

2024

Jahresbericht



freecall unterstützt durch die Deutsche Telekom

Ausgezeichnet mit

dem Ehrenamtspreis 2017 „EIN OHR FÜR KINDER“ der Stiftung für Kinder-, Jugend- und Elterntelefone

dem Sozialpreis 2017 „INNOVATIO“ von Versicherern im Raum der Kirchen

dem Jurypreis 2020 der Stadt Potsdam

dem Ehrenamtspreis 2023 „Ideenwettbewerb Zukunft Ehrenamt“ des Landes Brandenburg



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	2
2	Der Dachverband und die Projekte – Fakten und Zahlen	4
3	Anrufe und Gesprächsarten – ein Überblick	5
4	Die Beratungen am KJT und JbJ Potsdam.....	7
4.1	Die Anrufenden	7
4.2	Wie lange dauerten die Gespräche?	8
4.3	Die Anrufenden und Themen in den Gesprächen.....	9
4.4	Was leisteten die Gespräche?	12
5	Mail- und Chatberatung	12
6	Fortbildungsangebote und Supervision	12
6.1	Fortbildungen	13
6.2	Supervision	13
7	Ausbildung für die Telefonberatung	13
8	Gemeinsame Feste und Zeit für Begegnungen	14
8.1	Neujahrsbrunch.....	14
8.2	Beauftragungsgottesdienst 2024	15
9	Finanzierung	15
10	Öffentlichkeitsarbeit – ein Sichtbarmachen der Ehrenamtsarbeit	15
11	Kooperationen mit anderen Beratungseinrichtungen und Netzwerkarbeit.....	16
12	Ausblick 2025.....	17
13	Bericht aus der Praxis: Berater:in sein am Kinder- und Jugendtelefon Potsdam	19

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der Anrufzahlen am KJT in den letzten Jahren	5
Abbildung 2: Art der Anrufe am KJT in Prozent 2024.....	6
Abbildung 3: Art der Anrufe am JbJ in Prozent 2024	6
Abbildung 4: Alterskohorten der Anrufenden in Prozent 2024	7
Abbildung 5: Häufigkeit der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer in Minuten 2024.....	8
Abbildung 6: Themen der Anrufenden.....	9
Abbildung 7: Häufigkeit der Themenbereiche in den Beratungsgesprächen 2024	10
Tabelle 1: Themenbereiche und Einzelkategorien in den Beratungsgesprächen 2024	11

1 Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

9.093 Anrufe gingen im Jahr 2024 **beim Kinder- und Jugendtelefon Potsdam (KJT)** ein. Dabei waren Themen wie die Bewältigung von Stress- und Drucksituationen sowie der Umgang mit Ängsten von großer Bedeutung. Die Auswirkungen der Pandemiezeit sind immer noch von nachhaltigem Belang und wirken sich im Alltag der Kinder und Jugendlichen aus. Das Angebot des KJT, niedrigschwellig, anonym und verschwiegen **an sechs Tagen in der Woche von 14.00-20.00 Uhr anrufen** zu können, wird fortwährend genutzt. Es tut den Kindern und Jugendlichen hörbar gut, über Themen zu sprechen, mit denen sie sonst allein bleiben würden. Existenzielle Themen wie Gespräche über Suizidgedanken, die Bedrohung durch sexuellen Missbrauch oder Gewalt in der Familie sind immer wieder Gesprächsinhalt der Anrufe. Auch Krisenthemen bis hin zu Ängsten über die Kriege, der Wandel des Klimas und die Veränderungen durch Preissteigerungen sind wiederkehrende Themen am Telefon im Jahr 2024.

Den ersten Schritt gehen, indem die Anrufenden das Tabu brechen und über ihre Sorgen und Ängste sprechen, ist dabei ein wichtiger Meilenstein. So kann der Gedanke entstehen, *ich kann mich jemandem anvertrauen, ich bin nicht allein*. Zuhören und Reden hilft, wird dabei immer wieder deutlich.

Die Beratenden auf der anderen Seite geben dafür viel Engagement und Zeit. Ein offenes Herz und Ohr sind die wesentlichen Begleiter für diese oft einmaligen Gespräche.

In Potsdam sind derzeit 50 Ehrenamtliche aktiv, davon 17 Jugendliche im Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ (JbJ), die diese wertvolle Arbeit am Telefon übernehmen. Der am längsten ehrenamtlich Mitarbeitende ist seit 2004 dabei. Die jüngste Beraterin ist 16 Jahre. Warum Menschen Berater:in am KJT oder JbJ werden, lesen Sie im letzten Kapitel.

Neben der Telefonberatung bieten wir zudem auch Mailberatung an. Seit diesem Jahr sind wir mit einem **Pilotprojekt in die Chatberatung** des Dachverbands *Nummer gegen Kummer e.V.* eingestiegen. Unter dem Motto: „Schreiben statt Schweigen“ eröffnet es Kindern und Jugendlichen in der digitalisierten Welt einen Ort, wo sie über ihre Ängste und Sorgen schreiben können. So kommen sie mit ausgebildeten ehrenamtlichen Berater:innen in Kontakt, die ihnen helfen in belastenden Situationen zur Seite zu stehen. Am Potsdamer Standort wurden in 2024 sechs Beraterinnen dafür ausgebildet. Immer Mo-Do von 14-20 Uhr bieten wir Chatberatung für Kinder und Jugendliche an.

Im Sommer wurden neue Menschen für die Arbeit am KJT und JbJ beauftragt. Inhalte **der 100 Stunden-Ausbildung** sind vor allem die eigene Selbstreflexion und viele praktische Übungen, die helfen, sich in das Gegenüber einzufühlen, das Anliegen zu erfassen und es zu erlernen Zu-Zuhören. Denn das ist die Kernkompetenz: Da-sein, so gut zuzuhören, um zu widerspiegeln und aufzunehmen, was die Anrufenden benötigen. So kann es den Ratsuchenden selbst bewusst werden. Daraus leitet sich dann

auch ein selbstbestimmtes Handeln ab. Kinder und Jugendliche möchten ernst genommen werden in ihren Nöten und Sorgen, sie sind selbst Expert:innen ihrer Situation und wollen etwas an die Hand bekommen, was zu ihnen passt und sie individuell unterstützt. Die Referent:innen der Ausbildung kommen aus der Praxis, aus Beratungsstellen, aus verschiedenen Einrichtungen, und bringen ihre Beratungserfahrungen mit ein. Gesprächsführungsfähigkeiten sind damit das Know-how, was sie aus der face-to-face Beratung für die Arbeit am Telefon mitgeben. Es ist immer wieder beeindruckend, was für ein **Netzwerk an Kooperationen** besteht. Das bereichert und unterstützt die Arbeit am KJT in großem Maße.

Die Arbeit am Telefon zu begleiten, zu reflektieren und über die Dienste in der Gemeinschaft zu sprechen, wurde kontinuierlich durch Supervision und Einzelfallbegleitung ermöglicht.

Wir konnten in 2024 zwei Jubiläen begehen, **das KJT Potsdam wurde 25 Jahre und im Projekt JbJ konnten wir 15 Jahre telefonische Beratung in Potsdam feiern**. Dazu luden wir auf die Insel Hermannswerder ein: für Begegnung und fachlichen Austausch, es wurde gefeiert, Ehrenamtlichen-Porträts ausgestellt, viele Gäste und Unterstützer:innen kamen. Es gab Zeit für Dankesmomente, Interviews, Tanz und Wertschätzung für die Ehrenamtlichen, die diese Arbeit täglich umsetzen.

Wir sind sehr dankbar als KJT und JbJ als Standort vom Land Brandenburg und der Landeshauptstadt Potsdam stetig finanziert zu werden. Das sind grundlegende Säulen zur Unterstützung der Arbeit und wir hoffen auf eine **zukünftige gute Zusammenarbeit und Absicherung unserer Arbeit** auch im Jahr 2025.

Wir wünschen uns gute Ausblicke für das kommende Jahr, die eine Verarbeitung des täglich Erlebten ermöglichen sowie die Kinder und Jugendlichen mit mehr Hoffnung und Orientierung ausstatten, trotz Krisenherden in nah und fern. Dazu wird das Kinder- und Jugendtelefon Potsdam einen wichtigen Beitrag leisten.

Birte Freudenberg

Leiterin des Kinder- und Jugendtelefons Potsdam

2 Der Dachverband und die Projekte – Fakten und Zahlen

Der Dachverband „Nummer gegen Kummer e.V.“ wirkt bundesweit:

- Zielgruppe des KJT sind Kinder und Jugendliche aller Altersgruppen. Es ist ein **kostenloses, anonymes und vertrauliches Angebot**.
- Montag bis Freitag sind erwachsene Ehrenamtliche von 14.00 bis 20.00 Uhr am Telefon.
- Samstags von 14.00 bis 20.00 Uhr beraten im Projekt „JbJ“ jugendliche Berater:innen ab 16 Jahren am Telefon. Ein telefonisch erreichbarer Hintergrunddienst begleitet in dieser Zeit die jugendlichen Berater:innen.
- 77 Standorte des Kinder- und Jugendtelefons (**KJT**) – **Potsdam ist seit 1999 aktiv**.
- 22 Standorte des Projektes „Jugendliche beraten Jugendliche“ (**JbJ**) – in Potsdam besteht das **Projekt seit 2009**.
- 40 Standorte haben ein Elterntelefon.
- 37 Standorte bieten Online-Beratung (Chat und Mail) an – auch Potsdamer Ehrenamtliche engagieren sich seit 2008 in der Mailberatung.
- **seit 2024 Pilotprojekt Chatberatung**, Potsdam ist einer von 7 Standorten, die mit der Ausbildung gestartet sind

Standort Potsdam

- **2024 arbeiteten 33 Erwachsene und 17 Jugendliche als ehrenamtliche Berater:innen** beim KJT Potsdam.
- 8 Stunden im Monat leisten die Ehrenamtlichen Dienst am KJT neben der Schule, ihrem Studium oder dem Beruf.
- Eine qualifizierte 100 Stunden umfassende sechsmonatige Ausbildung bereitet die zukünftigen Berater:innen intensiv auf die Situationen und Themen am Telefon vor.
- Regelmäßig finden Supervisionen und Fortbildungen statt.
- Jährlich beginnt ein Ausbildungskurs für ehrenamtliche Berater:innen, so haben sich auch für 2025 wieder Interessierte gemeldet.
- Emailberatung findet in Kooperation mit dem KiKa mit drei aktiven Beraterinnen statt und in der Onlineberatung des Dachverbands *Nummer gegen Kummer e.V.* mit drei ausgebildeten Beratern.

3 Anrufe und Gesprächsarten – ein Überblick

- Mit insgesamt 9.093 Gesprächen (davon bei JbJ 1.115) hat sich das hohe Niveau des Vorjahresaufkommens gefestigt. Die Entwicklung der Anrufrufen über die vergangenen Jahre hinweg ist in Abbildung 1 dargestellt.

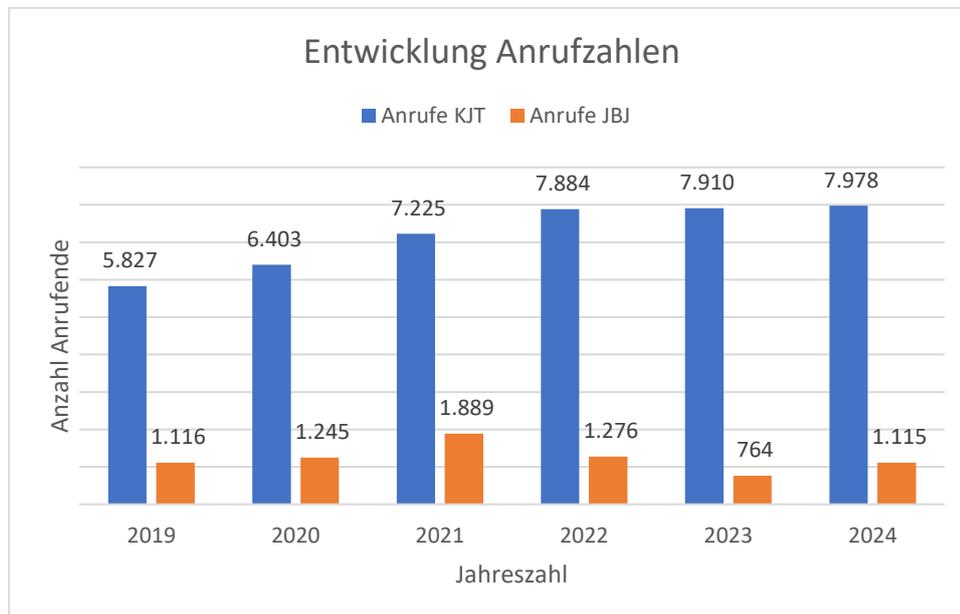


Abbildung 1: Entwicklung der Anrufrufen am KJT in den letzten Jahren

- Daraus ergaben sich 4.562 Beratungen (das entspricht 41 % aller Anrufe); davon bei JbJ 342 (das entspricht 3 % aller Anrufe).
- Das dritte Quartal waren die Monate mit dem höchsten Anruf- und Gesprächsaufkommen in Summe am KJT. Der Höchstwert für das Jahr 2024 wurde im März erreicht. Beim JbJ fielen die meisten Anrufe ebenfalls in das dritte Quartal, wobei die Monate Juli und Oktober die Jahreshöchstwerte erzielten.
- Während in den vergangenen Jahren der höchste prozentuale Anteil an Gesprächen auf den Samstag fiel, dem Tag an dem die jugendlichen Berater:innen für die Anrufenden da sind, war es im Jahr 2024 gleichmäßig verteilt. Höchstwert war der Dienstag mit 18,3 %.

Die drei am häufigsten angesprochenen Themenkategorien am KJT waren:

- psychosoziale Themen und Gesundheit,
- Probleme in der Familie,
- Sexualität.

Auch am JbJ waren diese drei Themenkategorien die häufigsten Anrufrufen, dicht gefolgt von dem Thema „Gewalt und Missbrauch“. Hinter den Kategorien verbergen sich verschiedene Einzelthemen, die in Tabelle 1 auf Seite 13 aufgeführt sind.

Die in 2024 angenommenen Anrufe lassen sich, wie in Abbildung 2 und 3 dargestellt, unterteilen in:

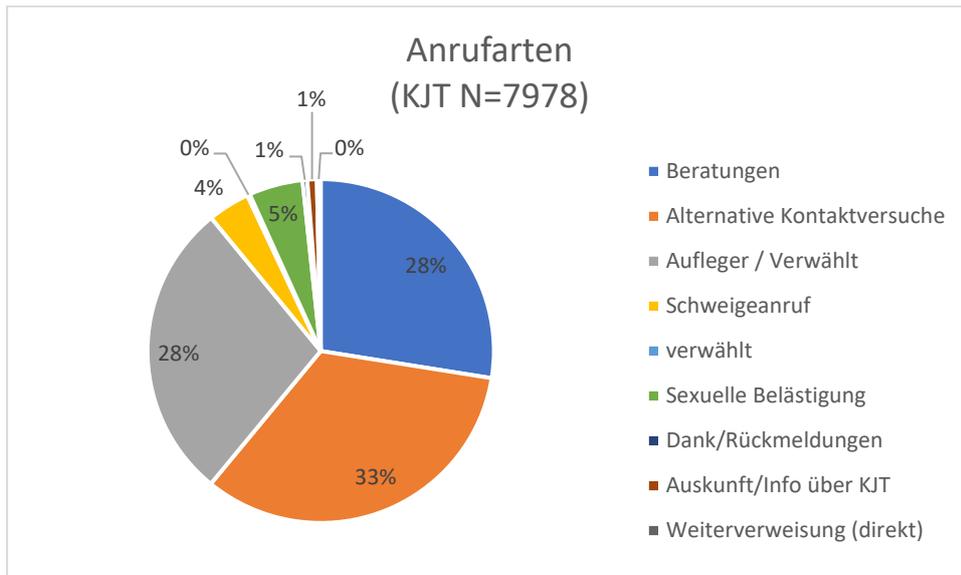


Abbildung 2: Art der Anrufe am KJT in Prozent 2024

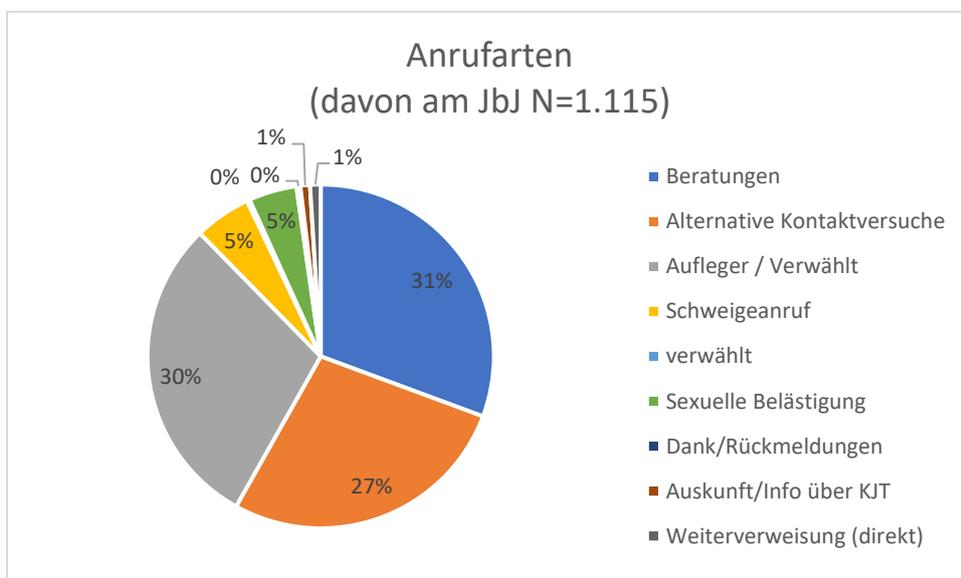


Abbildung 3: Art der Anrufe am JbJ in Prozent 2024

Alternative Kontaktversuche – was genau bedeutet das?

Ein Großteil der Anrufe machen alternative Kontaktversuche aus, wobei deren prozentualer Anteil gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken bzw. beim JbJ leicht gestiegen sind. 2666 Anrufe am KJT (2023 waren es 2967 Anrufe (34%) in dieser Kategorie), davon 306 bei JbJ (2023 wurden noch 191 dieser Anrufe (25%) erfasst).

Diese Anrufenden hatten kein klar formuliertes Beratungsanliegen. Es können Anrufende sein, denen das Format des Telefongesprächs noch nicht niedrigschwellig genug ist, um über ein vielleicht sehr schambelastetes Thema zu sprechen. Stattdessen entscheiden sie, andere Themen vorzugeben, um zu testen, wie sich die Situation am Telefon anfühlt. Daraus kann sich ein weiterer, ernsthafter Kontakt ergeben, wenn konkrete Unterstützung gewünscht ist. Es braucht einen zweiten oder dritten Anlauf

und die Bestätigung, dass die Berater:innen vertrauenswürdig sind, sich mit einem persönlichen Anliegen zu öffnen. Zu den Entwicklungsaufgaben in der Pubertät gehört auch das Messen an Autoritäten und Mutproben z.B. in der Peergroup. Zu dieser Aufgabe zählen auch die alternativen Kontaktversuche.

4 Die Beratungen am KJT und JbJ Potsdam

Aus den eingehenden Anrufen am KJT ergaben sich, wie eben beschrieben, 28 % Beratungsgespräche (beim JbJ 31 %). Eine Beschreibung im Einzelnen erfolgt in den nächsten Abschnitten.

4.1 Die Anrufenden

Sofern die Anrufenden nicht über sich selbst Auskunft gaben, liegen die Daten den Einschätzungen der Berater:innen zugrunde. Das Alter der Anrufenden wurde in der Spanne zwischen 8 und 25 Jahren für jedes Lebensjahr erhoben, für die bessere Übersicht jedoch in Kohorten zusammengefasst.

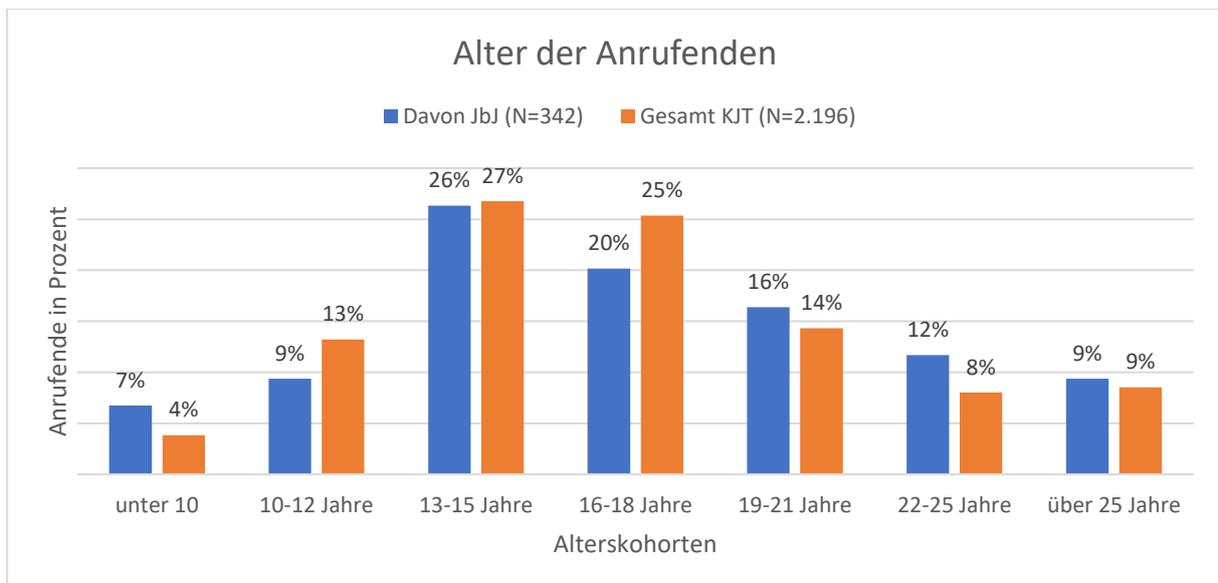


Abbildung 4: Alterskohorten der Anrufenden in Prozent 2024

Die Anrufenden am KJT waren:

- 49,9 % männlich (2023 waren es 51,6 %),
- 48,0 % weiblich (2023 waren es 46,6 %),
- 0,7 % nonbinär (2023 waren es 0,3 %),
- 1,4 % nicht zuzuordnen (2023 waren es 1,5 %).

Im Projekt JbJ stellt sich die Geschlechteraufteilung wie folgt dar:

- 49,7 % männliche Anrufer (2023 waren es 55,9 %),
- 45,9 % weibliche Anruferinnen, (2023 waren es 39,3 %),
- 0,6 % nonbinär (2023 waren hier 0,7 % eingeordnet),
- 3,8 % nicht zuzuordnen (2023 waren es 4,1 %).

Ein Migrationshintergrund war am KJT bei:

- 5,6 % vorhanden (2023 waren es 6,2 %),
- 59,7 % der Anrufenden nicht vorhanden (2023 waren es 41,3 %),
- 34,7 % unbekannt (2023 waren es 52,4 %).

Im Projekt JbJ verteilte sich dieses Merkmal auf:

- 5,3 % mit Migrationshintergrund (2023 waren es 4,1 %),
- 81,3 % ohne Migrationshintergrund (2023 waren es 13,9 %),
- 13,5 % nicht zu erkennen (2023 waren es 82,0 %).

4.2 Wie lange dauerten die Gespräche?

Die Häufigkeit der Gesprächsdauer:

- 60,6 % der Anrufe am **KJT** bis zu 15 Minuten lang (2023 waren es 61 %),
- 59,6 % der Anrufe bei **JbJ** bis zu 15 Minuten lang (2023 waren es 50 %),
- 3,5 % der Anrufe am **KJT** über 60 Minuten lang (2023 waren es 2 %),
- 4,4 % der Anrufe bei **JbJ** über 60 Minuten lang (2023 waren es 5 %).

Der Abbildung 6 können die detaillierten Angaben entnommen werden.

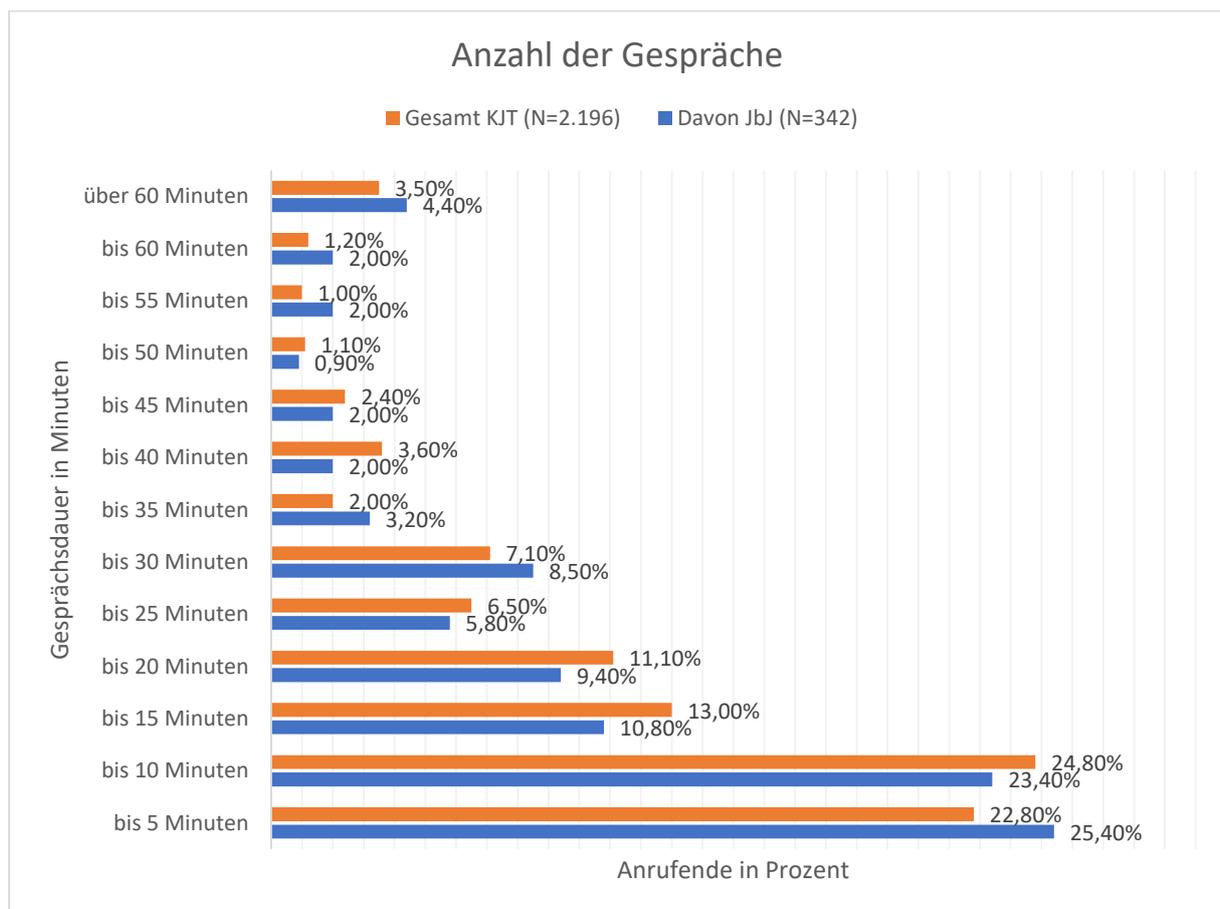


Abbildung 5: Häufigkeit der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer in Minuten 2024

4.3 Die Anrufenden und Themen in den Gesprächen

Die Hauptthemen der Anrufenden wurden entweder von ihnen klar benannt oder ergaben sich im Gesprächsverlauf:

- zu 66,2 % lag das Thema bei der anrufenden Person selbst (JbJ 58,5 %),
- in 16,9 % der Beratungen berichteten die Kinder und Jugendlichen von Problemen mit anderen Kindern und Jugendlichen (JbJ 20,8 %),
- von Schwierigkeiten mit Erwachsenen sprachen beim KJT 16,9 % und beim JbJ 20,8 %.

In der Abbildung 6 ist aufgezeigt, mit welchen Personengruppen die anrufenden Kinder und Jugendlichen Probleme benannten.

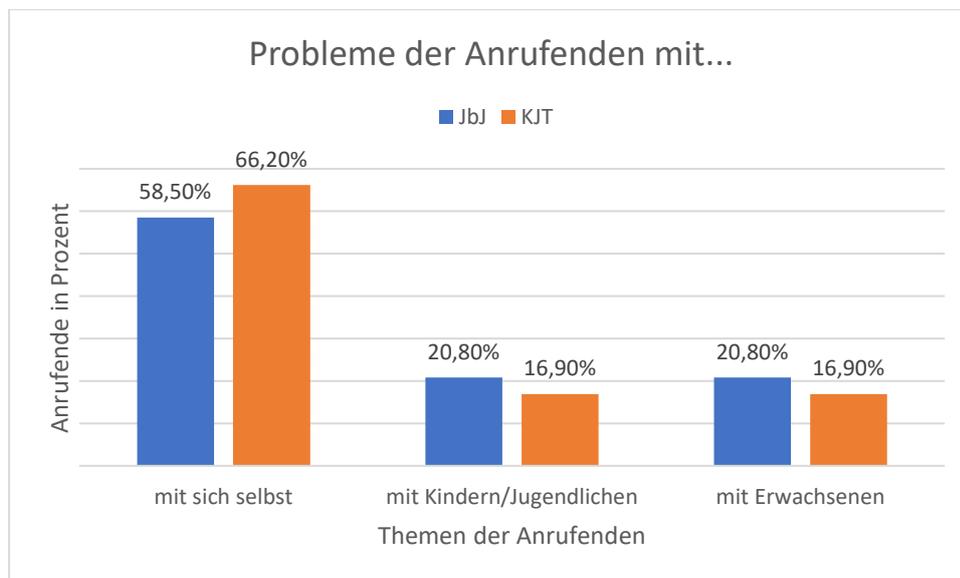


Abbildung 6: Themen der Anrufenden

Der Inhalt der Beratungen ist in Abbildung 7 nach der Häufigkeit der Schwerpunkte dargestellt.

Die drei wichtigsten Themenbereiche am KJT und JbJ waren:

- psychosoz. Themen und Gesundheit: KJT 41,2 % und JbJ 44,2 % (2023 KJT 44,8 %; JbJ 49,1 %),
- Probleme in der Familie: KJT 25,3 % und JbJ 23,7 % (2023: KJT 22,2 %; JbJ 27,4 %),
- Sexualität: KJT 18,4 % und JbJ 21,3 % (2023: KJT 18,8 %; JbJ 22,0 %),
- Partnerschaft und Liebe: KJT 17,8 % und JbJ 19,0 % (2023: KJT 19,8 %; JbJ 20,6 %)

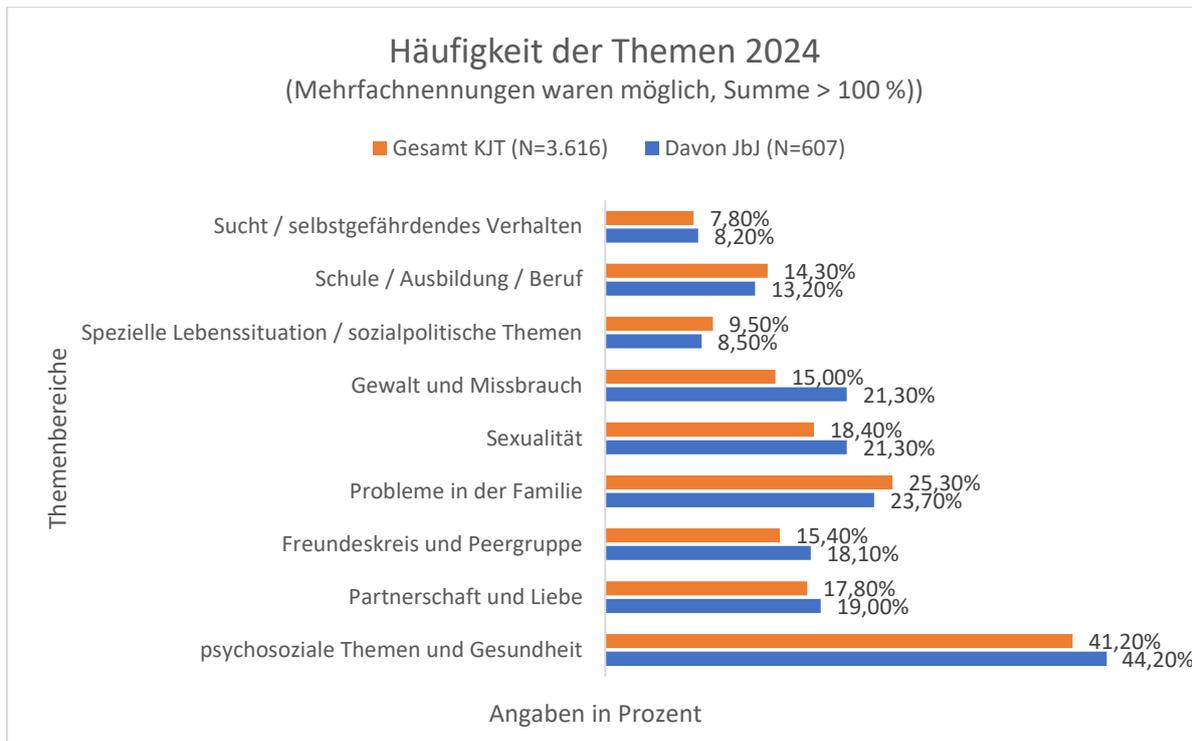


Abbildung 7: Häufigkeit der Themenbereiche in den Beratungsgesprächen 2024

Der Vergleich zeigt auf, dass die Bereiche psychosoziale Gesundheit und Probleme in der Familie nach wie vor die meiste Relevanz haben. In diesem Zusammenhang ist darauf zu verweisen, dass zwar der Bereich Gewalt und Missbrauch (2024: KJT 15,0 % und JbJ 21,3 %) nicht zu den drei am häufigsten Genannten gehört, aber dennoch einen großen Anteil in den Gesprächen einnimmt. Im Vergleich zu den pandemisch geprägten Vorjahren ist der Redebedarf insbesondere bei JbJ immerhin gesunken:

2022: KJT 11,9 % und JbJ 13,8 %

2021: KJT 13,5% und JbJ 17,3%

2020: KJT 15,4% und JbJ 18,4%

Allerdings kann kein signifikanter Rückschluss gezogen werden, da die statistische Auswertung dafür nicht ausgelegt ist.

Die folgende Tabelle benennt die Einzelkategorien der Anrufenden am KJT und JbJ und erklärt, welche Unterthemen sich dahinter statistisch verbergen und in welcher Häufigkeit in Bezug auf den jeweiligen Themenbereich sie an den beiden Telefonen auftreten.

Tabelle 1: Themenbereiche und Einzelkategorien in den Beratungsgesprächen 2024

	Kinder- und Jugendtelefon (KJT)	Jugendliche beraten Jugendliche (JbJ)
Themenbereich	Häufigste Einzelkategorie in der Rangfolge ihrer Nennung	
Psychosoziale Themen und Gesundheit (KJT: N=905 JbJ: N=151)	Psychische Probleme (27,7 %)	Psychische Probleme (29,1 %)
	Krankheit/Behinderung (21,7 %)	Einsamkeit/Isolation (27,2 %)
	Einsamkeit/Isolation (20,1 %)	Krankheit/ Behinderung (21,9 %)
Probleme in der Familie (KJT: N=555 JbJ: N=81)	Kind-Eltern-Beziehung (56,9 %)	Kind-Eltern-Beziehung (45,7 %)
	Verbote, Regeln, Meinungen (22,9 %)	Verbote, Regeln, Meinungen (21,0 %)
	Benachteilig./fehlende Unterstützung (14,1 %)	Benachteilig./fehlende Unterstützung (8,6 %)
Partnerschaft und Liebe (KJT: N=390 JbJ: N=65)	Liebeskummer (25,9 %)	Kontaktwunsch (49,2 %)
	Kontaktwunsch (25,9 %)	Liebeskummer (21,5 %)
	Gestaltung einer Partnerschaft (21,8 %)	Gestaltung einer Partnerschaft (20,0 %)
Freundeskreis und Peergruppe (KJT: N=339 JbJ: N=62)	Streit/Ärger Freundeskreis (27,4 %)	Streit/Ärger Freundeskreis (19,4 %)
	Spott/Ausgrenzung Gleichaltrige (33,3 %)	Wunsch nach Freunden (30,6 %)
	Wunsch nach Freunden (15,9 %)	Spott/ Ausgrenzung Gleichaltrige (41,9 %)
Sexualität (KJT: N=403 JbJ: N=73)	Sexuelle Phantasien (28,0 %)	Sexuelle Praktiken (23,3 %)
	Sexuelle Praktiken (21,8 %)	Sonstiges Sexualität (19,2 %)
	Selbstbefriedigung (16,9 %)	Infos zu Körper/Entwicklung/Sexualität (16,4 %)
Gewalt und Missbrauch (KJT: N=329 JbJ: N=73)	Sexueller Missbrauch (29,2 %)	Sexueller Missbrauch (37,0 %)
	Körperliche Gewalt (31,6 %)	Körperl. und psych. Gewalt (28,8 & 19,2 %)
	Sexuelle Übergriffe (19,8 %)	Sexuelle Übergriffe (21,9 %)
Spez. Lebenssituation/sozial-politische Themen (KJT: N=209 JbJ: N=29)	Sonstiges Lebenssituation (27,3 %)	Sonstiges Lebenssituation (13,8 %)
	Wohnverhältnisse/Wohnumfeld (28,7 %)	Wohnverhältnisse/Wohnumfeld (27,6 %)
	Bildungs- & Arbeitsmöglichkeiten (15,3 %)	Sicherheit im Internet (20,7 %)
Schule/Ausbildung /Beruf (KJT: N=315 JbJ: N=45)	Spott/Ausgrenzung/Mobbing (34,6 %)	Streit, Ärger mit Mitschülern (22,9 %) Spott/Ausgrenzung/Mobbing (34,6 %)
	Streit/Ärger mit Mitschülern (22,9 %)	Sonstiges Schule / Ausbildung (12,1 %)
	Probleme mit Lehrern (11,9 %)	Überforderung/Leistungsdruck (11,1 %)
Sucht/selbstgefährdendes Verhalten (KJT: N=171 JbJ: N=28)	Suizidgedanken/-versuch (27,9 %)	Suizidgedanken/-versuch (39,3 %) Selbstverletzung (25,0 %) Magersucht/Bulimie (25,0 %)
	Selbstverletzung (21,6 %)	Drogen/Drogensucht (10,7 %) Rauchen (10,7 %)
	Drogen/Drogensucht (18,1 %)	Spielsucht und Sexsucht (jeweils 7,1 %)

4.4 Was leisteten die Gespräche?

Gespräche können entlasten, unterstützen, Informationen vermitteln oder der gemeinsamen Erarbeitung von konkreten Lösungsschritten dienen. Im Folgenden wird beschrieben, zu welchen Anteilen dies im letzten Jahr der Fall war (die erstgenannte Zahl bezieht sich auf das KJT):

- 44,3 % Anregungen zur selbständigen Bewältigung und Hilfe bei der Problemklärung (JbJ 28,9 %),
- 41,8 % emotionale Entlastung ermöglicht (JbJ 52,6 %),
- 10,8 % Unterstützung nicht möglich oder nicht gewünscht (JbJ 15,8 %),
- 3,1 % konkrete Informationsvermittlung (JbJ 2,6 %),

5 Mail- und Chatberatung

Innerhalb der Diakonie Onlineberatung¹, einer Kooperation des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-Schlesische Oberlausitz e.V. und dem Fernsehsender KiKa sind drei Berater:innen des KJT Potsdam aktiv beteiligt. Aus jedem Erstkontakt in der Mailberatung können sich bis zu drei Schriftwechsel ergeben, in deren Verlauf Rückfragen und eine kurzzeitig begleitende Beratung möglich sind.

Zusätzlich arbeiteten drei ehrenamtliche Beraterinnen auch für die em@il-Beratung vom Dachverband *Nummer gegen Kummer e.V.* Die thematisch zum Teil sehr umfassenden und komplexen Anliegen können in der Onlineberatung - im Unterschied zur telefonischen Beratung - in einem längeren schriftlichen Dialog besprochen werden.

Im Pilotprojekt der Chatberatung von *Nummer gegen Kummer e.V.* sind insgesamt sieben Ehrenamtliche in Potsdam ausgebildet worden.

In diesem Format werden sehr schambelastete Themen angesprochen. Es richtet sich an Menschen, denen das Medium *Telefon* noch nicht niedrigschwellig genug ist. Diese Möglichkeiten kommen dem aktuellen Kommunikationsverhalten von Kindern und Jugendlichen sehr nahe.

6 Fortbildungsangebote und Supervision

Die Themen der Anrufenden unterliegen einer Entwicklung. So gibt es zu den unterschiedlichen Bereichen regelmäßig aktualisierte Erkenntnisse, Studien oder Fakten. Auch gesellschaftliche Veränderungen spielen eine Rolle. Basierend auf den spezifischen Wünschen der Berater:innen, werden Fortbildungen vom Dachverband sowie von den Standorten des KJT aufgenommen, geplant und umgesetzt.

¹ www.diakonie-onlineberatung.de

6.1 Fortbildungen

Im Jahr 2024 gab es verschiedene Fortbildungsformate für die Ehrenamtlichen. Neben dem vielfältigen Angebotskatalog der *Nummer gegen Kummer e.V.* gab es **zwei hausinterne Fortbildungen**. Zum einen war das Jugendamt mit einer Veranstaltungsreihe zu Gast, um über die Aufgaben und Unterstützungsangebote zu berichten. Zudem wurde die Niedrigschwelligkeit betont, wenn es um Anonymität und Entlastung geht. Die Fortbildung fand unter den Ehrenamtlichen regen Zuspruch, da es ein häufiges Erleben am Telefon zu diesen Themen gibt.

Im Mai 2024 war die Präventionsbeauftragte des Caritas-Verbandes zum Thema der *sexualisierten Gewalt* und das Erkennen und den Umgang mit Täter:innen beim Potsdamer KJT zu Gast. Wie schützen wir Kinder und Jugendliche vor Übergriffen, wie stärken wir sie und begleiten sie bei Gewalterfahrungen. Eine wichtige und zentrale Aufgabe, da am Telefon immer wieder Kinder und Jugendliche mit schambesetzten und gesellschaftlich tabuisierten Themen Hilfe benötigen.

6.2 Supervision

Auch im Jahr 2024 wurde die Struktur der monatlich stattfindenden Supervisionen an die aktuelle Situation und die Bedürfnisse der Ehrenamtlichen angepasst. So konnten die Fallarbeit und der kollegiale Austausch gesichert und auch zusätzliche Angebote **durch MBSJ-Zusatzförderung** angeboten werden. Die Supervisor:innen bewiesen im vergangenen Jahr wieder große Flexibilität in ihrer Arbeit. Durch Reflexion und Austausch erfahren die Berater:innen Unterstützung, Entlastung und erweitern ihren Handlungsspielraum in der Beratung. Eine feste Gruppenstruktur ermöglicht ein vertrauensvolles Zusammenarbeiten. Unterschiedliche Aspekte und Perspektiven tragen zur Qualitätssicherung bei.

7 Ausbildung für die Telefonberatung

Zu Beginn des Jahres 2024 startete ein neuer Ausbildungskurs mit interessierten Erwachsenen und Jugendlichen. Ausgebildet werden sie – im Rahmen einer **100 Stunden umfassenden Ausbildung** - an einem Wochenende, fünf Samstagen und acht Themenabenden durch verschiedene Fachreferent:innen, denen es sehr zu danken gilt für ihre stetige und einsatzbereite Unterstützung.

Der Kurs wurde erfolgreich beendet, so dass die zukünftigen neuen Berater:innen im Sommer für den ehrenamtlichen Dienst beauftragt werden konnten.

Themen der Ausbildung am Kinder- und Jugendtelefon sind z.B.:

- Erlernen der Gesprächsführung nach Carl Rogers,
- Selbstreflexionen und Übungen zur Begleitung, vor allem bei Krisensituationen (wie Suizidgefährdungen und bei sexuellem Missbrauch),
- Beratung bei Fragen zur Aufklärung und Sexualität,
- Beratung bei Sucht,

- Beratung bei Essstörungen,
- Angebote bei Trauer und Abschied,
- Kenntnisse zu Social Media und Themen des Internets (z.B. Cybermobbing, gefährdende Seiten für die Nutzung von Jugendlichen, Kontakt zu Beschwerdestellen).

8 Gemeinsame Feste und Zeit für Begegnungen

In diesem Jahr gab es einen besonderen Höhepunkt im Jahreskreislauf, wir feierten Jubiläum:

25 jähriges Bestehen des KJT Potsdam und 15 Jahre das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“.

Dazu wurde auf Hermannswerder, gemeinsam mit der Potsdamer Telefonseelsorge ein Festtag gestaltet mit einem Gottesdienst in der Inselkirche und anschließender Begegnung im Tagungshaus, mit einer Podiumsrunde mit Gästen, Improvisationstheater, Dankesreden, einer Fotoausstellung Ehrenamtlicher, Tanz, Musik und geselligem Beisammensein bei guter Verköstigung. Wir sind sehr dankbar für dieses Fest, zeigt es doch die Langjährigkeit und Nachhaltigkeit dieser Angebote und es bietet Ausdruck für die wesentliche Beratungsarbeit im Land und in der Stadt, die Kindern und Jugendlichen ein wichtiger Anker sind. Die Finanzierung des Landes hat dazu wesentlich beigetragen, dieses besondere Jubiläum so feierlich zu begehen.

Zwei weitere Festtage gab es in 2024, um dem Wunsch und Bedürfnis nach Begegnung sowie Beisammensein der Ehrenamtlichen zu entsprechen, den **Neujahrsbrunch und den Beauftragungsgottesdienst mit anschließendem Sommerfest.**

Die Gemeinschaft erleben zu können, in Kontakt zu sein und sich auszutauschen, sind ein wertvoller Ausgleich zur anspruchsvollen anonymen Beratungstätigkeit. Die Begegnung auf dieser geselligen Ebene ist ein wichtiger Beitrag zum Erleben dieser Gemeinschaft und des Erfahrens von Wertschätzung in der anonymen Tätigkeit.

Im Spätherbst gab es einen Begegnungsabend für die jugendlichen Ehrenamtlichen. So konnten sich die Langjährigen und gerade Ausgebildeten kennenlernen, um neue Teams für die Beratung am Samstag zu bilden. Diese Form der Wertschätzung ist unerlässlich für die Motivation und Beteiligung von Ehrenamtlichen.

8.1 Neujahrsbrunch

Im Jahr 2024 fand wieder Neujahrsbrunch statt, mit Zeit für Gedanken zur Stärkung sowie einem Rück- und Ausblick und gemeinsamem Essen in großer Runde.

8.2 Beauftragungsgottesdienst 2024

Die Gestaltung der Beauftragung des neuen Kurses obliegt dem beauftragten Kurs des Vorjahres. Ab März 2024 fanden die Vorbereitungen statt und der Gottesdienst wurde vielfältig gestaltet.

Die Beauftragung der Teilnehmer:innen des Ausbildungskurses 2024 wurde am 11.07.2024 in der Evangelisch-Freikirchlichen Kirche feierlich begangen. Es war sehr schön bei Musik und Ansprache die Ehrenamtlichen zu beauftragen, Langjährige zu ehren, Menschen zum Dienstjubiläum zu gratulieren und auch Menschen aus dem Dienst würdig zu verabschieden. Im Anschluss konnte im Garten ein schönes Sommerfest stattfinden, dass zur Begegnung, zum Wiedersehen sowie Austausch einlud und viele Ehrenamtliche bewog zu kommen.

9 Finanzierung

Die Stadt Potsdam und das Land Brandenburg waren und sind die grundlegenden finanziellen Partner und unterstützten die Arbeit in besonderer Form, so dass die qualitativen Grundlagen für die Arbeit am Telefon, die Ausbildung und Supervision weiterhin geschaffen werden konnten. Die Ausbildung fand erfolgreich statt und die notwendigen Honorarmittel für die Dozent:innen wurden aufgebracht. Mit zusätzlichen Mitteln wurde das Jubiläum und Fortbildungen finanziert.

Mein Dank gilt, auch im Namen aller Ehrenamtlichen, den Finanzierenden und Unterstützenden im Jahr 2024, die mit ihren Zuwendungen die wichtige Arbeit des Kinder- und Jugendtelefons Potsdam fördern. Es bleibt in diesen besonderen Zeiten ein herausforderndes Anliegen, für die Kinder und Jugendlichen am Telefon da zu sein. Ebenso braucht es eine gute Begleitung durch die Hauptamtliche für die ehrenamtlichen 50 Berater:innen in gewohnter Qualität und Fachlichkeit ansprechbar zu sein.

Auch 2025 wird es neue Herausforderungen geben, damit verbunden ist eine notwendige Erhöhung der Finanzierung durch die steigenden Kosten.

10 Öffentlichkeitsarbeit – ein Sichtbarmachen der Ehrenamtsarbeit

Den Spagat zwischen dem Wunsch, auf die Arbeit des Kinder- und Jugendtelefons aufmerksam zu machen und gleichzeitig die Anonymität der Anrufenden und Beratenden zu wahren, gilt es immer wieder zu überbrücken. Auch 2024 gelang es auf bemerkenswerte Weise, die Arbeit des Kinder- und Jugendtelefons mit Unterstützung von Ehrenamtlichen vorzustellen.

Vor allem der Herbst war in diesem Jahr von verschiedenen Aktivitäten in der Öffentlichkeit geprägt. So fand die **Ehrenamtsbörse** auf dem Luisenplatz wieder statt. Es gab einen gemeinsamen Stand mit der TelefonSeelsorge®, Pflege in Not Brandenburg und dem Hospizdienst, als Ehrenamtsangebote der Hoffbauer-Stiftung. Zudem wurde auch ein Interview mit dem Kinder- und Jugendtelefon von Potsdam TV gesendet.

Ebenfalls im September fand das **Insselfest der Hoffbauer-Stiftung** auf Hermannswerder und das **Diakoniefest des Kirchenkreises** an der Potsdamer Nikolaikirche statt, bei denen auch das Kinder- und Jugendtelefon seinen Platz auf den Märkten fand und über das Angebot informierte sowie Ehrenamtliche akquirieren konnte.

Die Zusammenarbeit mit den Schulen war in diesem Jahr erneut ein Anliegen. Schüler:innen die Möglichkeit aufzuzeigen, sich mit ihren Sorgen und Nöten an das KJT zu wenden oder selbst in dem Projekt JbJ tätig zu werden stand dabei im Mittelpunkt. Zum einen zum Thema „Depressionen – wie gehe ich damit um, wenn ich das bei meinen Mitschüler:innen feststelle oder selbst erlebe?“ und zum anderen „Was tun bei schulischem Druck?“. In Form von Rollenspielen näherten sich die Schüler*innen den Antworten und machten erste Beratungserfahrungen. Daraus ergab sich auch Interesse für das Projekt JbJ.

Als Multiplikator:innen können die Jugendlichen mit der Ausbildung am JbJ, weiterreichende Informationen und Beratungsansätze zu Themen der Jugend und Pubertät, anderen Menschen aus ihrem nahen Umfeld zukommen lassen. Die **Zusammenarbeit mit den Schulen** wird uns weiterhin ein wichtiges Anliegen sein. Die Unterrichtsmodule sind bereits entwickelt und sollen zukünftig an interessierten Schulen angeboten werden.

Darüber hinaus gilt es, das Interesse bei Schüler:innen für ehrenamtliches Engagement zu wecken sowie die Erfahrungen und Kompetenzen aus der Beratung vom JbJ in den schulischen Alltag zu integrieren und anzubieten.

11 Kooperationen mit anderen Beratungseinrichtungen und Netzwerkarbeit

Im Rahmen der Ausbildung beim Kinder- und Jugendtelefon zur ehrenamtlichen Berater:in wurde mit mehreren Beratungseinrichtungen und externen Referent:innen zusammengearbeitet. So ist die gute Netzwerkarbeit mit der Beratungsstelle Donum Vitae, sowie zu einzelnen Fachreferent:innen weiterer Beratungsinstitutionen ein wichtiger Bestandteil der Arbeit.

Die jährliche Mitgliederversammlung des Dachverbandes *Nummer gegen Kummer e.V.*, die Tagung der KJTs und der JbJs fand in Präsenz in Wuppertal statt. Sie wurde zum regen Austausch und zur gegenseitigen Inspiration mit anderen Standorten und dem Dachverband genutzt.

Eine besonders enge Zusammenarbeit besteht, seit Anbeginn, mit der TelefonSeelsorge® Potsdam. Mit den gemeinsamen Zusammenkünften bei den Festlichkeiten über das Jahr, der Vorbereitung der Beauftragung und den wechselseitigen Hospitationen, ergaben sich viele Berührungspunkte und Synergien, bei denen sich die Ehrenamtlichen beider Telefondienste austauschen, begegnen und voneinander hören und lernen konnten.

Die Kooperation und Vernetzung mit dem Kinder- und Jugendtelefon Senftenberg sowie dem Kinder- und Jugendtelefon Berlin sind ein Gewinn. Der Austausch von Erfahrungen bezüglich der Ausbildung und Abläufe bilden eine gute Basis für die Prozessgestaltung, insbesondere bei der Zusammenarbeit für die Emailberatung mit dem Kinderkanal (KiKa) durch die langjährige Verbindung zu Sabine Marx vom KJT Berlin.

Besonders hervorzuheben, waren in diesem Jahr zwei Veranstaltungen, zu denen das Kinder- und Jugendtelefon eingeladen wurde. Das Sozialministerium des Landes veranstaltete gemeinsam mit dem Caritas-Verband eine Tagung anlässlich des Suizidpräventionstages, zu dem Fachpublikum, Angehörige und Betroffene aus ihren Perspektiven zum Thema berichteten. Es wurde deutlich, dass das Kinder- und Jugendtelefon gemeinsam mit der Telefonseelsorge einen wesentlichen Beitrag zur Care-Arbeit und als Krisendienst in Brandenburg tätig ist.

Im November 2024 waren wir mit dem Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ auf dem Bundeskongress zur psychischen und mentalen Gesundheit in Berlin eingeladen. Eine Jugendliche war für das Projekt als Sprecherin bei einem Podiumsinterview zu verschiedenen Akteuren der Beratungsarbeit beteiligt.

12 Ausblick 2025

Auch im Jahr 2025 ist der **Start eines neuen Ausbildungskurses** geplant, für interessierte Menschen zwischen 16 und 70 Jahren.

Neben der Telefonberatung werden wir die Onlineberatung des Dachverbandes weiter fortsetzen. Weitere Schulkooperationen sind geplant mit verschiedenen Bildungseinrichtungen, um vor Ort Themen von Jugendlichen aufzugreifen. Dabei werden den Interessierten erste Ansätze zur Bearbeitung und Verarbeitung vermittelt und sie werden zu Multiplikator:innen ausgebildet.

Als hausinterne Fortbildung ist u.a. für das Jahr 2025 geplant:

Das Thema der „**Jugendsuizidalität**“ – zu diesem herausfordernden und bewegenden Thema ist eine Tagesveranstaltung geplant, die den Berater:innen ein Repertoire an Gesprächstechniken und eine stärkende Haltung für die Beratung am Telefon mitgibt, um dem im Gespräch adäquat und unterstützend zu begegnen.

Auch die **Öffentlichkeitsarbeit** wird wieder einen großen Stellenwert behalten, um auf dieses wichtige Beratungsangebot aufmerksam zu machen, u.a. durch die Hoffbauer-Stiftung als Träger des KJT wird auf ihrer Homepage über aktuelle Projekte und Termine informieren, die Facebook-Seite der *Nummer gegen Kummer e.V.* und weitere Medienportale.

Den vielfältigen Themen von Kindern und Jugendlichen werden wir **am Telefon, in der Mail- und Chatberatung** weiterhin begegnen. Die Auswirkungen der Pandemie sind immer noch sichtbar und werden

die Beratungen am Kinder- und Jugendtelefon noch lange Zeit beschäftigen. Kinder und Jugendliche sind betroffen durch **seelische Anzeichen, wie Stress, Unruhe, Ängste und andere psychische Belastungen**, die gesehen und erhört werden wollen.

Dafür braucht es gut ausgebildete und begleitete Ehrenamtliche, die diesem Anspruch gewachsen sind. Durch Aus- und Fortbildungen sowie regelmäßig stattfindende Supervision wird diesem entsprochen. Dafür benötigen wir die **notwendigen Ressourcen** und einen **sicheren finanziellen Rahmen**, damit die Qualität und die inhaltliche Arbeit gesichert sind.

13 Bericht aus der Praxis: Berater:in sein am Kinder- und Jugendtelefon Potsdam

In jedem Dienst werden viele Gespräche entgegengenommen von ganz unterschiedlicher Art: vom Krisengespräch bis hin zum Schweigeanruf, Lustiges, Unterhaltsames, Trauriges, Vielschichtiges, Erzähltes über Mobbing, Not, Angst, Leid, Langeweile, Zukunftsvisionen, Einsamkeit, Coming-Outs, Liebeskummer, Tod, Schmerzen und Sehnsüchte.

Verschiedene Ehrenamtliche des Potsdamer Kinder- und Jugendtelefons und des Projektes „Jugendliche beraten Jugendliche“ erzählen, was es für sie bedeutet, Berater:in zu sein:

Beraterin zu sein bedeutet für mich, mich auf Lebensgeschichten einzulassen, Gegenwartsgedanken wahrzunehmen und Zukunftspläne zu hören. Es bedeutet, die Anrufenden dabei zu unterstützen ihre Wünsche und Bedürfnisse (an) zu erkennen und den Mut zu finden, schwierige Lebenslagen zu bewältigen, egal wie klein oder wie groß der Schritt ist, den sie in dem Moment bereit sind zu gehen.
(Ehrenamtliche KJT seit 2024)

Ich bin gerne Beraterin, weil es mir immer wieder vor Augen führt, wie vielfältig die Jugendlichen einerseits und wie ähnlich die Bedürfnisse andererseits sind. Mit all diesen verschiedenen Persönlichkeiten eine Verbindung aufzubauen, bereichert mich und erweitert meinen Horizont immer wieder.
(Ehrenamtliche KJT seit 2024)

Ich bin gerne Beraterin, weil für Kinder und Jugendliche ein Problem manches Mal so groß erscheinen kann, es im Gespräch aber an Schrecken verliert, wenn wir einer Lösung näherkommen, weil wir einsame Zeiten teilen können und gemeinsam am Telefon sind, weil Zweifel, Sorgen oder Streitereien oft nur einen kleinen anderen Blickwinkel brauchen, damit Verständnis füreinander da sein kann, weil auch Freude und Jubel geteilt werden möchten, weil Fragen auftauchen, auf die nur die richtigen Informationen fehlen und die Erwachsenen im Umfeld gerade mal nicht die richtigen Ansprechpartner sind, weil mir Vertrauen geschenkt wird und im Miteinander viel Gutes entstehen kann, weil ich gerne im Austausch mit der Jugend bin und mich ihre Sicht auf die Welt interessiert!

(Ehrenamtliche am KJT seit 2008)

Ich bin gerne Beraterin, weil es mich glücklich macht für andere da zu sein. Manchmal gelingt es auch, den Anrufenden zu zeigen, wie wertvoll sie sind, das ist sehr bereichernd. Beraterin zu sein bedeutet für mich meine Zeit sinnvoll zu nutzen und Menschen zu helfen, denen es gerade nicht so gut geht. Oft bedeutet das für mich allerdings auch Spaß mit dem anderen JBJ-Menschen zu haben (zum Beispiel bei Scherzanrufen)

(Ehrenamtliche JbJ seit 2024)

Ich liebe meine Tätigkeit am Telefon mit den Kindern von ganzem Herzen und gehe so oft beseelt aus dem Dienst, weil ich Begegnungen haben konnte, die mich bereichern. Ich lerne so unglaublich viel, nicht nur über das Leben, auch über das hinter die Fassade blicken, das Suchen nach Ressourcen und Wegen.

Ich bin gerne Beraterin, weil die Gespräche meinen Horizont enorm erweitern, ich mit Lebensumständen in Kontakt komme, die ich oft noch nicht kenne und ich unglaublich viel lerne, erfahre und tiefe Freude erlebe.
(Ehrenamtliche KJT seit 2023, seit 2021 in der TS= Telefonseelsorge)

Beraterin sein, bedeutet für mich... mit Humor, Liebe und Feingefühl ein offenes Ohr für Anrufende zu haben (Ehrenamtliche JbJ seit 2021)

Ich bin gern Beraterin, weil ich gern Teil einer Gruppe bin, weil ich das wohlwollende, offene und herzliche Miteinander schätze und den bunten Mix an Ehrenamtlichen. Weil ich noch immer neugierig auf die Fragen der Anrufenden bin und gern in die Welt der Jugendlichen eintauche und die Horizonterweiterung in der Supervision mag.
(Ehrenamtliche KJT seit 2008)

Ich bin gern Berater, weil ich fest daran glaube, dass es wichtig ist, was wir hier tun. Weiterhin bin ich ein Mensch, der gern gibt und Zeit zur Verfügung stellt, um anderen zu helfen, einen anderen Blickwinkel einzunehmen, zu ermutigen, über den Tellerrand zu schauen, was sich dahinter verbirgt. Für mich bedeutet jeder Dienst in eine Welt einzutauchen, die mir persönlich viel gibt, in der ich viele Erfahrungen sammeln kann, Menschen kennenlernen kann, sowohl am Telefon als in der KJT „Familie“. Ich bin vor 20 Jahren aus den Gründen zum KJT gekommen, hatte damals noch kleine Kinder und wollte herausfinden, was auf mich zukommen könnte. Heute sind meine fünf Kinder alle groß und es gibt weiterhin die Motivation weiterzumachen am Telefon.

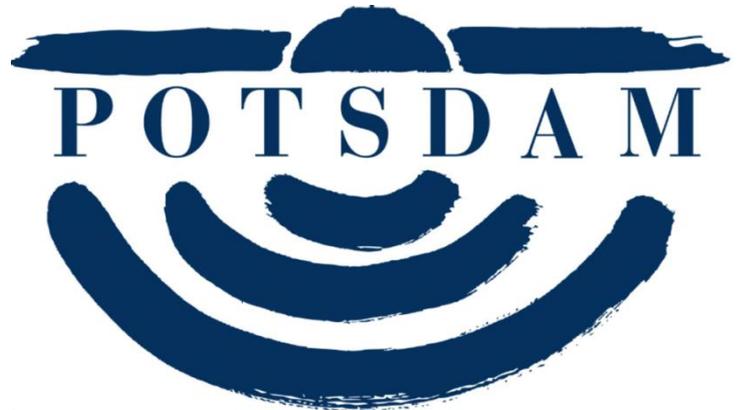
Ich bin viel eingespannt, familiär wie beruflich. Wenn ich aber die Eingangstür zum KJT öffne, dann ändert sich meine Welt, das möchte ich nicht vermissen. Es ist für mich ein persönlich wichtiger Teil in meinem Leben geworden und es bereichert mich Ehrenamtlicher zu sein.
(„Dienstältester“ Ehrenamtlicher am KJT seit 2004)

Nach den Telefonaten habe ich oft das Gefühl, dass ich helfen bzw. einen hilfreichen Impuls geben konnte. Oder dass ich einfach nur da sein konnte, quasi als Resonanzboden und ZuhörerIn, die ohne Bewertung dem Anrufenden ein Ohr geschenkt und ihn ernst genommen hat.

(Ehrenamtliche KJT und Mailberatung seit 2021)

Das Kinder- und Jugendtelefon ist ein Angebot der Hoffbauer-Stiftung Potsdam in Zusammenarbeit mit Nummer gegen Kummer e.V. – Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund.

Gefördert durch



Ausgezeichnet mit

- dem Ehrenamtspreis 2017 „EIN OHR FÜR KINDER“ der Stiftung für Kinder-, Jugend- und Elterntelefone



Stiftung Deutsche Kinder-,
Jugend- und Elterntelefone

- und „INNOVATIO“ der Sozialpreis für caritatives und diakonisches Handeln 2017



- Teilnahme am Start Social Wettbewerb 2019/2020 unter der Schirmherrschaft von Bundeskanzlerin Dr. Angela Merkel



- 3. Preis beim Ideenwettbewerb „Zukunft Ehrenamt“ 2023 des Landes Brandenburg unter der Schirmherrschaft von Dr. Dietmar Woidke