

Niedrigschwellige Beratungsangebote für betroffene Kinder und Jugendliche (Impulsreferat)

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich sehr - als Vertreterin von Nummer gegen Kummer, dem Dachverband für Kinder- und Jugendtelefone und Elterntelefone in Deutschland - bei Ihnen sein zu dürfen und Ihnen heute unsere Beratungsangebote etwas näher vorstellen zu können.

Im Folgenden möchte ich Ihnen etwas über

- die Struktur, Organisation und Arbeitsweise des Kinder- und Jugendtelefons berichten,
- sowie etwas genauer auf die Zielgruppe unseres Beratungsangebotes und ihre Anliegen am Kinder- und Jugendtelefon eingehen.
- darüber hinaus möchte ich - im Rahmen dieser Veranstaltung – über die Möglichkeiten und Grenzen der Beratung im Umgang mit „häuslicher Gewalt“ am Kinder- und Jugendtelefon sprechen.

Seit wann gibt es Nummer gegen Kummer, was sind unsere Angebote und wie sind wir organisiert?

Die ersten Kinder- und Jugendtelefone in Deutschland, die sich damals noch „Sorgentelefone“ oder „Zeugnistelefone“ nannten, wurden Mitte der 70ziger Jahre gegründet. Vor allem im Jahr des Kindes 1979 kam es zu zahlreichen Gründungen und bis auf wenige Ausnahmen entstanden sie in Ortsverbänden des Deutschen Kinderschutzbundes. Diese ersten Telefone waren organisatorisch und konzeptionell sehr unterschiedlich strukturiert. So wurden bspw. an einigen Telefonen sowohl Kinder- und Jugendliche als auch ihre Eltern beraten.

Um früh Wildwuchs zu begrenzen und eine einheitliche Plattform zu bieten, schlossen sich 1980 die existierenden „Sorgentelefone“ zu einer BundesArbeits-Gemeinschaft (kurz BAG genannt) zusammen. Dabei war es von Anfang an ein wichtiges Ziel der BAG auf Zusammenarbeit statt Konkurrenz mit anderen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe zu setzen und andere Träger, die das selbe Ziel verfolgen und nach dem gleichen Konzept arbeiten, mit einzubinden. Die vorrangige Aufgabe der BAG zu diesem Zeitpunkt war neben einer Interessensvertretung ihrer Mitglieder die Entwicklung und Etablierung von einheitlichen Richtlinien und vor allem gemeinsamen Qualitätsstandards. Die ersten verbindlichen Qualitätsstandards und Richtlinien für das Kinder- und Jugendtelefon wurden 1984 festgelegt. Damals verpflichteten sich alle „Sorgentelefone“ zur Einhaltung dieser ersten Richtlinien und benannten sich gleichzeitig offiziell um in Kinder- und Jugendtelefone (und

entschieden sich damit auch einzig für die Zielgruppe Kinder und Jugendliche, um gerade und ausschließlich jungen Menschen ein Forum für ihre Sorgen und Nöte zu bieten).

1994 wurde dann Nummer gegen Kummer (NgK) als selbständiger gemeinnütziger Verein mit Sitz in Wuppertal gegründet. Der Verein ist historisch gesehen aus dem Deutschen Kinderschutzbund hervorgegangen und diesem bis heute als Mitglied in seiner Zielsetzung verbunden.

Der gezielte Aufbau von Elterntelefonen und die Zusammenführung von bestehenden Angeboten dieser Art wurden von Nummer gegen Kummer mit Unterstützung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Mai 1998 begonnen. Zwar hatte es, wie bereits erwähnt, in den 70er Jahren telefonische Beratungsangebote für Eltern gegeben, aber diese „Zeugnistelefone“ waren eben auch Angebote an Kinder und Jugendliche gewesen. Aus einigen dieser Angebote entwickelten sich im Laufe der Zeit die ersten Elterntelefone (bzw. Elternstresstelefone). Sie waren jedoch - ebenso wie früher beim Kinder- und Jugendtelefon - hinsichtlich ihrer Konzeption, Struktur und Organisation höchst vielfältig. Im März 2001 schlossen sich schließlich die Elterntelefone nach dem Modell des Kinder- und Jugendtelefons unter dem Dach von Nummer gegen Kummer zu einem bundesweiten Netzwerk zusammen.

Derzeit vertritt Nummer gegen Kummer als bundeszentraler Träger der freien Jugendhilfe 94 Mitgliedsvereine, die ein Kinder- und Jugendtelefon (KJT) und 46 Mitgliedsvereine, die ein Elterntelefon (ET) nach den fachlichen und organisatorischen Standards und Richtlinien von NgK unterhalten. Die einzelnen Kinder- und Jugendtelefone und Elterntelefone werden von unterschiedlichen Trägern der freien Jugendhilfe betrieben. Unsere Mitglieder sind zum größten Teil Orts-, Kreis- und Landesverbände des Deutschen Kinderschutzbundes, aber auch Vereine, die extra zu diesem Zweck gegründet wurden, oder örtliche Untergliederungen größerer Verbände wie des Arbeiter-Samariter-Bundes, der Arbeiterwohlfahrt, der Arbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz, des Diakonischen Werkes oder der Kinderschutzzentren.

Hauptzweck unseres Dachverbandes ist es, sowohl Kindern und Jugendlichen als auch Eltern, zusammen mit unseren Mitgliedsvereinen ein qualifiziertes und flächendeckendes Angebot von Kinder- und Jugendtelefonen und Elterntelefonen zur Verfügung zu stellen. Um dieses Ziel zu erreichen, arbeitet Nummer gegen Kummer eng und direkt mit den einzelnen Trägern vor Ort zusammen und unterstützt seine Mitglieder sowohl in fachlicher als auch organisatorischer Hinsicht.

Die wichtigsten Aufgaben von NgK sind im Einzelnen:

- der bedarfs- und zielgruppengerechte Ausbau der beiden Beratungsnetzwerke KJT und ET,

- die Gewährleistung der Qualität der Beratungsarbeit, dies umfaßt sowohl Qualitätssicherungsmaßnahmen wie die konzeptionelle Weiterentwicklung der Angebote und die Organisation und Durchführung von bundesweiten Weiterbildungsmaßnahmen als auch die Qualitätsüberprüfung der Arbeit am Kinder- und Jugendtelefon bzw. Elterntelefon,
- die bundesweite Öffentlichkeitsarbeit und die Erstellung von bundesweit einheitlichen Öffentlichkeitsmaterialien für beide Angebote,
- die Sicherung der finanziellen und organisatorischen Grundbedingungen der bundesweiten telefonischen Netzwerke (z.B. Kooperationsvertrag mit der Deutschen Telekom im Hinblick auf die beiden kostenfreien Rufnummern, bundesweite Verkehrsführung),
- die zentrale Sammlung, Aufbereitung und Weitergabe von relevanten Informationen über die Nutzung beider Beratungsangebote (Statistik),
- sowie die Initiierung, Begleitung und Unterstützung von neuen die Telefonberatung ergänzenden Beratungsprojekten (z.B. „Jugendliche beraten Jugendliche“ innerhalb des Kinder- und Jugendtelefons und seit 2003 ein Pilotprojekt zur E-Mail-Beratung von Kinder und Jugendlichen).

Lassen Sie mich Ihnen nun etwas genauer das Kinder- und Jugendtelefon (KJT) vorstellen:

- Das KJT ist ein Netz von derzeit 94 Beratungstelefonen das sich speziell an die Zielgruppe Kinder und Jugendliche wendet.
- Von den 94 Standorten sind 77 in Trägerschaft des deutschen Kinderschutzbundes und 17 werden von anderen freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe betrieben. Die Beratung findet ausschließlich über die Standorte statt.
- Das KJT kann man in ganz Deutschland unter der bundesweiten Rufnummer 0800 – 111 0 333 erreichen.
- Alle Telefongespräche sind, unabhängig von ihrer Dauer, kostenlos.
- Die eingehenden Anrufe aus dem Festnetz werden dabei über regionale Schaltungen jeweils an das nächstgelegenen KJT weitergeleitet. Anrufe per Handy werden ebenfalls kostenlos an die einzelnen KJT weitergeleitet. Sie können allerdings nicht regional zugeschaltet werden.
- Die bundesweit verbindlichen Beratungszeiten sind montags bis freitags von 15 bis 19 Uhr. Viele Standorte haben aber inzwischen ihre Beratungszeiten erweitert, um noch mehr Kindern und Jugendlichen die Möglichkeit zu geben einen Gesprächspartner zu finden.
- Alle Kinder- und Jugendtelefone arbeiten nach einem einheitlichen Konzept und nach festgelegten Qualitätsstandards.

- Insbesondere gelten die folgenden Standards und Richtlinien:
 - Die Arbeit am KJT ist der Vertraulichkeit und der Wahrung der Anonymität der Anrufenden verpflichtet und respektiert ihre Persönlichkeit. Dabei sind das Interesse des Kindes, seine Wünsche und Bedürfnisse handlungsleitend. Die Kinder sollen mit allen ihren Themen ernst genommen werden.
 - Alle Berater und Beraterinnen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht, die sie gegenüber dem Träger schriftlich erklären und die auch über ihre aktive Mitarbeit hinaus gilt.
 - Die Anonymität wird auch gewährleistet über die Telefonanlagen, die keine Leistungsmerkmale der Datenübermittlung haben dürfen (z.B. die Rufnummernanzeige auf dem Display). Auch hierfür trifft der Träger die entsprechenden Vorkehrungen.
 - Zusätzlich wurde die Rufnummer des KJT von NgK in eine spezielle Liste bei der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post eintragen, so dass seit Dezember 2000 kein Anruf am KJT (auch ET) von keiner Telefongesellschaft auf ihren Rechnungen (den Einzelgebühreennachweisen) aufgeführt werden darf.
 - Das KJT ist ein offenes Gesprächsangebot, d.h. die Thematik bestimmen die AnruferInnen selbst: Am KJT wird also über Sorgen, Probleme, aktuelle Notlagen und sogar Krisen gesprochen, hier können aber auch Fragen zu allen Themen gestellt oder Informationen eingeholt werden.
 - Die Beratung wird von ausgebildeten - überwiegend ehrenamtlich tätigen – MitarbeiterInnen ausschließlich telefonisch geleistet.
 - Ziel der Gespräche und Beratung ist es, durch Zuhören und Verständnis mögliche emotionale Betroffenheit abbauen zu helfen bzw. zu entlasten, und die anrufenden Kinder und Jugendlichen umfassend und verständlich zu informieren.
 - Gemeinsam mit dem Anrufenden werden dabei individuell angemessene Lösungswege gesucht und die vorhandenen Kräfte und Ressourcen des Kindes bzw. des Jugendlichen genutzt und gestärkt.
 - Zur Hilfe gehört aber auch die gezielte und angemessene Überleitung in weiterführende ggf. professionelle Hilfe, die jedoch ausschließlich mit Zustimmung der Ratsuchenden geschieht.

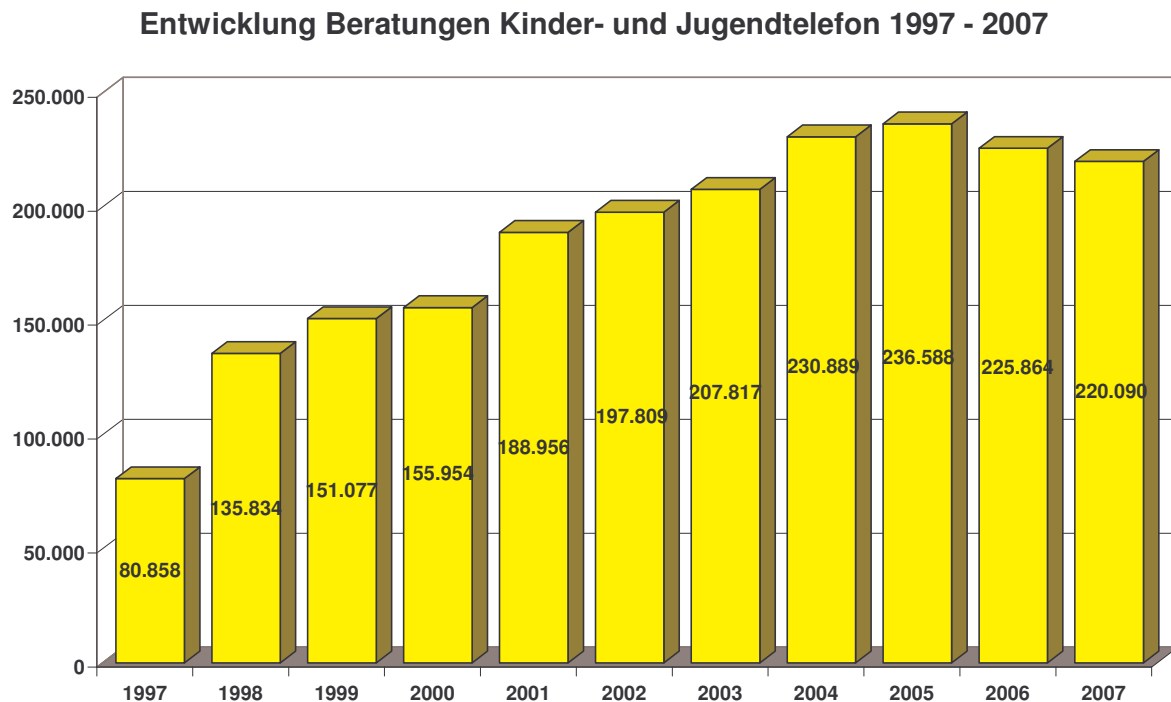
Wer und zu welchen Themen ruft beim Kinder- und Jugendtelefon an?

Der Wunsch nach Unterstützung, Informationen oder einfach „einem offenen Ohr“ lässt jedes Jahr viele junge Menschen zum Hörer greifen und die Nummer des Kinder- und Jugendtelefons 0800 – 111 0 333 wählen.

So konnten 2007 am Kinder- und Jugendtelefon mehr als 800.000 Anrufe entgegengenommen werden. Aus diesen Anrufen entwickelten sich über 220.000

Beratungen, in denen ein intensives Gespräch mit Kindern und Jugendlichen zu ihren Problemen oder Themen geführt wurde.

Abbildung 1: Entwicklung der Beratungsgespräche am KJT 1997-2007



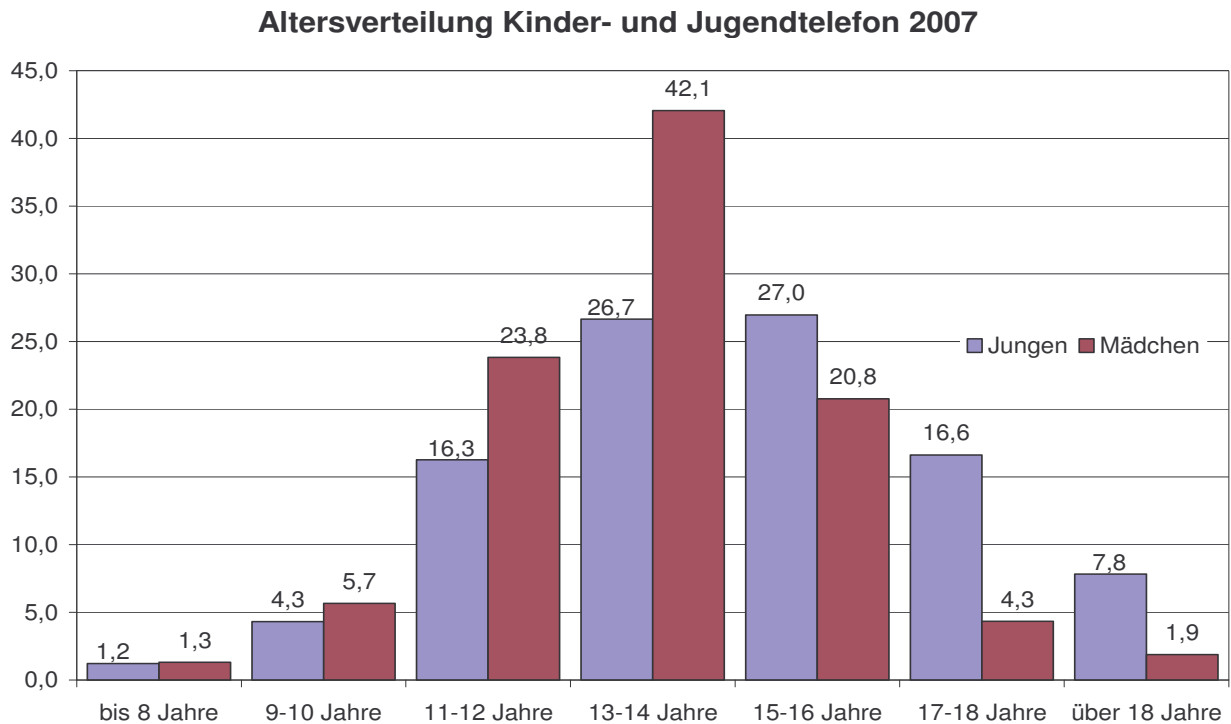
In der Mehrzahl der Beratungsgespräche (d.h. 90%) sind die Kinder und Jugendlichen selbst vom Thema oder dem Problem das besprochen wird betroffen. In den restlichen Beratungen waren sie in „Sorge um Andere“.

2007 waren 33% der Anrufenden männlichen Geschlechts und 66% der Anrufe stammten von Mädchen und jungen Frauen (1% keine Angaben). Dieses Verhältnis von Mädchen und Jungen ist übrigens seit Bestehen des Kinder- und Jugendtelefons zu beobachten. Dies bedeutet in absoluten Zahlen, dass sich in 2007 mehr als 145.000 Mädchen und rund 73.000 Jungen an die Berater und Beraterinnen des Kinder- und Jugendtelefons gewandt haben.

Die Altersverteilung unserer Anrufenden unter Einbeziehung ihres Geschlechts zeigt Abbildung 2.

93% aller Anrufe am Kinder- und Jugendtelefon stammen von 10 bis 18jährigen Mädchen und Jungen. Dabei liegt der Schwerpunkt eindeutig auf der Gruppe der 12 bis 16jährigen (75% aller Anrufe). Darüber hinaus zeigt die Verteilung aber, dass auch jüngere Kinder und ältere Jugendliche Rat und Hilfe beim Kinder- und Jugendtelefon suchen.

Abbildung 2: Anrufernden 2007 nach Altersgruppen und Geschlecht



Es gibt viele Gründe am KJT anzurufen, wir haben versucht die zahlreichen Einzelthemen zu insgesamt neun Themengebieten zusammenzufassen. Abbildung 3 und 4 geben Überblick über die Verteilung der Themenschwerpunkte 2007.

Abbildung 3: Hauptthemengebiete am Kinder- und Jugendtelefon 2007

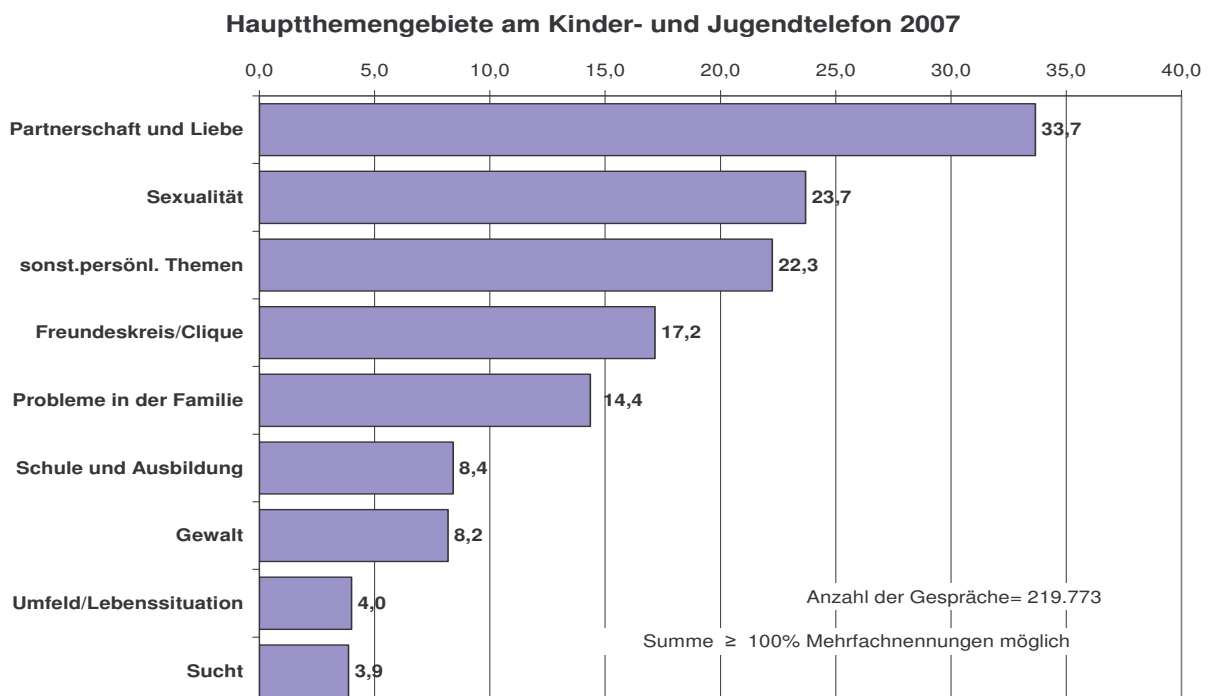
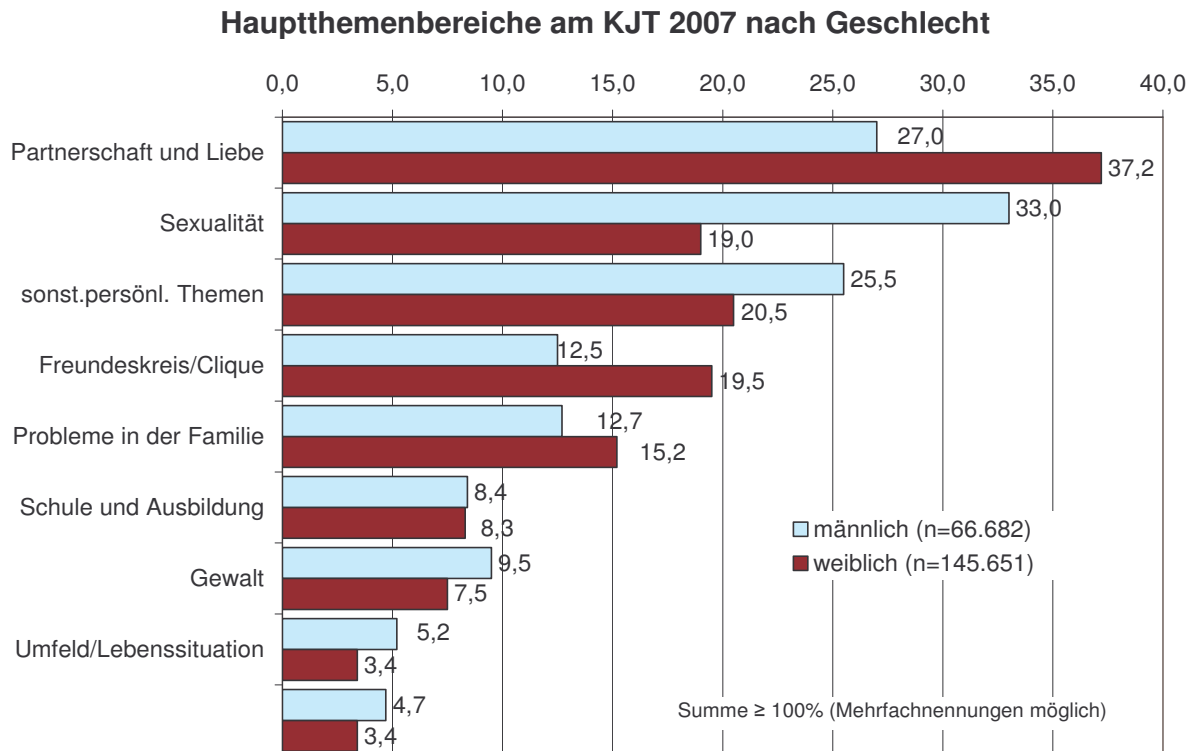


Abbildung 4: Hauptthemengebiete am Kinder- und Jugendtelefon 2007 nach Geschlecht



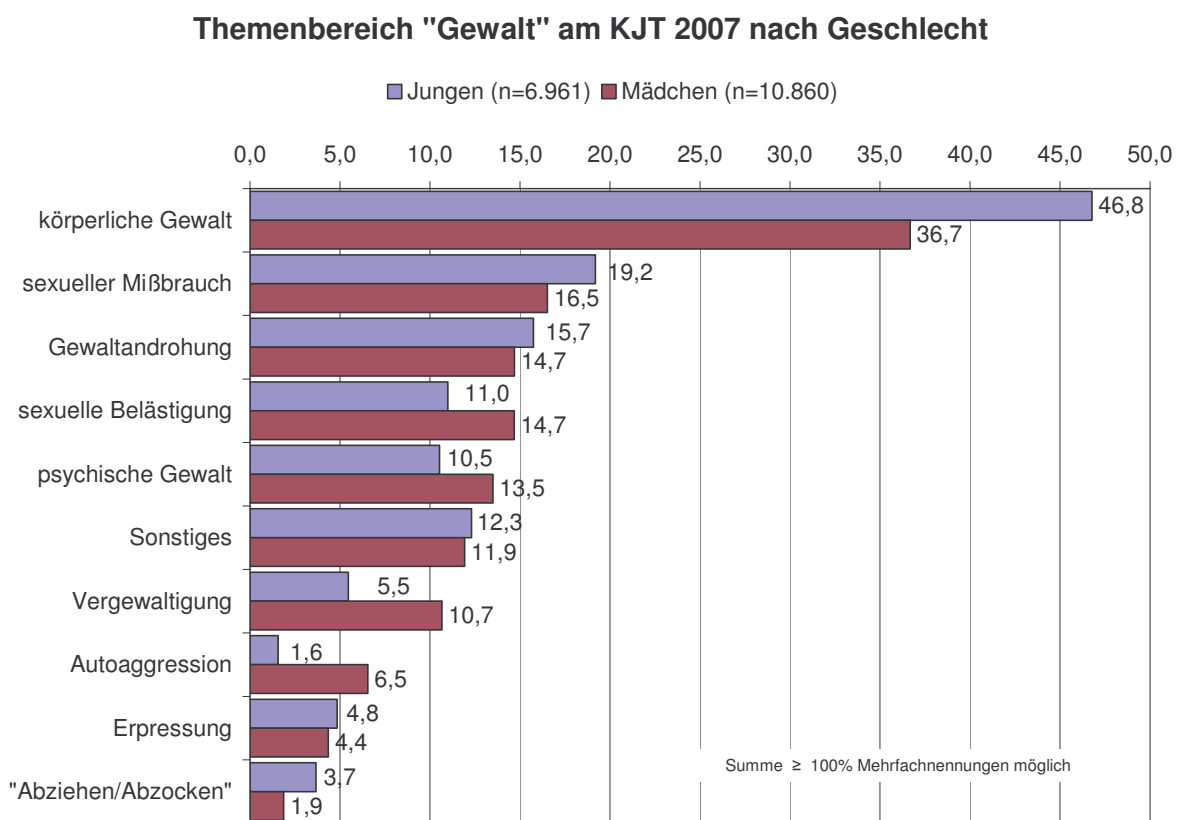
Die Anrufer sprechen am Kinder- und Jugendtelefon über persönliche Krisen, Ärger mit Freunden oder Ärger in der Schule, über persönlich erlebte Gewalt, über Sorgen im Zusammenhang mit Drogen, oft aber auch über Probleme innerhalb der Familie - wie Regeln und Verbote der Eltern, Ängste im Hinblick auf die Trennung der Eltern oder andere Krisen im Familienleben.

Den größten Raum im Beratungsalltag am Kinder- und Jugendtelefon nehmen allerdings Themen wie unerfüllte Beziehungswünsche, Trennungsschmerz, das Ja oder Nein zu sexuellen Kontakten wie auch Fragen zur Verhütung oder der Umgang mit Homosexualität ein. Insgesamt beschäftigt sich mehr als ein Drittel aller Gespräche mit Themen aus dem Bereich Partnerschaft und Liebe. Erweitert man Partnerschaft und Liebe noch durch das Themengebiet Sexualität, dann sind dies rund 50 Prozent aller Gespräche, also durchschnittlich jeder zweite angenommene Anruf. Dies verwundert nicht, bedenkt man, dass hauptsächlich Jugendliche im Alter von 12 bis 16 Jahren unser Gesprächsangebot nutzen und gerade diese Themen in diesem Alter besondere Bedeutung gewinnen.

Der Themenbereich den ich hier noch etwas differenzierter betrachten möchte, ist der Bereich Gewalt.

Im Jahr 2007 haben fast 18.000 Kinder und Jugendliche - zu Themen des Bereiches Gewalt - am Kinder- und Jugendtelefon angerufen. Dabei geht es in den Beratungsgesprächen in der Regel um erlebte Gewalt und nicht um ausgeübte Gewalt. 39% der Betroffenen waren Jungen und junge Männer, 60 % Mädchen und junge Frauen und in 1 % der Fälle liegen uns keine Angaben zum Geschlecht vor. In absoluten Zahlen waren dies 10.860 Mädchen und 6.961 Jungen.

Abbildung 5: Themenbereich Gewalt nach Geschlecht am KJT 2007



Innerhalb des Themenzusammenhangs sexualisierte Gewalt unterscheiden die Beratenden bei der Erfassung der Gesprächsinhalte zwischen „sexueller Belästigung“ (z.B. verbale sexuelle Übergriffe, „Busengrabschen“, Exhibitionismus), „Vergewaltigung“ (als einmaliger sexueller Übergriff in Form einer oralen, analen und/oder vaginalen Vergewaltigung) und „sexuellem Missbrauch“ (Missbrauch in dieser Kategorie ist dadurch gekennzeichnet, dass er gegen den Willen der Betroffenen und häufig auch wiederholt stattfindet).

Unabhängig von Alter und Geschlecht der Anrufenden ist der Anteil von berichteter „körperlicher Gewaltanwendung“ innerhalb der Beratungsgespräche besonders hoch.

Aus diesem Grund wenden sich 41 Prozent der zu Themen des Bereiches Gewalt anrufenden Kinder und Jugendlichen (von n=17.985) an die Berater des Kinder- und Jugendtelefons. Dabei sind tendenziell mehr Jungen als Mädchen von dieser Form der Gewaltausübung betroffen. So berichten 47 Prozent aller zu diesem Themenbereich anrufenden Jungen (von n=6.961) und 37 Prozent der Mädchen (von n=10.860) von teilweise dramatischen Übergriffen auf ihre Person.

Rund ein Drittel aller Anrufe zum Themengebiet Gewalt beziehen sich auf sexualisierte Gewaltformen. Auch über diese Themen wird von den betroffenen Mädchen und Jungen oft zum allerersten Mal in der schützenden Anonymität des Telefons gesprochen.

Wie Sie sehen können, haben wir bisher in unserer statistischen Erfassung keine genaue Entsprechung des Begriffs „häusliche“ Gewalt, sondern unsere Berater und Beraterinnen erfassen Problemlagen im Bereich Gewalt kontextunabhängig. Allerdings kann ich an dieser Stelle auch erwähnen, dass wir – nicht zuletzt angeregt den heutigen Fachtag - darüber nachdenken dies bei der nächsten inhaltlichen Überarbeitung unserer Statistik zu ändern.

Die Berater und Beraterinnen

Bevor ich auf die Möglichkeiten und Grenzen der Beratung am Kinder- und Jugendtelefon im Hinblick auf Gewaltproblematiken zu sprechen komme, möchte ich hier noch einmal etwas intensiver auf die Beraterinnen und Berater am Kinder- und Jugendtelefon und deren Ausbildung eingehen.

Insgesamt stehen in den 94 Kinder- und Jugendtelefonen ca. 2.900 überwiegend ehrenamtlich tätige Beraterinnen und Berater für den Telefondienst zur Verfügung, also durchschnittlich 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an jedem Standort.

Alle Telefonberaterinnen und Telefonberater müssen - unabhängig von ihrer Vorbildung - vor Beginn ihrer Beratungstätigkeit am Kinder- und Jugendtelefon eine gründliche und umfassende Ausbildung - mindestens 80 Stunden –absolvieren. Die wichtigsten Ziele der Ausbildung sind:

Schulung in Gesprächsführung und Beratungstechniken z.B. vermittelt über Rollenspiele, Selbsterfahrung, Selbstreflexion im Bezug auf den Beratungskontext, Einführung in die wichtigsten Problem- und Themenbereiche. Am Ende der Ausbildung steht eine Hospitationsphase, in der die BeraterInnen den praktischen Beratungsalltag kennen lernen. Erst danach werden sie selbst zum Dienst am Telefon zugelassen.

Während ihrer Tätigkeit am Telefon nehmen die BeraterInnen mindestens einmal im Monat an einer praxisbegleitenden Supervision teil und einmal pro Jahr an einer Fortbildung.

In der Vorbereitung auf diesen Vortrag habe ich nochmals bestätigt gefunden, dass der Themenbereich Gewalt schon immer ein zentraler Ausbildungsschwerpunkt am Kinder- und Jugendtelefon gewesen ist und das obwohl dieses Thema nicht zu den häufigsten Gesprächsanlässen am Telefon zählt.

Dies scheint mir auch daran zu liegen, dass Gewalt zu den besonders schwierigen Beratungsthemen gehört und die Berater und Beraterinnen dieses Thema bereits im Vorfeld der eigentlichen Beratungstätigkeit belastet. So hören wir oft von den zukünftigen BeraterInnen: „Wenn ich später daran denke Kinder und Jugendliche zu beraten, dann traue ich mir das schon zu, aber bei Themen wie Gewalt und Missbrauch würde ich schon Angst bekommen.“

Dass das Themenfeld Gewalt im Beratungsalltag nicht selten mit Unsicherheiten und Ängsten besetzt ist, liegt meines Erachtens nicht allein an den teilweise extremen und schockierenden Situationen, die hier von den Anrufenden geschildert werden, - bereits die bloße Erwähnung von Begriffen wie „schlagen“, „stoßen“, „töten“ löst ja bei den meisten Menschen große Betroffenheit, Abwehrmechanismen oder heftige Gefühlsregungen aus - sondern auch sehr stark an den Beratungsgrundsätzen und Richtlinien des Kinder- und Jugendtelefons und den spezifischen Eigenarten der telefonischen Beratung.

Wie schon erwähnt, sind Anonymität und absolute Vertraulichkeit die zentralen Prinzipien unserer telefonischen Beratungsarbeit. Kinder und Jugendliche müssen unserem Verständnis nach eine Möglichkeit haben, ihre Probleme und Ängste innerhalb eines geschützten Raumes mitteilen zu können, ohne Gefahr zu laufen, dass gleich eine Welle von Hilfsangeboten sie überrollt. In den meisten Fällen geht es um eine Suche nach den eigenen Ressourcen, dem Ausprobieren von Möglichkeiten, dem Erfahren von Grenzen, der Entwicklung oder Stärkung der eigenen Persönlichkeit und konkret um „Hilfe zur Selbsthilfe“. Diese Philosophie ist natürlich gerade beim Thema Gewalt für die BeraterInnen schwer auszuhalten, da viele ja gerade deshalb BeraterInnen am KJT wurden, um Schaden von Kindern und Jugendlichen fernzuhalten.

Nun sind sie mehrfach gebunden. Einerseits können sie aufgrund der Anonymität und garantierten Vertraulichkeit des Beratungstelefonats nicht eingreifen also nicht aktiv handeln, andererseits sollen sie gerade auf die Stärken und Ressourcen der Kinder und Jugendlichen vertrauen. Mit diesem Konflikt umzugehen ist für viele BeraterInnen sehr schwer. Daher wird in der Ausbildung diesem Thema besonders viel Raum gegeben. Die BeraterInnen am Telefon haben in diesen Situationen nur die Möglichkeit andere Hilfen einzuschalten, wenn die Jugendlichen konkrete Hilfe erbitten und ebenso konkrete Angaben darüber machen wo sie wohnen und wie sie heißen. Dabei ist der ausdrückliche Wunsch des jeweiligen Kindes oder

Jugendlichen zu berücksichtigen und es bedarf gut geschulter und einfühlsamer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um solche Beratungsgespräche zu führen.

In der Ausbildung steht natürlich nicht alleine der Umgang mit der schwierigen Beratungssituation seitens der Berater im Vordergrund, sondern die Fragen, wie kann ich mich als Berater/in dem Jugendlichen nähern, wie kann ich auf ihn eingehen, was kann ich tun, um ihm einen alternativen Weg zu zeigen. Dabei wird insbesondere vermittelt, dass zu allererst die aktuellen Gefühle und Ängste des anrufenden Jugendlichen im Mittelpunkt stehen sollten.

Welche Möglichkeiten haben Beraterinnen nun konkret am KJT zu helfen: Neben der Klärung der Situation und aller Umstände, vielleicht auch der Dringlichkeit, ist es wichtig den Jugendlichen zu zuhören, ihnen zu glauben und mehr über ihre aktuelle Gefühlswelt zu erfahren. Ganz besonders wichtig ist es aber auch zu erfahren, was schon unternommen worden ist und welche Möglichkeiten bestehen aus der Situation herauszufinden, was also sehen die Betroffenen selbst als Lösungsansatz. Deutlich muss auch kommuniziert werden, dass auch andere Gewalt erfahren, dass es aber Möglichkeiten gibt dort herauszufinden. Von entscheidender Bedeutung ist nun abzuklären welche Hilfen altersadäquat zu Verfügung stehen. So können die Familie, Freunde, Schule aber auch Hilfeeinrichtungen oder sogar die Polizei der richtige Adressat sein. Gerade Gewalt im häuslichen Kontext hat neben dem komplizierten Beziehungsgeflecht (Mutter-Sohn-Vater-Tochter) eine besondere emotionale Komponente, die berücksichtigt werden muss. So wird es vor allem jüngeren Kindern verständlicherweise nicht leicht fallen aus dieser Situation allein herauszufinden. (falsch verstandenes Ethos besteht andere nicht zu verraten. Auch hier sollten Beraterinnen Aufklären. „Es gibt gute und schlechte Geheimnisse.“)

Ein Anruf am Kinder und Jugendtelefon ist bereits der Versuch eines Weges aus der eigenen kritischen Situation. Er ist oft Ausdruck des Ringens um eine Entscheidung. Meiner Ansicht nach geht es dabei am Telefon in erster Linie darum, für das Kind bzw. den Jugendlichen da zu sein und ihn/sie verstehen zu wollen. Für die Beratenden ist es wichtig, alle Tatsachen und die damit zusammenhängenden Gefühle - in ihrer gesamten Ambivalenz - zuzulassen, aber auch unausgesprochene Wünsche und Gefühle die damit in Zusammenhang stehen zu thematisieren.

Individuelle Problemlagen müssen herausgefunden, eventuell geeignete Hilfen angeboten und soweit wie möglich die Probleme zusammen mit dem Kind oder Jugendlichen bearbeitet werden. Vor allem erscheint es wichtig die Problemfelder zu sortieren und zu versuchen mit dem Kind oder Jugendlichen momentan lösbare und unlösbare Schwierigkeiten voneinander zu trennen. Gerade für Kinder und Jugendliche gibt es aber Probleme – beispielsweise bedingt durch die eigene nicht zu ändernde Familiensituation – , die nicht gelöst werden können, hier gilt es vor

allem die Perspektive zu eröffnen bzw. die Anrufenden darin zu stärken sich weitere Hilfe zu holen.

Abschluss

Zusammengefasst sehe ich Möglichkeiten des Kinder- und Jugendtelefons vor allem in folgenden Momenten:

- Das KJT ist kostenfrei, anonym und unkompliziert zu erreichen,
- Es ist ein thematisch freies Gesprächs- und Klärungsangebot ausschließlich für Kinder und Jugendliche,
- Vorrangiges Ziel der Beratung ist es für die Anrufenden da zu sein und sie als Person annehmen, verstehen und akzeptieren zu wollen,
- Als meist erste Anlaufstelle für ihre Probleme können wir Kinder und Jugendliche bei Bedarf motivieren weiterführende Hilfe in Anspruch zu nehmen und/oder entsprechende Informationen geben.
- Und nicht zuletzt durch die Schulung der BeraterInnen am KJT zu hilfreichen Umgang mit Kindern und Jugendlichen mit Gewalterfahrungen.

Die Grenzen der Beratung am Kinder- und Jugendtelefon sehe ich vor allem darin:

- dass die Beratungszeiten - trotz ständiger Erweiterung in den letzten Jahren – noch begrenzt sind,
- dass die Beratung (wenn auch konzeptionell vorgesehen) ausschließlich telefonisch statt findet und
- dass innerhalb der offiziellen Beratungszeiten des Kinder- und Jugendtelefons die Vereinbarung von weiteren Gesprächsterminen – um einen längeren Beratungsprozess einzuleiten - kaum möglich ist.

Unsere Erfahrungen mit Kindern und Jugendlichen am Telefon zeigen aber, dass es ihnen oft schon hilft, wenn sie mit einer neutralen Person außerhalb ihrer herkömmlichen sozialen Netzwerke (wie Eltern, Familie oder Peergroup) sprechen können. Dabei scheint es bei den Jugendlichen eine große Akzeptanz dafür zu geben, dass ihre Fragen und Probleme am Kinder- und Jugendtelefon ernst genommen werden und ihnen Orientierung geboten wird.

Kontakt

Nummer gegen Kummer e.V.

Heidi Schütz

Kleiner Werth 34

42275 Wuppertal

0202/2590590

h.schuetz@nummergegenkummer.de

www.nummergegenkummer.de