

# NummergegenKummer

## Der Verein Nummer gegen Kummer e.V. (NgK)

### 1. Seine Aufgaben

Als Dachverband aller Kinder- und Jugendtelefone und Elterntelefone in der Bundesrepublik betreuen wir 97 Mitgliedsvereine, daraus resultieren 123 Telefonberatungsstellen mit ca. 4.000 ehrenamtlichen Beratern und Beraterinnen sowie 33 Standorte mit einer em@il-Beratung.

Neben der individuellen Beratung der Standorte (Vorstandsmitglieder und Koordinator/-innen) bietet NgK seinen Mitgliedern vielfältige Möglichkeiten zum Austausch und zur Verbesserung der Beratungskompetenz an. Neben der inhaltlichen und technischen Koordination aller Angebote gehören dazu die jährlich für alle Angebote stattfindenden **Arbeitstagen**, sie geben u.a. den Koordinatoren und Koordinatorinnen die Möglichkeit, sich auszutauschen und so Fragen oder Probleme, denen sie am eigenen Standort begegnen, zu diskutieren.

Weitere qualitätssichernde Maßnahmen von NgK sind die regelmäßig stattfindenden zentralen **Fortbildungsangebote**. Die Fortbildungen dienen dazu, die Beraterinnen und Berater zu den vielen Themen, die Kinder, Jugendliche und Eltern aktuell beschäftigen, zu informieren oder auch um vor langer Zeit erlernte Beratungstechniken aufzufrischen. Die Inhalte werden jährlich über die Befragung aller Mitglieder ermittelt.

Ein weiteres Instrument der Qualitätssicherung von „Nummer gegen Kummer“ ist der jährlich stattfindende **Fachausschuss Qualitätssicherung**. Hier treffen sich Ausbilder und Supervisoren von unseren Mitgliedsverbänden mit VertreterInnen der Geschäftsstelle, um über viele Fragen, die die Verbesserung der Qualität von Beratung betrifft, zu sprechen und über Fragen zur Ausbildung und Supervision zu diskutieren. Auch neue aktuelle Themen und Trends werden hier besprochen.

Daneben erarbeitet der Dachverband Richtlinien und Arbeitshilfen für die alltägliche Arbeit und Beratung und Curricula für die Ausbildung, Supervision und Fortbildung von ehrenamtlichen Beratern.

#### **Curriculum SI für die Beratung am Elterntelefon**

Für die Beratung von Kindern, Eltern und anderen erwachsenen Bezugspersonen ist die Thematik neue Medien ein sehr wichtig. Daher müssen die Beraterinnen und Berater grundlegende Kenntnisse darüber haben, wie die Kinder und Jugendlichen das Internet nutzen, welche Potenziale das Netz bietet, welche Risiken andererseits aber auch entstehen können.

In dem 2015 von NgK zur Verfügung gestellten Curriculum Safer Internet wird die Beratung zu Web-Sorgen umfassend aufgegriffen. Das Curriculum kann in der Aus- und Fortbildung der Beraterinnen und Berater sowie der Supervision an den Standorten genutzt werden.

## Nummer*gegen*Kummer

### ***Mitgliederbereich/Extranet***

Der externe Mitgliederbereich Extranet ist eine gute Informations- und Austauschplattform für die Koordinator/innen und Berater/innen aller Beratungsangebote von NgK (Kinder- und Jugendtelefon/„Jugendliche beraten Jugendliche“, Elterntelefon und em@il-Beratung).

Es setzt wichtige Impulse für die Beratungsarbeit und ermöglicht zahlreiche positive Synergieeffekte, beispielsweise für die Motivation der vielen ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter/innen.

### ***Austauschtreffen mit LAGs und DKSB Landesverbänden***

Als Dachverband ist es NgK ein besonderes Anliegen, seinen Mitgliedern Unterstützung auf verschiedenen Ebenen zu vermitteln. Die von NgK organisierten Austauschtreffen der Landesarbeitsgemeinschaften (LAGs) dienen vor allem der Bestandsaufnahme der Landesarbeit im Rahmen der Angebote von Nummer gegen Kummer e.V. (KJT und/oder ET) und dem Austausch von guten Ideen und Konzepten. Alle Teilnehmer/innen berichteten über die jeweils aktuellen Strukturen in ihren Bundesländern, ihre Arbeitsweisen und Finanzierungsmöglichkeiten.

### ***Öffentlichkeitsarbeit***

Die gemeinsame Marke „Nummer gegen Kummer“ zu stärken, ist und bleibt ein wichtiges Anliegen des Dachverbandes. Eine starke Marke ist die Voraussetzung, bekannt zu sein, noch bekannter zu werden und bekannt zu bleiben - und nicht zuletzt auch eine zentrale Voraussetzung für das Fundraising auf nationaler und lokaler Ebene.

Der bekannteste Begriff für die Angebote – egal, ob es sich um das KJT, JbJ, die em@il-Beratung oder das ET handelt – ist „Nummer gegen Kummer“. Unter diesem eingängigen und geschützten Begriff werden die Angebote leichter identifiziert als mit ihren Eigennamen. Dies wurde in der Befragung zur Studie 2010 deutlich, zeigt sich aber auch bei den Eingaben von Suchbegriffen in Internet-Suchmaschinen.

Es ist daher nicht nur für den Dachverband (der seit 2004 Nummer gegen Kummer e.V. heißt) sinnvoll, unsere Angebote mit dem Zusatz der „Nummer gegen Kummer“ zu versehen, sondern vor allem für die Standorte. Unter dieser Marke sind alle Akteure, die das Netzwerk bilden (also Mitglieder und Dachverband) zusammengefasst.

Damit sorgen alle für die Transparenz der „Nummer gegen Kummer“ als Anbieter und machen die Zusammenarbeit im Netzwerk auch nach außen deutlich. NgK hebt sich gleichzeitig auch von vielen anderen (besonders im Internet nicht immer seriösen) Angeboten ab. Voraussetzung dafür ist vor allem die Einheitlichkeit des Auftretens. Das hat unser Netzwerk schon seit langem erkannt und in den „Fachlichen und organisatorischen Richtlinien“ entsprechend festgehalten. Mit den geschützten Marken kann NgK auch gegen Missbrauch vorgehen, der leider immer wieder vorkommt.

# NummergegenKummer

## 2. Seine Mitgliedschaften und Kooperationen

Nummer gegen Kummer e.V. (NgK) arbeitet in verschiedenen Gremien und Netzwerken und kooperiert mit Institutionen und Organisationen, um auf unterschiedlichen Ebenen und mit verschiedenen Maßnahmen seine Anliegen und Zielsetzungen zu verfolgen.

NgK ist Mitglied:

- im Bundesverband des Deutschen Kinderschutzbundes und arbeitet in verschiedenen Gremien, wie der Landesvorsitzendenkonferenz oder der Geschäftsführerkonferenz mit.
- bei Child Helpline International (CHI), dem internationalen Netzwerk aller Child Helplines mit 183 Mitgliedern in 142 Ländern der Welt.
- seit 2008 ist NgK mit der „Beratung bei Web-Sorgen“ als deutsche Helpline Safer Internet auch zu Themen rund um das (mobile) Internet für ratsuchende da. Als Helpline ist NgK Teil des deutschen Verbundes Safer Internet (seit 2015 unter der neuen Bezeichnung CEF Telecom Programm).
- als Beratungspartner arbeitet NgK im Online-Hilfeportal der zentralen Anlaufstelle für Rat & Hilfe des I-KiZ, [jugend.support](https://www.jugend.support), das 2012 vom BMFSFJ ins Leben gerufen wurde, mit.

## 3. Seine Geschichte

1971 Das erste Sorgentelefon für Kinder wird in Köln vom Deutschen Kinderschutzbund Ortsverband Köln gegründet. 1975 richtet die Aktion Kinder- und Jugendschutz in Hamburg ein Beratungstelefon für Kinder und Jugendliche ein.

1980 Der Vorläufer der **Nummer gegen Kummer e.V.**, die Bundesarbeitsgemeinschaft Sorgen-telefone, entsteht innerhalb des Deutschen Kinderschutzbundes als zentrale Koordinierungsstelle der Träger des **Kinder- und Jugendtelefons** in Wuppertal. Zu diesem Zeitpunkt sind die Beratungstelefone nur über örtliche, kostenpflichtige Rufnummern zu erreichen.



1984 Die ersten verbindlichen Richtlinien für die Beratung werden verabschiedet und ein Ausbildungskonzept für die Beraterinnen und Berater erstellt. Das Kinder- und Jugendtelefon ist ein offenes Gesprächs- und Beratungsangebot, das den Anrufenden Vertraulichkeit und Anonymität zusichert. Es ist Ansprechpartner für alle Fragen, Sorgen und Probleme sowie in schwierigen Lebenssituationen und vermittelt bei Bedarf weitere Hilfe.

## NummergegenKummer

- 1990 Gemeinsam mit der Bekleidungskette C&A startet der Dachverband in einem der größten Sozialsponsoring-Projekte der damaligen Zeit über einen Zeitraum von 5 Jahren die Bekanntmachung des Kinder- und Jugendtelefons als „Nummer gegen Kummer“.
- 1991 Mit Hilfe der *Deutschen Telekom AG* als Partner wird eine erste bundesweite Rufnummer eingerichtet, unter der die ersten Standorte nun kostenlos zu erreichen sind. Die Gesprächsgebühren übernimmt bis heute die Deutsche Telekom. Der Verein und seine Mitglieder setzen sich ein großes Ziel: ein flächendeckendes Netz für die Beratung von Kindern und Jugendlichen in Deutschland zu schaffen.
- 1994 Das Projekt **Jugendliche beraten Jugendliche** wird entwickelt und ergänzt am Samstag an mehreren Standorten des Kinder- und Jugendtelefons die Beratung. Die „BundesArbeitsGemeinschaft Kinder- und Jugendtelefon e.V.“ (BAG) wird als eigener, gemeinnütziger Verein im Vereinsregister Wuppertal eingetragen. Die BAG bleibt Mitglied im *Deutschen Kinderschutzbund* ([www.dksb.de](http://www.dksb.de)).
- 1996 Mit Unterstützung des *Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend* startet der Verein sein Projekt zum Aufbau von Standorten des Kinder- und Jugendtelefons in den neuen Bundesländern.
- 1997 Die *Deutsche Telekom* stellt für das Kinder- und Jugendtelefon die bundesweit kostenlose Rufnummer 0800-1110333 zur Verfügung und übernimmt alle Gesprächsgebühren. Alle Standorte des Kinder- und Jugendtelefons sind damit in ganz Deutschland kostenlos unter einer einheitlichen Rufnummer zu erreichen. Die Anruftzahlen steigen innerhalb eines Jahres um das Fünffache. Das Ziel, allen Kindern und Jugendlichen in Deutschland die telefonische Beratung anzubieten ist erreicht – mit Unterstützung der ehrenamtlichen Berater und Beraterinnen, der Deutschen Telekom und vielen Freunden und Förderern der „Nummer gegen Kummer“.  
Der Dachverband erstellt ab diesem Jahr eine einheitliche Statistik über die Anrufe an allen Standorten des Kinder- und Jugendtelefons.
- 1999 *Doris Schröder-Köpf* übernimmt die Schirmherrschaft über das Kinder- und Jugendtelefon und unterstützt engagiert die Einrichtung des Elterntelefons. 2004 wurde mit ihrer Hilfe die Stiftung Deutsche Kinder-, Jugend- und Elterntelefone gegründet, deren Schirmherrin sie heute ist.

# NummergegenKummer

2001

Um auch Eltern eine adäquate Gesprächsplattform anzubieten, richtet Nummer gegen Kummer e.V. zusammen mit seinen Mitgliedsorganisationen Unterstützung des *Bundesfamilienministeriums* ein eigenes Beratungstelefon für Eltern und andere Erziehende ein. Bestehende örtliche Initiativen werden in das bundesweite Netz aufgenommen. Das **Elterntelefon** ist ebenfalls anonym und kostenfrei in ganz Deutschland unter der Rufnummer 0800 – 111 0 550 zu erreichen. Auch für die Anrufe am Elterntelefon übernimmt die *Deutsche Telekom* alle Gesprächsgebühren.



mit  
und

2003

Die „Nummer gegen Kummer“ bietet Kindern und Jugendlichen dank eines speziellen Tools für die **Internetberatung** erstmals die Möglichkeit, ihre Probleme und Fragen anonym per Web-Mail zu stellen. [www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de). Die technische Infrastruktur stellt der Partner von „Nummer gegen Kummer“, die *Deutsche Telekom AG* bereit.

Nummer gegen Kummer e.V. wird Mitglied im internationalen Dachverband *Childhelpline International*, Amsterdam [www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)

2004

Der Verein gründet die *Stiftung Deutsche Kinder-, Jugend- und Elterntelefone* in Berlin. Aufgabe der Stiftung ist es, den Ausbau und langfristigen Bestand der Beratungsangebote zu fördern. Doris Schröder-Köpf übernimmt die Schirmherrschaft über die Stiftung.

Der Verein ändert seinen Namen **NummergegenKummer** in Nummer gegen Kummer e.V.

Eine neue bundesweit verbindliche Rahmenordnung für die Ausbildung, Supervision und Fortbildung für Beraterinnen und Berater wird erarbeitet und von der Mitgliederversammlung verabschiedet.

2005

Der Verein Nummer gegen Kummer feiert das 25-jährige Bestehen des Beratungsangebotes Kinder- und Jugendtelefon und seine eigene Vereinsgründung.

Die erste Studie „25 Jahre Nummer gegen Kummer“ erscheint im Dezember 2005

## NummergegenKummer

- 2007 Das Kinder- und Jugendtelefon blickt zurück auf 10 Jahre einheitliche kostenfreie Rufnummer, ermöglicht durch die Kooperation mit der Deutschen Telekom und sichert damit Kindern, Jugendlichen und Eltern in Deutschland jederzeit die Möglichkeit eines Gesprächs. Die Datenerhebung an den Standorten des Kinder- und Jugendtelefons und des Elterntelefons wird umgestellt und nun online erstellt. Der jährliche Gesamtbericht wird auf den Internetseiten des Vereins [www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de) veröffentlicht. Die zweite Studie „Nummer gegen Kummer 2007“ erscheint im Dezember 2007.
- 2008 Aktuell sind in ganz Deutschland mehr als 3.500 ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der „Nummer gegen Kummer“ in der Beratung an 94 Standorten des Kinder- und Jugendtelefons sowie an 46 Standorten des Elterntelefons tätig. Nummer gegen Kummer e.V. bewirbt sich erfolgreich mit dem Kinder- und Jugendtelefon um die von der Europäischen Kommission neu geschaffene **EU-weite Rufnummer 116111 der „Helpline für Hilfe suchende Kinder“**. Die technische Realisierung sowie die Übernahme der Gesprächsgebühren übernimmt die *Deutsche Telekom AG*. Ziel ist es, zum Ende des Jahres 2008, unter der 116111 auch deutschsprachigen Kindern und Jugendlichen, die sich im europäischen Ausland befinden, mit Rat und Hilfe zur Seite zu stehen. Nummer gegen Kummer e.V. wird in das **Europäische Safer Internet Programme (SIP)** aufgenommen. Ziel ist es, die Beratungskompetenz der Berater und Beraterinnen im Umgang mit den neuen Medien/ Internettechnologien zu verbessern und den Schutz der Kinder und Jugendlichen vor missbräuchlichem Verhalten zu erhöhen.
- 2010 Die dritte Studie „Nummer gegen Kummer 2010“ erscheint mit dem Thema „Rollenverständnis im Wandel“, das Kinder- und Jugendtelefon nach 30 Jahren Nummer gegen Kummer e.V. und 3 Millionen Beratungsgesprächen.
- 2012 Mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BzgA) werden zwei Kooperationen abgeschlossen, einmal zur Thematik Sexueller Missbrauch in Verbindung mit dem Theaterstück „*Trau Dich*“ und im Bereich Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) und dem Deutschen Jugendinstitut (DJI). Mit diesem Projekt soll die Arbeit des Elterntelefons vorangetrieben werden. NgK verspricht sich davon eine merklich höhere Bekanntheit und Inanspruchnahme. Denn dass Eltern und Erziehende Unterstützung brauchen, könne man jeden Tag erfahren und in den Medien verfolgen.

# NummergegenKummer

## 4. Seine Angebote

- **Kinder- und Jugendtelefon (KJT)**

Das älteste und am weitesten verbreitete Angebot dieser Art in der Bundesrepublik Deutschland. Von NgK wird es an 83 Standorten angeboten unter der bundesweit einheitlichen kostenfreien, anonymen und vertraulichen Rufnummer 0800 111 0 333. In der Zeit von Montag bis Freitag von 14.00 bis 20.00 Uhr sind ca. 2.700 ehrenamtlichen Beratern und Beraterinnen am Telefon bereit, den Anrufern zu helfen.

- **Jugendliche beraten Jugendliche (JBJ)**

Unter der gleichen Telefonnummer sind jeden Samstag in der Zeit von 14.00 bis 20.00 Uhr an 15 Standorten ca. 300 Jugendliche im Alter zwischen 16 und 20 Jahren als ehrenamtliche Berater am Telefon, um ihre oft gleichaltrigen Anrufer bei ihren Sorgen und Nöten zu verstehen und versuchen zu helfen.

- **em@il-Beratung**

Hier können sich Jugendliche auf eine andere Art Rat und Hilfe holen **nämlich per E-Mail**, und im Gegensatz zum KJT oder JBJ ist es bei der em@il-Beratung möglich, mit demselben Berater/Beraterin im Dialog (Mehrfach-kontakt) zu bleiben. Die Verteilung der eingehenden E-Mails an die 74 an 33 Standorten ehrenamtlich tätigen Berater und Beraterinnen erfolgt zentral durch NgK.

- **Elterntelefon (ET)**

Bei dem als Ergänzung zum KJT geschaffene Angebot sind an 40 Standorten ca. 1.000 ehrenamtliche Berater und Beraterinnen am Telefon tätig. Die Beratungszeiten sind von Montag bis Freitag von 9.00 bis 11.00 Uhr und Dienstag und Donnerstag von 17.00 bis 19.00 Uhr. Wie auch bei den anderen drei Angeboten ist das Ziel „Hilfe zur Selbsthilfe“ mit einfühlsamen und verständnisvollem Zuhören und falls gewünscht/erforderlich einer hilfreichen Information oder Adresse.

## 5. Seine Berater und Beraterinnen und deren Tätigkeiten

Für die Tätigkeit als Berater oder Beraterin sind keine bestimmten Voraussetzungen erforderlich, weder in beruflicher noch in privater Hinsicht. Die telefonische Beratung von Eltern, Erziehenden und an der Erziehung interessierten Erwachsenen, Kindern und Jugendlichen setzt ein hohes Maß an Kompetenz voraus und stellt insgesamt hohe Anforderungen an die Berater und Beraterinnen. Diese müssen in der Lage sein, flexibel auf verschiedene Probleme und Situationen zu reagieren, sie müssen empathisch sein und die Fähigkeit besitzen, sich auf das subjektive Erleben des Anrufers und dessen Lebensentwürfe einlassen zu können. Außerdem sollten sie zu spezifischen Themen der Zielgruppen Kenntnisse haben. Sie sollten die grundlegenden Prozesse von telefonischen Beratungssituationen kennen und das eigene Erleben in diesem Zusammenhang reflektiert haben.

## NummergegenKummer

Darüber hinaus muss sichergestellt werden, dass Berater und Beraterinnen einer möglichen psychischen Belastung, die durch die Beratungstätigkeit erwachsen kann, angemessen begegnen können.

Dies ist nur zu leisten, indem zukünftige Berater und Beraterinnen auf ihre Beratungstätigkeit entsprechend vorbereitet und in ihrer Beratungstätigkeit entsprechend begleitet werden. Für die telefonische Beratung am KJT, JBJ, em@il oder ET sind daher eine vorherige Ausbildung der ehrenamtliche Interessierten sowie praxisbegleitende Supervision und Fortbildungen verpflichtend. Eine Ausbildung ist die Grundlage für eine qualitativ gute und hilfreiche Beratung. Auf dieser Grundlage aufbauend dienen Supervision und Fortbildung der langfristigen Qualitätssicherung. Die Ausbildung umfasst 80 Stunden und ist in der Rahmenordnung für die Ausbildung, Supervision und Fortbildung vorgegeben.

### 6. Die bundesweiten Daten der Mitglieder

#### Jahreszahlen 2015

Anrufzahlen	Kinder- und Jugendtelefon	Jugendliche beraten Jugendliche	Elterntelefon	em@il-Beratung
Wie oft wurde die Nummer gewählt	1.500.000	100.000	100.000	
davon innerhalb der Beratungszeiten	495.000	20.700	17.000	
daraus entstandene Beratungen	132.250	5.600	8.300	11.800
<b>Anzahl der Standorte</b>	83	15	40	33
<b>Anzahl der Berater</b>	2.700	300	1.000	74

*Bei den roten Zahlen handelt es sich um geschätzte Angaben.*

### 7. Die Anrufzahlen der Mitglieder in Sachsen

Die Kinder- und Jugendtelefone (KJT), einschließlich Jugendliche beraten Jugendliche (JbJ) und die em@il-Beratung, sowie die Elterntelefone (ET) sind kostenlose, niedrighschwellige und anonyme Beratungsangebote für Kinder, Jugendliche und Erziehende und somit eine präventiv wirkende anonyme Beschwerde-, Beziehungs- und Entlastungsstelle für die Anrufenden. Die 7 sächsischen KJT und 4 ET sind in ein bundesweites telefonisches Beratungsnetzwerk flächendeckend eingebunden. Auf der Grundlage eines Verkehrsführungsplanes wird die Erreichbarkeit in ganz Sachsen abgesichert.



## NummergegenKummer

Die Telefone verstehen sich als Ergänzung zu anderen Einrichtungen der vorbeugenden und helfenden psychosozialen Versorgung. Sie geben Motivation zur Inanspruchnahme von weiterführenden Hilfen und Unterstützungsangeboten.

### Kinder- und Jugendtelefone (KJT)

<b>Jahr</b>	<b>Anrufe bundesweit am KJT</b>	<b>davon intensive Gespräche</b>	<b>Anrufe in Sachsen an 8 KJT</b>	<b>davon intensive Gespräche</b>
<b>2011</b> (88 KJT bundesweit)	872.858	218.061	71.541	20.542
<b>2012</b> (87 KJT bundesweit)	741.107	178.228	60.513	16.429
<b>2013</b> (87 KJT bundesweit)	594.622	145.599	52.587	15.387
<b>2014</b> (83 KJT bundesweit)	556.792	149.330	54.719	15.919
<b>2015</b> (83 KJT bundesweit)	494.525	132.241	49.103	13.885

### Jugendliche beraten Jugendliche (JbJ) als ein Angebot des KJT

<b>Jahr</b>	<b>Anrufe bundesweit am JbJ</b>	<b>davon intensive Gespräche</b>	<b>Anrufe in Sachsen an 2 JbJ</b>	<b>davon intensive Gespräche</b>
<b>2011</b> (17 JbJ bundesweit)	28.513	8.117	2474	1073
<b>2012</b> (18 JbJ bundesweit)	28.249	7.306		
<b>2013</b> (18 JbJ bundesweit)	23.428	6.865	2179	892
<b>2014</b> (16 JbJ bundesweit)	23.428	7237	2422	948
<b>2015</b> (15 JbJ bundesweit)	20.665	5.631	1809	693

## Elterntelefone (ET)

Jahr	Anrufe bundesweit am ET	davon intensive Gespräche	Anrufe in Sachsen an 4 ET	davon intensive Gespräche
<b>2010</b>			3.783	1.091
<b>2011</b> (47 ET bundesweit)	35.485	11.422	3.253	947
<b>2012</b> (47 ET bundesweit)			3.061	916
<b>2013</b> (46 ET bundesweit)	26.488	9.741	3.119	1.001
<b>2014</b> (41 ET bundesweit)	22.148	9.326	3551	1.219
<b>2015</b> (40 ET bundesweit)	16.923	8.297	2744	1.054

## Erläuterungen zu den Daten

Die statistischen Zahlen bestätigen insgesamt die Tendenz, dass trotz der intensiven Internetnutzung und der damit leicht zugänglichen unterschiedlichen Plattformen diese sächsischen Beratungsangebote für den Austausch, die Kommunikation und die Beratung über Handy und Festnetztelefon von einem großen Anteil der Kinder, Jugendlichen und Eltern in Anspruch genommen wird. Sehr vielen der Anrufenden konnte sofort oder durch Vermittlung weiterführender Angebote geholfen werden. Das telefonische Beratungsangebot steht nach wie vor als ein wertgleiches oder sogar favorisiertes Angebot vor den neuen Plattformen für die Klienten bereit und wird angenommen.

Der Rückgang in den niederschweligen Beratungsangeboten, insbesondere an den KJT/JbJ hat verschiedene Ursachen. Es hängt u.a. mit der demografischen Entwicklung, das heißt mit dem zwischenzeitlichen Rückgang in der Alterskohorte der 11 bis 18-Jährigen zusammen, mit einem veränderten Nutzungsverhalten der Kinder- und Jugendlichen (leicht zugängliche Austauschplattformen im Internet), aber auch mit strukturellen Schwierigkeiten an ausgewählten Standorten hinsichtlich der Absicherung der Besetzungszeiten durch ausgebildete ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen. Hier besteht ein Zusammenhang mit der Gewinnung, Ausbildung und dem regelmäßigen Einsatz von Ehrenamtlichen.

## NummergegenKummer

Auf Grund von neuen gesellschaftlichen Herausforderungen und Entwicklungen, wie z.B. der Flüchtlingsarbeit, ist der Wettbewerb um Ehrenamtliche in den letzten Jahren sehr viel intensiver geworden. Diese engagieren sich gerne auch in neuen, aktuellen Projekten. Klassische Projekte, wie z.B. die niederschweligen Beratungsangebote, haben dann nicht mehr die Ausstrahlungskraft.

Mit Blick auf den Generationswechsel gelingt es zwar, jüngere Ehrenamtliche auszubilden, jedoch zeigen diese oft weniger Beständigkeit und Projektbindung.

Problematisch sind auch Personalwechsel oder gar der Langzeitausfall oder Koordinatorinnen. Den rein ehrenamtlichen Gruppen fehlen dann die Ansprechpartner und die organisatorische Unterstützung worunter sogar die kontinuierliche Absicherung der Telefondienste leiden kann. Diesen Tendenzen begegnen wir im Rahmen des Erfahrungsaustauschs auf gemeinsamen Arbeitstagen oder speziell bei Treffen der Landesarbeitsgemeinschaften KJT/ET zielstrebig und suchen gemeinsam mit den Trägern nach guten Lösungswegen.

### 8. Ausblick

Trotz aller modernen Kommunikationsmittel und deren ständigen rasanten Veränderung, wird auch in Zukunft das persönliche Gespräch für die Bewältigung von schwierigen Situationen im Leben von Kindern und Jugendlichen und deren Erziehungsberechtigten ein unverzichtbarer Faktor sein und bleiben. In einer Zeit der zunehmenden Verunsicherungen und steigenden Anforderungen bleibt dies eine Möglichkeit anonym, kostenfrei und vertraulich sich von entsprechend geschulten Personen schnell und unkompliziert Rat und Hilfe zu holen. Unsere Berater und Beraterinnen werden immer ein Ohr für die Anrufenden haben, wir werden sie nicht allein lassen.

Nummer gegen Kummer e.V.

Hofkamp 108

42103 Wuppertal

Vorsitzender: Klaus Hoppe

Amtsgericht Wuppertal, Registriernummer 3206

[www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de)