Unterrichtsmaterial

Sekundarstufe I und II

WAS TUN BEI SORGEN UND PROBLEMEN?

Problembewusstsein bei Schüler*innen wecken und Lösungen erarbeiten



Handreichung für Lehrpersonen und pädagogische Fachkräfte der Sekundarstufen I und II. Eine Initiative des Bundesministeriums für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend in Zusammenarbeit mit Nummer gegen Kummer e. V.

Kinder- und Jugendtelefon
116111
NummergegenKummer
freecall
unterstützt durch die Deutsche Telekom

Impressum

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

2. Auflage, Oktober 2026

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 Bildung, 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
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 S. 4

Unterrichtsverlaufsplan 1: Was ist ein Problem? S. 6

Materialblatt 1: Fallbeispiele S. 8

Unterrichtsverlaufsplan 2: Was kann ich tun, wenn ich ein Problem habe? S. 10

Arbeitsblatt 2: Fragebogen S. 11

Arbeitsblatt 3: Lösungen Fragebogen S. 12

Filmempfehlungen S. 13

Über Nummer gegen Kummer e. V. S. 14

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 Schüler*innen gut. Dabei ist es ganz individuell, welche Situationen als belastend empfunden werden. Mit Problemen und Sorgen wie (Cyber-)Mobbing, Liebeskummer, Lernblockaden, Stress oder Streit in der Familie 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 schulpsychologischen Dienst, die Kinder und Jugendliche auf ihrem Weg unterstützen. Manchmal aber, 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. Denn sie müssen nicht befürchten, dass jemand aktiv in ihr Leben eingreift und zum Beispiel Familienmitglieder über das Gesprochene informiert werden.

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 Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend entstanden.



1 Was ist ein Problem?

Kompetenzen	Die SuS lernen unterschiedliche Arten von Problemen kennen und erfahren, dass bestimmte Situationen von Person zu Person unterschiedlich wahrgenommen werden.
Zeit	1 Std. à 45–60 Min.
Materialien	Fallbeispiele → Seite 8 + 9 Seil oder Band Ggf. großer Tisch
Einstieg	1) Sitzkreis bilden 2) Fallbeispiele in die Mitte legen 3) SuS suchen sich je eine Karte aus 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“.
Erarbeitung	**Vorgehen Phase 1:** 1) SuS ordnen ihr Fallbeispiel auf der Skala ein 2) Alle SuS schauen sich die abgelegten Karten und deren Positionen auf der Skala an 3) SuS dürfen nacheinander Karten auf der Skala verschieben 4) Diskussion **Wichtig ist, dass bis zur Diskussion keiner spricht.** **Leitfragen für die Diskussion:** • Wie kommt es, dass du die Karte verschoben hast? • Inwiefern passt sie an dieser Stelle auf der Skala besser für dich? • Was sagen die anderen dazu? • Woran könnte es liegen, dass eure Meinungen darüber, wo eine Karte hingehört, unterschiedlich sind? **Alternatives Vorgehen Phase 1:** 1) SuS ordnen ihr Fallbeispiel an einer für sie passenden Stelle auf der Skala ein 2) Ein oder zwei SuS stellen die Ergebnisse vor – die anderen hören zu 3) SuS benennen, was ihnen auffällt 4) SuS zählen, wie viele Karten sie auf der Skala verschieben würden 5) Jede*r Schüler*in nennt die Anzahl an Karten, die sie oder er verschieben würde 6) Diskussion **Leitfragen für die Diskussion:** • Wie kommt es, dass du Karten verschieben würdest? • Inwiefern passen Sie für dich an anderen Stellen auf der Skala besser? • Woran könnte es liegen, dass eure Meinungen darüber, wo eine Karte hingehört, unterschiedlich sind?
Erarbeitung	**Vorgehen Phase 2:** 1) SuS bearbeiten folgende Aufgabe: „Notiere dir in deinen eigenen Worten eine Definition für ein Problem.“ **Differenzierungsmöglichkeit:** SuS erhalten Leitfragen, die helfen könnten, z. B. auf einem Zettel, der im Raum hängt: „Wodurch bzw. ab wann wird eine Situation, ein Ereignis oder eine Sache ein Problem?“ 2) SuS notieren ihre Definition von einem Problem. Beispielergebnis: Ein Problem ist dann ein Problem, wenn es bei mir Leid erzeugt, unabhängig von der Wahrnehmung anderer.

Sicherung/ Präsentation	**Vorgehen:** 3) SuS lesen ihre Definition der Reihe nach vor. **Alternatives Vorgehen:** 1) SuS präsentieren freiwillig ihre Definition 2) Gelenktes Unterrichtsgespräch • Was ist euch beim Lesen der verschiedenen Definitionen aufgefallen? • Was glaubt ihr, warum ihr unterschiedliche Definitionen aufgeschrieben habt? • Gibt es eine oder mehrere Definitionen, die euch besonders gut gefallen haben? Begründet. **Ggf. am Ende eine Beispieldefinition an der Tafel notieren, falls eine Definition besonders viel Zuspruch bekommt.**

Fallbeispiele



„Ich habe bei meinem Lieblingsspiel verloren.“	„Immer, wenn ich mein Zimmer nicht aufräume, bekomme ich eine Ohrfeige.“	„Ich habe in der Klassenarbeit 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 Mama im Rollstuhl sitzt, übernehme ich die meisten Aufgaben im Haushalt.“	„Mein*e Freund*in hat mit mir Schluss gemacht.“
„Ich habe mich mit meinen Eltern gestritten.“	„Ich muss in zwei Tagen eine wichtige Hausaufgabe abgeben.“	„Ich werde nicht zu Partys eingeladen.“
„Ich bekomme gemeine Nachrichten bei WhatsApp.“	„Ich habe mich in jemanden aus meiner Klasse verliebt.“	„Ich habe mich mit meiner besten Freundin/meinem besten Freund gestritten.“

Fallbeispiele

„Mein Bruder zieht meine Klamotten an.“	„Meine Schwester geht an meinen Sachen.“	„Meine Mutter schreit meinen kleinen Bruder regelmäßig an.“
„Beim Sprinten bin ich langsamer als die anderen.“	„Meine Mitschüler*innen beschimpfen mich in den Pausen.“	„Meine Eltern streiten sich manchmal.“
„Wenn mein Vater abends nach Hause kommt, schreit er mich häufig an.“	„Jemand hat ohne mein Einverständnis online ein Foto von mir gepostet.“	„Ich bin verliebt in meine*n beste*n Freund*in.“
„Ich denke sehr viel an Sex.“	„Ich bin 15 und hatte noch keinen Sex.“	„Mein Haustier ist gestorben.“
„Mein*e beste*r Freund*in ist in der Schule besser als ich.“	„Meine Eltern haben sich getrennt.“	„Ich muss abends zu einer bestimmten Uhrzeit zu Hause sein.“

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

Kompetenzen	Die SuS lernen mögliche Strategien, um mit Problemen umzugehen, sowie die Angebote der „Nummer gegen Kummer“ kennen.
Zeit	1 Std. à 45–60 Min.
Materialien	Infokarten „Nummer gegen Kummer“ Fragebogen → Seite 11 Ggf. Lösungsblatt zum Fragebogen → Seite 12
Einstieg	Vorgehen: 1) Bezug nehmen auf die letzte Stunde: „Was haben wir in der letzten Stunde gemacht und zu welchem Ergebnis sind wir gekommen?“ 2) Notieren der Frage an der Tafel: „Was kann ich tun, wenn ich ein Problem habe?“ → Brainstorming 3) Zwei bis drei SuS moderieren und notieren Vorschläge an der Tafel **Alternatives Vorgehen:** 1) Alle SuS, die eine Idee haben, schreiben sie an die Tafel 2) Ein*e Schüler*in präsentiert die Ergebnisse
Erarbeitung	**Aufgabe:** „Überlegt, wie man eure Ergebnisse sortieren könnte.“ **Vorgehen:** 1) SuS überlegen ca. 1–2 Minuten jede*r für sich 2) SuS tauschen sich mit Sitznachbar*in aus 3) Gelenktes Unterrichtsgespräch: • unterschiedliche Lösungen mit drei verschiedenen Farben unterstreichen • Legende (A, B, C) erstellen: 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 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 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 4) Austeilen der Infokarten von „Nummer gegen Kummer“ an SuS 5) Austeilen des Fragebogens → Seite 11 6) SuS füllen den Fragebogen in Stillarbeit aus
Sicherung/ Präsentation	**Vorgehen:** 1) Erklärvideos zum Kinder- und Jugendtelefon und zur Online-Beratung zeigen: nummergegenkummer.de/materialien → „Videos“ **Alternatives Vorgehen 1:** 1) Lösungsblatt (Seite 12) in den Ecken des Raums zur individuellen Korrektur verteilen **Alternatives Vorgehen 2:** 1) Ergebnisse des Fragebogens gemeinsam besprechen 2) Korrigieren und Ergänzen der Lösungen auf dem Fragebogen 3) Gemeinsam mit SuS die 116 111 direkt im Handy abspeichern oder ins Hausaufgabenheft schreiben lassen 4) Gemeinsam mit SuS die Online-Beratung über die Testseite „Teste mal“ ausprobieren und verschiedene Funktionen kennenlernen → nummergegenkummer.de/aktuelles/materialien

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 Antwort 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 …

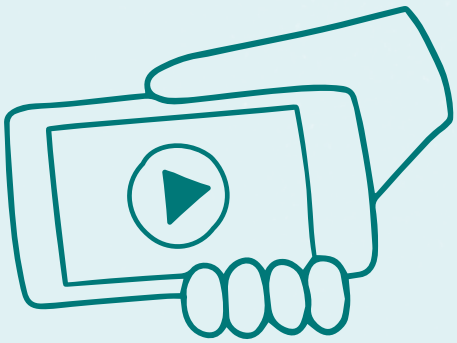
- ☐ … wird teurer, je länger das Gespräch dauert
- ☒ … ist kostenlos, egal wie lange das Gespräch dauert
- ☐ … kostet immer 10 Euro

6 **Welche Aussagen stimmen? Unterstreiche alle richtigen Antworten.**

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

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

1	1	6	1	1	1



Lust auf mehr?

TRU DOKU – am Sorgentelefon (ARD Mediathek)

TRU DOKU über Mira und Theresa*, die ehrenamtlich für eine Sorgentelefonhotline arbeiten. Die Anliegen der anonymen Anrufer*innen gehen von Mobbing bis Gewalt und Missbrauch.

→ **Können sich die SuS vorstellen, ehrenamtlich für ein Sorgentelefon zu arbeiten?**

@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 kniffelig. 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?**

* Namen geändert.



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 als auch direkt über 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 Einzelverbindungsnachweisen 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 Gesprächsführungs- 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

NummergegenKummer

Meilensteine von Nummer gegen Kummer e. V. seit 1980

1980 – Das Kinder- und Jugendtelefon entsteht.

1991 – Es gibt eine erste bundesweite Rufnummer für das Kinder- und Jugendtelefon.



1994 – Das Peer-to-Peer-Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ wird initiiert.



1997 – Das Kinder- und Jugendtelefon ist bundesweit kostenlos erreichbar.

2001 – Das Elterntelefon entsteht und ist unter 0800 111 0 550 erreichbar.

2003 – Für Kinder und Jugendliche gibt es zusätzlich die Mail-Beratung.

2008 – Das Kinder- und Jugendtelefon erhält eine neue Nummer: 116 111.

2019 – Neben der Mail-Beratung gibt es jetzt auch eine Chat-Beratung: Gemeinsam bilden sie die Online-Beratung der „Nummer gegen Kummer“.



2020 – Die „Nummer gegen Kummer“ berät seit 40 Jahren.

Gefördert vom

Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Unterstützt durch

unterstützt durch die Deutsche Telekom

Kinder- und Jugendtelefon
116111
NummergegenKummer