

Statistik 2018

Elterntelefon

von

Nummer**gegen**Kummer



Nummer gegen Kummer e.V., Hofkamp 108, 42103 Wuppertal
Amtsgericht Wuppertal Registernummer 3206
www.nummergegenkummer.de

Vorwort

Das Elterntelefon (ET) der Nummer gegen Kummer e.V. (NgK) bietet für alle Eltern und andere Personen, die für die Erziehung von Kindern und Jugendlichen verantwortlich sind, ein wichtiges telefonisches Gesprächs-, Beratungs- und Informationsangebot. Das niedrigschwellige und kostenlose Angebot ist oftmals die erste mögliche Anlaufstelle für Eltern und bietet Ihnen darüber hinaus auch Informationen über weiterführende Hilfsangebote. Die Anrufenden haben am ET die Möglichkeit anonym über ihre Sorgen und Nöte im Zusammenhang mit der Erziehung und der Entwicklung ihrer Kinder zu sprechen. Eines der wichtigsten Anliegen dabei ist die Unterstützung einer verständnisvollen und partnerschaftlichen Umgangsweise zwischen Kindern und Eltern.

Das Elterntelefon ist unter der kostenlosen Rufnummer **0800 - 111 0 550** bundesweit zu erreichen. Die einheitlichen bundesweiten Beratungszeiten sind mindestens: **Montag bis Freitag von 9.00 – 11.00 Uhr und Dienstag und Donnerstag 17.00 – 19.00 Uhr.**

Die unterschiedlichen Gründe und die Vielfalt an Themen machen die Beratung am ET besonders individuell und verlangen oft ein großes Feingefühl und Verständnis von den ehrenamtlichen Beraterinnen und Beratern. Viele Anrufe beziehen sich auf Probleme mit der eigenen Erziehungssituation und Fragen zu erzieherischen Problemen. Oftmals spielen aber auch spezifische Auffälligkeiten des Kindes oder Probleme mit Behörden, Gesetzen und anderen Personen eine große Rolle.

Um den verschiedenen Bedürfnissen der verschiedenen Anrufergruppen gerecht werden zu können, ist NgK aktiver Kooperationspartner in diversen Projekten, unter anderem mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen [NZFH]. Dabei soll das ET vor allem werdenden Eltern und Eltern mit Kindern bis drei Jahren bei Ängsten, Sorgen und Unsicherheiten aktive Unterstützung gewähren und gegebenenfalls an weiterführende Hilfsangebote der Frühen Hilfen vermitteln.

In 2018 wurden von den insgesamt 38 Standorten des Netzwerks Elterntelefon 36 durch Mitgliedsverbände des Deutschen Kinderschutzbundes [DKSB] und zwei durch andere freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe betrieben. Alle Standorte arbeiten nach verbindlich vereinbarten Qualitätsstandards von NgK, wie etwa die intensive Ausbildung der Berater*innen und deren fortlaufende Kompetenzerweiterung durch regelmäßige, praxisbegleitende Supervisionen und Fortbildungen.

Für einen guten Überblick über die Anrufenden, ihre Sorgen und Problemlagen wurden in der hier vorliegenden Statistik alle Gespräche am Elterntelefon im Zeitraum von 01/2018 bis 12/2018 zusammenfassend ausgewertet. Dadurch werden nicht zuletzt auch der Bedarf und die Bedeutung des Angebots verdeutlicht.

Die Arbeit des Vereins wird gefördert durch das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend und die Deutsche Telekom AG. Dafür möchten wir uns recht herzlich bedanken!

Außerdem möchten wir an dieser Stelle die Arbeit der vielen, zumeist ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen am Elterntelefon hervorheben. Wir danken ihnen für ihren großen Einsatz, ohne den ein solcher Bericht und dieses einzigartige Gesprächsangebot nicht möglich wären!

Rainer Schütz

Nummer gegen Kummer e.V.

April 2019

Inhaltsverzeichnis

VORWORT.....	2
I. ZU DIESEM BERICHT	5
<i>1.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe</i>	5
<i>1.2 Datenerhebung.....</i>	5
<i>1.3 Datenauswertung und Berichterstellung</i>	5
1. ANRUFE AM ELTERNTELEFON 2018.....	6
2. ANGABEN ZU DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN	6
<i>2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten</i>	6
<i>2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche.....</i>	6
3. ANGABEN ZU DEN ANRUFENDEN	9
<i>3.1 Geschlecht der Anrufenden</i>	9
<i>3.2 Alter der Anrufenden</i>	9
<i>3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation</i>	10
<i>3.4 Sozialer Bezug zum Kind.....</i>	11
4. ANGABEN ZU KINDERN IN DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN.....	12
5. THEMEN DER BERATUNGSGESPRÄCHE	12
<i>5.1 Themenbereiche im Überblick</i>	13
<i>5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche</i>	14
<i>5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation.....</i>	14
<i>5.2.2 Probleme mit Personen / Behörden</i>	14
<i>5.2.3 Erziehung und Familie</i>	15
<i>5.2.4 spezielle Informationen und Auskünfte.....</i>	15
<i>5.2.5 psychosoziale Probleme und Gesundheit der Kinder.....</i>	15
<i>5.2.6 Konflikte in sozialen Beziehungen der Kinder</i>	16
<i>5.2.7 Gewalt und Missbrauch</i>	17
<i>5.2.8 Probleme des Kindes in Kindergarten, Schule, Beruf.....</i>	17
<i>5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit/von Kindern</i>	17
6. EINSCHÄTZUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE	18
<i>6.1 Empfehlung anderer Hilfen</i>	19
Anhang: Das Elterntelefon in Deutschland (Stand 01/2019).....	20

Abbildungen und Tabellen

ABB. 1: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN %)	6
ABB. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN %)	7
ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN %)	7
ABB. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN %)	8
ABB. 5: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %).....	9
ABB. 6: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %).....	10
TAB.1: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)	11
TAB.2: SOZIALER BEZUG ZUM KIND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (AN. IN %)	11
ABB. 7: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %)	12
ABB. 8: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN %).....	13
ABB. 9: EINZELTHEMEN „EIGENE PROBLEME“ (ANGABEN IN %).....	14
ABB. 10: EINZELTHEMEN „PROBLEME MIT PERSONEN / BEHÖRDEN“ (ANGABEN IN %).....	14
ABB. 11: EINZELTHEMEN „ERZIEHUNG UND FAMILIE“ (ANGABEN IN %)	15
ABB. 12: EINZELTHEMEN „SPEZIELLE INFORMATIONEN UND AUSKÜNFTE“ (ANGABEN IN %)	15
ABB. 13: EINZELTHEMEN „PSYCHOSOZIALE PROBLEME UND GESUNDHEIT DER KINDER“ (ANGABEN IN %).....	16
ABB. 14: EINZELTHEMEN „PROBLEME IN SOZIALEN BEZIEHUNGEN DER KINDER“ (ANGABEN IN %)	16
ABB. 15: EINZELTHEMEN „GEWALT UND MISSBRAUCH“ (ANGABEN IN %).....	17
ABB. 16: EINZELTHEMEN „KINDERGARTEN, SCHULE, BERUF“ (ANGABEN IN %)	17
ABB. 17: EINZELTHEMEN „ALLTAGSPROBLEME MIT/VON KINDERN“ (ANGABEN IN %)	18
ABB. 18: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE IN DEN BERATUNGEN (ANGABEN IN %)	19

I. Zu diesem Bericht

I.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe

Anrufe: Alle Anrufe, die während der Beratungszeit von den Mitarbeitern des Elterntelefons angenommen werden, werden registriert. Das sind zum einen die *Beratungsgespräche* und zum anderen alle *sonstigen Kontakte*.

Beratungsgespräche: Darunter fallen alle telefonischen Kontakte, bei denen ein Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu den verschiedensten Themen bzw. Problemen geführt wurde. Diese Gespräche werden ausführlich statistisch erfasst.

Auf die Beratungsgespräche bezieht sich der Hauptteil dieser Statistik.

sonstige Kontakte: So werden die Anrufe bezeichnet, die keine Beratungsgespräche im engeren Sinne sind. Diese Gespräche werden nur registriert und kategorisiert.

In diese Gruppe fallen Anrufe, bei denen die Berater/innen einen Anruf entgegengenommen haben, und

- (a) sich jugendliche Anrufende ohne ein konkretes Gesprächsanliegen und in den unterschiedlichsten (teilweise auch unangemessenen) Formen an das ET gewendet haben (alternative Kontaktversuche Kinder und Jugendliche);
- (b) sich erwachsener Anrufende scheinbar ohne ein konkretes Gesprächsanliegen und in den unterschiedlichsten (teilweise auch unangemessenen) Formen an das ET gewendet haben (alternative Kontaktversuche Erwachsene);
- (c) die Anrufenden auf das Angebot Kinder- und Jugendtelefon und seine Nummer aufmerksam gemacht werden (Empfehlung Kinder- und Jugendtelefon);
- (d) kein Gespräch zustande kam, da der/die Anrufende direkt wieder aufgehängt hat (Aufleger);
- (e) die Anrufenden nicht den Mut gefunden haben, sich zu melden (Schweiganrufe);
- (f) die Anrufenden angeben, sich verwählt zu haben (verwählt);
- (g) der/die Berater/in einer sexuellen Belästigung ausgesetzt war (Belästigung);
- (h) es sich um eine Rückmeldung zu einem früheren Beratungsgespräch - wie z.B. Dank an die Mitarbeiter/innen – handelt (Rückmeldung).

I.2 Datenerhebung

Alle entgegengenommenen Anrufe werden durch die Beraterinnen und Berater der Elterntelefon-Standorte registriert. Jedes Beratungsgespräch wird darüber hinaus anonymisiert mit einem für das Elterntelefon entwickelten Kodierungssystem erfasst.

Die zahlreichen Einzeldaten, die auf diese Weise zustande kommen, werden zentral bei **Nummer gegen Kummer e.V. (NgK)** – dem Dachverband der Elterntelefone – zusammengeführt, ausgewertet und aufbereitet.

I.3 Datenauswertung und Berichterstellung

Die Auswertung der Daten wurde mit dem Programm SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) durchgeführt.

Die Auswertung, die inhaltliche Aufbereitung der Daten, die Gestaltung der Grafiken und die Erstellung dieses Berichtes erfolgte durch Dipl. Soz. Wiss. Rainer Schütz und Dipl.-Psych. Heidi Schütz unter Mitarbeit von Hanka Schmidt, B.A.

1. Anrufe am Elterntelefon 2018

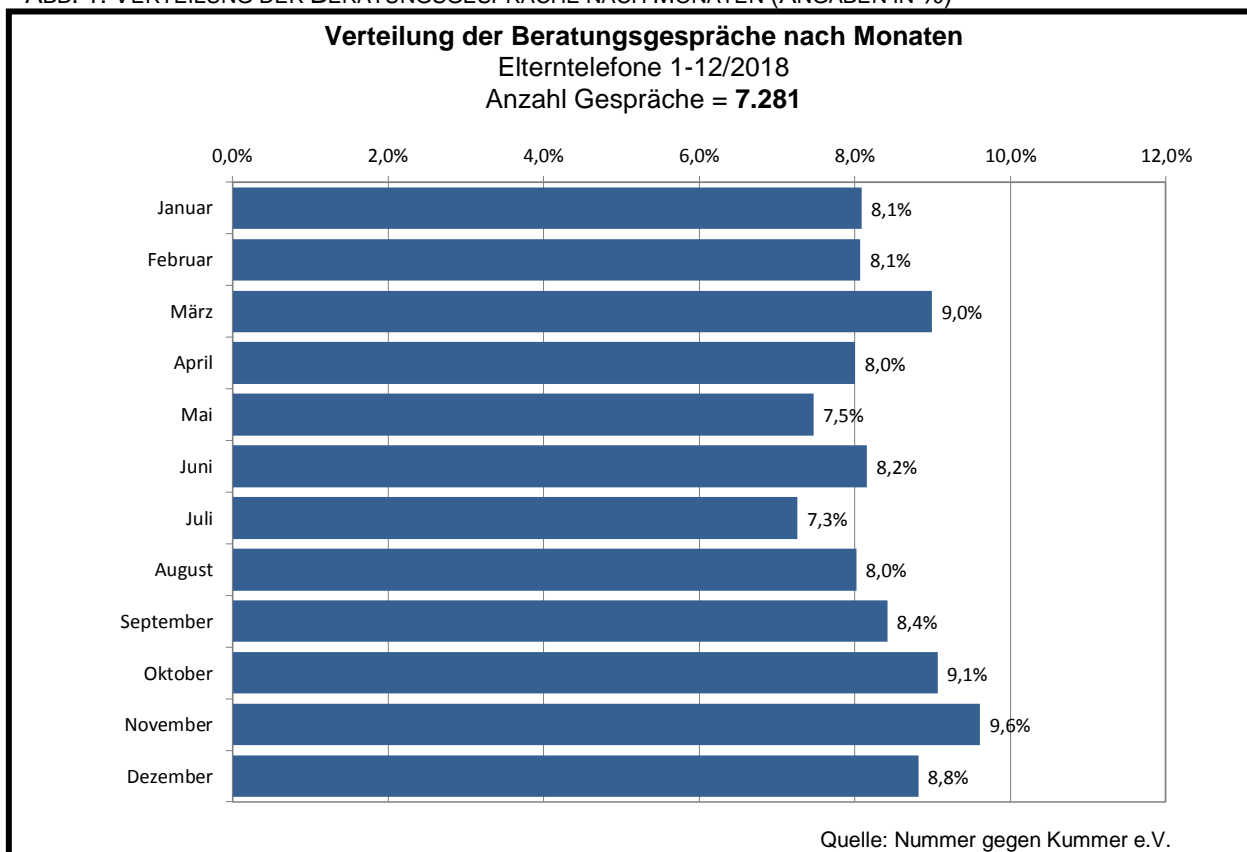
Insgesamt konnten im Jahr **2018** am Elterntelefon **15.034 Anrufe** entgegengenommen werden. Aus diesen Anrufen entwickelten sich **7.281 Beratungen** (48,4%), in denen ein intensives Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu unterschiedlichsten Themen und Problemlagen im Zusammenhang mit Kindern geführt wurde. Auf der differenzierten Auswertung dieser Beratungen basiert die nachfolgende Statistik.

Die restlichen telefonischen Kontakte am Elterntelefon, kann man auf verschiedene Kategorien aufteilen. Es zeigt sich, dass alternative Kontaktversuche von Erwachsenen (10,5%), „Aufleger“ (20,5%) und Schweigeanrufe (8,5%) den größten Anteil haben. Die anderen Anrufe verteilen sich auf „alternative Kontaktversuche von Kindern und Jugendlichen“ (5%), sexuelle Belästigung der Mitarbeiter/innen des Elterntelefons (3,8%), verwählt (1,7%) und Dank/Rückmeldungen von Anrufern (0,5%).

2. Angaben zu den Beratungsgesprächen

2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten

ABB. 1: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN %)



2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche

Die bundesweiten Mindestberatungszeiten des Elterntelefons sind montags bis freitags von 9 bis 11 Uhr und dienstags und donnerstags von 17 bis 19 Uhr.

Wie die nachfolgenden Abbildungen zeigen, werden alle angebotenen Beratungstage und Uhrzeiten angenommen und es gibt derzeit keine deutlichen Präferenzen seitens der Anrufer (vgl. Abb. 2 und Abb. 3).

ABB. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN %)

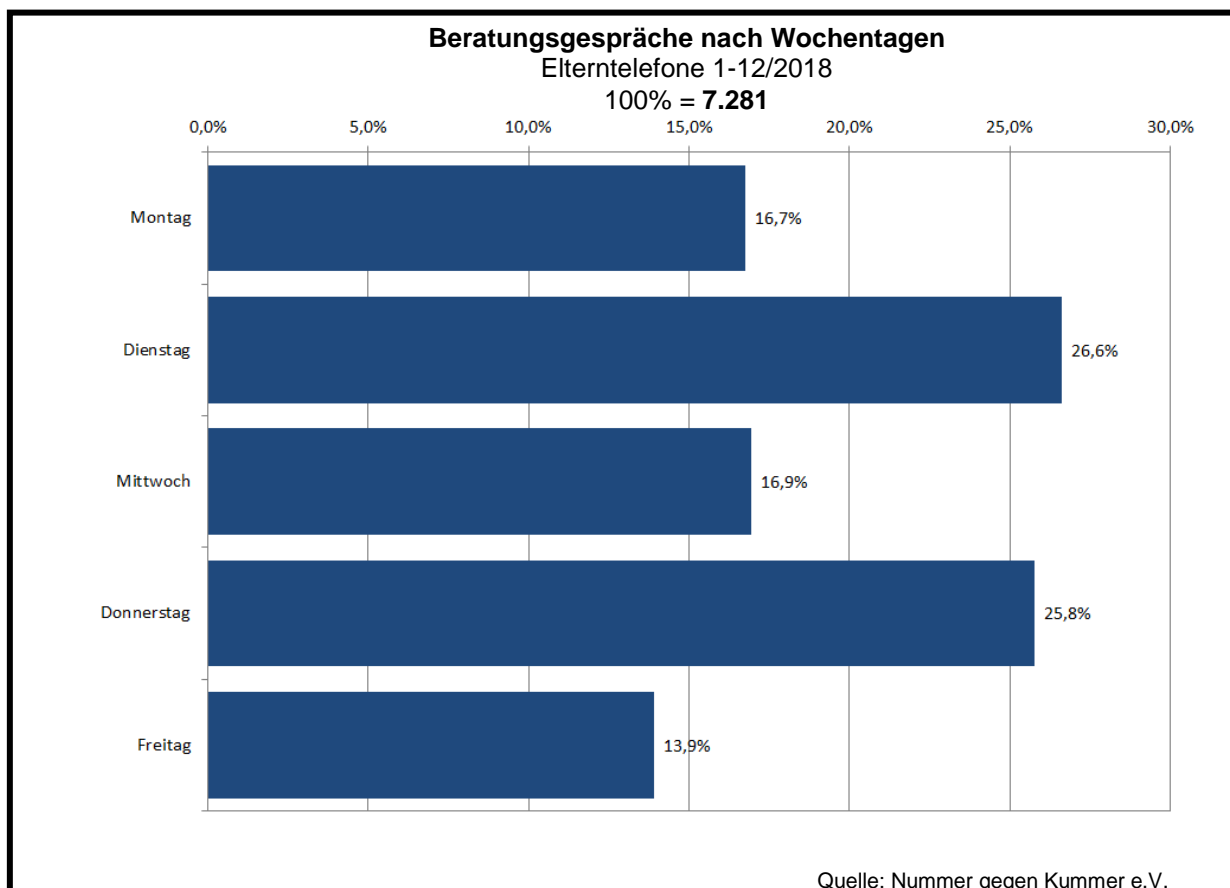
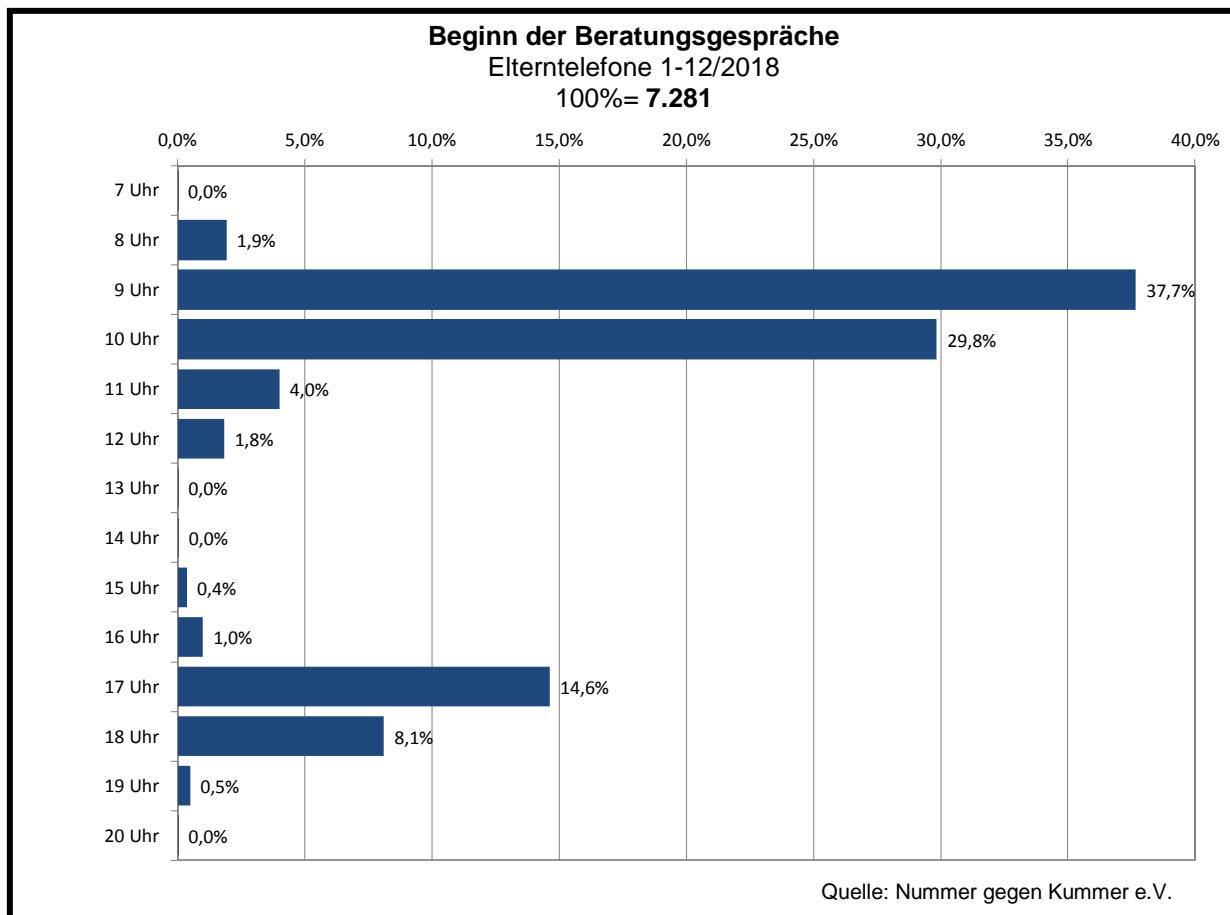


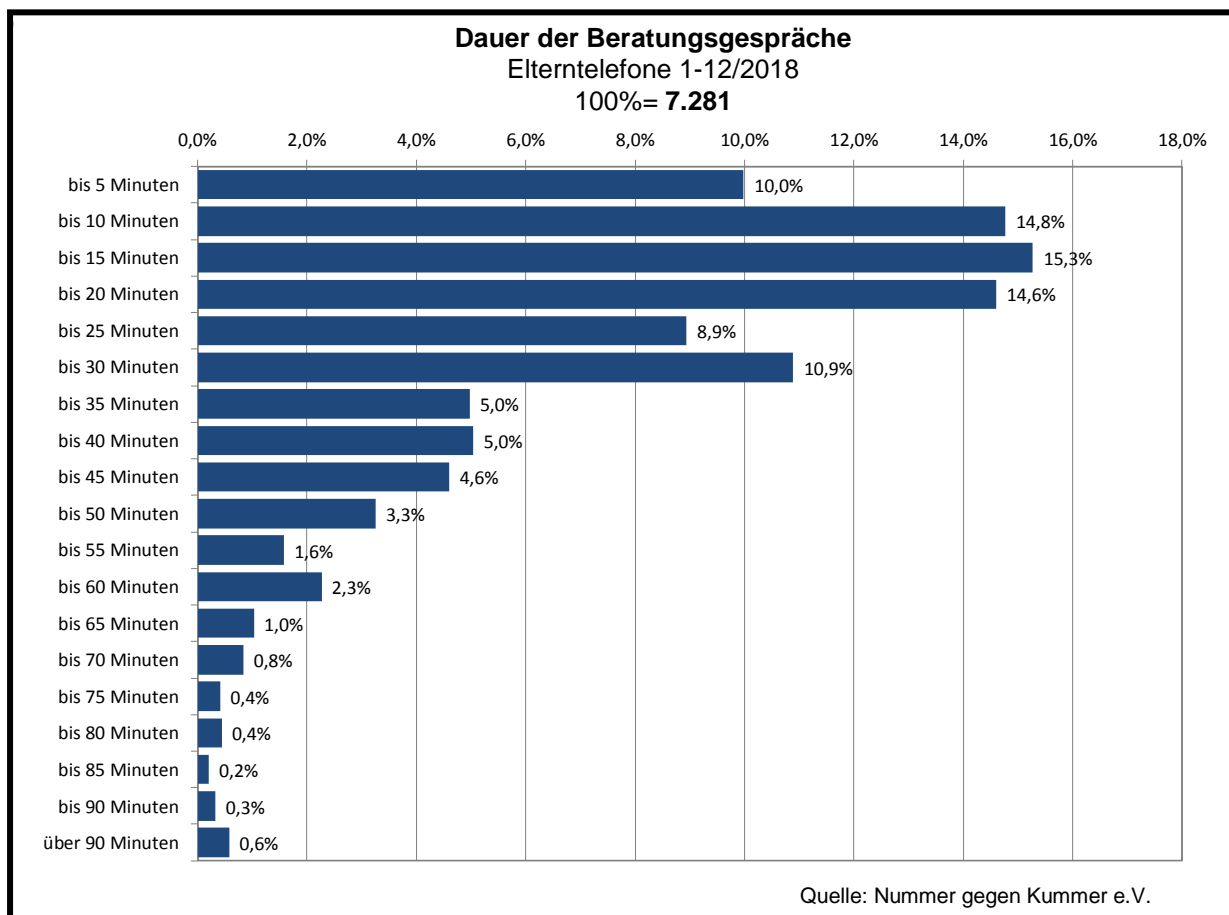
ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN %)



Die Gespräche am Elterntelefon sind meist sehr zeitintensiv und eine Gesprächsdauer von 30 bis 60 Minuten ist keine Seltenheit (33% aller Beratungen in 2018). Ein durchschnittliches Beratungsgespräch am Elterntelefon dauert 25 Minuten.

Dies verdeutlicht, dass das Beratungsangebot Elterntelefon nicht nur angenommen, sondern auch intensiv genutzt wird. Die genaue Verteilung der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer zeigt Abbildung 4.

ABB. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN %)



3. Angaben zu den Anrufenden

53,3% aller Anrufenden 2018 haben sich erstmalig an das Elterntelefon gewandt, um Hilfe und Unterstützung zu suchen. In 10,8% der Fälle wurde ein Beratungsgespräch zu einem weiteren Termin fortgesetzt (Mehrfachanrufer/innen) und 3,6% waren Daueranrufer/innen (33,3% keine Angaben bzw. unbekannt).

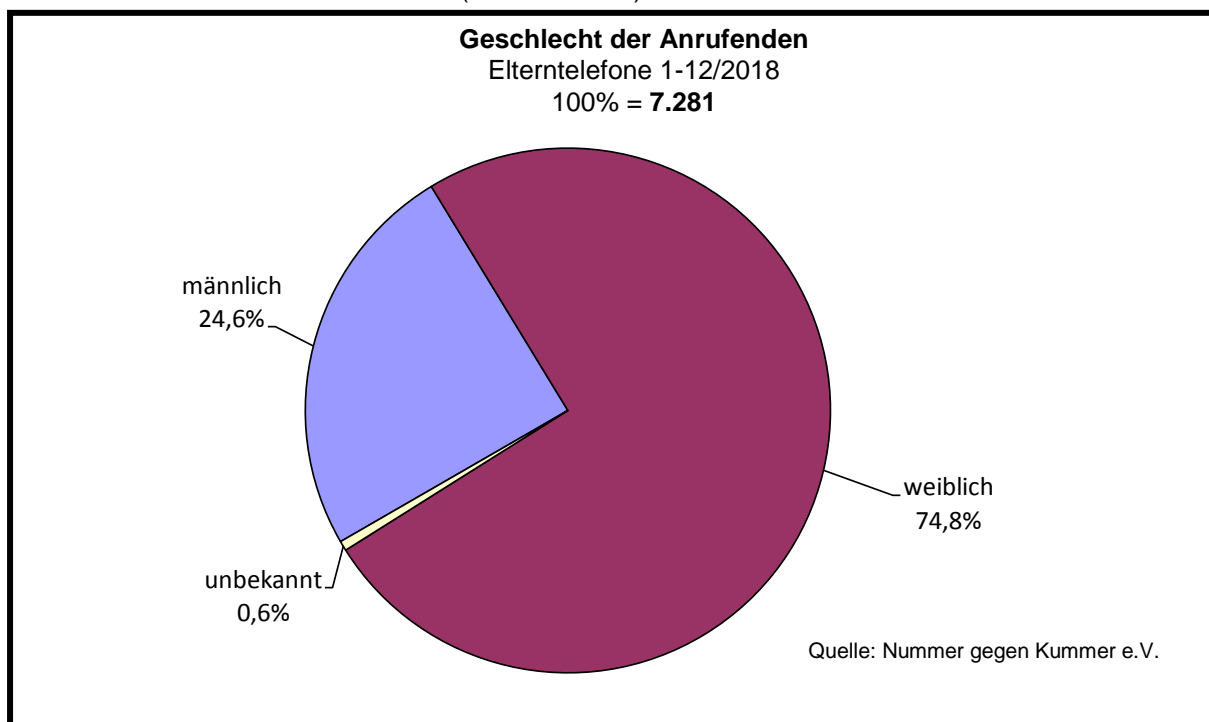
Das Elterntelefon wird, soweit sich dies über die Sprache erkennen lässt bzw. innerhalb der Beratung thematisiert wird, auch von Bürgerinnen und Bürgern mit Migrationshintergrund genutzt. Demnach lag insgesamt bei 7,6% der Anrufenden am Elterntelefon ein Migrationshintergrund vor und bei 79,7% nicht (12,7% unbekannt).

3.1 Geschlecht der Anrufenden

Im Jahr 2018 waren 74,8% der Anrufenden am Elterntelefon Frauen und 24,6% Männer. In 0,6% der Gespräche liegen keine Angaben zum Geschlecht vor. Damit blieb der Anteil von männlichen Anrufern im Vergleich zu den Vorjahren stabil.

In seltenen Fällen kommt es vor, dass sich beide Elternteile an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Elterntelefons wenden. In diesen Fällen wird nur das Geschlecht der Person mit dem größten Gesprächsanteil registriert.

ABB. 5: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

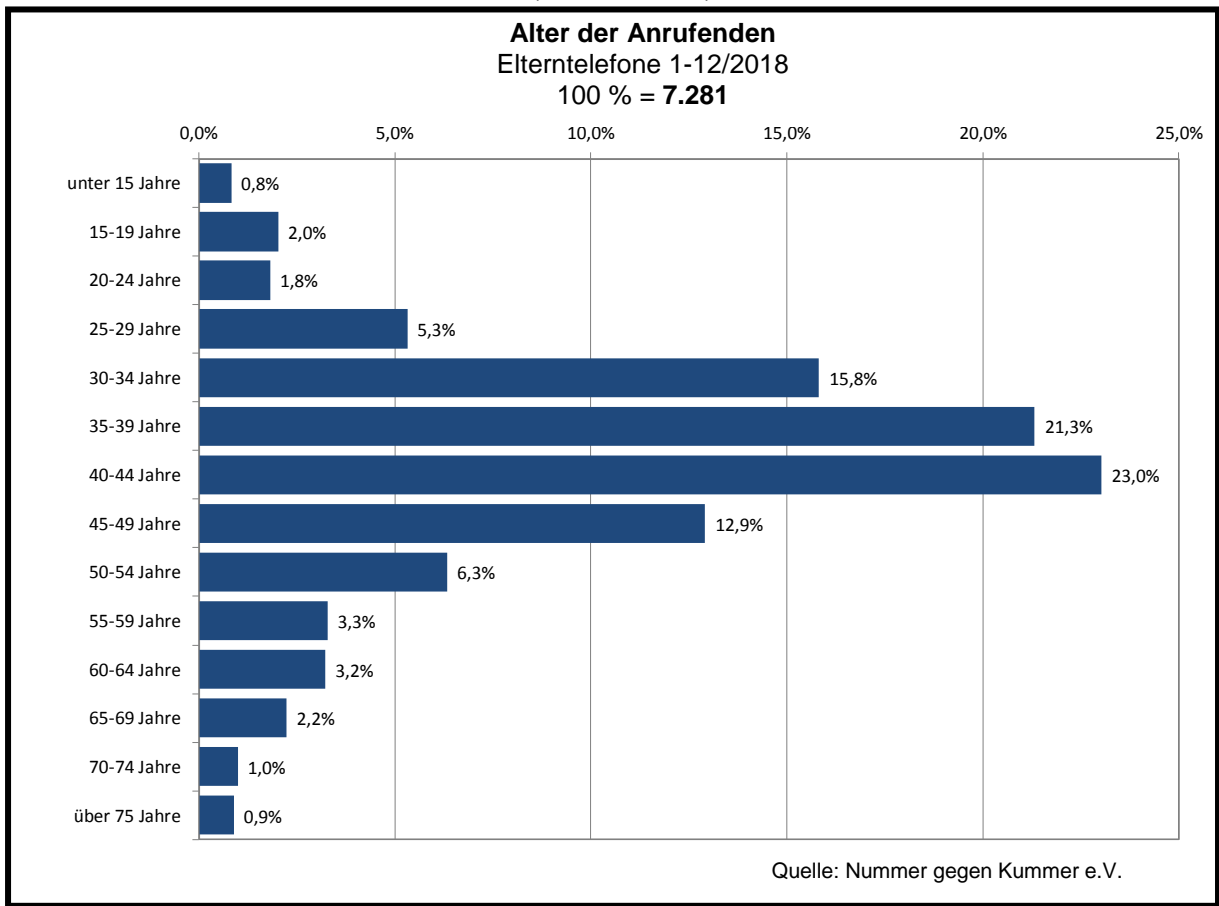


3.2 Alter der Anrufenden

Insgesamt zeigt die Altersverteilung der Anrufenden, dass das Angebot Elterntelefon von der Zielgruppe gut angenommen wird (vgl. Abb.6).

85% aller Anrufe am Elterntelefon stammen von Erwachsenen zwischen 25 und 54 Jahren, wobei die 30 bis 49-jährigen das Elterntelefon am intensivsten nutzen. 73% aller Beratungen werden mit Personen dieser Altersgruppe geführt.

ABB. 6: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)



3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation

Das Elterntelefon wird sowohl von Personen in Partnerschaften als auch von alleinerziehenden Personen genutzt (vgl. Tab.1).

TAB.1: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

Familienstand	Frauen (n= 5.444)	Männer (n=1.793)	Gesamt (N=7.281)
ohne Partnerschaft / ledig	11,0%	10,0%	10,7%
Partnerschaft / verheiratet	50,7%	41,4%	48,2%
getrennt lebend	12,3%	16,2%	13,2%
geschieden	7,4%	9,0%	7,8%
verwitwet	2,1%	0,8%	1,8%
unbekannt	16,6%	22,6%	18,3%

In 10% aller Beratungen wurde eine finanzielle Problematik der Anrufenden besprochen. In den restlichen Gesprächen wurde entweder von den Anrufenden selbst eine gesicherte Lebenssituation angesprochen (35,9%) oder die finanzielle Situation nicht thematisiert (54,1%).

3.4 Sozialer Bezug zum Kind

Die Anrufenden wenden sich in erster Linie wegen ihrer eigenen Kinder an das Elterntelefon. Aber auch andere Menschen, die über ihre Sorgen, Ängste und Unsicherheiten im Umgang mit Kindern sprechen wollen, erhalten Hilfestellung und Unterstützung (vgl. auch Tab. 2).

Dabei leben in 69,1% aller Fälle die Kinder bei den Anrufenden und in 24,8% nicht (6,2% unbekannt/keine Angaben).

TAB.2: SOZIALER BEZUG ZUM KIND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

Sozialer Bezug zum Kind	Frauen (n=5.444)	Männer (n=1.793)	Gesamt (N=7.281)
Eltern	79,6%	76,7%	78,8%
Pflegeeltern	0,5%	0,4%	0,5%
nichtelterliche/r Partner/in	4,6%	4,4%	4,5%
Großeltern	6,2%	2,0%	5,2%
Verwandte	1,9%	3,0%	2,2%
Bekannte	1,6%	1,6%	1,6%
Nachbarn	0,8%	1,0%	0,8%
Pädagogen/Erzieher	0,8%	0,4%	0,7%
Sonstige	4,0%	10,5%	5,6%

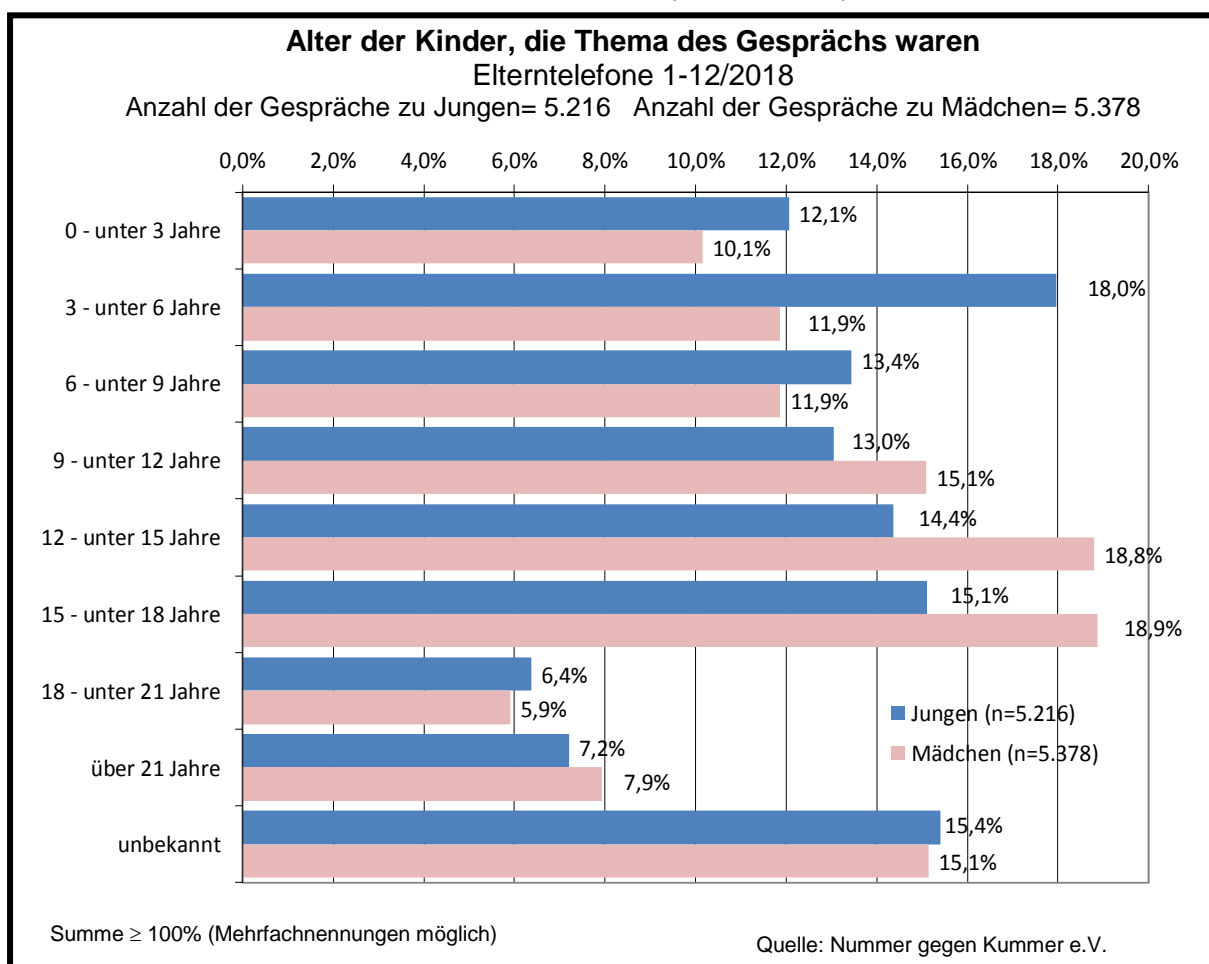
4. Angaben zu Kindern in den Beratungsgesprächen

In fast allen Gesprächen am Elterntelefon stehen Kinder im direkten oder indirekten Fokus der Beratung. In den meisten Gesprächen werden dabei Problemlagen im Zusammenhang mit einem Kind (52%), zwei Kindern (25,8%) oder drei Kindern (8,2%) thematisiert.

In 32,3% aller Beratungen waren nur Jungen, in 33,9% nur Mädchen und in 22,9% waren Kinder beiderlei Geschlechts Thema der Gespräche (in 10,8% der Gespräche war das Geschlecht der Kinder unbekannt). Damit wurden auch in 2018 wieder gleich häufig Sorgen und Unsicherheiten im Hinblick auf Jungen und Mädchen in den Gesprächen am Elterntelefon thematisiert.

Interessant erscheint darüber hinaus die Alters- und Geschlechtsverteilung der Kinder (vgl. Abb. 7), die innerhalb der Beratungen angesprochen werden. Für das Jahr 2018 fällt hier auf, dass sich die Anrufenden tendenziell in besonderem Maße um Jungen zwischen 3 und 9 Jahren und um Mädchen zwischen 9 und 18 Jahren Sorgen gemacht haben.

ABB. 7: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %)



5. Themen der Beratungsgespräche

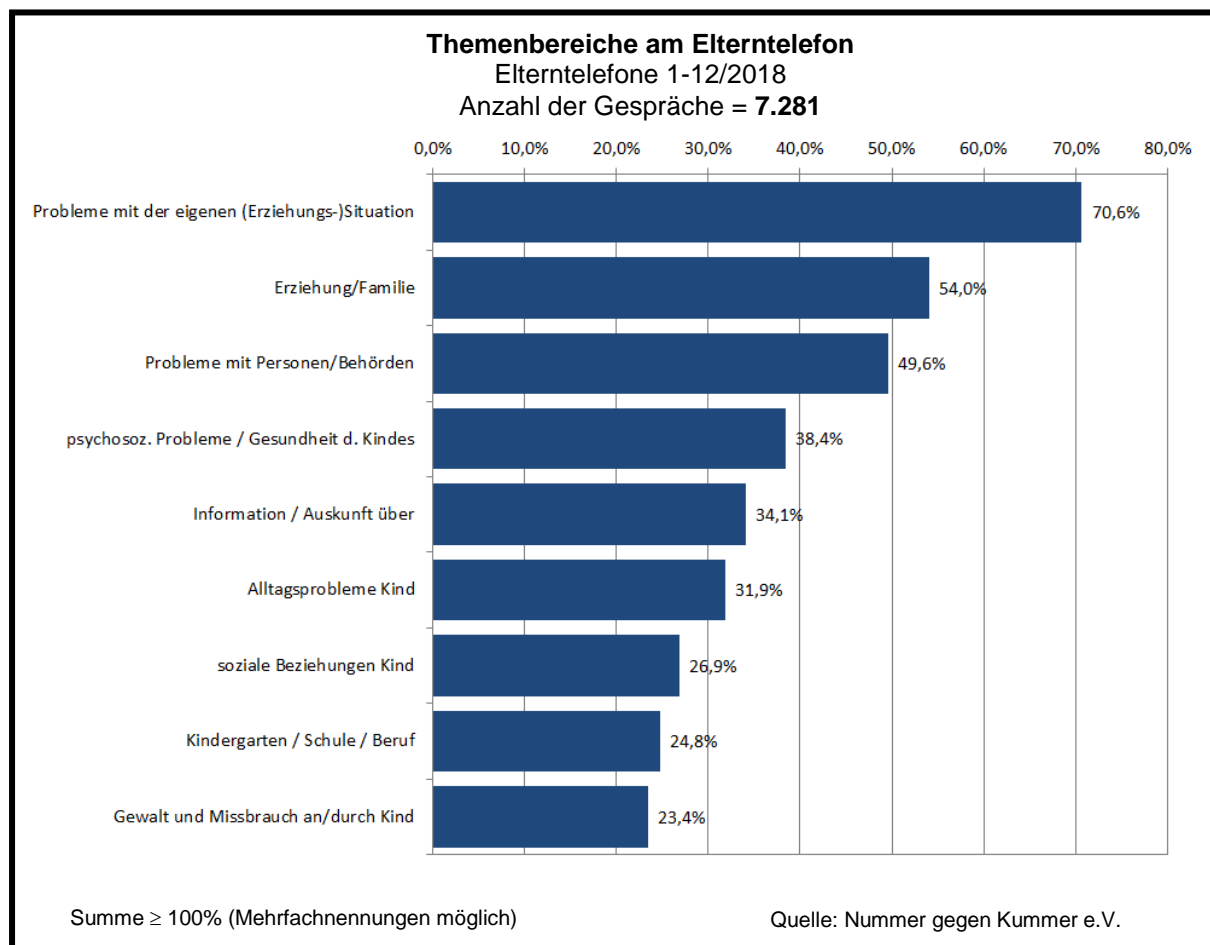
5.1 Themenbereiche im Überblick

Anrufe am Elterntelefon haben meist einen vielschichtigen thematischen Hintergrund. Beispielsweise steht die Sorge um das eigene Kind oft in direktem Zusammenhang mit der eigenen (Erziehungs-)Situation und den sich daraus ergebenden Erziehungsproblemen (zu denen darüber hinaus auch noch häufig spezielle Informationen erbeten werden).

Die zahlreichen Anrufanlässe am Elterntelefon kann man zu insgesamt 9 Hauptgebieten zusammenfassen (vgl. Abb.8). Vier der Themengebiete beziehen sich dabei stärker auf die Probleme und Bedürfnisse der anrufenden Eltern bzw. Erziehungspersonen („Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation“, „Erziehung/Familie“, „Probleme mit Personen/Behörden“, „Information/Auskunft über“) und fünf Themenbereiche sind orientiert an „Sorgen um Kinder“ („psychosoziale Probleme/Gesundheit der Kinder“, „Alltagsprobleme mit/von Kindern“, „soziale Beziehungen Kinder“, „Probleme von Kindern in Kindergarten/Schule/Beruf“, „Gewalt und Missbrauch an/durch Kinder“).

Wie Abbildung 8 zeigt, haben die Anrufenden besonders häufig Probleme mit ihrer eigenen Erziehungssituation und Fragen zu erzieherischen Problemen. Sehr oft werden auch Probleme mit Behörden, Gesetzen und anderen Personen thematisiert. Ein weiteres starkes Motiv für einen Anruf am Elterntelefon sind Sorgen hinsichtlich spezifischer Auffälligkeiten von Kindern.

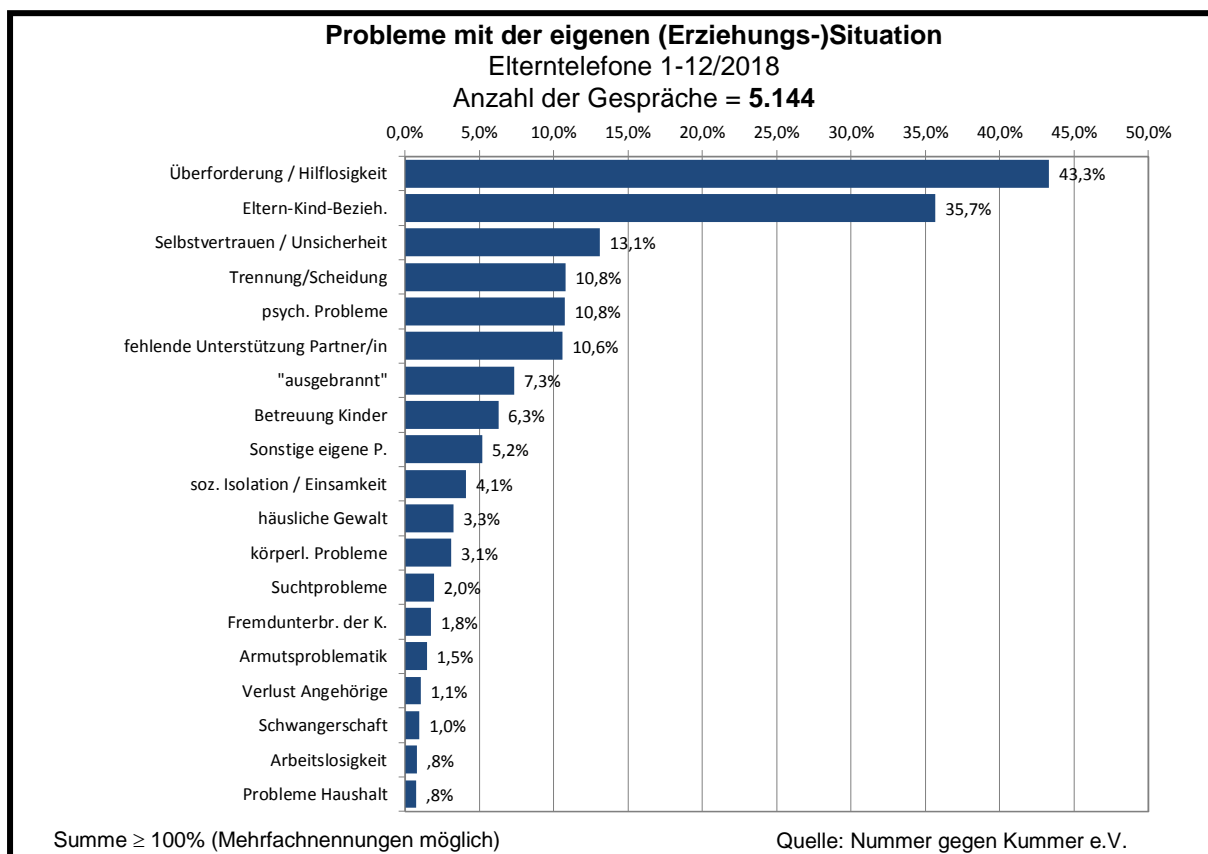
ABB. 8: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN %)



5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

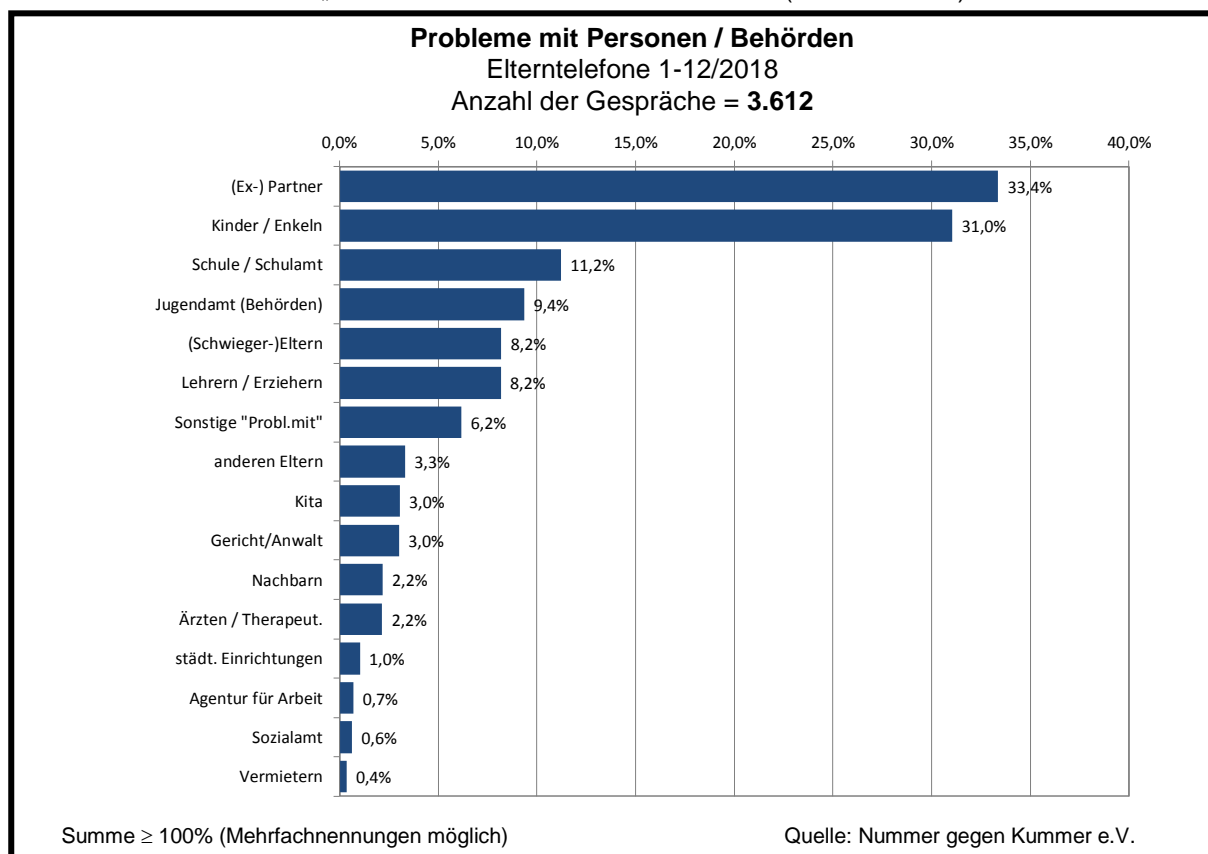
5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation

ABB. 9: EINZELTHEMEN „EIGENE PROBLEME“ (ANGABEN IN %)



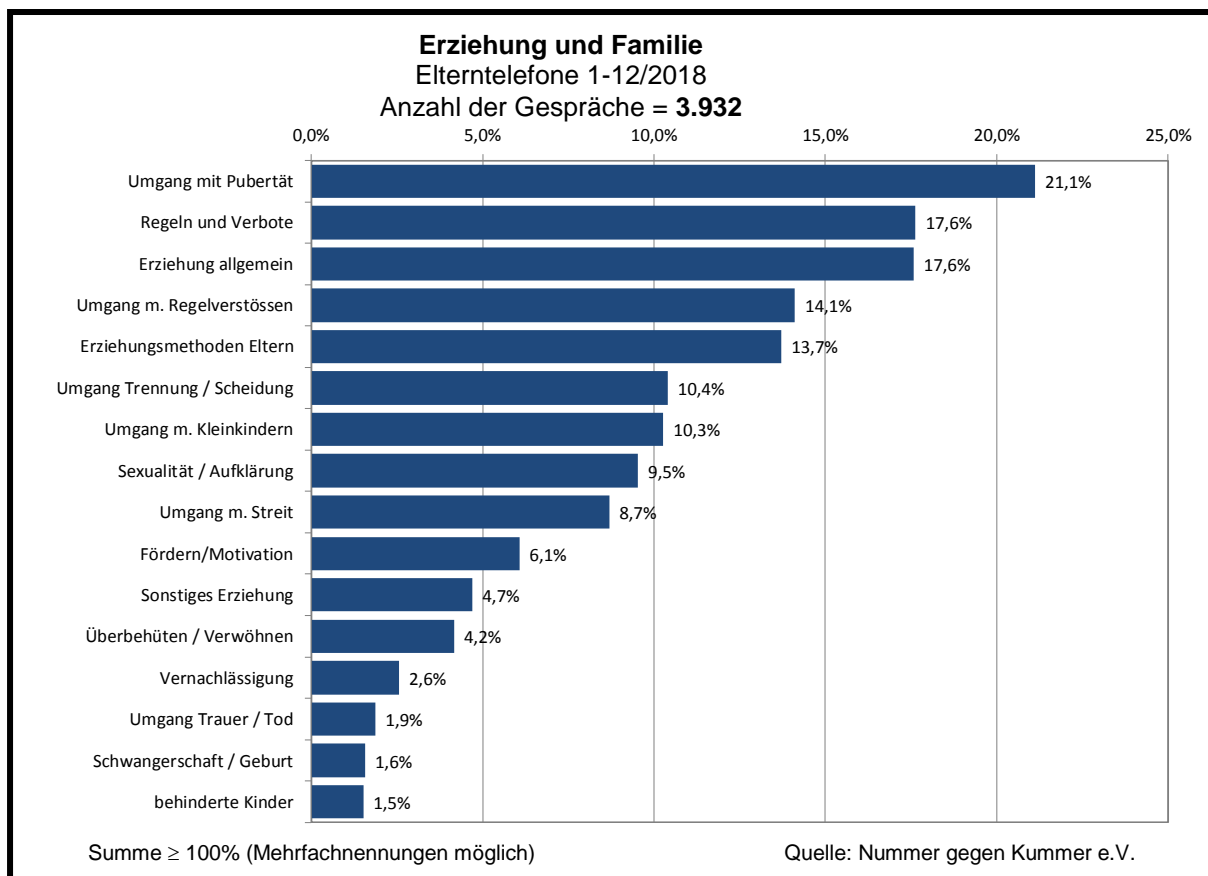
5.2.2 Probleme mit Personen / Behörden

ABB. 10: EINZELTHEMEN „PROBLEME MIT PERSONEN / BEHÖRDEN“ (ANGABEN IN %)



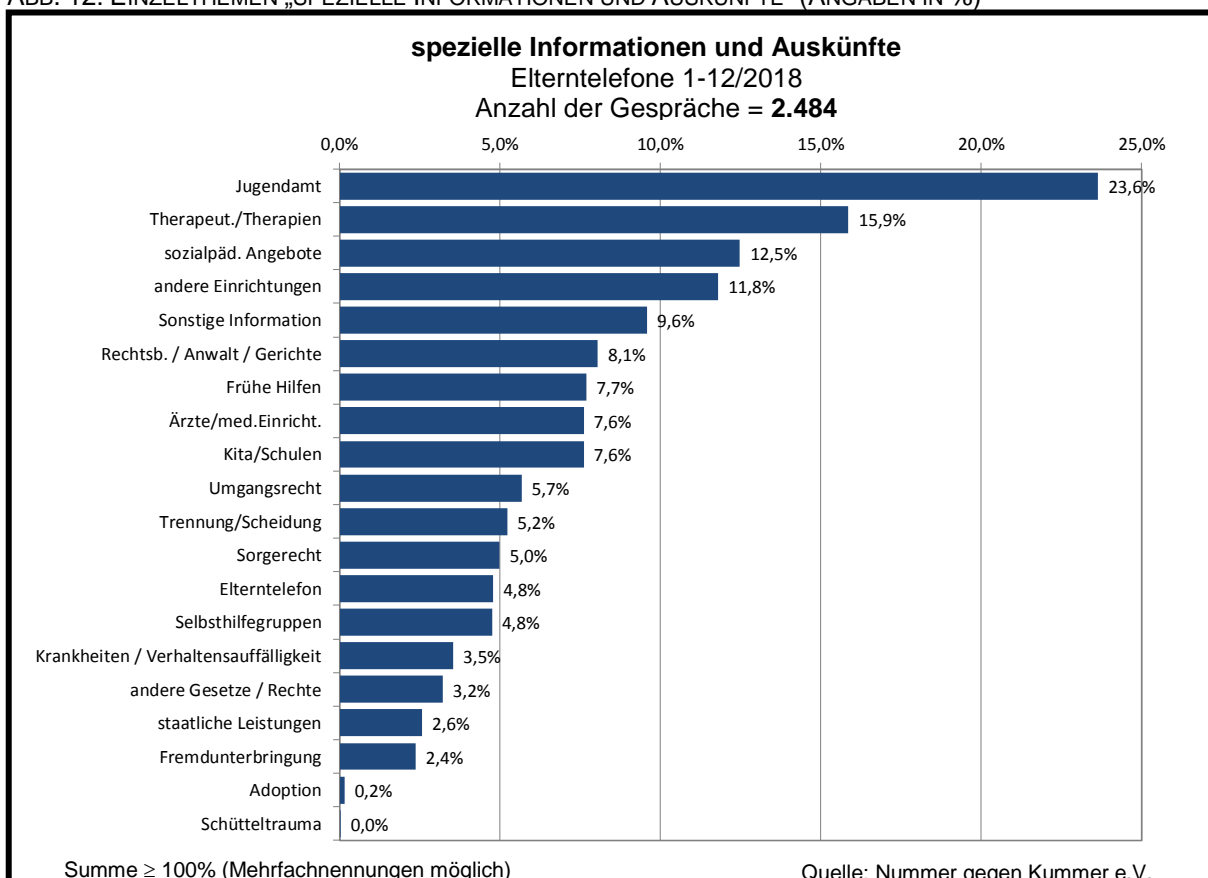
5.2.3 Erziehung und Familie

ABB. 11: EINZELTHEMEN „ERZIEHUNG UND FAMILIE“ (ANGABEN IN %)



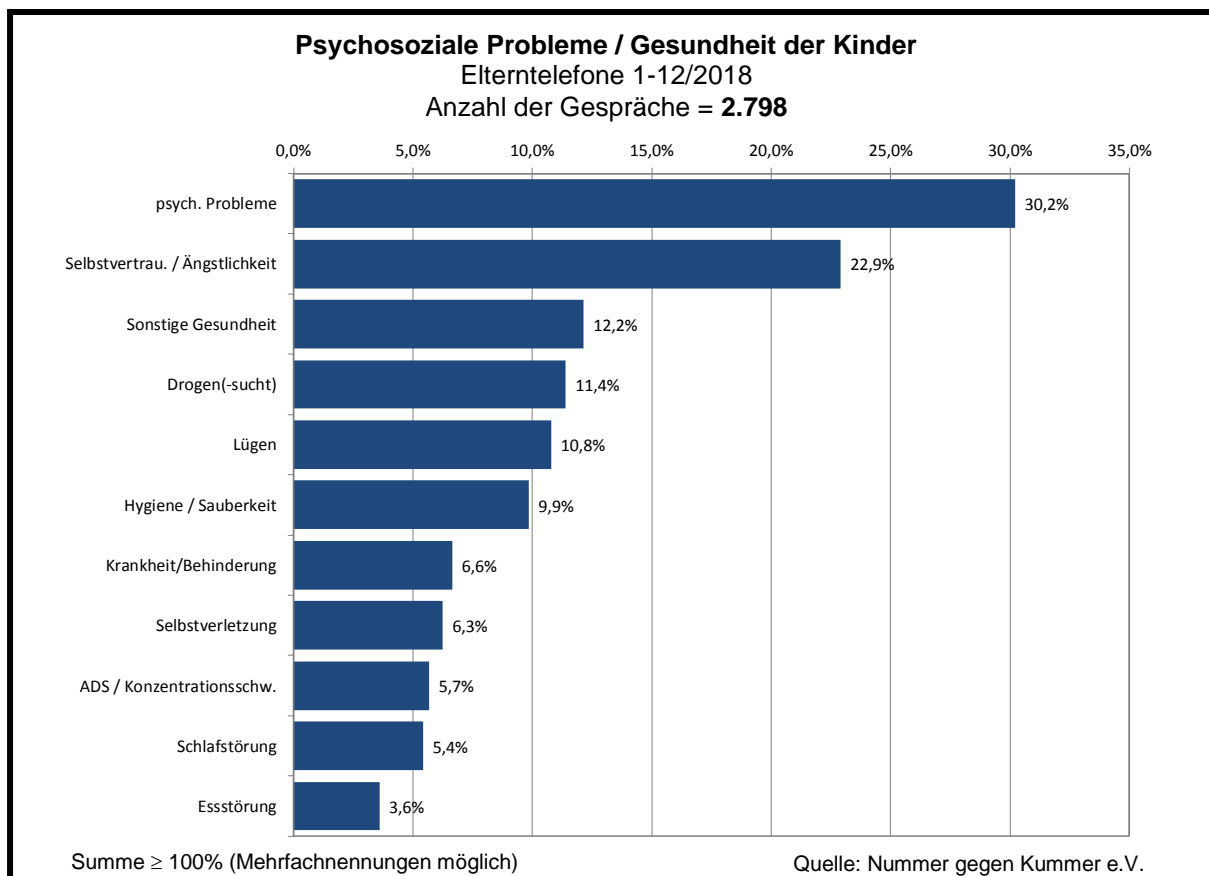
5.2.4 spezielle Informationen und Auskünfte

ABB. 12: EINZELTHEMEN „SPEZIELLE INFORMATIONEN UND AUSKÜNFTE“ (ANGABEN IN %)



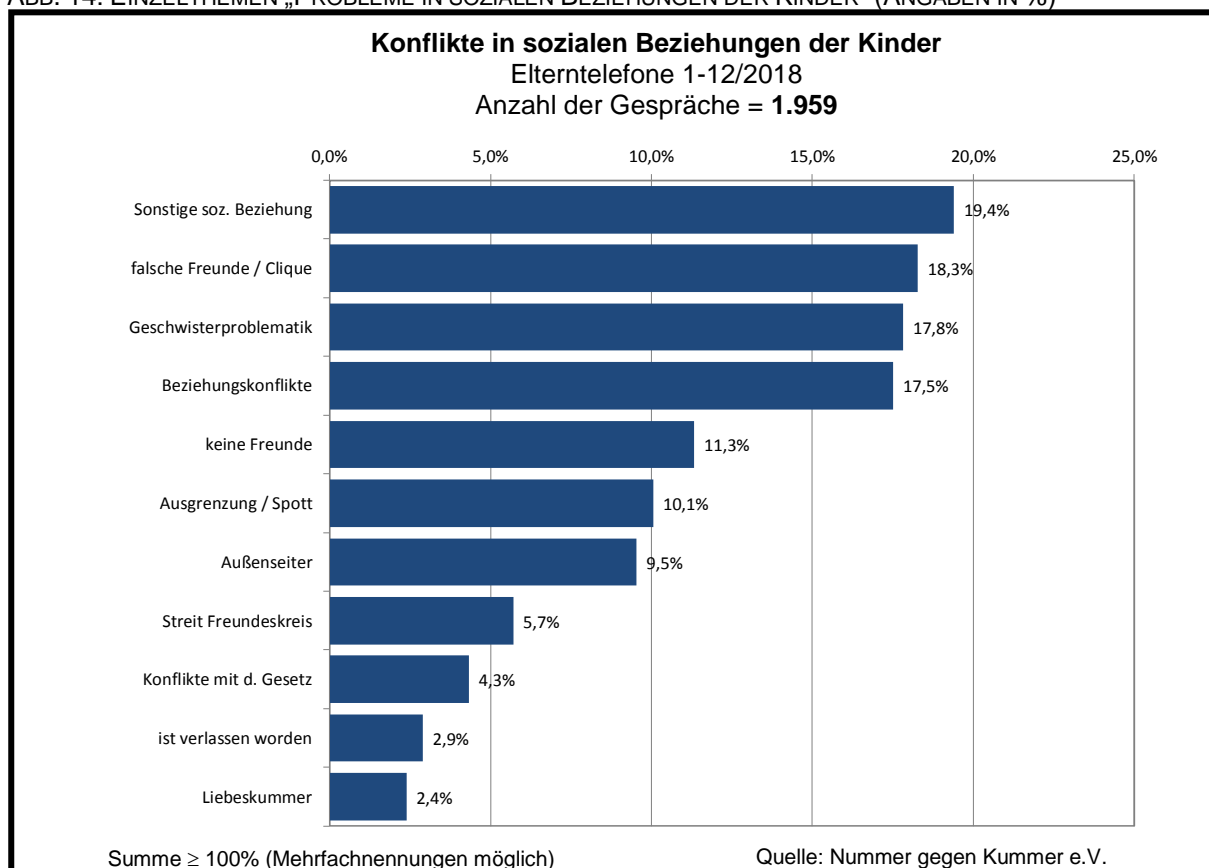
5.2.5 psychosoziale Probleme und Gesundheit der Kinder

ABB. 13: EINZELTHEMEN „PSYCHOSOZIALE PROBLEME UND GESUNDHEIT DER KINDER“ (ANGABEN IN %)



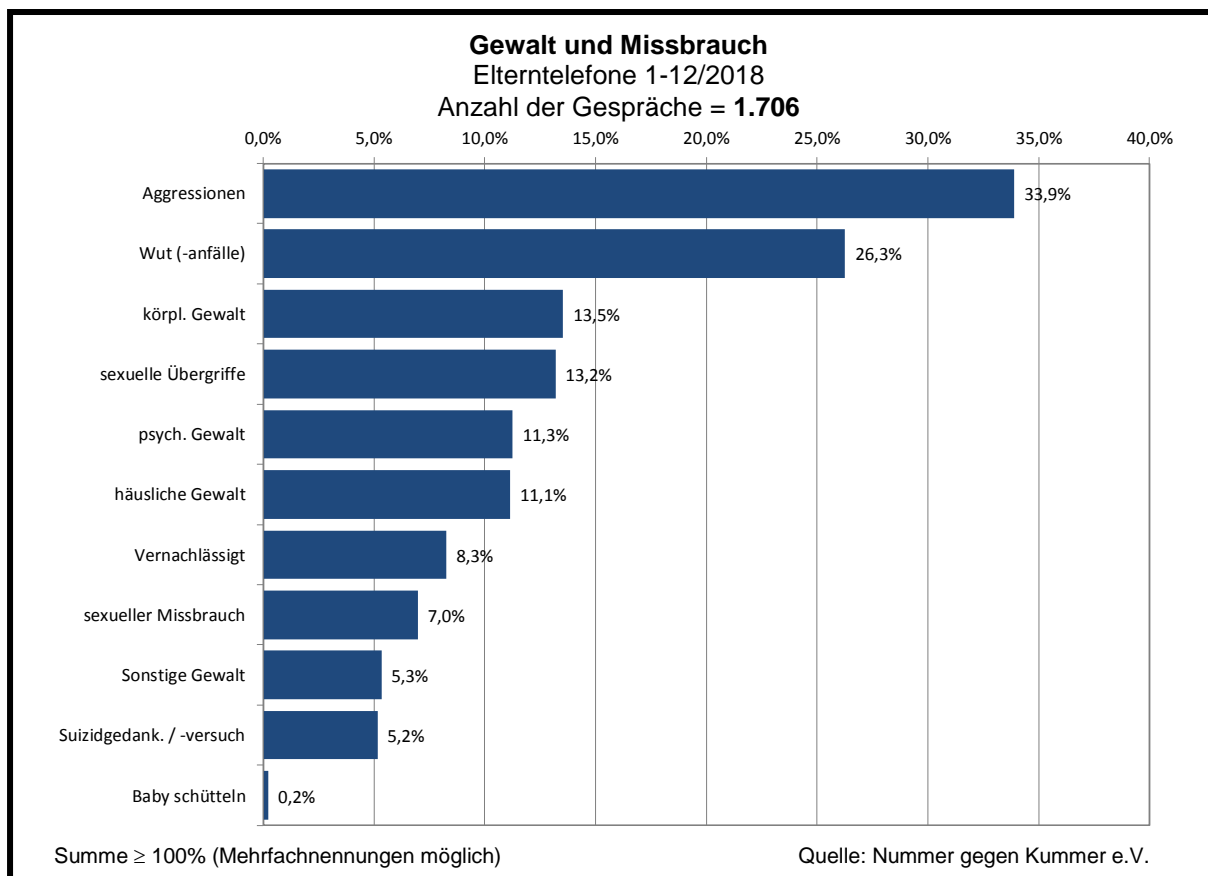
5.2.6 Probleme in sozialen Beziehungen der Kinder

ABB. 14: EINZELTHEMEN „PROBLEME IN SOZIALEN BEZIEHUNGEN DER KINDER“ (ANGABEN IN %)



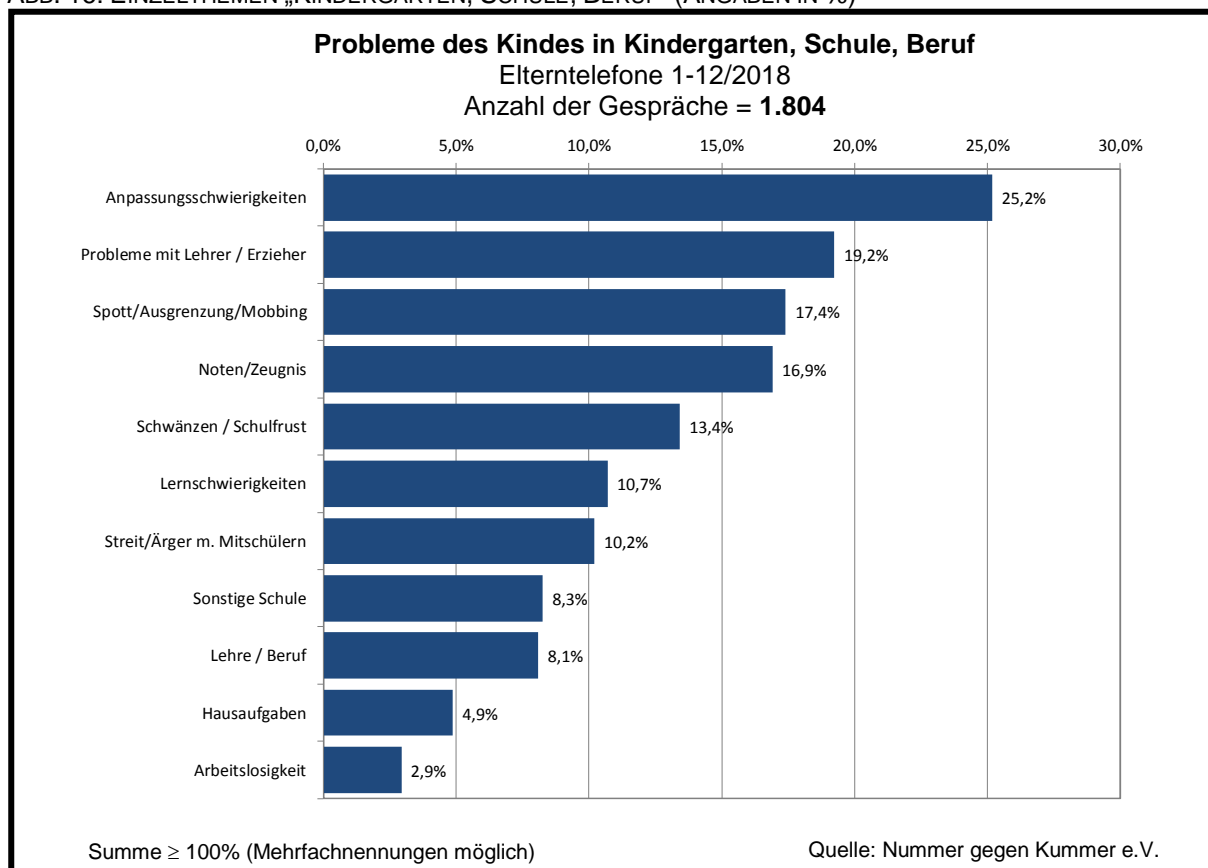
5.2.7 Gewalt und Missbrauch

ABB. 15: EINZELTHEMEN „GEWALT UND MISSBRAUCH“ (ANGABEN IN %)



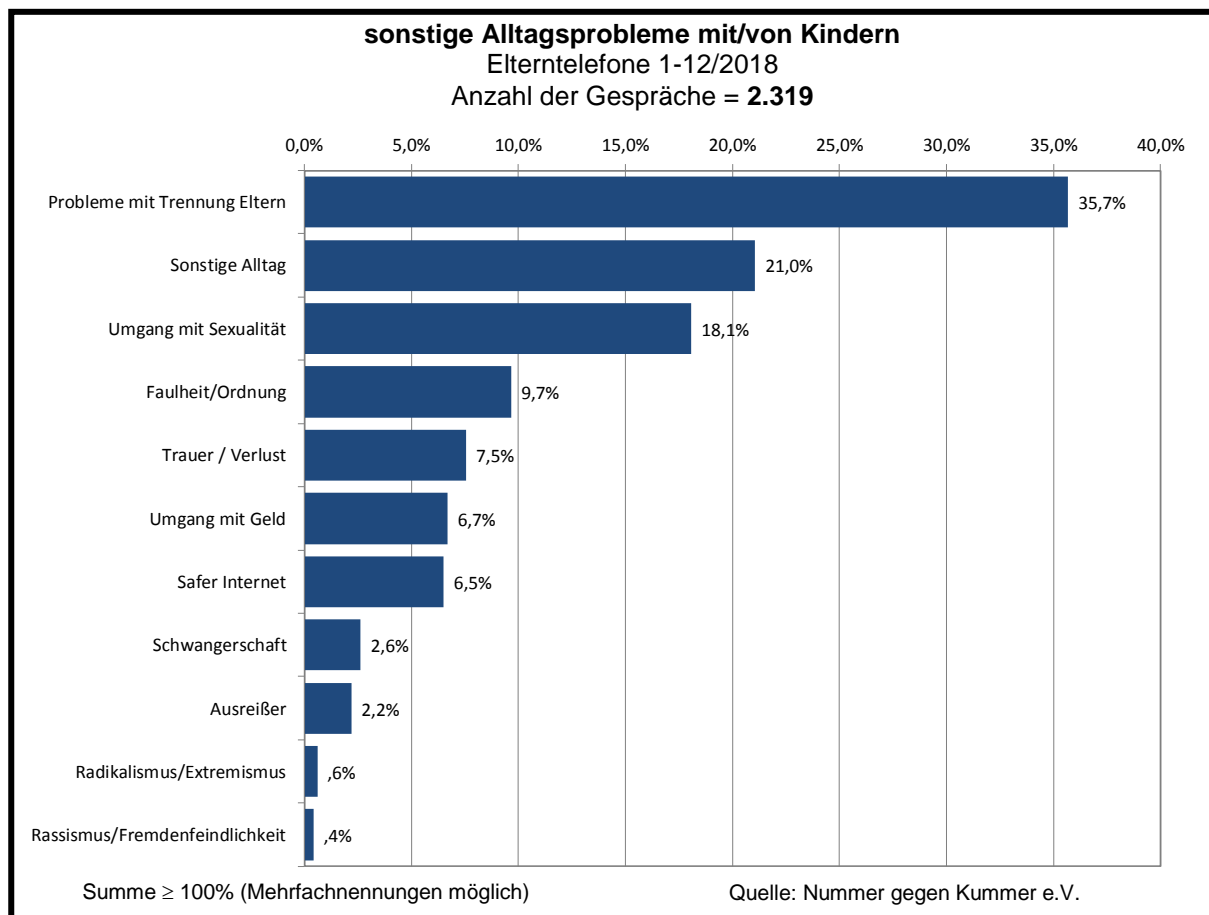
5.2.8 Probleme des Kindes in Kindergarten, Schule, Beruf

ABB. 16: EINZELTHEMEN „KINDERGARTEN, SCHULE, BERUF“ (ANGABEN IN %)



5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit/von Kindern

ABB. 17: EINZELTHEMEN „ALLTAGSPROBLEME MIT/VON KINDERN“ (ANGABEN IN %)



6. Einschätzung der Beratungsgespräche

Jedes Beratungsgespräch wird durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Elterntelefons tendenziell nach den Gesprächsergebnissen eingeschätzt. Durch unsere langjährigen Erfahrungen in der Telefonberatung hat sich herauskristallisiert, dass hauptsächlich vier Gruppen von Gesprächen unterschieden werden können: (a) Gespräche, bei denen es um eine Problemklärung geht und/oder Anregung zur selbständigen Bewältigung eines Problems, (b) Gespräche, die primär der persönlichen Aussprache und Entlastung dienen, (c) Gespräche, in denen es fast ausschließlich um Informationen zu einem bestimmten Thema geht und (d) Gespräche, bei denen weder Unterstützung noch persönliche Aussprache möglich war oder gewünscht wurde.

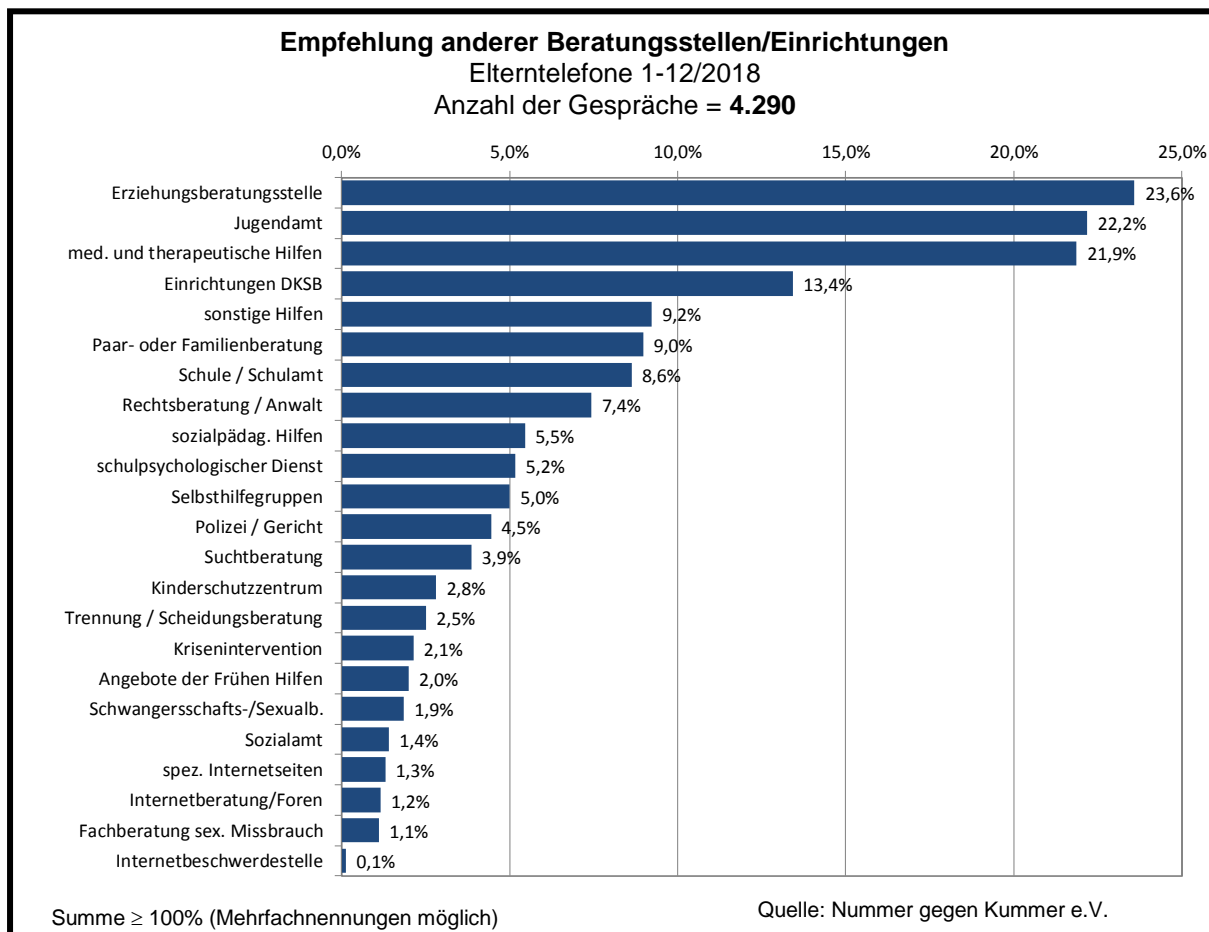
Durch die geführten Gespräche konnte den meisten Anrufernden geholfen werden – entweder durch die gemeinsame Bearbeitung des Problems (51,8%) oder durch die Möglichkeit, sich am Elterntelefon auszusprechen und damit zu entlasten (32,3%) oder durch die Vermittlung von Informationen (11,8%). In 4% der Beratungsgespräche war weder Unterstützung noch persönliche Aussprache erwünscht bzw. möglich.

6.1 Empfehlung anderer Hilfen

Das Elterntelefon als niedrigschwelliges telefonisches Beratungs- und Hilfsangebot sieht eine wichtige Aufgabe darin, Hilfesuchende auch auf andere Einrichtungen und Hilfsangebote hinzuweisen.

Insgesamt wurden in 58.9% aller Beratungsgespräche die AnruferInnen motiviert bzw. ihnen empfohlen, sich zur weiteren Klärung ihrer Probleme/Fragen noch an eine andere Einrichtung oder Institution zu wenden.

ABB. 18: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE IN DEN BERATUNGEN (ANGABEN IN %)



Das Elterntelefon in Deutschland



Ein flächendeckendes Netzwerk an 38 Standorten

bundesweit kostenlos zu erreichen

- montags bis freitags
von 9 bis 11 Uhr
- dienstags und donnerstags
von 17 bis 19 Uhr



© Nummer gegen Kummer e.V. (Stand 01/2019)

Das Elterntelefon ist ein bundesweites Angebot von Nummer gegen Kummer e.V. und seinen Mitgliedsverbänden. Nummer gegen Kummer e.V. ist Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund.

Für weitere Informationen zum Elterntelefon oder zu Nummer gegen Kummer e.V. wenden Sie sich bitte an:

Nummer gegen Kummer e.V.

Rainer Schütz

Hofkamp 108

42103 Wuppertal

Tel.: 0202 / 25 90 59 11

Fax: 0202 / 25 90 59 19

r.schuetz@nummergegenkummer.de

Wenn Sie die Arbeit von Nummer gegen Kummer e.V. unterstützen möchten, dann würden wir uns über eine Fördermitgliedschaft von Ihnen oder einen Beitrag auf unser Spendenkonto sehr freuen.

Spendenkonto

Deutsche Bank Wuppertal

IBAN DE27 3307 0024 0223 3898 00

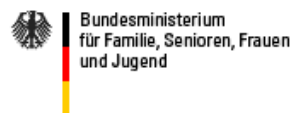
NummergegenKummer

Hofkamp 108
42103 Wuppertal
Telefon 0202. 25 90 59 – 0

info@nummergegenkummer.de
www.nummergegenkummer.de

Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund
Mitglied bei Child Helpline International

Gefördert vom:



Unterstützt durch:

