

INFOFON (089) 1215000

Das Münchner Informations- und Beratungsangebot von Jugendlichen für Jugendliche. Täglich von 18.00 bis 22.00 Uhr. www.1215000.de

20 JAHRE ...ein Grund zum Feiern!

INFOFON, das Münchner Informations- und Beratungsangebot von Jugendlichen für Jugendliche, wird 20 Jahre alt. Diese Tatsache alleine wäre schon Grund genug, um zu feiern, doch INFOFON steht für vieles mehr als nur für anonyme, unmittelbare und kompetente Beratung auf Augenhöhe.

Ca. 400 junge Münchnerinnen und Münchner absolvieren bislang die INFOFON-Ausbildung, und leisteten in den vergangenen 20 Jahren über 32.000 Beratungen zu den unterschiedlichsten Themen. Dabei half INFOFON, wo es nur konnte: Auf der Suche nach der letzten S-Bahnverbindung genauso wie nach einer Notunterkunft, einem WG-Zimmer, einem Ausbildungs- oder Studienplatz, einer Mobbingberatungsstelle oder schlicht nach dem besten Gürkenschäler zum Muttertag.

Die INFOFON-Jugendlichen stellen sich Tag für Tag, Monat für Monat, Jahr für Jahr allen jugendrelevanten Themen, und tun das hervorragend, wie wir finden. Dies sollte vielleicht die größte Motivation sein, einen Glückwunsch auszusprechen und einen Dank an die vergangenen, aktuellen und die kommenden Generationen, die sich ehrenamtlich engagieren und Gleichaltrigen ihr Ohr leihen, zuhören, beraten und eben helfen, wo sie können. Nicht umsonst wählen wir diesmal eine „Klatschpappe“ als Medium, um dieses tolle Projekt vorzustellen. Und nun... viel Spaß beim Lesen, Falten und hoffentlich... Feiern :-)



KONZEPT

Die Arbeit von INFOFON basiert auf Ansätzen der Jugendarbeit und Jugendhilfe, die mit den Begriffen Peer-Education, Empowerment und Partizipation beschrieben werden. All das wird in diesem Projekt in konkrete Maßnahmen umgesetzt. Dabei wird versucht, persönliche Ressourcen zu erkennen, sowohl ihre eigenen als auch die der Ratsuchenden.

Zudem werden alle grundsätzlichen Entscheidungen immer mit den Jugendlichen getroffen. Durch die Vereinsstruktur mit fünf jugendlichen Vorständen, wird die Partizipation dauerhaft gesichert. Das Handlungskonzept Empowerment stellt den Jugendlichen das Werkzeug für ein eigenverantwortliches Lebensmanagement zur Verfügung, welches wiederum den Ratsuchenden weitervermittelt werden kann.

Mitbestimmung und Teilhabe sind ein wichtiges Merkmal des Konzepts von INFOFON. Die interne Arbeit wird deswegen in möglichst allen Bereichen von Jugendlichen gestaltet und von ihnen mitverantwortlich übernommen. Das bedeutet, dass sie sich selbstständig um ihren Arbeitsbereich kümmern, diesen organisieren und gestalten, wobei durch bestehende Strukturen die Absprache und Rückkoppelung mit den anderen Jugendlichen und den hauptamtlichen Mitarbeiter*innen gewährleistet wird.

Gerade wegen der strukturell verankerten Partizipation der Jugendlichen am Projekt und wegen der Niedrigschwelligkeit, die sich durch den Peer-Ansatz in Kombination von Information und Beratung ausdrückt, hat INFOFON auch nach 20 Jahren bundesweit Vorbildcharakter.



AUSBILDUNG

Seit zwanzig Jahren stellt die INFOFON-Ausbildung das Rüstzeug für die tägliche Beratungsarbeit, und bereitet die jugendlichen Beraterinnen und Berater darauf vor, den stetig wachsenden Anforderungen kompetent, empathisch und zuverlässig zu begegnen. Und seit zwanzig Jahren bildet das INFOFON-Team gemeinsam mit Referentinnen und Referenten aus spezialisierten Einrichtungen in München, aber auch mit Honorarkräften und einigen erfahrenen Jugendlichen, immer wieder neue junge Menschen für die Telefon- und Onlineberatung aus.

Auch wenn durch die Jahre ein Ausbildungskonzept entstanden ist, das auf einem soliden Grundgerüst an Themen und Methoden basiert, bleibt es jederzeit beweglich, flexibel und offen für Neues. So werden die Themen bei der Konzeptentwicklung gemeinsam mit den Jugendlichen reflektiert, überprüft und an die jugendkulturellen- und gesellschaftlichen Entwicklungen angepasst. Neue Schwerpunkte bei den Beratungsthemen werden genauso berücksichtigt, wie die Veränderungen der Lebenswelten der Jugendlichen.

Ein knappes halbes Jahr dauert die Ausbildung bei INFOFON und soll den Jugendlichen eine akzeptierende, tolerante und offene Grundhaltung vermitteln. Dabei werden die künftigen INFOFONerinnen und INFOFONer für alle beraterrelevanten Themen sensibilisiert. Jedoch sollen die Jugendlichen keine Therapeuten*innen oder Sozialpädagogen*innen ersetzen, sondern viel mehr einen ersten, leicht zugänglichen Kontakt auf Augenhöhe anbieten. Sie sind die ersten Ansprechpartner und bilden in schwierigen Fällen eine Brückenfunktion zu spezialisierten Einrichtungen.

Dafür müssen sie wissen, wann eine professionelle Hilfe nötig ist und wie, wo, wann und vor allem wer in München weiterhelfen kann. Außer der Altersbegrenzung von 16 bis 21 Jahren, gibt es grundsätzlich keine Einstellungskriterien.

Ob sich jemand für die Beratungstätigkeit eignet, und sich in dieser Rolle wohl fühlt, stellt sich meist schon während der Ausbildung heraus. Wer sich entscheidet zu bleiben, lernt im Laufe der Jahre sehr viel, und entwickelt dabei einiges mehr, als nur seine Beratungskompetenz weiter.

TELEFONDIENTST

Die INFOFON-Hotline (089) 121 5000 ist jeden Tag erreichbar. 365 Tage im Jahr. Auch an Weihnachten und in der Silvesternacht. Immer von 18:00 bis 22:00 Uhr. An manchen Abenden glühen die Leitungen. An anderen klingt es gar nicht. Im einen Jahr sind die meisten Anrufe in den dunklen Wintermonaten. Und schon im nächsten Jahr klingt das Telefon am meisten in den Sommerferien. Der Telefondienst bei INFOFON ist daher immer anders. Kein Abend wie der gestrige. Kein Anruf wie der nächste.

Der abendliche Telefondienst wird von zwei Jugendlichen bedient. Bestenfalls weiblich und männlich, sofern es der Dienstplan zulässt. Begleitet und unterstützt werden sie dabei vom sogenannten Hintergrunddienst. Die Hintergrunddienste sind Sozialpädagogen*innen oder Psychologen*innen. Alle Mitwirkenden bei INFOFON sind ehrenamtlich tätig und erhalten eine Aufwandsentschädigung.

Für das Beratungs-Team beginnt der Telefondienst um viertel vor sechs. Erstmal ankommen. Den Abend vorbereiten. Vielleicht schon mal das Nudelwasser aufsetzen, für später. Aber am wichtigsten: Protokolle checken! Was waren die Themen der letzten Tage? Welche Fragen? Welche Antworten? Denn so manche Anrufer*innen melden sich gerne nochmal. Und bei rund 30 Jugendlichen, die bei INFOFON ehrenamtlich tätig sind, sitzt natürlich jeden Abend jemand anderes am Hörer. Immer auf dem Laufenden sein, heißt auch zu wissen, wo in München gerade was los ist. Also den Veranstaltungskalender zurechtlegen und die einschlägigen Szeneforen durchforsten.

Bei etwa acht Anrufen oder Onlineanfragen pro Abend ist vorher nie klar, ob es ein kurzes Informationsgespräch wird oder eine mehrstündige intensive Beratung. Die Themenpalette ist dabei immer sehr bunt gemischt. Manche Fragen können auch nicht immer sofort beantwortet werden, dann wird nachrecherchiert.

Zwischendurch gibt es mit den Kollegen*innen einen kleinen Abendsnack, bevor es wieder klingelt oder die nächste Chatberatung auf info4mux anklopft. Zum Glück steht heute kein Putzdienst im Plan. Das heißt: Bis zum Dienstschluss um 22:00 Uhr, wenn die Computer runtergefahren werden, und sich die Bandansage einschaltet, gibt es bestimmt noch den ein oder anderen ruhigen Moment zum Ratschen oder zum Vorbereiten des nächsten Infostandes.

Wieviel Taschengeld steht mir zu?

Gibt es in München noch günstige Wohnungen? Meine Freundin wird von ihrem Vater geschlagen. Wie kann ich ihr helfen?

Kann ich mit Elli sprechen?

Darf ich mit 16 schon einen Partyraum mieten? Und wenn ja: Wo?

Studium oder doch Ausbildung?

Meine beste Freundin hat ein Drogenproblem. Wie kann ich ihr helfen?

Mein Vater ist jeden Abend betrunken. Ist das normal?

Wo kann ich neue Leute in München kennenlernen?

Wie komme ich nach Hause?

Wo gibt es behindertengerechte Einrichtungen?

Kann ich meinen Ausbildungsbetrieb wechseln?

Wo krieg ich die Bafög-Anträge her?

Ich weiß nicht mehr weiter. Könnt ihr mir helfen?

Wisst ihr was ein Monopteros ist?

Ich pack' die Schule nicht. Was soll ich tun?

Ich will mit dem Rauchen aufhören, aber wie?

Wo kann ich mich auf AIDS testen lassen?

Hab ich 'ne Essstörung?

Kann man noch irgendwo streamen?

Was ist dieses Interrail?

Wie kann ich bei Mädels punkten?

Wo ist denn der G-Punkt?

Ist Containern in München legal?

Darf ich wählen gehen?

Was kann ich gegen Mobbing tun?

Wie komm ich von zuhause weg?

Wie soll ich sagen, dass ich sie mag?

Was soll ich nach dem Abi machen?

Bin ich auch schwul?

Wann fängt eigentlich die Auer Dult an?

Wo kann ich denn in München Blut spenden gehen?

Wo gibt's die geilsten Cevapcici?

Wie überstehe ich die Abi Prüfungen?

Ist Amazon oder Netflix besser?

Wo kann man in München vegan essen gehen?

Hab' ich Depressionen?

Wie kann ich bei euch mitmachen?

Hilft mir Infofon bei jedem Thema?

Welche Apotheke hat jetzt noch offen?

Wie werde ich Nonne?

Wie geht Selbstbefriedigung?

Welche Band spielt heute im Theatron?

Kennt ihr einen Dolmetscher?

Wer seid ihr eigentlich?

20 Jahre INFOFON

Wir danken euch für die vielen Gespräche und euren Support.

HINTERGRUNDDIENST

Unsere ehrenamtlichen Hintergrunddienste sind Sozialpädagogen*innen oder Psychologen*innen und arbeiten hauptberuflich in unterschiedlichen Münchner Institutionen und Einrichtungen, wie Sozialbürgerhäusern, Azuro, KIBS, Kinderschutz e.V. oder dem Jugendinformationszentrum. Diese verschiedenen Professionen aus Jugendschutz, Familientherapie, Wohnungshilfe oder Schulpsychologie sichern und ergänzen die fachliche Vielfalt des Beratungsangebots.

Der Hintergrunddienst hat am Abend die Aufgabe, die jugendlichen Telefonberater*innen zu begleiten und zu unterstützen. Dies bezieht sich von der Strukturierung der Arbeitsabläufe während eines Dienstes, über die Mithilfe bei der Suche nach Daten und Informationen bis hin zur Hilfestellung bei problematischen Anrufen.

Während eines Beratungsgesprächs via Telefon oder Chat ist der Hintergrunddienst immer anwesend und kann bei Bedarf Tipps und Ergänzungen einbringen oder sogar direkt in das Gespräch einbezogen werden. Der anschließende gemeinsame Austausch zwischen dem Hintergrunddienst und den Telefonberater*innen für Feedback und Reflexion, gehört zur Nachbereitung eines jeden Beratungsgesprächs.

VEREIN

Mit der Initialisierung des Projekts INFOFON wurde 1997 auch der Verein Infofon e.V. gegründet. Als anerkannter Träger der Kinder- und Jugendhilfe verantwortet der Infofon e.V. das Projekt INFOFON und das Kooperationsangebot info4mux.

Die Mitglieder setzen sich aus den Reihen der ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen von INFOFON zusammen. Um die Jugendlichkeit des Vereins zu bewahren, endet die ordentliche Mitgliedschaft mit dem 27. Lebensjahr. Partizipation gilt bei INFOFON auf allen Ebenen. Die Jugendlichen werden an allen Prozessen und Entscheidungen beteiligt und vertreten sich und ihre Interessen selbst. Dies ist nicht nur gewünscht, sondern konzeptionell festgelegt, und für das Bestehen des Vereins unbedingt notwendig.

Hierfür bilden ca. 20 Mitarbeiter*innen zwischen 16 und 24 Jahren den Kern der Einrichtung. Sie engagieren sich alle im Beratungsdienst und etwa drei Viertel der Gesamtgruppe sind Mitglieder im Verein. Die fünf Vorstände werden bei der jährlichen Mitgliederversammlung demokratisch gewählt. Wählen und kandidieren dürfen nur ordentliche Mitglieder. Somit ist das höchste Organ des Vereins stets in jugendlicher Hand.

Der Vorstand steht in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung. Denn die Geschäftsführung des Vereins ist zugleich die Einrichtungsleitung von INFOFON, die mit zwei halben Stellen besetzt ist. Sie trägt die Verantwortung für die gesamte Verwaltung, das Personal, alle pädagogischen Aufgaben und die Organisation der Ausbildung zum Beratungsdienst.

CHRONIK

1996 Vorgespräche, Erstellung der Projektgruppe, Bedarfserhebung durch das Stadtjugendamt München

1997 Pilotphase vom 1. – 31. August. Auswertung und Dokumentation mit Perspektivenentwicklung. Vorbereitung der nächsten Pilotphase. Gründung des Infofon e.V.

1998 Start der zweiten Pilotphase mit der 2. Ausbildungsrunde für neue Jugendliche und Ausweitung des Telefonangebotes auf Beratung.

Beschluss der Weiterführung von INFOFON im Kinder- und Jugendhilfeausschuss im Mai.

Wiederaufnahme des Telefondienstes Information und Beratung im Juli, befristet bis September. Mit anschließender Verlängerung bis Dezember und Februar 1999. Start der dritten Ausbildungsrunde.

1999 Nach einer weiteren Verlängerung bis Dezember und der 4. Ausbildungsrunde folgt die Aufnahme in die Regelförderung KJHA. Unbefristete Weiterführung des Telefondienstes tägl. 17.00 – 22.00Uhr

2003 Kooperation mit Kids-Hotline. INFOFON steigt in die Onlineberatung ein.

2004 INFOFON gewinnt ein Stipendium von „Start social“ und bekommt in Berlin die Urkunde als eines der 27 besten Projekte in Deutschland verliehen.

INFOFON leistet einen Beitrag zur Haushaltskonsolidierung der Stadt München mit dem Ergebnis: Etatkürzungen und Kooperation mit dem Jugendinformationszentrum.

2005 Aufgrund der Förderungskürzung wird das Angebot auf täglich vier Stunden verkürzt und die Verwaltungsstelle gestrichen.

INFOFON nimmt feierlich im Münchner Rathaus den „Förderpreis für humanitäres Engagement“ der Freimaurerloge München und Südbayern entgegen.

2007 INFOFON und JIZ richten „info4mux“ ein, das Onlineangebot für Münchner Jugendliche.

2012 Zwölf jugendliche Mitarbeiter*innen bekommen die Urkunde „München dankt“ von Oberbürgermeister Christian Ude überreicht.

2015 INFOFON nimmt an den Förderprogrammen Think Big und Think Bigger (2016) der Telefónica Stiftung und der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung teil.

2016 INFOFON repräsentiert die Vielfalt der Münchner Jugendarbeit auf der InterCity Youth Conference in Mailand.

2018 Mit über 40 Anmeldungen ist die Ausbildungsrunde 2018 die größte seit Beginn.

INFOFON feiert sein 20-jähriges Jubiläum im Feierwerk Orange House mit Ehrengästen, Freunden*innen und Kooperationspartner*innen.

INFOFON

Information und Beratung

von Jugendlichen für Jugendliche

täglich von 18.00 bis 22.00 Uhr

Hotline **(089) 121 5000**

Chat **www.info4mux.de**

Bei INFOFON sprichst du immer mit anderen Jugendlichen. Wir hören zu, beraten, vermitteln und informieren. Egal, welches Thema oder welche Frage. Du bleibst dabei immer anonym. Wir können weder deine Telefonnummer sehen, noch fragen wir dich nach deinem Namen. Alles was du uns erzählst bleibt unter uns.

Wenn du lieber chatten statt telefonieren möchtest, kannst du uns auch online auf **www.info4mux.de** erreichen. Der Einzelchat ist jeden Abend von 19.30 bis 21.30 Uhr erreichbar. Du kannst uns auch außerhalb der Öffnungszeiten eine Frage schicken. Wir geben dir innerhalb von 24 Stunden eine Antwort. Sowohl für den Chat als auch für die Einzelberatung musst du dich auf info4mux registrieren und anmelden. Deine Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt, und du bist auch hier anonym.

Wir hören uns.

MITMACHEN

Bei INFOFON kannst du ehrenamtlich als Telefon- und Onlineberater*in arbeiten. Für dein Engagement erhältst du von Infofon e.V. eine Aufwandsentschädigung.

Die Voraussetzung für den Beratungsdienst ist die erfolgreiche Teilnahme an der INFOFON-Ausbildung. Die Ausbildungsrunde startet jedes Jahr im Februar/März und dauert bis Ende Juli. Zum Beginn der Ausbildung musst du mindestens 15 Jahre alt sein. Zum Abschluss der Ausbildung erhältst du ein Zertifikat und kannst sofort in den Beratungsdienst einsteigen.

Wenn du Fragen zur Ausbildung hast oder dich gleich dafür anmelden möchtest, kannst du uns eine E-Mail schreiben oder uns einfach anrufen.

Anmeldung & Infos
Vereins-Büro (Mo-Mi)
Hotline (18-22 Uhr)

team@1215000.de
(089) 189 50 79 18
(089) 121 5000



INFOFON

121 5000

INFOFON 1215000
ist ein Projekt von:

Infofon e.V.

Rupprechtstr. 29
80636 München

(089) 189 50 79 17
team@1215000.de

www.1215000.de
www.info4mux.de

info4mux

In Kooperation mit dem
Jugendinformationszentrum.

Gefördert von der
Landeshauptstadt München.

JiZ
JUGEND
INFORMATIONEN
ZENTRUM
MÜNCHEN

Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Geschäftsführung
Ernest Hodžić
Thomas Grashe

Vorstand
Magdalena Bauer
Susanne Falk
Leonie Lin
Johannes Nothelfer
Fabian Rühl

Hintergrunddienst
Mona Baghdad
Hanna Beck
Elena Giorgis
Alexander Krigkos
Sophie Krigkos
Nadja Leone
Miriam Probst
Martha Schaller
Jennifer Sescu
Sophia Stauer
Rita Wolf

Wir danken...
allen Mitarbeitern
& Mitarbeiterinnen,
Kooperationspart-
ner*innen, allen
Freunden*innen und
Unterstützer*innen.
Ein besonderer Dank
geht an unsere Anrufer
und Anruferinnen.