

Zürich Wer heute etwas wissen will, fragt Google. Das Internet kennt auf fast alle Fragen eine Antwort. Auch für Eltern ist das Angebot riesig. Es gibt unzählige Blogs, die sich dem Erziehen widmen, und genau so viele Foren, in denen über die verschiedenen Methoden gestritten wird. Macht man sich einmal auf die Suche, findet man Ratgeberliteratur, Elternportale und Facebook-Gruppen in jedem Winkel des World Wide Web.

Als Anfang der Achtzigerjahre der Elternnotruf ins Leben gerufen wurde, eine Telefon-Hotline für «Eltern in erzieherischen Belastungssituationen», gab es noch keine Suchmaschinen im Netz. Gebraucht wird die Dienstleistung trotzdem mehr denn je: «Es gibt fast zu viel Material zu dem Thema», sagt Peter Sumpf vom Elternnotruf. Diese Fülle könne Eltern überfordern, sie wüssten dann nicht mehr, was gilt. Vor ein paar Stunden hat Peter Sumpf seinen Beratungsdienst aufgenommen. Der Anschluss unter der Nummer 0848 35 45 55 ist an 365 Tagen im Jahr während 24 Stunden in Betrieb. 10 Berater arbeiten dafür im Schichtbetrieb. Auftraggeber sind die Kantone Zürich, Aargau, Bern, Graubünden und Zug, die rund die Hälfte der Kosten decken. Neben Erträgen aus Bildungsveranstaltungen und Beratungen vor Ort ist der Elternnotruf für rund 40% seines Budgets auf Spenden (PC-80-32539-6) angewiesen.

Normalerweise, wenn Sumpf für die Abendschicht eingeteilt ist, «hütet» er das Telefon von zu Hause aus. Klingelt es, zieht er sich in sein Arbeitszimmer zurück, wo er ungestört reden kann. Heute ist er etwas länger im Büro geblieben. Dieses befindet sich in einem Altbau in Zürich Unterstrass. An der Wand eine Fotografie der Akropolis, auf dem kleinen Tischchen eine Kartonbox mit Taschentüchern: Weisheit und Trost. Hier finden auch die «Face-to-Face»-Beratungen statt, für die es aber eine Anmeldung braucht.

Die heisse Phase

Jetzt, nach dem Abendessen, weiss Sumpf aus seiner langjährigen Erfahrung, beginnt in vielen Familien eine heisse Phase. Es gibt Streit darüber, wer den Abwasch macht, und darüber, welcher Film im TV geschaut werden soll, wie lange noch auf der Spielkonsole gezockt werden darf und wann der Nachwuchs vom Ausgang zurück sein muss.

Und tatsächlich klingelt kurz nach 21 Uhr Sumpfs Telefon: Am anderen Ende der Leitung befindet sich eine alleinerziehende Mutter, deren Sohn Probleme macht. Es geht um Geld. Der Teenager möchte 200 Franken für ein Abo im Fitnesscenter. Die Frau ist misstrauisch, vermutet, dass ihr Sprössling das Geld für andere



Wenns brennt in der Familie

Seit über 30 Jahren berät der Elternnotruf überforderte Mamis und Papis in der Deutschschweiz.

Dinge ausgeben will. Er bedrängt sie verbal und auch körperlich, schreit sie immer wieder an.

Peter Sumpf kennt die Situation: Aufmüpfiger Teenager trifft auf überfordertes Elternteil. Bei der Telefonberatung, wird er später sagen, gehe es in einem ersten Schritt darum einzuschätzen, auf welcher Stufe sich ein Konflikt befindet. Braucht es beruhigende, deeskalierende Worte, gutes Zureden - oder hilft nur noch die Polizei?

Im aktuellen Beispiel hat Sumpf der Frau geraten, sich für heute Abend zurückzuziehen. Sie solle ihre Kräfte bündeln und am nächsten Tag, wenn sich die erhitzten Gemüter etwas beruhigt haben, ein klärendes Gespräch suchen. «Einen Machtkampf bis zum Ende austragen bringt in den seltensten Fällen ein positives Resultat», sagt Peter Sumpf. Wer kein anderes Konzept kenne, als sich in jeder Situation durchzusetzen, riskiere, dass ein

Konflikt aus dem Ruder laufe. Erziehen aber bedeute eben gerade nicht, in jedem Augenblick die Oberhand zu behalten, sondern, während der langen Zeit von 15 und mehr Jahren «dranzubleiben».

Jedes Jahr führt der Elternnotruf rund 4000 Telefonberatungen durch. Meistens handelt es sich bei den Anrufern um überforderte oder junge Eltern mit «Informationsbedarf». In rund einem Viertel der Fälle geht es um eine akute Eskalation. Dann raten Sumpf und sein Team zum geregelten Rückzug. Gibt es Verwandte oder Nachbarn, die zur Unterstützung herbeigezogen werden können? Nur ganz selten erfolgt der Rat, sich direkt an die Polizei zu wenden.

Da die Telefonate anonym geführt werden und auch keine Daten erfasst werden, wissen die Betreiber des Elternnotrufs in der Regel nicht, wie ein Konflikt ausgegangen ist. Belastend sei dies für ihn nicht so sehr, sagt

Peter Sumpf. Vielmehr beschäftigten ihn die Umstände, in welchen krisengeplagte Familien lebten. Das kümmert ihn. Eine «Déformation professionnelle» habe er bei sich noch nicht feststellen können.

Peter Sumpf ist überzeugt: «Es gibt immer eine Lösung.» Oft reiche es, einem verzweifelten Vater die Möglichkeiten aufzuzeigen. Dass er nicht allein ist mit seinen Sorgen. Schwieriger zu vermitteln sei, dass es keine schnellen Auswege aus zerfahrenen Situationen gebe. «Die Probleme wurzeln ja oft viele Jahre zurück», sagt Sumpf. Seine Aufgabe sei es, den Menschen Zuversicht zu vermitteln. Ein Anruf beim Elternnotruf könne nur einen Brand löschen. Erziehung aber sei ein langwieriger Prozess. Eine Antwort auf alle Fragen haben auch die Mitarbeiter des Elternnotrufs nicht. Trotzdem ist es beruhigend zu wissen, dass es ihn gibt.



**Eltern
notruf**
0848 35 45 55
24h Hilfe und Beratung.

ELTERNNOTRUF Zürich
Weinbergstr. 135
8006 Zürich
Tel. 0848 35 45 55
24h@elternnotruf.ch
www.elternnotruf.ch