

Nummer**gegen**Kummer
Statistik 2021
ONLINE-BERATUNG



Vorwort

Die Online-Beratung (OB) von Nummer gegen Kummer e.V. (NgK) und seinen Mitgliedsorganisationen ist ein ergänzendes Angebot zur anonymen telefonischen Beratung am Kinder- und Jugendtelefon (KJT). Kinder und Jugendliche können sich unter www.nummergegenkummer.de per Mail und Chat beraten lassen. Die Beratung ist vertraulich, kostenlos und rund um die Uhr für junge Ratsuchende erreichbar. In einem passwortgeschützten Portal können Heranwachsende ihre Anfragen senden und erhalten innerhalb von 1-2 Tagen eine Antwort. Die Chat-Beratung ist zu festgelegten Beratungszeiten erreichbar.

Jede*r, der*die sich an die qualifizierten ehrenamtlichen Berater*innen der OB wendet, findet eine Person, die sich Zeit nimmt und „zuhört“. Für junge Ratsuchende, besonders bei schwierigen und belastenden Themen, da zu sein, sie zu stärken, zu informieren und im Bedarfsfall zu motivieren, eigenständig weitergehende Hilfe in Anspruch zu nehmen, ist ein wichtiges Ziel der OB. Das Aufschreiben der eigenen Probleme sowie die damit verbundenen Empfindungen und Gefühle erleben die ratsuchenden Kinder und Jugendliche oft als entlastend und bereits beim Niederschreiben setzen erste Verarbeitungsprozesse zur Problembewältigung ein.

In der Mail-Beratung haben die Ratsuchenden die Möglichkeit, mit dem*derselben Berater*in in einem Dialog zu bleiben. Dadurch kann eine Begleitung über einen längeren Zeitraum stattfinden, bis das Anliegen oder Problem zufriedenstellend für die Ratsuchenden gelöst ist oder sich ihre psychische Verfassung stabilisiert hat. Die Chat-Beratung ist ähnlich wie das KJT auf einmalige Kontakte ausgerichtet. Im Durchschnitt gehen monatlich rund 1.000 Anfragen von ratsuchenden Kindern und Jugendlichen in der OB ein.

Im Beratungsteam der OB waren über das Jahr 2021 verteilt bundesweit 89 überwiegend ehrenamtlich tätige Berater*innen von 38 Beratungsstellen des KJT und der peer-to-peer-Beratung „Jugendliche beraten Jugendliche“ tätig. Alle Standorte arbeiten nach verbindlich vereinbarten Qualitätsstandards von NgK, wie etwa die intensive Ausbildung der Berater*innen und deren fortlaufende Kompetenzerweiterung durch regelmäßige praxisbegleitende Supervisionen und Fortbildungen.

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

Der vorliegende Bericht gibt einen statistischen Überblick über die Arbeit der OB in 2021, die auch trotz aller Corona bedingten Widrigkeiten, ihre Arbeit intensiviert hat. Der Bericht gibt Einsicht in die vielfältigen Themen und Problemlagen der Ratsuchenden und verdeutlicht nicht zuletzt, dass Kinder und Jugendliche dieses Angebot kennen, brauchen und auch intensiv nutzen.

Jenseits aller Fakten möchten wir an dieser Stelle die Arbeit der vielen zumeist ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen in der OB hervorheben, ohne deren großes persönliches Engagement das Angebot und ein solcher Bericht nicht möglich wären. Ihnen gebührt – umso mehr in dieser schwierigen Zeit einer weltweiten Pandemie – unser besonderer Dank!

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

März 2022

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
I. Zu diesem Bericht.....	4
I.1 Definition der wichtigsten Begriffe.....	4
I.2 Datenerhebung	4
I.3 Datenauswertung und Berichterstellungen	4
1. Online-Beratungen bei der „Nummer gegen Kummer“	5
2. Formale Angaben zu den Online-Beratungen	5
2.1 Verteilung der Online-Beratungen nach Monaten.....	5
3. Allgemeine Angaben zu den Ratsuchenden in der Online-Beratung.....	6
3.1 Geschlecht der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen.....	6
3.2 Alter der Ratsuchenden	7
4. Inhalte der Beratungen	8
4.1 Themenbereiche der Ratsuchenden	8
4.2 Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht.....	9
4.3 Einzelbetrachtung der Themenbereiche.....	10
4.3.1 Psychosoziale Probleme und Gesundheit	10
4.3.2 Partnerschaft und Liebe	10
4.3.3 Probleme in der Familie.....	11
4.3.4 Sucht/selbstgefährdendes Verhalten	11
4.3.5 Freundeskreis und Peergruppe	12
4.3.6 Sexualität.....	12
4.3.7 Schule/Ausbildung/Beruf	13
4.3.8 Gewalt und Missbrauch	13
4.3.9 Spezielle Lebenssituation	14
5. Einschätzung der Beratungen	15
6. Empfehlung anderer Hilfsangebote – Weiterverweise.....	16
7. Sondererhebung Corona 2021	17
Anhang: Standortkarte in Deutschland.....	18

I. Zu diesem Bericht

I.1 Definition der wichtigsten Begriffe

Anfragen: Anfragen sind alle eingehenden Mails und Chats von ratsuchenden Kindern und Jugendlichen. Das sind zum einen die Beratungen und zum anderen alle sonstigen Kontakte. Die Chat-Beratung ist ein Einmalkontakt, während es in der Mail-Beratung die Möglichkeit gibt, mit einem*r Berater*in in einem Dialog zu bleiben (Mehrfach-Kontakte).

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

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

I.2 Datenerhebung

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

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

I.3 Datenauswertung und Berichterstellungen

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

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

1. Online-Beratungen bei der „Nummer gegen Kummer“

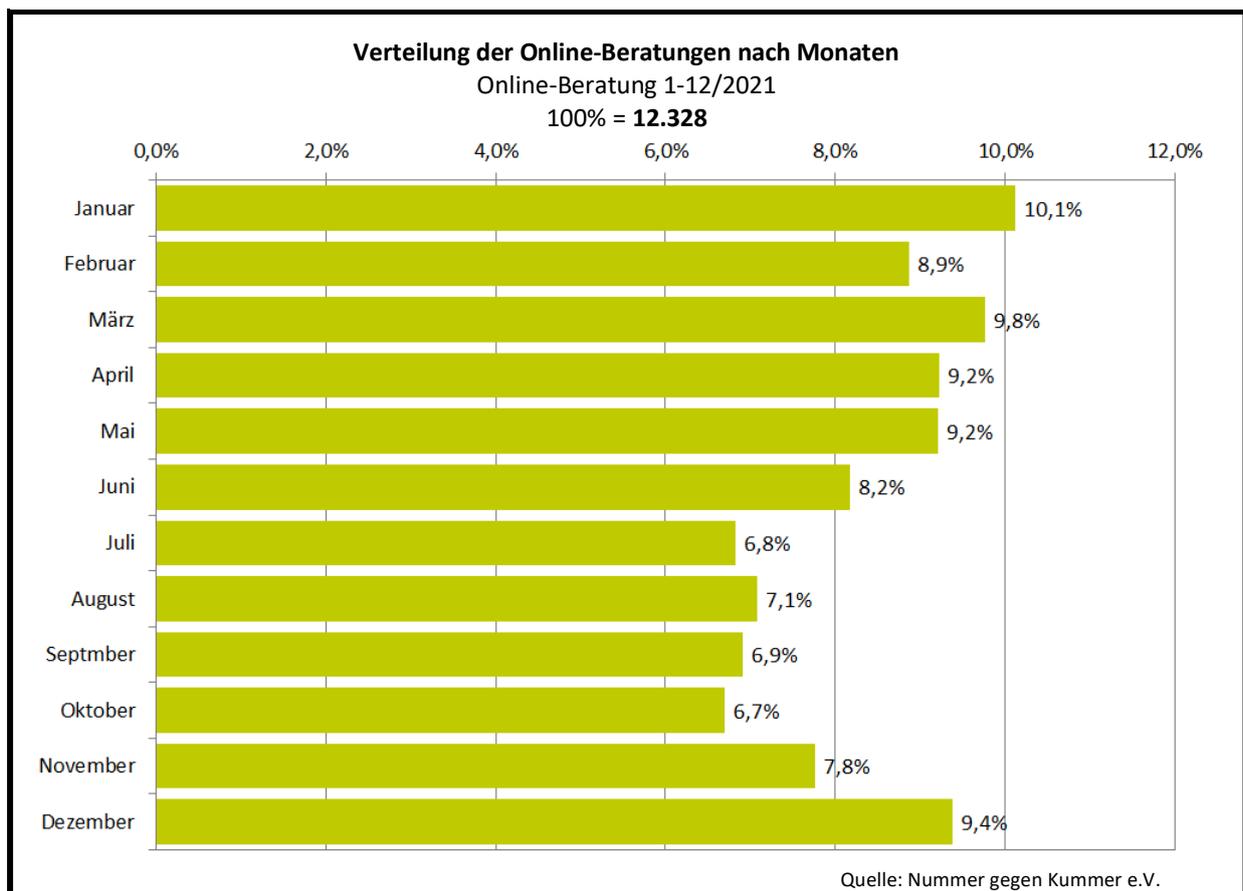
Kinder und Jugendliche können sich im Rahmen der Online-Beratung sowohl per Mail als auch seit 10/2019 im Einzel-Chat beraten lassen. Insgesamt konnten im Jahr 2021 in der Online-Beratung **16.130 Anfragen** beantwortet werden. Aus diesen Anfragen entwickelten sich **12.328 Beratungen** (76,5 % aller angenommenen Anfragen), in denen ein intensiver Austausch mit Kindern und Jugendlichen zu ihren Problemen oder Themen stattgefunden hat. Davon wurden 11.141 Beratungen in der Mail-Beratung und 1.187 Beratung im Chat geführt. Auf der differenzierten Auswertung dieser Beratungen basiert die nachfolgende Statistik.

Die restlichen Anfragen verteilen sich auf verschiedene Einzelkategorien, wie Fragen zum Ablauf der Online-Beratung, Dankesmails oder alternative Kontaktversuche und machen zusammen 23,6% aus (3.802 sonstige Anfragen).

2. Formale Angaben zu den Online-Beratungen

2.1 Verteilung der Online-Beratungen nach Monaten

Abbildung 1: Verteilung der Online-Beratungen nach Monaten (Angaben in %)



3. Allgemeine Angaben zu den Ratsuchenden in der Online-Beratung

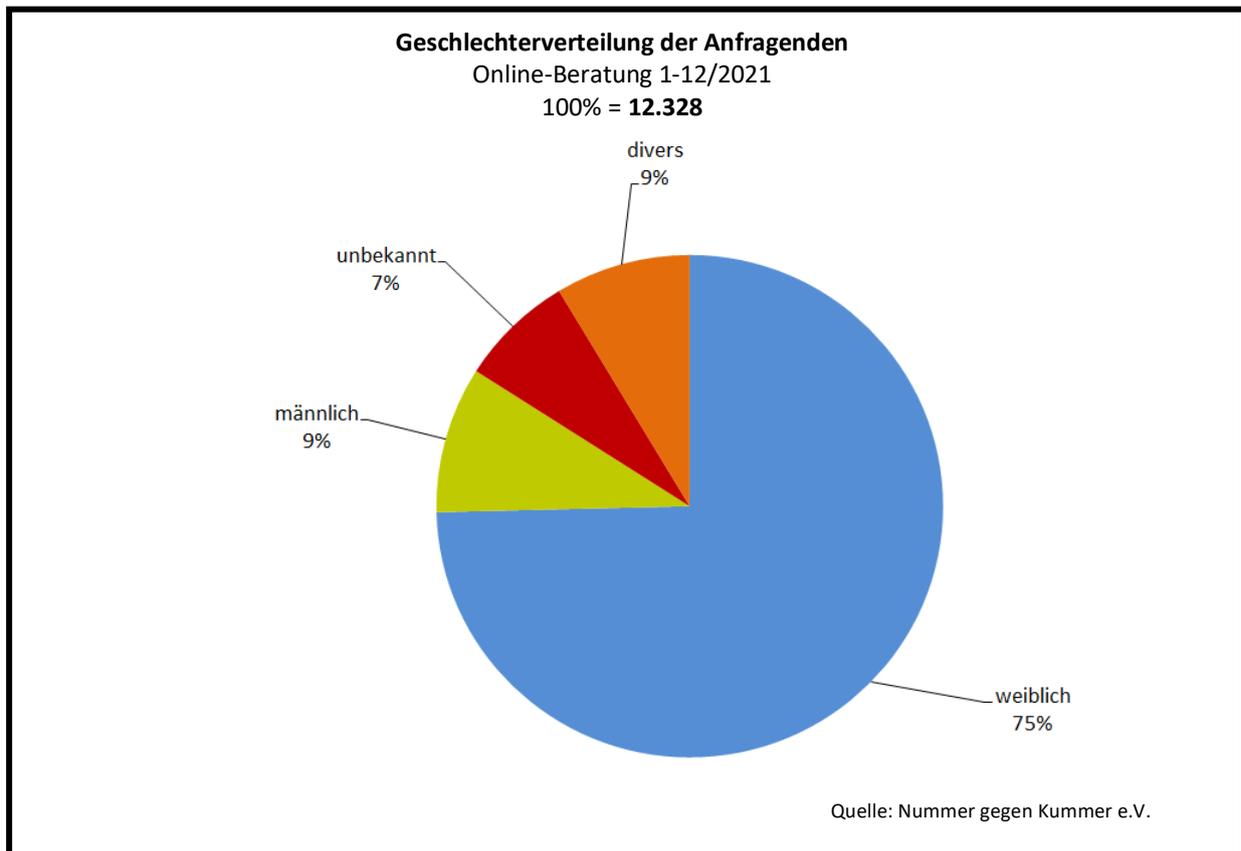
In insgesamt **12.328 Beratungen** haben ratsuchende Kinder und Jugendliche ihre Sorgen und Probleme geschildert und lösungsorientierte Unterstützung erhalten.

Die Online-Beratung wird auch von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund genutzt. Die Berater*innen machen hierzu nur Angaben, wenn die Ratsuchenden sich in ihrer Anfrage selbst darauf beziehen oder wenn innerhalb der Beratung eindeutige Rückschlüsse auf einen Migrationshintergrund vorliegen. Demnach lag in 2021 verlässlich bei 4,5% (556) der Ratsuchenden ein Migrationshintergrund vor, bei 31,7% (3.346) nicht und bei 68,3% (8.426) war dies unbekannt.

3.1 Geschlecht der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen

Im Jahr 2021 haben 1.161 Jungen (9,4%), 9.199 Mädchen (74,6%) und 1.063 Jugendliche ohne Geschlechtspräferenz (8,6%) in der Online-Beratung Unterstützung gesucht (*Abb. 2*). Für 1.063 Beratungen liegen keine Angaben zum Geschlecht vor (7,3% unbekannt).

Abbildung 2: Geschlechterverteilung der Ratsuchenden (Angaben in %)

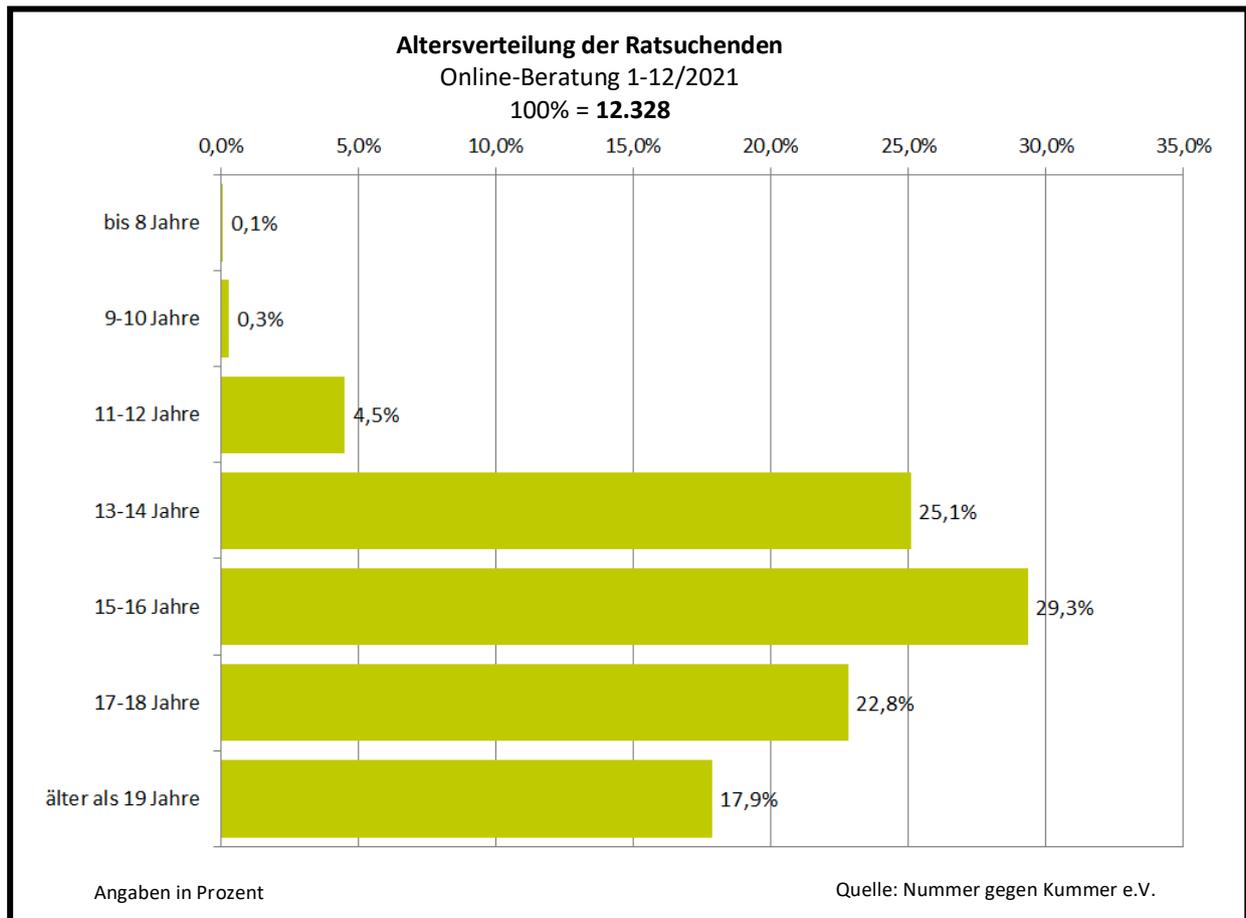


3.2 Alter der Ratsuchenden

81,8% aller beantworteten Anfragen in der Online-Beratung stammen von 11- bis 18-jährigen Mädchen und Jungen. Dabei liegt der Schwerpunkt eindeutig – wie auch in den Jahren zuvor – auf der Gruppe der 14- bis 17-jährigen mit insgesamt 56,6%.

Obwohl sich das Angebot primär an Kinder und Jugendliche bis 18 Jahren richtet, suchen auch junge Erwachsene über 18 Jahren das Beratungsangebot auf. Sie werden durch die Online-Berater*innen ebenfalls kompetent beraten und bei Bedarf an weiterführende Anlaufstellen und Hilfsangebote vermittelt. Insgesamt 17,9% der Mails stammen von über 19-Jährigen.

Abbildung 3: Altersverteilung der Ratsuchenden (Angaben in %)

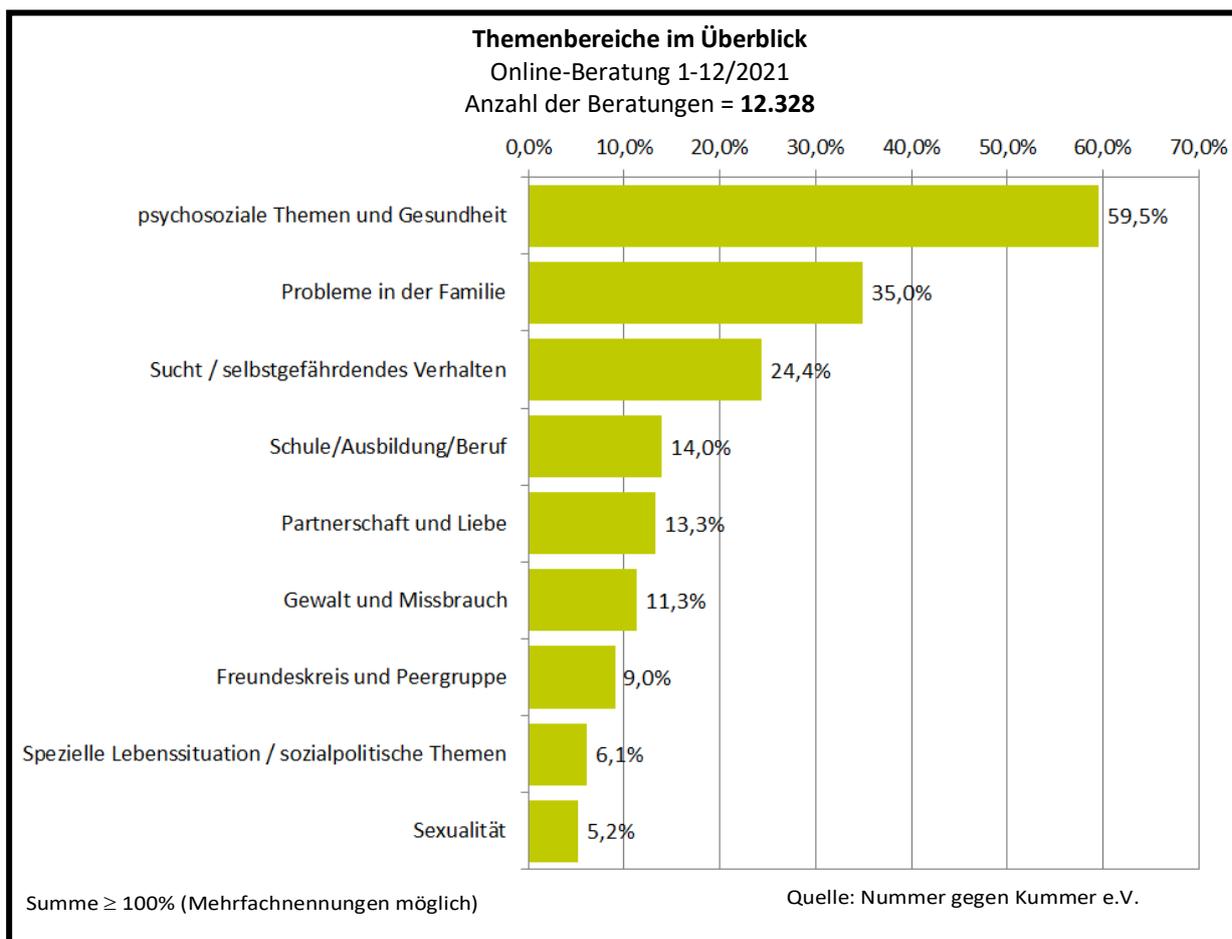


4. Inhalte der Beratungen

4.1 Themenbereiche der Ratsuchenden

Es gibt sehr viele Gründe für Kinder und Jugendliche sich an die Online-Beratung zu wenden. Von dem Wunsch nach emotionaler Entlastung, über reine Information bzw. praktische Fragen bis hin zu ernststen Notlagen, werden die Berater*innen in allen erdenklichen Situationen hinzugezogen. Wie alle anderen Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ so ist auch die Online-Beratung für alle Themen offen, die von den Ratsuchenden angesprochen werden. Daher sind die Themen, über die sich Kinder und Jugendliche mit den Berater*innen der Online-Beratung austauschen, vielfältig. Sie werden in insgesamt 9 Themenbereiche zusammengefasst (Abb.4).

Abbildung 4: Themenbereiche im Überblick (Angaben in %)



Dabei spiegeln die Daten der Online-Beratung von 2021 auch weiterhin die veränderten Lebens- und Problemlagen für Kinder und Jugendliche unter „Corona“ wider. So sind Einzelthemen aus dem Bereich „Psychosoziale Probleme und Gesundheit“ im Jahr 2021 der häufigste Anlass, um sich an die Online-Beratung zu wenden. 59,5% aller Ratsuchenden haben über Themen wie eigene „psychische Probleme“, „Ängste“ und „Einsamkeit“ gesprochen.

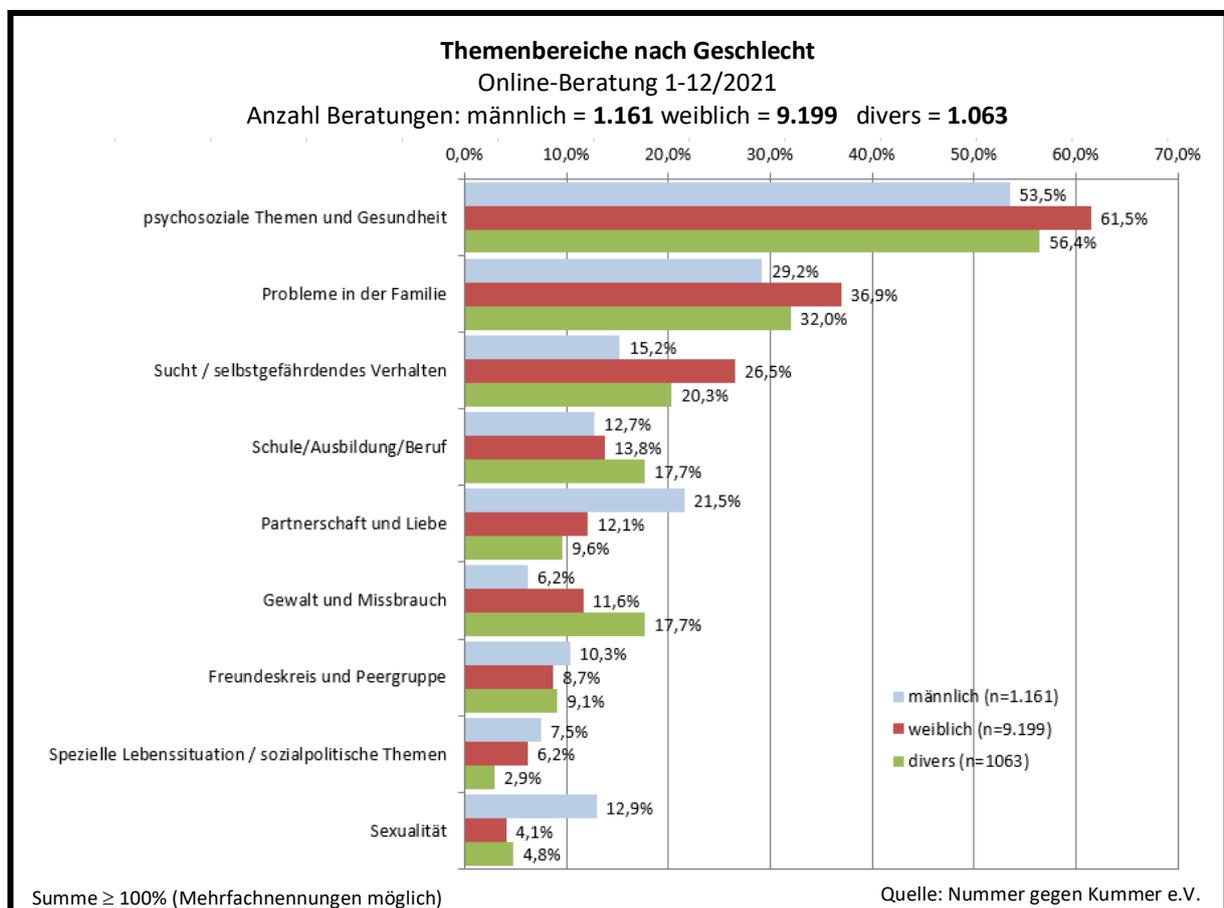
Den zweiten Rangplatz in 2021 nehmen Einzelthemen aus „Probleme in der Familie“ ein. So haben Inhalte wie beispielsweise die Auseinandersetzung mit der eigenen „Kind-Eltern-Beziehung“, „Verbote, Regeln, Meinungen“ der Eltern und gefühlte bzw. erlebte „Benachteiligung/ fehlende Unterstützung“ noch mehr an Bedeutung für die jugendlichen Ratsuchenden gewonnen.

Im Themengebiet „Sucht/ selbstgefährdendes Verhalten“ auf Rang 3 dominieren in der Online-Beratung Anfragen zu „Selbstverletzung“ und „Suizidgedanken/ -versuch“.

4.2 Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht

Die Auswertung der verschiedenen Themenbereiche nach dem Geschlecht der Ratsuchenden in der Online-Beratung zeigt interessante Unterschiede (vgl. Abb. 5). So fällt auf, dass sich Mädchen in 2021 häufiger als Jungen mit Fragestellungen zu „Problemen in der Familie“, „Sucht- und selbstgefährdenes Verhalten“ und „Gewalt/ Missbrauch“ an die Online-Beratung wenden, während Jungen wie in den Jahren zuvor mehr Beratung im Bereich „Sexualität“ und „Spezielle Lebenssituationen“ wünschen. Heranwachsende ohne Geschlechtspräferenz (divers) melden sich zu Themen „Schule/ Ausbildung / Beruf“ und „Gewalt und Missbrauch“ im Vergleich auffallend häufig.

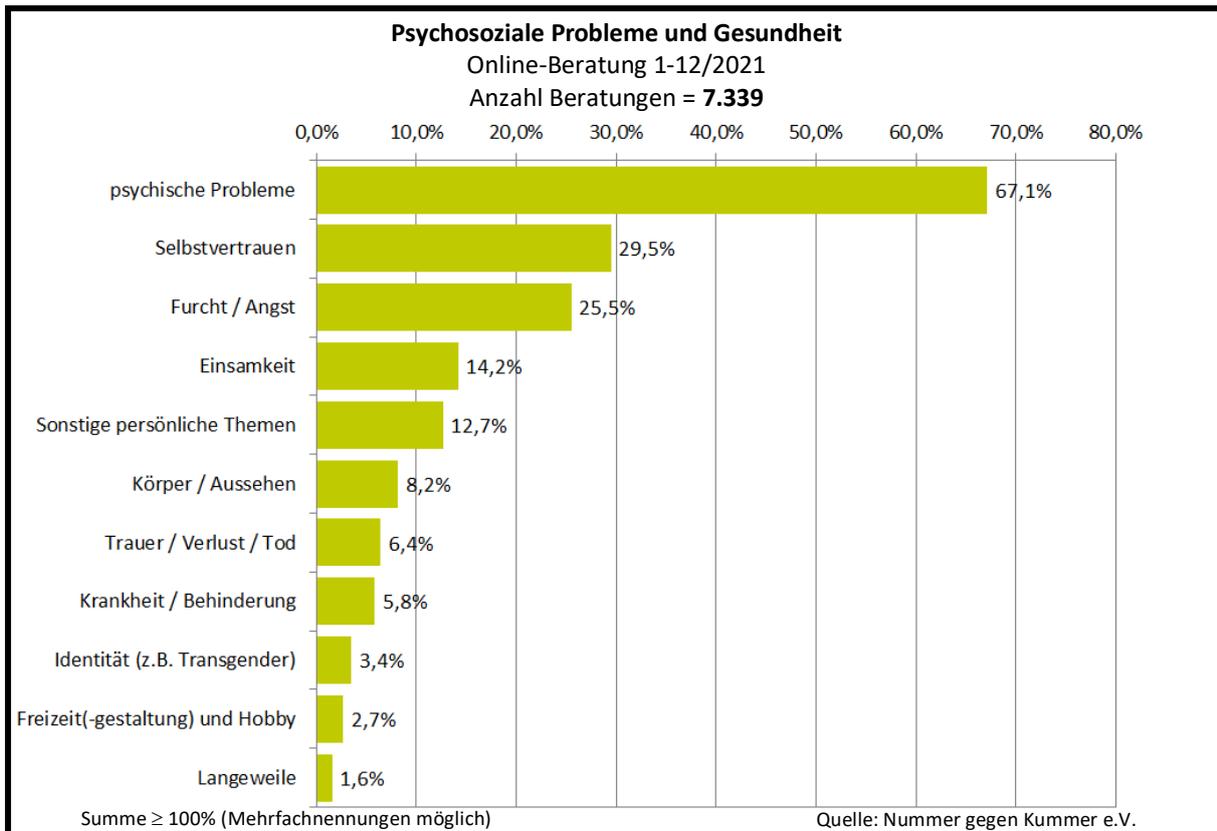
Abbildung 5: Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht (Angaben in %)



4.3 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

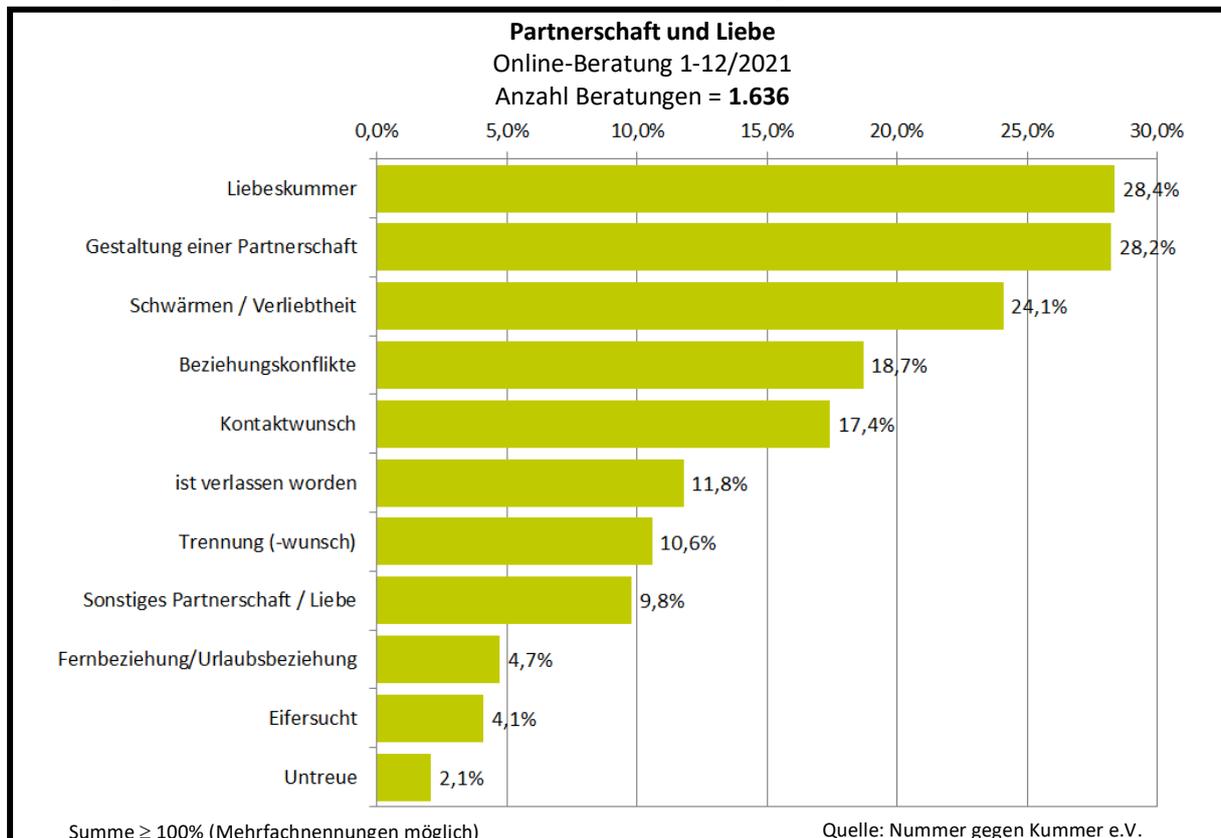
4.3.1 Psychosoziale Probleme und Gesundheit

Abbildung 6: Einzelthemen im Bereich „Psychosoziale Probleme und Gesundheit“ (Angaben in %)



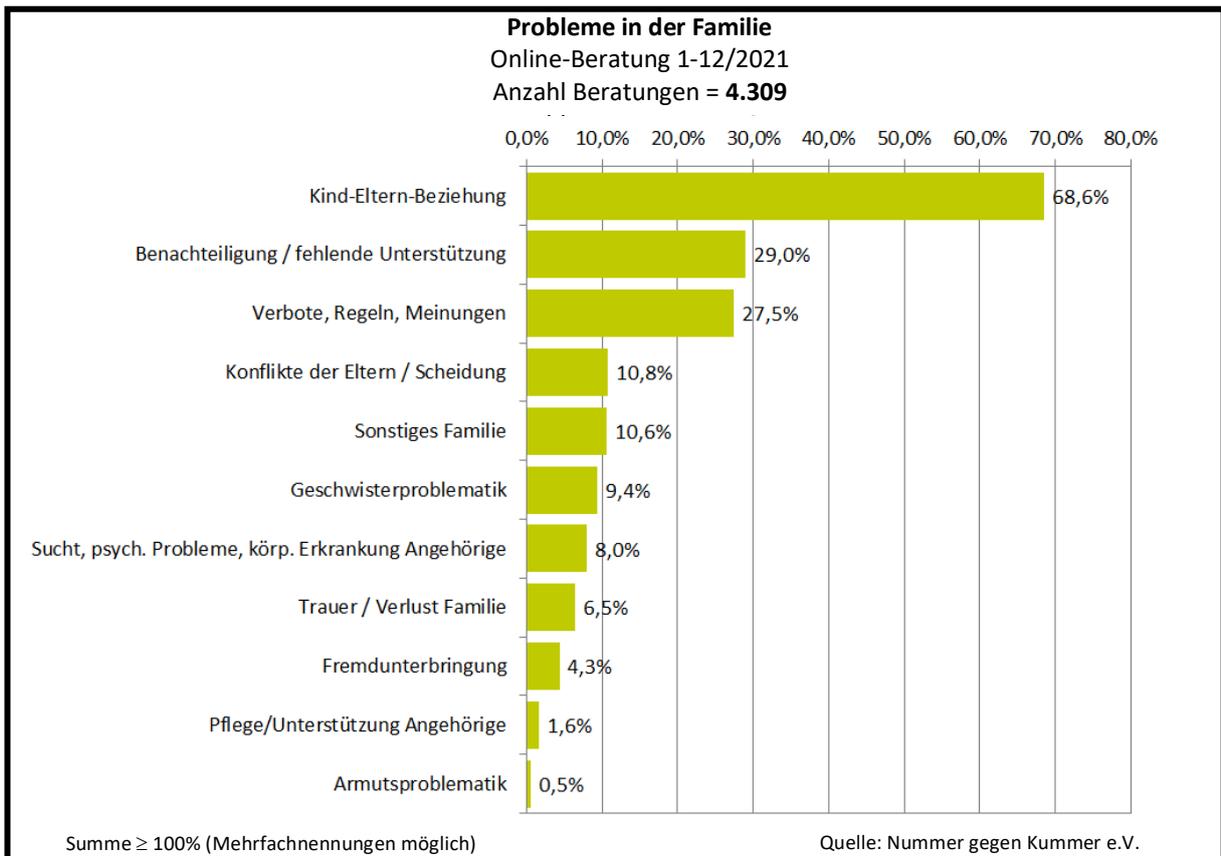
4.3.2 Partnerschaft und Liebe

Abbildung 7: Einzelthemen im Bereich „Partnerschaft und Liebe“ (Angaben in %)



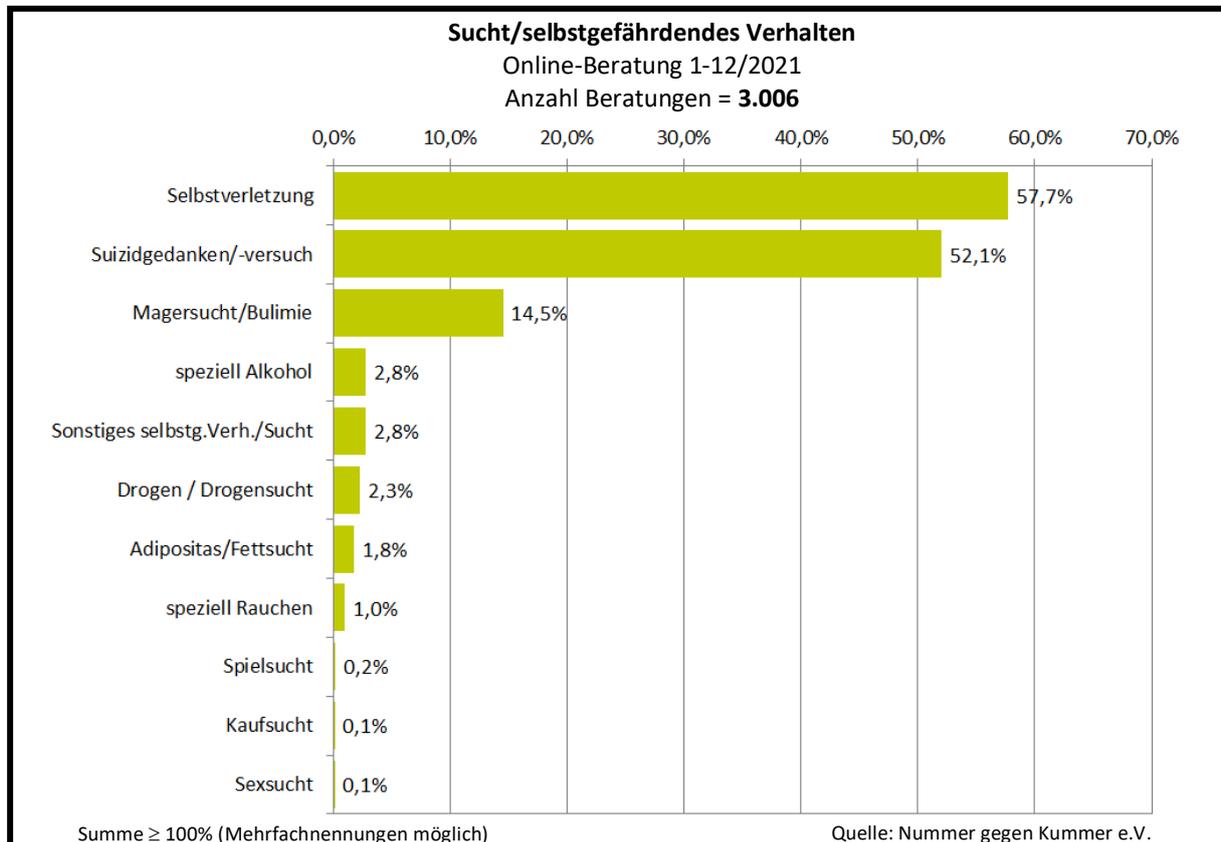
4.3.3 Probleme in der Familie

Abbildung 8: Einzelthemen im Bereich „Probleme in der Familie“ (Angaben in %)



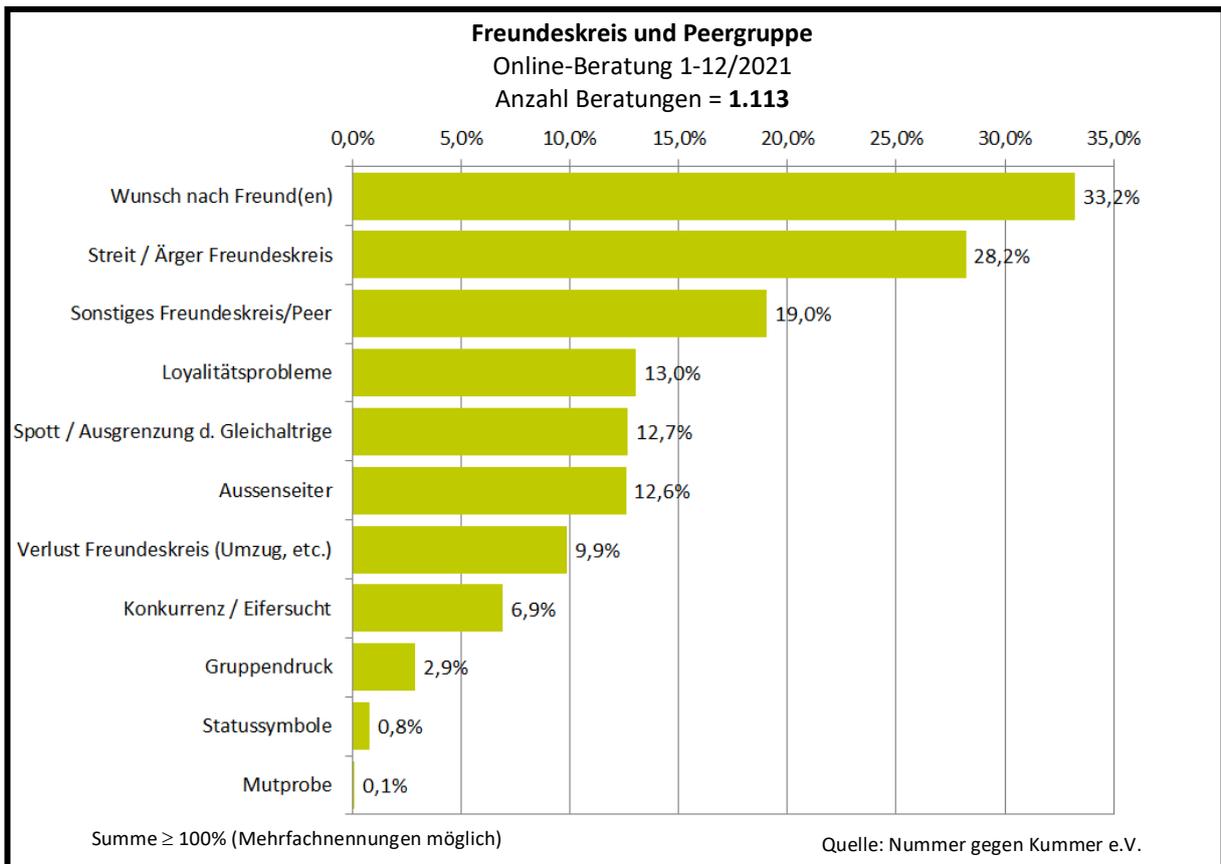
4.3.4 Sucht/selbstgefährdendes Verhalten

Abbildung 9: Einzelthemen im Bereich „Sucht/selbstgefährdendes Verhalten“ (Angaben in %)



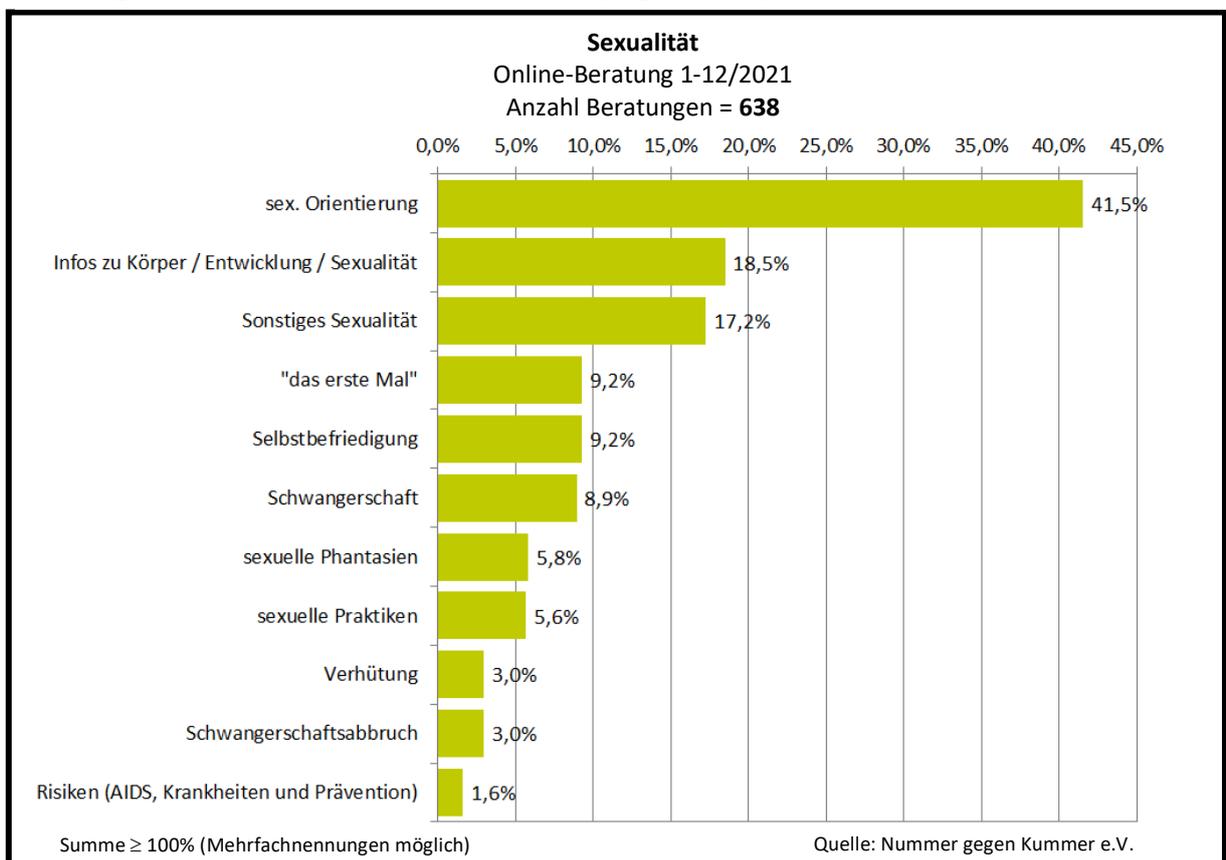
4.3.5 Freundeskreis und Peergruppe

Abbildung 10: Einzelthemen im Bereich „Freundeskreis und Peergroup“ (Angaben in %)



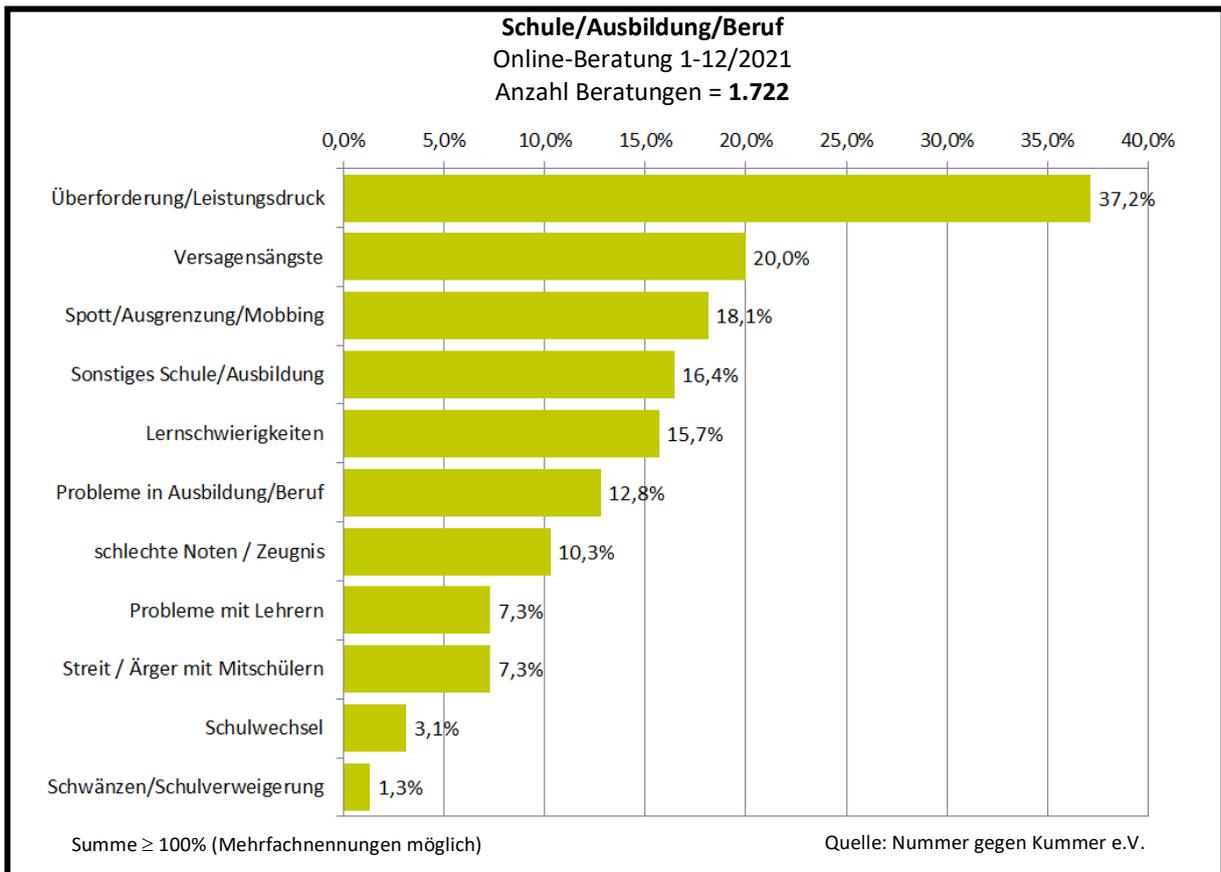
4.3.6 Sexualität

Abbildung 11: Einzelthemen im Bereich „Sexualität“ (Angaben in %)



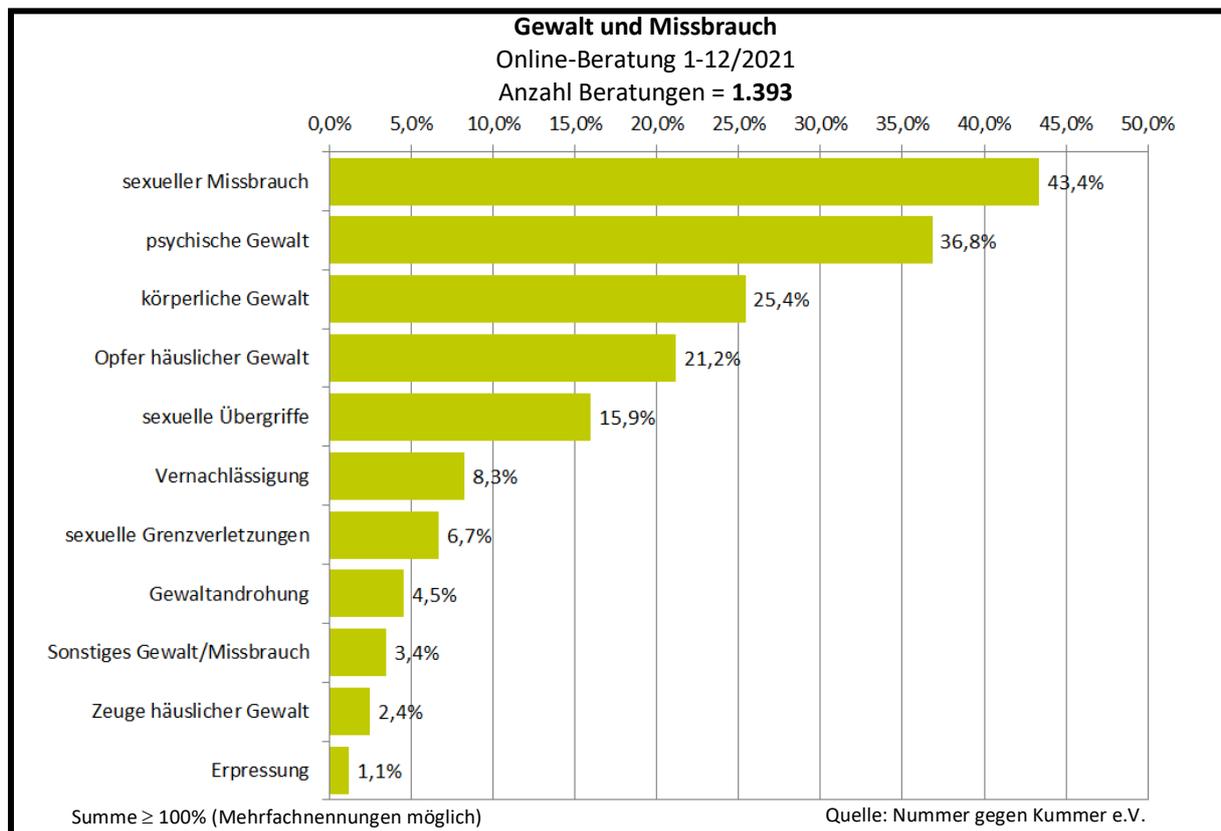
4.3.7 Schule/Ausbildung/Beruf

Abbildung 12: Einzelthemen im Bereich „Schule/Ausbildung/Beruf“ (Angaben in %)



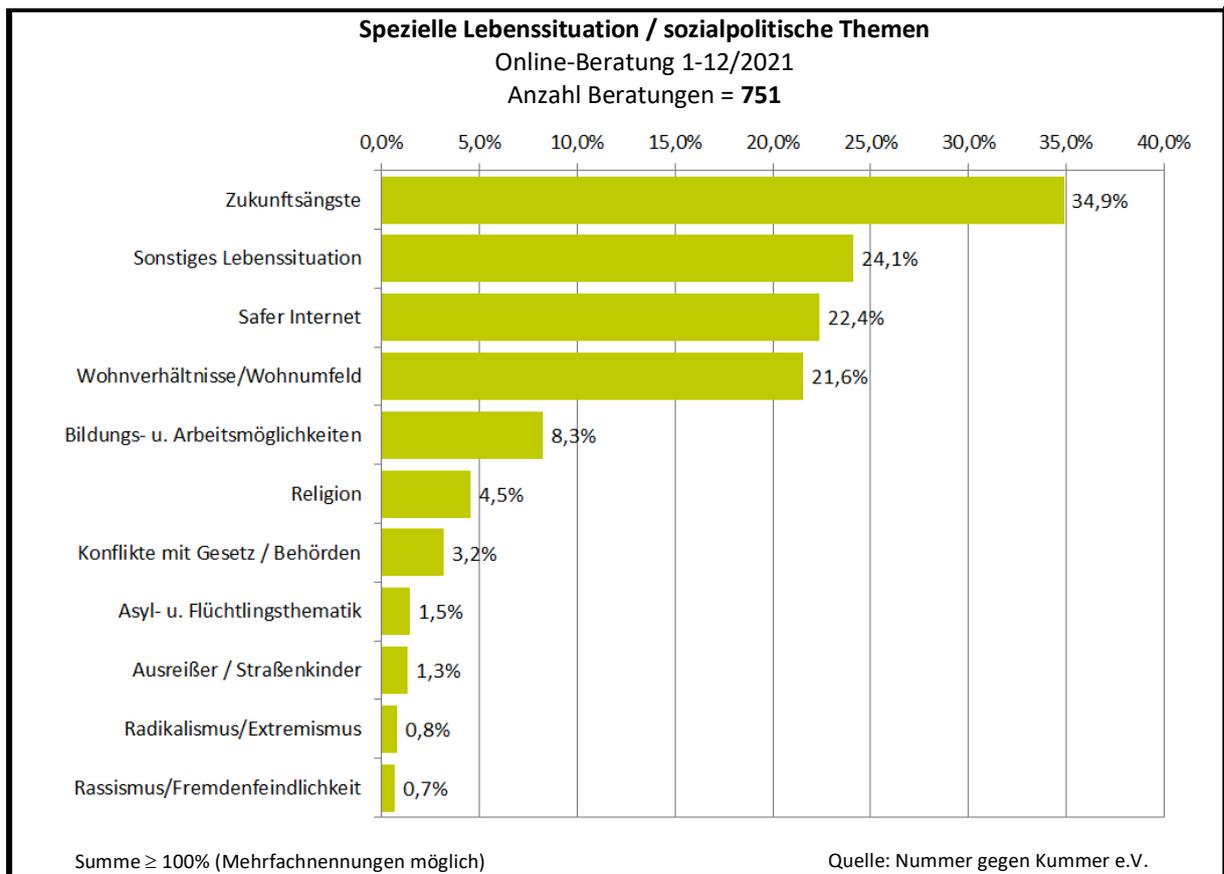
4.3.8 Gewalt und Missbrauch

Abbildung 13: Einzelthemen im Bereich „Gewalt und Missbrauch“ (Angaben in %)



4.3.9 Spezielle Lebenssituation

Abbildung 14: Einzelthemen im Bereich „Spezielle Lebenssituation“ (Angaben in %)

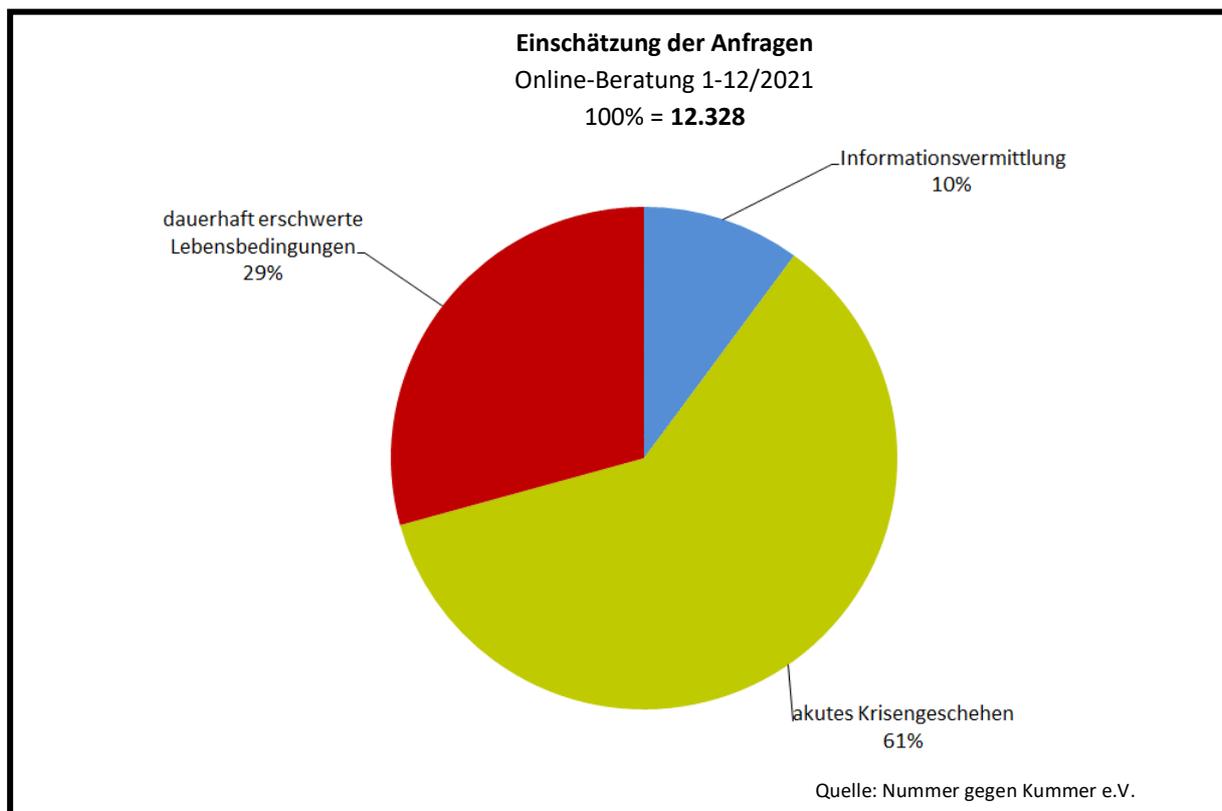


5. Einschätzung der Beratungen

Jede Beratung wird von den Berater*innen nach drei Kategorien eingeschätzt: (a) Anfragen, bei denen es sich um ein akutes Krisengeschehen handelt, welches schnell und/ oder unvorhergesehen eingetreten ist, (b) Anfragen, in denen es in erster Linie um eine persönliche Aussprache bzw. eine emotionale Entlastung bei dauerhaft erschwerten Lebensbedingungen der Ratsuchenden geht, und (c) Anfragen, in denen es überwiegend um Fragen oder Informationen zu einem bestimmten Thema geht.

Wie *Abbildung 15* zeigt, geht es in den meisten Beratungen (61%) hauptsächlich um die Klärung oder Bewältigung akuter Krisen (z.B. Trennungserfahrung jeglicher Art, Tod eines geliebten Menschen). Darüber hinaus nutzen viele Kinder und Jugendliche das Angebot der Online-Beratung auch als Möglichkeit, sich zu dauerhaft erschwerten Lebensbedingungen (z.B. bei körperlichen oder psychischen Erkrankungen, Coming Out) auszusprechen und dafür eine*n neutrale*n Ansprechpartner*in zu haben (29%). In 10% der Beratungen geht es vorrangig darum, Informationen zu einzelnen Themen zu bekommen und somit ein Informationsdefizit zu beheben (z.B. konkrete Fragen zu Sexualpraktiken, Ausgangsregelungen). Diese Kategorien zeigen wie notwendig unser Beratungsangebot ist und machen außerdem deutlich, dass sich Kinder und Jugendliche in jeder Lebenssituation und zu jedem Thema an die Online-Beratung wenden – hier wird ihnen vertraulich „zugehört“ und sie fühlen sich ernst- und angenommen.

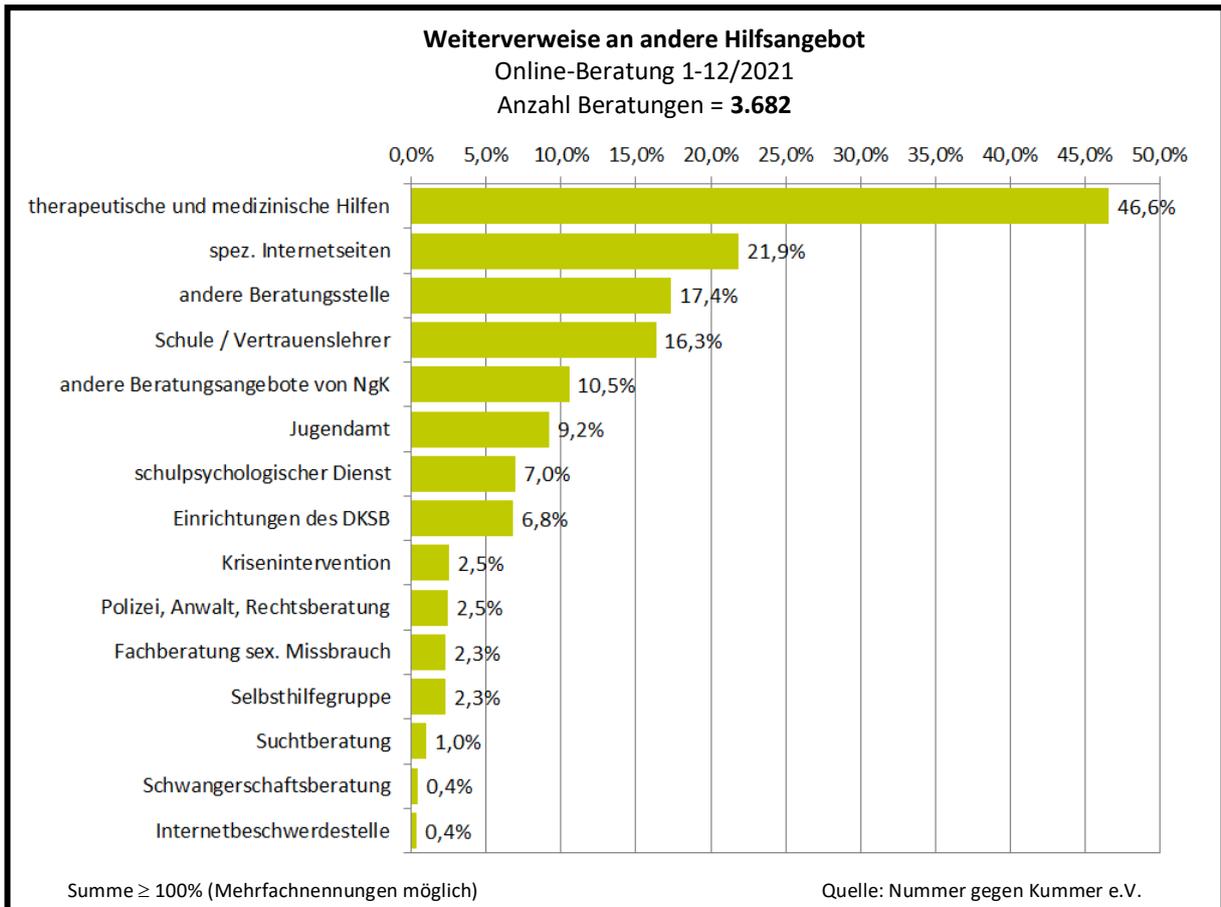
Abbildung 15: Einschätzung der Anfragen (Angaben in %)



6. Empfehlung anderer Hilfsangebote – Weiterverweise

In 3.682 Beratungen (29,9%) erschien es den Berater*innen – aufgrund einer speziellen Problemlage oder Lebenssituation – notwendig, die Ratsuchenden auf andere und/ oder weitergehende Hilfen aufmerksam zu machen. Sie erhielten konkrete Hinweise zu spezifischen Hilfsangeboten, die ihnen bei ihren Problemen angemessen weiterhelfen können. Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe wurden die Kinder und Jugendlichen beraten, wie sie weiterführende professionelle Unterstützung in Anspruch nehmen können und über die Arbeitsweise der Hilfeeinrichtungen informiert, so dass Hemmschwellen zu ihrer Inanspruchnahme abgebaut werden können.

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



Wie auch in den Jahren zuvor beinhaltet knapp die Hälfte der Beratungen, in denen eine Weiterverweisung an ein anderes Hilfsangebot thematisiert wurde, die Empfehlung, sich an eine therapeutische und medizinische Hilfe (wie z.B. Ärzt*innen, Psycholog*innen und Therapeut*innen) zu wenden.

Die hohe Anzahl der Weiterverweisung von Ratsuchenden an psychotherapeutische oder medizinische Behandlungsmöglichkeiten lässt sich aus der ebenfalls hohen Anzahl an psychosozialen Themen (siehe S. 11), mit denen sich Kinder und Jugendliche auch 2021 wieder vermehrt an die Online-Beratung gewendet haben, erklären.

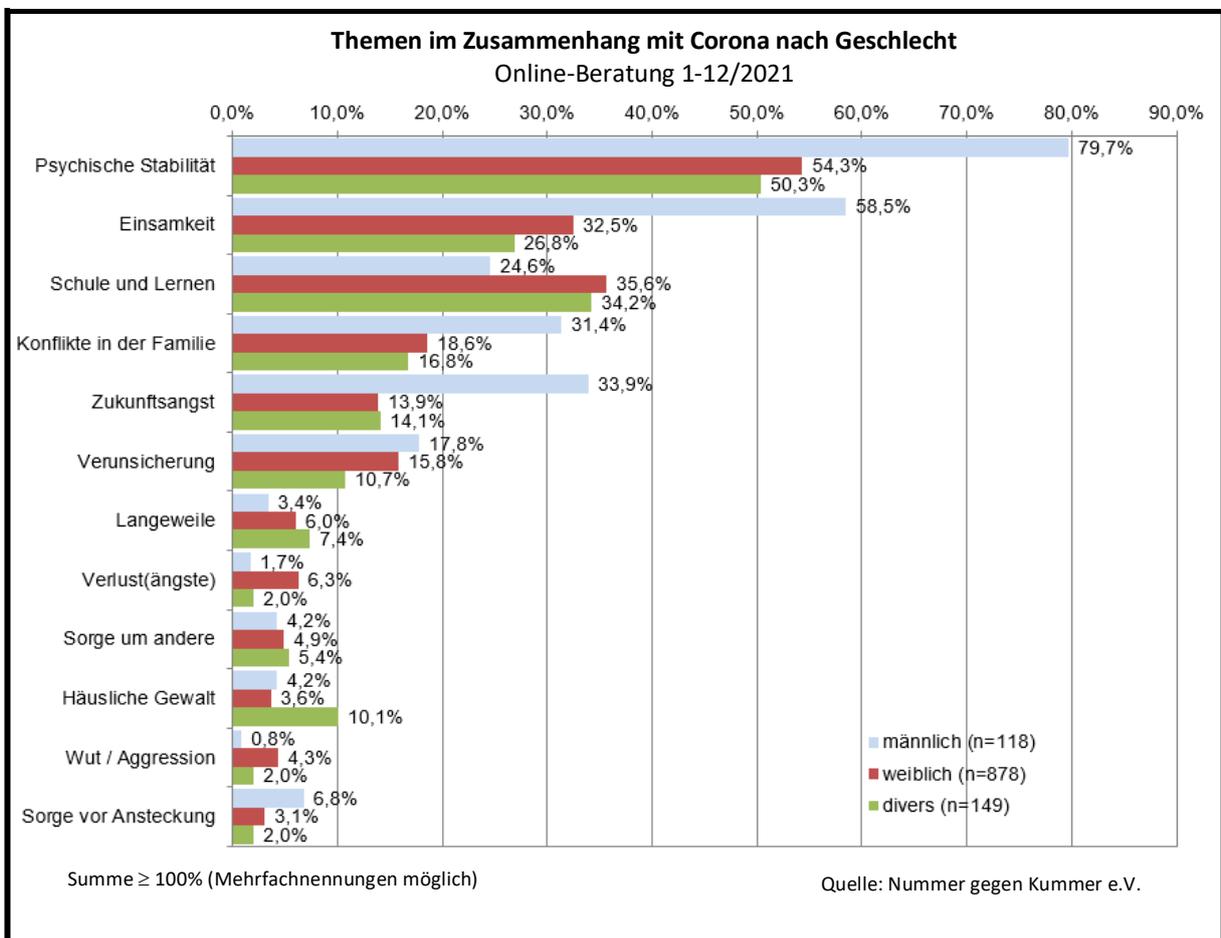
7. Sondererhebung Corona 2021

2021 konnte von den Berater*innen in der Online-Beratung zusätzlich erfasst werden, ob der Beratungskontakt im direkten Zusammenhang mit Problemen, Belastungen und Herausforderungen durch die Corona-Pandemie stand.

So wurden im Zeitraum von 1/2021 – 12/2021 insgesamt 1.235 Beratungen in der Online-Beratung im direkten Zusammenhang mit der Corona-Pandemie geführt (dies sind 10% aller Beratungen in 2021).

Insgesamt haben 878 Mädchen und junge Frauen (9,6% aller weiblichen Ratsuchenden) und 118 Jungen und junge Männer (10,2% aller männlichen Anrufer) sowie 145 Jugendliche ohne Geschlechtspräferenz (14% aller diverser Ratsuchenden) vor diesem Hintergrund die Online-Beratung kontaktiert (in 90 Beratungen liegen keine Angaben zum Geschlecht vor). Die drei häufigsten Motive waren dabei: die Sorge um die eigene psychische Stabilität, Einsamkeit sowie Schule und Lernen (siehe Abb. 17).

Abbildung 17: Themen im Zusammenhang mit Corona nach Geschlecht (Angaben in %)



Anhang

Das Kinder- und Jugendtelefon in Deutschland

NummergegenKummer

 77 Standorte

 an 17 Standorten
"Jugendliche beraten
Jugendliche"

 an 37
Standorten
Online-Beratung



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

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