

*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, contacteer ons –*

*tel (09) 220 82 92 en vraag naar Pia Dewagtere. Wij maken dan een afspraak voor een 1e **intakegesprek**.*

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, Volksgezondheid en Gezin
- ✓ 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
Website : 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 levensmoeilijkheden **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 crisistoestand 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, boven de 21 jaar, 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.
- ✓ 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	Kennismaking & selectiedag	09 - 16 uur
1 avond	Levensfasen & persoonlijkheidsontwikkeling	20 - 22 uur
1 avond	Eenzaamheid	20 - 22 uur
1 avond	Bevestiging en erkenning	20 - 22 uur
1 avond	Geschiedenis Tele-Onthaal + kennismaking met mentoren	20 - 22 uur
1 zaterdag	Hulpverleningsvaardigheden	09 - 16 uur
1 avond	Verslaggeving + supervisie	20 - 22 uur
1 avond	Depressie	20 - 22 uur

1 avond	Het verschil tussen feiten en betekenissen	20 - 22 uur
1 zaterdag	Relationeel verbindend werken + vraagstelling	09 - 16 uur
1 avond	Verwerking na verlies	20 - 22 uur
1 avond	Omgaan met grenzen, o.a. bij veelbellers en seksbellers + systeem kwaadwillige oproepen	20 - 22 uur
1 zaterdag	Oefendag hulpverleningsvaardigheden + verwijzen + chatgesprekken	09 - 16 uur
1 avond	Crisisgesprekken	20 - 22 uur
1 avond	Zelfdodingproblematiek	20 - 22 uur
1 avond	Oproepers met psychiatrische problematiek	20 - 22 uur
1 avond	Hulpverleningsconcept	20 - 22 uur

- ✓ 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 stafid (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 **2017** opgeroepen werd :

AFHANKELIJKHEID - VERSLAVING	1 581	4,7%
Alcohol	1053	3.2%
Drugs	215	0.7%
Medicijnen	199	0.6%
Andere	81	0.2%
Gokken	33	0.1%
DAGELIJKSE ACTIVITEITEN	584	1,8%
EENZAAMHEID	4 075	12,2%
Tekort aan sociale contacten	3 025	9.2%
Binnen bestaande contacten	962	2.9%
Andere	88	0.3%
GEZONDHEID	6 837	20,5%
Depressie	1 492	4.6%
Ziekte	1 149	3.5%
Angst/fobie	887	2.7%
Andere	790	2.4%
Pijn	516	1.6%
Slaapstoornissen	464	1.4%
Stress, burnout	447	1.4%
Kanker	281	0.9%
Handicap	257	0.8%
Chronische vermoeidheid	123	0.4%
Borderline	118	0.4%
Autisme	114	0.3%
Zelfverwonding, automutilatie	84	0.3%
Eetstoornissen (anorexia, boulimie, ...)	57	0.2%
Zwangerschap	30	0.1%
Aids, SOA (seksueel overdraagbare aandoening)	28	0.1%
LEVENSBSCHOUWING	821	2,5%
Levensbeschouwelijke vragen	337	1.0%
Euthanasie	225	0.7%
Identiteitsvragen	155	0.5%
Andere	104	0.3%
RELATIES	10 970	32,9%
Relatie met kind(eren)	2 307	7.1%
Spanningen/conflicten in partnerrelatie	2 062	6.3%
Echtscheiding/einde relatie	1 136	3.5%
Relatie met ouder(s)	984	3.0%
Relatie met familielid	850	2.6%
Verliefdheid, partnerkeuze	677	2.1%
Buurt	662	2.0%
Gemis aan partner	517	1.6%
Vrienden	487	1.5%
Werk	448	1.4%
Andere	395	1.2%

Zorglast	337	1.0%
School	108	0.3%
SEKSUALITEIT	488	1,5%
Seksuele identiteit/geaardheid	219	0.7%
Seksueel functioneren	137	0.4%
Masturbatievraag, seksbeller	61	0.2%
Andere	71	0.2%
SLACHTOFFERBELEVING	1 525	4,6%
Andere	365	1.1%
Pesten, stalking	349	1.1%
Partnermishandeling	190	0.6%
Kindermishandeling	138	0.4%
Seksueel geweld	133	0.4%
Incest	114	0.3%
Ongewenste intimiteiten	102	0.3%
Diefstal, inbraak, ongeval	74	0.2%
Ouder(en)mis(be)handeling	60	0.2%
SOCIAAL-ECONOMISCHE & MAATSCH. THEMA'S	2 075	6,2%
Financieel	858	2.6%
Dakloos, huisvesting	389	1.2%
Andere	249	0.8%
Juridisch	236	0.7%
Werkloosheid	140	0.4%
Materieel	105	0.3%
Administratief	98	0.3%
VERLIESVERWERKING	1 305	3,9%
Na overlijden	933	2.9%
Andere	143	0.4%
Nabestaande Zelfdoding	105	0.3%
Verlies van werk	64	0.2%
Verlies van vrijheid	31	0.1%
Abortus, Miskraam	29	0.1%
ZELFDODING	1 789	5,4%
Gedachten aan zelfdoding	1 137	3.5%
Plannen tot zelfdoding	369	1.1%
Poging tot zelfdoding	145	0.4%
Andere	138	0.4%
VARIA	1 254	3,8%
Andere	418	1.3%
Vragen, klachten over professionele begeleiding	259	0.8%
Verwarde inhoud	207	0.6%
Dank	109	0.3%
Ontevreden over Tele-Onthaal	78	0.2%
Goed nieuws	73	0.2%
Info over Tele-Onthaal	57	0.2%
Daderbeleving	53	0.2%
TOTAAL	33 304	100%

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-verantwoordelijk** 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

N., twee jaar medewerker

“Het vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal heeft mij de kwaliteit van het ‘luisteren’ meer leren nuanceren. Aanvankelijk had ik het gevoel dat er iets moest gebeuren aan mijn kant van de lijn of het scherm: ik moest iets doen, luisteren was een werk-woord.

Wanneer ik contact had met een oproeper luisterde ik wel aandachtig, gaf ook aan dat ik hoorde wat er gezegd of geschreven werd, maar ondertussen spookten er allerlei meningen en oordelen in mijn hoofd rond, onuitgesproken weliswaar, maar toch...

Gaandeweg ben ik me daarvan bewust mogen worden. Ik besef dat, al luisterend, heel mijn geconditioneerde santeboetiek zomaar aan de oppervlakte komt drijven als ik niet waakzaam ben.

Is dat dan erg? Ik ervaar het niet als echt erg, maar ben wel gaan merken dat het een hemelsbreed verschil uitmaakt of ik in een gesprek (en in iedere andere vorm van contact) mijn eigen wereldje al dan niet achterlaat. Luisteren met een leeg hoofd en een open hart creëert een soort vrije ruimte. Het is verbazingwekkend hoeveel onderhuidse zaken blijkbaar ook op afstand energetisch voelbaar zijn, zelfs bij het chatten.

En toch, soms dient er zich in een gesprek iets aan waardoor ik als luisteraar best wel bewust en actief persoonlijk mag worden. Want af en toe duiken in genoemde vrije ruimte raakpunten op, die me genoeg inspireren om een eigen ervaring te delen. Dan voel ik dat mijn woorden ontstaan in het beweeglijke huidige moment, zonder de lading van mijn verleden.

De houding van de oproeper opent zich meestal als ik erin slaag om onbevooroordeeld en fris te luisteren en te spreken.

Het lukt niet altijd, maar daarom niet getreurd: en de boer, hij ploegde voort...”

M., eenentwintig jaar bij Tele-Onthaal

“Je wou praten?” Zo moedig ik de oproeper aan telefoon of chat wel eens aan om het gesprek te beginnen wanneer het na de begroeting lang stil blijft. Ik ben dan met volle aandacht gericht op wat gaat komen. Op weg naar hier heb ik al wat afstand genomen van wat me persoonlijk bezighoudt en ik kijk uit naar de ontmoeting die elke oproep is. Ik hoop de persoon aan de andere kant van de lijn het gevoel te geven: ik mag er zijn zoals ik ben, er is iemand die met respect naar me luistert en zich in mij kan inleven. Hij krijgt de ruimte voor zijn verhaal en neemt me mee in zijn leefwereld, omstandigheden, gedachten, gevoelens, zover als hij dat wenst.

Het is geen toevallig gesprek. Iemand neemt op dat moment de beslissing te bellen of te chatten vanuit een verlangen of zelfs de nood om iets met iemand te delen, te bespreken. Of misschien is de eenzaamheid ondraaglijk. Het verlangen naar een begripvolle gesprekspartner is soms dwingend. Ik beluister de oproeper met hoofd en hart en dat houdt zorg in voor wat er leeft in zijn gemoed. “Ik word altijd zo kwaad als mijn vrouw kritiek geeft en dan krijgen we slaande ruzie.” Open spreken over gevoelens kan bevrijdend zijn, rust brengen en leiden naar zelfkennis en zelfaanvaarding.

Niet alleen de woorden spreken een taal, er is ook de stem, de manier van spreken met allerlei variaties van toonhoogte, volume en tempo, een stem kan fluisteren, snikken, zuchten, aarzelen, smeken... Er zijn ook sprekende stiltes. Bij het chatten zie ik de oproeper zoeken, schrijvend en wisselend vorm geven aan wat hij wil overbrengen. Aan de telefoon zijn er af en toe achtergrondgeluiden: een blaffende hond kan een wat vastgelopen gesprek een nieuw impuls geven.

Een scheldende stem in de verte of jengelende kinderen, een voorbijrijdende trein of het vullen van nog een glas kunnen mijn beeld van de oproeper scherper stellen.

De oproeper belt met een bepaalde verwachting en achter zijn verhaal schuilt vaak een andere nood waar hij zich bewust van kan worden. Door de juiste vragen, door woord en wederwoord in een sfeer van vertrouwen kan er inzicht groeien. Misschien uitzicht en liefst ook hoop. Door empathisch te luisteren kan ik erkenning geven aan de eigenheid van de oproeper, aan zijn verleden en heden.

Als zijn zelfvertrouwen toeneemt komen groeimogelijkheden in zicht. Soms blijft het niet bij overwegen van mogelijkheden, maar ontstaan er concrete voornemens om het leven

meer in handen te nemen, bijvoorbeeld door professionele hulp in te roepen of te werken aan het herstel van familiebanden.

De oproepers en de verhalen zijn zo verschillend en het gesprek kan vele kanten op. Neen, niet elk contact tussen oproeper en 106 is geslaagd. Af en toe laat het twee teleurgestelde gesprekspartners achter. Als ik dan overdenk hoe het verkeerd is kunnen lopen, vind ik soms de oorzaak bij mezelf: bijvoorbeeld de oproeper te weinig de kans gegeven om te ventileren of mijn irritatie over racistische opmerkingen niet onderdrukt. Spijtig! Voor mij wordt dat dan voortaan een aandachtspunt.

Vele honderden gesprekken boden me een inkijk in het leven van bellers of chatters, soms op zwaar beladen momenten in dat leven. Ik heb in hun levenservaring gedeeld en een ruimer zicht gekregen op wat er leeft onder ons, mensen. Ik word geraakt en de betrokkenheid kan heel groot zijn. Soms herken ik mezelf in hun verhaal, ik hoor hun moed en wanhoop, hun pogingen en hun mislukkingen. Ik leer van hen, zo kan ik nu beter relativeren.

Ik ben ook milder geworden, voor anderen en voor mezelf.

Mijn motivatie voor het vrijwilligerswerk bij Tele-Onthaal en mijn betrokkenheid blijven groot: het vertrouwen krijgen van de oproeper is een voorrecht, zoals elke echte ontmoeting dat is.

G., zeven jaar vrijwilliger

Iedere permanentiedienst aan de telefoon bij Tele-Onthaal geeft me de kans mijn engagement

in te vullen met wat ik met heel mijn wezen aanreiken mag: mijn luisteren is met volle aandacht de oproeper nabij komen en met al mijn geestelijke warmte openstaan voor dat waarvoor hij belt, waarbij ik zo weinig mogelijk de storende ruis van mijn eigen invullingen en interpretaties toelaat. Zo mag ik getuige zijn van wat onderhuids leeft in de maatschappij en dikwijls het daglicht niet mag zien: intens verdriet, onbegrip, gebrek aan waardering en bevestiging, zorgen om kinderen en ouders, complexe partnerrelaties, familiegeheimen, materiële en financiële problemen...

Ik hoor zingevingvragen over lijden, rouwen en de dood. Als je met je verdriet niet meer bij je omgeving terecht kan, als mensen om je heen vinden dat je nu wel eens moet ophouden met droevig zijn, waar kan je dan nog terecht om te vertellen wat je zo belast? Waar vind je dan

nog begrip voor wie of wat je moest loslaten? Luisteren kan dan een beetje zelf zijn die de pijn van de blijvend open wonde verzacht en wie weet misschien wel helend werkt. In vele gesprekken is er een grote behoefte merkbaar aan erkenning en ondersteuning, is er soms de hunker naar louter aanwezigheid met de nood om enkel beluisterd te worden. De klankkleur van de stem van de beller maakt het me makkelijker om me in te leven, om mee te groeien in zijn verhaal, om te dragen en leed en onmacht een plaats te geven, om samen naar mogelijke perspectieven te zoeken, om te troosten met gemeende hartelijke woorden.

Bij de chat is 'luisteren' van een andere orde... Gevoelens en gedachten worden zichtbaar op het scherm door de woordkeuze, de aarzelingen waarmee de letters verschijnen en door de emoticons, soms droevig huilend, soms als een dankbare knipoog. Zonder het 'verraad' van zijn stem legt de chatter anoniem zijn diepste pijn bloot, haalt hij soms met enige schaamte, maar opgelucht, zijn persoonlijke taboe uit de onbespreekbaarheid met zijn omgeving.

'Luisteren' is dan ook veel proberen lezen tussen de regels die de chatter schrijft, het is een proces van een 'trage communicatie' dat zich voor mijn ogen ontvouwt met een bijzondere,

eigenzinnige dimensie. Zo weet de chatter zich niet langer alleen, hij wordt gedragen met aandacht en trekt zich op aan de dialoog die zichtbaar hangen blijft en waarin het

hele gesprek nazindert.

De talloze gesprekken die ik aan de telefoon en online gedurende jaren voerde, met veel geven en nog meer mogen ontvangen, hebben met onuitwisbare inkt mijn verdere doen en laten in mijn leven uitgeschreven. Ze laten me stilstaan bij en nadenken over wat een medemens doormaken kan. Ze hebben mijn levenspad met tot hiertoe ongekende schakeringen hertekend en rijkelijk geplaveid met groot respect voor alle menselijke waarden.

Ze hebben de horizon van mijn bestaansreden blijvend verbreed en diepgang gegeven. Ze hebben me gekneed tot een verdraagzamer en zachter mens met milde bedoelingen, ze hebben mijn zelfzorg aangewakkerd en tot een hoog goed verheven waardoor ik beter en vrijer voor een anonieme ander zorgen kan en mag.

M., 9 jaar bij Tele-Onthaal

Luisteren bij Tele-Onthaal kan vele vormen aannemen. Soms ben ik een praatpaal en moet ik passief luisteren. Van mij wordt geen inbreng verwacht en een tussenkomst werkt enkel storend voor de woordenvloed van de oproeper. Het is bijna ont-luisterend. Dit komt gelukkig weinig voor.

Andere oproepers hebben vooral nood aan het luchten van hun gevoelens van verdriet om het verlies van een dierbare, kwaadheid om het onrecht dat hen is aangedaan, vreugde of fierheid, enz. Het komt er voor mij dan op aan de ruimte te scheppen om de oproeper toe te laten die gevoelens te uiten zonder schroom of schaamte. Dit is voor mij de meest delicate vorm van luisteren. De moeilijkheid is niet zozeer om de ruimte te geven aan de oproeper maar wel om de juiste woorden, de juiste intonatie, de juiste momenten van stilte te vinden om de oproeper op zijn gemak te stellen en hem het vertrouwen te geven om iets heel persoonlijks uit te spreken. Luisteren wordt deelachtig worden.

Heel dikwijls gaat luisteren bij Tele-Onthaal over in een actief en diepgaand gesprek dat voor beide gesprekspartners zeer verrijkend kan zijn. Nadat de oproeper zijn verhaal heeft kunnen doen en je geprobeerd hebt te begrijpen wat er in hem omgaat, voel je de wens bij de oproeper om hierop dieper in te gaan, om hierover van gedachten te wisselen. Luisteren wordt een gesprek voeren. Twee mensen die elkaar niet kennen kunnen ongeremd met elkaar praten omdat ze elkaar vertrouwen en omdat beiden weten dat het anoniem is.

In dergelijke gesprekken probeer ik de oproeper onder woorden te laten brengen wat hem beroert. Het komt voor dat hij er voor het eerst in slaagt iets duidelijk te zeggen omdat ik hem woorden aanreik of de aanzet geef.

Het is alsof hij plots klaar ziet en weet wat hem te doen staat. Dit zijn gesprekken waarbij je voelt dat je dicht bij elkaar komt. De oproeper geeft dikwijls iets heel intiems prijs dat je met respect en schroom moet benaderen. Het feit dat de oproeper niet langer alleen is om het geheim te dragen, dat hij het heeft kunnen uitspreken, betekent dikwijls een grote opluchting gevolgd door een grote dankbaarheid dat dit mogelijk was.

Om goed te kunnen 'luisteren' moet je openstaan voor wat de andere zegt en de betekenis trachten te begrijpen, interesse en respect tonen, onbevangen en onbevooroordeeld zijn, de taal van de oproeper spreken en jezelf op zijn golflengte

zetten, zelf je innerlijke spanningen of emoties aan de kant kunnen zetten, niet vermoeid of beneveld zijn. Een geslaagd gesprek zal de oproeper het gevoel geven dat hij aandacht heeft gekregen, dat zijn gevoelens mochten uitgesproken worden en daardoor erkend werden, dat de problemen waarmee de oproeper worstelt echt zijn en niet ingebeeld en dat hij niet langer alleen is om dat te beseffen. Soms geeft een goed gesprek de oproeper ook een beter inzicht in en een betere aanvaarding van zichzelf.

De honderden gesprekken die ik intussen bij Tele-Onthaal gevoerd heb hebben vooral een groter mededogen met mijn medemensen teweeg gebracht, een besef dat wij allen kwetsbaar zijn, dat wij allen het product zijn van onze genen en onze opvoeding en dat we daarom niet oppervlakkig mogen oordelen of veroordelen, dat het niet eenvoudig is een evenwicht te vinden en zichzelf te zijn en te mogen zijn in de samenleving.

Zie ook de andere getuigenissen van onze vrijwilligers op onze website
www.tele-onthaal.be
