

MET OPEN OREN NAAR KINDEREN LUISTEREN

kindertelefoons in Nederland

Zondagmiddag, 16.45 uur. "Met de Kindertelefoon, met Marja". "Ja, hallo, je spreekt met Remco en ik word heel vaak gepest". "Je wordt heel vaak gepest en waar doen ze dat dan?" "Op school". "En door wie word je gepest?" "Door kinderen uit mijn klas". "En wat zeggen ze dan tegen je?" "Dat ik stom ben en achterlijk doe". "En vind je dat zelf ook?" "Nee". In luttele seconden is het probleem geschetst en Marja is zich ervan bewust dat luisteren in dit geval belangrijker is dan het aandragen van een oplossing.

1979: eerste kindertelefoon in Nederland

De eerste kindertelefoons in Nederland gingen van start in 1979, het internationaal jaar van het kind. Het was met name de Duitse "Sorgentelefon" die het idee op gang bracht en ook in ons land een telefoondienst voor kinderen van 8 tot 18 jaar in het leven te roepen. Allerwegen merkte men, dat kinderen en jongeren vaak nergens terecht konden met hun vragen en problemen, waardoor deze pas veel te laat naar buiten toe kwamen.

Zo'n telefonische hulpverlening heeft - behalve een aantal beperkingen - ook een aantal voordelen:

- de telefoon is voor de meeste kinderen gemakkelijk te gebruiken: ze hoeven niet naar een instelling, er zijn geen wachtlijsten, ze kunnen direkt over hun vraag of probleem praten;
 - de telefoon is anoniem: het kind hoeft niet bang te zijn voor eventuele gevolgen; een gesprek kan worden begonnen en afgebroken wanneer het kind dat wil;
 - de telefonisten zijn vrijwilligers; daardoor is de afstand voor het kind gevoelsmatig minder groot dan bij een instelling;
 - het is een hulpverleningsmogelijkheid die zich specifiek op kinderen en jongeren richt; ze herkennen dat dan ook als zodanig en hebben er kennelijk vertrouwen in.
- ortom: de kindertelefoon is een eenvoudige, goedkope en doelmatige voorziening met een lage drempel en een groot bereik.

met open oren luisteren naar kinderen

Elke dag van vier uur 's middags tot acht uur 's avonds kunnen kinderen en jongeren terecht bij de kindertelefoons, waar actief geluisterd wordt naar hun vragen en problemen.

Binnen de organisatie gaat de meeste aandacht uit naar dit telefoonwerk. Maar er is meer: door het telefoonwerk komen elke dag signalen binnen over problemen waar anderen mee te maken hebben. Deze kunnen variëren aan moeilijkheden in de direkte omgeving tot barrières die anderen in hulpverleningsland tegenkomen. Op deze signalen wordt zoveel mogelijk ingespeeld: de gegevens uit het telefoonwerk worden verzameld, en er wordt onderzoek gedaan naar de ervaringen van anderen. Soms leidt dat tot landelijke activiteiten zoals bij landelijke thema's als echtscheiding, zwangerschap en mishandeling. Soms zijn de activiteiten plaatselijk en richten deze zich op instellingen en plaatselijke of regionale groepen.

Het actief luisteren en signaleren is gebaseerd op een viertal uitgangspunten:

- *kindgerichtheid*: centraal staat de belevingswereld van het kind;

- *gelijkwaardigheid*: kinderen worden gezien als gelijkwaardige gesprekspartners. Alles wat zij vertellen wordt serieus genomen en niet als "kinderachtig" van de hand gedaan;
- *zelfstandigheid*: kinderen kunnen zelf oplossingen bedenken, beslissingen nemen en uitvoeren, eventueel samen met anderen;
- *anonimiteit*: het kind hoeft geen naam, adres of leeftijd te noemen en kan een gesprek beginnen of eindigen wanneer het dat wil.

Door deze uitgangspunten en de gemakkelijke bereikbaarheid heeft de kindertelefoon een lage drempel: het grote aantal gesprekken én de aard van de onderwerpen waarover kinderen bellen, geven aan dat de kindertelefoon een belangrijke functie heeft.

trainen van vrijwilligers en landelijk overleg

De kindertelefoon werkt met vrijwilligers (ongeveer 400), van wie het overgrote deel vrouw is. Allen krijgen een uitgebreide training, waarin veel aandacht wordt besteed aan leren actief te luisteren, verhelderen van vragen en problemen, inleven in de wereld van het kind en inzicht krijgen van verwijsmogelijkheden. Na deze training komen deze vrijwilligers nog regelmatig bij elkaar voor naen bijscholing. Behalve het telefoonwerk hebben zij een aantal taken op het uitvoerend vlak: werving, selectie en training van nieuwe vrijwilligers, publiciteit, registratie, documentatie enz.

Welke vorm de plaatselijke organisaties ook mogen hebben: het zijn vooral deze vrijwilligers die het beleid bepalen, in samenspraak met de aangestelde koördinatoren, die noodzakelijk zijn voor de continuïteit, training en organisatietaken.

Meer dan 20 kindertelefoons zijn aangesloten bij een landelijk overleg: het LOK. Dit LOK is een overlegvorm, waarbinnen de aangesloten kindertelefoons zelfstandig blijven, en stelt zich een aantal taken ten doel, zoals: het uitzetten van een landelijk beleid, het gezamenlijk registreren en evalueren van gespreksgegevens, het regelen van landelijke publiciteit, het behartigen van de financiële belangen, het uitwisselen van ervaringen en het op elkaar afstemmen van de werkwijze.

een oor voor problemen of zomaar een praatje

Door de gezamenlijke kindertelefoons worden jaarlijks bijna 60.000 gesprekken geregistreerd. Opvallend daarbij is dat er meer meisjes dan jongens bellen. Naast deze telefoongesprekken komen er per jaar ook ongeveer 25.000 nep- of testtelefoontjes binnen: kinderen bellen, verzinnen een verhaal, hangen gelijk weer op, giechelen of maken grapjes, of zeggen helemaal niets. Later blijkt, dat het dan meestal om een eerste verkenning van de kindertelefoon is gegaan; na die eerste stap volgt dan vaak een serieus gesprek. Wanneer een kind de kindertelefoon belt, is het duidelijk dat het op dat moment iets mist in zijn eigen omgeving. Soms wil een kind zijn eigen zienswijze ondersteund zien, een andere keer gaat het om concrete informatie of samen zoeken naar mogelijkheden om verder te komen. Regelmatig vragen kinderen naar concrete oplossingen; de kindertelefoons mikken er echter op, samen met het kind de mogelijkheden te bekijken zodat het kind zelf kan kiezen welke oplossing de beste is. Voor de "telefonisten" betekent dat niet alleen toehoren, maar ook echt reageren op wat kinderen zeggen, en proberen de vraag zo helder mogelijk op tafel te krijgen.

Overigens staan lang niet alle gesprekken bol van problemen; kinderen bellen ook om

informatie over allerlei zaken of zomaar met een leuk verhaal. Het merendeel van de gesprekken is eenmalig. Vaak bellen kinderen wel voor een tweede of derde keer, maar dat heeft dan meestal geen betrekking op de eerste keer dat ze belden. Daarnaast heeft elke kindertelefoon haar eigen vaste bellers. Dit aantal neemt de laatste tijd toe; het blijkt dus dat in bepaalde situaties de kindertelefoon de enige mogelijkheid is waar een kind terecht kan.

Behalve gesprekken over eenzaamheid, uiterlijk, lichaam, ziekte, zelfdoding en rouwverwerking, gaan de meeste gesprekken over seksualiteit (28~%), verkering en verliefdheid (16~ %), gezin-ouders-thuis (12~%), leeftijdgenoten en pesten (6%), school (3%), zwangerschap (3%), mishandeling en verkrachting (2%). In een klein aantal telefoongesprekken (3 à 4 %) wordt het kind uiteindelijk aangeraden om hulp te vragen bij een andere instelling of hulpverlener. Bij deze verwijzingen wordt het kind zo concreet mogelijk geïnformeerd wat het kan verwachten, hoe er te komen, enz.; dit alles wordt gedaan om de stap zo klein mogelijk te maken.

bedreigd bestaan

Het is duidelijk, dat de kindertelefoons momenteel in een grote behoefte voorzien: bovengenoemde cijfers spreken voor zich. Helaas zijn er nog heelwat knelpunten wat betreft de financiering van deze jonge werkvorm van hulpverlening. De eerste zes kindertelefoons kregen in de jaren 1979 en 1980 startsubsidies van de nationale commissie van het jaar van het kind en het comité voor kinderpostzegels. De verwachte financiële steun van de overheid is tot nu toe echter uitgebleven, zodat de kindertelefoons momenteel afhankelijk zijn van financiering van gemeenten en provincies en bijdragen van fondsen en particulieren. De omstandigheden waaronder kindertelefoons het hoofd boven water moeten houden zijn dus kritiek, en hulp in geldelijk opzicht is dringend geboden.

Wie meer wil weten over kindertelefoons in Nederland, kan contact opnemen met de landelijke overleggroep, Postbus 14546, 1001 LA AMSTERDAM. De werkgroep publiciteit geeft een brochure uit, waaraan gegevens voor deze bijdrage zijn ontleend.