

## 1. Inleiding

---

Bij de Kindertelefoon bestaat voor studenten, die een relevante opleiding volgen, de mogelijkheid om stage te lopen. Er zijn per periode maximaal twee stageplaatsen beschikbaar. Stages dienen een tweeledig doel:

1. De stage dient een bijdrage te leveren aan de professionele vorming van de stagiair volgens overeengekomen leerdoelen
2. De stage dient een bijdrage te leveren aan de realisatie van de doelstelling van de Kindertelefoon.

## 2. Formeel

---

Gemaakte afspraken worden vastgelegd in een stagecontract. Dit contract wordt door vier betrokken partijen ondertekend: stagiair, opleiding, Kindertelefoon en Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam

### Toelatingsvoorwaarden

- Stageplaatsen staan open voor studenten van opleidingen op HBO- en MBO-niveau die aansluiten bij de doelstelling en werkwijze van de Kindertelefoon.
- Een stage duurt minimaal een jaar.
- Een stage beslaat minimaal 16 en maximaal 24 uur per week.
- Voor stagiaires gelden minimaal de aanname-voorwaarden als die voor vrijwillige medewerkers.
- Stagiairs worden aangenomen door de coördinatoren na een selectiegesprek. Bij dit gesprek zijn aanwezig de coördinator training en begeleiding, dan wel de trainer-begeleider.
- Wanneer de stagiaire de basistraining volgt tijdens de stageperiode zal, wanneer de training niet met succes afgerond wordt, de stage tussentijds beëindigd worden.

### Arbeidsomstandigheden:

- De stage beslaat minimaal 16 tot maximaal 24 uur per week.
- De stage-activiteiten zijn deels gelijk aan de activiteiten van vrijwillige medewerkers. Dit betekent dat een deel van de werkzaamheden ook 's avonds en in het weekend plaats vinden (telefoon- en chatdiensten, vergaderingen, thema-bijeenkomsten, trainingsweekend).
- Reiskosten voor dienstreizen worden, na goedkeuring, vergoed op basis van kosten openbaar vervoer.
- Gedurende hun stage zijn stagiaires verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen.
- Stagiairs ontvangen een stagevergoeding overeenkomstig de CAO-Jeugdhulpverlening, afhankelijk van het aantal stage-uren.

### Verantwoordelijkheden stagiair:

- Voor de stagiair gelden dezelfde regels en plichten die ook gelden voor de vrijwillige medewerkers van de Kindertelefoon. Hieronder vallen onder andere de bepalingen ten aanzien van de geheimhouding en de regels zoals deze zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de Kindertelefoon en dat van Bureau Jeugdzorg.
- De stagiair houdt zicht op zijn/haar eigen leerproces en communiceert hierover naar opleiding en stage-instelling.

### Verantwoordelijkheden opleiding:

- De opleiding heeft de eindverantwoordelijkheid voor het leerproces.
- De opleiding heeft, de stagebegeleider gehoord hebbende, de eindverantwoordelijkheid voor het beoordelen van de stage.
- De opleiding draagt zorg voor de individuele begeleiding en het bewaken van leerdoelen.
- De opleiding onderschrijft naar beste kunnen de geschiktheid van de stagiair om de stage met succes af te ronden.

### Verantwoordelijkheid stage-instelling:

- De kindertelefoon draagt zorg voor begeleiding, zoals hieronder nader omschreven.
- De kindertelefoon draagt zorg voor tijdige evaluaties.

- Indien de stage buiten de schuld van de stagiair om dreigt te mislukken door een situatie op de werkplek zal de organisatie zijn uiterste best doen om een vervangende stageplek te vinden.

### 3. Werkzaamheden

---

Indeling van werkzaamheden:

Voor stagiairs die nog geen telefoontraining afgerond hebben ziet de opbouw van de stage er als volgt uit (ervan uitgaand dat de stage begint in september):

- September
  - Kennismaken met de organisatie, collega's e.d..
  - Formuleren van leerdoelen.
- Oktober - december
  - Volgen basistraining
  - Actieve participatie taakgroep sociale kaart
  - Actieve participatie taakgroep gastlessen
  - Facultatief: taakgroep publiciteit en/of documentatie
  - December: eindevaluatie training
- Januari - juni
  - Januari: tussen-evaluatie stage en leerdoelen, plannen vervolg
  - Volgen chattraining
  - Telefoon- en chatdiensten draaien
  - Voorbereiden, organiseren en participeren thema-weekend/thema-avonden
  - Vervolg participatie genoemde taakgroepen afhankelijk van leerdoelen
  - Actieve participatie taakgroep gastlessen
  - Mentorschap, d.w.z. begeleiding aspirantvrijwilliger
- Juni: eindevaluatie
- Juli-augustus
  - Telefoon- en chatdiensten (Van stagiairs wordt verwacht dat zij een gedeelte van de zomer-periode nog telefoon- en chatdiensten draaien)

De mogelijkheid bestaat om de basistraining te volgen voor het officiële begin van de stage. Voor de stagiair biedt dit als voordeel dat voorafgaand aan de stage al duidelijk is dat de stagiair de basistraining met voldoende resultaat heeft gevolgd. De stagiair geniet voorrang bij het toekennen van een stageplaats. Tevens wordt de mogelijkheid afgesloten dat de stagiair de stage voortijdig af moet breken vanwege onvoldoende resultaten in de basistraining. Stagiairs die al een basistraining gevolgd hebben, hebben ook meer mogelijkheden voor inhoudelijke verdieping tijdens hun stage.

### 4. Begeleiding (regulier)

---

De Kindertelefoon werkt met vrijwilligers, deze volgen een interne opleiding en worden ook na het met succes afleggen van deze opleiding structureel begeleid. De begeleiding die aan de stagiair geboden wordt bestaat uit de begeleiding die ook aan vrijwilligers geboden wordt, aangevuld met specifieke begeleiding gericht op de stage door de interne stagebegeleider, deze wordt hierna besproken. In het algemeen kan de reguliere medewerkersbegeleiding gezien worden als werkbegeleiding.

- Tijdens de training:
  - Groepsgewijze begeleiding door trainers.
  - Individuele begeleiding door mentor (ervaren medewerker)
  - Individuele begeleiding door trainers (op verzoek of aanleiding)
- Na de training:
  - Groepsgewijze begeleiding ( intervisie ) o.l.v. coördinator / trainer
  - Individuele begeleiding (op verzoek of aanleiding)
- Gericht op organisatorisch en/of taakgroepwerk:
  - Groepsgewijze werkbegeleiding door verantwoordelijke coördinator

De reguliere medewerkersbegeleiding is gericht op houding, vaardigheden en kennis met betrekking tot telefoon- en chatwerk en alles wat daarmee samenhangt. Daarnaast wordt begeleiding geboden bij diverse

organisatorische activiteiten, meestal worden deze activiteiten verricht in werkgroepen. Ook wordt begeleiding geboden op het functioneren binnen de organisatie en de samenwerking met collega's.

## **5. Begeleiding (stage-specifiek)**

---

De specifieke stagebegeleiding vindt aanvankelijk wekelijks, later tweewekelijks, plaats in de vorm van individuele gesprekken met de stagebegeleider. Deze begeleiding is gericht op het formuleren van en werken aan leerdoelen, persoonlijke vorming, functioneren binnen de organisatie en op specifieke verdieping van aspecten van de werkbegeleiding.

Contacten met de onderwijsinstelling:

Gedurende de stageperiode vindt er minimaal drie keer overleg plaats tussen de stagiair, de stagebegeleider van de Kindertelefoon en de stagebegeleider van de opleiding. Deze overleggen worden gepland: kort na de aanvang van de stage, bij de tussen-evaluatie in januari en bij de eindevaluatie in juni. De overleggen vinden plaats op het kantoor van de Kindertelefoon. Ten behoeve van een succesvolle voltooiing van de stage kunnen onderwijsinstelling en stage-instelling ook buiten de evaluaties om overleggen.

Evaluaties:

De stagiair maakt ten behoeve van de onderscheiden evaluatie-momenten een verslag dat als basis voor de evaluatie gebruikt zal worden. In dit verslag wordt in ieder geval ingegaan op:

- Keuze van leerdoelen, hoe hieraan gewerkt is/wordt, vorderingen
- Functioneren van de stagiair m.b.t. telefoon- en chatwerk
- Functioneren van de stagiair m.b.t. andere werkzaamheden
- Samenwerking met collega's
- Inhoud en verloop van de begeleiding
- Sterke en zwakke punten van de stagiair
- Persoonlijke ontwikkeling
- Professionele ontwikkeling

Eindevaluatie:

Aan de hand van een door de stagiair uitgewerkt verslag zal de begeleider van de Kindertelefoon de visie over het functioneren van de stagiair en de geobserveerde ontwikkeling hierin schetsen aan de onderwijsinstelling in een evaluatiegesprek waarbij ook de stagiair aanwezig is. De verantwoording over de beoordeling van de stage, en eventueel het toekennen van een waarderingscijfer, ligt in alle gevallen bij de onderwijsinstelling. De onderwijsinstelling wordt geacht zich hierbij inhoudelijk te baseren op de door de stage-instelling verstrekte informatie.

## **6. Leerdoelen**

---

De leerdoelen kunnen gedeeltelijk worden ingevuld in het overleg tussen stagiair, onderwijs-instelling en stage-instelling. Vanuit de Kindertelefoon wordt een aantal leerdoelen aangedragen en worden eisen gesteld aan de vorderingen op de betreffende terreinen. Van de stagiair wordt minimaal geëist dat hij/zij in staat is, na afronding van de training, zelfstandig telefoon- en chatdiensten te draaien en te functioneren binnen de organisatie. Met betrekking tot de leerdoelen die aangedragen worden door stagiair en onderwijsinstelling zal in overleg bezien worden in hoeverre de stage voldoende mogelijkheden biedt om aan deze doelen te werken.

In deze paragraaf wordt beschreven welke houding, kennis en vaardigheden van belang zijn voor het werken bij de Kindertelefoon. Datgene wat omschreven staat onder houding geldt als een voorwaarde voor aanname. Datgene wat beschreven staat onder kennis en vaardigheden kan en moet worden geleerd. Eén en ander geldt in gelijke mate voor een ieder die bij de Kindertelefoon zelfstandig telefoon- en chatdiensten draait, dus zowel voor stagiairs als vrijwilligers. Daarnaast gelden voor stagiairs een aantal aanvullende leerdoelen die in een aparte paragraaf behandeld worden.

### **6.1 Houding (willen)**

De houding betreft gevoelens, ideeën en opvattingen van de stagiair ten aanzien van kinderen en jongeren en de hulpverlening van de Kindertelefoon. In het kort komt het erop neer dat een medewerker affiniteit heeft met

doelstelling en werkwijze van de Kindertelefoon. Bij houding gaat het erom of de medewerker zich wil verdiepen in de realiteit van de beller/chatter om hem van daaruit verder te helpen. We noemen enkele basisvoorwaarden om een goed gesprek te kunnen voeren:

- interesse in en respect voor (de leefwereld van) kinderen en jongeren
- accepteren dat anderen er andere referentiekaders (ideeën, normen, waarden, culturen, religies en gevoelens) op na houden
- bereid zijn zich te verdiepen in andere referentiekaders en van daaruit met anderen mee te denken
- bereid zijn eigen houding te onderzoeken en, indien nodig, bij te stellen
- geen bevoogdende of sussende instelling hebben

## 6.2 Vaardigheden (kunnen)

Hier gaat het erom of de medewerker zodanig een gesprek kan voeren dat hij inzicht krijgt in de realiteit van de beller/chatter, en die daarna zodoende ook verder kan helpen. In het algemeen geldt dat vaardigheden aan te leren zijn, bij houding is dat nauwelijks het geval. Het gaat vooral om:

- eigen gevoelens kunnen hanteren
- om kunnen gaan met gevoelsuitingen van anderen
- eigen en andermans normen en waarden herkennen en kunnen hanteren
- gesprek kunnen afstemmen op situatie en beleving van de beller/chatter
- kern uit een verhaal kunnen halen
- niet te snel conclusies trekken / invullen
- waar nodig kunnen confronteren
- het kunnen herkennen, hanteren en respecteren van eigen en andermans grenzen
- op correcte manier feedback geven en ontvangen
- gespreksvaardigheden
  - structureren van een gesprek
  - actief luisteren
  - verschillende soorten vragen stellen
  - verschillende soorten gestelde vragen en onderwerpen onderscheiden naar informatie, advies of hulp
  - samenvatten (feiten én gevoelens)
  - opvangen van non-verbale signalen ( intonatie, ritme, tempo etc.)
  - themagerichte onderdelen hanteren
- gesprekstechnieken
  - probleem van de beller opsplitsen in hanteerbare onderdelen en eventueel kleine stappen om samen tot een voor de beller geschikte oplossing te komen
  - het probleem interactioneel maken. De beller/chatter in het hier en nu als het ware een spiegel voorhouden door wat er gebeurt in het gesprek te relateren aan zijn probleem
  - taalgebruik: de medewerker geeft het 'goede' voorbeeld
  - het in de hand houden van het spanningsniveau
- kunnen hanteren van vastgesteld beleid (o.a. ten aanzien van doorverwijzen, veelbellers, veilig vrijen, seksbellers)
- snel op kunnen zoeken van verwijzadressen in computer

- op adequate wijze kunnen registreren en verslagleggen.

### **6.3 Kennis (weten)**

Kennis kan een medewerker van pas komen bij het leren kennen van de realiteit van een beller/chatter. Kennis kan ook een belangrijke rol spelen bij het bespreken van mogelijke oplossingsstrategieën met bellers. Medewerkers hebben kennis van:

- de verschillende subdoelgroepen, veel gestelde vragen, veel voorkomende onderwerpen en een aantal themaspecifieke onderdelen.
- de sociale kaart
- het vastgestelde landelijke dan wel plaatselijke beleid aangaande het telefoonwerk.

### **6.4 Professionele ontwikkeling**

Hulpverleners en dienstverleners, hoe ervaren ook, kunnen niet blind varen op hun routine. Zij dienen blijvend aandacht te besteden aan hun eigen ontwikkeling. Dit vraagt van medewerkers:

- bereidheid te blijven leren
- eigen functioneren kritisch te volgen en de bereidheid dit ter discussie te stellen
- zelfstandigheid om steun/begeleiding te vragen, wanneer nodig.

### **6.5 Organisatie**

De Kindertelefoon is 365 dagen per jaar, zes uur per dag, geopend. Ongeacht de dag en het moment van contact, mag de beller/chatter een gelijkwaardig aanbod verwachten. Dit vraagt van medewerkers:

- punctualiteit met betrekking tot afspraken maken en nakomen ten aanzien van diensten, vergaderingen, enz.
- bereidheid anderen te laten profiteren van de eigen ervaring
- in staat om een goede verhouding te vinden tussen persoonlijke behoeften en wensen en die van de organisatie
- actieve en loyale instelling met betrekking tot de doelstelling en werkwijze van de Kindertelefoon.

### **6.6 Specifieke leerdoelen van stagiairs**

De hierboven omschreven leerdoelen hebben betrekking op alle medewerkers van de Kindertelefoon. Bij stagiairs wordt aan een aantal van deze leerdoelen extra aandacht besteed en een aantal extra leerdoelen toegevoegd.

Extra aandacht wordt vooral besteed aan de professionele ontwikkeling. Het gaat hier om het zicht houden op de eigen persoonlijke ontwikkeling, het verslag uitbrengen hierover en het gestructureerd werken aan de geformuleerde leerdoelen.

Toegevoegde leerdoelen liggen vooral op organisatorisch vlak en worden vanuit de Kindertelefoon niet dwingend opgelegd voor een succesvolle stage. Het gaat hier in feite om leerdoelen die door de meeste stagiairs worden geformuleerd, en die goed te realiseren zijn binnen de stage zoals die bij de Kindertelefoon wordt gerealiseerd. Te denken valt aan:

- Spreken in groepen in het openbaar
- Verzorgen van voorlichting
- Organiseren en leiden van activiteiten
- Voortrekkersrol vervullen in werkgroepen
- Participeren in beleidsontwikkeling