

2023

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

dem Ehrenamtspreis 2023 „Ideenwettbewerb Zukunft Ehrenamt“ des Landes Brandenburg



Inhalt

1	Vorwort	3
2	Der Dachverband und die Projekte – Fakten und Zahlen	5
3	Anrufe und Gesprächsarten – ein Überblick	6
4	Die Beratungen am KJT und JbJ Potsdam	8
	4.1 Die Anrufenden	8
	4.2 Wie lange dauerten die Gespräche?	9
	4.3 Die Anrufenden und Themen in den Gesprächen	10
	4.4 Was leisteten die Gespräche?	13
5	Mail- und Chatberatung	13
6	Fortbildungsangebote und Supervision	14
	6.1 Fortbildungen	14
	6.2 Supervision	14
7	Ausbildung für die Telefonberatung	15
8	Gemeinsame Feste und Zeit für Begegnungen	15
	8.1 Neujahrsbrunch	16
	8.2 Beauftragungsgottesdienst 2023	16
9	Finanzierung	16
10	Öffentlichkeitsarbeit – ein Sichtbarmachen der Ehrenamtsarbeit	17
11	Kooperationen mit anderen Beratungseinrichtungen und Netzwerkarbeit	18
12	Ausblick 2024	18
13	Bewegende Anrufe am Kinder- und Jugendtelefon Potsdam	20

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der Anrufzahlen am KJT in den letzten fünf Jahren	6
Abbildung 2: Art der Anrufe am KJT in Prozent 2022	7
Abbildung 3: Art der Anrufe am JbJ in Prozent 2022	7
Abbildung 4: Alterskohorten der Anrufenden in Prozent 2022.....	8
Abbildung 5: Häufigkeit der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer in Minuten 2022	9
Abbildung 6: Konfliktfelder der Anrufenden mit Gleichaltrigen 2022.....	100
Abbildung 7: Konfliktfelder der Anrufenden mit Erwachsenen 2022.....	100
Abbildung 8: Häufigkeit der Themenbereiche in den Beratungsgesprächen 2022.....	111

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Themenbereiche und Einzelkategorien in den Beratungsgesprächen 2022.....	12
--	----

1 Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

8.674 Anrufe gingen im Jahr 2023 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 Wandels des Klimas und die Veränderungen durch Preissteigerungen sind wiederkehrende Themen am Telefon im Jahr 2023.

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 und Zuhören 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 49 Ehrenamtliche aktiv, davon 12 Jugendliche, die diese wertvolle Arbeit am Telefon übernehmen. Der am längsten ehrenamtlich Mitarbeitende ist seit 2004 dabei. Welche bewegenden Anrufe die Ehrenamtlichen erhalten, können Sie in Kapitel 14 lesen.

Im Sommer wurden 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 werden kann. 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 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 aufgenommen.

Ein besonderer Höhepunkt war die Preisverleihung beim Ideenwettbewerb des Land Brandenburgs zum Thema „Zukunft Ehrenamt“, wo das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ einer der fünf dritten Preise erhielt und eine große Wertschätzung für das ehrenamtliche Engagement aller Mitarbeitenden des Kinder- und Jugendtelefons Potsdam ist für ihre anonyme Telefonberatung, die sonst im Verborgenen stattfindet.

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 2024.

Wir wünschen uns gute Ausblicke für das kommende Jahr, mit mehr sorgenfreien Zeiten, die eine Verarbeitung des täglich Erlebten ermöglichen sowie die Kinder und Jugendlichen in mehr Sicherheit und zum Aufatmen bringen. Dazu möchte das Kinder- und Jugendtelefon Potsdam einen wichtigen Beitrag leisten.

Als besonderen Ausblick: In 2024 feiern wir 25 Jahre Kinder- und Jugendtelefon und 15 Jahre das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ in Potsdam.

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.
- ab 2024 Pilotprojekt Chatberatung, Potsdam ist einer von 7 Standorten, die mit der Ausbildung starten
- 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

- 2023 arbeiteten 37 Erwachsene und 12 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 2024 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 8674 Anrufen (davon bei JbJ 764) hat sich das hohe Niveau des Vorjahresaufkommens gefestigt. Die Entwicklung der Anrufzahlen über die vergangenen fünf Jahre hinweg ist in Abbildung 1 dargestellt.

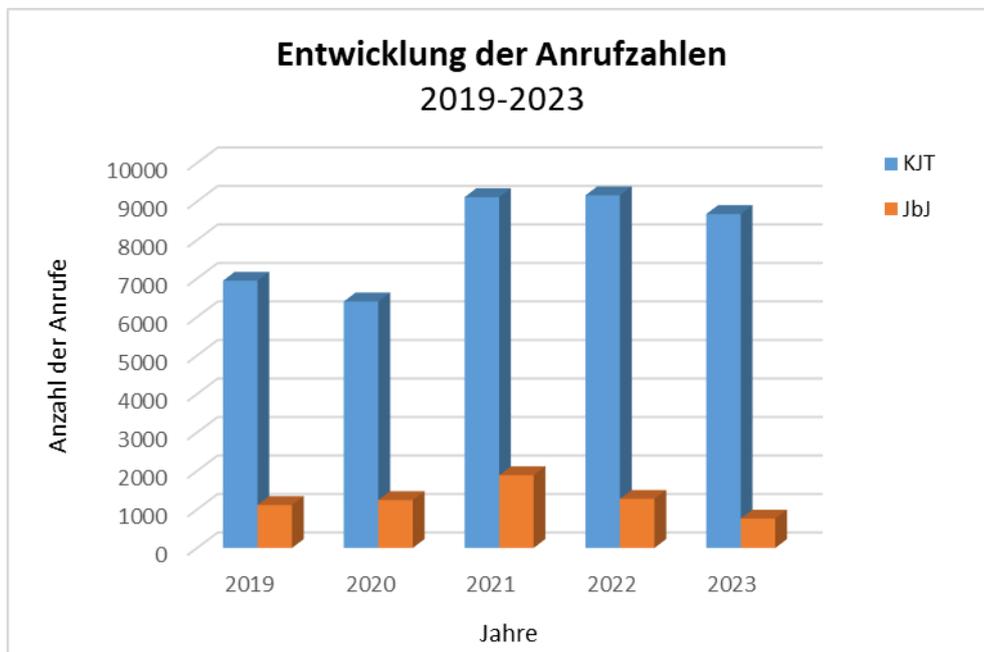


Abbildung 1: Entwicklung der Anrufzahlen am KJT in den letzten fünf Jahren

- Daraus ergaben sich 2.027 Beratungen (das entspricht 23,4% aller Anrufe); davon bei JbJ 295 (das entspricht 38,6% aller Anrufe).
- Das erste Quartal (hier insbesondere der Januar) waren die Monate mit dem höchsten Anruf- und Gesprächsaufkommen am KJT, 2022 waren es Januar, April und Mai. Beim JbJ fielen die meisten Anrufe auf die Monate Februar und Oktober.
- 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 2023 mit einem Anrufaufkommen von 19,1% der Donnerstag.

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 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 2023 angenommenen Anrufe lassen sich, wie in Abbildung 2 und 3 dargestellt, unterteilen in:

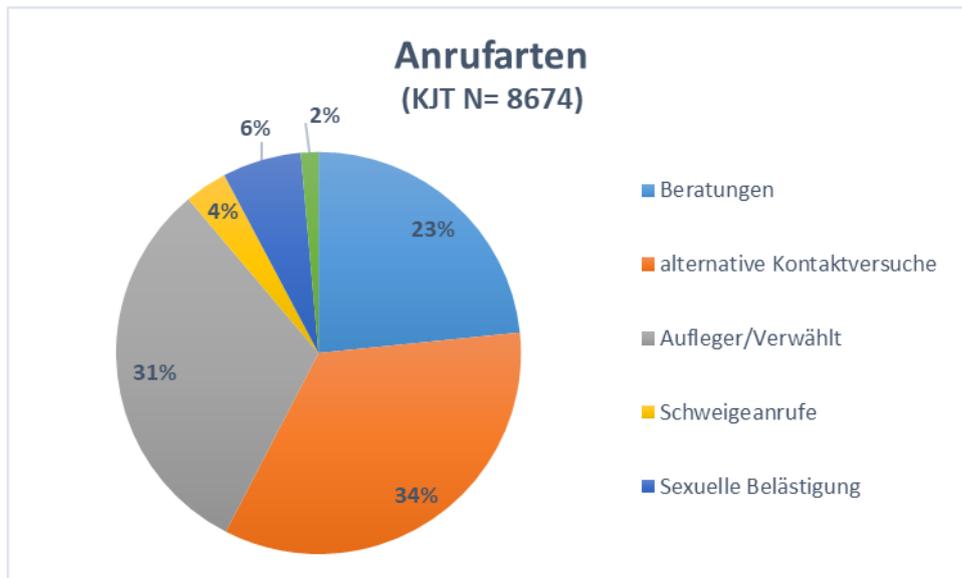


Abbildung 2: Art der Anrufe am KJT in Prozent 2023

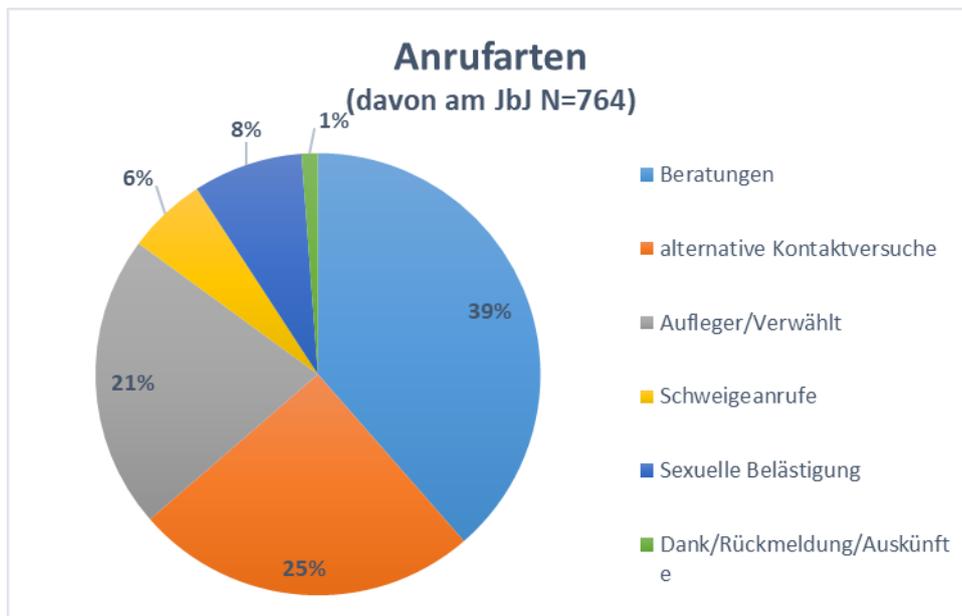


Abbildung 3: Art der Anrufe am JbJ in Prozent 2023

Alternative Kontaktversuche – was genau bedeutet das?

Einen Großteil der Anrufe machen alternative Kontaktversuche aus, wobei deren prozentualer Anteil gegenüber dem Vorjahr gleichgeblieben bzw. beim JbJ leicht gesunken ist. 2967 Anrufe am KJT (2022 waren es 3118 Anrufe (34%) in dieser Kategorie), davon 191 bei JbJ (2022 wurden noch 343 dieser Anrufe (27%) 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, wo 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 gehören die alternativen Kontaktversuche.

4 Die Beratungen am KJT und JbJ Potsdam

Aus den eingehenden Anrufen am KJT ergaben sich, wie eben beschrieben, 23% Beratungsgespräche (beim JbJ 39%). 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.

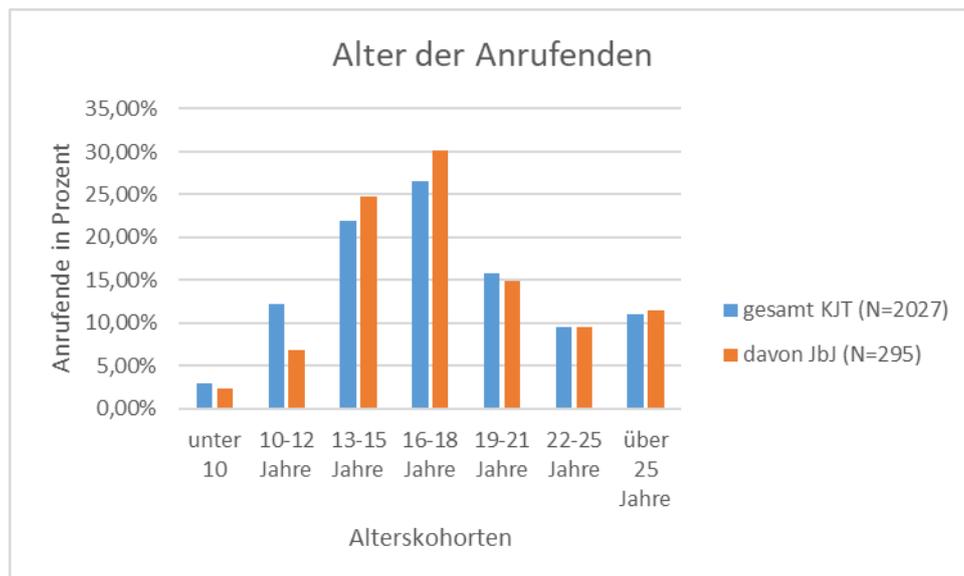


Abbildung 4: Alterskohorten der Anrufenden in Prozent 2023

Die Anrufenden am KJT waren:

- 51,6% männlich (2022 waren es 55,9%),
- 46,6% weiblich (2022 waren es 42,6%),
- 0,3% nonbinär (2022 waren es 0,2%),
- 1,5% nicht zuzuordnen (2022 waren es 1,3%).

Im Projekt JbJ stellt sich die Geschlechteraufteilung wie folgt dar:

- 55,9%% männliche Anrufer (2022 waren es 61,3%),

- 39,3% weibliche Anruferinnen, (2022 waren es 34,7%),
- 0,7% nonbinär (2022 waren hier 0,4% eingeordnet),
- 4,1% nicht zuzuordnen (2022 waren es 3,6%).

Ein Migrationshintergrund war am KJT bei:

- 6,2% vorhanden (2022 waren es 4,2%),
- 41,3% der Anrufenden nicht vorhanden (2022 waren es 52,2%),
- 52,4% unbekannt (2022 waren es 43,5%).

Im Projekt JbJ verteilte sich dieses Merkmal auf:

- 4,1% mit Migrationshintergrund (2022 waren es 2,4%),
- 13,9% ohne Migrationshintergrund (2022 waren es 22,4%),
- 82,0% nicht zu erkennen (2022 waren es 75,1%).

4.2 Wie lange dauerten die Gespräche?

Die Häufigkeit der Gesprächsdauer:

- 61% der Anrufe am **KJT** bis zu 15 Minuten lang (2022 waren es 62%),
- 50% der Anrufe bei **JbJ** bis zu 15 Minuten lang (2022 waren es 59%),
- 2% der Anrufe am **KJT** über 60 Minuten lang (2022 waren es 3%),
- 5% der Anrufe bei **JbJ** über 60 Minuten lang (2022 waren es 4%).

Der Abbildung 4 können die detaillierten Angaben entnommen werden.

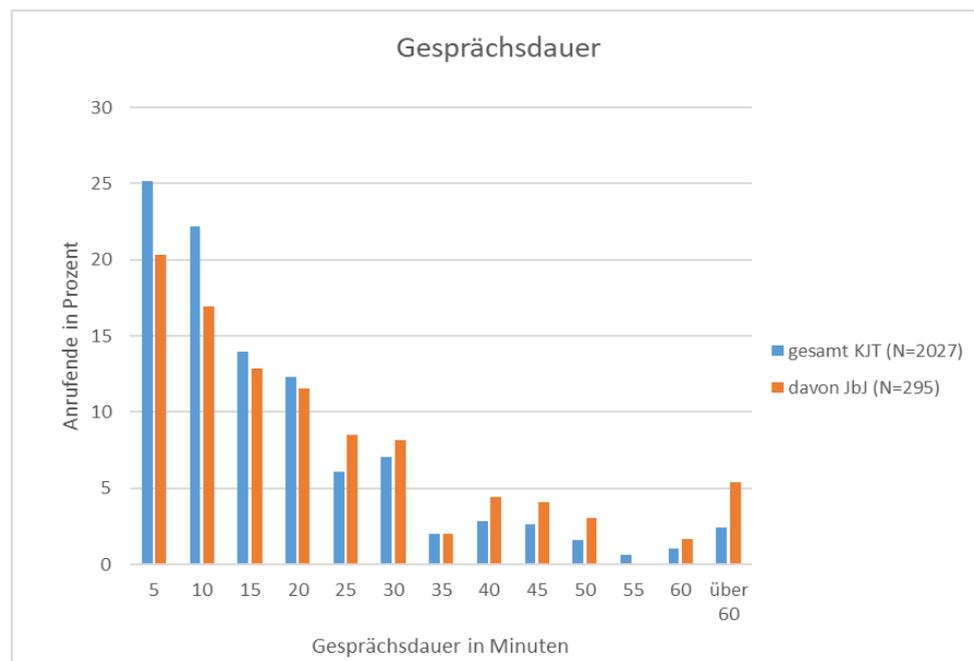


Abbildung 5: Häufigkeit der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer in Minuten 2023

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 65,5% lag das Thema bei der anrufenden Person selbst (JbJ 60,3%),
- in 16,2% der Beratungen berichteten die Kinder und Jugendlichen von Problemen mit anderen Kindern und Jugendlichen (JbJ 18,3%),
- von Schwierigkeiten mit Erwachsenen sprachen beim KJT 18,3% und beim JbJ 21,4 %.

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

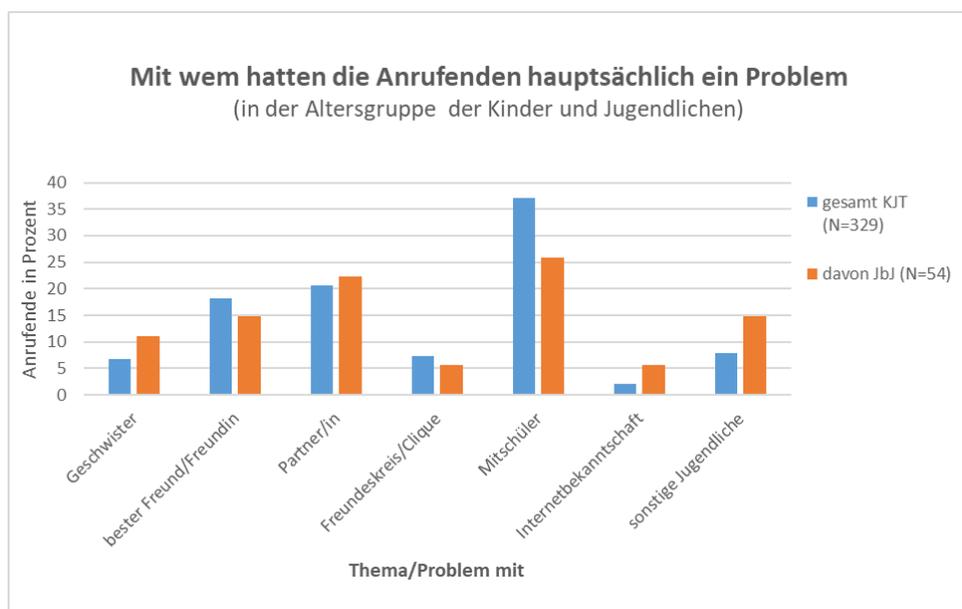


Abbildung 6: Konfliktfelder der Anrufenden mit Gleichaltrigen 2023

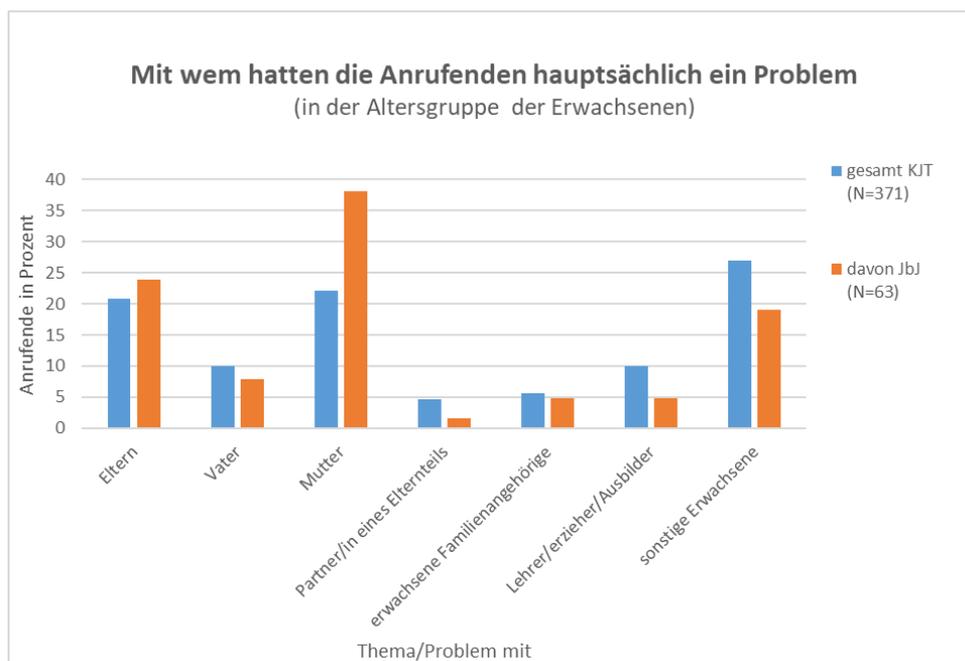


Abbildung 7: Konfliktfelder der Anrufenden mit Erwachsenen 2023

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

Die drei wichtigsten Themenbereiche am KJT und JbJ waren):

- psychosoziale Themen und Gesundheit: KJT 44,8% und JbJ 49,1% (2022: KJT 40,8%, JbJ 43,3%),
- Probleme in der Familie: KJT 22,2% und JbJ 27,4% (2022: KJT 21,2% und JbJ 26%),
- Sexualität: KJT 18,8% und JbJ 22,0% (2021: KJT 21,9% und JbJ 22,9%),
- Partnerschaft und Liebe: KJT 19,8% und JbJ 20,6% (2021: KJT 19% und JbJ 22,9%).

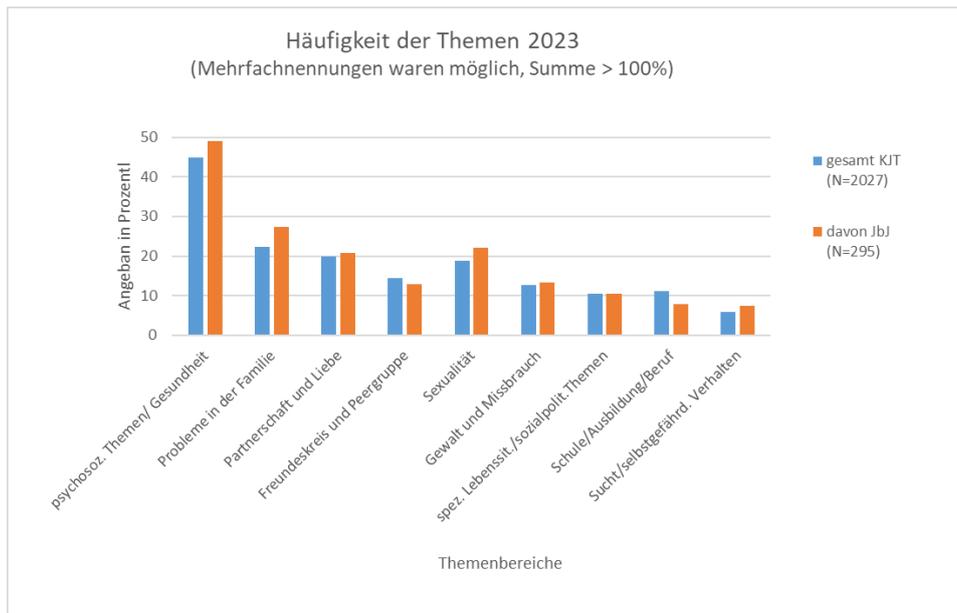


Abbildung 8: Häufigkeit der Themenbereiche in den Beratungsgesprächen 2023

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 2023

	Kinder- und Jugendtelefon (KJT)	Jugendliche beraten Jugendliche (JbJ)
Themenbereich	Häufigste Einzelkategorie in der Rangfolge ihrer Nennung	
Psychosoziale Themen und Gesundheit (KJT N=909; JbJ N=145)	Psychische Probleme (33,2 %)	Psychische Probleme (22,8%)
	Krankheit/Behinderung (19,7%)	Einsamkeit/Isolation (22,1%)
	Einsamkeit/Isolation (19,6%)	Krankheit/ Behinderung (17,2%)
Probleme in der Familie (KJT N=452; JbJ N=81)	Kind-Eltern-Beziehung (48,7%)	Kind-Eltern-Beziehung (42%)
	Verbote, Regeln, Meinungen (25,2%)	Verbote, Regeln, Meinungen (19,8%)
	Benachteilig./fehlende Unterstützung (15,7%)	Benachteilig./fehlende Unterstützung (12,3%)
Partnerschaft und Liebe (KJT N=403; JbJ N=61)	Liebeskummer (25,6%)	Kontaktwunsch (32,8%)
	Kontaktwunsch (23,8%)	Liebeskummer (23%)
	Gestaltung einer Partnerschaft (21,6%)	Gestaltung einer Partnerschaft (18%)
Freundeskreis und Peergruppe (KJT N=292; JbJ N=38)	Streit/Ärger Freundeskreis (27,4%)	Streit/Ärger Freundeskreis (42,1%)
	Spott/Ausgrenzung Gleichaltrige (24,7%)	Sonstiges Freundeskreis/Peer (21,1%)
	Wunsch nach Freunden (16,4%)	Spott/ Ausgrenzung Gleichaltrige (18,4%)
Sexualität (KJT N=382; JbJ N=65)	Sexuelle Phantasien (32,2%)	Sexuelle Praktiken (29,2%)
	Sexuelle Praktiken (20,9%)	Sonstiges Sexualität (24,6%)
	Selbstbefriedigung (20,4%)	Infos zu Körper/Entwicklung/Sexualität (20%)
Gewalt und Missbrauch (KJT N=255; JbJ N=39)	Sexueller Missbrauch (29,4%)	Sexueller Missbrauch (35,9%)
	Körperliche Gewalt (28,2%)	Körperl. und psych. Gewalt (beides 23,1%)
	Sexuelle Übergriffe (23,1%)	Sexuelle Übergriffe (15,4%)
Spez. Lebenssituation/sozialpolitische Themen (KJT N=211; JbJ N=31)	Sonstiges Lebenssituation (33,6%)	Sonstiges Lebenssituation (32,3%)
	Wohnverhältnisse/Wohnumfeld (23,2%)	Wohnverhältnisse/Wohnumfeld (25,8%)
	Bildungs- und Arbeitsmöglichkeiten (18%)	Sicherheit im Internet (16,1%)
Schule/ Ausbildung/Beruf (KJT N=225; JbJ N=23)	Spott/Ausgrenzung/Mobbing (32%)	Streit, Ärger mit Mitschülern Spott/Ausgrenzung/Mobbing (beides 26,1%)
	Streit/Ärger mit Mitschülern (19,6%)	Sonstiges Schule/Ausbildung (21,7%)
	Probleme mit Lehrern (15,6%)	Überforderung/Leistungsdruck (10,8%)
Sucht/selbstgefährdendes Verhalten (KJT N=120; JbJ N=22)	Suizidgedanken/-versuch (29,2%)	Suizidgedanken/-versuch Selbstverletzung Magersucht/Bulimie (alle drei 18,2%)
	Selbstverletzung (23,3%)	Drogen/Drogensucht Rauchen (beides 13,6%)
	Drogen/Drogensucht (16,7%)	Alkohol Kaufsucht Spielsucht (alle drei Themen 9,1%)

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):

- 42% Anregungen zur selbständigen Bewältigung und Hilfe bei der Problemklärung (JbJ 26,8%),
- 41,6% emotionale Entlastung ermöglichen (JbJ 53,9%),
- 13,5% Unterstützung nicht möglich oder nicht gewünscht (JbJ 15,3%),
- 2,9% konkrete Informationsvermittlung (JbJ 4,1%),
- 35% Empfehlung, sich einer Person aus Familie, Freundeskreis anzuvertrauen (44 52%),
- 20% Empfehlung sich an andere Stellen zu wenden (JbJ 24%)
 - davon 43% Empfehlung an therapeutische und medizinische Hilfen (JbJ 48,5%),
 - davon 21,2% Empfehlung, sich an eine/n Vertrauenslehrer*in zuwenden (JbJ 14,7%gleichauf mit Polizei, Anwalt, Rechtsberatung),
 - davon 17,8% Empfehlung, sich an andere Beratungsstellen/Hilfen zu wenden (JbJ 16,2%).

5 Mail- und Chatberatung

Innerhalb der Diakonie Onlineberatung¹, 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. 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 *Nummer gegen Kummer e.V.* 399 Mails wurden 2023 bearbeitet, was 2,79% 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.

¹ www.diakonie-onlineberatung.de

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.

6.1 Fortbildungen

Durch die zusätzliche Förderung des Landes konnte ein intensives Fortbildungswochenende für engagierte Ehrenamtliche angeboten werden. Der Schwerpunkt dieser Fortbildung waren die Selbstfürsorge und Stärkung der Motivation sowie die Qualitätssicherung in der Gesprächsführung.

Im Rahmen der Angebote von *Nummer gegen Kummer e.V.* nahmen viele Ehrenamtlichen an den bundesweiten Fortbildungen teil, z.B. zum Thema: „Ich will, dass das aufhört...“ – Erste Hilfe bei Stress im Netz.

Ein Schwerpunkt der Fortbildungsarbeit lag in diesem Jahr auch in den Workshops mit Schüler*innen. So waren zwei Ehrenamtliche und die Leiterin im Potsdamer Leibniz-Gymnasium zum Gesundheitstag *Mental Health*, um ein Workshop für interessierte 10. Klässler zu schaffen. Es ging um Austausch, Ideensammlung und Anwendung verschiedener Beratungsansätze in Form von Rollenspielen. Darüber hinaus gab es zahlreiche Infos für die Schulklassen und Giveaways, die auch nachhaltig an die Möglichkeit beim Kinder- und Jugendtelefon anzurufen, erinnern.

6.2 Supervision

Auch im Jahr 2023 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 und auch zusätzliche Angebote durch MBS-Zusatzförderung angeboten werden.

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 2023 startete ein neuer Ausbildungskurs mit 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 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

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.

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 2023 fand wieder eine Begegnung in Präsenz statt, mit Zeit für Gedanken zur Stärkung sowie einem Rück- und Ausblick und gemeinsamem Essen in großer Runde.

8.2 Beauftragungsgottesdienst 2023

Die Gestaltung der Beauftragung des neuen Kurses obliegt dem beauftragten Kurs des Vorjahres. Ab März 2023 fanden die Vorbereitungen statt und der Gottesdienst wurde vielfältig gestaltet.

Die Beauftragung der Teilnehmer*innen des Ausbildungskurses 2023 wurde am 06.07.2023 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 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 Fortbildungswochenende im Kloster Lehnin finanziert.

Mein Dank gilt, auch im Namen aller Ehrenamtlichen, den Finanzierern und Unterstützern im Jahr 2023, 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 2024 wird es neue Herausforderungen geben, damit verbunden ist eine notwendige zusätzliche 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 2023 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 Inselfest der Hoffbauer-Stiftung und das Diakoniefest auf Hermannswerder statt, bei denen auch das Kinder- und Jugendtelefon seinen Platz auf den Inselmärkten fand und über das Angebot informierte sowie Ehrenamtliche akquirierte.

Darüber hinaus gab es im Rahmen der Ehrenamtssuche Interviews, z.B. von Radio Potsdam.

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 Parduin in Brandenburg, 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 fand Online 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, 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.

12 Ausblick 2024

Auch im Jahr 2024 ist der Start eines neuen Ausbildungskurses geplant, für interessierte Menschen zwischen 16 und 66 Jahren.

Die Chatberatung des Dachverbandes wird an die Standorte gebracht, Potsdam wird als Pilot mitwirken und einen ersten eigenen Chatberatungsausbildungskurs anbieten. *Lesen und Schreiben* ist dem Angebot *Hören und Sprechen* ein weiteres wichtiges Medium, um noch mehr Kinder und Jugendliche zu erreichen, die eher das digitale Medium nutzen und noch anonym in der Beratung bleiben möchten.

Drei hausinterne Fortbildungen sind für das Jahr 2024 geplant:

1. „**Jugendsuizidalität**“ – zu diesem herausfordernden und bewegenden Thema ist eine Tagesveranstaltung geplant, die den Berater*innen ein Repertoire an Gesprächstechniken und

eine förderliche Haltung für die Beratung am Telefon mitgibt, um dem im Gespräch adäquat und unterstützend zu begegnen.

2. Ein Abend zur **„Sexualisierten Gewalt am Telefon – Erkennungs- und Abgrenzungsmöglichkeiten“**

„Ein bis zwei Kinder pro Schulklasse sind allein in Deutschland von sexualisierter Gewalt betroffen.“

Woran ist sexualisierte Gewalt erkennbar? Wie gehen Täter*innen gezielt vor? Wie kann ich die Kinder und Jugendlichen am Telefon stärken? Und welche Haltung ist notwendig, um selbst grenzwahrend zu beraten? Ziel dieses Abends ist es, Handlungsoptionen aufzuzeigen und das eigene Tun zu reflektieren.

3. **„Arbeitsweisen und Unterstützungsmöglichkeiten des Jugendamts“** – zwei Abende dazu in Anlehnung an die Gespräche mit Kindern und Jugendlichen am Telefon, um eine Zusammenarbeit zu ermöglichen und den Anrufenden Mut zu machen, sich mit ihren Anliegen dorthin zu wenden, um Unterstützung zu empfangen.

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 des Nummer gegen Kummer e.V. und andere wichtige Portale.

Aufmerksam machen möchte ich auf den Herbst 2024 – Wir feiern 25 Jahre KJT Potsdam und 15 Jahre das dazugehörige Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“. Dazu wird es einen Festakt und eine Feier geben, um das Engagement der Ehrenamtlichen zu würdigen.

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 finanziellen Rahmen, damit die Qualität und die inhaltliche Arbeit gesichert sind.

13 Bewegende Anrufe am Kinder- und Jugendtelefon Potsdam

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

Ehrenamtliche des Potsdamer Kinder- und Jugendtelefons und des Projektes „Jugendliche beraten Jugendliche“ erzählen von ihren bewegendsten Anrufen aus den letzten Jahren:

H. seit 18 Jahren Beraterin

Es gibt viele bewegende Anrufe, mir gelingt es nicht, die Top-Position zu besetzen. Ich denke an junge Männer, die kurz vor ihrem Coming-Out stehen und nicht wissen, wie sie ihr Schwulsein ihrem Umfeld erklären sollen - und erleichtert reagieren, dass sie das (jetzt) gar nicht müssen. An Menschen, die ein Gefühl von Ungerechtigkeit verspüren und zuerst im Gespräch abtasten wollen, wie es sich damit verhält und ob ihr Bauchempfinden verlässlich ist.

K. seit 1 Jahr Beraterin

Ich schreibe hier nicht meinen bewegendsten Anruf, weil es mir am Herzen liegt, dass auch Scherzanrufe bewegend sein können.

Eine Gruppe von mehreren Jungen rief mich an, vielleicht 10 Jahre alt, und sie bestellten Pizza. Wir überlegten ausgiebig, was da drauf soll und ob wir das mit Döner kombinieren können, ich gab meine Wünsche auch noch an und es war ein lustiges Durcheinander. Als klar war, dass der Anruf jetzt nicht weiter gehen konnte, riefen sie TSCHÜÜS, UND LIEB HABEN BITTE! Ich versicherte ihnen, sowasvon, legte auf und war tief bewegt und beglückt.

J. seit 19 Jahren Berater

Ich habe leider kein Gespräch mehr konkret im Kopf, aber ich finde es wichtig einmal zu sagen, dass egal wie klein oder wie unerträglich groß die Schmerzen unserer Anrufer oder Anruferinnen sind, für mich das aller wichtigste ist, dem oder derjenigen zu vermitteln, dass er oder sie das aller wichtigste in diesem Moment, in dieser Zeit des Telefonats sind und meine Zeit in diesem Moment nur dafür reserviert ist, egal wie gut unsere Tipps sind, unsere Lösungsansätze und unsere Möglichkeit direkter Hilfe. Ich glaube das unser da sein, unsere Aufmerksamkeit und unser Willen den Anrufer ernst zu nehmen, egal wie das Anliegen ist, das aller wichtigste ist und ich höre das aus sehr vielen Gesprächen heraus, dass nicht nur ich das so sehe 😊

K. seit 14 Jahren Beraterin

Mir blieb lange im Kopf:

„Ein 14jähriges Mädchen wünscht sich mehr Zeit, Zuwendung und Liebe von ihrer alleinerziehenden Mutter. Sie verzichtet aber zugunsten des neuen Freundes der Mutter darauf, weil sie weiß, dass ihre Mutter ohne Mann unglücklich und kaum überlebensfähig wäre.“

Was Kinder alles für ihre Eltern tun..... Ich war erschüttert.

P. seit 3 Jahren Beraterin

Anruf eines jungen Mädchens, 15 Jahre, die in den Freund ihres Bruders verliebt ist. Sie weiß nicht, ob er ihre Gefühle erwidert und traut sich auch nicht, ihn daraufhin anzusprechen. Hinzu kommt noch ein Problem mit ihrer besten Freundin, der sie sich nun auch nicht anvertrauen will, aus Angst nicht ernstgenommen zu werden. Außerdem hat sie auch Angst vor einer Enttäuschung.

L. seit 7 Jahren Beraterin

Ein Mädchen ruft an, gerade in der Absicht sich selbst zu verletzen, da die Umstände zu Hause nicht anders zu ertragen sind. In einem sehr langsamen Gespräch (mit vielen Pausen) schafft sie es, die Klinge wegzulegen - für heute.

Es bewegt mich sehr zu erleben, wenn jemand für dich da ist und bei dir bleibt, lässt sich die Welt für einen Moment verändern.

K. seit 2023 Beraterin

Mein bewegendster Anruf als Ehrenamtliche des KJT betraf ein junges Mädchen, welches von ihren Eltern zur Prostitution gezwungen wurde. Das besagte minderjährige Mädchen wurde seit ihren frühesten Kindestagen zur Prostitution gezwungen. Mittels Initiierung ihrer Eltern wurde sie jedes Wochenende in ein, ausschließlich mit älteren Männern gefülltes, Bordell gefahren. So grausam, hilflos und schrecklich die Ausgangssituation ist und das Gefühl hinterlassen mag, als telefonische anonyme Hilfe nichts Greifbares tun zu können, umso spürbarer ist, dass das Telefon für solche Inhalte und Nöte genutzt werden kann und wird. Somit als erste Hilfe und Ankerstelle für Probleme jeglicher Art gilt und entsprechend den Grundstein für eine spätere grundlegende und übergreifende Hilfe und Unterstützung bilden kann.

D. seit 9 Jahren Beraterin

Ich erinnere mich an einen sehr jungen Anrufer: einen 5-jährigen Jungen, der sich große Sorgen machte, weil er zwei Väter hatte und nicht wie seine Freunde Mutter und Vater. Ich gab ihm zu verstehen, dass er sich doch glücklich schätzen kann mit zwei Menschen, die ihn lieben. Viele Kinder von getrennten Eltern leben bei nur einem Elternteil. Zudem hatte er auch noch eine wunderbare Oma. Ich konnte förmlich hören, wie der kleine Junge aufatmete, weil ich so viel Positives aus ihm herauslocken konnte (tolle Unternehmungen, Abenteuer etc. mit seinen Vätern).

Ich weiß nicht, ob es mein bewegendster Anruf war, aber er hat mich sehr berührt.

F. seit 5 Jahren Berater

Ich erinnere mich an ein Gespräch mit einem 16jährigen Mädchen, das mich wirklich sehr berührt hat.

Sie rief an und sie sagte gleich zu Beginn, dass sie nicht so viel reden könne, weil Sie Schmerzen habe. Sie hat Leukämie und man könne nichts mehr machen. Sie war sehr emotional und wirkte sehr geschwächt. Wir haben etwa 25 Minuten telefoniert und ich habe versucht sie etwas aufzumuntern beziehungsweise ihr zuzuhören, aber hatte am Ende das Gefühl, dass es hätte besser laufen können.

Ich habe schon viele Gespräche auch schwere Thematiken gehabt, aber bei dem Anruf dachte ich das erste Mal - puh. Ich fühlte mich etwas überfordert beziehungsweise wusste nicht so richtig, was ich sagen kann um ihr zu "helfen".

Z. seit 2023 Beraterin

Ein Kind erzählte mit schwacher aber mutiger Stimme, dass wenn er sterben würde in den Regenbogen käme- dort wo es warm und schmerzfrei ist. An anderen Tagen berichtete er über sehr starke Schmerzen, Schmerzen die mit seiner schweren Krankheit zusammenhängen. Trotzdem ist da eine Leichtigkeit-Spiele mit anderen Kindern, Rollen auf einem Skaterbrett; so wie ein ganz normales Kind, dass nur manchmal, wenn die Schmerzen es nicht in Ruhe lassen zum Telefon greift. Für mich war diese Zuversicht von ihm, in den Regenbogen kommen zu werden und die Selbstverständlichkeit mit der er über sein Sterben geredet hat, oder seine Freude beim Erzählen aufregender Geschichten, sehr berührend.

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

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