

# DOKU ME NTAT ION



**INFO  
FON**

**121 5000**



# VORWORT

# INHALT

Probleme in der Schule, keine Ahnung was nach dem Abi passiert, Liebeskummer oder auch Stress mit der Familie, das können alles Themen sein, die uns Jugendliche verbinden und uns tagtäglich beschäftigen. Genau solche Anfragen erreichen uns regelmäßig. Aber was genau INFOFON ist und was Themen bei INFOFON sind, wird in der folgenden Dokumentation noch geklärt.

Was uns zu INFOFON gezogen hat, ist die Neugier und die Bereitschaft, etwas zu Problemlösungen beizutragen, die Jugendliche wie uns beschäftigen. In den Ausbildungseinheiten haben wir uns Antworten auf komplexe Alltagssituationen und zwischenmenschliche Fragen erhofft, bei denen es natürlich schwierig ist, konkrete Antworten zu finden. Auch die eindrucksvolle Schilderung des Konzeptes „INFOFON“ durch Tom und Ernest waren ein Einflussfaktor, der uns überzeugte und von der Realität wurden wir nicht enttäuscht.

Nicht nur hinsichtlich der Arbeit, sondern auch hinsichtlich der Arbeitsatmosphäre mit interessierten und engagierten Einzelpersonen, bildete sich eine Gemeinschaft, die nach der Ausbildung auch in der Gruppe der älteren Generation INFOFON aufgenommen und integriert wurde.

Gerade diese Atmosphäre schafft einen Rahmen in dem so schwierige Themen, wie sie hier bei INFOFON behandelt werden, auf akzeptierende junge Menschen treffen, die sich mit Engagement und Wohlwollen für die Probleme anderer einsetzen.

Wir merken vor allem, dass es uns allen darum geht, anderen jungen Menschen eine Hilfestellung zu ermöglichen und diesen auch Unterstützung in den jeweiligen Fragen mitzugeben, auch wir lernen durch jeden einzelnen Anruf dazu und erfahren dadurch etwas über uns selbst.

Also ruft zahlreich an und viel Spaß mit der folgenden Dokumentation.

Euer Vorstand  
 Johannes, Lea, Lovis, Marie und Sanne

- 04 WAS IST INFOFON?
- 04 INFOFON IST EINE GUTE IDEE
- 08 EIN ABEND BEI INFOFON
- 09 INFO4MUX
- 10 STATISTIK
- 12 AUSBILDUNG
- 15 AM TELEFON BEI INFOFON
- 16 HINTERGRUNDDIENST
- 17 CHRONIK
- 18 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT
- 20 20 JAHRE INFOFON
- 21 PRESSESPIEGEL
- 22 IMPRESSUM

# WAS IST INFOFON?

**INFOFON ist das Münchner Informations- und Beratungsangebot von Jugendlichen für Jugendliche. Hier bekommen junge Menschen täglich von 18 bis 22 Uhr Antworten auf Fragen aller Art sowie Rat und Hilfe in schwierigen Lebenssituationen, oder einfach nur ein Ohr, das zuhört.**

**INFOFON ist telefonisch über die Hotline (089) 121 5000 und über das Onlineberatungsportal [www.info4mux.de](http://www.info4mux.de) erreichbar.**

**Für die Bearbeitung dieser Anfragen werden die jungen Telefonberater\*innen intensiv geschult. Bevor die Jugendlichen ans Telefon dürfen, müssen sie eine 80-stündige Ausbildung zu verschiedenen Schwerpunktthemen mit praktischen Einheiten und mehrere Hospitationen absolvieren.**

**Das INFOFON-Team setzt sich zusammen aus etwa 40 Jugendlichen zwischen 16 und 25 Jahren und zehn sozialpädagogischen/psychologischen Fachkräften, die sie während ihres Telefondienstes unterstützen. Durch diesen sogenannten Hintergrunddienst besteht für die Jugendlichen stets die Möglichkeit, ein Gespräch abzugeben, wenn es ihnen über den Kopf wächst, wenn sie nicht mehr weiterwissen und vor allem zur Nachbesprechung und Reflektion der stattgefundenen Beratungsgespräche.**

**Also, INFOFON – Information und Beratung von Jugendlichen für Jugendliche – 365 Tage im Jahr, täglich 18 bis 22 Uhr unter (089) 121 5000 und auf [www.info4mux.de](http://www.info4mux.de). Unmittelbar. Anonym. Vertraulich.**

**Bei uns wird jede Anfrage ernst genommen. Was wir nicht wissen, kriegen wir raus!**

**Wir hören uns!**

Die Arbeit von INFOFON basiert auf Ansätzen der Jugendarbeit und Jugendhilfe, die schlagwortartig mit den Begriffen „Peer-Education“, „Empowerment“ und „Partizipation“ beschrieben werden. All das wird in dieser Einrichtung in konkrete Maßnahmen umgesetzt. Der peer-educative Ansatz wird durch den Einsatz der Jugendlichen für andere Jugendliche gewährleistet.

Das Handlungskonzept „Empowerment“ stellt den Jugendlichen das Rüstzeug für ein eigenverantwortliches Lebensmanagement zur Verfügung, welches wiederum den Nutzern-Anrufer\*innen weitervermittelt werden kann. Partizipation gilt bei INFOFON auf allen Ebenen. Die Jugendlichen werden an allen Prozessen und Entscheidungen beteiligt und müssen sich und ihre Interessen selbst vertreten. Bei INFOFON ist die Partizipation der Jugendlichen nicht nur gewünscht, sondern konzeptionell festgelegt und für das Bestehen dieser Einrichtung unbedingt notwendig.

Die interne Arbeit wird deswegen in möglichst allen Bereichen von jugendlichen Mitarbeiter\*innen 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 sein soll.

Als Organisationsform wählte INFOFON den Verein und so gründeten Jugendliche im Dezember 1997 den Verein Infofon e.V., der sich ausschließlich aus jugendlichen Mitgliedern zusammensetzt. Der jugendeigene Verein ist als Träger einerseits die formale Grundlage, andererseits soll durch die Vereinsstruktur sowohl der Einfluss der Jugendlichen auf die Gestaltung der Einrichtung, als auch auf die Leitung dauerhaft gesichert sein.

Dadurch wird sowohl die Transparenz der Vorgänge in Verwaltung und Organisationsabläufen als auch die Mitbestimmung der Jugendlichen an allen grundlegenden Entscheidungen gewährleistet. INFOFON ist dadurch mehr, als „nur“ ein von Pädagogen\*innen angebotener „Spielraum“ für Jugendliche. Partizipation ist für INFOFON das Gestaltungsprinzip mit dem Ziel, dass die Jugendlichen selbst dazu befähigt werden, das Projekt in ihre Hände zu nehmen.

In der INFOFON-Ausbildung für den Beratungsdienst wird den Jugendlichen ein breites Spektrum an Wissen und Verständnis für unterschiedliche Lebenswelten junger Menschen vermittelt. Dieses Ziel wird durch die Einbeziehung erwachsener Experten\*innen und durch die Vielfalt der

# INFOFON IST EINE GUTE IDEE



Ernest Hodžić, Geschäftsführung



Thomas Grashei, Geschäftsführung

Jugendlichen, die sich im Verein engagieren, erreicht. So erhalten sie, neben ihrem eigenen Erfahrungsschatz, zusätzliches Wissen, um sicher und souverän Informationen weitergeben oder eine Beratung durchführen zu können. Eigene Erfahrungen und Potentiale werden in der Arbeit bei INFOFON gefördert und können und sollen in die Beratung mit einfließen.

## „PEER-TO-PEER“ – VON GLEICH ZU GLEICH

Dadurch, dass die jugendlichen Nutzer\*innen mit den INFOFONer\*innen in ihrer Sprache sprechen und schreiben und deren Lebenswelt näher stehen, ist der Zugang zu ihnen mit ihren Problemen oder Ängsten viel leichter. Empathie und Authentizität müssen in der Regel nicht theoretisch erlernt werden, sondern werden aufgrund des gleichen Alters bereits mitgebracht. Echtheit und positive Wertschätzung gegenüber den Nutzer\*innen sind ausschlaggebend für die Grundhaltung der Jugendlichen am Telefon sowie in der Onlineberatung.

Die Beratung der Jugendlichen von INFOFON ist nicht dasselbe wie die Beratung in spezialisierten Facheinrichtungen oder von psychologisch-therapeutischen Fachleuten. Die jungen Mitarbeiter\*innen sollen nicht zu Experten\*innen ausgebildet werden, sondern lernen, einfühlsam und vorurteilsfrei auf Bedürfnisse einzugehen und Probleme möglichst selbstständig zu bewältigen. Es geht nicht darum, perfekte Lösungen zu präsentieren, sondern Anstoß zur Selbsthilfe zu geben. INFOFON bietet einen leicht zugänglichen Erstkontakt und kann die Bewältigung von Problemen unterstützen. Durch Begleitung und Weitervermittlung an entsprechenden Stellen, die von den jungen Mitarbeiter\*innen größtenteils selbst recherchiert werden, nimmt es außerdem eine Brückenfunktion ein.

INFOFON erhebt nicht den Anspruch, eine professionelle Beratung zu ersetzen, sondern zu ergänzen und den Schritt, sich Hilfe zu suchen und anzunehmen, zu erleichtern. Durch die Kombination von Information und Beratung und durch die Tatsache, dass hier Jugendliche andere Jugendliche beraten, stellt INFOFON ein niedrigschwelliges Präventionsangebot dar, welches weit vor einer Krise jungen Menschen die Möglichkeit des Kontaktes und des Austausches bietet. Dies gilt in gleichem Maße für das Onlineangebot info4mux, welches für Jugendliche gegebenenfalls einen noch leichteren Zugang bietet als das Telefon.

### FÜRS LEBEN LERNEN

Natürlich kann ein Beratungsdienst von Jugendlichen für Jugendliche auch kritisch betrachtet werden. Oft wird den INFOFON-Jugendlichen die Frage gestellt, ob diese Arbeit sie nicht zu stark belastet oder gar überfordert. Wer ehrlich ist, wird dies mit einem „Ja, manchmal“ beantworten. Weil die Anliegen der jungen Nutzer\*innen/Anrufer\*innen nicht immer „harmlos“ sind und die INFOFONer\*innen neben allgemeinen Informationen auch mit Themen wie Drogenmissbrauch, Gewalt in der Familie oder sexualisierter Gewalt konfrontiert werden, ist es nur natürlich, dass einzelne Kontakte nicht spurlos an den Beratern\*innen vorbei gehen. Aus diesem Grund stehen den Jugendlichen immer der sogenannte Hintergrunddienst und auch die Möglichkeit der Supervision zur Verfügung. Der Hintergrunddienst gewährleistet nicht nur eine professionelle Beratung, so diese in Einzelfällen nötig ist, sondern bereitet die Gespräche mit den jungen Mitarbeitern\*innen auf, kann Emotionen auffangen und begleitet die jungen Berater\*innen durch den abendlichen Dienst. Auch in den regelmäßigen Treffen mit allen Mitarbeiter\*innen werden Fallbeispiele besprochen, man kann über Erfahrenes berichten, und es werden gemeinsam weitere Strategien zum Umgang mit einzelnen Nutzer\*innen erarbeitet.

Auf diese Weise lernen die INFOFON-Jugendlichen, sich mit dem Leben anderer Menschen, mit sehr unterschiedlichen Problemlagen und letztendlich auch mit sich selbst und ihren eigenen Schwierigkeiten und Lösungsstrategien zu beschäftigen. Sie arbeiten eng mit anderen Jugendlichen zusammen und kommen nicht nur am Telefon und im Internet mit den unterschiedlichsten Menschen in Kontakt. Kombiniert mit der in der Ausbildung vermittelten „professionellen Distanz“ und dem „Handwerkszeug“ zur Beratungsarbeit, bietet die Arbeit bei INFOFON ein sehr weites Lernfeld. Sie lernen voneinander und miteinander, tauschen Erfahrungen aus, geben sich Tipps und finden Gleichaltrige, die ihnen zuhören und die sie ernst nehmen. Einige der jungen Beratern\*innen haben selbst schwierige Lebenssituationen hinter sich und diese erfolgreich gemeistert, so dass diese persönlichen Erfahrungen auch in die Beratungsarbeit mit einfließen und ihr oft eine besondere Qualität verleihen.

Einen weiteren Bereich der internen Jugendarbeit stellt die Qualifikation und die Entwicklung beruflicher Perspektiven dar. Wie bereits erwähnt, können die Jugendlichen von INFOFON in verschiedenen Prozessen von- und miteinander soziale Kompetenzen erlernen. Von Seiten der pädagogischen MitarbeiterInnen wird versucht, sie zu fördern und zu motivieren,

um einen Beitrag zur selbstständigen und verantwortungsvollen Persönlichkeit zu leisten. Integrative und kommunikative Fähigkeiten werden heutzutage in fast allen Berufen vorausgesetzt und können hier ohne Angst vor Sanktionen gewonnen werden. Durch das vielfältige Lernfeld, das die Arbeit bei INFOFON mit sich bringt, nutzen einzelne Jugendliche diese Möglichkeit, um daraus ihre beruflichen Perspektiven zu entwickeln. Jugendliche, die sich verantwortlich bei INFOFON einbringen, erhalten eine pädagogische und fachliche Unterstützung und können so Kenntnisse für den Umgang mit Menschen, methodische Arbeitsweisen und fachliches Wissen erlangen.

### DIE RECHNUNG GEHT AUF

Das Konzept von INFOFON besteht aus vielen Facetten, die im Alltag immer wieder überprüft werden müssen. Teile des Konzeptes können den neuen Erfahrungen und Erkenntnissen angepasst werden, sind also im Kleinen veränderbar, andere wiederum nicht. Hierzu gehört natürlich die Aufrechterhaltung des abendlichen Beratungstelefondienstes, aber auch das Absolvieren einer Ausbildung. Die regelmäßigen Treffen mit allen Jugendlichen haben sich im Laufe der Jahre verändert, genauso wie die Gestaltung und teilweise auch die Inhalte der Ausbildung und Fortbildungen für die INFOFONerinnen und INFOFONer. Diese orientieren sich, in enger Zusammenarbeit mit erfahrenen Jugendlichen, jedes Jahr an aktuellen Themen, die in der Beratung auftauchen dem aktuellen Bedarf des Telefondienstes und an den auszubildenden Jugendlichen. Außerdem werden Entscheidungen, wie zum Beispiel über neue Werbekampagnen, Arbeitsbereiche oder Strukturveränderungen von den Jugendlichen gemeinsam mit der Projektleitung diskutiert und getroffen.

Der Schwerpunkt bei der Arbeit mit den INFOFON-Jugendlichen liegt darauf, sie zu motivieren, zu befähigen und passende Strukturen zu schaffen, um eine Beteiligung auf allen Ebenen zu ermöglichen. Die positive Wirkung dieser Partizipationsstrukturen bringt in vielen Fällen eine Steigerung des Selbstwertgefühls und der Verantwortungsbereitschaft bei den jungen Mitarbeiter\*innen mit sich. Sie lernen Ideen zu entwickeln, ihre Anliegen zu formulieren und umzusetzen und ihre Fähigkeiten in einen laufenden Prozess einzubringen, auch, um diesen merkbar zu beeinflussen.

Diese Arbeit erfordert durch die partizipativen Entscheidungsfindungen zwar oft sehr viel Geduld und ein hohes Maß an inhaltlicher und zeitlicher Flexibilität, aber sie bereitet ebenso viel Freude. Denn mitzerleben, wie engagiert und mit wie viel Spaß sich Jugendliche in ihren Verein einbringen, wie sich Persönlichkeiten weiterentwickeln und auf welcher „selbstverständliche“ Art sie voneinander profitieren und sich gegenseitig akzeptieren, gleicht den eigenen Aufwand bei Weitem aus.

### Die Einrichtungsleitung

*Ernest Dauter* *J. Gaudes*





# WAS IST INFO 4MUX?

info4mux

## DER TELEFONDIENTST – EIN BLICK ZUM ANDEREN ENDE DER LEITUNG

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 klingelt es gar nicht. In manchen Jahren sind die meisten Anrufe in den dunklen Wintermonaten. Und schon im nächsten Jahr klingelt 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. 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.

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.



Die Onlineplattform INFO4MUX richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene unter 27 Jahren, die entweder in München oder der Umgebung leben oder einfach was über München wissen wollen. Das Angebot ist kostenlos, setzt aber eine Registrierung auf [www.info4mux.de](http://www.info4mux.de) voraus. Nach der anonymen Anmeldung haben die Jugendlichen die Möglichkeit, sich entweder in einem Chat an unsere Beraterinnen und Berater mit ihrem Anliegen zu wenden und in Echtzeit mit ihnen zu kommunizieren oder sie wählen den Weg der sogenannten Einzelberatung. Diese ist im Gegensatz zum Chat zeitlich nicht an ein gewisses Zeitfenster während der üblichen INFOFON-Zeiten gebunden und kann somit jederzeit genutzt werden. Diese Onlineanfragen werden innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. Falls die Recherche und damit die Beantwortung der Frage nicht in dieser Zeit erledigt werden kann, wird der User bzw. die Userin innerhalb der Frist über den Stand der Bearbeitung informiert.

Das niedrigschwellige Onlineangebot soll jungen Menschen einen leichten Zugang zu Informationen bieten. Nicht selten stellt der Griff zum Telefonhörer eine Hemmschwelle dar, denn

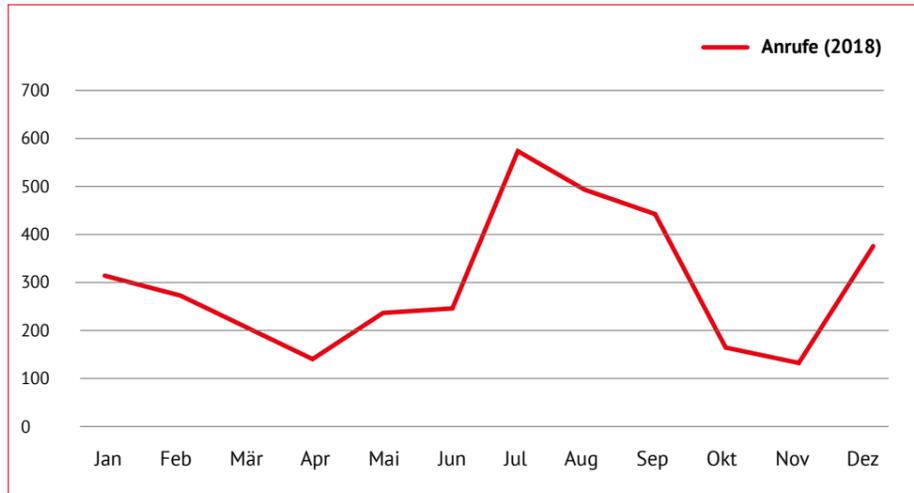
nicht jeder Jugendliche ist gleichermaßen dazu bereit, über gewisse Themen, welche ihn oder sie beschäftigen, offen zu reden. Jede Anfrage wird von den INFOFON-Jugendlichen als ernsthafte Beratungsanfrage beantwortet. Dabei werden die Ratsuchenden persönlich angesprochen. Es werden keine standardisierten Antworten gegeben. Die Sprache und Wortwahl ist dem Anlass und der Zielgruppe angemessen.

Der Grundgedanke von INFOFON, sich als Brücke zu anderen sozialen Einrichtungen zu sehen, spiegelt sich auch im Onlineangebot wider. Die beratenden Jugendlichen unterstützen die Hilfesuchenden in dem Maß, wie diese es zur eigenständigen Bewältigung der belastenden Lebenssituation benötigen und verweisen sie bei Bedarf an adäquate Stellen. Die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Ratsuchenden stehen hierbei im Vordergrund. Es werden Lösungsalternativen aufgezeigt und gegebenenfalls gemeinsam erarbeitet. Hierbei sollen die eigenen Ressourcen der Jugendlichen erkannt und aktiviert werden. Die erarbeiteten Lösungsvorschläge sollen für die ratsuchenden Jugendlichen transparent und vor allem machbar sein.

# STATISTIK – INFOFON IN ZAHLEN

**3625**

Beratungen fanden im Jahr 2018 statt (10 Anrufe pro Tag)



**GESCHLECHT**

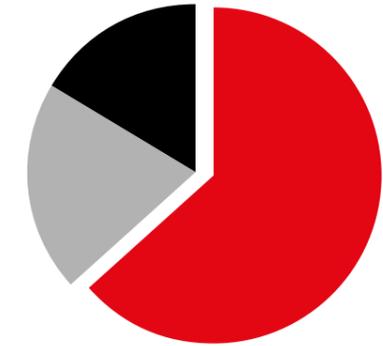
**ANRUFER\*INNEN**

**22 %**

MÄNNLICH

**17 %**

WEIBLICH



**66 %**

UNBEKANNT/  
DIVERS

**ART DER ANRUF**

**20 %**

INFORMATION

**45 %**

SONSTIGE, SCHWEIGER,  
AUFLEGER



**35 %**

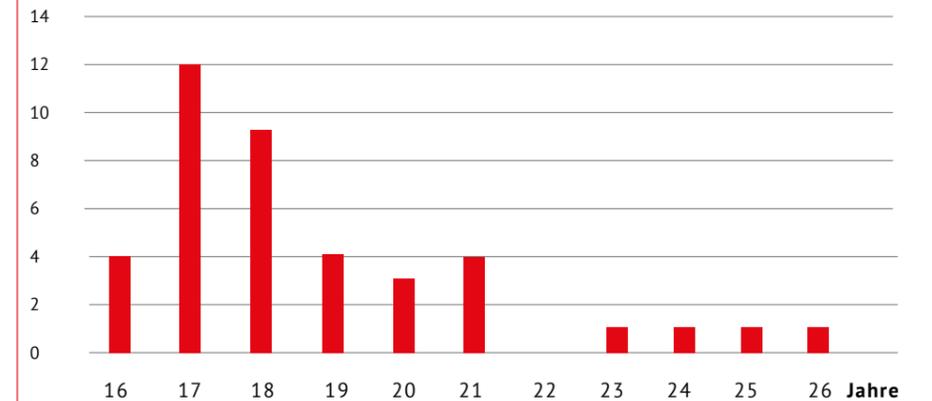
BERATUNG

**40**  
BERATER\*INNEN SIND BEI INFOFON TÄTIG

2018 INFOFON-AUSBILDUNG ERFOLGREICH ABSOLVIERT:

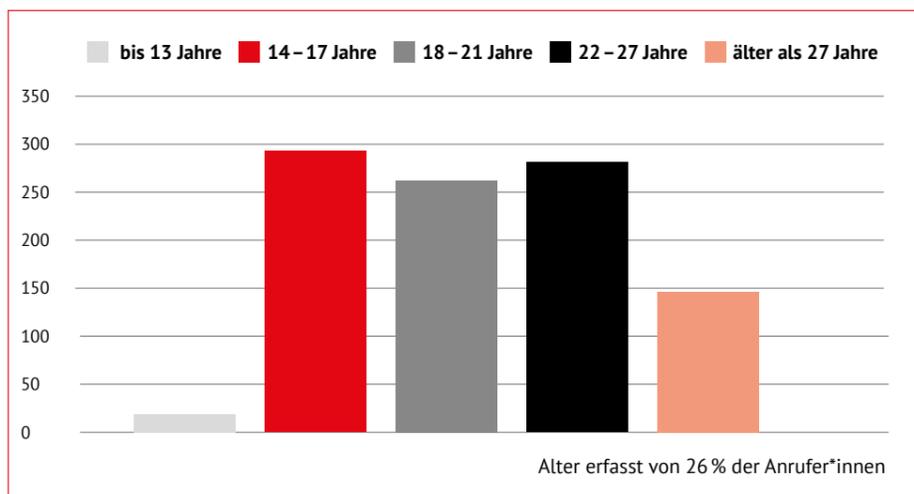
**23**

Alter der Berater\*innen bei INFOFON



**ALTER**

**ANRUFER\*INNEN**



BERATUNGEN IN DEN VERGANGENEN 20 JAHREN: ÜBER

**35.000**

ABSOLVENTEN DER INFOFON-AUSBILDUNG SEIT 1997: CA.

**400**

**FUN FACTS**

**WIE OFT KLINGELT DAS TELEFON, BEVOR JEMAND ABNIMMT?** 2 MAL. WIR LASSEN ES BEWUSST EIN PAAR MAL KLINGELN, DAMIT KEINE HEKTIK AUFKOMMT.

**WIE VIELE FLASCHEN SPEZI WERDEN IM SCHNITT PRO ABEND BEI INFOFON GETRUNKEN?** 0,82 FLASCHEN PRO ABEND. DAS SIND 15 KÄSTEN SPEZI IM JAHR.



**WIE SCHWER WAR DER GEBURTSTAGSKUCHEN AUF DER „20 JAHRE INFOFON“-FEIER?** 15,6 KILOGRAMM – VERTEILT AUF DREI KUCHEN. EIN GANZER BLIEB ÜBRIG.

# AUS BILD UNG

Seit über zwanzig Jahren stellt die INFOFONausbildung das Rüstzeug für die tägliche Beratungsarbeit und bereitet die jugendlichen Beraterinnen und Berater darauf vor, den stetig wachsenden Anforderungen kompetent, emphatisch und zuverlässig zu begegnen. Und seit über 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 beratungsrelevanten Themen sensibilisiert. Jedoch sollen die Jugendlichen keine TherapeutInnen oder SozialpädagogInnen 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.

## THEMENAUSWAHL 2019

### INFOABEND

Die INFOFON-Ausbildung beginnt mit einer Informationsveranstaltung, bei welcher neben dem inhaltlichen Input, der Vorstellung des Projekts, der Mitarbeiter, Ziele der Ausbildung und FAQs ein besonderer Fokus auf dem Kennenlernen und dem Austausch mit den Teilnehmern liegt.

### EINFÜHRUNG INS TELEFONIEREN

Neben einer ersten Auseinandersetzung mit den Kernkompetenzen, die das notwendige Rüstzeug für eine kompetente und empathische Beratung gewährleisten, wird in dieser Einheit vor allem auf die Besonderheiten der INFOFON-Beratung und die internen Abläufe gezielt eingegangen.

### JIZ MÜNCHEN

Als jahrelanger Kooperationspartner und eine gesetzte Größe in der Münchner Informations- und Beratungslandschaft, stellt das Jugendinformationszentrum eine wichtige Anlaufstelle für die jugendlichen INFOFON-Beraterinnen und -Berater dar. Die Ausbildungseinheit beinhaltet eine Exkursion zum JIZ mit einer Führung und anschließender Präsentation zu den beratungsrelevanten Themen.

### PSYCHISCHE GESUNDHEIT

Immer häufiger erreichen uns in den letzten Jahren Beratungsanfragen, bei welchen unsere Jugendlichen mit unterschiedlichsten Krankheitsbildern, Diagnosen und Begriffen konfrontiert werden. Um einen einheitlichen Wissensfundus und eine Sensibilisierung für das sehr komplexe Thema der psychischen Erkrankungen im Jugendalter zu gewährleisten, wurde auf Wunsch der Jugendlichen 2017 die Ausbildungseinheit „Psychische Gesundheit“ mit in die Themenauswahl aufgenommen und ist seitdem ein fester und wichtiger Bestandteil der INFOFON-Ausbildung.

### DROGEN&SUCHT

Im Rahmen dieser Ausbildungseinheit wird den künftigen INFOFON-Beraterinnen und -beratern das grundlegende Wissen zu den Themen Sucht und Drogen vermittelt. Die Kollegen von MINDZONE setzen dabei auf einen nachhaltigen Lerneffekt und bauen neben einer multimedialen Präsentation auch auf Erfahrungsberichte ehemaliger User.

### SBH

Wie funktioniert eigentlich das Münchner Hilffssystem? In dieser Einheit werden den Jugendlichen die Münchner Sozialbürgerhäuser vorgestellt mit allen ihren Facetten, Aufgabenschwerpunkten und Angeboten.

### JUGENDSCHUTZ

Das vielleicht am häufigsten genutzte Tool in der alltäglichen Arbeit bei INFOFON liefert diese Einheit. Hierbei werden nicht nur die Rechte und die Pflichten von Jugendlichen angesprochen, sondern vielmehr wird den künftigen INFOFONerinnen und INFOFONern ein Rahmen geboten, in dem sie auch selber ihr Wissen zu eben diesen Themen prüfen, jedoch auch maßgeblich erweitern können.

### FORMEN DER GEWALT

Diese Einheit soll die Jugendlichen für das komplexe und vielschichtige Thema Gewalt sensibilisieren und ihnen gleichzeitig Techniken liefern, wie sie möglichst emphatisch und einfühlsam Gespräche mit Gewaltthematik meistern.

### ESSSTÖRUNG

Die Kolleginnen und Kollegen von Therapienetz Essstörung nehmen sich Jahr für Jahr dieser ersten Thematik an und vermitteln den Ausbildungsteilnehmerinnen und -teilnehmern wichtige Tools und Wissen im Rahmen ihrer interaktiven und sehr lebendigen Präsentation. Da das Thema ein Dauerbrenner ist, ist die Einheit seit den Anfängen von INFOFON ein fester Bestandteil der Ausbildung.

### GESPRÄCHSFÜHRUNG

Neben dem nötigen Handwerkszeug wie verschiedene Kommunikations- und Fragetechniken, werden hierbei mit erfahrenen INFOFON Hintergrunddiensten häufige Anfragen besprochen, Probeanrufe getätigt und INFOFONinterne Beratungsstandards vermittelt.

### EXTREMISMUS & RADIKALISIERUNG

In Zeiten von Rechtspopulismus, Hatespeech, Fakenews und Cybermobbing kam verstärkt der Wunsch von Seiten der jugendlichen Beraterinnen und Berater, dieses Thema explizit im Rahmen einer Ausbildungseinheit zu behandeln und mit

professioneller Hilfe einen fundierten Wissensstand gemeinsam zu erarbeiten. 2017 wurde diese Einheit mit in die INFOFON-Ausbildung aufgenommen und sorgt jedes Jahr aufs Neue für anregende Gespräche und Diskussionsabende.

### AUSBILDUNGSBERATUNG AZURO

Eine der wichtigsten Anlaufstellen für Jugendliche mit Fragen rund um ihre Berufsausbildung in München stellt ihre Arbeit vor und erörtert gemeinsam mit den künftigen INFOFONerinnen und INFOFONern die wichtigsten Fragenstellungen zu diesem Thema.

### MOBBING

Mobbing kann vor allem im Jugendalter zu großen psychischen Belastungen mit schwerwiegenden Folgen führen. Die Thematik wird bei INFOFON sehr ernst genommen und von daher professionell und sensibel behandelt. Die Einheit zielt hierbei sowohl auf das Einüben wirkungsvoller Beratungstechniken als auch auf Selbstreflexion und einen regen Austausch in einem geschützten Rahmen.

### LIEBE & SEXUALITÄT

Auch in dieser Ausbildungseinheit ist eine vertrauensvolle und geschützte Atmosphäre ein wichtiger Aspekt. Sie gewährleistet eine intensive und sensible Auseinandersetzung mit einer der wichtigsten Thematiken, und wird seit nun zwei Jahrzehnten sehr professionell und kompetent von unseren Kollegen von ProFamilia durchgeführt.

### INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

Interkulturelle Kompetenz als eine besondere Art von sozialer Kompetenz gewinnt in unserer sich immer schneller verändernden, globalisierten Welt zunehmend an Bedeutung. In dieser Lerneinheit steht sowohl die Auseinandersetzung mit der eigenen kulturellen Identität als auch eine Sensibilisierung für aktuelle gesellschaftliche Themen wie Diversität oder kulturelle Herkunft im Fokus.

### ONLINEBERATUNG

Diese umfangreiche Ausbildungseinheit behandelt alle Komponenten des INFOFON-Onlineberatungsangebots. Hierbei steht einerseits die Besonderheit einer Beratung im Onlinekontext im Fokus, andererseits wird gezielt und mit Praxisbeispielen auf „info4mux“, das infoneigene Beratungsportal eingegangen. Die Ausbildungseinheit wird seit 2018 von zwei erfahrenen INFOFON-Jugendlichen eigenständig konzipiert und durchgeführt.

### „MONTAGSTREFFEN“

Dient sowohl zum gegenseitigen Kennenlernen als auch zum fachlichen Austausch unter den Beraterinnen und Beratern.

## UNSERE REFERENTEN UND KOOPERATIONSPARTNER:

**Constanze Späth**, Schulpsychologin, LMU München

**Florian Rubner**, Ethnologe M.A., Sozialpädagoge B.A.  
Interkultureller Trainer und Kulturwissenschaftler  
Trainer im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitsbereich

**Stefan Port**, Dipl. Sozialpädagoge, Supervisor, Traumafachberater  
und Fortbildungsreferent

**Sabine Skutella**, Dipl. Sozialpädagogin, Stellvertretende  
Einrichtungsleitung, Beratungsstellen Mimikry/Marikas

**Haris Hodžić**, Fachgesundheits- und Krankenpfleger für  
Psychiatrie, Praxisanleiter/Deeskalationstrainer,  
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie der LMU München

**Simona Rapisarda**, Studentin der Sozialen Arbeit

**Johannes Nothelfer**, Student der Sozialen Arbeit

**Alexander Krigkos**, Dipl. Sozialpädagoge

**Sophie Krigkos**, Sozialpädagogin B.A., Systemische  
Einzel- und Familientherapeutin (DGSF), Geschäftsführerin  
Systempädagogisches Institut

**Carolin Martinovic**, Dipl. Sozialpädagogin (FH),  
Systemische Therapeutin und Beraterin (SG), Systemische  
Kinder- und Jugendlichentherapeutin (DGSF), Geschäftsleitung  
Beratungsstellen/ IGV/ Einzelbetreutes Wohnen

**Michael Graber**, Dipl. Pädagoge, Einrichtungsleitung Jugend-  
informationszentrum München (IJZ)

**Tom Kirschner**



**Pro Familia**



**Therapienetz Esstörung**



**Landeshauptstadt München  
Stadtjugendamt – Jugendschutz**



**AZURO München –  
Ausbildungs- und Zukunftsbüro**



**Jugendinformationszentrum  
(IJZ) München**



**Arbeitsgemeinschaft  
Friedenspädagogik e.V. /  
Projekt Pastinaken**



**Projekt Mindzone**



## Ich bin bei INFOFON, weil ...

... **ich Menschen helfen möchte.** (Daniel)

... **ich mich ehrenamtlich engagieren möchte.** (Naile)

... **mir dieser Laden in den letzten Jahren ans Herz gewachsen ist. Man findet so tolle Freunde und lernt fürs Leben.** (Sanne)

## INFOFON ist ein cooler Laden, ...

... **wegen den coolen Leuten bei INFOFON** (Amar)

... **weil hier viele verschiedene Persönlichkeiten aufeinandertreffen und man von jeder etwas lernen kann.** (Sanne)

... **weil man mit Gleichaltrigen arbeiten kann.** (Naile)

## Als ich bei INFOFON angefangen habe, ...

... **war mir nicht bewusst, was ich für eine Verantwortung trage** (Zenedin)

... **wollte ich Menschen helfen.** (Amar)

... **war mein erstes Ziel, Menschen zu helfen. Schon oft war ich selbst in Situationen, in denen ich Beratung gebraucht hätte. Infofon ist eine tolle Sache, die ich nur zu gerne unterstütze :-)** (Sarah)

... **war ich ganz schön aufgeregt, weil ich noch keinen kannte, das hat sich aber schnell gelegt.** (Sanne)

# AM TELEFON BEI INFOFON

**Es ist so weit. Das Telefon klingelt.** Man spürt wie die Aufregung in einem hochsteigt. Der erste Telefondienst ist für alle der schlimmste. Auch wenn einem beim fünften mal das Herz noch höherschlägt, dieser Anruf wird zeigen, ob man der/die Richtige für den Job bin. Wirkliche Auswahlverfahren gibt es bei INFOFON nämlich nicht. Wir, die Jugendlichen die hier arbeiten, haben lediglich eine Ausbildung erhalten, in der wir beispielsweise lernten mit schwierigen Situationen umzugehen. Eine Abschlussprüfung musste man nicht ablegen. Und das ist auch gut so, denn letztendlich ist INFOFON ein Telefon von Jugendlichen für Jugendliche und nicht von professionellen Beratern für Jugendliche. Unser Ziel ist es den hier Anrufenden ein vertrautes und gewohntes Umfeld zu geben, in dem sie auch größere Probleme beruhigt ansprechen können.

Darin diese Atmosphäre auch wiederzugeben üben wir „Infofonies“ uns fleißig. Das gemeinsame Kochen zwischen den Anrufern ist inzwischen zu einer festen INFOFON-Tradition geworden, aus der sogar in Kochbuch mit Rezepten für die Neueinsteiger entstanden ist (auch wenn es nicht unbedingt so voll ist wie es sein könnte \*Hust). Bei solchen Gemeinschaftsaktionen lernt man die Leute, mit denen man zusammenarbeitet, erst so richtig kennen. Das INFOFON-Team besteht nämlich aus vielen bunten und interessanten Charakteren mit denen es sich oft lohnt ein paar Worte zu wechseln. Einige dieser Leute arbeiten bei uns sogar als Vereinsvorstand und das, obwohl manche von ihnen noch nicht mal ein Jahr dabei sind. Das Vertrauen untereinander ist hier groß und das muss es auch sein, denn außer im Falle der Geschäftsführung und des Hintergrunddienstes werden alle Ämter hier von Jugendlichen besetzt. Gewissermaßen ist es auch gut so, denn so ist es leichter sich bei Problemen an den/die Vorgesetzten zu wenden.

Auch die Hintergrunddienste gehören zu einer guten Atmosphäre dazu. Ihre Hauptaufgabe ist es zu überwachen ob die Jugendlichen sich am Telefon richtig benehmen ;) und bei Situationen die eine spezielle Handhabung erfordern einzugreifen. Doch sie tun mehr als das. Sie helfen sowohl beim Kochen und dem darauffolgenden Konsumieren des Gekochten und haben meistens auch gute Ratschläge aufgrund ihrer Erfahrung. Unser Verhältnis zu ihnen ist gut und ohne sie wäre der Telefondienst kein richtiger Telefondienst.

Für viele von uns heißt INFOFON mehr als nur bei einer Informationstelefonleitung zu arbeiten. INFOFON ist eine Gemeinschaft hinter dem Hörer. Eine Gemeinschaft in der man mit offenen Armen empfangen wird. Letztendlich arbeiten wir hier aus mehreren Gründen. Was zählt ist die Anrufer\*innen bestmöglich zu beraten und das auf einer Ebene mit diesen, doch auch das drum herum bedeutet uns viel.

Wir sind INFOFON, ein Informations- und Beratungsangebot von Jugendlichen für Jugendliche.

# SICHERHEITSLIENE FÜR DAS BERATUNGSTELEFON DER HINTERGRUNDDIENST

Seit ungefähr zwei Jahren bin ich dabei: Mehrmals im Monat unterstütze ich die Jugendlichen bei ihrer Arbeit als INFOFON-Berater\*innen. Jeden Abend wartet dort ein dreiköpfiges Team auf Anrufe von Altersgenossen\*innen, die Probleme haben oder einfach nur jemanden zum Quatschen brauchen.

Ein Dienst beginnt mit einem kurzen Briefing, bei dem zunächst die Protokolle der letzten Tage besprochen werden. Dann plant das Team – jeweils zwei Jugendliche und eine ausgebildete Fachkraft für den Hintergrunddienst – die Abendgestaltung. Es soll nämlich nicht nur darum gehen, auf Anrufe oder Chatanfragen zu warten und diese kompetent zu beantworten. So ein Dienst bei INFOFON hat vielmehr auch eine soziale Komponente: Man kocht zusammen, es werden persönliche Gespräche geführt und man erfährt viel vom Leben und der Persönlichkeit der anderen. Das schweißt zusammen und stärkt den „Team Spirit“. Wer einmal im INFOFON-Team war, kommt immer wieder – auch nachdem er oder sie vielleicht in einer anderen Stadt arbeitet oder schon lange studiert.

Die Spannweite von Anfragen, mit denen man während des Beratungsdienstes zu tun haben kann, ist ungeheuer groß. Alle Themen sind möglich; es kann um reine Informationsvermittlung gehen („Wo ist die Münchner Jugendherberge?“), im Extremfall kann es aber auch buchstäblich um Gefahr für Leib und Leben von betroffenen Jugendlichen gehen.

Wie zum Beispiel beim Anruf einer Jugendlichen, die uns von schweren Formen familiärer Gewalt erzählte. Sie sei derzeit in einer außerordentlich schlechten Verfassung und müsse SOFORT aus der Familie raus. Die Jugendliche, die das Gespräch angenommen hat, machte in diesem Fall ihre Sache außergewöhnlich gut. Sie sprach unserer Klientin Mut zu und unterbreitete konkrete Lösungsvorschläge. Während sie also den Kontakt aufrecht hielt, konnten die zweite Jugendliche und ich alle weiteren Optionen besprechen und die Telefonberaterin briefen. Bei aller Dramatik und Tragik ist es hier zu einem positiven Abschluss gekommen. Wir konnten erwirken, dass die Jugendliche aus der Familie geholt wurde und haben an einem anderen Tag ein gutes Feedback von ihr bekommen.

Solche Erlebnisse machen betroffen, aber auch stolz, dass man einem anderen Menschen konkrete und unmittelbare Hilfe leisten konnte. Und dies ist es auch, was die Tätigkeit als Hintergrunddienst so reizvoll macht. Wir sind das Backup für die Jugendlichen, wenn es um die ganz harten Brocken geht. Wir sollen sie auffangen, wenn sie das Erlebte noch verarbeiten müssen. Wir müssen dem Geschehen mindesten zwei Schritte voraus sein und immer noch einen Trumpf im Ärmel haben, wenn anscheinend nichts mehr geht. Und wir sollen den ehrenamtlich tätigen Jugendlichen im INFOFON Sicherheit, Zuwendung und Solidarität vermitteln.

Das können und müssen sie von uns erwarten. Aus diesem Grund ist es zwingend notwendig, als Mitglied des Hintergrunddienst-Teams umfassende Kenntnisse der Münchener „Soziallandschaft“ und der lokalen Unterstützungssysteme für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene zu haben. Man muss nicht alles wissen, aber eine Übersicht haben, wo eine relevante Information in kürzester Zeit zu finden ist. Weiterhin ist es wichtig, Beratungsprozesse analysieren und evaluieren zu können – gerade im Hinblick auf die erzielten Ergebnisse und die Optimierung von Gesprächsverläufen. Und man muss ein offenes Ohr für die jungen Leute haben, sich für ihre Lebenssituation und ihre Probleme interessieren – kurz: ein kompetenter Teamplayer mit Herz sein.

Wer sich als Pädagoge\*in auf diese Situation einlassen kann, wird im Hintergrunddienst des INFOFON ein spannendes und lohnenswertes Tätigkeitsfeld finden. Ich zumindest möchte meine Dienste nicht mehr missen.

Michael Graber



# CHR ONIK

- 1996** Vorgespräche, Erstellung der Projektgruppe, Bedarfserhebung durch das Stadtjugendamt München.
- 1997** Entscheidung für die Durchführung einer Pilotphase vom 1.–31. August.  
  
Pilotphase: INFOFON „Was ist los in München?“ mit den Schwerpunkten Freizeit und Information.  
  
Auswertung und Dokumentation der Pilotphase mit Perspektivenentwicklung. Vorbereitung der nächsten Pilotphase. **Gründung des Infofon e. V.**
- 1998** Start der zweiten Pilotphase mit der zweiten 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 vierten Ausbildungsrunde folgt die Aufnahme in die Regelförderung KJHA. Unbefristete Weiterführung des Telefondienstes tägl. 17.00–22.00 Uhr.
- 2000** Übernahme des Gesamthaushalts und der Verwaltung von INFOFON, Umstrukturierungsprozess, Kooperation mit dem Stadtjugendamt.

- 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 Landeshauptstadt 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 Freimaurerlogen München und Südbayern entgegen.
- 2007** INFOFON und JIZ richten „info4mux“ ein, das Onlineangebot für Münchner Jugendliche.  
  
INFOFON hat sein 10-jähriges Jubiläum. Mit dem JIZ, das 40 Jahre alt wird, wird gemeinsam eine große Feier im Feuerwerk veranstaltet.
- 2008** INFOFON verabschiedet seine langjährige Projektleiterin Jonna Somma und begrüßt Ernest Hodžić als neuen Mitarbeiter.
- 2012** Zwölf jugendliche Mitarbeiter\*innen bekommen die Urkunde „München dankt“ von Oberbürgermeister Christian Ude überreicht.
- 2015** INFOFON nimmt am Förderprogramm Think Big der Telefónica Stiftung und Deutsche Kinder- und Jugendstiftung teil.
- 2016** INFOFON verabschiedet seine langjährige Projektleiterin Karen Zeidler und begrüßt Thomas Grashei als neuen Mitarbeiter.  
  
INFOFON nimmt am weiterführenden Förderprogramm Think Bigger der Telefónica Stiftung und der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung teil.  
  
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 von INFOFON.  
  
**INFOFON feiert sein 20-jähriges Jubiläum** im Feuerwerk Orange House mit Ehrengästen, Freunden und Kooperationspartnern.  
  
Nach elf Jahren erfolgreicher Kooperation übernimmt INFOFON die Federführung beim Onlineportal info4mux.  
  
INFOFON nimmt am deutsch-schottischen Austausch mit Jugendgruppen in Edinburgh und Berlin teil.

GRAU  
IN  
GRAU

BLAU  
MACHEN

FREIZEITTIPTPS GESUCHT?  
Wir hören zu, beraten, vermitteln und informieren.  
Egal, welches Thema oder Frage. Unmittelbar, anonym  
und vertraulich!

INFO FON  
121 5000

Wir hören uns.

Seit 1997 hören wir zu, beraten, vermitteln und informieren.  
Egal, welches Thema oder Frage. Unmittelbar, anonym und vertraulich!

Info4mux



ROSA  
ROTE  
BRILLE

SCHWARZ  
GEÄRGERT?

ALLES IM  
GRÜNEN  
BEREICH?



SCHWEIGEN  
IST SILBER  
REDEN  
IST GOLD

20 JAHRE INFOFON  
Seit 1997 hören wir zu, beraten, vermitteln und informieren.  
Egal, welches Thema oder Frage. Unmittelbar, anonym und  
vertraulich!

INFO FON  
121 5000

Wir danken euch  
für die vielen Gespräche und euren Support.



Seit 1997 hören wir zu, beraten, vermitteln und informieren.  
Egal, welches Thema oder Frage. Unmittelbar, anonym und vertraulich!

Info4mux

ROT  
SEHEN



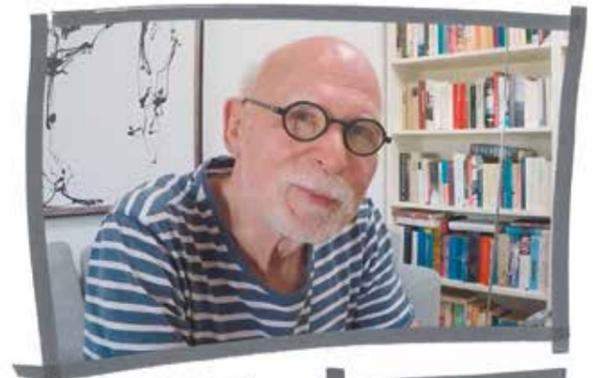
# 20 JAHRE RE INFO FON

Im Jahr 2018 wurde INFOFON 20 Jahre alt. Im Sommer 1998, nach zwei erfolgreichen Pilotphasen (eine davon bereits im August 2017) und der Gründung des Infofon e.V., startete INFOFON den Telefondienst.

Die über 30.000 Stunden, die INFOFON für Fragen und Themen aller Art am Hörer hing, wurden groß gefeiert. Zur Jubiläumsfeier am 14. Juni 2018 im Feierwerk Orange House waren neben zahlreichen Ehrengästen, wie der, Dritten Bürgermeisterin Christine Strobl, auch viele ehemalige Telefonberater\*innen und Freunde aus den Anfangstagen von INFOFON zu Gast. Der damalige Jugendamtsleiter Dr. Hubertus Schröer grüßte per Video-Botschaft:

„Ja, Wahnsinn, 20 Jahre INFOFON! Das hätte ich mir nicht träumen lassen, vor 20 Jahren, oder vor 21 Jahren ... Das haben wir aus New York mitgebracht, diese Idee, und wir waren damals so fasziniert von diesem Angebot in New York, dieser riesigen Stadt, dass da junge Menschen für junge Menschen 'was getan haben und haben festgestellt, dass das ein Angebot, eine Idee ist, die wir so in München eigentlich bisher nicht kannten. Die Umsetzungsphase war nicht so einfach, kann ich mich erinnern. Ehe das angelaufen ist, hat das 'ne ganze Weile gedauert; '95 waren wir in New York, '98 hat das begonnen. Aber was daraus geworden ist, ist doch sehr schön und ich denke, wenn man die Ansätze, auch die theoretischen Überlegungen und Grundlangen nochmal sich vor Augen führt und mit dem vergleicht was heute notwendig ist, dann war das und ist das ein hochmodernes Konzept: Beteiligung der Jugendlichen selber; Engagement von ihnen; Befähigung dafür, dass sie solche Prozesse organisieren können, dass sie solche Beratungsprozesse wahrnehmen können und, dass auch alles selbst in die Hand nehmen.“

Also eigentlich müssen wir uns selber auch nochmal dafür beglückwünschen, dass wir diese Idee mitgebracht haben, umgesetzt haben. Aber mein Dank geht natürlich den Generationen, die jetzt 20 Jahre lang das gemacht haben und aktuell denen, die aktiv sind. Vielen Dank, herzlichen Glückwunsch, alles Gute, für die nächsten 20 Jahre jetzt erstmal ...“



Transkript der Grußworte des ehemaligen Jugendamtsleiters Dr. Hubertus Schröer zur Jubiläumsfeier „20 Jahre INFOFON“

Wenn Coco das erzählt, muss sie lachen. Sie lacht ebenfalls viel, gerne und laut. Warum auch nicht? Die Arbeit beim Infofon

## Hilfe auf Augenhöhe

Nummer gegen Kummer: Seit 20 Jahren haben Jugendliche beim „Infofon“ ein offenes Ohr für Gleichaltrige, die in Not sind – wie sich die Probleme verändert haben, lesen Sie in Hallo.



Schüler Benedikt (19) berät seit zwei Jahren

Benedikt (19) ist einer der 20 Jugendlichen, die am Infofon sitzen und andere Teenager unterstützen. Er ist seit 2015 dabei. „Ich habe damals davon gelesen, fand es total interessant und habe denn die Ausbildung gemacht.“ Seine Motivation? Ganz klar: „Ich möchte Jugendlichen helfen, die Sorgen haben“, sagt er.

**++ Sorgen der Jugendlichen ++ Sorgen der Jugendlichen ++ Sorgen der Jugendlichen ++**

**Mobbing**  
Es ereignet sich meinen Traumata? Mit diesen Fragen sind die Jugendlichen am Infofon immer wieder konfrontiert. „Oft fragen sie, wie sie es anstellen sollen, wenn sie einen Typen in der Klasse besonders toll finden“, sagt Ernest Hodzi. Das Wichtigste für sie ist es, nicht das Gesicht zu verlieren und verschiedene Signale falsch zu deuten, sagt Ernest Hodzi.

**Liebeskummer**  
Es ereignet sich meinen Traumata? Mit diesen Fragen sind die Jugendlichen am Infofon immer wieder konfrontiert. „Oft fragen sie, wie sie es anstellen sollen, wenn sie einen Typen in der Klasse besonders toll finden“, sagt Ernest Hodzi. Das Wichtigste für sie ist es, nicht das Gesicht zu verlieren und verschiedene Signale falsch zu deuten, sagt Ernest Hodzi.

**Abhauen**  
Es ereignet sich meinen Traumata? Mit diesen Fragen sind die Jugendlichen am Infofon immer wieder konfrontiert. „Oft fragen sie, wie sie es anstellen sollen, wenn sie einen Typen in der Klasse besonders toll finden“, sagt Ernest Hodzi. Das Wichtigste für sie ist es, nicht das Gesicht zu verlieren und verschiedene Signale falsch zu deuten, sagt Ernest Hodzi.

## Die Kummer-Nummer

Jugendliche beraten Gleichaltrige – das ist die Idee vom Infofon. Wer mitmachen will, hat jetzt die Möglichkeit dazu



Für das Infofon an der Strüppel: Beraterin Coco hilft Jugendlichen bei Problemen.

Die Ausbildung ist Pflicht. Ein kleiner Berater würde sich hingegen vermutlich nicht so sehr freuen. „Meine Mutter hat mich zuge-schmissen“, aber auch: „Wann führt mein Bus?“ Wenn beim Infofon das Telefon klingelt, kann das Gesprächsthema fast alles sein. Es ist kurz nach 18 Uhr, für die Beraterinnen Coco (22) und Lisa (20) ist der Abend noch jung. Bis 22 Uhr werden sie in dem kleinen Büro sitzen und Fragen von Gleichaltrigen am Telefon beantworten.

Seit 1997 gibt es das Infofon, ein Beratungsangebot von Jugendlichen für Jugendliche. Sieben Tage die Woche, vier Stunden lang sitzen zwei junge Ehrenamtler abends im etwas kernigen, aber gemütlichen Telefonraum. Die Projektidee: Jugendliche sprechen über ihre Probleme lieber mit Gleichaltrigen als mit Erwachsenen. Ein Anruf beim Infofon ist für sie ein erster, relativ einfacher Schritt, sich auszuprobieren.

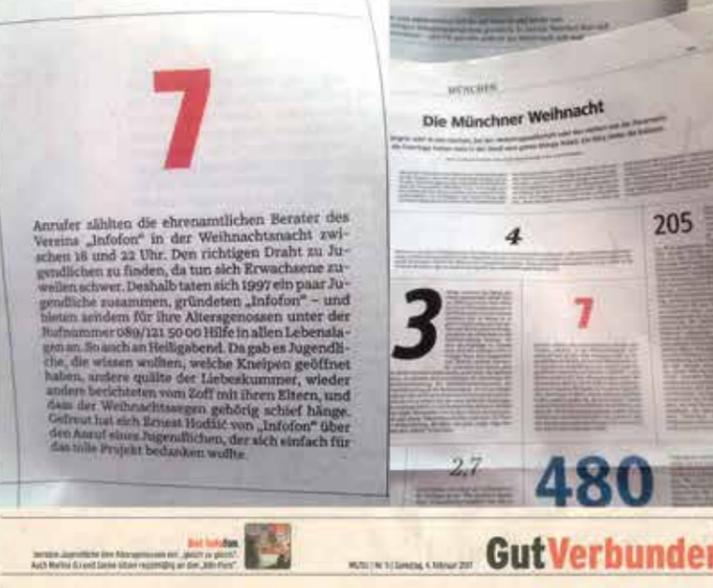
Wichtig ist, das alles nicht als „Beratung“ zu sehen, sondern als „Zuhören“. „Das ist gerade ein großes Thema“, sagt Coco. Jugendliche, die davor aufpassen, auf der Straße stehen und nicht wissen, wie sie im teuren München wieder ein Dach überm Kopf finden sollen.

Neben den Klassikern wie Schulstress oder Liebeskummer gerät es immer häufiger um Wohnanfragen. „Das ist gerade ein großes Thema“, sagt Coco. Jugendliche, die davor aufpassen, auf der Straße stehen und nicht wissen, wie sie im teuren München wieder ein Dach überm Kopf finden sollen.

„Sofort ein Problem zu lösen, ist ja ziemlich unmöglich, wir sind ja auch eine Erberberatung“, sagt Lisa. Seit 2012 ist die 20-Jährige bei der Telefonberatung dabei, eine Freundin hat sie auf die Idee gebracht.

Bei ihrer Kollegin Coco war das ähnlich, hat aber eine lustige Vorgeschichte: Als Kind hat sie Hörspiele der Detektivreihe TKKG gehört. In einer Folge arbeitet eine der Figuren bei einer Telefonseelsorge. „Und ich hab mir gedacht: Hey, das will ich auch mal machen.“

Wann Coco das erzählt, muss sie lachen. Sie lacht ebenfalls viel, gerne und laut. Warum auch nicht? Die Arbeit beim Infofon



## „Ein ganz schön cooler Laden“

„Infofon“: Beratung von Jugendlichen für Jugendliche



Infofon ist ein ganz schön cooler Laden. Die Beraterinnen sind alle zwischen 18 und 22 Jahren alt. Sie sitzen am Telefon und helfen anderen Jugendlichen bei ihren Problemen. „Das ist ein ganz schön cooler Laden“, sagen die Beraterinnen.

Infofon ist ein ganz schön cooler Laden. Die Beraterinnen sind alle zwischen 18 und 22 Jahren alt. Sie sitzen am Telefon und helfen anderen Jugendlichen bei ihren Problemen. „Das ist ein ganz schön cooler Laden“, sagen die Beraterinnen.



Die nächste „Infofon“-Ausbildung startet im März. Interessierte Jugendliche haben sich bei Ende Februar die Möglichkeit, sich anzusehen.

Infofon e.V. bietet ab März 2017 wieder Jugendliche für den Telefondienst & die Online-Beratung an.

## „Bei uns ist jeder immer richtig“

Bei uns ist jeder immer richtig. Das ist die Devise von Infofon. Die Beraterinnen sind alle zwischen 18 und 22 Jahren alt. Sie sitzen am Telefon und helfen anderen Jugendlichen bei ihren Problemen. „Bei uns ist jeder immer richtig“, sagen die Beraterinnen.

# IM PRES SUM

## Vorstände:

Magdalena Bauer (2018)  
 Susanne Falk (seit 2017)  
 Lovis Götz (ab 2019)  
 Leonie Lin (2018)  
 Marie Mihatsch (ab 2019)  
 Johannes Nothelfer (seit 2018)  
 Fabian Rühl (2018)  
 Lea Schero (ab 2019)

## Geschäftsführung:

Ernest Hodžić (Diplom-Sozialpädagoge,  
 M.A. Interkulturelle Kommunikation u. Kooperation)  
 Thomas Grashei (Erzieher, Sozialpädagoge BA)

## Grafische Gestaltung:

Melanie Castillo, Thomas Grashei

## Spendenkonto:

Infofon e.V.  
 IBAN: DE68 7015 0000 0098 1138 63  
 BIC: SSKMDEMXXX

## Kooperationen:

JIZ – Jugendinformationszentrum, Azuro, Therapienetz  
 Essstörung, Mind Zone, Pro Familia,

## Unser Dank geht an:

Astrid Weindl, Melanie Castillo, Stephan Hadrava und  
 Michael Graber (JIZ), Klaus Joelsen, Karina Nertinger  
 und Herbert Wolfsfellner vom Stadtjugendamt, Stefan  
 Obermeier und Claudia Greinwald (Rechtsberatung),  
 Elke Michaelis, Martina Bloech und Thomas Kupser  
 vom MZM, Abraham Mike Yousaf, Miriam Probst, Klaus  
 Schwarzer, Armin Anstett, Nuran Yildirim, Kay Reber,  
 Lorenz Seibl

## V.i.S.d.P.: Infofon e.V.

**Redaktion:** Thomas Grashei, Ernest Hodžić

**Satz/Gestaltung:** Melanie Castillo

**Autoren\*innen:** Lovis Götz, Michael Graber, Thomas Grashei,  
 Ernest Hodžić, Jonas Holzinger, Marie Mihatsch, Johannes  
 Nothelfer, Lea Schero, Jule Schuler

## Bilderverzeichnis:

- Zeitungsartikel „Hilfe auf Augenhöhe“  
 aus der Hallo München vom 21.01.2017
- Zeitungsartikel „Die Münchner Weihnacht“  
 aus der Süddeutsche Zeitung vom 27.12.2016  
 © Süddeutsche Zeitung GmbH, München.  
 Mit freundlicher Genehmigung von Süddeutsche Zeitung  
 Content (www.sz-content.de).
- Zeitungsartikel „Ein ganz schön cooler Laden“  
 aus dem Münchner Wochenanzeiger vom 04.02.2017
- Zeitungsartikel „Die Kummer-Nummer“  
 aus der Abendzeitung vom 09.02.2015
- Zeitungsartikel „Bei uns ist jeder immer richtig“  
 aus der BISS vom Januar 2015

## INFOFON 1215000 ist ein Projekt von Infofon e.V.

Infofon e.V., Rupprechtstr. 29, 80636 München  
 (089) 189 50 79 17, team@1215000.de  
 www.1215000.de

Gefördert von der Landeshauptstadt München.



www.info4mux.de



In Kooperation mit dem Jugendinformationszentrum.

**Was ist los in München?**  
 Informationen und Beratung  
 mit dir?  
 von Jugendlichen für Jugendliche.  
 Thema ist, was euch interessiert.  
 ... täglich  
 17-22 Uhr  
 am INFOFON

**INFOFON 1215000**  
**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 der Ausbildung erhältst du ein Zertifikat und kannst sofort in den Beratungsdienst einsteigen. Hast du Interesse? Dann schick' uns diese Postkarte ...

**Infofon e.V.**  
**Rupprechtstr. 29**  
**80636 München**

**Halo liebes INFOFON-Team,**  
 Ich interessiere mich für die Ausbildung zum/zur Telefonberater\*in bei **INFOFON** und möchte mich für die nächste Ausbildungsrunde (Beginn im Februar/März) unverbindlich anmelden. Ich bin zwischen 15 und 21 Jahre alt. Bitte schick mir alle wichtigen Informationen zum Beginn und Ablauf der Ausbildung per E-Mail.

Name\* \_\_\_\_\_  
 Email\* \_\_\_\_\_

\*Dein Name und deine Email-Adresse werden von uns vertraulich behandelt und mit Beginn der nächsten Ausbildungsrunde gelöscht. Wir benutzen deine Daten nur dazu dir Informationen zur **INFOFON**-Ausbildung per E-Mail zu senden.  
 Du kannst dich auch telefonisch für die Ausbildung anmelden. Nachmittags unter (089) 189 50 79 18 und abends unter der (089) 121 5000, oder schreib uns eine Email mit Namen und Alter an: team@1215000.de

