



→ Beeld Rosa Snijders

Elk jaar bellen meer mensen met gedachten over zelfdoding naar de hulplijn 113. Computerwetenschapper Salim Salmi ontwikkelde een kunstmatige-intelligentietool die hulpverleners van 113 Zelfmoordpreventie kan ondersteunen.

Dorine Schenk 5 december 2024, 03:00

Wie kampt met gedachten over zelfdoding kan 24 uur per dag, 7 dagen per week, anoniem bellen naar de hulplijn of chatten met hulpverleners van 113 Zelfmoordpreventie. “Die hulplijnen hebben het elk jaar drukker,” zegt computerwetenschapper Salim Salmi. Zo werden er vorig jaar bijna 185.000 gesprekken gevoerd via telefoon en chat – 21,5 procent meer dan in 2022.

Blijf op de hoogte ☐

Krijg een melding bij belangrijk nieuws van Het Parool.

Om de 113-hulpverleners te ondersteunen in hun werk, ontwikkelde Salmi een tool bij het Centrum Wiskunde & Informatica (CWI) in Amsterdam. De tool analyseert online chats met behulp van kunstmatige intelligentie (AI) en adviseert vervolgens hoe hulpverleners het gesprek zouden kunnen voortzetten. “We hebben gekeken hoe we AI kunnen toepassen zonder dat je het menselijke contact eruit haalt.” Op 4 december promoveerde Salmi aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

Hoe heeft u deze hulplijngesprekken onderzocht?
 “We hebben de gesprekken geanalyseerd om een overzicht te krijgen van de onderwerpen die besproken worden en de gesprekstechnieken die hulpverleners gebruiken. Daarbij zagen we bijvoorbeeld dat tijdens de eerste lockdown van de coronapandemie meer over suïcidale gedachten werd gesproken door mensen die alleen woonden. Daarna hebben we onderzocht welke hulplijngesprekken ‘succesvol’ waren, en welke gesprekstechnieken dus goed werkten.”

De gesprekken zijn anoniem en je weet niet wat iemand daarna doet. Hoe bepaal je dan of een gesprek succesvol is?
 “Daarvoor gebruikten we vragenlijsten die we voor en na een gesprek afnamen. Die vragenlijsten keken naar verschillende risicofactoren voor suïcidaal gedrag. Hieruit konden we afleiden of iemand na een gesprek vooruitgegaan was of juist niet; dus of het gesprek succesvol was. Vervolgens hebben we een AI laten kijken welke gesprekstechnieken helpen. Twee dingen die een gesprek vooruit bleken te helpen, zijn: actief meedenken en positieve bekrachtigingen gebruiken – dus iemand aanmoedigen die zegt een stap in de goede richting te willen maken.”

Advertentie

Hoe hebben jullie dit verwerkt in een AI-assistent?
 “De AI-assistent kan tijdens een gesprek de tekst analyseren om te bepalen waar het over gaat. Vervolgens zoekt hij in een database van eerdere, goede gesprekken naar vergelijkbare situaties. De gesprekstechnieken die de hulpverlener eerder succesvol gebruikte, geeft hij dan als suggesties. De hulpverlener kan dat dan gebruiken als inspiratie.”

Hebben hulpverleners de AI-tool getest?
 “Een twintigtal hulpverleners kreeg beschikking over deze AI-tool tijdens chatgesprekken. Ze konden zelf bepalen of ze iets deden met de suggesties van de tool. Daaruit bleek dat ze vooral gingen voor AI-assistentie bij lastige gesprekken waarbij ze niet goed konden doordringen tot de persoon die hulp zocht.”

“De hulpverleners gebruikten de suggesties ook regelmatig niet. Het zijn natuurlijk mensen met een eigen mening en een eigen manier van hulpverlenen. Dat willen we ook niet veranderen. De AI-tool moet ondersteuning bieden zonder het menselijke uit de gesprekken te halen. We streven naar een AI die zo goed mogelijke suggesties geeft, maar vaak zijn er meerdere manieren om een gesprekssituatie aan te pakken. Daarom willen we hulpverleners vooral zo veel mogelijk informatie geven, op een gebruiksvriendelijke manier, zodat ze zelf beslissingen kunnen nemen.”

Hoe zorg je ervoor dat de gesprekken menselijk blijven als je AI gebruikt?
 “Het uitgangspunt blijft dat het een gesprek van mens tot mens is, slechts ondersteund door technologie. Daarvoor zorgen we onder meer door het volledig aan de hulpverlener over te laten of hij of zij het AI-advies overneemt. Verder hebben we er bewust voor gekozen dat je de tekst die de tool voorstelt niet kunt kopiëren en plakken in het chatvenster. Je kunt de tekst dus niet klakkeloos overnemen. Daar lenen deze gesprekken zich niet voor. Je moet er zelf over nadenken en het in je eigen woorden in de chat zetten zodat het goed aansluit bij het huidige gesprek. We willen niet dat mensen het gevoel krijgen dat ze met een robot praten.”

Het onderzoek is afgerond. Gebruiken hulpverleners de AI-tool nog?
 “Nee, niet meer. Maar ik werk sinds kort als dataspecialist bij 113 en ik hoop dat ik in de toekomst iets kan gaan doen met de resultaten van mijn promotieonderzoek. We hebben namelijk veel informatie verzameld waarmee we de tool kunnen verbeteren. En misschien kunnen we het ook toepasbaar maken voor telefoongesprekken. Dat kan nu nog niet, omdat het lastig is om de gespreksanalyse live te doen.”

Zullen de gesprekken van de 113-hulplijn ooit helemaal overgenomen worden door AI?
 “Al deze gesprekken zijn nu met mensen. Er zijn geen chatbots. Ik denk niet dat dat in de nabije toekomst gaat veranderen. Ons doel is op dit moment uitsluitend om hulpverleners te ondersteunen met AI. Of dat ooit zal veranderen, moeten we nog zien. AI wordt steeds populairder, dus misschien dat er in de toekomst mensen zullen zijn die de voorkeur geven aan praten met een robot. Ik denk dat dat een keus kan worden. Maar ik zal nooit zeggen dat we menselijke hulpverleners helemaal gaan vervangen. Ik denk dat het altijd en-en zal zijn.”

Denk je aan zelfmoord of maak je je zorgen om iemand? Praten over zelfmoord helpt en kan anoniem via de chat op www.113.nl of telefonisch op 113 of 0800-0113.

Advertentie

Wilt u belangrijke informatie delen met het Parool?

Tip hier onze journalisten

Algemeen	Service	Meer Parool	Navigeer
Contact	Klantenservice	Abonneren	Archief
Privacystatement	Bezorgklacht indienen	Nieuwsbrieven	
Abonnementsvoorwaarden	Bezorging pauzeren	Krant	
Gebruiksvoorwaarden	Bezorging wijzigen	De Parool Shop	
Cookiebeleid	(Bezorg)adres wijzigen	RSS-feeds	
Privacy-instellingen	Adverteren	Android apps	
Auteursrecht	Losse verkoop	iOS apps	
		Facebook	
		Twitter	