

Nur einen Anruf entfernt

Ein Besuch beim Infofon in München

von Marie Budzinski

*Die ein oder andere Existenzkrise hat Jede*r schon erlebt. Prüfungstress, Beziehungsdrama, Streit mit Eltern oder Freund*innen. Da hilft es, sich hin und wieder einen guten Rat von Mutti zu holen, sich bei der besten Freundin auszukotzen, vielleicht auch mal einen Blick ins Internet zu werfen, oder sich therapeutische Hilfe zu suchen. Und für alle übrigen Fragen? Für die kann man sich an eine der vielen anonymen Beratungsstellen in München wenden. Zum Thema Existenz, oder besser*

bedient das Team auch einen Live-Chat. Zu Beginn jeder Schicht beantwortet das Team alle Anfragen, die über den Tag angefallen sind. Dann richten sich die Helfer*innen ein. Wenn gerade keine Anrufe reinkommen, kochen die Jugendlichen zusammen, spielen Kicker oder lernen für die nächste Prüfung. Die Stimmung ist entspannt.

Im Idealfall zwei Leute im Telefondienst – wie heute. Infofon ist ein Peer-Projekt, alle Helfer*innen engagieren sich ehrenamtlich. Im Gegenzug bekommen sie eine kleine Aufwands-

entschädigung, ein Zertifikat für den Lebenslauf und viele wichtige Kompetenzen im Umgang mit Krisensituationen aller Art. Unterstützt werden die Telefondienstler*innen von einem Hintergrunddienst. Obwohl er

Ende vom Tag gut gehen“, erzählt er mir, „immerhin sind die Jugendlichen hinter dem Hörer keine ausgebildeten Psycholog*innen, sondern machen den Dienst in ihrer Freizeit“.

Von der Ausbildung bis zum ersten Anruf

Vor dem ersten Dienst nehmen alle Anwerter*innen an einer Ausbildung teil. Ein Mal im Jahr treffen sich alle Interessierten für 15 Einheiten jeden Montag für eine oder zwei Stunden. Bei den Treffen bekommen die Jugendlichen einen Überblick über alle wichtigen Themen wie Depression oder Essstörung. Diesen Überblick bekommen sie von Expert*innen aus verschiedenen Einrichtungen, die dafür ins Haus eingeladen werden. Zum Thema Essstörung zum Beispiel eine Dame aus dem Therapienetz Essstörung. Auch das Telefonieren wird geübt. Das heißt: Ein*e Kolleg*in ruft an und spielt ein Szenario vor. Das kann eine einfache Wegbeschreibung sein, aber auch eine akute Krisensituation.

Wer die Ausbildung durchlaufen hat, wird natürlich nicht gezwungen, auch tatsächlich bei Infofon zu helfen. „Viele merken, dass die Themen sie doch nicht interessieren, oder ihnen das Ganze einfach zu viel ist“, berichtet mir David. Alle anderen hospitieren für zwei Schichten und lernen so den Alltag kennen. Viele Jugendliche werden von Klassenkamerad*innen oder Freunden angeregt, sich bei Infofon zu engagieren. Generell kann man ab 15 Jahren die Ausbildung machen und bis maximal 27 Jahren bei Infofon mitarbeiten. Diese Grenze soll garantieren, dass Infofon auch weiterhin ein Peer-Projekt bleibt. Auch Student*innen sind willkommen.



Vor Ort im Büro von Infofon (© Marie Budzinski)

– Existenzkrise – habe ich das Team von Infofon besucht. Infofon ist ein Beratungstelefon von und für junge Leute. Hinter dem Hörer sitzen nicht Frau oder Herr Doktor So-und-so, sondern Jonas*, Clara* und David*. Einen Abend lang begleite ich die Beiden in ihrem Alltag bei Infofon.

Ein Abend bei Infofon

Hinter der gelben Eisentüre mit der Aufschrift „Zugang verboten“ erfüllt der Geruch von Kaffee den Raum. Clara, David und Jonas sind schon in vollem Gange. Neben der Hotline

oder sie hauptberuflich Sozialarbeiter*in oder Psycholog*in ist, helfen auch die Hintergrunddienstler*innen ehrenamtlich mit. Sie tragen in der Schicht die Verantwortung, sind aber auch für alle Anrufe da, die den Telefondienstler*innen zu viel werden. Wenn man sich nicht wohl fühlt und einen Anruf nicht führen will, kann der Hörer an den Hintergrunddienst weitergeben werden. Bei Thema Suizid ist das sogar Pflicht. Auch die Nachbesprechung ist Hintergrunddienst Jonas sehr wichtig. „Es soll auch unseren Jugendlichen am

*Namen geändert

Von Wegbeschreibung bis Suizid ist alles dabei

Bisher ist es still am Hörer. Ich möchte wissen, wie viele Anrufe das Team am Abend entgegen nimmt. „Manchmal kommt gar nichts, oder man hat zwei oder drei Anrufe die Woche, aber das ist eher die Ausnahme“, überlegt Clara. Vor Corona war der Andrang größer, aber während der Lock-downs wurde der Dienst zeitweise eingestellt. Jetzt, wo die Öffentlichkeitsarbeit wieder durchstartet, rufen aber wieder mehr Leute an. „Im Sommer sind wir dann auch bei den ganzen Festivals vor Ort, zum Beispiel beim Oben Ohne und beim Puls Festival. Auf dem CSD sind wir auch immer“, ergänzt David.

Genauso unvorhersehbar wie die Zahl der Anrufe ist auch der Inhalt der Telefonate. Viele fragen nur nach einer Wegbeschreibung. Oft wird Infofon wegen des Namens auch mit einer Auskunftshotline für WLAN-Probleme verwechselt. Bei akuten psychiatrischen Notlagen kann das Team nur auf den Notruf verweisen. „Selbst die Polizei hat mal angerufen, um eine Auskunft zu bekommen“, lacht Clara, „da können wir in der Regel nicht weiterhelfen“.

Genauso häufig rufen junge Menschen an, die nicht wissen, an wen sie sich sonst wenden können. Jugendliche, die zuhause rausgeworfen wurden, Missbrauch erfahren haben, oder sich von der Partner*in oder dem Partner trennen wollen. Weil hinter den Hörern Gleichaltrige sitzen, ist die Hemmschwelle für einen Anruf besonders niedrig. Und wenn ein*e Telefondienstler*in gerade keine Antwort weiß, kann der oder die andere nebenbei recherchieren. Dafür arbeiten die Helfer*innen im Team eng zusammen.

Mein Fazit: Für alles ein offenes Ohr

Mein Eindruck nach einer Schicht Infofon: Das Team hat für jedes

Anliegen ein offenes Ohr. Die Jugendlichen und Hintergrunddienste sind selbstreflektiert und arbeiten eingespielt zusammen. Neben der offensichtlich wichtigen Arbeit als Beratungs-Hotline, ist Infofon dabei auch eine Anlaufstelle für alle Mithelfenden selbst. Als ich das Büro kurz nach acht verlasse, kocht Jonas gerade Nudeln mit Pesto. Ich denke mir „kein Wunder, dass alle hier gern, und vor allem freiwillig helfen“.



Infofon-Hotline:
089/ 1215000

Infofon-Website:
www.1215000.de