



Zusammenfassung der Statistik der Kinder-, Jugend- und Elterntelefone in Sachsen für 2019

(Mai 2020)

Der Deutsche Kinderschutzbund Sachsen e.V. betreut seit vielen Jahren die sächsischen Kinder- und Jugendtelefone sowie die Elterntelefone. Dazu finden jährlich 4 Treffen der Landesarbeitsgemeinschaft der Telefone statt. Die Koordinator_innen der 7 Kinder- und Jugendtelefone und der 4 Elterntelefone nutzen die LAG um sich über die Praxis auszutauschen und von Erfahrungen der anderen zu profitieren. Die Koordinatoren betreuen an Ihren Standorten insgesamt 171 ausgebildete ehrenamtliche Berater_innen.



Die Kinder- und Jugendtelefone sowie Jugendliche beraten Jugendliche

An den sächsischen Kinder- und Jugendtelefonen wurden von ausgebildeten Berater_innen im vergangenen Jahr 52 352 Anrufe entgegengenommen. Nach der von der Nummer gegen Kummer als Dachverband erstellten Statistik ist dies eine deutliche Zunahme. Im Vergleich zum Vorjahr wurden 13 020 intensive Beratungsgespräche geführt. Da sind 43% mehr als im Jahr 2018. Die meisten Beratungsgespräche dienen der Problemlösung (45%), außerdem haben viele Kinder- und Jugendliche das Bedürfnis sich auszusprechen und einen neutralen Gesprächspartner_in zu haben (36,2%). Manche Kinder- und Jugendliche benötigen Informationen (6,5%). Die meisten Kinder und Jugendlichen, die das Angebot des Kinder- und Jugendtelefons nutzen, sind zwischen 12 und 16 Jahren alt (50%).

An den zwei Standorten mit dem Samstagsangebot Jugendliche beraten Jugendliche (JbJ) gab es 2475 Anrufe. Davon 838 intensive Beratungen. Eine bundesweite Statistik der JbJ wird nicht erhoben.

Außerdem wurden an zwei Standorten mit insgesamt 5 Beratern zusätzlich 366 Mailberatungen durchgeführt.



Folgende Themenbereiche wurden angesprochen:

Themenbereiche	Häufigkeit pro Themenbereich	Gespräche (in Prozent)
psychosoziale Probleme und Gesundheit	5694	43,7%
Sexualität	3332	25,6%
Partnerschaft und Liebe	2335	17,9%
Probleme in der Familie	2490	19,1%
Schule / Ausbildung / Beruf	1815	13,9%
Gewalt und Missbrauch	1236	9,5%
Freundeskreis und Peergruppe	1488	11,4%
Spezielle Lebenssituation / sozialpolitische Themen	1071	8,2%
Sucht / selbstgefährdendes Verhalten	848	6,5%

Dabei nahmen die Themen „psychosoziale Probleme und Gesundheit“, „Probleme in der Familie“ und „Freundeskreis/Peergruppe“ zu. Weniger wurde das Thema Sexualität angesprochen. Wir stellen fest, dass fast 10% der anrufenden Kinder- und Jugendlichen von Gewalt betroffen sind. Außerdem fiel auf, dass beim Thema „Schule/ Ausbildung/ Beruf“ 51% der Anrufenden Mobbing thematisiert haben.

Die Elterntelefone

An den sächsischen Elterntelefonen nahmen die ausgebildeten ehrenamtlichen Berater_innen im vergangenen Jahr 3005 Anrufe entgegen. Davon waren 1155 intensive Gespräche zu Alltags- und Erziehungsfragen der Eltern und anderer an der Erziehung Beteiligter. Die Anzahl der Beratungen stieg damit im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 53%. Es rufen deutlich mehr Frauen (71%) als Männer (28,6 %) an. Das Elterntelefon wird, soweit sich dies über die Sprache erkennen lässt bzw. innerhalb der Beratung thematisiert wird, auch von Bürgern mit Migrationshintergrund genutzt. Danach lag bei 8,4% der Anrufenden am Elterntelefon ein Migrationshintergrund vor. In fast allen Gesprächen liegt der direkte und indirekte Fokus der Beratung bei den Kindern. Dabei sind alle Altersgruppen vertreten, um die sich die Eltern Sorgen machen.



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. Folgende Themenbereiche wurden angesprochen:

Themenbereiche	Gespräche in % 2018	Gespräche in % 2019
Eigene Probleme	69	70,6
Probleme mit Personen und Behörden	53,1	53,4
Erziehung/ Familie	55,4	53,9
Information / Auskunft	37,9	43,5
Psychische Probleme / Gesundheit	39,4	38,4
Soziale Beziehungen	32,2	28,5
Gewalt	21,6	25
Kita / Schule / Beruf	25,7	23,4
Alltagsprobleme	40,3	37,6

Im Vergleich zum Vorjahr ist vor allem der Anstieg beim Thema Gewalt auffällig. Dabei ist nicht ersichtlich, ob die Gewalt in Familien zunimmt oder sich mehr Eltern über das Elterntelefon Hilfe holen. Viele Eltern sehen eine Kompetenz des Elterntelefons in der Weitervermittlung von Informationen und Auskünften zu ihren Fragen.

Durch die geführten Gespräche konnte den meisten Anrufenden geholfen werden. Entweder durch die gemeinsame Bearbeitung des Problems (52,3%) oder durch die Möglichkeit, sich am Elterntelefon auszusprechen und damit zu entlasten (30,9%) oder durch die Vermittlung von Informationen (12,7%) In 4,1% der Beratungsgespräche war weder Unterstützung noch persönliche Aussprache erwünscht bzw. möglich.

Das Elterntelefon als niedrighschwelliges telefonisches Beratungs- und Hilfsangebot sieht eine wichtige Aufgabe darin, Hilfesuchende auch auf andere Einrichtungen und Hilfsangebote hinzuweisen. Insgesamt wurden in 59,6% aller Beratungsgespräche die Anrufenden motiviert bzw. ihnen empfohlen, sich zur weiteren Klärung ihrer Probleme/Fragen an eine andere Einrichtung oder Institution zu wenden. Das entspricht auch dem Auftrag, frühzeitige Hilfen anzusprechen und einzuleiten.

Um die Beratungszeiten vor Ort abzusichern, wurden insgesamt 171 ehrenamtlich ausgebildete Berater_innen eingesetzt. Es gelang den Standorten, die neu Ausgebildeten zu motivieren, den ehrenamtlichen Dienst durchzuführen. Um die die normale Fluktuation bei den Ehrenamtlichen auszugleichen, sind die Koordinator_innen bemüht regelmäßig neue Berater_innen für die Arbeit am



Telefon zu gewinnen und auszubilden. Diese Arbeit nimmt einen Großteil der Zeit der Koordinator_innen in Anspruch. Ihnen ist es gelungen 82 neue Berater_innen auszubilden.

Die Arbeit der Landesarbeitsgemeinschaft

In der Auswertung mit den beteiligten Standorten wurde bekräftigt, dass eine finanzielle Beteiligung des Freistaates Sachsen an der Sicherung des Netzwerkes dieser überörtlichen und niedrighschwelliger Beratungsangebote immens wichtig ist. Nur so kann die Beratungsleistung für sächsische Kinder, Jugendliche und Eltern in dieser Qualität und Quantität erbracht werden.

Für das Jahr 2019 sah der DKSB Landesverband Sachsen e.V. in enger Zusammenarbeit mit dem Dachverband Nummer gegen Kummer e.V. und den sächsischen Standorten vier Schwerpunkte. Das waren der Erhalt und die Stabilisierung der flächendeckenden Angebote, die Ausgestaltung der qualitativen Beratungsarbeit, die verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere bei den Nutzergruppen, sowie die qualifizierte Übergabe der Moderation- und Sprecherfunktion der LAG an die Nachfolgerin Anne Marung.

Insgesamt wurden durch den DKSB Landesverband Sachsen vier LAG-Treffen organisiert und durchgeführt. Dabei war vor allem die Arbeit mit Ehrenamtlichen im Blick sowie die Gewinnung, Ausbildung und Bindung dieser ans Telefon. Die Teilnehmer_innen schätzen die Sitzungen der LAG, weil dadurch der Erfahrungsaustausch gefördert wird. Großer Schwerpunkt war im Jahr 2019 die Öffentlichkeitsarbeit. Wie gelingt es, Ehrenamtliche zu gewinnen bzw. die Telefone bei den Klienten bekannt zu machen? Es wurde diskutiert, ob eine gemeinsame Kampagne in Sachsen möglich wäre. Dazu gab es einige gute Ideen, wie z.B. Aufdruck auf Bäckertüten oder Präsentationsmappen. Allerdings scheiterte dieses Vorhaben an den finanziellen und personellen Ressourcen. Weitere Themen waren die Umsetzung und Verbesserung der ACD-Technik sowie der Umgang mit einzelnen Anrufergruppen und -themen.

Abschließend bleibt festzuhalten, dass das niedrighschwellige Angebot der Telefone ein unverzichtbarer Bestandteil der Unterstützung von Kindern, Jugendlichen und Eltern in unserer Gesellschaft ist und in dieser guten Qualität weiterhin dringend benötigt wird. Wir bedanken uns bei allen Koordinator_innen und den ehrenamtlichen Berater_innen für ihren hohen Einsatz bei der Arbeit am Telefon.

