Das Kinder- und Jugendtelefon

und die E-Mail-Beratung in Sankt Augustin

1. Allgemeines

Seit 1983 hat der Deutsche Kinderschutzbund, Ortsverband Sankt Augustin e.V. das Angebot des Kinder- und Jugendtelefons, das in den ersten Jahren ein regionales Sorgentelefon für Kinder und Jugendliche war. Seit 1997 ist es unter der kostenlosen, von der Telekom eingerichteten Telefon-Nummer 0800 – 111 0 333 erreichbar, seit 2000 dann bundesweit durch Hinzunahme von Handy-Anrufen. Die regionale Erreichbarkeit über das Festnetz ist jedoch erhalten geblieben durch einen Verkehrsführungsplan, gesteuert durch Vorwahlbereiche. Hierzu gehören die Städte Sankt Augustin und Siegburg sowie ein großer Teil des rechtsrheinischen Rhein-Sieg-Kreises. Seit 2008 ist das Kinder- und Jugendtelefon auch unter der europaweit gültigen Nummer 116 111 erreichbar. Inzwischen wird es mit dieser einheitlichen Nummer beworben.

Der DKSB Ortsverband Sankt Augustin e.V. ist Mitglied des Dachvereins „Nummer gegen Kummer e.V.“, der 1994 aus der „Bundesarbeitsgemeinschaft Telefonberatung des DKSB“ entstanden ist. Die z.Zt. 109 Mitglieder sind Ortsverbände des Kinderschutzbundes sowie andere freie Träger, die ein Beratungsangebot haben. Dazu gehören neben dem Kinder- und Jugendtelefon (KJT) auch das Elterntelefon (ET, seit 2001), das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ (JbJ, seit 1994) und die E-Mail-Beratung (EB, seit 2003). Der Verein „Nummer gegen Kummer e.V.“ (NgK) wiederum ist Mitglied des Deutschen Kinderschutzbundes sowie „Child helpline international“ (CHI).

Die NgK hat für die Mitglieder Richtlinien für die Beratungsangebote entwickelt, denen alle Mitglieder verpflichtet sind. Sie kümmert sich u.a. um Öffentlichkeitsarbeit, -materialien, Weiterbildungsangebote, Ausbildungsstandards, Statistik und Qualitätssicherung und sie bietet Unterstützung vor Ort, Arbeitstreffen und Projekte zu bestimmten Themen (z.B. Safer Internet). Weitere Informationen zur NgK stehen unter www.nummergegenkummer.de.

2. Allgemeine Beratungsgrundsätze

Das Interesse des Kindes, seine Wünsche und Bedürfnisse sind handlungsleitend. Die Arbeit der KJT gründet auf den Prinzipien moderner Kinderschutzarbeit.

Die Arbeit am KJT ist der Vertraulichkeit und der Wahrung der Anonymität der Anrufenden verpflichtet und respektiert ihre Persönlichkeit. Dies gilt für alle Beratungsgespräche, aber auch in der Außendarstellung und der Öffentlichkeitsarbeit sowie der Datenerhebung und -auswertung. Die Glaubwürdigkeit des Beratungsangebotes hängt wesentlich von der strikten Einhaltung dieser Prinzipien ab. Alle Handlungen, die den zugesicherten Vertrauensschutz gefährden könnten, sind daher nicht zulässig.

Zielgruppe des KJT sind Kinder und Jugendliche, sie werden über Informationsmaterialien und Aktionen direkt angesprochen. Die telefonische Beratung durch die Mitglieder richtet sich mittelbar und unmittelbar ausschließlich an Kinder und Jugendliche.

Für den Umgang mit rechtlich schwierigen und belastenden Beratungen hat die NgK ein internes Papier als Arbeitshilfe herausgegeben, in dem genau vorgeschlagen wird, wie der Weg in einer solchen Situation zu gehen ist. Hier wird auch geregelt, wann Gespräche anzeigepflichtig sind, wann und wie Hilfe geleistet werden muss und wann die Verschwiegenheitspflicht einzuhalten ist. Die Verschwiegenheitspflicht ist ein hoher Grundsatz an allen Beratungstelefonen der NgK, die nur in Ausnahmesituationen durchbrochen werden darf.

3. Beratungsangebote des DKSB Sankt Augustin

In Sankt Augustin gibt es das Angebot des Kinder- und Jugendtelefons (KJT) sowie seit 2007 auch die E-Mail-Beratung (EB).

3.1. Kinder- und Jugendtelefon (KJT)

3.1.1. Erreichbarkeit

Das KJT ist erreichbar von Montag bis Freitag von 14 – 20 Uhr. Samstag von 14 – 20 Uhr erreicht man unter der gleichen Telefonnummer Jugendliche (JbJ), dieses Angebot gibt es in Sankt Augustin jedoch nicht. In einem Raum, der von der Stadt Sankt Augustin zur Verfügung gestellt wird, sitzen die Berater und Beraterinnen an einem Telefon, auf das die kostenlose Nummer 0800 - 111 0 333 bzw. 116 111 geleitet wird.

Wichtig ist, dass die Tel-Nr. des Anrufers nicht angezeigt wird, um die Anonymität zu bewahren. Die Anonymität ist ein wichtiges Merkmal dieses niedrigschwelligen Beratungsangebotes und für die Anrufer oft entscheidend, um mit ihren Sorgen und Problemen beim KJT anzurufen.

3.1.2. Ausbildung

Die Berater und Beraterinnen werden gemäß der Rahmenordnung für Ausbildung/Supervision der NgK von einer erfahrenen Fachkraft (z.Zt. Diplom-Sozialpädagogin und Gestalttherapeutin) ausgebildet. Ein erweitertes Führungszeugnis ist für die Teilnahme Bedingung. In einem umfangreichen Auswahlverfahren wird die Ausbildungsgruppe gebildet. Ausgebildet werden in einem Turnus von zwei Jahren jeweils 12 Berater und Beraterinnen.

In Sankt Augustin umfasst die Ausbildung insgesamt ca. 75 Ausbildungsstunden, zusätzlich 15 Stunden Hospitation. Die Ausbildung dauert ca. 9 Monate. Bei Start der Ausbildung verpflichten sich die Teilnehmer, anschließend zwei Jahre Dienste am Telefon zu übernehmen.

3.1.3. Supervision/Fortbildung

Da die Berater/Beraterinnen überwiegend alleine am Telefon sitzen, sind der Austausch im Team und die Fallbesprechung sehr wichtig. Dazu finden ca. alle 4 Wochen Supervisionen unter der Leitung einer ausgebildeten Supervisorin statt (z.Zt. Psychologin). Die Teilnahme an den Supervisionabenden ist zu einem bestimmten Anteil verpflichtend.

Jährlich wird ein Fortbildungswochenende zu einem Thema angeboten. Weitere Themenabende finden zusätzlich bei Bedarf oder nach Wunsch statt. Jeder Berater/jede Beraterin kann das bundesweite Weiterbildungsangebot der NgK nutzen.

3.1.4. Beratungsteam

Die Anzahl der BeraterInnen schwankt zwischen 30 und 40, je nachdem, ob gerade eine neue Ausbildungsgruppe dazu gestoßen ist. Die BeraterInnen arbeiten ehrenamtlich, sie bekommen keine Aufwandsentschädigung.

Das Team wird geleitet von einer ehrenamtlichen Koordinatorin.

Die Altersstruktur in Sankt Augustin liegt zwischen 30 und 80 Jahre, der überwiegende Teil ist zwischen 40 und 60 Jahre alt. In 2015 gibt es insgesamt 30 aktive BeraterInnen, davon sind 4 männlich, der Rest weiblich. Viele sind langjährig dabei, einige mehr als 10 Jahre, manche sogar 20 Jahre. Im August 2015 beginnt eine neue Ausbildung mit 12 TeilnehmerInnen.

Das Beratungsteam trifft sich 4-mal jährlich zu einem Stammtisch in einem Lokal.

3.1.5. Statistik

Über alle Telefonkontakte (Beratungen sowie andere Kontakte wie Aufleger, Testanrufe, Schweigeanrufe etc.) wird eine Statistik geführt, die jedes Mitglied der NgK online eingeben muss. Zu jeder Zeit können statistische Auswertungen lokal für Sankt Augustin erstellt werden. Eine bundesweite Statistik wird jährlich von der NgK zur Mitgliederversammlung herausgegeben.

In Sankt Augustin wird die Statistik sofort während des Dienstes vom Berater/von der Beraterin in den Computer eingegeben.

Informationen über Inhalte, Anrufer und Anrufzahlen der Beratungsgespräche werden in den jeweiligen Jahres- und Statistikberichten sowohl des Kinderschutzbundes Sankt Augustin (unter www.kinderschutzbund-sankt-augustin.de) als auch der Nummer gegen Kummer (unter www.nummergegenkummer.de) veröffentlicht.

In 2014 gab es am KJT Sankt Augustin insgesamt 9.496 Anrufe, davon waren 2.788 Gespräche unterschiedlicher Länge und Intensität, der Rest waren Kurzkontakte, Aufleger oder Scherze – sogenannte alternative Kontaktversuche.

3.1.6. Dienste

Das KJT in Sankt Augustin arbeitet von Montag bis Freitag Nachmittags in zwei Schichten, d.h. ein Dienst geht von 14 – 17 Uhr, der zweite Dienst von 17 – 20 Uhr. Inzwischen gibt es auch Tage, an denen drei Schichten zu je zwei Stunden gemacht werden. Die Dienste werden im Voraus mit einem Online-Dienstplan geregelt, in den man sich selbst einträgt. Für Ausfälle und Ersatz gibt es Regelungen, die beachtet werden. Ein Administrator betreut den Online-Dienstplan.

3.2. E-Mail-Beratung

KJT-BeraterInnen, die mindestens ein Jahr am KJT arbeiten, können sich mit einer zentral von der NgK angebotenen Zusatzausbildung zum/zur E-Mail-BeraterIn qualifizieren. Die E-Mail-Beratung wird von den Beratern und Beraterinnen jeweils von zu Hause aus erledigt, ist zeitlich also unabhängig. Bei der E-Mail-Beratung wenden sich die Kinder und Jugendliche über eine Plattform im Internet nach einer Registrierung (auf der homepage der NgK) an die BeraterInnen. Diese können sich zu jeder Zeit von zu Hause aus eine Anfrage aus dem Sammel-Postfach holen und sie dann möglichst zeitnah beantworten.

Es gibt die Möglichkeit, einen Dialog zu führen, wenn das Kind/der Jugendliche eine Antwort direkt beantwortet. Dann landet die Antwort nicht im Sammel-Postfach, sondern geht direkt an den entsprechenden Berater/die Beraterin. Die Identifizierung geschieht über die bei der Registrierung selbst vergebenen Namen.

Bundesweit gibt es in 2015 ca. 55 E-Mail-Berater/innen an 27 Standorten. In Sankt Augustin sind z.Zt. vier E-Mail-BeraterInnen tätig, die zusätzlich noch Dienst am KJT machen. Sie nutzen für den Austausch die Supervision des KJTs, koordiniert werden sie durch die KJT-Koordinatorin.

Auch während der E-Mail-Beratung werden statistische Daten erfasst, jährliche Statistiken sind über die Homepage der NgK abrufbar. In 2014 wurden bundesweit 13.279 E-Mails beantwortet.

4. Vernetzung

- innerhalb des OV Sankt Augustin:

Im Vorstand des DKSB Sankt Augustin gibt es z.Zt. Mitglieder, die auch KJT-Beraterin sind. Außerdem treffen sich in unregelmäßigen Abständen die ProjektleiterInnen der einzelnen Angebote des Ortsverbandes zum Austausch. Bei Aktivitäten/Veranstaltungen des OV Sankt Augustin sind KJT-BeraterInnen ehrenamtlich beteiligt.

- außerhalb des OV Sankt Augustin:

Zweimal jährlich trifft sich die Landesarbeitsgemeinschaft der KJT und ET NRW in Wuppertal in den Räumen des DKSB Landesverbandes NRW. Hier tauschen sich die KJT-, ET-, JbJ- und EB-VertreterInnen aus NRW z.B. über Inhalte, Öffentlichkeitsarbeit, Ehrenamts-Motivation sowie Probleme an einzelnen Standorten aus.

Ein bundesweites Arbeitstreffen veranstaltet die NgK für jedes Beratungsangebot getrennt einmal jährlich, wo sich wieder die Vertreter der KJT treffen, um sich zusammen mit Mitarbeitern der NgK über inhaltliche und organisatorische Themen zu informieren und wechselseitig auszutauschen.

Einmal jährlich findet die Mitgliederversammlung der NgK statt, zu der die Vertreter der Mitgliedsorganisationen eingeladen sind.

Für Sankt Augustin nimmt z.Zt. regelmäßig die Koordinatorin oder eine Vertretung an allen Treffen teil.

Die NgK hat für die BeraterInnen und KoordinatorInnen einen internen Mitgliederbereich eingerichtet. Hier finden sich Arbeits- und Beratungshilfen zum Herunterladen sowie Foren mit verschiedenen Themenbereichen zum gegenseitigen Austausch.

5. Finanzierung

Das Angebot KJT/EB des Kinderschutzbundes Sankt Augustin wird finanziell unterstützt vom Rhein-Sieg-Kreis mit jährlich 10.300,00 €. Der Zuschuss wird verwendet für Honorare der Ausbilderin und der Supervisorin, für Fortbildungen, für Beiträge, Sachkosten und für laufende Kosten wie Miete, Telefon und Internet. Jährlich stellt der OV Sankt Augustin einen Antrag an den Rhein-Sieg-Kreis und erstellt einen entsprechenden Verwendungsnachweis. Zusätzlich benötigte Mittel müssen über Spenden eingeworben werden.

Sabine Pein, Sankt Augustin im Juli 2015