

NIEUWSBRIEF NIENWZBRIEF

deze nieuwsbrief is een uitgave van kinder- en jongeren
telefoon

jaargang 3 · nummer 8 · november 2003



Modern times

Kinder- en Jongerentelefoon zit niet stil. Het zal u niet verwonderen. Net als u -de leerkracht- werken we voor een doelgroep die zich zeer snel aanpast aan nieuwe technieken. Computers en mobiele telefoons zijn vandaag voor kinderen net zo'n normaal gebruiksding als cd-spelers of een walkman enkele jaren terug.

Voor de hulpverleners van de Kinder- en Jongerentelefoon is het niet altijd zo eenvoudig om op die veranderende communicatiemiddelen in te spelen. Andere communicatiekanalen verwachten ook een vernieuwde communicatietechniek. Die onder de knie krijgen en vooral de garantie kunnen bieden dat de nieuwe communicatie net zo kwaliteitsvol is als de oude, is voor de Kinder- en Jongerentelefoon een bijzonder belangrijk punt van aandacht.

Ook enkele andere basisprincipes (anonimiteit bijvoorbeeld) die heilig zijn voor een kwalitatieve hulpverlening dreigen in mindere of meerdere mate in gedrang te komen.

Anderzijds zijn er enkele bijzonder belangrijke positieve punten aan de nieuwe communicatiekanalen: ze zijn goedkoop, laagdrempelig en beschikbaar voor een grote groep.

Op het eerste zicht lijkt de keuze dus eenvoudig. Hoe meer communicatiekanalen ter beschikking, hoe meer mogelijkheden tot communicatie. Dat moeten we toejuichen. Anderzijds is de kwaliteit van de communicatie niet gegarandeerd door een toename ervan.

U zal dan ook merken dat in deze nieuwsbrief heel veel vragen en mogelijke antwoorden staan. En zoals vaak doen we een beroep op uw deskundigheid om ons te adviseren en te helpen in het maken van toekomstige beleidskeuzes.

U kan ons helpen!

Op onze website wordt regelmatig de vraag gesteld naar een KJT-chat forum. We willen aan de hand van een enquête peilen naar de mening van zoveel mogelijk kinderen en jongeren zelf.

En hiervoor durven we een beroep te doen op u als 'Leerkracht voor KJT' om ons te helpen zoveel mogelijk kinderen deze bevraging te laten invullen. U kan gemakkelijk een kopie maken van deze binnenpagina of kinderen de bevraging laten invullen via onze website. De ingevulde exemplaren mogen tot voor de kerstvakantie opgestuurd worden naar het secretariaat: KJT Vlaanderen, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

Er zit voor jullie als klas ook iets aan vast! Uit de verschillende inzendingen worden 10 klassen beloond met een boekenbon ter waarde van 25,00 euro.

Niet mis dachten wij!

PRAKTISCHE INFORMATIE

Kinder- en Jongerentelefoon

Secretariaat

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

t & f: 02 534 37 43

info@kjt.org

http://www.kjt.org

TELEFOONNUMMER

078 15 14 13

E-MAIL

brievenbus@kjt.org

BRIEVEN

Postbus 50

2800 Mechelen

REDACTIE

nieuwsbrief@kjt.org

**redactie Nieuwsbrief
Kinder- en Jongerentelefoon**

Secretariaat

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel



De tijden staan

de telefoon is dood ...

Uit de cijferregistratie (KJT registreert alle binnenkomende vragen van kinderen en jongeren) van 2002 blijkt dat KJT-Vlaanderen 30% minder oproepen kreeg in 2002 dan in 2001. Dat is een sterke afname, en dat zijn we de laatste jaren niet gewoon. Het is een tendens. Ook bij andere telefonische hulpverleningsdiensten (Holebifoon, Centrum voor Zelfmoordpreventie, Tele-onthaal, ...) zien we een afname van het aantal telefonische oproepen. De daling van het aantal gesprekken noodzaakt ons om een aantal vragen te stellen.

"Is er nog nood aan een luisterend oor?"

In een recent onderzoek(*) onder leerlingen van 14 tot 16 jaar zegt de helft van de ondervraagde jongeren sterk bezig gehouden te worden door één of meerdere problemen. Meestal hebben die problemen te maken met (in volgorde van belangrijkheid) vrienden/vriendinnen, de thuissituatie, de school, de toekomst en zichzelf.

De meeste jongeren kunnen met hun problemen wel bij iemand terecht. Dat is het goede nieuws.

Onrustwekkend is wel dat 1 op 6 jongeren zegt bij niemand terecht te kunnen om over zijn/haar problemen te praten.

In hetzelfde onderzoek werd ook vastgesteld dat ruim een kwart van de leerlingen zegt het voorbije jaar aan zelfmoord te hebben gedacht. En 9% van de jongeren geeft te kennen ook ooit een echte poging ondernomen te hebben om een einde te maken aan zijn leven. (*) *Euregionaal Jongerenonderzoek 2002, Provincie Limburg*

"Speelt het verlies aan anonimiteit een factor?"

De gesprekken naar een 078-nummer (zoals dat van KJT) worden apart en gedetailleerd vermeld op de telefoonfactuur. Bovendien is zo'n nummer nog steeds niet gratis.

Van kinderen en jongeren vernemen we via onze website dat dit een grote hindernis is in de vraag naar hulp.

Ouders kunnen immers makkelijk achterhalen dat hun kinderen contact zochten met Kinder- en Jongerentelefoon. In het kader van een hulpverleningssituatie is het vaak wenselijk — en is het één van de belangrijkste uitgangspunten van KJT — dat de anonimiteit gewaarborgd is.

Het gebruik van een —anonieme— mobiele telefoon is geen volwaardig alternatief wegens te duur. Ondanks die kostprijs zien we wél een stijging van het aantal oproepen via GSM.

Een antwoord hierop zou een gratis en anoniem 0800-telefoon-

nummer voor KJT zijn. Maar tussen droom en daad liggen —voorlopig althans— een hoop praktische bezwaren.

"Moet KJT nieuwe initiatieven ontwikkelen om zijn doelstelling te realiseren?"

Op de website van KJT, bij de rubriek 'Mijn mening' wordt vaak gevraagd naar het opstarten van chatboxen door KJT.

Meestal wordt er in dat verband concreet gevraagd naar chatboxen waar jongeren onder elkaar kunnen discussiëren. Ook hier wordt heel vaak in één adem de kostprijs van een telefoongesprek genoemd en het feit dat een telefoongesprek kan 'opgespoord' worden door de ouders.

Wij van onze kant stellen ons daar enkele vragen bij.

Is het bestaande aanbod chatboxes dan onvoldoende?

Willen jongeren een aparte chatbox om te kunnen praten met elkaar over hun problemen. Zijn die vragen en problemen dan geen mogelijk onderwerp in de 'klassieke chatboxen'?

Hoe zit het met de begeleiding - hulpverlening?

De doelstelling van KJT blijft natuurlijk hulp verlenen aan kinderen en jongeren. Onze medewerkers krijgen een intensieve opleiding om met kinderen en jongeren te praten en hen te helpen. We hanteren daarbij enkele basisprincipes die we echt belangrijk vinden. Hoe moet het daarmee op zo'n "probleem-chatbox"? Hoe kunnen we er voor zorgen dat de kwaliteit van de hulpverlening gegarandeerd blijft? Is chatten — in tegenstelling tot wat wij beogen — niet gratis en oppervlakkig? En is het gevaar op misbruik van -hulpbehoevende en daardoor beïnvloedbare - kinderen en jongeren niet te groot? We weten immers allemaal dat niet iedereen op het net te goeder trouw is.

Of is het juist de sterkte van zo'n chatbox dat kinderen en jongeren elkaar kunnen helpen en adviseren vanuit hun eigen leefwereld? Zijn we niet betuttelend door ze te willen begeleiden? Zijn kinderen best wel in staat om zelf een geschikte oplossing te kiezen uit wat ze aangereikt krijgen? En voelen ze niet aan of iemand het goed of kwaad met hen voor heeft?

U merkt het: voorlopig hebben we meer vragen dan antwoorden. Uw ervaringen en kennis kunnen ons helpen in het maken van onze toekomstplannen: u kan ze mailen naar nieuwsbrief@kjt.org

niet stil

... leve de PC

Tien tot 15 jaar geleden was een PC een ding waarvan men zich afvroeg waarvoor je dat thuis kon gebruiken. Ondertussen behoort een PC mét internetaansluiting bij velen tot het vast meubilair. In de huis- of hobbykamer heeft de PC zijn vaste stekje veroverd. Niet alleen thuis, maar ook op school hebben kinderen de beschikking over computers en ze weten ondertussen bijzonder goed hoe één en ander werkt.

Schrik niet: kinderen & jongeren gebruiken wel eens een PC

Een PC is een welgekomen hulpmiddel bij het opzoeken van achtergrondinformatie bij schooltaken. Dankzij het internet zijn leerlingen niet eens meer verplicht om naar de bibliotheek te gaan voor onderzoek. Eén trefwoord invullen in de google-zoekmachine, en de rest volgt vanzelf. Een museum bezoeken kan vanop je stoel. Het internet is voor velen onder ons een zegen, of hoe je het ook noemen wilt. Meer en meer komen we tot de vaststelling dat wanneer het internet er niet meer zou zijn, we een belangrijke bron aan informatie zouden missen.

Een PC zorgt natuurlijk ook voor heel wat ontspanning. Computerspelletjes zijn enorm populair.

E-communiceren

Chatten met vrienden en leeftijdsgenoten kan over van alles en nog wat. Een waaier van verschillende 'chat-sites' is beschikbaar. Chatten met je favoriete pop-ïdool of lievelingsschrijver is echt geen probleem meer.

Chatten is ongelooflijk populair, ook bij jongere kinderen. Het wordt in de toekomst ongetwijfeld één van dé manieren om met leeftijdsgenoten en gelijkgestemden te

communiceren over sport, muziek, film, nieuwe gadgets. En over het buurmeisje of de buurjongen, natuurlijk.

E-mail

Mailen is voor de meesten onder ons — ook kinderen en jongeren — een dagelijks ritueel geworden. Ook als het over het uitspreken van problemen gaat, verlaagt e-mail de communicatiedrempel.

Uit het krantenknipsel op deze pagina blijkt dat ondertussen ook de csm voor kinderen een gewoon gebruiksinstrument geworden is. Aanbieden door de ene, verquist door de andere. Boekentassen met speciaal csm-houdertje zijn niet moeilijk te vinden. Als 8-jarige behoort je niet tot één of ander rariteiten-kabinet wanneer je voor je verjaardag een csm als cadeau krijgt.

Het 'sms-en' van berichtjes gebeurt bij vele kinderen sneller dan dat ze het zouden neerschrijven. Records worden iedere dag gebroken, wanneer je sommigen blindelings hun berichtjes 'hoort' versturen.

E-pesten

Liefdes-sms-jes, afspraak-sms-jes zijn allemaal leuk, maar uit Nederlands onderzoek blijkt dat er zich een wel heel negatieve trend aan het ontwikkelen is op 'sms- en e-mail-vlak': het 'electronisch pesten'. Meer en meer worden kinderen door leeftijdsgenoten gepest door middel van sms-jes, e-mails, via websites,...

Deze vorm van pesten blijkt voor vele kinderen harder, grover en belastender dan het 'gewone' pesten. Toch belangrijk dat dit ook onder de aandacht wordt gebracht.

E-helpen

We mogen niet uit het oog verliezen dat deze nieuwe communicatievormen tot een drempelverlaging hebben geleid. Vooral voor kinderen en jongeren die het soms moeilijk hebben zich te moeten beperken tot het gebruik van de meer traditionele (mondelijke) communicatiemethoden.

KJT kan niet doof zijn voor die nieuwe communicatiemiddelen en het lijkt er dus op dat we binnenkort nieuwe initiatieven hieromtrent moeten nemen. Als hulpverlener moeten we meer communicatie toejuichen. Alleen leven hierover binnen onze organisatie en erbuiten nog heel wat vragen. Ook een boel praktische én financiële besommingen staan nog in de weg. (zie ook het artikel hiernaast)

Uittreksel : Telegraaf, 26 maart 2001

In de Voorburg (scholengemeenschap) zijn ze het voortdurend bel-len en sms-en zat: basisschool Pius X heeft het gebruik van mobiele telefoons verboden.

De Telegraaf citeert directeur W. Van der Ham: "Zelfs tijdens reken-en taallessen grepen kinderen voortdurend naar hun telefoontjes om elkaar sms-berichtjes te sturen". "Ons schoolplein leek tijdens de pauzes wel een reusachtige telefooncel. Nadat er tijdens een recent schoolkamp allerlei problemen door het getelefoneer ontstonden, hebben wij besloten om de telefoontjes helemaal te verbieden. Kinderen moeten uiteraard meegaan in onze moderne tijd. Maar het leven op school mag er niet door worden verstoord".



Uit allerlei onderzoeken leren we dat jullie meer en meer gebruik maken van nieuwe media zoals GSM en PC.

Met deze enquête willen we van jullie te weten komen hoe jullie verkiezen om met de Kinder- en Jongerentelefoon in contact te treden.

E n q u ê t e

Deel 1: wie ben jij en wat doe je

Ik ben

een meisje jongen van ___ jaar

Ik wil graag de resultaten van dit onderzoek ontvangen op dit e-mailadres: _____

1. Welke media heb je ter beschikking?

Vaste telefoon GSM
 PC zonder internetaansluiting PC met internetaansluiting

2. Indien je een vaste telefoon hebt:

Moet je dan toestemming vragen om te telefoneren?

Ja Nee

Is de tijd die je mag bellen beperkt?

Ja Nee

Kan je bellen zonder dat iemand meeluistert?

Ja Nee

3. Indien je GSM hebt, is dit met

een herlaadkaart die je ouders betalen
 een herlaadkaart die je zelf betaalt
 een abonnement dat je ouders betalen
 een abonnement dat je zelf betaalt

Wat doe je vooral met je GSM? Duid dit aan op de schaal(*)

Telefoneren sms-berichten sturen

4. Indien je PC met internetaansluiting hebt, welk type van aansluiting heb je?

ADSL Telefoonlijn
 Kabelaansluiting: Telenet,... ISDN

5. Duid aan op de schaal welke van beide activiteiten je het vaakst doet:

Msn, ICQ,... chat
 Chat e-mail
 e-mail Msn, ICQ,...

(als je het blokje dichtst bij "telefoneren" kleurt, wil dit zeggen dat je alleen telefoneert en geen sms-berichtjes stuurt. Als je het blokje helemaal rechts kleurt, geef je aan dat je je GSM enkel gebruikt om sms-berichten te sturen, en nooit om te telefoneren. Het blokje in het midden betekent dat je je GSM even vaak gebruikt om te telefoneren als om sms-berichtjes te sturen.)

Deel 2: hoe wil jij het liefste jouw probleem aanpakken?

In dit deel van deze enquête leggen we jullie een aantal situaties voor. Normaal kan je in zo'n situaties terecht bij je ouders, vrienden, ... Veronderstel nu even dat dit om één of andere reden niet mogelijk is, en dat je beslist om met jouw probleem naar de Kinder- en Jongerentelefoon te stappen. Hoe zou je dat dan het liefst willen doen?

Je kan kiezen uit volgende mogelijkheden:

- **Telefoneren met iemand van KJT**
- **E-mailen en een antwoord via mail ontvangen**
- **Sms-en met iemand van de Kinder- en Jongerentelefoon:** je legt je probleem uit via sms aan iemand van KJT. Je krijgt een sms-berichtje terug van de KJT
- **Chatten met iemand van de Kinder- en Jongerentelefoon:** Je chat met iemand van KJT zonder dat iemand anders meedoet. Je legt hem je probleem uit. De persoon van KJT antwoordt via de chat.
- **Chatten met leeftijdsgenoten:** Je chat met leeftijdsgenoten op een forum van KJT zonder dat iemand van KJT meedoet. Je legt je probleem uit aan de andere mensen op het chatforum. Misschien helpen ze je wel op het forum zelf (zodat iedereen het kan lezen), of via een privé-chat.

A N T W O O R D E N

Je geeft elke mogelijkheid een score van 1 (dit zou ik als eerste kiezen) tot 5 (dit zou ik als laatste kiezen) Houd bij je keuze rekening met de media die je ter beschikking hebt. Als je geen GSM hebt, kan je niet sms-en. Je geeft dan geen nummer aan deze mogelijkheid.

Telefoneren

E-mailen

Sms-en met iemand van de Kinder- en Jongerentelefoon

Chatten met iemand van de Kinder- en Jongerentelefoon

Chatten met leeftijdsgenoten



KJT en e-mail

Kinder- en Jongerentelefoon wil voor iedereen bereikbaar zijn. We proberen de drempel zo laag mogelijk te houden. Voor kinderen en jongeren die niet zo van telefoneren houden, had KJT altijd al een postbus voorzien. De brieven die KJT via de postbus ontving werden vanuit dezelfde filosofie als een telefoongesprek beantwoord. Dit wil zeggen dat we de schrijver ernstig nemen, niet betuttelen, respectvol en eerlijk antwoorden en dat we de schrijver een aanzet geven om zelf tot keuzes te komen.

E-mail-afdeling uit de startblokken

In 1999 startten we met e-mails. Omdat we merkten dat brieven schrijven algemeen uit de mode geraakte. Zowel bij volwassenen als bij kinderen en jongeren. De meeste mensen gebruiken nu e-mail als ze een schriftelijke boodschap aan iemand willen schrijven. In die evolutie konden we niet achterblijven. De brieven zijn ondertussen bijna volledig vervangen door de e-mails. Toch was die overschakeling naar e-mails niet zo evident.

De afdeling van KJT die zich met het beantwoorden van brieven bezighield en zich plots ook moest toeleggen op het beantwoorden van e-mails, beschrijft hoe dit proces verliep:

“Toen we in november 1999 van start gingen met het beantwoorden van e-mails waren we niet echt warm voor het idee. Hoewel we al jarenlang ervaring hadden met het beantwoorden van brieven, schrikte vooral het nieuwe, het onbekende ons af. Een deel van onze medewerkers wist niet hoe zij e-mails technisch moesten beantwoorden en er was de angst dat we de vraag niet zouden aankunnen.

‘We kunnen toch niet elke dag antwoorden’, ‘hoe moet ik zo’n e-mail binnenhalen en versturen?’, ‘hoe moet ik surfen?’. We waren zelf nog niet genoeg vertrouwd met het medium.

Maar goed, we begonnen eraan en uiteindelijk leerde elke medewerker snel mailen en nu hebben we zelfs allemaal e-mail thuis. Praktische agendapunten worden per mail gecommuniceerd. Maar de e-mails van de kinderen en jongeren beantwoorden we natuurlijk niet van thuis uit.

Stijgend aantal mails

Het mailen zit enorm in de lift en elk jaar is het aantal mails dat we krijgen aanzienlijk groter. In 2002 ontvingen we over de 1000 e-mails. In 2003 haalden we van januari tot september de 1000 mails al. Het aantal brieven schrijvers daarentegen neemt elk jaar af. Het doet ons veel plezier dat we zoveel mails krijgen, maar onze bezorgdheid is of we met onze kleine afdeling de vraag zullen blijven aankunnen? Bovendien krijgen we ook meer en meer mails uit Nederland. We kunnen slechts gedeeltelijk helpen omdat we de hulpverlening in Nederland niet kennen en dus niet kunnen doorverwijzen. Nederland heeft wel een Kindertelefoon, maar geen schrijfafdeling. Dit is uniek voor Vlaanderen. We zullen daarover met onze Nederlandse collega’s van gedachten moeten wisselen...

Mailen is makkelijk

We merken dat het mailen voor de kinderen bijzonder laagdrempelig is. Iets van: ‘oké, we sturen een mailtje en we zien wel of we een antwoord krijgen’.

De anonimiteit is ook erg hoog. Ze kunnen eender welk mailadres en naam gebruiken, we kunnen ze niet opsporen. Ook de kostprijs is zeer laag.

Kleine mails, grote problemen

Deze lage drempel houdt niet in dat de problemen die de kinderen ons vertellen kleiner zijn. Integendeel denken we zelfs. We hebben de indruk dat de kinderen echt

nood hebben aan een mailbox om hun verhaal kwijt te kunnen.

We krijgen veel vragen rond seksualiteit. Bijvoorbeeld: ‘Als ik dit of dat gedaan heb, kan ik dan zwanger zijn?’ Het aanmaken van een relatie of kiezen tussen twee liefjes is ook een veel voorkomende vraag.

Maar ook zeer vaak ernstige mails over depressieve gevoelens, psychische problemen, problemen thuis. Deze mails vragen van onze medewerkers bijzondere aandacht en zijn erg vermoeiend, omdat ze zo in je lijf blijven zitten.

We krijgen weinig vragen naar informatie (bv in het kader van studies) of gewone verhaaltjes of praatjes.

Het is vaak bittere ernst. Maar misschien is dat wel logisch. Voor een leuk praatje of het verkrijgen van informatie, neem je makkelijk de telefoon. Maar als het over ernstige en moeilijke dingen gaat, is een e-mail gewoon veel veiliger en minder bedreigend. Je kan rustig je tijd nemen en nadenken hoe je het gaat verwoorden.

Hoe doen we dat, die mails beantwoorden?

We beantwoorden tweemaal per week gedurende een drietal uren. Dit is het maximum omdat dan je energie wel op is en dit gevolgen heeft voor de kwaliteit van het antwoord. Mails die dan nog niet beantwoord zijn, laten we liggen voor de volgende schrijfbeurt. Dit is uitdrukkelijk zo afgesproken, omdat onze medewerkers anders echt tot het uiterste gaan en zelfs met schuldgevoelens naar huis gaan omdat het werk niet af is.

We schrijven met een drietal personen. De mails worden uitgeprint en samen besproken. Elk neemt dan een mail voor zijn rekening en zet zich aan de computer. Als de mail beantwoord is, wordt hij door een andere medewerker nagelezen. Er worden opmerkingen gegeven indien nodig, zowel

De brieven & e-mail ploeg in Mechelen kan nog versterking gebruiken, dus heb je interesse om kinderen en jongeren via brieven of mails verder te helpen neem dan contact met ons op.

In oktober organiseert KJT in Mechelen een infoavond om kandidaat - medewerkers te laten kennis maken met het reilen en zeilen van de afdeling. [zie ook pagina 8 onder oren/pennen gezocht]

Meer info via brievenbus@kjt.org of via telefoonnummer van ons secretariaat: 02/534 37 43

naar taalfouten als naar de inhoud.

Soms houdt de ander er een andere mening op na, belicht de problematiek vanuit een andere hoek, haalt nieuwe aspecten aan, vindt de woordkeuze bijvoorbeeld te betuttelend,...

Spannende triootjes

Deze feedback is niet gemakkelijk en dient omzichtig te gebeuren. Het is belangrijk dat we elkaar goed kennen. De afspraak is dat we steeds zeggen wat we goed vinden aan het geformuleerde antwoord. Als iemand ergens een opmerking over heeft, geeft die zelf een alternatief. Het is erg belangrijk voor ogen te houden dat de opmerkingen niet persoonlijk zijn maar enkel over de tekst gaan.

Het verrijkende aan samen schrijven is dat er een groepsgevoel ontstaat tussen de medewerkers. Het zijn namelijk steeds wisselende triootjes.

Het is goed dat je bij moeilijke mails kan overleggen en zelf je gevoelens kwijt kan. Je kan ook mails die je niet echt liggen doorgeven aan je collega. Bovendien kan het boeiende discussies opleveren over ethische thema's.

Elke mail is een verhaal

Mails beantwoorden wordt nooit routine. Elke mail en elk kind heeft zijn eigen verhaal. Maar toch krijg je door het veel te doen een zekere feeling met het beantwoorden. Het gaat vlotter, je krijgt je gedachten en gevoelens gemakkelijker omgezet in woorden.

Structuur

Bij het beantwoorden van een mail volgen we een structuur.

We spreken het kind aan, bedanken het voor het vertrouwen.

Dan maken we een samenvatting van de

boodschap die het kind ons wil overbrengen.

We gaan op elk aspect van de mail dieper in. We geven commentaar en zetten aan om erover na te denken. We stimuleren het kind om in zijn omgeving iemand te zoeken om het probleem te bespreken.

We geven geen waarde-oordeel. Tenzij het om mishandeling gaat waar we stellen dat dit niet kan en dat het kind geen schuld heeft. Bij vragen rond seksualiteit wijzen we steeds op het veilig vrijen.

We geven doorverwijstips.

Belangrijk is dat beantwoorders concreet en realistisch blijven. En de lengte van de brief of e-mail moet in verhouding zijn tot de brief of e-mail van de schrijver. Hoe minder informatie je kreeg in de brief en e-mail, hoe neutraler en algemeen geldend het antwoord moet zijn.

Tot slot spreken we het kind bemoedigend toe en stimuleren om iets met het probleem te doen. We vragen ook wel eens om te laten weten hoe het is afgelopen.

Bedankt KJT

Dat we goed werk leveren, merken we doordat we zeer regelmatig een bedankmailtje krijgen. Dat is voor ons een echte stimulans om ons werk verder te zetten.

Bij sommige mails zitten we echt met de handen in het haar of nemen we de problemen mee naar huis. Een bedankje overtuigt ons van de zinvolheid van ons (soms beperkte want we kunnen niet effectief helpen) antwoord.

Dit was in een notendop onze werking. Zoals je kan merken, zijn we een groepje zeer enthousiaste mensen die alles op alles zetten om de kinderen en jongeren een goed antwoord op hun vraag te bezorgen.

Josee Mentens

Voorzitter mailafdeling Mechelen

We merken dat er een verschil is tussen de telefonische en de schriftelijke hulpverlening.

- Het brieven schrijven heeft een hogere drempel omwille van het moeten kunnen ontvangen van een antwoord.
- Voor een aantal kinderen is het wel makkelijker om via hun PC of pen hun vraag en of probleem ter sprake te brengen. Soms kan het ook leiden tot een telefoongesprek.
- Schrijven is fundamenteel een andere soort communicatie: bij een brief en e-mail is er niet direct de mogelijkheid tot terugkoppeling, tot correctie, tot stellen van meer inhoudelijke of verduidelijkende vragen,
- Het antwoord staat op papier en heeft een blijvend karakter.

KJT organiseert voor de vrijwilligers een specifieke opleiding en training. Voor de 'schrijffunctie' is dat niet anders. Belangrijke elementen hierin zijn:

- Je moet je als beantwoorder kunnen inleven in de schrijver. We trachten een profiel van de schrijver te vormen: wat is zijn cultuur en achtergrond, leeftijd, rijpheid, niveau, ... wat is de toon van de brief en e-mail? Wat verwacht de schrijver van KJT?
- Welk doel wil KJT bereiken met het antwoord? Is het een antwoord op een mededelende brief of e-mail, geef je informatie naar aanleiding van een vraag, of is het eerder een bespreking van een probleem.
- Als beantwoorder noteer je best een aantal trefwoorden die belangrijk zijn en daarop aansluitend worden de ideeën verzameld; het is de bedoeling de schrijver een waaier van mogelijkheden aan te bieden; dit gebeurt via brainstorming met minstens 2 beantwoorders. Daarna worden de bruikbare ideeën in een structuur gegoten (aanhef, inleiding, midden en slot). Wanneer er verschillende onderwerpen zijn, behandelen we de belangrijkste eerst.



Sofie de vrijwilligster ...

Sofie is al twee jaar vrijwilligster bij KJT, maar ze blijft het nog altijd een beetje spannend vinden als de telefoon rinkelt.

Deze keer is het een meisje dat vertelt over haar nieuwe broek, helemaal zelf gekozen: roze met brede pijpen, 18 cm diameter, ze heeft ze met haar lat gemeten. Het is een plezant gesprek, en als het meisje aflegt om nog eens in de spiegel te gaan kijken, vult Sofie een verslagblad in. Daarop komen de leeftijd van het kind (nooit de naam, KJT werkt helemaal anoniem), het onderwerp en de lengte van het gesprek, en een samenvatting van wat er juist gezegd is geweest. Dit verslag is niet alleen belangrijk voor KJT als organisatie, maar ook voor Sofies collega-vrijwilligers: ze lezen de verslagbladen door en weten zo wat voor gesprekken de anderen gevoerd hebben. In de maandelijkse vergaderingen worden er dan ervaringen uitgewisseld over moeilijke (of juist grappige) telefoontjes, en helpen de vrijwilligers elkaar verder. KJT-vrijwilligers hebben heel verschillende achtergron-

den, leeftijden en bezigheden, zodat het interessante gesprekken zijn.

Sofies tweede telefoontje is een verdrietig jongetje dat op school gepest wordt. Sofie laat de jongen lang vertellen, en ze hoort aan zijn stem hoe het hem oplucht. Hij is bang om morgen naar school te gaan, en hij bespreekt met Sofie wat hij allemaal zou kunnen doen en wie hij in vertrouwen zou kunnen nemen. Hoewel het jongetje iets beter klinkt als hij afscheid neemt, vond Sofie het een moeilijk gesprek. Gelukkig krijg je als vrijwilliger een goede opleiding: je leert niet alleen veel over communicatietechnieken, maar je krijgt ook heel wat achtergrondinformatie over de leefwereld van kinderen en specifieke thema's zoals pesten, echtscheiding, rouwen...

Bijna onmiddellijk belt een andere jongen om te vragen wat de prijs van een vierkante meter bouwgrond is. Daar kan Sofie niet direct op antwoorden, dus ze overlegt met de jongen waar hij die informatie wel zou kunnen vinden.

Het kan natuurlijk ook gebeuren dat er lange tijd niemand belt (daarom heeft Sofie altijd een boek of cursus bij), maar dit is een drukke permanentie: een meisje heeft ruzie met haar beste vriendin, een ander meisje heeft het moeilijk met de echtscheiding van haar ouders, een jongetje heeft een slang die Guido heet als huisdier in een doos onder zijn bed, een meisje belt met een vraag over seksualiteit, een jongen heeft groene thee in een sigarettenpapiertje gedraaid en opgerookt, en vraagt zich nu af of dat eigenlijk wel een goed idee was en of je daar ziek van kan worden. Sofie luistert naar al deze verhalen, praat met de jongeren, en als ze niet het gevoel heeft dat ze zelf voldoende op de vraag kan antwoorden, verwijst ze door naar gespecialiseerde diensten.

Om 8 uur is Sofies permanentie gedaan en ze fietst naar huis, duimend dat het gepeste jongetje een goede dag zal hebben morgen en naglimlachend over de roze broek.

Oren en pennen gezocht

Kinder- en Jongerentelefoon Vlaanderen zoekt luisterende oren en vloeiende pennen. **We zijn op zoek naar mensen**

- met een hart voor kinderen en jongeren
- die kinderen en jongeren met hun verhaal, vraag of probleem serieus nemen
- die ongeveer 15 uur per maand tijd kunnen vrijmaken
- om te luisteren aan de telefoon in één van onze afdelingen (Brussel, Antwerpen, Gent, Brugge, Hasselt), of om brieven en mails te beantwoorden (Mechelen).
- die alleen (tijdens de telefoonpermanentie) en in groep (teamvergaderingen) kunnen werken

We bieden

- degelijke vorming, ondersteuning en intervisie
- een zinvol vrijwilligersengagement in een landelijke organisatie, waarbij je mee werkt aan hulpverlening voor kinderen en jongeren
- doorgroeimogelijkheden in het bestuur van de organisatie

Voor meer info kan je terecht 02/534 37 43

Als je geïnteresseerd bent in een engagement bij de Kinder- en Jongerentelefoon laat je ons dat weten op het secretariaat van KJT op telefoonnummer 02/534 37 43 of door een bezoekje aan onze website www.kjt.org. Je kan ook mailen naar info@kjt.org.

We nodigen je graag uit op een infoavond: hier krijg je de kans om KJT van a tot z te leren kennen.

Later wordt in een individueel gesprek nagegaan of KJT voor jou de organisatie is waar jij je wilt voor inzetten en die past bij je mogelijkheden. Na de selectie volgt de basisopleiding: aan de hand van verschillende thematieken worden de gesprekstechnieken aangeleerd en ingeoefend.

Data infoavonden in Vlaanderen:

- Antwerpen: woensdag 5 november in de Onafhankelijkheidslaan 15, 2020 Antwerpen
- Brugge: donderdag 13 november in het CM-Ontmoetingscentrum, Kon. Astridlaan 2, 8200 Sint-Michiels Brugge
- Brussel: donderdag 13 november in CAW De Hallen, Grétrystraat 1, 1000 Brussel
- Gent: woensdag 22 oktober in de Stedelijke Jeugddienst, Kammerstraat 10, 9000 Gent
- Hasselt: dinsdag 14 oktober in Sportcentrum Olympia, Kuringersteenweg 242, 3500 Hasselt
- Mechelen: dinsdag 28 oktober in het Cultureel Centrum Hombeek, Leibeekstraat te Hombeek.

(We starten steeds om 20u00)

met dank aan de Ronde Tafel, Mechelen voor de financieële steun.