

Der heiße Draht zum guten Rat

Funktionieren die Prinzipien einer schlanken Arbeitsweise auch im gemeinnützigen, sozialen Bereich? Die Berater von Porsche Consulting wagten den Feldversuch in der Welt der Ehrenamtlichen. Während sie beim Sorgentelefon „Nummer gegen Kummer“ die Prozesse optimierten, erfuhren sie auch viel über das, was Kinder und Jugendliche wirklich bewegt.

📄 Horst Walter, 📷 Matthias Hangst



Sina (alle Namen geändert) ist verzweifelt. Ihre Eltern streiten sich häufig, und ihr Vater ist meistens betrunken. Jetzt wurde er sogar von der Polizei geholt. „Das finde ich gemein“, sagt die 12-Jährige und will wissen, was sie tun kann. „Ich liebe doch meine Eltern.“

Es ist Mittwochnachmittag, 16 Uhr. Uwe Bodmer, Berater am Kinder- und Jugendtelefon, hört sich die Geschichte eine Viertelstunde lang an. Und obwohl das Mädchen seinen Rat, beim Jugendamt Hilfe zu suchen, nicht annehmen will, ist sie nach dieser Viertelstunde offensichtlich zufrieden. Allein das Gespräch, sagt sie, habe ihr gutgetan. Und sie werde jetzt auf jeden Fall auch ganz ernsthaft mit ihren Eltern reden.

Hier, in diesem schmalen Büro in den Räumen des Kinderschutzbundes Stuttgart in der Christophstraße 8, spielt sich das wahre Leben ab – mit allen kleinen und großen Sorgen dieser Welt. Ronja hat Stress, weil ihre Freundin die Pause nur noch auf dem rechten und nicht mehr auf dem linken Schulhof verbringen will, Fabian ist traurig, weil sein Hund überfahren wurde und er sich schuldig fühlt, und Leona ist gestern von zu Hause wegelaufen. Sie steht jetzt einsam und verlassen vor dem Stadion, hat Hunger, kein Geld und weiß nicht mehr weiter.

5,2 Millionen Kinder und Jugendliche wählten im vergangenen Jahr 0800-1110333, die Nummer gegen Kummer. Doch nur 900.000 Anrufe konnten von den 3291 Ehrenamtlichen in Deutschland entgegengenommen werden. „Natürlich muss es unser Ziel sein, das Beratungsangebot auszubauen“, sagt Rainer Schütz, Geschäftsführer des Vereins Nummer gegen Kummer – und kämpft doch mit ganz anderen Problemen: Das Spendenaufkommen ist so zurückgegangen, dass die Geschäftsstelle in Wuppertal von zwölf Mitarbeitern auf vier Teilzeitkräfte geschrumpft ist. „Wir waren schon ziemlich frustriert, weil wir ja weiterhin unser großes Angebot

aufrechterhalten wollten“, sagt die Diplom-Pädagogin Beate Friese, die für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit zuständig ist. Die Folge: Auch die 110 Mitgliedsorganisationen, die dem Dachverband Nummer gegen Kummer angeschlossen sind und mit der von der Deutschen Telekom kostenlos geschalteten bundesweiten Nummer beraten, spürten den finanziellen Einbruch und suchten nach Sparmaßnahmen. Einige wollten sogar die Verwaltungskosten in der Zentrale noch weiter reduzieren.

Nummer gegen Kummer – ist das ein Fall für Porsche Consulting? Für ein Beratungsunternehmen, das sonst erfolgreiche Firmenimperien mit Millionen-Umsätzen unterstützt? Kaum denkbar. Und doch.

Klient: Nummer gegen Kummer

Branche: Gemeinnützig/Soziales

Projektbesonderheit: Pro-bono in gemeinnützigem sozialen Bereich

„Das Interessante war: Funktioniert unsere Methode auch im Non-Profit-Bereich?“, sagt Sven Seidel – und der Partner der Porsche Consulting GmbH liefert die Antwort gleich mit: „Sie funktioniert.“ Und das in allen Punkten: Prozessanalyse, Workshop/Interviews, KVP-Ansatz, strategische Marktbearbeitung. Die Ergebnisse: Effizienzsteigerung in der Geschäftsstelle, Definition und Abstimmung von Schnittstellen, Re-Fokussierung der Aktivitäten auf den Wertschöpfungsprozess. „Wir sind genauso vorgegangen wie in Wirtschaftsunternehmen“, sagt der Projektmanager Holger Brandt, der interne Abläufe prüfte, Schnittpunkte kontrollierte – und feststellte, dass die Verwaltung in Wuppertal „ein steigendes Angebot bei stark sinkender Mitarbeiterkapazität beziehungsweise Budget“ bietet. Und zu seiner eigenen Überraschung stellte er fest: „Mitarbeiter und Ehrenamtliche sind mit mehr Leidenschaft bei der Arbeit als in anderen Berufen. Die Identifikation mit der Tätigkeit ist wesentlich höher.“ ▶



Immer ein offenes Ohr für kleine und große Sorgen der Kinder und Jugendlichen: Beate Friese, Rainer und Heidi Schütz (v. l.)

Und das, obwohl der Job nicht immer vergnügungssteuerepflichtig ist. Oft werden die ehrenamtlichen Berater am Telefon beschimpft, sie hören Geschichten von sexuellem Missbrauch und Suizidandrohungen – und vieles beschäftigt sie auch Tage später noch. „Ich hatte einen 16-jährigen Jungen, der mir ein Verhältnis zu seiner 35-jährigen Nachbarin gestand. Da überlegst du dir schon, ob du ihm den richtigen Rat gegeben hast“, sagt Uwe Bodmer und erzählt von Kollegen, die nach Suizidandrohungen tagelang Zeitung lesen und inständig hoffen, dass nichts passiert ist. Denn alle Anrufer bleiben anonym – und den Beratern bleiben oft nicht mehr als Empfehlungen. „Wir sind ja auch nicht die Lebenskünstler. Wir versuchen nur, mit unserem klaren Menschenverstand gemeinsam mit den Anrufern Lösungen zu erarbeiten – und extreme Fälle an entsprechende fachliche Einrichtungen weiterzuverweisen.“

In Kursen über 100 Stunden werden sie auf ihre Arbeit vorbereitet, über die Methodik einer Gesprächsführung, über die Themen, die kommen: Am Kinder- und Jugendtelefon ist Partnerschaft und Liebe mit 34 Prozent der Anrufer auf Platz eins vor Sexualität (23 Prozent), persönlichen Problemen (19,9 Prozent), Freundeskreis (16,2), Familie (14,5) und Schule/Ausbildung (9,5). Beim Elterntelefon, das Nummer gegen Kummer seit 2001 anbietet, sind Erziehungsprobleme, physische und psychische Auffälligkeiten der Kinder, soziale Konflikte und Gewalt die Hauptthemen. „Wir merken in den Gesprächen mit den Eltern auch die zunehmende Armut“, sagt Bodmer, der Vorsitzender des Kinderschutzbundes im Ortsverband Stuttgart ist.

Der Kinderschutzbund stellt die meisten Standorte für die Nummer-gegen-Kummer-Telefone – und mit ihm ergaben sich so auch für den Dachverband die meisten zum Teil konfliktbeladenen Schnittstellen. Für die Mitarbeiter von Porsche Consulting war dies einer der wichtigsten Ansatzpunkte bei ihrer Arbeit. In einer Art Deutsch-

land-Tour haben sie vor Ort Transparenz für die Arbeit der Geschäftsstelle geschaffen und Wünsche und Anregungen der Mitglieder eingesammelt und nach Wuppertal weitergeleitet. Und: „Wir haben die Beteiligten an einen Tisch gesetzt und gemeinsam über die Abgrenzungen und Aufgabengebiete gesprochen“, sagt der Berater Dr. Kilian Sauerwald von Porsche Consulting. Der Erfolg: Es gibt weniger Brandherde und damit für die Geschäftsstellen-Mitarbeiter wieder mehr Zeit, sich um Öffentlichkeitsarbeit, Qualitätssicherung, Fortbildung und Spendenbeschaffung zu kümmern. „Die Rückendeckung durch Porsche Consulting lässt uns noch zielstrebiger an die Arbeit gehen“, sagt die Diplom-Psychologin Heidi Schütz, und für den Geschäftsführer Rainer Schütz ist klar, dass die Aufgaben zu wichtig sind, um sie ruhen zu lassen. Zumal ein Test des Württemberg-Gymnasiums in Stuttgart Nummer gegen Kummer als bestes Sorgentelefon für Kinder und Jugendliche einstufte und nur ein Manko aufzeigte: zu wenig Beratungszeiten. „Für uns ist jetzt Priorität Nummer eins: wir müssen Geld beschaffen“, sagt Schütz.

Das Geld, so haben die Porsche-Berater bestätigt, ist auf jeden Fall gut angelegt. Belege dafür gibt es genügend. „Ihr seid einfach cool“, steht auf einer Karte, die ein junges Mädchen ein paar Wochen nach einem Telefongespräch geschrieben hat. Damals wollte sie sich umbringen, weil sich ihr Freund in eine Jüngere verliebt hat. Jetzt ist sie mit einem älteren Jungen zusammen. Und sehr glücklich. ◀



NummergegenKummer
**0800
111 0 333**
Kinder- und
Jugendtelefon

NummergegenKummer
**0800
111 0 550**
Elterntelefon

Spenden helfen. Auch gegen Kummer.

Kinder und Jugendliche wissen mit ihren Sorgen oft nicht wohin. Dann greifen Sie zum Telefon. Bei Nummer gegen Kummer bleiben sie anonym, erhalten Trost und meist auch Hilfestellung. Doch dieser Rat darf nicht teuer sein. Sondern völlig umsonst. Helfen Sie mit ihrer Spende, dass sich Kinder und Jugendliche weiterhin ihre Sorgen von der Seele reden können. Oder werden Sie für einen Jahresbeitrag von 120 Euro gleich Fördermitglied bei Nummer gegen Kummer.

Nummer gegen Kummer

ist ein Dachverband, unter dem 110 Mitgliedsorganisationen zusammengeschlossen sind, die vor Ort unter einer bundesweit einheitlichen Telefonnummer durch Ehrenamtliche kostenlos Beratungsgespräche anbieten.

Kinder- und Jugendtelefon:
0800 1110 333
Montag bis Freitag jeweils von 15 bis 19 Uhr

Elterntelefon
0800 1110 550
Montag und Mittwoch 9 bis 11 Uhr,
Dienstag und Donnerstag 17 bis 19 Uhr

Nummer gegen Kummer finanziert sich über Spenden.
Spendenkonto:
Bank für Sozialwirtschaft, BLZ 370 205 00, Konto 7213801

Adresse: Kleiner Werth 34, 42275 Wuppertal
info@nummergegenkummer.de
<http://www.nummergegenkummer.de>