

Von Spaßanrufen und echten Sorgen

Porträt | Nicht nur in der TGS Gütersloh hat Kollege Mehmet Karali (38) ein offenes Ohr für sein Gegenüber. In seiner Freizeit leitet er ehrenamtlich das Kinder- und Jugendtelefon in Bielefeld. Der WIR berichtet er von den Herausforderungen bei der „Nummer gegen Kummer“.

akl Langeweile, Mobbing, Liebeskummer – diese Themen begegnen Mehmet Karali in seiner ehrenamtlichen Arbeit häufig. „Vor allem das Problem der Ausgrenzung hat zugenommen. In Zeiten von Social Media ist es ganz einfach, jemanden zum Beispiel aus einer WhatsApp- oder Facebook-Gruppe zu löschen. Bei den Betroffenen hinterlässt das Spuren“, schildert der Kollege nur eine von vielen Sorgen, mit denen sich Kinder und Jugendliche an die „Nummer gegen Kummer“ wenden. Dann ein offenes Ohr zu haben, die Probleme ernst zu nehmen und Lösungswege aufzuzeigen, darauf kommt es in seiner Arbeit beim Kinder- und Jugendtelefon Bielefeld an. Knapp acht Jahre ist es her, dass der Kollege aus der TGS Gütersloh eine ehrenamtliche Aufgabe suchte. „Eigentlich wollte ich mit Senioren arbeiten, doch dann las ich einen Zeitungsartikel über die Arbeit des Kinderschutzbundes.“ 60 Stunden, jeweils an den Wochenenden, investierte Mehmet Karali daraufhin in die Ausbildung zum Berater des Kinder- und Jugendtelefons (KJT). Vermittelt wurden ihm Gesprächstechniken und Grundkenntnisse systemischer Beratung ebenso wie Entwicklungspsychologie sowie der Umgang mit speziellen Problemfeldern wie Sucht, Gewalt oder Misshandlung.

Schwierige Helfersuche

Inzwischen leitet Mehmet Karali das Kinder- und Jugendtelefon in Bielefeld. „Die Arbeit am Telefon musste ich dadurch reduzieren. Alle vier Wochen übernehme ich aber noch für zwei Stunden einen Dienst“, so der



Mehmet Karali in den Räumen des Kinderschutzbundes in Bielefeld

Kollege, dessen Hauptaufgabe es nun ist, die Arbeit des 15-köpfigen Teams zu koordinieren. Einsatzpläne erstellen, Ausbildung und Hospitationen organisieren sowie Pressearbeit – all das steht nun auf seiner Tagesordnung. Genügend ehrenamtliche Helfer zu finden, um die Telefondienste von 14 bis 20 Uhr abzudecken, ist nicht einfach. „In letzter Zeit haben sich viele Ehrenamtliche umorientiert, zum Beispiel betreuen sie jetzt Flüchtlinge“, sagt Karali. 13 Frauen und zwei Männer zählt sein Team aktuell. „Ich glaube, Kindern fällt es leichter, sich Frauen anzuvertrauen. Es gibt zwar auch Jungen, die nach einem männlichen Gesprächspartner

fragen, doch manchmal habe ich auch das Gefühl, sie legen auf, wenn sie eine Männerstimme hören.“ So sind es auch die Kolleginnen, die in Telefonaten bislang schon mit schwerwiegenden Missbrauchsfällen konfrontiert wurden. Das ist zum Glück selten. Mehmet Karali hat das in seiner Zeit beim KJT erst einmal erlebt. Ein Kind hatte im Gespräch mit einer Beraterin gesagt: „Hol mich ab.“ Daraufhin sei es dann mithilfe der Ämter wegen sexueller Gewalt aus der Familie geholt worden. Die Möglichkeiten, in solchen Situationen aktiv einzuschreiten, sind jedoch begrenzt. „Wir dürfen nur im Auftrag des Kindes handeln. Polizei oder Jugendamt

können wir erst einschalten, wenn das Kind zustimmt und die nötigen Auskünfte gibt“, erklärt Karali. Denn die Nummer ist anonym und kostenlos. „Das führt leider dazu, dass unsere Telefonseelsorgerinnen manchmal selbst Belästigungen ausgesetzt sind. Manche Männer rufen nur an, um eine Frauenstimme zu hören.“

Mit „Pizza-Anrufen“ testen

Auch die hohe Zahl von Spaßanrufen ist zuweilen ein Motivationsdämpfer für das ehrenamtlich tätige Team. 426.294 Anrufe zählte die „Nummer gegen Kummer“ im Jahr 2016 bundesweit. Aus rund 112.000 entwickelten sich echte Beratungsgespräche, in denen intensiv über Probleme und Themen der Kinder und Jugendlichen gesprochen wurde. Die übrigen Anrufe waren „Aufleger“ (20 Prozent) und ein großer Teil „anderweitige Kontaktversuche“ (41 Prozent). Auch diese Anrufe – etwa der Klassiker „Hallo, ich möchte eine Pizza bestellen“ – gehören dazu. „Wir gehen locker damit um und erklären den Kindern, dass die Leitung dadurch für andere belegt ist, die echte Probleme haben. Meist verlaufen die Gespräche freundlich und humorvoll.“ Denn auch diese Anrufe können wichtig sein. Zum einen zeigen sie, dass die Nummer bekannt ist, und zum anderen entscheiden sie vielleicht darüber, ob sich ein Jugendlicher später mit einem ernsthaften Anliegen wieder an das KJT wendet. Herauszuhören, ob eine Geschichte wahr ist oder nicht, auch das gehört zur Kunst der Beratung. „Wenn uns etwas ausgedacht vorkommt, fragen wir genauer nach, achten auf Wider-

sprüche.“ Sind die Kinder aber gut vorbereitet, so sei es schwierig, sie zu enttarnen, gibt Mehmet Karali zu. Die „echten“ Momente sind es, die ihn in seiner Arbeit anspornen. „Es hilft den Kindern schon, wenn wir einfach nur zuhören.“ Gerade Jugendliche, die Langeweile haben, riefen häufiger an. „Ein geistig eingeschränktes Mädchen meldet sich immer wieder, um von ihrem Liebeskummer und anderen Alltagsorgen zu berichten.“ Einmal im Monat wird das Team von einer Psychologin und Suchtberaterin in verschiedenen Themenbereichen geschult. Zudem besucht es regelmäßig Fortbildungen, etwa in interkultureller Kommunikation. Unterstützt wird das KJT vom Kinderschutzbund und durch Spenden, auf die es angewiesen ist. Darum ist auch die Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiger Baustein von Mehmet Karalis Arbeit. „Es gibt Phasen, in denen ich denke, dass ich der Leitungsaufgabe zeitlich nicht gerecht werde. Doch die telefonische Beratung werde ich auf jeden Fall beibehalten.“

Helfen

116111 – die „Nummer gegen Kummer“ ist für Kinder und Jugendliche bundesweit anonym und kostenlos von montags bis samstags zwischen 14 und 20 Uhr erreichbar. Für dieses und weitere Projekte ist der Deutsche Kinderschutzbund auf Spenden angewiesen. Mehmet Karali freut sich über Spenden für den Ortsverband Bielefeld: www.dksb-bielefeld.de/helfen.html