

Nummer**gegen**Kummer

Statistik 2024

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 (OB) unter www.nummergegenkummer.de per Mail und im Chat beraten lassen. Die Beratung ist vertraulich und kostenfrei. In einem passwortgeschützten Portal können Heranwachsende ihre Anfragen senden und erhalten zeitnah eine Antwort. Die Mail-Beratung ist rund um die Uhr erreichbar und die Chat-Beratung zu festgelegten Beratungszeiten.

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 Jugendlichen oft als entlastend und bereits beim Niederschreiben setzen erste Verarbeitungsprozesse zur Problembewältigung ein.

Bei der Mailberatung haben die Ratsuchenden die Möglichkeit, mit derselben beratenden Person in einem Maildialog zu bleiben (Mehrfachkontakt). Dadurch kann eine Begleitung über einen längeren Zeitraum entstehen, bis das Anliegen oder Problem zufriedenstellend für die Ratsuchenden gelöst ist oder sich ihre psychische Verfassung stabilisiert hat. Die Chat-Beratung ist auf einmalige Kontakte ausgerichtet. Durchschnittlich wurden im Jahr 2024 monatlich rund 1.200 Mailanfragen und 370 Chatanfragen von ratsuchenden Kindern und Jugendlichen beantwortet.

Im Jahr 2024 waren insgesamt 38 KJT-Standorte an die OB angeschlossen, davon 7 Standorte, die im Rahmen eines Pilotprojektes die Chat-Beratung bei sich etablierten. 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 vergangenen Jahr großzügig unterstützt. Wir bedanken uns ganz herzlich beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, bei der Deutschen Telekom, der Stiftung DKJE und der Software AG Stiftung!

Der vorliegende Bericht gibt sowohl einen statistischen Überblick über die Arbeit der Online-Beratung in 2024 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
Nummer gegen Kummer e.V.

März 2025

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	18

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 Maike Canisius (Dipl.-Sozialpädagogin, M.A.) unter Mitarbeit von Hanka Schmidt (Verhaltenswissenschaftlerin, B.A.).

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

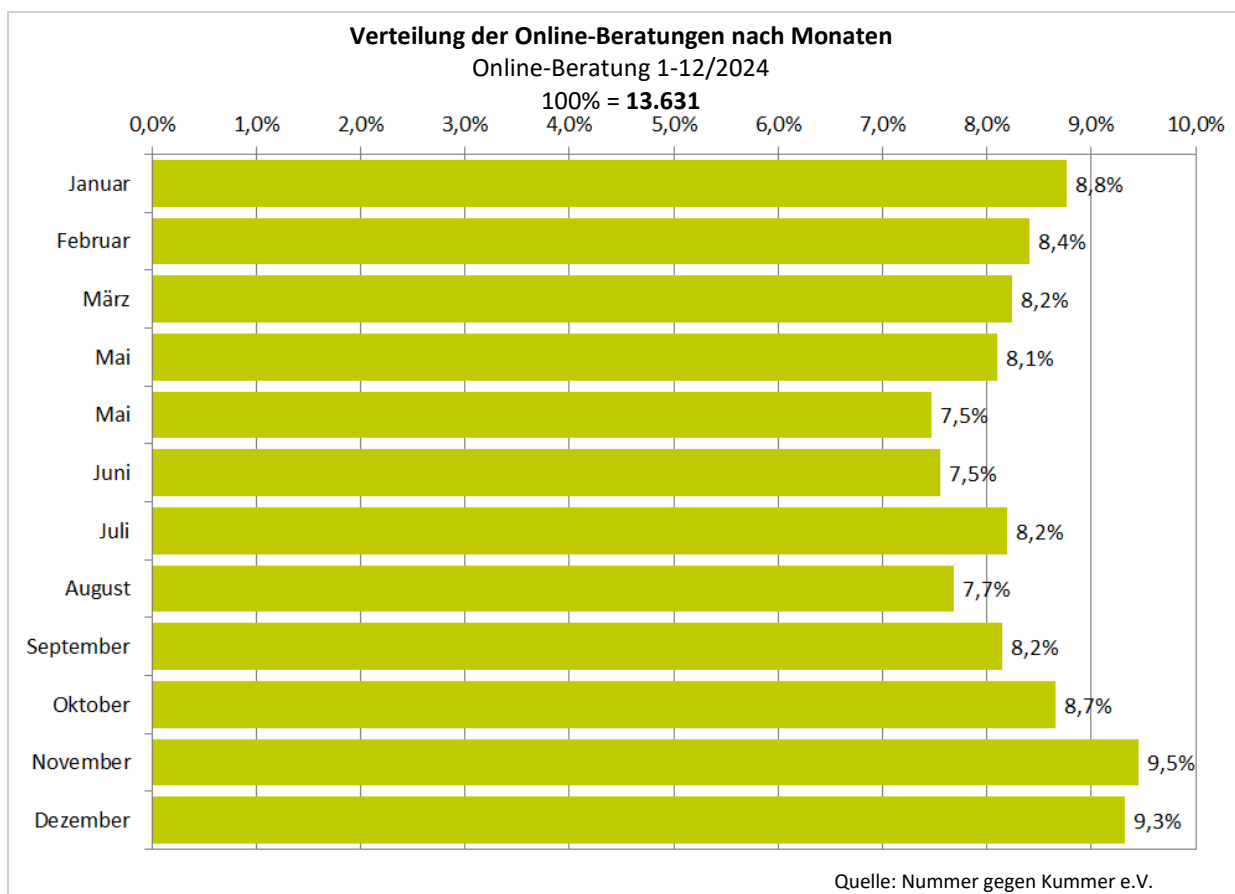
Kinder und Jugendliche können sich im Rahmen der Online-Beratung sowohl per Mail als auch per Chat beraten lassen. Insgesamt konnten im Jahr 2024 in der Online-Beratung **18.931 Anfragen** beantwortet werden. Aus diesen Anfragen entwickelten sich **13.631 Beratungen** (72 % aller angenommenen Anfragen), in denen ein intensiver Austausch mit Kindern und Jugendlichen zu ihren Problemen oder Themen stattgefunden hat. Davon wurden 10.921 Beratungen in der Mail-Beratung und 2.710 Beratung im Chat geführt. Auf der differenzierten Auswertung dieser Beratungen basiert die nachfolgende Statistik.

Die restlichen 5.300 Anfragen (28%) waren keine Beratungsanfragen. Hierbei handelte es sich um Dankesmails, weitere Kontaktversuche oder Fragen zum Ablauf der Online-Beratung.

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

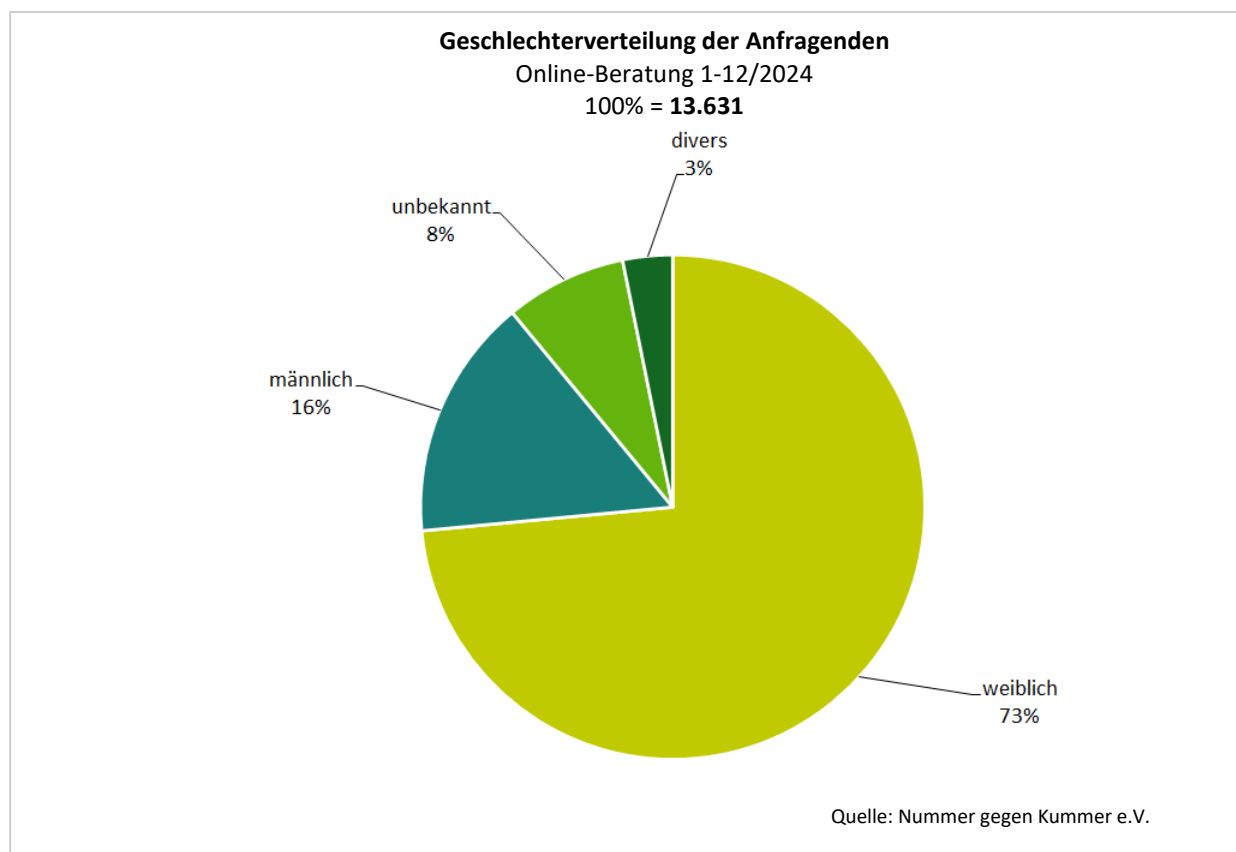
In insgesamt **13.631 Beratungen** haben hilfeschuchende Kinder und Jugendliche ihre Sorgen und Probleme geschildert und lösungsorientierte Unterstützung erhalten.

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 2024 verlässlich bei 3,3% (446) Beratungen ein Migrationshintergrund vor, bei 70% (9.538) nicht und bei 26,8% (3.647) war dies unbekannt.

3.1 Geschlecht der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen

Im Jahr 2024 haben 2.115 männliche Ratsuchende (16 %), 10.019 weibliche Ratsuchende (73 %) und 435 Ratsuchende mit diverser Geschlechtsidentität (3 %) Unterstützung in der Onlineberatung gesucht (Abb. 2). Für 1.062 Beratungen liegen keine Angaben zum Geschlecht vor (8 % unbekannt).

Abbildung 2: Geschlechterverteilung der Ratsuchenden (Angaben in %)

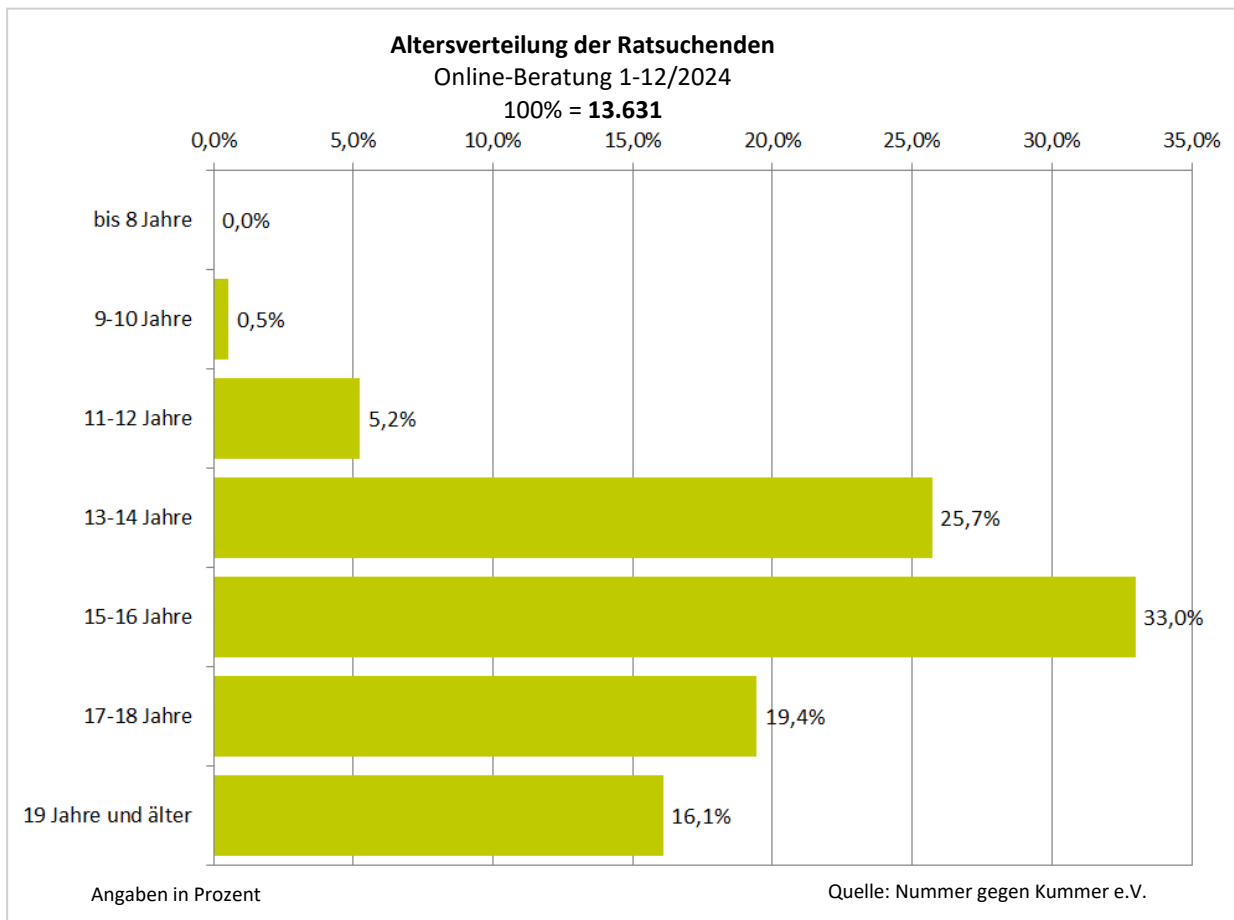


3.2 Alter der Ratsuchenden

Die Online-Beratung richtet sich an Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene. 83,4 % aller beantworteten Anfragen in der Online-Beratung stammen von Ratsuchenden im Alter von 11 bis 18 Jahren. Ein deutlicher Schwerpunkt liegt mit insgesamt 33 % der Anfragen auf der Gruppe der 15- bis 16-Jährigen.

Junge Erwachsene, die beraten und ggf. an weiterführende Anlaufstellen und Hilfsangebote vermittelt werden, machen insgesamt 16,1% der Anfragen aus.

Abbildung 3: Altersverteilung der Ratsuchenden (Angaben in %)



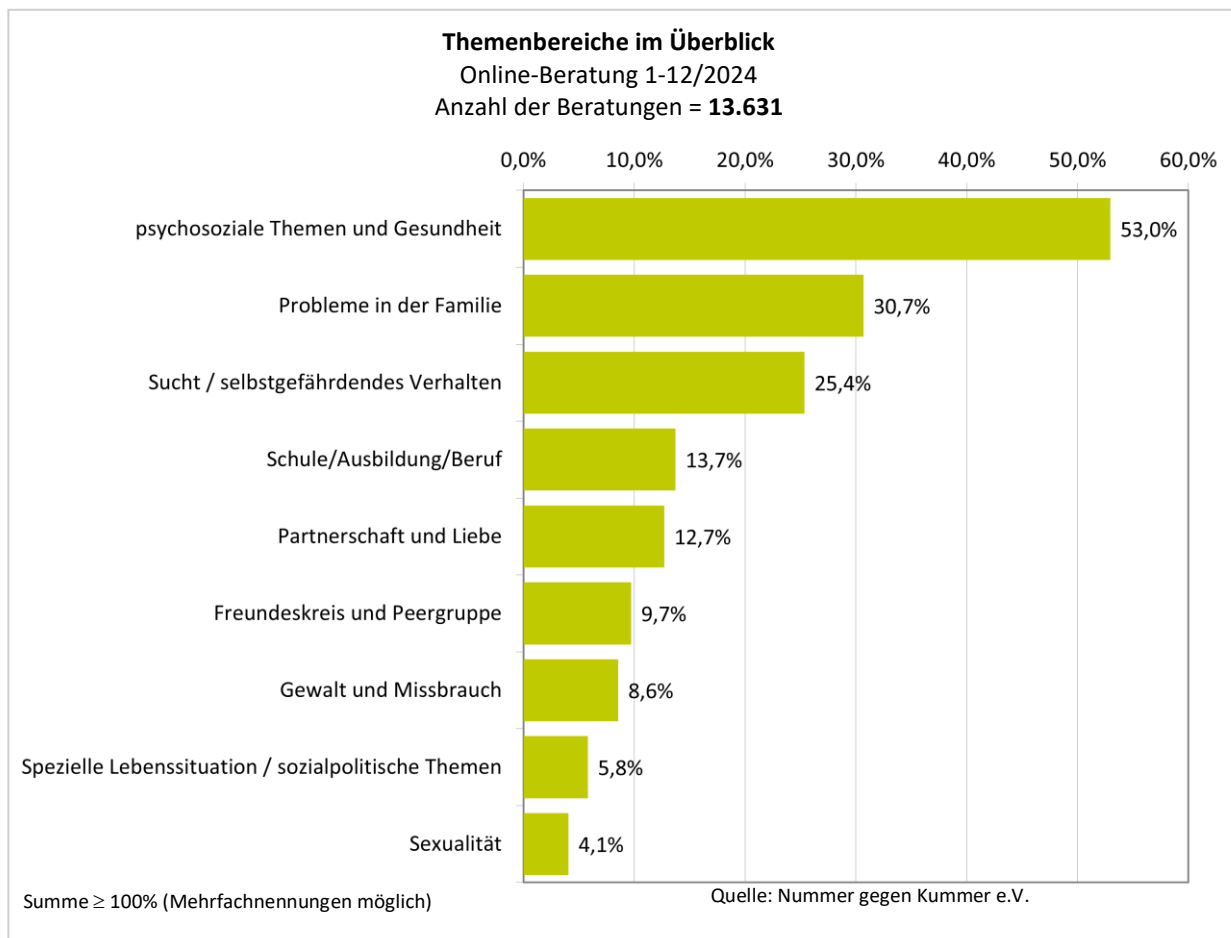
4. Inhalte der Beratungen

4.1 Themenbereiche der Ratsuchenden

Die Online-Beratung ist ein themenoffenes Beratungsangebot und die Gründe, warum sich Kinder und Jugendliche an die Onlineberatung wenden, sind vielfältig. Vom Wunsch nach Entlastung, über reine Information oder praktische Fragen bis hin zu akuten Krisen oder dauerhaft schwierigen Lebensumständen wird die Beratung bei allen denkbaren Problemen in Anspruch genommen.

Die verschiedenen Einzelthemen werden in insgesamt neun Themenbereichen zusammengefasst (Abb.4).

Abbildung 4: Themenbereiche im Überblick (Angaben in %)



Wie bereits im Vorjahr sind Einzelthemen aus dem Bereich „Psychosoziale Probleme und Gesundheit“ der häufigste Anlass, die Online-Beratung der „Nummer gegen Kummer“ in Anspruch zu nehmen. 53 % der Beratungskontakte betrafen Einzelthemen wie „eigene psychische Probleme“, „Ängste“ und „Einsamkeit“.

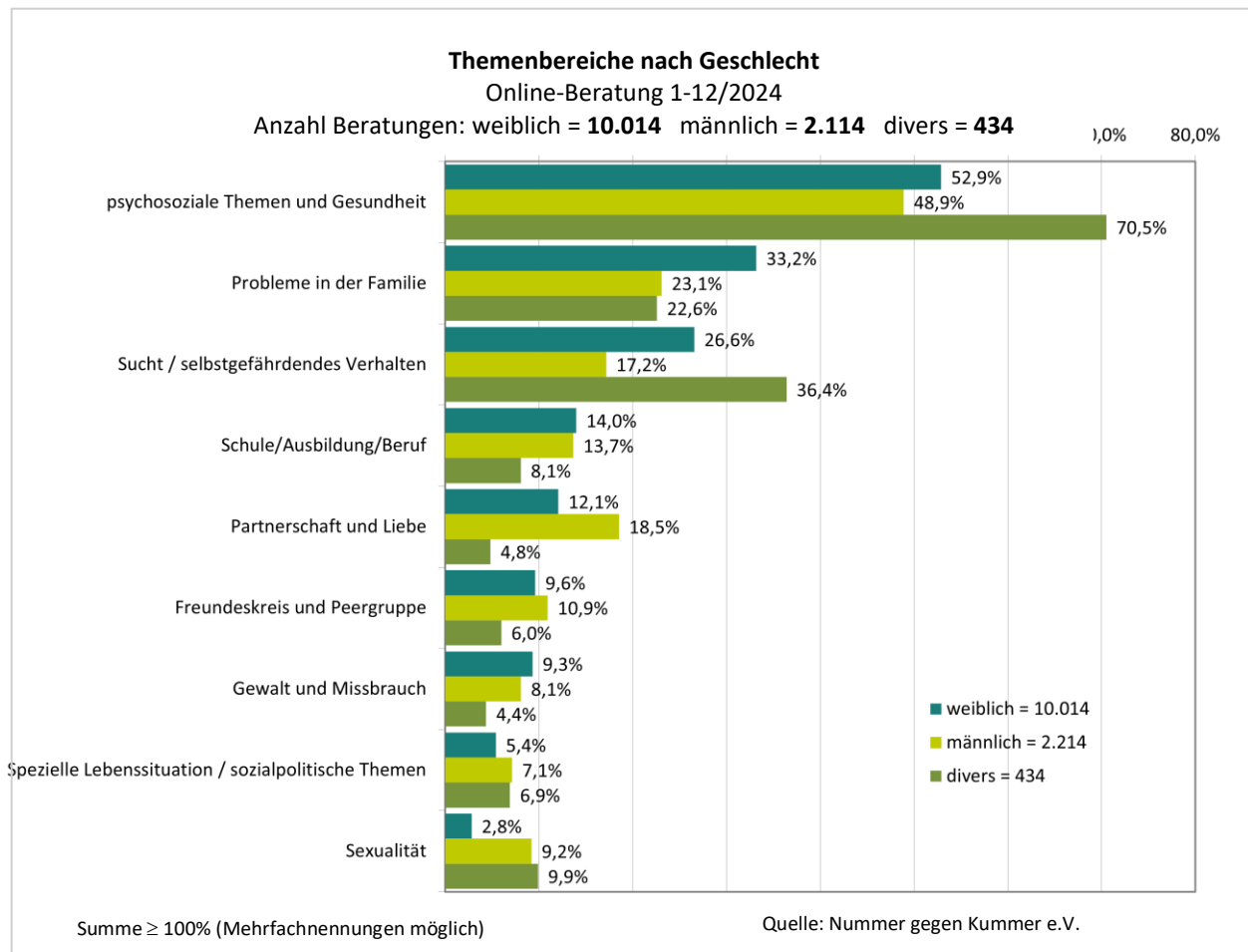
An zweiter Stelle folgen Einzelthemen aus dem Bereich „Probleme in der Familie“, wie die Auseinandersetzung mit der eigenen „Kind-Eltern-Beziehung“, „Verbote, Regeln, Meinungen der Eltern“ und gefühlte bzw. erlebte „Benachteiligung/mangelnde Unterstützung“ und an dritter Stelle der Themenbereich „Sucht / 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 diverse Ratsuchende in 2024 häufiger mit Fragestellungen zu „psychosozialen Themen und Gesundheit“ und „Sucht- und selbstgefährdenes Verhalten“ an die Online-Beratung wendeten, während weibliche Ratsuchende häufiger bei „Problemen in der Familie“ und männliche zu „Partnerschaft und Liebe“ beraten wurden.

Interessante Unterschiede zeigt die Auswertung der verschiedenen Themenbereiche nach der angegebenen Geschlechtsidentität der Ratsuchenden (vgl. Abb. 5). So wandten sich Ratsuchende mit diverser Identität im Jahr 2024 häufiger mit Fragen zu „Psychosozialen Themen und Gesundheit“ und „Sucht und selbstgefährdendes Verhalten“ an die Onlineberatung, während sich weibliche Ratsuchende häufiger zu „Problemen in der Familie“ und männliche Ratsuchende häufiger zu „Partnerschaft und Liebe“ beraten ließen.

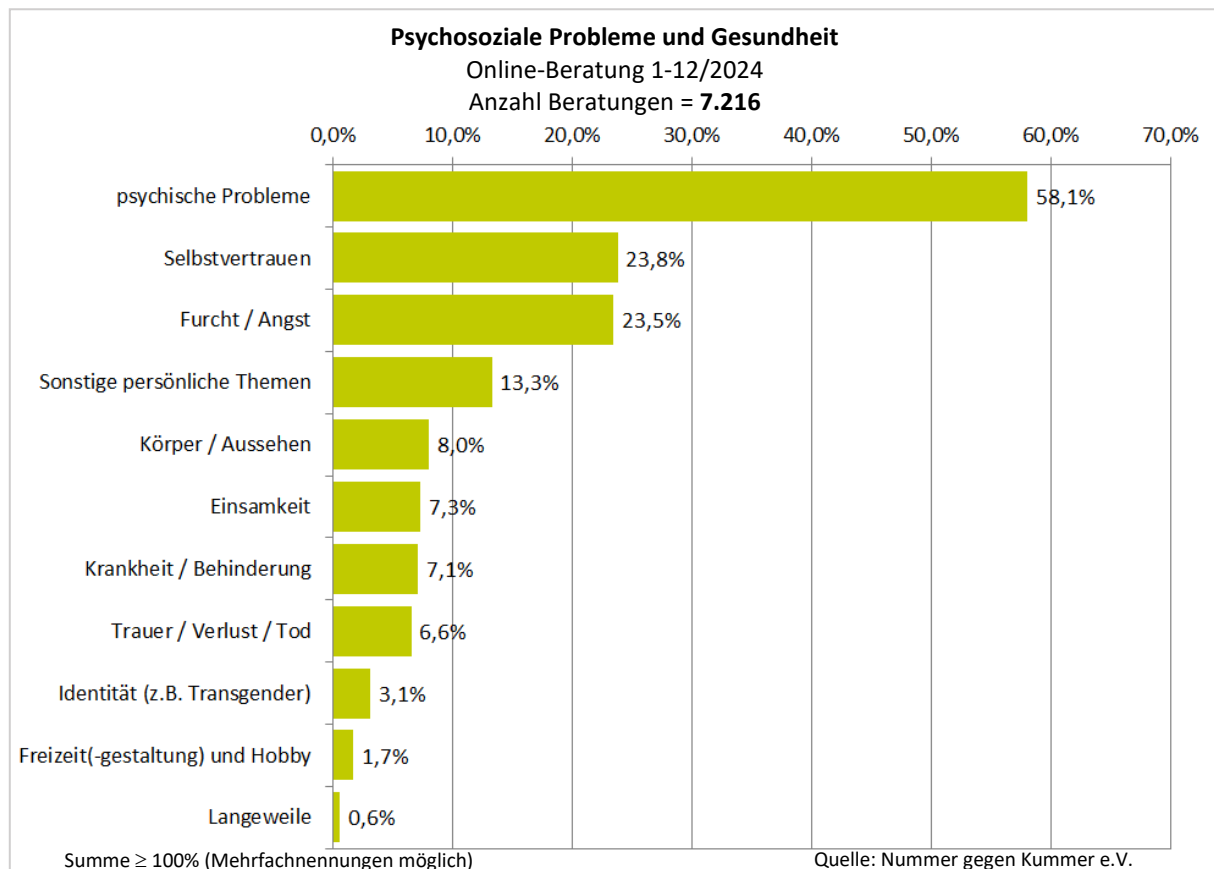
Abbildung 5: Themenbereiche in Abhängigkeit vom Geschlecht (Angaben in %)



4.3 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

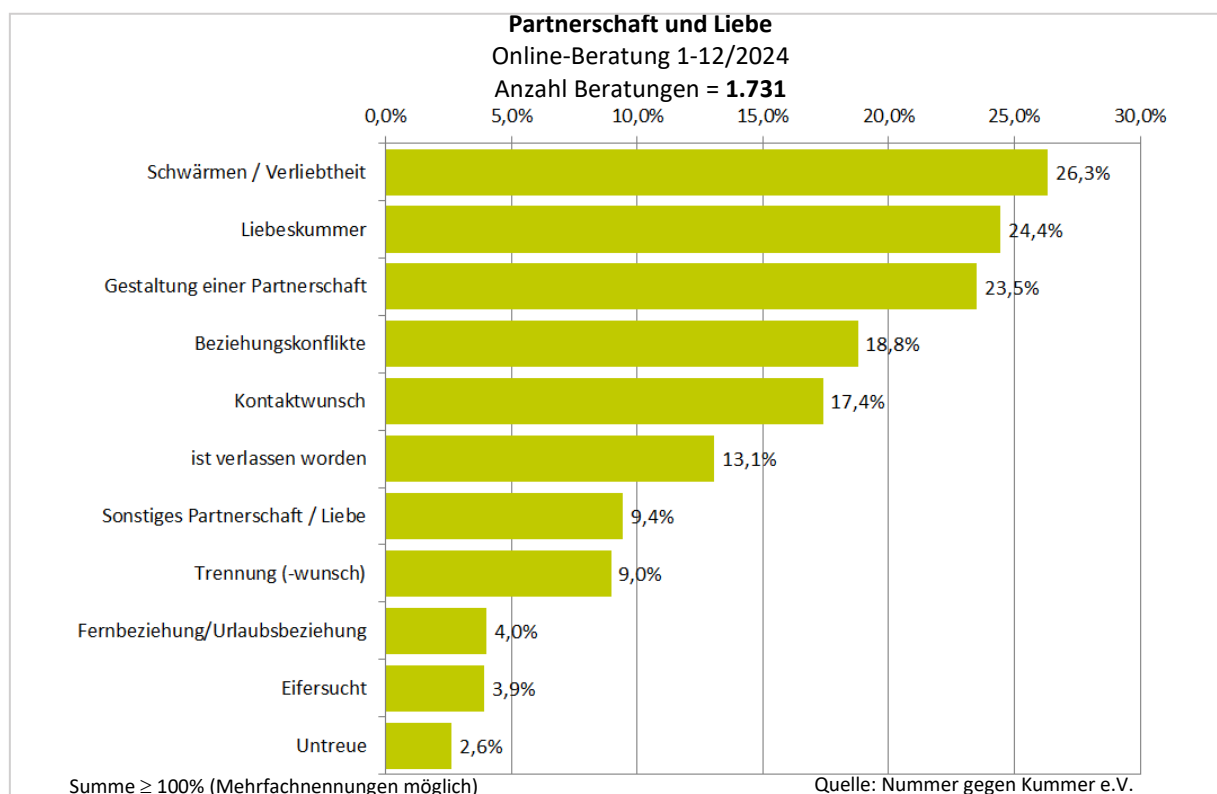
4.3.1 Psychosoziale Probleme und Gesundheit

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



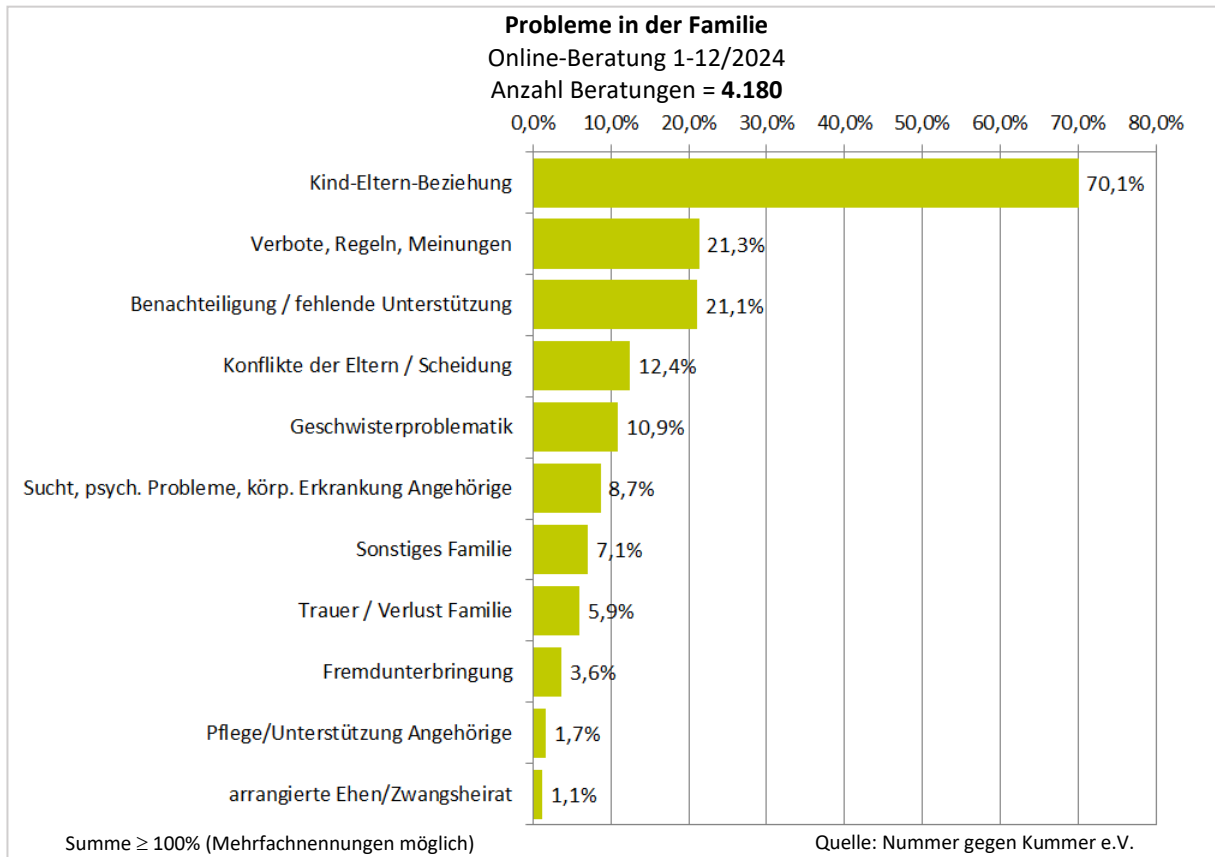
4.3.2 Partnerschaft und Liebe

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



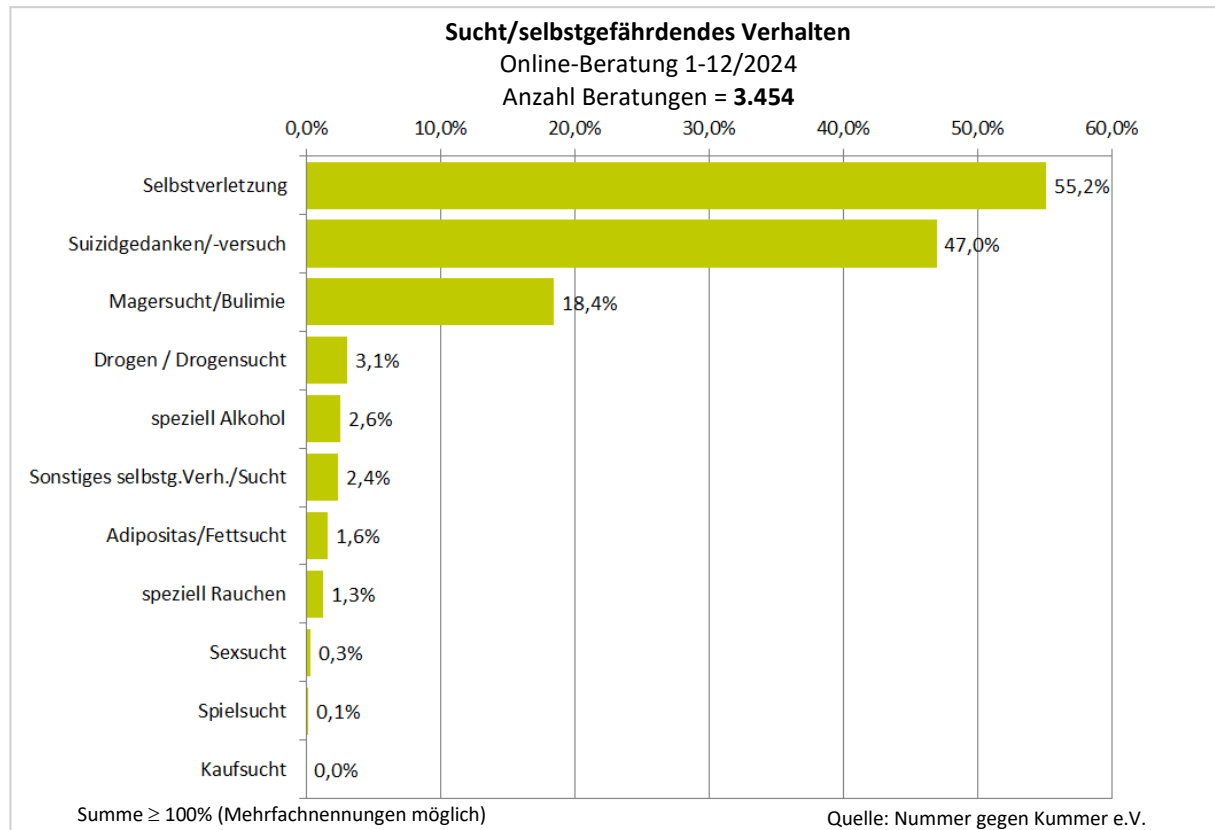
4.3.3 Probleme in der Familie

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



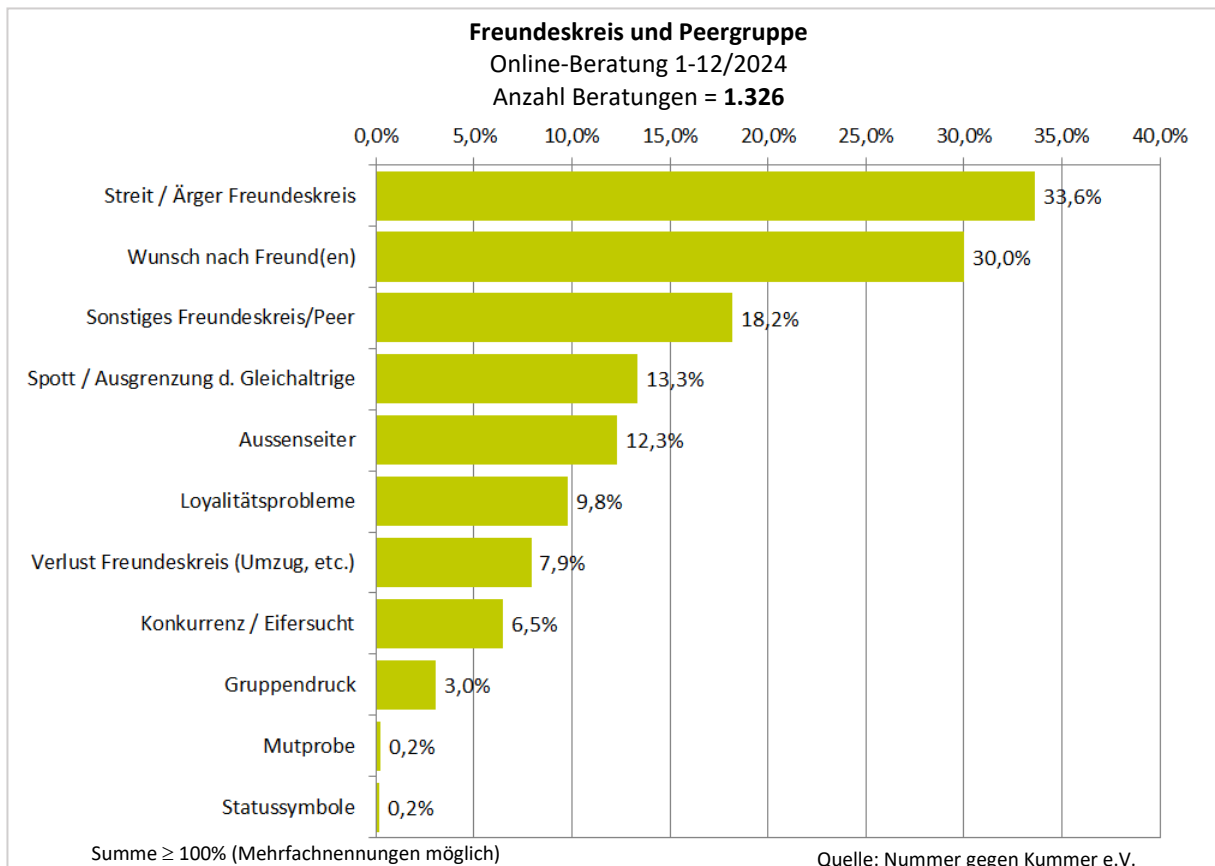
4.3.4 Sucht/selbstgefährdendes Verhalten

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



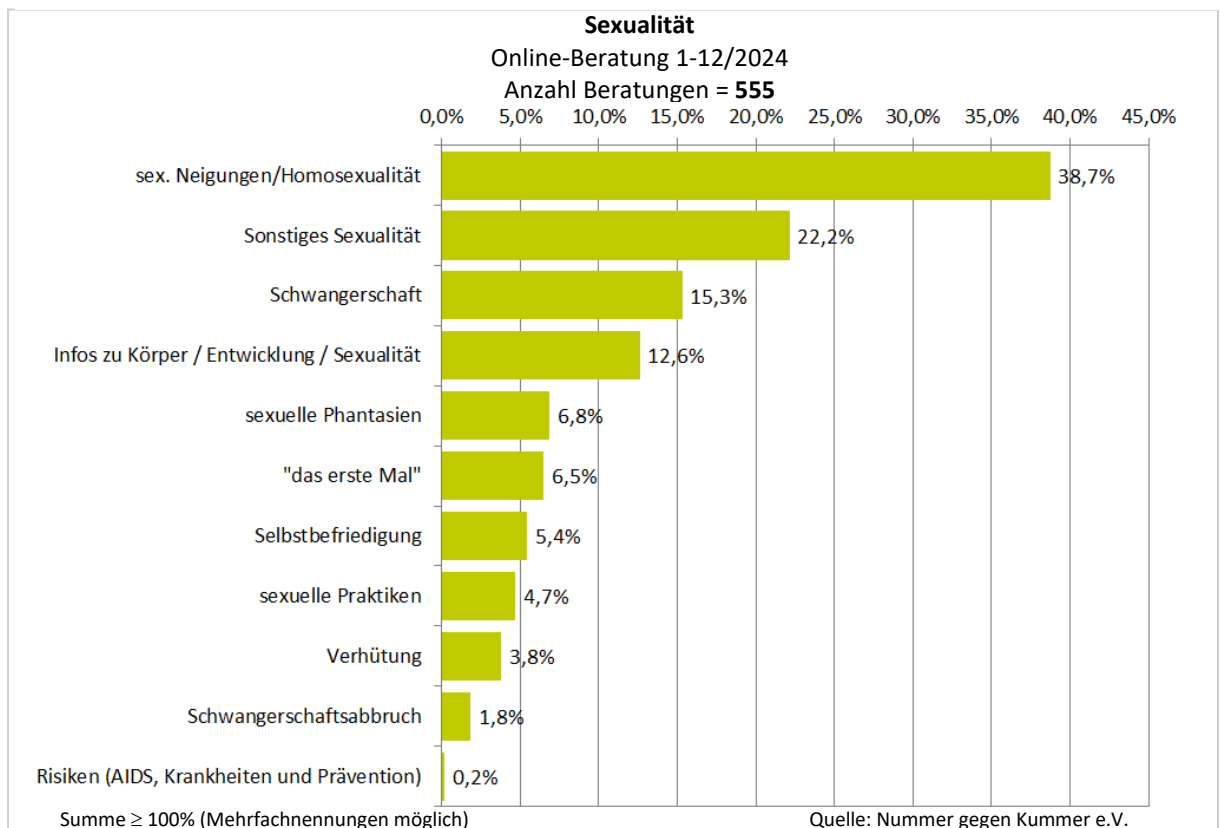
4.3.5 Freundeskreis und Peergruppe

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



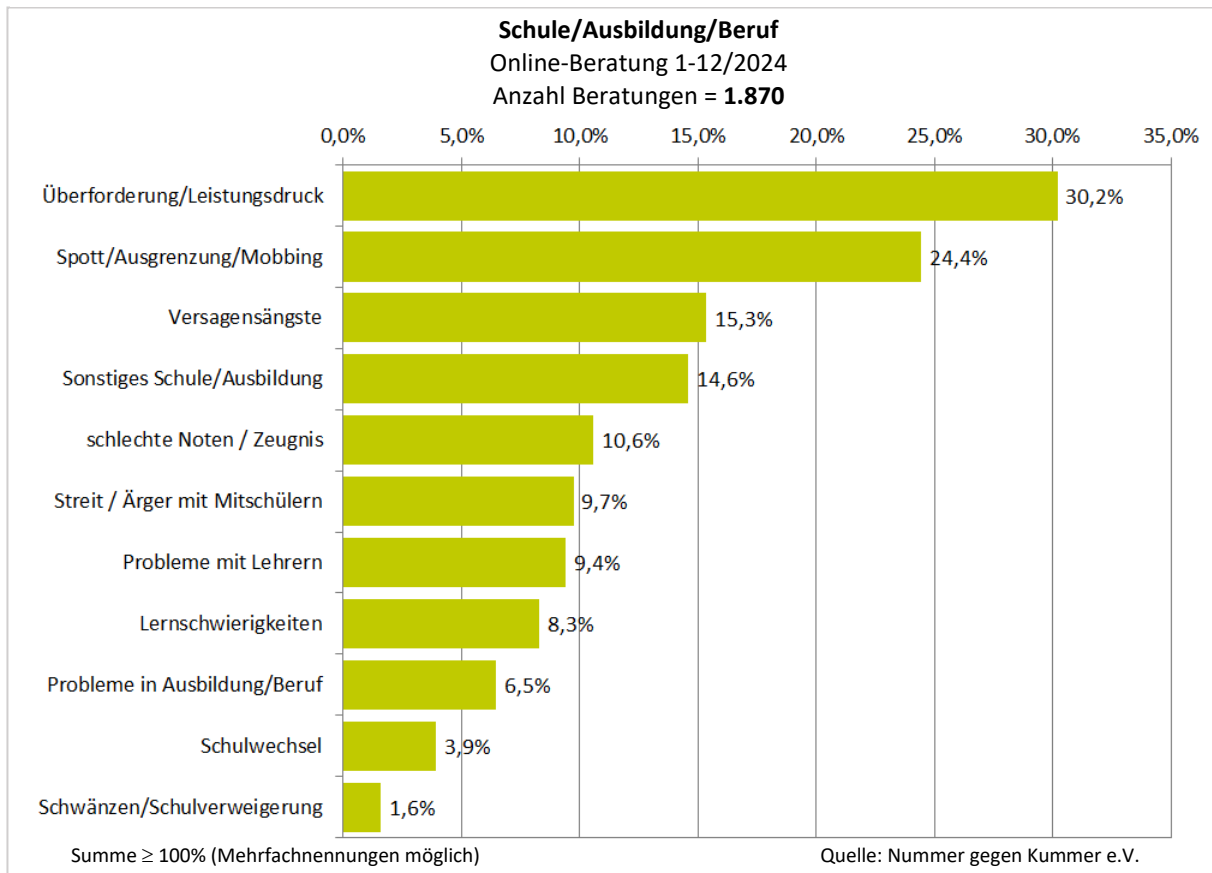
4.3.6 Sexualität

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



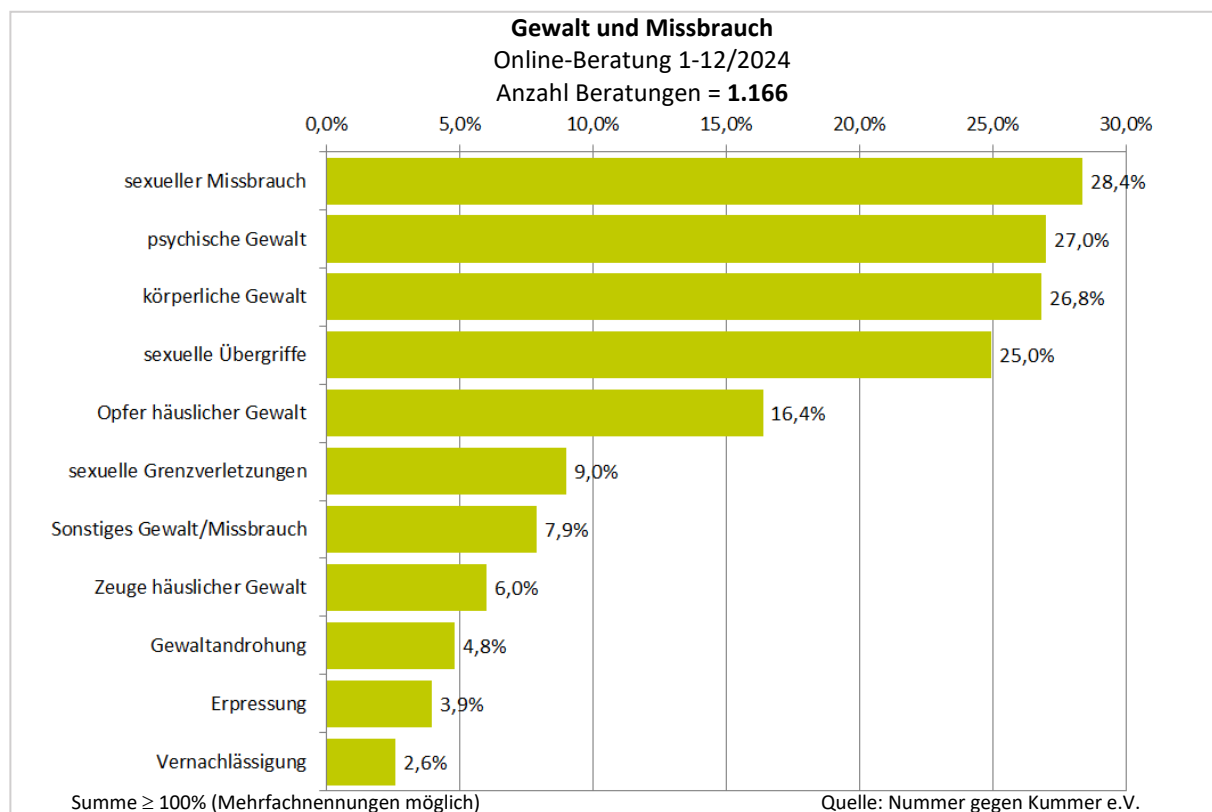
4.3.7 Schule/Ausbildung/Beruf

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



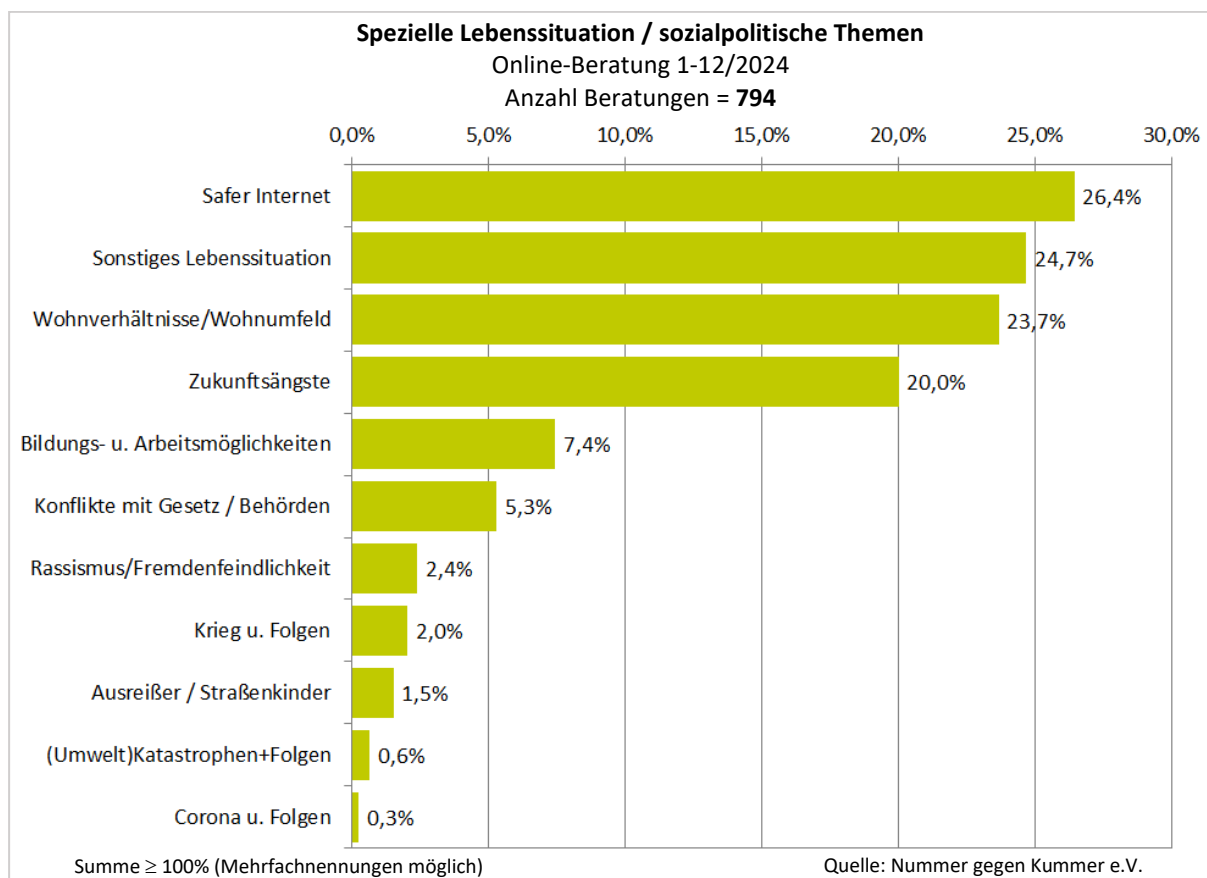
4.3.8 Gewalt und Missbrauch

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



4.3.9 Spezielle Lebenssituation

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



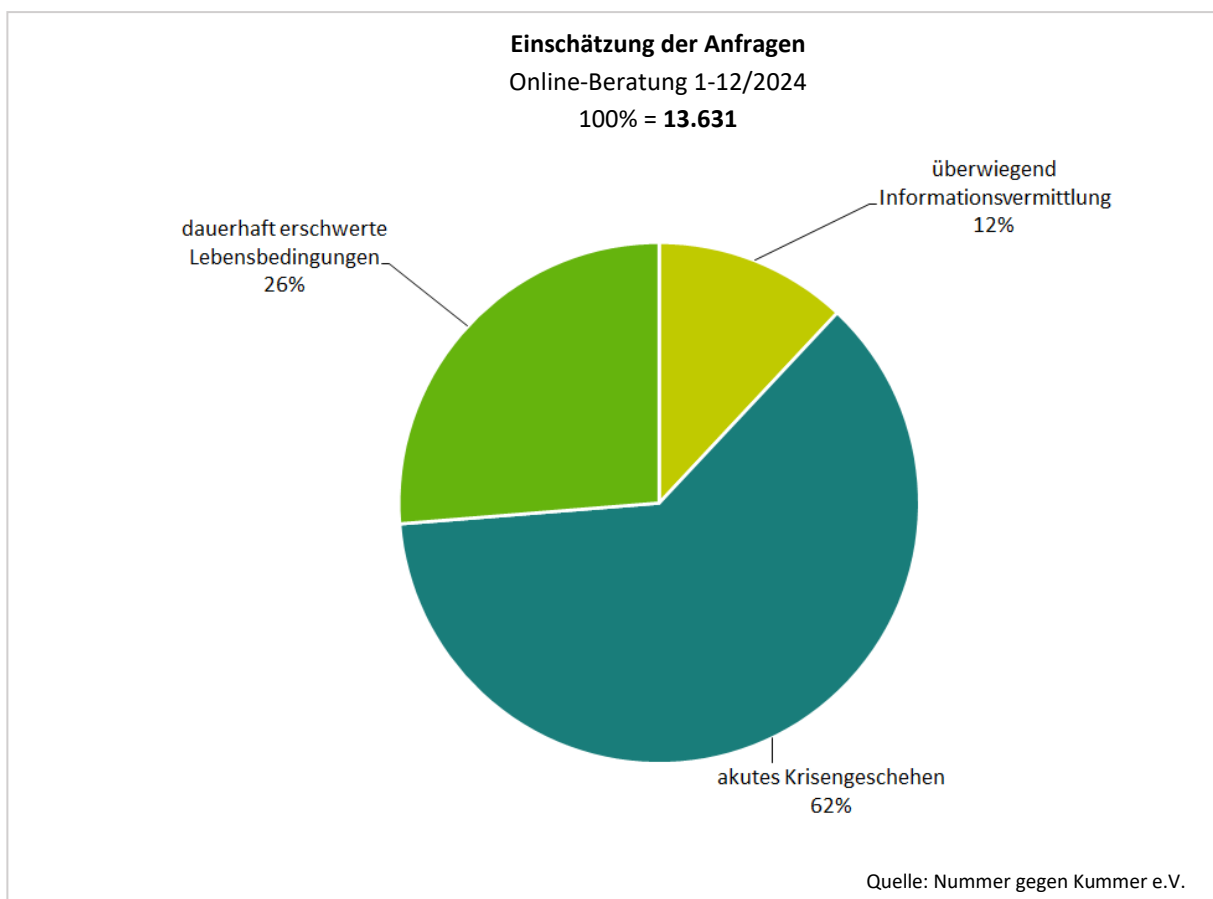
5. Einschätzung der Beratungen

Jede Beratung wird von den Beratenden nach drei Kategorien eingeschätzt:

- Anfragen, bei denen es sich um ein akutes Krisengeschehen handelt, welches plötzlich und/oder unvorhergesehen eingetreten ist,
- Anfragen, in denen es in erster Linie um eine persönliche Aussprache bzw. eine emotionale Entlastung bei dauerhaft erschwerten Lebensbedingungen der Ratsuchenden geht, und
- Anfragen, in denen es überwiegend um Fragen oder Informationen zu einem bestimmten Thema geht.

Bei den meisten Beratungen (62%) geht es vor allem um die Klärung oder Bewältigung akuter Krisen, wie z.B. Trennungserfahrungen jeglicher Art oder der Tod eines nahestehenden Menschen. Darüber hinaus finden viele Beratungen (26%) statt, die sich mit dauerhaft erschwerten Lebensbedingungen befassen, wie z.B. bei körperlicher oder psychischer Erkrankung. In 12% der Beratungen geht es vorrangig darum, Informationen zu bestimmten Themen zu erhalten und damit ein Informationsdefizit, z.B. im sexuellen Bereich, auszugleichen (vgl. Abb. 15).

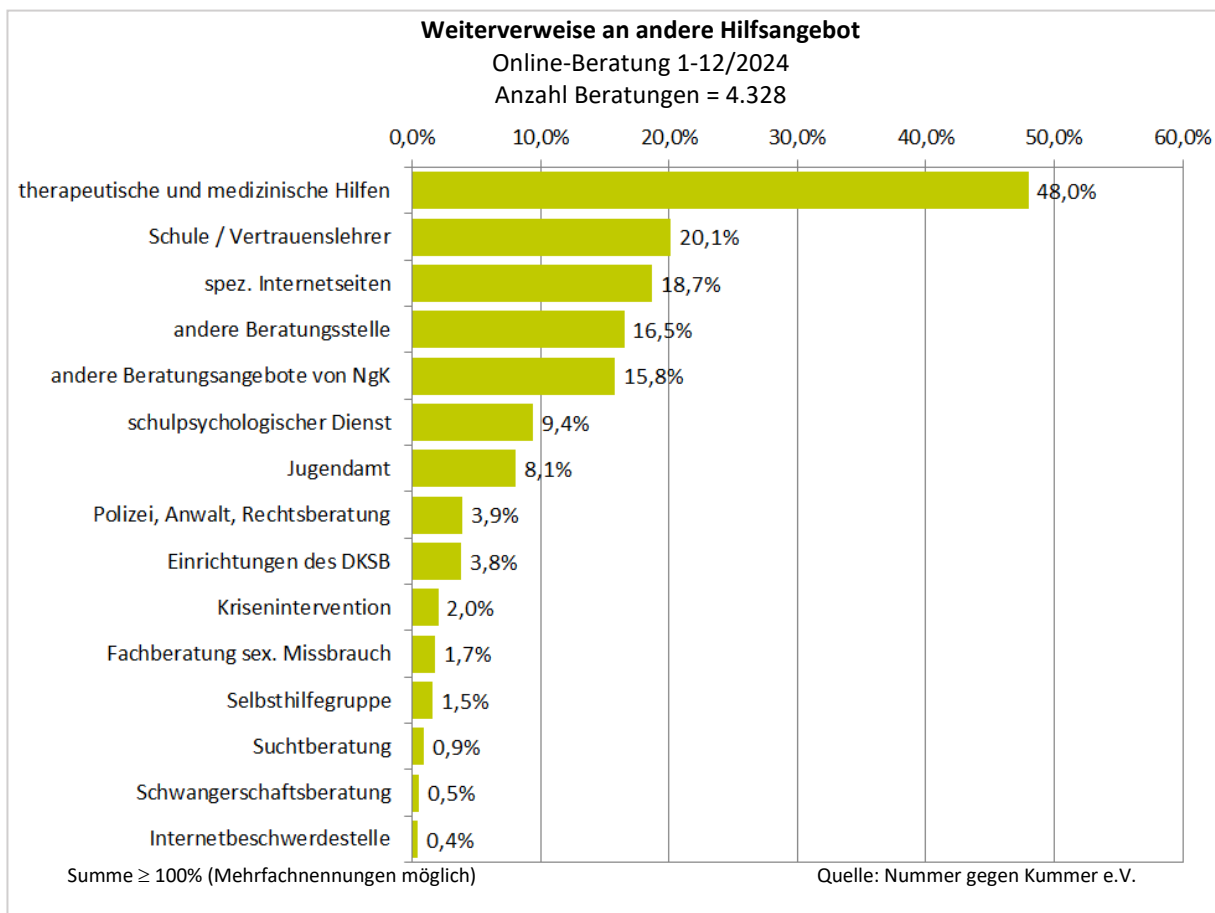
Abbildung 15: Einschätzung der Anfragen (Angaben in %)



6. Empfehlung anderer Hilfsangebote – Weiterverweise

In 4.328 Beratungen (31,7 %) erschien es den Beratenden - aufgrund einer besonderen Problem- oder Lebenssituation - notwendig, die Ratsuchenden auf andere oder themenspezifische Hilfen aufmerksam zu machen. Die Ratsuchenden erhielten dann konkrete Hinweise auf themenspezifische Hilfsangebote, die sie bei der Bewältigung ihrer Probleme adäquat unterstützen können. Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe werden die Ratsuchenden darüber informiert, wie sie weitergehende professionelle Unterstützung in Anspruch nehmen können und wie die Hilfeeinrichtungen arbeiten. Dadurch werden Hemmschwellen zur Inanspruchnahme abgebaut.

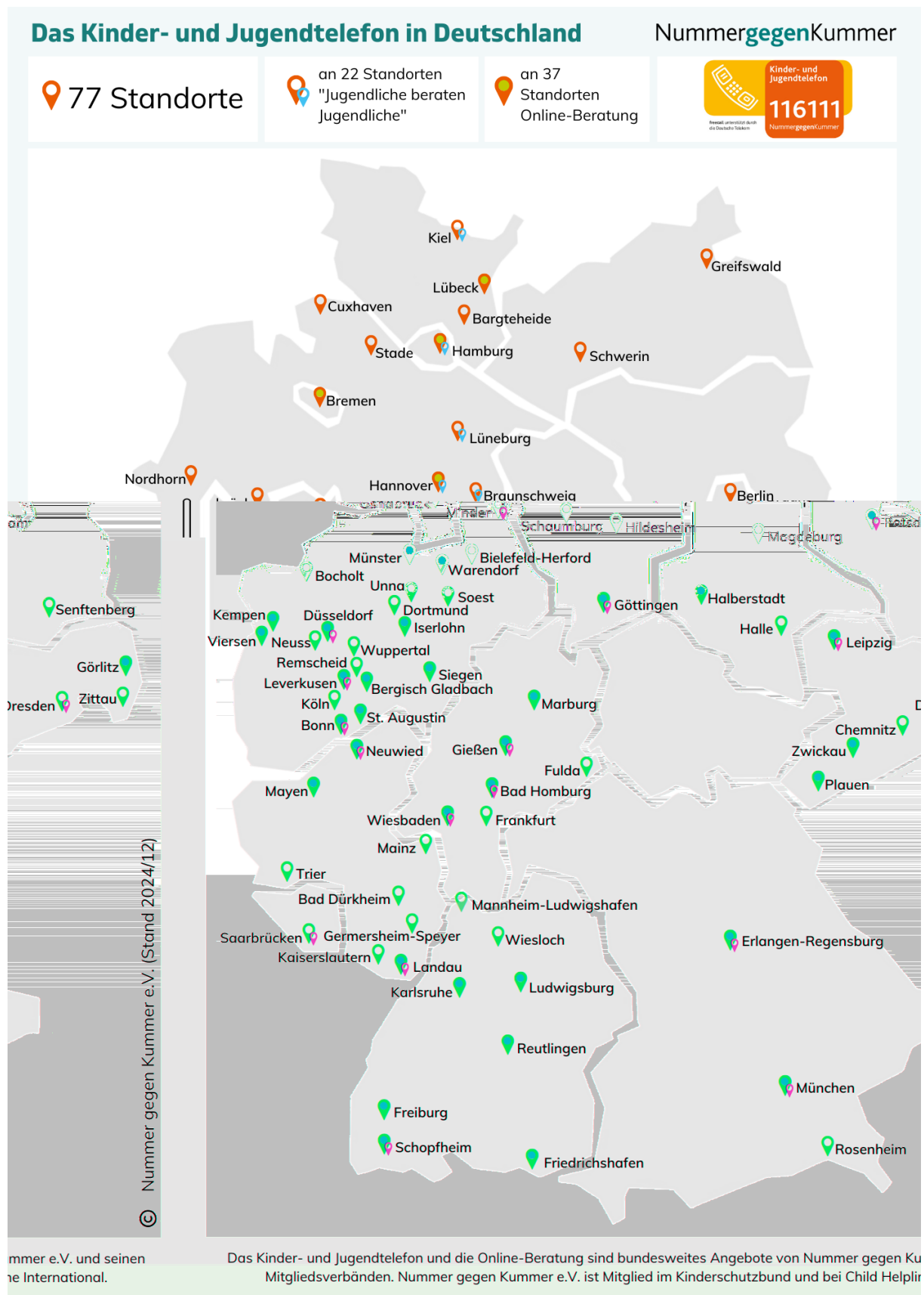
Abbildung 16: Weiterverweise an andere Hilfsangebote (Angaben in %)



Wie in den Vorjahren wird in knapp der Hälfte der Beratungen, in denen eine Weitervermittlung thematisiert wird, eine therapeutische oder medizinische Hilfe (z. B. ärztliche, psychologische oder psychotherapeutische Einrichtungen/Institutionen) empfohlen.

Die hohe Anzahl der Weitervermittlungen an psychotherapeutische oder medizinische Behandlungsmöglichkeiten erklärt sich durch die ebenfalls hohe Anzahl an psychosozialen Themen, mit denen sich Ratsuchende auch 2024 vermehrt an die Onlineberatung wandten.

Anhang



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