

Nummer**gegen**Kummer

# Statistik 2019

## Online-Beratung

der „Nummer gegen Kummer“  
für Kinder und Jugendliche



© Nummer gegen Kummer e.V., Hofkamp 108, 42103 Wuppertal  
Amtsgericht Wuppertal Registernummer 3206

[www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de)

## Vorwort

Der vorliegende Bericht gibt Ihnen einen statistischen Überblick über die Online-Beratung (OB) der „Nummer gegen Kummer“ für das Jahr 2019. Seit 2003 wird die Beratung im Internet von Nummer gegen Kummer e.V. (NgK) und ihren Mitgliedsorganisationen als ergänzendes Angebot zur anonymen telefonischen Beratung am Kinder- und Jugendtelefon (KJT) unter der 116 111 angeboten. Kinder und Jugendliche können sich im Rahmen der Online-Beratung sowohl per Mail als auch seit 10/2019 im Einzel-Chat beraten lassen. Eine statistische Erfassung der Chat-Beratungsdaten wird ab 2020 erfolgen. Der vorliegende Bericht bezieht sich somit ausschließlich auf die Daten der em@il-Beratung (eB) 2019.

Die em@il-Beratung ist vertraulich, kostenlos und rund um die Uhr für Ratsuchende unter [www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de) erreichbar. In einem passwortgeschützten Portal können Kinder und Jugendliche ihre Mail-Anfragen an das Beratungsteam versenden und erhalten in der Regel innerhalb von 1-2 Tagen eine Antwort darauf. Das Aufschreiben der eigenen Probleme sowie die damit verbundenen Empfindungen und Gefühle erleben die ratsuchenden Kinder und Jugendlichen oft als entlastend und bereits beim Niederschreiben setzen erste Verarbeitungsprozesse zur Problembewältigung ein.

Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit, mit dem\*r Berater\*in, der\*die ihnen antwortet, in einem Dialog zu bleiben. Anders als beim Kinder- und Jugendtelefon (siehe Statistik KJT 2019) können sich in der eB somit Mehrfach-Kontakte mit denselben Berater\*innen ergeben. Dadurch kann eine Begleitung über einen längeren Zeitraum stattfinden, bis das Anliegen oder Problem zufriedenstellend für die Ratsuchenden gelöst ist oder sich ihre psychische Verfassung stabilisiert hat. Im Durchschnitt gehen monatlich rund 1.000 Mails von ratsuchenden Kinder und Jugendlichen ein.

Im Beratungsteam der eB waren über das Jahr 2019 verteilt durchschnittlich 67 Berater\*innen von 33 Telefonberatungsstellen des KJT und der peer-to-peer-Beratung „Jugendliche beraten Jugendliche“ tätig. 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.

Die Online-Beratung für Kinder und Jugendliche der „Nummer gegen Kummer“ wurde auch im letzten Jahr großzügig unterstützt. Wir bedanken uns besonders herzlich beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und bei der Deutschen Telekom.

Für ihr ehrenamtliches Engagement bedanken wir uns an dieser Stelle besonders herzlich bei den Berater\*innen und unseren Mitgliedern, die an der em@il-Beratung mitwirken!

Der vorliegende Bericht „Statistik 2019 der Online-Beratung“ steht auf unserer Internetseite [www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de) zum Download bereit. Hier finden Sie auch die Statistikberichte zu den Bereichen Kinder- und Jugendtelefon, „Jugendliche beraten Jugendliche“ und Elterntelefon.

Anna Zacharias & Tanja Blöcher  
*Nummer gegen Kummer e.V.*

Wuppertal im April 2020

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>2</b>
<b>I. Zu diesem Bericht</b> .....	<b>5</b>
I.1 Definition der wichtigsten Begriffe .....	5
I.2 Datenerhebung .....	5
I.3 Datenauswertung und Berichterstellung.....	5
<b>1. em@il-Beratungen bei der „Nummer gegen Kummer“</b> .....	<b>6</b>
1.1 Kontakthäufigkeit (Erstkontakte, Mehrfachkontakte) .....	6
<b>2. Formale Angaben zu den em@il-Beratungen</b> .....	<b>6</b>
2.1 Verteilung der em@il-Beratungen nach Monaten.....	6
<b>3. Allgemeine Angaben zu den Ratsuchenden in der em@il-Beratung</b> .....	<b>7</b>
3.1 Geschlecht der anfragenden Kinder und Jugendlichen .....	7
3.2 Alter der Anfragenden .....	8
3.3 Altersverteilung nach Geschlecht .....	9
<b>4. Inhalte der Beratungen</b> .....	<b>10</b>
4.1 Themenbereiche der Anfragen.....	10
4.2 Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht .....	11
4.3 Einzelbetrachtung der Themenbereiche .....	12
4.3.1 Psychosoziale Probleme und Gesundheit .....	12
4.3.2 Partnerschaft und Liebe .....	12
4.3.3 Probleme in der Familie .....	13
4.3.4 Sucht/selbstgefährdendes Verhalten .....	13
4.3.5 Freundeskreis und Peergruppe .....	14
4.3.6 Sexualität .....	14
4.3.7 Schule/Ausbildung/Beruf .....	15
4.3.8 Gewalt und Missbrauch .....	15
4.3.9 Spezielle Lebenssituation .....	16
<b>5. Empfehlung anderer Hilfsangebote – Weiterverweise</b> .....	<b>17</b>
<b>Anhang: Das Kinder- und Jugendtelefon in Deutschland (Stand 01/2020)</b> .....	<b>18</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung der em@il-Beratungen nach Monaten .....	6
Abbildung 2: Geschlechterverteilung der Anfragenden.....	7
Abbildung 3: Altersverteilung der Anfragenden .....	8
Abbildung 4: Altersverteilung der Anfragenden nach Geschlecht.....	9
Abbildung 5: Themenbereiche im Überblick.....	10
Abbildung 6: Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht .....	11
Abbildung 7: Einzelthemen im Bereich Psychosoziale Probleme und Gesundheit.....	12
Abbildung 8: Einzelthemen im Bereich Partnerschaft und Liebe.....	12
Abbildung 9: Einzelthemen im Bereich Probleme in der Familie.....	13
Abbildung 10: Einzelthemen im Bereich Sucht/selbstgefährdendes Verhalten .....	13
Abbildung 11: Einzelthemen im Bereich Freundeskreis und Peergroup.....	14
Abbildung 12: Einzelthemen im Bereich Sexualität .....	14
Abbildung 13: Einzelthemen im Bereich Schule/Ausbildung/Beruf.....	15
Abbildung 14: Einzelthemen im Bereich Gewalt und Missbrauch .....	15
Abbildung 15: Einzelthemen im Bereich spezielle Lebenssituation.....	16
Abbildung 16: Weiterverweise an andere Hilfsangebote .....	17

## I. Zu diesem Bericht

### I.1 Definition der wichtigsten Begriffe

**Mails:** Die Anfragen der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen werden als „Mails“ bezeichnet.

- (a) **Erst-Kontakte:** Die erste Mail der Ratsuchenden sowie die darauffolgende Antwort der Berater\*innen wird als Erst-Kontakt bezeichnet. Es ist bei der em@il-Beratung möglich, dass die Beratung dadurch abgeschlossen ist. Und es ist möglich, dass die Beratung danach fortgesetzt wird (siehe Mehrfach-Kontakte).
- (b) **Mehrfach-Kontakte:** Erfolgt auf einen Erst-Kontakt eine oder mehrere Folgemail(s) durch die Ratsuchenden und die Berater\*innen, handelt es sich um sog. Dialogmails oder Mehrfach-Kontakte. Die Ratsuchenden haben also bei der em@il-Beratung die Möglichkeit, mit einem\*r Berater\*in mehrfach Mails hin und her zuschreiben.

**Beratungen:** Darunter fallen alle Mails, bei denen mit Rat- und Hilfesuchenden zu den verschiedensten Themen bzw. Problemen geführt wurde. Diese Mails werden ausführlich statistisch erfasst. Auf diese Beratungen bezieht sich der Hauptteil dieser Statistik.

**Sonstige Kontakte:** So werden die Mails bezeichnet, die keine Beratungen im engeren Sinne sind. Diese Mails haben keine thematische Zuordnung und werden nur registriert und kategorisiert. Sie beinhalten Antworten auf Fragen zum Ablauf und den Grundsätzen der em@il-Beratung, Dankesmails oder alternative Kontaktversuche, die wie alle Beratungen ernsthaft beantwortet werden und die Ratsuchenden ermutigen sollen, sich (zukünftig) an die em@il-Beratung zu wenden, wenn sie ein Anliegen haben.

### I.2 Datenerhebung

Alle durchgeführten Beratungen werden registriert und jede Beratung wird darüber hinaus mit einem für die em@il-Beratung entwickelten, anonymisierten Kodierungsbogen, der dem des Kinder- und Jugendtelefons angegliedert ist, ausgewertet. Die Daten zu Alter und Geschlecht werden von den Kindern und Jugendlichen bei der Registrierung angegeben.

Die zahlreichen, anonym erhobenen Daten werden zentral bei **Nummer gegen Kummer e.V.** (NgK) – dem bundesweiten Dachverband der Kinder- und Jugendtelefone – zusammengeführt, ausgewertet und aufbereitet.

### I.3 Datenauswertung und Berichterstellung

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

Die inhaltliche Aufbereitung der Daten, die Gestaltung der Grafiken und die Erstellung dieses Berichtes erfolgte durch Anna Zacharias (Dipl.-Pädagogin) und Tanja Blöcher (Dipl.-Psychologin) unter Mitarbeit von Hanka Schmidt (Verhaltenswissenschaftlerin, B.A.).

## 1. em@il-Beratungen bei der „Nummer gegen Kummer“

Insgesamt konnten in **2019** in der em@il-Beratung **11.949 Mails** beantwortet werden. Aus diesen Mails entwickelten sich **10.428 Beratungen** (87,3% aller angenommenen Mails), in denen ein intensiver Austausch mit Kindern und Jugendlichen zu ihren Problemen oder Themen stattgefunden hat. Auf der differenzierten Auswertung dieser Beratungen basiert die nachfolgende Statistik. Die restlichen Mails verteilen sich auf verschiedene Einzelkategorien, wie Fragen zum Ablauf der em@il-Beratung, Dankesmails oder alternative Kontaktversuche und machen zusammen 12,7% aus (1.521 sonstige Anfragen).

### 1.1 Kontakthäufigkeit (Erst-Kontakte, Mehrfach-Kontakte)

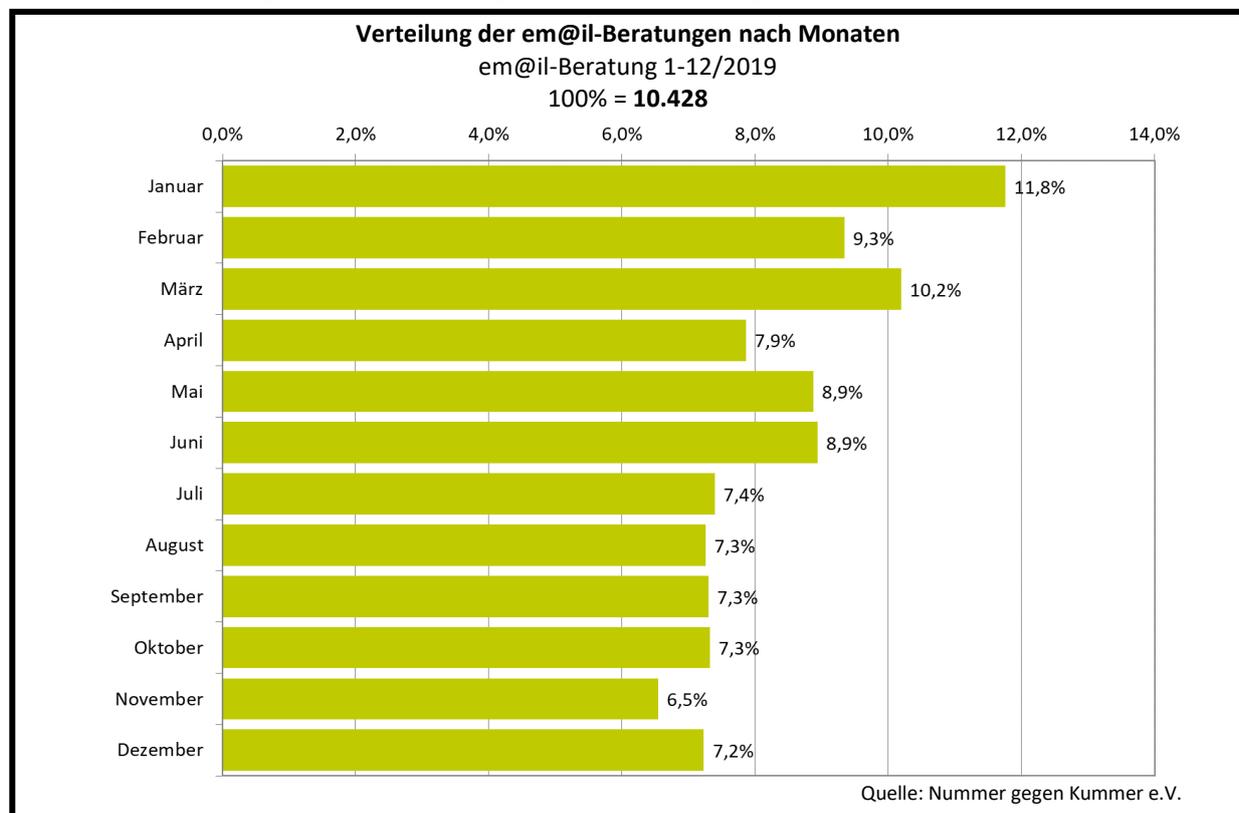
Anders als bei der Telefonberatung ist es bei der em@il-Beratung möglich, mit denselben Berater\*innen im Dialog (Mehrfach-Kontakt) zu bleiben. Im Jahr 2019 waren 33,7% aller Mails sogenannte Erst-Kontakte und 66,3% sogenannte Mehrfach-Kontakte.

Besonders Ratsuchende mit schwerwiegenden Problemen und belastender Lebenssituation benötigen häufig mehrere Beratungskontakte bis sich ihre Probleme gelöst oder schwierige Lebenssituationen einigermaßen stabilisiert haben.

## 2. Formale Angaben zu den em@il-Beratungen

### 2.1 Verteilung der em@il-Beratungen nach Monaten

Abbildung 1: Verteilung der em@il-Beratungen nach Monaten (Angaben in %)



### 3. Allgemeine Angaben zu den Ratsuchenden in der em@il-Beratung

In insgesamt 10.428 Mails haben ratsuchende Kinder und Jugendliche ihre Sorgen und Probleme geschildert und lösungsorientierte Unterstützung erhalten.

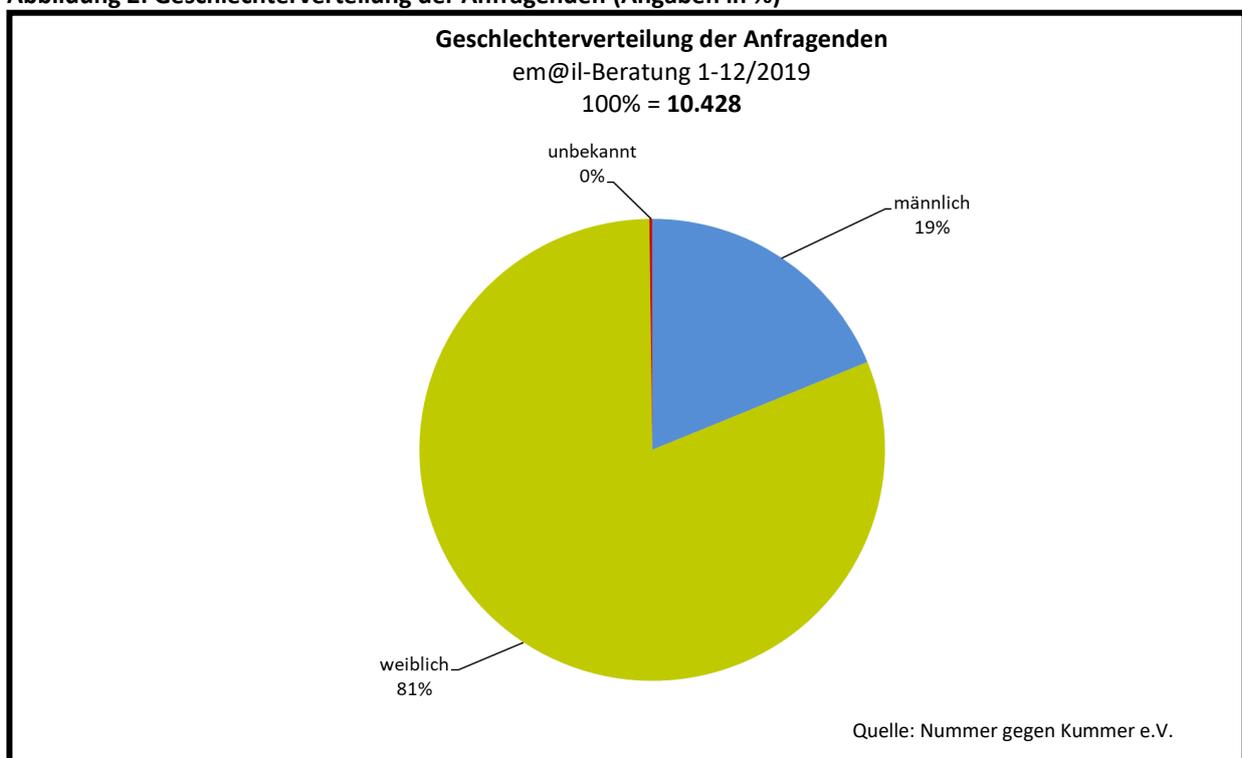
Die em@il-Beratung wird auch von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund genutzt. Die em@il-Berater\*innen machen hierzu nur Angaben, wenn die Ratsuchenden sich in ihrer Mail selbst darauf beziehen oder wenn die Mail eindeutige Rückschlüsse auf einen vorliegenden Migrationshintergrund zulässt.

Demnach lag in 2019 verlässlich bei 4,2% (442) der Mails ein Migrationshintergrund vor, bei 36,8% (3.836) nicht und bei 59,0% (6.150) war dies unbekannt. Von den 442 Mails, in denen die Berater\*innen einen Migrationshintergrund registriert haben, haben sich in diesem Jahr mehr Mädchen (59,3%) als Jungen (40,5%) an die em@il-Beratung gewendet. Bei den restlichen 0,2% wurde zum Geschlecht „keine Angabe“ gemacht.

#### 3.1 Geschlecht der anfragenden Kinder und Jugendlichen

Im Jahr 2019 beantworteten die Berater\*innen 1.960 Mails von Jungen (18,8%), 8.448 Mails von Mädchen (81%) und 20 Mails (0,2%) von Kindern und Jugendlichen, die bei ihrer Registrierung keine Angabe zu ihrem Geschlecht machten.

Abbildung 2: Geschlechterverteilung der Anfragenden (Angaben in %)

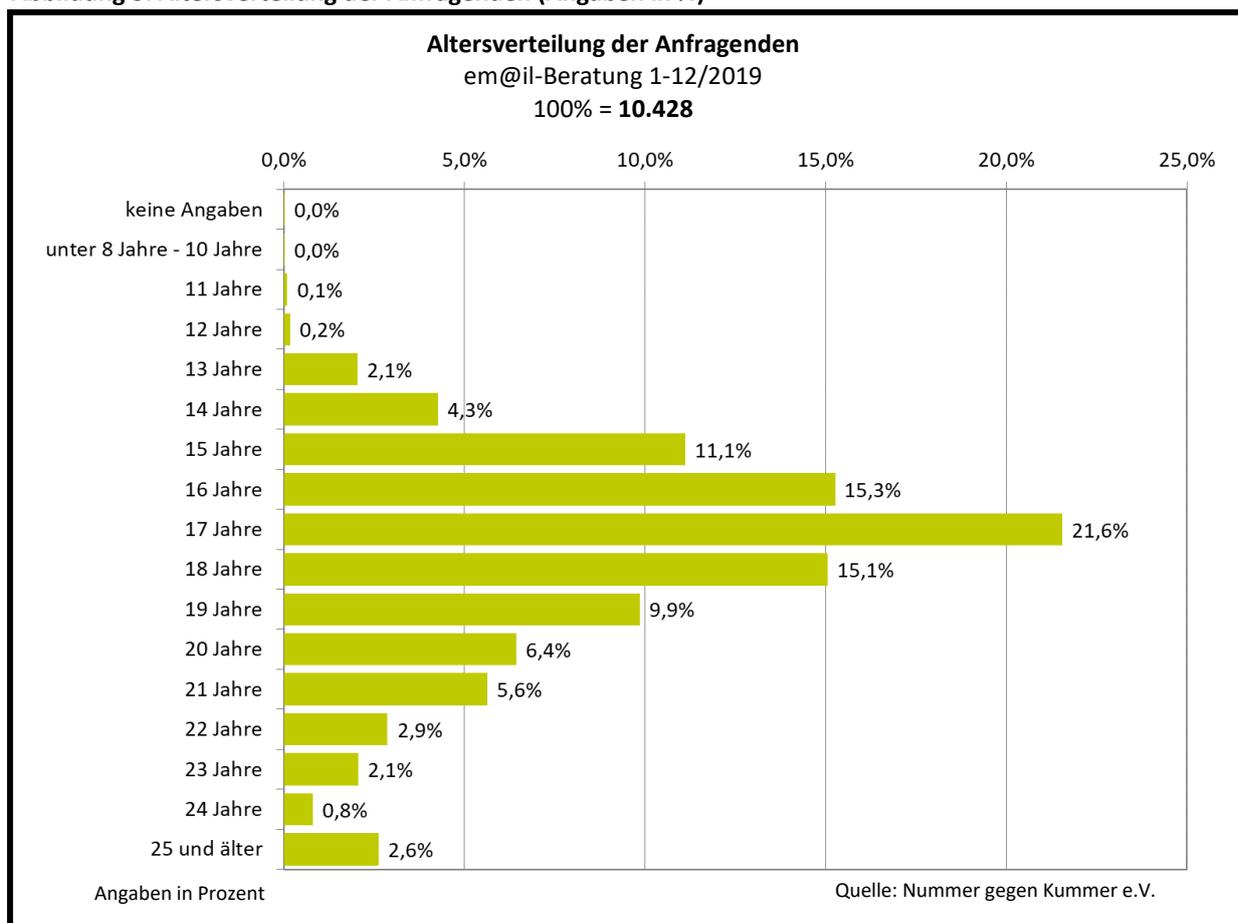


### 3.2 Alter der Anfragenden

Die Kinder und Jugendlichen gaben im Jahr 2019 ihr Alter bei der Registrierung selbst an. 69,8% aller beantworteten Mails in der em@il-Beratung stammen demnach von 11- bis 18-jährigen Mädchen und Jungen. Dabei liegt der Schwerpunkt eindeutig wie auch im Vorjahr auf der Gruppe der 15- bis 18-jährigen mit insgesamt 63,1% der Mails.

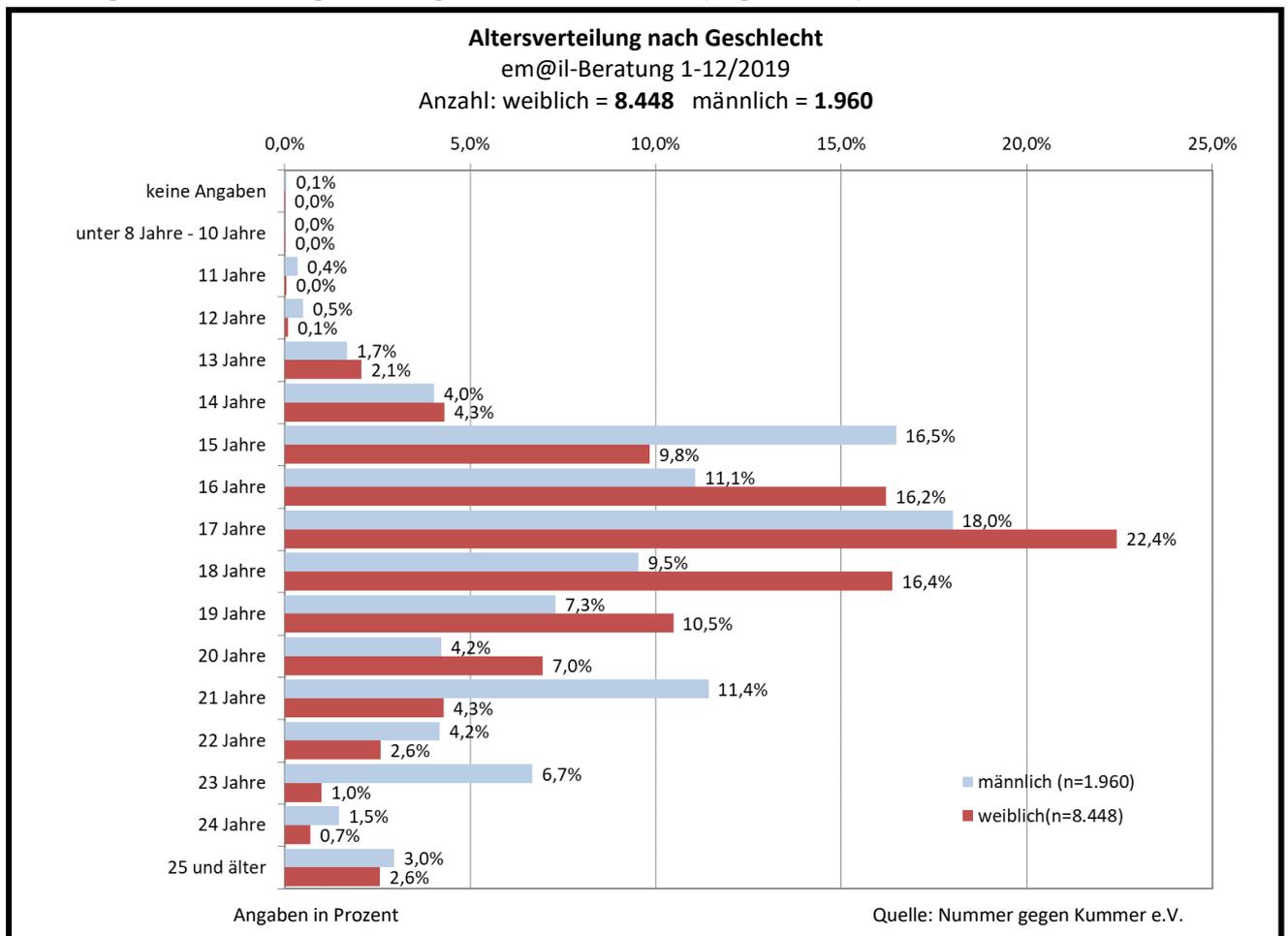
Obwohl sich das Angebot der „Nummer gegen Kummer“ an Kinder und Jugendliche bis 18 Jahren richtet, suchen auch junge Erwachsene über 18 Jahren das Beratungsangebot auf. Sie werden durch die em@il-Berater\*innen ebenfalls kompetent beraten und ggf. an weiterführende Anlaufstellen und Hilfsangebote vermittelt. Insgesamt 30,3% der Mails stammen von über 19-Jährigen.

Abbildung 3: Altersverteilung der Anfragenden (Angaben in %)



### 3.3 Altersverteilung nach Geschlecht

Abbildung 4: Altersverteilung der Anfragenden nach Geschlecht (Angaben in %)

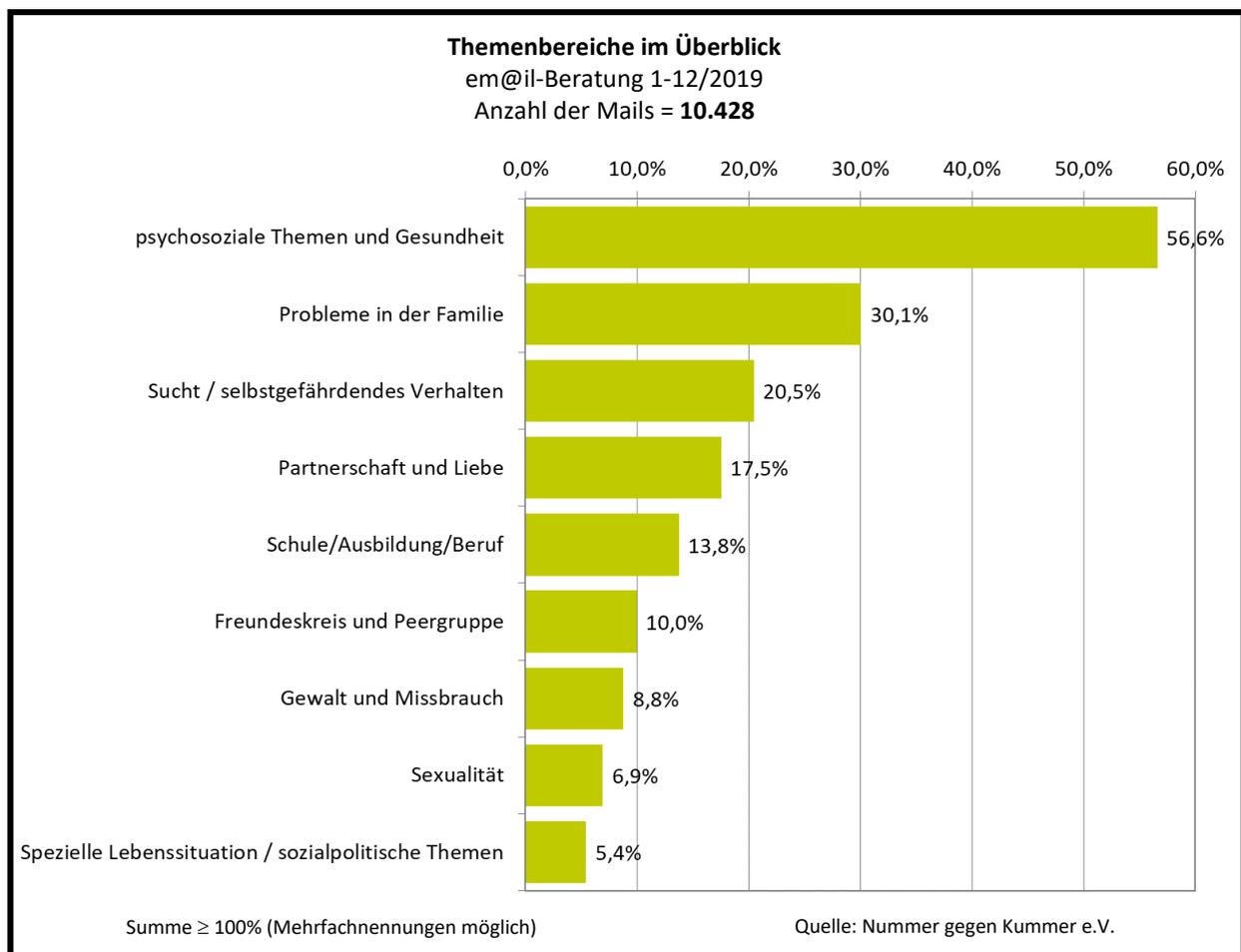


## 4. Inhalte der Beratungen

### 4.1 Themenbereiche der Anfragen

Es gibt sehr viele Gründe für Kinder und Jugendliche sich an die em@il-Beratung zu wenden. Von dem Wunsch nach Entlastung, über reine Information bzw. praktische Fragen bis hin zu ernststen Notlagen wie Suizidabsichten, werden die Berater\*innen in allen erdenklichen Situationen hinzugezogen. Wie alle anderen Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ ist auch die em@il-Beratung für alle Themen offen, die von den Ratsuchenden angesprochen werden. So sind auch die Themen, über die sich Kinder und Jugendliche mit den Berater\*innen der em@il-Beratung austauschen vielfältig. Sie werden in insgesamt 9 Themenbereiche zusammengefasst.

Abbildung 5: Themenbereiche im Überblick (Angaben in %)



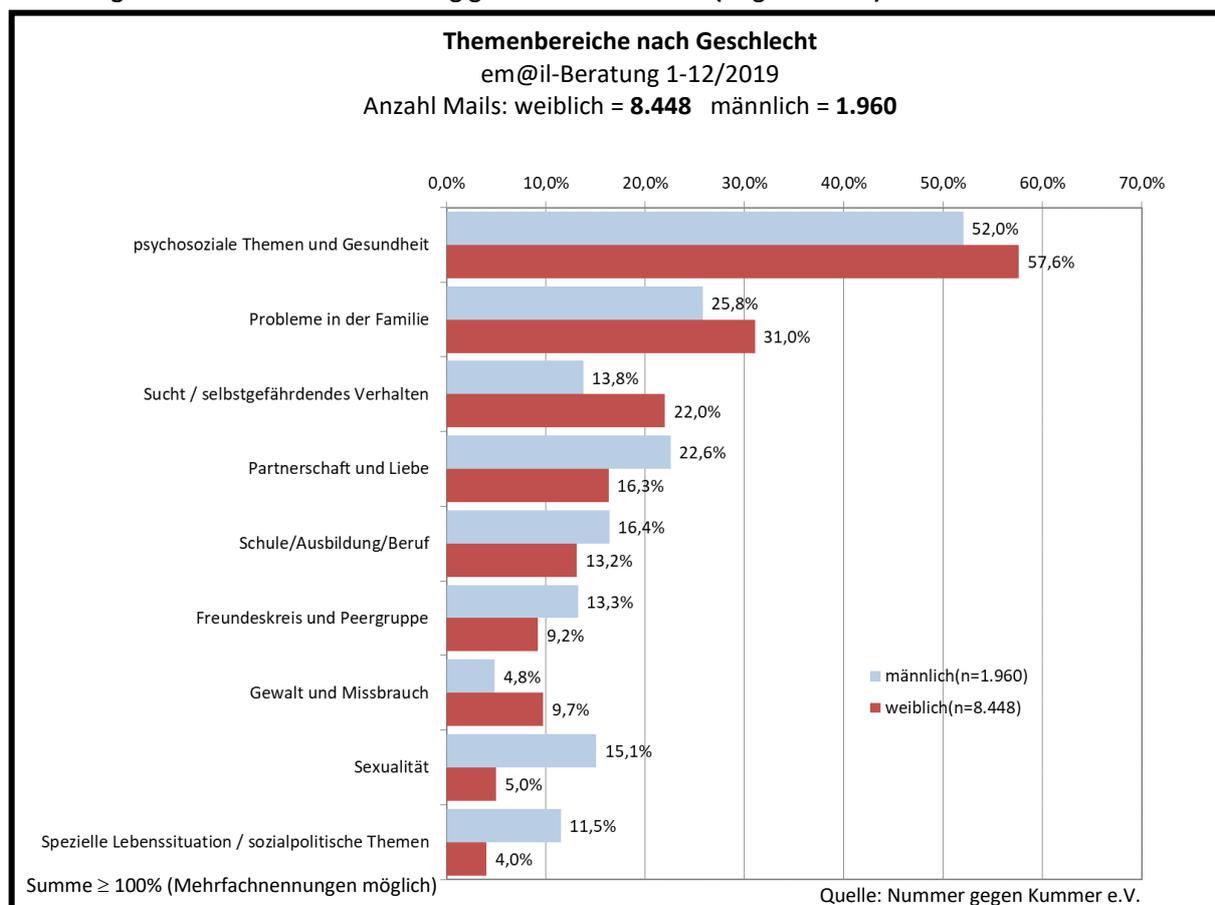
## 4.2 Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht<sup>1</sup>

Die Auswertung der verschiedenen Themengebiete nach dem Geschlecht der Ratsuchenden in der em@il-Beratung zeigt interessante Unterschiede (vgl. Tab. 1 und Abb. 6). So fällt auf, dass sich Mädchen in 2019 häufiger als Jungen mit Fragestellungen zu „psychosozialen Themen und Gesundheit“, „Problemen in der Familie“, „Sucht- und selbstgefährdendes Verhalten“ und „Gewalt/Missbrauch“ an die em@il-Beratung wenden, während Jungen wie in den Jahren zuvor mehr Beratung im Bereich „Partnerschaft/ Liebe“, „Sexualität“ und „Spezielle Lebenssituationen“ wünschen.

**Tabelle 1: Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht (Anzahl Mails)**

Themenbereiche	Jungen (N=1.960)		Mädchen (N=8.448)	
	Häufigkeit	%	Häufigkeit	%
Psychosoziale Themen und Gesundheit	1.020	52,0%	4.870	57,6%
Probleme in der Familie	506	25,8%	2.623	31,0%
Sucht / selbstgefährdendes Verhalten	270	13,8%	1.859	22,0%
Partnerschaft und Liebe	442	22,6%	1.381	16,3%
Schule / Ausbildung / Beruf	322	16,4%	1.111	13,2%
Freundeskreis und Peergruppe	260	13,3%	776	9,2%
Gewalt und Missbrauch	95	4,8%	820	9,7%
Sexualität	296	15,1%	419	5,0%
Spezielle Lebenssituation/sozialpolitische Themen	226	11,5%	337	4,0%

**Abbildung 6: Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht (Angaben in %)**

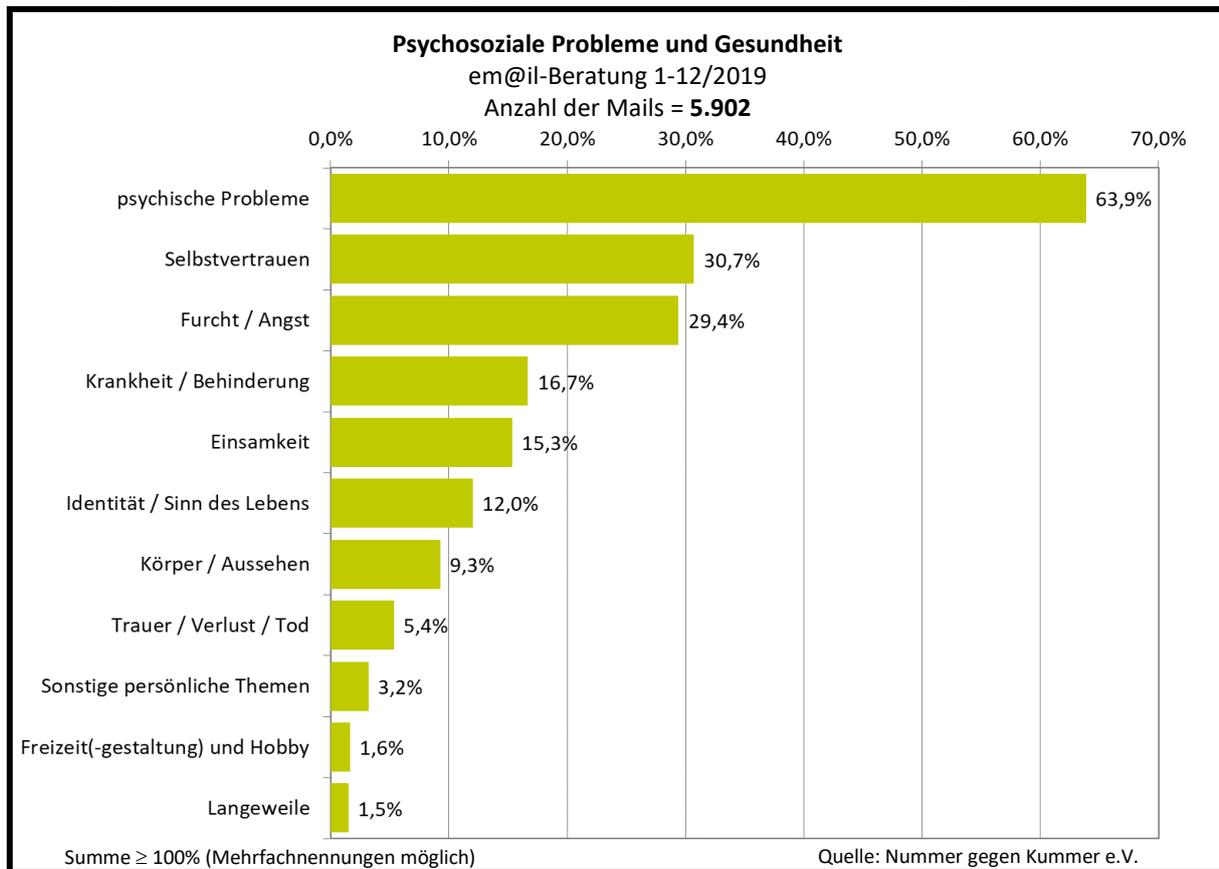


<sup>1</sup> Eine thematische Auswertung der Gruppe „keine Angabe“ (0,2%) wurde aus inhaltlichen Gründen nicht vorgenommen.

## 4.3 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

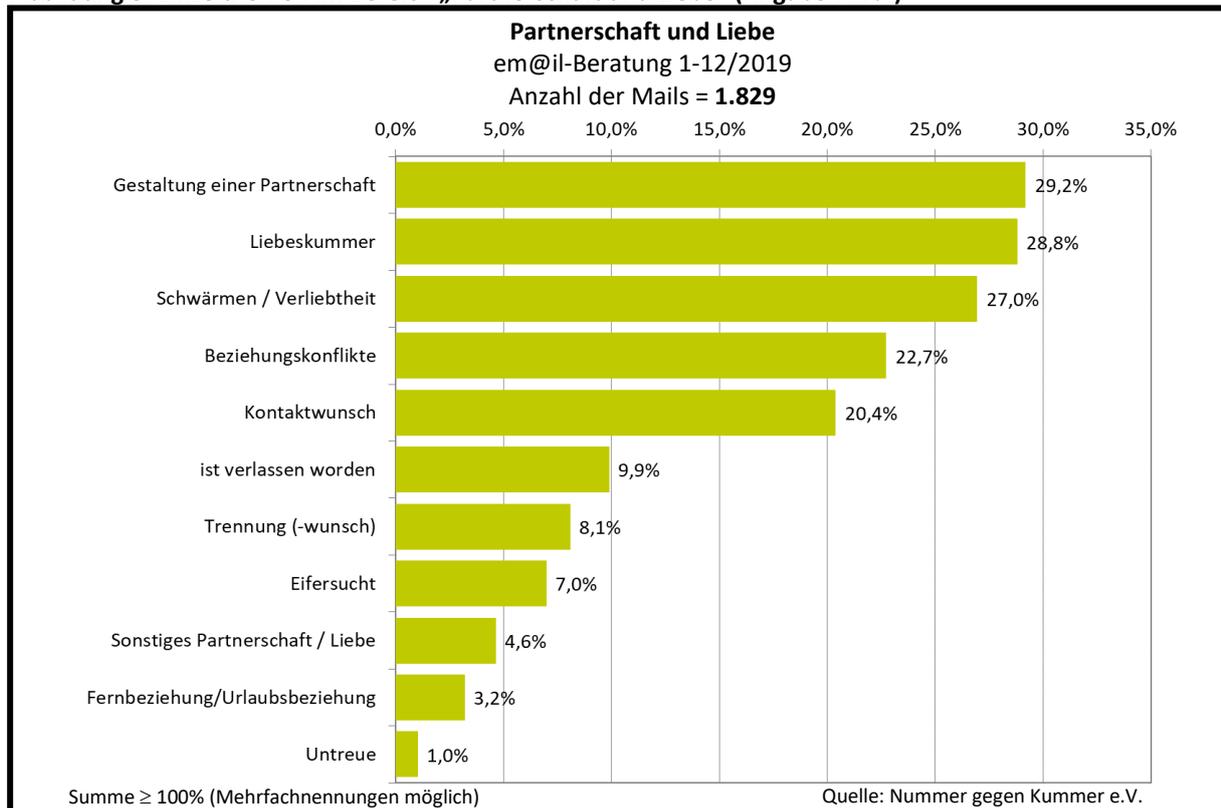
### 4.3.1. Psychosoziale Probleme und Gesundheit

Abbildung 7: Einzelthemen im Bereich „Psychosoziale Probleme und Gesundheit“ (Angaben in %)



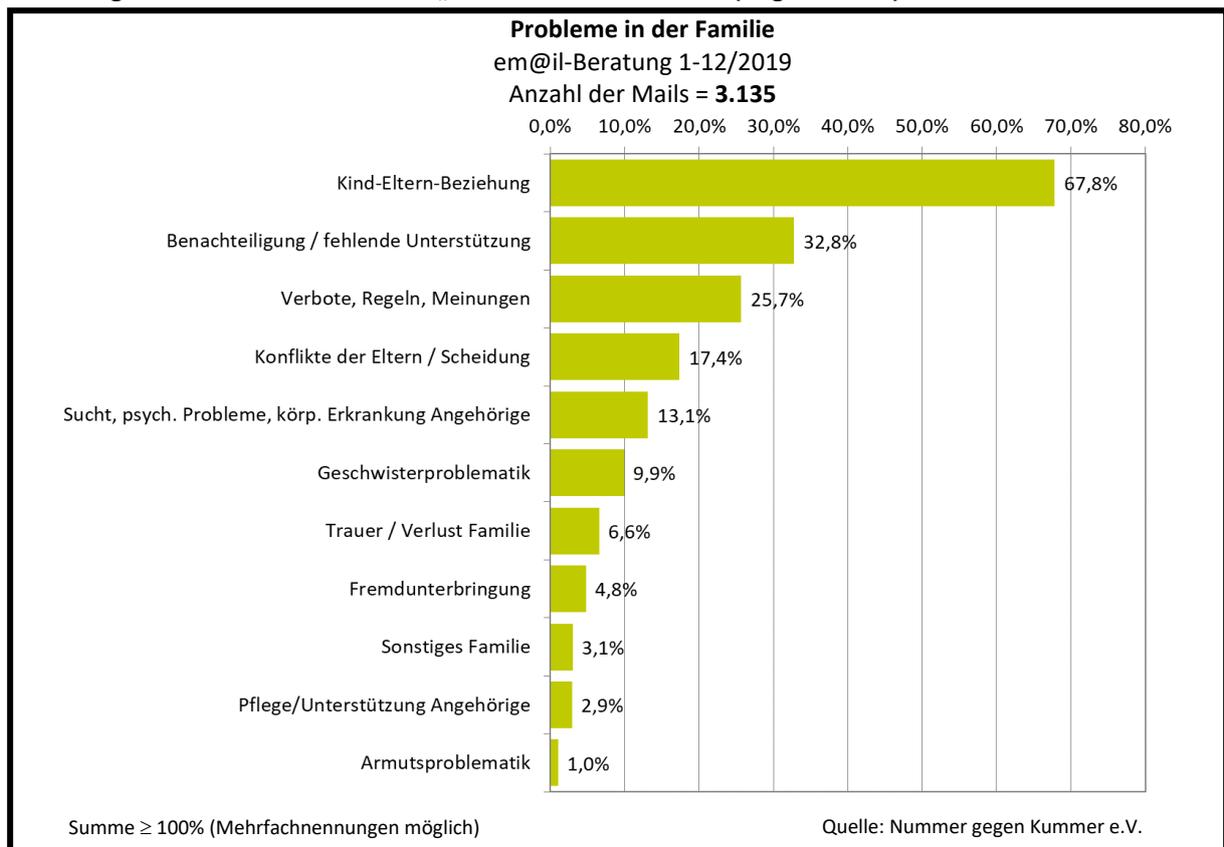
### 4.3.2 Partnerschaft und Liebe

Abbildung 8: Einzelthemen im Bereich „Partnerschaft und Liebe“ (Angaben in %)



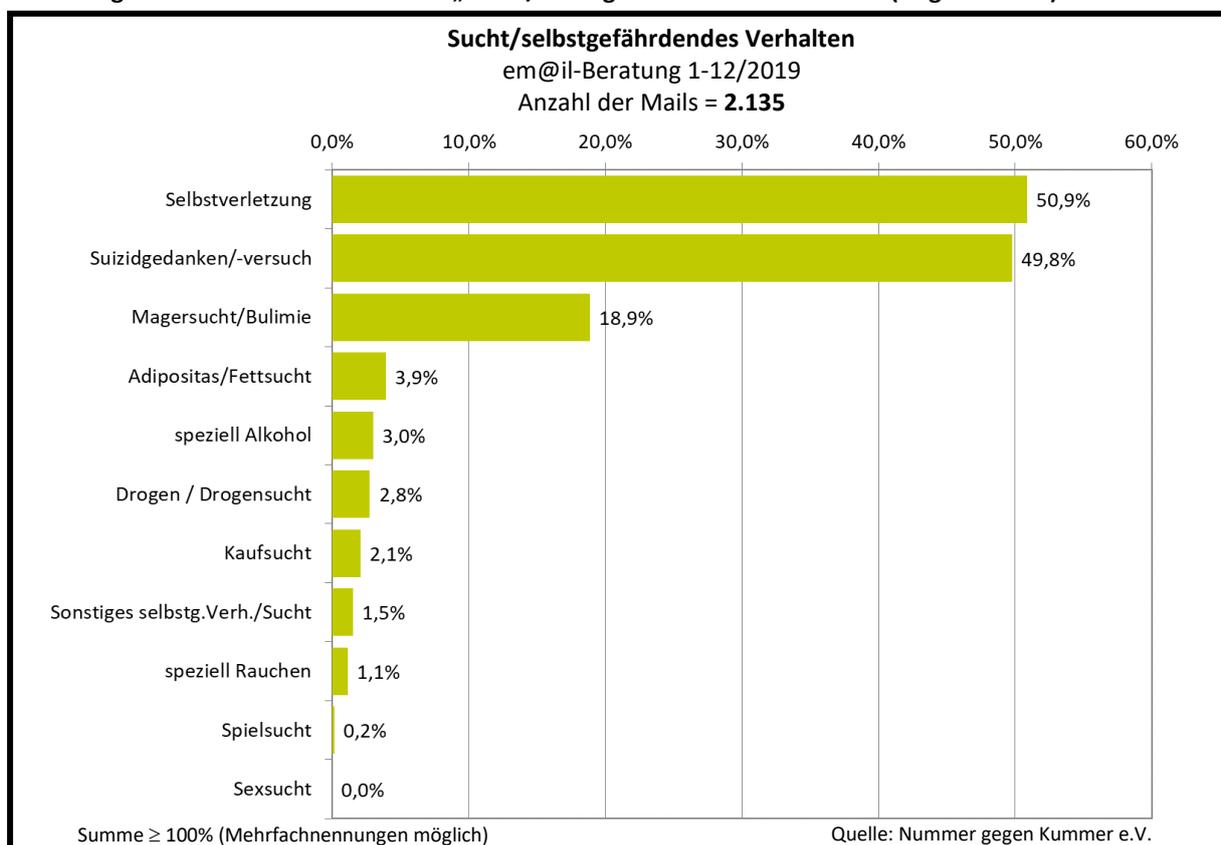
### 4.3.3 Probleme in der Familie

Abbildung 9: Einzelthemen im Bereich „Probleme in der Familie“ (Angaben in %)



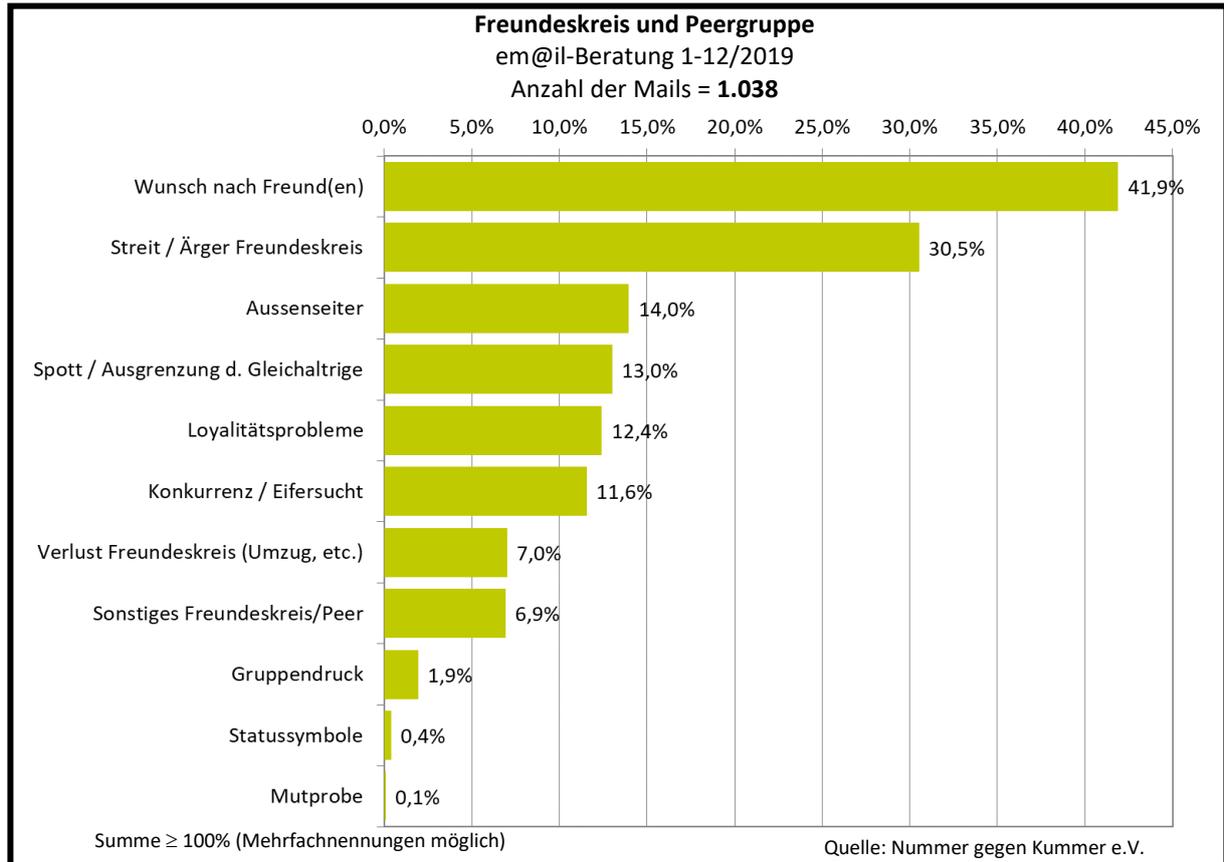
### 4.3.4 Sucht/selbstgefährdendes Verhalten

Abbildung 10: Einzelthemen im Bereich „Sucht/selbstgefährdendes Verhalten“ (Angaben in %)



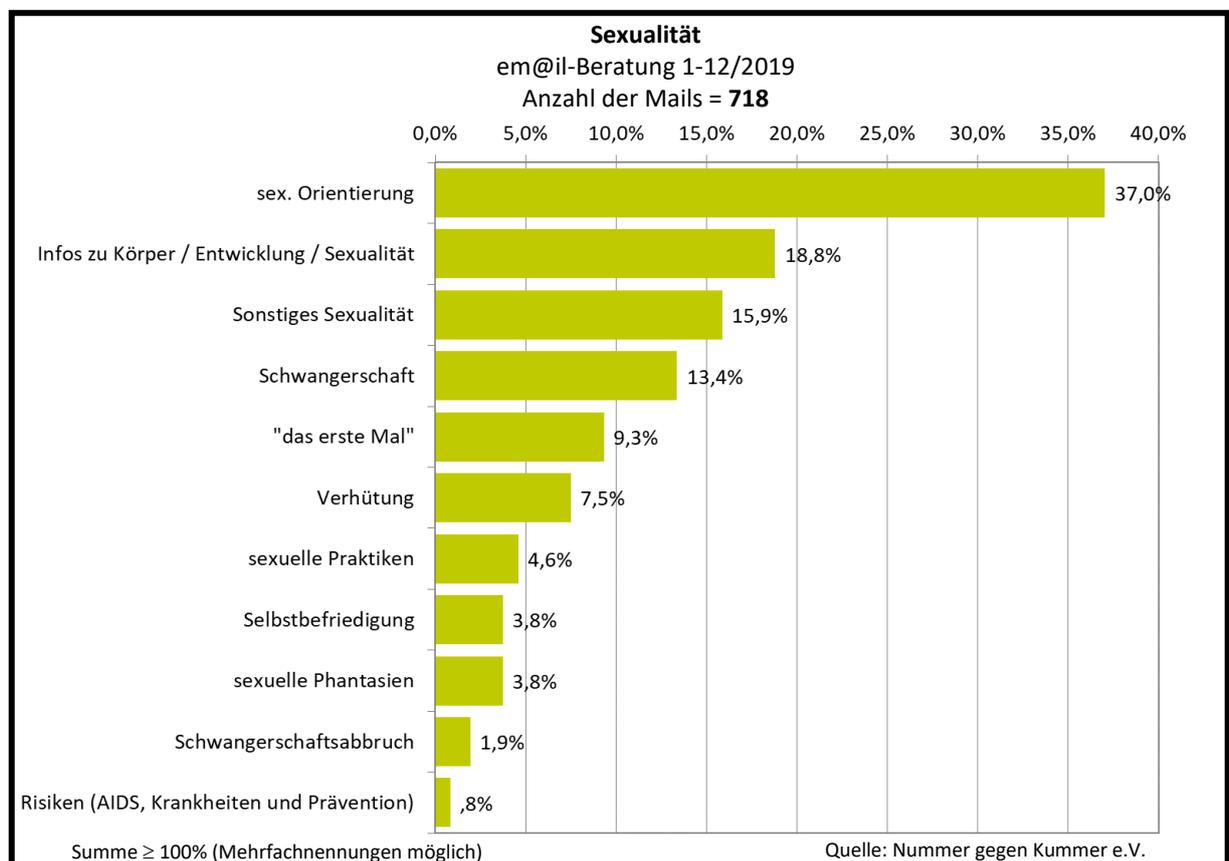
### 4.3.5 Freundeskreis und Peergruppe

Abbildung 11: Einzelthemen im Bereich „Freundeskreis und Peergroup“ (Angaben in %)



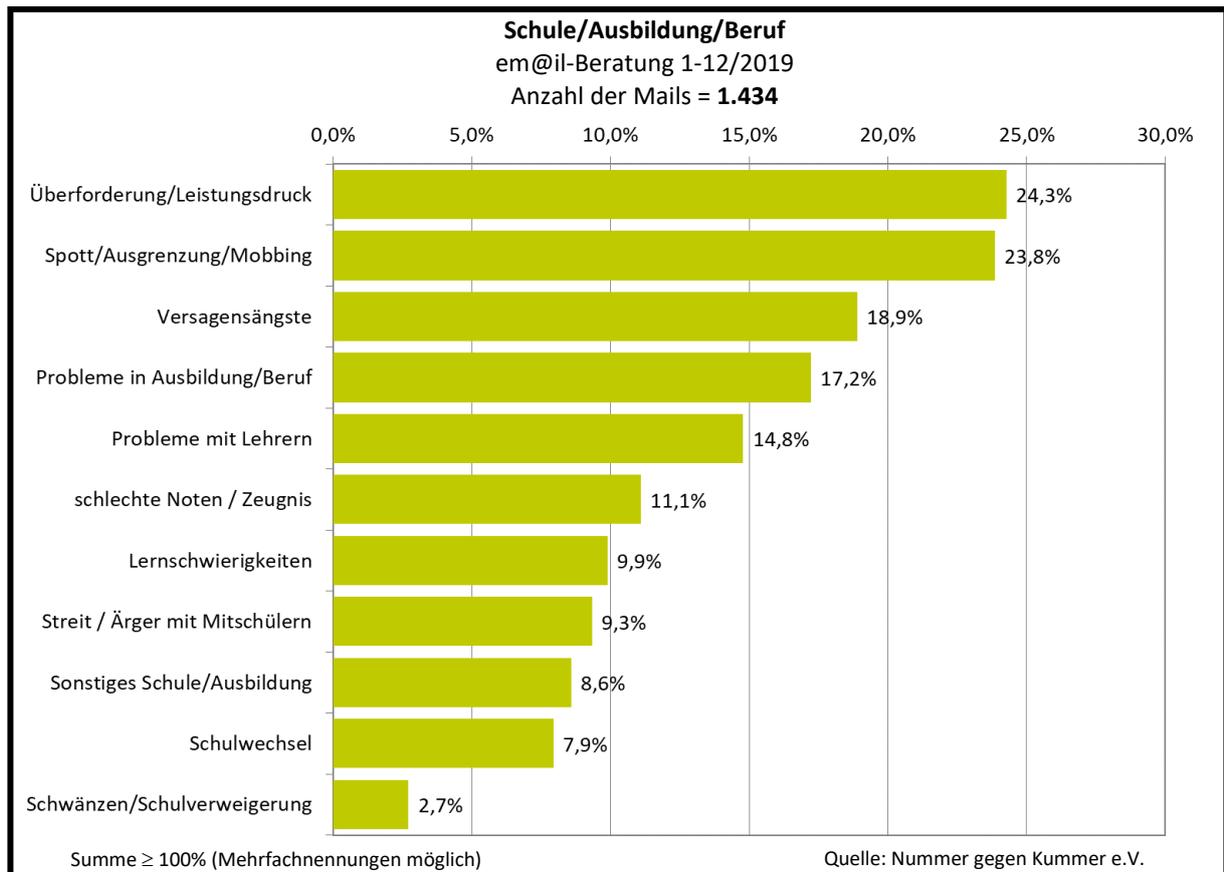
### 4.3.6 Sexualität

Abbildung 12: Einzelthemen im Bereich „Sexualität“ (Angaben in %)



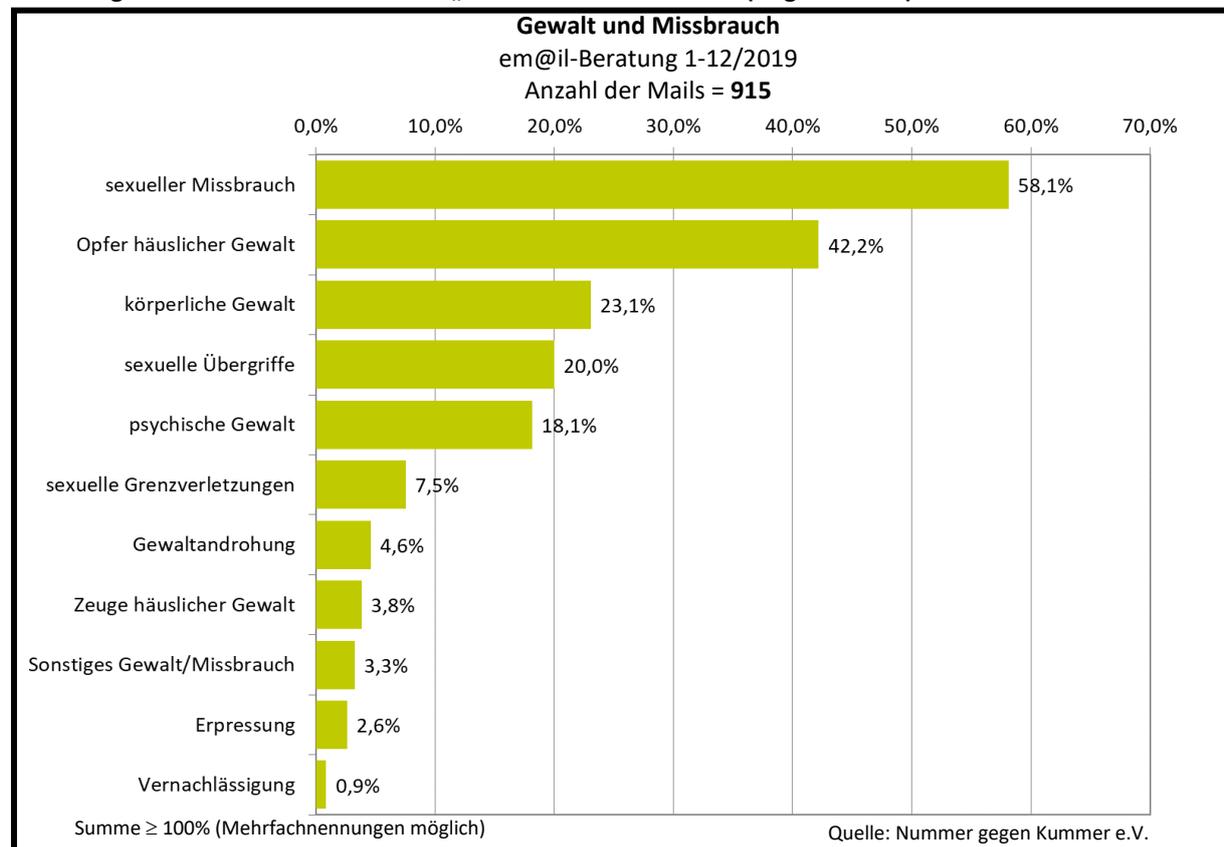
### 4.3.7 Schule/Ausbildung/Beruf

Abbildung 13: Einzelthemen im Bereich „Schule/Ausbildung/Beruf“ (Angaben in %)



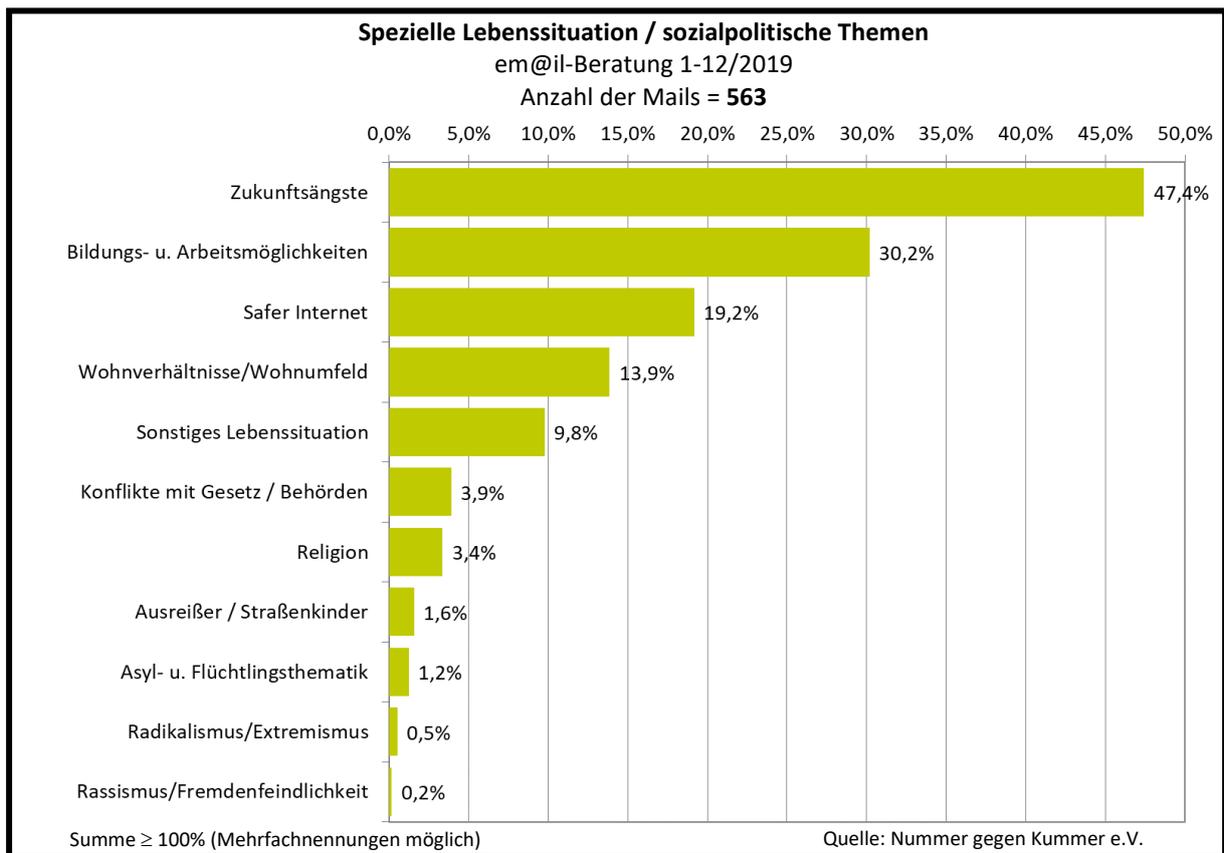
### 4.3.8 Gewalt und Missbrauch

Abbildung 14: Einzelthemen im Bereich „Gewalt und Missbrauch“ (Angaben in %)



### 4.3.9 Spezielle Lebenssituation

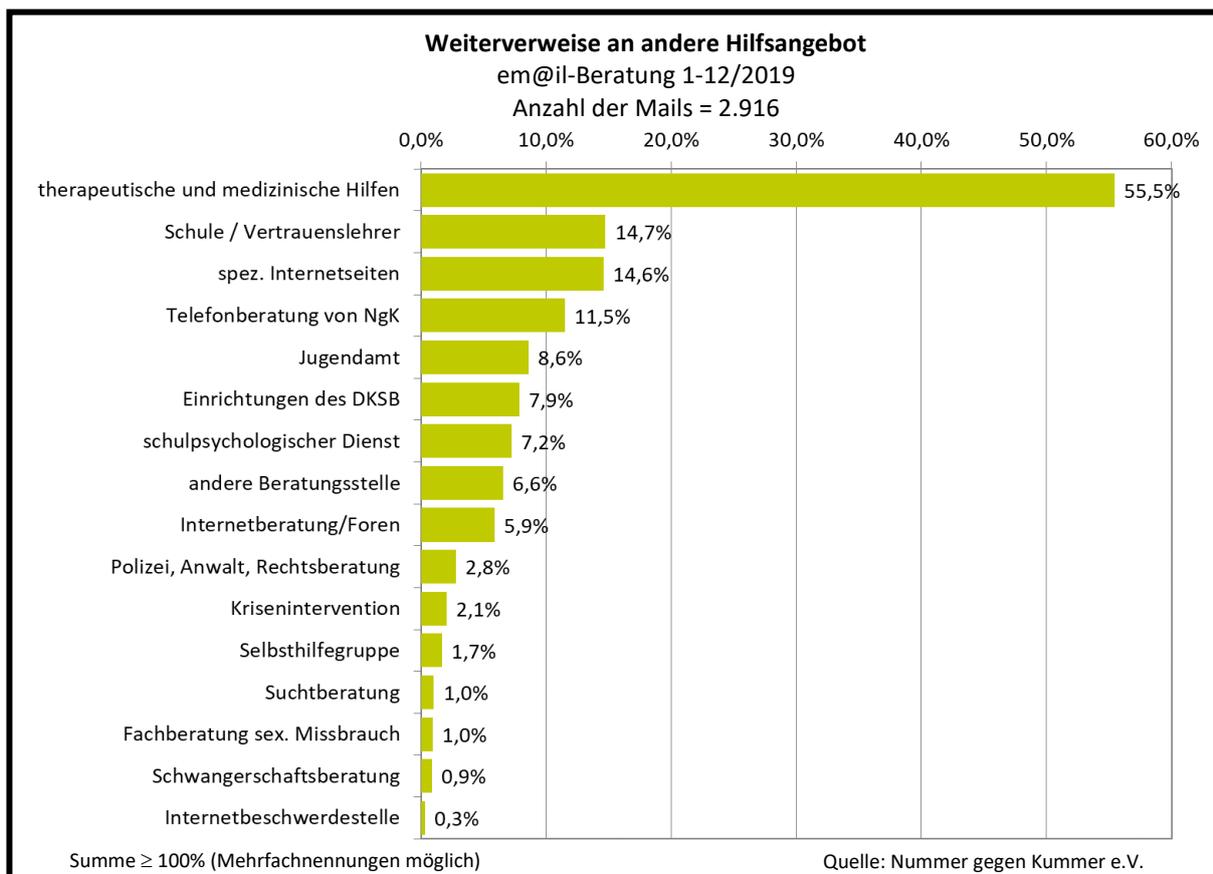
Abbildung 15: Einzelthemen im Bereich „spezielle Lebenssituation“ (Angaben in %)



## 5. Empfehlung anderer Hilfsangebote – Weiterverweise

In 2.916 Mails (27,9%) erschien es den Berater\*innen – aufgrund einer speziellen Problemlage oder Lebenssituation – notwendig, die Ratsuchenden auf andere und/oder weitergehende Hilfen aufmerksam zu machen. Sie erhielten konkrete Hinweise zu spezifischen Hilfsangeboten, die ihnen bei ihren Problemen angemessen weiterhelfen können. Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe wurden die Kinder und Jugendlichen beraten, wie sie weiterführende professionelle Unterstützung in Anspruch nehmen können und über die Arbeitsweise der Hilfeeinrichtungen informiert, so dass Hemmschwellen zu ihrer Inanspruchnahme abgebaut werden können.

Abbildung 16: Weiterverweise an andere Hilfsangebote (Angaben in %)



Wie auch in den Jahren zuvor beinhaltet rund die Hälfte der Mails, in denen eine Weiterverweisung an ein anderes Hilfsangebot thematisiert wurde, die Empfehlung, sich an eine therapeutische und medizinische Hilfe (wie z.B. Ärzte, Psychologen und Therapeuten) zu wenden.

Die hohe Anzahl der Weiterverweisung von Ratsuchenden an psychotherapeutische oder medizinische Behandlungsmöglichkeiten lässt sich aus der ebenfalls hohen Anzahl an psychosozialen Themen (siehe S. 10), mit denen sich Kinder und Jugendliche auch 2019 wieder vermehrt an die em@il-Beratung gewendet haben, erklären.

## Anhang

# Das Kinder- und Jugendtelefon in Deutschland

Ein flächendeckendes Netzwerk an 76 Standorten

bundesweit kostenlos zu erreichen

- montags bis samstags von 14 bis 20 Uhr

- samstags ergänzt durch Jugendliche beraten Jugendliche

- em@il-Beratung 24 Std. erreichbar unter:

[www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de)

## NummergegenKummer



© Nummer gegen Kummer e.V. (Stand 01/2020)

Das Kinder- und Jugendtelefon ist ein bundesweites Angebot von Nummer gegen Kummer e.V. und seinen Mitgliedsverbänden. Nummer gegen Kummer e.V. ist Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund und bei Child Helpline.

Legende:

- Kinder- und Jugendtelefon
- ⓘ Kinder- und Jugendtelefon und Jugendliche beraten Jugendliche
- \* em@il-Beratung

**Wir informieren Sie gerne ausführlicher über die  
Online-Beratung für Kinder und Jugendliche!**

**Bitte wenden Sie sich an:**

**Nummer gegen Kummer e.V.**

**Anna Zacharias**

**Hofkamp 108**

**42103 Wuppertal**

**Tel.: 0202 / 25 90 59 - 12**

**Fax: 0202 / 25 90 59 - 19**

**[a.zacharias@nummergegenkummer.de](mailto:a.zacharias@nummergegenkummer.de)**

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

**Spendenkonto**

**Deutsche Bank Wuppertal**

**IBAN: DE27 3307 0024 0223 3898 00**

**Oder online unter:**

**<https://www.nummergegenkummer.de/spenden-und-helfen.html>**

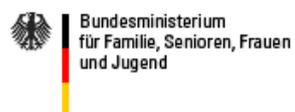
## Nummer**gegen**Kummer

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

[info@nummergegenkummer.de](mailto:info@nummergegenkummer.de)  
[www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de)

Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund  
Mitglied bei Child Helpline International

Gefördert vom:



Unterstützt durch:

