

Duveke van Vreumingen Kindertelefoon

“Nou! Ik ga de Kindertelefoon bellen hoor!”, roept Duveke. **Ze is héél boos op haar ouders en wil ze eens flink laten schrikken. Maar tot haar teleurstelling heeft haar dreigement geen enkel effect. “Moet je vooral doen”, zeggen haar ouders nuchter. En dus laat ze de hoorn maar op de haak.**

Nu, vele jaren later, kan Duveke van Vreumingen (25) er smakelijk om lachen. Eigenlijk had ze net zo goed wél kunnen bellen. Want in tegenstelling tot wat ze als kind dacht, is bellen naar de Kindertelefoon helemaal niet zo beladen. Nu ze er zelf als vrijwilliger werkt, weet ze dat kinderen over van alles bellen. Zelfs om te vragen hoe je een appeltaart bakt.

Wat voor Duveke gold, geldt waarschijnlijk voor meer mensen: de Kindertelefoon wordt vaak geassocieerd met zware onderwerpen als kindermishandeling en seksueel misbruik. De vroegere slogan van de dienst (“Lucht je hartje voor een kwartje”) wekte die suggestie misschien ook wel in de hand. Maar in werkelijkheid zijn de vragen die kinderen stellen, zowel via de telefoon als de chat, enorm gevarieerd. En lang niet allemaal serieus bedoeld. “Sommige kinderen bellen gewoon voor de grap”, zegt Duveke. “Dan vertellen ze een bloedserieus verhaal en zitten voortdurend te giechelen. Of je hoort dat vriendjes mee zitten te luisteren. Als overduidelijk is dat iemand voor de grap belt, leg ik uit dat de Kindertelefoon daar niet voor is bedoeld. Maar vaak is het een grijs gebied. Lastig, want je wilt natuurlijk niet voor detective gaan spelen.”

Een hele andere categorie vormen de kinderen die écht iets kwijt willen. “Ik herinner me nog een meisje dat verkering wilde vragen en een half uur later terugbelde om te bedanken voor mijn advies. Yes, het was aan! Andere kinderen bellen omdat ze ruzie hebben met hun ouders, gepest worden of een vraag hebben over seks. En soms zitten er hele heftige onderwerpen tussen, zoals verkrachting.” Van deze onderwerpen vindt Duveke pesten een van de lastigste. “Sommige kinderen zijn totaal hulpeloos en hopen dat jij een oplossing hebt. Maar dé oplossing heb ik natuurlijk niet. Ook moeilijk vind ik het als een kind zelfmoord overweegt. Je natuurlijke reactie is om te zeggen: doe het niet! Maar zo moet je juist niet reageren. Het is heel belangrijk om het kind serieus te nemen.”

Training

Om goed met deze situaties om te kunnen gaan, krijgen alle vrijwilligers een uitgebreide opleiding. Nog voordat ze hun eerste gesprek voeren, doen ze een hele dag rollenspellen en krijgen ze zo’n tien avonden training in verschillende gespreksonderwerpen. Ook leren ze hoe je een gesprek voert via een ‘vijffasenmodel’. “Eerst heet je het kind welkom”, legt Duveke uit. “Daarna verken je de situatie, door veel open vragen te stellen. Als het plaatje helder is, bepaal je het doel van het gesprek. Wat verwacht het kind precies? Vervolgens zoek je samen naar een oplossing, waarbij je het initiatief bij het kind laat. En tot slot sluit je het gesprek af en wens je het kind veel succes.”



Dankzij dit model kunnen de vrijwilligers gesprekken beter in goede banen leiden. Ook voorkomen ze ermee dat een gesprek té lang duurt. “Uitzonderingen daargelaten duurt een gesprek maximaal drie kwartier”, licht Duveke toe. “Ook zijn gesprekken in principe eenmalig, hoewel dit in de praktijk natuurlijk lastig te controleren is. Maar het is in ieder geval niet de bedoeling dat kinderen uren aan de lijn blijven hangen. Want we zijn vrijwilligers, geen professionele hulpverleners. Als een probleem meer aandacht behoeft, adviseren we het kind dan ook om zelf hulp te vragen aan iemand dat het vertrouwt. Ook kunnen we rechtstreeks doorverbinden met Bureau Jeugdzorg, waarbij we zelf nog even aan de lijn blijven.”

Share In Trust

De Kindertelefoon is elke dag geopend van 14.00 tot 20.00 uur. De vrijwilligers draaien vijf diensten per maand, waarin ze bellen of chatten met kinderen van 8 tot 18 jaar. Speciaal voor jongeren van 16 tot 20 is er Share In Trust (www.shit.nl). Deze dienst wordt verzorgd door jongeren en biedt hetzelfde als de Kindertelefoon, maar dan via chat, een forum en e-mail. Een ander verschil is dat de jongeren van SHIT wél over hun eigen ervaringen praten, terwijl de vrijwilligers van de Kindertelefoon dat niet doen. “In principe geven we geen tips”, zegt Duveke. “Want het gaat erom wat het kind wil zeggen. Bovendien hoeft mijn eigen ervaring niet die van het kind te zijn. Als een kind vraagt wat ik zelf vind, reageer ik dus terughoudend.”

Warme sfeer

Ondanks haar grondige training vond Duveke haar eerste gesprek behoorlijk spannend. “Hoe goed de cursus ook was, het bleven toch rollenspellen. Nu kreeg ik een écht kind aan de lijn! Maar gelukkig ging het goed. De kinderen namen me volledig serieus, dat was geruststellend om te merken. Bovendien stelden mijn mentor en mijn collega’s me erg op mijn gemak. Voor iedereen is dat eerste gesprek per slot van rekening een mijlpaal.” Sowieso vindt Duveke de sfeer bij de Kindertelefoon erg goed. “Het draait echt om de vrijwilligers hier. Er is altijd tijd en rust om een praatje te maken. En de verjaardagskaarten zijn altijd helemaal volgeschreven.”

De inrichting van de Kindertelefoon weerspiegelt die warme sfeer. Er staat een lekkere bank met tv, aan de muur hangen foto’s van lachende vrijwilligers en er staat een kast vol kinderboeken. Zeker niet de uitstraling van een anoniem callcenter dus, meer die van een gezellige huiskamer. En net als in menige huiskamer wordt er volop geknutseld. *Teletutties* staat er met grote letters op een kleurige poster, *Kakeltjix* op een andere. Weer een andere groep heeft zich de *Digi(e)bellers* genoemd. “Ook wel uit te spreken als *Die Giebelers*”, lacht Duveke. “Drie keer per jaar vieren we het *Hoi & Aju-feest*: we zwaaien dan de mensen uit die stoppen en begroeten de vrijwilligers die beginnen. Elke groep nieuwkomers kiest dan voor zichzelf een naam.”

Praktijk

Zelf meldde Duveke zich als vrijwilliger aan toen ze in het derde jaar zat van haar studie kinderen jeugdpsychologie. “Tijdens mijn studie had ik nog nooit een gesprek met een kind gevoerd. Die praktijkervaring miste ik heel erg. De Kindertelefoon leek me een goede plek om dat gemis op te vullen. Inmiddels werk ik er alweer vier jaar met veel plezier. Vooral de afwisseling vind ik leuk. Je krijgt niet continu allerlei problemen voor de kiezen: veel kinderen willen gewoon iets leuks vertellen. Af en toe krijg je persoonlijke verhalen te horen, maar die komen niet té dichtbij. Het kind zit niet in levende lijve voor je, je kent het niet persoonlijk. Ik vind het dan ook geen zwaar werk. Wel moet je het idee kunnen loslaten dat jij een probleem helemaal gaat oplossen. Ook moet je kinderen goed kunnen ‘volgen’. Je moet aansluiten op hun belevingswereld,

spelenderwijs ontdekken wat ze willen zeggen. Dat doe ik vooral door goed te luisteren. Wat begrijpt een kind, wat niet? Praat het stoer of juist verlegen? Daar sluit ik op aan met mijn stem en woordkeuze.”

Stil

Gesprekken bij de Kindertelefoon verlopen altijd anoniem. Kinderen mogen hun naam zeggen, maar hoeven dat niet. Soms blijft het zelfs helemaal stil. “Het is erg belangrijk om ze dan de tijd en de ruimte te geven”, zegt Duveke. “Ook vraag ik wel eens of ze een geluidje zouden willen maken, zodat ik weet dat ik iemand aan de lijn heb. Soms volgt er dan een héél zacht ‘hoi’. Het is heel bijzonder als het gesprek dan toch van de grond komt. Eigenlijk op basis van niets, namelijk volstreekte stilte. Die kinderen zijn natuurlijk niet voor niets stil. Vaak is het de allereerste keer dat ze over hun probleem praten.”

Vindt Duveke het niet lastig om zich in de wereld van kinderen te verplaatsen? “Soms wel ja, bijvoorbeeld als een puber belt met typische puberproblemen en je denkt: het komt wel goed joh! Of als kinderen ruzie hebben op school en letterlijk alle klasgenoten de revue laten passeren. Maar het punt is juist dat ze serieus genomen willen worden. Ze willen niet dat jij hun probleem bagatelliseert. Al is het soms goed om wél te relativieren, bijvoorbeeld als een kind van huis wil weglopen wegens een ruzie over de afwas.”

Veel geleerd

Duveke heeft altijd al iets met kinderen gehad, geeft ze aan. Ze had vroeger veel oppasbaantjes en wist van jongs af aan dat ze iets met kinderen wilde gaan doen. “Kinderen zijn heel oprecht: ze zijn veel minder bezig met wat er van hen verwacht wordt. En ze kunnen je soms echt verrassen.” Duveke is dan ook blij dat ze na haar studie aan de slag kon bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van Bureau Jeugdzorg. “Die baan heb ik rechtstreeks te danken aan mijn werk bij de Kindertelefoon. Een baan vinden was zeker niet het doel toen ik vrijwilliger werd, maar zo is het balletje wel gerold. Een leuk neveneffect is dat ik beter kan uitleggen aan kinderen wat Bureau Jeugdzorg doet. En mijn collega’s van Bureau Jeugdzorg kan ik iets leren over gesprekken met kinderen. Want ik denk dat veel vrijwilligers daarin beter getraind zijn dan professionele krachten.”

Zo heeft haar werk bij de Kindertelefoon Duveke veel gebracht. “Ik heb hier meer geleerd over gesprekstechnieken dan tijdens mijn hele studie. Ook heb ik ontdekt hoe goed het is om de tijd te nemen voor dingen. Dat wist ik al wel, maar bij de Kindertelefoon ben ik me er echt bewust van geworden. De begeleiding is erg gericht op het creëren van een sfeer van rust en aandacht. Je ervaart hoe fijn het is als mensen oprechte belangstelling tonen. Die aandacht ga je dan onbewust ook geven in je contact met kinderen. Elke keer als hier ben, kom ik eigenlijk een beetje tot rust.”