

Beistand für Kinder zwischen Hallig Hooge und Erzgebirge

Nummer gegen Kummer: Jugendliche finden seit 30 Jahren offenes Ohr bei Frankfurter Sorgentelefon

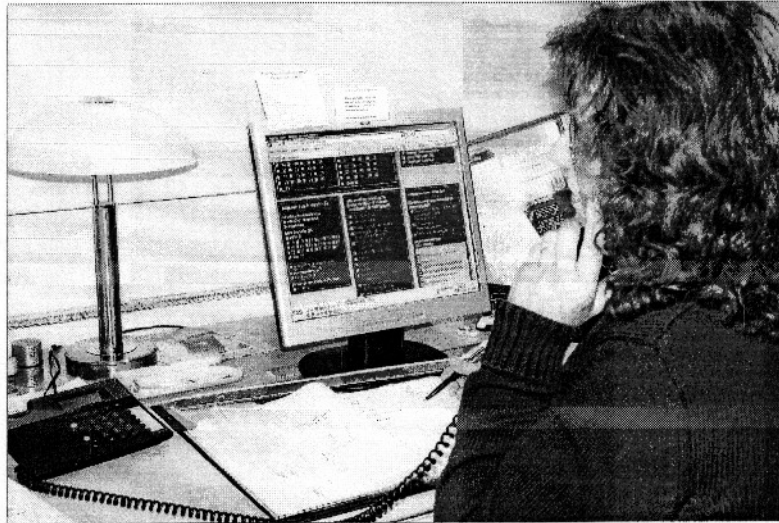
Von Katrin Diel

Frankfurt • Es sind die ausweglosen Fälle, die man mit zuhause nimmt. Die den Berater noch beschäftigen, wenn die nächste Schicht am Telefon längst vorbei ist. Das türkische Mädchen, das zwangsverheiratet wird. Oder das minderjährige Vergewaltigungsopfer. Es ist für die Mitarbeiter des Frankfurter Sorgentelefon manchmal ein Dilemma – das Wissen, dass sie nichts ändern können. Dann haben sie selbst Gesprächsbedarf, tauschen sich mit Kollegen aus, reden mit den Supervisoren, damit die Last auf ihren Schultern leichter wird.

Götz kann sich noch gut an einen solchen ausweglosen Fall erinnern. Er war damals noch nicht so lange dabei, hatte zwei oder drei Jahre Erfahrung als Berater. Eine junge Frau rief ihn an, 21 Jahre alt, und erzählte ihm ihre Geschichte. Seit sie zwölf war, hatte ihre Mutter, eine Prostituierte, das Mädchen zu Freiern geschickt. Acht Jahre lang. Dann wurde sie schwanger, bekam ein Kind. Und erkrankte an Krebs. Als sie Götz das erste Mal anrief, hatte sie noch drei Monate zu leben.

„Damals hatten wir noch keine kostenlose Nummer“, erzählt Götz. Außerdem kamen die Anrufe größtenteils aus dem Festnetz. „So konnte ich ihr immer sagen, wann meine nächste Schicht ist und sie mich wieder anrufen kann.“ Von einer Nachbarin erfuhr er schließlich vom Tod der jungen Frau.

Im Nachhinein, sagt Götz, habe er sich damals zu sehr eingelassen. Es war eine „Grenzerfahrung“, die ihn aus „Aufhören“ denken ließ. Aber der 69-Jährige ist immer noch dabei und mit 19 Jahren Erfahrung am Sorgentelefon der dienstälteste Berater. Seit 30 Jahren haben die Mitarbei-



Zu jedem Gespräch füllen die Berater eine Maske am PC aus: Wie alt ist der Anrufer? Um welches Problem geht es? Die Daten wandern in die Statistik, die Anonymität von Anrufer und Berater bleibt dabei natürlich gewahrt. Foto: K. Diel

ter der Frankfurter Einrichtung ein offenes Ohr für die großen und kleinen Nöte von Kindern und Jugendlichen. Angefangen hat alles in einer ungeheizten Dachbude in Bockenheim. Heute sitzen die Berater in gemütlich eingerichteten Räumen in einem Frankfurter Hinterhaus, neben dem Telefonzimmer gibt es eine Sitzgruppe, Schreibtische und eine Küche.

Neben den Räumlichkeiten hat sich in den vergangenen 30 Jahren vor allem eins geändert: Die Anrufe kommen heute zu mehr als 80 Prozent von Handys. Diese können nicht lokalisiert werden und werden deshalb auf das nächste freie der 95 Kinder-

und Jugendtelefone der bundesweiten „Nummer gegen Kummer“ geschaltet. So kann es passieren, dass die Frankfurter Berater Anrufer aus dem Erzgebirge oder von Hallig Hooge am Telefon haben.

Mit der kostenlosen Nummer haben Scherz- und Testanrufe zugenommen. „Hallo, ist da die Pizza, ich hätte gern eine mit Pilzen“, nennt Klaus ein Beispiel. Manchmal hat der 66-Jährige Mädchen am Apparat, die Popstar werden und ihr Gesangstalent an einem neutralen Zuhörer testen wollen.

Aber nicht alle Scherzanrufe sind so harmlos. Bei einem Prozent der Telefonate müssen sich die Berater gegen sexuelle Belästigung wehren. Manchmal geben die Anrufer vor, vergewaltigt worden zu sein. Für Anfänger sei es schwer, bei solchen Fällen den Unterschied zwischen Spaß und Ernst herauszuhören. „Mit der Zeit merkt man, ob jemand einen gewissen Leidensdruck hat oder locker vom Hocker von einer Vergewaltigung erzählt“, meint Götz.

Manche Anrufer nehmen ihre Verarsch-Anrufe mittlerweile sogar auf und stellen sie bei „YouTube“ ins Internet, berichtet Götz. Das frustrierte viele Berater, einige hätten deswegen sogar aufgehört. Nur in etwa einem Viertel der Fälle kommt es zu einem ernsthaften Beratungsgespräch. Aber für diese Anrufer lohnte sich die Arbeit.

So sieht das auch Verena. „Wenn man merkt, der Jugendliche ist zufrieden mit dem Gespräch und konnte etwas Licht ins Dunkel seiner

Gefühle bringen – dann denkt man: Ja, es hat sich gelohnt, deswegen war ich hier.“ Die 55-Jährige arbeitet seit zwei Jahren beim Sorgentelefon mit. Am Anfang, erinnert sie sich, wollte sie immer die ruhige Schicht am Sonntagmorgen machen.

„Man weiß nie, was kommt“, sagt Klaus. „Es kann eine Bagatelle sein: Ein Kind muss den Hof kehren, weil es der Mutter gegenüber frech war.“ Es geht bis hin zu Opfern von Gewalt und sexuellen Missbrauch. Die meisten Anrufe, sagt Klaus, seien aber thematisch für Erwachsene nicht so dramatisch. „Für ein 13-jähriges Mädchen, das verheiratet ist, ist es natürlich die Welt.“ Und deshalb versuchen die Berater, die Sicht der Kinder einzunehmen, drängen ihre Ratschläge nicht auf und vermeiden den erhobenen Zeigefinger. Auch wenn das manchmal schwer fällt. Wenn man etwa, wie Götz, die Jugendlichen nach ihrem Berufswunsch fragt und als Antwort erhält: „Hartz IV – für Bier und Zigaretten reicht das.“

„Da ist man erst mal sprachlos“, sagt Götz. „Und dann kann man versuchen, den Jugendlichen durch übertriebene Zustimmung klar zu machen, wie unsinnig diese

Einstellung ist.“ Was ihn auch verblüfft, berichtet Götz, sind Anrufe von teils erst 13-jährigen Mädchen, die ganz fröhlich von ihrer Schwangerschaft erzählen und dass sie das Kind unbedingt behalten wollen. Solche Fälle hätten zugenommen, meint der Berater.

Mit Erfolgserlebnissen werden die Mitarbeiter nicht gerade verwöhnt – auch deshalb, weil durch die Anonymität und die Zufallschaltung der Anrufer ein Dankeschön schwer zuzuordnen ist. Manchmal kommt es aber doch vor. Und wenn es nur der junge Mann ist, der sich nach dem Streit wieder mit seiner Freundin versöhnt hat.

• Die „Nummer gegen Kummer“ des Kinder- und Jugendtelefons lautet 0800/1110333.

HINTERGRUND

Eine Handvoll Pädagogik- und Psychologiestudenten hat im Jahr 1978 das Sorgentelefon ins Leben gerufen. Im Herbst folgte die Gründung des Vereins. Dieser ist bis heute basisdemokratisch organisiert. Das heißt, er macht fast alles selbst: Er organisiert die Beratungsschichten, rekrutiert den Nachwuchs und bildet ihn aus. Die Mitarbeiter engagieren sich ehrenamtlich, zahlen Monatsbeiträge, leisten jährlich mindestens 25 je vierstündige Beratungsschichten, nehmen an der Supervision und der monatlichen Mitgliederversammlung teil, übernehmen zeitweise einen Vorstandsposten und bilden sich weiter. Zurzeit bedienen 27 Mitarbeiter im Alter von 23 bis 75 Jahren das Sorgentelefon, darunter viele Studenten, aber auch Banker, Lehrer, Hausfrauen und Unternehmer. Eine Ausbildungsgruppe mit zwölf neuen Beratern läuft derzeit. Diese stoßen dann im Februar dazu – wenn sie vier Monate lang ihre 80 Ausbildungsstunden absolviert haben.

Finanzielle Unterstützung für das Sorgentelefon leisten die Städte Frankfurt, Offenbach und Neu-Isenburg sowie das Land Hessen, ferner finanziert der Verein seine Arbeit durch Spenden. Jährlich stehen etwa 40.000 Euro zur Verfügung, von denen unter anderem Ausbildung, Miete und Raumkosten bezahlt werden müssen. Weitere Infos über den Verein gibt es unter www.kjf-frankfurt.de.

☞ Im Jahr 2007 haben das Sorgentelefon 15.846 Anrufe erreicht. Davon waren 24 Prozent ernsthafte Gespräche, 33 Prozent Testanrufe, 33 Prozent Aufleger.

☞ Die Hauptgruppe der Anrufer (etwa 70 Prozent) ist zwischen 12 und 16 Jahre alt.

☞ Die Geschlechterverteilung ist seit längerem konstant, es melden sich etwa 70 Prozent Mädchen und 30 Prozent Jungen.

☞ Die meisten Beratungsgespräche sind unter 15 Minuten lang.

☞ Im Mittelpunkt der Gespräche stehen Probleme, die der Anrufer mit sich selbst hat (51,4 Prozent). Probleme mit dem Partner folgen mit 25,1 Prozent an zweiter Stelle.

☞ Weit oben stehen die Themen Partnerschaft und Liebe (31,6 Prozent) und Sexualität (22,3 Prozent). Probleme in der Familie (16,3 Prozent) oder im Freundeskreis (15,3 Prozent) beschäftigen die Jugendlichen ebenfalls.