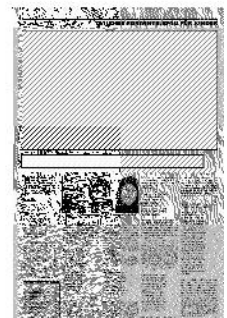


Von Schwangerschaften bis Lehrstellen

Seit dem 25. März 1999 können Kinder und Jugendliche bei der Nummer 147 ihre Sorgen und Fragen loswerden



DIE 147ER-NOTRUF-CREW Urs Kiener, Leitung, Christina Wehrli, Leiterin Netzstelle deutsche Schweiz, und Denise Eyholzer, Kommunikation. ANNETTE BOUTELLIER



Argus Ref 34696384

Wie finde ich einen Freund? Ich habe Streit mit meinen Eltern. Wie verhütet man beim ersten Mal? 240 000 Kinder und Jugendliche wenden sich jährlich mit Problemen an das Telefon 147 von Pro Juventute.

CORINNA HAURI

«Telefon 147, Hallo. – Ja, das verstehe ich, wenn dich das verletzt, wenn dein Freund an einem Fest mit deiner Kollegin in einem Zimmer verschwindet. – Wichtig ist, dass du dir Zeit nimmst, um dir zu überlegen, was du willst. – Tu dir etwas Gutes und überlege dir, was du ihm sagen willst. – Zum Beispiel könntest du ihm sagen, dass du zuerst eine Auszeit brauchst von zwei Wochen. – Hilft dir das? Tschüss.»

RUND 240 000 ANRUFEN nimmt der Kindernotruf 147 pro Jahr entgegen, das sind durchschnittlich 30 pro Stunde. Doch wer sich vorstellt, in der Telefonzentrale in Bern klingelt ununterbrochen das Telefon, täuscht sich. Es ist still hier. Die zwei Beraterinnen, die an diesem Freitagnachmittag Telefondienst haben, sitzen vor einem Computerbildschirm, neben sich ein Telefon. Nur wer genau hinschaut, sieht das virtuelle Klingeln: Auf dem Bildschirm baut sich kontinuierlich eine Liste auf, jede Linie ist ein Anruf, entgegengenommen wird er per Mausklick.

Die Beraterinnen müssen sich vornehmen wie Sisyphus: Sie nehmen Anrufe entgegen, doch die Liste wird immer länger. Ab vier Uhr nachmittags beginnt die Spitzzeit: Dann ist die Schule aus. Bis gegen elf Uhr wird sich die Liste füllen, dann wird es ruhiger, zwischen drei und sieben Uhr morgens kann der Bildschirm auch leer sein.

«Telefon 147, Hallo. – Der Test hat angezeigt, dass du schwanger bist? – Ja, das ist tatsächlich eine schwierige Situation für eine 14-Jährige. – Manchmal lohnt es sich,

noch einen zweiten Test zu machen, um sicher zu sein. – Warst du schon einmal bei einem Frauenarzt? – Hast du eine ältere Schwester oder Kollegin, die für dich bei ihrem Arzt einen Termin abmacht? – Oder du könntest in eine Schwangerschaftsberatung gehen, ich suche dir gleich eine Adresse heraus. Wo wohnst du? Hallo, bist du noch da? Hallo?»

DIE ANRUFER DES KINDERNOTRUFES sind öfter Anruferinnen: Fast 60 Prozent der Hilfesuchenden sind Mädchen. Hauptzielgruppe sind 12- bis 15-Jährige, doch rufen auch jüngere Kinder an – und ältere. «Ein neuer Trend sind Anrufe von Eltern, die Fragen zu Kindern und Jugendlichen haben», erzählt Urs Kienler. Er leitet für Pro Juventute das Telefon 147.

Als Umsetzung der Kinderrechtskonvention beschloss der Bundesrat 1997, dass eine Gratis-Notrufnummer eingerichtet werden soll. Pro Juventute, die schon vorher ein ähnliches Beratungstelefon führte, bekam den Auftrag. Seit dem 25. März 1999 können Kinder und Jugendliche gratis auf die Nummer 147 anrufen, vom Festnetz, aus Telefonkabinen, vom Handy. Diese Anrufe erscheinen auch nicht auf der Telefonrechnung.

Die Pro-Juventute-Beratung 147 hat ein Budget von 1,7 Millionen Franken jährlich. Der Bund trägt 500 000 Franken, die Kantone 550 000 Franken. Den Rest muss Pro Juventute aufreiben.

«Telefon 147, Hallo. – Du willst wissen, wie man eine offene Lehrstelle findet? – Du könntest ein Berufsinformationszentrum BIZ besuchen. – Hast du einen Computer? Dann gib im Internet ein: www.bizaarau.ch. Geh dort vorbei, lass dich beraten. – Ja, es ist wichtig, dass du mit jemandem sprichst, wenn du noch keine Lehrstelle hast. – Tschüss.»

WER DAS TELEFON 147 abnimmt, muss innert Sekunden von Schwanger-

schaften zu Lehrstellen, von Streit zu Verhütung hüpfen. Es sind Sozialarbeiter, Psychologinnen und Sozialpädagogen, die die Anrufe an drei Orten in der Schweiz entgegennehmen. In Lausanne sind es 22 Mitarbeitende, im Tessin nehmen rund 30 Leute die monatlich 800 Anrufe entgegen. In Bern, wo 80 Prozent der Anrufe hereinkommen, teilen sich 17 Personen 7,7 Vollzeitstellen.

«Telefon 147, Hallo. – Hast du Zuhörer, dass du lachst, oder bist du etwas nervös? – Kannst du bitte den Lautsprecher ausschalten, ich höre dich nur schlecht. – Ah, deine Kollegen hören zu? – Hast du eine Frage? – Weisst du was, dann macht doch etwas anderes, als einfach hier anzurufen. Tschüss.»

65 PROZENT SIND SOLCHE ANRUFEN – im 147-Jargon «Testanrufe» genannt: Anrufe, bei denen geschwiegen oder gleich aufgehängt wird, Scherzanrufe oder Anrufe, bei denen die Telefonberaterinnen beleidigt werden. «Rund ein Fünftel der Beratungszeit geht für Testanrufe drauf», so Kiener.

Darauf hat man reagiert: «Testanrufe» können auf ein Band umgeleitet werden, in dem darauf hingewiesen wird, dass die Berater mit solchen Anrufen Zeit vergeuden, die andere mit echten Problemen dringend brauchten. Dieses Band muss bis am Ende gehört und bestätigt werden, sonst wird die Nummer für Anrufe bei 147 gesperrt. Anrufe von gesperrten Nummern werden wieder entgegengenommen, wenn das Band einmal zu Ende gehört und bestätigt worden ist.

«Telefon 147, Hallo. – Kannst auch du bitte den Lautsprecher ausschalten, ich höre dich nur schlecht. – Also, deine Kollegen hören zu, dann bring es auf den Punkt. – Ah, du meinst, man schlafe nur richtig zusammen, wenn man dabei stöhne? – Wenn man zusammen schläft, macht man das, worauf man Lust hat, das kann Stöhnen

sein, aber auch Lachen oder Murmeln. Weisst du was, geh doch auf die Website www.147.ch, da bekommst du alle Infos. Tschüss.»

AUF DER WEBSITE von 147 findet man viele Infos, Fragen und Antworten zu

Themen wie Familie, Freundschaft, Liebe, Sexualität. 1000 verschiedene Besucher pro Tag werden gezählt. Nicht nur mit der Website nimmt 147 aktuelle Kommunikationstrends auf: Zu festgelegten Zeiten kann man auch mit einer Beraterin chatten – einzeln, zu bestimmten Themen auch in Gruppen. Neu ist auch die Beratung per SMS: Durchschnittlich 20 Anfragen täglich kommen auf diese Art. Die Sender bekommen sofort eine Bestätigung und innert dreier Tage eine Antwort.

«Telefon 147, Hallo. – Ja, das ist eine schwierige Situation, wenn dein Vater in solche Nachtclubs geht mit nackten Frauen. Ich verstehe, dass dir das Probleme bereitet. – Das ist ja nicht unbedingt schlimm, wenn er Tabletten nimmt, um ruhiger und weniger gewalttätig zu sein. – Deine Eltern sind erwachsen und du kannst keinen grossen Einfluss haben. Aber wenn er deine Mutter wieder schlägt, sag ihr, dass sie Hilfe holen soll. – Hat deine Mutter noch Geschwister in der Schweiz? – Wie wäre es, wenn du einmal dieser Tante erzählst, wie es bei euch zu Hause ist? – Oder könntest du mit deiner Lehrerin darüber sprechen? Sie könnte deine Mutter auch unterstützen. – Ist das eine Idee? Und sonst rufst du einfach wieder an. Viel Glück!»

SOLCHE ANRUFEN SEIEN schon belastend, sagt Christina Wehrlin, Leiterin der Anrufzentrale in Bern. «Tagsüber ist aber nie jemand allein hier, man kann sich also Hilfe holen, wenn man nicht mehr weiter weiss.» Nachts ist jemand

für solche Unterstützung auf Pikett. Mit Supervision oder Gesprächen können die Beratenden verarbeiten, was sie gehört haben. Doch wenn ein Kind nachts um zwei allein auf der Strasse stehe, erzählt Wehrlin, weine, nicht mehr ein und aus wisse und sicher nicht mehr nach Hause wolle - so etwas gehe ihr noch lange nach.

www.147.ch

DIE 10 HÄUFIGSTEN PROBLEME	
	in %
1. Einen Partner finden	6,4
2. Konflikte in der Familie	5,1
3. Schwangerschaft	4,8
4. Sexuaufklärung generell	3,9
5. Schluss mit Partner(in)	3,5
6. Probleme mit Schulkolleg(inne)n	3,3
7. Pärchenleben	3,2
8. Sexualität: das erste Mal	3,1
9. Verhütung	2,8
10. Gebote und Verbote in der Familie	2,0

Die Auswertung basiert auf 41 000 Daten von Januar und Februar 2009, insgesamt werden 100 unterschiedliche Themen erfasst.