

Statistik 2009

Elterntelefon

von

Nummer**gegen**Kummer



Nummer gegen Kummer e.V., Kleiner Werth 34, 42275 Wuppertal
Amtsgericht Wuppertal Registernummer 3206
www.nummergegenkummer.de

Vorwort

Um auf Verunsicherung, Angst, Überforderung und Hilfslosigkeit vieler Eltern im Umgang mit Kindern schnell zu reagieren, etablierte der Dachverband Nummer gegen Kummer e.V. [NgK] ein eigenes Beratungstelefon für Eltern und andere an Fragen der Erziehung interessierte Personen. Das Elterntelefon [ET] versteht sich als erste Anlaufstelle, die Eltern im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes in Konfliktsituationen konstruktive Hilfe und Entlastung bietet und bei Bedarf über weiterführende Hilfsangebote informiert.

Das ET hat sich in kurzer Zeit als eine der wichtigsten Anlauf- und Beratungsstellen für Mütter, Väter und andere mit der Erziehung von Kindern befasste Personen in Deutschland etabliert. Über die Möglichkeit zur emotionalen Entlastung und die eigentliche Problembearbeitung hinaus übernimmt es auch eine wichtige Vermittlerrolle bei der Suche nach speziellen Einrichtungen und weiteren Hilfsangeboten. Das ET ist somit ein wichtiges Bindeglied zum professionellen Hilfesystem.

Der Aufbau von Elterntelefonen in Deutschland wurde von NgK im Mai 1998 begonnen und dabei bis heute vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unterstützt. Nach dem Modell des Kinder- und Jugendtelefons haben sich die Elterntelefone im März 2001 gemeinsam mit NgK zu einem bundesweiten Netzwerk zusammengeschlossen, das Eltern aus ganz Deutschland die Möglichkeit gibt, unter einer einheitlichen und - Dank der großzügigen Unterstützung durch die Deutsche Telekom AG - kostenlosen Rufnummer zu erreichen. Am 22.3.2001 wurde offiziell „der Startschuss“ für das bundesweite Elterntelefon gegeben, das zunächst aus 17 Standorten bestand an denen sich ca. 300 ehrenamtliche Berater/innen engagierten. Die Beratung erfolgte damals an 4 Tagen die Woche für insgesamt 8 Stunden. Aufgrund der hohen Nachfrage wurden seitdem sowohl die Standorte als auch die Beratungszeiten kontinuierlich ausgebaut. Heute sind es 47 Standorte mit rund 900 ehrenamtlichen Berater/innen, die ein ET an mindestens 5 Tagen die Woche unterhalten.

Das Elterntelefon ist unter der einheitlichen und kostenlosen Rufnummer

0800 - 111 0 550

bundesweit zu erreichen.

Die bundesweiten Beratungszeiten sind mindestens:

Montag bis Freitag **9.00 – 11.00 Uhr**

Dienstag und Donnerstag **17.00 – 19.00 Uhr**

Alle Mitglieder von NgK, zumeist Orts- und Kreisverbände des Deutschen Kinderschutzbundes, arbeiten nach verbindlich vereinbarten Qualitätsstandards, wie etwa die intensive Ausbildung der Berater/innen und deren fortlaufende Kompetenzerweiterung durch regelmäßige praxisbegleitende Supervisionen.

Für die Beratung am Elterntelefon ist ein standardisierter Statistikbogen entwickelt worden, um die Anrufe anonym zu erfassen und auswerten zu können. Die hier vorliegende Statistik ist die zusammenfassende Auswertung der Gespräche am Elterntelefon im Zeitraum von 01/2009 bis 12/2009. Sie gibt Ihnen einen guten Überblick über die Anrufenden und deren Themen und Problemlagen und verdeutlicht nicht zuletzt, dass Eltern dieses Angebot brauchen und annehmen. Dies zeigt sich auch an der stark gestiegenen Beratungsanzahl am Elterntelefon. Gab es im Startjahr des Elterntelefons 2001 noch 3.550 Beratungsgespräche, so waren es im Jahr 2009 bereits 10.666 Beratungen.

Jenseits dieser Fakten ist aber die Arbeit der vielen und zumeist ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Elterntelefon hervorzuheben, ohne deren großes persönliches Engagement ein solcher Bericht und dieses einzigartige Gesprächsangebot nicht möglich wären. Ihnen gebührt auch dieses Jahr unser besonderer Dank!

Rainer Schütz

Nummer gegen Kummer e.V.

April 2010

Inhalt

VERZEICHNIS DER TABELLEN UND ABBILDUNGEN.....	2
I. ZU DIESEM BERICHT	3
<i>I.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe</i>	<i>3</i>
<i>I.2 Datenerhebung.....</i>	<i>3</i>
<i>I.3 Datenauswertung und Berichterstellung.....</i>	<i>3</i>
1. ANRUF AM ELTERNTELEFON 2009.....	4
<i>1.1 Verteilung der Anrufe 2009 auf die Standorte des Elterntelefon.....</i>	<i>4</i>
2. ANGABEN ZU DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN	7
<i>2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten</i>	<i>7</i>
<i>2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche</i>	<i>7</i>
3. ANGABEN ZU DEN ANRUFENDEN	9
<i>3.1 Geschlecht der Anrufenden.....</i>	<i>9</i>
<i>3.2 Alter der Anrufenden.....</i>	<i>10</i>
<i>3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation</i>	<i>11</i>
<i>3.4 Sozialer Bezug zum Kind</i>	<i>11</i>
4. ANGABEN ZU KINDERN IN DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN.....	12
5. THEMEN DER BERATUNGSGESPRÄCHE	13
<i>5.1 Themenbereiche im Überblick.....</i>	<i>13</i>
<i>5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche</i>	<i>14</i>
<i>5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation</i>	<i>14</i>
<i>5.2.2 physische und psychische Auffälligkeiten der Kinder</i>	<i>14</i>
<i>5.2.3 Erziehungsfragen und Erziehungsprobleme</i>	<i>15</i>
<i>5.2.4 soziale Konflikte der Kinder</i>	<i>15</i>
<i>5.2.5 Probleme mit Personen, Behörden und Gesetzen</i>	<i>16</i>
<i>5.2.6 Gewalt gegen und durch Kinder</i>	<i>16</i>
<i>5.2.7 spezielle Informationen und Auskunft</i>	<i>17</i>
<i>5.2.8 Kindergarten, Schule, Ausbildung.....</i>	<i>17</i>
<i>5.2.9 sonstige Alltagsprobleme mit Kindern.....</i>	<i>18</i>
6. EINSCHÄTZUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE	18
<i>6.1 Empfehlung anderer Hilfen.....</i>	<i>19</i>

Verzeichnis der Tabellen und Abbildungen

ABB. 1: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON VON 2001 - 2009	4
TAB. 1: VERTEILUNG DER ANRUFE 2009 AUF ALLE ELTERNTELEFONE.....	5
ABB. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN PROZENT).....	7
ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN PROZENT)	8
ABB. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN PROZENT)	8
ABB. 5: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN PROZENT)	9
ABB. 6: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT)	10
ABB. 7: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT).....	10
TAB.2: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT)	11
TAB.3: SOZIALER BEZUG ZUM KIND UND GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT)	11
ABB. 8: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN PROZENT)	12
ABB. 9: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN PROZENT)...	13
ABB. 10: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „EIGENE ERZIEHUNGSSITUATION“ (ANGABEN IN PROZENT).....	14
ABB. 11: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „AUFFÄLLIGKEITEN DER KINDER“ (ANGABEN IN PROZENT).....	14
ABB. 12: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „ERZIEHUNGSFRAGEN U.-PROBLEME“ (ANGABEN IN PROZENT)15	
ABB. 13: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „SOZIALE KONFLIKTE DER KINDER“ (ANGABEN IN PROZENT)...	15
ABB. 14: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „PROBLEME MIT ANDEREN“ (ANGABEN IN PROZENT)	16
ABB. 15: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „GEWALT“ (ANGABEN IN PROZENT).....	16
ABB. 16: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „INFORMATION UND AUSKUNFT“ (ANGABEN IN PROZENT)	17
ABB. 17: EINZELTHEMEN IN „KINDERGARTEN, SCHULE, AUSBILDUNG“ (ANGABEN IN PROZENT).....	17
ABB. 18: EINZELTHEMEN IN „SONSTIGE ALLTAGSPROBLEME MIT KINDERN“ (ANGABEN IN PROZENT).....	18
ABB. 19: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE (ANGABEN IN PROZENT)	19

I. Zu diesem Bericht

I.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe

Anrufe/Gespräche: Alle Anrufe, die während der Beratungszeit von den Beratern und Beraterinnen des Elterntelefons angenommen werden, werden registriert. Das sind zum einen die *Beratungsgespräche* und zum anderen die *sonstigen angenommenen Gespräche*.

Beratungsgespräche: Darunter fallen alle telefonischen Kontakte, bei denen ein intensives Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu den verschiedensten Themen bzw. Problemen geführt wurde. Diese Gespräche werden ausführlich statistisch erfasst.

Auf die Beratungsgespräche bezieht sich der Hauptteil dieser Statistik.

Sonstige angenommene Gespräche: So werden die Anrufe bezeichnet, die keine Beratungsgespräche im engeren Sinne sind. Diese Gespräche werden nur registriert und kategorisiert. In diese Gruppe fallen Anrufe, bei denen der/die Berater/in einen Anruf entgegen genommen hat, und

- (a) ein Gespräch mit jugendlichen Anrufern geführt wurde. Hierbei handelt es sich vor allem um Scherz- und Testanrufe von Kindern und Jugendlichen, aber auch Fragen und Hinweise zum Angebot Kinder- und Jugendtelefon (Kinder und Jugendliche);
- (b) kein Gespräch zustande kam, da der/die Anrufende direkt wieder aufgelegt hat (Aufleger);
- (c) die Anrufenden nicht den Mut gefunden haben, sich zu melden (Schweiganrufe);
- (d) die Anrufenden angeben, sich verwählt zu haben (verwählt);
- (e) der/die Berater/in einer sexuellen Belästigung ausgesetzt war (Belästigung);
- (f) das Gespräch sehr schnell unterbrochen wurde z.B. aus technischen Gründen bei Anrufen aus den Mobilnetzen (Abbruch des Gesprächs);
- (g) es sich um eine kurze Rückmeldung zu einem früheren Beratungsgespräch - wie z.B. Dank an die Berater – handelt (Rückmeldung);
- (h) sich die Anrufenden scheinbar ohne ein konkretes Gesprächsanliegen und in den unterschiedlichsten (unangemessenen) Formen an das ET wenden (Testanrufe);
- (i) das Gespräch in keine der Kategorien eingeordnet werden kann (Sonstiges).

I.2 Datenerhebung

Alle Anrufe 2009 am Elterntelefon wurden durch die Beraterinnen und Berater der einzelnen Elterntelefone registriert. Jedes Beratungsgespräch wird dabei mit einem speziell für das Elterntelefon entwickelten anonymen Kodierungssystem erfasst.

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

I.3 Datenauswertung und Berichterstellung

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

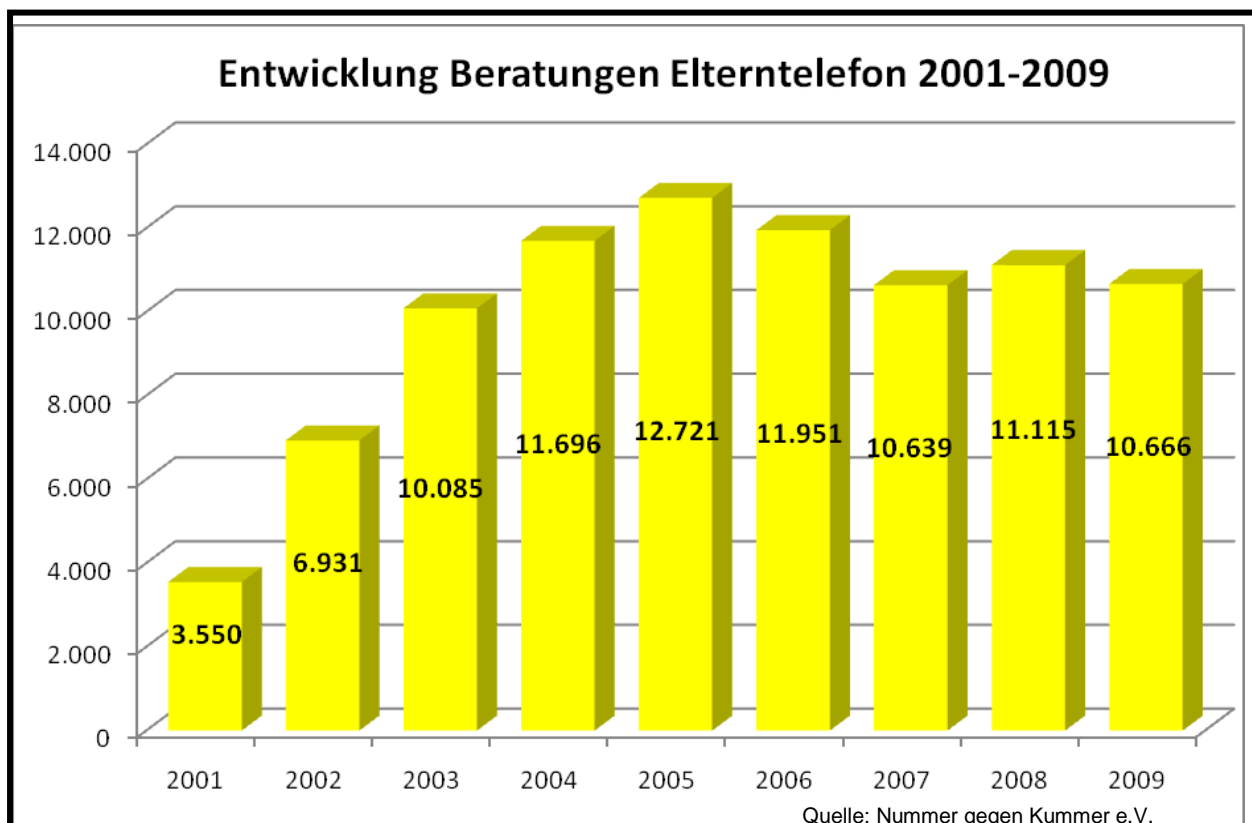
Die Auswertung, die inhaltliche Aufbereitung der Daten, die Gestaltung der Grafiken und die Erstellung dieses Berichtes erfolgte durch Dipl.-Psych. Heidi Schütz unter Mitarbeit von Hanka Schmidt, B.A..

1. Anrufe am Elterntelefon 2009

Insgesamt konnten im Jahr **2009** am Elterntelefon 32.929 Gespräche mit Rat- und Hilfesuchenden geführt werden, aus denen sich **10.666 intensive Beratungen** entwickelten (vgl. Abb.1).

In den Beratungen besprechen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Elterntelefons mit den Anrufern die unterschiedlichsten Themen und Problemlagen im Umgang mit Kindern. Auf diese Gespräche bezieht sich der Hauptteil der hier vorliegenden Statistik. Die Beratungszahlen am Elterntelefon befinden sich damit, wie Abbildung 1 zeigt, in den letzten fünf Jahren auf einem relativ gleich hohen Niveau.

ABB. 1: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON VON 2001 - 2009



Die restlichen telefonischen Kontakte am Elterntelefon, kann man auf verschiedene Kategorien aufteilen. Es zeigt sich, dass Anrufe von Kindern und Jugendlichen (12%), „Aufleger“ (21%) und „Schweigeanrufe“ (13%) den größten Anteil haben. Die anderen Anrufe verteilen sich auf die Kategorien: Sexuelle Belästigung der Mitarbeiter (6%), Testanrufe von Erwachsenen (4%), Gesprächsabbruch (5%), Rückmeldungen von Anrufern (0,4%), verwählt (1%) und sonstige Anruferanlässe (5%).

1.1 Verteilung der Anrufe 2009 auf die Standorte des Elterntelefons

Dem Elterntelefon von **Nummer gegen Kummer e.V. (NgK)** waren im Jahr 2009 insgesamt **46 Elterntelefone** angeschlossen.

41 Elterntelefone werden durch Orts-, Kreis- und Landesverbände des Deutschen Kinderschutzbundes betrieben und fünf Elterntelefone sind bei anderen freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe angesiedelt (Diakonisches Werk Berlin-Branden-

burg, hkj Thüringen gGmbH, Sorgentelefon Hameln e.V., Sorgentelefon Hildesheim e.V, Arbeiterwohlfahrt KV Halberstadt e.V.).

Die nachfolgende Übersicht schlüsselt die Anrufrufen 2009 nach den Standorten der Elterntelefone innerhalb der Bundesrepublik Deutschland auf.

TAB. 1: VERTEILUNG DER ANRUFEN 2009 AUF ALLE ELTERNTELEFONE

Standorte Elterntelefon	Beratungen	sonstige Gespräche	Gespräche insgesamt
Aachen	117	196	313
Amberg	195	496	691
Bad Oldesloe	172	535	707
Bamberg	376	616	992
Berlin	130	360	490
Braunschweig	224	443	667
Bremen	126	366	492
Dresden	214	463	677
Duisburg	92	215	307
Erfurt	231	802	1.033
Erlangen	160	425	585
Frankfurt a.Main	417	963	1.380
Freiburg	140	348	488
Geisenheim	100	458	558
Gießen	192	427	619
Halberstadt	121	430	551
Halle	136	527	663
Hamburg	882	386	1.268
Hameln	182	532	714
Heidelberg	84	240	324
Hildesheim	289	573	862
Kaiserslautern	177	405	582
Kiel	153	348	501
Köln	682	868	1.550
Leipzig	300	629	929
Leverkusen	270	585	855
Lüdenscheid	136	321	457

Standorte Elterntelefon	Beratungen	sonstige Gespräche	Gespräche insgesamt
Ludwigsburg	230	595	825
Ludwigshafen-Mannheim ²⁾	225	462	687
Magdeburg	155	600	755
Mainz	247	827	1.074
Meißen	305	806	1.111
Minden	395	493	888
München	308	480	788
Münster	383	649	1.032
Neumünster	186	360	546
Neustadt/Ostholstein	164	628	792
Nordhorn	86	250	336
Osnabrück	521	769	1.290
Rosenheim	118	209	327
Saarbrücken	128	425	553
Stade	125	419	544
Stuttgart	156	304	460
Wiesbaden	356	456	812
Wuppertal	222	350	572
Zwickau	58	224	282
Gesamt	10.666	22.263	32.929

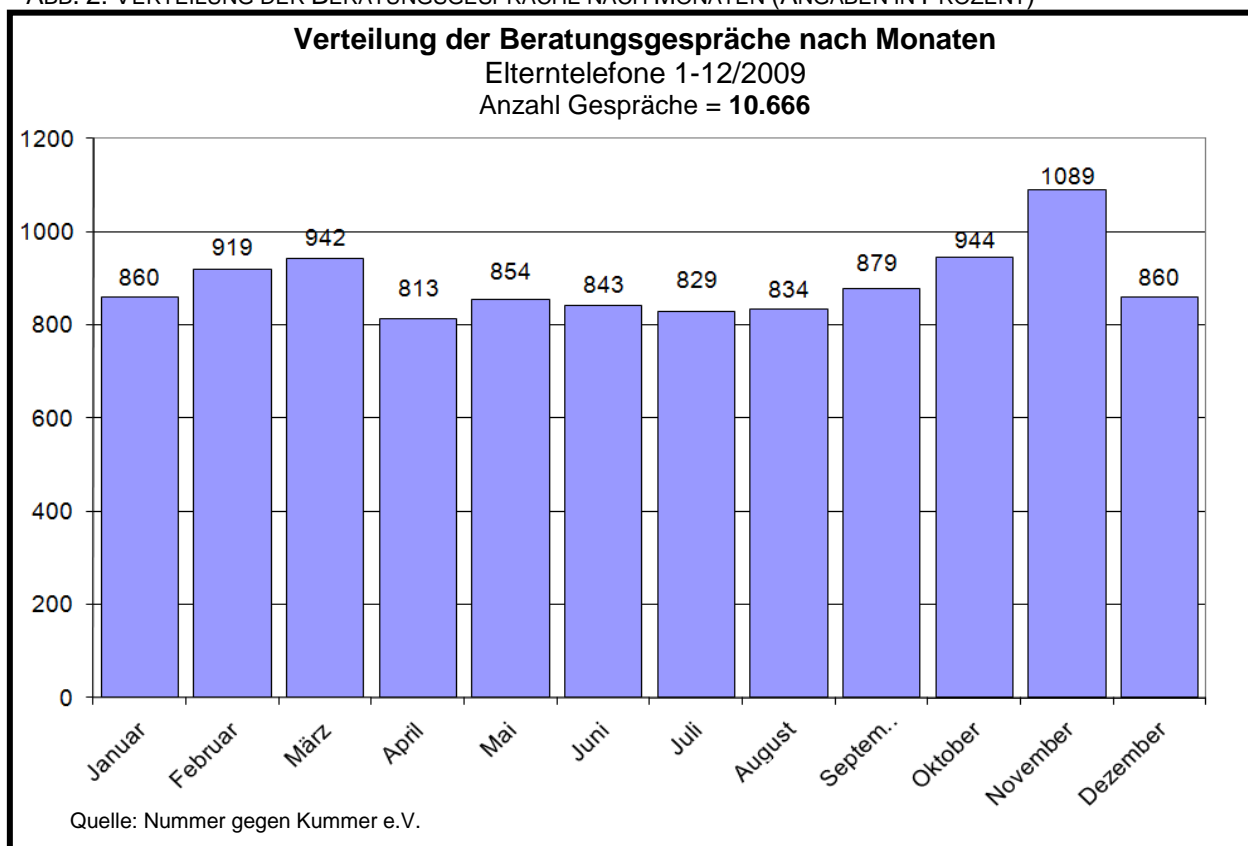
1) ET ist weniger als 12 Monate Mitglied bei Nummer gegen Kummer e.V.

2) Kooperation zweier Träger

2. Angaben zu den Beratungsgesprächen

2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten

ABB. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN PROZENT)



2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche

Die bundesweiten Mindestberatungszeiten des Elterntelefons sind seit Oktober 2009 montags bis freitags von 9 bis 11 Uhr und dienstags und donnerstags von 17 bis 19 Uhr. Damit wurde die Beratungszeit am Elterntelefon in 2009 um insgesamt 6 Stunden erweitert. Rat- und Hilfesuchende haben nun an jedem Wochentag die Möglichkeit sich an das Elterntelefon zu wenden. Inwieweit sich dies auf die Nutzung des Elterntelefons auswirkt, werden die nächsten Jahre zeigen.

Wie die nachfolgenden Abbildungen zeigen, werden alle angebotenen Beratungstage und Uhrzeiten angenommen und es gibt derzeit keine deutlichen Präferenzen seitens der Anrufenden (vgl. Abb. 3 und Abb. 4).

Ein Beratungsgespräch am Elterntelefon dauert im Durchschnitt 20 Minuten. Dies verdeutlicht, dass das Beratungsangebot Elterntelefon nicht nur angenommen, sondern auch intensiv genutzt wird. Die genaue Verteilung der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer zeigt Abbildung 5.

ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN PROZENT)

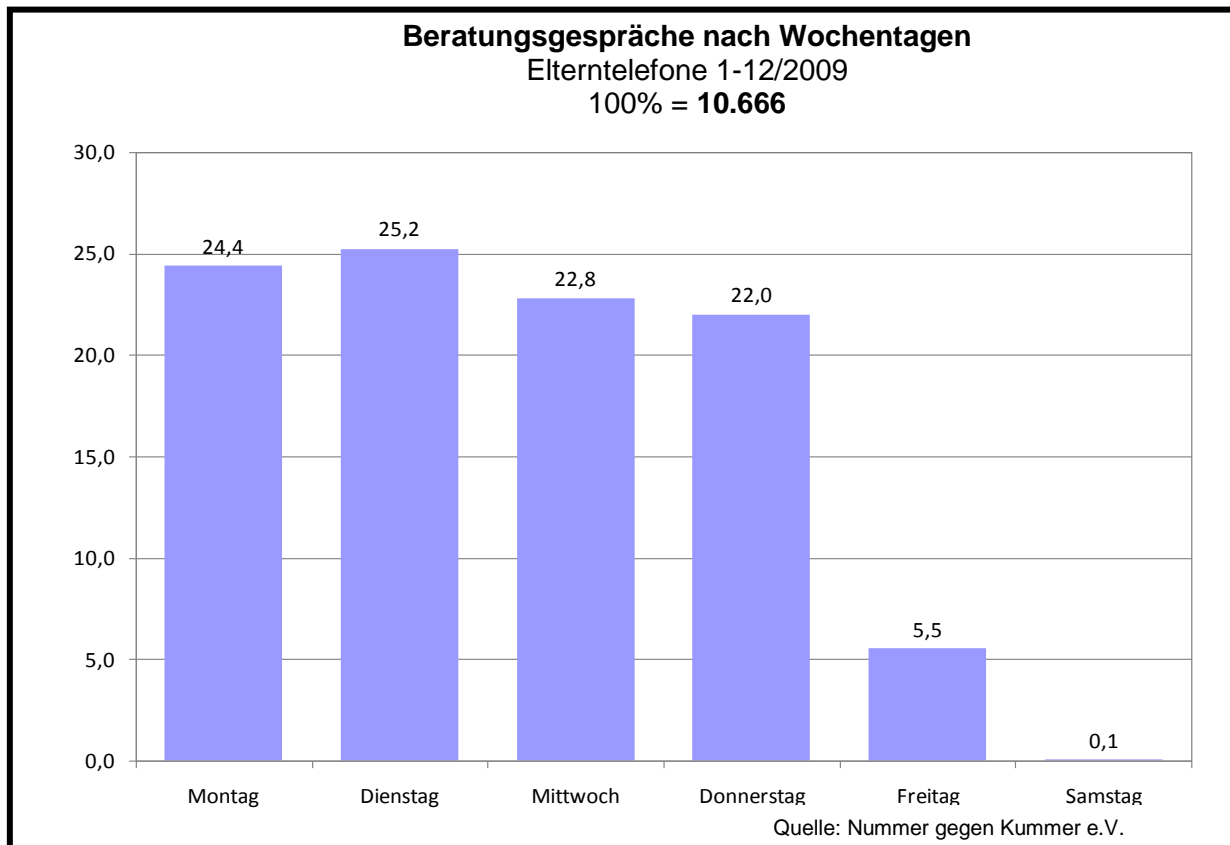


ABB. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN PROZENT)

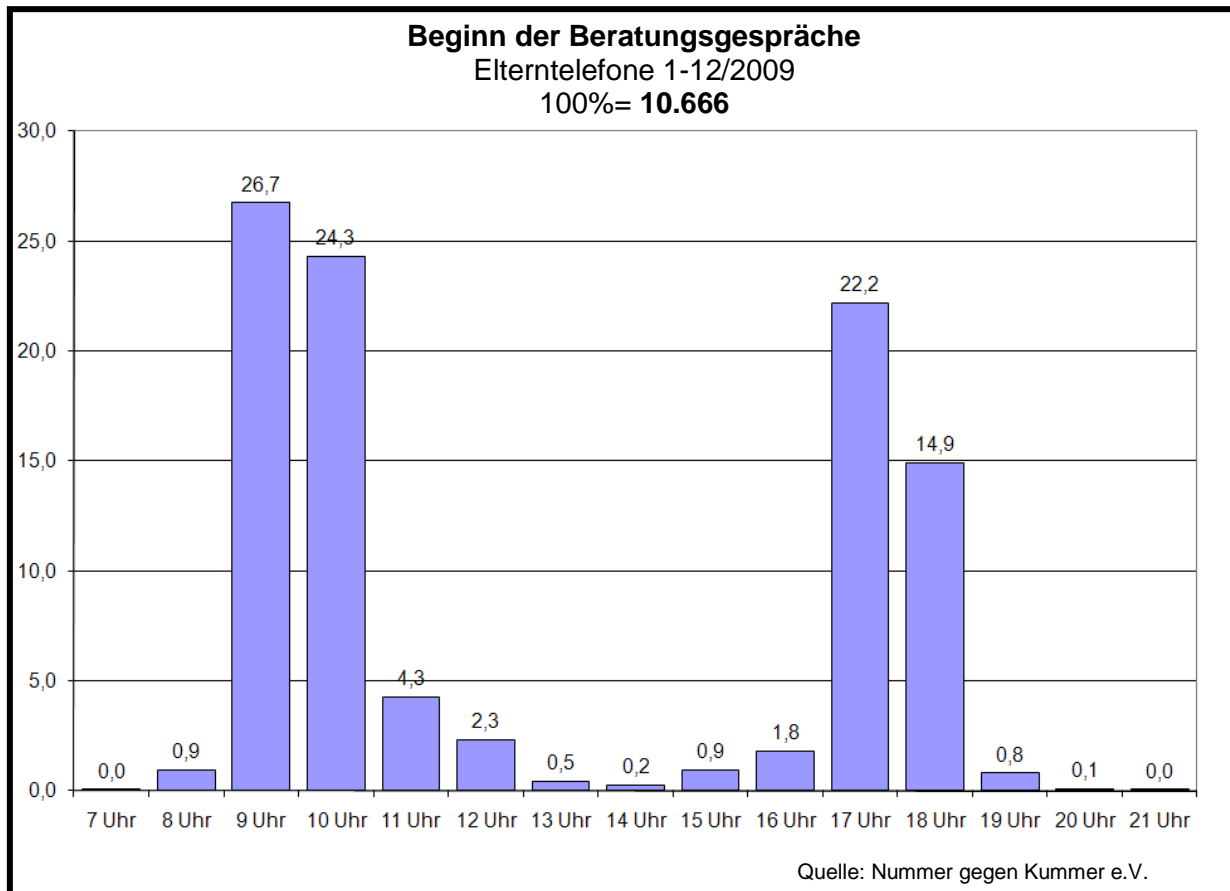
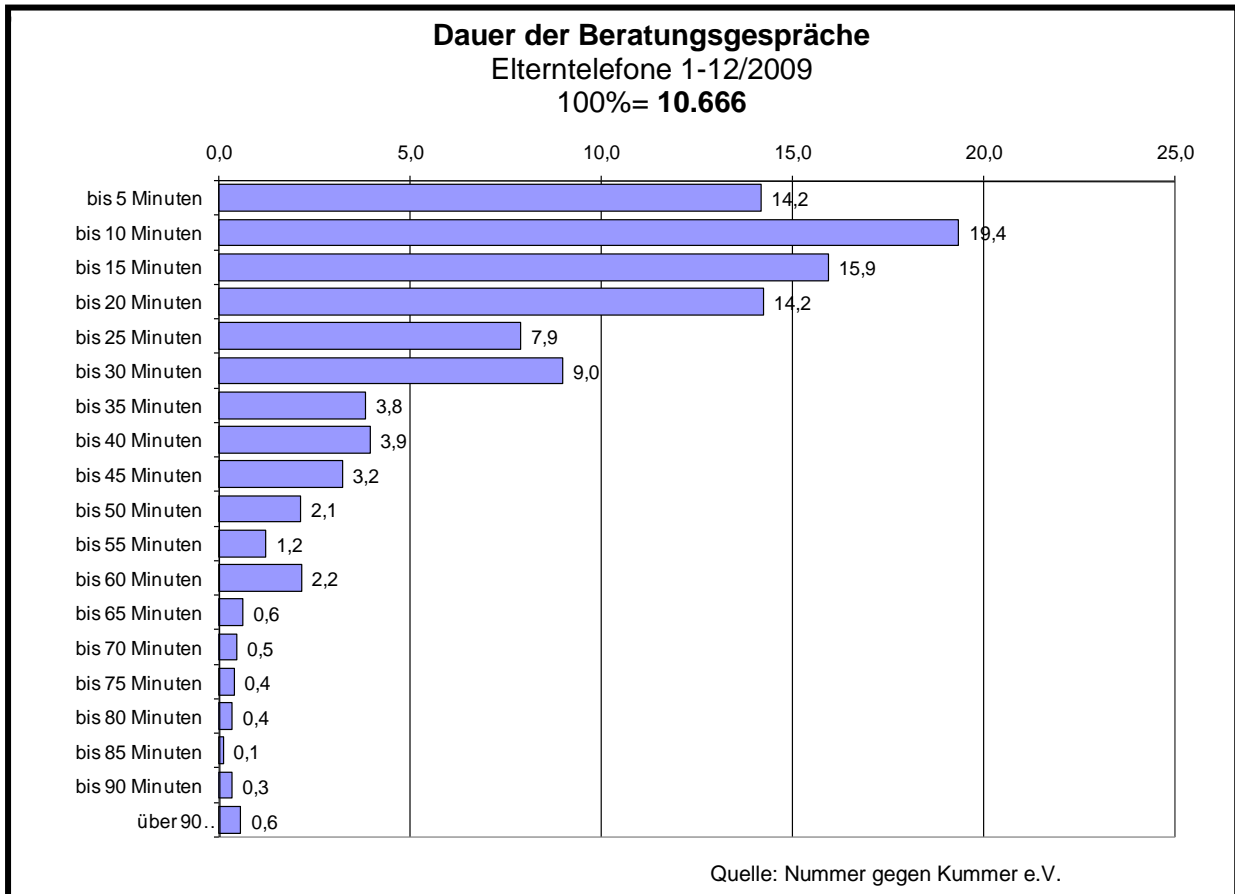


ABB. 5: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN PROZENT)



3. Angaben zu den Anrufern

54% aller Anrufern haben sich erstmalig an das Elterntelefon gewandt, um Hilfe und Unterstützung zu suchen. In 9% der Fälle wurde ein Beratungsgespräch zu einem weiteren Termin fortgesetzt (Mehrfachanrufer/innen) und 4% waren Daueranrufer/innen (33% keine Angaben bzw. unbekannt).

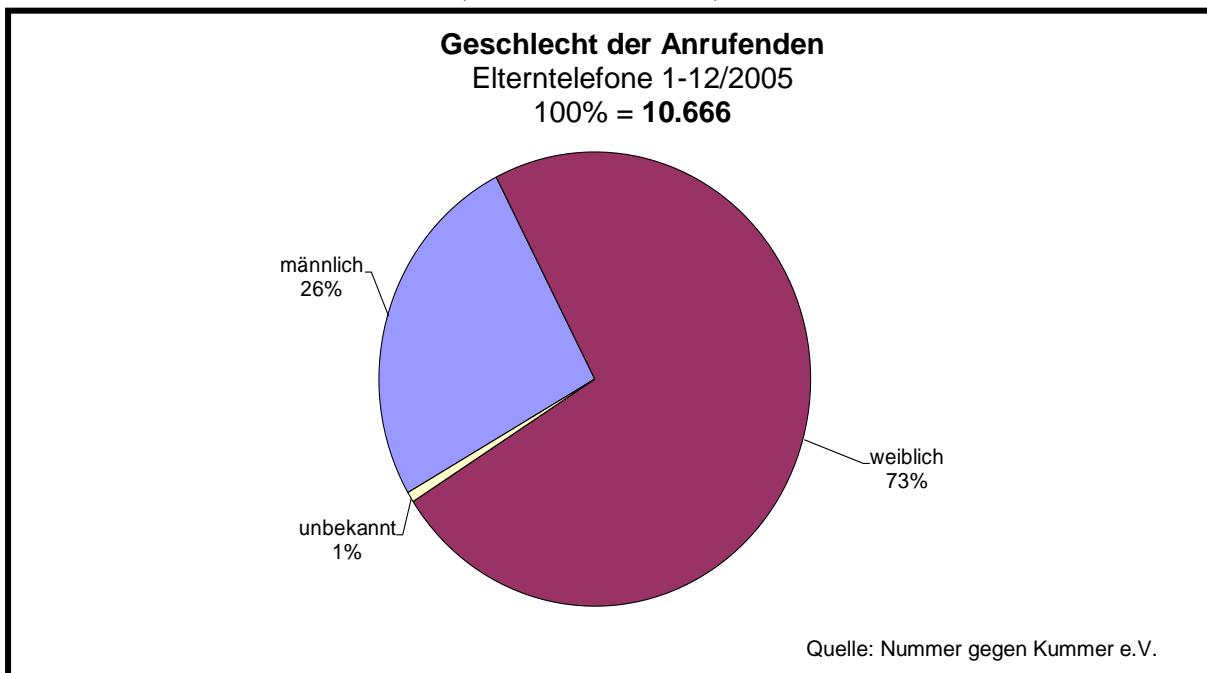
Das Elterntelefon wird, soweit sich dies über die Sprache erkennen lässt bzw. innerhalb der Beratung thematisiert wird, auch von Bürgern mit Migrationshintergrund genutzt. Insgesamt waren von den Anrufern: 89% deutscher Nationalität, 7% Angehörige anderer Nationalitäten und in 4% liegen keine Angaben zur Nationalität vor.

3.1 Geschlecht der Anrufern

Im Jahr 2009 waren 73% der Anrufern am Elterntelefon Frauen und 26% Männer. Damit blieb der Anteil von männlichen Anrufern im Vergleich zu den Vorjahren relativ stabil (2002 waren es 25%, 2003 waren es 29%, 2004 waren es 31%, 2005 waren es 27%, 2006 29%, 2007 28% und 2008 27% männliche Anrufer).

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

ABB. 6: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT)

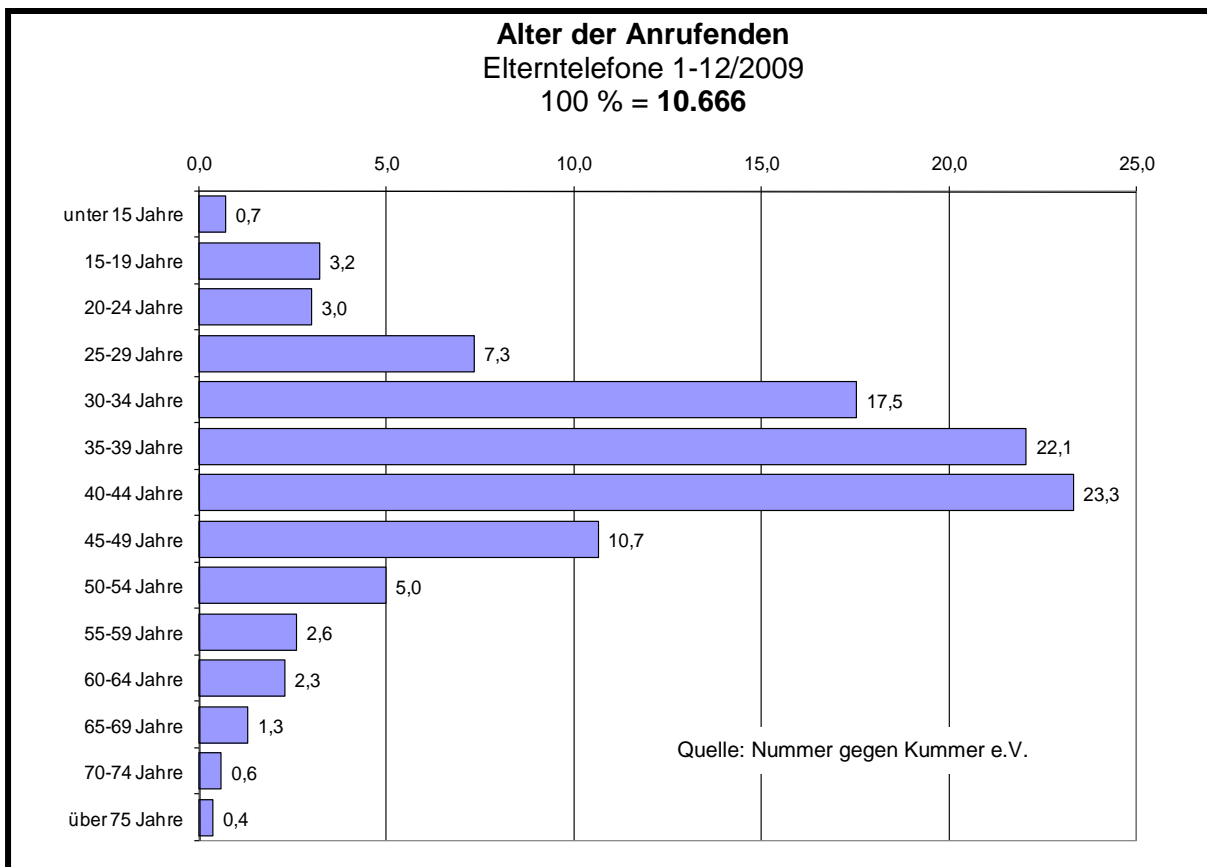


3.2 Alter der Anrufernden

Insgesamt zeigt die Altersverteilung der Anrufernden, dass das Angebot Elterntelefon von der Zielgruppe gut angenommen wird (vgl. Abb.7).

81% aller Anrufe am Elterntelefon stammen von Erwachsenen zwischen 25 und 50 Jahren, wobei die 30 bis 45jährigen das Elterntelefon am intensivsten nutzen. 63% aller Gespräche werden mit Personen dieser Altersgruppe geführt.

ABB. 7: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT)



3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation

Das Elterntelefon wird sowohl von Personen in Partnerschaften als auch von allein erziehenden Personen genutzt (vgl. Tab.2).

TAB.2: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN PROZENT)

Familienstand	Frauen (n= 7.838)	Männer (n=2.750)	Gesamt (N=10.666)
ohne Partner/ledig	11,1	10,7	11,0
geschieden	9,6	8,9	9,4
Partnerschaft/verheiratet	43,0	39,2	41,9
verwitwet	1,9	1,3	1,8
getrennt lebend	11,6	12,8	11,9
unbekannt	22,7	27,1	24,1

In 13% aller Beratungen wurde eine finanzielle Problematik der Anrufenden besprochen. In den restlichen Gesprächen wurde entweder eine gesicherte Lebenssituation angesprochen (25% der Anrufenden) oder die finanzielle Situation der Anrufenden nicht thematisiert.

3.4 Sozialer Bezug zum Kind

Die Anrufenden wenden sich in erster Linie wegen ihrer eigenen Kinder an das Elterntelefon. Aber auch andere Menschen, die über ihre Sorgen, Ängste und Unsicherheiten im Umgang mit Kindern sprechen wollen, erhalten Hilfestellung und Unterstützung (vgl. auch Tab. 3).

Dabei leben in 71% aller Fälle die Kinder bei den Anrufenden und in 21% nicht (8% unbekannt/keine Angaben).

TAB.3: SOZIALER BEZUG ZUM KIND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

Sozialer Bezug zum Kind	Frauen (n= 7.838)	Männer (n=2.750)	Gesamt (N=10.666)
Eltern	82,6	75,7	80,7
Großeltern	5,3	1,5	4,3
Nachbarn	0,9	0,5	0,8
Pflegeeltern	0,4	0,5	0,4
Verwandte	2,4	3,1	2,6
Pädagogen/Erzieher	0,6	0,5	0,6
nichtelterliche Partner	1,3	3,7	2,0
Bekannte	1,5	2,0	1,6
Sonstige	4,9	12,5	6,9

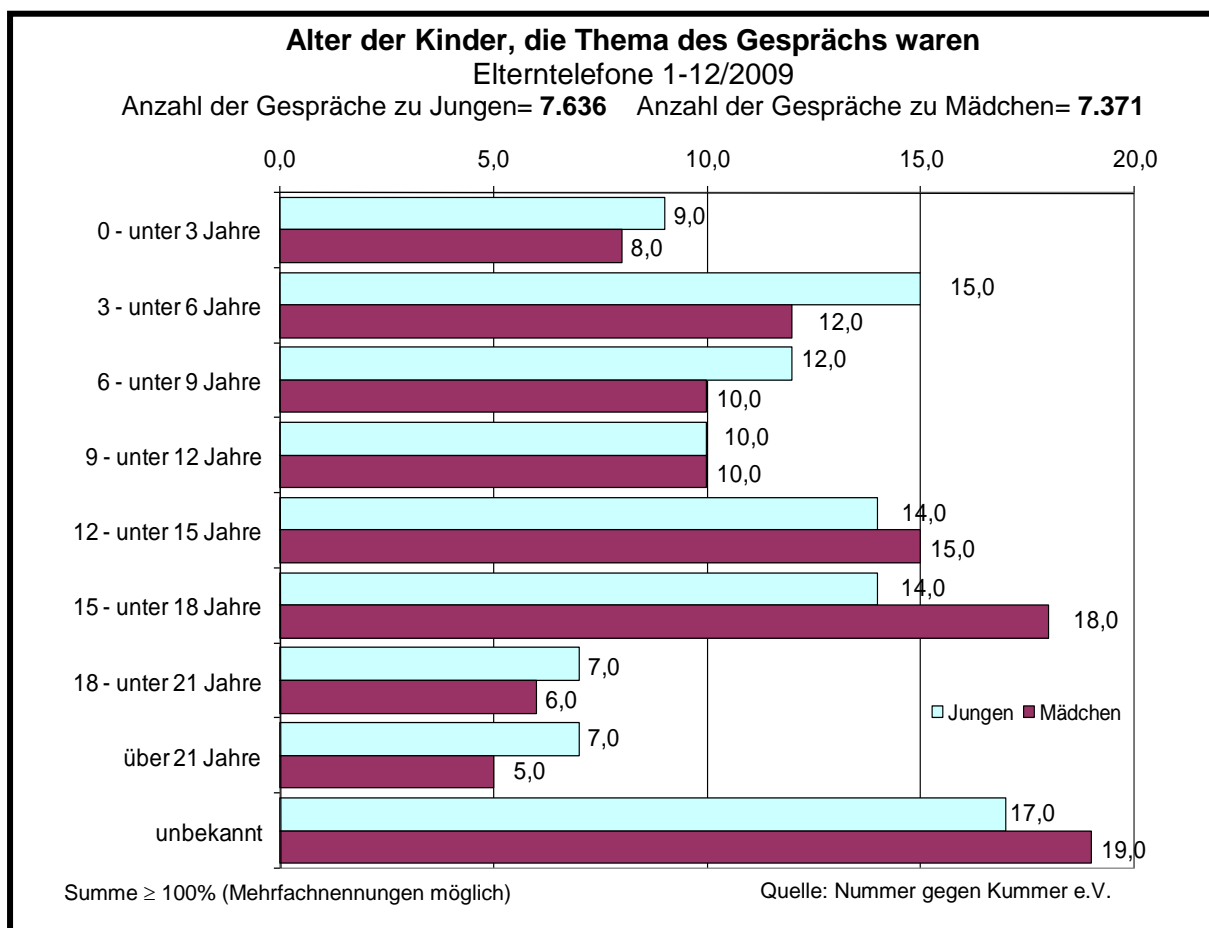
4. Angaben zu Kindern in den Beratungsgesprächen

In fast allen Gesprächen am Elterntelefon stehen Kinder im direkten oder indirekten Fokus der Beratung. In den meisten Gesprächen werden dabei Problemlagen im Zusammenhang mit einem Kind (48%), zwei Kindern (23%) oder drei Kindern (9%) thematisiert.

In 31% aller Beratungen waren nur Jungen, in 28% nur Mädchen und in 24% Kinder beiderlei Geschlechts Thema der Gespräche. Damit wurden auch in 2009 tendenziell häufiger Sorgen und Unsicherheiten im Hinblick auf Jungen in den Beratungen angesprochen. (Im Zeitraum von 2001 bis 2005 waren es häufiger Mädchen.)

Interessant erscheint darüber hinaus die Altersverteilung der Kinder, die innerhalb der Beratungen angesprochen werden (vgl. Abb. 8). Hier fällt auf, dass sich Eltern in besonderem Maße um Kinder zwischen 3 und 6 Jahren und zwischen 12 und 18 Jahren Sorgen machen. Darüber hinaus sind Jungen im Alter bis 6 Jahre und Mädchen im Alter zwischen 12 und 18 Jahren besonders häufig Thema in den Beratungen.

ABB. 8: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN PROZENT)



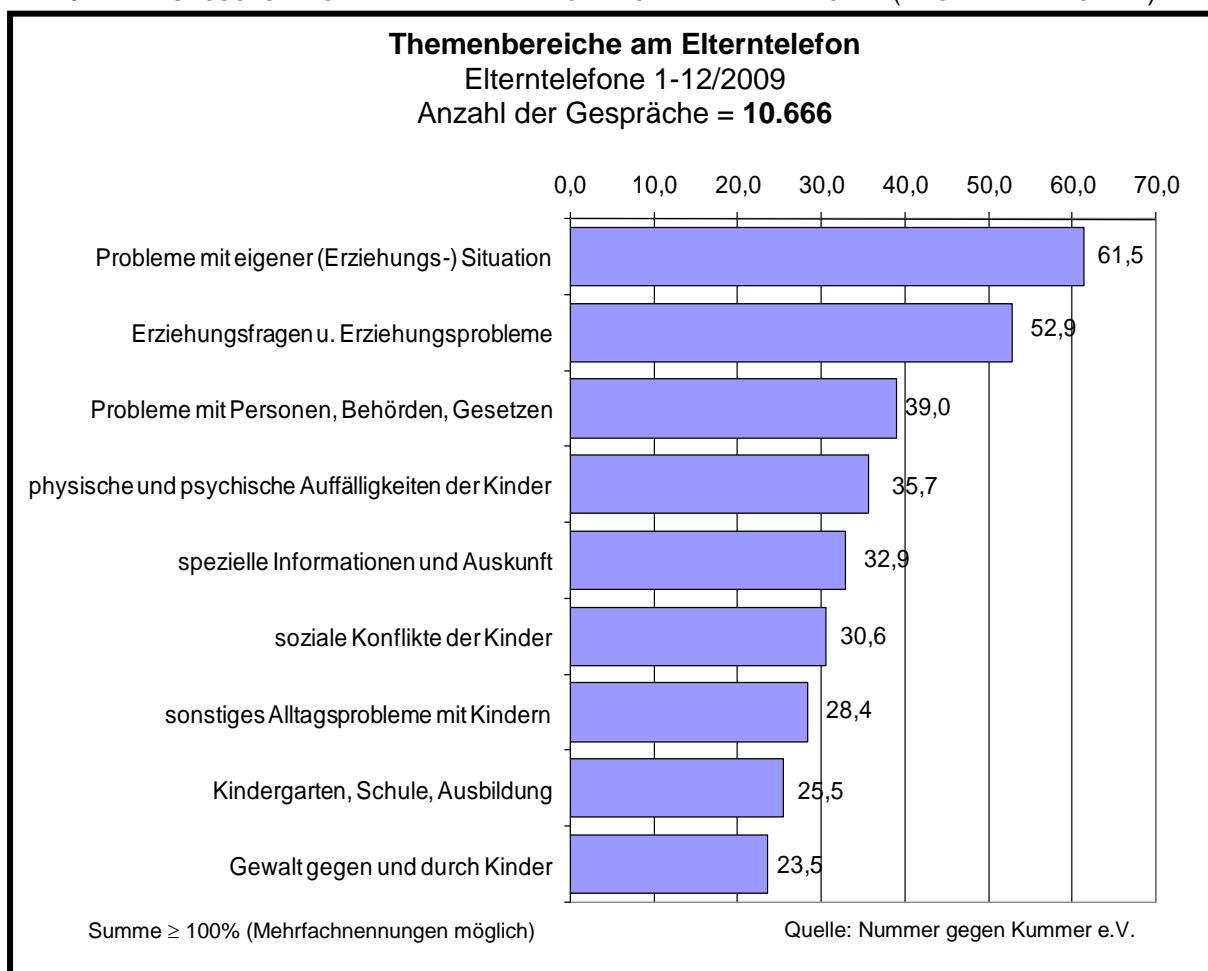
5. Themen der Beratungsgespräche

5.1 Themenbereiche im Überblick

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

Die zahlreichen Anrufanlässe am Elterntelefon kann man zu insgesamt 9 Hauptgebieten zusammenfassen (vgl. Abb.9). Besonders häufig haben die Anrufenden Probleme mit ihrer eigenen Erziehungssituation und Fragen zu erzieherischen Problemen. Sehr oft werden auch Probleme mit Behörden, Gesetzen und anderen Personen thematisiert. Ein weiteres starkes Motiv für einen Anruf am Elterntelefon sind Sorgen hinsichtlich spezifischer Auffälligkeiten von Kindern.

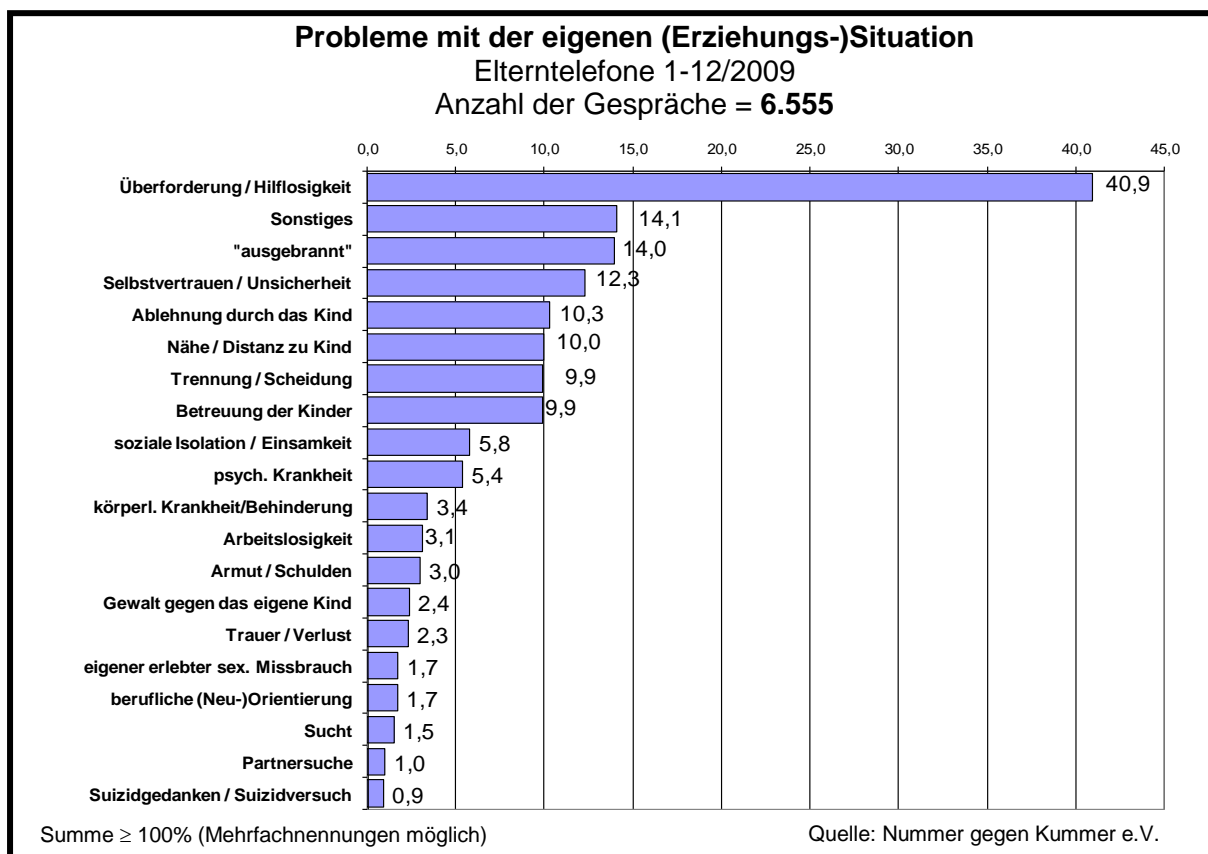
ABB. 9: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN PROZENT)



5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

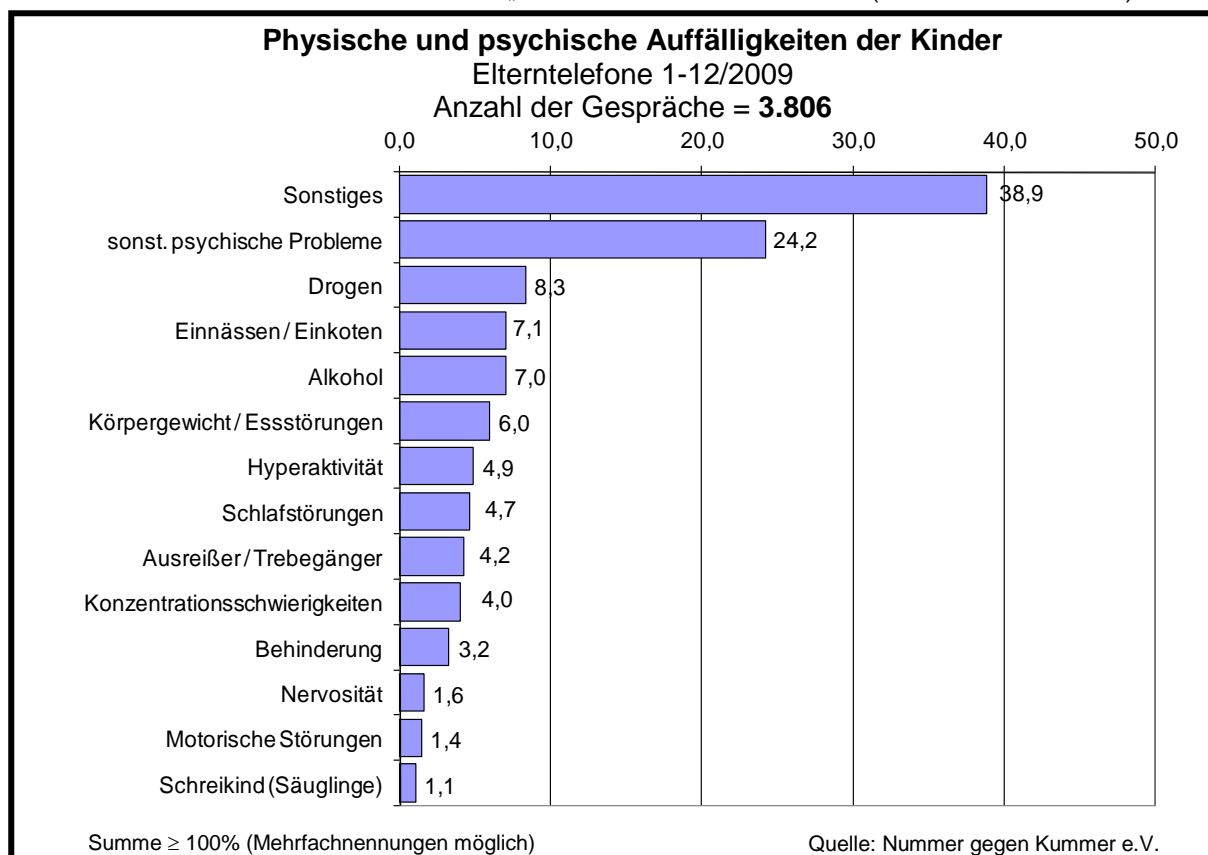
5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation

ABB. 10: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „EIGENE ERZIEHUNGSSITUATION“ (ANGABEN IN PROZENT)



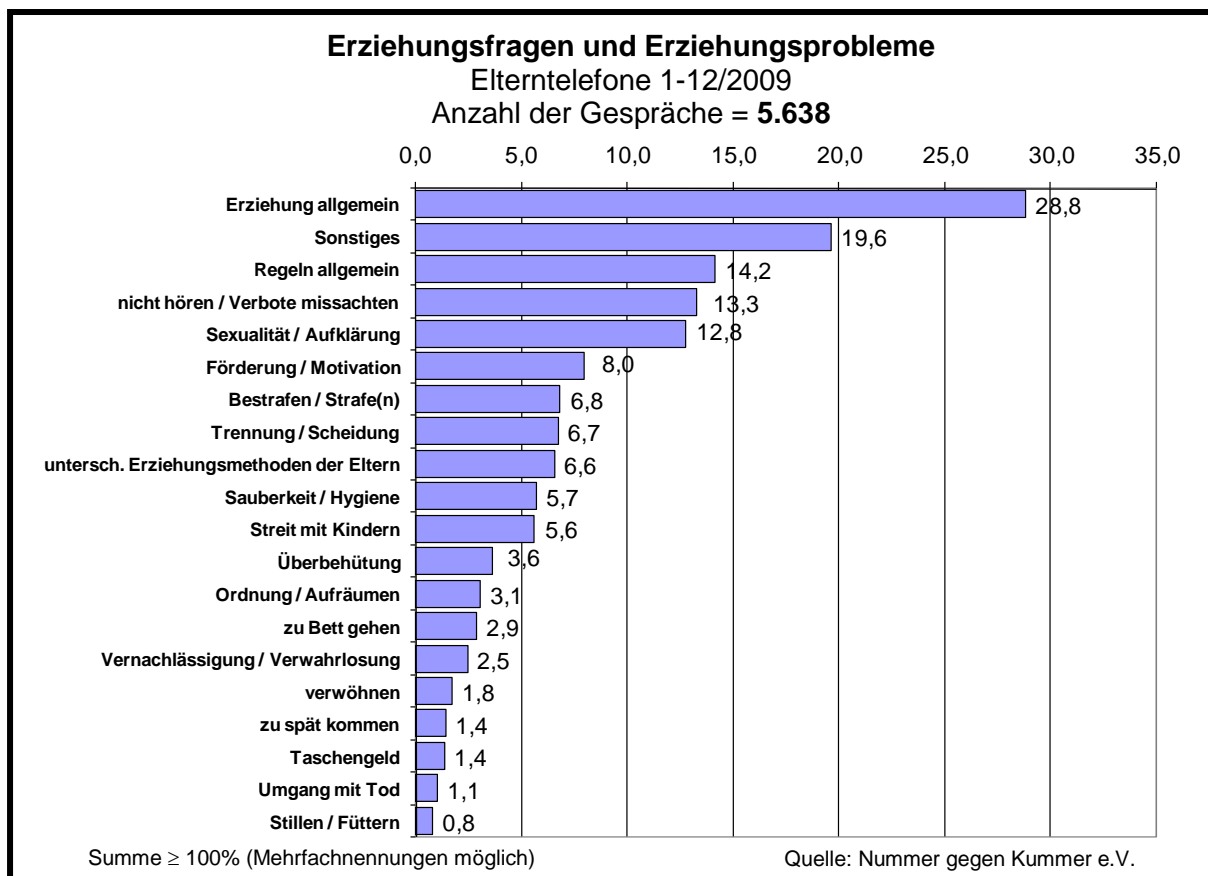
5.2.2 Physische und psychische Auffälligkeiten der Kinder

ABB. 11: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „AUFFÄLLIGKEITEN DER KINDER“ (ANGABEN IN PROZENT)



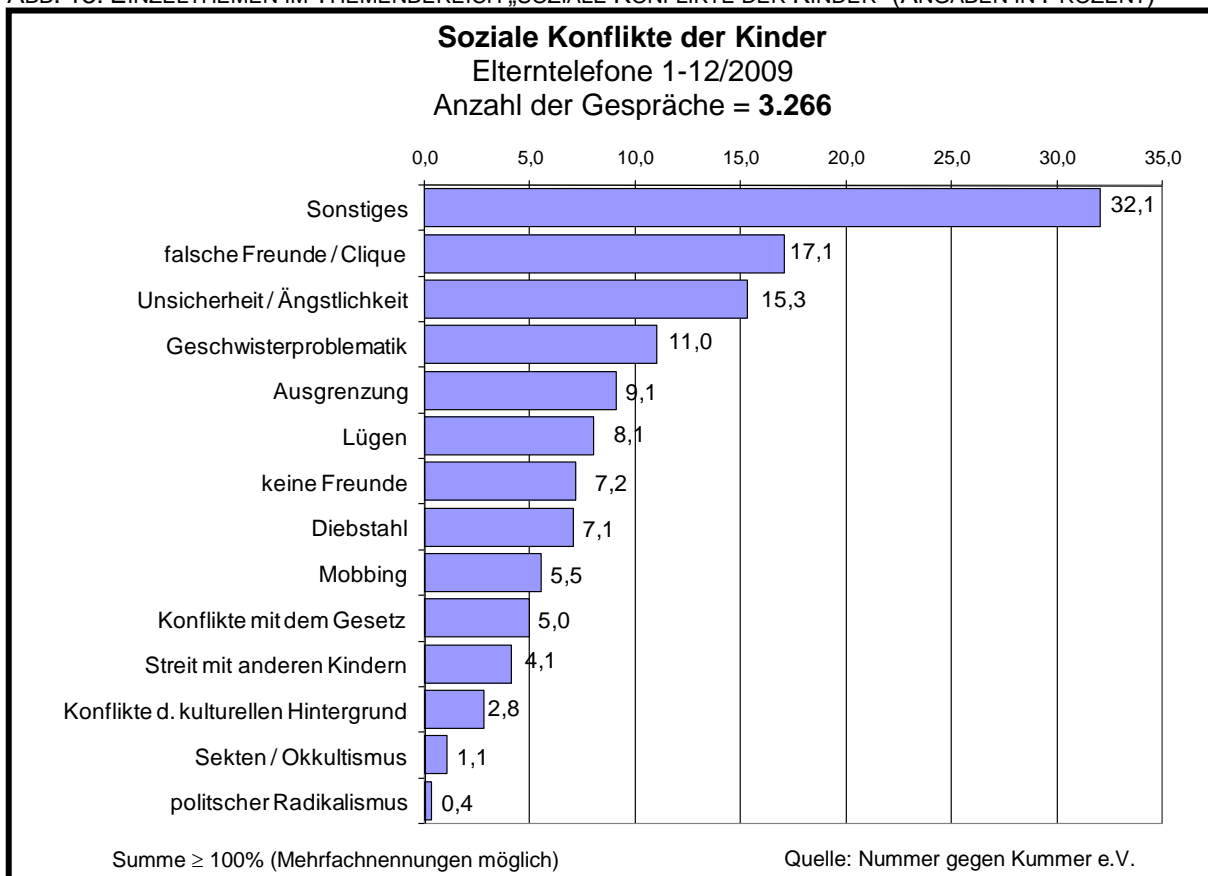
5.2.3 Erziehungsfragen und Erziehungsprobleme

ABB. 12: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „ERZIEHUNGSFRAGEN- PROBLEME“ (ANGABEN IN PROZENT)



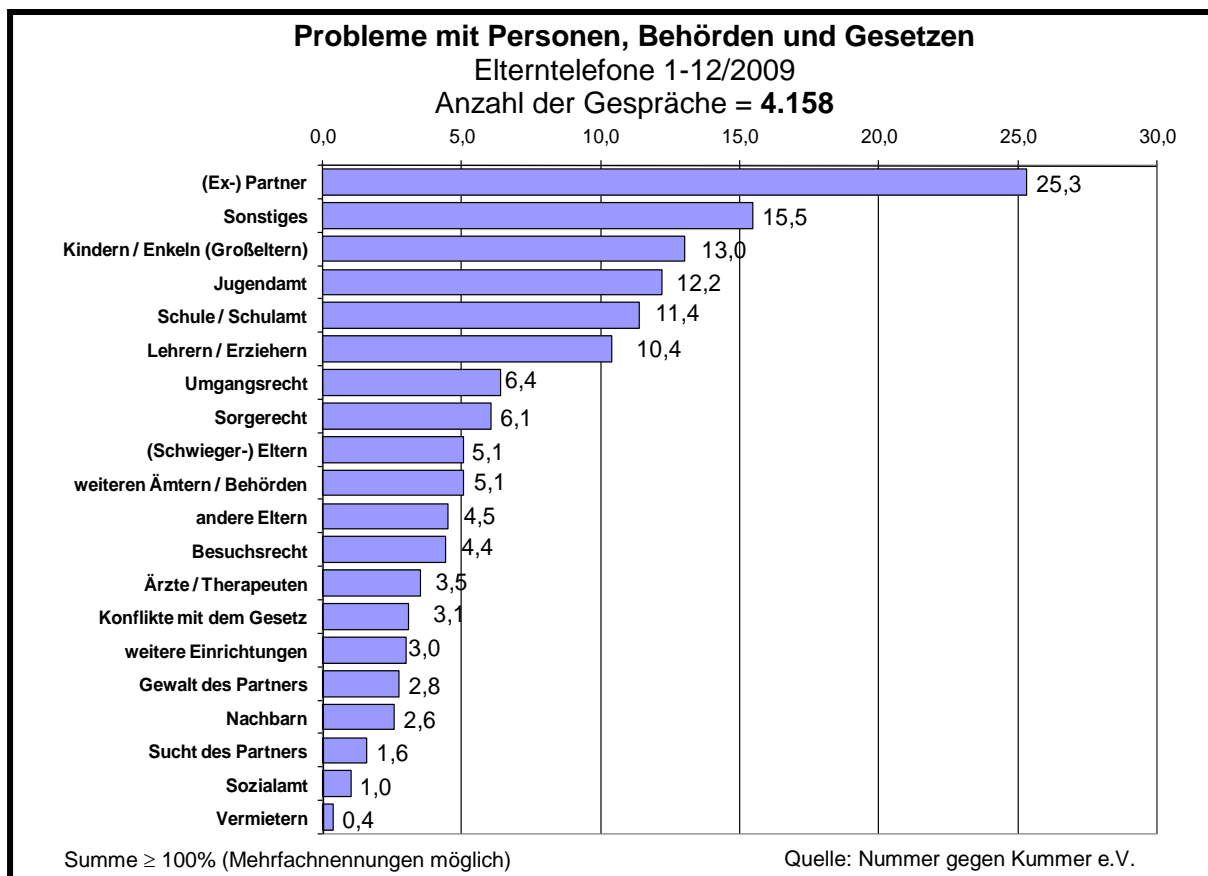
5.2.4 Soziale Konflikte der Kinder

ABB. 13: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „SOZIALE KONFLIKTE DER KINDER“ (ANGABEN IN PROZENT)



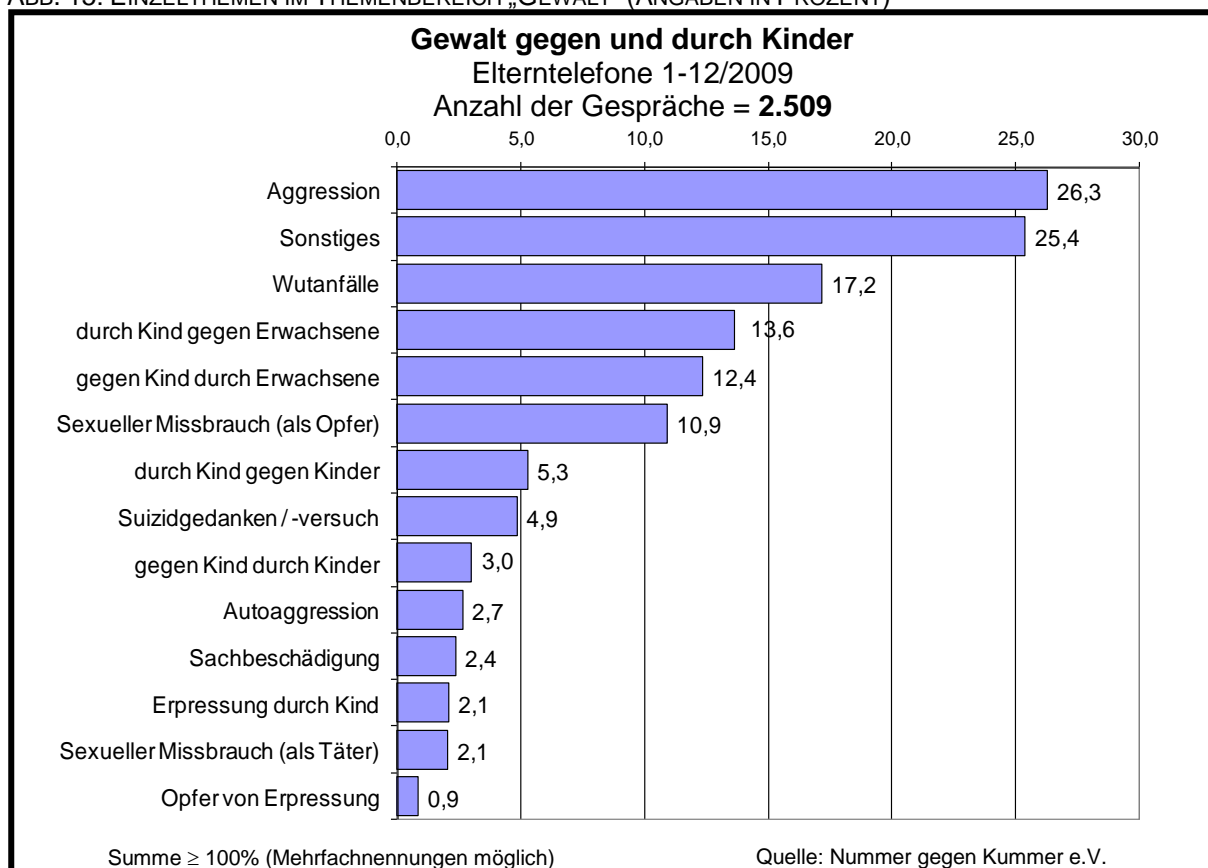
5.2.5 Probleme mit Personen, Behörden und Gesetzen

ABB. 14: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „PROBLEME MIT ANDEREN“ (ANGABEN IN PROZENT)



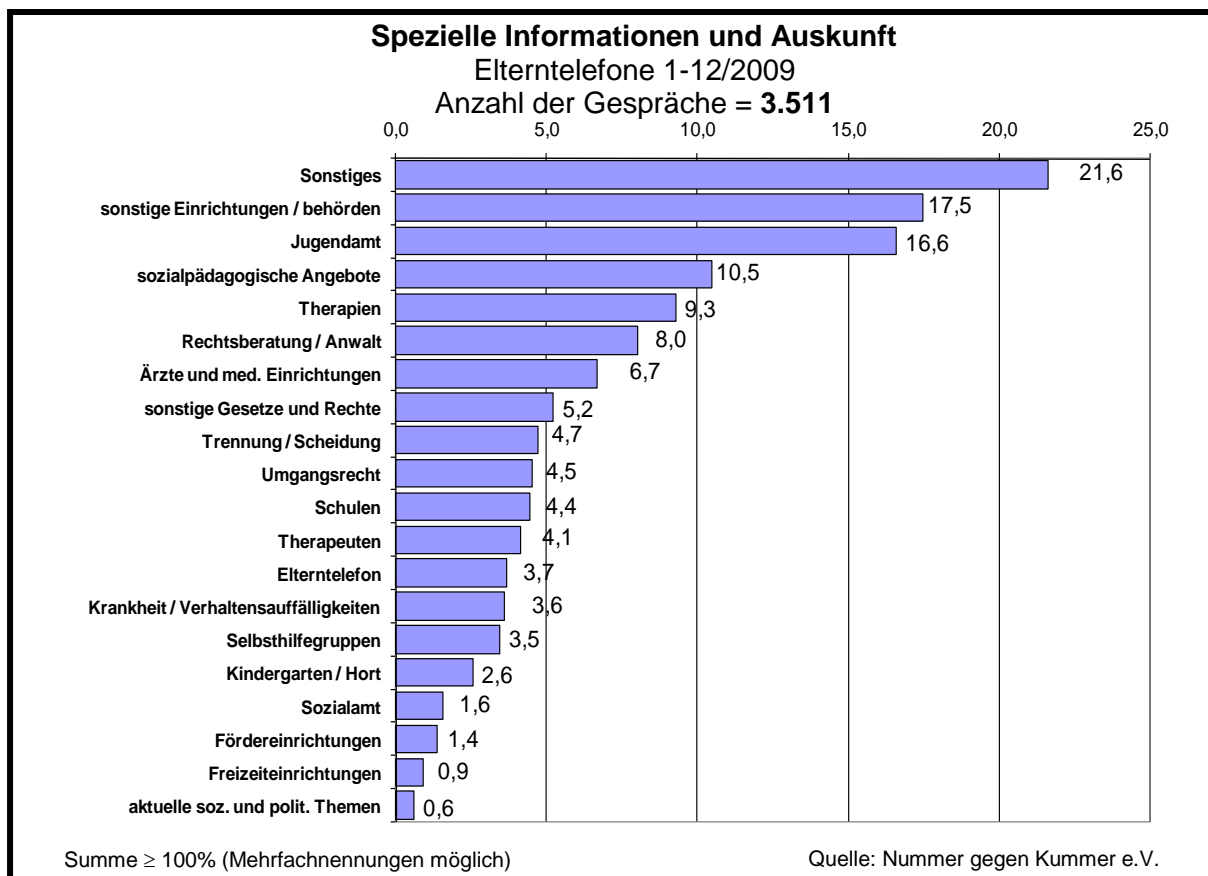
5.2.6 Gewalt gegen und durch Kinder

ABB. 15: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „GEWALT“ (ANGABEN IN PROZENT)



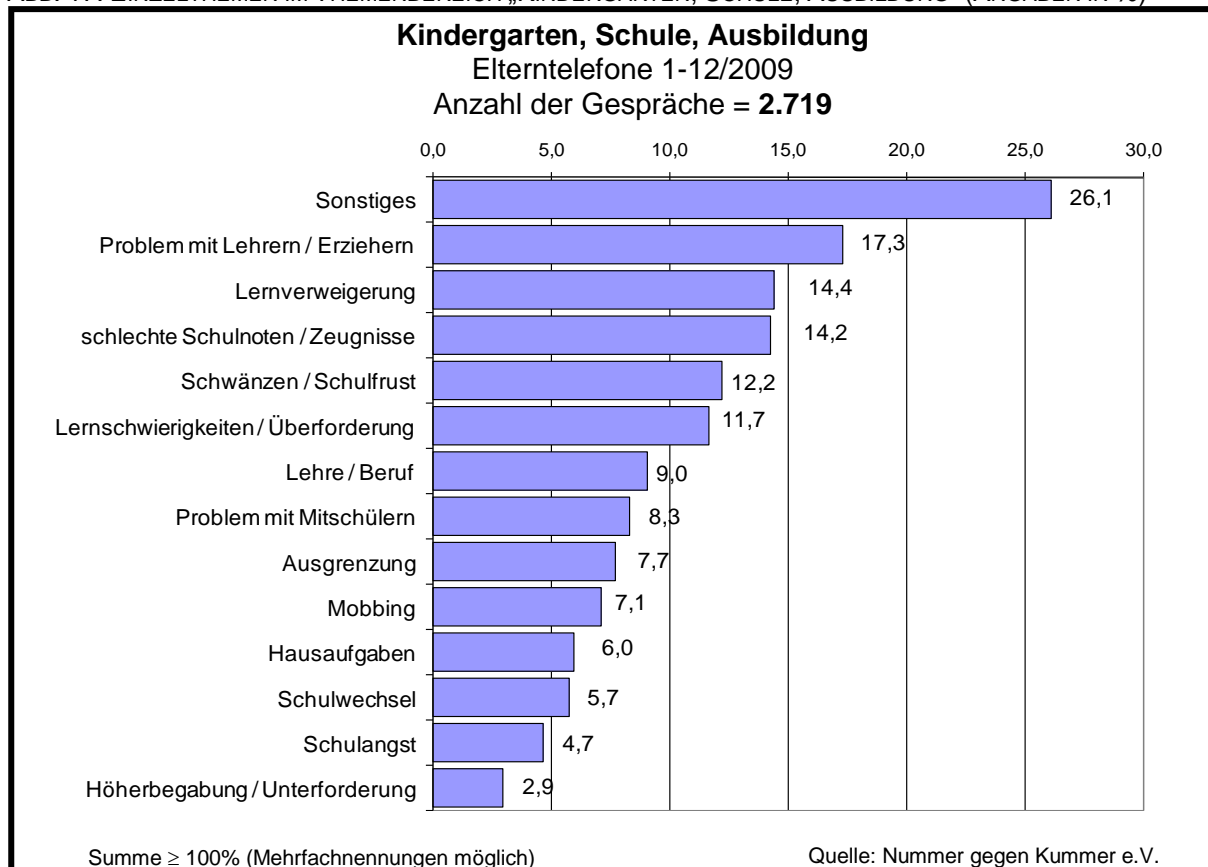
5.2.7 Spezielle Informationen und Auskunft

ABB. 16: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „INFORMATION UND AUSKUNFT“ (ANGABEN IN PROZENT)



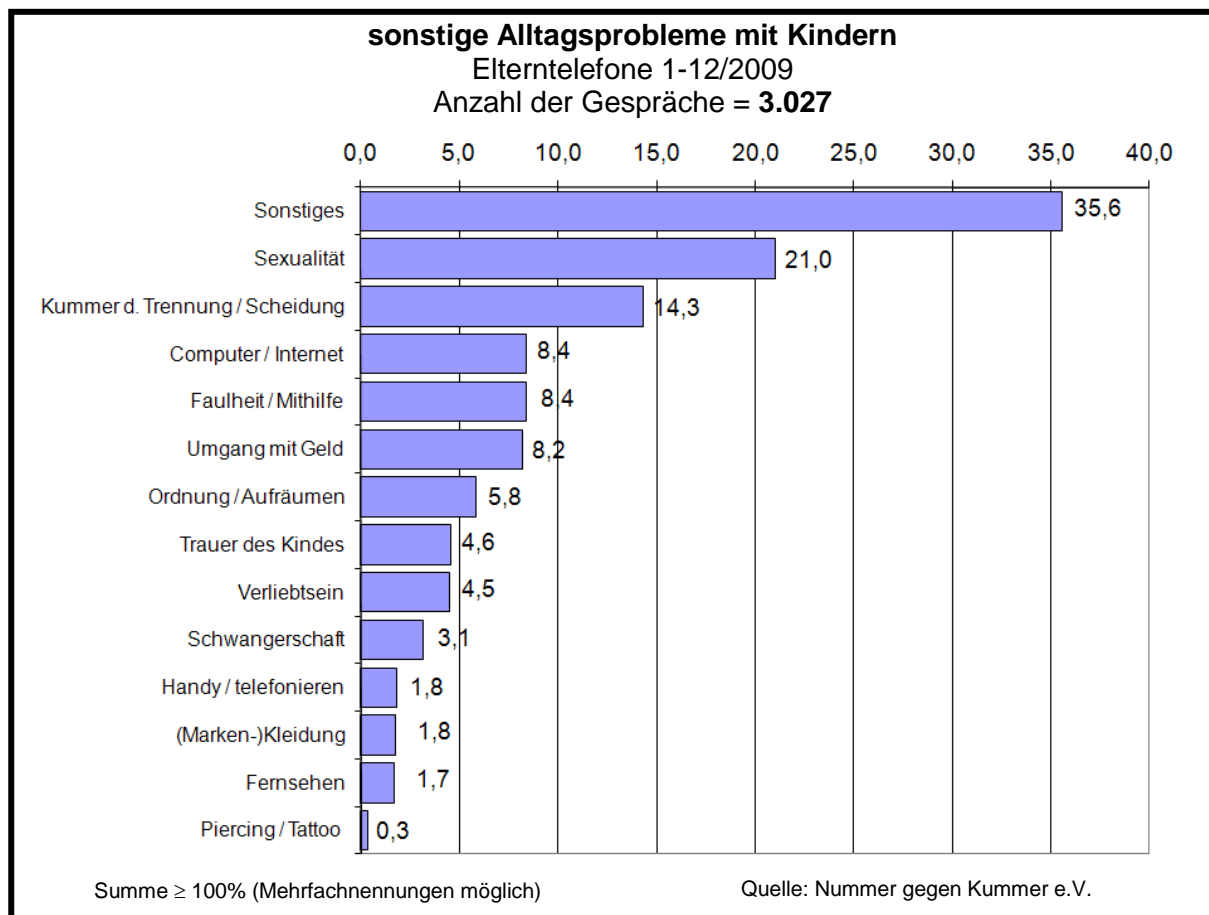
5.2.8 Kindergarten, Schule, Ausbildung

ABB. 17: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „KINDERGARTEN, SCHULE, AUSBILDUNG“ (ANGABEN IN %)



5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit Kindern

ABB. 18: EINZELTHEMEN IM THEMENBEREICH „SONSTIGE ALLTAGSPROBLEME MIT KINDERN“ (ANGABEN IN %)



6. Einschätzung der Beratungsgespräche

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

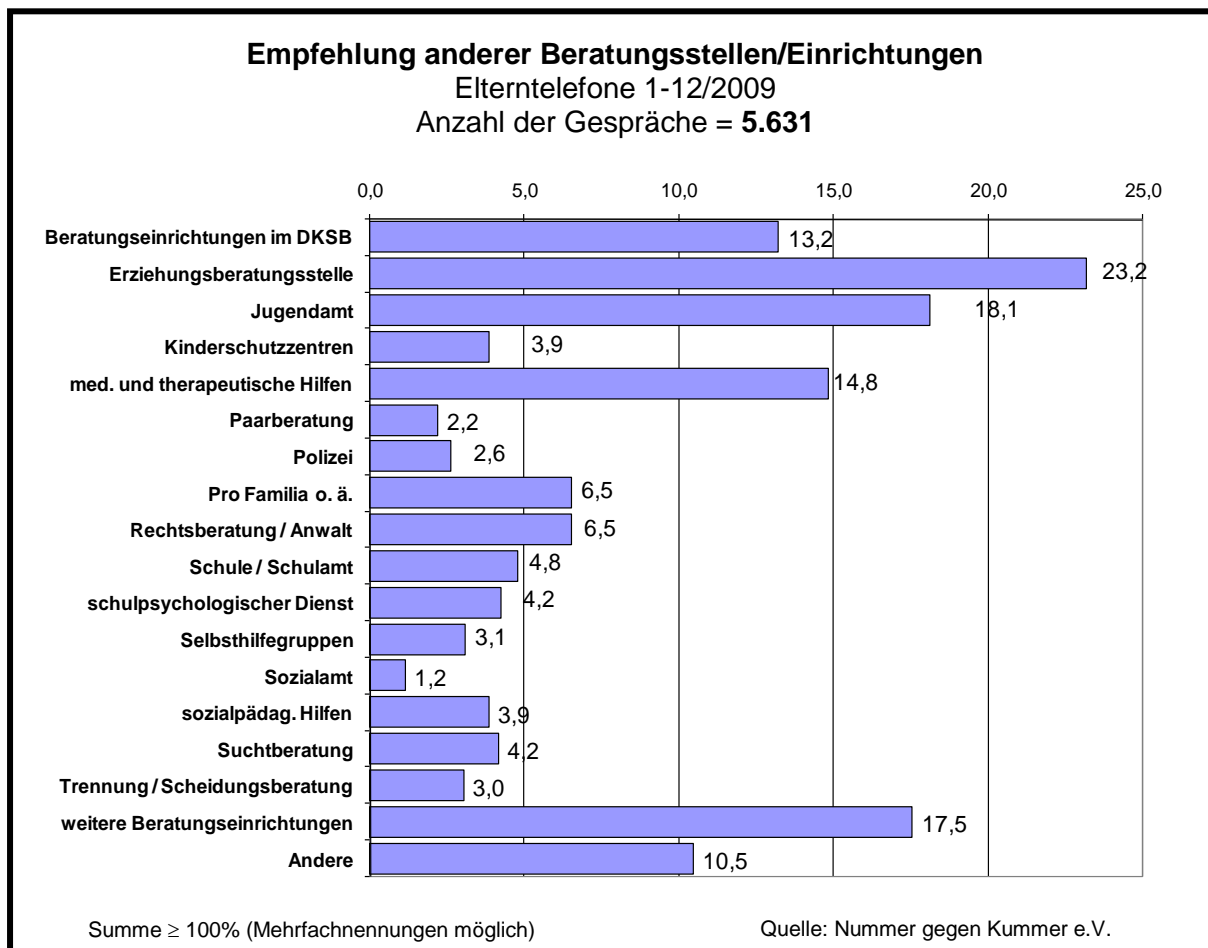
Durch die geführten Gespräche konnte den meisten Anrufern geholfen werden – entweder durch die gemeinsame Bearbeitung des Problems (47%) oder durch die Möglichkeit, sich am Elterntelefon auszusprechen und damit zu entlasten (28%) oder durch die Vermittlung von Informationen (19%). In 6% der Beratungsgespräche war weder Unterstützung noch persönliche Aussprache erwünscht bzw. möglich.

6.1 Empfehlung anderer Hilfen

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

Insgesamt wurden in 53% aller Beratungsgespräche die Anrufenden motiviert bzw. ihnen empfohlen, sich zur weiteren Klärung ihrer Probleme/Fragen noch an eine andere Einrichtung oder Institution zu wenden.

ABB. 19: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE INNERHALB DER BERATUNGSGESPRÄCHE (ANGABEN IN %)



Für weitere Informationen zum Elterntelefon wenden Sie sich bitte an:

Nummer gegen Kummer e.V.

**Rainer Schütz
Kleiner Werth 34
42275 Wuppertal**

Tel.: 0202 / 25 90 59 11

Fax: 0202 / 25 90 59 19

r.schuetz@nummergegenkummer.de

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

Spendenkonto

Deutsche Bank Wuppertal

BLZ 330 700 24

Konto-Nr.: 22 33 898

NummergegenKummer

Kleiner Werth 34 • 42275 Wuppertal
Telefon 0202. 25 90 59 - 0
info@nummergegenkummer.de
www.nummergegenkummer.de

- Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund
- Mitglied bei Child Helpline International
gefördert vom: unterstützt durch:

