

# NummergegenKummer



**25 Jahre Nummer gegen Kummer**  
*Eine Studie*

unterstützt durch die

Deutsche  
Telekom 

<b>Grußwort von Kai-Uwe Ricke</b>	3
<b>Historie der Nummer gegen Kummer</b>	4
<b>Methodenbeschreibung</b>	6
Datenquelle Statistiken und Kodierungsbögen	6
Kodierungsbögen ergänzen Statistik	6
Datenquelle TNS-Infratest-Studie	7
<b>Kinder- und Jugendtelefon</b>	8
Gesprächsaufkommen und allgemeine Entwicklung	8
Soziodemografie und geografische Verteilung	9
Beratungsergebnisse	10
Was die Anrufer bewegt – die Themen beim Kinder- und Jugendtelefon	11
Top-Themen	12
Unterthemen	14
Unterschiede zwischen Jungen und Mädchen	17
<b>Elterntelefon</b>	18
Gesprächsaufkommen und Soziodemografie	18
Beratungsergebnisse	20
Was die Anrufer bewegt – die Themen beim Elterntelefon	21
Altersspezifische Betrachtung der Gespräche	22
<b>Der Blick von außen – Wahrnehmung der Beratungsangebote des Vereins Nummer gegen Kummer</b>	24
Nummer gegen Kummer, Kinder- und Jugendtelefon	25
Elterntelefon	26
<b>Zusammenfassung</b>	30



## Grußwort

*von Kai-Uwe Ricke, Vorstandsvorsitzender Deutsche Telekom AG*

25 Jahre Nummer gegen Kummer, das heißt 25 Jahre ehrenamtliche Beratung von Kindern und Jugendlichen, die bei Sorgen, Nöten und Problemen Rat und Hilfe suchen. 25 Jahre Nummer gegen Kummer heißt auch: ein Vierteljahrhundert intensives Engagement für unsere Gesellschaft, das unseren Respekt verdient. Das kontinuierlich wachsende Anrufaufkommen und die hohe Nutzerfrequenz der neuen Beratungsangebote etwa per Internet belegen, wie dringend gerade heute eine solche Anlaufstelle benötigt wird.

Die Deutsche Telekom AG unterstützt die Dachorganisation der Kinder-, Jugend- und Elterntelefone seit fast 15 Jahren aktiv, um den Erfolg der Beratungsangebote für Kinder und Jugendliche nachhaltig zu sichern. Dabei beschränkt sich unser Engagement bewusst nicht nur darauf, finanzielle Mittel bereitzustellen: Zahlreiche Kollegen haben sich ausbilden lassen, um selbst in ihrer Freizeit ehrenamtlich Rat suchende

Kinder, Jugendliche und Eltern zu beraten. Darüber hinaus hat die Deutsche Telekom die technische Infrastruktur der Nummer gegen Kummer aufgebaut, installiert bedarfsgerecht zusätzliche Telefonanlagen und wartet bestehende Geräte.

Die Gesellschaft profitiert von der freiwilligen Arbeit der vielen Helfer enorm. Wir gratulieren der Nummer gegen Kummer daher herzlich zu ihrem 25-jährigen Bestehen. Auch in den kommenden Jahren steht die Deutsche Telekom AG dem Verein als Partner zur Seite. Denn soziales Engagement zielt nie auf kurzfristige Erfolge, es erfordert dauernden Einsatz – heute, morgen und in Zukunft.

# Historie der Nummer gegen Kummer

Der Verein Nummer gegen Kummer ist die bundesweite Dachorganisation der Kinder- und Jugendtelefone. Zudem hat er mit dem Elterntelefon ein zusätzliches Beratungsangebot für Erwachsene eingerichtet. Die Mitglieder des Vereins Nummer gegen Kummer sind überwiegend Ortsverbände des Deutschen Kinderschutzbundes sowie andere Träger der Kinder- und Jugendhilfe (Arbeiterwohlfahrt, Diakonisches Werk, Arbeiter-Samariter-Bund, Aktion Kinder- und Jugendschutz u. a.), die ein Kinder- und Jugendtelefon unterhalten.

Der Verein ist zuständig für die gesamte bundesweite Koordination der Hilfsangebote, berät die Mitgliedsverbände und unterstützt die Qualifizierung der ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater durch Aus- und Fortbildungen. Zudem entwickelt der Verein Nummer gegen Kummer die Beratungsangebote konzeptionell kontinuierlich weiter und baut sie bedarfsgerecht aus. Darüber hinaus organisiert er zentral die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die eine hohe Bekanntheit des Kinder- und Jugend- sowie des Elterntelefons sicherstellt.

## NummergegenKummer

*„Die Anonymität zusichernde Form der Beratung gewährleistet durch ihre Alltagsnähe eine niedragschwellige Erreichbarkeit, die andere Beratungsangebote so nicht repräsentieren.“*

Prof. Dr. Werner Thole  
Fachbereich Sozialwesen, Universität Kassel

## Verschiedene Meilensteine prägen die Entwicklung der Nummer gegen Kummer:

### 1980 Gründung des Vereins Nummer gegen Kummer

1980 wird der gemeinnützige Verein Nummer gegen Kummer als zentrale Koordinierungsstelle der Träger der Kinder- und Jugendtelefone gegründet. Zu diesem Zeitpunkt gab es 75 Standorte, die über regionale Nummern zu erreichen waren.

### 1991 Unterstützung durch die Deutsche Telekom AG

Seit 1991 unterstützt die Deutsche Telekom AG die Initiative als Partner. Mit ihrer Hilfe wird eine bundesweite Rufnummer eingerichtet, unter der die ersten Standorte nun kostenlos zu erreichen sind. Gleichzeitig wird ein Verkehrsführungsplan umgesetzt, der regelt, wie die Anrufe bundesweit geschaltet und geroutet werden.

### 1997 Kostenlose bundesweite Rufnummer

Seit 1997 ist das Kinder- und Jugendtelefon mit allen Standorten unter der kostenlosen Rufnummer 0800/111 0 333 bundesweit zu erreichen. Das Angebot der Kinder- und Jugendtelefone wird seit diesem Jahr an mehreren Orten in Deutschland durch die telefonische Beratung von Jugendlichen für Jugendliche ergänzt.

### 1999 Schirmherrschaft Doris Schröder-Köpf

Doris Schröder-Köpf übernimmt 1999 die Schirmherrschaft über das Kinder- und Jugendtelefon. 2004 wurde mit ihrer Hilfe die Stiftung Deutsche Kinder-, Jugend- und Elterntelefone gegründet, deren Schirmherrin sie heute ist.

### 2001 Gründung des bundesweiten Elterntelefons

Weil die Zahl der Eltern, die beim Kinder- und Jugendtelefon Rat suchen, ständig steigt, richtet der Verein Nummer gegen Kummer im März 2001 für Eltern ein eigenes Beratungstelefon ein, das ebenfalls bundesweit tätig ist.

### 2003 Internet-Beratung und KI.KA-Kummerkasten

Die Nummer gegen Kummer geht mit der Zeit: Seit 2003 bietet sie Kindern die Möglichkeit, ihre Probleme und Fragen auch per Webmail zu stellen. Die technische Infrastruktur hierfür stellt die Deutsche Telekom AG bereit. Sie entwickelt ein spezielles Beratungstool für die Internetberatung, das die Anonymität der Ratsuchenden sicherstellt und Beratern ermöglicht, Anfragen schnell und einfach zu beantworten. Darüber hinaus vereinbart der Verein Nummer gegen Kummer eine Zusammenarbeit mit dem Fernsehsender Kinderkanal. In der Sendung KI.KA-Kummerkasten werden einige der von Kindern eingereichten Probleme aufgegriffen und vertieft behandelt – natürlich ebenfalls anonym.

### 2005 25-jähriges Bestehen des Kinder- und Jugendtelefons

Der Verein Nummer gegen Kummer feiert 2005 das 25-jährige Bestehen der Initiative Kinder- und Jugendtelefon. Aktuell sind rund 3.000 ehrenamtliche Mitarbeiter der Nummer gegen Kummer wochentags an 95 Kinder- und Jugendtelefonen sowie an 43 Elterntelefonen zu erreichen. Pro Monat führen sie über 20.000 Beratungsgespräche.

# Methodenbeschreibung

Die Zahlen und Analysen dieses Berichts basieren auf drei verschiedenen Datenquellen: der technischen Anrufstatistik, den Kodierungsbögen, die die Berater nach jedem Gespräch ausfüllen, sowie einer exklusiven Umfrage von TNS Infratest zu Bekanntheit und Akzeptanz der Nummer gegen Kummer.

## Datenquelle Statistiken und Kodierungsbögen

Die technische Anrufstatistik verzeichnet alle Anrufe, die beim Kinder- und Jugendtelefon sowie beim Elterntelefon eingehen. Diese Angaben erhebt die Deutsche Telekom AG als Sponsor der Nummer gegen Kummer. Bei den Kontakten wird zwischen Anrufversuchen und zustande gekommenen Gesprächen unterschieden. Anrufversuche sind Gespräche, die die Mitarbeiter der Kinder-, Jugend- und Elterntelefone nicht annehmen konnten. Dies kann aus Gründen der Überlastung der Fall sein oder weil der Anruf nicht innerhalb der Beratungszeiten einging.

Die angenommenen Gespräche lassen sich unterteilen in Beratungsgespräche und sonstige Anrufe. Die tatsächlichen Beratungsgespräche sind alle entgegengenommenen Telefonate, aus denen sich eine problemorientierte Auseinandersetzung ergibt. Die sonstigen Gespräche umfassen Scherz- und Testanrufe, Schweigeanrufe, abgebrochene Gespräche, Rückmeldungen zu früheren Gesprächen oder Auskunftswünsche. Das

Verhältnis zwischen Anrufversuchen, angenommenen Gesprächen und Beratungsgesprächen lässt Rückschlüsse auf den Erfolg der Nummer gegen Kummer zu.

## Kodierungsbögen ergänzen Statistik

Neben der Anrufstatistik liefern die Kodierungsbögen der Berater wichtige Informationen über Inhalte und Schwerpunkte der Gespräche. Jeder Anruf beim Kinder-, Jugend- und Elterntelefon wird durch die Beraterinnen und Berater der einzelnen Standorte registriert, jedes Beratungsgespräch dabei mit einem speziell für das Kinder- und Jugendtelefon sowie das Elterntelefon entwickelten computerlesbaren und anonymen Kodierungsbogen ausgewertet. So wird eine einheitliche Datenerfassung sichergestellt.

Die zahlreichen Einzeldaten, die auf diese Weise zustande kommen, werden zentral beim Verein Nummer gegen Kummer zusammengeführt und ausgewertet. Erfasst werden neben Alter und Geschlecht der Anrufer auch Angaben zur Lebenssituation, in der sich der Anrufer befindet. Des Weiteren wird das Beratungsgespräch nach Thema, Dauer, Gesprächserfolg und eventuell erfolgten Hinweisen auf weitere Beratungsangebote zusammengefasst.

Dadurch wird eine differenzierte Betrachtung der Daten nach verschiedenen soziodemografischen (Alter, Geschlecht, Lebenssituation) und inhaltlichen Merkmalen möglich.

## Datenquelle TNS-Infratest-Studie

Um die statistischen Informationen und die Angaben aus den Aufzeichnungen der Berater zu erweitern, führte TNS Infratest eine bevölkerungsrepräsentative Studie durch. Für ihre Erhebung befragten die Markt- und Meinungsforscher rund 1.000 Personen zwischen 14 und 69 Jahren im Rahmen telefonischer Interviews. Ziel war, Erkenntnisse über die Bekanntheit und Akzeptanz der Beratungsangebote der Nummer gegen Kummer zu gewinnen, um so die Außenwahrnehmung des Beratungsangebots durch die Bevölkerung zu hinterfragen. Die Ergebnisse der Umfrage sind ebenfalls in diese Studie eingeflossen.

Ziel der Studie ist es, anhand der statistischen Daten die Bedeutung des Beratungsangebots aufzuzeigen und darzustellen, welcher Bedarf an anonymer Hilfe bei Kindern, Jugendlichen und Eltern besteht. Darüber hinaus will die Studie die Themenfelder nachzeichnen, die den Anrufern am Herzen liegen und sie, über die Jahre betrachtet, bewegen. Damit leistet die Analyse einen wichtigen Beitrag zur öffentlichen Diskussion über Sorgen und Probleme von Kindern und Eltern – und trägt dazu bei, den gesellschaftlichen Dialog zu verbessern.

# Kinder- und Jugendtelefon

Das Kinder- und Jugendtelefon ist ein kostenfreies Beratungsangebot, an das sich Kinder und Jugendliche aller Altersgruppen anonym unter der bundeseinheitlichen Nummer 0800/111 0 333 wenden können. Die Deutsche Telekom stellt dabei sicher, dass Anrufer aus dem Festnetz an einen Berater in ihrer Nähe vermittelt werden, und gewährleistet, dass ihre Rufnummer nicht übertragen wird. Um die Anonymität der Anrufer zu schützen, gewährleistet das Unternehmen zudem, dass Anrufe beim Kinder- und Jugendtelefon nicht auf den Einzelbindungsnachweisen zur Telefonrechnung erscheinen. Bei der Nummer gegen Kummer finden Anrufer Rat und Unterstützung bei Problemen, Hilfe zur Selbsthilfe sowie Auskünfte und weiterführende Gesprächsangebote durch qualifizierte Berater.

### Gesprächsaufkommen und allgemeine Entwicklung

In den Jahren 2000 bis 2004 schwankt die Zahl der Anrufversuche – sie reicht von knapp acht Millionen im Jahr 2000 über mehr als 12,8 Millionen im Jahr 2003 bis zu gut 9,6 Millionen im Jahr 2004. Ständig

gestiegen ist hingegen die Zahl der Gespräche, die durch die Berater angenommen wurden, und auch die Anzahl der eigentlichen Beratungsgespräche hat seitdem permanent zugenommen.

### Steigende Zahlen bei Beratungsgesprächen und -dauer

Im Jahr 2004 gingen pro Monat durchschnittlich 800.000 Anrufe beim Kinder- und Jugendtelefon ein – aussagekräftiger Beleg für den hohen Bekanntheitsgrad des Beratungsangebots.

Konnten im Jahr 2000 etwa 655.000 Anrufe angenommen werden, waren es 2004 bereits über eine Million. Damit ist die Anzahl der entgegengenommenen Telefonate seit 2000 um gut 53 Prozent gestiegen. Aus fast einem Viertel entsteht ein Beratungsgespräch; 2004 waren es etwa 230.000. Die restlichen drei Viertel sind Testanrufe, Schweigeanrufe oder Scherzanrufe.

Die Gespräche sind im Zeitverlauf stetig länger geworden. Lag der Anteil der Gespräche, die zehn Minuten und länger dauern, im Jahr 2000 noch bei

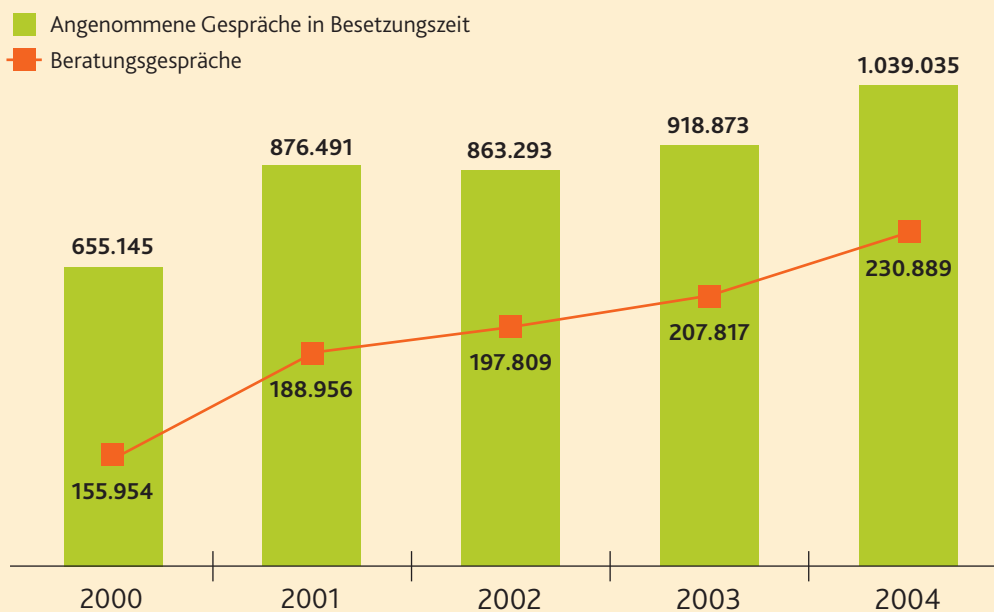


Nummer gegen Kummer  
**0800  
111 0 333**  
Kinder- und  
Jugendtelefon

freecall  
Deutsche Telekom – Partner  
der Nummer gegen Kummer



## Entwicklung der Beratungsgespräche



Quelle: TNS Infratest

14 Prozent, so stieg er bis 2004 auf 17 Prozent. Zudem zeigt sich: je älter der Anrufer, desto länger das Gespräch. Kinder im Alter bis zu 13 Jahren telefonieren zu 13 Prozent rund zehn Minuten und länger mit einem Berater, Jugendliche ab 19 Jahre bereits zu 27 Prozent. Bei älteren Jugendlichen ist von einer intensiveren Auseinandersetzung mit ihren Problemen sowie einer besseren Ausdrucksfähigkeit auszugehen.

### Soziodemografie und geografische Verteilung

Etwa 64 Prozent aller Anrufer am Kinder- und Jugendtelefon waren im Jahr 2004 weiblich, 28 Prozent männlich, bei acht Prozent ist das Geschlecht unbekannt. Diese Verteilung ist auch im Zeitverlauf zu beobachten und hat sich in den letzten Jahren kaum geändert. Somit nutzen eher Mädchen oder junge Frauen das Gesprächsangebot des Kinder- und Jugendtelefons.

### *Anrufer aller Altersstufen wenden sich an die Nummer gegen Kummer*

Die Anrufer der Nummer gegen Kummer sind in der Regel zwischen acht und 25 Jahren alt. Der Altersschwerpunkt der Anrufer beim Kinder- und Jugendtelefon liegt dabei mit rund 74 Prozent aller Kontakte in der Gruppe der Zwölf- bis 16-Jährigen. Auch diese Verteilung bleibt über die Jahre betrachtet gleich. Rat und Hilfe wird in allen Altersklassen benötigt, besonders jedoch bei Personen, die in der Orientierungsphase (Pubertät) sind. Die generelle Akzeptanz des Beratungstelefonats bei Kindern und Jugendlichen von acht bis 25 Jahren belegt darüber hinaus die Kompetenz der Berater, auf die verschiedenen Entwicklungsstufen der Anrufer mit ihren unterschiedlichen Problemen gezielt eingehen zu können.

### *Geografische Unterschiede*

Berücksichtigt man neben dem Alter der Anrufer auch, aus welchem Bundesland sie anrufen, ergeben sich landesspezifische Gewichtungen: Während in Bremen, Nordrhein-Westfalen, dem Saarland und Sachsen-Anhalt überdurchschnittlich viele Kinder bis zwölf Jahre die Nummer gegen Kummer anrufen, sind in Hamburg und Hessen überdurchschnittlich viele Anrufe von über 18-Jährigen zu verzeichnen. In Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz, Sachsen und Brandenburg gehen überdurchschnittlich viele Anrufe von 13- bis 18-Jährigen ein.

Gemessen an der Bevölkerungszahl stammen überdurchschnittlich viele Ratsuchende aus nördlichen Bundesländern wie Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und Niedersachsen. Kinder und Jugendliche aus Bayern, Baden-Württemberg und Hessen rufen hingegen seltener an.

### **Beratungsergebnisse**

Der Erfolg der Beratungsgespräche liegt auf hohem Niveau: Aus Sicht der Berater führen etwa 70 Prozent

der Gespräche zu einer Problemlösung oder regen den Anrufer an, das Problem selbstständig zu bewältigen. An dieser Stelle bietet die Nummer gegen Kummer Hilfe zur Selbsthilfe, beispielsweise durch ein klärendes Gespräch mit der betreffenden Person oder den Hinweis auf ein Gespräch mit Freunden oder der Familie.

### *Aussprache und Entlastung im Vordergrund*

Das Beratungsziel Problemlösung wird eher bei Jugendlichen im Alter von zwölf bis 15 Jahren erreicht, speziell bei Mädchen. Bei den über 19-jährigen Jugendlichen steht statt der Problemlösung eine Aussprache oder emotionale Entlastung im Vordergrund des Gesprächs mit einem Berater. Das zeigt die Auswertung der Kodierungsbögen: Das Gesprächsergebnis „Aussprache“ oder „emotionale Entlastung“ wird durchschnittlich bei etwa 21 Prozent aller Gespräche erreicht. In der Gruppe der über 19-Jährigen liegt dieser Wert bei 33 Prozent – Hinweis darauf, dass in diesem Alter ein neutraler Ansprechpartner oder Zuhörer besonders gesucht wird.

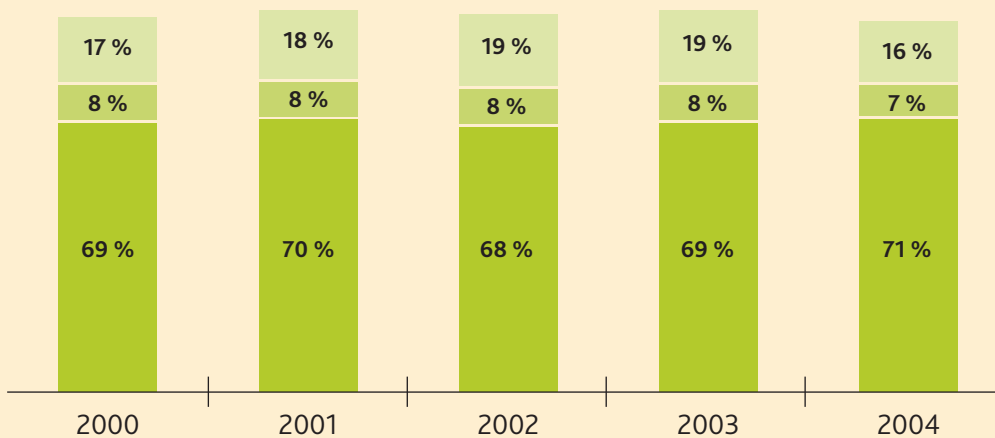
Bei den verbleibenden Gesprächen werden Informationen zu einem bestimmten Thema vermittelt.

*„Um der Schnelllebigkeit der Lebenswelt gerecht zu werden, ist eine leichte und niedrigschwellige Erreichbarkeit notwendig. Kostenfreiheit, Anonymität und die Erreichbarkeit über Telefon und Internet erleichtern den Zugang und bilden eine Brücke in eine Beratungswelt, die sich explizit an Kinder und Jugendliche [...] wendet und diese Klientel auch erreicht.“*

Jürgen Wolf, Dipl.-Psych.  
Kinderschutzbund München

## Einschätzung des Gesprächs

- Aussprache
- Infovermittlung
- Problemklärung



Quelle: TNS Infratest

Der Anteil dieser Gespräche liegt bei etwa acht Prozent. Hierbei informiert die Nummer gegen Kummer Kinder und Jugendliche über weiterführende Beratungs- und Gesprächsangebote oder verweist auf zusätzliche Informationsquellen.

In rund 20 Prozent aller Beratungsgespräche wird dem Anrufer zusätzlich empfohlen, eine weitere Einrichtung oder Institution zur Problemlösung heranzuziehen. Die Anrufer werden in diesem Fall über die verschiedenen Einrichtungen und Angebote informiert, beispielsweise eine medizinische Beratung, das Jugendamt, die Suchtberatung oder den schulpsychologischen Dienst. Diese Beratungsdienste können speziell auf das vorliegende Problem eingehen und weiterführende Hilfe anbieten.

Das Kinder- und Jugendtelefon versteht sich somit als allgemeines Beratungsangebot, das Auskunft über weiterführende Beratung zu speziellen Themen geben kann. Es stellt daher ein wichtiges Bindeglied zu anderen Hilfsangeboten dar.

### Was die Anrufer bewegt – die Themen beim Kinder- und Jugendtelefon

Das Themenspektrum, das die Berater des Kinder- und Jugendtelefons abdecken, ist breit gefächert. In Bezug auf die Zielrichtung ist interessant: Die Anrufe gingen in den letzten Jahren im Durchschnitt nur zu rund 25 Prozent auf Probleme mit Erwachsenen und nur zu etwa neun Prozent auf Unstimmigkeiten mit den Eltern zurück – der weitaus überwiegende Teil der Probleme wird auf die eigene Person oder andere Jugendliche bezogen.

### Top-Themen

Unterteilt man die Gespräche nach Themen, so sind die Gebiete „Partnerschaft und Liebe“, „Sexualität“ sowie „Persönliche Themen“ die Bereiche, die die Kinder und Jugendlichen am stärksten bewegen. Im Jahr 2004 drehte sich ein Drittel der Anrufe um das Thema Liebe, das mit einem Durchschnitt von 30 Prozent auch über die Jahre 2000 bis 2004 betrachtet stets ganz oben auf der Beraterliste stand. Es folgt das Themenfeld Sexualität mit 23 Prozent im Mittel und 24 Prozent im Jahr 2004. Weit über die Hälfte der Gespräche ist damit über die Jahre hinweg konstant auf einen Fragenkomplex bezogen.

### *Altersspezifische Betrachtung der Top-Themen Liebe und Sexualität*

Das Thema „Partnerschaft und Liebe“ gewinnt ab dem Alter von zwölf Jahren an Relevanz und ist für die 14- bis 15-Jährigen der wichtigste Fragenkomplex. Danach nimmt die Bedeutung des Themas leicht ab, verliert aber nie seinen insgesamt hohen Stellenwert. Parallel wird das Thema „Sexualität“ mit steigendem

Alter wichtiger. Die höchste Bedeutung erreicht es für die 16- bis 18-Jährigen mit fast 38 Prozent aller Gespräche, danach sinkt die Relevanz auf durchschnittlich 27 Prozent.

Interessante Detailbeobachtung: So oft Liebe, Partnerschaft und Sexualität angesprochen werden – so kurz ist der Austausch mit den Beratern. Denn Gespräche, die sich um diese Themenfelder drehen, sind zum überwiegenden Teil nur fünf bis zehn Minuten lang.

### *Weitere Themenfelder*

Die umfangreiche Themenagenda der Beratungsgespräche umfasst neben den Top-Themen „Liebe, Partnerschaft“ und „Sexualität“ die Bereiche „Persönliche Probleme“, „Probleme in der Familie“, „Clique/Freundeskreis“, „Gewalt“, „Schule/Ausbildung“, „Sucht“ sowie „Umfeld/Lebenssituation“.

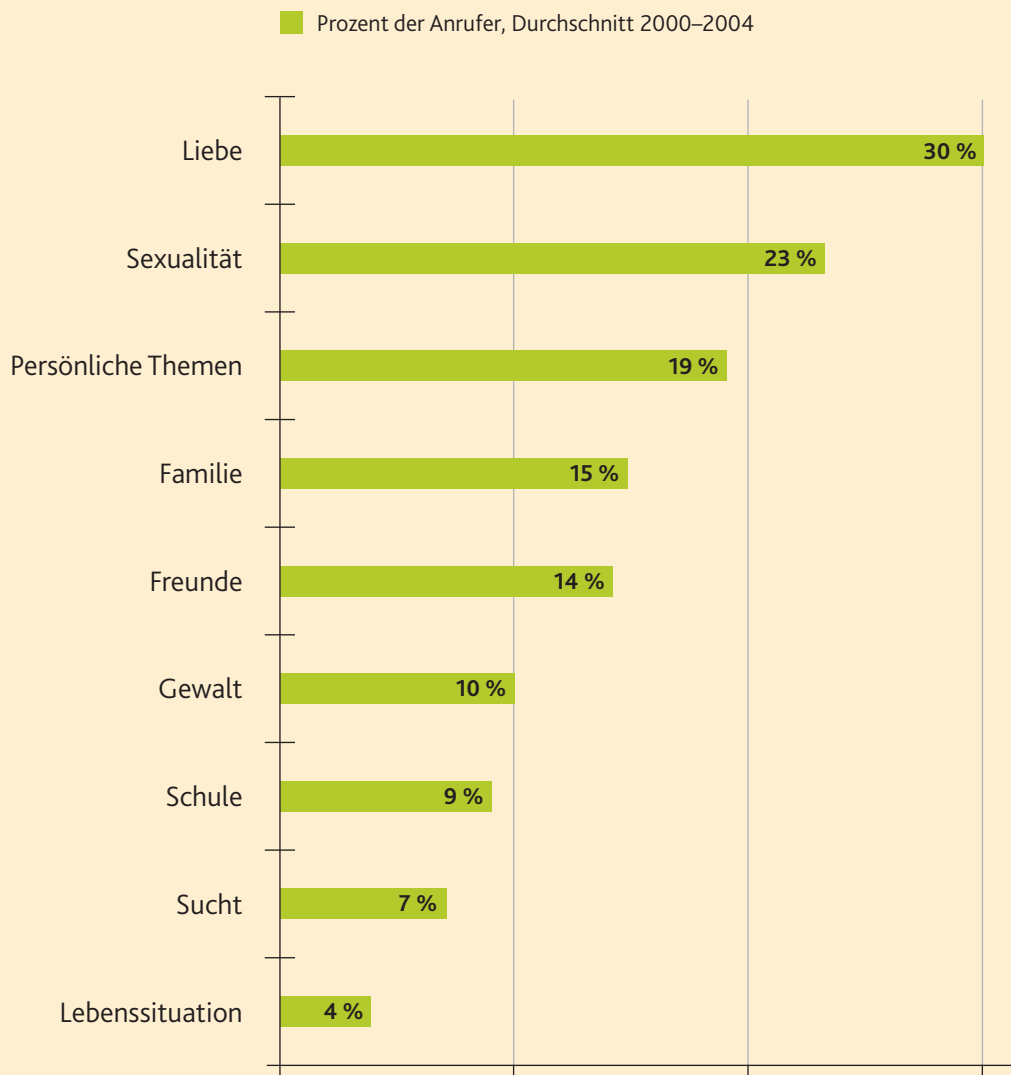
Ihre Bedeutung ist weitgehend gleich geblieben. Betrachtet man den Durchschnitt der Jahre 2000 bis 2004, so betreffen die „Persönlichen Probleme“ im Schnitt etwa 19 Prozent aller Gespräche, danach folgen die Bereiche „Familie“ und „Freundeskreis“ mit

*„Bei einem Anteil von 50 Prozent der angesprochenen Themen bestätigt sich die Notwendigkeit eines anonymen Gesprächspartners zu den Themen Partnerschaft und Liebe sowie Sexualität. Immer noch ist es nicht selbstverständlich, in aller Offenheit auch über diese Themen zu sprechen.“*

Heinz Hilgers

Präsident des Deutschen Kinderschutzbunds

## Top-Themen am Kinder- und Jugendtelefon



Quelle: TNS Infratest

15 und 14 Prozent. Weniger relevant sind die Themenbereiche „Gewalt“ und „Schule“ mit etwa zehn und neun Prozent sowie „Sucht“ mit sieben Prozent und „Lebenssituation“ mit gut vier Prozent aller Gespräche. Dabei ist möglich, dass die Berater in einem Gespräch mehrere Themen ansprechen.

### *Altersbezogene Betrachtung der Themen*

Setzt man Gesprächsthemen und Alter der Anrufer in Beziehung, zeigt sich, wie eng die Fragen, die die Anrufer bewegen, mit der Persönlichkeitsentwicklung korrespondieren. So ist das Thema „Familie“ für Kinder bis zu elf Jahren im Vergleich zu anderen Altersgruppen mit 25 Prozent der Gespräche am relevantesten, danach wird es nur noch in geringerem Umfang thematisiert (durchschnittlich mit 15 Prozent). Die „Persönliche Lebenssituation“ hingegen wird mit zunehmendem Alter häufiger angesprochen; zu gut drei Prozent bei den unter 18-jährigen, bei den über 19-jährigen Jugendlichen hingegen bereits zu deutlich über 16 Prozent.

„Persönliche Probleme“ sind für Kinder bis elf Jahre mit 30 Prozent aller Gespräche besonders wichtig. Das lässt in den folgenden Jahren nach und steigt erst wieder im Alter von über 19 Jahren auf fast 35 Prozent. In dieser Altersgruppe sind die „Persönlichen Probleme“ sogar das Top-Thema, noch vor dem Bereich „Liebe und Partnerschaft“ mit knapp 30 Prozent.

Die Themen „Schule“ und „Freundeskreis“ werden mit zunehmendem Alter immer unwichtiger und machen bei den über 19-jährigen Jugendlichen nur noch jeweils etwa sechs Prozent aller Gespräche aus.

Somit wird deutlich, dass die Themen, die die Kinder und Jugendlichen im jeweiligen Alter beschäftigen, stark die persönliche Entwicklungssituation widerspiegeln, in der sich die Anrufer gerade befinden.

Jüngere Kinder beschäftigen sich vorrangig mit ihrem direkten Umfeld, also mit Freunden und Familie.

Dieses Thema wird später abgelöst durch persönliche

Beziehungen, also das Thema „Partnerschaft und Liebe“. Bei den über 19-jährigen Anrufern sind die vorrangigen Themen dann die „Persönlichen Probleme“, die in diesem Alter zunehmend auch in der persönlichen Verantwortung liegen.

Das Ansprechen von persönlichen Themen bei der Nummer gegen Kummer zeugt von dem Vertrauen, das die Kinder und Jugendlichen dem anonymen Gesprächsangebot entgegenbringen.

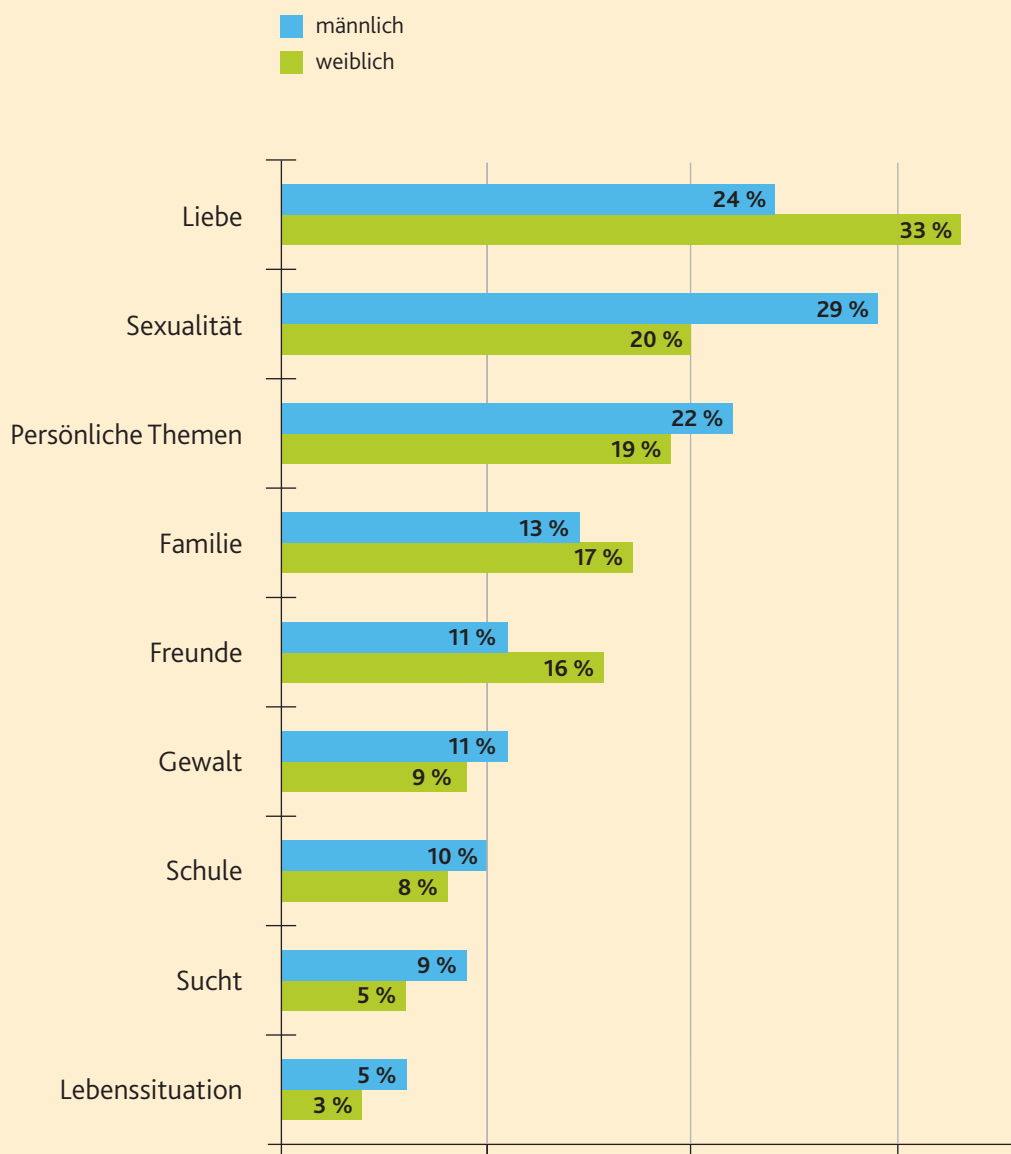
### **Unterthemen**

Die besprochenen Themen lassen sich in verschiedene Einzelthemen aufgliedern. So spiegelt das Top-Thema „Partnerschaft und Liebe“ die Spannweite möglicher Probleme wider: Der Wunsch der Kinder nach „Kontakt zu einer Person“ stellt ebenso wie das Thema „Verliebtheit“ mit 28 und 25 Prozent den größten Anteil der angesprochenen Probleme dar. Danach folgen Fragen zur „Gestaltung der Partnerschaft“, „Liebeskummer“ und zu „Konflikten in der Beziehung“. Weiteren Gesprächsbedarf werfen die Themen „Schwärmen“, „Verlassen werden“, „Untreue“ oder „Trennungswünsche“ auf.

### *Schwangerschaft, Aufklärung und Entwicklung sind zentrale Fragen*

Im Bereich der Sexualität ist Schwangerschaft das am häufigsten besprochene Unterthema. Es ist zu gut 22 Prozent Gesprächsmittelpunkt. Hoher Bedarf besteht auch in Sachen Aufklärung: Fragen zur körperlichen Entwicklung und zur formellen sexuellen Aufklärung sind bei über 28 Prozent der Gespräche der Beratungsgegenstand. Gerade der hohe Einzelwert zur Aufklärung – immerhin über 13 Prozent – belegt die nach wie vor bestehenden Unsicherheiten vieler Jugendlicher bei einem Thema, das durch Medien, Schule und soziales Umfeld vermeintlich umfassend thematisiert wird. Bezogen auf das Alter korrelieren

## Themen der Beratungsgespräche



Quelle: TNS Infratest

sexuelle Fragen mit der körperlichen Reife. Bei den unter Acht- bis Zwölfjährigen dominieren Fragen rund um Entwicklung und Aufklärung, überdurchschnittlich stark rufen die 13- bis 16-Jährigen zu den Themen „Arztbesuch“, „Das erste Mal“, „Verhütungsmethoden und -praktiken“ sowie „Schwangerschaft“ an. Die Bereiche „Sexuelle Neigungen/Homosexualität“, „Sexuelle Praktiken“ sowie „Geschlechtskrankheiten“ werden überdurchschnittlich stark von den über 17-Jährigen thematisiert.

Im Bereich der „Persönlichen Probleme“ dominieren drei Aspekte: „Körper/Aussehen“ zu gut einem Viertel, „Langeweile“ zu knapp 20 Prozent und „Selbstvertrauen“ mit etwa 15 Prozent. Den geringsten Anteil machen Gespräche rund um „Suizid-Gedanken“ aus, die im Schnitt in knapp fünf Prozent der Gespräche Gegenstand der Beratung sind.

### *Eindeutiges Themensetting bei familiären Problemen, vielfältige Fragen zur Lebenssituation*

Rufen Kinder und Jugendliche die Nummer gegen Kummer wegen familiärer Probleme an, so steht meist ein Problemfeld im Vordergrund: Verbote, Regeln und

die Meinung der Eltern. Gut 46 Prozent der Gespräche zu Familienfragen befassen sich mit diesen Aspekten. „Trennung oder Scheidung“ sowie „Konflikte der Eltern“ sind die zweithäufigsten Themen, sie rangieren mit gut 13 und gut zwölf Prozent jedoch weit dahinter – eine Tendenz, die über die Jahre gleich geblieben ist. Weniger eindeutig ist das Themensetting im Bereich der „Persönlichen Lebenssituation“. Hier werden ähnlich häufig „Konflikte mit Behörden“, „kulturelle Probleme“ sowie „Zukunftsängste“ angesprochen, jeweils zu gut zwölf Prozent.

Wird das Thema „Gewalt“ angesprochen, so steht meist körperliche Gewalt oder deren Androhung im Vordergrund. Um diese Aspekte drehen sich zusammen über 60 Prozent der Gespräche. Zweitwichtigster Aspekt sind die Bereiche „sexueller Missbrauch“ und „sexuelle Belästigung“, die in knapp 30 Prozent der Anrufe zum Thema „Gewalt“ behandelt werden.

*„In individualisierten Gesellschaften, in denen die Vereinzelung voranschreitet, soziale Bindungen brüchig werden und Vertrauenspersonen im unmittelbaren Lebensumfeld nicht verfügbar sind, ist der Anruf bei einer Kummernummer mitunter die einzige Adresse, bei der den eigenen Sorgen Gehör geschenkt wird.“*

Prof. Dr. Matthias Grundmann  
Institut für Soziologie, Universität Münster



## Unterschiede zwischen Jungen und Mädchen

Zwar zeigt die Anrufstatistik, dass sich im Ganzen eher Mädchen und junge Frauen an das Kinder- und Jugendtelefon wenden – im Schnitt sind fast zwei Drittel der Anrufer weiblich. Doch in der Gruppe der 17- bis 25-Jährigen dreht sich das Geschlechterverhältnis um – hier sind fast 57 Prozent der Anrufer männlich. Diese Verteilung erscheint aufgrund der bei Mädchen früher einsetzenden Pubertät erklärbar, dennoch zeigt sie, dass die allgemeine Annahme, Mädchen würden per se eher Rat und Kommunikationsmöglichkeiten suchen, so nicht belegbar ist.

### *Jungen thematisieren Persönliches, Mädchen ihr soziales Umfeld*

Auch bei den Themen der Beratungsgespräche zeigen sich geschlechtsspezifische Unterschiede. So ist das Top-Thema bei den Mädchen mit im Schnitt 33 Prozent aller Anrufe „Partnerschaft und Liebe“, bei den Jungen ist es „Sexualität“ mit 29 Prozent.

Insgesamt scheinen sich Jungen stärker mit ihren eigenen Problemen zu beschäftigen. So nutzen sie die Anonymität des Beratungstelefon öfter als Mädchen, um ihre persönlichen Probleme zu besprechen. Mädchen beschäftigen sich stärker mit dem sozialen Umfeld und möchten entsprechend öfter über die Bereiche „Freundeskreis“ oder „Familie“ sprechen. Die übrigen Bereiche „Gewalt“, „Schule“, „Sucht“ oder „Lebenssituation“ werden tendenziell von Jungen angesprochen, aber die geschlechtsspezifische Verteilung ist hier nicht so deutlich ausgeprägt wie bei den übrigen Themen.

Probleme mit der eigenen Person sind nicht nur bei Jungen, sondern insgesamt mit zunehmendem Alter von steigender Bedeutung. In der Altersgruppe ab 16 Jahren kann eine verstärkte Selbstreflexion angenommen werden oder auch die Suche nach einem neutralen vertrauenswürdigen Ansprechpartner, der bei den persönlichen Problemen weiterhelfen kann. Die persönlichen Probleme gewinnen ab dem Alter von 16 Jahren an Relevanz und stehen dann bei den über 19-jährigen Jugendlichen im Vordergrund.

# Elterntelefon

Neben dem Kinder- und Jugendtelefon hat der Verein Nummer gegen Kummer das Elterntelefon eingerichtet, erreichbar unter der bundeseinheitlichen Nummer 0800/111 0 550. Dieses Beratungsangebot nutzen Erwachsene, die Fragen zur Erziehung haben oder Tipps und Hinweise zu speziellen Problemen im Umgang mit Kindern suchen.

### Gesprächsaufkommen und Soziodemografie

Seit dem Start des Elterntelefons hat das Anruferaufkommen stetig zugenommen. Gab es im Jahr 2002 etwa 140.000 Anrufversuche, so stieg diese Zahl im Jahr 2004 auf knapp 294.000. Damit gingen jeden Monat fast 25.000 Anrufversuche beim Elterntelefon ein. Es hat sich also in kurzer Zeit als wichtige Anlaufstelle für Rat suchende Eltern etabliert.

Insgesamt resultierten aus den Anrufversuchen im Jahr 2002 fast 32.300 Gespräche. Im Jahr 2004 hat sich die Anzahl der Gespräche mit 64.400 fast verdoppelt. Durchschnittlich führen die Berater also über 5.000 Gespräche monatlich.

Ähnlich beeindruckend ist die Anzahl der tatsächlich geführten Beratungsgespräche am Elterntelefon. So stieg die Anzahl der Beratungsgespräche von knapp 7.000 im Jahre 2002 auf knapp 12.000 im Jahre 2004 – ein Zuwachs um 41 Prozent. Dabei war das Gros der Anrufer deutsch, Ausländer nutzen das Elterntelefon bisher kaum: Nur knapp vier Prozent der Anrufer sind eindeutig nicht deutscher Herkunft.

### *Länge der Telefonate steigt mit dem Alter*

Die Dauer der Gespräche hat sich im Vergleich zu 2002 kaum verändert. Im Schnitt haben rund 30 Prozent der Gespräche eine Länge von 20 Minuten. Insgesamt dauern über 66 Prozent der Telefonate bis zu 25 Minuten. Interessant ist die Tatsache, dass die Gespräche länger werden, je älter die Anrufer sind. Bei den bis zu 24-Jährigen liegen 63 Prozent der Gespräche über 20 Minuten, bei den über 45-Jährigen sind es 72 Prozent, wobei vor allem die Gespräche über 30 Minuten zunehmen.

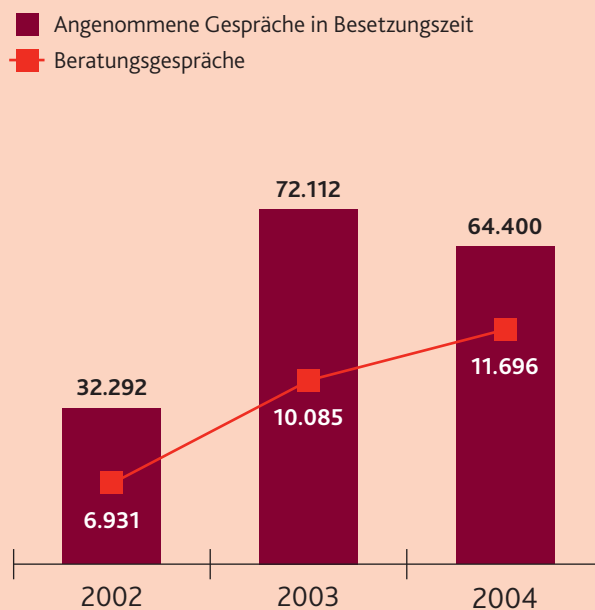


Nummer gegen Kummer  
**0800  
111 0 550**  
Elterntelefon

freecall

Deutsche Telekom – Partner der Nummer gegen Kummer

## Entwicklung der Beratungsgespräche



Quelle: TNS Infratest

### Soziodemografische Verteilung

Etwa 63 Prozent der Anrufer im Jahre 2004 waren weiblich, bei sechs Prozent der Anrufer ist das Geschlecht unbekannt. Auch im Zeitverlauf ist zu erkennen, dass überwiegend Frauen das Elterntelefon anwählen. Doch die Nutzung der Einrichtung durch Männer nimmt zu. War im Jahr 2002 etwa ein Viertel der Anrufer männlich, lag die Zahl 2004 bereits bei 31 Prozent. Zudem rufen Männer öfter an: Über 18 Prozent der Männer, die das Elterntelefon wählen, rufen nicht zum ersten Mal an, bei den Frauen sind es hingegen nur knapp neun Prozent.

Die deutliche Mehrheit von knapp 75 Prozent aller Anrufer beim Elterntelefon ist zwischen 25 und 50 Jahren alt, wobei 57 Prozent aller Gespräche mit 30- bis 45-Jährigen geführt werden. Darüber hinaus rufen auch Personen unter 25 und über 50 Jahren die Nummer gegen Kummer an, stellen aber mit etwa 25 Prozent einen bei weitem geringeren Anteil dar.

Mit knapp 75 Prozent sind es mehrheitlich die Eltern selbst, die beim Elterntelefon anrufen. Aber auch Großeltern, Verwandte und Erwachsene, die sich um ein Kind in ihrer Umgebung sorgen, suchen hier Rat. In 68 Prozent der Fälle leben die Kinder, um die es geht,

bei den Anrufern, in 14 Prozent der Fälle nicht. Bei den weiteren 18 Prozent ist unbekannt, ob die Kinder im selben Haushalt leben. Etwa gleich hoch ist der Anteil von Alleinerziehenden und Anrufern, die verheiratet sind oder in einer Partnerschaft leben.

### Beratungsergebnisse

Aus Sicht der Berater konnten 2004 in 44 Prozent der Beratungsgespräche die Probleme geklärt oder Anregungen zur selbstständigen Lösung des Problems gegeben werden. Bei den 30- bis 34-Jährigen waren die Berater mit 49 Prozent am erfolgreichsten.

Bei 26 Prozent der Anrufer diente das Elterntelefon als Gelegenheit, sich auszusprechen und sich emotional zu entlasten. Vor allem die über 45-Jährigen machen von dieser Möglichkeit Gebrauch und suchen offenbar besonders nach einem Außenstehenden als Ansprechpartner und Zuhörer. Weiteren 17 Prozent der Anrufer wurden Informationen zu einem bestimmten Thema vermittelt. Lediglich bei sechs Prozent aller Beratungsgespräche im Jahr 2004 waren weder Unterstützung noch eine Aussprache möglich oder von den Anrufern gewünscht.

*„Eltern leben heute im Spannungsfeld ihrer eigenen Erziehungserfahrung einerseits und einem permanenten Mangel an Orientierung andererseits, da tradierte Werte häufig abgebaut werden.“*

Dr. Armin Castello  
Psychotherapeut, Universität Freiburg

## Vermittlung weiterführender Angebote

Der hohe Stellenwert des Beratungsangebots für Eltern ist deutlich erkennbar. Dabei versteht sich das Elterntelefon auch als Mittler bei der Suche nach Einrichtungen und weiteren Hilfsangeboten. So informierten die Berater im Jahr 2004 in 54 Prozent aller Gespräche über Einrichtungen wie Erziehungsberatungsstellen, medizinische und therapeutische Hilfen, Hilfsangebote des Deutschen Kinderschutzbundes oder weitere Hilfseinrichtungen.

## Was die Anrufer bewegt – die Themen am Elterntelefon

Die Gespräche lassen sich zunächst nach dem Geschlecht der Kinder, die Thema des Gesprächs waren, unterscheiden. Dabei ging es bei 27 Prozent der Beratungen ausschließlich um Jungen, bei 32 Prozent nur um Mädchen und bei 29 Prozent waren Kinder beiderlei Geschlechts Thema des Gesprächs. Tendenziell geht es somit eher um die Probleme mit und von Mädchen – vorwiegend im Alter von zwölf bis 18 Jahren. Sind die Kinder sechs bis neun Jahre alt, geht es tendenziell eher um die Jungen. Im Alter zwischen drei und sechs Jahren spielt das Geschlecht scheinbar keine besondere Rolle bei den Sorgen der Eltern. Auffällig ist, dass Jugendliche, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, weitaus seltener Inhalt der Beratungsgespräche sind als jüngere Kinder.

## Eigene Situation Top-Thema

Bei den Themenbereichen der Telefonate dominieren drei Aspekte – wobei diese sich inhaltlich überschneiden: In 64 Prozent der Beratungsgespräche geht es um „Probleme mit der eigenen Situation“, in 50 Prozent um „Erziehungsfragen und Erziehungsprobleme“ und in 42 Prozent um „Probleme mit Personen, Behörden und Gesetzen“.

Eltern, die sich an das Elterntelefon wenden, weil sie ihre persönliche Situation als belastend empfinden, fühlen sich zu einem hohen Prozentsatz ihrer Erziehungsaufgabe nicht gewachsen: Die Berater charakterisieren über 40 Prozent der Anrufer als überfordert und hilflos, knapp 13 Prozent lassen sich als ausgebrannt bezeichnen.

## Weitere Aspekte und Unterthemen

In über einem Drittel der Gespräche sind die Hauptthemen „physische und psychische Auffälligkeiten“ der Kinder sowie die Suche nach speziellen Informationen und Auskünften. „Sonstige Alltagsprobleme“ mit Kindern werden in gut 26 Prozent und soziale Konflikte der Kinder in gut 30 Prozent der Gespräche angesprochen. Dabei macht der Umgang der Kinder Eltern häufig Sorgen. So sind über 18 Prozent der Meinung, ihre Kinder hätten einen falschen Freundeskreis oder seien Teil einer Clique, die ihnen schade.

Während beim Kinder- und Jugendtelefon „Gewalt“ relativ selten Thema ist, drehen sich beim Elterntelefon durchschnittlich 25 Prozent der Gespräche um diesen Themenkomplex. Im Vordergrund steht dabei häufig das Thema „sexueller Missbrauch“ – mehr als 18 Prozent der Gespräche befassen sich mit diesem Problem, das damit beim Elterntelefon deutlich öfter angesprochen wird als beim Kinder- und Jugendtelefon. Fragen zur Sexualität an sich werden dafür am Elterntelefon seltener besprochen. Sie kommen im Bereich der sonstigen Alltagsprobleme, die in gut 26 Prozent der Telefonate im Vordergrund stehen, zur Sprache – nämlich zu deutlich weniger als einem Viertel.

Die Felder „Kindergarten“ sowie „Schule und Ausbildung“ werden im Mittel zu gut 21 Prozent angesprochen. Hierbei stehen bei etwa einem Drittel Lehrer oder Erzieher im Mittelpunkt des Gesprächs.

### Altersspezifische Betrachtung der Gespräche

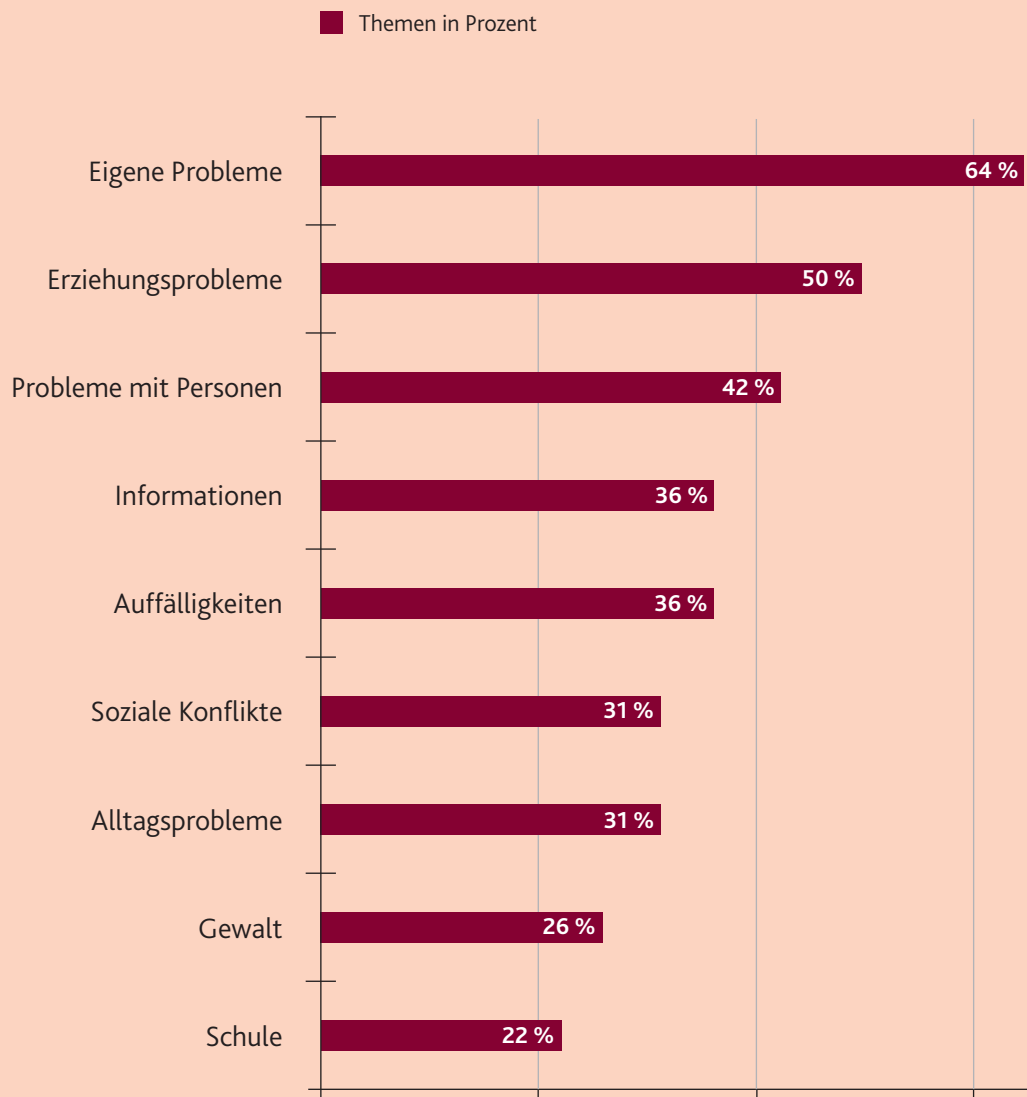
Betrachtet man die Themenbereiche im Hinblick auf das Alter der Kinder, um die es in den Beratungsgesprächen geht, ist auffällig, dass es in mehreren Bereichen hauptsächlich um die Zwölf- bis 18-Jährigen geht. Dies ist etwa bei den physischen und psychischen Auffälligkeiten der Kinder, bei sozialen Konflikten, bei Informations- und Auskunftswünschen und bei sonstigen Alltagsproblemen der Fall.

In den Beratungsgesprächen rund um Erziehungsfragen und Erziehungsprobleme geht es überwiegend um Drei- bis Sechs- und Zwölf- bis 15-Jährige, genauso wie bei Problemen mit Personen, Behörden und Gesetzen und bei Gewalt gegen und durch Kinder. Beratungsgespräche zum Thema Schule und Ausbildung werden mehrheitlich über zwölf- bis 15-jährige Kinder geführt. Lediglich bei Problemen mit der eigenen Erziehungssituation sind die bis 18-Jährigen gleichermaßen betroffen. Die Altersgruppe 18 bis 21 Jahre kommt über alle Themenbereiche hinweg im Vergleich zu den bis 18-Jährigen weitaus seltener zur Sprache.

*„Um ein so schwieriges, angstbesetztes und beschämendes Thema wie die eigene Misshandlungs- oder Missbrauchserfahrung oder eigenes Gewalthandeln ansprechen zu können, braucht es einen vertraulichen, sicheren Rahmen und aufmerksame Zuhörer, die das Gehörte ernst nehmen, aber nicht gleich dramatisieren.“*

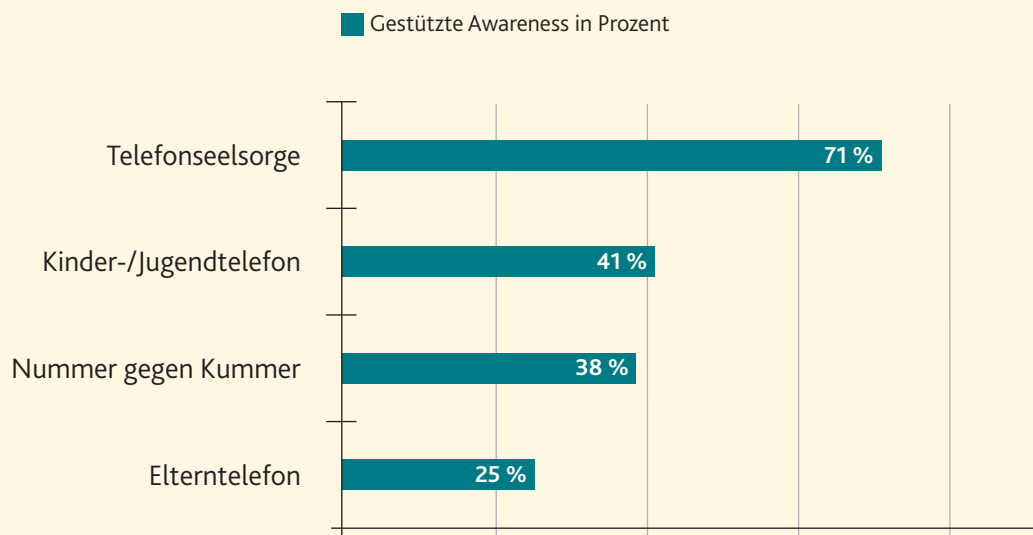
Dipl.-Psych., Dipl.-Sozialwiss. Renate Blum Maurice  
Kinderschutz-Zentrum DKSB Köln

## Themen der Beratungsgespräche in 2004



Quelle: TNS Infratest

## Bekanntheit von Beratungsangeboten



Quelle: TNS Infratest



## Der Blick von außen –

### *Wahrnehmung der Beratungsangebote des Vereins Nummer gegen Kummer*

#### **Nummer gegen Kummer, Kinder- und Jugendtelefon**

Um die Wahrnehmung und Akzeptanz der Nummer gegen Kummer durch die Bevölkerung zu prüfen, führte TNS Infratest 2005 eine repräsentative Studie durch. Dabei wurden sowohl das Kinder- und Jugendtelefon als auch das Elterntelefon untersucht.

Die Begriffe „Kinder- und Jugendtelefon“, „Nummer gegen Kummer“ sowie „Elterntelefon“ sind vielen Befragten gestützt bekannt – das bedeutet, sie mussten angeben, welche der ihnen genannten Hilfsangebote sie kennen. Der Begriff „Kinder- und Jugendtelefon“ ist mit 41 Prozent der Nennungen am bekanntesten, dicht gefolgt von der „Nummer gegen Kummer“ mit 38 Prozent. Wichtig auch: In der Gruppe der 14- bis 29-Jährigen, die eine wesentliche Zielgruppe für das Beratungsangebot darstellen, kannten 52 Prozent die Nummer gegen Kummer. Das Kinder- und Jugendtelefon ist vor allem Frauen ein Begriff, 64 Prozent geben an, es zu kennen.

#### *Akzeptanz von Beratungstelefonen hoch*

Telefonische Beratungsmöglichkeiten haben in der Bevölkerung einen hohen Stellenwert und werden als nützlich angesehen. 89 Prozent aller Befragten bewerten eine telefonische Anlaufstelle für Probleme als „auf jeden Fall“ oder „wahrscheinlich“ nützlich. Interessant ist hierbei, dass mit steigendem Alter der Befragten die Akzeptanz der telefonischen Beratungsangebote sogar noch zunimmt.

Ein Beratungsangebot speziell für Kinder wird von 80 Prozent der Befragten als wichtig und nützlich erachtet, wobei vor allem ältere Personen ihm eine hohe Bedeutung beimessen. Die Akzeptanz bliebe auch dann auf hohem Niveau, wenn die eigenen Kinder das Angebot in Anspruch nehmen würden: 77 Prozent der Befragten sehen ein Beratungstelefon als Hilfestellung für die eigenen Kinder als nützlich an.

#### *Vermutete Themen für Beratungstelefone*

Auf die Frage: „Was wären aus Ihrer Sicht Themen, mit denen sich Kinder an eine telefonische Beratungsstelle wenden können?“ entgegnete der Hauptteil der Befragten „Probleme mit Schule/Ausbildung“ (66 Prozent) und „Probleme in der Familie“ (65 Prozent). Danach folgen mit einigem Abstand die Themen „Gewalt“ mit 19 Prozent, „Sucht/Drogen“ mit 18 Prozent und „Probleme mit Clique/Freundeskreis“ mit 14 Prozent der Nennungen. Als weitere mögliche Themen nennen die Befragten die „Lebenssituation/ das soziale Umfeld“ und „Persönliche Themen“.

#### *Deutliche Unterschiede zu tatsächlichen Beratungsfeldern*

Zwar treten die benannten Themen tatsächlich am Kinder- und Jugendtelefon als Problembereiche auf, allerdings mit viel geringerer Relevanz. So machen die hauptsächlich von den Befragten vermuteten „Probleme in der Schule/Ausbildung“ tatsächlich nur zehn Prozent aller Beratungsgespräche aus. Damit

liegt dieses Thema auf dem sechsten Platz. Auch das zweite vermutete Top-Thema „Probleme in der Familie“ ist in der Beratungsarbeit nur an vierter Stelle angesiedelt.

Die beiden tatsächlichen Top-Themen am Kinder- und Jugendtelefon, „Partnerschaft und Liebe“ sowie „Sexualität“, werden von den Befragten nur zu jeweils zehn Prozent als Inhalt eines Beratungsgesprächs angenommen.

### Elterntelefon

Die Studie von TNS Infratest zeigt, dass das Elterntelefon rund 29 Prozent der Befragten bekannt ist – ein guter Wert, bedenkt man, dass es noch ein relativ junges Angebot ist. Dabei kennen Eltern sowohl die Nummer gegen Kummer als auch das Elterntelefon – das Beratungsangebot ist also in der Zielgruppe ein Begriff.

### Akzeptanz hoch, Relevanz für Befragte selbst niedrig

Die durchgeführte Befragung zeigt, dass Beratungstelefone bei Familien mit Kindern im Haushalt ähnlich akzeptiert sind wie bei anderen Haushalten. Dabei halten Befragte im Alter von 30 bis 69 Jahren mit insgesamt gut 48 Prozent das Angebot für deutlich wichtiger als Befragte unter 30 Jahren (etwa 20 Prozent). Die Akzeptanz eines Beratungstelefon steigt darüber hinaus mit zunehmendem Alter weiter an. Eltern sehen dabei auch die Relevanz von Beratungstelefonen für die eigenen Kinder.

Deutlich andere Werte ergeben sich, wenn die Befragten angeben sollen, ob sie selber Beratungsangebote nutzen würden und sie für die eigene Person als wichtig erachten. Über alle Altersklassen hinweg betrachtet, sehen nur 30 Prozent der Befragten ein Beratungstelefon für sich persönlich als relevant an. Besonders die 14- bis 29-Jährigen meinen, auf ein Beratungsangebot verzichten zu können: 59 Prozent von ihnen denken nicht, es selber in einer Problemsituation kontaktieren zu wollen.

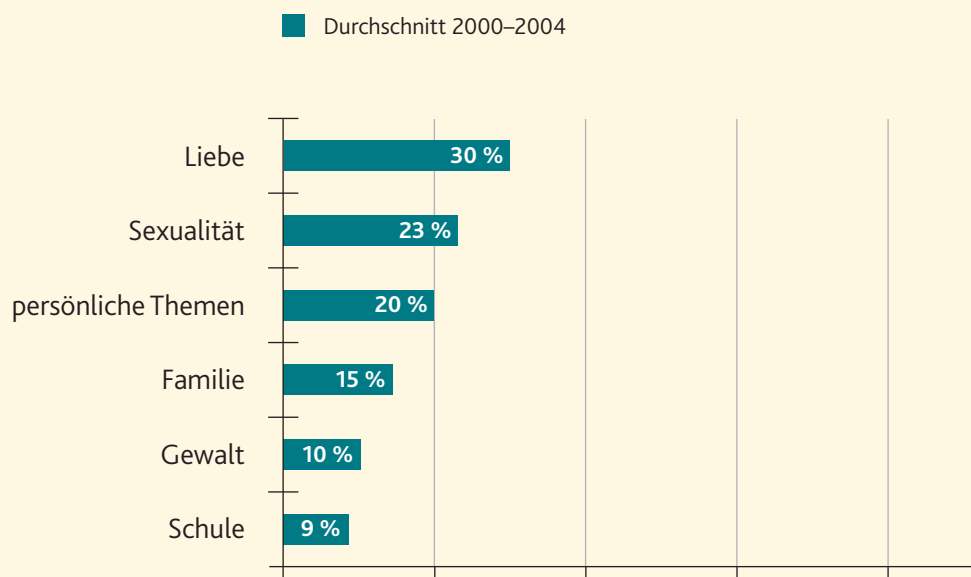
*„Fakten erheben ist das eine, daraus auch konzeptionelle Schritte und damit für Nutzer derartiger Sorgentelefone passende, hilfreiche Kommunikationsangebote generieren zu können, das andere. Diese Studie bietet hierfür eine ergiebige Grundlage.“*

Dr. Jürgen Witt

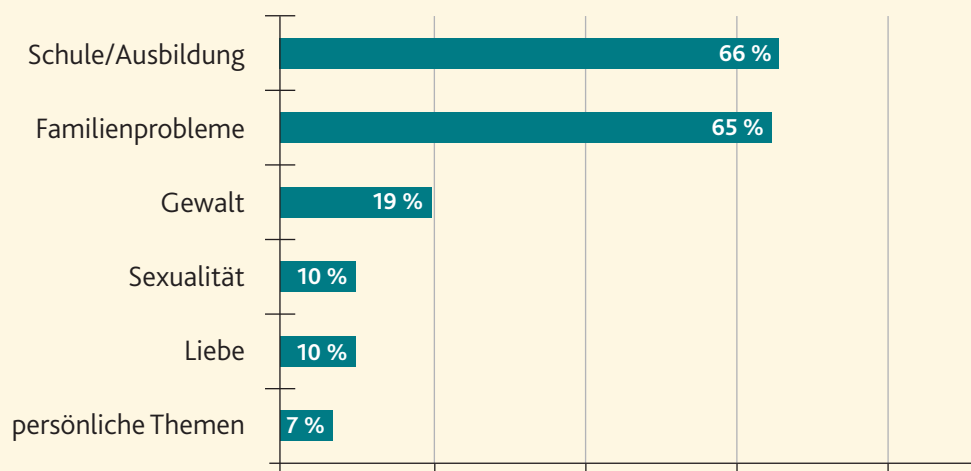
Amtierender Bundesvorsitzender, Weißer Ring e. V.

## Diskrepanz zwischen vermuteten und tatsächlichen Themen beim Kinder- und Jugendtelefon

Tatsächliche Themen im Beratungsalltag



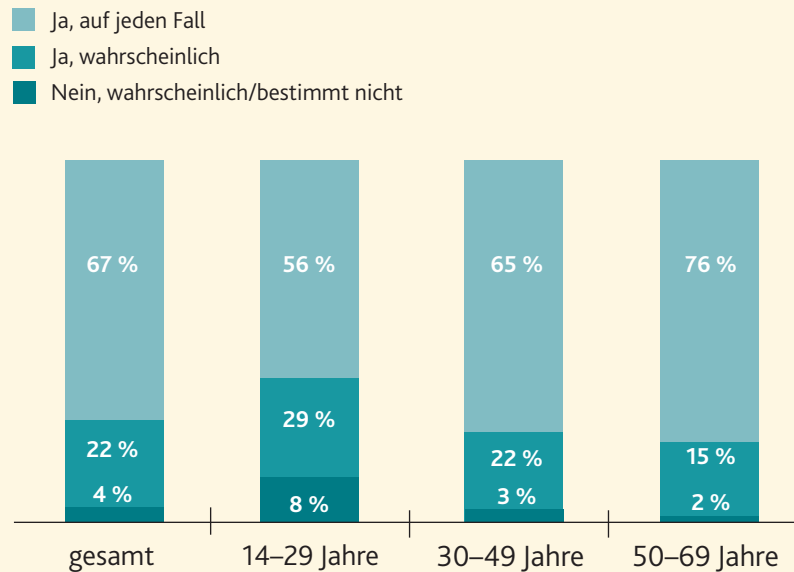
Vermutete Themen im Beratungsalltag



Quelle: TNS Infratest

### Akzeptanz von Beratungstelefonen

„Denken Sie, eine telefonische Kontaktstelle für Probleme ist eine gute Sache?“



Quelle: TNS Infratest

Es ist anzunehmen, dass die Befragten ihre Antworten entsprechend sozialer Erwünschtheit ausrichten – sie nehmen an, dass ein Beratungstelefon allgemein akzeptiert und nützlich ist, wollen jedoch die mögliche eigene Schwäche, Probleme nicht selbstständig lösen zu können, nicht eingestehen.

#### Internet als alternativer Kontaktweg

Das persönliche Gespräch mit dem Berater am Telefon ist für die Befragten wichtiger als ein alternativer Kontaktweg im Internet. So glauben nur 27 Prozent, die Akzeptanz des Beratungsangebots würde steigen, wenn man Fragen auch per elektronischer Post stellen könne. Am beliebtesten sind E-Mails noch bei Personen bis zu 49 Jahren und Familien mit Kindern, bei denen eine höhere Technikaffinität angenommen werden kann. Zudem ist anzunehmen, dass Familien mit Kindern im Haushalt weniger Zeit haben und sich deshalb eher in einem ruhigen Moment an ihren Computer setzen würden, um eine schriftliche Anfrage zu verschicken.

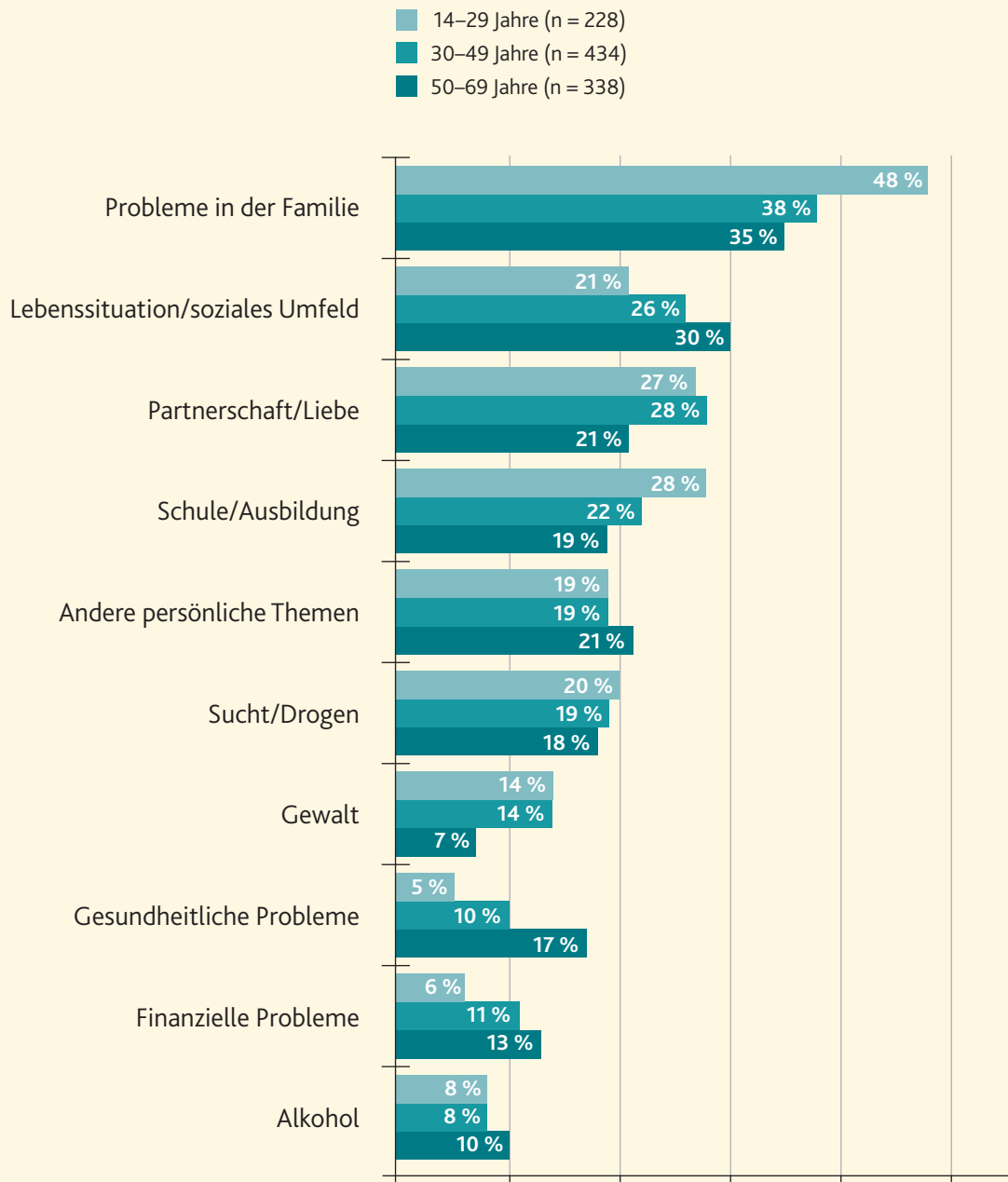
#### Vermutete Themen für das Beratungstelefon

Als Themen für ein Beratungstelefon werden vor allem allgemeine Probleme in der Familie sowie in Schule oder Ausbildung angesehen, besonders von Familien mit Kindern. Personen unter 50 Jahren halten zudem das Thema „Gewalt“ für wichtig. Familien ohne Kinder im Haushalt würden sich eher wegen anderer persönlicher Themen oder des Themas „Alkohol“ an ein Beratungstelefon wenden, wobei diese beiden Felder tendenziell für alle Altersgruppen gleich relevant sind.

Weitere Aspekte, die von allen Befragten für ein Beratungstelefon als relevant angesehen werden, sind „Partnerschaft und Liebe“ sowie „Sucht und Drogen“, wobei diese beiden Themenbereiche eher für die unter 50-Jährigen relevant erscheinen.

## Generelle Themen für das Beratungstelefon

„Was wären aus Ihrer Sicht Themen, mit denen man sich an eine solche telefonische Kontaktstelle wenden kann?“



Quelle: TNS Infratest

# Zusammenfassung

Die Auswertung der Anrufstatistik und der Beraterbögen belegt die erfolgreiche Arbeit des Kinder- und Jugendtelefons sowie des Elterntelefons. Zudem zeigt die Umfrage von TNS Infratest, dass das Beratungsangebot in der Bevölkerung hohes Ansehen genießt. Diskrepanzen zeigen sich jedoch bei den Themen, von denen die Befragten annehmen, dass sie Gegenstand eines Beratungsgesprächs seien, und den tatsächlichen Top-Themen. Zudem steht die hohe Akzeptanz eines Beratungsangebots im Gegensatz zur niedrigen Relevanz, den die Befragten der TNS-Infratest-Studie diesem für die eigene Problembewältigung beimessen.

### Kinder- und Jugendtelefon

Dabei steigt die Zahl der angenommenen Anrufe ständig an – beim Kinder- und Jugendtelefon allein in den Jahren 2000 bis 2004 um über 53 Prozent. Im Jahr 2004 führten die Berater etwa 230.000 Beratungs-

gespräche mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Im Vordergrund steht dabei die Gruppe der Zwölf- bis 16-Jährigen, die rund 74 Prozent der Anrufer stellt.

Der Erfolg der Beratungsgespräche liegt auf hohem Niveau. So führten aus Beratersicht etwa 70 Prozent der Telefonate zu einer Problemlösung oder regten dazu an, das Problem selbstständig zu bewältigen. Bei den Themen rangieren seit Jahren „Partnerschaft und Liebe“, „Sexualität“ und „Persönliche Themen“ ganz oben. Dabei ist „Partnerschaft und Liebe“ mit durchschnittlich 30 Prozent das Top-Thema; nimmt man Fragen zur Sexualität hinzu, dreht sich fast die Hälfte aller Anrufe beim Kinder- und Jugendtelefon konstant um diesen Fragenkomplex.

Zu den weiteren Top-Themen zählen „Probleme in der Familie“ (15 Prozent), „Clique, Freundeskreis“ (14 Prozent), „Gewalt“ (zehn Prozent), „Schule/Ausbildung“ (neun Prozent), Sucht (sieben Prozent) und

*„Die Gestaltung des Lebens ist durch den Wegfall von alten Werten und Restriktionen freier geworden, zugleich sind die Anforderungen gestiegen, auf alle Herausforderungen eine persönliche Antwort zu finden. Wohl aus diesem Grund steigt der Bedarf an ehrlich gemeinter und persönlich orientierter Unterstützung und Beratung, dem das bestehende System von Kinder-, Jugend- und Elternarbeit nicht mehr gerecht werden kann.“*

Prof. Dr. Klaus Hurrelmann,  
Fakultät für Gesundheitswissenschaften, Universität Bielefeld

„Lebenssituation“ (vier Prozent). Bei den Unterthemen fällt auf, dass Fragen zur sexuellen Aufklärung mit 13 Prozent der Telefonate im Bereich „Sexualität“ einen hohen Stellenwert haben.

Bezogen auf die Geschlechterverteilung zeigt sich, dass fast zwei Drittel der Anrufer beim Kinder- und Jugendtelefon weiblich sind. In der Altersgruppe zwischen 17 und 25 Jahren überwiegt jedoch der Anteil männlicher Ratsuchender – Mädchen dominieren vor allem in jüngeren Altersgruppen. Top-Thema der Jungen ist der Bereich „Sexualität“ (29 Prozent), Top-Thema der Mädchen ist „Partnerschaft und Liebe“ (33 Prozent). Insgesamt beschäftigen sich Jungen eher mit persönlichen Fragen, während Mädchen Problembereiche ansprechen, die das soziale Umfeld betreffen.

## Elterntelefon

Auch das Elterntelefon verzeichnet wachsenden Zuspruch: Die Zahl der Anrufversuche verdoppelte sich von 2002 bis 2004 nahezu auf 64.400. Die Beratungsgespräche nahmen um 41 Prozent auf knapp 12.000 zu, wobei knapp 75 Prozent der Anrufer zwischen 25 und 75 Jahren alt sind. Im Jahr 2004 waren 63 Prozent von ihnen weiblich, allerdings ist die Zahl männlicher Ratsuchender in den vergangenen Jahren leicht gestiegen.

Die Telefonate dauern zu zwei Dritteln rund 25 Minuten, und ein Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung weiterführender Angebote. Das Elterntelefon fungiert damit als Mittler bei der Suche nach spezialisierten Einrichtungen und Hilfsangeboten.

Top-Thema am Elterntelefon ist die eigene Situation der Anrufer, sie steht in rund 64 Prozent aller Gespräche im Vordergrund. Es folgen „physische und psychische Auffälligkeiten der Kinder“ (rund ein Drittel) sowie „Alltagsprobleme“ mit Kindern (26 Prozent). Öfter als beim Kinder- und Jugendtelefon ist „Gewalt“ ein Thema – um diese Problematik drehen sich rund 25 Prozent der Anrufe.

## Wahrnehmung und Akzeptanz der Beratungsangebote

Laut einer Umfrage von TNS Infratest ist 41 Prozent der Bevölkerung das Kinder- und Jugendtelefon gestützt bekannt, 38 Prozent ist die Nummer gegen Kummer ein Begriff und 29 Prozent das Elterntelefon. Etwa 80 Prozent halten ein solches Beratungsangebot für sinnvoll, ein Wert, der auch dann hoch bleibt, wenn die Befragten annehmen sollen, ihre eigenen Kinder würden sich an ein Sorgentelefon wenden.

Deutliche Unterschiede zeigen sich zwischen den vermuteten und den tatsächlichen Themen: Während rund 66 Prozent der Befragten davon ausgehen, „Schule und Ausbildung“ sei das Top-Thema, gefolgt von „Problemen in der Familie“ sowie „Gewalt“, rangieren die Aspekte, die im Berateralltag die Rangliste anführen – „Liebe, Partnerschaft“ und „Sexualität“ – deutlich weiter unten.

Zudem zeigt sich: Auch wenn die Akzeptanz eines Beratungsangebots hoch ist, sehen nur wenige Befragte es als relevant für ihr eigenes Leben an. Nur 30 Prozent nehmen an, es selber in einer schwierigen Situation nutzen zu wollen.

## **Impressum**

### **Datenerhebung und -auswertung**

TNS Infratest Holding GmbH & Co. KG  
(Maik Manig)  
Stieghorster Straße 66  
33605 Bielefeld

### **Redaktion**

Pleon GmbH (Michael Küppers)  
Bahnstraße 2  
40211 Düsseldorf

### **Gestaltung**

Pleon GmbH (Mathias Hoffmann)

### **Druck**

Broermann Offset-Druck GmbH  
Urbacher Straße 3  
53842 Troisdorf-Spich

### **Kontakt**

Nummer gegen Kummer e. V.  
Beate Friese (Geschäftsleitung)

Kleiner Werth 34  
42275 Wuppertal

Tel: 0202/25 90 59-15

Fax: 0202/25 90 59-19

E-Mail: [b.friese@nummergegenkummer.de](mailto:b.friese@nummergegenkummer.de)