

# WAS TUN BEI SORGEN UND PROBLEMEN?

Problembewusstsein bei Schüler\*innen  
wecken und Lösungen erarbeiten



**Handreichung für Lehrpersonen und pädagogische Fachkräfte an Grundschulen (ab der 3. Klasse).** Eine Initiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend in Zusammenarbeit mit Nummer gegen Kummer e. V.



freecall  
unterstützt durch die  
Deutsche Telekom

## Impressum

Titel:

**Was tun bei Sorgen und Problemen?  
Problembewusstsein bei Schüler\*innen wecken und Lösungen erarbeiten**

1. Auflage, April 2022

Autorinnen:

**Nora Malmedie und Anna Zacharias**

Lektorat und Korrektur:

**Lehnert & Wieners GmbH**

Layout und Umschlaggestaltung:

**TLGG und 365 Sherpas GmbH**

Illustrationen:

**Beth Walrond**

Kooperationspartner:

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend**

Herausgeber:

**Nummer gegen Kummer e. V.**

**Hofkamp 108**

**42103 Wuppertal**

**Tel.: 0202 259059-0**

**Fax: 0202 259059-19**

Weitere Informationen:

**[info@nummergegenkummer.de](mailto:info@nummergegenkummer.de)**

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

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Handreichung trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung der Autorinnen ausgeschlossen ist.

Nummer gegen Kummer e. V.

Amtsgericht Wuppertal

Registernummer 3206

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung	<b>S. 4</b>
Unterrichtsverlaufsplan 1: Was ist ein Problem?	<b>S. 6</b>
Materialblatt 1: Problemsymbole	<b>S. 7</b>
Materialblatt 2: Fallbeispiele	<b>S. 8</b>
Arbeitsblatt 3: Was ist ein Problem?	<b>S. 10</b>
Unterrichtsverlaufsplan 2: Was kann ich tun, wenn ich ein Problem habe?	<b>S. 11</b>
Arbeitsblatt 4: Fragebogen	<b>S. 12</b>
Arbeitsblatt 5: Lösungen Fragebogen	<b>S. 13</b>
Filmempfehlungen	<b>S. 14</b>
Über Nummer gegen Kummer e.V.	<b>S. 15</b>

## Liebe Lehrkräfte!

Mit dieser Handreichung möchten wir Sie dabei unterstützen, mit Ihren Schülerinnen und Schülern darüber ins Gespräch zu kommen, was eigentlich Probleme sind, was sie bei Sorgen und Problemen tun können und wie ihnen die „Nummer gegen Kummer“ weiterhelfen kann. Ihre Schüler\*innen sollen lernen, wie sie sich selbst helfen können, aber auch, wer geeignete Ansprechpartner\*innen sind, wenn sie Unterstützung benötigen. Ziel ist es, Kindern und Jugendlichen zu zeigen, dass ihre Sorgen und Probleme ernst genommen werden.

### Die Handreichung kann für die Durchführung von zwei Unterrichtseinheiten je 45–60 Minuten genutzt werden.

**Teil 1:** Ziel der ersten Unterrichtsstunde ist es, ein Bewusstsein für Probleme zu entwickeln. Durch Einsortieren verschiedener Fallbeispiele auf einer „Problemskala“ soll erlebbar werden, dass eine objektive Einschätzung dessen, was als Problem empfunden wird, nicht möglich ist. Der subjektive Eindruck bestimmt, ob eine Situation oder ein Ereignis als Problem wahrgenommen wird. Es kann also sein, dass eine Situation großen Leidensdruck bei einer Person erzeugt, während sie von einer anderen Person überhaupt nicht als belastend wahrgenommen wird.

**Teil 2:** In der zweiten Unterrichtsstunde sollen darauf aufbauend Strategien zum Umgang mit Problemen erarbeitet und das Unterstützungsangebot der „Nummer gegen Kummer“ vorgestellt werden.

In manchen Situationen ist es möglich, eigene Ressourcen zu nutzen, um ein Problem zu bewältigen. In anderen Fällen können zum Beispiel Personen aus dem nahen Umfeld als Hilfe herangezogen werden. Die einfach zu erreichenden und kostenfreien Angebote der „Nummer gegen Kummer“ können ebenfalls eine Unterstützung darstellen.

Das jeweilige Vorgehen ist als Vorschlag zu verstehen. Damit Sie das Thema entsprechend Ihren schulischen Rahmenbedingungen behandeln können, finden Sie immer wieder Alternativen zu den methodischen Vorschlägen. Die Zeitangaben sind daher nur als Richtwert anzusehen.

## Was tun bei Sorgen und Problemen?

Sie alle kennen die Herausforderungen des Alltags und auch des Erwachsenwerdens Ihrer Schülerinnen und Schüler gut. Dabei ist es ganz individuell, welche Situationen als belastend empfunden werden. Mit Problemen und Sorgen wie Mobbing, Lernblockaden, Stress oder Streit in der Familie oder mit Freundinnen und Freunden umzugehen, ist für viele junge Menschen nicht leicht. „Darf ich mir Hilfe suchen?“ „Steht mir Unterstützung überhaupt zu?“ „Wer kann mir überhaupt helfen?“ „Ist das nicht furchtbar peinlich?“ „Ich muss das doch alleine schaffen!“ All das sind Gedanken, die Kinder und Jugendliche (und auch viele Erwachsene!) häufig haben und die sie daran hindern können, Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen. Dass es in Ordnung ist, sich helfen zu lassen, dass es vertrauliche Angebote gibt und an wen man sich in welcher Situation wenden kann, muss also zunächst gelernt bzw. vermittelt werden.

Zum Glück gibt es (Vertrauens-)Lehrer\*innen, Schulsozialarbeiter\*innen und den schulpсихologischen Dienst, die Kinder und Jugendliche auf ihrem Weg unterstützen. Manchmal, wenn zum Beispiel die Scham groß ist oder es unmöglich erscheint, sich jemandem aus dem nahen Umfeld anzuvertrauen, kann das Angebot eines anonymen Gesprächs ein erster Schritt in Richtung Veränderung sein. An dieser Stelle möchten wir – die „Nummer gegen Kummer“ – mit unseren kostenlosen und vertraulichen Beratungsangeboten für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene da sein.

An das Kinder- und Jugendtelefon und die Online-Beratung können sich junge Heranwachsende mit allen Sorgen und Problemen wenden. Keine Sorge und kein Problem sind dabei zu klein oder zu groß. Die Ratsuchenden können hier die Erfahrung machen, dass sie mit ihren Themen ernst genommen werden und dass es völlig in Ordnung ist, über Probleme zu sprechen.

Ein wichtiger Aspekt der Beratung ist die Anonymität. Sie schützt die Ratsuchenden und ermöglicht häufig erst, dass Kinder und Jugendliche den Mut fassen, sich mitzuteilen.

Viele Ratsuchende sprechen häufig das erste Mal über das, was sie bedrückt, wenn sie sich bei der „Nummer gegen Kummer“ melden. Sei es, weil es ihnen unangenehm ist, das Thema in der Familie oder im Freundeskreis anzusprechen, oder weil die entsprechenden Personen Teil des Problems sind. Einige Kinder und Jugendliche haben auch bereits die Erfahrung gemacht, dass sie mit ihren Sorgen nicht ernst genommen werden. Alle, die sich bei uns melden, machen damit also schon einen mutigen ersten Schritt, an den sich häufig anknüpfen lässt. Vielen tut es einfach gut, mal alles loszuwerden. Ein Gespräch kann Raum schaffen für Gefühle, aber auch neue Perspektiven aufzeigen und nicht wahrgenommene Ressourcen stärken. Wenn in der Beratung eine gute Beziehung aufgebaut werden kann, schaffen es Ratsuchende danach vielleicht auch, mit einer vertrauten Person über ihre Situation zu sprechen. Und manche Ratsuchende entwickeln Ideen, wie sie selbstständig etwas an ihrer Situation verändern können.

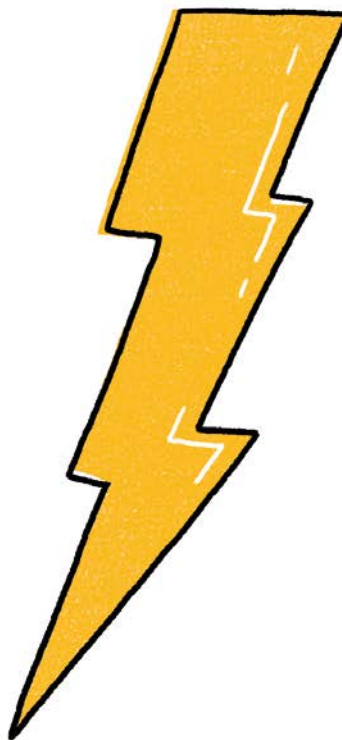
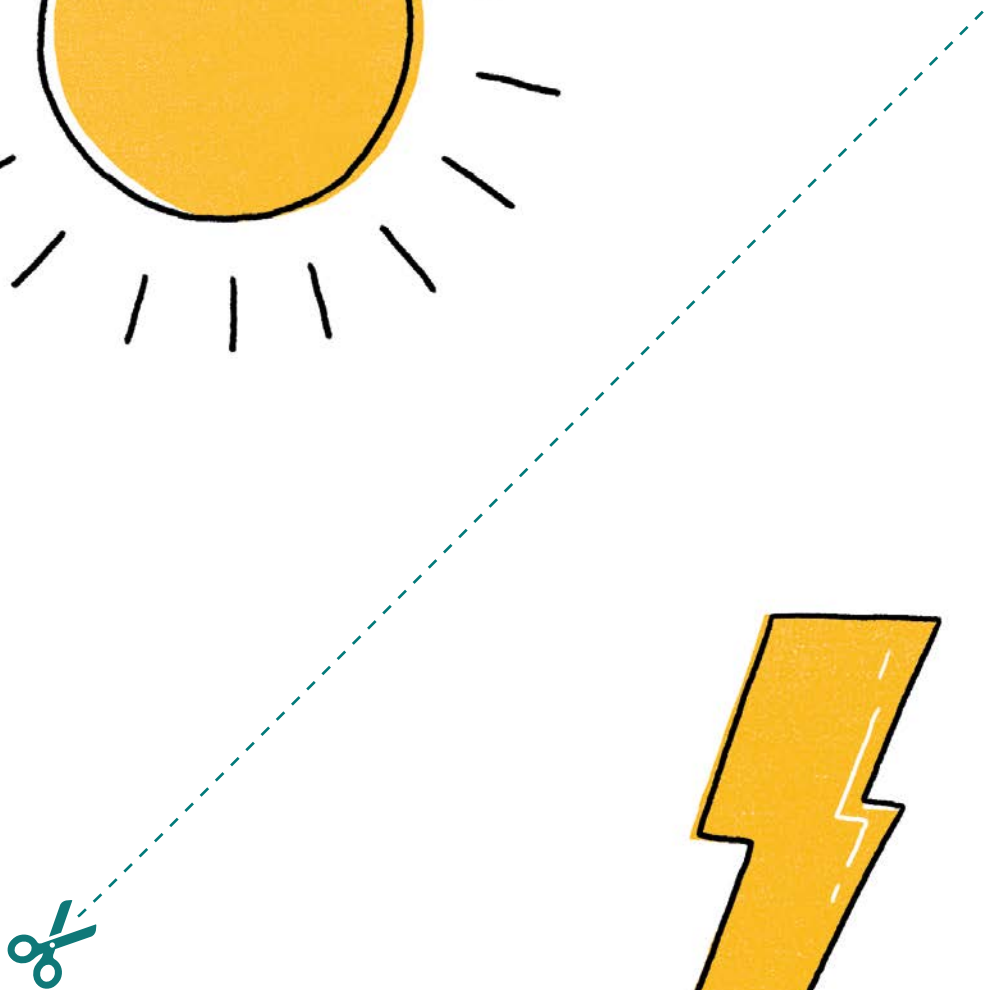
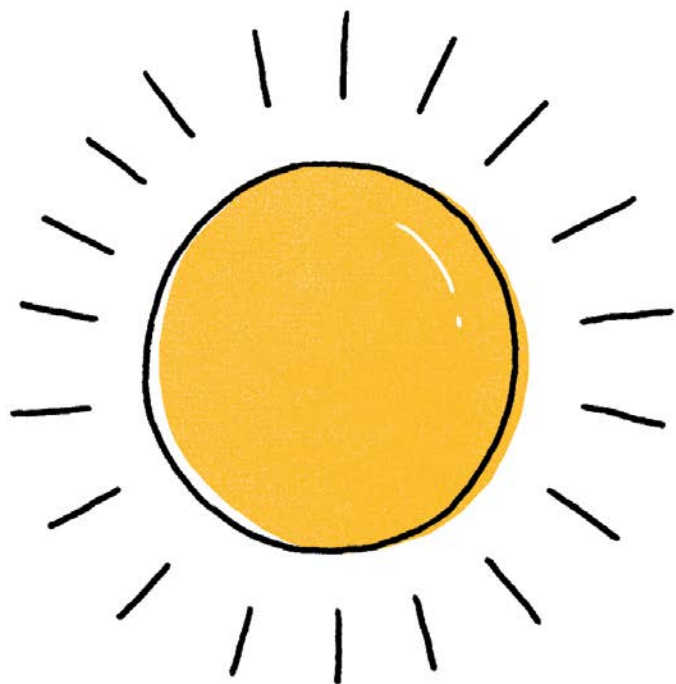
Wir würden uns freuen, wenn Ihnen die Handreichung im Unterricht zu einem hilfreichen Begleiter wird und Sie uns dadurch bei der Erreichung unseres Ziels unterstützen, dass jedes Kind und jede\*r Jugendliche die „Nummer gegen Kummer“ kennt und im Bedarfsfall nutzen kann. Die Handreichung ist in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend entstanden.



# 1 Was ist ein Problem?

<b>Kompetenzen</b>	Die SuS lernen unterschiedliche Arten von Problemen kennen und erfahren, dass bestimmte Situationen von Person zu Person unterschiedlich wahrgenommen werden.
<b>Zeit</b>	1 Std. à 45–60 Min.
<b>Materialien</b>	Problemsymbole → auf Seite 7 Fallbeispiele → auf Seite 8 + 9 Seil oder Band Ggf. großer Tisch
<b>Einstieg</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sitzkreis bilden</li> <li>2) Fallbeispiele in die Mitte legen</li> <li>3) SuS suchen sich je eine Karte aus</li> <li>4) Für die „Problemskala“ ein Seil oder Band auf dem Boden oder auf einem Tisch (im Sommer kann man hierfür auch gut nach draußen gehen) auslegen. Das linke Ende der Skala steht für „kein Problem“, das rechte Ende für „Problem“. Als Symbole können eine Sonne und ein Gewitterblitz verwendet werden → Seite 7</li> </ol>
<b>Erarbeitung</b>	<p><b>Vorgehen Phase 1:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) SuS ordnen ihr Fallbeispiel auf einer für sie passenden Stelle der Skala ein</li> <li>2) Alle SuS schauen sich die abgelegten Karten und deren Positionen auf der Skala an</li> <li>3) SuS dürfen nacheinander Karten auf der Skala verschieben</li> <li>4) Diskussion</li> </ol> <p><b>Wichtig ist, dass bis zur Diskussion nicht gesprochen wird.</b></p> <p><b>Leitfragen für die Diskussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie kommt es, dass du die Karte verschoben hast?</li> <li>• Inwiefern passt sie an dieser Stelle auf der Skala besser für dich?</li> <li>• Was sagen die anderen dazu?</li> <li>• Woran könnte es liegen, dass eure Meinungen darüber, wo eine Karte hingehört, unterschiedlich sind?</li> </ul> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>Alternatives Vorgehen Phase 1:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) SuS ordnen ihr Fallbeispiel auf der Skala ein</li> <li>2) Ein oder zwei SuS stellen die Ergebnisse vor – die anderen hören zu</li> <li>3) SuS benennen, was ihnen auffällt</li> <li>4) SuS zählen, wie viele Karten sie auf der Skala verschieben würden</li> <li>5) Jede*r Schüler*in nennt die Anzahl an Karten, die sie oder er verschieben würde</li> <li>6) Diskussion</li> </ol> <p><b>Leitfragen für die Diskussion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie kommt es, dass du Karten verschieben würdest?</li> <li>• Inwiefern passen sie für dich an anderen Stellen auf der Skala besser?</li> <li>• Woran könnte es liegen, dass eure Meinungen darüber, wo eine Karte hingehört, unterschiedlich sind?</li> </ul> </div> <p><b>Vorgehen Phase 2:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) SuS bearbeiten in Einzelarbeit AB 3 → Seite 10</li> </ol>
<b>Sicherung/ Präsentation</b>	<p><b>Vorgehen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) SuS präsentieren freiwillig, was sie eingekreist und durchgestrichen haben</li> <li>2) Gelenktes Unterrichtsgespräch             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist euch aufgefallen?</li> <li>• Was glaubt ihr, warum ihr unterschiedliche Dinge eingekreist und durchgestrichen habt?</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Begründet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was sagt das über Probleme bzw. die Wahrnehmung von Problemen aus?</li> </ul> <p><b>Ggf. am Ende gemeinsam einen zusammenfassenden Satz an die Tafel schreiben.</b></p>

# Problemsymbole



## Fallbeispiele



„Ich habe bei meinem  
Lieblingsspiel verloren.“

„Immer, wenn ich mein  
Zimmer nicht aufräume,  
bekomme ich eine  
Ohrfeige.“

„Ich habe in der Klassenar-  
beit eine Drei geschrieben.“

„Meine Eltern und ich ziehen  
morgen um.“

„Ich werde immer zuletzt in  
die Mannschaft gewählt.“

„Meine Oma ist gestorben.“

„Meine Eltern sind fast nie  
zu Hause.“

„Weil meine Mutter im Roll-  
stuhl sitzt, übernehme ich  
die meisten Aufgaben im  
Haushalt.“

„Meine Lehrerin kann mich  
nicht leiden.“

„Ich habe mich mit meinen  
Eltern gestritten.“

„Ich muss in zwei Tagen eine  
wichtige Hausaufgabe  
abgeben.“

„Ich darf beim Spielen nicht  
mitmachen.“

„Ich bekomme gemeine  
Nachrichten bei  
WhatsApp.“

„Ich muss zum Fußball,  
obwohl mir das gar keinen  
Spaß macht.“

„Ich habe mich mit meiner  
besten Freundin/meinem  
besten Freund gestritten.“



## Fallbeispiele



**„Meine Schwester zieht meine Klamotten an.“**

**„Mein Bruder spielt mit meinen Sachen.“**

**„Mein Vater schreit meine kleine Schwester regelmäßig an.“**

**„Beim Sprinten bin ich langsamer als die anderen.“**

**„Meine Mitschüler\*innen beschimpfen mich in den Pausen.“**

**„Meine Eltern streiten sich manchmal.“**

**„Wenn meine Mutter abends nach Hause kommt, schreit sie mich an.“**

**„Ich wäre lieber ein Mädchen/Junge.“**

**„Ich bin verliebt in meine\*n beste\*n Freund\*in.“**

**„Ich schaffe oft meine Hausaufgaben nicht.“**

**„Meine Eltern verbieten mir Computerspiele.“**

**„Mein Haustier ist gestorben.“**

**„Ich bekomme weniger Taschengeld als meine Freund\*innen.“**

**„Ich streite mich oft mit meinen Geschwistern.“**


**„Ich bin oft schlecht gelaunt.“**

## Was ist ein Problem?

### Aufgabe:

**Wodurch bzw. ab wann wird eine Situation, ein Ereignis oder eine Sache ein Problem?**

Kreise alle Sätze ein, denen du zustimmen kannst.

Streiche alle Sätze durch, denen du nicht zustimmen kannst. 

### Für mich ist etwas ein Problem, wenn ...

... ich mich schlecht damit fühle.

... ich einen Moment Ruhe brauche.

... ich deswegen weinen muss.

... es mich traurig macht.

... ich darüber viel nachdenke.

... ich deswegen keinen Appetit mehr habe.

... ich Bauchschmerzen bekomme.

... es mir damit gut geht.

... ich das Gefühl habe, mit niemandem darüber sprechen zu können.

... ich mich schäme.

... ich nachts deshalb nicht schlafen kann.

... es mich wütend macht.

... ich Angst bekomme.

... ich nicht aufhören kann, daran zu denken.

... ich mich verkriechen möchte.

... ich deshalb entspannt bleiben kann.

... ich darüber lachen kann.

## 2 Was kann ich tun, wenn ich ein Problem habe?

<b>Kompetenzen</b>	Die SuS lernen mögliche Strategien, mit Problemen umzugehen, sowie die Angebote der „Nummer gegen Kummer“ kennen.
<b>Zeit</b>	1 Std. à 45–60 Min.
<b>Materialien</b>	Infokarten „Nummer gegen Kummer“ Fragebogen → Seite 12 Ggf. Lösungsblatt zum Fragebogen → Seite 13
<b>Einstieg</b>	<p><b>Vorgehen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bezug nehmen auf die letzte Stunde: „Was haben wir in der letzten Stunde gemacht und zu welchem Ergebnis sind wir gekommen?“</li> <li>2) Notieren der Frage an der Tafel: „Was kann ich tun, wenn ich ein Problem habe?“ → Brainstorming</li> <li>3) Zwei bis drei SuS moderieren und notieren Vorschläge an der Tafel</li> </ol> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Alternatives Vorgehen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alle SuS, die eine Idee haben, schreiben sie an die Tafel</li> <li>2) Ein*e Schüler*in präsentiert die Ergebnisse</li> </ol> </div>
<b>Erarbeitung</b>	<p><b>Aufgabe:</b> „Überlegt, wie man eure Ergebnisse sortieren könnte.“</p> <p><b>Vorgehen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) SuS überlegen ca. 1–2 Minuten jede*r für sich</li> <li>2) SuS tauschen sich mit Sitznachbar*in aus</li> <li>3) Gelenktes Unterrichtsgespräch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• unterschiedliche Lösungen mit drei verschiedenen Farben unterstreichen</li> <li>• Legende (A, B, C) erstellen: <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Es gibt viele Probleme, die SuS selbst lösen können → etwas üben, um besser zu werden, sich etwas Gutes tun (Musik hören etc.), einen Streit direkt klären → Ergebnis: Ich kann mir selbst helfen</li> <li>B. Es gibt Probleme, bei denen SuS wissen, wer ihnen helfen kann → Freund*in, Eltern, Vertrauensperson, Klassenlehrer*in, Sozialarbeiter*in, Vertrauenslehrer*in → Ergebnis: Ich kann mir von einer Person aus meinem Umfeld helfen lassen</li> <li>C. Es gibt Probleme, bei denen unklar ist, an wen man sich wenden kann, z. B. wenn SuS sich zu sehr schämen, die richtigen Ansprechpersonen fehlen oder man nicht ernst genommen wird → Ergebnis: Ich kann Beratungsangebote nutzen</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>4) Austeilen der Infokarten von „Nummer gegen Kummer“ an SuS</li> <li>5) Austeilen des Fragebogens → Seite 12</li> <li>6) SuS füllen den Fragebogen in Stillarbeit aus</li> </ol>
<b>Sicherung/ Präsentation</b>	<p><b>Vorgehen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Erklärvideos zum Kinder- und Jugendtelefon und zur Online-Beratung zeigen: <a href="http://nummergegenkummer.de/materialien">nummergegenkummer.de/materialien</a> → „Videos“</li> </ol> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Alternatives Vorgehen 1:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lösungsblatt (Seite 13) in den Ecken des Raums zur individuellen Korrektur verteilen</li> </ol> <p><b>Alternatives Vorgehen 2:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ergebnisse des Fragebogens gemeinsam besprechen</li> </ol> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Korrigieren und Ergänzen der Lösungen auf dem Fragebogen</li> <li>3) Gemeinsam mit SuS die 116 111 direkt im Handy abspeichern oder ins Hausaufgabenheft schreiben lassen</li> <li>4) Gemeinsam mit SuS die Online-Beratung über die Testseite „Teste mal“ ausprobieren und verschiedene Funktionen kennenlernen → <a href="http://nummergegenkummer.de/aktuelles/materialien">nummergegenkummer.de/aktuelles/materialien</a></li> </ol>

# Fragebogen

1

Hast du schon einmal von dem Angebot „Nummer gegen Kummer“ gehört? Kreuze an.

Ja

Nein

2

Falls ja, durch wen oder was? Schreibe deine Antwort in die Sprechblase.



3

Über welche Wege kannst du dich bei „Nummer gegen Kummer“ beraten lassen? Schreibe deine Antworten in die Kästchen.

4

Wann kannst du dich beraten lassen? Kreuze an.

Jederzeit

Mo.–sa. von 10 bis 20 Uhr, online jederzeit

Telefonisch jederzeit, online von mo. bis sa.

Mo.–sa. von 14 bis 20 Uhr, online jederzeit



5

Was kostet die Beratung? Kreuze an.

Die Beratung ...

... wird teurer, je länger das Gespräch dauert

... ist kostenlos, egal wie lange das Gespräch dauert

... kostet immer 10 Euro

6

Welche Aussagen stimmen? Unterstreiche alle richtigen Antworten.

1. Ich kann mich zu allen Problemen und Sorgen beraten lassen.
2. Ich muss meinen Namen nennen, wenn ich mich beraten lasse.
3. Zu bestimmten Problemen und Sorgen kann ich mich nicht beraten lassen.
4. Die Beratung ist anonym.



7

Unter welcher Telefonnummer kannst du dich melden? Schreibe die Zahlen in die Kästchen.



# Lösungen Fragebogen

1


Hast du schon einmal von dem Angebot „Nummer gegen Kummer“ gehört? Kreuze an.

Ja

Nein

2

Falls ja, durch wen oder was? Schreibe deine Antwort in die Sprechblase.



3

Über welche Wege kannst du dich bei „Nummer gegen Kummer“ beraten lassen? Schreibe deine Antworten in die Kästchen.

Telefon

Online

4

Wann kannst du dich beraten lassen? Kreuze an.

Jederzeit

Mo.–sa. von 10 bis 20 Uhr, online jederzeit

Telefonisch jederzeit, online von mo. bis sa.

Mo.–sa. von 14 bis 20 Uhr, online jederzeit

5

Was kostet die Beratung? Kreuze an.

Die Beratung ...

... wird teurer, je länger das Gespräch dauert

... ist kostenlos, egal wie lange das Gespräch dauert

... kostet immer 10 Euro

6

Welche Aussagen stimmen? Unterstreiche alle richtigen Antworten.

1. Ich kann mich zu allen Problemen und Sorgen beraten lassen.
2. Ich muss meinen Namen nennen, wenn ich mich beraten lasse.
3. Zu bestimmten Problemen und Sorgen kann ich mich nicht beraten lassen.
2. 4. Die Beratung ist anonym.

7

Unter welcher Telefonnummer kannst du dich melden? Schreibe die Zahlen in die Kästchen.

1

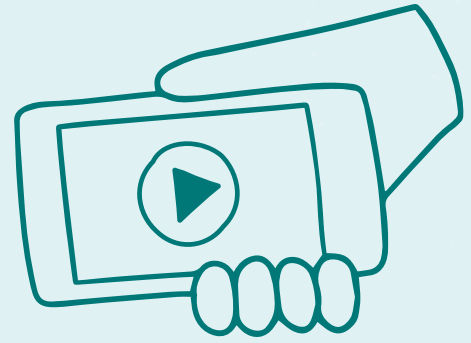
1

6

1

1

1



## Lust auf mehr?

### **Checker Tobi: Gefühle-Check (KiKa)**

Gefühle können ganz unterschiedlich sein. Zum Beispiel wenn wir morgens aufwachen und noch total müde sind oder wenn wir uns super beeilen müssen, weil wir richtig dringend Pipi müssen. Und dann gibt's da noch die Gefühle, die man gar nicht so leicht beschreiben kann. Zum Beispiel wenn man sich auf den eigenen Geburtstag freut, aber auch, wenn man sich mal streitet oder die beste Freundin/der beste Freund in eine andere Stadt zieht.

→ **Welche Gefühle kennen die SuS?**

### **@Kalinka08 – melde dich bitte (ZDFtivi)**

Wer ist „Kalinka08“? In einer Chatnachricht berichtet sie über Gewalterfahrungen in der Familie. Ein Fake? Oder braucht sie dringend Hilfe? Sofia und ihre Freund\*innen sind beunruhigt. Trotz des Coronalockdowns verabreden sie sich und schmieden einen Plan, um Kalinka zu finden. Als Joha, Sofias Schwarm, dazustößt, wird es knifflig. Er bemerkt, es geht um seine Schwester Lilja. Geschickt verwischt er die Spuren. Doch Sofia bleibt dran.

→ **Wie hätten die SuS an Sofias Stelle reagiert?**



## Ziele und Angebote der „Nummer gegen Kummer“

Seit fast 40 Jahren finden Kinder und Jugendliche und seit 2001 auch Eltern unter der „Nummer gegen Kummer“ ein offenes Ohr für ihre Anliegen. Nummer gegen Kummer e. V. (NgK) ist aus dem Deutschen Kinderschutzbund hervorgegangen und seit 1994 ein eingetragener gemeinnütziger Verein. Er verfolgt das Ziel, die Lebenssituation sowie die psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen deutschlandweit zu verbessern. Hierfür macht er Heranwachsenden sowie Eltern und Erziehenden in Zusammenarbeit mit seinen Mitgliedern auf die Zielgruppen zugeschnittene, qualifizierte und flächendeckende Beratungsangebote. Die Anonymität der Beratung macht es sowohl Kindern und Jugendlichen als auch Eltern oft erst möglich, sich Hilfe zu holen.

Im Verlauf der Jahre ist zur Umsetzung dieses Zieles ein Beratungskanon entstanden, der aktuell die folgenden Beratungsangebote umfasst.

### Das Kinder- und Jugendtelefon (KJT)

Unter der Rufnummer 116 111 ist das KJT als kostenloses, anonymes und themenoffenes Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche aller Altersstufen deutschlandweit von montags bis samstags von 14 bis 20 Uhr zu erreichen. Mitte der 90er Jahre wurde das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ am KJT als so genanntes Peer-to-Peer-Projekt initiiert. Seitdem beraten samstags unter der Rufnummer des KJT speziell für diese Aufgabe ausgebildete Jugendliche bzw. junge Erwachsene zwischen 16 und 27 Jahren die anrufenden Heranwachsenden.

## Die Online-Beratung für Kinder und Jugendliche (OB)

Um den mit der Digitalisierung zusammenhängenden veränderten Kommunikationsgewohnheiten insbesondere von Kindern und Jugendlichen gerecht zu werden, wurde 2003 eine weitere Beratungsform etabliert. Die Mail-Beratung ist seitdem für junge Menschen rund um die Uhr, sieben Tage die Woche per Mail erreichbar und bietet dadurch einen weiteren niedrigschwelligen Zugang zur Beratung. Seit 2019 wird die Mail-Beratung durch eine Einzel-Chat-Beratung ergänzt.

Sowohl die Mail- als auch die Chat-Beratung finden über ein speziell für die „Nummer gegen Kummer“ entwickeltes Online-Beratungstool statt. Nur so kann gewährleistet werden, dass die Beratung anonym bleibt. Hierfür ist eine Registrierung mit einem Nickname und einem Passwort notwendig. Der Klarname und auch persönliche Angaben müssen nicht genannt werden. Im Tool können die Ratsuchenden ihre Nachrichten und Chatverläufe selbst verwalten und auch löschen. Wird ein Konto mehr als sechs Monate nicht genutzt, löscht es sich automatisch. Zum Tool gelangt man sowohl über [nummergegenkummer.de](http://nummergegenkummer.de) als auch direkt über [nummergegenkummer.de/onlineberatung](http://nummergegenkummer.de/onlineberatung).

### Das Elterntelefon (ET)

Im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes berät zudem das Elterntelefon seit 2001 ratsuchende Eltern sowie andere an der Erziehung beteiligte Personen, um sie in ihrer Erziehungsarbeit zu unterstützen und ihnen in Konfliktsituationen konstruktive Hilfestellung zu geben. Nummer gegen Kummer e. V. bietet damit Eltern und anderen Erziehenden leicht erreichbare und kostenfreie Hilfe, um positiv auf den Alltag von Eltern und damit auch Kindern einzuwirken. Wie alle Angebote ist auch das Elterntelefon ein anonymes Angebot. Die Rufnummer ist bundesweit kostenlos und erscheint nicht unter den Einzelbindungsnachweisen auf der Telefonrechnung.

## Wer steht hinter der „Nummer gegen Kummer“?

Rund 3.000 ausgebildete ehrenamtlich engagierte Beratende kümmern sich bundesweit an den Standorten der „Nummer gegen Kummer“ um die Sorgen und Nöte von Kindern, Jugendlichen sowie auch Eltern. Speziell für diese Aufgabe ausgebildet, hören sie zu, trösten, machen Mut und motivieren zu eigenständigem Handeln. Sie nutzen in ihren Beratungen professionelle Kompetenzen, um mit ressourcenorientierter Perspektive in einem nach Möglichkeit gleichberechtigten Diskurs vorhandene Ressourcen der Ratsuchenden zu (re-)aktivieren und zu stärken.

Vor der Beratungstätigkeit am Telefon absolvieren alle Beratenden eine 70- bis 100-stündige Ausbildung, ggf. mit einer weiteren Qualifikation für die Online-Beratung. Durch diese Ausbildung werden sie im Rahmen von Selbsterfahrung, dem Erlernen und Üben von Gesprächs- und Beratungstechniken sowie durch die Auseinandersetzung mit Themen, die für die Beratung von Kindern und Jugendlichen bzw. Eltern bedeutsam sind, und durch anschließende Hospitation auf die ehrenamtliche Beratungstätigkeit am Telefon vorbereitet. Die Qualifizierung zum/zur Online-Berater\*in baut auf der Telefonberatung auf. Im Online-Beratungsteam arbeiten erfahrene ehrenamtliche Beratende, die zusätzlich zur Ausbildung am KJT mindestens ein Jahr telefonische Beratungserfahrung haben und außerdem die Ausbildung zum/zur Online-Berater\*in absolviert haben.

Neben der persönlichen Haltung, allen Ratsuchenden vorurteilsfrei und mit Achtung zu begegnen, ist der Beratungsgrundsatz „Im besten Sinne für das Kind!“ handlungsleitend. Bei Bedarf erhalten die Ratsuchenden Informationen zu professionellen Beratungsstellen und deren Arbeitsweise.

Die „Nummer gegen Kummer“ leistet somit sowohl direkte als auch präventive Hilfe und ist in vielen Fällen die erste Kontaktstelle zur Vermittlung weiterer Hilfen im psychosozialen Netzwerk Deutschlands. Eine einfühlsame und vertrauliche Erstberatung senkt dabei die Hemmschwelle, weitere Beratungsangebote zu nutzen, und hilft, rechtzeitig die Weichen für eine positive Weiterentwicklung von Heranwachsenden zu stellen.

Ratsuchende und Beratende bleiben während des gesamten Beratungsprozesses anonym. Diese beidseitige Anonymität bietet Schutz, fördert bei den Ratsuchenden die Bereitschaft, sich zu öffnen, und unterstützt auf Seiten der Beratenden einen unvoreingenommenen Blick auf die berichteten Probleme.

### Unsere Beratungsgrundsätze

- Themenoffene erste Anlaufstelle
- Wertschätzend
- Ergebnisoffen
- Individuell
- Anonym und vertraulich
- Kostenlos
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Infos zu weiterführenden Hilfen

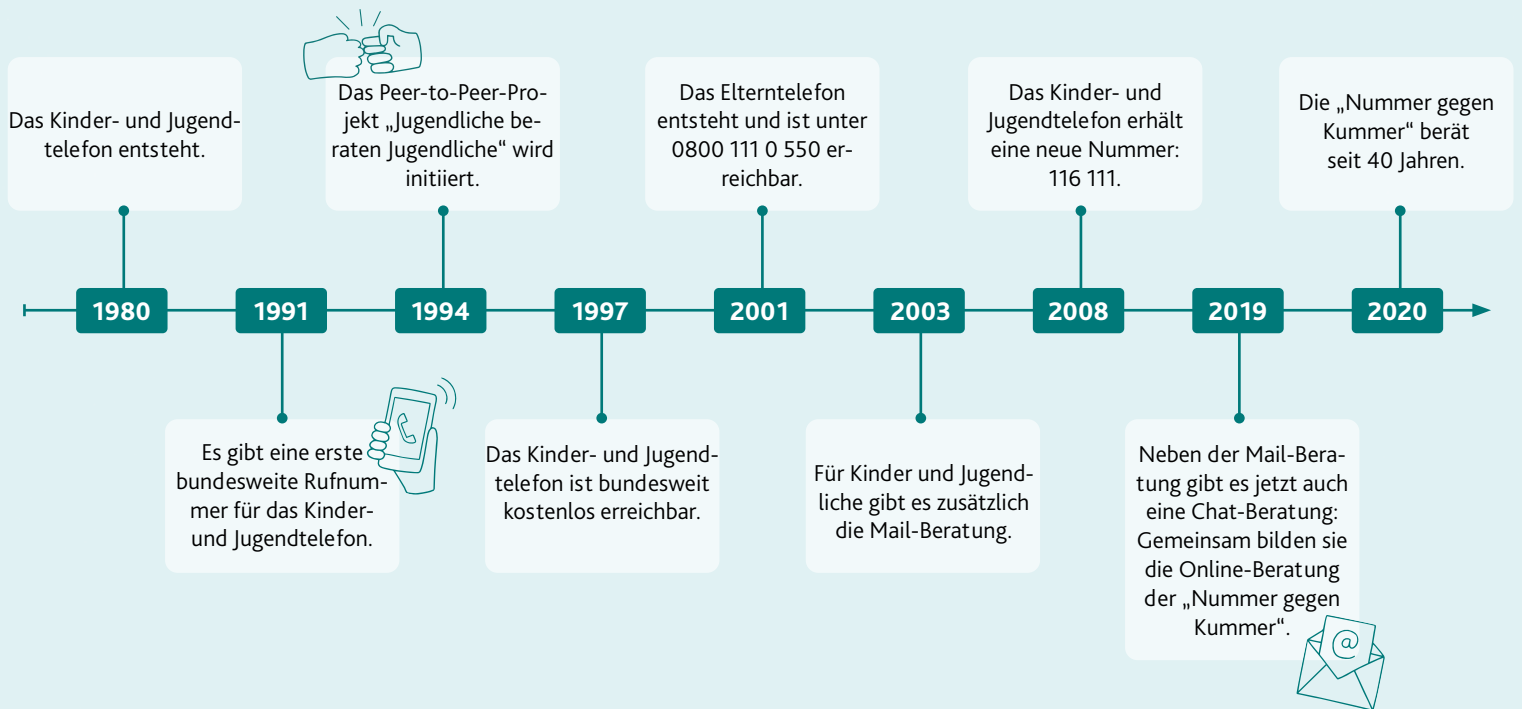
### Wir bieten

- Keine verbindliche Rechtsberatung
- Keine medizinische Beratung
- Keine psychotherapeutische Beratung



# Nummer**gegen**Kummer

Meilensteine von Nummer gegen Kummer e. V. seit 1980

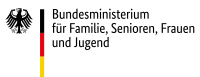






# NummergegenKummer

Gefördert vom



Unterstützt durch



unterstützt durch die Deutsche Telekom