Advertentie

Chatbox

Nota bene een robot maakt suïcidepreventie menselijker en effectiever

De hulplijn van 113 Zelfmoordpreventie. Beeld Werry Crone

Kunstmatige intelligentie kan de hulp aan mensen die worstelen met suicide-neigingen verbeteren, zegt promovendus Salim Salmi. Wanneer woorden tekort dreigen te schieten, geeft de robot goede raad.

Frank Strayer 2 december 2024, 22:00

"Je vertelde dat je ooit een suïcidepoging deed. Dat je nu hulp zoekt is enorm moeilijk voor je. Wat geweldig dat je die stap nu zet." Noem het een tweetrapsraket. Erkenning uitspreken voor de mentale last die iemand meezeult, plus een compliment geven voor getoonde lef.

In de online hulplijn van '113-zelfmoordpreventie' zijn het dit soort berichtjes die iemand kunnen helpen om gevoelens van waardeloosheid en uitzichtloosheid te doorbreken.

Makkelijk is dat niet altijd. De juiste woorden vinden blijkt een delicate kunst. Zeker als iemand in zwartgallige gedachten vastzit. En dan ook nog in een chat, waar twee derde van de anonieme hulpzoekenden zich meldt.

Kunstmatige intelligentie (AI) kan helpen, zegt onderzoeker Salim Salmi, verbonden aan het Centrum Wiskunde & Informatica. Hij maakte computeranalyses van succesvolle 113-hulpchats.

Advertentie

De lessen uit het onderzoek zijn volgens Salmi nuttig voor hulpverleners. Woensdag promoveert hij aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Zijn belangrijkste conclusie: AI, een robot nota bene, kan de 113-hulpverleners helpen om hun werk nóg menselijker en warmer uit te voeren.

"Voor mijn onderzoek analyseerde ik vele honderden chatgesprekken uit de hulplijn", vertelt Salmi via een videoverbinding. Met behulp van AI destilleerde hij de ingrediënten die online hulp effectief maken.

Wat effectief betekent? Dit baseerde de onderzoeker op vragenlijsten die hulpzoekenden na hun anonieme chatgesprek invulden. Hadden ze positieve kracht geput uit het chatgesprek? Dan keek Salmi ook waaróm de hulp geslaagd was. "Dat komt niet alleen door letterlijke woorden die een hulpverlener gebruikt."

Ook de toon en timing is belangrijk

Ook de toon van een chatgesprek lijkt belangrijk, net als timing van opmerkingen en de onderlinge dynamiek. Weinig verrassend is dat positieve feedback iemand die dat nodig heeft uit de put kan trekken.

Maar hoe zo'n constructieve chat verloopt is geen open deur, ontdekte Salmi. "Er zijn duizenden manieren om iemand op de juiste manier een hart onder de riem te steken. De sleutel is vaak een luisterend oor bieden en iemands gedachten op een hoopvol spoor zetten." '*Motivational interviewing*' heet dat in het vakjargon van hulpverleners.

Ondanks heldere richtlijn zijn er in praktijk valkuilen tijdens de hulpverlening, zegt Maryke Geerdink, klinisch psycholoog en manager hulpverlening bij 113. Bij hulpverleners kan bijvoorbeeld de neiging ontstaan om overmatig te hameren op waardevolle dingen in het leven. "Bijvoorbeeld door nadruk te leggen op iemands kinderen. Dat terwijl we weten dat de meest waardevolle communicatie in de hulplijn aansluit bij iemands worsteling met suïcidale gedachten." Die erkennen en aanhoren verdient prioriteit.

AI kan ervoor zorgen dat hulpverleners die taal, vol steun en hulp, optimaal aanboren. Ook als een chat stroef verloopt, of stilvalt. De software kan, als een hulpverlener die activeert tenminste, een *popup*-venster openen op het computerscherm van de hulpverlener.

Niet letterlijk overnemen

Daarin verschijnen dan steekwoorden, zinnen en adviezen waar iemand in vergelijkbare situaties baat bij had. "Bijvoorbeeld: herhaal gedeelde ervaringen, om te benadrukken dat je iemands verhaal goed begrepen hebt", zegt Geerdink. "Vervolgens kun je hieraan verbinden dat iemand het verdient om er te zijn."

Het is absoluut niet de bedoeling dat een hulpverlener letterlijk tekst van de robot overneemt. De AI-inbreng kopiëren en plakken kan niet. "De 113-preventiemedewerker zal altijd een eigen vertaalslag geven aan de kunstmatige adviezen. Het blijft mensenwerk."

In een chatbox kan de hulpverlener uiteindelijk niet expliciet genoeg zijn, volgens Geerdink. Want een misverstand is anders geboren, net als bij het uitwisselen van wissewasjes op WhatsApp.

Praten over suïcide kan anoniem bij 113 Zelfmoordpreventie: chat via www.113.nl, bel 113 of bel gratis 0800-0113

Lees ook:
Kan kunstmatige intelligentie de arts echt tijd besparen?
Met door AI opgestelde patiëntenbrieven en gespreksverslagen wil het kabinet de 'schrijftijd' in de zorg met de helft verkorten. Maar is dat wel realistisch?

Advertentie

Wilt u iets delen met Trouw?

Tip hier onze journalisten

Op alle verhalen van Trouw rust uiteraard copyright.
Wil je tekst overnemen of een videofragment, foto of illustratie gebruiken, mail dan naar copyright@trouw.nl.
© 2024 DPG Media B.V. - alle rechten voorbehouden