

Hilfreicher Griff zum Hörer

Einblicke in die Telefonberatung beim Elternnotruf

Text: Rochelle Allebes

0848 35 45 55 – unter dieser Nummer können sich Eltern rund um die Uhr telefonische Beratung in alltäglichen Stresssituationen holen. Die Fachpersonen beim Elternnotruf gehen empathisch auf die Anrufenden ein und helfen ihnen, Wege aus der akuten Erziehungskrise zu finden. Um welche Themen es in den Anrufen gehen kann, illustrieren verschiedene Beispiele aus dem Alltag des Elternnotrufs.

Der Elternnotruf ist seit 1983 an 365 Tagen während 24 Stunden für Erziehende erreichbar. Die Gespräche sind – abgesehen vom Festnetztarif – kostenlos, vertraulich und auf Wunsch anonym. Beim Elternnotruf wird auch per Mail, in Face-to-face-Beratungen sowie in Elterngruppen beraten; daneben gibt es Bildungsangebote für Eltern und Fachleute aus dem Erziehungsbereich. Die Telefonberatung ist aber das zentrale Angebot des Elternnotrufs.

Über die Jahre stellte sich heraus, dass zahlreichen Anrufenden das Wissen, rund um die Uhr die Fachstelle erreichen zu können, viel bedeutete. Sie hatten die Telefonnummer auf ihren Kühlschränken geklebt oder in der Tasche aufbewahrt. Diese «Präsenz im Hintergrund» gab ihnen eine gewisse Sicherheit, das Gefühl, als Mutter oder Vater nicht ganz allein zu sein und in schwierigen Situationen die Möglichkeit zu haben, von dieser Telefonnummer Gebrauch zu machen.

Telefonberatung erfüllt viele Funktionen

Je nach Bedürfnis und Situation erfüllt eine Telefonberatung verschiedene Funktionen. In Krisen ermöglicht ein Anruf den Eltern, auf unkomplizierte Art einen Schritt aus ihrer momentanen Situation heraus zu machen. Unter dem Motto «Greif zum Hörer, nicht zum Kind» verschafft sich eine Mutter – meist sind es Mütter, die anrufen – allein schon durch den Griff zum Telefonhörer hilfreiche Distanz.

Frau R. ruft in Tränen an. Ihr acht Wochen altes Baby hat heute kaum geschlafen und schreit seit einer halben Stunde. Sie hält es einfach nicht mehr aus. Alle Versuche, das Kind zu beruhigen, haben nichts gebracht. Die Fachperson am anderen Ende spricht langsam und mit ruhiger Stimme, sie fragt Frau R., was sie schon unternommen hat, was das Schreien bedeuten könnte, was ihr Kind damit ausdrückt. Frau R. fühlt sich als Mutter schnell in Frage gestellt, wenn das Baby so

schreit. Die Fachperson versucht, die Situation gemeinsam mit ihr aus der Kind-Perspektive anzuschauen. Nach etwa sieben Minuten stellt Frau R. fest, dass das Baby ruhig geworden ist. Wahrscheinlich einfach dadurch, dass sie sich im Laufe des Telefonats beruhigt hat, in einem anderen Ton geredet hat und eine innere Distanz gewonnen hat. Im weiteren Gespräch geht es um die Möglichkeiten, mit solchen Situationen umzugehen und um Entlastungsmöglichkeiten für die Familie.

In weniger dringenden erzieherischen Belastungssituationen können Eltern den Zeitpunkt des Gesprächs selber wählen. In Familien, in denen es immer wieder unvorhersehbare Stosszeiten gibt, stellt das eine hohe Qualität dar. *Rolf Klein, 36 Jahre alt, ruft eines Abends an: Sein Sohn hat ihn am Morgen während einer Auseinandersetzung gebissen. Er fühlt sich total hilflos, überfordert und wütend. Zuerst entsteht bei der Fachperson der Eindruck, dass es sich beim Sohn um einen Jugendlichen handelt. Simon ist jedoch 4-jährig. Wie ist diese Situation entstanden? Was braucht Herr Klein, damit er in Zukunft anders handeln kann, und was braucht Simon, um nicht mehr so wütend und verzweifelt zu sein? Rolf Klein erzählt von den verschiedenen wiederkehrenden Dramen im Alltag: beim Anziehen, beim Essen, wenn die Mutter oder er die Wohnung verlassen. Rolf Klein und die Fachperson stellen im Gespräch fest: Die Konflikte entstehen eigentlich immer dann, wenn man etwas von Simon will, was für ihn in dem Moment nicht wichtig ist. Ein Interessenkonflikt! Welche Strategien kann der Vater entwickeln, um Simon dazu zu bringen, sich anzuziehen (mit oder ohne Hilfe) oder sich friedlich zu verabschieden? Es zeigt sich, dass Simon in seinem Alter wahrscheinlich das Bedürfnis nach einem Überblick über den Tag oder sogar über ein paar Tage hat. Rolf Klein realisiert, dass Simon tatsächlich oft Fragen in dieser Richtung stellt. Wichtig ist für Simon, dass neue Situationen*

Viele Erziehungsprobleme sind mit Schamgefühlen verbunden

ein paar Mal angekündigt werden, klar und deutlich und mit Augenkontakt, nicht von der Stube aus ins Kinderzimmer gerufen. Herr Klein zeigt Verständnis dafür, dass Simon sein Spiel nur ungern unterbricht und dass er dies trotzdem von ihm verlangen kann. Er fragt, ob er wieder anrufen oder in eine Beratung kommen kann. Es wird ein Telefontermin vereinbart.

Am Telefon Vertrauen aufbauen

Viele Erziehungsprobleme sind verbunden mit Schamgefühlen, mit Ängsten und Fantasien. Diese Themen besprechen Eltern lieber nicht mit Bekannten, sie suchen aber oft auch keine Beratungsstelle auf, vor allem wenn Gefühle des Versagens, der Inkompetenz oder Schuld eine grosse Rolle spielen. Wenn es um Gewalt oder Missbrauch geht, ist es immer noch ein grosser und schwieriger Schritt, sich

Rochelle Allebes,
Sozialarbeiterin FH, Paar- und Familientherapeutin/
Beraterin SGS, Supervisorin
BSO. Arbeitet seit Jahren
beim Elternnotruf in Zürich.





Arbeitsinstrument Familienszenario: Sachkonflikte und Verhaltensaspekte auseinanderdividieren. Rollen im Familiensystem verdeutlichen.

Hilfe zu holen. Ausserdem schwingt im Hintergrund oft die Angst vor Kontrolle und weiteren Massnahmen mit. Am Telefon kommen auch diese Themen zur Sprache.

Frau L. ruft an. Sie hat zwei Jugendliche, 14- und 16-jährig, die sie als «sehr intensiv» beschreibt. Sie machen, was sie wollen. Die Eltern wissen nicht recht, wie mit ihnen umgehen. Die Situation tönt anfänglich bekannt und nicht unüblich. Beim Nachfragen entfaltet sich allmählich ein ganz anderes Bild. Die Kinder erpressen die Eltern, wollen Geld für Marken-

Gespräche am Telefon sind oft emotional sehr intensiv

kleider und Zigaretten, schreiben der Mutter vor, was sie zu kochen hat, bedrohen beide Eltern verbal und haben auch schon körperliche Gewalt ausgeübt. Nach 15 Minuten ist für die Fachperson der Moment gekommen, Klartext zu reden: «Frau L., möchten Sie von mir hören, wie ich Ihre Situation einschätze? Ihre Kinder sind nicht nur sehr intensiv, sie sind vor allem gewalttätig. Was bei Ihnen in der Familie passiert, nennen wir Elternmisshandlung.» Es ist eine halbe Minute still, dann atmet Frau L. beinahe erleichtert auf. Nun kann die Fachperson mit ihr darüber reden, dass ihr Mann und sie sich wirklich bedroht fühlen, dass es so nicht weiter gehen kann und soll, auch im Interesse der Kinder. Der erste Schritt in solchen mit Tabus behafteten Situationen ist oft deren klare Benennung. Erst wenn Betroffene der Realität in die Augen sehen und ihr einen Namen geben, ist es möglich, zu schauen, welche (kleinen) Schritte in Richtung Veränderung möglich sind.

Die Möglichkeit, jederzeit rasch und unbürokratisch Beratung beanspruchen zu können, und das Recht auf Vertraulichkeit erleichtern es, sich professionelle Hilfe zu holen und wenn nötig auch weiter zu beanspruchen. Ein erstes, längeres Telefongespräch kann helfen, Vertrauen aufzubauen. Die Eltern lernen das Phänomen «Beratung» sowie eine professionelle Haltung kennen und können bei Bedarf entscheiden, ob und in welcher Form sie weitermachen wollen – im persönlichen Gespräch oder in einer Telefonberatung.

Anders, aber gleichwertig

Für viele professionelle Beratende ist es schwierig, das Setting mit dem Telefon als gleichwertig zu einem persönlichen Gespräch zu betrachten. Telefonberatung wird oft mit Laienberatung assoziiert. Bereits in der Ausbildung wird die Funktion des «Ersttelefons» nur als Auftakt zum «richtigen» (Face-to-face-) Beratungsgespräch vermittelt. Die Erfahrungen des Elternnotrufes zeigen, dass man mit

dieser Haltung die Chancen und spezifischen Möglichkeiten des Mediums Telefon verpasst. Beratungsgespräche am Telefon sind anders, aber gleichwertig gegenüber den Face-to-face-Beratungen. Den Anrufernden fällt es am Telefon häufiger leichter, über persönliche Probleme zu reden. Vielleicht, weil das Telefonieren für sie ein «Heimspiel» ist und sie den Rahmen, den Ablauf und die Dauer des Gesprächs dabei besser bestimmen können als in einer Face-to-face-Situation.

Die Gespräche am Telefon sind oft emotional sehr intensiv. Es scheint, als ob durch das spezielle, anonyme Setting schnell sehr viel Nähe und Intimität möglich ist. Parallel zum Reden über Schwierigkeiten im Umgang mit den Kindern bekommen die Fachpersonen oft auch die Familiensituation mit: Ein Baby schreit im Hintergrund oder ein Kind zieht alle Register, um die Aufmerksamkeit der Mutter zu erhalten. Solche «Störungen» können direkt ins Gespräch miteinbezogen werden. Je nach Gesprächsstimmung können sowohl die innere Haltung, welche die Mutter dem Kind gegenüber hat, als auch ihr Tonfall und ihre Strategie im Umgang mit der Situation thematisiert werden.

Vor allem für Frauen – sie machen über 80 Prozent der Erstanrufernden aus – ist das Telefon ein vertrautes und bewährtes Kommunikationsmittel. Es ist ein wichtiger Teil der Frauenkultur: Frauen sind es sich gewöhnt, lange Gespräche am Telefon zu führen, auch über private und emotional wichtige Angelegenheiten. Für Familienfrauen gewinnt das Telefon noch zusätzlich an Bedeutung: Es ist aufwendig, mit Kindern aus dem Haus zu gehen; ein längeres Telefongespräch ist manchmal eine gute Alternative.

Die Grenzen des telefonischen Kontakts

Die telefonische Beratung bietet viele spezifische Möglichkeiten, ist daneben aber natürlich auch mit Einschränkungen verbunden. Wenn man einander gegenüber sitzt, kommen weitere Sinneskanäle und damit Kontaktmöglichkeiten zum Tragen. Die Beziehung ist nicht mehr anonym, sie wird verbindlicher. Vor allem wenn in einem «Familiensystem» grundlegende Veränderungen von Strukturen oder Verhaltensmuster nötig sind, ist es wichtig, dass neben der kurzfristigen Bewältigung der Situation auch ein längerfristiger Prozess stattfinden kann. Dieser kann mit Face-to-face-Beratungen wirkungsvoller unterstützt werden.

www.elternnotruf.ch

Vorschau

Die Themenschwerpunkte der nächsten Ausgaben

Nr. 4/2012: **Psychische Krankheit und Gesundheit**
Redaktionsschluss: 20. Februar / Inserateschluss: 10. März

Nr. 5/2012: **Frühförderung**
Redaktionsschluss: 20. März / Inserateschluss: 10. April

Nr. 6/2012: **Diskriminierung**
Redaktionsschluss: 15. April / Inserateschluss: 10. Mai

Nr. 7–8/2012: **Frauen in der Sozialen Arbeit**
Redaktionsschluss: 20. Mai / Inserateschluss: 10. Juni

Nr. 9/2012: **Neue Medien und Soziale Arbeit**
Redaktionsschluss: 20. Juni / Inserateschluss: 10. Juli

Kontakt: redaktion@sozialaktuell.ch