

2022

## Jahresbericht

---



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



## Inhalt

2	Vorwort .....	3
3	Der Dachverband und die Projekte – Fakten und Zahlen .....	5
4	Anrufe und Gesprächsarten – ein Überblick .....	6
5	Die Beratungen am KJT und JbJ Potsdam .....	8
	5.1 Die Anrufenden .....	8
	5.2 Wie lange dauerten die Gespräche? .....	9
	5.3 Die Anrufenden und Themen in den Gesprächen .....	9
	5.4 Was leisteten die Gespräche? .....	13
6	Mail- und Chatberatung .....	13
7	Fortbildungsangebote und Supervision .....	14
	7.1 Fortbildungen .....	14
	7.2 Supervision .....	14
8	Ausbildung für die Telefonberatung .....	15
9	Gemeinsame Feste und Zeit für Begegnungen .....	15
	9.1 Neujahrsbrunch .....	15
	9.2 Beauftragungsgottesdienst 2022 .....	16
10	Finanzierung .....	16
11	Öffentlichkeitsarbeit – ein Sichtbarmachen der Ehrenamtsarbeit .....	16
12	Kooperationen mit anderen Beratungseinrichtungen und Netzwerkarbeit .....	17
13	Ausblick 2023 .....	18
14	Motivation Ehrenamtlicher .....	19

## **Abbildungsverzeichnis**

<b>Abbildung 1:</b> Entwicklung der Anrufzahlen am KJT in den letzten fünf Jahren .....	6
<b>Abbildung 2:</b> Art der Anrufe am KJT in Prozent 2022 .....	7
<b>Abbildung 3:</b> Art der Anrufe am JbJ in Prozent 2022 .....	7
<b>Abbildung 4:</b> Alterskohorten der Anrufenden in Prozent 2022.....	8
<b>Abbildung 5:</b> Häufigkeit der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer in Minuten 2022 .....	9
<b>Abbildung 6:</b> Konfliktfelder der Anrufenden mit Gleichaltrigen 2022.....	10
<b>Abbildung 7:</b> Konfliktfelder der Anrufenden mit Erwachsenen 2022.....	10
<b>Abbildung 8:</b> Häufigkeit der Themenbereiche in den Beratungsgesprächen 2022 .....	11

## **Tabellenverzeichnis**

<b>Tabelle 1:</b> Themenbereiche und Einzelkategorien in den Beratungsgesprächen 2022.....	12
--------------------------------------------------------------------------------------------	----

# 1 Vorwort

## Liebe Leserinnen und Leser,

über 9.000 Anrufe gingen im Jahr 2022 beim Kinder- und Jugendtelefon Potsdam (KJT) ein. Dabei waren weiterhin 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 sichtbar 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 zum Ukrainekrieg sind wiederkehrende Themen am Telefon im Jahr 2022.

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*. 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 es derzeit 55 Ehrenamtliche, davon 15 Jugendliche, die diese wertvolle Arbeit am Telefon übernehmen. Der am längsten ehrenamtlich Mitarbeitende ist seit 2003 dabei. Was Menschen motiviert, ein solches Ehrenamt zu übernehmen, können Sie in Kapitel 14 lesen.

Im Sommer wurden 11 neue Menschen für die Arbeit am KJT sowie für das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ (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 zuhören, um zu widerspiegeln und aufzunehmen, was die Anrufenden benötigen, damit es ihnen bewusst wird und selbst zur Hilfe dient. Daraus kann sich dann auch ein selbstbestimmtes Handeln ableiten. 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.

Die Referent\*innen der Ausbildung kommen aus der Praxis, aus Beratungsstellen, aus Einrichtungen, die wissen, wie ein Beratungsalltag aussieht. 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.

Auch durch Fortbildungen wird die Motivation der Ehrenamtlichen gefördert. So fand in diesem Jahr ein Workshop zum Thema „Depressionen bei Kindern und Jugendlichen“ mit dem Psychologen Stefan Lüttke statt, einem Thema aktueller denn je.

Um in die Balance zu kommen, den Ehrenamtlichen Würdigung und Zuspruch zu verleihen, die auch in schweren und herausfordernden Zeiten ans Telefon gehen, gab es ein Fortbildungswochenende im Kloster Lehnin zum Thema: „Meine Oase – was belebt mich“.

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

Ein besonderer Höhepunkt war der Besuch bei der Bildungsministerin Brandenburgs Frau Ernst, die einem offenen Gespräch mit fünf Jugendlichen begegnete. Alle JbJler\*innen erhielten im Anschluss daran eine Urkunde der Wertschätzung für ihre wertvolle Arbeit in der Begleitung von Gleichaltrigen.

Wir sind sehr dankbar als KJT und JbJ 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 auch im Jahr 2023.

Wir wünschen uns gute Ausblicke für das kommende Jahr, mit mehr angstfreien Zeiten, die eine Verarbeitung des Geschehenen der letzten Jahre ermöglichen sowie die Kinder und Jugendlichen in mehr Sicherheit und zum Aufatmen bringen. Dazu möchte 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:

- 76 Standorte des Kinder- und Jugendtelefons (KJT) – Potsdam ist seit 1999 aktiv.
- 16 Standorte des Projektes „Jugendliche beraten Jugendliche“ (JbJ) – in Potsdam besteht das Projekt seit 2009.
- 37 Standorte haben ein Elterntelefon.
- 36 Standorte bieten Online-Beratung (Chat und Mail) an – auch Potsdamer Ehrenamtliche engagieren sich seit 2008 in der Mailberatung.
- 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.

### Standort Potsdam

- 2022 arbeiteten 40 Erwachsene und 15 Jugendliche als ehrenamtliche Berater\*innen beim KJT Potsdam. Drei Jugendliche und eine erwachsene Ehrenamtliche sind weggezogen, arbeiten aber an anderen KJT-Stellen in Deutschland weiter.
- 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 2023 wieder Interessierte gemeldet.
- Emailberatung in Kooperation mit dem KiKa mit fünf aktiven Berater\*innen und Onlineberatung des Dachverbands Nummer gegen Kummer e.V. mit drei ausgebildeten Beratenden.

### 3 Anrufe und Gesprächsarten – ein Überblick

- Mit insgesamt 9.160 Anrufen (davon bei JbJ 1.276) hat sich das hohe Niveau des Vorjahresaufkommens gefestigt. Die Entwicklung der Anrufzahlen über die vergangenen fünf Jahre hinweg ist in Abbildung 1 dargestellt.

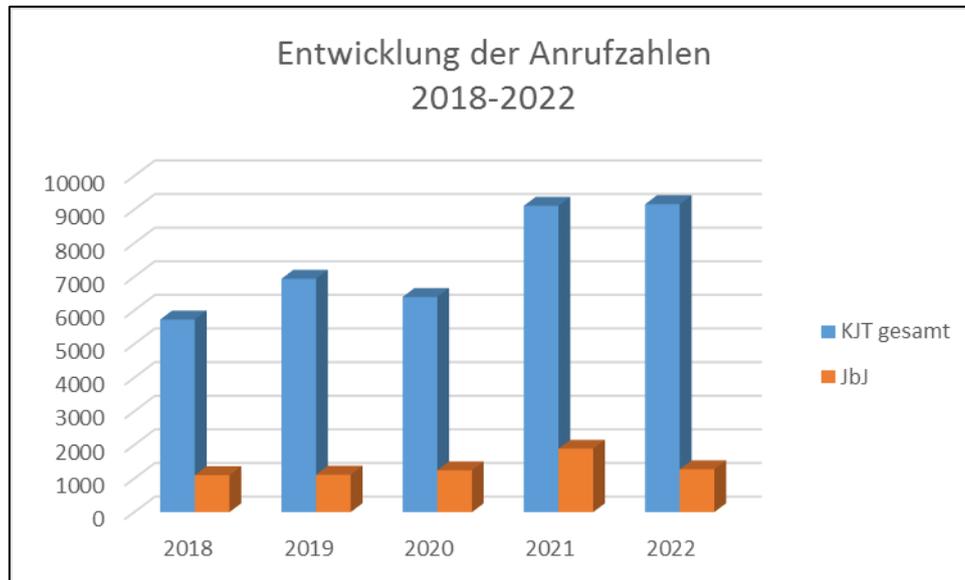


Abbildung 1: Entwicklung der Anrufzahlen am KJT in den letzten fünf Jahren

- Daraus ergaben sich 2.293 Beratungen (das entspricht 25% aller Anrufe); davon bei JbJ 450 (das entspricht 35% aller Anrufe).
- Januar, April und Mai waren die Monate mit dem höchsten Anruf- und Gesprächsaufkommen, 2021 waren es Juli und August.
- Der höchste prozentuale Anteil an Gesprächen (19%) fiel auf den Samstag, den Tag an dem die jugendlichen Berater\*innen für die Anrufenden da sind. Dies zeigte sich bereits im Jahr 2021.

#### Die drei am häufigsten angesprochenen Themenkategorien am KJT waren:

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

Auch am JbJ waren diese drei Themenkategorien die häufigsten Anrufanlässe, dicht gefolgt von dem Thema Liebe und Partnerschaft. Hinter den Kategorien verbergen sich verschiedene Einzelthemen, die in Tabelle 1 auf Seite 12 aufgeführt sind.

Die in 2022 angenommenen Anrufe lassen sich, wie in Abbildung 2 und 3 dargestellt, unterteilen in:

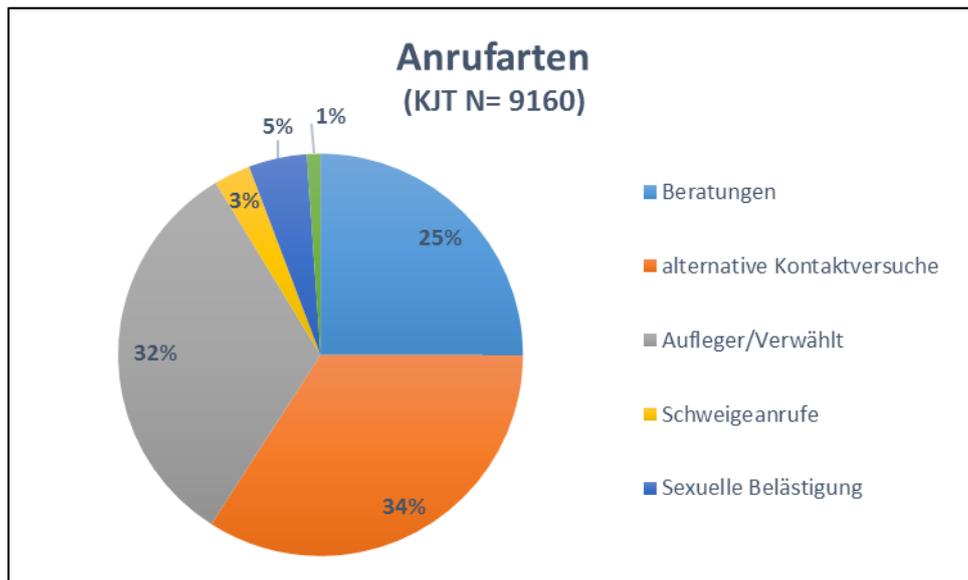


Abbildung 2: Art der Anrufe am KJT in Prozent 2022

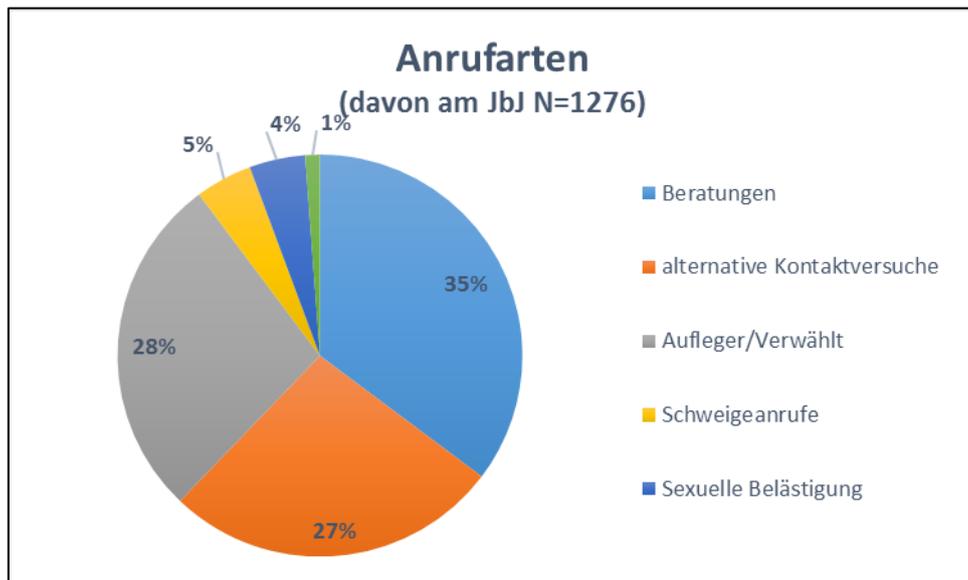


Abbildung 3: Art der Anrufe am JbJ in Prozent 2022

### Alternative Kontaktversuche – was genau bedeutet das?

Einen Großteil der Anrufe machen alternative Kontaktversuche aus, wobei sie gegenüber dem Vorjahr gesunken sind. 3118 Anrufe am KJT (2021 waren es noch 3780 Anrufe in dieser Kategorie), davon 343 bei JbJ (2021 wurden noch 636 dieser Anrufe erfasst), 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, bei dem es um das tatsächliche Anliegen geht. Es braucht einen zweiten oder dritten Anlauf und die Bestätigung, dass die Berater\*innen vertrauenswürdig sind, sich mit einem tatsächlichen Anliegen an sie wenden zu können. Zu den Entwicklungsaufgaben in der

Pubertät gehört auch das Messen an Autoritäten und Mutproben z.B. in der Peergroup. Auch diese Aufgabe haben alternative Kontaktversuche.

## 4 Die Beratungen am KJT und JbJ Potsdam

Aus den eingehenden Anrufen am KJT ergaben sich, wie eben beschrieben, 25% Beratungsgespräche (beim JbJ 35%). 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.

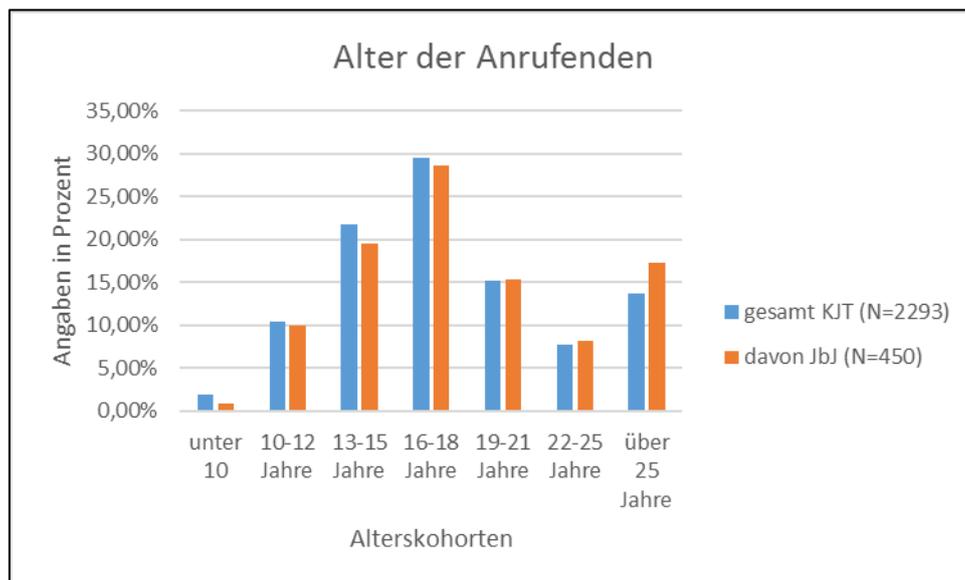


Abbildung 4: Alterskohorten der Anrufenden in Prozent 2022

Die Anrufenden am KJT waren:

- 56% männlich (2021 waren es 54%),
- 43% weiblich (2021 waren es 44%),
- 0% divers (wie 2021),
- 1% nicht zuzuordnen (wie 2021).

Im Projekt JbJ stellt sich die Geschlechteraufteilung wie folgt dar:

- 61% männliche Anrufer (2021 waren es 55%),
- 35% weibliche Anruferinnen, (2021 waren es 44%),
- 0% divers (2021 waren hier 1% eingeordnet),

- 4% nicht zuzuordnen (2021 waren es 1%).

Ein Migrationshintergrund war am KJT bei:

- 52% der Anrufenden nicht vorhanden (2021 waren es 51%),
- 44% unbekannt (2021 waren es 43%),
- 4% vorhanden (2021 waren es 6%).

Im Projekt JbJ verteilte sich dieses Merkmal auf:

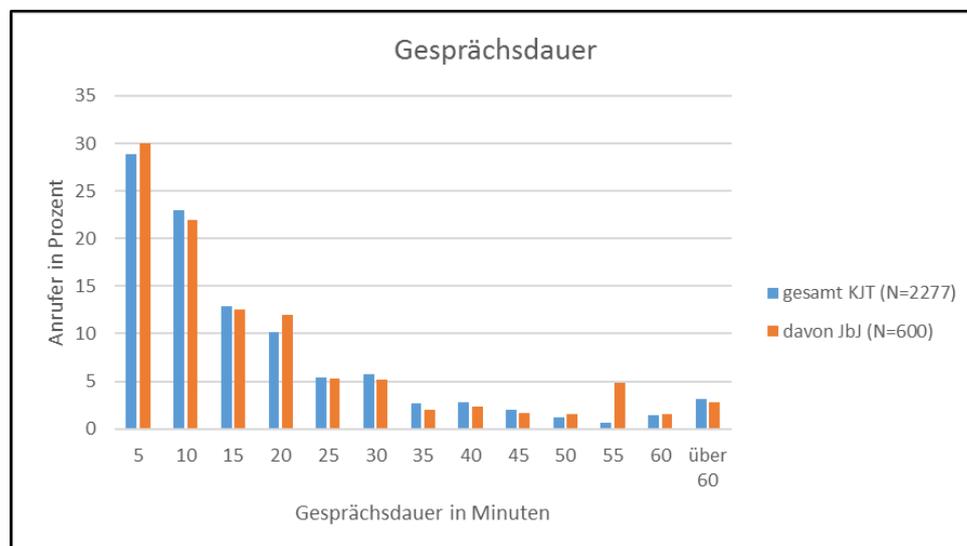
- 22% ohne Migrationshintergrund (waren es 32%),
- 75% nicht zu erkennen (2021 waren es 64%),
- 2% mit Migrationshintergrund (2021 waren es 4%).

## 4.2 Wie lange dauerten die Gespräche?

**Die Häufigkeit der Gesprächsdauer:**

- 62% der Anrufe am **KJT** bis zu 15 Minuten lang (2021 waren es 65%),
- 59% der Anrufe bei **JbJ** bis zu 15 Minuten lang (2021 waren es 65%),
- 3% der Anrufe am **KJT** über 60 Minuten lang (2021 waren es 5%),
- 4% der Anrufe bei **JbJ** über 60 Minuten lang (wie 2021).

Der Abbildung 4 können die detaillierten Angaben entnommen werden.



**Abbildung 5:** Häufigkeit der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer in Minuten 2022

## 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 62% lag das Thema bei der anrufenden Person selbst (JbJ 56%),

- in 17% der Beratungen berichteten die Kinder und Jugendlichen von Problemen mit anderen Kindern und Jugendlichen (JbJ 20%),
- von Schwierigkeiten mit Erwachsenen sprachen beim KJT 21% und beim JbJ 24 %.

In den Abbildungen 6 und 7 ist aufgezeigt, mit welchen Personengruppen die anrufenden Kinder und Jugendlichen Probleme benannten.

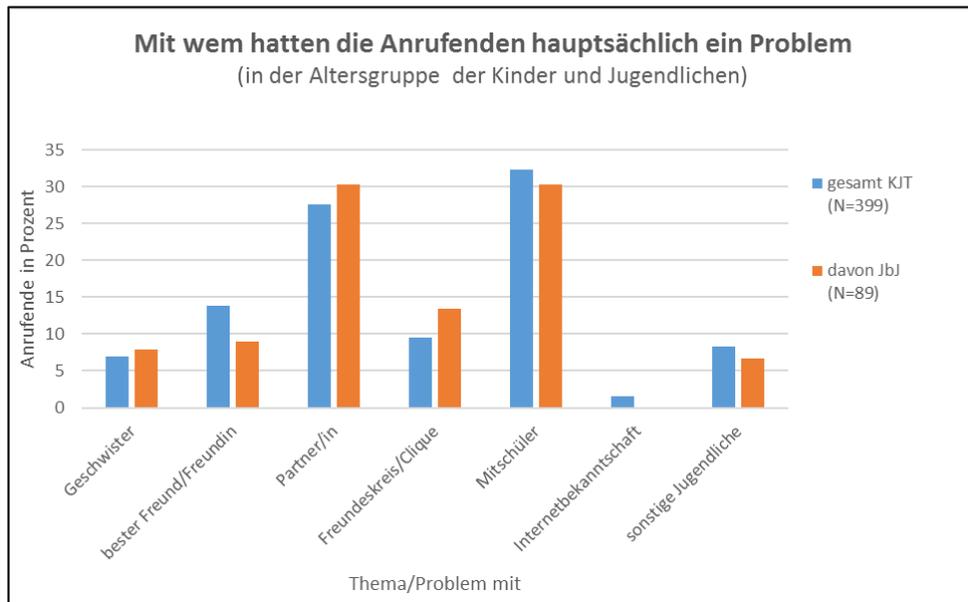


Abbildung 6: Konfliktfelder der Anrufenden mit Gleichaltrigen 2022

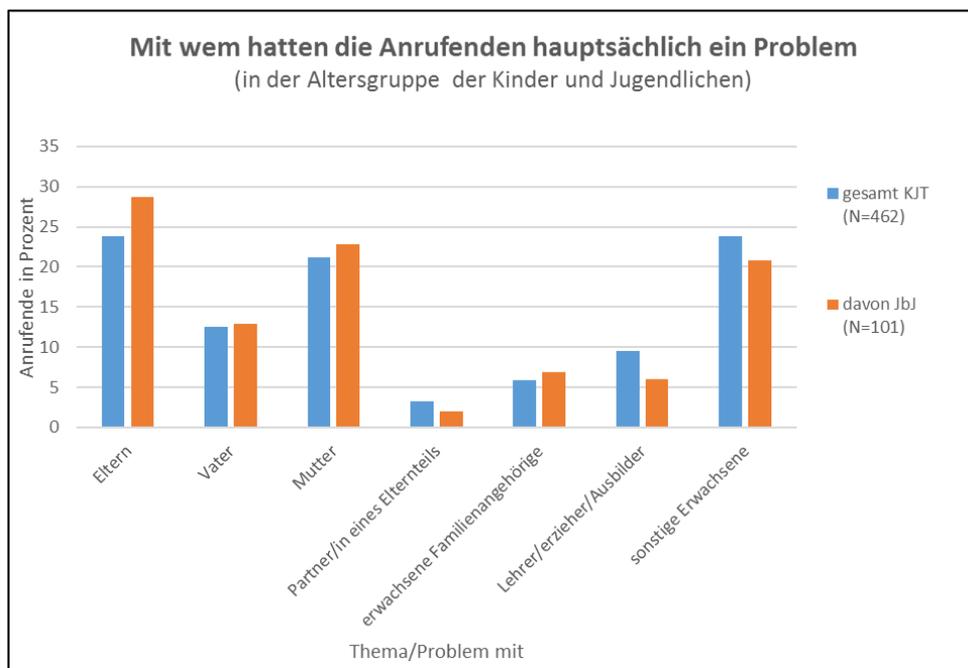
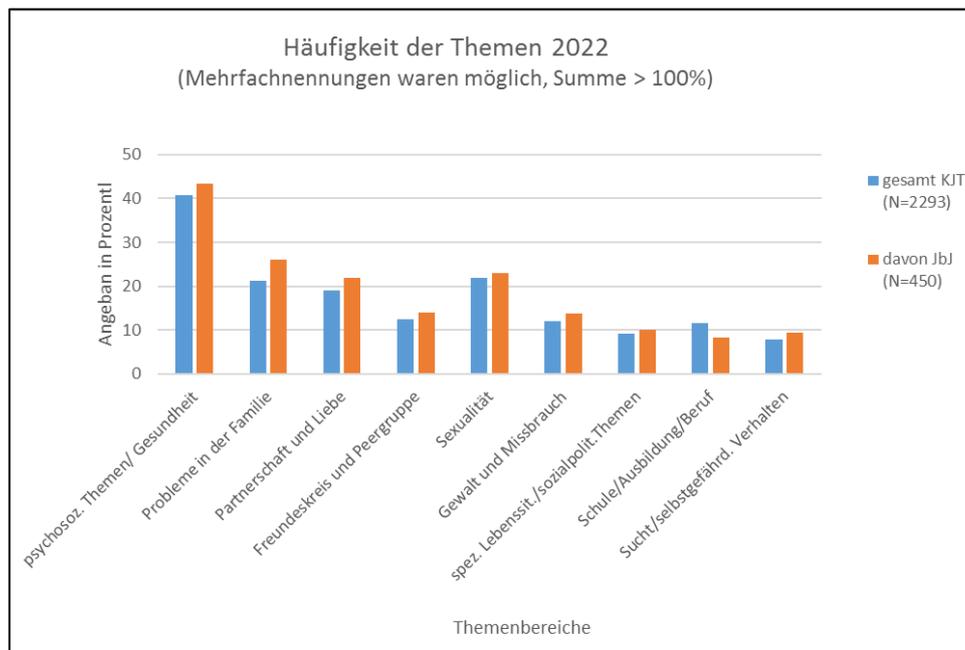


Abbildung 7: Konfliktfelder der Anrufenden mit Erwachsenen 2022

Der Inhalt der Beratungen ist in Abbildung 8 nach der Häufigkeit der Schwerpunkte dargestellt.

Die drei wichtigsten Themenbereiche am KJT und JbJ waren (die Zahlen in der Klammer beziehen sich auf das Jahr 2021):

- psychosoziale Themen und Gesundheit: KJT 40,8% und JbJ 43,3% (2021: KJT 40,2%, JbJ 47,3%),
- Probleme in der Familie: KJT 21,2% und JbJ 26% (2021: KJT 23,8% und JbJ 28,5%),
- Sexualität: KJT 21,9% und JbJ 22,9% (2021: KJT 22,3% und JbJ 19,2%),
- Partnerschaft und Liebe: KJT 19% und JbJ 22,9% (2021: KJT 18,5% und JbJ 21,8%).



**Abbildung 8:** Häufigkeit der Themenbereiche in den Beratungsgesprächen 2022

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 (2022: KJT 11,9% und JbJ 13,8%) nicht zu den drei am häufigsten Genannten gehört, aber dennoch einen großen Anteil an Gesprächen einnimmt. Im Vergleich zu den pandemisch geprägten Vorjahren ist der Redebedarf insbesondere bei JbJ immerhin gesunken (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 2022

	<b>Kinder- und Jugendtelefon (KJT)</b>	<b>Jugendliche beraten Jugendliche (JbJ)</b>
<b>Themenbereich</b>	<b>Häufigste Einzelkategorie in der Rangfolge ihrer Nennung</b>	
<b>Psychosoziale Themen und Gesundheit (KJT N=936; JbJ N=195))</b>	Psychische Probleme (33,8 %)	Psychische Probleme (32,3%)
	Einsamkeit/Isolation (19,8%)	Einsamkeit/Isolation (20,5%)
	Krankheit/Behinderung (18,7%)	Krankheit/ Behinderung (17,9%)
<b>Probleme in der Familie (KJT N=487; JbJ N=117))</b>	Kind-Eltern-Beziehung (50,1%)	Kind-Eltern-Beziehung (59%)
	Verbote, Regeln, Meinungen (23%)	Verbote, Regeln, Meinungen (17,1%)
	Benachteilig./fehlende Unterstützung (13,1%)	Benachteilig./fehlende Unterstützung Trauer/Verlust Familie (beides 8,5%)
<b>Partnerschaft und Liebe (KJT N=436; JbJ N=99)</b>	Kontaktwunsch (25,2%)	Kontaktwunsch (27,3)
	Gestaltung einer Partnerschaft (24,5%)	Gestaltung einer Partnerschaft (25,3%)
	Beziehungskonflikte (22,3%)	Beziehungskonflikte (19,2%)
<b>Freundeskreis und Peergruppe (KJT N=284; JbJ N=63)</b>	Spott/Ausgrenzung Gleichaltrige (29,9%)	Spott/ Ausgrenzung Gleichaltrige (31,7%)
	Streit/Ärger Freundeskreis (26,1%)	Wunsch nach Freund(en) (27%)
	Wunsch nach Freunden (19,7%)	Streit/Ärger Freundeskreis (19%)
<b>Sexualität (KJT N=502; JbJ N=103)</b>	Sexuelle Phantasien (34,7%)	Selbstbefriedigung (30,1%)
	Selbstbefriedigung (24,3%)	Sexuelle Phantasien (23,3%)
	Infos zu Körper/Entwicklung/Sexualität (21,9%)	Sexuelle Praktiken (20,4%)
<b>Gewalt und Missbrauch (KJT N=274; JbJ N=62)</b>	Sexueller Missbrauch (42,7%)	Sexueller Missbrauch (50%)
	Körperliche Gewalt (24,1%)	Körperliche Gewalt (29%)
	Sexuelle Übergriffe (18,2%)	Opfer häuslicher Gewalt (19,4%)
<b>Spez. Lebenssituation/sozialpolitische Themen (KJT N=208; JbJ N=45)</b>	Wohnverhältnisse/Wohnumfeld (28,8%)	Wohnverhältnisse/Wohnumfeld (37,8%)
	Sonstiges Lebenssituation (27,9%)	Sonstiges Lebenssituation (28,7%)
	Zunftsängste (14,9%)	Bildungs- und Arbeitsmöglichkeiten Zukunftsängste (beides 15,6%)
<b>Schule/ Ausbildung/Beruf (KJT N=267; JbJ N=37)</b>	Spott/Ausgrenzung/Mobbing (37,5%)	Spott/Ausgrenzung/Mobbing (48,6%)
	Streit/Ärger mit Mitschülern (13,5%)	Streit, Ärger mit Mitschülern Probleme mit Lehrern Versagensängste (alle drei Themen 13,5%)
	Überforderung/Leistungsdruck (12,4%)	Überforderung/Leistungsdruck (10,8%)
<b>Sucht/selbstgefährdendes Verhalten (KJT N=179; JbJ N=42)</b>	Suizidgedanken/-versuch (29,6%)	Suizidgedanken/-versuch (40,5%)
	Selbstverletzung (28,5%)	Selbstverletzung (31%)
	Drogen/Drogensucht (22,9%)	Drogen/Drogensucht (21,4%)

## 4.4 Was leisteten die Gespräche?

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

- 44% Anregungen zur selbständigen Bewältigung und Hilfe bei der Problemklärung (JbJ 31%),
- 43% emotionale Entlastung ermöglichen (JbJ 52%),
- 11% Unterstützung nicht möglich oder nicht gewünscht (JbJ 14%),
- 3% konkrete Informationsvermittlung (JbJ 4%),
- 42% Empfehlung, sich einer Person aus Familie, Freundeskreis anzuvertrauen (JbJ 52%),
- 23% Empfehlung sich an andere Stellen zu wenden (JbJ 28%)
  - davon 43% Empfehlung an therapeutische und medizinische Hilfen (JbJ 52%),
  - davon 26% Empfehlung, sich an eine/n Vertrauenslehrer\*in zu wenden (JbJ 19%),
  - davon 14% Empfehlung, sich Unterstützung durch das Jugendamt und Polizei, Anwalts- oder Rechtsberatung zu holen (JbJ 14%).

## 5 Mail- und Chatberatung

Innerhalb der Diakonie Onlineberatung<sup>1</sup>, einer Kooperation des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-Schlesische Oberlausitz e.V. und dem Fernsehsender KiKa, sind zur Zeit fünf Berater\*innen des KJT Potsdam aktiv beteiligt. 72 Personen wurden per Mail im Erstkontakt beraten. Aus jedem dieser Erstkontakte können sich bis zu drei Schriftwechsel ergeben, in deren Verlauf Rückfragen und eine kurzzeitig begleitende Beratung möglich sind.

Zusätzlich arbeiteten drei ehrenamtliche Berater\*innen auch für die em@il-Beratung vom Dachverband von Nummer gegen Kummer e.V. 238 Mails wurden 2022 bearbeitet, was 1,8% aller bundesweiten Mails umfasst. 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. ist eine Ehrenamtliche aus Potsdam involviert.

Sehr schambelastete Themen werden in diesem Format angesprochen, die Zielgruppe sind Menschen, denen das Format des Telefongesprächs noch nicht niedrigschwellig genug ist. Diese Möglichkeiten kommen dem aktuellen Kommunikationsverhalten von Kindern und Jugendlichen sehr nahe.

---

<sup>1</sup> [www.diakonie-onlineberatung.de](http://www.diakonie-onlineberatung.de)

## 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.

### 6.1 Fortbildungen

Im Jahr 2022 fand die bereits geplante und organisierte Fortbildung: „Depression bei Kindern und Jugendlichen“ als Ganztagesveranstaltung statt, die bei den Teilnehmenden große Beachtung fand. Daraus ergab sich der Wunsch, konkreter auf das Thema Jugendsuizidalität zu schauen, was im Jahr 2023 ein Fortbildungsschwerpunkt werden wird. Im Herbst konnten wir durch eine Zusatzfinanzierung des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburg dankenswerter Weise zu einem Fortbildungswochenende mit dem Thema: „Meine Oase, was belebt mich“ ins Tagungshaus Kloster Lehnin einladen. Wichtig ist es, stetig auf die Fähigkeiten und Ressourcen zu schauen, die Beratende im Telefonkontext immer wieder fördern und entwickeln müssen. Die Fortbildung half, dieses wieder mehr ins Bewusstsein zu rücken und mit neuer Motivation sowie Stärkung in die kommenden Dienste zu gehen.

Eine ehrenamtliche Beraterin absolvierte die Fortbildung zur E-Mailberaterin, im Rahmen der Onlineberatung von Nummer gegen Kummer e.V.

### 6.2 Supervision

Auch im Jahr 2022 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 werden. Im Januar 2022 wechselten die bestehenden Gruppen in neue Zusammensetzungen. Die Supervision fand dann wieder vorrangig in Präsenz statt. Aus der positiven Resonanz heraus und mit der Erfahrung der letzten Jahre, wurde dennoch eine Online-Supervisionsgruppe beibehalten.

Die ebenfalls ehrenamtlich arbeitenden 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 2022 startete ein neuer Ausbildungskurs mit 12 interessierten Erwachsenen und Jugendlichen, mit einem Wochenende, fünf Samstagen und acht Themenabenden im Rahmen einer 100 Stunden Ausbildung mit verschiedenen Fachreferent\*innen, denen es sehr zu danken gilt für ihre stetige und einsatzbereite Unterstützung.

Der Kurs wurde erfolgreich mit 11 Teilnehmer\*innen beendet, die für den ehrenamtlichen Dienst beauftragt wurden.

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

Zwei feste Termine gibt es, 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.

### 8.1 Neujahrsbrunch

Im Jahr 2022 wurde, aufgrund der Pandemie, anstelle einer Begegnung der Ehrenamtlichen untereinander, ein Neujahrsbrief geschrieben mit Gedanken zur Stärkung sowie einem Rück- und Ausblick.

## **8.2 Beauftragungsgottesdienst 2022**

Die Gestaltung der Beauftragung des neuen Kurses obliegt dem beauftragten Kurs des Vorjahres. Ab März 2022 fanden die Vorbereitungen statt und der Gottesdienst wurde gestaltet.

Die Beauftragung der Teilnehmer\*innen des Ausbildungskurses 2022 wurde am 23.06.2022 in der Evangelisch-Freikirchlichen Kirche feierlich begangen. Es war sehr schön bei Musik und Ansprache die Ehrenamtlichen zu beauftragen, Langjährige zu ehren, Menschen zum Jubiläum 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 die wichtigsten 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 Fortbildungswochenende im Kloster Lehnin finanziert.

Mein Dank gilt, auch im Namen aller Ehrenamtlichen, den Finanzierern und Unterstützern im Jahr 2022, die mit ihren Zuwendungen die wichtige Arbeit des Kinder- und Jugendtelefons Potsdam fördern. Es bleibt in diesen Zeiten ein wichtiges Anliegen, für die Kinder und Jugendlichen am Telefon, aber auch für die ehrenamtlichen Berater\*innen in gewohnter Qualität und Fachlichkeit da zu sein. Auch 2023 wird es neue Herausforderungen geben, damit verbunden ist eine notwendige zusätzliche Finanzierung.

## **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 2022 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 nach einigen Jahren Pause 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 feierte die Hoffbauer-Stiftung ihr 121jähriges Bestehen im Rahmen des Inselfestes, bei dem auch das Kinder- und Jugendtelefon seinen Platz auf dem Inselmarkt fand und über das Angebot informierte sowie Ehrenamtliche akquirierte.

Im Herbst 2022 kam eine junge Journalistin, die einen Nachwuchspreis der Konrad-Adenauer-Stiftung erhielt, auf das KJT zu, um ein Filmportrait über das Kinder- und Jugendtelefon Potsdam zu erstellen. Dieser Film, mit einem Hauptakteur vom Projekt von „Jugendliche beraten Jugendliche“, wurde dann bei dem TV-Sender Alex veröffentlicht.

Darüber hinaus gab es im Rahmen der Ehrenamtssuche Interviews, z.B. von Antenne Brandenburg.

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. So gab es ein konkretes Projekt in einer Oberstufe an einer Potsdamer Schule zum Thema „Klarkommen in schwierigen Zeiten“, in denen die KJT Leitung zwei Unterrichtsstunden mit den Schüler\*innen der 10.-12. Klasse gestaltete. Zum einen zum Thema „Depressionen – wie gehe ich damit um, wenn ich dies bei anderen 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 ihrer Umgebung sowie zu Themen der Jugend und Pubertät, anderen Menschen aus ihrer Umgebung zukommen lassen. Die Zusammenarbeit mit den Schulen wird uns weiterhin ein 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 zu ehrenamtlichen Berater\*innen wurde mit mehreren Beratungseinrichtungen und externen Referent\*innen zusammengearbeitet. So ist die gute

Netzwerkarbeit mit *Chill out e.V.*, Verein zur Förderung akzeptierender Jugend- und Drogenarbeit und mit Parduin, einer Schwangerschaftsberatungsstelle des EJF (Evangelisches Jugend- und Fürsorgewerk) sowie zu einzelnen Fachreferent\*innen weiterer Beratungsinstitutionen ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit.

Die jährliche Mitgliederversammlung des Dachverbandes *Nummer gegen Kummer e.V.*, die Tagung der KJTs und der JbJs konnte in Präsenz stattfinden. 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, bei denen sich die Ehrenamtlichen beider Telefondienste austauschen und begegnen 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.

## 12 Ausblick 2023

Auch im Jahr 2023 ist der Start eines neuen Ausbildungskurses geplant, für interessierte Menschen zwischen 16 und 66 Jahren.

Eine weitere E-Mailberatungsausbildung in Kooperation mit dem KJT Berlin und dem KiKa ist vorgesehen. Die Chatberatung des Dachverbandes wird weiter ausgebaut und an die Standorte gebracht. Zwei hausinterne Fortbildungen sind für das Jahr 2023 geplant:

1. „Jugendsuizidalität“ – zu diesem herausfordernden und bewegenden Thema ist ein Wochenende in einem Tagungshaus geplant, das den Berater\*innen angemessene Gesprächstechniken und eine förderliche Haltung für die Beratung am Telefon mitgibt, um im Gespräch adäquat zu begegnen.
2. „Körperwissen“ – Kinder und Jugendliche haben durch das Internet und andere Quellen viel Zugang zu den Themen der Pubertät. Doch was wissen sie wirklich zu dem, was sich in dieser Zeit alles verändert. Die Fortbildung soll die Ehrenamtlichen schulen, das eigene Körperwissen auszubauen und eine Sprache zu finden, die es möglich macht, vertraulich und angemessen über wesentliche Veränderungen im Jugendalter zu sprechen. Dazu wird eine Tagungsveranstaltung angeboten.

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

Aufmerksam machen möchte ich auf den Herbst 2023 - die Onlineberatung feiert am Standort Potsdam in Kooperation mit dem KJT Berlin und dem Kinderkanal KiKa ihr 15jähriges Bestehen.

Den Themen von Kindern und Jugendlichen werden wir am Telefon weiterhin begegnen. Die Auswirkungen der Pandemie sind immer noch sichtbar und werden die Beratung 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 finanziellen Rahmen, damit die Qualität und die inhaltliche Arbeit gesichert sind.

## 13 Motivation Ehrenamtlicher

Was motiviert Ehrenamtliche, eine Telefonberatungsausbildung beim Kinder- und Jugendtelefon Potsdam zu absolvieren und danach regelmäßig Dienste zu übernehmen sowie Supervision wahrzunehmen? Warum entscheiden Menschen sich dafür (unterschiedlichen Alters, Geschlechts, Generation, beruflicher Ausrichtung), Kindern und Jugendlichen ein Ohr zu leihen, da zu sein, zuzuhören? Was verbinden sie mit diesem Ehrenamt, was hält sie?

Ehrenamtliche des Potsdamer Kinder- und Jugendtelefons und des Projektes „Jugendliche beraten Jugendliche“ antworten...

**L., 55 Jahre, seit 3 Jahren am Telefon Beraterin:** „Die Gespräche sind vielfältig und immer wieder anders. Zuhören, Zeit schenken, unterstützen, Anregungen zur Selbsthilfe geben - das macht für mich die Arbeit am Telefon aus.“

**K., 21 Jahre, seit 2 Jahren am Telefon Beraterin:** „Ich bin beim JbJ, weil jeder Mensch ein Sicherheitsnetz braucht, das im Falle eines Sturzes auffängt und Zuhören genau solch ein Sicherheitsnetz sein kann.“

**D., 58 Jahre, seit 7 Jahren am Telefon Beraterin:** „Ich bin beim KJT weil mich die Themen interessieren, die Kinder- und Jugendliche beschäftigen. Man versteht auch seine eigenen Kinder besser und, durch den thematischen Abstand, relativiert sich Vieles. Nicht zuletzt macht es einfach glücklich, wenn man anderen Menschen - auch anonym am Telefon - helfen bzw. zuhören kann. 😊“

**J., 66 Jahre, seit 3 Jahren am Telefon Beraterin:** „Am Kinder- und Jugendtelefon kann ich meine privaten und beruflichen Erfahrungen nutzen, um Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen aufmerksam zuzuhören, Ideen zu entwickeln, Zuwendung und Ermutigung zu geben und mit einem anderen Menschen gemeinsam ein kleines Stückchen Weg zu gehen.“

**H., 19 Jahre, seit 2 Jahren am Telefon Beraterin:** „Ich bin beim JbJ für die außerordentliche Chance wunderbare Gespräche zu führen, die einem am Ende hoffentlich ein Stück weiterbringen, egal in welche Richtung. :)“

**M., 28 Jahre, seit 2 Jahren am Telefon Berater:** „Ich bin beim Kinder- und Jugendtelefon, weil ich weiß, wie es als Jugendlicher war, in manchen Situationen keinen Ansprechpartner zu haben. Zu verletzlich zu sein, um mit Freunden über bestimmte Themen zu reden. Sich alleine zu fühlen und missverstanden. Ich kann beim KJT zumindest ein paar Jugendlichen in ähnlichen Lagen das Gefühl geben, dass sie gehört und verstanden werden und dass ihre Situationen manchmal nicht so ausweglos sind, wie sie sich anfühlen.“

**H., 51 J, seit 3 Jahren am Telefon Beraterin:** „Ich bin dabei, weil beim KJT junge Menschen anrufen, mit kleinen und großen Problemen oder Sorgen aktiv nach einem Zuhörer und nach Rat suchen und es ein gutes Gefühl ist, dann für sie da zu sein und sie nicht alleine zu lassen.“

**B., 56 Jahre, seit 14 Jahren am Telefon Beraterin:** „Die mündlichen und schriftlichen (Anm.d.Red.: Emailberatung) Begegnungen mit jungen Menschen geben mir das Gefühl, auf eine weitere Art mittendrin in der jetzigen Gesellschaft zu sein. Außerdem freue ich mich immer auf die Supervisionen: ich hätte sonst niemals so unterschiedliche Menschen mit dem Herz am rechten Fleck kennengelernt.“

**V., 68 Jahre:** „seit etwa 10 Jahren bin ich bei der TS und habe noch mal eine Zusatzausbildung für das KJT gemacht. Mich interessiert, was junge Leute bewegt, womit sie sich beschäftigen, was ihre Ängste und Sorgen sind. Ich möchte auf diesem Weg einigen helfen können, für sich eine Lösung zu finden.“

**H., 22 Jahre, seit fast 1 Jahr am Telefon Beraterin:** „Ich bin beim Kinder -und Jugendtelefon, weil es mir Freude bereitet, mit jedem Anruf eine vollkommen neue Herausforderung anzunehmen. Nicht zu wissen, was für eine Person mit welchem Thema anruft und sich dennoch im Laufe des Gesprächs

trotz Anonymität nahe sein zu können und seinen Teil zur ganz individuellen Situation des Anrufers beizutragen.“

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



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