



# Eine Nummer für (fast) alle Fälle

*Ein Blick hinter die Kulissen der Nummer gegen Kummer*

Wenn junge Menschen Sorgen haben, wird die Nummer gegen Kummer von vielen Pädagog\*innen und anderen Bezugspersonen vertrauensvoll empfohlen – als kostenloses und anonymes Beratungsangebot. Doch welche Menschen und Strukturen stehen hinter dem geflügelten Namen? Was können die Beratenden für diejenigen tun, die sich melden – und wo sind die Grenzen?

## Angebot und Themen

Heute, nach über 40-jährigem Bestehen, umfasst das Angebot der Nummer gegen Kummer neben der telefonischen Beratung von Kindern und Jugendlichen durch Erwachsene auch die Beratung per Chat oder E-Mail; außerdem können sich die Anrufenden auch von Peers helfen lassen. Zudem gibt es eine eigene Leitung für Eltern. Die Interaktionen sind als einmalig ausgelegt – nur die Beratung per Mail ist als kürzerer oder längerer Dialog gedacht. Die Kontakte sind stets anonym und vertraulich. Das bedeutet auch, dass Mitarbeitende der Nummer gegen Kummer selbst keinen Kontakt zu Ratsuchenden oder deren Angehörigen aufnehmen und keine weiteren Schritte oder Interventionen einleiten, wie etwa aktiv zu passenden Hilfsangeboten weiterzuvermitteln. Die Beratenden leisten Hilfe zur Selbsthilfe und können

den jungen Menschen und ihren Eltern bei Bedarf Tipps und Informationen zu Anlaufstellen vor Ort geben.

Das telefonische Angebot wird von Kindern ab circa acht Jahren bis hin zu jungen Erwachsenen in Anspruch genommen. Hauptthemen sind Liebeskummer, Mobbing und Streit mit Freund\*innen oder in der Familie. Aber auch häusliche oder sexualisierte Gewalt, Essstörungen, Homosexualität oder psychische Erkrankungen werden thematisiert. Der alternative Weg per Mail oder Chat wird erst ab etwa 12

Jahren verstärkt gewählt. Hier spielen derzeit auch Depressionen und andere psychische Erkrankungen sowie Suizidgedanken, Therapiebedarf und Zukunfts- bzw. Lebensängste eine große Rolle, ebenso wie Lernschwierigkeiten und Überforderung. Bei dem längerfristigen Mail-Angebot zeichnen sich zudem kulturell bedingte Konflikte sowie Verlust und Trauer als häufige Themen ab.

## Aufbau und Ausbildung

Der gemeinnützige Verein Nummer gegen Kummer e. V. ist eine Dachorganisation mit 94 Mitgliedern, die als örtliche Träger der Freien Jugendhilfe jeweils einen Standort des Beratungstelefon unterhalten. Der Verein ging aus dem Deutschen Kinderschutzbund hervor und wird durch dessen örtliche Infrastrukturen und seine gesellschaftspolitische Lobbyarbeit unterstützt. Die lokalen Standorte sind heute über ganz Deutschland verteilt. Die Träger vor Ort bilden die Ehrenamtlichen aus, die die Beratungsarbeit übernehmen, und begleiten sie in ihrer Arbeit. Dabei folgen sie einem vom Dachverband vorgegebenen Ausbildungsplan.

Die Mitarbeit als ehrenamtliche\*r Berater\*in steht grundsätzlich jedem ab 18 Jahren offen. Pädagogische/psychologische Vorkenntnisse sind willkommen, aber keine Voraussetzung. In der Ausbildung werden die zukünftigen Berater\*innen auf ihr – zunächst telefonisches – Amt vorbereitet: Sie erlernen und üben Gesprächsführungs- und Beratungstechniken und setzen sich mit den beratungsrelevanten Thematiken auseinander. Auch Selbsterfahrung und der Blick auf die eigene Geschichte sowie mögliche Triggerpunkte sind wichtige Elemente. Vor Beginn der Beratungsarbeit erfolgen Hospitationsstunden, später werden die Ehrenamtlichen dann durch regelmäßige Supervisions- und Fortbildungsangebote unterstützt.



# „Etwas anschubsen“

Gespräch mit Barbara Griepenburg, seit 2003 ehrenamtliche Beraterin in der E-Mail- und Chat-Beratung sowie beim Kinder- und Jugend- und dem Eltern-telefon der Nummer gegen Kummer in Münster



## **AJS: Wie könnte eine Telefonberatung verlaufen? Nehmen wir an, es geht um sexualisierte Gewalt.**

Barbara Griepenburg: Am Telefon beginnt ein Fall, bei dem man Gewalt – möglicherweise auch sexualisierte Gewalt – im Hintergrund vermutet, oft sehr zögerlich. Möglicherweise mit einem Problem, das nicht das eigentliche ist. Es ist oft ein Herantasten: Kann ich Vertrauen fassen? Wenn ich jetzt sage, dass dies oder das mit mir passiert, was geschieht dann am anderen Ende? Ist da vielleicht jemand völlig überfordert? Manchmal ist es auch so, dass jemand nur sagt: Ich habe diese und jene Beschwerden. Und dann möchte die Person gefragt werden. Ganz oft kommt auch die Frage: Ist das wirklich ganz anonym? Am Telefon bleibt häufig vieles offen. Sexualisierte Gewalt ist eines der Themen, die in der E-Mail-Beratung sinnvoller zu bearbeiten sind. Dort können durch den längerfristigen Kontakt Menschen noch besser begleitet werden. Darum würde ich am Telefon auch immer dorthin verweisen.

Mir ist grundsätzlich wichtig, dass die Anrufenden das Erzählte einordnen können: Ist das, was mir passiert, in Ordnung? Ist das normal? Geht das auch anderen so? Denn für die Betroffenen hat es ja eine gewisse Normalität. Oder ist mein Gefühl richtig, dass da etwas völlig falsch dran ist? Hier kann ich dann sehr klar sagen: Das ist nicht in Ordnung, das dürfte der/diejenige nicht tun. Das hast du nicht verdient und du empfindest richtig. Dann geht es weiter: Was hast du für Möglichkeiten? Gibt es jemanden in deinem Umfeld, dem du dich anvertrauen kannst? Zum Beispiel eine\*n Lehrer\*in? Was ist mit dem Jugendamt? Wir nennen auch Beratungsstellen oder unterstützen bei der Suche. Und dann schauen wir: Was könnte passieren?

## **Mit welchen Themen haben Sie aktuell zu tun?**

In der Mail- und Chat-Beratung landen meist die Themen bei mir, an die sich neuere Kolleg\*innen noch nicht herantrauen, da ich schon so lange dabei bin. Seit Beginn der Corona-Pandemie habe ich viel mit Depressionen, Selbstverletzung, Suizidgedanken und Zukunftsangst zu tun. Jugendliche zwischen 15 und 20 sollten eigentlich möglichst viel mit Gleichaltrigen zusammen sein, um zu lernen: Ich kann auch außerhalb meiner Familie enge Bindungen knüpfen. Stattdessen haben sie jetzt alle zu Hause gesessen und sich mit ihrer Familie gestritten. Dass hat sehr viele junge Menschen massiv verunsichert.

## **Haben Sie nach dem Kontakt oft das Gefühl, dass Sie jemandem weiterhelfen konnten?**

Es kommt sowohl am Telefon als auch in der Chat-Beratung häufig vor, dass sich Ratsuchende bedanken. Und in der E-Mail-Beratung bekomme ich immer wieder eine ganze Zeit später die Nachricht: Ich bin jetzt in Therapie, es geht mir besser. Durch die längere Begleitung in der E-Mail-Beratung kann man zudem erleben, wie sich etwas entwickelt. Wie jemand plötzlich anders schreibt als zuvor. Es ist befriedigend, wenn man etwas anschubsen konnte. Ansonsten sät man unter Umständen auch eine Saat, die erst eine ganze Zeit lang später aufgeht. Hierzu gibt es Studien: Wenn man sich entschließt, einen Termin zu machen, ist die Talsohle des Problems schon durchschritten. Und selbst wenn ich nur jemandem, der sich selbst nicht leiden kann, etwas Positives sagen kann – du hast dich getraut, du sorgst für dich – ist das gut.

## **Welche Unterstützung erhalten die Beratenden?**

Um mit herausfordernden Situationen umzugehen, gibt es mehrere Rückfallebenen. Zu Beginn ist es die Ausbildungsgruppe, die während der gesamten Zeit konstant bleibt. Bereits im ersten Ausbildungsjahr werden in regelmäßigen Rollenspielen Beratungssituationen simuliert. Hier kann die Gruppe gemeinsam nach Lösungen suchen, wenn jemand im Gespräch nicht weiterkommt. Außerdem gibt es Hospitationen bei erfahrenen Berater\*innen. Am Telefon kann man auch jederzeit auf Chat- oder E-Mail-Beratung verweisen, wenn man im Akutfall an seine Grenzen kommt. Bei schwierigen Fragestellungen können sich Berater\*innen zudem an den hier angesiedelten Koordinator (einen langjährigen Berater) oder den Hintergrunddienst aus ehemaligen Berater\*innen wenden, welche nun im Vorstand sitzen. Auch die Fachberatungsstelle sexualisierte Gewalt, die wie wir in den Räumen des Deutschen Kinderschutzbundes sitzt, steht uns unterstützend zur Seite. Darüber hinaus gibt es ein Supervisionsangebot und auch noch das Coaching von Nummer gegen Kummer.

## **Warum sollten sich Kinder und Jugendliche bei der Nummer gegen Kummer melden?**

Die Kinder und Jugendlichen bekommen eine andere Art des Gesprächs angeboten, als sie es mit Eltern, Freund\*innen oder Lehrer\*innen führen würden. In dem Rahmen bieten wir Denkansätze und Handlungsoptionen an. Wir nehmen sie ernst mit ihren Problemen. Das gibt in der Regel ein gutes Gefühl, und das hilft ein bisschen raus. Der Blickwinkel erweitert sich und es entsteht eine Idee, wie man es angehen könnte. Manchmal hilft es auch zu wissen: Ich bin nicht der einzige Mensch auf der Welt, der sich schlecht fühlt.

»Wir nehmen sie ernst mit ihren Problemen. Das gibt in der Regel ein gutes Gefühl, und das hilft ein bisschen raus.«



Antje Lehbrink (PsG.nrw)