

Nummer**gegen**Kummer



Nummer gegen Kummer 2007

Eine Studie zum Kinder- und Jugendtelefon und zum Elterntelefon in Deutschland

Herausgeber:
Nummer gegen Kummer e.V., Wuppertal

unterstützt durch



Inhalt

Grußwort Deutsche Telekom AG	5
Vorwort des Vereins Nummer gegen Kummer	6
Zur Einführung: Was ist die „Nummer gegen Kummer“?	8
Wie wurde die Studie durchgeführt?	10
Was denkt die Bevölkerung?	12
Befragung: Vermutete Probleme bei Kindern und Jugendlichen	12
Befragung: Vermutete Probleme bei Eltern	14
Was zeigt die Bevölkerungsbefragung?	14
Probleme am Kinder- und Jugendtelefon	16
Gesprächsaufkommen und Dauer der Beratung	16
Alter und Geschlecht der Anrufer	18
Subjektive Einschätzung des Beratungserfolges	19
Die Inhalte der Beratungen	20
Die dringlichsten Einzelthemen am Kinder- und Jugendtelefon	21
Die breite Vielfalt von Alltagsproblemen	24
Welche Bedeutung hat das Kinder- und Jugendtelefon?	26
Die Internetberatung für Kinder und Jugendliche	28
Die dringlichsten Themen – Parallelen zur telefonischen Beratung	28
Die Vielfalt der Themen bei der Internetberatung	31
Welche Bedeutung hat die Internetberatung?	31
Probleme am Elterntelefon	34
Gesprächsaufkommen und Dauer der Beratung	34
Die Schwerpunkte der Elternberatung	35
Die dringlichsten Einzelthemen am Elterntelefon	38
Die Vielfalt der Elternprobleme	39
Welche Bedeutung hat das Elterntelefon?	40
Die „Nummer gegen Kummer“ – ein unverzichtbares Beratungsangebot in Deutschland	42
Ein Blick hinter die Kulissen: Das Netzwerk der „Nummer gegen Kummer“	44
Die Entstehungsgeschichte	46
Impressum	



Grußwort

von René Obermann, Vorstandsvorsitzender der Deutschen Telekom AG

Seit 1991 sind wir Partner der „Nummer gegen Kummer“. Ein soziales Engagement, das uns sehr am Herzen liegt und auf das wir besonders stolz sind.

Mehr als 3.500 ehrenamtlich tätige Beraterinnen und Berater haben ein offenes Ohr für die Probleme, Sorgen und Ängste von Kindern, Jugendlichen und Eltern. Ein Beratungsangebot, das in seiner Breite und Qualität in Deutschland einzigartig ist. Vor allem aber ist es ein notwendiges und nicht mehr wegzudenkendes Angebot – gerade in Zeiten sozialer Umbrüche in der Gesellschaft. Die „Nummer gegen Kummer“ bietet damit ein hervorragendes Beispiel für freiwilliges Engagement aus der Mitte der Gesellschaft, die dem Wohle aller dient.

Wir unterstützen den Verein sowohl finanziell als auch mit unserem technischen Know-how. Wesentliche Meilensteine dabei waren sicherlich die Einrichtung der kostenlosen Rufnummern für das Kinder- und Jugendtelefon vor zehn Jahren und für das Elterntelefon im Jahr 2001 sowie die Bereitstellung der technischen Infrastruktur für die Internetberatung. Zudem haben sich auch zahlreiche unserer eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Beraterinnen und Beratern ausbilden lassen, um selbst Ratsuchenden zu helfen.

Die Studie, die wir gerne unterstützt haben, zeigt, dass Ratsuchende unterschiedlicher Altersstufen zu einer beeindruckenden Themenvielfalt Rat und Hilfe am Kinder- und Jugendtelefon, aber auch am Elterntelefon suchen und finden. Mich beeindruckt vor allem

die Zahl der Beratungen. Durch die Einführung der kostenlosen Rufnummern haben diese ständig zugenommen. Beim Kinder- und Jugendtelefon waren es im Jahr 2006 fast 230.000 Beratungen im Vergleich zu rund 156.000 im Jahr 2000. Am Elterntelefon ist ein Anstieg um rund 40 Prozent zu verzeichnen, von knapp 7.000 im Jahr 2002 auf rund 12.000 im Jahr 2006. Zahlen, die erneut verdeutlichen, wie wichtig das anonyme Angebot einer telefonischen Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern ist.

Aber auch in der Internetberatung, die seit einigen Jahren die telefonische Beratung am Kinder- und Jugendtelefon ergänzt, zeigen sich ähnliche Themen und Themenschwerpunkte wie am Telefon.

Wir sind uns als Unternehmen unserer Verantwortung für die Gemeinschaft sehr bewusst. Gerne stehen wir der „Nummer gegen Kummer“ als verlässlicher und kompetenter Ansprechpartner für die bedarfsgerechte Ausrichtung ihrer Beratungsangebote weiterhin zur Seite.

Ihr

René Obermann

Vorwort

des Vereins Nummer gegen Kummer

Liebe Leserinnen und Leser,

für immer mehr Kinder und Jugendliche – und zunehmend auch für Eltern – sind die anonymen Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ eine der wenigen Möglichkeiten, offen über alle ihre Fragen und Nöte zu sprechen. Hier finden sie Verständnis und vertrauensvolle Hilfe, hier können sie sich informieren, emotional entlasten und – ohne Blick auf die Uhr – mit kompetenten Gesprächspartnern Lösungen für ihre Probleme suchen! Fast 240.000 Beratungsgespräche allein im Jahr 2006 machen die Notwendigkeit dieses einzigartigen Angebots auf beeindruckende Weise deutlich und zeigen, wie dringend solche niedrigschwelligen Anlaufstellen gerade in der heutigen Zeit gebraucht werden.

Die Ihnen vorliegende Studie erschließt die Gespräche am Kinder- und Jugendtelefon sowie am Elterntelefon für Politik, Forschung und all diejenigen, die in der Kinder-, Jugend- und Elternarbeit engagiert sind, und ist für uns intern eine wichtige Grundlage für die Qualitätssicherung unserer Angebote. Sowohl vom Umfang und ihrer Aktualität her als auch durch ihre thematische Offenheit sind diese Daten einmalig in der Bundesrepublik Deutschland. Sie spiegeln wider, was junge Menschen und Erziehende aktuell beschäftigt, und vor allem, was sie belastet. Und sie zeigen, wo Hilfe für Kinder, Jugendliche und Eltern ansetzen muss, um sie sinnvoll zu unterstützen und in ihrer Entwicklung zu begleiten.

Die Studie zeigt nicht nur, wo in unserer Gesellschaft Probleme liegen, sondern sie belegt vor allem auch, was für enorme Leistungen möglich sind, wenn alle zusammenstehen – engagierte Bürgerinnen und Bürger, der Deutsche Kinderschutzbund ebenso wie andere freie Träger der Jugendhilfe, verantwortungsbewusste Unternehmen und staatliche Stellen, wie hier das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, das die „Nummer gegen Kummer“ seit 1996 regelmäßig unterstützt.

Es ist kein Zufall, dass wir diese Studie zum Welttag des Ehrenamts vorstellen. Damit wollen wir den Blick bewusst auf die unzähligen freiwillig engagierten Beraterinnen und Berater lenken, die sich am Telefon – und mittlerweile auch im Internet – um die kleinen und großen Sorgen der Ratsuchenden kümmern. Sie haben das Kinder- und Jugendtelefon aus der Taufe gehoben und sie sind es, die seit nunmehr 27 Jahren die Beratungsarbeit überhaupt erst möglich machen. Ihnen gilt deshalb mein besonderer Dank. Die vorliegenden Auswertungen belegen eindrucksvoll, was für eine hervorragende Arbeit sie tagtäglich in den Telefongesprächen und bei der Beantwortung von Internet-Anfragen leisten und mit welcher Kompetenz sie informieren, beraten und unterstützen. In diesem Zusammenhang danken wir der Stiftung Deutsche Kinder-, Jugend- und Elterntelefone sehr herzlich für das große Engagement, insbesondere ihrer Schirmherrin Doris Schröder-Köpf, die die Arbeit des Vereins und seiner örtlichen Mitgliedsvereine seit Jahren unterstützt.



Unser herzlicher Dank gilt aber ganz besonders der Deutschen Telekom AG für ihr großartiges Engagement und ihre langjährige Kooperation. Seit 1991 kann sich die „Nummer gegen Kummer“ auf eine Partnerschaft verlassen, die weit mehr umfasst als die Bereitstellung von Infrastruktur und Servicedienstleistungen. Darauf ist der Verein sehr stolz. Wir sind aber auch dankbar, dass die Zusammenarbeit geprägt ist von großem Verständnis für die Belange der „Nummer gegen Kummer“, eigener Initiative bei der Nutzung neuer Telekommunikationstechniken und sogar durch die Tätigkeit als Berater von Mitarbeitern des Unternehmens. Gemäß dem Motto „Weil guter Rat nichts kosten darf“ ermöglicht der „Partner der Nummer gegen Kummer“ seit 1991 die kostenfreie und anonyme Beratung am Telefon und stellte dafür vor zehn Jahren bundesweit einheitliche Freecall-Rufnummern zur Verfügung. Auch unser jüngstes Beratungsangebot – die stark genutzte Internetberatung für Kinder und Jugendliche – wäre ohne die Unterstützung der Telekom nicht möglich.

Werfen wir noch kurz einen Blick in die Zukunft, denn für uns als Träger der „Nummer gegen Kummer“ lassen sich aus den Daten wichtige konzeptionelle Schritte ableiten. Die hier zusammengefassten Analysen zeigen einmal mehr, dass die Angebote der „Nummer gegen Kummer“ dringend weiter ausgebaut und neue innovative Ansätze, wie die Internetberatung oder die Beratung Jugendlicher durch Gleichaltrige, bundesweit etabliert werden müssen. Unser Ziel ist es,

in Zukunft noch mehr Kindern, Jugendlichen und Eltern, die Hilfe brauchen, bestmöglich zur Seite zu stehen.

Dies wird uns aber auch weiterhin nur gelingen, wenn wir dabei Unterstützung bekommen. Wir hoffen, dass diese Studie Sie dazu einlädt, sich bei der „Nummer gegen Kummer“ zu engagieren, durch Ihr freiwilliges Engagement oder durch Ihre Spende!

Ich danke Ihnen im Namen des Vereins für Ihre Aufmerksamkeit und darf Sie nun herzlich einladen, gemeinsam mit uns einen authentischen Blick auf die Lebenswelt von Kindern, Jugendlichen und Eltern in Deutschland zu werfen.

Mit besten Grüßen

Ihr

Jens Wöhler
Vorsitzender

Zur Einführung: Was ist die „Nummer gegen Kummer“?

Kinder und Jugendliche stehen heute in ihrer Entwicklung vor großen Herausforderungen. Die aktuellen Untersuchungen von der World Vision Kinderstudie über das LBS-Kinderbarometer bis zur Shell Jugendstudie zeigen:

Die Lebensphase Kindheit wird immer kürzer und gedrängter. Früh wird von Kindern und Jugendlichen Leistung verlangt, der Druck auf Erfolge im Schulsystem ist schon in der Grundschule hoch. Viele Kinder sehen sich auch früh durch Beziehungsprobleme, Trennung und Scheidung ihrer Eltern in irritierenden Situationen und fühlen sich hierdurch emotional tief verunsichert. Freundschaftskontakte werden immer wichtiger, aber auch immer komplizierter.

Die Pubertät verschiebt sich im Lebenslauf immer weiter nach vorne. Schon mit elfeinhalb Jahren werden die meisten Mädchen heute zu Frauen, mit zwölf-einhalb die meisten Jungen zu Männern. Fragen der Partnerschaft, der Erotik und der Sexualität gewinnen deswegen schon so früh im Lebenslauf enorm an Bedeutung. Viele Jugendliche fühlen sich hier unsicher und alleingelassen, weil trotz des sehr guten Verständnisses mit ihren Eltern ein wirklich offener Austausch in diesem intimen Bereich nicht immer gelingen will. Existenzielle Lebensprobleme, Fragen nach dem Sinn des Lebens und den Möglichkeiten der Lebensgestaltung, die schon immer mit den Turbulenzen der Pubertät verbunden waren, beschäftigen Jugendliche heute praktisch schon beim Übergang in die weiterführenden Schulen. Viele Eltern sind auf diese frühe Ablösung ihrer Kinder nicht vorbereitet, viele Lehrerinnen und Lehrer sind mit dieser neuen Situation überfordert. Die vielen Kinder und Jugendlichen, die einen geeigneten Ansprechpartner für ihre Unsicherheiten und Probleme suchen, können sich in Deutschland seit mehr als 25 Jahren an ein anonymes Beratungsangebot wenden: das Kinder- und Jugendtelefon, die „Nummer gegen Kummer“. Wer den kostenlosen Anschluss

0800-1110333 vom Handy oder aus dem Festnetz wählt, findet geschulte Gesprächspartner, die sich ohne jede Voranmeldung, direkt und spontan mit dem manchmal nur kleinen, oft aber auch sehr großen und existenziell verunsichernden Problem auseinandersetzen, das ein Mädchen oder einen Jungen gerade umtreibt.

Dieses von der Deutschen Telekom AG unterstützte Beratungsangebot wird von immer mehr jungen Menschen in Anspruch genommen. Es scheinen die Direktheit und die Anonymität zu sein, welche die Attraktivität der telefonischen Beratung ausmachen. Es gibt kaum eine andere Möglichkeit für Kinder und Jugendliche, sich ganz individuell und ohne jede soziale Kontrolle persönlich helfen zu lassen. Vor einigen Jahren hat die „Nummer gegen Kummer“ einen elektronischen Zwilling bekommen. Kinder und Jugendliche können sich jetzt auch über das Internet an den Kreis der Beraterinnen und Berater wenden.

Nicht nur Kind und Jugendlicher zu sein, ist heute mit hohen Ansprüchen verbunden. Unsere Gesellschaft macht es auch Eltern nicht gerade leicht, ihrer Verantwortung als Betreuer und Erzieher der Kinder gerecht zu werden. Der Druck auf Eltern ist sehr groß, die Kinder zu Selbstständigkeit, sozialer Verantwortung und Leistungsfähigkeit zu führen. Unterstützung und Hilfe für Mütter und Väter hingegen sind in unserer eigen-nützigen Gesellschaft sehr selten geworden. Die Eltern spüren diesen Druck, sie merken selbst, dass sie in vielen Situationen überfordert sind, vor allem wenn es um Disziplin und Regeln, das richtige Ausmaß von Anleitung und Anregung und die Vermittlung von sozialer und emotionaler Sicherheit und besonders auch um intime Fragen bis hin zur Sexualität geht. Wirksame, schnell und einfach erreichbare Hilfe und Unterstützung steht Eltern hierfür kaum zur Verfügung.

Deswegen gibt es mit dem Elterntelefon seit sechs Jahren auch eine „Nummer gegen Kummer“ für Eltern.

Die Nachfrage ist enorm: In den vergangenen Jahren riefen fast 60.000 Mütter und Väter die Telefonnummer 0800-1110550 an und erhielten Rat und Unterstützung – völlig kostenlos, wie am Kinder- und Jugendtelefon auch.

Die vorliegende Studie gibt einen Überblick darüber, wie viele Kinder, Jugendliche und Eltern die anonyme Telefon- und Internetberatung in den letzten Jahren genutzt haben. Sie zeigt die wichtigsten Probleme auf, mit denen sie sich als Ratsuchende an die „Nummer gegen Kummer“ gewandt haben. Wobei „wichtig“ nicht für eine inhaltliche Bewertung steht, sondern sich auf die Häufigkeit der angesprochenen Fragen bezieht. Auch wenn ein bestimmtes Thema weniger häufig im Beratungsalltag vorkommt, ist es für den einzelnen Anrufer natürlich sehr wohl bedeutsam. Den Einstieg in die Studie bilden aber die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage, bei der die Einschätzung der Bevölkerung zur Bedeutung der Telefonberatung erfragt wurde. Die Umfrage zeigt: Die Telefonberatung ist in der deutschen Bevölkerung bereits bekannt und wird sehr positiv eingeschätzt. Die Befragten machen sich auch durchaus ein Bild von den Problemen, die ihrer Vermutung nach bei der „Nummer gegen Kummer“ besprochen werden.

Nach diesem „Blick von außen“ präsentieren wir dann den „Blick von innen“: ein anschauliches Bild von den tatsächlichen Alltagssorgen und den teilweise tief emotionalen Problemen und Schwierigkeiten, mit denen sich Kinder, Jugendliche und ihre Eltern tagtäglich auseinandersetzen haben. Die Ergebnisse bauen auf den anonym gehaltenen Protokollen auf, die von insgesamt mehr als 3.500 Beraterinnen und Beratern des Vereins Nummer gegen Kummer angefertigt wurden.

Die vorliegende Studie vermittelt auf diese Weise einen unverfälschten Blick auf die Lebenswirklichkeit von Kindern, Jugendlichen und Eltern. Anders als die durch Interviewer gesteuerten und vermittelten Befragungen bei den Kinder- und Jugendstudien melden sich die Ratsuchenden selbst, auf eigene Initiative. So gelingt es, authentisch die Fragen und Probleme zu erfassen, die die Ratsuchenden von sich aus artikulieren. Das kann keine auch noch so gut angelegte gezielte Befragung von Kindern, Jugendlichen und Eltern schaffen. Denn hier sprechen die Befragten nicht deswegen, weil ein Forscherteam neugierig auf sie zugeht

und sie um ihre Antworten bittet. Unbeeinflusst artikulieren sie sich selbst.

Wir sind überzeugt, dass die Ergebnisse der vorliegenden Studie für alle Menschen von Bedeutung sind, die sich mit den Belangen von Kindern, Jugendlichen und Eltern beschäftigen. Wegen der Authentizität der Untersuchungsergebnisse ist die vorliegende Studie aber auch für die fachliche und die wissenschaftliche Diskussion von großer Bedeutung. Die vorliegende Studie stützt sich auf die Protokolle und Unterlagen, die von den Beraterinnen und Beratern des Vereins Nummer gegen Kummer zusammengestellt wurden, sowie auf die statistischen Daten zu Telefonanrufen und Internetkontakten. Außerdem gehen in den Bericht einige Originalaussagen von Rat suchenden Kindern, Jugendlichen und Eltern ein, die sich über das Internet oder telefonisch gemeldet haben.

Die zentralen Kapitel, die sich mit dem Kinder- und Jugendtelefon, der Internetberatung sowie dem Elterntelefon befassen, zeichnen zunächst anhand von prozentualen Verteilungen ein detailliertes Bild der dringlichsten Themen, die beim jeweiligen Beratungsangebot angesprochen werden. Ein anschließender Analyseteil zieht aus den Ergebnissen dann Rückschlüsse auf den Charakter und die Bedeutung der Angebote. Somit ist die vorliegende Studie ein wertvoller Beitrag in der Diskussion über die Notwendigkeit dieser für Deutschland einzigartigen Beratungsangebote.

Das Autorenteam bedankt sich bei den vielen Tausend Kindern, Jugendlichen und Eltern, die mit ihrer Anfrage ihr Vertrauen in die „Nummer gegen Kummer“ zum Ausdruck gebracht haben. Aus vielen Rückmeldungen und Protokollen der Beraterinnen und Berater geht hervor, in welchem hohem Ausmaß den Ratsuchenden Trost, Hilfe und Unterstützung zuteil geworden sind.

Für das Autorenteam:

Prof. Dr. Klaus Hurrelmann, Professor für Sozial- und Gesundheitswissenschaften an der Universität Bielefeld
Beate Friese, Nummer gegen Kummer e.V., Fachreferentin Internetberatung und Öffentlichkeitsarbeit
Heidi Schütz, Nummer gegen Kummer e.V., Fachreferentin Kinder- und Jugendtelefon und Statistik

Wie wurde die Studie durchgeführt?

Die Zahlen in diesem Report basieren auf verschiedenen Datenquellen:

Hauptdatenquelle ist die Anrufstatistik von Nummer gegen Kummer e.V.. Alle Anrufe am Kinder- und Jugendtelefon und Elterntelefon werden registriert. Jedes Beratungsgespräch wird dabei mit einem speziell für das Kinder- und Jugendtelefon bzw. Elterntelefon entwickelten computerlesbaren und anonymen Kodierungsbogen erfasst. Die Datenerfassung erfolgt durch die Beraterinnen und Berater an den einzelnen Telefonstandorten, die auf diese Tätigkeit im Rahmen ihrer Ausbildung vorbereitet werden, wodurch eine einheitliche Erfassung der Daten sichergestellt wird. Bei der Internetberatung für Kinder und Jugendliche werden ebenfalls alle schriftlichen Anfragen in Form von E-Mails statistisch erfasst, wobei die Datenerfassung der des Kinder- und Jugendtelefons entspricht.

Die zahlreichen Einzeldaten, die auf diese Weise zustande kommen, werden zentral bei Nummer gegen Kummer e.V. – dem Dachverband des Kinder- und Jugendtelefons und des Elterntelefons – zusammengeführt und ausgewertet.

Erfasst werden neben Alter und Geschlecht der Anrufer auch Angaben zu der Lebenssituation, in der

sich der Anrufer gerade befindet. Des Weiteren wird jede Beratung nach Thema, Dauer, Gesprächserfolg, ggf. mit Hinweisen auf weitere Beratungsangebote, zusammengefasst.

Somit wird eine differenzierte Betrachtung der Daten nach verschiedenen soziodemografischen Merkmalen (Alter, Geschlecht, Lebenssituation) möglich. Die Datenerfassung begann 1997, die aktuellen Kodierungsbögen werden seit 2000 am Kinder- und Jugendtelefon, seit 2002 am Elterntelefon und seit 2005 für die Internetberatung verwendet. Über diese Zeiträume ist dann auch ein Vergleich möglich bzw. können Veränderungen und Unterschiede im Zeitverlauf analysiert werden. Nicht zuletzt ist dies ein Anliegen dieser Studie, die damit auch die gesellschaftliche Realität widerspiegelt. So können beispielsweise Aussagen getroffen werden, wie sich der Themenfokus der Kinder und Jugendlichen oder auch der Eltern verändert.

Zusätzlich zur statistischen Auswertung führte TNS Infratest im Auftrag der Deutschen Telekom 2007 eine bevölkerungsrepräsentative Befragung zur Akzeptanz von Beratungstelefonen in der Bevölkerung durch. Befragt wurden dabei je 1.000 Personen im Alter von 14 bis 69 Jahren. Die Ergebnisse dieser Befragungen sind ebenfalls Bestandteil der vorliegenden Studie.

Was denkt die Bevölkerung?

Im Auftrag der Deutschen Telekom AG hat TNS Infratest im Jahr 2007 eine repräsentative Umfrage bei jeweils 1.000 Personen zwischen 14 und 69 Jahren durchgeführt. Sie zeigt auf, mit welchen Themen sich Anrufer nach Meinung der Befragten – Menschen aus allen Schichten der Bevölkerung in Deutschland – an das telefonische Beratungsangebot wenden. Zur Einstimmung wurde die Frage gestellt: „Nach Ihrer persönlichen Einschätzung – ist die Erziehung von Kindern im Vergleich zu früher eher einfacher geworden, ist sie genauso einfach oder schwierig wie früher oder schwieriger?“

Die Antworten belegen, dass aus Sicht der Befragten Kindererziehung in der heutigen Zeit ein anspruchsvolles und durchaus schwieriges Unterfangen ist. So meinten 81 Prozent der Befragten, die Erziehung sei schwieriger als früher geworden. Nur ein Prozent der Befragten denkt, dass sie einfacher geworden ist, und 17 Prozent halten sie für genauso aufwendig wie früher. Beim Blick auf die soziodemografischen Untergruppen fällt auf, dass etwas ältere Befragte ab 50 Jahren mit 86 Prozent überdurchschnittlich häufig davon ausgehen, dass es in der heutigen Zeit schwieriger ist, Kinder zu erziehen.

Angesichts dieser Einschätzung einer repräsentativen Bevölkerungsgruppe ist es nicht verwunderlich, dass Angebote wie die „Nummer gegen Kummer“ von der großen Mehrheit sehr positiv eingeschätzt werden. So halten 77 Prozent der durch TNS Infratest Befragten die telefonische Kontaktstelle für Kinder und 81 Prozent die telefonische Kontaktstelle für Erwachsene für nützlich.

Die Begriffe „Kinder- und Jugendtelefon“, „Nummer gegen Kummer“ sowie das „Elterntelefon“ sind vielen Befragten gestützt bekannt. Das Kinder- und Jugendtelefon ist mit 39 Prozent der Nennungen am bekanntesten. Danach folgen die „Nummer gegen Kummer“ mit 35 Prozent und das Elterntelefon mit 32 Prozent.

Befragung: Vermutete Probleme bei Kindern und Jugendlichen

Die Themen, die von der Bevölkerung als die dringlichsten Themen von Kindern und Jugendlichen wahrgenommen werden, befinden sich in unterschiedlichen Themenbereichen. Mit 39 Prozent werden „Konflikte der Eltern“ als dringlichstes Thema vermutet. Danach folgen die Themen „Schulfrust, Schule schwänzen“ mit knapp 28 Prozent und „sexueller Missbrauch“ sowie „körperliche Gewalt“ mit jeweils 14 Prozent. „schlechte Noten“ stehen mit 11 Prozent an fünfter Stelle, danach folgt mit 7 Prozent der „Liebeskummer“.

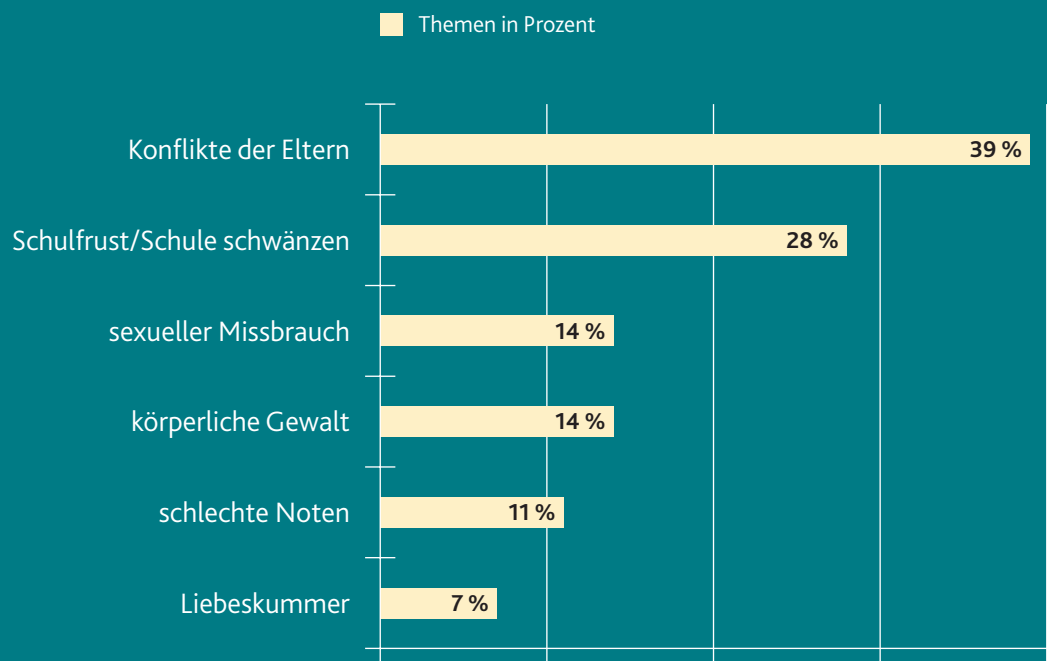
Die Umfrage ergibt auch einen Überblick über die Themenbereiche, mit denen sich Kinder und Jugendliche nach Meinung der Bevölkerung am häufigsten an die Telefonberatung wenden. Nach Vermutung der Befragten stehen Fragen aus dem Gebiet „Probleme mit Schule oder Ausbildung“ mit 56 Prozent an oberster Stelle. Innerhalb dieses Themengebietes wird das Einzelthema „Schulfrust, Schule schwänzen“ als das wichtigste angesehen. Es folgen die Einzelaspekte „schlechte Noten in der Schule“ und „Zeugnisse“.

„Probleme in der Familie“ sind aus Sicht der Befragten der nächste große Problembereich: 48 Prozent denken, dass sich Kinder und Jugendliche wegen dieses Fragenkomplexes an ein Beratungstelefon wenden. Wichtigstes Einzelthema sind „Konflikte der Eltern“ – so die Einschätzung der befragten Personen.

30 Prozent halten den Problemkomplex „Gewalt“ für besonders wichtig und glauben, dass sich Kinder und Jugendliche hiermit an eine telefonische Kontaktstelle wenden. Dabei wurden in diesem Themengebiet die Einzelthemen „sexueller Missbrauch“ und „körperliche Gewalt“ von den Befragten am häufigsten genannt.

Danach folgen die Gebiete „persönliche Themen“ sowie „Sucht und Drogen“ mit je 14 Prozent. Im Themengebiet „Sucht und Drogen“ wurde das Einzelthema

Die in der Öffentlichkeit vermuteten dringlichsten Probleme von Kindern und Jugendlichen



Basis/Quelle: TNS Infratest – Befragung

„Alkohol“ von den Befragten am häufigsten genannt. Weitere benannte Themengebiete waren „Partnerschaft und Liebe“ mit 12 Prozent und „Sexualität“ mit 7 Prozent. Im Themengebiet „Partnerschaft und Liebe“ wurde das Einzelthema „Liebeskummer“ am häufigsten von den Befragten als mögliches Problem angesehen.

Weitere Themengebiete, mit denen sich Kinder nach Einschätzung der Bevölkerung in Deutschland an eine telefonische Kontaktstelle wenden könnten, sind „Probleme im Freundeskreis“ mit 9 Prozent und Themen, die sich aus der eigenen „Lebenssituation und dem sozialen Umfeld“ ergeben, mit 6 Prozent.

Was denkt die Bevölkerung?

Befragung: Vermutete Probleme bei Eltern

Die Frage „Und was denken Sie, welche Probleme haben Eltern bei der Erziehung ihrer Kinder in der heutigen Zeit am meisten?“ wurde in der repräsentativen Umfrage ebenfalls gestellt, um eine Vergleichbarkeit zwischen Kinder- und Jugendtelefon und Elterntelefon zu erzielen.

Das Thema „Drogen“ ist mit 15 Prozent der Bereich, den die Befragten am häufigsten als Problem von Eltern bei der Erziehung ihrer Kinder sehen. Danach folgt mit knapp 13 Prozent die Ansicht, dass Eltern „nicht mehr genug Zeit“ für ihre Kinder haben. Auch „falsche Freunde oder die falsche Clique“ könnten ein Problem sein, das Eltern mit ihren Kindern haben. Dieses Thema steht mit knapp 10 Prozent an dritter Stelle. Eventuelle Probleme im Zusammenhang mit „Schule“, auch mit 10 Prozent, stehen auf der Liste aller Elternprobleme an vierter Stelle, gefolgt von der Ansicht, dass „Überforderung und Hilflosigkeit“ in der Erziehung mit 9 Prozent ein weiterer wichtiger Punkt ist. Danach folgen Probleme, die aus „Armut/Schulden“ resultieren, sowie Sorgen im Zusammenhang mit „Erziehung allgemein“ und „Regeln allgemein“ mit jeweils 8 Prozent. „Alkohol“ wird von knapp 7 Prozent der Befragten als weiteres dringliches Problem, das Eltern mit ihren Kindern haben könnten, angesehen. Zusätzlich zu den vermuteten dringlichsten Einzelproblemen gibt die Umfrage auch einen Überblick über die Problembereiche, weswegen sich Eltern am häufigsten an die Telefonberatung wenden würden.

Nach Meinung der Befragten liegen die meisten Probleme mit 36 Prozent im Bereich „Alltagsprobleme mit Kindern“ und mit 34 Prozent im Gebiet „eigene Erziehungssituation“. Hier schätzen die Befragten neben den bereits genannten dringlichsten Themen noch den „Umgang von Kindern mit PC/Internet“, das „Konsumverhalten von Kindern“ und Probleme im Zusammenhang mit der „Betreuung von Kindern“ als besonders wichtig ein.

Danach folgt an dritter Stelle das Gebiet „Erziehungsfragen“ mit 28 Prozent. Hier werden die Einzelthemen „Erziehung allgemein“, „Regeln allgemein“ und „nicht hören/Verbote missachten“ am häufigsten von den Befragten genannt.

Im Themengebiet „Auffälligkeiten der Kinder“, mit 18 Prozent drittgrößtes Themengebiet aus Sicht der Befragten, sind „Drogen“ und „Alkohol“ die Einzelthemen, von denen die Befragten annehmen, dass sie Probleme sind, mit denen sich Eltern an eine telefonische Kontaktstelle wenden würden.

Als Viertes folgt das Themengebiet „soziale Konflikte der Kinder“ mit 14 Prozent, wobei das Hauptproblem hier im Einzelthema „falsche Freunde/Clique“ gesehen wird. Gleichauf liegt der Bereich „Probleme mit anderen“, der ebenfalls in 14 Prozent der Fälle von den Befragten genannt wird.

Als weitere Problembereiche folgen „Kindergarten/Schule/Ausbildung“ mit 10 Prozent, „Information und Auskunft“ mit 8 Prozent und „Gewalt gegen oder durch Kinder“ mit 6 Prozent.

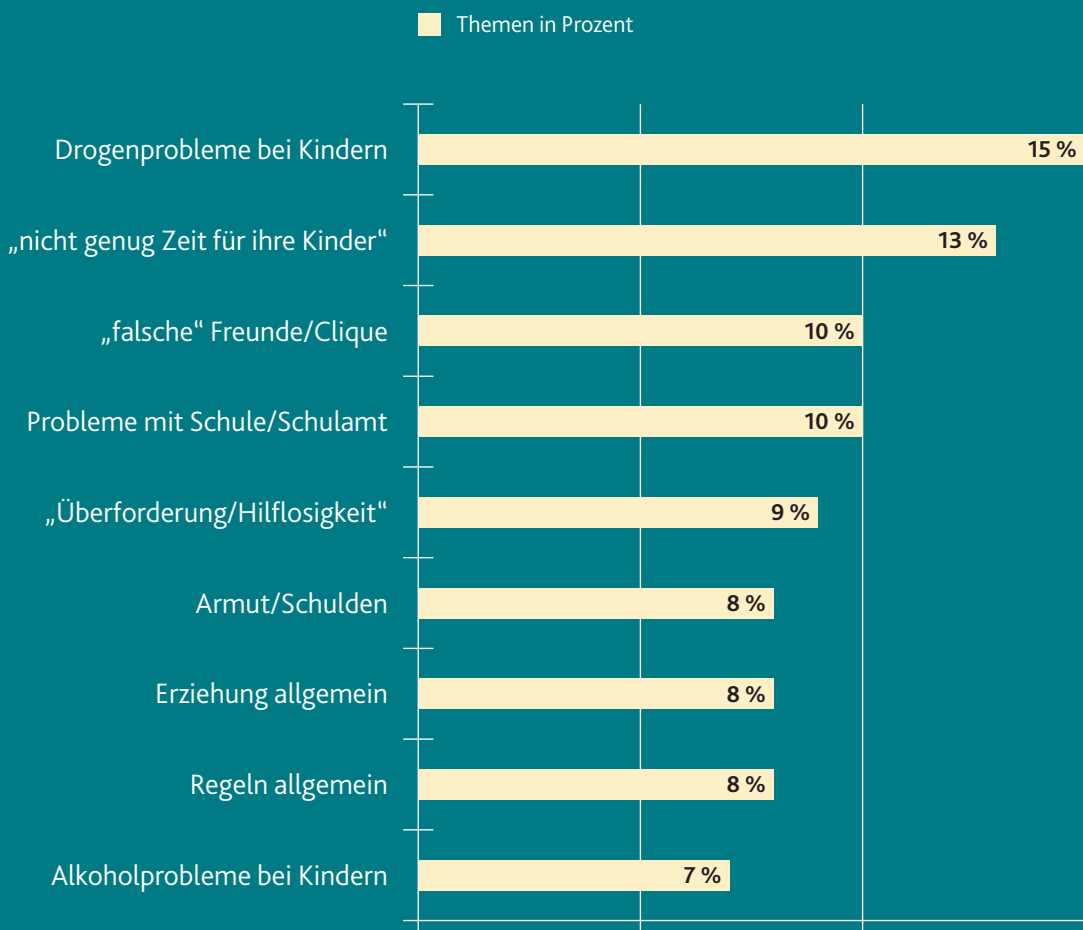
Was zeigt die Bevölkerungsbefragung?

Wie die repräsentative Bevölkerungsumfrage zeigt, herrscht heute eine große Sensibilität gegenüber den Problemen, denen sich Kinder, Jugendliche und Erwachsene gegenübersehen. Die Ergebnisse sind für Beratungs- und Hilfsinstitutionen ermutigend. Es kann mit einer breiten allgemeinen Unterstützung für bessere Beratungsangebote für Kinder und Jugendliche sowie ihre Eltern in breiten Schichten der Bevölkerung in Deutschland gerechnet werden.

Interessant wird nun sein, die vermuteten Probleme, mit denen sich nach Einschätzung einer repräsentativen Mehrheit der Deutschen die Kinder und die Jugendlichen einerseits und die Eltern andererseits an die anonymen telefonischen Beratungsstellen wenden, mit den tatsächlich von ihnen vorgetragenen Problemen zu vergleichen.

Um das Ergebnis vorwegzunehmen: Die genannten Problemschwerpunkte finden sich fast alle auf der Liste der tatsächlichen Themen der Ratsuchenden. Aber ihre Gewichtung, die Reihenfolge ihrer Häufigkeit und damit die Einschätzung ihrer Dringlichkeit – sie unterscheiden sich ganz erheblich von denen der repräsentativen Bevölkerungsumfrage. Kein Wunder, denn in die Repräsentativbefragung ging ja eine Zufallsauswahl von 14- und 69-jährigen Menschen ein, von denen naturgemäß nur ein Teil der Bevölkerungsgruppe von Kindern und Jugendlichen sowie der Bevölkerungsgruppe von Eltern angehörte.

Die in der Öffentlichkeit vermuteten dringlichsten Probleme von Eltern



Basis/Quelle: TNS Infratest – Befragung

Ziehen wir eine Zwischenbilanz: In der breiten Bevölkerung in Deutschland herrscht eine grundsätzliche Bereitschaft vor, die Probleme von Kindern und Jugendlichen sowie ihren Eltern anzuerkennen. Die Beratung wird für sinnvoll und nützlich erklärt. Aber eine genaue Kenntnis der tatsächlichen Problemlagerungen und der Rangfolge der dringlichsten Belastungen in Familien mit Kindern existiert nicht.

Wenden wir uns nun diesen tatsächlichen Problemen zu, indem wir in einem ersten Schritt die Ergebnisse zur Beratung am Kinder- und Jugendtelefon sowie zur Internetberatung für Kinder und Jugendliche und in einem zweiten Schritt dann die Ergebnisse der Beratung am Elterntelefon vorstellen.

Probleme am Kinder- und Jugendtelefon

Das Kinder- und Jugendtelefon ist ein Beratungsangebot, an das sich Kinder und Jugendliche kostenlos und anonym unter der bundeseinheitlichen Rufnummer 0800-1110333 wenden können. Dieses Beratungs-telefon stellt ein wichtiges Gesprächsangebot für Kinder und Jugendliche aller Altersklassen dar. In Deutschland ist dieses Angebot einzigartig.

Anrufer können am Kinder- und Jugendtelefon Rat und Unterstützung bei Problemen finden, erhalten Hilfe zur Selbsthilfe, aber auch einfache, altersangemessene Auskünfte und Informationen zu weiterführenden Hilfsangeboten durch qualifizierte Beraterinnen und Berater.

Gesprächsaufkommen und Dauer der Beratung

Seit Einführung der kostenlosen Sonderrufnummer im Juli 1997 hat die Anzahl der Beratungsgespräche ständig zugenommen und sich mittlerweile auf einem hohen Niveau eingependelt. Im Jahr 2000 gab es über 150.000 Beratungsgespräche, im Jahr 2006 waren es bereits fast 230.000.

In dieser Zahl schlägt sich zum einen der zunehmende Bekanntheitsgrad der „Nummer gegen Kummer“ nieder. Zugleich aber darf die ständig anwachsende

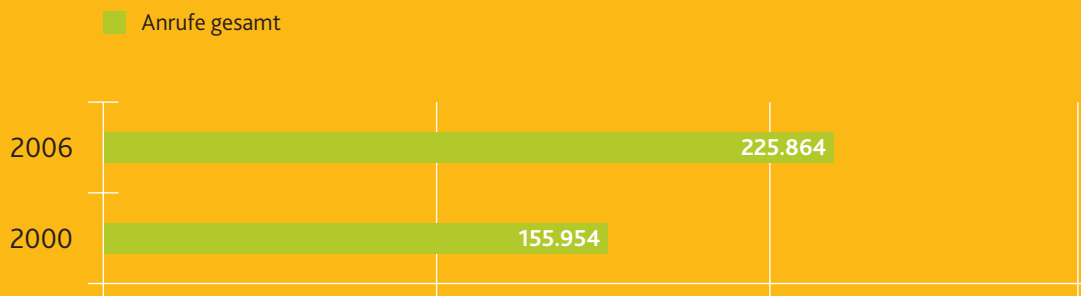
Anzahl von Anrufen auch als ein Zeichen für die gestiegene Bereitschaft von Kindern und Jugendlichen gewertet werden, sich bei einer professionellen Beratungsstelle Hilfe und Unterstützung zu holen. Und wahrscheinlich kann aus der gewachsenen Zahl auch abgelesen werden, dass der Bedarf an Beratung und Unterstützung angestiegen ist. Die außerordentlich hohe absolute Zahl von Gesprächen jedenfalls dürfte das Kinder- und Jugendtelefon in Deutschland zur führenden Institution der Beratung von Kindern und Jugendlichen machen. Bei kaum einer anderen Einrichtung laufen in einem Jahr derartig viele Anfragen auf Unterstützung und Hilfe von jungen Leuten ein. In diesem Sinne ist die hohe und stetig anwachsende Zahl von Anrufen auch ein Hinweis, wie wichtig eine schnelle, niederschwellig und direkt erreichbare, gleichzeitig anonyme und von geschulten Beraterinnen und Beratern besetzte Hilfsinstitution heute ist.

In den letzten Jahren hat sich nicht nur das Gesprächsaufkommen erhöht, es fällt auch noch ein weiteres Merkmal der Gesprächsgestaltung auf: Der Anteil der längeren Gespräche hat ständig zugenommen. Lag der Anteil der verhältnismäßig ausführlichen Gespräche von zehn und mehr Minuten im Jahr 2000 noch bei 20 Prozent, so hat er sich jetzt auf 27 Prozent gesteigert. Diese Entwicklung könnte auf das gestiegene Bedürfnis der

„Ich arbeite fallorientiert. Durch aktives Zuhören und gezielte Fragestellung strukturiere ich das Gespräch und bringe den Anrufer möglichst auf ‚seinen‘ Weg, sei es, um Probleme alleine lösen zu können oder mit der Unterstützung von Eltern, Freunden, Lehrern und/oder speziellen Hilfsangeboten bzw. Beratungsstellen.“

Uschi K.,
Beraterin am KJT und am ET

Entwicklung der Beratungen am Kinder- und Jugendtelefon



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e.V.

Jugendlichen zurückzuführen sein, sich intensiver mit dem jeweiligen Problem auseinanderzusetzen. Möglicherweise drückt sich hierin zugleich auch die gestiegene Vertrautheit mit dem Medium Telefon einschließlich Mobiltelefon aus. Vor allem durch das Mobiltelefon ist der Kommunikationsweg über das Telefon für Kinder und Jugendliche heute zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Hierin könnte ein weiterer Grund für die angestiegene Gesprächsdauer liegen.

Auffällig ist, dass Gespräche umso länger dauern, je älter der Anrufer ist. So verdreifachte sich der Anteil

der Gespräche von zehn Minuten und länger seit 2000: Für Kinder im Alter bis 13 Jahre liegt der Anteil bei 20 Prozent aller Gespräche, unter den jungen Erwachsenen ab 19 Jahren macht dieser Anteil der Gespräche bereits 58 Prozent aus. Bei älteren Jugendlichen kann also von einer intensiveren Auseinandersetzung mit Problemen ausgegangen werden. Außerdem kann die gestiegene Gesprächsdauer als Indikator für eine erhöhte Problemkomplexität im Altersverlauf gelten.

„Manchmal ist ein Anruf so komplex, dass man auch zu Hause noch drüber nachdenkt oder sich sogar Vorwürfe macht, weil man das Gefühl hat, falsch beraten zu haben. Doch das Negative überwiegt nicht. Es ist einfach jedes Mal ein schönes Gefühl, wenn man jemand geholfen hat. [...] Ich persönlich bin immer noch sehr froh, dass ich die Ausbildung gemacht habe, und würde sie jedem, der ein aufrichtiges Interesse an den Problemen seiner Mitmenschen zeigt, weiterempfehlen.“

Laura R.,

18 Jahre, Beraterin „Jugendliche beraten Jugendliche“ am KJT

Probleme am Kinder- und Jugendtelefon

Alter und Geschlecht der Anrufer

Das Alter der Anrufer des Kinder- und Jugendtelefons liegt zwischen 8 und 25 Jahren. Der Schwerpunkt liegt dabei deutlich auf der Gruppe der 12- bis 16-Jährigen mit 73 Prozent der Anrufe. Damit lässt sich sagen: Es ist die Geschlechtsreife, die turbulente Zeit der Pubertät, welche den größten Bedarf an Unterstützung und Hilfe mit sich bringt. Die Geschlechtsreife setzt heute im Durchschnitt bei den Mädchen etwa mit 11,5 und bei den Jungen mit 12,5 Jahren ein. Sie streut sehr breit – was dazu führt, dass schon Mädchen mit neun Jahren zu einer jungen Frau werden und potenziell auch Kinder bekommen können. Am anderen Ende des Altersspektrums begegnen wir aber auch noch 14-jährigen Mädchen, die auf ihre erste Regelblutung warten.

Die Pubertät wirft die meisten Fragen auf

In unserer scheinbar so aufgeklärten Gesellschaft ist das Ereignis Pubertät nach wie vor ein Tabuthema. Es fällt den meisten Eltern außerordentlich schwer, selbst wenn sie es versuchen, mit ihren Töchtern, aber auch mit ihren Söhnen hierüber zu sprechen, sie rechtzeitig auf die körperlichen und psychischen Veränderungen einzustellen und vor allem, sie angemessen auf die erotischen und sexuellen Dimensionen der Geschlechtsreife vorzubereiten. Auch in aufgeschlossenen Familien kann es deswegen passieren, dass die jugendlich werdenden Kinder mit den unvermeidlichen Problemen der Geschlechtsreife alleingelassen werden oder hier auch keine Unterstützung suchen.

Das Ereignis als solches ist wegen seiner atemberaubenden körperlichen und psychischen Veränderungen schon aufregend genug und fordert zu einer völligen Neuorientierung gegenüber dem eigenen Körper, aber auch gegenüber den Menschen in der Umwelt, nicht zuletzt natürlich den Angehörigen des anderen Geschlechts heraus. Tritt die erste Regelblutung oder der erste Samenerguss ungewöhnlich früh im Lebenslauf auf, bleibt vielen Mädchen und Jungen die Tragweite schleierhaft. Noch stärker verunsichert sie ein verspätetes Eintreten dieses Ereignisses. Darüber zu sprechen – das erfordert ein hohes Vertrauensverhältnis zu Mutter und/oder Vater oder zu einer anderen Person im Umfeld. Die Gleichaltrigengruppe und auch die beste Freundin oder der beste Freund sind ebenfalls

nicht in jedem Fall freimütig zu kontaktieren. Alles dieses erklärt wohl den hohen Bedarf an direkter und anonymer Beratung in der Phase der Pubertät und führt dazu, dass beim Kinder- und Jugendtelefon Fragen aus den Bereichen von Erotik, Liebesbeziehungen, intimen Kontakten und Sexualität eine sehr große Rolle spielen. Mit anderen Worten: Das Kinder- und Jugendtelefon bildet auch und vielleicht gerade heute ein ganz zentrales Element der sexuellen Aufklärung der jungen Generation.

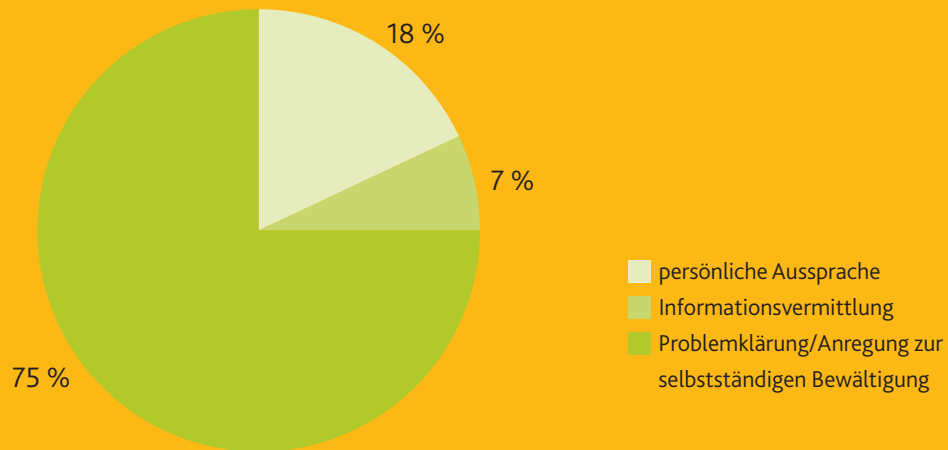
Mädchen nutzen die Beratung häufiger

Seit Bestehen des Kinder- und Jugendtelefons haben Mädchen und junge Frauen deutlich stärker das Beratungsangebot genutzt. Im Durchschnitt sind zwei Drittel aller Anrufer weiblichen Geschlechts. Dieser Trend besteht allerdings nicht durchgängig für alle Altersgruppen: So ist bei den unter 15-Jährigen der höhere Anteil der Mädchen besonders auffällig, ab 15 Jahren gleichen sich die Unterschiede dann allmählich an und unter den älteren Anrufern finden sich schließlich mehr männliche Ratsuchende als weibliche. Diese Entwicklung dürfte mit der insgesamt früher einsetzenden Geschlechtsreife bei den jungen Frauen zusammenhängen. Hieraus ergibt sich für sie im Durchschnitt ein Jahr früher der Bedarf an Unterstützung und Hilfe.

Die anteilmäßig größere Nachfrage der Mädchen und jungen Frauen hat aber auch etwas mit ihrer grundsätzlich höheren Bereitschaft zu tun, sich bei Probleme anderen Menschen gegenüber zu öffnen. Diese Unterschiede sind in allen Kinder- und Jugendstudien festgestellt worden. Für die Angehörigen des weiblichen Geschlechts ist es schon im Kindesalter durchaus üblich, sich einem vertrauten anderen Menschen gegenüber zu öffnen und auf Schwierigkeiten und Problemen in der Bewältigung des Alltags und bei der persönlichen Entwicklung hinzuweisen.

Die jungen Männer tun sich hier schwerer. Zum weiterhin oft gepflegten männlichen Rollenverständnis gehört es eben, zum „starken Geschlecht“ zu gehören und mit den Herausforderungen des Lebens aus eigener Kraft zurechtzukommen. Deshalb empfinden es viele männliche Kinder und Jugendliche als ein Zeichen von Schwäche, wenn sie einem anderen Menschen gegenüber anzeigen, in einer Krise zu stecken oder eine unlösbare Aufgabe vor sich zu sehen. Diese unter-

Ergebnis der Gespräche am Kinder- und Jugendtelefon



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e.V.

schiedlichen Ausgangslagen erklären auch die verschiedenartige Inanspruchnahme des Kinder- und Jugendtelefons.

Für beide Geschlechter aber ist der anonyme und direkt-kommunikative Charakter der Telefonberatung eine große Hilfe. Dies gilt besonders für die Jungen, weil durch die gegebene Anonymität die Schwelle niedriger als in einer persönlichen Situation ist, dem Gegenüber eine Schwierigkeit, einen Leidensdruck oder ein Problem „zu offenbaren“. Wahrscheinlich ist hierauf der fast ausgeglichene Anteil von jungen Frauen und jungen Männern bei der Nachfrage nach telefonischer Beratung in der Altersgruppe der älteren, über 14-jährigen Jugendlichen zurückzuführen. Durch die telefonische Beratung kann offenbar die sehr hohe Hemmschwelle, die Jungen und junge Männer in unserem Kulturkreis typischerweise gegenüber Hilfs- und Beratungseinrichtungen haben, deutlich abgesenkt werden.

Subjektive Einschätzung des Beratungserfolges

Wie konnte den Hilfe und Unterstützung suchenden Kindern und Jugendlichen geholfen werden? Zu dieser Frage ergeben die vorliegenden Dokumentationen der Beratungsgespräche durch die Beraterinnen und Berater deutliche Antworten.

Sowohl aktuell als auch im Zeitverlauf können die Beratungsgespräche als äußerst erfolgreich eingestuft werden. So führten in den Jahren 2000 bis 2006 rund 70 Prozent der Gespräche nach den vorliegenden Protokollaufzeichnungen zu einer „Problemklärung“ oder „Anregung zu einer selbstständigen Bewältigung des Problems“ durch den Anrufer. Dabei bietet das Kinder- und Jugendtelefon Anregungen zur Selbsthilfe, wie z. B. für klärende Gespräche mit der betreffenden Person, mit Freunden oder mit der Familie.

Probleme am Kinder- und Jugendtelefon

Dieses Beratungsziel wird eher bei Mädchen und Jugendlichen im Alter von 12 bis 15 Jahren erreicht. Bei den über 19-jährigen jungen Erwachsenen spielt neben der eigentlichen Problemlösung auch eine Aussprache oder die emotionale Entlastung eine große Rolle.

Die Gesprächsergebnisse „Aussprache“ oder „emotionale Entlastung“ werden von 2000 bis 2006 durchschnittlich bei 17 Prozent aller Gespräche erreicht. Dieser Anteil steigt in der Gruppe der über 19-jährigen auf 32 Prozent, was als Hinweis darauf gesehen werden kann, dass besonders in diesem Alter neutrale Ansprechpartner oder Zuhörer gesucht werden.

In den übrigen Beratungsgesprächen werden meist Informationen zu einem bestimmten Thema vermittelt. Der Anteil dieser Gespräche liegt bei 7 Prozent. Hier informiert das Beratungstelefon Kinder und Jugendliche über spezielle Themen und Fragen (z. B. zur körperlichen Entwicklung), Aufgaben und Funktionen von öffentlichen Einrichtungen (z. B. Jugendamt, Polizei) oder über weitere Orientierungshilfen und andere Hilfsangebote.

In 20 Prozent aller Beratungsgespräche wird dem Anrufer zusätzlich zur stattgefundenen Beratung empfohlen, noch eine weitere Einrichtung oder Institution zur Problemlösung heranzuziehen. Die Anrufer werden in diesem Fall über die verschiedenen Einrichtungen und Angebote, wie z. B. eine medizinische Beratung, das Jugendamt, die Suchtberatung oder den schulpsychologischen Dienst informiert. Diese Beratungsdienste können unter Umständen gezielter auf ein spezifisches Problem eingehen und weiterführende Hilfe leisten. Das Kinder- und Jugendtelefon versteht sich somit als allgemeines Beratungsangebot, das als wichtiges Bindeglied zu anderen Hilfseinrichtungen fungiert.

Die Inhalte der Beratungen

Die Gesprächsinhalte lassen sich anhand der Personen unterteilen, mit denen die anrufenden Kinder und Jugendlichen ein Problem haben. Dabei fällt auf: In 55 Prozent aller Gespräche ist die eigene, persönliche Entwicklung das vorherrschende Problem. An zweiter Stelle folgen Probleme mit Gleichaltrigen, also mit anderen Kindern und Jugendlichen.

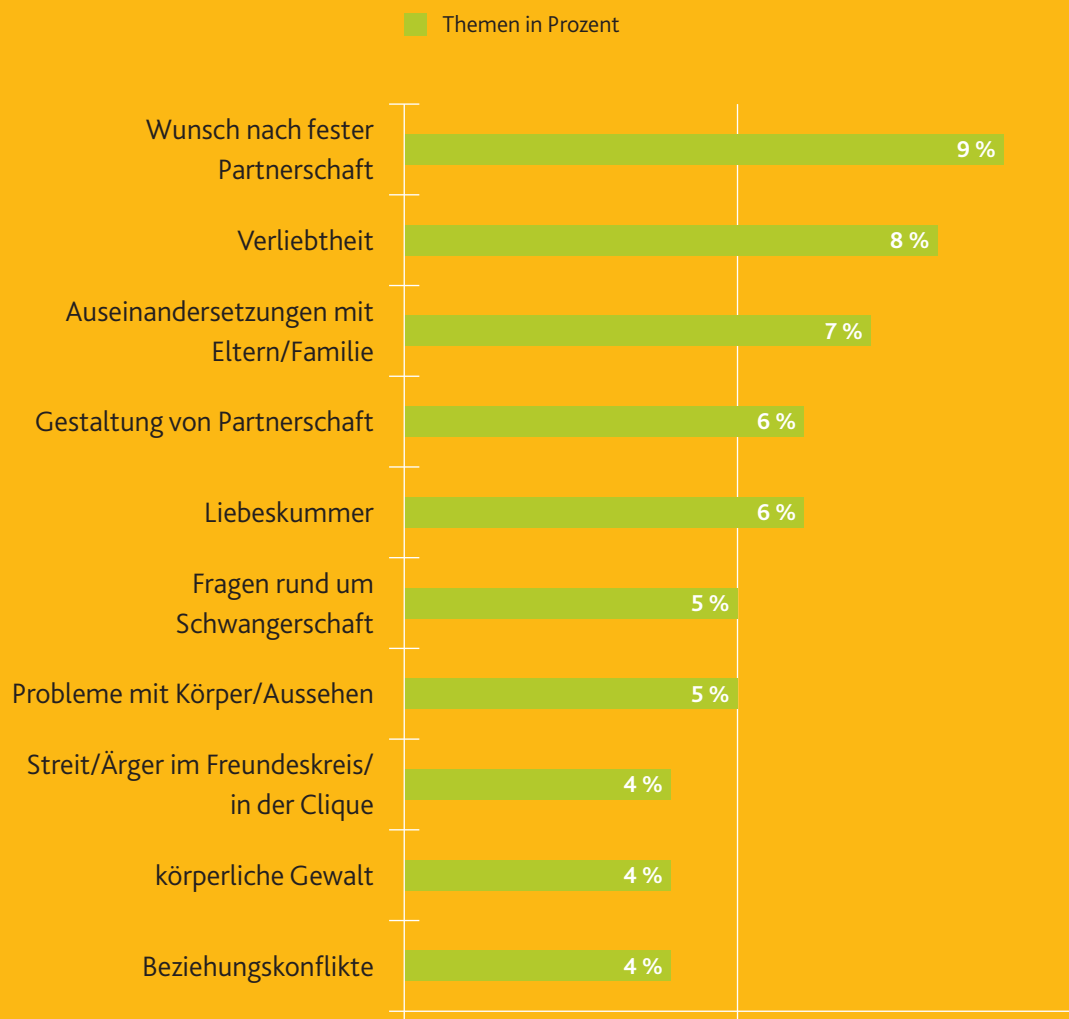
Probleme mit Erwachsenen machen – übrigens entgegen der Vermutung in der bevölkerungsweiten Repräsentativbefragung – nur einen vergleichsweise geringen Anteil aus und liegen bei rund 20 Prozent aller Gespräche. Problemursache hierbei sind hauptsächlich die Eltern, danach folgen Probleme, die Kinder speziell mit ihrer Mutter haben.

In Bezug auf die Probleme, die an das Kinder- und Jugendtelefon herangetragen werden, bestehen – was nach den Befunden zur Bereitschaft, auf eine Beratung einzugehen, nicht mehr überraschen kann – deutliche geschlechtsspezifische Unterschiede. Während Jungen sich mehr mit der eigenen Person auseinandersetzen und das Beratungstelefon nutzen, um ihre persönlichen Probleme zu besprechen, thematisieren Mädchen eher Probleme mit anderen Jugendlichen. Im Zentrum stehen hierbei meist Probleme mit der besten Freundin, dem Partner oder dem Freundeskreis.

Hier bestätigt sich noch einmal: Das anonyme Sorgentelefon ist für viele Jungen die einzige Möglichkeit, um sich bei als peinlich und beschämend empfundenen persönlichen Problemen gewissermaßen „unauffällig“ eine Hilfe zu holen. In einer Direkt-Kommunikation hätten sich viele der anrufenden Jungen und jungen Männer wahrscheinlich nicht getraut, ihre Probleme offen anzusprechen. Bei den Mädchen hingegen ist das sehr viel üblicher, doch umso mehr verschieben sich ihre Probleme auf die Konflikte und Spannungen, die sich mit ihren Freundinnen und Gleichaltrigen ergeben. Die beiden Geschlechter haben ein ganz unterschiedliches Profil in ihrem Beratungsbedarf, das aber ganz offensichtlich von der anonymen Telefonberatung jeweils angemessen bedient werden kann.

Bei beiden Geschlechtern wächst die Bedeutung der „Probleme mit der eigenen Person“ mit zunehmendem Alter an. Ab 16 Jahren gewinnen persönliche Probleme zunehmend an Relevanz. Bei den über 19-jährigen jungen Erwachsenen stehen sie mit fast 70 Prozent deutlich im Vordergrund. Diese Entwicklung lässt sich durch die verstärkte Fähigkeit zur Selbstreflexion bei den älteren Jugendlichen und ihre erhöhte Bereitschaft, neutrale und vertrauenswürdige Ansprechpartner zur Problembewältigung heranzuziehen, erklären.

Die dringlichsten Einzelthemen am Kinder- und Jugendtelefon



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e. V.

Probleme am Kinder- und Jugendtelefon

Die dringlichsten Einzelthemen am Kinder- und Jugendtelefon

Am häufigsten wählen Kinder und Jugendliche die „Nummer gegen Kummer“, um Rat und Hilfe zu zwischenmenschlichen Beziehungen im engen sozialen Umfeld zu erhalten. So beziehen sich die dringlichsten Einzelthemen der Beratungen im Verlauf der Jahre 2000 bis 2006 fast alle auf Fragen oder Probleme aus den Bereichen Partnerschaft und Liebesbeziehungen. Der höchste Gesprächsbedarf besteht zum Thema „Wunsch nach einer festen Partnerschaft“ mit durchschnittlich 9 Prozent aller Beratungsgespräche in den Jahren 2000 bis 2006. Auf dem 2. Rang folgt das Thema „Verliebtheit“ mit durchschnittlich 8 Prozent aller Beratungen, gefolgt von Problemen, die sich aus „Auseinandersetzungen mit den Eltern/Familie“ ergeben. Mit durchschnittlich jeweils etwa 6 Prozent aller Beratungen kommt den Themen „Gestaltung von Partnerschaft“ und „Liebeskummer“ eine ähnlich hohe Bedeutung zu. Ebenso nehmen Fragen in Bezug auf den eigenen Körper bzw. die Sexualität für die Kinder und Jugendlichen einen hohen Stellenwert ein. Mit jeweils 5 Prozent aller Beratungen im Zeitraum von 2000 bis 2006 belegen die Themen „Schwangerschaft“ sowie „Körper/Aussehen“ vorderste Plätze. Ebenso gehören Gespräche zu den Themen „Streit/Ärger im Freundeskreis“, „Beziehungskonflikte“ sowie die Auseinander-

setzung mit Problemen im Zusammenhang mit „körperlicher Gewalt“ zu den dringlichsten Themen.

Altersunterschiede bei den Themengebieten

Für Kinder bis 12 Jahre stehen insbesondere die Themengebiete „persönliche Themen und Probleme“, „Probleme in der Familie“, „Freundeskreis/Clique“ sowie „Schule und Ausbildung“ im Vordergrund. Mit etwa 30 Prozent aller Gespräche im Verlauf der Jahre 2000 bis 2006 bilden „Persönliche Themen und Probleme“ in dieser Altersgruppe das wichtigste Hauptthemengebiet. Außerdem sind „Probleme in der Familie“ mit im Schnitt 25 Prozent aller Beratungsgespräche im Vergleich zu anderen Altersgruppen für Kinder bis 12 Jahre besonders relevant.

Auch die Themengebiete „Freundeskreis/Clique“ mit durchschnittlich 20 Prozent sowie „Schule und Ausbildung“ mit durchschnittlich 11 Prozent über die Jahre 2000 bis 2006 hinweg sind für keine andere Altersgruppe so relevant wie für diese.

Bei den 13- bis 18-Jährigen rücken andere Themengebiete in das Zentrum der Beratungsgespräche: Mit durchschnittlich 35 Prozent kommt dem Themengebiet „Partnerschaft und Liebe“ im Altersgruppenvergleich hier die höchste Bedeutung zu. „Sexualität“, die für die unter 13-Jährigen nur von untergeordneter Bedeutung ist, gewinnt für die 13- bis 18-Jährigen

„Hallo. Ich habe ein Problem. Es geht um meine große Liebe. Ich liebe ihn mehr als alles andere auf der Welt, ohne ihn kann ich nicht leben. Doch wir haben oft Stress und dann meldet er sich tagelang nicht, obwohl ich es mir so sehr wünsche. Er mault mich manchmal total an. [...] Der Stress ist kaum auszuhalten und ich weine sehr oft wegen ihm. Ich will und kann ohne ihn nicht leben, aber er ist so stur. [...]“

Mädchen, 13 Jahre

„Ich bin zehn und komme in die Pubertät. Ich weiß nicht, wie das dann alles ist, könnt ihr mir das sagen???“

Mädchen, 10 Jahre

zunehmend an Relevanz – etwa 31 Prozent aller Beratungen von 2000 bis 2006 haben dieses Gebiet zum Inhalt. Im Gegenzug verlieren andere Themengebiete an Bedeutung: So sind „persönliche Themen und Probleme“ für durchschnittlich 18 Prozent und „Probleme in der Familie“ nur für durchschnittlich 13 Prozent aller Anrufer aus dieser Altersgruppe relevant. Auch die Bereiche „Schule und Ausbildung“ mit 6 Prozent der Beratungsgespräche und „Freundeskreis/Clique“ mit 12 Prozent der Beratungen verlieren in dieser Altersgruppe an Bedeutung.

Bei den über 18-Jährigen lässt sich im Vergleich zu den übrigen Altersgruppen außerdem mit 13 Prozent eine erhöhte Relevanz beim Themengebiet „Lebenssituation und/oder soziales Umfeld“ beobachten. Die Themengebiete „Schule und Ausbildung“ und „Freundeskreis/Clique“ erreichen mit jeweils 5,3 Prozent aller Beratungen für diese Altersgruppe im Altersgruppenvergleich ihre Tiefstwerte.

Die aufgezeigten Entwicklungen verdeutlichen, dass die für die Kinder und Jugendlichen relevanten übergeordneten Themengebiete eng mit ihrer individuellen Persönlichkeitsentwicklung korrelieren. Für jüngere Kinder kommt insbesondere der eigenen Person sowie dem direkten sozialen Umfeld (Freunde, Familie, Schule) eine hohe Bedeutung zu. Mit zunehmendem Alter steigt die Bedeutung persönlicher Beziehungen. Daher stehen nun Themengebiete wie Partnerschaft, Liebe und Sexualität vorrangig im Mittelpunkt. Bei den über 18-Jährigen schließlich rückt die eigene Person wieder zunehmend ins Zentrum des Interesses. Die über 18-Jährigen setzen sich intensiver mit ihrer persönlichen Lebenssituation bzw. ihrem sozialen Umfeld auseinander. Der sehr hohe Anteil persönlicher Themen kann als Vertrauensbeweis der Kinder und Jugendlichen gegenüber dem anonymen Gesprächsangebot des Kinder- und Jugendtelefons verstanden werden.

Geschlechterunterschiede bei den Themengebieten

Eine geschlechtsspezifische Untersuchung der Themengebiete im Verlauf der Jahre von 2000 bis 2006 ergibt Unterschiede insbesondere im Hinblick auf die wichtigsten Themengebiete „Partnerschaft und Liebe“ sowie „Sexualität“. Für Mädchen ist das Themengebiet „Partnerschaft und Liebe“ mit knapp 35 Prozent aller Beratungen das Themengebiet mit höchster Relevanz, das Themengebiet „Sexualität“ thematisieren Mädchen in knapp 20 Prozent aller Gespräche. Für Jungen lässt sich eine umgekehrte Verteilung beobachten: In knapp 30 Prozent der Beratungsgespräche männlicher Anrufer geht es um „Sexualität“, „Partnerschaft und Liebe“ beschäftigen rund 24 Prozent der Anrufer.

Eine Analyse der übrigen Themengebiete ergibt, dass Mädchen häufiger eine Beratung zu ihrem sozialen Umfeld suchen, da sie sich im Vergleich zu den Jungen häufiger mit den Themengebieten „Freundeskreis/Clique“ sowie „Probleme in der Familie“ auseinandersetzen.

Für Jungen hingegen ist die Beschäftigung mit der eigenen Person vorrangig und entsprechend thematisieren sie im Vergleich zu den Mädchen öfter „persönliche Themen und Probleme“. Auch die Themengebiete „Sucht“, „Gewalt“, „Schule und Ausbildung“ sowie „Lebenssituation und/oder soziales Umfeld“ werden tendenziell häufiger von Jungen angesprochen. In Bezug auf die persönlichen Probleme lässt sich nicht nur eine Korrelation mit dem Geschlecht, sondern auch mit dem Alter der Anrufer beobachten. Mit zunehmendem Alter der Anrufer steigt die Bedeutung des Themengebietes „persönliche Themen und Probleme“.

Probleme am Kinder- und Jugendtelefon

Die breite Vielfalt von Alltagsproblemen

Welches sind die Alltagsprobleme, die Kinder und Jugendliche beschäftigen? Im Folgenden werden einige der Themen, die 2006 am Kinder- und Jugendtelefon besprochen wurden, ausführlich dargestellt und mit den Anfragen von Kindern und Jugendlichen illustriert.

Im wichtigsten Themengebiet „Partnerschaft und Liebe“ nehmen die Einzelthemen „Verliebtheit“ und „Wunsch nach einer festen Partnerschaft“ den größten Anteil ein. Es folgen die Themen „Gestaltung von Partnerschaft“, „Liebeskummer“, „Schwärmen“ sowie „Beziehungskonflikte“. Des Weiteren wurden im bedeutsamsten Oberthema auch die Bereiche „verlassen werden“, „Trennung(swunsch)“ und „Untreue“ diskutiert. Das Thema „Untreue“ ist der häufigste Grund für einen Trennungswunsch, der sowohl von den anrufenden Personen als auch von deren Partnern ausgehen kann.

Im ebenfalls sehr bedeutsamen Themengebiet „Sexualität“ wird das Einzelthema „Schwangerschaft“ am häufigsten besprochen. In diesen Gesprächen bereden die Anrufer Probleme, Ängste und erfahren Aufklärung im Hinblick auf eine Schwangerschaft. Des Weiteren werden Fragen zum Verlauf und zu Beschwerden durch die Schwangerschaft thematisiert. Auch in Bezug auf Aufklärungsthemen besteht ein erheblicher Gesprächsbedarf. Über ein Drittel der Gespräche beziehen sich auf Fragen zur „körperlichen

Entwicklung“ und zur „formellen sexuellen Aufklärung“. Dieser hohe Anteil lässt die Vermutung zu, dass Kinder und Jugendliche trotz einer umfassenden Thematisierung der Aufklärung in Medien, Schule oder sozialem Umfeld zusätzliche Anregungen für die Auseinandersetzung mit diesem Fragebereich suchen und vor allem erst dann, wenn diese Fragen im Zusammenhang mit dem eigenen Erleben wirklich wichtig werden. Die Einzelthemen im Themengebiet „Sexualität“ korrelieren mit der körperlichen Reife der Kinder und Jugendlichen. So rufen die unter Acht- bis Zwölfjährigen überdurchschnittlich häufig zu Fragen im Zusammenhang mit der körperlichen Entwicklung und Aufklärung an. Bei den 13- bis 16-Jährigen hingegen dominieren Fragen zu den Themen „Arztbesuch“, „das erste Mal“, „Verhütungsmethoden und -praktiken“ sowie „Schwangerschaft“. Die über 17-Jährigen schließlich rufen überdurchschnittlich häufig zu den Themen „sexuelle Neigung/Homosexualität“, „sexuelle Praktiken“ sowie „Geschlechtskrankheiten“ an.

Im Gebiet „persönliche Themen und Probleme“ stehen drei Einzelaspekte im Vordergrund: Ein Viertel aller Beratungen beschäftigt das Thema „Körper/Aussehen“. „Langeweile/Freizeitgestaltung“ wird ebenfalls häufig angesprochen und auch das Thema „Selbstvertrauen“. So existenzielle Probleme wie „Suizidgedanken bzw. Suizidversuche“ machen mit 4 Prozent einen prozentual eher geringen Anteil am Themengebiet der persönlichen Themen und Probleme aus.

„Ich weiß nicht, wie ich es meinem Freund sagen soll, dass ich schwul bin Wie kann ich es ihm bloß sagen?!?! [...]“

Junge, 14 Jahre

„Ich möchte abnehmen, weil ich mich nicht wohlfühle. Einerseits bin ich aber auch auf meine Freundinnen neidisch, weil die so 'ne gute Figur haben und ich nicht. [...] Ich möchte Diät machen, aber es klappt nicht. Ich hab versucht, gar nichts zu essen, aber es ist katastrophal und Sport klappt auch nicht! [...]“

Mädchen, 13 Jahre

Absolut gesehen, sind dies aber allein in 2006 fast 2.000 Kinder und Jugendliche, die sich mit diesen Problemen auseinandersetzen. Die Beratungsanfragen zeigen, dass die hier geschilderten Probleme sehr tief greifend und tragisch sein können, und unterstreichen damit, dass auch hinter weniger oft angesprochenen Themen bewegende Geschichten stehen.

„Streit und Ärger“ spielen für fast ein Drittel aller Anrufer eine große Rolle im Themengebiet „Freundeskreis/Clique“. Außerdem erscheint in diesem Bereich „Spott und Ausgrenzung“ wichtig; viele Beratungen beziehen sich hierauf. Der Anrufende kann dabei sowohl „Opfer“ von Spott und Ausgrenzung als auch „Täter“ sein.

Wird das Themengebiet „Probleme in der Familie“ angesprochen, bestimmen „Auseinandersetzungen mit Eltern/Familie“ den Inhalt der Beratungen. Hier geht es zumeist um Verbote, Regeln, Meinungen der Eltern, zu denen die anrufenden Kinder und Jugendlichen einen neutralen Gesprächspartner suchen. Fast die Hälfte aller Beratungen in diesem Gebiet beschäftigt sich mit dieser Thematik. Hierauf folgen, allerdings mit deutlichem Abstand, „Trennung oder Scheidung“ und „Konflikte der Eltern“ als häufigste Beratungsthemen.

Auslöser für Beratungsgespräche im Themengebiet „Schule und Ausbildung“ sind vor allem schlechte Noten. Auch das Thema „Spott und Ausgrenzung im Ausbildungskontext“ wird bei schulischen Problemen häufig angesprochen.

„Nachdem ich vor vier Tagen mit meinem Freund Schluss gemacht habe, hat er versucht, mich zurückzuholen, doch es hat nicht geklappt. Als er mich dann vorgestern mit meinem neuen Freund, in den ich schon lange verliebt war, gesehen hat, ist er ausgerastet und hat meinen Freund geschlagen, daraufhin hat er sich dann am selben Tag abends noch das Leben genommen! Seine Eltern meinen jetzt, ich wäre das gewesen, und ich solle mich doch bei ihnen entschuldigen, ohne mich wäre doch das alles nicht passiert!!! Was soll ich jetzt tun?“

Mädchen, 13 Jahre

„In meiner Klasse habe ich nur einen Freund. Sonst ärgern mich alle aus meiner Klasse. Sie schubsen, treten, sagen gemeine und blöde Sprüche über mich. Wie kann ich das ändern? Dieses Jahr werde ich in die fünfte Klasse kommen, zum Glück.“

Mädchen, 10 Jahre

Probleme am Kinder- und Jugendtelefon

Rufen Kinder und Jugendliche die „Nummer gegen Kummer“ an, um Probleme aus dem Themenbereich „Gewalt“ zu besprechen, so steht meist das Problemfeld „körperliche Gewalt“ im Vordergrund. Mit über 40 Prozent ist es der bedeutsamste Aspekt in diesem Bereich. Daneben beschäftigt sich fast ein Drittel aller Beratungen mit dem Themenkomplex „sexueller Missbrauch“ und „sexuelle Belästigung“. Während es in den Beratungsgesprächen zum Thema „sexueller Missbrauch“ um tatsächliche sexuelle Übergriffe gegen Kinder und Jugendliche geht, wird im Rahmen des Themas „sexuelle Belästigung“ das Erleben solcher Belästigungen, wie z. B. verbale Angriffe oder Exhibitionismus, angesprochen.

Welche Bedeutung hat das Kinder- und Jugendtelefon?

Die Vielfalt der Problemthemen, mit denen sich Kinder und Jugendliche Rat suchend an das Kinder- und Jugendtelefon wenden, ist beeindruckend. Bei der „Nummer gegen Kummer“ werden so gut wie alle denkbaren Entwicklungsprobleme vorgetragen. Die professionell geschulten Beraterinnen und Berater müssen entsprechend über ein breites Repertoire von Wissen und Tipps sowie ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen verfügen.

Schon seit der Einrichtung der „Nummer gegen Kummer“ steht der Themenbereich „Partnerschaft und

Liebesbeziehungen“ zusammen mit dem Themenbereich „Sexualität“ an der Spitze der Nachfragen. Die aktuelle Auswertung hat diesen Trend wieder deutlich bestätigt. Wenn man bedenkt, dass auch alle Probleme um die persönliche Entwicklung herum einen außerordentlich hohen Stellenwert haben, dann wird noch einmal deutlich, wo das Hauptgewicht bei der anonymen telefonischen Beratung von Kindern und Jugendlichen liegt: bei Fragen der Auseinandersetzung mit dem eigenen Körper und seiner Veränderung, der Weiterentwicklung der Persönlichkeit im psychischen und emotionalen Bereich, der Gestaltung von höchst persönlichen und intimen Beziehungen bis hin zu sexuellen Kontakten und der Beschäftigung mit der eigenen Identität. Ganz offensichtlich sprechen die Kinder und Jugendlichen dem Kinder- und Jugendtelefon in diesem höchst privaten und intimen Bereich die größte Kompetenz zu. Vermutlich gleicht damit das Kinder- und Jugendtelefon Zugangssperren zur Beschäftigung mit diesen Themen in anderen Bereichen und gegenüber anderen Personen des sozialen Umfeldes aus.

Daneben finden sehr viele andere dringende Problemthemen, die Kinder und Jugendliche in ihrem Alltag beschäftigen, beim Kinder- und Jugendtelefon Resonanz. Entgegen der Einschätzung der repräsentativen Bevölkerungsstichprobe, die zu Beginn vorgestellt wurde, sind es aber interessanterweise nicht die dringenden Probleme in Schule, Ausbildung und Beruf und

„Meine Mutter mischt sich ständig in meine Freundschaften ein. An allen hat sie etwas auszusetzen, dabei kennt sie sie nicht mal. Sie will einfach nicht akzeptieren, dass ich mir meine Freunde selbst aussuchen will. Wie bringe ich ihr bei, dass sie sich raushalten soll?“

Junge, 15 Jahre

„Meine Eltern streiten sich nur noch. Ich habe Angst, dass sie sich scheiden lassen wie bei meiner Freundin. Sie lebt bei ihrer Mutter, aber sie vermisst ihren Vater so. Was kann ich tun, damit meine Eltern zusammenbleiben?“

Mädchen, 10 Jahre

auch nicht so sehr die Probleme in der Lösung vom Elternhaus oder im Zusammenhang mit Konflikten der Eltern untereinander, die an das Kinder- und Jugendtelefon herangetragen werden. Mit diesen Themen können sich die Kinder und Jugendlichen ganz offensichtlich an andere Beratungspersonen und -stellen wenden, sodass sie hierfür die anonyme Beratung der „Nummer gegen Kummer“ seltener in Anspruch nehmen müssen.

Insgesamt wird durch die Auswertung deutlich, wie bedeutsam der anonyme Charakter der telefonischen

Kinder- und Jugendberatung und die Niederschwelligkeit dieser Beratungsform sind. Die „Nummer gegen Kummer“, so kann man auch sagen, ist ein wichtiger, manchmal wahrscheinlich ein letzter Zufluchtsort, den Kinder und Jugendliche mit Beratungsbedarf aufsuchen können, wenn alle Unterstützungs- und Hilfsangebote in ihrer sozialen Umwelt nicht zur Verfügung stehen oder wenn sie eine zu große Scheu empfinden, mit ihrem jeweiligen Problem an die Kontaktpersonen in ihrem Umfeld heranzutreten.

„Ich habe ein echtes Problem: Alle erwarten immer gute Noten von mir. Für mich persönlich ist eine Drei schon gut genug, aber meine Eltern sehen das nicht so. Morgen bekomme ich meine Mathearbeit wieder und die wird mit Sicherheit 'ne Fünf oder 'ne Sechs, weil ich einfach kein Mathe kann. Manchmal hab ich das Gefühl, dass ich die ganzen Erwartungen nie erfüllen kann. Was soll ich tun?“

Mädchen, 13 Jahre

„Ich weiß nicht, wie ich es sagen soll. Für mich ist es so schlimm und mit meinen Eltern kann ich nicht darüber reden. Ich wurde von meinem Onkel einmal fast sexuell missbraucht. Nur meine allerbesten Freunde wissen es. Und er versucht es immer noch. Ich will ihm aus dem Weg gehen, aber es geht nicht immer, weil meine Eltern es ja nicht wissen. Bitte helft mir!“

Mädchen, 12 Jahre

Die Internetberatung für Kinder und Jugendliche

Seit Oktober 2003 wird die telefonische Beratung am Kinder- und Jugendtelefon ergänzt durch die Internetberatung, die in Kooperation mit dem Kinderkanal von ARD und ZDF begleitend zur Sendung „KI.KA-Kummerkasten“ angeboten wird. In einem passwortgeschützten Beratungstool haben Kinder und Jugendliche die Möglichkeit, ihre Probleme anonym per Web-Mail (Mail) den Beratern der „Nummer gegen Kummer“ zu schildern. Dafür wird für jeden Ratsuchenden ein persönliches Postfach angelegt, das nur mit einem Passwort geöffnet werden kann. Darin werden dann die Antworten auf die Mails hinterlegt. Wöchentlich werden wichtige Themen in den Sendungen des Kummerkastens aufgegriffen. Anhand von Beispielen und Tipps zeigen die Moderatoren, wie die Betroffenen mit ähnlichen Problemen besser umgehen können.

2006 kamen 92 Prozent aller Anfragen an die Internetberatung von Mädchen oder jungen Frauen, Jungen und junge Männer nutzten dieses Angebot kaum. Dies erklärt sich wahrscheinlich durch die Gestaltung des Fernsehformats. Denn die Sendung KI.KA-Kummerkasten richtet sich vor allem an 8- bis 14-Jährige, eine Gruppe, in der auch beim Kinder- und Jugendtelefon weibliche Anrufer in der Mehrzahl sind. Hinzu kommt: Die meisten Themen sprechen vor allem

Mädchen an; Aspekte, die Jungen interessieren, wurden bisher eher sporadisch gesendet.

Den Schwerpunkt der Nutzer der Internetberatung bildet mit 81 Prozent in 2006 die Gruppe der 11- bis 15-Jährigen. Es kann also, wie auch beim Kinder- und Jugendtelefon, davon ausgegangen werden, dass im Alter der Pubertät – vor allem bei Mädchen – verstärkt Probleme auftreten und am häufigsten externe Hilfe gesucht wird.

In 10 Prozent der Fälle wird dem Hilfesuchenden empfohlen, eine weitere Einrichtung oder Institution zur Problemlösung heranzuziehen. Diese Weiterempfehlungen beziehen sich mit 4 Prozent unter anderem auf eine medizinische Beratung, aber auch die Schule bzw. Vertrauenslehrer in der Schule werden als weitere Ansprechpartner empfohlen. Daneben werden auch Einrichtungen des Deutschen Kinderschutzbundes, das Jugendamt, die Suchtberatung oder der schulpsychologische Dienst häufiger zur weiteren Hilfestellung genannt.

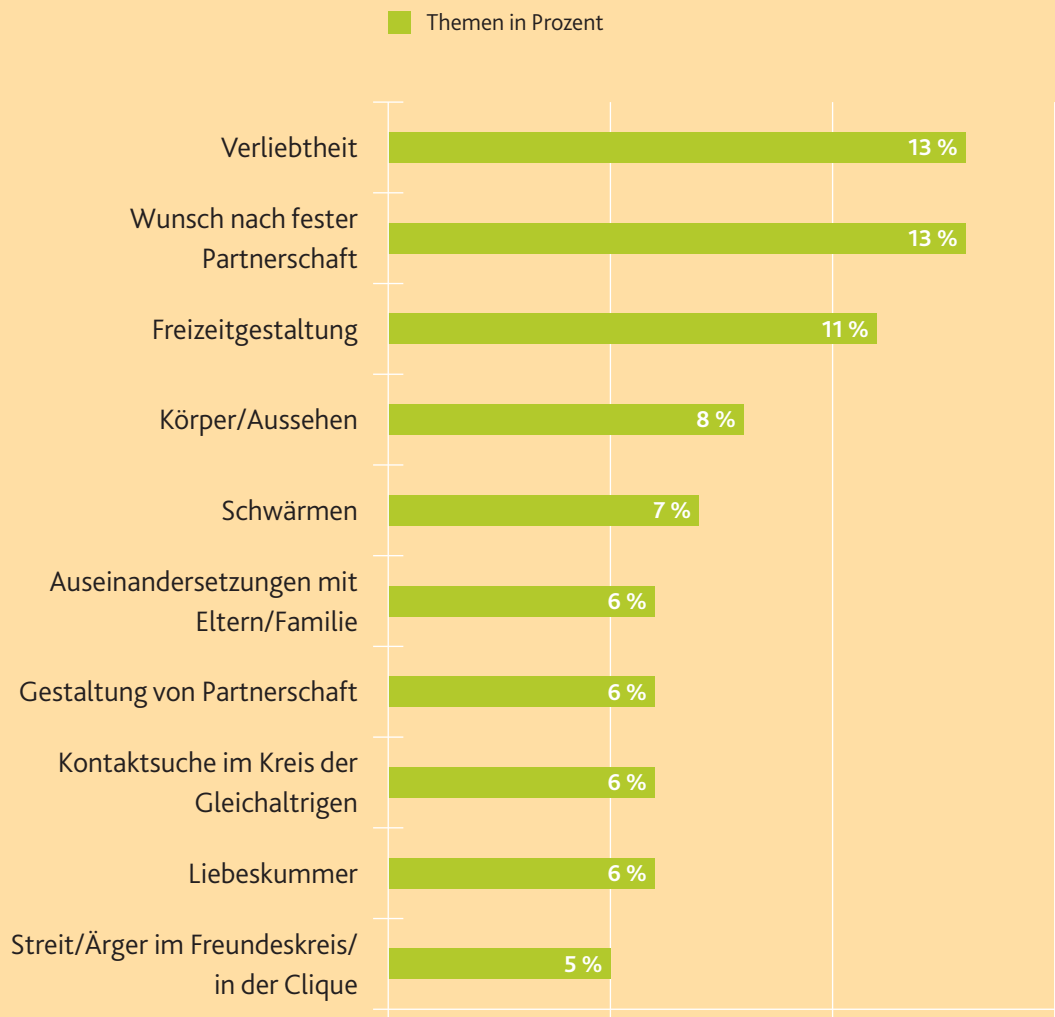
Die dringlichsten Themen – Parallelen zur telefonischen Beratung

Am häufigsten wandten sich Kinder und Jugendliche an die Internetberatung der „Nummer gegen Kummer“, um

„Berührt und oft angestrengt nachdenkend, wie ich das Kind oder den Jugendlichen am besten erreichen kann, sitze ich heute jede Woche am Computer, in der festen Überzeugung, hier wichtige Hilfestellung und Orientierung zu leisten.“

Christine K.,
Internetberaterin der „Nummer gegen Kummer“

Die dringlichsten Einzelthemen in der Internetberatung



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e.V.

Rat und Hilfe zu zwischenmenschlichen Beziehungen aus dem sozialen Umfeld zu erhalten. Der höchste Bedarf an Problemlösung besteht zum Thema „Verliebtheit“ mit durchschnittlich 13 Prozent aller Mails. Ebenso wichtig ist das Thema „Partnerschaftsprobleme“ mit durchschnittlich 13 Prozent aller Beratungsanfragen. Gerade an dieser Stelle lassen sich

Parallelen zum Kinder- und Jugendtelefon aufzeigen, wobei hier die Themen nur in einer anderen Reihenfolge erscheinen.

„Freizeitgestaltung“ folgt dann als drittes Thema bei den Kindern und Jugendlichen und nimmt mit 11 Prozent einen hohen Stellenwert ein. Das Thema „Körper/Aussehen“ steht mit 8 Prozent aller Mails an vierter Stelle.

Die Internetberatung für Kinder und Jugendliche

Hier zeigt sich, dass 90 Prozent aller Mails von Mädchen und jungen Frauen kommen, für die dieser Punkt eine höhere Relevanz hat als für die Jungen. Bei den Jungen steht dieses Thema auf Rang 11 der Themen mit jeweils 4 Prozent aller Beratungen.

Mit durchschnittlich 7 Prozent über die Jahre 2005 und 2006 folgt als Nächstes der Punkt „Schwärmen“. Ähnlich hohe Bedeutung kommt den Einzelthemen „Auseinandersetzung mit Eltern/Familie“, „Gestaltung von Partnerschaft“, „Kontaktsuche im Kreis der Gleichaltrigen/Wunsch nach Freundschaft“ und „Liebeskummer“ auf den Rängen 6 bis 9 zu (je 6 Prozent). Auf dem 10. Rang findet sich das Thema „Streit/Ärger im Freundeskreis/in der Clique“ mit gut 5 Prozent aller Anfragen an die Internetberatung.

Die Rangliste der Einzelthemen verdeutlicht bereits, dass ein Themenbereich auch die Internet-Anfragen dominiert: Mit 33 Prozent werden auch in der Internetberatung in erster Linie Probleme aus dem Themengebiet „Partnerschaft und Liebe“ angesprochen. Zudem ist die Relevanz dieses Bereichs im Vergleich zu 2005 um 6 Prozent gestiegen.

Der Themenbereich „persönliche Probleme“ kommt mit 24 Prozent aller Internetberatungen an zweiter Stelle; das dritt wichtigste Oberthema bilden „Probleme mit Freunden bzw. der Clique“ mit 18 Prozent in 2006. Darauf folgt das Themengebiet „Sexualität“ mit 13 Prozent, welches keine Veränderung im Vergleich zu 2005 zeigt. Die „Familie“ als Themengebiet der Mails liegt mit 10 Prozent im Mittelfeld: Geringere Bedeutung in der Internetberatung hingegen haben die Problembereiche „Schule und Ausbildung“ mit 5 Prozent, „Gewalt“ mit 3 Prozent sowie „Sucht“ und „Lebenssituation/soziales Umfeld“ mit jeweils 2 Prozent.

In Bezug auf die Gebiete, aus denen die Probleme stammen, die in den Internet-Anfragen an die „Nummer gegen Kummer“ herangetragen werden, bestehen außer in den Themengebieten „Partnerschaft und Liebe“ sowie „Sexualität“ kaum geschlechtsspezifische Unterschiede. 34 Prozent der Mails von Mädchen ließen sich dem Thema „Partnerschaft und Liebe“ zuordnen, bei den Jungen waren es 28 Prozent. Beim Themengebiet „Sexualität“ ist es eher umgekehrt, hier sind es mit 18 Prozent eher die Jungen, die sich

„Ich bin immer nervös, wenn ich zum Beispiel auf einer Fahrt mit Freunden bin, oder wenn ich nicht zu Hause bin, zum Beispiel in einer Jugendherberge, werde ich nervös und fang an zu weinen. [...] Ich hasse das, weil ich nicht mal bei einem Freund übernachten kann. Ich kann auch nichts mehr essen, wenn ich so nervös bin, was kann ich dagegen tun?“

Junge, 14 Jahre

„Es gibt da so eine in meiner Klasse, die ich liebe. Ein ganzes Jahr hat sich nix getan – bis die Klassenfahrt kam. Da wurde alles anders: Sie fragte mich an einem Abend von draußen durch das Fenster, ob ich mit ihr tanzen will. Um sie herum waren viele Kinder, die auch getanzt haben. Natürlich habe ich direkt zugestimmt. Das war die beste Klassenfahrt in meinem Leben! [...] Und nun meine Frage: Könnte es sein, dass sie mich liebt, gibt es irgendwelche Tests oder Merkmale?“

Junge, 12 Jahre

mit Problemen aus diesem Gebiet an die Internetberatung wenden, während nur 12 Prozent der Mails von Mädchen ein Problem in diesem Themengebiet ansprechen.

Die Vielfalt der Themen bei der Internetberatung

Auch in den Mails der Kinder und Jugendlichen werden die unterschiedlichsten Einzelthemen angesprochen, welche die Bandbreite der Probleme verdeutlichen. Im Folgenden sollen hier einige Beispiele aus den vier bedeutsamsten Themenbereichen der Internetberatung gegeben werden.

Im Rahmen des Themengebietes „Partnerschaft und Liebe“ nehmen die Einzelthemen „Verliebtheit“ und „Wunsch nach einer festen Partnerschaft“ den größten Anteil der angesprochenen Probleme ein. Es folgen „Schwärmen“ und „Gestaltung von Partnerschaft“ sowie „Liebeskummer“. Des Weiteren wurde auch häufiger das Thema „Beziehungskonflikt“ angesprochen. Die Themen „verlassen werden“, „Trennung(swunsch)“ und „Untreue“ wurden hingegen in der Internetberatung weniger häufig thematisiert.

Im Bereich „persönliche Themen und Probleme“ steht der Aspekt „Körper/Aussehen“ im Vordergrund, gefolgt vom Thema „Selbstvertrauen“. „Langeweile“ wird ebenfalls viel thematisiert und rund ein Zehntel beschäftigen „Suizidgedanken“. Auf die weiteren Themen wie „Einsamkeit“, „Krankheit/Behinderung“, „Trauer/Verlust/Tod“, „Freizeit/Hobby“ und „Angst, andere zu enttäuschen“ entfallen die restlichen der Mails.

Das Thema „Freizeitgestaltung“ spielt mit knapp der Hälfte aller Mails eine wichtige Rolle im Themengebiet „Freundeskreis/Clique“. Danach folgen „Streit und Ärger im Freundeskreis oder in der Clique“. Außerdem erscheint in diesem Bereich „Kontaktsuche im Kreis der Gleichaltrigen und der Wunsch nach Freundschaft“ wichtig. Darüber hinaus werden auch die Bereiche „Loyalitätsprobleme“, „Konkurrenz“ sowie „Spott/Ausgrenzung im Freundeskreis oder in der Clique“ thematisiert. Auf „Eifersucht/Neid“, „Tren-

nung“ und „Außenseiter“ entfallen in diesem Themengebiet die restlichen Anfragen.

Fragen zur Aufklärung dominieren das Themengebiet „Sexualität“. Danach folgen Mails zu Fragen nach der „körperlichen Entwicklung“. Auch in Bezug auf das Thema „sexuelles Verhalten/Praktiken“ besteht ein erheblicher Beratungsbedarf bei den Kindern und Jugendlichen. Das Einzelthema „das erste Mal“ wird in den Mails ebenso angesprochen wie das Thema „Schwangerschaft“. Die Themen wie „Arztbesuch“, „sexuelle Neigungen“ und „Geschlechtskrankheiten/AIDS“ werden hingegen nur sehr selten in den Internet-Anfragen angesprochen.

Welche Bedeutung hat die Internetberatung?

Wie beim Telefon zeigt sich bei der Internetberatung eine breite Vielfalt von Problemthemen, mit denen sich die Kinder und Jugendlichen an die professionellen Beraterinnen und Berater wenden. Ein großer Unterschied zur telefonischen Beratung besteht gegenwärtig noch darin, dass wegen der Einbeziehung in ein bestimmtes Fernsehformat beim Kinderkanal und dessen Gestaltung vor allem Mädchen angesprochen werden. Nur sehr wenige Jungen suchen auf diesem medialen Wege Beratung und Hilfe. Gerade vor dem Hintergrund, dass mit steigendem Alter der Anteil der männlichen Kontaktsuchenden deutlich zunimmt – wie die Zahlen des Kinder- und Jugendtelefons belegen –, wäre daher anzulegen, das begleitende Fernsehformat stärker auf den Beratungsbedarf von Jungen auszurichten, um auch ihnen mit der Internetberatung ein Hilfeangebot näherbringen zu können.

Das Internet transportiert recht ähnliche Themen und Themenschwerpunkte wie das Telefon. Solange es noch nicht für jedes Kind und jeden Jugendlichen selbstverständlich ist, über einen eigenen abgeschirmten Zugang zum Internet zu verfügen, wird aber dieser mediale Zugangsweg zur Beratung wahrscheinlich eine deutlich untergeordnete Rolle gegenüber dem Telefon behalten.

Die Internetberatung für Kinder und Jugendliche

Das Telefon garantiert den meisten Nutzerinnen und Nutzern eine fast jederzeit verfügbare abgeschirmte Kontaktaufnahme, vor allem beim Einsatz des Mobiltelefons, wo auch der Raum frei gewählt werden kann. So weit ist die Entwicklung beim Internet noch nicht, weswegen dieses Medium gegenwärtig im Vergleich noch von eingeschränkter Nutzungsflexibilität ist. Es wird aber viel von der weiteren Entwicklung der Medienausstattung von Kindern und Jugendlichen abhängen, ob diese Unterschiede bestehen bleiben. Sollte zum

Beispiel ein Internetzugang über das Mobiltelefon in einigen Jahren ebenso selbstverständlich sein wie ein telefonischer Zugang, dann wird es wahrscheinlich nur noch von der Kostenstruktur abhängen, welcher der beiden Zugangswege von Kindern und Jugendlichen bevorzugt gewählt wird. Insgesamt sprechen diese Überlegungen dafür, den Zugangsweg des Internets zur anonymen Beratung gezielt weiterzuentwickeln und zu stärken, um auf die künftigen Entwicklungen der medialen Ausstattung vorbereitet zu sein.

„Meine Freundin ist sehr gemein geworden zu mir, seit sie mit anderen zusammen ist. Heute zum Beispiel hat sie vor meinen Augen über mich gelästert und wir haben deswegen Streit. Ich will keinen Streit mit ihr. Ich will, dass wir über alle Dinge reden können und dass ich ihr vertrauen kann.“

Mädchen, 11 Jahre

„Meine Freundin ist wahrscheinlich schwanger! Sie hat ohne Verhütung mit ihrem Freund geschlafen und bekommt ihre Tage nicht mehr. Aber mit ihren Eltern kann man über so was auf keinen Fall sprechen. Bis wann kann man noch abtreiben? Und was kostet eine Abtreibung und wer muss das bezahlen? Und was kostet ein Schwangerschaftstest und wo gibt es die? Muss man mit seinen Eltern darüber reden oder kann man sich auch an jemand anders wenden?“

Mädchen, 14 Jahre

Probleme am Elterntelefon

Die „Nummer gegen Kummer“ bietet seit 2001 auch Rat suchenden Eltern mit dem Elterntelefon unter der bundeseinheitlichen Nummer 0800-1110550 Unterstützung. Mit der Einrichtung des Elterntelefons reagierte Nummer gegen Kummer e.V. auf die steigende Zahl der Anrufe von Eltern am Kinder- und Jugendtelefon, die einen wachsenden Bedarf an schnell erreichbarer Hilfe signalisierte.

Das Elterntelefon ist ein Gesprächsangebot an Eltern und alle anderen Personen, die Fragen zur Erziehung haben oder Tipps und Hinweise zu speziellen Problemen im Umgang mit Kindern suchen. In der relativ kurzen Zeit seines Bestehens hat sich das Elterntelefon als ein wichtiger Ansprechpartner für Eltern und andere Erziehungspersonen in Deutschland etabliert. Die Beratung ist auch hier anonym und vertraulich. Das Elterntelefon versteht sich als erste Anlaufstelle, die Eltern in schwierigen Situationen Hilfe und Entlastung bietet und bei Bedarf über weitere, dem jeweiligen Problem angemessene Hilfeeinrichtungen informiert.

Gesprächsaufkommen und Dauer der Beratung

Die Entwicklung der Anzahl der Beratungsgespräche am Elterntelefon ist seit seinem Bestehen beachtlich:

Die Zahl der Gespräche mit Eltern oder anderen Personen, die mit der Kindererziehung befasst sind, stieg von knapp 7.000 im Jahr 2002 auf rund 12.000 im Jahr 2006 und nahm damit um 41 Prozent zu.

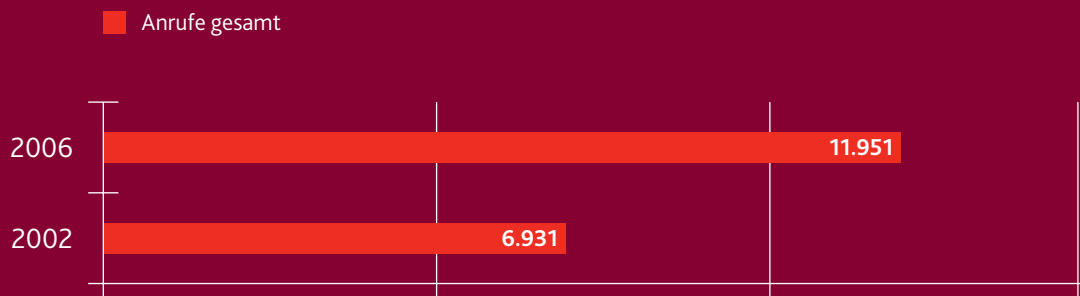
Die Gesprächsdauer bleibt im Zeitverlauf konstant. Fast 60 Prozent aller Gespräche, die am Elterntelefon geführt werden, haben eine Länge von bis zu 20 Minuten. Die Dauer der Beratungsgespräche steigt mit dem Alter. Der Anteil der Gespräche über 20 Minuten liegt bei den bis zu 24-Jährigen bei 63 Prozent. Bei den über 45-Jährigen machen diese Gespräche 72 Prozent aller Beratungen aus, wobei insbesondere die Gespräche über 30 Minuten deutlich zunehmen. Dies korrespondiert deutlich mit dem Alter der Kinder, die im Fokus der Gespräche stehen. Je älter die Kinder sind, desto komplexer sind die angesprochenen Problembereiche oder Fragen und umso höherer Beratungsbedarf besteht aufseiten der Anrufer.

Das Elterntelefon als Beratungsangebot wird überwiegend von Frauen genutzt. Im Jahr 2006 waren 65 Prozent der Anrufer weiblich und 29 Prozent männlich. In 7 Prozent der Beratungen wurden keine Angaben zum Geschlecht gemacht. Im Gegensatz zu den Frauen nehmen die Männer, die beim Elterntelefon anrufen, das Beratungsangebot aber intensiver in Anspruch: Im Jahr 2006 haben sich über 25 Prozent der Männer

„Da ich mich selbst oft gefragt habe, ob ich das auch richtig mache mit der Erziehung der eigenen Kinder, hilft mir die Ausbildung auch in der eigenen Familie [...]. Umgekehrt ist es so, dass ich viele Erfahrungen und Beispiele aus meinem eigenen Umfeld im Beratungsgespräch nutzen kann [...].“

Jörg R.,
Berater am Elterntelefon

Entwicklung der Beratungen am Elterntelefon



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e.V.

wiederholt an das Elterntelefon gewandt, bei den Frauen waren es hingegen nur 12 Prozent.

Die Mehrheit der Anrufer ist zwischen 25 und 50 Jahre alt. Knapp 75 Prozent aller Beratungsgespräche werden mit Personen dieser Altersgruppe geführt. Innerhalb dieser Gruppe entfällt mit einem Anteil von 58 Prozent der Großteil der Gespräche auf die 30- bis 45-Jährigen. Auch Personen unter 25 und über 50 Jahre rufen das Elterntelefon an, allerdings kommt diese Altersgruppe nur auf einen Anteil von 18 Prozent.

Zwar nutzen mit 76 Prozent hauptsächlich Eltern das Beratungsangebot, aber auch andere erwachsene Personen, die sich um das Wohl eines Kindes sorgen, wenden sich an das Elterntelefon, darunter in erster Linie Großeltern und Verwandte.

In 68 Prozent der Beratungen leben die Kinder, die Thema des Gesprächs sind, im Haushalt der anrufenden Person. In 15 Prozent der Fälle suchen Anrufer Beratung zu Kindern, die nicht bei ihnen leben, und in weiteren 17 Prozent der Beratungsgespräche ist nicht bekannt, ob die Kinder im selben Haushalt leben. Der Anteil alleinerziehender Personen, die sich an das

Elterntelefon wenden, liegt bei 30 Prozent der Anrufer. 40 Prozent leben in einer Partnerschaft oder sind verheiratet. Bei den übrigen 30 Prozent liegen keine Angaben zum Familienstand vor.

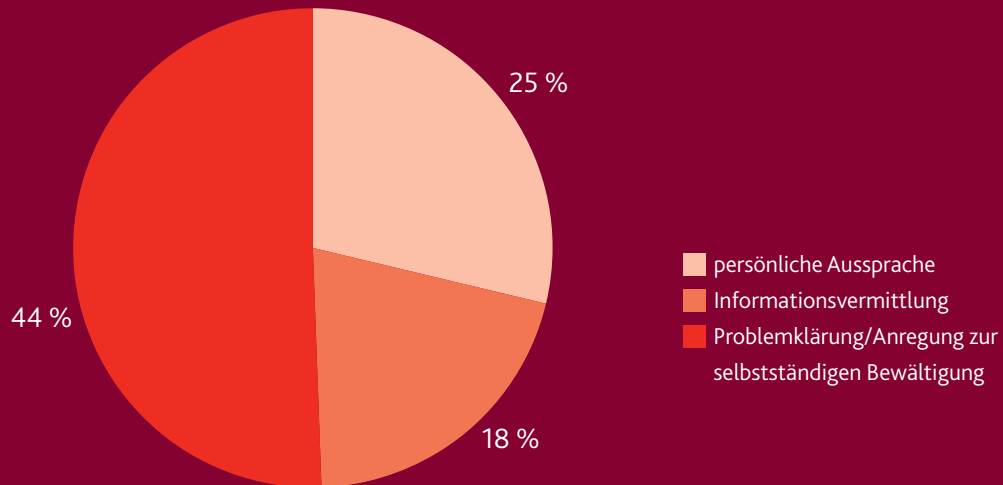
Die Schwerpunkte der Elternberatung

Die Auswertung der Protokolle der Beraterinnen und Berater zeigt: Im Jahr 2006 konnten in 44 Prozent der Telefonate die Probleme der Eltern entweder geklärt oder Anregungen zur selbstständigen Problembewältigung gegeben werden. Mit 49 Prozent werden die meisten Problemlösungen in der Altersgruppe der 30- bis 34-jährigen Anrufer erzielt.

Das Elterntelefon wird von 26 Prozent der Anrufer in erster Linie genutzt, um eine Aussprache im Sinne einer emotionalen Entlastung zu erhalten. Dieses Gesprächsziel wird vor allem bei den über 45-Jährigen erreicht. Dies deutet darauf hin, dass vor allem im höheren Alter tendenziell „neutrale“ Außenstehende als Ansprechpartner und Zuhörer gesucht werden, die das eigene Umfeld vielleicht nicht immer bieten kann.

Probleme am Elterntelefon

Ergebnis der Gespräche am Elterntelefon



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e.V.

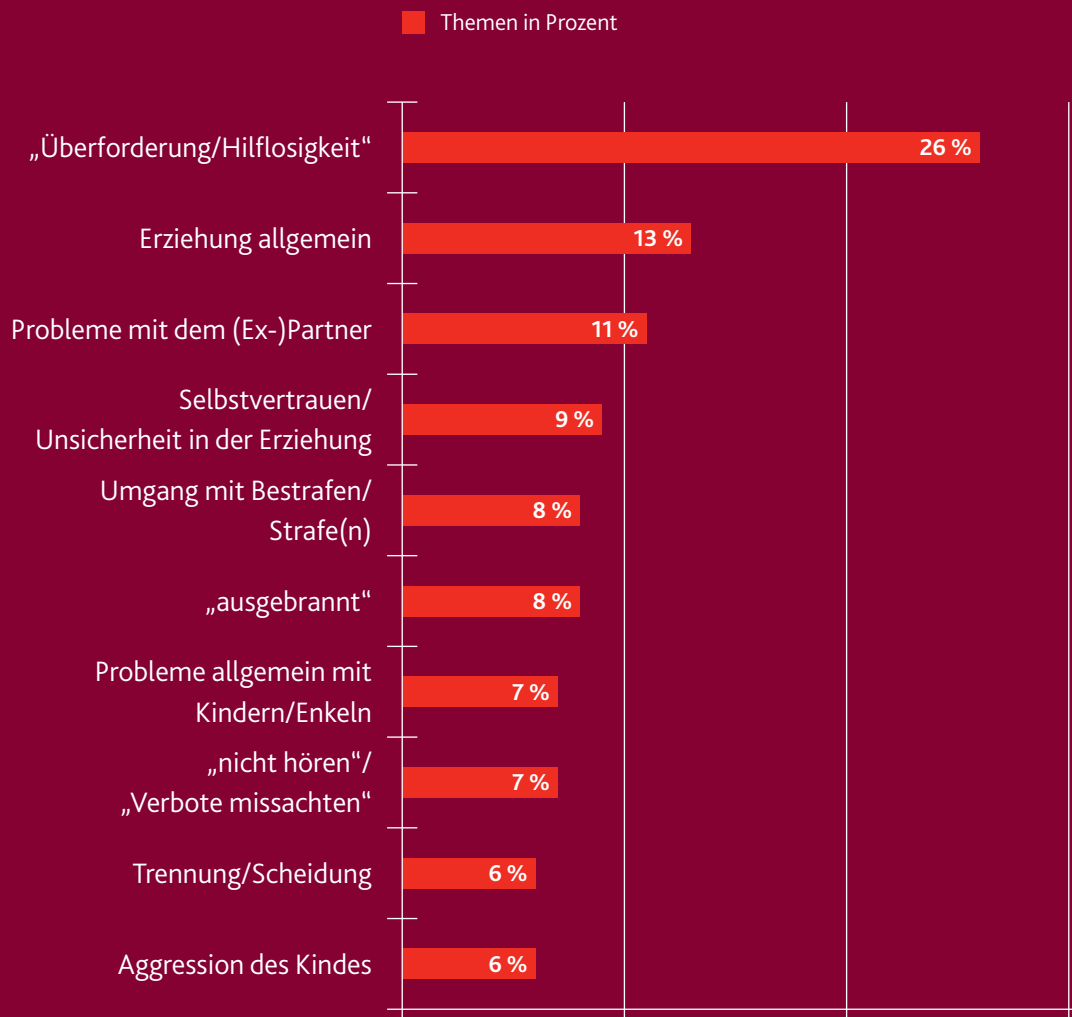
Bei weiteren 17 Prozent der Anrufer stand die Informationsvermittlung zu einem bestimmten Thema im Vordergrund. Mit lediglich knapp 6 Prozent machen die Gespräche, in denen Unterstützung entweder nicht möglich oder letztlich nicht erwünscht war, den geringsten Anteil aus.

Die Analyse der Beratungsergebnisse unterstreicht den hohen Stellenwert des Elterntelefons als niederschwelliges und anonymes Beratungsangebot für Eltern. Neben der eigentlichen Problemberatung übernimmt das Elterntelefon häufig auch eine Vermittlerrolle bei der Suche nach speziellen Einrichtungen und weiteren Hilfsangeboten. Im Jahr 2006 haben die Berater die Anrufer in 54 Prozent aller Gespräche über Erziehungsberatungsstellen, medizinische und therapeutische Hilfen, Hilfsangebote des Deutschen Kinderschutzbundes oder andere Beratungseinrichtungen informiert und die Anrufenden ermutigt, sich an diese Einrichtungen zur weiteren Klärung ihrer persönlichen Problematik zu wenden.

In den Jahren 2002 bis 2006 war die Verteilung der Geschlechter der Kinder, über die im Beratungsgespräch gesprochen wurde, ausgewogen. In 30 Prozent

der Beratungen wurde nur über Probleme mit Mädchen gesprochen, in 28 Prozent nur über Probleme mit Jungen und in 31 Prozent waren Kinder beiderlei Geschlechts Gesprächsthema. Berücksichtigt man zusätzlich das Alter der Kinder, lässt sich beobachten, dass Mädchen vor allem im Alter von 12 bis 18 Jahren im Mittelpunkt der Gespräche stehen. Im Alter von sechs bis neun Jahren werden eher Probleme mit Jungen thematisiert. Bei Kindern im Alter zwischen drei und sechs Jahren spielt das Geschlecht der Kinder scheinbar keine besondere Rolle bei den Sorgen der Eltern. Ebenso lässt sich festhalten, dass Kinder, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, weitaus seltener Thema der Beratungen am Elterntelefon sind als jüngere Kinder.

Die dringlichsten Einzelthemen am Elterntelefon



Basis/Quelle: Statistik Nummer gegen Kummer e.V.

Probleme am Elterntelefon

Die dringlichsten Einzelthemen am Elterntelefon

Die Probleme, mit denen sich die Eltern an das Elterntelefon wenden, sind vielfältig. Zu bestimmten Aspekten wird jedoch besonders häufig Rat und Hilfe gesucht. Mit Abstand die meisten Anrufer wählen die Nummer des Elterntelefons nicht, um direkte kinderbezogene Probleme zu besprechen, sondern weil sie sich allein gelassen fühlen und nicht genau wissen, wie sie den Alltag mit ihren Kindern meistern sollen. Im Schnitt 26 Prozent aller Beratungen der Jahre 2002 bis 2006 beschäftigen sich mit dem Thema „Hilflosigkeit/Überforderung“.

Auch allgemeine Erziehungsfragen und -probleme spielen am Elterntelefon eine große Rolle. So folgt auf Rang 2 der dringlichsten Probleme im Verlauf der Jahre 2002 bis 2006 das Thema „Erziehung allgemein“ mit durchschnittlich knapp 13 Prozent. Ähnlich häufig wird die eigene Beziehungssituation thematisiert: In gut 11 Prozent aller Beratungen wird über „Probleme mit dem

(Ex-)Partner“ gesprochen. Mit jeweils knapp 9 Prozent nehmen die Themen „Selbstvertrauen/Unsicherheit in der Erziehung“ sowie „Umgang mit Bestrafen/ Strafe(n)“ die Ränge 4 und 5 der dringlichsten Themen ein. Die Bedeutung persönlicher Probleme am Elterntelefon spiegelt auch der 6. Rang wider: Im Schnitt 8 Prozent aller Anrufer wenden sich an das Elterntelefon, weil sie sich „ausgebrannt“ fühlen.

Erst auf den Rängen 7 und 8 finden sich kinderspezifische Probleme: Von 2002 bis 2006 diskutierten durchschnittlich 7 Prozent aller Anrufer die Themen „Probleme allgemein mit Kindern/Enkeln“ sowie „nicht hören/Verbote missachten“ mit den Beratern des Elterntelefons. Auf Rang 9 findet sich wieder ein Thema, welches sich auf die persönliche Situation des Anrufenden bezieht. So melden sich 6 Prozent der Anrufer, um über ihre Probleme und Sorgen im Zusammenhang mit „Trennung/Scheidung“ zu sprechen. Ebenfalls 6 Prozent der Anrufer beschäftigt das Thema „Aggression“ ihrer Kinder.

„Ich habe ein großes Problem mit meiner Schwiegermutter ... Ich weiß bald nicht mehr weiter. Meine Beziehung mit meinem Partner und Vater meines einjährigen Sohnes ist gefährdet ... Wohin kann ich mich wenden??? [...]“

Beate W.

„Ich habe einen 18-jährigen Sohn, er macht nur Blödsinn. Er hat die Schule abgebrochen, hat keine Lust auf Arbeit, kauft auf seine Bankkarte ein, obwohl er kein Geld hat, leiht sich überall Geld und droht der Familie [...]“

Andrea K.

„Ich habe heute gesehen, wie mein Nachbar mit dem Fuß in seine Tochter reingetreten hat. Was kann man gegen diesen öfter tretenden Vater und die ständig schimpfende Mutter unternehmen? Dieses Kind ist total mager, völlig verängstigt und bekommt so gut wie keine Liebe von seinen Eltern. Was kann ich, oder was sollte ich tun?“

Herr M.

Die Vielfalt der Elternprobleme

Die einzelnen Gesprächsinhalte am Elterntelefon lassen sich zwei großen Themenkomplexen und verschiedenen Themengebieten zuordnen. Zum ersten zählen sämtliche Themen, die spezielle „Probleme von Eltern und Erziehungspersonen“ zum Inhalt haben. Der zweite Themenkomplex enthält alle Themen von Erwachsenen, die sich „in Sorge um ein Kind“ an das Elterntelefon wandten, und fasst damit spezielle Probleme von Kindern zusammen, die Thema der Beratung waren. Innerhalb der beiden Themenkomplexe können die einzelnen Gesprächsthemen wiederum verschiedenen Themengebieten zugeordnet werden.

Die Mehrheit der Beratungsgespräche im ersten Themenkomplex bezieht sich auf drei Themengebiete, diese sind inhaltlich allerdings nicht überschneidungsfrei. Im Jahr 2006 haben 64 Prozent der Beratungsgespräche „Probleme mit der eigenen Erziehungssituation“ zum Inhalt und in 51 Prozent der Beratungen besteht Gesprächsbedarf zu „Erziehungsfragen und Erziehungsproblemen“. Daneben kommt auch dem Themengebiet „Probleme mit Personen, Behörden und Gesetzen“ ein hoher Stellenwert zu. Neben der Ansprache von Problemen und Konflikten steht in vielen Beratungen am Elterntelefon auch die Informationsvermittlung im Vordergrund. 33 Prozent aller Anrufe werden getätigt, um „Informationen oder Auskünfte zu speziellen Themen und Einrichtungen“ zu erhalten.

Dem zweiten Themenkomplex werden kinderspezifische Gebiete zugeordnet. So werden die Bereiche „physische und psychische Auffälligkeiten der Kinder“, „sonstige Alltagsprobleme von/mit Kindern“ und „soziale Konflikte der Kinder“ in diesem Themenkomplex sehr viel besprochen.

Weitere Bereiche sind „Gewalt gegen und durch Kinder“ ebenso wie Probleme der Kinder im Zusammenhang mit „Kindergarten, Schule und Ausbildung“.

Tendenziell ist die Häufigkeit der angesprochenen Themengebiete am Elterntelefon in den letzten Jahren gleich geblieben. Lediglich die Ansprache der „Probleme mit der eigenen Erziehungssituation“ und „Erziehungsfragen bzw. Erziehungsprobleme“ aus dem ersten Themenkomplex hat leicht abgenommen.

Den verschiedenen Themengebieten können wie beim Kinder- und Jugendtelefon unterschiedliche Einzelthemen zugeordnet werden, die für die anrufenden Eltern von unterschiedlich hoher Bedeutung sind. Ihre Bandbreite ist sehr groß: Sie reicht von eigenen Gefühlen der Hilflosigkeit über Sorgen über den Umgang der eigenen Kinder bis hin zu schwerwiegenden Problemen mit deren Verhalten und Auseinandersetzungen mit Behörden oder Einrichtungen wie Schule/Schulamt.

Im Themengebiet „eigene Probleme“ aus dem ersten Themenkomplex überwiegen die Einzelthemen „Überforderung/Hilflosigkeit“ mit 42 Prozent der Beratungen sowie „Selbstvertrauen/Unsicherheit“ im Hinblick auf die eigene Erziehungsleistung und „ausgebrannt sein“ mit je 13 Prozent.

Bei den „Erziehungsfragen und Erziehungsproblemen“ sind die dringlichsten Themen „Erziehung allgemein“ mit 27 Prozent aller Beratungen, „Bestrafen/Strafe(n)“ mit 14 Prozent und „nicht hören/Verbote missachten“ mit 15 Prozent.

Bei „Problemen mit Personen, Behörden und Gesetzen“ sprechen 26 Prozent der Anrufer über „Probleme mit dem (Ex-)Partner“. Allgemeine Probleme mit den eigenen Kindern oder Enkelkindern sind zu 17 Prozent Anlass für die Kontaktaufnahme aller Beratungen in diesem Themengebiet.

Probleme am Elterntelefon

Probleme mit dem Jugendamt zählen im Themengebiet „spezielle Informationen und Auskunft“ mit 14 Prozent aller Beratungsgespräche zu den am häufigsten besprochenen Aspekten. Daneben thematisieren knapp 9 Prozent der Anrufer „diverse Therapien“, 8 Prozent suchen Beratung zu „Ärzten und medizinischen Einrichtungen“.

Das Themengebiet „physische und psychische Auffälligkeiten der Kinder“ gehört zum zweiten Themenkomplex und wird dominiert vom Thema „psychische Probleme“ mit 19 Prozent der Beratungen. Speziellen Problemen wie „Einnässen/Einkoten“ sowie „Drogen“ kommt mit 14 Prozent bzw. 12 Prozent eine etwa gleich hohe Bedeutung zu.

Sind „soziale Konflikte der Kinder“ Gesprächsanlass, machen sich die Eltern insbesondere Sorgen um den Umgang ihrer Kinder. So wird in 19 Prozent der Beratungen das Thema „falsche Freunde/Clique“ zum Inhalt gemacht. Weitere Themen in diesem Gebiet sind „Unsicherheit/Ängstlichkeit der Kinder“ mit 14 Prozent der Beratungen und das spezielle Problem „Diebstahl“ mit 12 Prozent.

Wird das Themengebiet „Gewalt gegen und durch Kinder“ aus dem zweiten Themenkomplex am Elterntelefon angesprochen, so melden sich die meisten Anrufer, um über Kinder als Gewaltopfer zu sprechen: In 18 Prozent der Beratungsgespräche werden Fälle von Gewalt „gegen Kinder durch Erwachsene“ thematisiert und in 13 Prozent der Beratungen wird über Kinder als Opfer sexuellen Missbrauchs gesprochen. Daneben besteht vor allem zum Thema „Aggression(en)“ von Kindern mit 26 Prozent der Beratungen ein erhöhter Gesprächsbedarf.

Im Gebiet „Kindergarten, Schule, Ausbildung“ thematisieren die Anrufer zu 17 Prozent „Probleme der Kinder mit Lehrern/Erziehern“. „Schlechte Schulnoten/Zeugnisse“ stehen bei 15 Prozent der Beratungen im Vordergrund, „Lernverweigerung“ bei 14 Prozent. Im Gebiet „sonstige Alltagsprobleme mit Kindern“ aus

dem zweiten Themenkomplex dominiert das Thema „Sexualität“ mit 21 Prozent aller Beratungsgespräche. Außerdem beziehen sich knapp 11 Prozent der Gespräche auf das Thema „Kummer der Kinder wegen Trennung/Scheidung“.

Welche Bedeutung hat das Elterntelefon?

Wie unsere Darstellung zeigt, ist das Elterntelefon in Deutschland zu einer der wichtigsten Beratungsquellen für Mütter und Väter überhaupt geworden. Die hohe Zahl der Anrufe bei der „Nummer gegen Kummer“ deutet auf einen sehr hohen Bedarf an anonymer Beratung hin. Ganz besonders auffällig ist das hohe Gewicht, das den Fragen der persönlichen Alltagsbewältigung von Müttern und Vätern zukommt. Es sind interessanterweise nicht Fragen zu einzelnen Erziehungsproblemen, also zum richtigen Umgang mit dem Kind in Konflikt- und Streitsituationen und Nachfragen nach der „richtigen Methode“ im Umgang mit dem Kind in verschiedenen Entwicklungsphasen, die am Elterntelefon in erster Linie artikuliert werden. Offensichtlich haben Eltern andere Möglichkeiten, sich mit solchen gewissermaßen handwerklichen Fragen der Kindererziehung Rat und Hilfe zu holen. Glücklicherweise ist ja auch das Angebot von Elternkursen und Informationsangeboten zur Verbesserung der Erziehung in den letzten Jahren deutlich angewachsen.

Beim Elterntelefon machen Fragen, die nicht ohne Weiteres auch aus anderen Quellen beantwortet werden können, den größten Anteil aus. Das Elterntelefon bietet die Gelegenheit, sich mit den ganz persönlichen Fragen der Lebensgestaltung und der Auseinandersetzung mit Lebenskrisen Rat zu holen und emotional zu entlasten, die zwar in einem Verhältnis zur Rolle als Mutter und Vater stehen, sich dabei aber auf die eigene Person und nicht ausschließlich auf die Person des Kindes beziehen.

Dieser Befund ist für die fachliche Orientierung und Fortbildung der professionellen Beraterinnen und Berater von allergrößter Bedeutung. Der Befund deckt sich mit Erfahrungen aus Elternkursen, bei denen in den letzten Jahren ebenfalls die Nachfrage nach Hilfen bei der alltäglichen Lebensgestaltung angestiegen ist.

Der Hintergrund für diese Entwicklung dürfte in den Veränderungen im Berufsbereich und in der Partnerschaftsgestaltung liegen. Immer mehr Mütter entscheiden sich aus eigenem Antrieb oder auch aus wirtschaftlicher Notwendigkeit dafür, berufstätig zu sein. Wegen der völlig unzureichenden Infrastruktur der öffentlichen Kinderbetreuung in Deutschland ergeben sich hieraus komplizierte Anforderungen an die Haushaltsführung und die Kinderbetreuung. Hier liegt die Quelle für permanente Anspannungen und Belastungen und entsprechend ein Grund für den Unterstützungsbedarf von Müttern und Vätern. Der zweite

Faktor ist der steigende Anteil von Trennungen und Scheidungen von Eltern, der neben den starken psychischen und emotionalen Belastungen ebenfalls zu hohen Anforderungen an Haushaltsorganisation und Organisation der Kinderbetreuung führt. Der anonyme Charakter der Elternberatung über die „Nummer gegen Kummer“ ermöglicht es Eltern, sich mit diesen in unserer Gesellschaft immer noch tabuisierten Themen gewissermaßen unauffällig und ohne soziale Kontrolle des Umfeldes Rat und Hilfe zu holen.

Das starke Gewicht dieser dringenden Problemthemen darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass auch am Elterntelefon Fragen der Beziehung zu den Kindern und der „richtigen“ Erziehung einen hohen Stellenwert haben. Entsprechend ist es wichtig, die Beraterinnen und Berater auch für diesen Fragenbereich angemessen zu schulen.

Die „Nummer gegen Kummer“ – ein unverzichtbares Beratungsangebot in Deutschland

Die vorliegende Broschüre gibt einen kleinen Einblick in das große und immer weiter anwachsende Feld von telefonischer und elektronischer Kinder-, Jugend- und Elternberatung. Die wachsenden Zahlen der Anfragen sprechen für den gestiegenen Bedarf nach dieser anonymen Form des Zugangs zu Hilfe und Unterstützung. Bei vielen Problemen ist der anonyme Charakter der Beratung wahrscheinlich der ausschlaggebende Faktor für den Rat suchenden Menschen, sich nicht aufzugeben, sondern sich trotz großer Schwierigkeiten und eines hohen Leidensdrucks noch mit seiner Lebenssituation konstruktiv auseinanderzusetzen. Der direkte Griff zum Telefon, zum Handy oder zum Internetanschluss ist es, der viele Menschen in scheinbar ausweglosen Situationen vor Verzweiflung und Kurzschluss-handlungen bewahrt hat.

Wie der vorliegende Bericht zeigt, bringt der Charakter der Beratung auch ein spezifisches Profil der Beratungsthemen und der Gewichtung von Sorgen und Nöten mit sich.

Diskrepanz zwischen Umfrage und Beratungsalltag auffällig

Eingangs dieser Studie wurden die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage von TNS Infratest zu den Themen vorgestellt, die 1.000 Deutsche im Alter von 14 bis 69 Jahren bei den telefonischen Beratungsgesprächen vermuten. Vergleichen wir diese Annahmen mit den tatsächlichen Problemen, die an die beiden Beratungstelefone herangetragen werden, so zeigen sich interessante Abweichungen.

Beim Elterntelefon können sich die meisten Menschen ziemlich realistisch in die Probleme von Müttern und Vätern hineindenken. Bei der Repräsentativbefragung standen ziemlich genau diejenigen Themen im Vordergrund, die auch von den Rat suchenden Eltern selbst für besonders dringlich gehalten werden: die

Gestaltung der Beziehung im Familienkontext, die Partnerbeziehungen der Eltern und die Verbindung von Beruf und Familie. Das ist ein ermutigendes Ergebnis, denn es signalisiert eine öffentliche Empathie mit den Anforderungen, die sich heute an Mütter und Väter richten. Eltern können sich also durchaus gewiss sein, auf ein allgemeines Verständnis ihrer spezifischen Lebenssituation in einer breiten Bevölkerung zu stoßen.

Anders sieht es beim Kinder- und Jugendtelefon aus. Hier liegen die Vermutungen der Teilnehmer an der repräsentativen Bevölkerungsumfrage, welches wohl die dringlichsten Problemthemen der Kinder und Jugendlichen seien, ziemlich falsch. In der Repräsentativbefragung waren Probleme mit Schule und Ausbildung sowie Konflikte der Eltern als dringendste Themen vermutet worden. Auch erfahrene Gewalt, Missbrauch, Drogenprobleme und Freundschaftsprobleme wurden genannt. Die Realität der Nachfragen der Kinder und Jugendlichen bei der „Nummer gegen Kummer“ sieht aber deutlich anders aus. Es stehen – und das ist eine deutliche Parallele zum Elterntelefon – die sehr persönlichen, mit der Entwicklung der Individualität und der Identität sowie dem Aufbau von persönlichen, intimen Beziehungen zusammenhängenden Probleme an der Spitze. Erst in größerem Abstand folgen die in der Bevölkerungsumfrage vermuteten anderen Themenkomplexe.

Aus dieser interessanten Abweichung lässt sich der besondere Charakter des über Telefon oder Internet vermittelten Beratungsangebotes, das die „Nummer gegen Kummer“ anbietet, ablesen: Diese Form der Beratung verspricht wie keine andere einen direkten und unkomplizierten Zugang und eine absolute Anonymität. Diese beiden Eigenschaften sind es, die Eltern, aber eben vor allem auch Kinder und Jugendliche ermutigen, sich mit urpersönlichen, höchst individuellen Fragen und Problemen zu offenbaren. In dem Maße, wie soziale Netzwerke dünner und kleiner werden, gewinnt

das Beratungsangebot über das mühelos erreichbare Telefon und das inzwischen auch recht unkompliziert nutzbare Internet eine ständig steigende Bedeutung.

In den Beratungsanfragen spiegeln sich gesellschaftliche Probleme

Viele Kinder und viele Jugendliche und ebenso viele Mütter und Väter werden in unserer hektischen „Dienstleistungsgesellschaft“ mit ihren Sorgen und Problemen allzu oft alleingelassen. Auch bei größtem Einsatz und intensivstem Bemühen gelingt es einer wachsenden Zahl von Eltern nicht, ihren Kindern die Unterstützung und den Halt zu geben, den sie für ihre gesunde Entwicklung benötigen. Wie eingangs in dieser Studie erörtert, haben sich die Lebensphasen Kindheit und Jugend stark verändert und stellen enorme Herausforderungen an jeden einzelnen Jungen und jedes einzelne Mädchen. Die Institution Familie ist ebenfalls enormen Wandlungsprozessen unterworfen, was für Mütter und Väter zu anspruchsvollen Anforderungen an das Zeit- und Sozialmanagement führt.

Diese Ausgangssituation fordert ihren Preis. Anspannungen, Probleme, Sorgen und Nöte sind bei Kindern und Jugendlichen und auch bei den Eltern ein Symptom dafür. Die Anforderungen an das „Selbstmanagement“ sind gestiegen – an die Fähigkeit, die persönlichen Wünsche und Ziele immer wieder flexibel auf die Lebensanforderungen einzustellen, soziale und auch höchst private Kontakte zu anderen Menschen herzustellen und sich auf diesem Wege gesellschaftlich zu verankern und zugleich emotional zu stabilisieren. Ein eigenes Wertesystem

aufzubauen und damit in der schnelllebigen Welt orientierungsfähig zu sein, die Leistungsfähigkeit mit Konzentration und Ausdauer zu entfalten sowie den Anforderungen in Schule, Ausbildung und Beruf gerecht zu werden – solche und andere Kompetenzen werden heute wie selbstverständlich schon von Kindern und Jugendlichen und erst recht von Müttern und Vätern erwartet. Schon Kindern und Jugendlichen wird zugemutet, eine unverwechselbare und einmalige Persönlichkeit mit profilierter Individualität zu sein.

Hieraus ergibt sich eine hohe Messlatte für die eigenen Lebensziele. Verwirklichen lassen sich diese Ziele nur, wenn aus dem Umfeld genügend Unterstützung und Zuwendung kommt. Daran mangelt es vielen Kindern und Jugendlichen und vielen Eltern. Wie die Beratungsprotokolle beim Kinder- und Jugendtelefon und beim Elterntelefon dokumentieren, geraten hierdurch viele Menschen in Krisensituationen und reagieren unter Leidensdruck unsicher oder sogar hilflos.

Die „Nummer gegen Kummer“ kann für diese Menschen eine entscheidende Hilfe sein. Wie die Auswertungen in diesem Bericht gezeigt haben, werden durch die telefonisch oder elektronisch vermittelte Beratung vielen Tausend Menschen jedes Jahr wertvolle und in manchen Fällen im wahrsten Sinne des Wortes überlebenswichtige Ratschläge gegeben. Die Nutzerinnen und Nutzer sind, wie die Auswertung zeigt, mit diesen Ratschlägen außerordentlich zufrieden. In Zeiten des Abbaus von öffentlichen und sozialen Hilfestrukturen kommt der Weiterentwicklung des Programms „Nummer gegen Kummer“ deswegen eine besonders große Bedeutung zu.

Ein Blick hinter die Kulissen: Das Netzwerk der „Nummer gegen Kummer“ – ein gesellschaftliches Engagement, das seinesgleichen sucht

Seit 27 Jahren kostenlose und anonyme Hilfe am Telefon

Schon seit 1980 ist die „Nummer gegen Kummer“ Anlaufstelle und Rettungsanker für alle Fragen, Sorgen und Probleme von jungen Menschen. Gab es früher regional unterschiedliche Rufnummern, so ist das Kinder- und Jugendtelefon seit inzwischen zehn Jahren – und das Elterntelefon seit sechs Jahren – unter einer einheitlichen Rufnummer von jedem Ort Deutschlands aus schnell und unkompliziert zu erreichen. Alle Anrufe sind anonym, sie erscheinen nicht auf der Telefonrechnung und alle Gespräche, selbst vom Handy aus, sind kostenlos.

Erfolg dank des Einsatzes aller gesellschaftlichen Kräfte

Dass das heute „so einfach geht“, ist einerseits dem Know-how und der beispiellosen Entwicklungsarbeit der Deutschen Telekom AG über nunmehr 16 Jahre zu verdanken. Es ist aber auch Ergebnis großen ehrenamtlichen Engagements sowie langjähriger, zielgerichteter Arbeit durch den Verein Nummer gegen Kummer e.V., seiner Mitgliedsorganisationen und des Deutschen Kinderschutzbundes. Gemeinsam mit den in der Beratung engagierten Bürgerinnen und Bürgern trägt dieses einzigartige Netzwerk das deutschlandweit größte kostenfreie, telefonische Beratungsangebot für Kinder, Jugendliche und Eltern.

Über ein ausgeklügeltes, landesweites Routing-System werden die Anrufe auf bundesweit 110 Standorte verteilt und dort von den sorgfältig für diese Aufgabe ausgebildeten, ehrenamtlichen Beraterinnen und Beratern entgegengenommen.

Die lokalen Träger der Beratungstelefone sind überwiegend örtliche Verbände des Deutschen Kinderschutzbundes, Vereine, die extra zu diesem Zweck gegründet wurden, oder andere lokale Träger der Freien Jugendhilfe wie der Arbeiter-Samariter-Bund, die Arbeiterwohlfahrt, die Diakonie oder die Arbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz. Diese dezentrale Struktur ermöglicht viele Synergieeffekte und hat den Vorteil, dass die Beratenden mit den örtlichen Gegebenheiten vertraut sind. So können sie Probleme von Anruferinnen und Anrufern aus dem Ortsnetz besser einordnen und bei Bedarf optimal über weiter gehende lokale Hilfsangebote informieren.

Als Dachverband ist Nummer gegen Kummer e.V. neben der Beratung seiner Mitgliedsvereine vor allem für die bundesweite Gesamtkoordination der Beratungsangebote (Kinder- und Jugendtelefon, Jugendliche beraten Jugendliche, Elterntelefon, Internetberatung), für deren bedarfsgerechten Ausbau, die Qualitätssicherung und die konzeptionelle Weiterentwicklung zuständig. Darüber hinaus gestaltet und organisiert er zentral die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die eine hohe Bekanntheit des Kinder- und Jugendtelefons und Elterntelefons sicherstellt.

Die engagierten Freiwilligen – „Herz und Seele“ der „Nummer gegen Kummer“

Die über 3.500 ehrenamtlich engagierten Menschen, die sich am Telefon und im Internet um die kleinen und großen Nöte der Kinder, Jugendlichen und Erziehenden kümmern, sind der eigentliche Schatz der „Nummer gegen Kummer“. Jeden Monat helfen sie etwa 20.000 Anrufenden in schwierigen Lebenssituationen. Speziell für diese Aufgabe ausgebildet, hören sie zu, trösten, machen Mut, motivieren zu eigenständigem Handeln

und vermitteln bei Bedarf begleitende Hilfsangebote vor Ort. Damit aus kleinen Problemen keine großen Krisen werden, entwickeln sie gemeinsam mit den Anrufenden konkrete Lösungswege. Studenten, Hausfrauen, Rentner, Freiberufler und Beamte – die typische Beraterin bzw. den typischen Berater gibt es nicht, die Mitarbeiter kommen aus unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen. Verbindend sind der Wunsch, anderen zu helfen, und die Bereitschaft, dafür Zeit und Mühen in Kauf zu nehmen. Aber aus den wenigen Aussagen der Beraterinnen und Berater, die in dieser Studie zu Wort kommen, wird deutlich: Auch sie selbst und ihr persönliches Umfeld profitieren auf vielfache Weise von diesem beispielhaften Engagement.

Unverzichtbar – die Freunde und Förderer der „Nummer gegen Kummer“

Dass dieses Netzwerk so vielen Menschen helfen konnte, ist aber auch den vielen Freunden und Förderern der „Nummer gegen Kummer“ zu verdanken, allen voran der Deutschen Telekom AG, die seit vielen Jahren wichtigster Kooperationspartner und großzügiger, verlässlicher Unterstützer des Nummer-gegen-Kummer-Netzwerks ist.

Auf die Förderung von Unternehmen hat die „Nummer gegen Kummer“ von Anfang an gesetzt. Als Initiative von Bürgern und Bürgerinnen entstanden, hat sie bei Firmen im Verlauf ihres Bestehens Verständnis und Unterstützung für ihr anspruchsvolles Ziel gefunden: Kindern, Jugendlichen und Eltern in ganz Deutschland ein kompetenter Gesprächspartner für ihre Fragen und Probleme zu sein.

Den Anfang machte die Sozialpartnerschaft mit dem Bekleidungsunternehmen C&A von 1990 bis 1995,

während der das Kinder- und Jugendtelefon bundesweit bekannt gemacht und ausgebaut wurde, da die Anrufe jährlich zunahmen und den enormen Bedarf an dieser Beratung deutlich machten. Im Jahr 2007 fördert das Unternehmen die qualitative Weiterentwicklung des jüngsten Beratungsangebotes der „Nummer gegen Kummer“, die Internetberatung.

Die „Nummer gegen Kummer“ ist damit ein herausragendes Beispiel dafür, welche beeindruckenden Leistungen aus der Mitte der Gesellschaft heraus in Gang gesetzt werden können. In Anerkennung der Notwendigkeit und Bedeutung trägt seit 1996 auch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wesentlich zum Erhalt und zur Weiterentwicklung der Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ bei.

Für die langfristige und nachhaltige finanzielle Unterstützung des Vereins und seiner Mitgliedsorganisationen hat die „Nummer gegen Kummer“ 2004 die Stiftung Deutsche Kinder-, Jugend- und Elterntelefone gegründet. Unterstützt durch die Schirmherrin Doris Schröder-Köpf, verfolgt die Stiftung die Zielsetzung der Gewinnung von Zustiftungen und Spenden und trägt somit zum Bestehen des Netzwerks heute und in Zukunft bei.

Allen Mitarbeitern, Freunden und Förderern, auch denen, die aus Platzgründen hier nicht aufgezählt werden können, sei an dieser Stelle herzlich gedankt. Sie haben mit der „Nummer gegen Kummer“ eine in Deutschland beispiellose „Erfolgsstory“ geschrieben. Und wenn Sie alle auch weiterhin mitwirken und Ihre Kräfte bündeln, wird es möglich sein, die Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ auch in Zukunft aufrechtzuerhalten und den künftigen Herausforderungen entsprechend weiterzuentwickeln.

Die Entstehungsgeschichte

- 1971 Das erste „Sorgentelefon“ für Kinder wird in Köln gegründet.
- 1980 Der Vorläufer der **Nummer gegen Kummer e.V.**, die Bundesarbeitsgemeinschaft Sorgentelefone, entsteht als zentrale Koordinierungsstelle der Träger des **Kinder- und Jugendtelefons** in Wuppertal. Zu diesem Zeitpunkt gibt es 75 Standorte, die über örtliche Rufnummern zu erreichen sind.
- 1984 Die ersten verbindlichen Richtlinien für die Beratung werden verabschiedet und ein Ausbildungskonzept für die Beraterinnen und Berater erstellt.
- 1990 – 1995 „Nummer gegen Kummer“ startet mit Unterstützung der Bekleidungskette C&A seine erste große Kampagne, um das Kinder- und Jugendtelefon in ganz Deutschland bekannt zu machen. Mithilfe der Deutschen Telekom AG als Partner wird 1991 eine erste kostenlose Rufnummer eingerichtet, unter der die ersten Standorte nun bundesweit zu erreichen sind. Der Verein und seine Mitglieder setzen sich ein großes Ziel: ein flächendeckendes Netz für die Beratung von Kindern und Jugendlichen in Deutschland zu schaffen.
- 1994 Das Projekt **Jugendliche beraten Jugendliche** am Kinder- und Jugendtelefon wird entwickelt und ergänzt an mehreren Standorten die Beratung. Die BundesArbeitsGemeinschaft Kinder- und Jugendtelefon e.V. innerhalb des Deutschen Kinderschutzbundes wird als eigener, gemeinnütziger Verein eingetragen.
- 1996 Mit Unterstützung des *Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend* startet der Verein sein Projekt zum Aufbau von Standorten des Kinder- und Jugendtelefons in den neuen Bundesländern. Ebenfalls in diesem Jahr beginnt ein durch die *Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung* gefördertes dreijähriges Modellprojekt, in dessen Rahmen sowohl eine neue Öffentlichkeitskampagne als auch wichtige Impulse für die Qualitätssicherung der Beratung gesetzt werden konnten: Weiterbildungsangebote und Entwicklung einer Ausbildungskonzeption für die sexualpädagogische Qualifizierung ehrenamtlicher Telefonberaterinnen und -berater.
- 1997 Die *Deutsche Telekom* stellt für das Kinder- und Jugendtelefon die kostenlose Rufnummer 0800-111 0 333 zur Verfügung und übernimmt alle Gesprächsgebühren. Alle Standorte des Kinder- und Jugendtelefons sind damit bundesweit kostenlos unter einer einheitlichen Rufnummer zu erreichen. Die Anruftzahlen steigen innerhalb eines Jahres um das Fünffache. Das Ziel, allen Kindern und Jugendlichen in Deutschland die telefonische Beratung anzubieten, ist erreicht.
- 1999 Doris Schröder-Köpf übernimmt die Schirmherrschaft über Nummer gegen Kummer e.V. Durch ihr Engagement werden zusätzliche Standorte geschaffen und neue ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ausgebildet. Insbesondere die Einrichtung des Elterntelefons und der Aufbau der Beratungsangebote in den neuen Bundesländern werden von ihr maßgeblich unterstützt. 2002 wurde es

mithilfe der Deutschen Telekom möglich, ein Verbindungsbüro des Vereins in Berlin bis zur Stiftungsgründung einzurichten.

2001 Um auch Eltern eine adäquate Gesprächsplattform zu bieten, richtet „Nummer gegen Kummer“ mit Unterstützung des Bundesfamilienministeriums ein zweites telefonisches Beratungsangebot für Eltern und andere Erziehende ein. Bestehende örtliche Initiativen werden in das bundesweite Netz aufgenommen. **Das Elterntelefon** ist ebenfalls kostenfrei und in ganz Deutschland unter der 0800 111 0 550 zu erreichen. Auch für die Anrufe am Elterntelefon übernimmt die Deutsche Telekom alle Gesprächsgebühren.

2003 Die „Nummer gegen Kummer“ bietet Kindern und Jugendlichen dank eines speziellen Tools für die **Internetberatung** erstmals die Möglichkeit, ihre Probleme und Fragen anonym per Web-Mail zu stellen. Die technische Infrastruktur stellt der Partner von „Nummer gegen Kummer“, die *Deutsche Telekom AG*, bereit. Im Rahmen einer Kooperation der „Nummer gegen Kummer“ mit dem *Kinderkanal von ARD und ZDF* werden in der Sendung „KI.KA-Kummerkasten“ Probleme aus den Anfragen von Kindern an die Internetberatung aufgegriffen.
Nummer gegen Kummer e.V. wird Mitglied im internationalen Dachverband Childhelpline International, Amsterdam.

2004 Der Verein gründet die Stiftung Deutsche Kinder-, Jugend- und Elterntelefone in Berlin. Aufgabe der Stiftung ist es, den Aufbau und langfristigen Bestand der Beratungsangebote finanziell zu fördern. Doris Schröder-Köpf übernimmt die Schirmherrschaft über die Stiftung.

Der Verein ändert seinen Namen in Nummer gegen Kummer e.V.

Eine bundesweit verbindliche neue Rahmenordnung für die Ausbildung, Supervision und Fortbildung für Beraterinnen und Berater wird erarbeitet und von der Mitgliederversammlung verabschiedet.

2005 Der Verein Nummer gegen Kummer e.V. feiert das 25-jährige Bestehen des Beratungsangebotes Kinder- und Jugendtelefon und seine eigene Gründung im Jahr 1980.

Die erste Studie „25 Jahre Nummer gegen Kummer“ erscheint im Dezember 2005.

2006 Das Elterntelefon feiert sein fünfjähriges Bestehen.

2007 Das Kinder- und Jugendtelefon blickt zurück auf zehn Jahre einheitliche kostenfreie Rufnummer und sichert damit Kindern und Jugendlichen in Deutschland jederzeit die Möglichkeit eines Gesprächs.

Die 2. Studie „Nummer gegen Kummer“ erscheint im Dezember 2007.

Aktuell sind rund 2.900 ehrenamtliche Beraterinnen und Berater der „Nummer gegen Kummer“ wochentags an 95 Standorten des Kinder- und Jugendtelefons zu erreichen. Darüber hinaus nehmen an den Samstagen rund 150 Jugendliche an 9 Standorten Anrufe entgegen. Im Team der Internetberatung arbeiten rund 50 erfahrene Telefonberaterinnen und -berater.

Das Elterntelefon ist an 46 Standorten zu erreichen, an denen sich mehr als 900 Beraterinnen und Berater bundesweit den Fragen und Sorgen der Eltern und anderer Erziehender annehmen.

Impressum

Herausgeber:

Nummer gegen Kummer e. V.
Kleiner Werth 34
42275 Wuppertal

www.nummergegenkummer.de

Kontakt:

Beate Friese
E-Mail: b.friese@nummergegenkummer.de

Telefon: 0202/25 90 59-15

Fax: 0202/25 90 59-19

Autorenteam:

Professor Dr. Klaus Hurrelmann,
Universität Bielefeld
Beate Friese, Nummer gegen Kummer e.V.
Heidi Schütz, Nummer gegen Kummer e.V.

Datenerhebung und -auswertung:

TNS Infratest GmbH, Bielefeld

Gestaltung:

Pleon GmbH, Düsseldorf

Druck:

Broermann Offset-Druck GmbH, Troisdorf

Bildnachweis:

Titel: Getty Images

Copyright:

Nummer gegen Kummer e.V.

Stand: Dezember 2007