

Samenvatting van *Effectiviteit van de Kindertelefoon; Een vergelijking tussen de hulpverlening bij de chat en de telefoon* van R.G. Fukkink en J.M.A. Hermanns

Sinds 2003 kunnen kinderen niet alleen bellen, maar ook chatten met de Kindertelefoon. De kwaliteit en effectiviteit van de hulpverlening van de Kindertelefoon bij chat en telefoon zijn onderzocht in een empirisch onderzoek bij een grote groep kinderen ($n = 902$). Dit onderzoek bestond uit drie deelstudies: een effectstudie, waarbij kinderen vertelden hoe ze zich voelden direct voor en direct na het gesprek; een follow-up, waarbij een deel van de kinderen een maand later opnieuw vragen is gesteld; en een inhoudsanalyse van een deel van de gevoerde gesprekken, waarbij is gekeken naar de kwaliteit en inhoud van de hulpverlening.

Achtergrond en context

Het chat-initiatief van de Kindertelefoon sluit aan op het mediagebruik van de Nederlandse jeugd en past in de bredere trend om hulpverlening te verlenen via het 'World Wide Web'. Over de kwaliteit en effectiviteit van 'on-line' hulpverlening is echter nog weinig bekend.

De vraag naar de kwaliteit en effectiviteit is belangrijk, omdat het om een nieuwe vorm van hulpverlening gaat die wezenlijk verschilt van de hulpverlening via 'face-to-face'-contact of via de telefoon. Eén wezenlijk verschil is dat er bij de chat sprake is van zogenaamde 'kanalenreductie': bij de communicatie ontbreekt zowel non-verbale informatie (iemand's houding, gezichtsuitdrukking en allerlei andere zaken die men kan zien) als paralinguale informatie (de aspecten die men wel kan horen maar die geen verbale inhoud hebben, zoals iemand's stem, intonatie en pauzes). De meningen verschillen over wat dit betekent voor de communicatie. In oudere publicaties is gewezen op het relatief 'arme' karakter van communicatie via de chat, waar hoofdzakelijk verbale informatie wordt doorgegeven. Andere deskundigen hebben later weer benadrukt dat vergelijkingen op basis van het aantal informatiekkanalen (non-verbaal, verbaal of paralinguaal) weinig zeggen over de effectiviteit van een medium en de tevredenheid van de gebruikers. Sommige auteurs gaan nog een stap verder en hebben juist de kracht van internetcommunicatie benadrukt.

Er zijn overigens nog meer verschillen tussen chat en telefoon. Bij chat is – anders dan bij de telefoon – bijvoorbeeld sprake van éénrichtingsverkeer (op één moment kan één persoon informatie doorgeven), de hypertextualiteit van de internet-omgeving, een lagere communicatiesnelheid (met name door het typen). Voor de Kindertelefoon geldt daarnaast dat er langere wachttijden zijn bij de chat. Daarnaast is het mogelijk dat andere kinderen met andere problemen de chat van de Kindertelefoon prefereren boven de telefoon.

De effectstudie: direct na het gesprek

Kinderen voelen zich beter na aan gesprek met de Kindertelefoon, zowel bij chat als telefoon: men heeft een hoger welbevinden en de ervaren ernst van de vraag of het probleem is verlicht. De hulpverlening via de chat onderscheidt zich hier in positieve zin van die via de telefoon. Het effect dat de Kindertelefoon bereikt bij de kinderen is overigens het grootst voor het welbevinden. De afname van de ervaren ernst van het probleem

van het kind is kleiner, met name bij de telefoon. Zowel de chattende als de bellende kinderen zijn ten slotte tevreden over de hulpverlening van de Kindertelefoon.

De follow-up: een maand later

Een maand na het contact met de Kindertelefoon blijkt dat kinderen zich, gemiddeld genomen, redelijk goed voelen en dat de ervaren ernst van het probleem ook is afgenomen. Deze ontwikkeling is positief. Echter, er is wel degelijk een groep kinderen die niet goed in hun vel zitten en een probleem op sociaal-emotioneel vlak hebben dat hun ernstig parten speelt. Deze probleemgroep is groter bij de chat en bovendien is de problematiek hier vaak ernstiger. Een deel van de kinderen bij de chat loopt al langer dan een maand rond met hun probleem (56%), zoekt opnieuw contact met de Kindertelefoon (13%), wordt door de Kindertelefoon geadviseerd aanvullende steun te zoeken (41%) en/of kampt een maand na het contact met de Kindertelefoon nog steeds met serieuze emotionele problemen (zo'n 20%). Een deel van de kinderen heeft daarnaast te maken met professionele hulpverlening (23%). Niet uit het oog moet worden verloren dat er zeker ook bij de telefoon sprake is van ernstige problemen, al is de problematiek hier minder vaak langdurend en zo ernstig als bij de chat.

Uit de enquête bij de follow-up komt naar voren dat een deel van de kinderen zich thuis voelt bij de chat en niet of veel minder bij de telefoon, terwijl dit bij andere kinderen precies omgekeerd ligt. Veel kinderen kiezen er bewust voor om hun problemen te bespreken bij de chat, omdat deze het mogelijk maakt in stilte en privacy gevoelige onderwerpen te bespreken met iemand. Kinderen geven verder aan dat het chatten je meer tijd geeft om na te denken over wat je wilt zeggen en te begrijpen wat de ander bedoelt. Verder vinden sommigen het prettig – en dit is misschien onverwacht – dat de helpende vrijwilliger 'een beetje op afstand' blijft. Een andere reden waarom een kind ervoor kan kiezen om te chatten is dat het vervelend wordt gevonden om steeds te huilen aan de telefoon.

Inhoudsanalyse van de gesprekken

Een random selectie van de Kindertelefoon-gesprekken is nader geanalyseerd om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulpverlening bij chat en telefoon. De kwaliteit van de gesprekken die de Kindertelefoon-vrijwilligers voeren met de kinderen, is goed, afgaand op de oordelen van een jury van volwassen beoordelaars en de kinderen. De volwassenen beoordelaars geven aan dat de vrijwilligers van de Kindertelefoon bij chat en telefoon steun bieden, oplossingen aandragen, het kind laten meedenken, het kind serieus nemen, op zijn gemak stellen, begrijpelijke taal spreken en een gestructureerd gesprek voeren. De kinderen gaven op hun beurt aan dat zij zich gesteund voelden, oplossingen aangereikt kregen, mochten meedenken, serieus werden genomen, op hun gemak werden gesteld, begrepen wat tegen ze werd gezegd en het gesprek met de Kindertelefoon konden volgen. Ook hier geldt dat de de chat-gesprekken in gunstige zin afsteken bij de telefoongesprekken, al worden beide wel positief geëvalueerd.

De inhoudsanalyse laat verder zien dat met name het bieden van een oplossing en het serieus nemen van het kind – zoals beoordeeld door volwassenen – belangrijk is in een gesprek, omdat deze empirisch samenhangen met een beter gevoel van het kind na afloop. Het is helaas moeilijk gebleken aan te geven

welke kenmerken van een gesprek samenhangen met het verlichten van de ernst van het probleem die een kind ervaart. De afname van de ernst van het probleem – die zich moeilijker laat beïnvloeden, zoals de effectstudie liet zien – laat zich ook moeilijker voorspellen op basis van de kwaliteit van het gevoerde gesprek.

Conclusie

De innovatieve chat van de Kindertelefoon slaagt erin kinderen een beter gevoel te geven en de ervaren ernst van hun problemen te verlichten. Deze doelen worden ook gerealiseerd bij de hulpverlening aan kinderen via de telefoon, al zijn de effecten hier iets kleiner. Het onderzoek maakt ook duidelijk dat verschillende doelgroepen worden bereikt met de twee varianten van hulpverlening. Deze positieve uitkomsten zijn belangrijk, omdat duizenden kinderen jaarlijks de weg naar de Kindertelefoon weten te vinden, via het landelijke telefoonnummer 0800-0432 of 0900-0132 en in toenemende mate via de chat op de site www.kindertelefoon.nl.