

Nummer**gegen**Kummer  
**Statistik 2021**  
ELTERNTELEFON



Elterntelefon  
**0800  
1110550**  
Nummer**gegen**Kummer

freecall  
unterstützt durch die  
Deutsche Telekom

## Vorwort

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

Das Elterntelefon ist bundesweit unter der kostenlosen Rufnummer **0800 - 111 0 550** zu erreichen. Die einheitlichen bundesweiten Beratungszeiten sind mindestens: Montag bis Freitag von 9.00 – 11.00 Uhr und Dienstag und Donnerstag 17.00 – 19.00 Uhr. Mit Beginn der Covid19-Pandemie im Jahre 2020 hat Nummer gegen Kummer gemeinsam mit seinen Mitgliedsverbänden die Beratungszeiten des Elterntelefons deutlich erweitert. So war das Elterntelefon in 2021 von **Montag bis Freitag von 9.00 – 17.00 Uhr und Dienstag und Donnerstag bis 19.00 Uhr** zu erreichen.

Dem Netzwerk ET von NgK waren im Jahr 2021 insgesamt 38 ET-Standorte angeschlossen (zumeist Mitgliedsverbänden des Deutschen Kinderschutzbundes [DKSB]). Alle Standorte arbeiten nach verbindlich vereinbarten Qualitätsstandards von NgK, wie etwa die intensive Ausbildung der Berater\*innen und deren fortlaufende Kompetenzerweiterung durch regelmäßige, praxisbegleitende Supervisionen und Fortbildungen.

Die unterschiedlichen Anrufanlässe und die Vielfalt an Themen machen die Beratung am ET besonders anspruchsvoll und verlangen von den ehrenamtlichen Beraterinnen und Beratern ein gutes Einfühlungsvermögen und viel Verständnis für die jeweilige Familiensituation. Um den verschiedenen Bedürfnissen und Problemlagen der Ratsuchenden gerecht werden zu können, ist NgK auch aktiver Kooperationspartner in verschiedenen Projekten oder berücksichtigt die Bedarfe besonderer Zielgruppen wie z.B. der Zielgruppe der Frühen Hilfen „Eltern und Familien mit Kindern von null bis drei Jahren“ in der Aus- und Fortbildung der Beratenden. So wird bereits seit 2008 die Beratung bei Fragen und Sorgen rund um das Thema „Internet und neue Medien“ im Rahmen der Zusammenarbeit von NgK mit den Partnern im Verbund Safer Internet DE ([www.saferinternet.de](http://www.saferinternet.de)) angeboten und seit 2021 auch Beratung mit Blick auf Eltern und Familien mit „Kindern und Jugendlichen in Pflegeverantwortung“ im Rahmen des vom Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) initiierten Projektes „Pausentaste“ ([www.pausentaste.de](http://www.pausentaste.de)).

In 2021 war das Elterntelefon wieder ein sehr wichtiger und gefragter Gesprächspartner für Eltern, da es auch in Zeiten der Pandemie unkompliziert zu erreichen war und Eltern in den oft schwierigen Situationen, hilfreiche Beratung anbieten konnte. Dies wurde von vielen Eltern regelmäßig positiv zurückgemeldet! Für einen guten Überblick über die Anrufenden, ihre Sorgen und Problemlagen wurden in der hier vorliegenden Statistik alle Gespräche am Elterntelefon im Zeitraum von 01/2021 bis 12/2021 ausgewertet. Hervorheben möchten wir an dieser Stelle, dass es **in 2021** nochmals zu einem **Anstieg der Beratungen am Elterntelefon um 11%** im Vergleich zum Vorjahr gekommen ist, was nicht zuletzt den Bedarf und die Bedeutung des Elterntelefons verdeutlicht!

Die Arbeit des Vereins wird maßgeblich durch das BMFSFJ gefördert und durch die Deutsche Telekom AG unterstützt. Dafür möchten wir uns recht herzlich bedanken!

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

Rainer Schütz

Nummer gegen Kummer e.V.

April 2022

# Inhaltsverzeichnis

VORWORT.....	2
<b>I. ZU DIESEM BERICHT .....</b>	<b>5</b>
<b><i>I.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe .....</i></b>	<b>5</b>
<b><i>I.2 Datenerhebung.....</i></b>	<b>5</b>
<b><i>I.3 Datenauswertung und Berichterstellung .....</i></b>	<b>5</b>
<b>1. ANRUF AM ELTERNTELEFON 2021 .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ANGABEN ZU DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN .....</b>	<b>6</b>
<b><i>2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten .....</i></b>	<b>6</b>
<b><i>2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche.....</i></b>	<b>6</b>
<b>3. ANGABEN ZU DEN ANRUFENDEN .....</b>	<b>9</b>
<b><i>3.1 Geschlecht der Anrufenden .....</i></b>	<b>9</b>
<b><i>3.2 Alter der Anrufenden .....</i></b>	<b>9</b>
<b><i>3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation .....</i></b>	<b>11</b>
<b><i>3.4 Sozialer Bezug zum Kind.....</i></b>	<b>11</b>
<b>4. ANGABEN ZU KINDERN IN DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN.....</b>	<b>12</b>
<b>5. THEMEN DER BERATUNGSGESPRÄCHE .....</b>	<b>13</b>
<b><i>5.1 Themenbereiche im Überblick .....</i></b>	<b>13</b>
<b><i>5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche .....</i></b>	<b>14</b>
<b><i>5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation.....</i></b>	<b>14</b>
<b><i>5.2.2 Probleme mit Personen / Behörden .....</i></b>	<b>14</b>
<b><i>5.2.3 Erziehung und Familie .....</i></b>	<b>15</b>
<b><i>5.2.4 spezielle Informationen und Auskünfte.....</i></b>	<b>15</b>
<b><i>5.2.5 psychosoziale Probleme und Gesundheit der Kinder.....</i></b>	<b>16</b>
<b><i>5.2.6 Probleme in sozialen Beziehungen der Kinder.....</i></b>	<b>16</b>
<b><i>5.2.7 Gewalt und Missbrauch .....</i></b>	<b>17</b>
<b><i>5.2.8 Probleme des Kindes in Kindergarten, Schule, Beruf.....</i></b>	<b>17</b>
<b><i>5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit/von Kindern .....</i></b>	<b>18</b>
<b>6. EINSCHÄTZUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE .....</b>	<b>18</b>
<b><i>6.1 Empfehlung anderer Hilfen .....</i></b>	<b>19</b>
<b>7. SONDERERHEBUNG CORONA 2021 .....</b>	<b>20</b>

Anhang: Das Elterntelefon in Deutschland (Stand 01/2022)

## Abbildungen und Tabellen

ABB. 1: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN %) .....	6
ABB. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN %).....	7
ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN %) .....	7
ABB. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN %) .....	8
ABB. 5: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %) .....	9
ABB. 6: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %).....	10
TAB.1: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %) .....	11
TAB.2: SOZIALER BEZUG ZUM KIND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %).....	11
ABB. 7: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %) .....	12
ABB. 8: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN %) .....	13
ABB. 9: EINZELTHEMEN „EIGENE PROBLEME“ (ANGABEN IN %).....	14
ABB. 10: EINZELTHEMEN „PROBLEME MIT PERSONEN / BEHÖRDEN“ (ANGABEN IN %).....	14
ABB. 11: EINZELTHEMEN „ERZIEHUNG UND FAMILIE“ (ANGABEN IN %) .....	15
ABB. 12: EINZELTHEMEN „SPEZIELLE INFORMATIONEN UND AUSKÜNFTE“ (ANGABEN IN %).....	15
ABB. 13: EINZELTHEMEN „PSYCHOSOZIALE PROBLEME UND GESUNDHEIT DER KINDER“ (ANGABEN IN %).....	16
ABB. 14: EINZELTHEMEN „PROBLEME IN SOZIALEN BEZIEHUNGEN DER KINDER“ (ANGABEN IN %) .....	16
ABB. 15: EINZELTHEMEN „GEWALT UND MISSBRAUCH“ (ANGABEN IN %).....	17
ABB. 16: EINZELTHEMEN „KINDERGARTEN, SCHULE, BERUF“ (ANGABEN IN %) .....	17
ABB. 17: EINZELTHEMEN „ALLTAGSPROBLEME MIT/VON KINDERN“ (ANGABEN IN %).....	18
ABB. 18: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE IN DEN BERATUNGEN (ANGABEN IN %) .....	19
ABB. 19: THEMEN IM ZUSAMMENHANG MIT CORONA NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %).....	20

# I. Zu diesem Bericht

## I.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe

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

**Beratungsgespräche:** Darunter fallen alle telefonischen Kontakte, bei denen ein Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu den verschiedensten Themen bzw. Problemen geführt wurde. Diese Gespräche werden ausführlich statistisch erfasst. Auf die Beratungsgespräche bezieht sich der Hauptteil dieser Statistik.

**sonstige Kontakte:** So werden die Anrufe bezeichnet, die keine Beratungsgespräche im engeren Sinne sind. Diese Gespräche werden nur registriert und kategorisiert. In diese Gruppe fallen Anrufe, bei denen die Beratenden einen Anruf entgegengenommen haben, und

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

## I.2 Datenerhebung

Alle entgegengenommenen Anrufe werden durch die Beratenden des Elterntelefon registriert. Jedes Beratungsgespräch wird darüber hinaus anonymisiert mit einem für das Elterntelefon entwickelten Kodierungssystem erfasst.

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

## I.3 Datenauswertung und Berichterstellung

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

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

## 1. Anrufe am Elterntelefon 2021

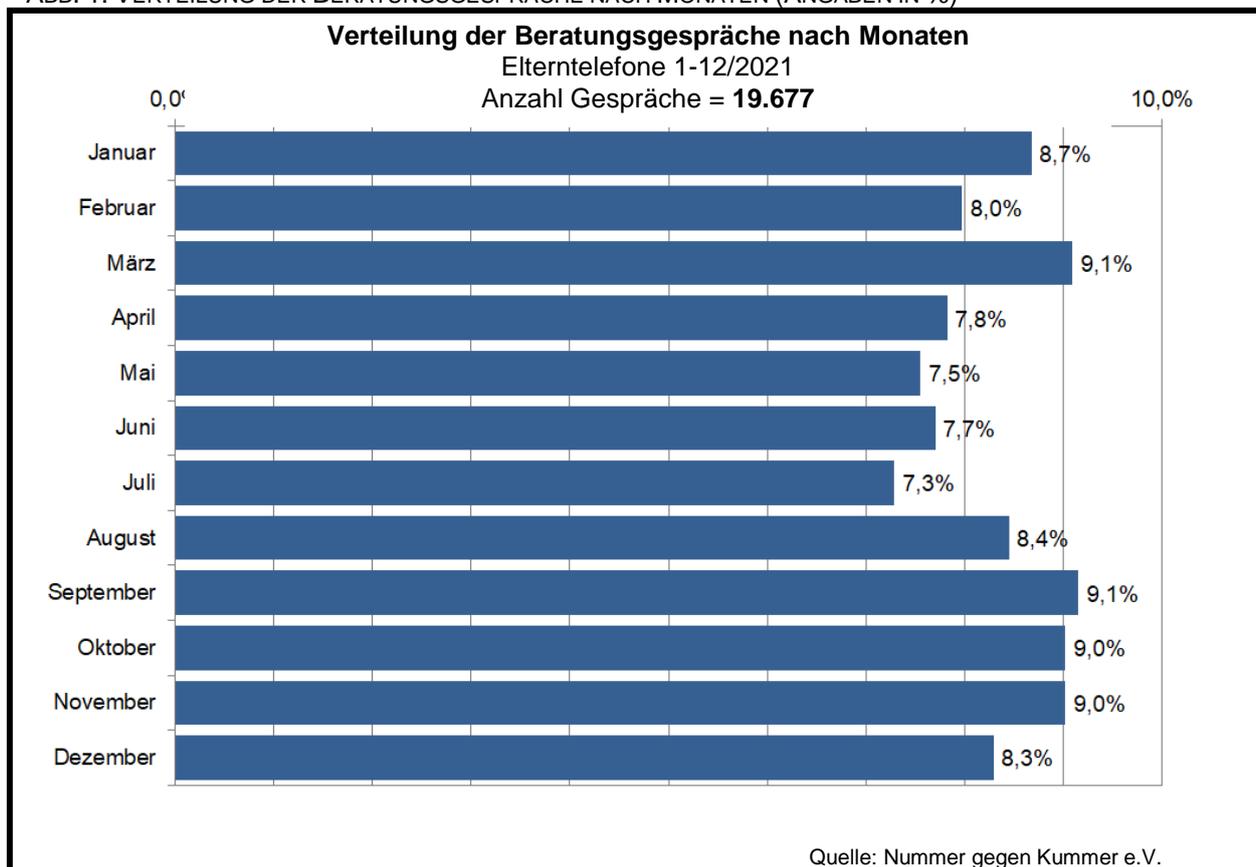
Insgesamt konnten im Jahr **2021** am Elterntelefon **35.572 Anrufe** entgegengenommen werden. Aus diesen Anrufen entwickelten sich **19.677 Beratungen** (55,3%), in denen ein intensives Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu deren unterschiedlichsten Themen und Problemlagen im Zusammenhang mit Kindern geführt wurde. **Auf der differenzierten Auswertung dieser Beratungen basiert die nachfolgende Statistik.**

Die restlichen telefonischen Kontakte verteilen sich auf verschiedene Einzelkategorien. Den größten Anteil im Jahr 2021 haben dabei die sogenannten „Aufleger\*innen“ (17,9%) und „alternativen Kontaktversuche durch Erwachsene“ (10,5%). Die anderen Kategorien – „Schweiganrufe“, „verwählt“, „alternative Kontaktversuche von Kindern und Jugendlichen“, „sexuelle Belästigung der Beratenden“, „direkt weiterverwiesen“ und „Dank/Rückmeldungen zu früheren Gesprächen“ – machen zusammen 16,3% aus.

## 2. Angaben zu den Beratungsgesprächen

### 2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten

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



### 2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche

In 2021 war das Elterntelefon von Mo bis Fr von 9 bis 17 Uhr und Di und Do bis 19 Uhr zu erreichen. Wie die nachfolgenden Abbildungen zeigen, werden alle angebotenen Beratungstage und Uhrzeiten angenommen (vgl. Abb. 2 und Abb. 3).

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

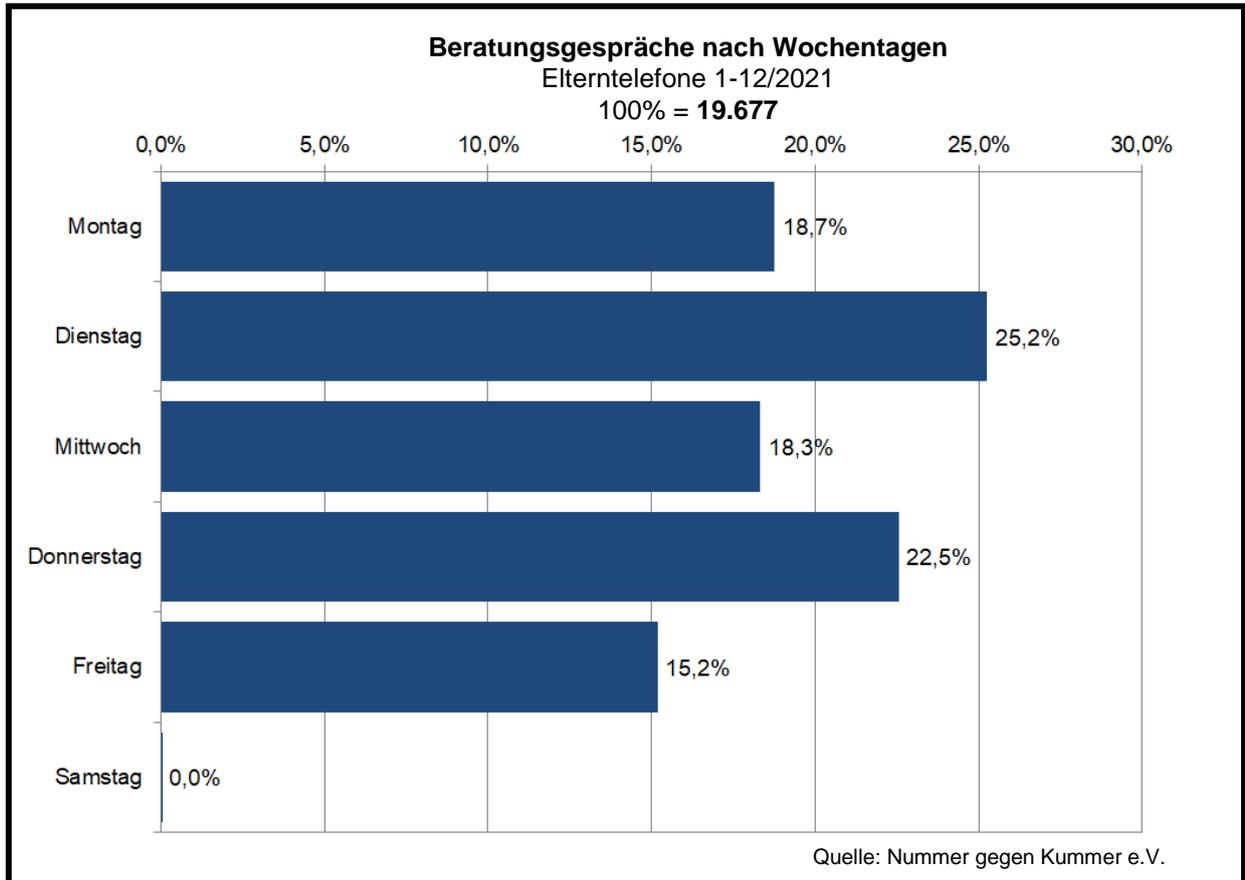
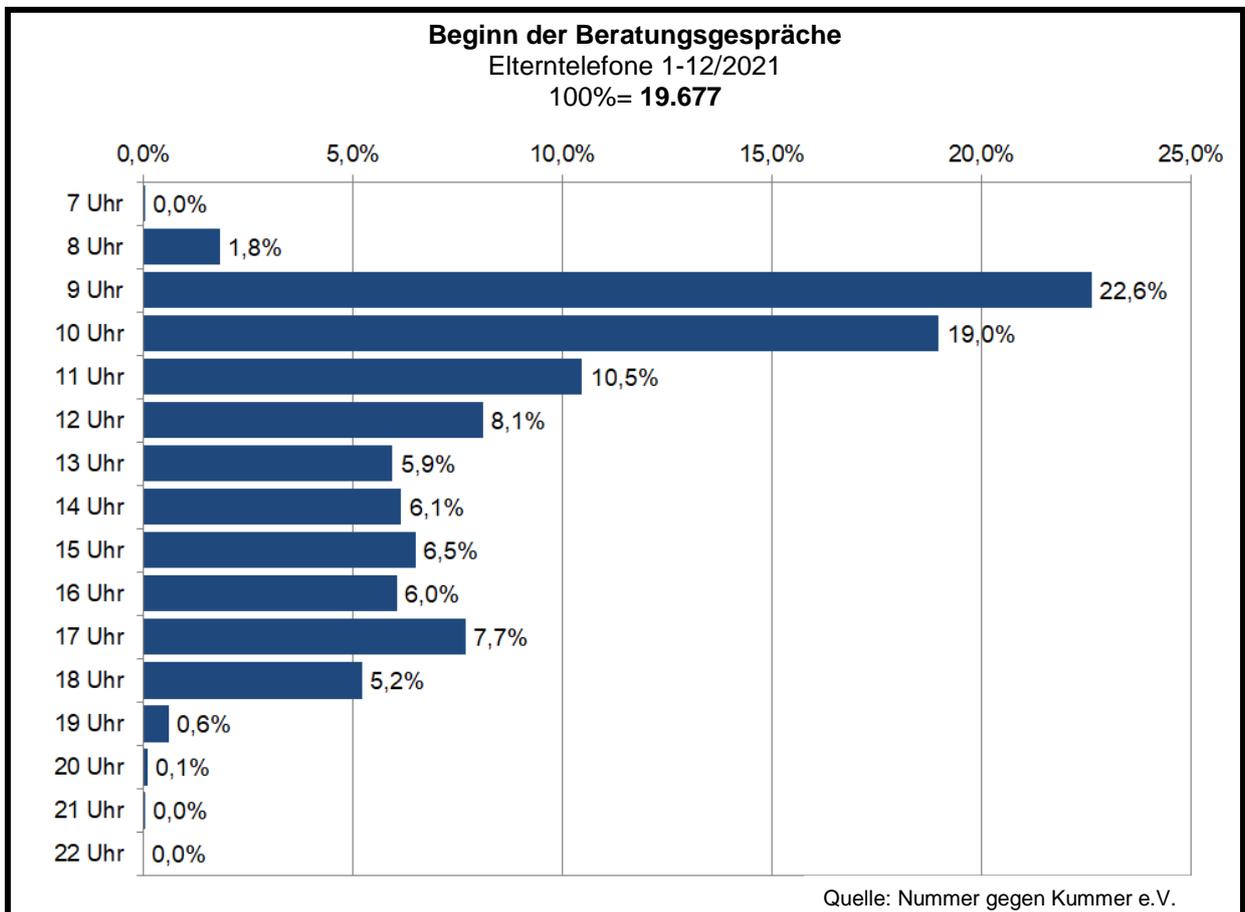


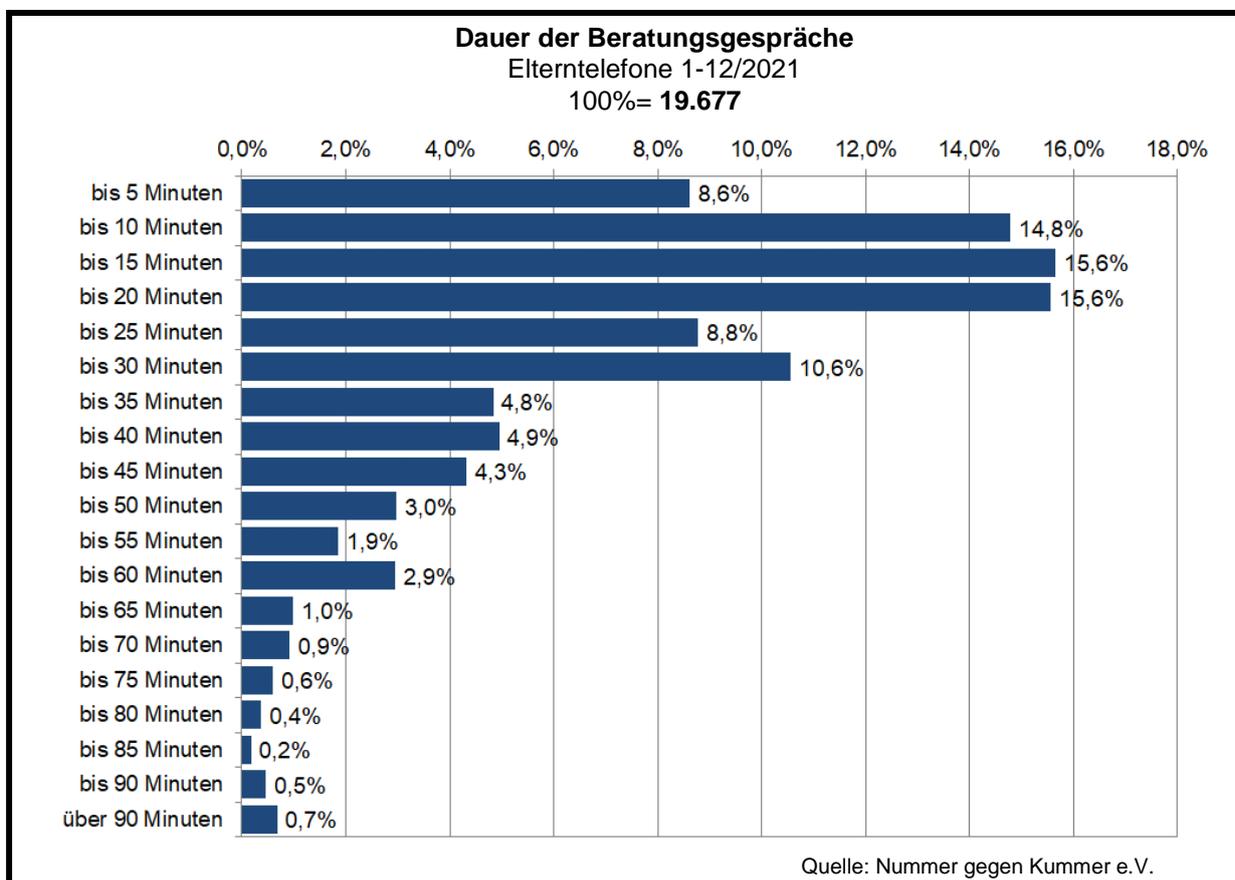
ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN %)



Die Gespräche am Elterntelefon sind meist sehr zeitintensiv und eine Gesprächsdauer von 30 Minuten und länger ist keine Seltenheit (36,6% aller Beratungen in 2021). Ein durchschnittliches Beratungsgespräch am Elterntelefon dauert ca. 25 Minuten.

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

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



### 3. Angaben zu den Anrufenden

50,8% aller Anrufenden 2021 haben sich erstmalig an das Elterntelefon gewandt, um Hilfe, Unterstützung und/oder Entlastung zu erhalten. In 8% der Fälle wurde ein Beratungsgespräch zu einem weiteren Termin fortgesetzt (Mehrfachanrufer\*innen) und 1,9% waren Daueranrufer\*innen (39,3% unbekannt).

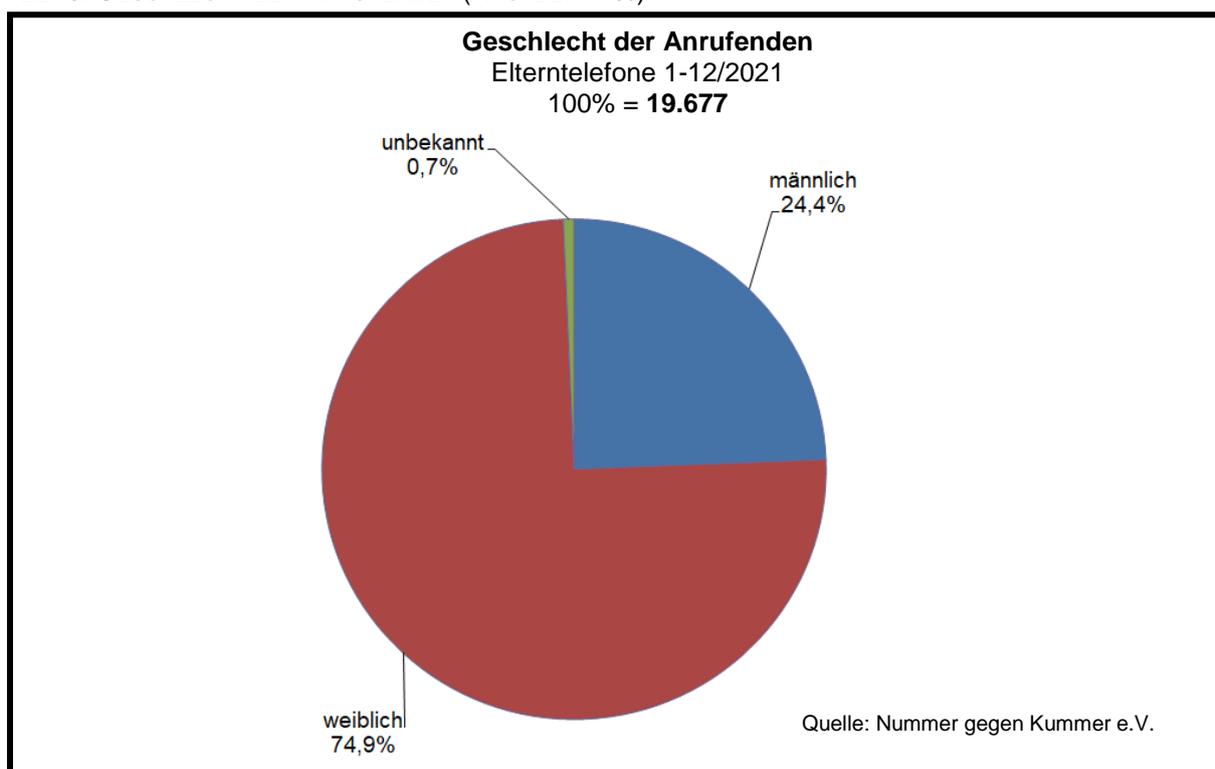
Das Elterntelefon wird, soweit sich dies über die Sprache erkennen lässt bzw. innerhalb der Beratung thematisiert wird, auch von Bürger\*innen mit Migrationshintergrund genutzt. Demnach lag insgesamt bei 9,1% der Anrufenden am Elterntelefon ein Migrationshintergrund vor und bei 74% nicht (16,9% unbekannt).

#### 3.1 Geschlecht der Anrufenden

Im Jahr 2021 waren 74,9% der Anrufenden am Elterntelefon Frauen und 24,4% Männer. In 0,7% der Gespräche liegen keine Angaben zum Geschlecht vor. Damit bleibt der Anteil von männlichen Ratsuchenden am ET im Vergleich zu den Vorjahren relativ stabil auf einem gleichen Niveau.

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

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

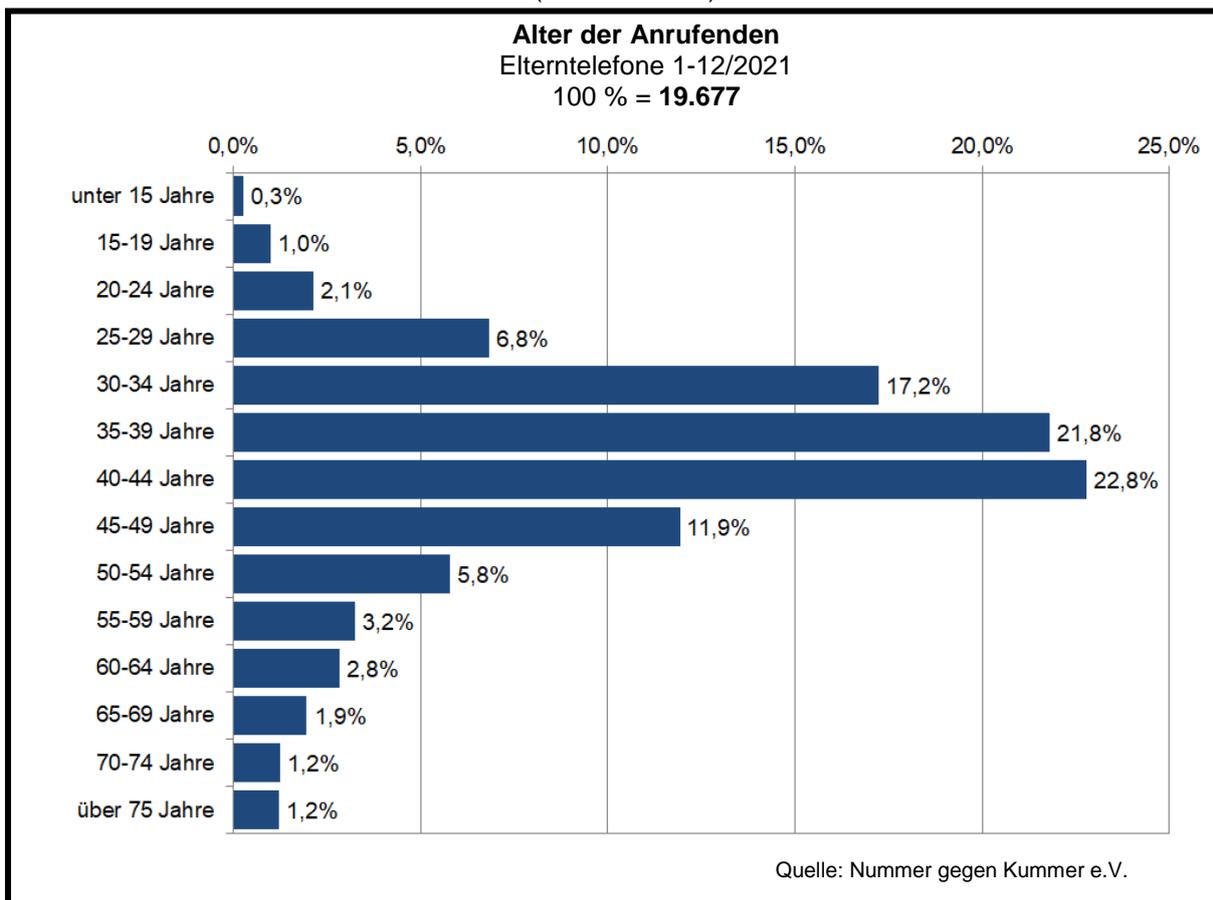


#### 3.2 Alter der Anrufenden

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

86,2% aller Anrufe am Elterntelefon stammen von Erwachsenen zwischen 25 und 54 Jahren, wobei die 30- bis 49-jährigen das Elterntelefon am intensivsten nutzen. 73,7% aller Beratungen werden mit Personen dieser Altersgruppe geführt.

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



### 3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation

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

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

<b>Familienstand</b>	<b>Frauen (n= 14.741)</b>	<b>Männer (n= 4.800)</b>	<b>Gesamt (N=19.677)</b>
ohne Partnerschaft / ledig	11,8%	8,3%	10,9%
Partnerschaft / verheiratet	44,8%	44,8%	44,7%
getrennt lebend	13,7%	17,5%	14,6%
geschieden	9,2%	7,8%	8,8%
verwitwet	1,9%	3,4%	2,3%
unbekannt	18,5%	18,2%	18,7%

In 12% aller Beratungen wurde eine finanzielle Problematik der Anrufenden besprochen. In den restlichen Gesprächen wurde entweder von den Anrufenden selbst eine gesicherte Lebenssituation angesprochen (33,8%) oder die finanzielle Situation nicht thematisiert (54,2%).

### 3.4 Sozialer Bezug zum Kind

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

Dabei leben in 68,4% aller Fälle die Kinder bei den Anrufenden und in 26,7% ist dies nicht der Fall (4,8% unbekannt / keine Angaben).

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

<b>Sozialer Bezug zum Kind</b>	<b>Frauen (n= 14.741)</b>	<b>Männer (n= 4.800)</b>	<b>Gesamt (N=19.677)</b>
Eltern	83,0%	75,9%	81,0%
Pflegeeltern	0,4%	0,6%	0,4%
nichtelterliche Partner*in	1,8%	7,7%	3,2%
Großeltern	4,9%	1,9%	4,3%
Verwandte	2,3%	2,0%	2,2%
Bekannte	2,0%	2,0%	2,0%
Nachbar*innen	0,9%	1,0%	0,9%
Pädagog*innen	0,7%	0,6%	0,7%
Sonstige	4,0%	8,3%	5,2%

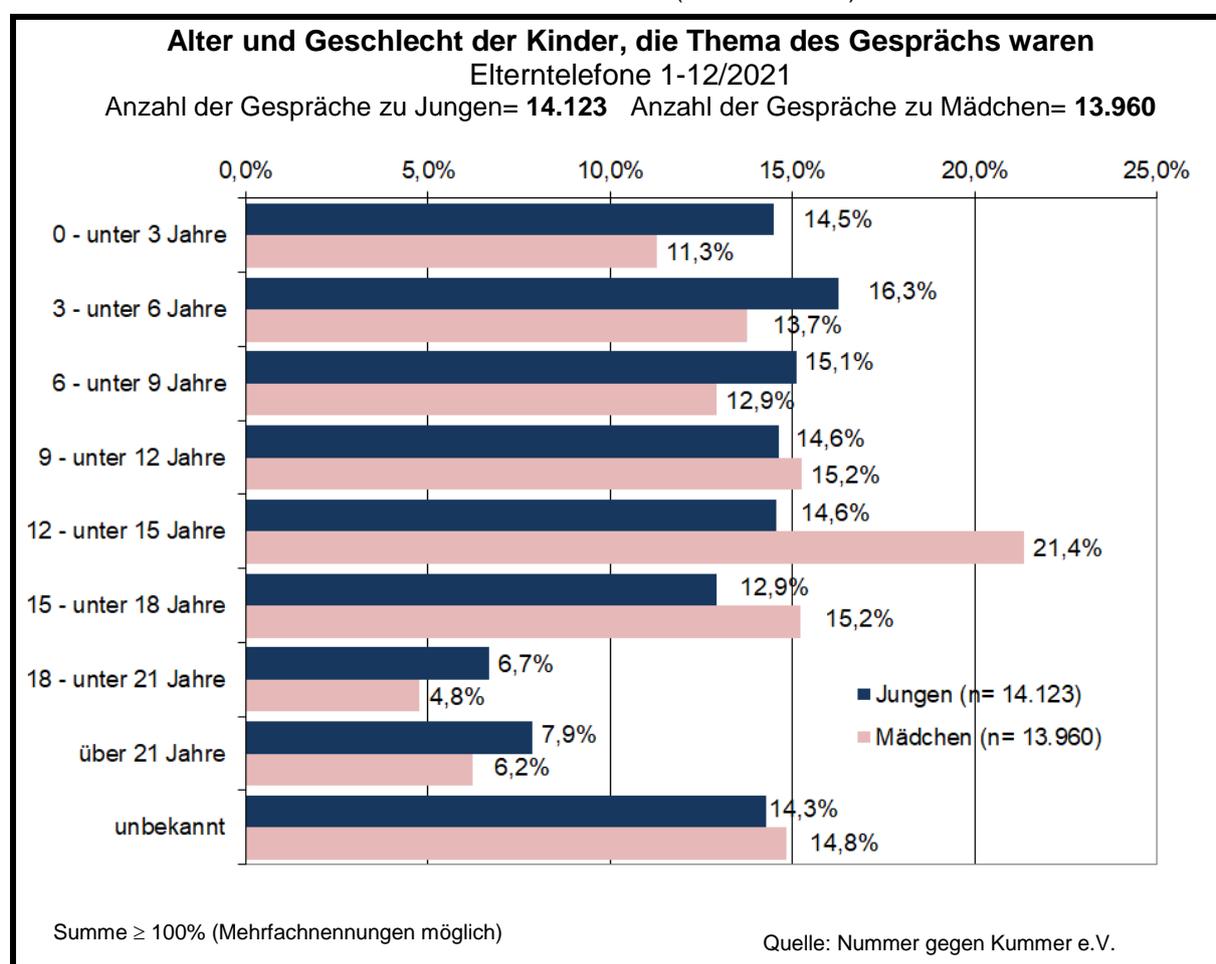
## 4. Angaben zu Kindern in den Beratungsgesprächen

In fast allen Gesprächen am Elterntelefon stehen Kinder im direkten oder indirekten Fokus der Beratung. In den meisten Gesprächen werden dabei Problemlagen im Zusammenhang mit einem Kind (53,2%), zwei Kindern (26,4%) oder drei Kindern (8%) thematisiert.

In 34,2% aller Beratungen waren nur Jungen, in 34,2% nur Mädchen und in 22% waren Kinder beiderlei Geschlechts Thema der Gespräche (in 9,6% keine Angaben zum Geschlecht des Kindes).

Die Alters- und Geschlechtsverteilung der Kinder, die Thema innerhalb der Beratungen am Elterntelefon waren, zeigt Abbildung 7. Auch für das Jahr 2021 fällt wieder auf, dass sich die Anrufenden tendenziell mehr um Jungen zwischen 0 und 9 Jahren und um Mädchen zwischen 12 und 18 Jahren Sorgen gemacht haben (ein Trend, der sich bereits in den vergangenen Jahren zeigte).

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



## 5. Themen der Beratungsgespräche

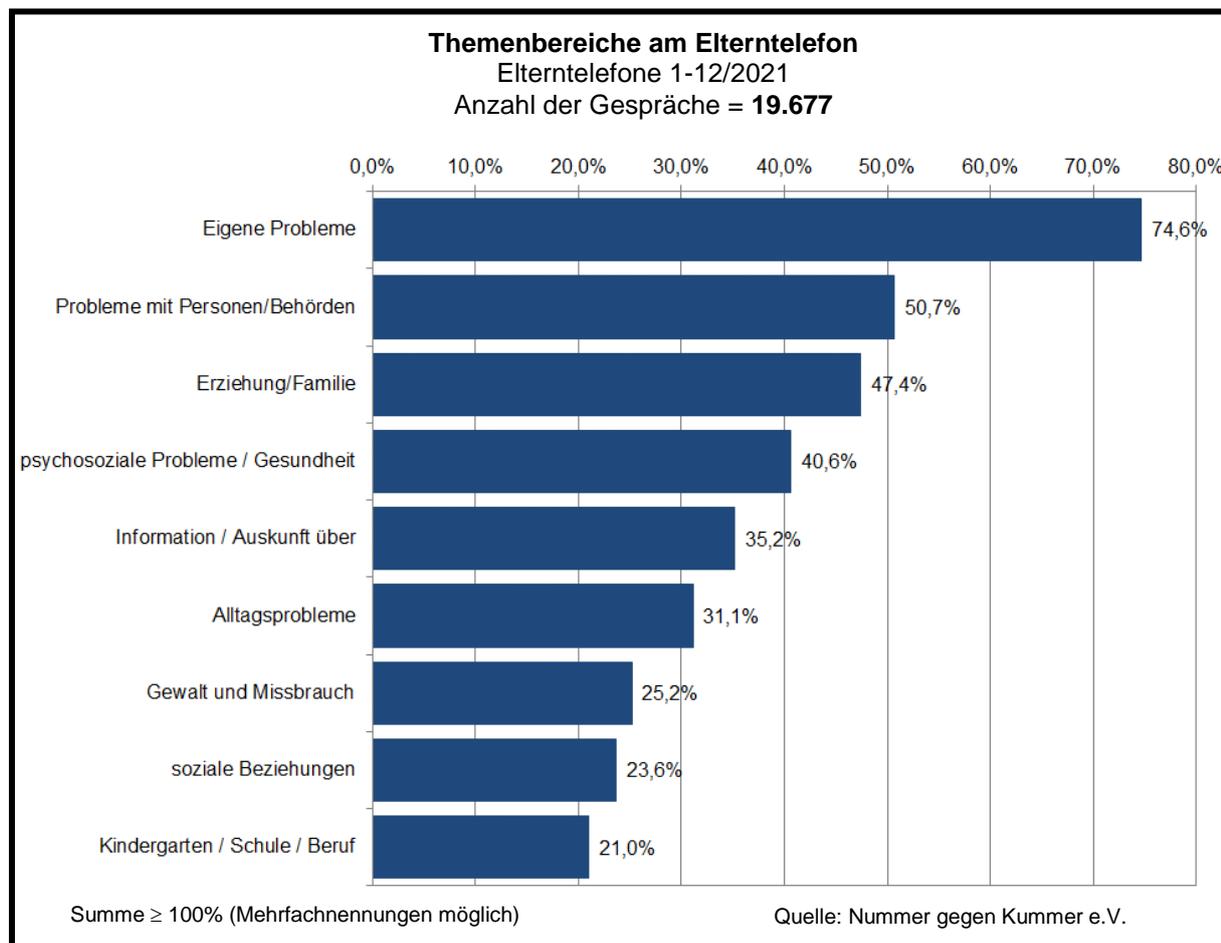
### 5.1 Themenbereiche im Überblick

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

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

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

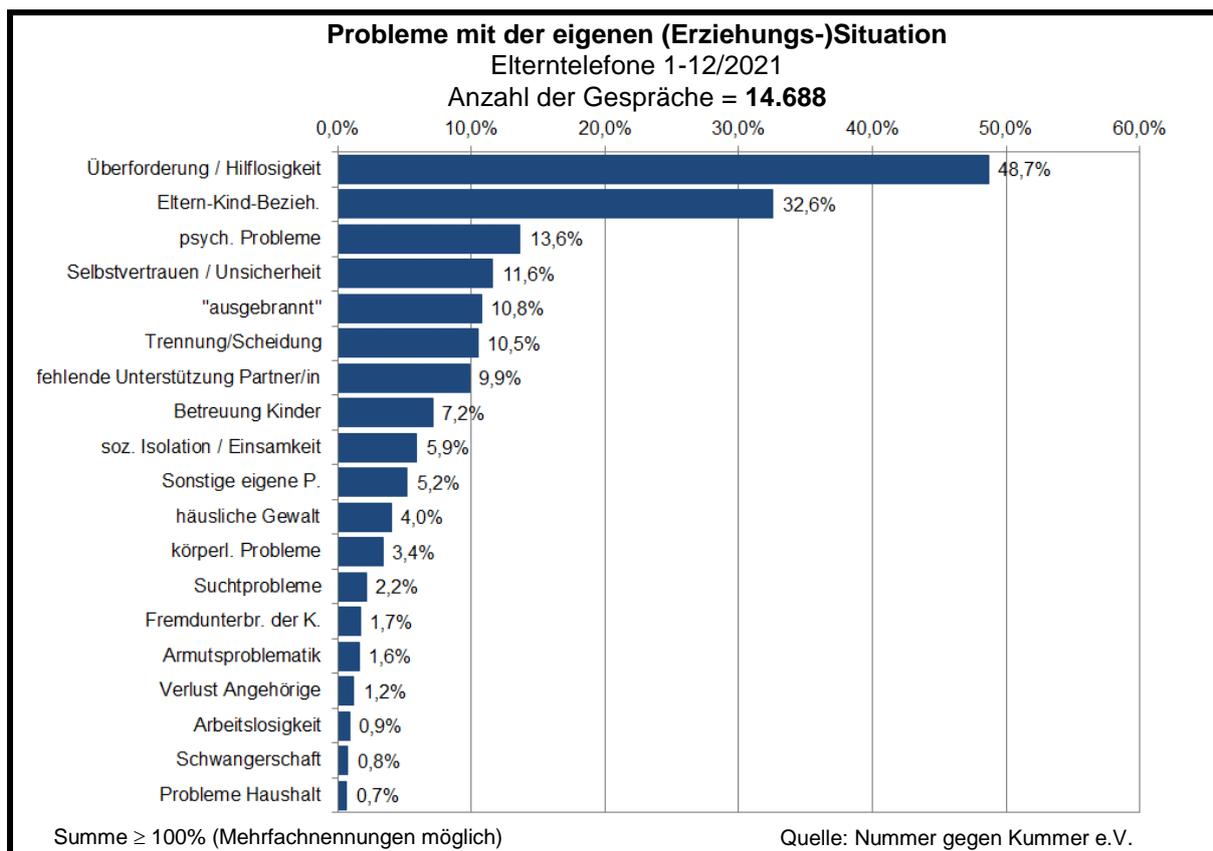
ABB. 8: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN %)



## 5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

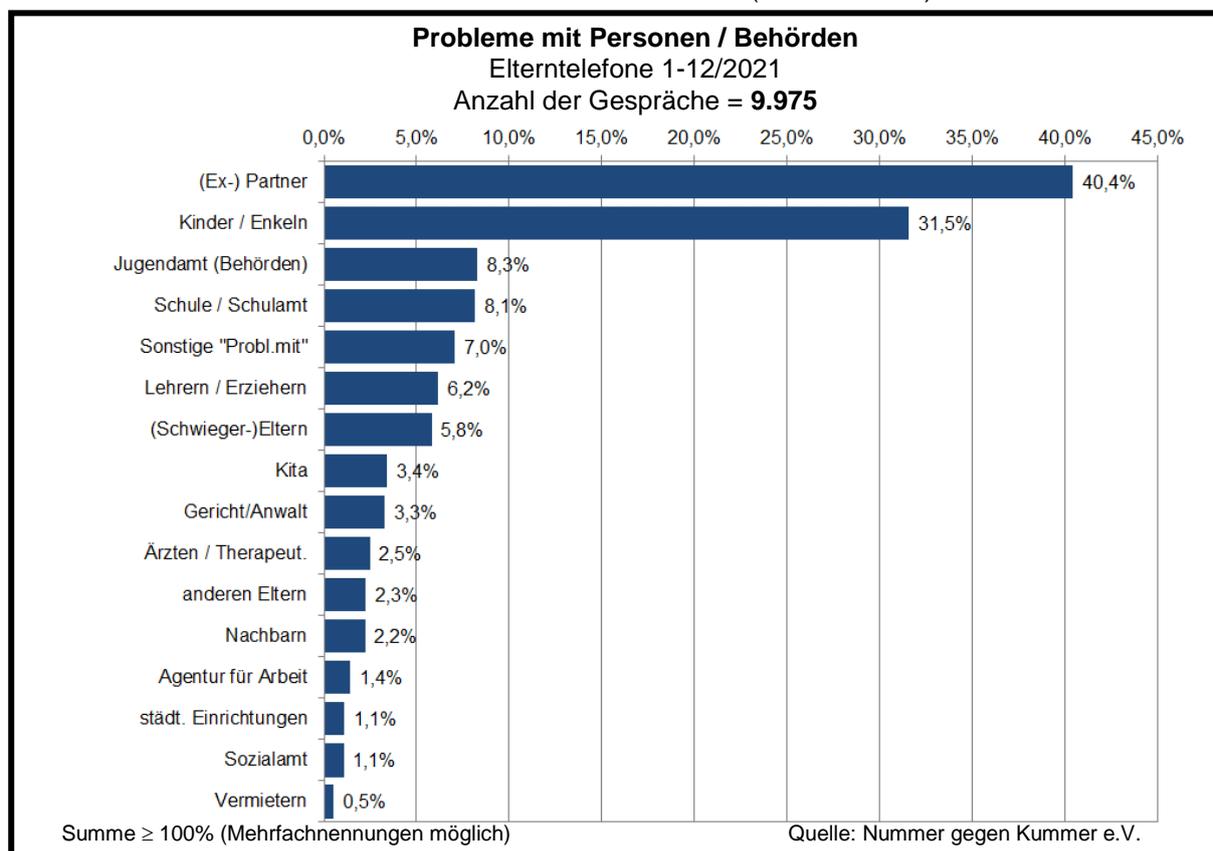
### 5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation

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



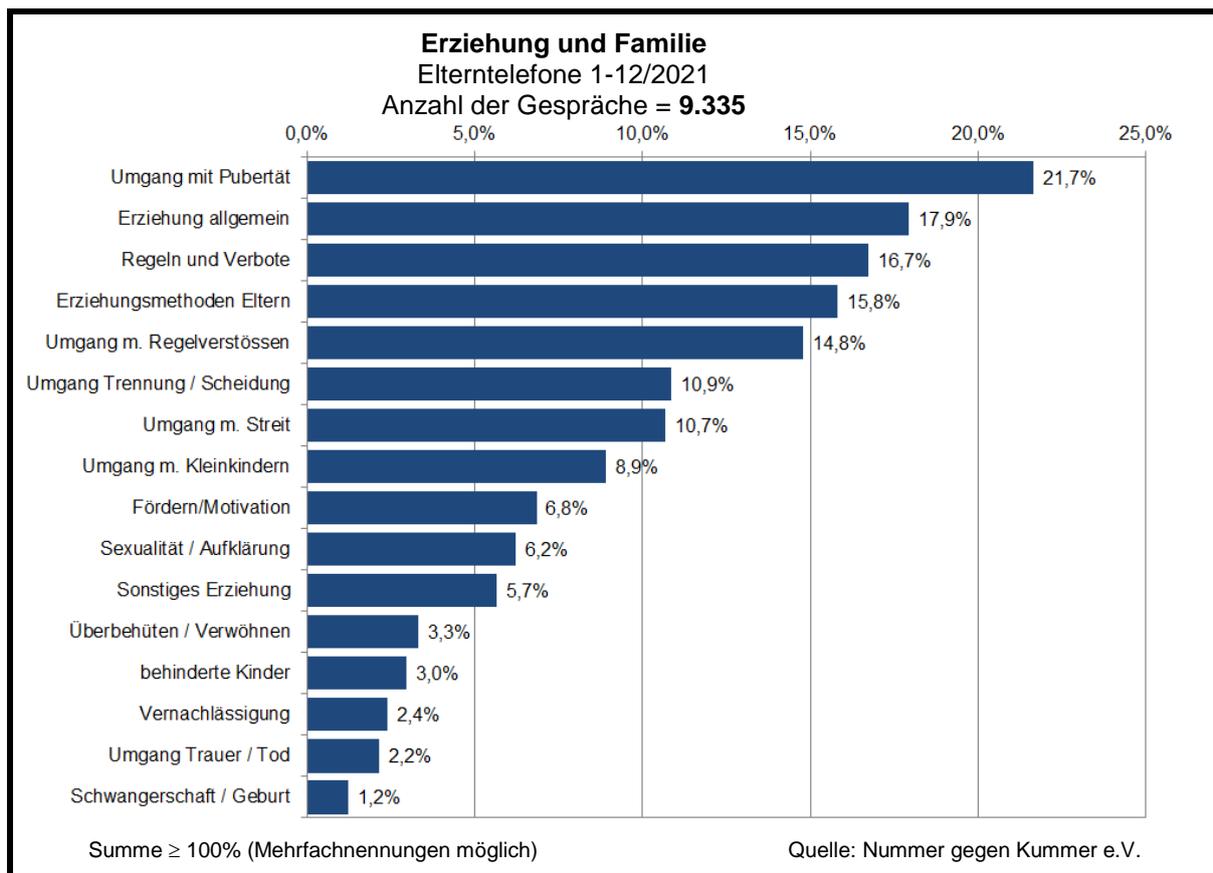
### 5.2.2 Probleme mit Personen / Behörden

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



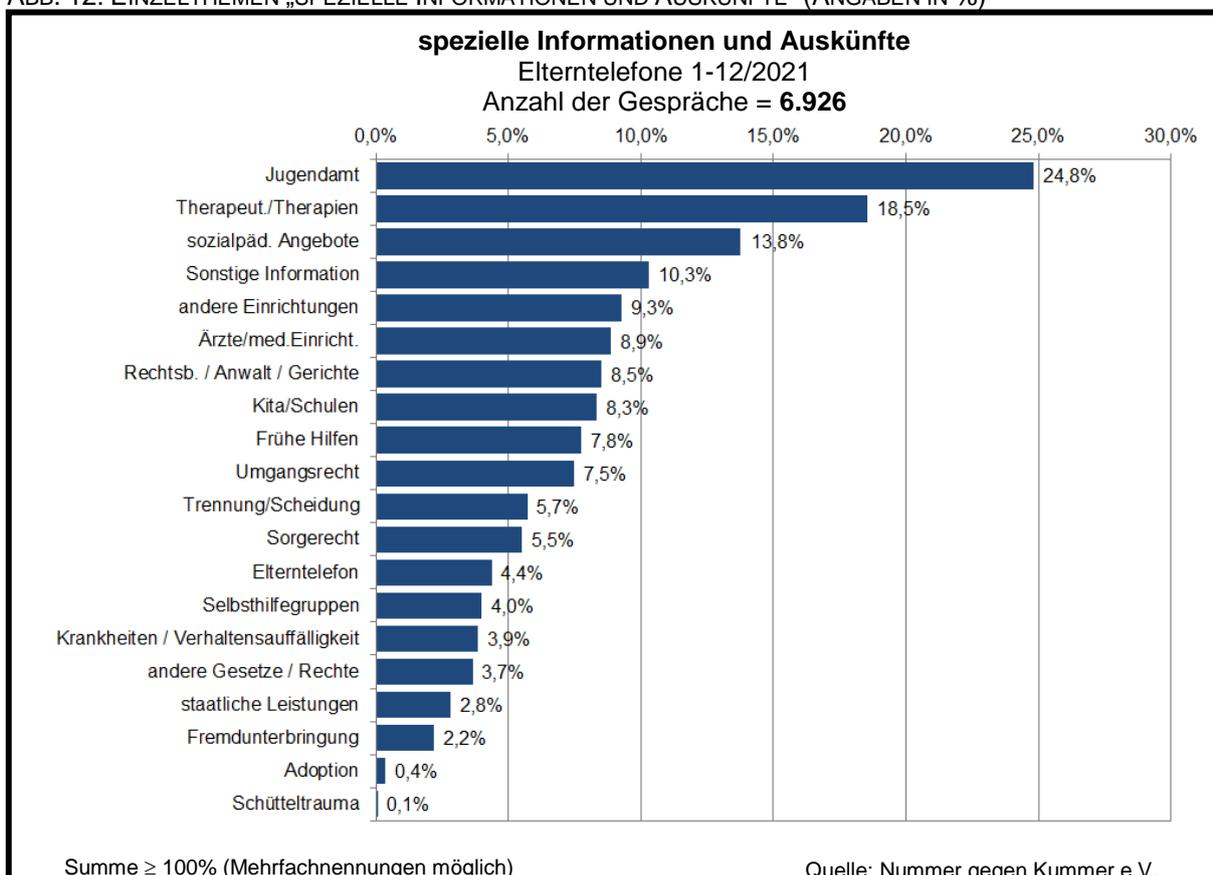
### 5.2.3 Erziehung und Familie

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



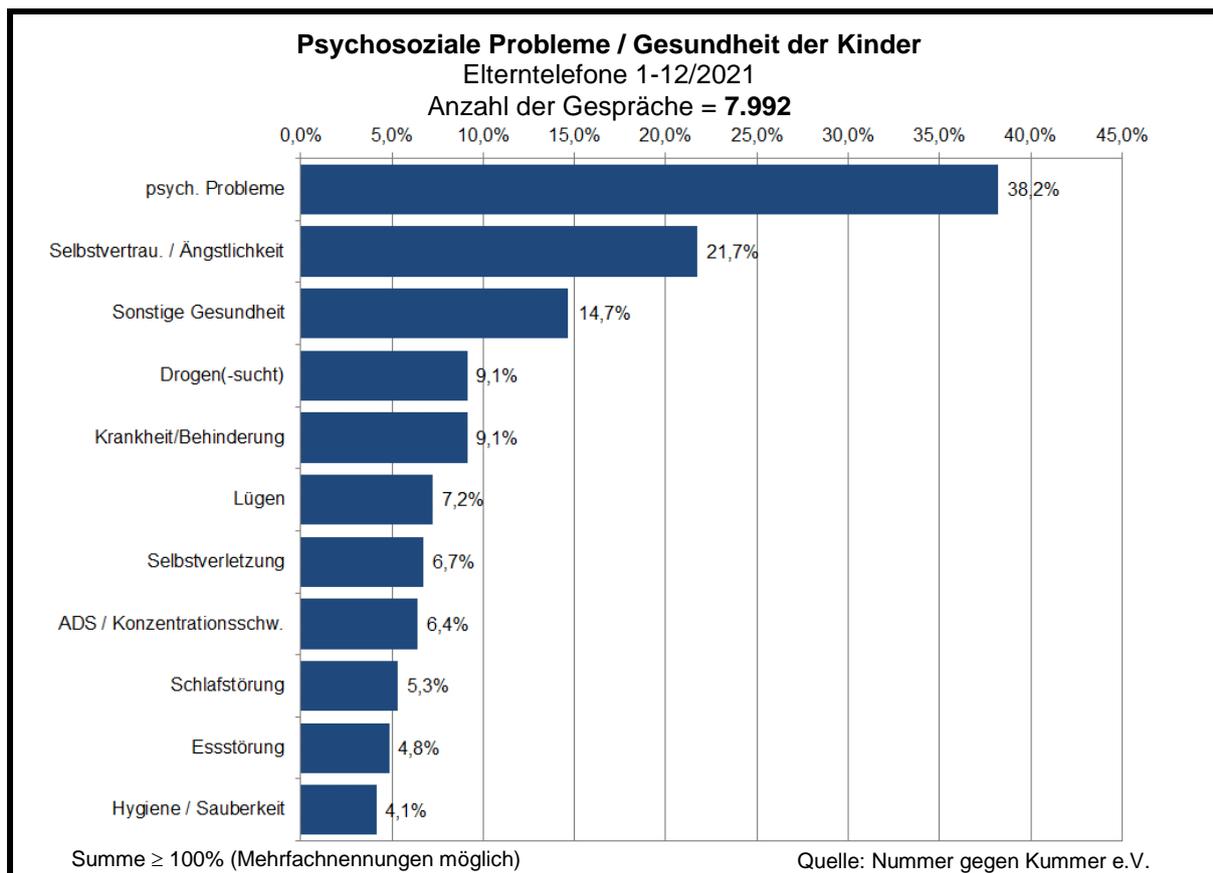
### 5.2.4 spezielle Informationen und Auskünfte

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



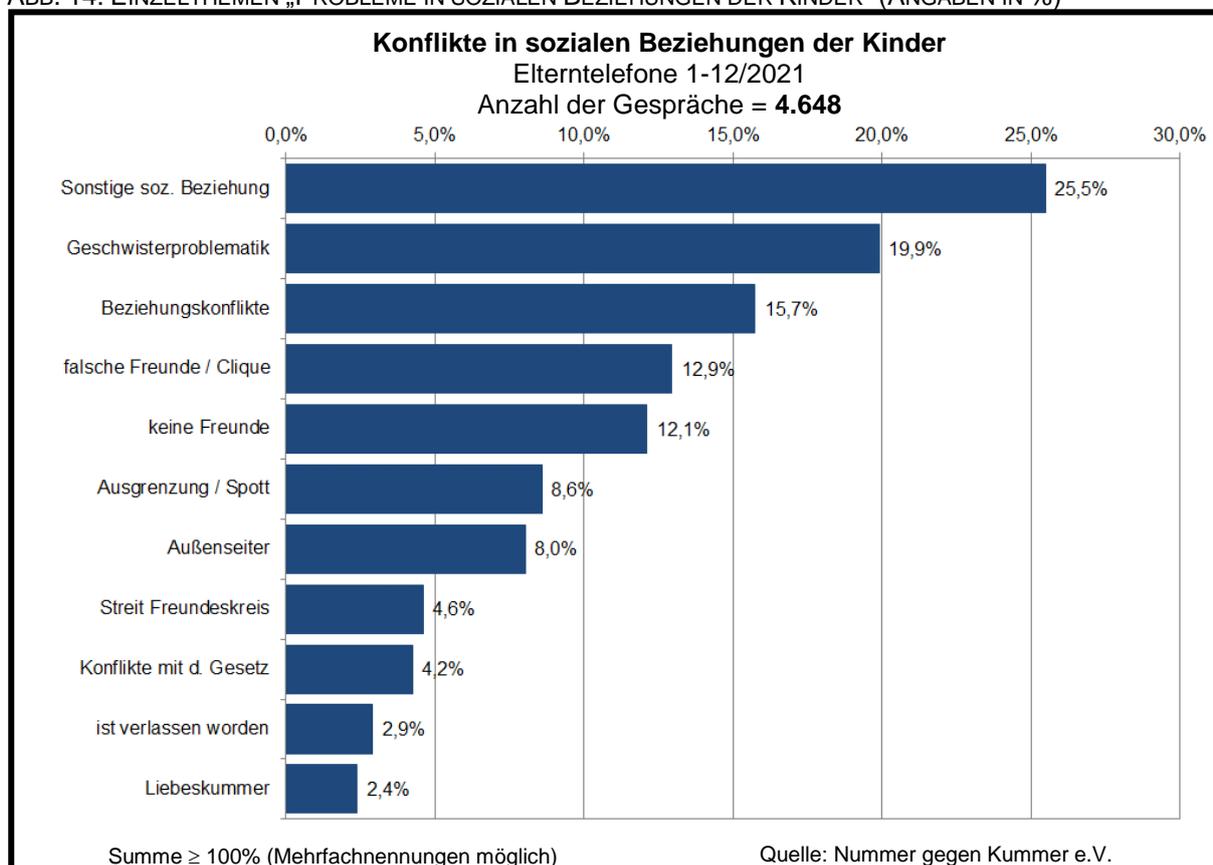
## 5.2.5 psychosoziale Probleme und Gesundheit der Kinder

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



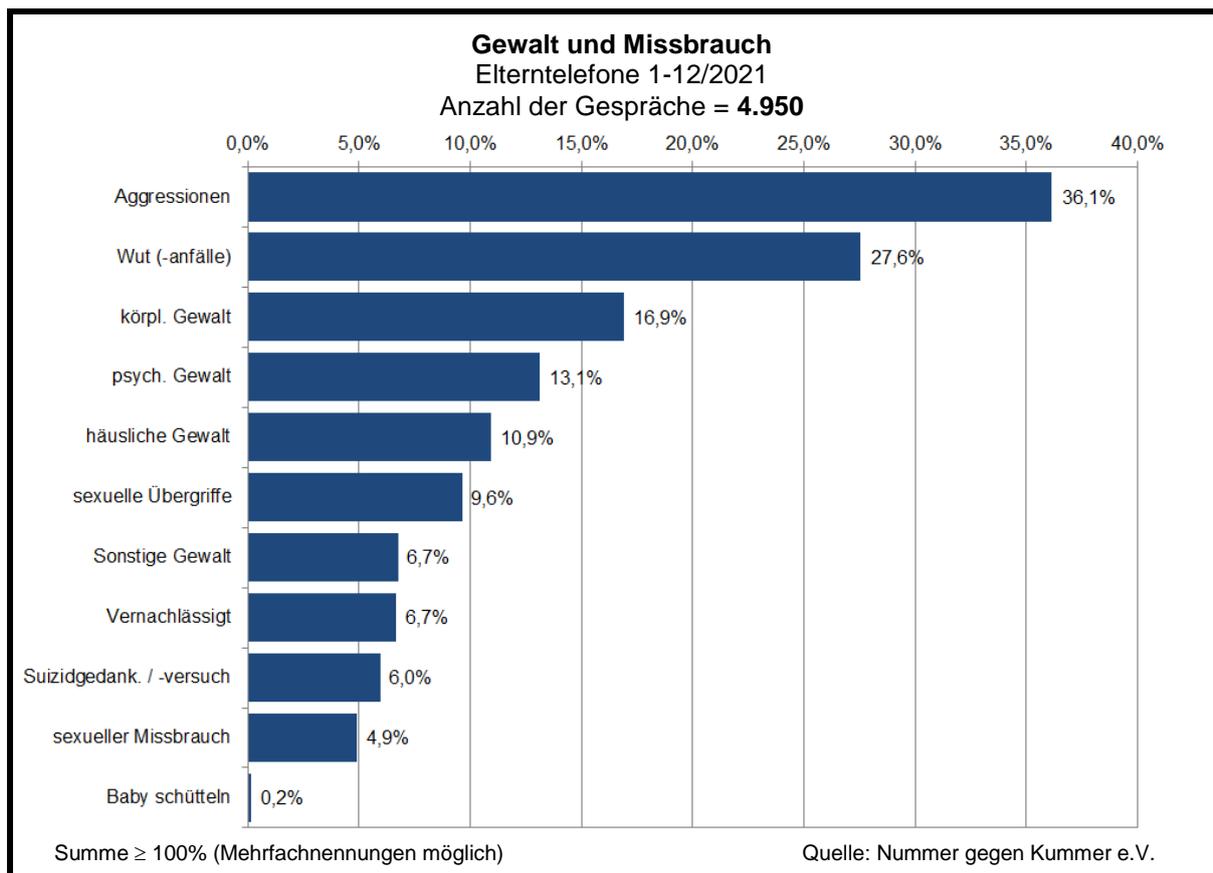
## 5.2.6 Probleme in sozialen Beziehungen der Kinder

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



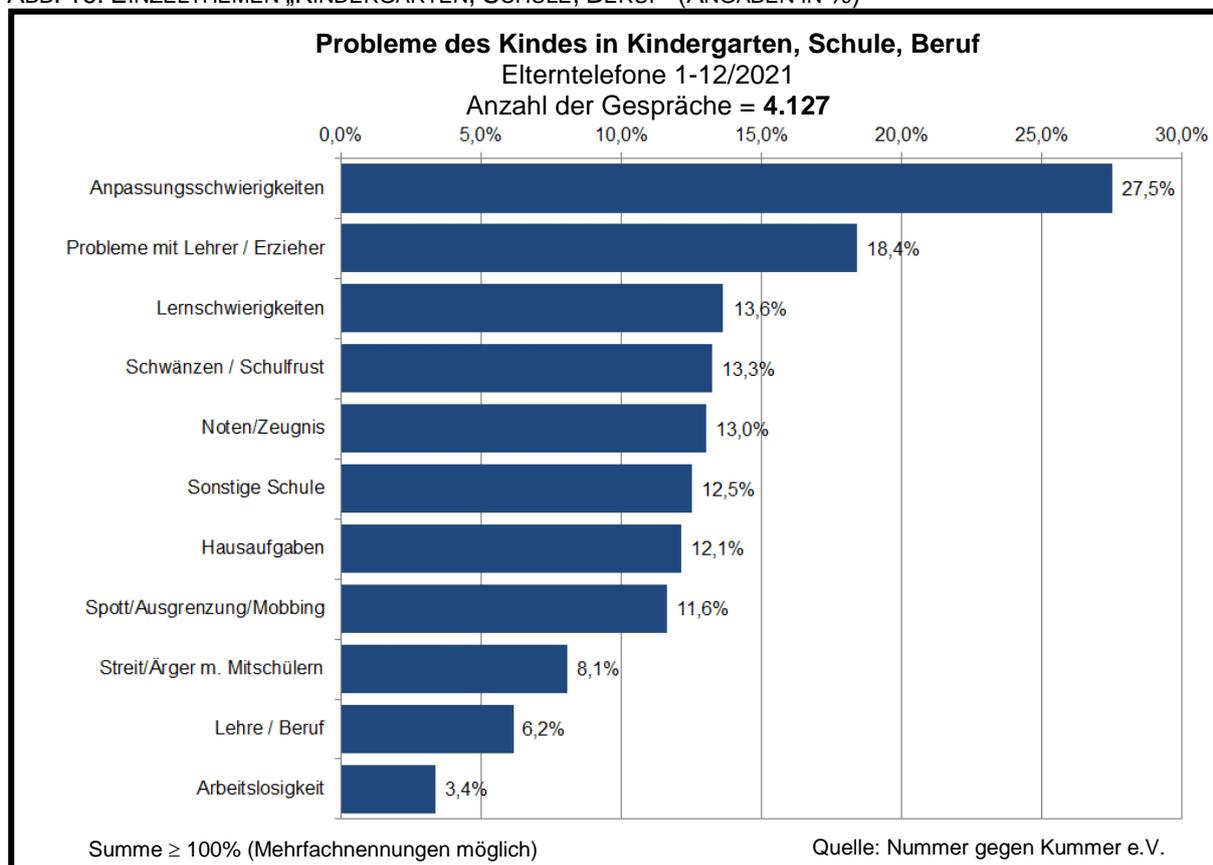
## 5.2.7 Gewalt und Missbrauch

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



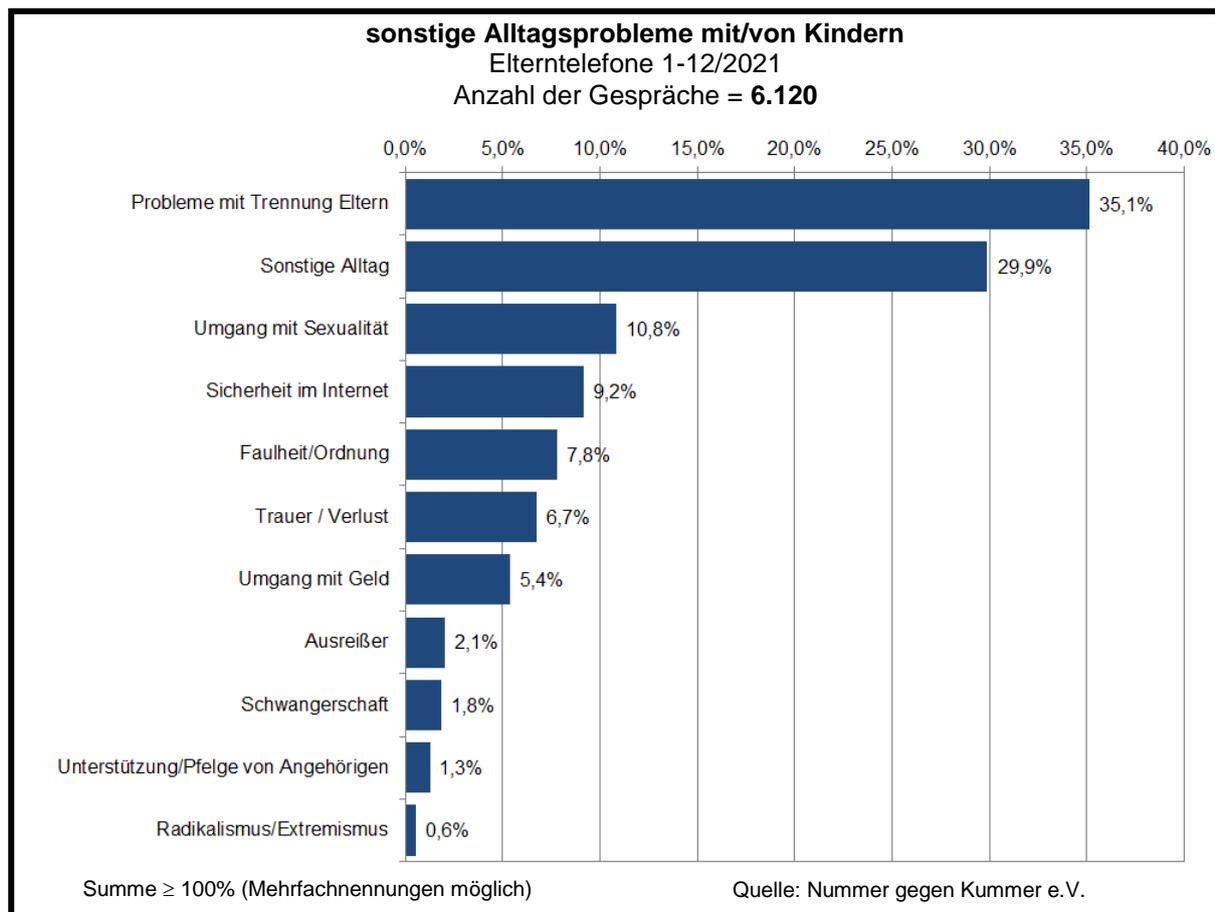
## 5.2.8 Probleme des Kindes in Kindergarten, Schule, Beruf

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



## 5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit/von Kindern

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



## 6. Einschätzung der Beratungsgespräche

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

Durch die geführten Gespräche konnte den meisten Anrufern geholfen werden – entweder durch die gemeinsame Bearbeitung des Problems (53,5%), durch die Möglichkeit, sich am Elterntelefon auszusprechen und damit zu entlasten (32,7%) oder durch die Vermittlung von Informationen (10,8%). In 3% der Beratungsgespräche war weder Unterstützung noch persönliche Aussprache erwünscht bzw. möglich.

## 6.1 Empfehlung anderer Hilfen

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

In 57,2% aller Beratungsgespräche wurden die Anrufenden motiviert bzw. ihnen empfohlen, sich zur weiteren Klärung ihrer Probleme/Fragen noch an eine andere Einrichtung oder Institution zu wenden.

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



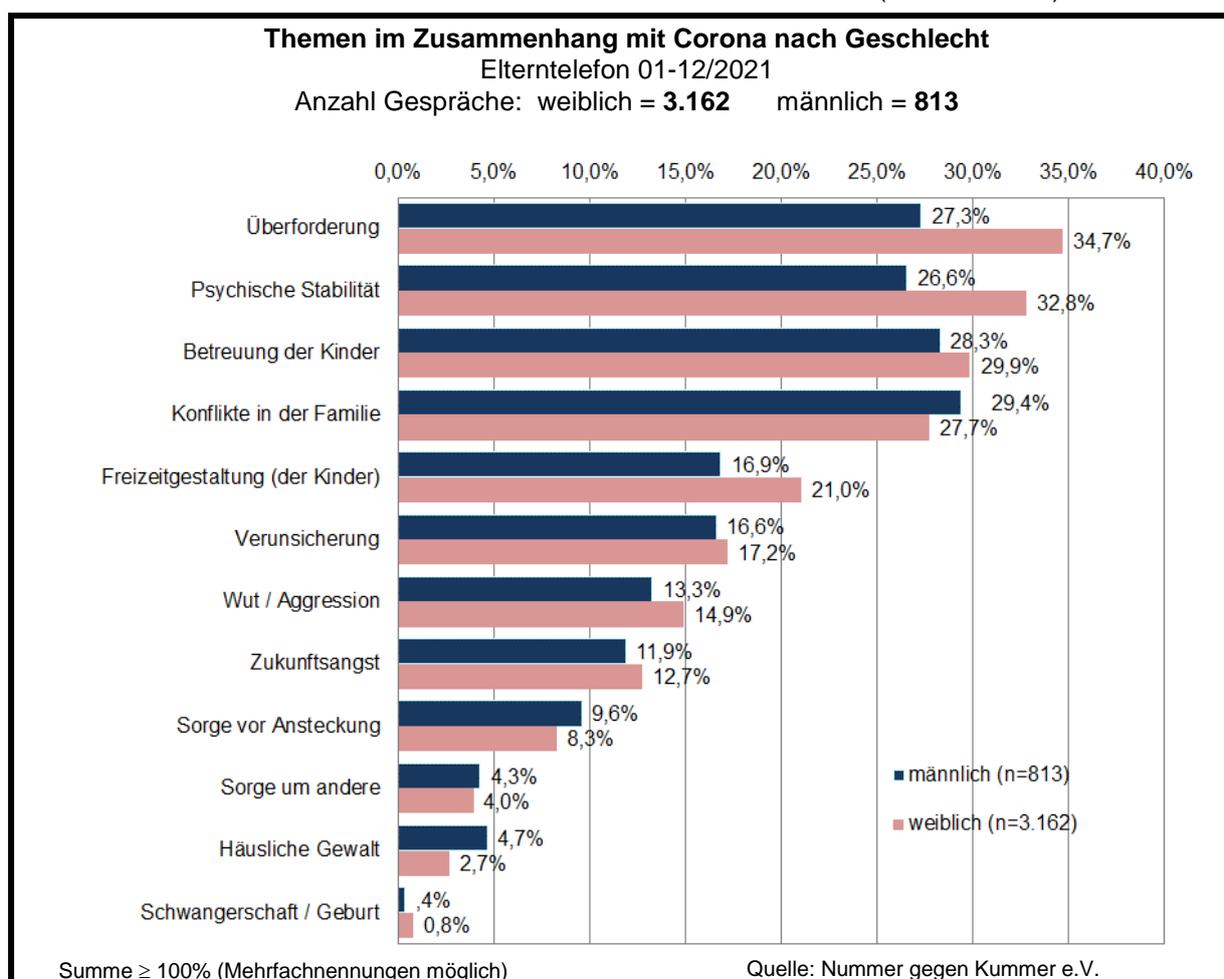
## 7. Sondererhebung Corona 2021

2021 konnte von den Berater\*innen am Elterntelefon zusätzlich erfasst werden, ob das geführte Beratungsgespräch im direkten Zusammenhang mit Problemen, Belastungen und Herausforderungen durch die Covid19-Pandemie stand.

So wurden im Zeitraum von 01/2021 bis 12/2021 insgesamt 3.999 Beratungen am ET im direkten Zusammenhang mit der aktuellen Corona-Pandemie geführt, dies sind 20,3% aller Beratungen in 2021 (+1,7% im Vergleich zu 2020). Insgesamt haben 3.162 Frauen (21,4% aller weiblichen Anruferinnen) und 813 Männer (16,9% aller männlichen Anrufer) vor diesem Hintergrund am Elterntelefon angerufen.

Die Eltern riefen vor allem an, um über ihre aktuellen und akuten Belastungen in der Krisensituation zu sprechen (Thematisierung von Gefühlen der Überforderung und an die eigenen psychischen Grenzen zu kommen, die Betreuungssituation der Kinder insbesondere auch beim sog. Homeschooling sowie häufig daraus resultierende Konflikte in der Familie) und auch um präventiv Konfliktsituationen angemessen begegnen zu können (siehe Abb. 19).

ABBILDUNG 19: THEMEN IM ZUSAMMENHANG MIT CORONA NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %)



## Das Elterntelefon in Deutschland

NummergegenKummer

📍 38 Standorte



© Nummer gegen Kummer e.V. (Stand 2022/01)

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

# NummergegenKummer

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die Geschäftsstelle von Nummer gegen Kummer e.V.:

Hofkamp 108  
42103 Wuppertal  
Tel.: 0202. 25 90 59 - 0  
Fax: 0202. 25 90 59 - 19

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

Nummer gegen Kummer e.V.  
Amtsgericht Wuppertal  
Registernummer 3206

Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund  
Mitglied bei Child Helpline International

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Unterstützt durch:



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

Bank für Sozialwirtschaft  
IBAN DE50 3702 0500 0007 2138 01