

# ‘Je bent bij 113 de vreemde stem die tijd neemt om te luisteren’

Hoe is het om de hele dag te spreken met mensen die zelfmoordgedachten hebben? De gesprekken kunnen ingrijpend zijn, maar ook heel bijzonder, vertellen drie medewerkers van 113 Zelfmoordpreventie. ‘Het was alsof we vrienden waren.’

door Inge Schouten

Maryke Wolters-Geerdink (47), klinisch psycholoog en manager hulpverlening

‘Ik vind dit werk waardevol juist omdat het mij raakt’

‘Ik zorg ervoor dat anonieme hulpvragers bij ons terecht kunnen voor een goed gesprek of online therapie. Daarvoor zijn onder andere trainingen voor onze medewerkers en duidelijke protocollen nodig. De gesprekken op de hulplijn kunnen ingrijpend zijn. Het is mijn taak om te zorgen dat de mensen die de hele dag de telefoon en chat beantwoorden, gezond en veerkrachtig blijven.

De afdeling is prettig ingericht met een gezellige keuken, een enorm balkon, een tafeltennistafel, en met veel glazen wanden. Zo kunnen we oogcontact maken. We zijn alert en zorgen voor elkaar, daarin worden we ook getraind. Als een collega na een telefoon- of chatgesprek bijvoorbeeld wat stiller is, dan vragen we hoe dat komt en wat degene vervolgens nodig heeft. Ook komen we voor en na elke dienst samen en bespreken we wat er bij iedereen leeft. Ik wil dat iedereen prettig werkt en weer prettig naar huis gaat. De essentie daarvan is om van jezelf te weten wat daarvoor nodig is.

Ik vind dit werk waardevol juist omdat het mij raakt. Als het niet meer binnen zou komen, zou ik mijn werk minder goed kunnen doen. Maar ik weet steeds beter hoe ik het ook los kan laten. Ik woon vlakbij het water en stap graag de kano in of ga met mijn sloeproeiclub het Amsterdamse IJ op. Als ik dan het geluid van de riemen in en uit het water hoor, dan stroomt mijn hoofd leeg.



Maryke Wolters-Geerdink

‘Als het niet meer binnen zou komen, zou ik mijn werk minder goed kunnen doen’

Af en toe draai ik ook mee op de hulplijn. Ik herinner me een gesprek met een ongeneeslijk zieke man bij wie al langer suïcidale gedachten sluimerden. Hij zei dat hij zijn dood liever zelf in de hand hield. Dat raakte mij omdat ik me dat goed kon voorstellen. Voorovergebogen luisterde ik haar hem. Ik kreeg het benauwd. Ik voelde me ook klem zitten. Toen ging ik rechtop ging zitten en zuchtte. Direct voelde ik dat alles minder zwaar werd. Dat vertelde ik hem en vroeg: “Vindt u het de moeite waard om met mij te kijken of u dat ook kunt?” Dat wilde hij. Het was als een kleine barst in een tunnel waar licht naar binnenkomt. De gespreksonderwerpen zijn sinds de coronacrisis

veranderd. Na het analyseren van 8000 chats zagen we dat er sinds de eerste lockdown vaker gesproken werd over eenzaamheid, over de eigen hulpverlening die minder toegankelijk is en over het missen van afleiding. Doordat we bijvoorbeeld niet meer zomaar naar de film konden, waren mensen meer met hun eigen gedachten bezig. Daarnaast zeiden jongeren vaker dat ze minder vertrouwen hadden in anderen of zichzelf.

Een van mijn doelen is om handvatten te bieden aan andere hulpverleners met (zelf ontwikkelde) behandelinterventies die samen met andere organisaties uitgebreid zijn onderzocht. Ik hoop dat er buiten 113 door iedereen wordt erkend dat we suïcidaliteit samen moeten aanpakken. En zolang mensen hulp nodig hebben, moet er een onafhankelijke noodlijn zijn waar zij terecht kunnen. Gratis en anoniem, 24/7.

### Ben Oranje (26), hulpverlener en floormanager

## ‘Je kunt in één seconde in iemands leven zijn en diegene daarna nooit meer spreken’

‘Ze zat al uren alleen in de auto op de parkeerplaats. Ze had niemand om mee te praten. Huilend belde ze naar 113 waar ik de telefoon opnam. Ik was de vreemde stem die de tijd nam om naar haar te luisteren. We waren even oud. Ik probeer zo iemand dan eerst voor me te zien: alleen op een donkere parkeerplaats. Vervolgens laat ik degene benoemen wat er gebeurt. Ik denk namelijk dat mensen zo inzien dat hun negatieve gevoelens niet raar zijn omdat ze die kunnen uitleggen. Uiteindelijk hingen we samen lachend op. Het was alsof we elkaar al kenden, vrienden waren. Dat gebeurt niet altijd en was heel bijzonder.

Ik ben 26 jaar en natuurlijk wil ik leuke dingen doen, maar ik wil dat anderen dat ook kunnen. Als er iemand is die mensen met zelfmoordgedachten er een beetje bovenop kan krijgen, dan wil ik diegene zijn. Sinds ik hier werk, vertellen mensen heel open dat ze 113 weleens hebben gebeld. Zelfs iemand uit mijn eigen vrienden-groep. Ik vind dat niet gek en moedig altijd aan om te blijven bellen.

Naast hulpverlener ben ik ook floormanager en houd ik me bezig met het reilen en zeilen van de hulplijn. Hoe is de bezetting vandaag? Wie heeft extra ondersteuning nodig? Ik begeleid vrijwilligers en stagiaires: ik luister/ lees bijvoorbeeld gesprekken terug, we doen rollenspellen of we doen intervisie. Daar is veel tijd en aandacht voor. Ik zorg dat iedereen vrolijk binnenloopt en weer vrolijk vertrekt.

Waarom ik dit werk doe? Die vraag stel ik mezelf soms ook. Niet omdat ik twijfel maar wel omdat het een hec-tische en soms heftige baan is. Je kunt in één seconde



Foto: Jeroen Bosch

## ‘Ik zorg dat iedereen vrolijk binnenloopt en weer vrolijk vertrekt’

in iemands leven zijn en diegene daarna nooit meer spreken. Hoewel ik de hele dag verdrietige verhalen hoor, merk ik ook aan de reacties van hulpvragers dat ik hoop geef. En na een zware werkdag denk ik dan: we komen er toch samen weer uit.

Vorige week gaf ik als floormanager bij de dagopening een opfriscursus over hallucinaties. We komen op de lijnen namelijk mensen tegen die stemmen horen en opdrachten moeten uitvoeren. Ik vind het belangrijk en leuk om daarover te vertellen. Dan ontspan ik. Tegelijkertijd moedig ik medewerkers aan om er direct mee aan de slag te gaan door op bepaalde signalen te letten. Dat geeft niet alleen mij maar ook hun nieuwe energie. Als floormanager vind ik het erg belangrijk om samen met stagiaires, vrijwilligers en collega's te kijken naar de gesprekken van ónze kant. Wat gebeurt er bij onze eigen (jong) professional? Waarom reageert hij/zij op een

bepaalde manier op een noodkreet en hoe constructief is een hulpverlener ingesteld? Ook het openbreken van automatisme en het verleiden tot nieuwe gesprekstechnieken horen daarbij.

Zelf werk ik nu drie jaar voor 113. Ik begon als stagiair en inmiddels ben ik hulpverlener, floormanager en zit ik in

de OR. Ik hoop in de toekomst nog veel kennis te delen, rollenspellen te doen en vooral anderen te inspireren om nog wat langer bij ons te blijven als vrijwilliger of als betaalde kracht. Dat een stagiair na de stage zegt: "Ik wil door bij 113".

**Ger Ceelen (70), vrijwilliger op de hulplijn**

## 'Het raakt me dat iemand met een doodswens mij in vertrouwen neemt'

'Praten over zelfdoding kan levens redden, zei de inmiddels overleden Jan Mokkenstorm, oprichter van 113. Ik hoorde zijn woorden op de radio, jaren geleden, in 2015. Hij sprak over de eenzaamheid en radeloosheid waarmee mensen kampen die zelfmoordgedachten hebben. Dat trof me zeer. Ik had daar nooit stilgestaan.

Het allerergste vind ik dat mensen eenzaam zijn en dat ze met niemand spreken over wat ze bezighoudt. Zoals iedereen ken ook ik verdriet, maar het lukt mij om van het leven te genieten. Dat gun ik anderen ook. Door meer over zelfdoding te spreken met familie, vrienden of burens, bevorder je de communicatie over zelfmoord. Toen de boodschap van Jan in mijn hoofd en hart bleef rondzingen, besloot ik op de hulplijn van 113 te gaan werken. Allerlei soorten mensen nemen contact met ons op, mensen zoals jij en ik. Zo'n 40 procent van de hulpvragers is in behandeling bij de ggz, de overige 60 procent niet. Het mooie van de gesprekken die ik via de chat en telefoon voer, is het oprechte en authentieke contact met iemand die een doodswens heeft. Het raakt me dat iemand zich openstelt en mij in vertrouwen neemt.

Sommige gesprekken blijven in mijn hoofd en hart zitten. Ik herinner me een gesprek met een man die ervan overtuigd was dat het leven van veel mensen zou verbeteren als hij er niet meer zou zijn. Dat vond ik heel pijnlijk. Ik probeer dan naast zo iemand te staan en te vermijden dat ik degene alleen maar ga beschermen. Ik ga het gesprek aan en vraag hoe hij deze gevoelens zou kunnen verminderen.

De moeilijkste gesprekken zijn met kinderen en jongeren van 14, 15 jaar oud. Dan word ik op een andere manier geraakt. Hetzelfde geldt voor mensen die zoekende zijn naar hun seksuele identiteit. Ik kan het niet verdragen als iemand niet zichzelf kan zijn.

Veel gesprekken, ook van lang geleden, blijven bij me. Ik neem mijn werk in die zin mee naar huis. Dan denk



Ger Ceelen

## 'Sommige gesprekken blijven in mijn hoofd en hart zitten'

ik erover na. Een aantal mensen blijven bij me, in mijn hoofd en hart. Dat vind ik goed, dat hoef ik niet weg te drukken. Als het me te veel bezighoudt, dan kan ik altijd terecht bij collega's en mijn begeleider van 113.

Op de werkvloer is veel aandacht voor elkaar. We vragen geregeld hoe het gaat. Ook helpen we elkaar bijvoorbeeld bij het vinden van de juiste woorden in een moeilijk gesprek of we luisteren/lezen mee met een (chat) gesprek. Die vanzelfsprekendheid is een cadeau.

Door mijn werk bij 113 ervaar ik meer dan voorheen dat alles altijd maar goed moet gaan. Contact is tegenwoordig vluchtig. "Alles goed?" Je moet dan van goeden huize komen om te zeggen dat het niet zo lekker gaat. Of het nu gaat om grote kwesties of alledaagse zaken.

Het is belangrijk om te beseffen en accepteren dat het leven niet maakbaar is, dat het streven naar het ultieme geluk een utopie is. Wanneer we daarover met elkaar het gesprek kunnen voeren, zal ook het praten over zelfmoordgedachten vanzelfsprekend kunnen worden.

---

**Inge Schouten** – Freelance journalist en docent communicatieve vaardigheden