

Nummer**gegen**Kummer

Statistik 2023

ONLINE-BERATUNG



Vorwort

Seit 2003 wird die Beratung im Internet von Nummer gegen Kummer e.V. (NgK) und ihren Mitgliedsorganisationen als ergänzendes Angebot zur anonymen telefonischen Beratung am Kinder- und Jugendtelefon (KJT) angeboten. Kinder und Jugendliche können sich im Rahmen der Online-Beratung unter www.nummergegenkummer.de per Mail und im 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 zeitnah eine Antwort. Die Chat-Beratung ist zu festgelegten Beratungszeiten erreichbar.

Alle, die sich an die qualifizierten ehrenamtlichen Beratenden der Online-Beratung wenden, finden eine Person, die sich Zeit nimmt und „zuhört“. Besonders bei schwierigen und belastenden Themen für junge Ratsuchende 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 Online-Beratung. 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 derselben beratenden Person 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 Telefonberatung am KJT auf einmalige Kontakte ausgerichtet. Im Durchschnitt gingen 2023 monatlich rund 1.450 Anfragen von ratsuchenden Kindern und Jugendlichen in der Online-Beratung ein.

Im Beratungsteam der OB waren über das Jahr 2023 verteilt 87 überwiegend ehrenamtlich tätige Beratende von 35 Telefonberatungsstellen des KJT und der peer-to-peer-Beratung „Jugendliche beraten Jugendliche“ tätig. Alle Standorte arbeiten nach verbindlich vereinbarten Qualitätsstandards von NgK, wie etwa die intensive Betreuung der Beratenden und deren fortlaufende Kompetenzerweiterung durch regelmäßige praxisbegleitende Supervisionen und Fortbildungen.

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

Der vorliegende Bericht gibt sowohl einen statistischen Überblick über die Arbeit der Online-Beratung in 2023 als auch Einsicht in die vielfältigen Themen und Problemlagen der Ratsuchenden und verdeutlicht nicht zuletzt, dass Kinder und Jugendliche dieses Angebot kennen, brauchen und weiterhin intensiv nutzen.

Jenseits aller Fakten möchten wir an dieser Stelle die Arbeit der vielen zumeist ehrenamtlichen Mitarbeitenden in der Online-Beratung hervorheben, ohne deren großes persönliches Engagement ein solcher Bericht und das Angebot nicht möglich wären. Ihnen gebührt unser besonderer Dank!

Maike Canisius & Tanja Blöcher
Nummer gegen Kummer e.V.

März 2024

Inhaltsverzeichnis

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

Abbildungsverzeichnis

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

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 derselben beratenden Person 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 angeglichen 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 Maïke Canisius (Dipl.-Sozialpädagogin, M.A.) und Tanja Blöcher (Dipl.-Psychologin) unter Mitarbeit von Hanka Schmidt (Verhaltenswissenschaftlerin, B.A.).

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

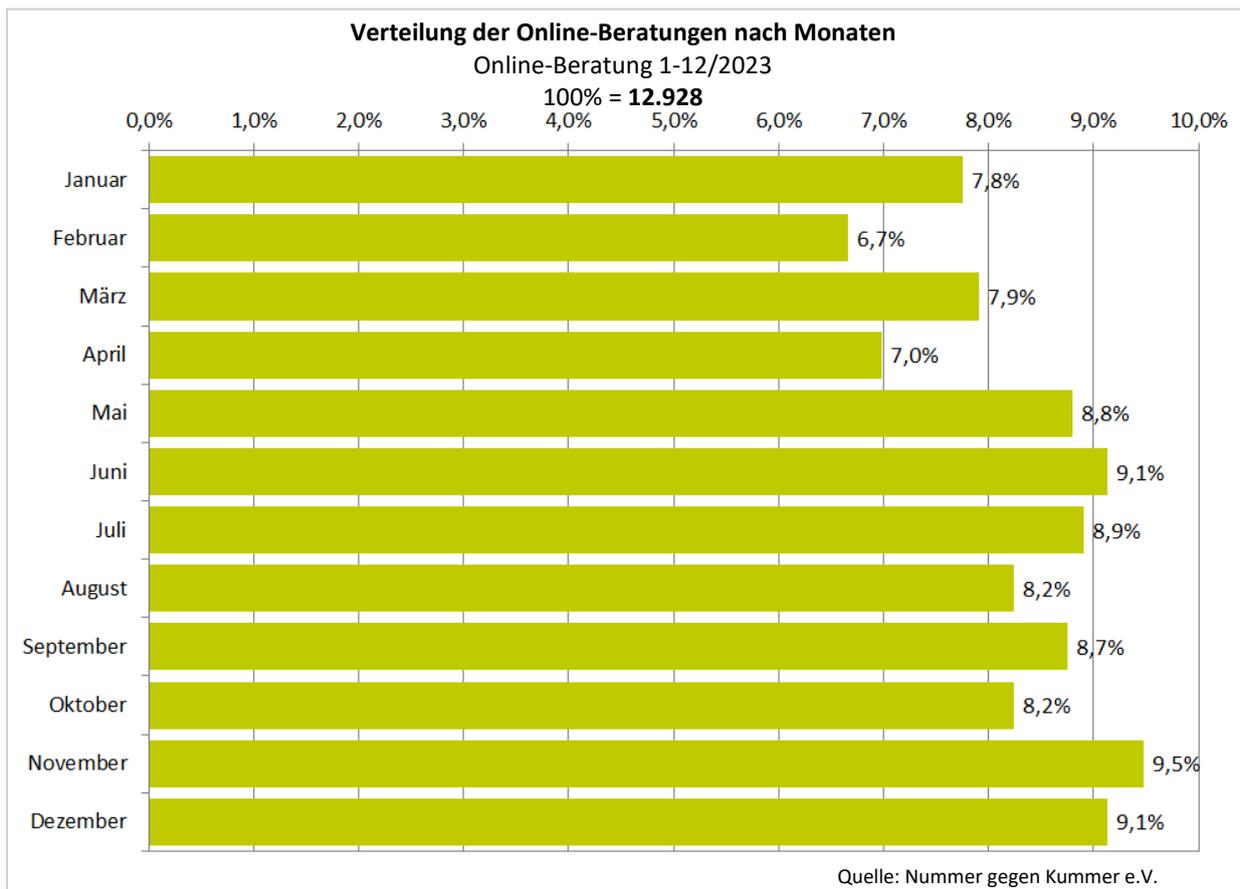
Kinder und Jugendliche können sich im Rahmen der Online-Beratung sowohl per Mail als auch im Einzel-Chat beraten lassen. Insgesamt konnten im Jahr 2023 in der Online-Beratung **17.545 Anfragen** beantwortet werden. Aus diesen Anfragen entwickelten sich **12.928 Beratungen** (73,7 % aller angenommenen Anfragen), in denen ein intensiver Austausch mit Kindern und Jugendlichen zu ihren Problemen oder Themen stattgefunden hat. Davon wurden 11.011 Beratungen in der Mail-Beratung und 1.917 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 26,3% aus (4.617 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

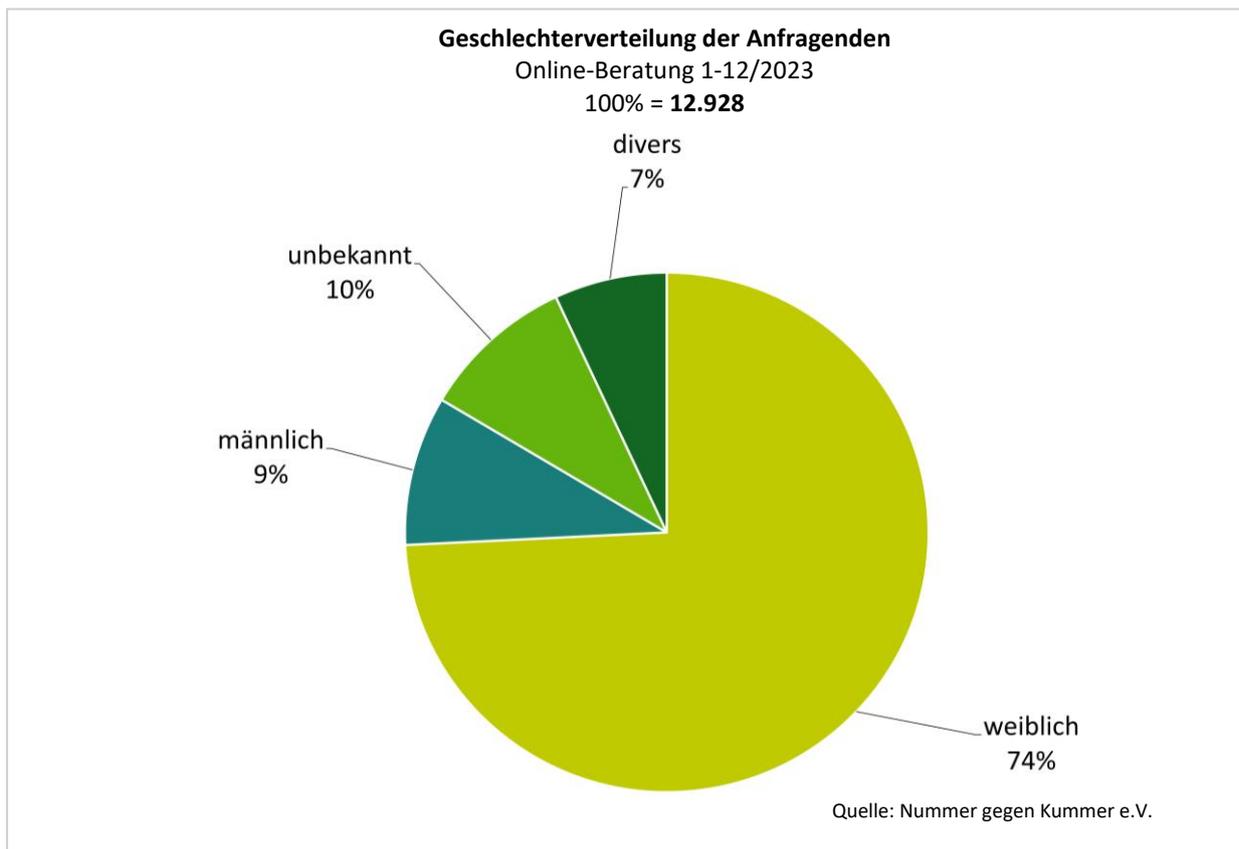
In insgesamt **12.928 Beratungen** haben hilfeschuchende Kinder und Jugendliche ihre Sorgen und Probleme geschildert und lösungsorientierte Unterstützung erhalten.

Die Online-Beratung wird auch von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund genutzt. Die Beratenden 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 2023 verlässlich bei 4% (513) Beratungen ein Migrationshintergrund vor, bei 26,5% (3.430) nicht und bei 69,5% (8.985) war dies unbekannt.

3.1 Geschlecht der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen

Im Jahr 2023 haben 1.202 Jungen (9,3%), 9.596 Mädchen (74,2%) und 900 Jugendliche ohne Geschlechtspräferenz (7%) in der Online-Beratung Unterstützung gesucht (Abb. 2). Für 1.230 Beratungen liegen keine Angaben zum Geschlecht vor (9,5% unbekannt).

Abbildung 2: Geschlechterverteilung der Ratsuchenden (Angaben in %)

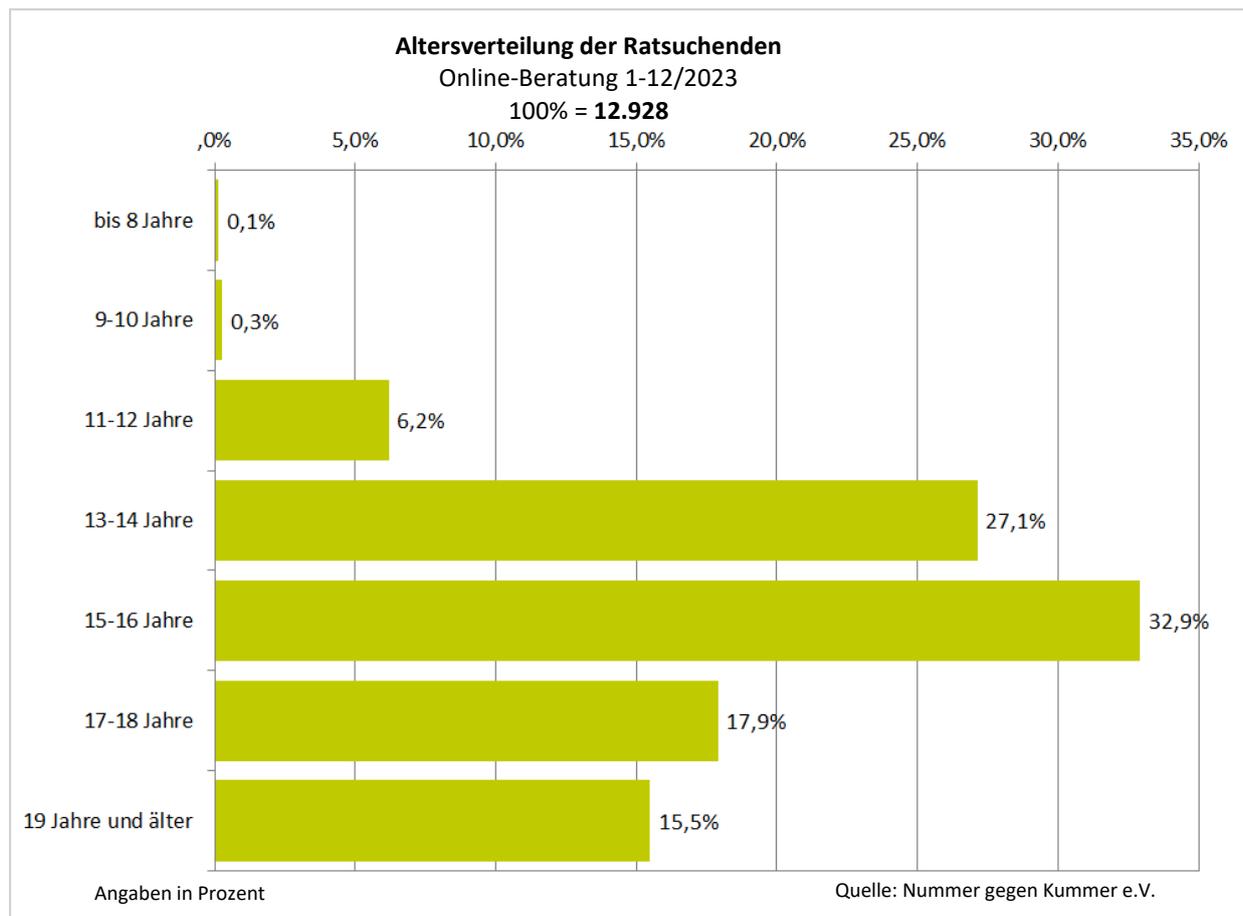


3.2 Alter der Ratsuchenden

84,1 % aller beantworteten Anfragen in der Online-Beratung stammen von 11- bis 18-jährigen Mädchen und Jungen. Dabei liegt der Schwerpunkt eindeutig - wie auch im Vorjahr - auf der Gruppe der 13- bis 18-jährigen mit insgesamt 77,9% der Anfragen.

Obwohl sich das Angebot der „Nummer gegen Kummer“ an Kinder und Jugendliche bis 18 Jahren richtet, suchen auch junge Erwachsene über 18 Jahren das Beratungsangebot auf. Sie werden durch die Online-Beraterinnen ebenfalls kompetent beraten und ggf. an weiterführende Anlaufstellen und Hilfsangebote vermittelt. Insgesamt 15,5% der Anfragen stammen von über 19-Jährigen.

Abbildung 3: Altersverteilung der Ratsuchenden (Angaben in %)

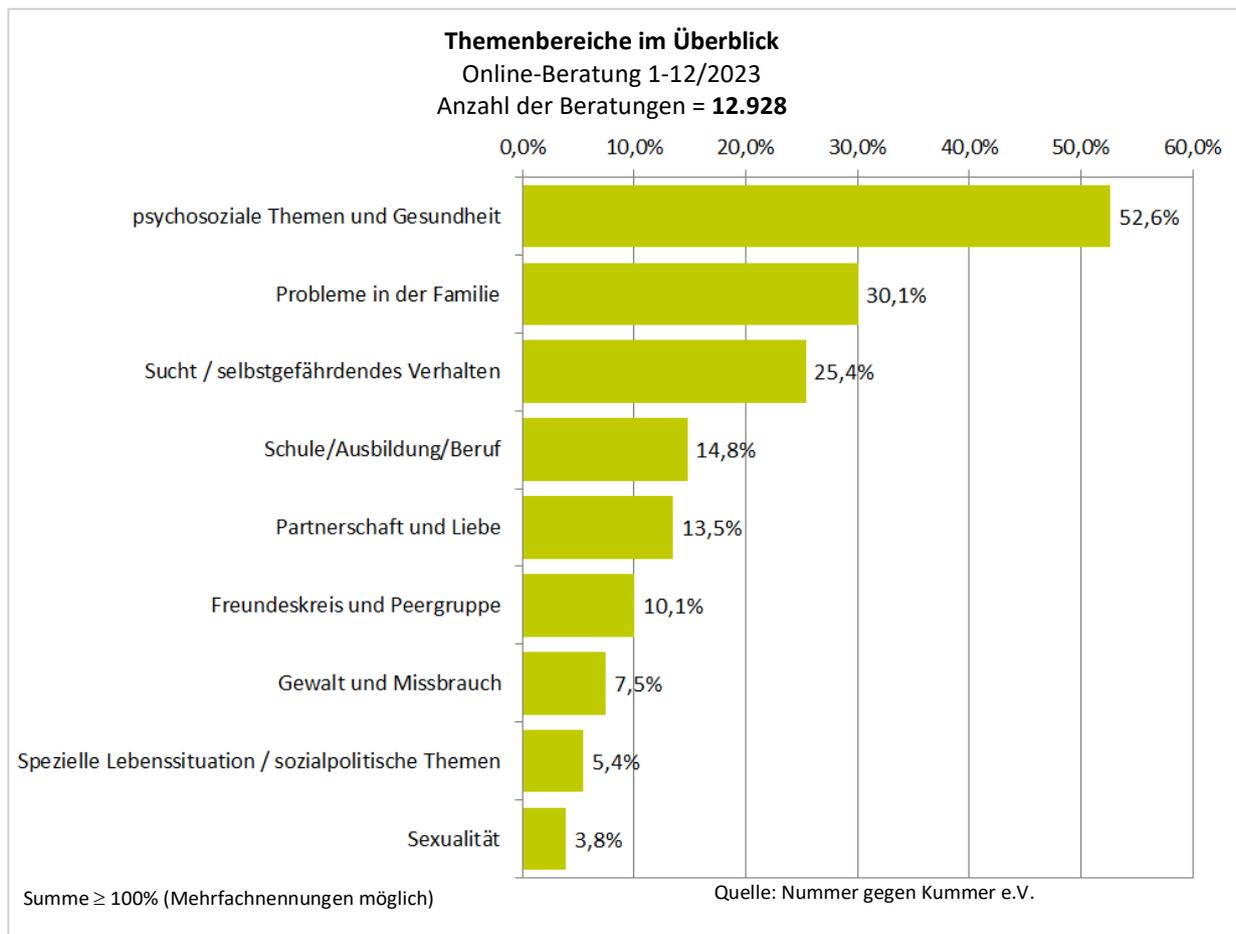


4. Inhalte der Beratungen

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 Entlastung, über reine Information bzw. praktische Fragen bis hin zu ernststen Notlagen, werden die Beratenden in allen erdenklichen Situationen hinzugezogen. Wie alle anderen Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“ ist auch die Online-Beratung für alle Themen offen, die von den Ratsuchenden angesprochen werden. So sind auch die Themen, über die sich Kinder und Jugendliche mit den Online-Beratenden austauschen, vielfältig. Sie werden in insg. 9 Themenbereiche zusammengefasst (Abb.4).

Abbildung 4: Themenbereiche im Überblick (Angaben in %)



Im Jahr 2023 waren Einzelthemen aus dem Bereich „Psychosoziale Probleme und Gesundheit“ der häufigste Anlass, sich an die Online-Beratung der „Nummer gegen Kummer“ zu wenden. 52,6 % aller Ratsuchenden schrieben über Themen wie eigene „psychische Probleme“, „Ängste“ und „Einsamkeit“.

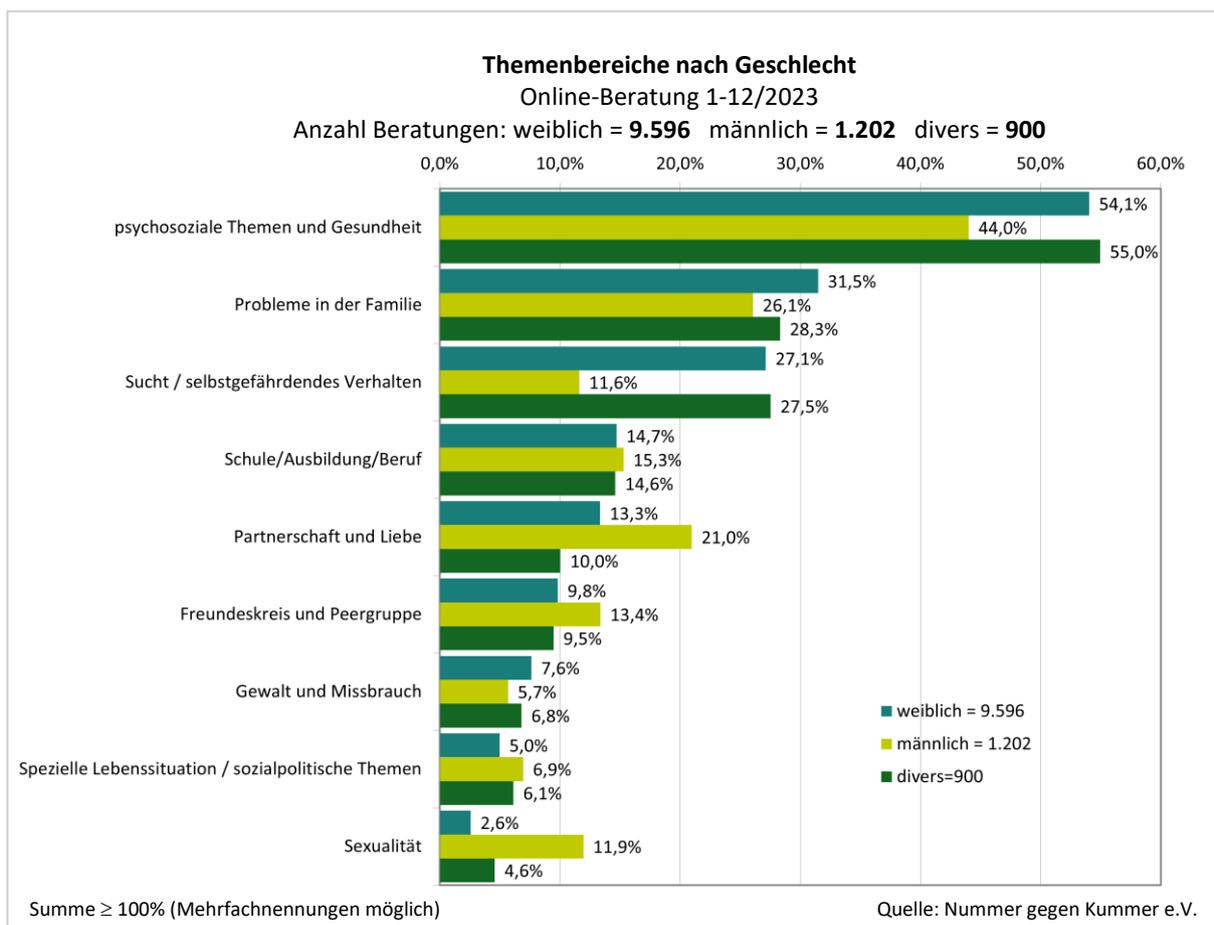
An zweiter Stelle standen 2023 Einzelthemen aus dem Bereich „Probleme in der Familie“. So hatten Inhalte wie die Auseinandersetzung mit der eigenen „Kind-Eltern-Beziehung“, „Verbote, Regeln, Meinungen“ der Eltern und gefühlte bzw. erlebte „Benachteiligung/mangelnde Unterstützung“ weiterhin eine hohe Bedeutung für die jungen Hilfesuchenden.

Auf dem dritten Rang dominierten in der Online-Beratung Beratungen zum Themenbereich „Sucht / selbstgefährdendes Verhalten“, wie z.B. „Selbstverletzung“ und „Suizidgedanken / Suizidversuch“.

4.2 Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht

Die Auswertung der verschiedenen Themengebiete nach der von Ratsuchenden angegebenen Geschlechtszugehörigkeit in der Online-Beratung zeigt interessante Unterschiede (vgl. Abb. 5). So fällt auf, dass sich Mädchen und diverse Ratsuchende in 2023 häufiger als Jungen mit Fragestellungen zu „psychosozialen Themen und Gesundheit“ und „Sucht- und selbstgefährdendes Verhalten“ an die Online-Beratung wendeten, während Jungen mehr Beratung im Bereich „Partnerschaft und Liebe“ und „Sexualität“ wünschten.

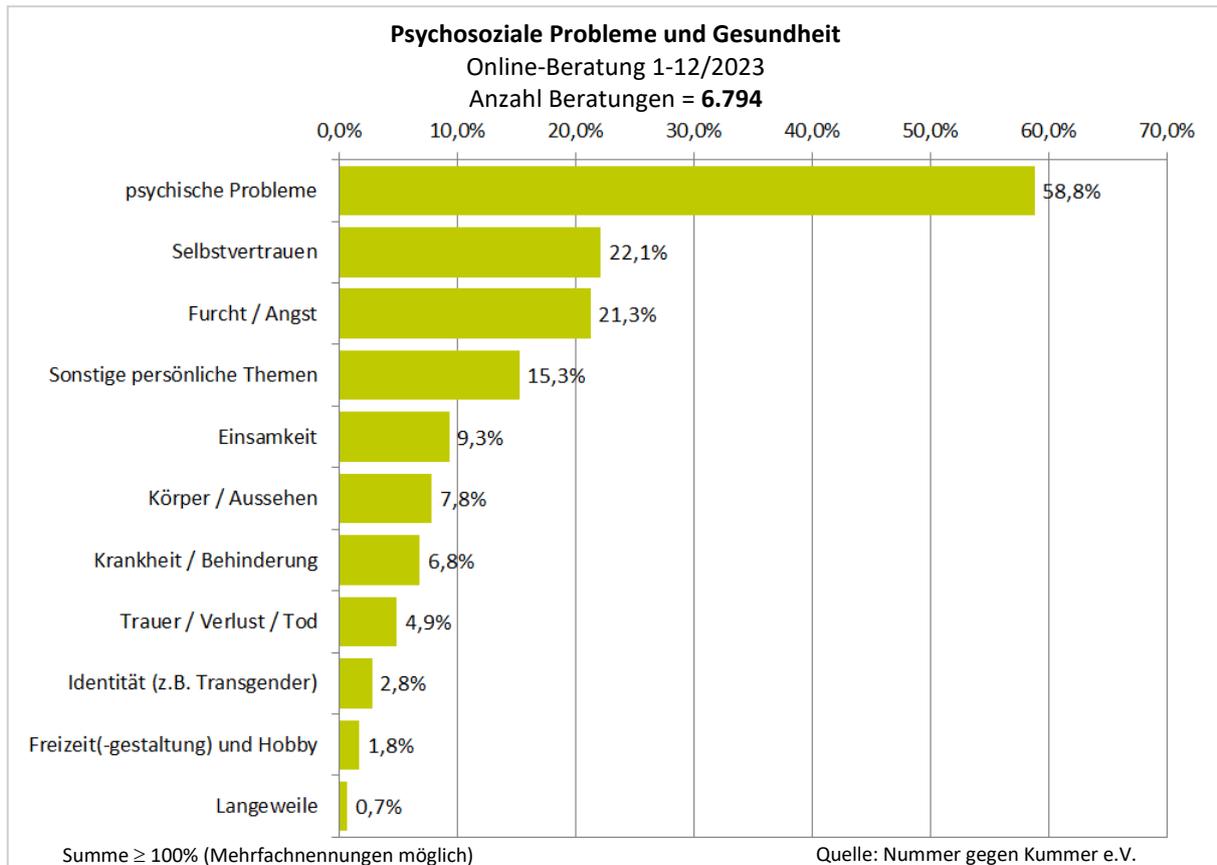
Abbildung 5: Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht (Angaben in %)



4.3 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

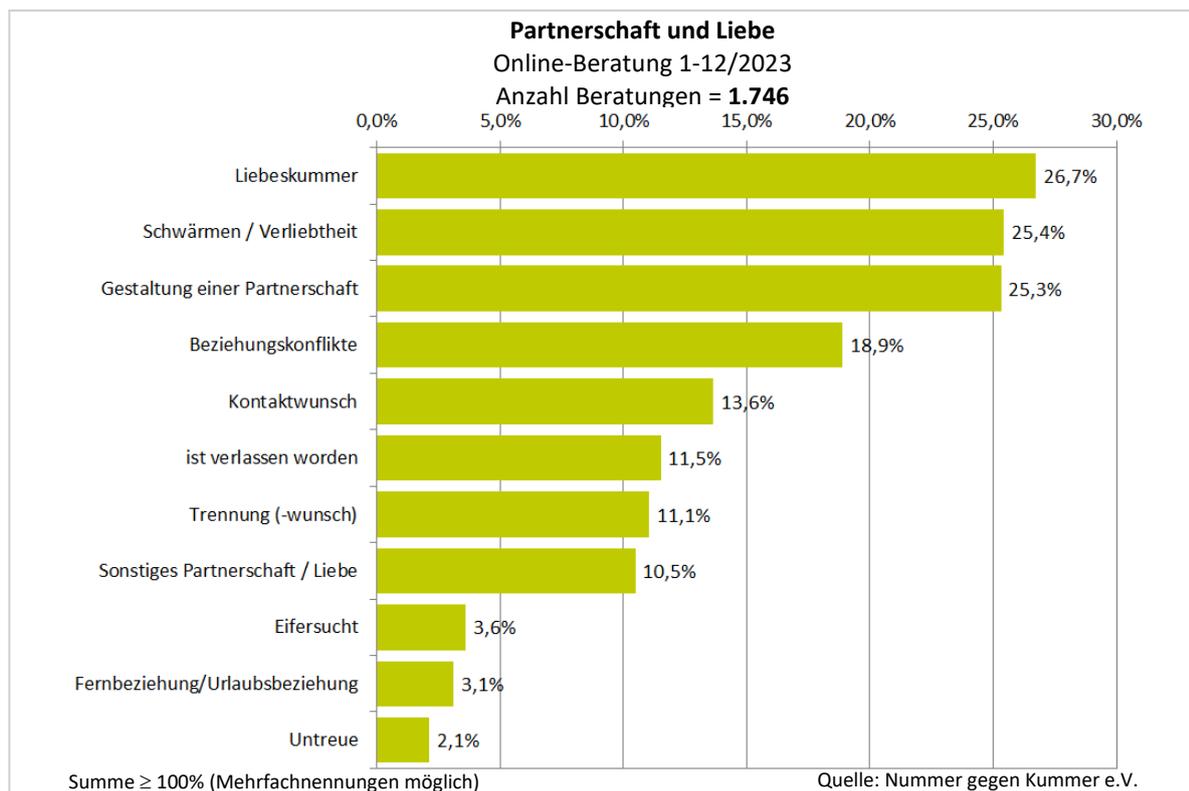
4.3.1 Psychosoziale Probleme und Gesundheit

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



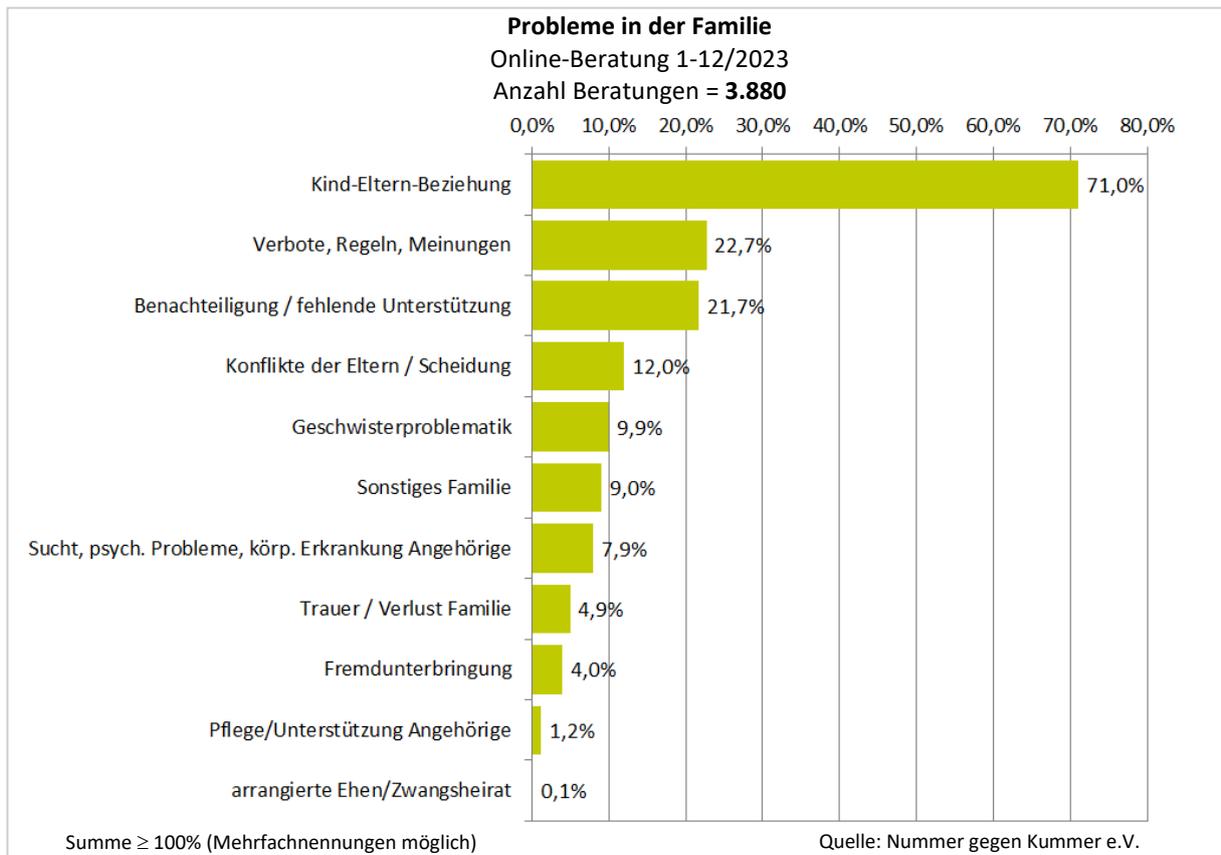
4.3.2 Partnerschaft und Liebe

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



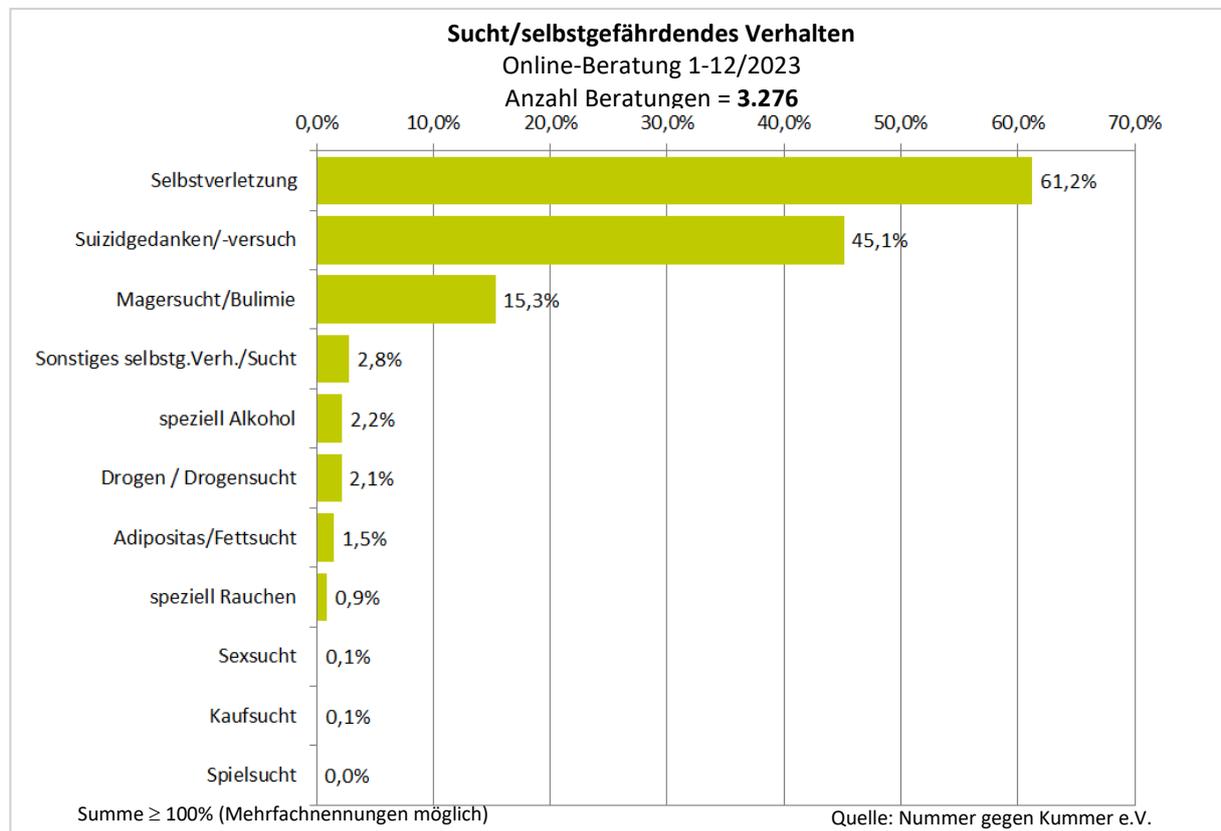
4.3.3 Probleme in der Familie

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



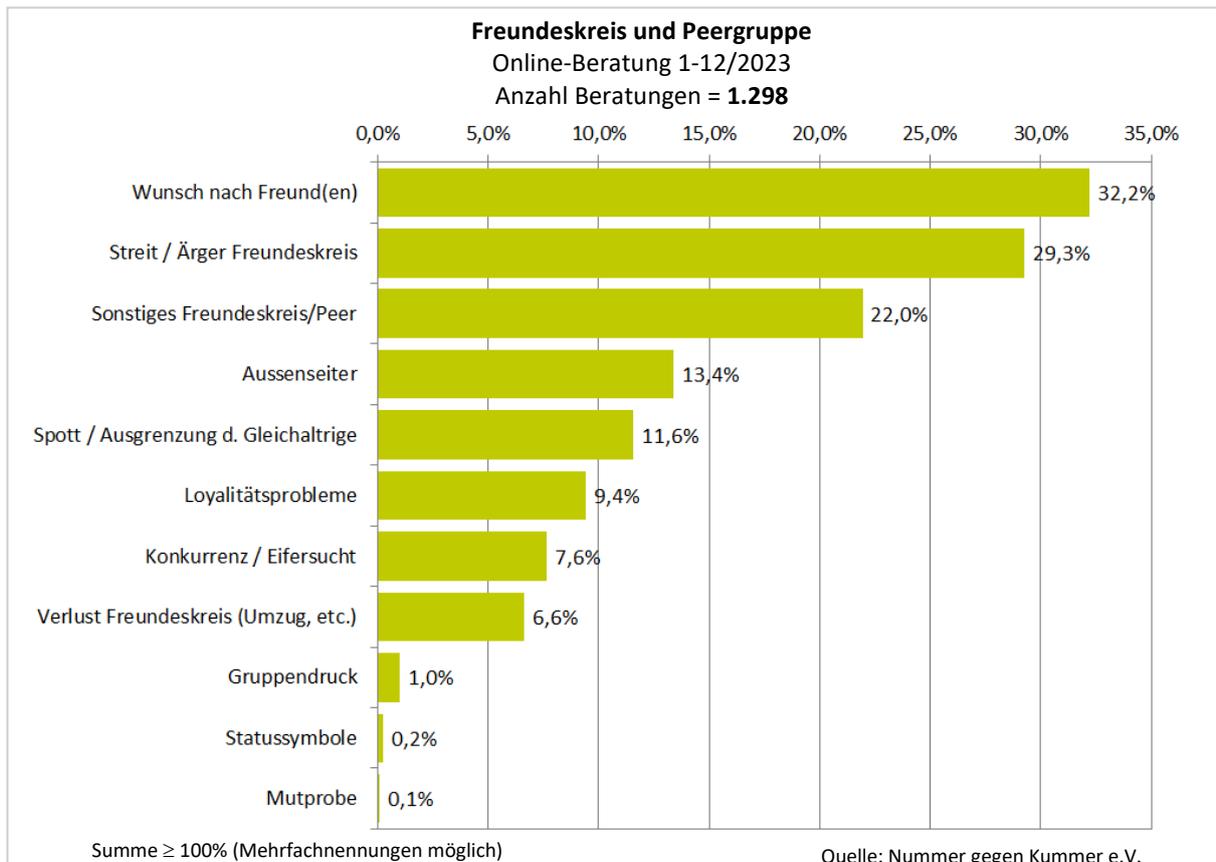
4.3.4 Sucht/selbstgefährdendes Verhalten

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



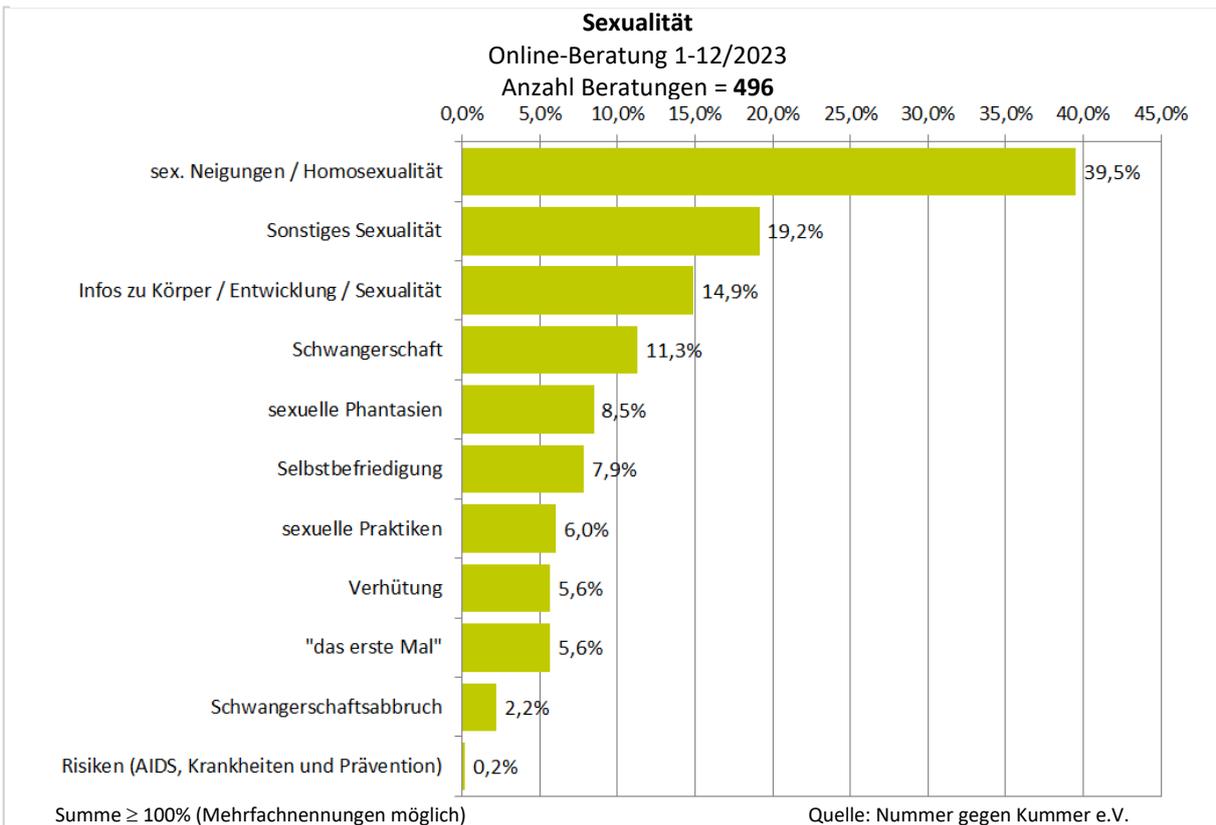
4.3.5 Freundeskreis und Peergruppe

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



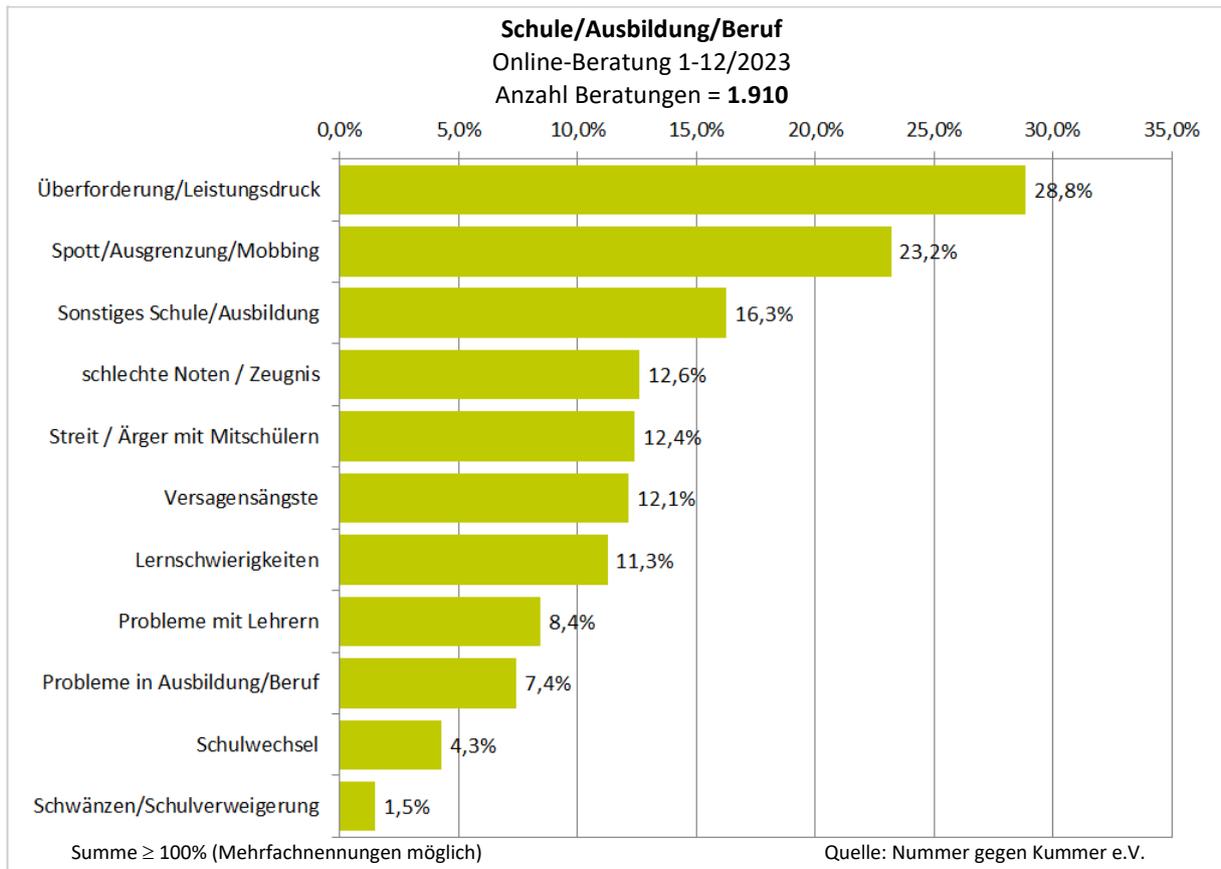
4.3.6 Sexualität

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



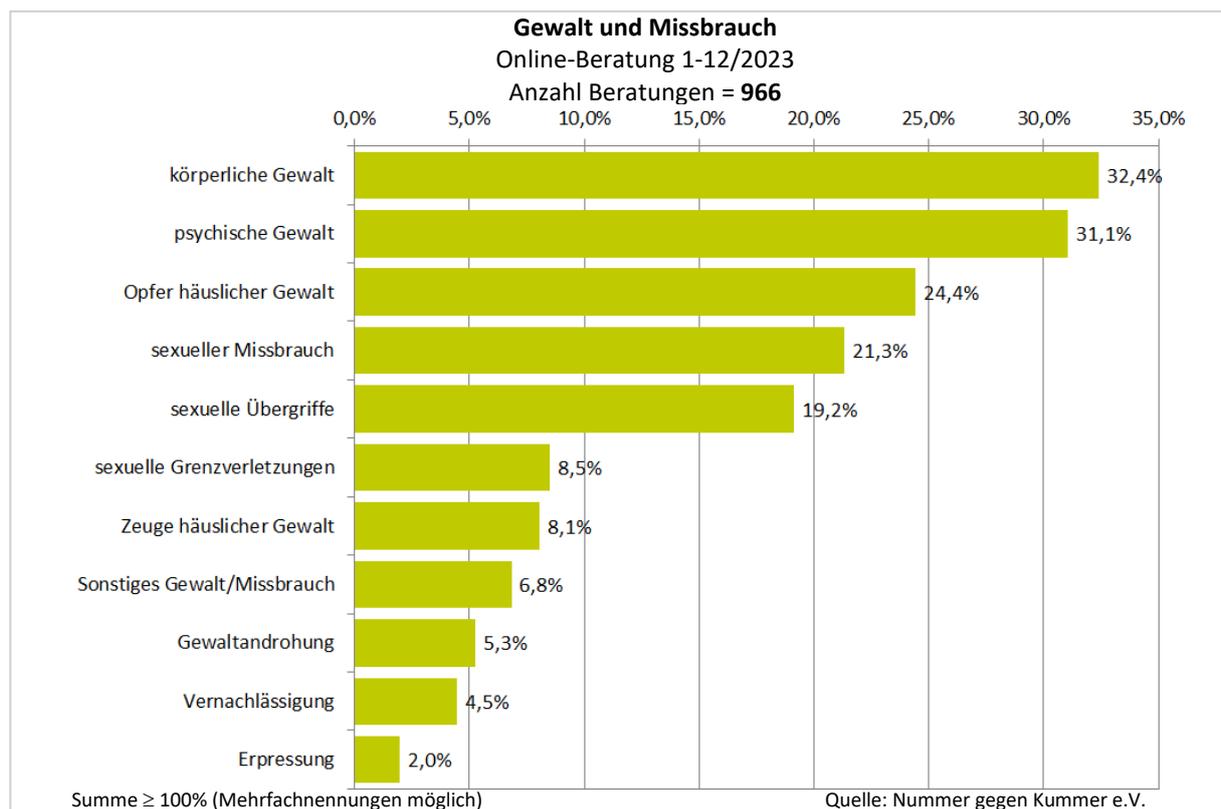
4.3.7 Schule/Ausbildung/Beruf

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



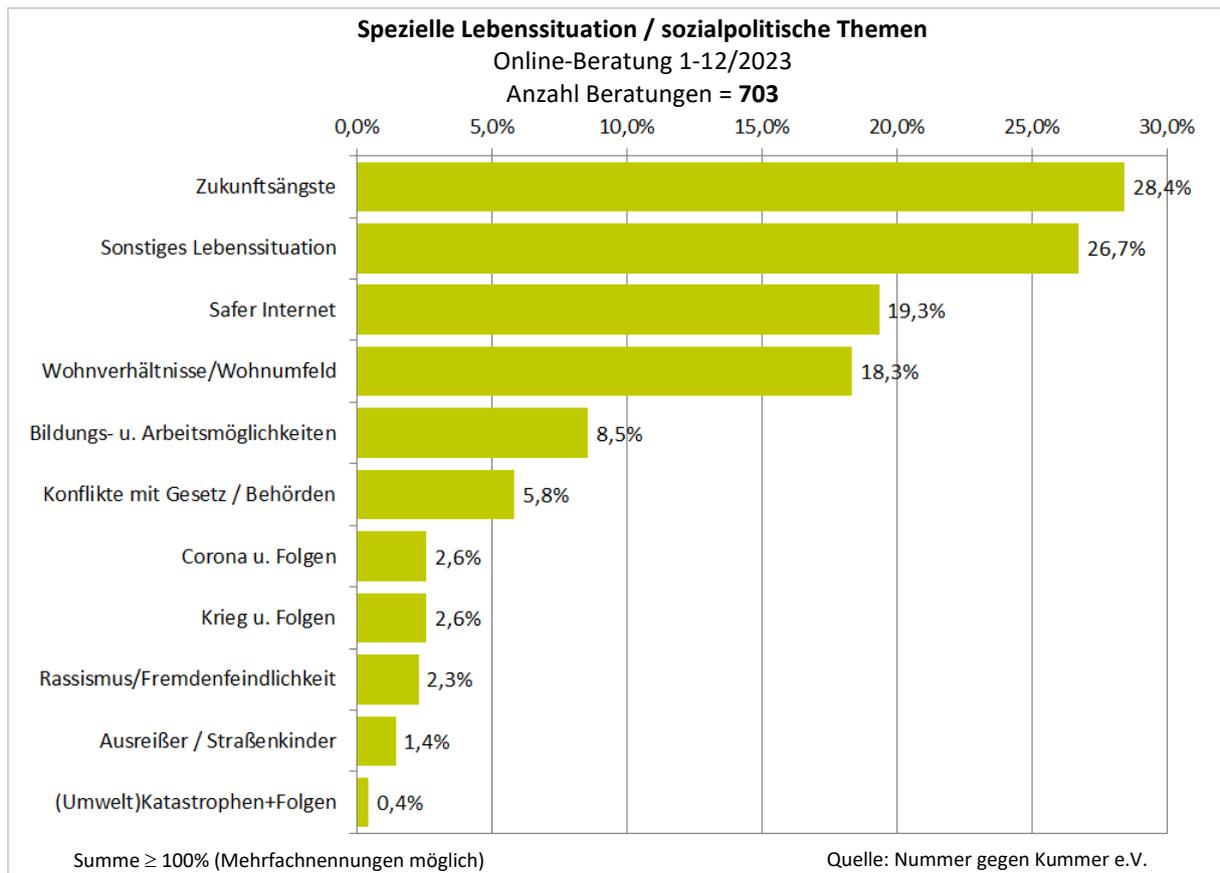
4.3.8 Gewalt und Missbrauch

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



4.3.9 Spezielle Lebenssituation

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

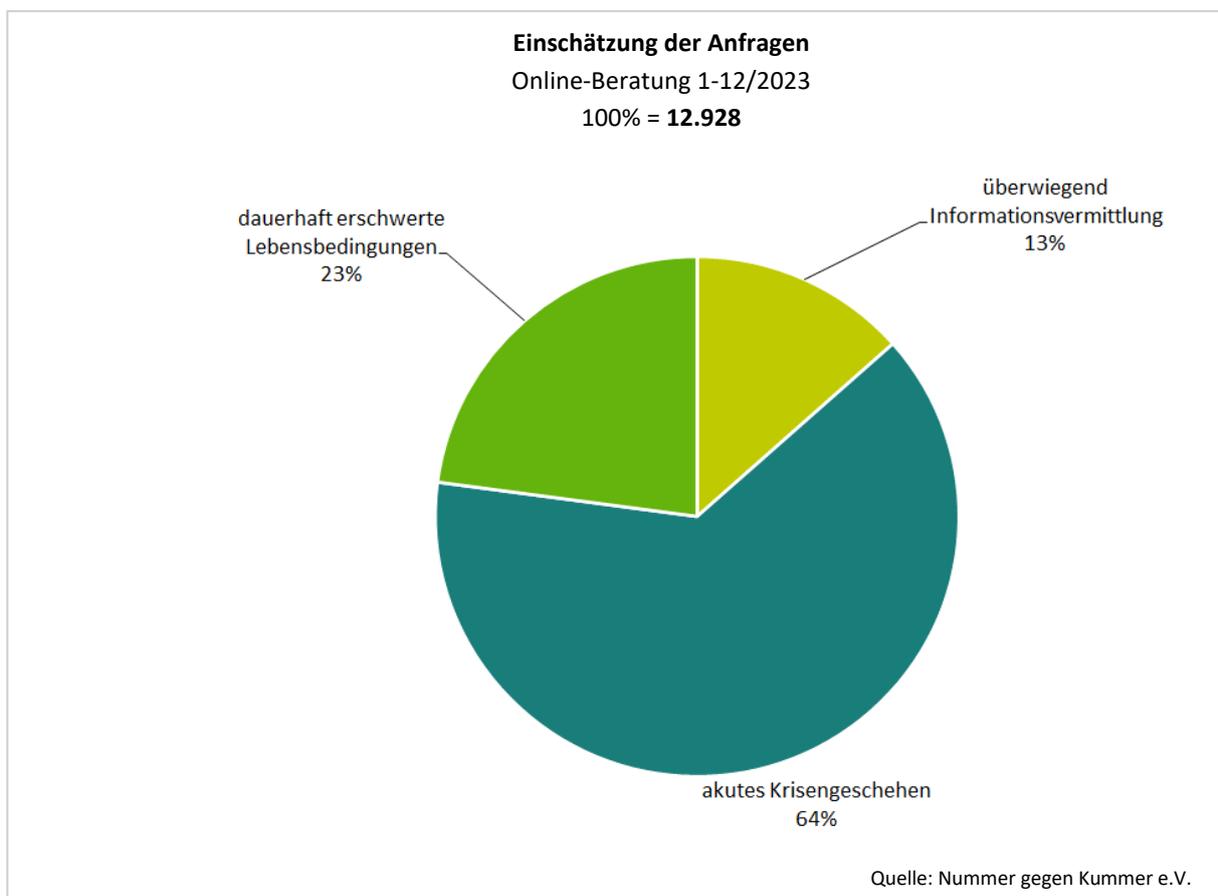


5. Einschätzung der Beratungen

Jede Beratung wird von den Beratenden nach drei Kategorien eingeschätzt: (a) Anfragen, bei denen es sich um ein akutes Krisengeschehen handelt, welches plötzlich 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.

Die *Abbildung 15* zeigt, dass die meisten Beratungen (64%) hauptsächlich die Klärung oder Bewältigung akuter Krisen (z.B. Trennungserfahrung jeglicher Art, Tod eines geliebten Menschen) beinhalten. 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 neutrale Ansprechperson zu haben (23%). In 13% 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 das 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.

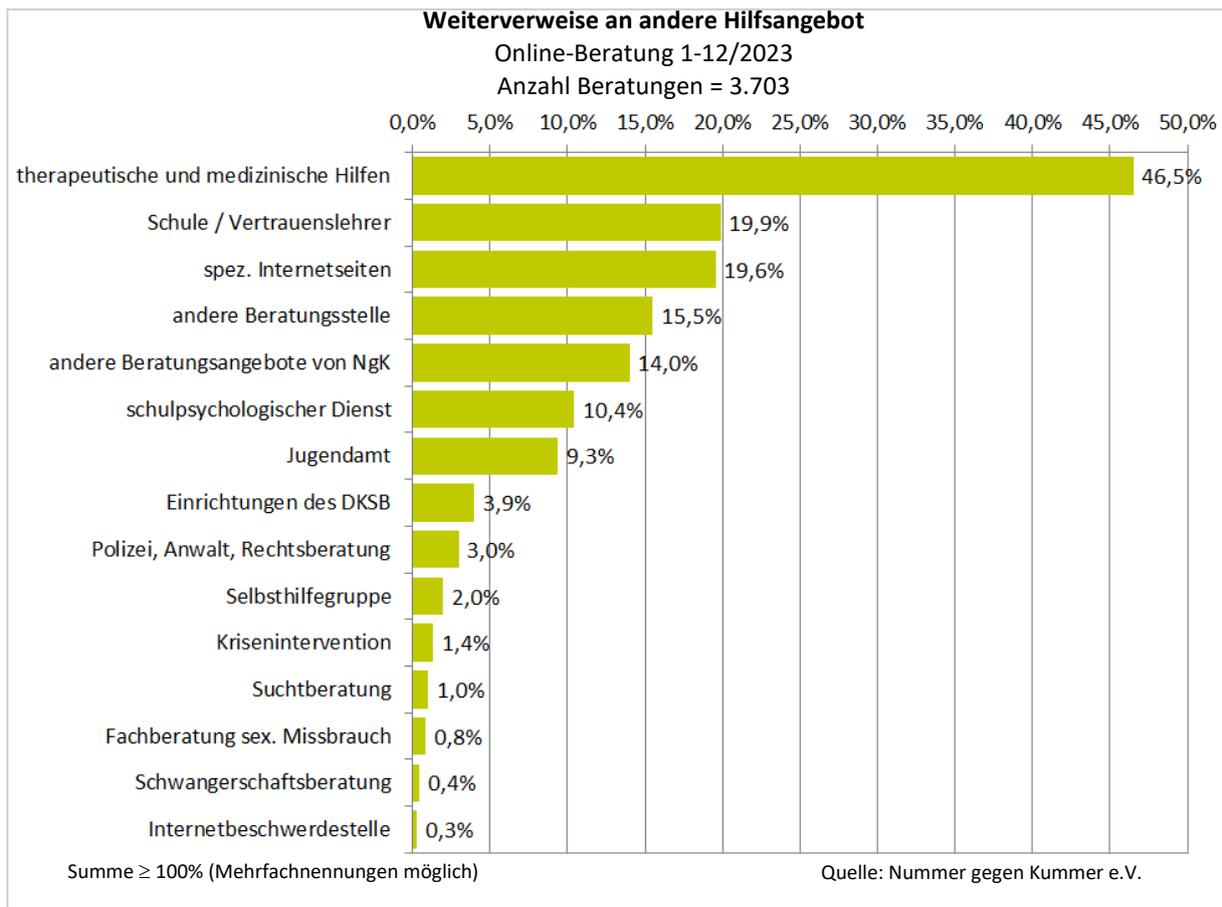
Abbildung 15: Einschätzung der Anfragen (Angaben in %)



6. Empfehlung anderer Hilfsangebote – Weiterverweise

In 3.703 Beratungen (28,6%) erschien es den Beratenden – 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.

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



Wie auch in den Jahren zuvor beinhaltet über 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. ärztliche, psychologische oder psychotherapeutische Einrichtungen/Unterstützungen) 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 2023 wieder vermehrt an die Online-Beratung gewendet haben, erklären.

Anhang

Das Kinder- und Jugendtelefon in Deutschland

Nummer gegen Kummer

77 Standorte

an 23 Standorten
"Jugendliche beraten
Jugendliche"

an 35
Standorten
Online-Beratung



© Nummer gegen Kummer e.V. (Stand 2023/12)

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.

Nummer**gegen**Kummer

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.

Deutsche Bank Wuppertal
IBAN DE27 3307 0024 0223 3898 00