



Informationen über die Tätigkeit am Kinder- und Jugendtelefon

Die „Nummer gegen Kummer“ in Schopfheim ist ein Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche, das vom Deutschen Kinderschutzbund, Ortsverband Schopfheim seit 3.5.1993 zur Verfügung gestellt wird.

Das Kinder- und Jugendtelefon -KJT- ist Mitglied der „Nummer gegen Kummer“ e.V., der Dachorganisation aller zurzeit arbeitenden 90 Standorte in ganz Deutschland. Die „Nummer gegen Kummer“ e.V. wiederum ist Mitglied beim Bundesverband des Deutschen Kinderschutzbundes in Berlin.

1. Die „Nummer gegen Kummer“

Unser Ziel ist es, Kindern und Jugendlichen eine Gesprächs- und Informationsmöglichkeit anzubieten, an der es heute vielfach mangelt. Kleine und große Menschen brauchen Zeit, Verständnis und Hilfestellung von einer Person, der sie vertrauen können, um ihre Sorgen und Probleme anzusprechen und nach Lösungen zu suchen.

Für Kinder und Jugendliche gilt das ganz besonders, denn sie haben oft das Gefühl, bei Erwachsenen weder Zeit noch Verständnis für ihr Anliegen zu finden, weil diese durch Beruf, Haushalt und eigene Probleme überfordert sind oder selbst nicht über ausreichende Informationen verfügen.

Die „Nummer gegen Kummer“ bietet hier die Möglichkeit, schnell Kontakt aufzunehmen. Die AnruferInnen haben außerdem den Vorteil, dass sie anonym bleiben und über Gesprächsinhalt und Gesprächsdauer selbst entscheiden können. Die Schwellenangst ist dadurch bedeutend geringer.

Die BeraterInnen wollen den Anrufenden **keine Ratschläge** geben, sondern versuchen, im gemeinsamen Gespräch eine Klärung herbeizuführen, die hilft, einen **eigenen Lösungsweg** zu finden, auf dem Hintergrund der jeweiligen individuellen Möglichkeiten. Oft ist auch nur ein sehr geduldiges einfühlsames Zuhören notwendig.

Ausgangspunkt ist die Annahme, dass sich die Probleme von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen in der heutigen Zeit nicht reduziert, sondern sich im Gegenteil durch die derzeitige gesellschaftliche Situation verschärft haben z.B. durch Massenarbeitslosigkeit, Perspektivlosigkeit, Wertewandel, Nationalitätenkonflikte, steigende Scheidungsraten, vermehrt Alleinerziehende, um nur einige Aspekte zu nennen.



Es ist unsere Ansicht, dass sich das Gemeinwesen zur Aufgabe zu stellen hat, sich der Probleme der Kinder und Jugendlichen anzunehmen. Dies wird jedoch von staatlicher Seite nur unzureichend geleistet. Gründe liegen zum einen darin, dass Kinder und Jugendliche immer noch zu wenig Fürsprecher haben und nicht zufriedenstellend ernst genommen werden.

Zum anderen werden prinzipiell nicht genügend finanzielle Mittel für soziale Belange bereitgestellt – eher zum Nachteil von Kindern und Jugendlichen und deren Familien gekürzt.

Aus diesem Grund will der Kinderschutzbund mit seinem Angebot des Kinder- und Jugendtelefons einen Beitrag leisten, den Sorgen und Problemen der Kinder und Jugendlichen in unserer Gesellschaft gerechter zu werden.

Klar ist, dass das Medium Telefon nur eine **erste Anlaufstelle** für sie sein kann und die Veränderungen, die wir bewirken können, begrenzt sind. Dies ist der Grund dafür, dass der Kinderschutzbund und ihre ehrenamtlichen TelefonberaterInnen bereit sind, diese unseres Erachtens wichtige Aufgabe als „**Feuerwehr**“ zu übernehmen.

2. Dienstzeiten und Gesprächsinhalte

Die „Nummer gegen Kummer“ ist von Montag bis Samstag zwischen 14 Uhr und 20 Uhr zu erreichen. Und dies auch in der Ferienzeit. Die Anrufe sind für die AnruferInnen kostenlos, da die Kosten von der Telekom als Sponsor übernommen werden. Anrufe aus dem Festnetz und bundesweite Handyanrufe werden entgegengenommen, die die Telekom auf alle 90 Kinder- und Jugendtelefone schaltet.

Inhalte der Gespräche können sein: Probleme mit sich selbst, mit Eltern, Freunden, Bezugspersonen, LehrerInnen, Suchtgefahren, Gewalt, Sexualisierte Gewalt oder auch einfach mal Langeweile, sich unterhalten zu wollen, Informationsfragen zu stellen, zu scherzen und zu testen.

Die Testanrufe als Test für den Ernstfall nehmen einen großen Platz bei den AnruferInnen ein wie ebenso die Scherzanrufe. Die hohe Kunst der Beratung ist, diese Anrufe dennoch ernst zu nehmen und z.B. einen Ärger über einen Anrufer nicht auf den nächsten Gesprächspartner zu übertragen.

Die Arbeit am Telefon ermöglicht es uns, den Kindern und Jugendlichen ein **niederschwelliges Beratungsangebot** zu machen, d.h., es ist für sie vor allem durch ihre Handys unkompliziert, Beratung mittels eines Anrufes zu erhalten und gleichzeitig ihre Anonymität zu wahren.



„**Hilfe zur Selbsthilfe**“ ist das Ziel des Kinder- und Jugendtelefons, was bedeutet, daß die AnruferInnen im Gespräch das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten (zurück-) gewinnen sollen, ihre Probleme selbst zu lösen, anstatt auf bevormundende Problemlösungen von außen zu vertrauen. Die BeraterInnen unterstützen bei der Entwicklung der eigenverantwortlichen Handlungsperspektive und halten sich mit Ratschlägen zurück – „Ratschläge sind auch Schläge“!-. Grundsätzlich legen die AnruferInnen fest, was für sie das Problem ist.

Bei Schwierigkeiten, die die Möglichkeiten der Telefonberatung überschreiten, **verweisen die BeraterInnen auf geeignete Einrichtungen** vor Ort und bundesweit.

3. Ausbildung

Auf die einzelnen **Problembereiche** wie z.B. Schule, Eltern, Sucht, Drogen, Freunden, Liebe, Verliebtsein, Suizid, Rechtsfragen bereiten sich die Ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in der Ausbildung sorgfältig vor.

Ziel ist die Weiterentwicklung und Verbesserung der Fähigkeit, ein **beratendes Gespräch** zu führen. In diese Fähigkeiten gehen sowohl die eigenen vielfältigen Lebenserfahrungen als auch bestimmtes methodisches Können und Wissen ein. Diese Elemente zu verbinden, ist Gegenstand der Ausbildung. Mit anderen Worten: **Die Auseinandersetzung mit eigenem Verhalten, Gefühlen und Einstellungen sind wichtige Bestandteile der Ausbildung.**

Die **Arbeit in der Gruppe** wird eine zentrale Bedeutung haben. Sich gegenseitig zu unterstützen und zu korrigieren, Inhalte zu erarbeiten, Unterschiede wahrzunehmen und zu akzeptieren, sich abzugrenzen, ohne dabei aufzugeben, ist ein Teil der Vorbereitung auf die Arbeit am Telefon.

Ebenso wichtig ist die Schulung in Gesprächsführung, die Ratschläge vermeidet und stattdessen die emotionale Beteiligung der Anrufenden bei Problemen deutlich macht und bearbeitet und dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ folgt.

Gesprächsführung, aber auch **andere Ansätze** wie Familientherapie, Gestalttherapie, Themenzentrierte Interaktion und Kommunikationspsychologie fließen in die Ausbildung ein.

Grundvoraussetzung für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Nummer gegen Kummer ist die Bereitschaft, an sich selbst zu arbeiten. So wird die Ausbildung auch die Erarbeitung der Problembereiche **selbsterfahrungsori-**



entiert angegangen. Denn auch als TelefonberaterIn ist besonders wichtig zu lernen, seine eigene Meinung und Haltung den AnruferInnen nicht überzustülpen und keine fertigen Lösungen zu präsentieren.

Weiterhin sollten die TelefonberaterInnen über die entscheidenden **Beratungsstellen vor Ort** informiert sein, um gegebenenfalls AnruferInnen weiterverweisen zu können.

Die gesamte **Ausbildung umfasst** ca. 80 Stunden in etwa 4-6 Monaten. Wöchentlich findet eine Sitzung à drei Zeitstunden statt (nicht in den Schulferien). Außerdem sind drei Intensiv - Wochenenden (Anfang, Mitte, Ende der Ausbildung) fest eingeplant.

In der Mitte der Ausbildungszeit nehmen die Ausbildungsteilnehmer verpflichtend an einer 4-6wöchigen Hospitation direkt am Telefon teil (ca. 6 x 2 Stunden).

Bei Eignung erhalten die TeilnehmerInnen ein **Zertifikat** als TelefonberaterIn für die Nummer gegen Kummer.

4. Aufnahme von MitarbeiterInnen

Für die Ausbildung und Mitarbeit bei der Nummer gegen Kummer sind bestimmte Fähigkeiten nötig, die in einem gemeinsamen Gespräch zwischen dem Vorstand, der Ausbildungsleitung und der Bewerberin erörtert werden.

5. Die Mitarbeit

Regelmäßige Teilnahme an der Ausbildung wird vorausgesetzt. Die Ausbildung ist kostenlos. Aufwendungen für die Wochenenden, Fahrtkosten etc. werden von den TeilnehmerInnen selbst übernommen.

Wir erwarten eine **Mitarbeit von mindestens zwei Jahren** nach der Ausbildungszeit.

Die **wöchentliche Dienstzeit** umfasst 2 Stunden (Zwischen Montag-Freitag 14-20 Uhr)



6. Supervision/Fortbildungen

Nach der Ausbildungszeit und mit Beginn des Telefondienstes beginnt die Supervision, d.h. fachliche Praxisbegleitung. Ziel ist: Aufarbeitung eigener Probleme mit bestimmten Themen, die in der Beratung anfallen, Erweiterung der eigenen Grenzen, des Einfühlungsvermögens, der Gesprächsfähigkeit und Entlastung von belastenden Gesprächen.

Sie findet 1 x Monat für 2 Zeitstunden statt. Die Teilnahme ist verpflichtend

Zusätzlich werden Tätigkeiten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ausgeübt und Organisationsaufgaben vergeben.

Jede Mitarbeiterin trägt ihre eigene Verantwortung für die Dienstzeit oder muss im Verhinderungsfall für einen Ersatz sorgen.

Die MitarbeiterInnen unterliegen der **Schweigepflicht**. Zuwiderhandlung kann zum Ausschluss führen.

Die Mitarbeit ist **ehrenamtlich**.

Das bedeutet, dass die Telefonberatung eine **Fachberatung** sein soll, deren Qualität durch die Ausbildung, Supervision und regelmäßige Fortbildungen gewährleistet wird. Der fachliche Anspruch wiegt ebenso wie der, der kontinuierlichen Anwesenheit, Mitarbeit und Verantwortung der TelefonberaterInnen. Außerdem dient diese Haltung sicherlich auch der persönlichen Zufriedenheit der MitarbeiterInnen.



Ihre Ansprechpartnerin für das Kinder- und Jugendtelefon:

Anna Homberg



Kinderschutzbund Schopfheim
Wehrerstr. 5
79650 Schopfheim
Tel + Fax: 07622/ 639 29
info@kinderschutzbund-schopfheim.de

Anna Homberg direkt:
a.homberg@kinderschutzbund-schopfheim.de