



## 30 Jahre Elterntelefon Wiesbaden 1994 – 2024

### Die Entstehung des Elterntelefons Wiesbaden

Seit Mitte der 80er Jahre war Der Kinderschutzbund, damals noch Deutscher Kinderschutzbund, Ortsverband Wiesbaden, Träger des Kinder- und Jugendtelefons. Neben vielen Anrufen von Kindern und Jugendlichen suchten auch immer wieder Eltern den telefonischen Rat. So wurde im Sommer 1994 mit 5 ehrenamtlichen Beraterinnen das Eltern-Stress-Telefon gestartet. Das Telefon war an drei Tagen in der Woche besetzt. Im ersten Jahr wurden ca. 80 Beratungsgespräche geführt.

1998 wurde das Eltern-Stress-Telefon in Elterntelefon umbenannt.

2000 begann die Bundesarbeitsgemeinschaft BAG des Kinder- und Jugendtelefons mit dem Aufbau eines bundesweiten Beratungstelefon. Nummer gegen Kummer e.V. wurde die Dachorganisation des größten telefonischen und kostenfreien Beratungsangebots für Kinder, Jugendliche und Eltern.

Das Elterntelefon des Kinderschutzbundes, Ortsverband Wiesbaden, schloss sich an und wurde in das bundesweite Netz aufgenommen. Dies zog 2001 eine Erweiterung des Einzugsgebietes mit sich. Über das Festnetz wurden alle Anrufe aus den Kreisen Marburg- Biedenkopf, Limburg-Weilburg, Rheingau-Taunus, dem Odenwaldkreis und Wiesbaden nach Wiesbaden geleitet. Anrufe über Mobiltelefone erreichten uns bundesweit.

### Das Elterntelefon Wiesbaden heute

Nach Einführung der ACD-Schaltung (Automatic Call Distribution) im Dezember 2018 wird mit dieser Technik die lückenlose Erreichbarkeit des Beratungsangebots aller Elterntelefone im gesamten Bundesgebiet gewährleistet. Das Elterntelefon Wiesbaden erreichen nun die Gespräche aus Wiesbaden, dann die aus einem engeren Umkreis und letztlich werden bundesweite Anrufe nach Wiesbaden geleitet, sollte kein näher gelegener Standort gerade die Möglichkeit haben, das Gespräch anzunehmen.

Das bundesweite Gesprächs-, Beratungs- und Informationsangebot unterstützt in Wiesbaden Eltern und andere Erziehende in den oft schwierigen Fragen der Erziehung ihrer Kinder. Dabei erfolgt die Beratung vertraulich, anonym und kostenfrei. Die Rufnummer des Elterntelefons wird nicht im Einzelverbindungsanweis der Telefonrechnung der Anrufenden aufgeführt.

Der Bedarf an anonymer Hilfe und Unterstützung ist in den vergangenen Jahren größer geworden. So zeigt sich ab dem Jahr 2020, der Corona-Pandemie, eine signifikante Steigerung der Zahl der Beratungsgespräche, welche auch im Jahr 2023 nicht auf den Stand von 2019 zurückgegangen ist. Während 2014, zum 20jährigen Jubiläum des Elterntelefons von ca. 350 Beratungen im Jahr berichtet wird, fanden in 2023 ca. 622 Beratungen im Jahr statt. Eltern und Erziehende werden mit immer größeren Anforderungen unserer Gesellschaft konfrontiert. Die unkomplizierte, kostenfreie und anonyme Hilfe des Elterntelefon Wiesbaden ist für viele Ratsuchende das richtige Format, sich mit ihren Problemen zu offenbaren.



In unserem Team arbeiten 15 Beraterinnen und 1 Berater ehrenamtlich am Elterntelefon. Eine Beraterin ist bereits seit der Gründung des Eltern-Stress-Telefons hier aktiv. Das Team setzt sich zusammen aus Pensionär\*innen, Rentner\*innen und Berufstätigen aus vielfältigen Bereichen. Alle haben ein großes Interesse daran, sich über pädagogische Fragen auszutauschen, sich weiterzubilden und eigene Haltungen zu überdenken und zu reflektieren. Sie arbeiten zuverlässig und engagiert.

### **Voraussetzungen für die ehrenamtliche Arbeit am ET Wiesbaden**

Das Ehrenamt erfordert ein hohes Maß an Engagement und einen erheblichen Zeitaufwand. Voraussetzung für die Beratungstätigkeit am Elterntelefon sind eine intensive Ausbildung von ca. 80 Zeitstunden, die Bildung von Peergroups und mindestens 5 Hospitationen bei ausgebildeten Berater\*innen, die die BeraterInnen auf die Tätigkeit am Elterntelefon vorbereitet.

Wegen des nach wie vor hohen Beratungsbedarfes werden zum Herbst 2024 in Wiesbaden Interessierte für die Ausbildung gesucht.

Eine solche Ausbildung wird im Dezember 2024 erneut beginnen. Die Dauer der Ausbildung beträgt ca. 6 Monate, sodass diese im Juni 2025 abgeschlossen sein wird um im zweiten Halbjahr 2025 die Tätigkeit als Beratende aufgenommen werden kann.

Inhalte der Ausbildung sind:

- Methoden und Techniken der telefonischen Beratung
- konkretes Wissen über Spezifika der telefonischen Beratung und Anruferverhalten
- die aktive Erprobung der Beratung in Rollenspielen
- die Möglichkeiten und Grenzen der telefonischen Beratung
- die verschiedenen Erziehungskonzepte
- die Auswirkung von Erziehungsstilen
- die Ursachen von Konflikten in der Familie
- die Gewaltproblematik in der Familie
- das psycho-soziale Versorgungsnetz der jeweiligen Region
- die Grundorientierungen und Prinzipien des DKSB
- die Selbsterfahrung bzw. – reflexion der Teilnehmer\*innen im Hinblick auf alle wichtigen Ausbildungsbestandteile

Während der Beratungstätigkeit gehören die Teilnahme an regelmäßigen Supervisionen, die Teilnahme an zwei Fortbildungen im Umfang von insgesamt anderthalb Tagen und an unregelmäßigen Organisationstreffen ebenfalls zur ehrenamtlichen Arbeit.



**Der Kinderschutzbund**  
Ortsverband Wiesbaden

**Die Beratung am Telefon „Ein offenes Ohr, Geduld und Verständnis“.**

Die BeraterInnen nehmen sich Zeit, hören verständnisvoll zu und versuchen gemeinsam mit den Eltern/Erziehenden erste Schritte zur Problemlösung zu finden. Sie unterstützen die Eltern darin, ihre eigenen Wege bei Alltagsproblemen und in Krisensituationen zu finden. Dabei können sich Eltern und Erziehende auch einfach mal ihren Ärger von der Seele reden. Je nach Problemlage verweisen die MitarbeiterInnen am Telefon auch auf weitere Anlaufstellen, wie professionelle Beratungsstellen vor Ort. Hierfür steht ein fortlaufend aktualisierter Datenpool zur Verfügung.

Eine Beraterin am Elterntelefon berichtet zu ihrer Tätigkeit, dass sie immer wieder feststellt, „dass die Arbeit am Elterntelefon nicht nur den Anrufenden hilft, sondern auch für meine persönliche Entwicklung und für meine Familie sehr wichtig ist. Viele Erkenntnisse aus Fortbildungen und Supervisionen sind auch für mich persönlich anwendbar und so schließt sich der letztlich der Kreis von Geben und Nehmen.“

**Die Beratungszeiten am Elterntelefon Wiesbaden sind derzeit:**

Mo – Fr: 9.00 – 11.00 und 11.00 – 13.00 Uhr

Di + Do: 17.00 – 19.00