

Helden am Telefon

Bei der Servicehotline „time4friends“ helfen Jugendliche aus ganz Österreich ihren Altersgenossen bei alltäglichen Problemen.



Von Johanna Janisch

22

Mit dem „Peer-System“, also der Beratung von Jugendlichen durch Jugendliche, unterscheidet sich „time4friends“ von anderen Kummernummern. Die Peers absolvieren hierfür eine fünftägige Ausbildung und arbeiten danach alle zwei Wochen abends als Beraterinnen und Berater. Als Rüstzeug erhalten die jungen Menschen psychologisches Wissen und lernen, mit schwierigen Themen wie Mobbing oder Sucht umzugehen.

Vor Kurzem fand im Jugendgästehaus Litz in Oberösterreich wieder eine Grundausbildung statt, an der 13 Jugendliche teilnahmen. Dort wurden mögliche Situationen durchgespielt und auch die Grenzen der Telefonberatung aufgezeigt. Denn manchmal können die Anrufe für die Helferinnen und Helfer sehr belastend sein.

„Ich bekam einen Anruf von einem Burschen, der eine geliebte Person verloren hat. Das Gespräch hat lange gedauert und ist mir sehr nahegegangen. Ich habe gemerkt, dass ich nicht wirklich weiterhelfen kann und irgendwann auch der Anrufer nicht in der Verfassung war, weiter darüber zu sprechen“, erzählt time4friends-Mitarbeiter Ali. Solche Anrufe kommen zwar eher selten vor, werden dann aber an die Ö3-Kummernummer oder entsprechende Expertinnen und Experten weitergeleitet.

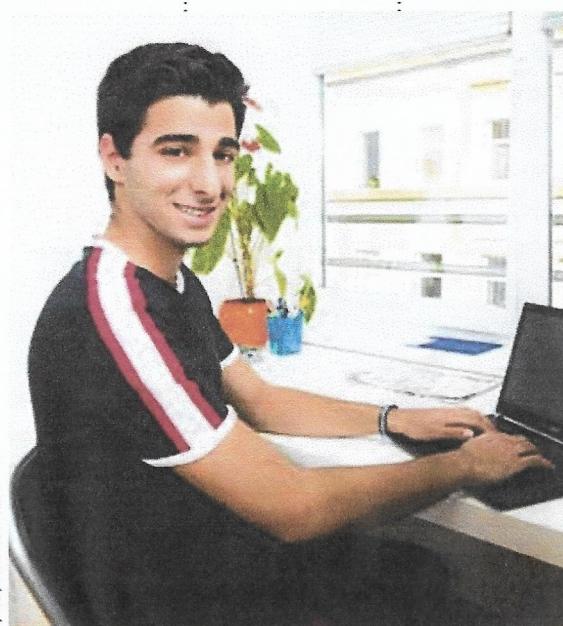
Am häufigsten geht es bei den Anrufen um Liebeskummer, Einsamkeit, schlechte Noten oder Streitereien. „Mich haben einmal zwei Freundinnen angerufen, die ihren Streit alleine einfach nicht lösen konnten. Ich habe dann mit beiden gesprochen und konnte sie versöhnen.“

©JRK/Johannes Brunnbauer



PEER WERDEN
Mehr über die Ausbildung zum time4friends-Peer findet man auf www.time4friends.at

Wir danken Lidl Österreich und dem Raiffeisen-Jugendclub für die Unterstützung.



nen“, erzählt Peer Roxana. Viele Jugendliche fühlen sich nicht verstanden oder trauen sich bestimmte Probleme nicht mit ihren Eltern zu besprechen. Im Vorjahr führten die derzeit 37 Beraterinnen und Berater fast 2.000 Gespräche.

E

Es kommt vor, dass Peers in der Hitze des Gefechts beleidigt werden, da heißt es kühlen Kopf bewahren und professionell bleiben. Als Peer braucht man viel Geduld und Toleranz, aber auch jede Menge Empathie. Gegenseitiges Vertrauen und Verlässlichkeit sind ebenfalls wichtig. Sollte ein Peer nicht mehr weiterkommen, muss ein anderer Peer sofort einspringen können. Telefoniert wird von zu Hause aus. Die Teammitglieder stehen mithilfe einer WhatsApp-App-Gruppe miteinander in Verbindung und wissen anhand des Dienstplans, wer gerade zur Verfügung steht und helfend einspringen kann. Die Peers haben die Möglichkeit, in vierteljährlichen Supervisionen mit Psychologinnen und Psychologen über ihre Erfahrungen zu sprechen, und tauschen sich regelmäßig untereinander aus.

Ali weiß, dass viele junge Kolleginnen und Kollegen vor dem ersten Dienst nervös sind, und gibt einen Tipp: „Wenn der erste Anruf kommt, kurz durchatmen und die Nerven beruhigen. Als Team geben wir unser Bestmögliches, um Gleichaltrige zu unterstützen, und versuchen mit ihnen gemeinsam eine Lösung zu finden. Das ist unser Angebot und unsere Aufgabe. Mehr können auch wir nicht tun. Es ist wichtig, sich klarzumachen, dass man auch als Peer Unterstützung erhält. Man ist nie allein.“