

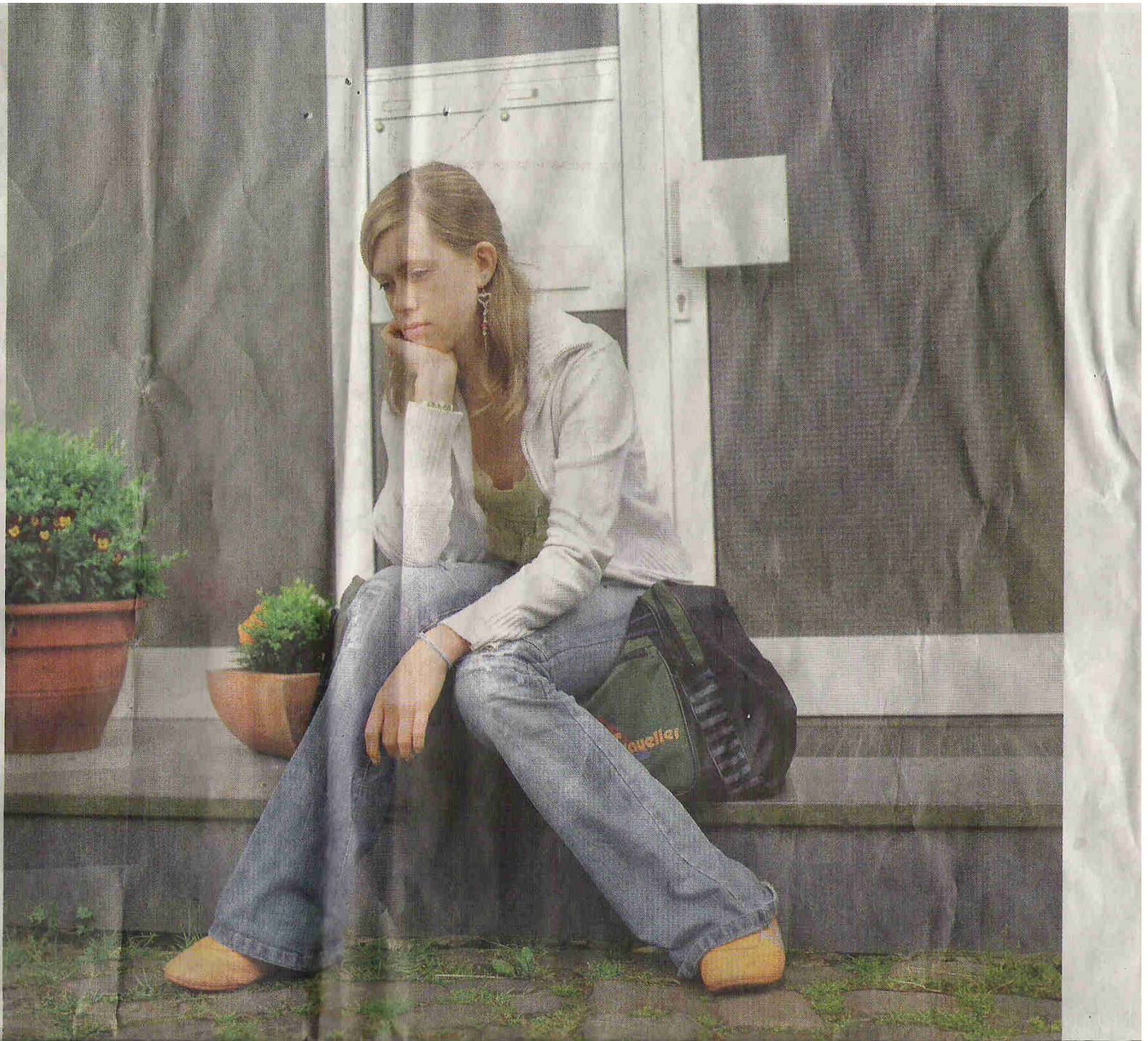
OLIVETTI

# helfer in der not

Liebeskummer, Gewalt  
oder Stress zu Hause?  
Unter der „Nummer  
gegen Kummer“ können  
Jugendliche anonym  
über ihre Probleme  
sprechen. Besuch einer  
Beratungsstelle.

# 6

13. JAN 07 MAGAZINCHEN



In einem kleinen Raum in der Frankfurter Innenstadt sitzt Manfred Keil (Name von der Redaktion geändert) und wartet, dass das Telefon klingelt. Die Wände in dem Raum sind fröhlich gelb gestrichen, auf einem weißen Sofa liegt ein großes, kuscheliges Kissen, und neben Manfred dampft eine Tasse Kaffee. Aber wenn das kleine, schwarze Telefon klingelt, muss Manfred auf alles gefasst sein: auf Liebeskummer, Verzweiflung, sogar auf Schilderung von Gewalt.

Manfred Keil hat schon mit tausenden Jugendlichen über ihre Sorgen und Probleme gesprochen. Er ist seit 16 Jahren ehrenamtlicher Berater beim Kinder- und Jugendtelefon Frankfurt. Wenn irgendwo in Deutschland jemand die „Nummer gegen Kummer“ – 0800 / 111 0333 – wählt, landet er vielleicht bei Manfred. Mit ihm oder anderen Beratern können die Anrufer sprechen, worüber sie wollen – streng anonym. Es gibt kein Display am Telefon, keiner kann den Anruf zurückverfolgen und niemand fragt nach dem Namen des Anrufers. Die Tür zu dem kleinen Raum bleibt geschlossen, wenn ein Berater mit einem Jugendlichen spricht. Und es darf dann auch kein Dritter zuhören. Bei unserem Besuch erzählt uns Manfred deshalb, warum sich Anrufer beim Kinder- und Jugendtelefon melden und wie miteinander gesprochen wird.

Bei zwei von drei Anrufen ist ein Mädchen dran, erklärt Manfred. Nennen wir es einfach Sandra. Sandra ist 14 Jahre alt und hat in der Straßenbahn die Werbung fürs Sorgentelefon gesehen: „Du weißt nicht weiter? Mit uns kannst du reden!“ Es geht um ein Problem mit ihrem Freund. Die beiden sind fast ein Jahr zusammen und haben schon ein paar Mal darüber gesprochen, dass sie miteinander schlafen wollen. Aber Sandra ist unsicher. Manfred hört gut zu, fragt nicht nach Sandras Alter, denn er will ihr nicht sagen, ob sie alt genug ist oder was ein normales Alter fürs erste Mal wäre.

Vom Frankfurter Sorgentelefon bekommen die Jugendlichen keine klugen Tipps wie vom Lehrer oder von den Eltern. Psychologen und die langjährigen Mitarbeiter bringen den neuen Beratern in drei Wochenendkursen und zehn Themenab-

den bei, was sie stattdessen können müssen: sich in den Anrufer hineinversetzen, seine Sorgen ernst nehmen, gemeinsam nach Lösungen suchen. Sie sollen einfach über alles sprechen können. Meist ist den Jugendlichen sogar egal, ob eine Frau oder ein Mann dran ist.

Sandra hat Angst, dass sie ihren Freund verlieren könnte, egal, wie sie sich entscheidet. Wenn sie mit ihm schläft, wird er sie verlassen, weil er erreicht hat, was er wollte. Wenn sie nicht zustimmt, wird er auch gehen. Manfred erzählt, dass er vorsichtig geantwortet habe. „Du kannst am besten einschätzen, was passiert. Die Entscheidung liegt bei dir“, habe er gesagt.

Wenn Manfred den Hörer auflegt, hat er Zeit für eine kurze Pause, trinkt einen Schluck Wasser und führt Protokoll. Hier vermerken die Berater ganz grob, worum es ging, damit sie sich auf die gefragtsten und schwierigsten Themen in der Aus- und Weiterbildung vorbereiten können.

Insgesamt gibt es 95 „Nummer gegen Kummer“-Büros für Kinder und Jugendliche in Deutschland. Rund 4000 Jugendliche werden jedes Jahr allein in Frankfurt beraten, im Schnitt dauert ein Gespräch etwa 20 Minuten. Aber eine Zeitbegrenzung gibt es nicht. Bei großen Problemen telefonieren die Berater auch schon mal anderthalb Stunden. Aber das ist selten, und es sind die Anrufe, die selbst Manfred nach all den Jahren Telefonberatung schwer fallen. Neulich rief zum Beispiel ein Mädchen an, das von seinem Vater geschlagen und missbraucht wird. Zum Glück hatte die junge Anruferin schon einmal Kontakt zu einer Mitarbeiterin des Jugendamtes. Manfred bestärkte sie darin, noch einmal beim Jugendamt anzurufen.

Den letzten Schritt müssen die Jugendlichen immer selbst gehen: zum Jugendamt, zu einem Arzt, zu einem Lehrer, dem sie vertrauen. Während des Telefonats können die Berater Adressen und Telefonnummern aller deutschen Beratungsstellen und Jugendämter aus dem Internet suchen. Sie kennen die richtigen Ansprechpartner bei Schwangerschaftsberatung, Polizei, Kinderschutzbund oder Pro Familia.

Mit manchen Jugendlichen reden die Berater auch mehrmals. Wenn die Jugendlichen vom Festnetz aus anrufen, erreichen sie immer das Sorgentelefon ihrer Region und können sich mit einem bestimmten Berater verabreden, mit dem sie schon mal gesprochen hatten.

Auch wenn der Anrufer am anderen Ende minutenlang schweigt, legen die Berater nicht auf. Manfred sagt dann: „Wir haben alle Zeit der Welt. Sag mir einfach, wenn du reden kannst.“ Es ist nicht leicht, das lange Schweigen auszuhalten. Deshalb trainieren die Berater auch solche Anrufe. Denn ab und zu fängt nach ein paar Minuten eben doch ein Jugendlicher an zu erklären, warum es ihm so schlecht geht. Oft, erzählen sie dann, liegt es an den Eltern, die einfach zu vieles verbieten. Noch öfter am Freund oder der Freundin. Aber am häufigsten – nämlich bei jedem zweiten Anruf – haben die Jugendlichen ein Problem mit sich selbst.

So wie das zwölf Jahre alte Mädchen, das neulich bei Manfred anrief. Für uns soll sie Katrin heißen. Alle in der Klasse nennen sie Walze oder fette Sau. „Und wenn du selbst so in den Spiegel schaust, findest du dich zu dick?“, habe er gefragt, sagt Manfred. Katrin fand das nicht, und nach einer Weile war beiden klar, dass Katrins Gewicht gar nicht das Problem war. Sie stand nur ohne echte Freundinnen da und war deshalb ein leichtes Opfer für Hänseleien. „Ist denn ein Mädchen in deiner Klasse besonders fies?“, wollte Manfred wissen. Katrin erzählte von Sarah, mit der alle befreundet sein wollten und die auch supertoll aussehe. – „Aber sie hat doch bestimmt auch ihre Schwächen.“ Ihre Ohren ständen so ein bisschen ab, deswegen ließe sie immer die Haare drüberfallen, lautete Katrins Antwort. „Na siehste“, sagte Manfred. „Das nächste Mal schießt du einfach zurück statt stumm und bockig weiterzulaufen.“

Nach vier Stunden wird Manfred am Telefon abgelöst. Die Berater arbeiten in Schichten. In Frankfurt ist die Leitung besonders lange erreichbar: Jeden Tag von 11 bis 23 Uhr. Die bundesweite „Nummer gegen Kummer“ ist werktags von 14 bis 19 Uhr besetzt. Der Verein, der das Frankfurter Kinder- und Jugendtelefon betreibt, hat zurzeit 41

Berater. Die jüngste Beraterin ist 20, die älteste über 70 Jahre alt. Keiner kriegt Geld dafür, Spenden und Unterstützung der Stadt fließen in Büromiete und Ausbildung. Es hat sich viel getan, seit vor 27 Jahren ein Pädagoge in Frankfurt eins der ersten nicht-kirchlichen Sorgentelefone Deutschlands ins Leben rief: Weil heute fast jeder Jugendliche ein Handy hat, kommen mehr Anrufe – auch mehr Scherzanrufe. Die Berater sind aber selten sauer wegen eines Telefonstreichs – so ist es nun mal, wenn eine Gratis-Telefonnummer so bekannt ist.

Was sich in all den Jahren nicht änderte, ist die einzige Voraussetzung, um Berater zu werden: Man muss sich in die Gefühle Fremder hineindenken können. Ansonsten will der Verein einen bunten Mix: Männer und Frauen, Banker und Lehrer, Pädagogikstudenten und Rentner.

Manfred, der früher selbstständiger Kaufmann war, ist heute im Ruhestand. Als er anfang, Jugendliche zu beraten, beendeten Liebespärchen ihre Beziehung noch mit Briefchen. Heute läuft das per SMS – aber der Herzschmerz ist der gleiche. Und wie damals, sagt Manfred, kommen viele Anrufer auch heute nicht auf das Naheliegende. „Red doch einfach noch mal mit ihr“, rät er den Jungs, die nicht verstehen, warum es aus sein soll. Oder er fragt die traurigen Mädels: „Gibt es denn nicht einen anderen Jungen in deiner Klasse, den du nett findest?“

Was es am Kinder- und Jugendtelefon nie gibt, ist eine Gardinenpredigt oder Besserwisseri. Öfter ruft zum Beispiel jemand an, der beim Klauen erwischt wurde und nun Stress mit den Eltern fürchtet. „Hm, blöde Situation“, sagt Manfred dann. „Herausfinden werden sie es auf jeden Fall, wegen der Anzeige.“ Dass es blöd war, überhaupt zu klauen, sagt er nicht. Das ist dem Anrufer längst selbst klar, und meckern werden die Eltern noch genug. Also sagt Manfred: „Da müssen wir uns eine gute Taktik überlegen, wie du es ihnen schonend beibringst.“ Oft bekommt er zur Antwort: „Ja, das wäre super. Hast du eine Idee?“