

Probleme in der Leitung

Seit 30 Jahren hilft die „Nummer gegen Kummer“ Jugendlichen

Egal ob es um kleine Streitereien mit der besten Freundin geht oder um große Probleme mit den Eltern: Seit 1994 ist die „Nummer gegen Kummer“ das bundesweit größte kostenfreie telefonische Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche. Ein Besuch in Stuttgart.

VON SANDRA MARKET

Kind: Mir ist langweilig.
Wonner: Wo bist du denn gerade und was machst du?
Kind: Ich liege im Bett und hoffe, dass mein Papi nicht kommt.

Ein paar Sätze später hat Ruth Wonner durch geschicktes Nachfragen herausgefunden, dass das siebenjährige Mädchen von ihrem Vater missbraucht wird – während die Mutter zuschaut. Zusammen mit dem Kind überlegt sie, ob es einen Verwandten oder Lehrer gibt, der helfen könnte. Dann legen beide auf. Mehr kann Wonner nicht tun, sie weiß nicht, von wo das Mädchen anruft, außerdem hat sie schon das nächste Problem in der Leitung.

Seit 30 Jahren hilft die „Nummer gegen Kummer“ anonym Kinder und Jugendlichen. Fast 4000 Mitarbeiter in ganz Deutschland nehmen Monat für Monat 20 000 Anrufe entgegen. Wie Ruth Wonner, 63, und ihr Kollege Uwe Bodmer, 62, arbeiten sie ehrenamtlich. Wonner war früher Lehrerin, Bodmer suchte eine soziale Aufgabe, nachdem er seinen Job als Softwareentwickler vor einigen Jahren aufgegeben hat. „Jetzt spende ich hier meine Zeit, weil es mir gutgeht.“

Hier, das ist ein kleiner Raum mit Telefon und Computer beim deutschen Kinderschutzbund in Stuttgart. Fünfmal die Woche für jeweils zweieinhalb Stunden sitzen er und Wonner dort und beantworten pausenlos Anrufe wie die des kleinen Mädchens. Zumindest wollen sie das.

„Gut die Hälfte sind inzwischen Scherzanrufe – wohlwollend betrachtet“, sagt Bodmer. Viele verraten sich durch Kichern im Hintergrund und finden sich später als „Voll verarscht“-Videos auf der Online-Plattform YouTube. „Aber wenn Sie zehn solche Anrufe angenommen haben und dabei auch noch beleidigt wurden, fragen Sie sich schon, warum Sie Ihre Zeit nicht lieber mit Gartenarbeit verbringen“, sagt Bodmer.

Überhaupt musste er seine Ansprüche stark zurückschrauben, als er vor fünf Jahren mit dem Telefondienst angefangen hat. „Ich wollte gute Gespräche führen, wollte helfen und dann kam ein Mist nach dem anderen.“

Zwar geht es in den 100 Stunden Ausbildung, die jeder Mitarbeiter vor dem ersten Gespräch hinter sich hat, nicht nur um verschiedene Gesprächstaktiken und Themen von Sexualität bis Suizid. Es geht auch um die Eigenmotivation. „Aber während man bei anderen Ehrenämtern statt mit Geld oft mit Dankbarkeit belohnt wird, hören Sie das bei uns am Telefon selten“, sagt Wonner. Meist ist sie froh, wenn sie nicht wüst beschimpft oder ausgelacht wird. „Man braucht hier schon ein sehr dickes Fell.“

Harmlose Teenagerprobleme werden von ernsten Fällen abgelöst

Ähnlich und doch auf ganz andere Weise belasten die Mitarbeiter Fälle wie der des vergewaltigten Mädchens. „Da möchte man einfach nur hinfahren, das Kind in den Arm nehmen, mit dem Vater reden“, sagt Wonner. Theoretisch hätte sie bei Vergewaltigungen wie auch bei Suizidgedanken oder Amoklaufdrohungen zwar die Möglichkeit, den anonymen Anrufer über die Polizei und den Telefonanbieter orten zu lassen. „Aber das ist irrsinnig schwierig, dauert fast einen halben Tag und geht wirklich nur, wenn ein Menschenleben in Gefahr ist.“

Also hält sich Wonner an das, was sie in ihrer Ausbildung gelernt hat: zuhören statt Ratschläge geben, das Kind dazu bringen, sich selbst Hilfe zu suchen, statt ihm persönlich zu helfen. Ist das Gespräch beendet, bleibt manchmal ein Gefühl von Hilflosigkeit zurück. „Bei Suizidgeschichten schaue ich tagelang die Todesanzeigen in der Zeitung durch, obwohl ich weiß, dass ein Junge aus Köln bei uns sowieso nicht drinstehen würde.“

Als Wonner vor zehn Jahren begonnen hat, ehrenamtlich Kummerkasten zu spielen, waren Scherzanrufe und schwere Fälle noch die Ausnahme. Meist half sie bei ganz normalen Teenagersorgen wie Liebeskummer, dem „ersten Mal“ und der verhassten Mathearbeit. „Solche simplen Geschichten kommen leider immer weniger vor.“ Stattdessen plagen die jungen Anrufer zwischen 8 und 18 Jahren heute Mobbing im Internet, Leistungsdruck in der Schule, die Trennung der Eltern zu Hause.

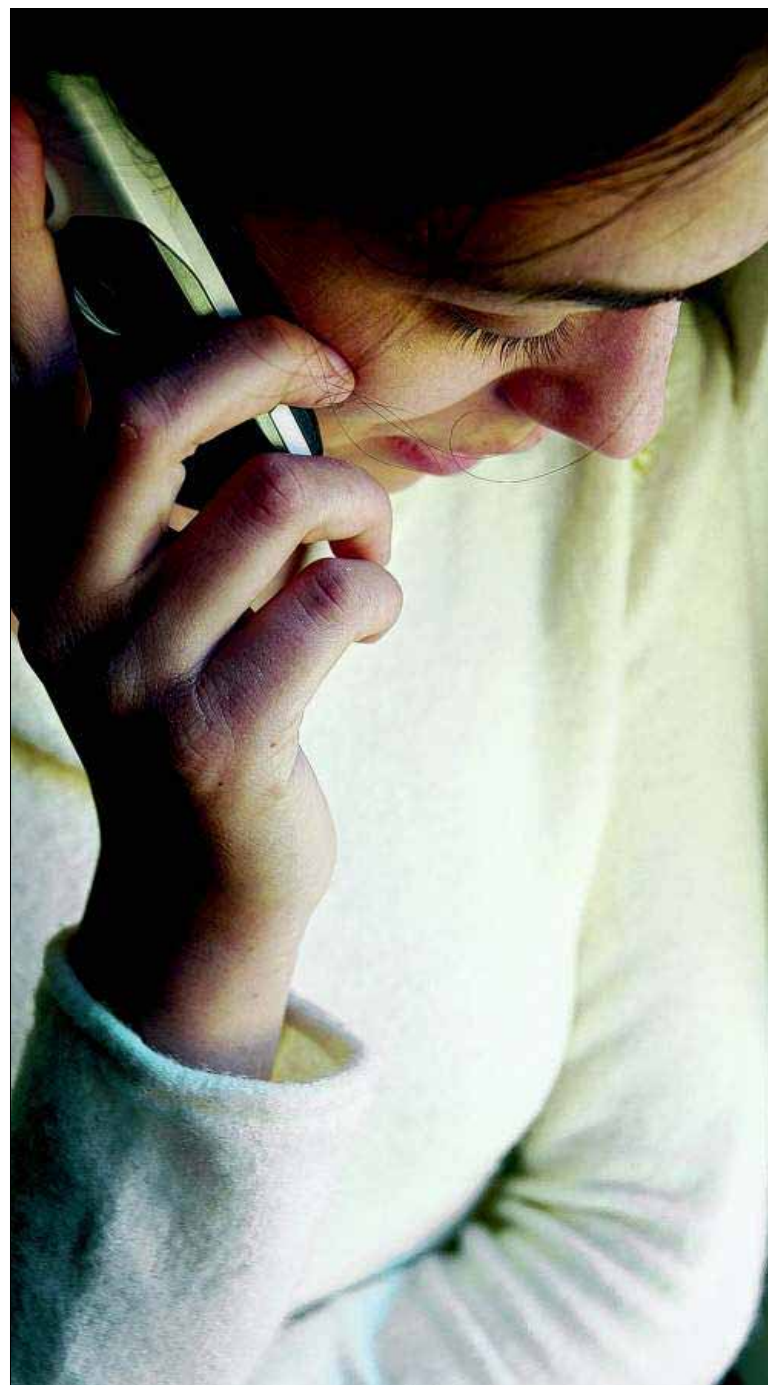
„Sie erfahren bei unserer Arbeit unheimlich viel über die Gesellschaft“, sagt Wonner. Sonderlich schön ist es nicht, was sie und Bodmer dabei hören. „Die emotionale Verwahrlosung der Kinder nimmt immer weiter zu, es gibt keine gemeinsamen Rituale mehr in den Familien, die Erziehung durch die Eltern nimmt ständig ab.“

Trotzdem schieben Ruth Wonner und Uwe Bodmer weiterhin jeden Tag Telefondienst, entlarven Scherzanrufe, führen verbale Zweikämpfe. Sie hoffen, einem jungen Menschen helfen zu können. Warten vielleicht auf ein leises „Danke fürs Zuhören“.

Wonner: Es ist nicht so, dass wir täglich die Welt retten.

Bodmer: Aber es gibt Lichtblicke, die man konservieren muss.

Wonner: Eben Nachmittage, an denen man heimgeht und sich sagt: Es war gut, dass du heute da warst.



Scherzanruf oder Suizidgedanken? Die Berater der „Nummer gegen Kummer“ müssen zunächst jedes Problem ernst nehmen und versuchen zu helfen
Foto: Fotolia

Hintergrund

08 00 / 1 11 03 33: Anonym, kostenlos und vertraulich

- Seit 1994 hilft die „Nummer gegen Kummer“ unter 08 00 / 1 11 03 33 Kindern und Jugendlichen bei allen Sorgen und Problemen anonym und kostenfrei. Der gemeinnützige Verein finanziert sich durch Spenden und Zuschüsse des Bundesfamilienministeriums.
- Fast 900000-mal pro Jahr klingelt von Montag bis Samstag zwischen 14 und 20 Uhr bei einem der knapp 4000 ehrenamtlichen Mitarbeiter das Telefon.
- Viele Anrufe drehen sich zwar immer noch um harmlose Teenagerprobleme wie Freundschaft, Liebe und Sexualität. Immer häufiger geht es aber auch um ernste persönliche Probleme und Schwierigkeiten mit dem Internet wie Cybermobbing oder Datenklau.
- Über 70 Prozent der Anrufer sind zwischen 12 und 16 Jahre alt. Mädchen melden sich mit 60 Prozent etwas häufiger als Jungs.
- Kommen die Anrufe vom Festnetz, werden sie – ähnlich den Notrufnummern – einem der 100 Standorte in ganz Deutschland regional zugeordnet. Das hat den Vorteil, dass die Mitarbeiter die Situation vor Ort kennen und lokale Hilfseinrichtungen empfehlen können. Inzwischen rufen die meisten Kinder und Jugendlichen aber vom Handy aus an.
- Samstags beraten mittlerweile auch Jugendliche am Telefon Gleichaltrige. Wie die erwachsenen Mitarbeiter werden auch sie vorab geschult und ständig betreut.
- Da für viele der Probleme die Eltern verantwortlich sind, betreut der Verein auch ein Telefon für Eltern (0800/11105 50), die reden wollen oder Hilfe suchen. (mar)