

C H A T
your value

CHATHULP

DOOR
opgeleide jonge
vrijwilligers

Mee gefinancierd door het
Erasmus+ programma
van de Europese Unie



IIFOTES
International Federation of
Telephone Emergency Services



IIFOTES
EUROPE

International Federation
of Telephone Emergency
Services

De steun van de Europese Commissie voor de vervaardiging van deze publicatie houdt geen goedkeuring van de inhoud in. Deze geeft uitsluitend de mening van de auteurs weer.
De Commissie kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik dat gemaakt kan worden van de hierin vervatte informatie.



© 2023. Dit werk valt onder een CC BY 4. licentie.

EUROPEES PROJECT

C H A T
your value

CHATHULP

DOOR
opgeleide jonge
vrijwilligers

Handboek

Februari 2023

ERASMUS + PROGRAMMA

Samenwerking voor innovatie en uitwisseling van goede praktijken
KA204 - Strategisch partnerschap voor volwassenenonderwijs

Projectnummer: 2020-1-DE02-KA204-007667

PARTNERS VAN HET PROJECT



International Federation
of Telephone Emergency
Services

IFOTES Europe (IE), Hagen, Duitsland



TelefonoAMICOItalia

Telefono Amico Italia (TAI), Trento, Italy



SOS Amitié France (SAF), Paris, France



Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ), Békéscsaba, Hongarije



Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES), Madrid, Spanje



Association for Research and
Training on Emotional Support Skills

Associazione Culturale ARTESS

Association for Research and Training on Emotional Support Skills, Udine, Italy



Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel (TO), Gent, Belgium

inhoud

ONLINE-ZIJN IN DE XXI EEUW	7
WAAROM CHAT-HULP AANBIEDEN?	7
1. HET PROJECT “CHAT YOUR VALUE-CRISIS HELP-LINES ASSISTED BY TRAINED YOUNG VOLUNTEERS” CHAT-HULP DOOR OPGELEIDE JONGE VRIJWILLIGERS	8
1.1. ACHTERGROND	8
1.2. DOEL VAN HET PROJECT	8
1.3. PARTNERS VAN HET PROJECT	9
1.4. METHODE	9
1.5. OUTCOME.....	9
2. CHATTEN DOOR HULPLIJNEN, EEN OVERZICHT	10
2.1. METHODOLOGIE	10
2.1.1. Bronnen en bijdragen	10
2.1.2. Moeilijkheden	10
2.2. INTERNATIONAAL OVERZICHT VAN CHAT-LUISTERPRAKTIJKEN	10
2.2.1. Chat-aanbod	10
2.2.2. Gespreksonderwerpen	11
2.2.3. Chatters (oproepers en beantwoorders).....	12
2.2.4. Werving en opleiding van chat-beantwoorders	13
2.3. LUISTEREN, NOG STEEDS VERDER TE VERKENNEN EN UIT TE DIEPEN	14
2.3.1. Diversiteit aan praktijken.....	14
2.3.2. Vragen, verwachtingen en bezorgdheden van de TES.....	15
2.3.3. En hoe zit het met jonge vrijwilligers?	15
2.4. ENKELE OPMERKELIJKE PUNTEN ALS CONCLUSIE.....	16
3. ERVARINGEN MET MOGELIJKE STRUCTURELE VERANDERINGEN IN TES:	17
OM DE WIJZE VAN HULPVERLENING TE ACTUALISEREN EN JONGEREN EEN KANS TE GEVEN ALS VRIJWILLIGER	
3.1. WERKWIJZE: INFORMATIE VERZAMELEN EN ERVARINGEN BEVRAGEN	17
3.2. DE ERVARINGEN VAN DEELNEMERS.....	17
AAN HET PROJECT OVER CHATDIENSTEN EN JONGE VRIJWILLIGERS	
3.2.1 Chatverantwoordelijke.....	17
3.2.2 Opleiden van chat-beantwoorders	18
3.3. VERGELIJKING VAN VERSCHILLENDE TES-ERVARINGEN MET JONGE VRIJWILLIGERS	19
3.4. OUTCOME.....	23
3.5. WAT ZEGGEN JONGEREN ZELF.....	24
3.6. CONCLUSIES: IDEEËN OM HET JONGEREN COMFORTABEL TE MAKEN BIJ HULPLIJNEN	
4. NATIONALE EN LOKALE CAMPAGNES OM VRIJWILLIGERS TE WERVEN	26
4.1. INLEIDING	26
4.2. SOCIALE MEDIA.....	26
4.2.1. De aanwezigheid van jongeren op sociale media	26



4.2.2. De aanwezigheid van hulplijnen op sociale media	27
4.3. PROFESSIONELE ONDERSTEUNING	28
4.4. HOE RECRUTEREN?	28
4.4.1. Jongeren en vrijwilligerswerk	28
4.4.2. Jonge mensen motiveren	29
4.4.3. Directe en indirecte kanalen	29
4.5 CONCLUSIES	29
5. TES-RICHTLIJNEN VOOR KWALITEITSVOLLE OPLEIDING EN TRAININGSTOOLS VOOR CHAT-BEANTWOORDERS	29
5.1. ONDERZOEK NAAR TES-TRAINING	30
5.1.1. Duur van de chat-opleiding	31
5.1.2. Manier van opleiden van de chat-beantwoorders	31
5.1.3. Voortgezette chat-opleiding	31
5.1.4. Bijeenkomsten voor vrijwilligers	32
5.1.5. Inhoud van de chat-opleiding	32
5.1.6. Opleidingsmethodiek	32
5.1.7. Moeilijkheden	32
5.2. AANBEVELINGEN OMTRENT CHAT-OPLEIDING	33
6. SLOTAANBEVELINGEN	34
6.1. BEREID JE GOED VOOR OM CHAT-HULP TE IMPLEMENTEREN	34
6.2. FOCUS OP JONGE CHAT-BEANTWOORDERS	34
6.2.1 Voordelen van jonge chat-beantwoorders	34
6.2.2. Uitdagingen om jonge chat-beantwoorders in te zetten	35
6.2.3. Aanbevelingen om meer jonge vrijwilligers aan te trekken voor de chat	35
6.3. HOE JONGE CHAT-BEANTWOORDERS WERVEN	35
6.4. WAT IS BELANGRIJK BIJ HET TRAINEN VAN CHAT-VRIJWILLIGERS?	36
6.4.1. Geschreven communicatie vraagt specifieke vaardigheden	36
6.4.2. Praktijk, praktijk, praktijk	36
6.4.3. Training in het beluisteren en het begrijpen	37
6.5. BIJKOMENDE UITDAGINGEN	37
6.5.1. Hoe flexibel kan het gevraagde vrijwilligers engagement zijn?	37
6.5.2. Hoe kunnen we jongeren beter bereiken?	37
6.5.3. Kunnen we good practices omtrent chattraining delen?	37
6.5.4. Hoe zorgen we voor cohesie tussen de vrijwilligers?	37
6.5.5. Hoe kan het belang van luistervaardigheden in de samenleving en in het bijzonder onder jongeren worden bevorderd en gedeeld	39
appendix	39
appendix chapter 2	41
appendix chapter 4	44
appendix chapter 5	45
dank en erkenning	49



inleiding

ONLINE-ZIJN IN DE XXI EEUW

Online-zijn is voor de meeste mensen een dagelijkse bezigheid (bankieren, een doktersafpraak maken, winkelen, studeren, afspreken met vrienden, werk zoeken...). Mensen zoeken online naar informatie over vanalles en nog wat, zoals ze ook naar advies, ondersteuning en hulp zoeken.

Online-hulp biedt vele voordelen: het is drempelverlagend zowel op praktisch vlak (mobiliteit, openingsuren, geen ingewikkelde procedures, van thuis uit...) als op persoonlijk vlak (onzekerheid, angst, laag zelfvertrouwen, gebrekkige sociale vaardigheden worden online makkelijker overbrugd).

WAAROM CHAT-HULP AANBIEDEN?

Hulplijnen moeten in eerste instantie toegankelijk zijn voor mensen in nood. Het medium waarmee ze oproepers bereiken is ondergeschikt aan het feit dat ze hen bereiken. Alle hulplijnen die reeds een vorm van online-hulp aanbieden, zien dat dit zo succesvol is, dat de vraag het aanbod overtreft.

Het is duidelijk dat jongeren het best bereikt worden in een digitale omgeving. Dit is dan ook een oproep aan alle hulpdiensten om chat-hulp aan te bieden. Als we jongeren willen bereiken, moeten we onze diensten online aanbieden

Wat zijn de voordelen voor TES¹ om chat-hulp te installeren?

- Toegankelijkheid verbeteren: onze doelgroep (vooral de jongeren) is online. Het internet maakt integraal deel uit van ons dagelijks leven. Een online-aanbod is in veel andere sectoren een evidentie (administratie, toerisme, shoppen...). Deze verwachting bestaat ook naar de welzijns- en gezondheidssector.
- Beleidskeuzes versterken: denk aan empowerment, vraaggestuurd werken, de oproeper meer regie en controle geven, op maat werken...

Dit handboek, opgesteld in het kader van het door de Europese Unie gefinancierde project “Chat Your Value - Crisis Help-lines Assisted by Trained Young Volunteers”, of in het Nederlands “Chat-hulp door opgeleide jonge vrijwilligers” bundelt een aantal goede praktijken voor de betrokkenheid van jongeren bij luisterlijnen via internet, zoals die reeds door hulplijnen op Europees niveau worden toegepast.

Het opent de deur naar reflecties (bijvoorbeeld rond methodieken) die kunnen uitmonden in zinvolle aanbevelingen om jongeren - zowel vrijwilligers als oproepers - tot bij de hulplijnen te krijgen.

Veel leesplezier!

Het projectteam

¹ Telephone Emergency Service = een andere benaming voor hulplijn



1.

HET PROJECT “CHAT YOUR VALUE- CRISIS HELP-LINES ASSISTED BY TRAINED YOUNG VOLUNTEERS” CHAT-HULP DOOR OPGELEIDE JONGE VRIJWILLIGERS

1.1. ACHTERGROND

Dit project vloeit voort uit het Europese project “YOUTHES - Recruiting young volunteers for crisis helplines” (2016-2019)², waaruit blijkt dat de motivatie van zowel de leidinggevendenden van TES als van de mede-vrijwilligers de basis vormt voor een succesvolle werving van jonge vrijwilligers.

Als teams en vrijwilligers bij telefonische hulpdiensten overtuigd zijn van de waarde van jonge beantwoorders zullen zij recruterende bij jongeren en reclame maken voor de kansen die een engagement bij TES biedt, met name de voordelen van het helpen van andere mensen, van een nuttig lid van de samenleving zijn, van persoonlijke groei en van het opdoen van levenservaring.

Grotere instroom van jonge vrijwilligers kan structurele veranderingen in de TES-organisatie vergen. De betrokkenheid van jonge vrijwilligers kan verstevigd worden door hen beter te ondersteunen en hun talenten te stimuleren. De ontwikkeling van richtlijnen voor de opleiding van jonge chat-vrijwilligers kan ook profiteren van de resultaten van de Europese projecten “EmPoWering - Educational Path for Emotional Well-being” (2015-2017)³ en “MONALISA - Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes” (2019-2022)⁴, met name voor het bevorderen van het gebruik van doeltreffende opleidingsinstrumenten en oefeningen voor de zelfbeoordeling van luistervaardigheden.

1.2. DOEL VAN HET PROJECT

Het doel van het partnerschap is toegevoegde waarde in kennis en ervaring te bereiken door gezamenlijke reflectie en uitwisseling over goede praktijken inzake communicatie, recrutering en opleiding van jonge chat-vrijwilligers, en het verkennen van mogelijke structurele veranderingen in TES om jongeren in staat te stellen zich bij TES aan te sluiten en er langer te blijven.

² YOUTHES, ERASMUS + PROGRAMMA 2014-2020 Kernactie 2 - Samenwerking voor innovatie en uitwisseling van goede praktijken - Strategisch partnerschap. Projectnummer: 2016 - 1 - DE02-KA204-003302. Handboek in 10 talen op de website <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes>

³ EmPoWering, ERASMUS + PROGRAMMA 2014-2020 Kernactie 2 - Samenwerking voor innovatie en uitwisseling van goede praktijken - Strategisch partnerschap. Projectnummer: 2015-1 - DE02-KA204- 002492. Website: <https://empowering.listening-skills.eu>

⁴ MONALISA, ERASMUS+ PROGRAMMA VAN DE EUROPESE UNIE KA204 - Strategische partnerschappen voor volwassenenonderwijs. Projectnummer: 2019-1-DE02-KA204-006313. Website: <https://listening-skills.eu>



1.3. PARTNERS VAN HET PROJECT

	NAAM VAN DE PARTNER ORGANISATIE	AFKORTING	LAND	ROL
1	IFOTES Europe e.V.	IE	Duitsland	Aanvrager
2	Telefono Amico Italia	TAI	Italië	Partner
3	SOS Amitié France	SOS	Frankrijk	Partner
4	Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege	LESZ	Hongarije	Partner
5	Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza	ASITES	Spanje	Partner
6	Ass. Culturale ARTESS - Association for Research and Training on Emotional Support Skills	ARTESS	Italië	Partner
7	Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel	TO	België	Partner

1.4. METHODE

De opeenvolgende projectfasen werden geïntroduceerd en besproken tijdens transnationale project-bijeenkomsten waar 1 tot 2 vertegenwoordigers van elke partnerinstelling aanwezig waren.

Binnen het project vonden 5 transnationale projectbijeenkomsten plaats in Duitsland (juni 2021), in Spanje (oktober 2021), in België (maart 2022), in Italië (juni 2022), in Frankrijk (oktober 2022).

Voor het verzamelen van chat-gegevens van TES-organisaties gebruikten we:

- Vragenlijsten voor organisaties
- Vragenlijsten voor vrijwilligers
- Zoom interviews voor organisaties en vrijwilligers

1.5. OUTCOME

Het document dat samen door de partners is ontwikkeld is dit handboek met beste praktijken, dat aanbevelingen en praktische voorbeelden bevat over drie belangrijke prioriteiten/acties:

1. Mogelijke wijzigingen in het management van de TES-dienst en de human resources, vooral ten aanzien van jonge vrijwilligers.
2. Een communicatiecampagne om jonge vrijwilligers te werven, vooral voor de chat.
3. Richtlijnen voor de opleiding van jonge vrijwilligers in luistervaardigheden, met gebruikmaking van innovatieve instrumenten die in de Europese TES-omgeving zijn ontwikkeld.

De handleiding is vertaald in de talen van de zes partners: Duits, Italiaans, Frans, Hongaars, Spaans en Nederlands, en is in open source beschikbaar op de IFOTES-website, www.ifotes.org.



2. CHATTEN DOOR HULPLIJNEN, EEN OVERZICHT

Voor een toekomstgerichte reflectie over de mogelijkheden die chat-hulp biedt, is het goed eerst de bestaande toestand van onze luisterlijnen in kaart te brengen. Op vele plekken gebeuren de gesprekken vandaag trouwens niet meer exclusief via de telefoon.

Dit onderzoek is ook nodig om de oorspronkelijke hypothese van het project verder af te toetsen : “Door meer jonge vrijwilligers in te zetten en de beschikbaarheid voor gesprek via chat te vergroten, kunnen de hulplijnen tegemoetkomen aan de behoeften van jonge oproepers, die meestal liever chatten en sms'en dan bellen”⁵.

2.1. METHODOLOGIE

2.1.1. Bronnen en bijdragen

De hier gepresenteerde resultaten komen uit de algemene jaarlijkse IFOTES-enquête 2021 (gegevens van 2020), aangevuld met een (gerichte) enquête naar de mogelijke ervaringen (met chat en e-mail) bij nationale organisaties in heel Europa (in dit geval). Deze werden verzameld in mei-juni 2021 op basis van open vragen om zo zicht te krijgen op de diversiteit aan feiten en praktijken (indien aanwezig).

2.1.2. Moeilijkheden

De uitwisseling in dit deel van het project werd vanwege de pandemie, uitsluitend via e-mail gevoerd. Daarom werd achteraf besloten nog bijkomende ervaringen te verzamelen in drie landen:

- Finland - *MIELI KRIISIPUHELIN*: 18 jaar chat-ervaring, enkele originele praktijken.
- Italië - *Telefono Amico Italia*: net begonnen (1 jaar) met chat-hulp, in ontwikkeling in het hele land.
- Frankrijk - *SOS Amitié*: 15 jaar chat-praktijk, tijdens en sinds de eerste lockdown, in maart 2020, is thuis beantwoorden er wijd verspreid geraakt.

2.2. INTERNATIONAAL OVERZICHT VAN CHAT-LUISTERPRAKTIJKEN⁶

2.2.1.

- De oudste chatdiensten bestaan 18 à 25 jaar (Finland, Duitsland), België, Frankrijk, Zwitserland kwamen later (zij bestaan 15 jaar), de meest recente chatlijnen vinden we in Italië en Oostenrijk (1 tot 6 jaar), enkele andere landen overwegen te beginnen (Spanje, Portugal, Hongarije).
- De chatservice wordt aangeboden:

⁵ Afkomstig uit de projectaanvraag, 2020

⁶ Voor bijgewerkte gegevens, zie Appendix hoofdstuk 2, IFOTES International Survey 2022 (gegevens 2021).

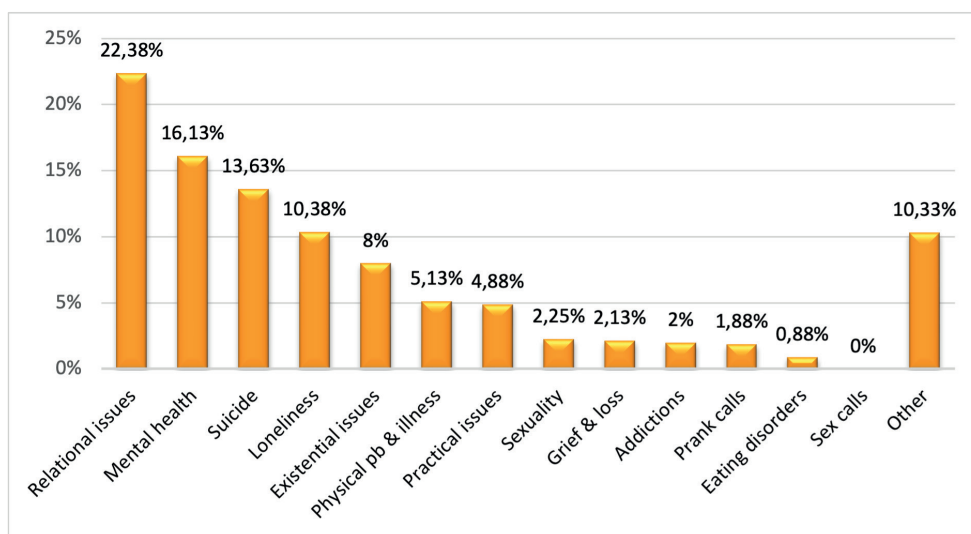


- Tussen 12 en 18 uur/dag: bij 37,5 % van de betrokken TES
- minder dan 12 uur/dag: bij 62,5 % van de betrokken TES
- Chat-beantwoorders gebruiken ook vaak andere media dan chat (zoals e-mails, soms Skype, Google Hangouts) of face to face. Zo goed als alle chat-beantwoorders doen ook telefoonpermanenties (dit geldt niet voor de vrijwilligers van de Zelfmoordlijn of van Awel (kinder- en jongerenlijn) in België, of van Tukinet in Finland). Zij kunnen kiezen voor enkel chat.

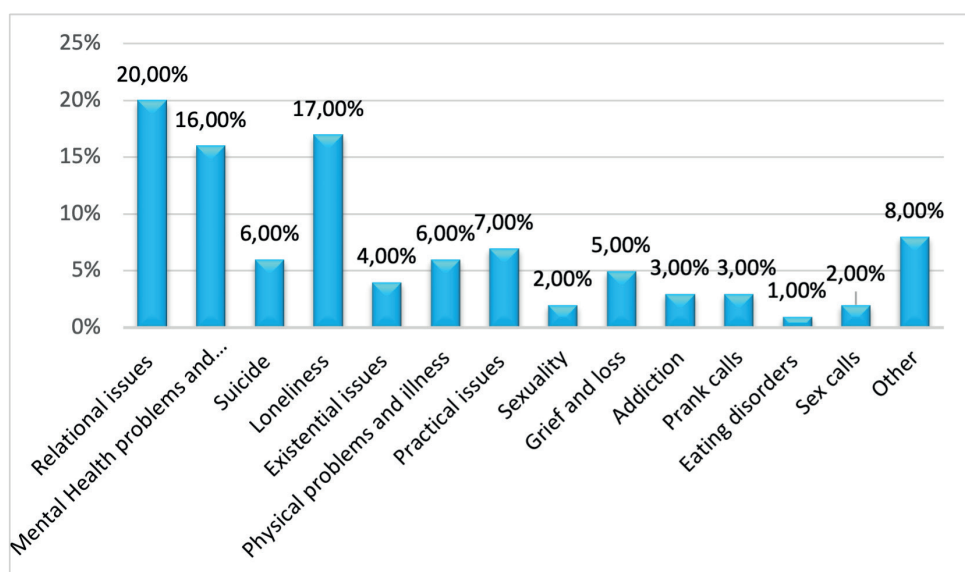
2.2.2. Gespreksonderwerpen

Relatieproblemen (22,38 %) en geestelijke gezondheid (16,13 %) zijn de belangrijkste onderwerpen van chatgesprekken, in 13,63 % van de chatgesprekken gaat het over zelfmoord, in telefoongesprekken is dat minder, nl. 6%.

Gespreksonderwerpen chat

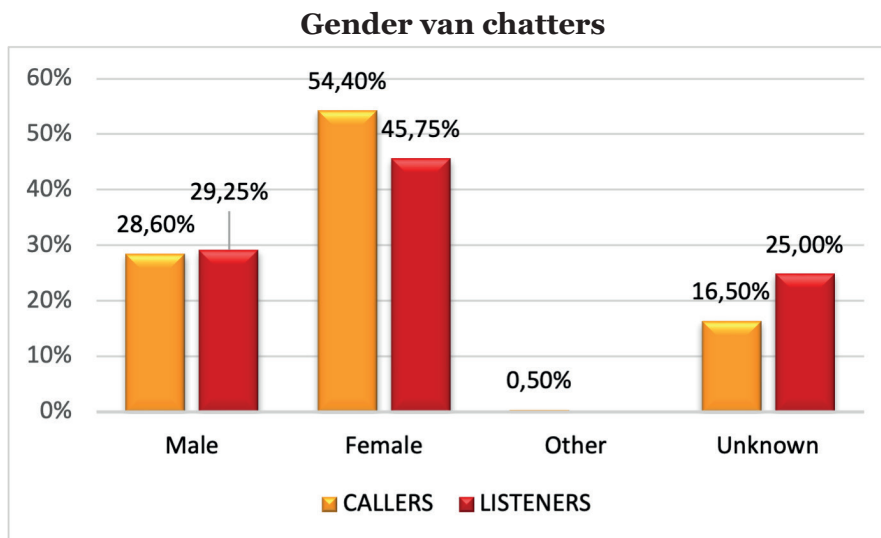


Gespreksonderwerpen telefoon



2.2.3. Chatters (oproepers en beantwoorders)

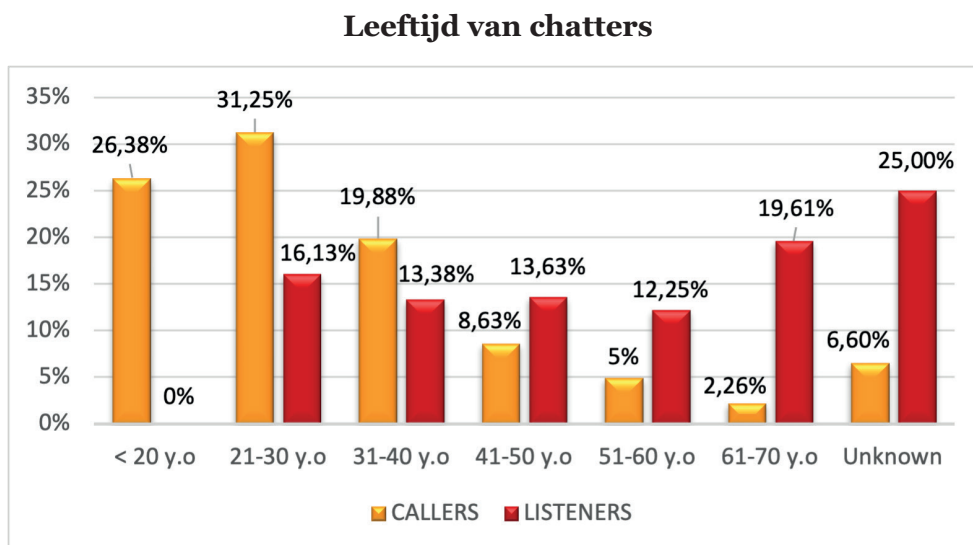
De seksegroepen zijn ongeveer even groot voor oproepers en beantwoorders:



De leeftijd van de oproepers is net omgekeerd aan de leeftijd van de beantwoorders:

57,63% oproepers < 30 jaar voor 16,13 % beantwoorders < 30 jaar

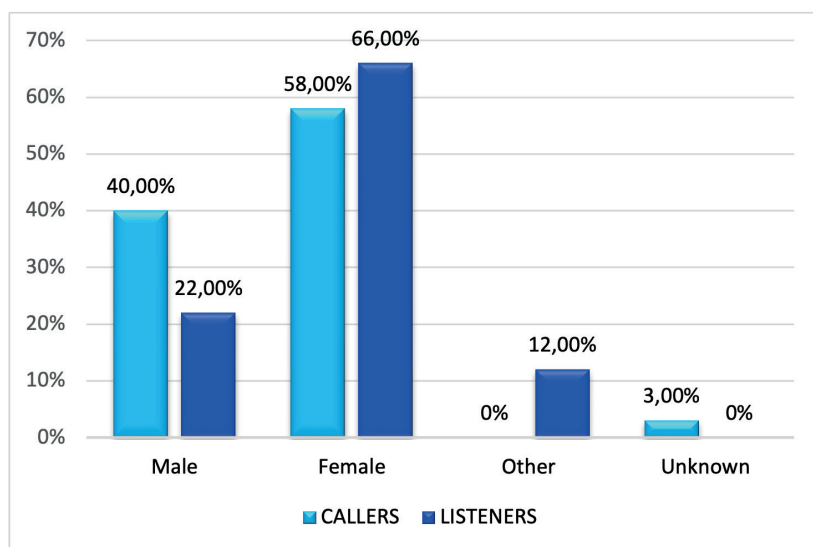
7,26 % oproepers >50 jaar voor 31,88 % beantwoorders > 50 jaar.



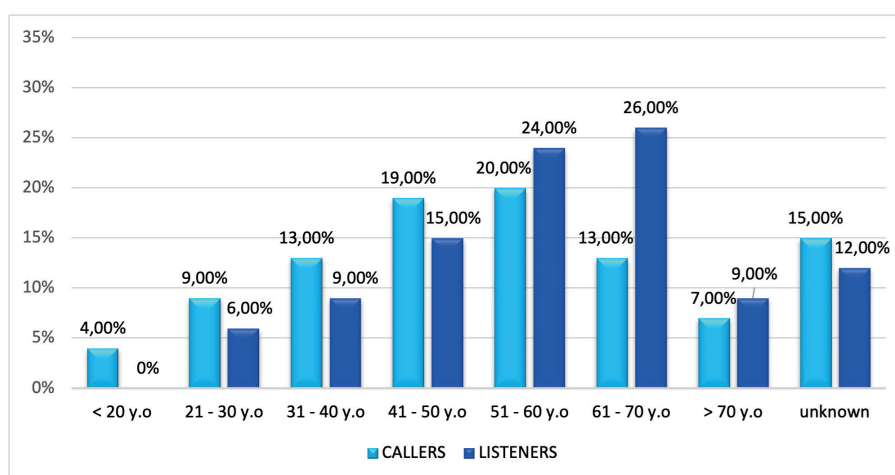
De volgende grafieken tonen dat bij telefoongesprekken

- De leeftijdsgroepen voor oproepers en luisteraars meer gelijk lopen
- Vooral: TES bereikt een ander publiek aan de chat, nl. vooral jongeren en jongvolwassenen tot 30 jaar

Gender aan de telefoon



Leeftijd aan de telefoon



2.2.4. Werving en opleiding van chat-beantwoorders

- **Bekendmaking:** De meeste hulplijnen plaatsen geen advertenties om jonge vrijwilligers of chat-vrijwilligers aan te trekken. De AWEL-hulplijn voor jongeren in België doet dat wel: in tijdschriften, sociale media, tv-zenders, middelbare scholen. Zeer recent zijn er wel initiatieven om TES te promoten, in bijvoorbeeld het aftitelingsscherm van videoclip (*LESZ* in Hongarije) of tv-series (*MIELI Kriisipuhelin* in Finland) of dankzij influencers (*MIELI Kriisipuhelin*, *Telefono Amico Italia*). Via die media bereikt men zowel een publiek van jonge oproepers als jonge potentiële vrijwilligers.
- **Werving:** in elke TES-organisatie bestaan speciale voorwaarden voor chatbeantwoorders:
 - Leeftijd: minstens 20 (België) of 25 jaar oud (Finland, Frankrijk). Geen beperkingen elders.

- Luisterervaring: 1 jaar aan de telefoon bij de helft van de TES, geen bij de andere.
- Andere voorwaarden:
 - Een evenwichtige levenssituatie
 - In staat zijn empathisch te luisteren, helpende gedachten bij zelfmoord te delen, zware gesprekken aan te kunnen.
 - Snel kunnen leren, basiskennis hebben van het werken met computers
- Opleiding:
 - 83 % van de TES geeft een specifieke basisopleiding,
 - Lesgevers zijn ervaren luisteraars en/of professionals
 - Het aanbod van theorie en/of praktijk is zeer uiteenlopend, afhankelijk van de behoeften.

2.3. LUISTEREN, NOG STEEDS VERDER TE VERKENNEN EN UIT TE DIEPEN

Naast de cijfers en de daaruit voortvloeiende bevindingen, kunnen we verschillende, soms zeer originele praktijken delen.

2.3.1. Diversiteit aan praktijken

- De „plaatsen” om te chatten:
- Meestal op afstand van de luisterpost, vooral sinds de lockdown.
- Op afstand op een welbepaalde manier:
 - *Tefono Amico Italia* gebruikt een WhatsApp applicatie. Als dit niets verandert aan de interface van de beantwoorder, kunnen we ervan uitgaan dat de toegang en de manier van chatten vertrouwder is voor de oproepers.
 - *Kirkens SOS* (Noorwegen) maakt uitwisselingen tijdens de chat mogelijk via een open chatlijn op Microsoft Teams. In dit systeem kunnen stafleden en vrijwilligers tijdens de chat met elkaar chatten, praten en overleggen. Dit wordt regelmatig gebruikt als vrijwilligers thuiswerken.⁷ Ook in Italië (TAI) gebruiken vrijwilligers die thuis werken een kamer van een webplatform om het werk tijdens hun dienst te coördineren en te delen. Ze kunnen chatten en elkaar zien en het is ook een manier om verbonden te blijven, zelfs als ze niet op dezelfde plaats zijn.
 - Social/community/spelplatform. De Finse vereniging, MIELI, gebruikt sinds 2018 nog een heel ander kanaal: *Mental gaming*⁸ op de Discord-server. Zo proberen ze de jeugd te bereiken op een nieuwe, erg laagdrempelige manier. Het spelplatform biedt een gratis en veilige plek, waar je veilig en volledig anoniem kan chatten en waar verschillende activiteiten voor jongeren te vinden zijn:
 - Er zijn meer dan 70 verschillende tekstkanalen met verschillende onderwerpen en meer dan 20 spraakkanalen

⁷ Vergelijkbaar face-to-face toepassing van Pro Juventute (Ecoute pour les jeunes / Ligne 147 - Zwitserland): zij werken sinds 2019 met “peer-chat” voor jongeren van 17 tot 25 jaar die reageren op hun leeftijdsgenoten. De beantwoorders worden bijgestaan door een coach en kunnen moeilijke gesprekken doorschakelen naar een 147-professional.

⁸ *Sekasin gaming*: <https://sekasin.fi/>



- 24/7 online
 - De chat wordt actief gemodereerd, al ligt de nadruk op peer support (op die manier doet iedereen vrijwilligerswerk die mee chat). Er zijn 17 vrijwillige moderators en „chatveteranen” die andere leden helpen. De jongste moderator is 14 en velen van hen zijn 18-25 jaar oud. Zij hebben geen enkele verantwoordelijkheid over het chatten met anderen (anders dan vrijwilligerswerk bij Crisis Helplines). Ze helpen gewoon de *betaalde* moderators wanneer ze dat kunnen, om de servers vrij te houden van ‘trollen’ enz. De reden om mensen vanaf 14 jaar toe te staan, is de bereidheid om te geloven in jongeren en hun capaciteiten om te helpen. Het verhoogt ook hun gevoel van participatie.
 - In totaal zijn er al meer dan 20 000 leden, meestal tussen de 13 en 25 jaar. (Discord staat niet toe dat kinderen onder de 13 jaar hun service gebruiken.)
- De supervisie van chat-beantwoorders:
De praktijken verschillen erg van dienst tot dienst en van land tot land.
- In sommige landen worden chatgesprekken nooit nagelezen of gecontroleerd of alleen via steekproeven door de verantwoordelijken. Op die plekken biedt de dienst een handleiding om zo te antwoorden in de stijl en de ethiek van de organisatie.
 - Op andere plaatsen worden de gesprekken gelezen en gevalideerd voor ze verstuurd worden (voor e-mails) en zijn er willekeurige controles voor chat (Telefono Amico Italia).
 - Er zijn diensten waar alle chat transcripts systematisch worden gelezen, en kunnen de chat-beantwoorders feedback vragen op hun gesprekken (Tele-Onthaal, België).
 - Vaak zijn er uitwisselingen met een supervisor, of zijn er interviews tussen chat-beantwoorders, ter plaatse of op afstand (Kirkens SOS in Noorwegen).
 - Er bestaan uitgeschreven handleidingen waar de vrijwilligers kunnen naar terugrijpen.⁹

2.3.2. Vragen, verwachtingen en bezorgdheden van de TES

Naast financiële en technische problemen (toegankelijkheid op de website, veiligheid van het systeem, aanpassing van het systeem voor het verzamelen van statistische informatie) hebben diensten¹⁰ die nog geen chat service aanbieden en dat overwegen, volgende voorafgaande vragen:

- Moeten we wel een nieuwe dienst opstarten als we de telefoonlijnen nog geen 24 u/24 kunnen bemannen?
- Het is moeilijk om genoeg nieuwe, jonge vrijwilligers te vinden voor deze service, want zijn zij niet beter geschikt dan de huidige vrijwilligers, die meestal boven de 55 zijn?
- Er is weerstand en angst bij de huidige vrijwilligers door de generatiekloof.
- Er moet een specifieke training ontworpen worden voor luistervaardigheden in schriftelijke communicatie (effecten van woorden zonder stem, andere communicatiestijl, snelle respons, beheren van de lengte van een geschreven gesprek).
- Chatten is sowieso een activiteit op afstand maar waar worden die chatgesprekken best gevoerd? Geeft luisteren thuis meer flexibiliteit, minder beperkingen, moedigt het meer vrijwilligers aan? Of vermindert de betrokkenheid juist en wordt de dienstverlening (op termijn) verstoord?

⁹ Chatsyllabus (Tele Onthaal – Belgium), *Le Livret de l'écouteur internaute* (S.O.S Amitié – France).

¹⁰ LESZ (Hungary), Telefono de la Esperanza (Spain), SOS Voz Amiga (Portugal)



2.3.3. En hoe zit het met jonge vrijwilligers?

Het is bewezen dat er een grote instroom is van zeer jonge oproepers die niet of nauwelijks belen. Deze chat-service beantwoordt ontegensprekelijk aan een grote nood van vele nieuwe oproepers. Daardoor zal de behoefte aan nieuwe vrijwilligers ook toenemen.

Chat oproepen bereiken ons vooral in de avond- en nachturen.

Kunnen die jongste kandidaten worden gemotiveerd om via de chat in gesprek te gaan met chat oproepers?

Om daarachter te komen, moeten we ze beter leren kennen:

- Wat willen ze?
 - Discussiëren met leeftijdsgenoten (jong en zeer jong) met gelijkaardige problemen
 - Een taal en uitwisselstijl kunnen gebruiken waarmee ze vertrouwd zijn dankzij de sociale media
- Waar zijn ze bang voor?
 - Te direct geconfronteerd te worden met pijn en emoties via het gesproken woord (en dat is anders bij de chat)
 - Alleen zijn bij een moeilijke of urgente oproep

Deze vragen mogen echter andere hypothesen en oplossingen niet uitsluiten. Het meest voor de hand liggende is toch dat een jonge chat-oproeper met een leeftijdsgenoot in gesprek gaat. Dat verwacht en verkiest hij waarschijnlijk. Al zijn we daar niet zeker van en is het ook moeilijk te onderzoeken door de anonimiteit die we aan onze oproepers garanderen.

2.4. ENKELE OPMERKELIJKE PUNTEN ALS CONCLUSIE

- Bevindingen:
 - In sommige landen is de chatpraktijk na 15 of 25 jaar helemaal ingeburgerd. Aan de andere kant van het spectrum staan (ervaren) hulplijnen die vinden dat zij dit medium niet langer kunnen negeren om zo meer en vooral jongere oproepers, te bereiken.
 - Chat-oproepers zijn ongetwijfeld jonger en hebben andere gespreksonderwerpen.
 - Jonge chat-oproepers worden via reclame en bekendmaking makkelijk bereikt, jonge chat-beantwoorders aantrekken, lijkt moeilijker.
- Diversiteit:
 - De supervisie van chat-beantwoorders is zeer divers: soms zoals bij de telefoon, soms zeer specifiek door peer-ondersteuning of door moderators in real time tijdens het chatten zelf.
 - Chatten heeft technisch veel meer mogelijkheden dan andere media: Spelplatform, WhatsApp.

Er zijn tot nu toe ongetwijfeld voldoende elementen om de praktijk van de chat in de TES overal te introduceren en zo het publiek van beantwoorders te vergroten.



3.

ERVARINGEN MET MOGELIJKE STRUCTURELE VERANDERINGEN IN TES: OM DE WIJZE VAN HULPVERLENING TE ACTUALISEREN EN JONGEREN EEN KANS TE GEVEN ALS VRIJWILLIGER

3.1. WERKWIJZE: INFORMATIE VERZAMELEN EN ERVARINGEN BEVRAGEN

Om de huidige relatie tussen jonge vrijwilligers en TES te verkennen en te verbeteren, gebruikten we twee verschillende maar complementaire kanalen en dit op opeenvolgende tijdstippen.

Eerst vroegen we aan de deelnemers van het project om een korte vragenlijst in te vullen: zo kregen we een overzicht van die aspecten die we verder wilden onderzoeken.

In een volgende stap ondervroegen we 8 personen die bij chat-hulplijnen meewerkten.

Deze personen, met verschillende achtergronden, kunnen ons helpen begrijpen hoe chatdiensten jonge mensen¹¹ niet alleen beter kunnen bereiken maar ook beter kunnen inschakelen als beantwoorders.

3.2. DE ERVARINGEN VAN DEELNEMERS AAN HET PROJECT OVER CHATDIENSTEN EN JONGE VRIJWILLIGERS

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, zijn er uitgebreide en gevarieerde ervaringen op vlak van chathulpverlening.

Sommige diensten beginnen nu na te denken over het aanbieden van chat-hulp terwijl anderen al meer dan 10 jaar ervaring hebben. De ene gebruikt specifieke applicaties voor mobiele telefoons, andere werken via internet en nog anderen passen programma's aan die al op de markt aanwezig zijn (voor meer uitvoerige gegevens, zie hoofdstuk 2).

Bij de analyse van de werkwijzen die de verschillende federaties hanteren om nieuwe technologieën te integreren (naast de traditionele telefoontechnologie), valt op dat het niet nodig werd geacht om operationele werkmethodes aan te passen, op enkele formele elementen na.

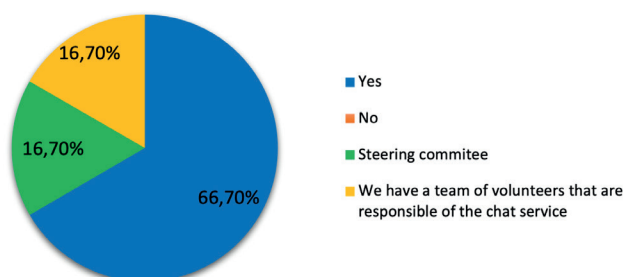
3.2.1. Chatverantwoordelijke

Bijna alle hulplijnen hebben een 'contactpersoon' voor de chatlijn; twee-derden hebben een chatcoördinator; de anderen hebben formele en informele chat-werkgroepen.

¹¹ Er is geen duidelijke definitie van jeugd, terwijl de leeftijden voor kinderbijslag, burgerrechten of schoolplicht verschillen in de EU-lidstaten. Bovendien hebben de statistieken over jongeren betrekking op verschillende leeftijdsgroepen; daarom wordt in dit document uitgegaan van jongeren in de leeftijdsgroep tot 30 jaar.



“Heb je een verantwoordelijke voor de chatdienst?”



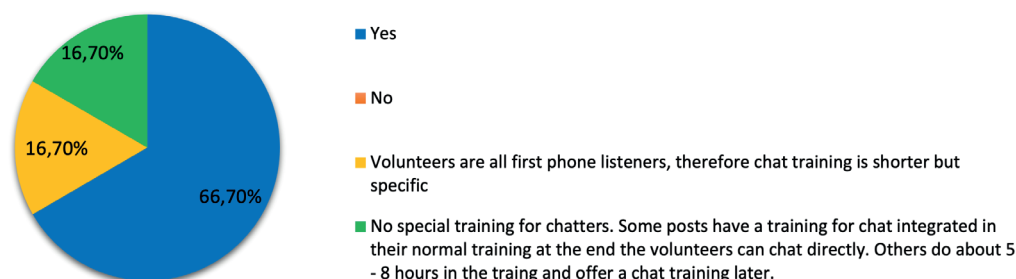
Dit lijkt de enige aanpassing binnen het algemene model voor de telefoondienst.

Geen enkele TES-organisatie heeft andere systemen ontwikkeld voor het verzamelen van gegevens, of toegangsvoorwaarden veranderd voor kandidaat-vrijwilligers (minimumleeftijd, vaardigheden...). Evenmin werd er veel veranderd aan de basisopleiding met uitzondering van de toevoeging van technische aspecten over geschreven communicatie.

Integendeel: telefoonervaring wordt meestal onontbeerlijk geacht om ook de andere diensten te kunnen uitvoeren.

3.2.2 Opleiden van chat-beantwoorders

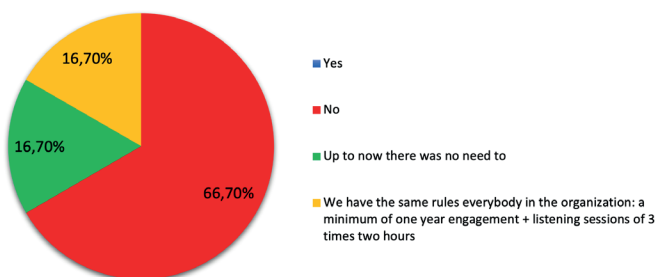
“Worden chat-vrijwilligers op dezelfde manier opgeleid als voor de telefoon?”



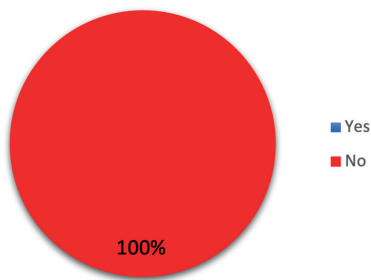
Terwijl de chat vooral jongeren aanspreekt en ook bij hen gepromoot wordt, zien we datzelfde niet met betrekking tot jonge chat-beantwoorders: er is nog geen specifiek beleid ontwikkeld om chat in te zetten als systeem om de werving van jongeren voor luisterlijnen te bevorderen.

De TES-organisaties bieden nog geen specifieke opleidingen voor jongeren aan, noch hebben ze aanpassingen gedaan aan toelatingsvoorwaarden of regels om de deelname van jongeren te stimuleren.

“Zijn er bijzondere regels rond tijdsduur en frequentie van de permanenties voor vrijwilligers jonger dan 25 jaar?”

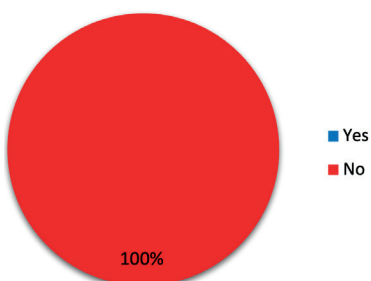


“Is er een specifieke opleiding voor vrijwilligers beneden 25 jaar?”

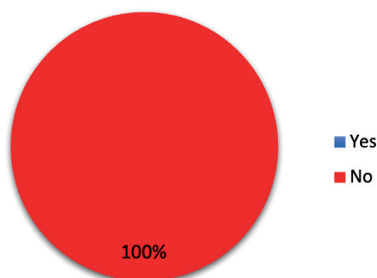


Er was ook nergens sprake van bijkomende activiteiten uitsluitend bedoeld voor jonge vrijwilligers, noch in zake opleiding, noch in zake sociaal contact.

“Worden er contactkansen georganiseerd voor jonge mensen?”



“Zijn er specifieke trainingssessies voor vrijwilligers onder 25 jaar om hun mogelijkheden te verkennen, hun luistervaardigheden te ontwikkelen of aan hun persoonlijke groei te werken?”



3.3. VERGELIJKING VAN VERSCHILLENDE TES-ERVARINGEN MET JONGE VRIJWILLIGERS

Om de gegevens die we verzamelden uit te diepen interviewden we contactpersonen van chatlijnen uit 7 verschillende landen

Wat volgt is een samenvatting van wat zij antwoordden op vragen als:

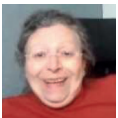
- Chatdienst: oorsprong, integratie met andere activiteiten
- De betrokkenheid van jonge vrijwilligers: verwachtingen, aanbod, specifieke initiatieven
- Voordelen en nadelen bij de inschakeling van jongeren in de chatdiensten



Antonio (Telefono Amico Italia):

we hebben een tekort aan jonge vrijwilligers

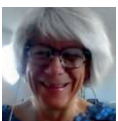
- Er waren technische aanpassingen nodig en een andere mindset was noodzakelijk.
- Er zijn niet veel jonge vrijwilligers maar ze zijn wel vertrouwd met het medium.
- De dienst biedt jonge vrijwilligers een weg naar groei en maturiteit, en er is opleidingsondersteuning.
- Om jongeren te bereiken organiseren we luistersessies in scholen en geven presentaties binnen de universiteit.
- Het lijkt nuttig om binnen de dienst een “jongerenafdeling” te starten.



Eveline (S.O.S. Amitié, France):

jonge vrijwilligers vertrekken door veranderingen in hun leven, maar soms komen ze terug als ze meer stabiliteit hebben gevonden

- Onze chatdienst vloeide voort uit de vraag naar schrijvend luisteren en dit in samenwerking met Frans-sprekend België.
- Het vertrouwen in de waarde van chatten als luisterinstrument is mettertijd gegroeid
- Vooral jongeren maken gebruik van onze chathulp.
- Jonge vrijwilligers zijn erg dynamisch, geïnteresseerd en interessant maar ze blijven niet lang.
- Minder tijdsinvestering vragen van jongere beantwoorders zou kunnen helpen
- Jonge vrijwilligers kunnen via hun ervaringen binnen de dienst sociale en luistervaardigheden laten zien



Yael (La main Tendue, Zwitserland):

jonge vrijwilligers geven veel inspiratie

- Er bestaan twijfels om jongeren aan te trekken omdat ze niet lang blijven en er toch stevig moet geïnvesteerd worden in hun opleiding.
- Chat-oproepers zijn jong en dat zien we ook in hun communicatie zowel van de kant van de vrijwilligers als in de rol van gebruikers.
- Er moet iets veranderen om jongeren echt welkom te heten op onze diensten.
- Ze brengen de visie mee van hun generatie, de vaardigheden, de ideeën om te communiceren
- De ontmoeting en de mix van verschillende generaties hoort thuis bij een hulplijn.

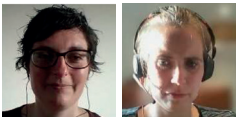




Emma (Awel, Belgium):

wij betalen jonge vrijwilligers met liefde

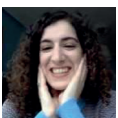
- De dienst biedt specifieke cursussen aan voor hoge school- en voor universiteitsstudenten.
- Er is een forum waarbij min 25- jarige vrijwilligers jonge oproepers kunnen ondersteunen als gelijken.
- Jongeren zijn vertrouwd met IT-instrumenten en chatjargon; ze praten makkelijker over seksuele thema's en zijn meer open van geest.
- De dienst geeft jonge vrijwilligers de kans om te leren praten, en open te staan voor nieuwe onderwerpen buiten hun eigen ervaringen: vaardigheden die overal nuttig kunnen zijn. Jonge vrijwilligers ontdekken de wereld!
- De basisvraag om jongeren te kunnen houden is: "Waarom doen zij het?": sociaal contact leggen, leren, vaardigheden ontwikkelen. De dienst biedt gelegenheden om samen te komen, biedt kansen om voor hen interessante thema's te bestuderen en ze kunnen hun inzet op een flexibele manier regelen. De dienst wil dat zij trots zijn op hun deelname



Griet and Kirsten (Teleblok, België):

Jonge vrijwilligers kunnen echt ervaren of ze al dan niet kunnen luisteren

- Een steunpunt onder leeftijdsgenoten uittesten: het was vermoeiend voor de beantwoorders omdat ze ze vaak met dezelfde problemen kampten als de chatters; toch waren ze blij met de ervaring
- Voor jonge vrijwilligers is het een waardevolle ervaring om mee te werken in de dienst.
- De beste methode: werken met scholen, opleidingen aanbieden, een beperkt tijdsengagement en zorgen voor flexibiliteit.
- Grootste pijnpunt: de kwaliteit van de dienst handhaven bij onderbroken activiteiten.



Marta (ASITES - Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, Spanje):

elke vrijwilliger geeft vitaliteit

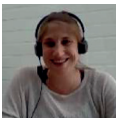
- Het is de bedoeling om een chatdienst op te starten
- Jongeren hebben weinig tijd en hun leven is nog niet stabiel; luisteren bij een hulplijn zien ze als moeilijk.
- Ze hebben digitale vaardigheden en zijn enthousiast.





Reka (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége, Hongarije): *we kunnen veel leren van jonge vrijwilligers*

- Minimumleeftijd is 23 jaar.
- Hun leven is in volle ontplooiing, maar opvattingen veranderen en we zien een groeiend bewustzijn over nut en bijdrage van jongeren.
- Jonge mensen kennen de problemen van hun leeftijdsgenoten, ze hebben een ander perspectief en een frisse kijk. De hele groep kan veranderen als jongeren aansluiten.
- De confrontatie met oudere vrijwilligers biedt kansen op groei, kracht en ondersteuning. De dienst toont positieve waarden die als model kunnen dienen.



Lieselot (Tele-Onthaal, België): *uitwisselingen met ervaren personen is betekenisvol*

- Chatoproepers zijn jong maar we hebben slechts enkele jonge vrijwilligers, mogelijks omdat er veel inzet verwacht wordt.
- Het zou goed zijn om jongeren in de groep te hebben om diversiteit aan te moedigen en tevens tussen generaties te kunnen vergelijken.
- Jongeren hebben meestal weinig tijd voor extra-activiteiten.
- Deelnemen aan een opleiding stimuleert zelfreflectie; het is een belangrijke aanzet tot persoonlijke groei en bevordert een open blik op de wereld.



Rudiger (Telefonseelsorge, Duitsland): *het is een win-win situatie: voor de hulplijn, voor de studenten en voor de oproepers*

- Speciaal project met universiteit in Düsseldorf: studenten met een begeleidingsachtergrond kunnen meewerken als chat-vrijwilligers. Ze hebben een training voor telefonisch beantwoorden en voor chatten.
- Jongeren zijn vertrouwd met het gebruik van de smartphone, en ze helpen de groep om die ook te gebruiken voor crisisinterventie, want als je in crisis bent wil je je communicatiestijl niet veranderen, het is al moeilijk genoeg om met suïcidale gedachten om te gaan en je wil een gemakkelijk hulpmiddel gebruiken.
- Jonge vrijwilligers willen ook in contact komen met telefoonbeantwoorders, en de ouderen vragen hen suggesties omdat zij de “deskundigen” zijn op dit gebied. Deze uitwisseling geeft jongeren een erkenning van hun vaardigheden, niet alleen in het gebruik van de smartphone, maar van alle technologieën.
- Normaal blijven de studenten 1 jaar in de dienst, maar sommigen blijven langer of komen na een



tijdje terug als vrijwilliger; voor de groep is de duur van de samenwerking OK, iedereen weet wat de afspraak is en kan iets uit deze samenwerking halen. Tijdens de normale opleiding geeft de aanwezigheid van studenten bijvoorbeeld een beeld van een diverse groep qua leeftijd en het helpt om andere jongeren aan te trekken als vrijwilliger.

- Jongeren moeten een doel zijn voor de hulplijnen: jongere generaties leven in een crisis en moeten hulp vinden; we moeten alles doen om hen te steunen en zelfmoord te voorkomen. We moeten beslissen welk aanbod we als hulplijnen kunnen doen, of we ons willen beperken tot ouderen in crisis of dat we steun kunnen bieden aan elke leeftijd. We moeten heterogeen zijn

3.4. OUTCOME

Enkele thema's keerden regelmatig terug tijdens de interviews:

- Kosten-batenanalyse bij de opleiding van korte-termijn vrijwilligers.
- Bezorgdheid of jongeren sommige thema's wel aankunnen.
- Zwakke aanwezigheid van TES-activiteiten op plaatsen waar jongeren komen (bv. universiteiten, festivals, scholen).
- Hulplijnen treden niet gemakkelijk buiten de gebruikelijke context.
- Interne verandering in de houding tegenover jongeren.

Na analyse van wat uit de interviews naar voren is gekomen, kunnen we opmaken dat voor de meeste vrijwilligers van hulplijnen geldt dat jongeren, zelfs wanneer zij zich bij de vereniging aansluiten, er slechts korte tijd blijven.

De motivaties kunnen verschillend zijn: de gevraagde inzet is zeer groot, de onderwerpen hebben een grote emotionele impact, het luisteren aan de telefoon wordt als "moeilijk" ervaren, er zijn bepaalde "extra" activiteiten die jongeren niet willen volgen omdat ze niet veel tijd hebben, hun behoeften op vlak van privé-leven veranderen (ze trouwen, veranderen van stad voor hun werk, beëindigen hun studies, enz.)

Dit alles vergt een inspanning van hulplijnen, die mensen opleidt die niet lang blijven.

Gezien het grote erfgoed dat jonge vrijwilligers met zich meebrengen, kwamen enkele suggesties naar voor als beste praktijken:

- Jongerenafdeling opstarten binnen de hulplijnen.
- Flexibiliteit in tijdsbesteding.
- Opleiding in functie van specifieke behoeften
- Getuigschriften voor vaardigheden die ook in het beroepsleven bruikbaar zijn.

De meeste ondervraagden zijn van mening dat jongeren een grote bijdrage kunnen leveren aan hulp-lijnen. Jongeren zijn deskundige gebruikers van technologie en dit kan nuttig zijn, vooral bij de chatdienst. Zij kunnen beter communiceren met hun leeftijdsgenoten of met nog jongere mensen die via de chatlijn proberen gehoord te worden. Hierdoor kunnen de hulplijnen de jongere generaties beter helpen. Jongeren hebben nieuwe ideeën voor communicatie buiten de TES-verenigingen om. Daarom ontstaat de noodzaak om binnen de hulplijnen iets te herzien. We zouden kunnen uitgaan van de specifieke behoeften van jongeren om betere en aantrekkelijkere opleidingen te bedenken: bijvoorbeeld de ontwikkeling van zelfreflectie is een belangrijke ervaring voor persoonlijke groei en helpt de ogen te openen voor de wereld of om te socialiseren, te leren, vaardigheden te ontwikke-





len. Als de hulplijnen mogelijkheden voor sociale contacten organiseert, opleidingen aanbiedt over onderwerpen die jongeren interesseren en hen de mogelijkheid biedt flexibel om te gaan met de verplichtingen die zij aangaan, helpt dit hen om deel uit te maken van deze ervaring en zich trots te voelen.

3.5. WAT ZEGGEN JONGEREN ZELF

Tenslotte vroegen wij vier jonge vrijwilligers waarom zij voor dit soort vrijwilligerswerk hebben gekozen en wat zij suggereren om meer jongeren naar de hulplijnen te lokken. Het gaat om Italiaanse vrijwilligers van Telefono Amico Italia, jonger dan 35 jaar.

Hieronder doen wij verslag van de persoonlijke motivaties van de door ons geïnterviewde vrijwilligers:

- Verlangen om iemand te kunnen helpen op een andere manier dan gebruikelijk, niet noodzakelijk face-to-face.
- Sterk geloof in vrijwilligerswerk; dit soort vrijwilligerswerk laat ook toe om te helpen op een meer ‘onthechte’ manier.
- Ik heb heel wat meegemaakt in mijn leven en de hulplijn helpt om het lijden te verlichten, en het vaak daaruit voortvloeiende onvermogen om erover te praten op te heffen.
- Covid periode waardoor ik niet veilig verder kon met andere vormen van vrijwilligerswerk.
- Nationaal telefoonkanaal als mogelijkheid om een breed scala aan mensen en situaties te bereiken. Dit helpt om me nuttiger te voelen, me minder te vervelen, mezelf meer te verrijken, zoveel mogelijk welzijn en positieve boodschappen te verspreiden.
- Minder directe betrokkenheid in vergelijking met andere vormen van vrijwilligerswerk, in de zin van leiding nemen in relaties met mensen die lijden. Het gaat niet om langdurige relaties en er is geen fysiek contact, dat maakt het allemaal minder emotioneel belastend.
- De opleiding en het idee van permanente educatie, dat helpt om de motivatie levend te houden, spraken mij erg aan.



- De kans om te luisteren naar mensen die niet alleen lijden maar ook moeilijk persoonlijk om hulp durven te vragen en die dingen kunnen meedelen die ze anders live nooit zouden delen.
- Zich meer emotioneel verbonden voelen met anderen.

3.6. CONCLUSIES: IDEEËN OM HET JONGEREN COMFORTABEL TE MAKEN BIJ HULPLIJNEN

Uit de beschouwingen van deze vrijwilligers komen nuttige ideeën naar voor om de TES-verenigingen dichter bij jongeren te brengen.

Jonge vrijwilligers vinden dat mensen zich steeds eenzamer voelen, ook jongeren. De nadruk leggen op een sterke groepsidentiteit via informele en educatieve ervaringen kan nieuwe vrijwilligers aantrekken.

Een strategie die volgens ons kan worden gevolgd, is het organiseren van bewustmakingscampagnes over onderwerpen die de TES dierbaar zijn en die verband houden met de nabijheid van anderen: dit zijn vaardigheden waarvan jongeren kunnen ontdekken dat ze die in alle aspecten van hun leven kunnen gebruiken.

Een jonge vrijwilliger vertelde ons “Het is goed om anderen te helpen, als je kunt”. Het is belangrijk erop te wijzen dat er in de TES-organisatie een groep is die je ook helpt jezelf te verbeteren: dit feit kan jongeren ook dichter bij het vrijwilligerswerk in TES brengen.

Het thema van de specifieke levensfase van jongeren was al naar voren gekomen in de interviews met vrijwilligers uit verschillende landen en keert terug in de interviews met jonge Italiaanse vrijwilligers: laat toe dat ze minder uren moeten presteren, gewoon omdat hun werksituatie het moeilijk maakt om zoveel tijd te investeren; bovendien veranderen jongeren vaak van woonplaats, zodat ze geen continue en langdurige aanwezigheid kunnen garanderen. Het zou helpen als zij van thuis uit en in het algemeen van overal kunnen werken of kortere diensten kunnen draaien (twee uur in plaats van drie uur).

Er moet aandacht worden besteed aan opleiding, die jongeren in staat stelt dit vrijwilligerswerk uit te voeren, maar ook vaardigheden biedt die op hun CV voor vele soorten beroepen kunnen worden gebruikt.

Een ander thema dat naar voren kwam is dat van de sociale netwerken: het gebruik van sociale netwerken zoals TikTok is noodzakelijk omdat het ook een digitaal middel is en een belangrijk toevluchtsoord van jongeren op dit moment. Ook dit punt zal in volgende hoofdstukken van dit handboek aan bod komen.



4.

NATIONALE EN LOKALE CAMPAGNES OM VRIJWILLIGERS TE WERVEN

4.1. INLEIDING

In een van de vorige projecten lag de focus van IFOTES Europe in het YOUThES -project op de rekrutering van jonge vrijwilligers. In het YOUThES-project waren de conclusies over rekrutering gedeeltelijk dezelfde als onze bevindingen: sociale media zijn essentieel om jonge mensen te bereiken en het is aan te bevelen om betere contacten op te bouwen met hen langs andere kanalen (bijvoorbeeld universiteiten, festivals). In dit hoofdstuk proberen we te begrijpen welke andere factoren we nodig hebben om jonge mensen te rekruteren.

4.2. SOCIALE MEDIA

4.2.1. De aanwezigheid van jongeren op sociale media

Volgens het Earthweb-onderzoek¹² over het gebruik van sociale media door de Generatie Z gebruiken jongeren sociale media meer dan enig andere generatie, zelfs met inbegrip van de millennials¹³. Zij geven de voorkeur aan visuele platforms, vandaar dat Snapchat, TikTok, Instagram en YouTube de meest populaire media zijn voor hen.

TikTok is officieel de meest favoriete app voor jonge gebruikers in Noord-Amerika en de trend is dezelfde in Europa. Volgens onderzoek spenderen jonge Europeanen gemiddeld 6,1 uren per dag op hun smartphone. En de meerderheid van die tijd (ongeveer 3,58 u) gaat naar sociale media¹⁴. Als de jongere generaties je doelgroep is, zijn sociale media platformen essentieel om hen te bereiken.



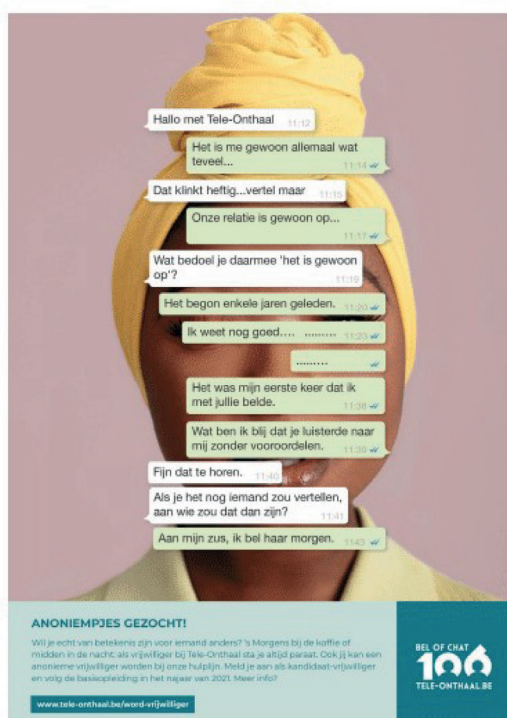
¹² <https://earthweb.com/gen-z-social-media-usage-statistics/>

¹³ Generatie Z zijn de mensen geboren tussen 1997 en 2012, terwijl millennials geboren zijn tussen 1981 en 1996.

¹⁴ <https://www.ypulse.com/article/2022/03/10/how-european-gen-z-millennials-describe-their-favorite-social-media-platforms-in-3-charts/>

4.2.2. De aanwezigheid van hulplijnen op sociale media

In ons klein TES-onderzoek over rekrutering vroegen we naar het gebruik van sociale media door onze deelnemende partners. We vonden dat elke partner een Facebook-pagina heeft en dat de meesten van hen nog een ander sociaal mediaplatform gebruiken, meestal Instagram en/of Twitter.



Ads vanuit België

Alhoewel TES probeert om aanwezig te zijn op nieuwe (sociale) mediaplatformen, gebruiken jongeren amper Twitter (vooral niet in Europa) en minder gemakkelijk Facebook dan oudere generaties. Zij geven de voorkeur aan korte (audio)visuele contents, zoals YouTube Shorts, Instagram Reels, Instagram Stories, en speciaal Tik Tok-video's. Jammer genoeg vermeldde geen van de deelnemers het gebruik van deze platformen in hun rekruteringscampagnes.

Alhoewel veel van de deelnemende organisaties al heel wat creatief aantrekkelijk materiaal hebben aangemaakt zoals brochures, affiches, YouTube-video's¹⁵, Facebook- en Instagram-posts of reels om nieuwe vrijwilligers te rekruteren, toch is het gebruik van sociale media die jongeren veel gebruiken, toch beperkt. Het is positief dat de meeste landen nieuwe leden online rekruteren en online toepassingen gebruiken die ook beschikbaar zijn op nationale en lokale webpagina's.

4.3. PROFESSIONELE ONDERSTEUNING

YPulse – een site over onderzoek – stelt ook vast dat ongeveer 80 % van de jonge gebruikers een of

¹⁵ Video's van Frankrijk en Italië: <https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm> <https://www.facebook.com/telefonamicopadova/videos/2038018959550384>

andere influencer volgen. Daarom is het aan te raden om meer ambassadeurs (zangers, influencers of andere bekende mensen met veel volgers) in te schakelen om TES-boodschappen te verspreiden onder jonge mensen. Omdat veel creatieve mensen (artiesten, muzikanten, enz.) openlijk gesproken hebben over hun mentale problemen – zoals zelfmoordgedachten, depressie, angsten – kunnen zij zelfs meer authentieke ambassadeurs zijn voor TES¹⁶.

We wilden ook weten of de onderzochte organisaties professionele hulp gevraagd hebben voor hun recruteringscampagnes of niet. Sommigen hebben professionele hulp ingeschakeld of krijgen gratis ondersteuning van communicatie- of marketingbureaus. Maar in het algemeen beschikken hulp-lijnen niet over betaalde krachten die verantwoordelijk zijn om minstens 4 tot 5 maal per week te posten op sociale mediaplatforms.

Jongere generaties (millenials en Generatie Z) steunen veel meer op sociale mediakanalen dan op traditionele media (TV, kranten, radio) om zich te informeren. Maar volgens ons onderzoek hebben TES geen speciale rekruteringscampagne gericht op jongere generaties. Marketingstrategen stellen dat we, **willen we een bepaalde groep van mensen bereiken, we onze boodschappen moeten aanpassen aan dit publiek**¹⁷. Vandaar dat hulplijnen, willen ze meer jonge mensen rekruteren, hun communicatiestrategie moeten veranderen en focussen op Generatie Z en millenials. Het TES-onderzoek toont aan dat geen enkele hulplijn een specifieke rekruteringsstrategie heeft gericht op jonge mensen. Ze zouden meer open moeten staan voor formats zoals het maken van korte video's, gebruik maken van YouTube of Instagram in de plaats van Facebook of Twitter.

4.4. HOE RECRUTEREN?

4.4.1. Jongeren en vrijwilligerswerk

Volgens Galaxy Digital – een website gericht op het management van vrijwilligerswerk – is Generatie Z meer geneigd tot vrijwilligerswerk of het actief doen ervan, dan gelijk welke andere leeftijdsgroep. Bijna de helft van deze jonge mensen hebben vrijwilligerswerk gedaan in het verleden en bijna 25 % doen het nog altijd¹⁸. Alhoewel zij veel aan vrijwilligerswerk doen, geven ze **de voorkeur aan micro-vrijwilligerswerk** zoals delen en posten op sociale media, geld doneren en zich engageren voor kleinere opdrachten en taken op afstand omdat ze **de voorkeur geven aan flexibele opdrachten**. Dat is de reden waarom het een uitdaging is voor TES om jonge mensen te rekruteren: de lengte van de opleiding kan te lang zijn. De meeste opleidingen van hulplijnen variëren van 6 tot 24 maanden.

4.4.2. Jonge mensen motiveren

Een andere site – die zich focust op de vrijwilligersgewoonten van Generatie Z- vermeldt als de meest

¹⁶ https://www.researchgate.net/publication/351336295_The_relationship_between_creativity_and_mental_illness_a_systematic_review

¹⁷ <https://rockcontent.com/blog/gen-z-traditional-marketing/>

¹⁸ <https://www.galaxydigital.com/blog/gen-z-volunteers>

belangrijke motivaties van jonge mensen voor vrijwilligerswerk: het zoeken naar meerwaarde, extra loopbaankansen, leermogelijkheden en een zelfwaardegevoel.¹⁹ In rekruteringscampagnes zouden hulplijnen zich moeten focussen op hun belangrijkste waarden zodat ze jonge mensen kunnen helpen om persoonlijk te groeien en om hun vaardigheden te verbeteren zoals communicatie en empathie. Vrijwilligers kunnen ook levenservaring opdoen en ze kunnen zich nodig voelen om het verschil te maken, en – niet te vergeten – het staat ook goed op hun CV's.

4.4.3. Directe en indirecte kanalen

Het is duidelijk dat het TES-rekruteringsproces veelzijdig moet zijn. De stijl en de methoden van directe en indirecte werving zouden veel informatie moeten geven over TES, zijn activiteit, zijn imago, communicatiestrategie en organisatiecultuur. Daarom is een goed voorbereid nationaal of internationaal wervingsbeleid zeer belangrijk.

4.5. CONCLUSIES

Vanuit ons TES-onderzoek kunnen we besluiten dat hulplijnen geen levendige, actieve connectie hebben met jonge mensen. **Hogescholen, festivals, jongerenorganisaties zouden de sleutel kunnen zijn om jonge mensen te rekruteren.** Het is aan te raden om een manier te vinden om een partnerschap te creëren met deze organisaties. Niet alleen om via hun jonge mensen te werven maar ook om een boodschap te geven aan de jongere generatie – zoals het promoten van mentale gezondheid – en zo mogelijk hun nieuwsgierigheid op te wekken. Op die manier kunnen TES-diensten zich ook bij jonge mensen bekendmaken en hen warm maken om mee te werken.

SUGGESTIES:

- Meer en direct contact met jongeren.
- Gebruik maken van verschillende sociale mediaplatformen en een attractieve communicatiestijl ontwikkelen voor jonge mensen.
- Samenwerken met hogescholen en andere instellingen om connecties te maken met jongeren.
- Een veelzijdige strategie ontwikkelen om jonge mensen te bereiken - met professionele hulp.
- Idee: een internationale luisterdag organiseren. IFOTES en haar leden zouden een event kunnen organiseren waarbij de voordelen om beluisterd te worden benadrukt worden, ongeacht hoe oud men is, ongeacht de omstandigheden, en dit ook ten voordele van de samenleving in zijn geheel.

¹⁹ <https://www.volunteerhub.com/blog/engage-generation-z-volunteers/>



5.

TES-RICHTLIJNEN VOOR KWALITEITSVOLLE OPLEIDING EN TRAININGSTOOLS VOOR CHAT-BEANTWOORDERS

In dit hoofdstuk bevragen we de ervaringen met huidige chat-opleidingsprogramma's.

De leden van IFOTES hebben een lange traditie in het opleiden van telefoonbeantwoorders. De duur van TES opleidingen is doorgaans langer dan bij andere organisaties, vooral om kwalitatieve hulpverlening te garanderen.

In het vorige Europese onderzoeksproject “*EmPoWering - Educational Path for Emotional Well-being*” zijn 6 vaardigheden geïdentificeerd: respect, empathie, zelfredzaamheid activeren, emotioneel evenwicht, actief luisteren en een gesprek leiden. De inhoud hiervan werd verder ontwikkeld in het “*MONALiSA*” project - *Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes*” waarbij een web-app gecreëerd werd om de luistervaardigheden te testen en deze verder te verbeteren via oefeningen.

5.1. ONDERZOEK NAAR TES-TRAINING

We hebben vragenlijsten naar IFOTES leden en enkele andere hulplijnen gestuurd om informatie te vragen over de volgende onderwerpen:

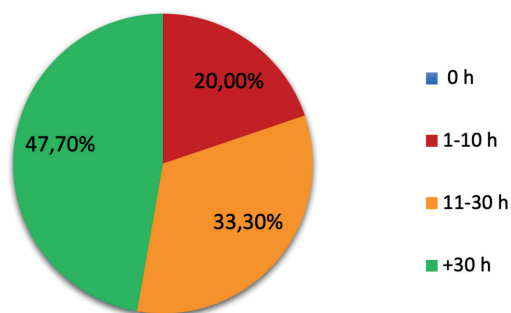
- . duur van de opleiding
- . manier van opleiden
- . voortgezette opleiding
- . bijeenkomsten voor vrijwilligers
- . inhoud van de opleiding
- . moeilijkheden

Zoals wij zagen in hoofdstuk 3: van de 15 antwoorden organiseren 66,7% van de landen een specifieke chatopleiding . Voor 16,7% van de landen starten de vrijwilligers eerst aan de telefoon. Daardoor is de chatopleiding korter en specifiek. De andere 16,7% hebben geen aparte chatopleiding. Sommige diensten hebben hun chatopleiding geïntegreerd in de gewone opleiding en kunnen de vrijwilligers meteen aan de chat beginnen. Geen enkel land voorziet momenteel een specifieke opleiding om jonge chat-beantwoorders op te leiden.



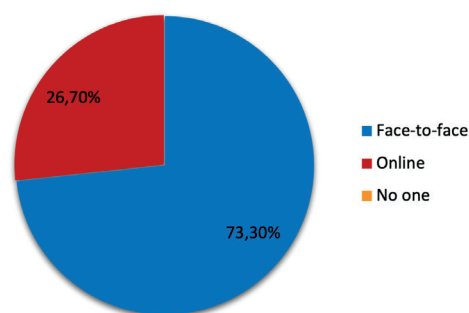
5.1.1. Duur van de chat-opleiding

20% van de landen hebben een opleiding tot 10 uur. 33,3% hebben een opleiding tussen 11 en 30 uur. 46,7% hebben een opleiding van meer dan 30 uur voor chat-vrijwilligers.



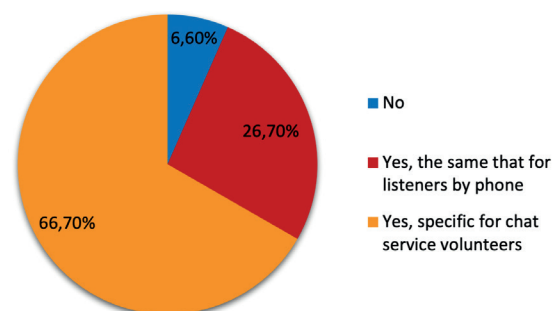
5.1.2. Manier van opleiden van de chat-beantwoorders

73,3% hebben een gewone opleiding, face-to-face en de andere 26,7% doen het online.



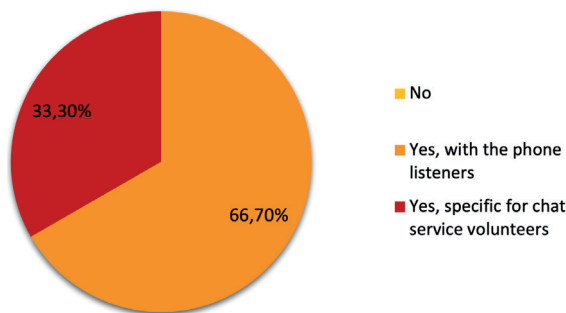
5.1.3. Voortgezette chat-opleiding

66,7% hebben een specifieke voortgezette opleiding voor de chatdienst. 26,7% hebben een voortgezette opleiding samen met telefoon-beantwoorders. En 6,6% hebben geen voortgezette opleiding.



5.1.4. Bijeenkomsten voor vrijwilligers

66,7% van de ondervraagde TES-leden organiseert bijeenkomsten enkel voor chat-vrijwilligers en de overige 33,3% organiseert bijeenkomsten voor telefoon- en chat-beantwoorders samen.



5.1.5. Inhoud van de chat-opleiding

Een oplistings van onderwerpen die het meest voorkomen (de lijst is verre van volledig).

- Luistervaardigheden om een goede luisteraar te zijn, of het nu aan de telefoon of aan de chat is: het gaat over respect, empathie, zelfredzaamheid activeren, emotioneel evenwicht, actief luisteren, het gesprek leiden.
- Teamwerk biedt een betere betrokkenheid en een veilige omgeving.
- Stappen in een heroriëntatie proces, bv “Tetraedic Process” van Gerhard Hintenberger (beginfase – actiefase – integratiefase – heroriënteringsfase).
- Communicatieve chat-vaardigheden: hoe het gesprek starten en beëindigen, gebruik van emoticons, hoe empathie schriftelijk verwoorden, open vragen, omgaan met stiltes, de taal van de jongeren begrijpen.
- Behandelen van de meest voorkomende problemen: zelfdoding, seksualiteit, eenzaamheid, pesten, geweld, familiale problemen, eetstoornissen...
- Andere onderwerpen: data beveiliging, richtlijnen, software

5.1.6. Opleidingsmethodiek

Verschillende technieken worden ingezet om de inhoud van de opleiding te ontwikkelen:

- Rollenspel
- Chattranscripts van andere vrijwilligers lezen en bespreken
- Chatgesprekken bijwonen (individueel of in groep) met een supervisor of coach.
- Oefeningen om empathie te trainen of veelgemaakte fouten leren vermijden.
- Een eigen chatgesprek bespreken met anderen in een veilige omgeving.

Enkele voorbeelden van typische chat-opleidingsoefeningen zijn terug te vinden in de bijlage van dit handboek.

5.1.7. Moeilijkheden

De meest voorkomende moeilijkheden bij de opleiding van chat-vrijwilligers zijn:

- Opleiding op afstand vermindert connectie en verbondenheid.
- Vrijwilligers haken af en stoppen met de opleiding.

- Er is een tendens om met meerdere personen tegelijk te chatten wat de aandacht voor de chat-oproeper vermindert.
- Er is geen timing vastgelegd voor chatdiensten.
- Er is een gebrek aan praktische training om om te gaan met echte casussen. Echte casussen moeten deel uitmaken van de opleiding.
- Tijdens opleidingsmomenten kan het voor ervaren vrijwilligers demotiverend werken in vergelijking met startende vrijwilligers die nog niet gechat hebben.
- Opleidingssessies voor nieuwe chat-beantwoorders duren langer dan voor chat-beantwoorders die reeds vertrouwd zijn met het luisteren aan de telefoon. Het is alsof een nieuwe taal geleerd moet worden.
- De gebruikers van chatdiensten zijn jongeren en TES vrijwilligers zijn meestal ouder. Er is een aanzienlijke generatiekloof.
- Jonge vrijwilligers aanwerven is een enorme uitdaging.
- Om een goede chat-beantwoorder te zijn, zijn er specifieke hulpverlenings-vaardigheden nodig. Het is niet simpelweg chatten, maar wel behulpzaam zijn.

5.2. AANBEVELINGEN OMTRENT CHAT-OPLEIDING

Wanneer vrijwilligers voor een chatdienst gaan werken is het belangrijk dat ze zowel opgeleid zijn in luistervaardigheden als in specifieke schriftelijke communicatieve vaardigheden. De chat-taal staat bijna gelijk aan een nieuwe taal gebruiken en zij moeten leren die op een goede manier aan te wenden.

Opdat de opleiding effectief zou zijn, moet het zowel theoretische aspecten als praktische kennis bevatten.

Het is van cruciaal belang dat vrijwilligers kunnen leren chatten in een veilige omgeving alvorens te chatten met echte oproepers.

Om teamwerk tussen chat-vrijwilligers aan te moedigen moet een face-to-face opleiding deel zijn van de opleiding.

Bovenop de basisopleiding is het belangrijk dat er bijkomende, voortgezette opleiding blijft bestaan om de vrijwilligers te ondersteunen, moeilijkheden helpen aan te pakken, fouten te verbeteren en emotionele steun te bieden.



6. SLOTAANBEVELINGEN

Online-hulp is in volle evolutie. In dit laatste hoofdstuk brengen we aanbevelingen en ideeën samen omtrent chat-hulpverlening die TES aanbiedt. We focussen op jonge chat-beantwoorders en wat daarbij uitdagingen zijn.

6.1. BEREID JE GOED VOOR OM CHAT-HULP TE IMPLEMENTEREN

Veel TES-diensten hebben reeds jaren ervaring in het aanbieden van chat-hulp. Volgende voorwaarden zijn belangrijk om met online-hulp te starten:

- Zorg voor draagvlak: leidinggevenden (directie, teambegeleiders, staf,...) moeten er achter staan; informeer en motiveer. Zorg dat de staf die de chat-hulp zal opvolgen jong genoeg is. Dit zal helpen om de digitale kloof met oudere teamleden te overbruggen. Beleidsmakers (lokaal en bovenlokaal) kunnen voor extra stimuli zorgen. Denk eraan partners (verwijzers en toeleiders) te informeren.
- Zorg voor samenwerking: met andere hulplijnen die reeds ervaring hebben met chat-hulp, met hulpverleners, IT-deskundigen, staf- en beleidsmedewerkers, leidinggevende en beantwoorders. Zorg voor een plan van aanpak om staf en beantwoorders op te leiden.
- Zorg voor tijd en middelen: neem tijd om het initiatief uit te werken, om te overleggen, om het idee te lanceren en te laten rijpen, om te leren, om uit te voeren. Wat zijn de opstart- en onderhoudskosten van de tool, wat zijn personeels- en werkingskosten.
- Zorg voor een aangepaste werkplek: denk na over de werkplek van de online vrijwilligers. Schep een duidelijk afsprakenkader.
- Je mag bescheiden starten: Het opstarten van chat-hulp kan heel geleidelijk aan. Beginnen met enkele uren per week is prima. Uitbreiding kan altijd als je de mogelijkheden hebt.

6.2. FOCUS OP JONGE CHAT-BEANTWOORDERS

De voordelen van jonge vrijwilligers zijn aanzienlijk. De studie YOUThES (2019) bracht aan het licht dat de grootste weerstand tegen het werven van jonge vrijwilligers de relatief korte tijd van hun engagement was. Maar zelfs als ze slechts één jaar als beantwoorder meewerken, is het de moeite waard ze aan te trekken en op te leiden. Het is waardevol en verrijkend om binnen TES verschillende generaties in te zetten.

6.2.1. Voordelen van jonge chat-beantwoorders

- Ze zijn vertrouwd met digitale communicatie, IT tools en chat-conversaties.
- Ze zijn helemaal thuis in de mindset en de wereld van jongeren; empathisch inleven verloopt vlot.
- Ze hebben een verfrissende kijk, een eigen perspectief. Ze zijn dynamisch, enthousiast en innovatief. De instroom van jongeren beïnvloedt de ganse groep.
- Jonge beantwoorders bevorderen diversiteit en zorgen voor uitwisseling tussen generaties. Samenwerken met vrijwilligers van verschillende leeftijden biedt mogelijkheden op vlak van con-



frontatie, versterking en ondersteuning.

- Ze staan in contact met andere jongeren.

6.2.2. Uitdagingen om jonge chat-beantwoorders in te zetten

- Ze hebben nog niet veel levenservaring. Hebben jongeren voldoende achtergrond om bepaalde thema's aan te pakken?
- De opleiding binnen TES is lang. Kunnen we jongeren sneller inzetten, zonder aan kwaliteit in te boeten?

6.2.3. Aanbevelingen om meer jonge vrijwilligers aan te trekken voor de chat

- De praktijk wijst uit dat we jongeren vlot bereiken via scholen en universiteiten, en daar opleiding, training en workshops kunnen aanbieden.
- Zet in op een sterke groepsidentiteit en groepscohesie via een educatief aanbod en informele activiteiten. Zorg voor mogelijkheid tot uitwisseling met elkaar en met ervaren chatters.
- Zorg voor een open atmosfeer, waar alles kan en mag gezegd worden. Laat vrijwilligers deelnemen aan structurele en organisatorische bijeenkomsten.
- Focus op het trainen van vaardigheden die van pas komen in hun persoonlijk leven. Vaardigheids-certificaten zijn bruikbaar in hun professioneel leven, en kunnen interessant zijn om te vermelden op een CV.
- Bied de mogelijkheid tot flexibel engagement met beperktere verwachtingen op vlak van tijdsinvestering (zoals mogelijkheid tot kortere shiften).
- Benadruk het thema: "het is goed anderen te helpen". Je haalt er zelf veel voordeel uit door je in te zetten voor anderen.
- Waardering voor de vrijwilliger is heel belangrijk.
- Een goede reputatie van je organisatie binnen de samenleving zorgt ervoor dat vrijwilligers zich aangetrokken voelen en zich bij jouw organisatie willen engageren.

6.3. HOE JONGE CHATBEANTWOORDERS WERVEN

Zorg voor een goed uitgewerkte communicatie-strategie:

- Het werven van jonge vrijwilligers vormt een belangrijk onderdeel van een groter communicatie plan. Momenteel heeft TES geen specifieke wervingscampagnes voor jongeren. We weten dat veel hulplijnen de minimumleeftijd van 21 jaar vooropstellen om als vrijwilliger te kunnen beginnen. De chatlijn wordt vaak gebruikt door een jong publiek. Met het doel peer-to-peer ondersteuning te bieden, zou het interessant zijn om vrijwilligers onder de 21 jaar te werven.
- Directer contact met jongeren is noodzakelijk. Hoe en waar vindt TES hen? Samenwerking met scholen en universiteiten biedt interessante mogelijkheden. Bijvoorbeeld: door het trainen van studenten (psychologie, sociaal werk, geneeskunde...) in luistervaardigheden, waarna zij gedurende een jaar als beantwoorder kunnen meewerken. Zorg voor boeiende stages (op korte termijn, en op lange termijn) waar jonge beantwoorders hun nieuwe vaardigheden kunnen inzetten en verbeteren.
- Maak gebruik van de sociale media platformen die jongeren frequenteren en pas je communicatiestijl en je boodschap aan aan je doelpubliek. Wees je ervan bewust dat "jongeren" geen monoliet zijn, maar erg divers. Tracht zoveel mogelijk inclusieve taal te gebruiken via diverse communicatiekanalen.



- Veel jongeren volgen influencers. Zijn er influencers die TES-ambassadeur kunnen zijn en onze boodschap mee helpen verspreiden? In plaats van sociale media te betalen voor bekendmaking, kan het veel efficiënter zijn om populaire influencers in te schakelen die het belang van welzijnsvoorzieningen en van TES onder de aandacht brengen.
- In een tijd van duur levensonderhoud, waarin jongeren moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen, kan een onkostenvergoeding of vrijwilligersvergoeding soms het verschil maken bij het werven van een jonger publiek.
- Zowel directe als indirecte werving is belangrijk. Het verstrekken van praktische informatie over TES, haar activiteiten en doel is even belangrijk als het verspreiden van korte mededelingen die bijvoorbeeld het geestelijk welzijn promoten en nieuwsgierigheid en belangstelling wekken.
- Zorg ervoor dat uw belangrijkste boodschappen aansluiten bij wat jongeren motiveert om vrijwilligerswerk te doen: persoonlijke ontwikkeling, ervaring die ook kan worden toegevoegd aan een CV, een verschil maken en nodig zijn.

6.4. WAT IS BELANGRIJK BIJ HET TRAINEN VAN CHAT-VRIJWILLIGERS?

6.4.1. Geschreven communicatie vraagt specifieke vaardigheden

De basishouding van de beantwoorder aan de chat is dezelfde als aan de telefoon, maar door de eigenheid van het medium vereist een chatgesprek een aantal erg specifieke chat-vaardigheden. Vrijwilligers ervaren het als het leren van een nieuwe taal. We denken bijvoorbeeld aan het scherm-schrijven en het scherm-lezen, en het maximaal focussen op de chat-alliantie. Chat-etiquette verwijst naar goede manieren en afspraken in het chatten.

6.4.2. Praktijk, praktijk, praktijk

Een adequate training omvat theorie, maar vooral veel praktijk, voorbeelden en oefenen. Het is belangrijk dat beginnende chat-vrijwilligers kunnen uitproberen op een veilige plek vooraleer ze gaan chatten met echte oproepers. Zorguldige supervisie en uitwisselen met elkaar en met ervaren chatters is heel leerrijk.

Het is aan te bevelen tijdens de chatsessies voortdurend een back-up te voorzien, iemand waar vrijwilligers direct kunnen beroep op doen als ze geconfronteerd worden met een moeilijke situatie. Het gevoel niet alleen te zijn bij moeilijke gesprekken, werkt ondersteunend.

6.4.3. Training in het beluisteren en het begrijpen

De praktijk wijst uit dat een aantal onderwerpen vaak ter sprake komen aan de chat: zelfdoding, automutilatie, seksueel misbruik, eetproblemen, pesten... Het is niet de bedoeling om de chat-beantwoorders hierin expert te maken, maar hen vooral te helpen in het genuanceerd beluisteren, het begrijpen en kansen benutten om tot een goede dialoog te komen.

Om een chat-training volledig te maken willen we suggereren de chat-vrijwilligers achtergrond te geven omtrent de leefwereld en de mindset van jongeren, hoe kijken jongeren naar hun omgeving en waarin verschillen ze hier van volwassenen.

De belangrijkste factor om te connecteren met jonge chat-oproepers is een open mindset van de kant van de vrijwilliger. En hoe ontwikkel je die juiste mindset om met chat-oproepers in gesprek te gaan. Hierin kunnen groeien en evolueren is verrijkend voor alle partijen.



6.5. BIJKOMENDE UITDAGINGEN

6.5.1. Hoe flexibel kan het gevraagde vrijwilligers engagement zijn?

Hoe kunnen we tegemoet komen aan de vraag om het engagement van een TES-vrijwilliger flexibeler en aantrekkelijker te maken, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de hulpverlening.

Kan de opleiding korter, eventueel via huiswerk, betere opvolging en intensievere supervisie? Kunnen shiften korter, zijn minder shiften mogelijk, kan er meer van thuis gewerkt worden, wetende dat een goede connectie tussen de vrijwilligers ondersteunend werkt. We willen geen geïsoleerde beantwoorders. Kunnen we meer maatwerk bieden? Kunnen studenten vrijgesteld worden tijdens examenperiodes en vakanties? Hoever kunnen we gaan in het flexibeler maken van het engagement?

6.5.2. Hoe kunnen we jongeren beter bereiken?

De vrijwilligers van de TES-helplines zijn anoniem. Dit verlaagt de drempel naar oproepers. Anonimiteit staat voor discretie, vertrouwelijkheid en veiligheid. Maar een strikte omschrijving van anonimiteit zorgt er ook voor dat vrijwilligers aan hun omgeving niet bekend maken dat ze meewerken bij TES. In Italië vullen ze anonimiteit anders in: de vrijwilliger blijft 100% anoniem tijdens zijn/haar shift, maar daarbuiten is dat niet nodig. Het grote voordeel van deze invulling is dat jonge vrijwilligers andere jongeren kunnen aanspreken. Vrijwilligers zijn de beste ambassadeurs om andere jongeren te inspireren en te stimuleren zich aan te melden bij TES.

6.5.3. Kunnen we good practices omtrent chat-training delen?

Er is heel wat expertise binnen de TES helplines omtrent chat-training. Kunnen we deze expertise en good practices uitwisselen en delen? We zien dat er tussen luisterposten van een land wel uitwisseling bestaat, we willen dit graag stimuleren over landsgrenzen heen.

6.5.4. Hoe zorgen we voor cohesie tussen de vrijwilligers?

Het belangrijkste motiverende aspect voor jongeren om deel te nemen aan een hulplijn is enerzijds het gevoel en de expertise om iets te kunnen betekenen, om een verschil te kunnen maken, om te kunnen helpen en anderzijds halen ze er veel uit dat bruikbaar is in hun persoonlijk leven. Een goede connectie tussen de vrijwilligers vormt de kers op de taart. Dit verkrijgen we door een samenspel van verschillende factoren; zich samen inzetten voor hetzelfde goede doel, boeiende uitwisselingen in interviews en gezellige informele contacten. Jongeren worden erg aangesproken door “jeugdsecties”. Dit kan binnen een luisterpost, of over luisterposten heen.

6.5.5. Hoe kan het belang van luistervaardigheden in de samenleving en in het bijzonder onder jongeren worden bevorderd en gedeeld?

Hulplijnen trainen hun vrijwilligers in luistervaardigheden, empathie, aanvaarding, openheid, respect, solidariteit, verantwoordelijkheid... Vrijwilligers halen vele voordelen uit de training voor hun persoonlijk, professioneel en sociaal leven. Ze zijn betrokken burgers en ze zijn doordrongen van de idee dat spreken kan helpen en dat beluisterd worden impact heeft.

We kunnen verder nadenken over een laagdrempeliger en toegankelijk aanbod dat jongeren al veel vroeger laat proeven van het belang van een goede luisterhouding via tips en voorbeelden op sociale media en via een zichtbare aanwezigheid op plaatsen waar veel jongeren komen.

Een uitnodiging om deel te nemen aan korte trainingen en workshops in luistervaardigheden in scholen, hogescholen en universiteiten kunnen jongeren verder sensibiliseren. Certificaten met uit-

leg wat ingeoeft en bereikt werd, kunnen extra motiveren. Trainingen van jongvolwassenen dragen bij tot het verbeteren van de samenleving. Dergelijke workshops kunnen een geleidelijke introductie betekenen van jongeren in de wereld van solidariteit en grotere betrokkenheid op de medemens.

Referenties:

- IFOTES website www.ifotes.org
- Webinar onlinehulp en blended hulp. SOM - juni 2021. SAM, steunpunt Mens en Samenleving https://peopl-prd-media.s3.eu-central-1.amazonaws.com/773/documents/18899/3054db24-093c-4f6b-ace1-a58007ec3a10/2021-06-22_Webinar_Online_hulpverlening.pdf
- YOUThES, Recruiting young volunteers for crisis help-lines, 2019 <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes->
- Digital loneliness, digital relationships. Prof. Luca Chittaro. Ifotes Congress, Udine 2019 <https://www.youtube.com/watch?v=nXfJ-hIGtPA>
- Project Report: Strategy recommendations for Kirkens-SOS in Norway (2021)



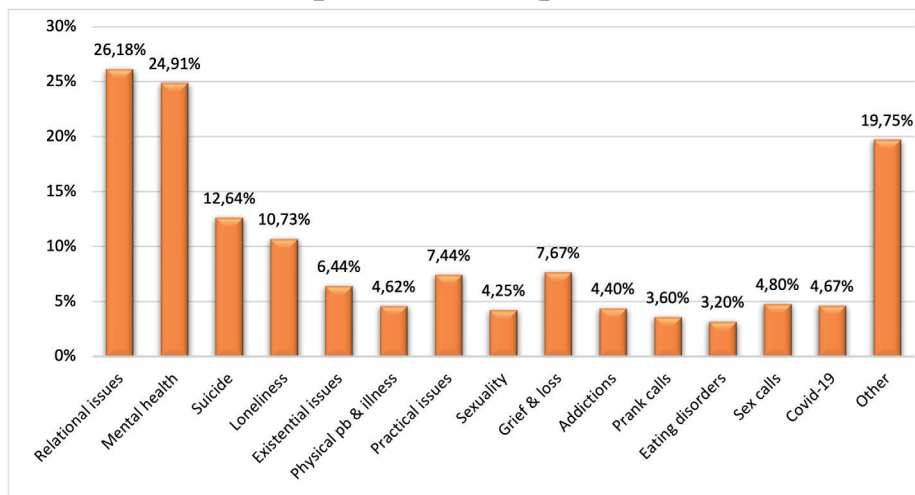
appendix

appendix chapter 2

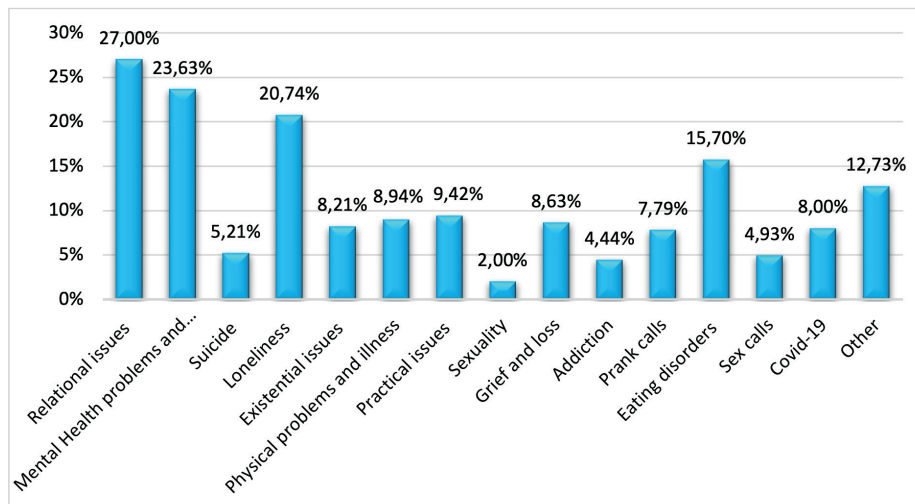
DATA 2021

Belangrijkste redenen om een hulplijn te contacteren

Gepreksonderwerpen chat

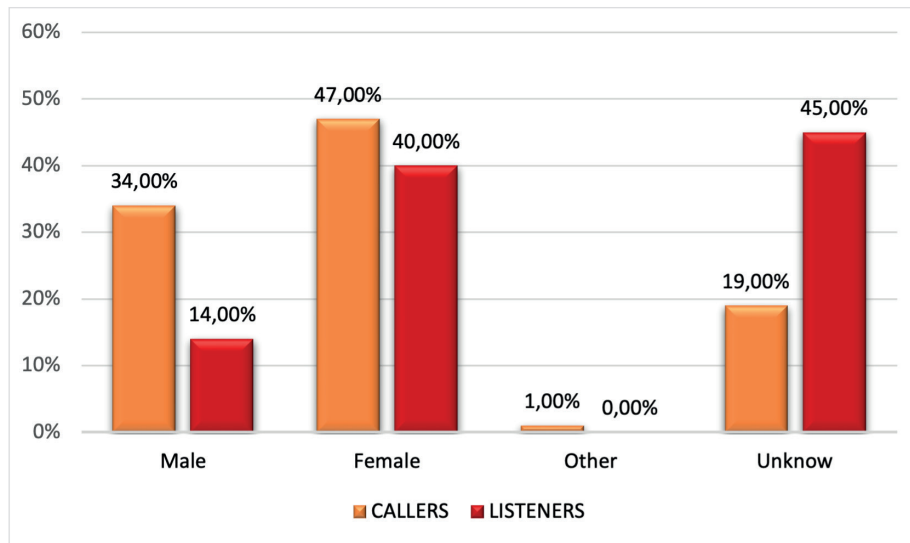


Gepreksonderwerpen aan de telefoon

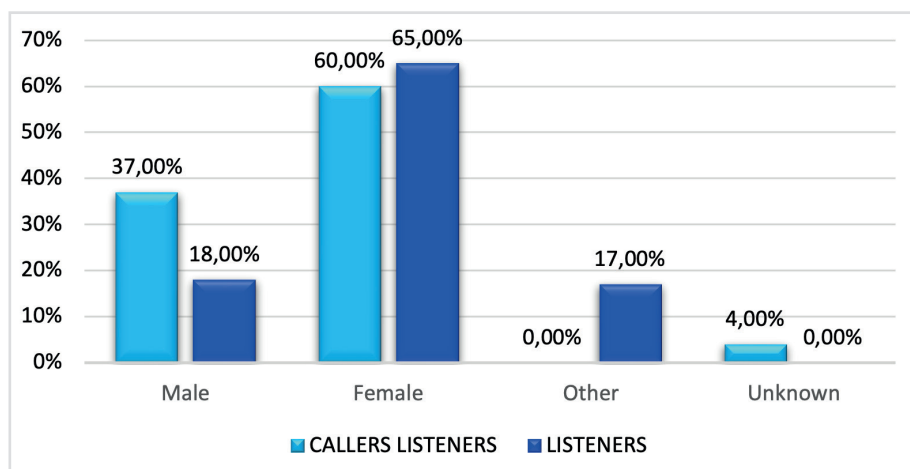


Geslacht chatproepers/chatbeantwoorders

Gender van chatters

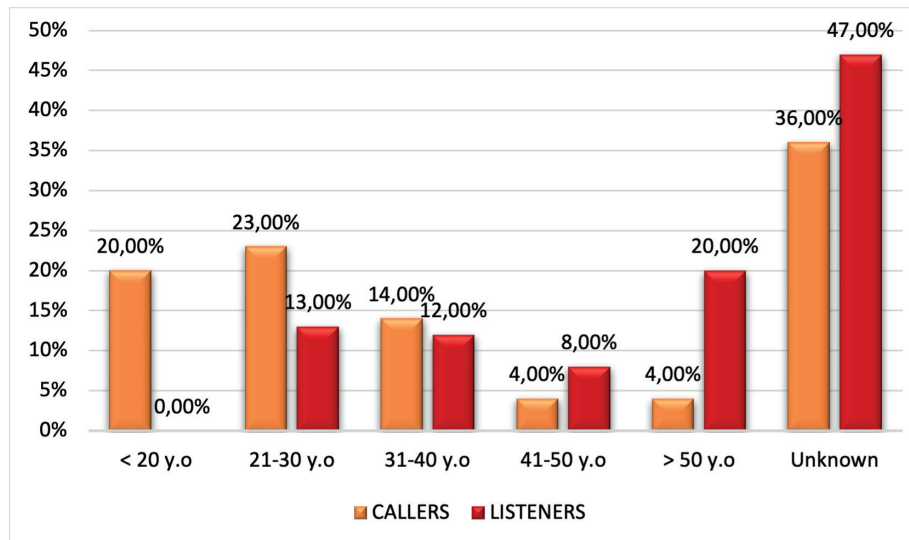


Leeftijd van chatters



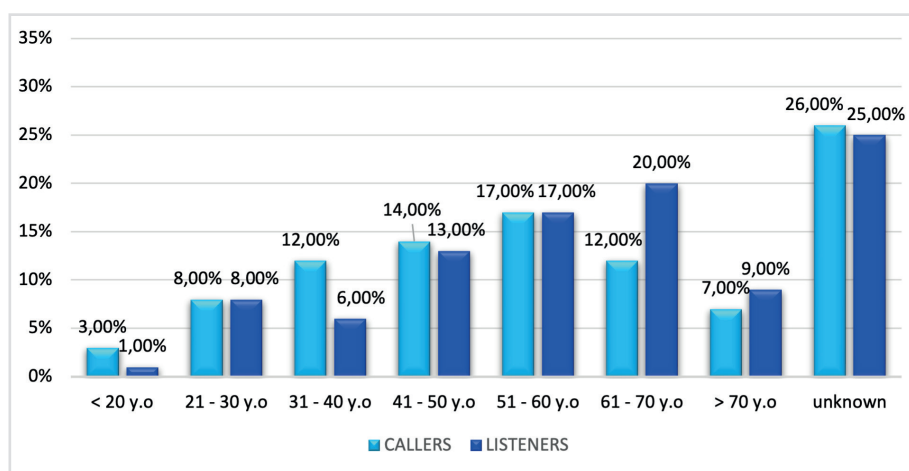
Gender telefoonoproepers/telefoonbeantwoorders

Gender aan de telefoon



Leeftijd telefoonoproepers/telefoonbeantwoorders

Leeftijd aan de telefoon



appendix chapter 4

Een selectie van bekendmakings- en wervingsmateriaal:

flyers, folders van SOS Amitié, Frankrijk:



Sociale media ads (bron: Tele-Onthaal, België):



Video from SOS Amitié, France: <https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm> (01.11. 2022.)

Indirect advertising from LESZ, Hungary: https://www.youtube.com/watch?v=uTYRXIkPFY&ab_channel=T.Danny (01.11. 2022.)

Praktische trainingsoefeningen voor de chat-hulplijn

afkomstig van Tele-Onthaal, België

Oefening 1. Ontdek de valkuilen

Door welke typische beginnersfouten loopt dit chatgesprek mis?

oproeper: hallo

tele-onthaal: hallo

oproeper: kan ik iets vragen?

tele-onthaal: ja hoor, vraag maar

oproeper: ik word hier helemaal gek, altijd dat geruzie

tele-onthaal: ik begrijp dat je een beetje overstuur bent omdat...

oproeper: en nu vallen er ook nog klappen

tele-onthaal: er vaak ruzie is

tele-onthaal: is er geslagen?

oproeper: ja, mijn vriend is erg tekeer gegaan. Ik wil hier weg :(

tele-onthaal: Je wil weg omdat je er niet tegen kan dat er wel eens gevochten wordt. Dat is natuurlijk niet gemakkelijk. Dat gebeurt soms wel eens. Zoek je onderdak?

oproeper: ja, ik wil hier niet blijven wonen

tele-onthaal: en wat heb je al gedaan om een nieuwe woonruimte te vinden?

oproeper: wat kan ik nu doen? Mijn gezicht is bont en blauw

...

Misschien had je enkele van deze valkuilen gevonden. Of misschien ontdek je er hier nog een paar die je niet had opgemerkt. Had jij er nog bedacht, die niet in dit lijstje staan? Dan mag je die nog laten weten. Ook als je hier nog een vraag bij hebt, kan je die nog stellen.

- Koel onthalen
- Te snel interpreteren
- Niet erkennen van de beleving, negeren van de emoticons van de oproeper
- De lading van de uitgedrukte emotie onderschatten
- Te snel verwijzen
- Te snel of te langzaam reageren, niet letten op de typindicator, waardoor er spraakverwarring ontstaat
- Te lange zinnen: bevordert het contact niet
- Te informeel zijn
- Meerdere vragen in één zin: schept verwarring
- ...



Oefening 2. Tekens = schriftelijke intonatie

Formuleer een interventie

In het volgende gespreksfragment gebruikt de oproeper veel tekens. Welke betekenis hebben de tekens hier? Wat doet de vrijwilliger met die tekens? Wat zou jij doen? Formuleer een tussenkomst op een plaats naar keuze. Herneem de laatste zin van de oproeper en noteer daarna een tussenkomst van jou.

Nickname: DADAxF*CKxWERELD

tele-onthaal: welkom

DADAxF*CKxWERELD: Hey

tele-onthaal: wat brengt je hier?

DADAxF*CKxWERELD: wel, IK BEN ALLES ZO BEUUUUUUUUUU!!:(IK WIL HIER GWN-WEG! IK BEN HET ECHT ZO BEU OM ALTIJD TE WENE! IK HAAT IEDEREEN! EN IEDEREEN HAAT MIJ! PFFFF, KWIL HIER WEG!

tele-onthaal: dat klinkt heel heftig en heel diep!!

tele-onthaal: je staat op ontploffen precies

DADAxF*CKxWERELD: AAAAAGH! IK HAAAAAAAAT ALLES EN IEDEREEN!

DADAxF*CKxWERELD: Ik weet niet wat er allemaal met mij gebeurt

DADAxF*CKxWERELD: ik voel me zo slecht :(

tele-onthaal: er gebeurt vanalles maar je kan er niet aan uit

DADAxF*CKxWERELD: :'(

tele-onthaal: je bent één en al haaaat

tele-onthaal: of nog andere dingen ook?

DADAxF*CKxWERELD: ik weet het niet!

DADAxF*CKxWERELD: ik weet niets meer!

DADAxF*CKxWERELD: ik ben alles gewoon beuu!

tele-onthaal: ook niet meer hoe je je voelt

Oefening 3. De uitdaging: verwoorden van empathie!

In chatgesprekken is het belangrijk je aanvoelen, betrokkenheid of medeleven zo vlug mogelijk duidelijk te maken. Dit is nodig om contact te maken. Via chat moet je dit verbaal doen. Immers, de oproeper hoort je stem niet en kan je meeleven niet gewaarworden in je non-verbale aanwezigheid. Dus wordt hier beroep gedaan op je kunde inzake empathie. Tijd voor een opfrissing en voor oefeningen!

Wat is empathie ook weer?

- Je inleven in de wereld van de oproeper, je proberen voorstellen wat de oproeper bedoelt, ervaart, voelt, ...
- Zijn gevoelens, meningen, wensen, gedachten onder woorden brengen
- en deze communiceren

Bijvoorbeeld in vragende vorm, afstemmend:

oproeper: "Ohhh, pfff, ik weet niet goed meer waar eerst gekeken met twee bejaarde, behoeftige ouders..."



tele-onthaal: “Je wil best wel zorgen voor je ouders, maar je voelt je wat uitgeblust?”

tele-onthaal: “Groeit het je over het hoofd?”

Bijvoorbeeld in erkennende vorm:

oproeper: “Ik ben het zo beu :’-(”

tele-onthaal “ik merk dat het je verdrietig maakt ook...”

Parafraseren? Ja, absoluut! Maar let op dat je niet te letterlijk herhaalt, “papegaait”.

Net zoals in een telefoongesprek, komt dit vreemd over. Op de chat is dit nog extra bevreemdend, alsof er een computer aan de andere kant zit.

Een betekenisvol of geladen woord, kan je wel hernemen.

Noteer een empathisch antwoord bij onderstaande uitspraken:

- oproeper: Ik moet vrijdag weer naar het ziekenhuis voor een controleonderzoek en ik zie er tegenop.
- oproeper: Mijn collega is zo’n gluiperd. Ik voel me niet op mijn gemak.
- oproeper: Ik weet niet wat ik heb maar ik ben niet meer tevreden in mijn huwelijk.
- oproeper: Mijn moeder vraagt altijd maar opnieuw waarom ik niet vaker kom.
- oproeper: Hoe oud ben jij eigenlijk? Je taal is zo losjes?
- oproeper: Regen, sneeuw, smeltende sneeuw, wind en kou... wat een rottig land is dat hier toch!

Oefening 4. Loslaten van interpretaties

Bij een chatgesprek hebben we de neiging om ons bij de eerste zinnen van de oproeper een eigen beeld te vormen van die oproeper.

Je kan je daarin serieus vergissen!

Even kijken welk beeld er spontaan bij jou opkomt bij de volgende zinnen:

1. Noteer na elke zin spontaan jouw beeld (geslacht, leeftijd, stemming...)

2. Hoe zou je reageren? Formuleer een (empathische) reactie.

- oproeper: Ik heb er echt genoeg van... Ik maak er een eind aan.
- oproeper: Een jaar geleden heb ik een ernstig ongeluk gehad. Ik mag blij zijn dat ik het er levend van af gebracht heb. Dat ben ik ook, maar ik heb nog steeds last van de gevolgen, en het is alsof niemand dat begrijpt.
- oproeper: Mijn moeder kan zo verschrikkelijk zeuren. Ze heeft altijd commentaar en ik doe het nooit goed.

Oefening 5. Soorten taal

Er zijn verschillende stijlen van taalgebruik:

- Je kan te dichtbij staan door een (te) informele (chat)taal te gebruiken.
- Je kan een grote afstand creëren door heel formeel taalgebruik, het gebruik van ‘u’ of Algemeen Nederlands.
- Je kan betrokkenheid tonen op een gepaste afstand/nabijheid door geschreven spreektaal te gebruiken.



Probeer in deze oefening de verschillende stijlen eens uit. Reageer bij elke zin eerst heel informeel of zelfs met chattaal. Probeer ook eens heel formeel te antwoorden. En eindig met een goed betrokken antwoord in geschreven spreektaal.

- oproeper: kzie men vrind nog wel graag maar tis bij hem dat nimmer goed zit
- oproeper: Maja as die stomme rechtbank iets zegt da hebbe we natuurlijk wel een probleem.
- oproeper: GRR, die rotleerkract heeft altijd ne pik op mij gehad, GRRR
- oproeper: F*ck, ik zie echt nie meer zitte :(:(, al diene zever thuis...
- oproeper: Thx om hier ff te hebbe moge prate, da lucht echt op

Oefening 6. Tempo: lasso's maken

Een lang bericht is moeilijk leesbaar. Als je een lang bericht aan het typen bent moet een oproeper ook lang wachten vooraleer hij iets van je kan lezen. Dit kan het contact schaden. Daarom maken we gebruik van lasso's om een langer bericht op te splitsen. De oproeper ziet meteen je boodschap en hoeft niet lang te wachten.

Lasso = wanneer meerdere berichten na elkaar door dezelfde persoon verstuurd worden. Een lasso bestaat soms uit meerdere afgewerkte zinnen, maar kan ook opgebouwd zijn uit afgebroken delen van eenzelfde zin.

Splits de tekst op in lasso's. Lees de situatieschets en kruip even in de huid van deze oproeper. Lees dan het bericht van de vrijwilliger. Hoe zou je dit bericht als oproeper ontvangen? Zou je het bericht als vrijwilliger kunnen opsplitsen in lasso's?

Situatieschets: oproeper, jonge vrouw die zoekt hoe om te gaan met partnergeweld. Ze kan de druk van het probleem niet meer aan maar probeert zich sterk te houden naar haar kinderen en op het werk, maar ze functioneert niet goed. Ze heeft het moeilijk om signalen te geven in haar omgeving dat ze eronder door gaat. De vrijwilliger geeft op een bepaald moment een samenvatting én een duiding.

tele-onthaal: ik merk dat je heel veel verantwoordelijkheid op jou neemt, dat je je probeert sterk te houden terwijl je er eigenlijk onderdoor gaat. Op je eentje doorvechten kan nog wel een tijdje maar op de duur zal het zwaar worden. Heb je er al bij stilgestaan wat je kunt of wilt doen op het moment dat je het niet meer volhoudt?



dank en erkenning

IFOTES Europe: Michael Grundhoff (Duitsland), Sonja Karrer (Zwitserland)

Telefono Amico Italia: Monica Petra, Giada Fratantonio (Italië)

SOS Amitié France: Catherine Krebs, Elisabeth Hoffmann (Frankrijk)

LESZ: Eva Brandisz, Reka Szente (Hongarije)

ASITES: Samikannu Peter Jeganatha Pillai, Celia Castro (Spanje)

ARTESS: Diana Rucli, Elena Misdariis, Giorgia Pontoni (Italië)

Tele-Onthaal/Confederatie van Tele-Onthaaldiensten: Mit Van Paesschen, Julia Lieske (België)

Landen waar de hulplijnen van de IFOTES-leden gevestigd zijn, voor de verspreiding van het project:

België

Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique <http://www.tele-accueil.be/>

Federatie van Tele-Onthaaldiensten <http://www.tele-onthaal.be/>

Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe <http://www.telefonhilfe.be/>

Denemarken

Startlinjen <http://www.startlinjen.dk/>

Duitsland

Telefonseelsorge <http://www.telefonseelsorge.de/> ; Muslimisches SeelsorgeTelefon <http://www.mutes.de/>

Finland

Kirkon keskusteluapua <https://www.kirkonkeskusteluapua.fi/>

Frankrijk

SOS Amitié <http://www.sos-amitie.com/>

Hongarije

LESZ <https://sos116-123.hu/>

Italië

Telefono Amico Italia www.telefonoamico.it

Israel

ERAN <http://www.eran.org.il/>

Letland

SKALBES <http://www.skalbes.lv/en/>

Luxemburg

SOS Détresse <http://www.454545.lu/en>

Noorwegen

Kirkens SOS I Norge <http://www.kirkens-sos.no/>

Oekraïne

Hotline Stavropyghion <http://www.dovira-1558.lviv.ua/>

Oostenrijk

Telefonseelsorge <http://www.telefonseelsorge.at/>

Peru

La Voz Amiga <http://www.lavozamigaperu.org/>

Portugal

SOS Voz Amiga <http://www.sosvozamiga.org/>

Singapore

Samaritans of Singapore <https://www.sos.org.sg/>

Slovenië

Association of Slovenian TES <http://www.telefon-samarijan.si/>

Spanje

Teléfono de la Esperanza <http://www.telefonodelaesperanza.org/>

Tsechië

Modrá linka <http://www.modralinka.cz/> ; Linka Seniorů <https://www.elpida.cz/linka-senioru>

Zweden

Priest on call - Church of Sweden <https://www.svenskakyrkan.se/fa-hjalp>

Zwitserland

Die Dargebotene Hand <https://www.143.ch/>

Hartelijke dank aan de medewerking van Awel, Lumi, Teleblok en de Zelfmoordlijn, hulplijnen uit België.

De Nederlandse vertaling kwam tot stand dankzij de toegewijde en deskundige medewerking van Amy, Chris, Wies, Daniëlle en Mia van Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel (België).



Dit handboek is uitgegeven in februari 2023

Meer informatie

IFOTES
www.ifotes.org

Contacten:

IFOTES Europe e. V., Hagen, Duitsland
europe@ifotes.org

IFOTES, Zurich, Zwitserland
info@ifotes.org



