vertellen, of een relaas brengen van allerlei actuele verwickelingen in ons leven, dit alles is – zo kunnen we Leskovs uitspraak begrijpen – een nieuwvorming, een tafereel dat hier en nu, aan de telefoon of in de chat of mail, ontstaat en vorm krijgt. In die zin is elk verhaal, vaak met horten en stoten en veel tranen en zuchten verteld, het begin van iets nieuws, een wending waarvan de mens in nood vooraf geen enkele notie had. Ik werd getroffen door een van de verhalen in de brochure *Een halve eeuw echte aandacht*. In het verhaal *Die nacht* schrijft een vrouw, die opgescheept zit met een aan alcohol verslaafde en bijwijken

¹ Onderlijning door DB.

agressieve echtgenoot: “Voor het eerst noemde ik de dingen bij hun naam.” En: “Ik hoorde mezelf dingen zeggen die ik nooit eerder had durven zeggen.” Nochtans zou men bij een vlugge kennisname van de feiten kunnen zeggen dat die vrouw niets anders deed dan eindelijk eens vertellen in welke miserie ze zich bevond en hoe ellendig ze zich daarbij voelde.

Bij nadere beschouwing zien we, met Leskov, alias Mercier, dat er heel wat meer gebeurt dan dat. Door de wijze waarop ze aan de praat raakt, door de wijze waarop ze beluisterd en benaderd wordt door die geoefende gesprekspartner, ontwerpt ze een gewijzigde schets van haar leven, een schets die er voor haar behoorlijk nieuw uitziet. Wat er verandert is niet alleen dat ze het eens kan zeggen, neen, ze krijgt als het ware al vertellende, een tafereel voor ogen waarin duidelijker dan ooit de pijnpunten, maar ook de opgaven belicht worden die van haar binnen korte of langere tijd actie, besluitvaardigheid en heel veel moed zullen vragen. Van een vrouw die in de ellende vastzit wordt ze een vrouw die de kiemen ziet van een ander leven.

In de stelling van Leskov zit bovendien de gedachte dat wij in het vertellen van de zaken die we hebben meegemaakt, een bepaald beeld van onszelf scheppen, waarbij het nog maar de vraag is in hoeverre dit beeld door eventuele andere betrokken zou kunnen bevestigd worden. Met andere woorden, wij geven niet zomaar weer wat er gebeurde en welke weerslag dat in ons binnenste had, neen, via het vertellen van onze (recente en minder recente) herinneringen maken we een beeld van onszelf, articuleren we onszelf, presenteren we onszelf op een bepaalde manier. Het spreekt vanzelf dat dit onze gesprekspartner, in dit geval de vrijwilliger van Sensor, niet onberoerd laat en dat hij of zij zich in de context van het telefoongesprek of de chat op dat beeld zal afstemmen, zoals hij of zij het ‘leest’ en ervaart. Aan weerszijden van de telefoon of van het klavier zitten dus mensen die een nieuwe realiteit creëren, een realiteit van mensen die zich tot elkaar verhouden. Mee door de krachtige signalen van de vrijwilliger, die bij de vrouw in *Die nacht* een beeld oproepen van iemand die beschikbaar is, groeit er stukje bij beetje een vrouw die haar leven in eigen handen neemt, die niet alleen voor haar entourage, maar ook voor zichzelf, geleidelijk een andere vrouw wordt.

Het vertellen van het (ook recente) verleden is een onderneming “waarbij heel andere krachten een rol spelen dan alleen de bedoeling om de in de herinnering opgeslagen zaken detailgetrouw weer te geven.” Volgens Leskov, is de verteller voortdurend aan het pogen om die herinneringen, die ‘feiten’ tot een zinvol geheel te smeden en datgene wat niet in een zinvol en logisch kader ingepast kan worden, is gedoemd om ‘vergeten’ te worden. Het is pas in gesprek met iemand anders dat een andere mogelijke logica zichtbaar wordt, dat wat vergeten dreigt te worden, weer aanwezig is, met andere woorden, dat er een ander, een nieuw ontwerp van de persoon en haar levensloop opdoemt.

De vrouw in *Die nacht* schrijft: “Het kwam niet in mij op om de situatie te verbeteren. Ik had geleerd dat een huwelijk voor altijd is en dat je je naar je lot moet schikken.” Pas in het gesprek met die geoefende gesprekspartners ontstond het begin van een ander verhaal, een andere vrouw, iemand in wie het wel degelijk opkwam dat ze haar situatie kon verbeteren en dat je ook op je eigen lot invloed kunt hebben.

U heeft alvast in de gaten waar ik met dit alles naartoe wil. Of we nu spreken over de professionele hulpverlener, werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg, of over een vrijwilliger die de telefonische hulplijn bemant of bevrouwt, het gaat in beide gevallen om mensen die betrokken zijn in het ontstaan en het evolueren – hier en nu en telkens opnieuw – van verhalen uit en over het dagelijks leven van mensen in nood. We komen er niet met de eenvoudige voorstelling van zaken, die zegt dat het verhaal voordien al klaarlag om verteld te worden en dat het alleen aan een luisteraar ontbrak, een luisteraar die het verhaal zou opvangen zoals het klinkt en het bewaren en beluisteren en respecteren. Als we Leskov en dus Mercier mogen geloven, ontstaat, op het moment van de telefonische conversatie zelf, een nieuw verhaal, nooit een kopie van wat iemand evengoed aan de buurman zou kunnen

vertellen of opschrijven in zijn dagboek. Het vertellen van het verhaal – in aanwezigheid van een luisterende derde – doet iets met het verhaal, verandert het verhaal. Waar we allen op uit zijn is dat het verhaal verandert in een gunstige richting, minstens door het feit dat één sterveling zich de moeite getroost zich erin te verdiepen.

Het verhaal tot een zinvol geheel smeden houdt volgens de auteur ook in dat de eigen handelingen, het eigen aandeel in dat verhaal, voor de verteller begrijpelijk en aanvaardbaar zijn. “De verteller rust niet vooraleer hij zichzelf in zijn verleden kan herkennen.”

In dit alles schuilt meer dan genoeg redenen om ook in het kader van de telefonische hulpdienst voortdurend bezig te zijn met reflecteren, opleiden, begeleiden en leren. Het zich afstemmen op het evoluerende verhaal van de beller of de chatter, op de oude en nieuwe thema's die in de gesprekken aan de orde komen, veronderstelt wakkere lieden, die zich permanent bezinnen over de kwaliteit en de effecten van wat ze doen.

Perlmann zelf voegt er nog enkele beschouwingen aan toe, die ook voor ons van belang zijn. Denken in taal betekent denken in zinnen, in ‘statements’; het betekent dat een bepaalde gedachte in ons postvat, op een bepaalde manier geformuleerd en dus met een bepaalde betekenis geladen, waardoor andere mogelijke formuleringen en dus betekenissen uitgesloten worden. Als iemand aan de telefoon zegt: “hij heeft me bedrogen”, dan is dit niet zomaar een feitelijke weergave van wat ook een objectieve buitenstaander zou kunnen concluderen. Het is een statement dat een interpretatie bevat, als het ware een theorie in een notendop over wat er aan de hand is. Maar deze theorie maakt andere theorieën onmogelijk en ze brengt de noodzakelijk erbij horende emoties en gevoelens met zich mee. U weet uit ervaring dat het niet opgaat om te repliceren: “u voelt zich bedrogen” (met een ondertoon van: of hij u werkelijk heeft bedrogen zullen we maar even in het midden laten). Het risico is groot dat de beller de indruk krijgt dat u haar niet gelooft, of haar op andere gedachten wil brengen; en daar is ze nog helemaal niet aan toe.

Wat Leskov respectievelijk Perlmann zeggen, is in kringen van communicatietheoretici genoegzaam bekend. Laten we even een paar zaken op een rijtje zetten, waarmee u dagelijks te maken hebt in uw telefoongesprekken en/of uw chatsessies.

- Het verhaal, zoals het zich ontvouwt, zoals het door de oproeper wordt verteld, blijkt in zijn verloop bijzonder gevoelig te zijn voor de reacties van de vrijwilliger. Reacties, vragen, bedenkingen, opmerkingen, kunnen ervaren worden als steun, maar ook als veroordeling, als een uiting van onbegrip, als een confrontatie in de geest van ‘u hebt het zelf gezocht’, enzovoort. De vrouw in het verhaal *Die nacht* schrijft, en daarmee verwoordt ze iets zeer essentieels: “ik wist dat ik er niet op afgerekend zou worden”. Het is niet makkelijk om bij iedereen de juiste toon en de juiste benadering te vinden. Dat is zoekwerk en het is bovendien van een zekere moeilijkheidsgraad, omdat het medium van het zien van elkaar is uitgeschakeld; het is dus moeilijker om in te schatten wat je vragen of interventies met de verteller doen, of ze hem op de goede weg zetten, blokkeren of in de war brengen. Dit vereist een fijn aanvoelingsvermogen, dat men met veel oefening, met vallen en opstaan verwerft.
- De nood aan begrepen worden dient zich tevens aan als een vraag, soms een eis, om gezien te worden als iemand die zich in moeilijke omstandigheden zinvol gedraagt. Het beeld dat de verteller van zichzelf creëert is niet zozeer een statement, dan wel een verzoek om zo naar hem of haar te kijken, zodat hij in zijn of haar eigen ogen overeind kan blijven en bovendien de oordelende blik van de samenleving kan doorstaan. Grote verleiding is telkens weer dat we mensen proberen op sleeptouw te nemen om anders tegen de dingen aan te kijken, om zich anders te gedragen, een ander beeld van zichzelf te ontwikkelen, zonder dat we eerst en vooral stilstaan bij het beeld dat er actueel is. De verleiding is telkens opnieuw dat we tegen de gedeprimeerde zeggen ‘wees optimistisch’, tegen de bange ‘heb geen angst’, tegen de woedende ‘wees niet zo boos’. Daar speelt ook onze eigen levensfilosofie en

levensgeschiedenis een rol. Het kan voor de optimist tot in de kist bijzonder moeilijk zijn om geduldig te luisteren naar iemand die in de put zit en niet aan te komen met “kop op, sla de hand aan de ploeg, er zijn ergere dingen in het leven en in de wereld...” De cynicus staat bloot aan de verleiding om de beller te laten voelen dat er toch geen echte beterschap mogelijk is in dit ondermaanse en de eeuwige humorist dreigt met een kwinkslag elke verdieping van het verhaal onmogelijk te maken. Met andere woorden, de titel van deze bijdrage, *Een Sensoorgesprek komt van twee kanten*, suggereert dat ook de geoefende gesprekspartner een specifieke inbreng heeft en dat hij of zij iets van zichzelf legt in zijn benadering van de ander. Ik kom daar zo dadelijk op terug.

- De wijze waarop de beller of chatter vertelt over wat hem of haar bezighoudt, is uiteraard een ‘talig’ proces. Denken in taal betekent denken in zinnen, zo schreef Perlmann. En met die zinnen worden wij geconfronteerd: “er is niemand die mij de moeite waard vindt”; “iedereen mijdt mij”, “ze doen het om mij te pesten”... Alternatieve zinnen zijn onwaarschijnlijk geworden. Niet onmogelijk, want het is juist het luisterende gesprek dat weer een begin kan maken met zinnen waarin meer nuance, meer kleur, meer verschil zichtbaar wordt.
- En een bijzonder moeilijke: luisteren blijkt niet altijd luisteren te zijn. In de geschiedenis van de telefonische hulpverlening heeft men zich – net zoals in de professionele hulpverlening – geïnspireerd aan enkele basisprincipes van het helpende gesprek, zoals die door Carl Rogers en anderen zijn ontwikkeld en uitgewerkt. We kennen allemaal de noties van acceptatie, echtheid of congruentie, empathie. En tegelijk weten we dat het door dik en dun propageren en toepassen van deze principes het risico inhoudt dat we het gedrag en de beleving van de gesprekspartner gaan voorstructureren. We veronderstellen als het ware dat zij zich onvoorwaardelijk geaccepteerd voelt, dat hij zich begrepen voelt en ervaart dat wij de dingen zien zoals hij ze ziet, dat zij het gevoel heeft dat er tussen ons een transparantie en authenticiteit is die ze in lang niet heeft meegemaakt. Het kan behoorlijk tegenvallen. We hebben te maken met mensen die niet bekend of helemaal niet vertrouwd zijn met het feit dat je kunt beluisterd en begrepen worden. We horen mensen die zeer lastig in gevoelstermen kunnen praten of emoties en ervaringen verwoorden. We krijgen mensen aan de lijn die in de eerste plaats hun ideeën willen toetsen en helemaal niet zitten te wachten op een begrijpend gesprek. En we maken mensen mee die zeer weinig identiteitsbesef hebben en niet beseffen dat ze ideeën, emoties, plannen en dergelijke hebben. En laten we dan maar zwijgen over mensen die bellen met een volstrekt onbegrijpelijke, ongepaste of respectloze manier van doen. Momenten waarop je het gevoel hebt dat het gesprek – of de intentie tot gesprek – van één kant komt, namelijk van de vrijwilliger.

Marijke, je bent 24 jaar bij Sensoor aan de slag als trainer en begeleider. Een van mijn vermoedens is dat jij, net zoals de vrijwilligers en samen met hen, maar met de taak om dat systematisch en theoretisch onderbouwd te doen, geworsteld hebt met de moeilijke kwestie van de zogenaamde neutraliteit van die geoefende gesprekspartner. Vragen als “kan ik een beller een compliment geven?”, “mag ik raad geven, een advies, een aanmoediging uitspreken om bepaalde stappen te zetten, iemand een oplossing suggereren?”, “mag ik mijn persoonlijke mening aan iemand meegeven, als hij daar naar vraagt of misschien zelfs ongevraagd?” Met andere woorden: hoe persoonlijk mag ik worden?

Deze en vele andere vragen, zo leer ik ook uit mijn eigen ervaring als coach van een telefonische hulpdienst in Vlaanderen, bezorgen ons hoofdbrekens en piekerpijn.

Er zijn daar verschillende opvattingen over, die deels samenhangen met de verschillende stromingen in het landschap van therapieën en modellen over menselijke moeilijkheden en over wegen naar verandering.

Hedendaagse theorieën over de ingewikkeldheid van communicatie tussen mensen hebben ons geleerd dat neutraal zijn een hoogst problematisch begrip is. Wat kan het betekenen? Het is in elk geval niet hetzelfde als onpersoonlijk, grijs, standpuntloos overkomen. Mocht dat de bedoeling zijn, dan kunnen we beter een robot aan de telefoon zetten. Bovendien moeten

we ons realiseren dat de vraag of mijn opstelling neutraal is in hoge mate afhangt van de perceptie en de ervaring van mijn gesprekspartner. Ik kan nog zo neutraal proberen te zijn, als iemand de indruk krijgt dat ik heel subtiel sympathiseer met een ander personage dan hemzelf, met andere woorden, als de ander mij ervaart als partijdig, dan ben ik partijdig. Daar valt niet aan te ontkomen.

Neutraliteit betekent in mijn opvatting niet dat ik me onthoud van elke mogelijke persoonlijke kleur of klank in wat ik vraag of zeg. Dat is namelijk onmogelijk. Neutraliteit houdt in dat ik hoe dan ook – ook al proeft de gesprekspartner mijn sympathie, mijn enthousiasme, mijn twijfel – dat ik hoe dan ook tegelijk ruimte laat voor hem of haar om zich daartegenover te verhouden, dat er ruimte blijft voor zijn of haar autonomie, dat ik hem geen zaken opdring, hem niet ga dirigeren, hem frontaal in een bepaalde richting stuur of zaken ten stelligste ga afraden.

Neutraliteit betekent ook het volgende: terwijl ik luister, terwijl ik lees wat iemand mailt of schrijft in een chatsessie, er gaat van alles door mij heen en daar is geen ontkomen aan. Ik voel er allerlei dingen bij, ik denk er van alles bij, ik hoop dingen, verwacht dingen, vrees dingen. Mijn professionaliteit, mijn 'ge oefend' zijn, zit hem vooral in het feit dat ik voortdurend reflecteer over de vraag: wat van al deze zaken zou voor mijn gesprekspartner helpend of steunend kunnen zijn en hoe zal ik dat in communicatie brengen?

In plaats van te repliceren: "ik voel me bij dit verhaal al even triestig als jij", zou ik kunnen repliceren: "daar kan ik in komen, dat een mens daar heel triestig van wordt".

In plaats van rechtstreeks een advies te geven kan ik het ook onrechtstreeks doen, zodat de autonomie van de ander gerespecteerd blijft: "ik hoorde ooit dat iemand het zus of zo deed, zou dat voor jou een mogelijkheid zijn?"

In plaats van een rechtstreeks compliment te geven, kan ik het ook onrechtstreeks doen: "heb je enig idee wie daar samen met jou blij om zou zijn?"

Het grote voordeel van de telefonische hulpdienst is dat je anoniem werkt en nooit met meer dan één persoon tegelijk converseert. Dat laat toe om in belangrijke mate met iemand te sympathiseren, zonder dat dit anderen in de verdrukking brengt. Zoiets is namelijk veel riskanter als je in een gesprekskamer zit met een echtpaar of met een gezin, waarbij je voelt dat alles wat je aan één persoon zegt, ook als een uitspraak over de ander(en) kan werken. Tegelijk houdt deze stand van zaken het gevaar in dat we te veel meegaan met die ene persoon met wie we op dat moment aan de telefoon of in de chat zitten. Met andere woorden, het juiste midden zoeken tussen afstand en nabijheid, tussen luisteren en oplossen, tussen veranderen en laten bestaan, het is geen gemakkelijke opdracht. Een van mijn collega's, Luc Van den Berge, zegt dat wellicht een van de moeilijkste opdrachten voor iemand die anderen bijstaat is dat je in staat moet zijn, liefst samen met de cliënt, om de ellende, de miserie, de verwarring en soms ook de uitzichtloosheid te verdragen. En dat je, als dat lukt, al een eind op weg bent.

Ik vermoed dat jij, Marijke, samen met de vele geëngageerde mensen die je bij Sensor hebt leren kennen, daar een belangrijke ondersteunende en ontwikkelende bijdrage toe hebt geleverd.

Drs. Dany Baert is Klinisch psycholoog en Algemeen directeur van de Interactie Academie in Antwerpen. www.interactie-academie.be. Op het afscheidsfeest van Marijke van Essen, 24 jaar lang trainster/begeleidster bij Sensor, gaf hij deze lezing.