



Darüber reden hilft – Die
„Nummer gegen Kummer“ und
ihre Beratungsangebote

Wuppertal, den 16. März 2021

Inhalte

1. Die Beratungsangebote der „Nummer gegen Kummer“
2. Unterschiedliche Formen der Kontaktaufnahme
3. Gesprächsregeln und die zugrundeliegende Haltung
4. Hilfreiche Sätze und Fragen zu Beginn und im Gesprächsverlauf
5. Gesprächsabschluss
6. Grenzen der telefonischen Beratung

Unter dem Dach der „Nummer gegen Kummer“: Beratung per Telefon oder online

Angebote für Kinder und Jugendliche



The graphic features two main sections. The top section has a yellow background with a white telephone icon and the text 'Kinder- und Jugendtelefon' and '116111'. Below this, it says 'freecall' and 'unterstützt durch die Deutsche Telekom'. A blue banner with white text reads 'Jugendliche beraten Jugendliche (samstags 14-20Uhr)'. The bottom section has a green background with a white envelope icon and the text 'Online-Beratung' and 'www.nummergegenkummer.de'.

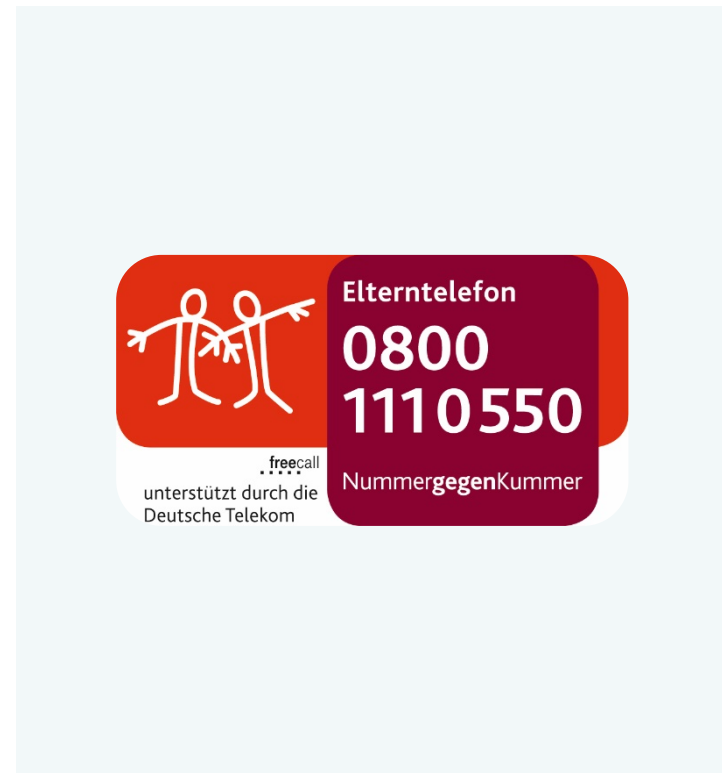
Kinder- und Jugendtelefon
116111
freecall
unterstützt durch die Deutsche Telekom

Jugendliche beraten Jugendliche (samstags 14-20Uhr)

Online-Beratung
www.nummergegenkummer.de



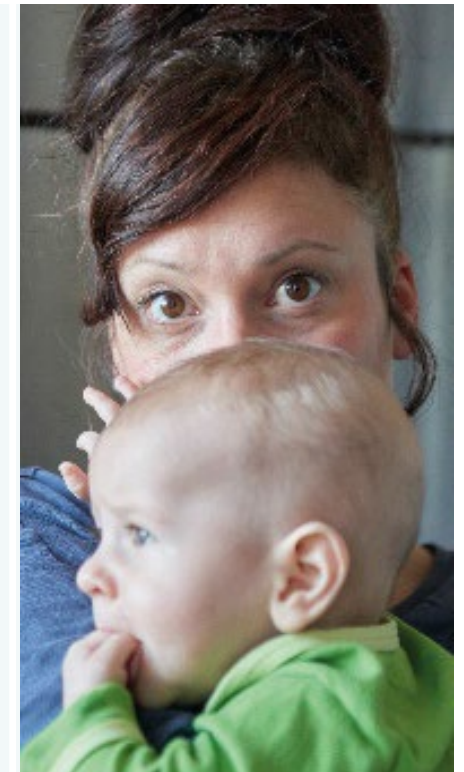
Angebote für Eltern und andere Erziehungsberechtigte



The graphic features a red background with a white icon of two figures holding hands. To the right, it says 'Elterntelefon' and '0800 1110550'. Below this, it says 'freecall' and 'unterstützt durch die Deutsche Telekom'. A dark red banner with white text reads 'NummergegenKummer'.

Elterntelefon
0800 1110550
freecall
unterstützt durch die Deutsche Telekom

NummergegenKummer

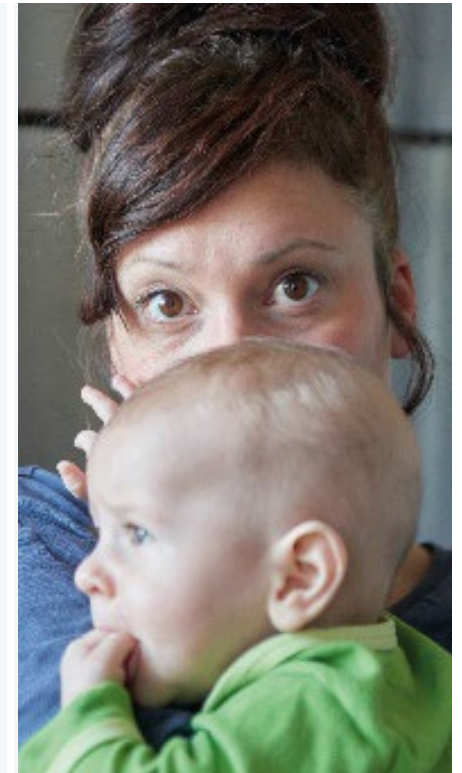


© Nummer gegen Kummer e.V.

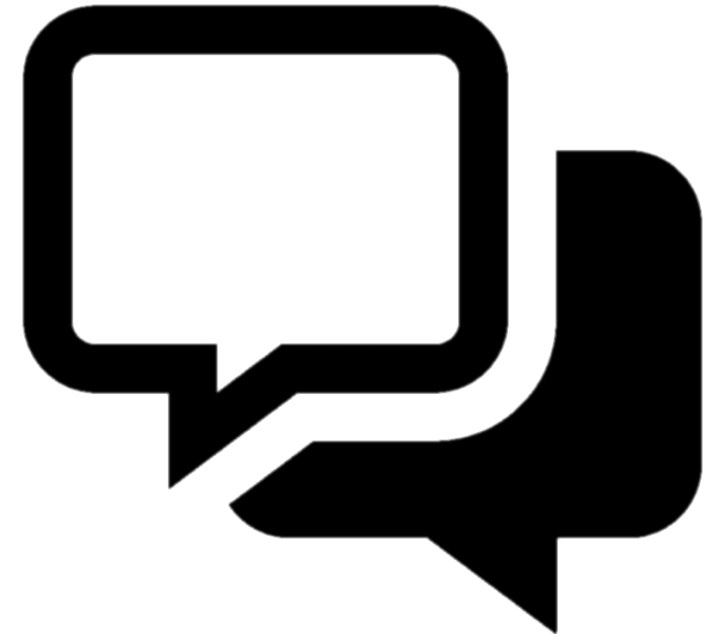
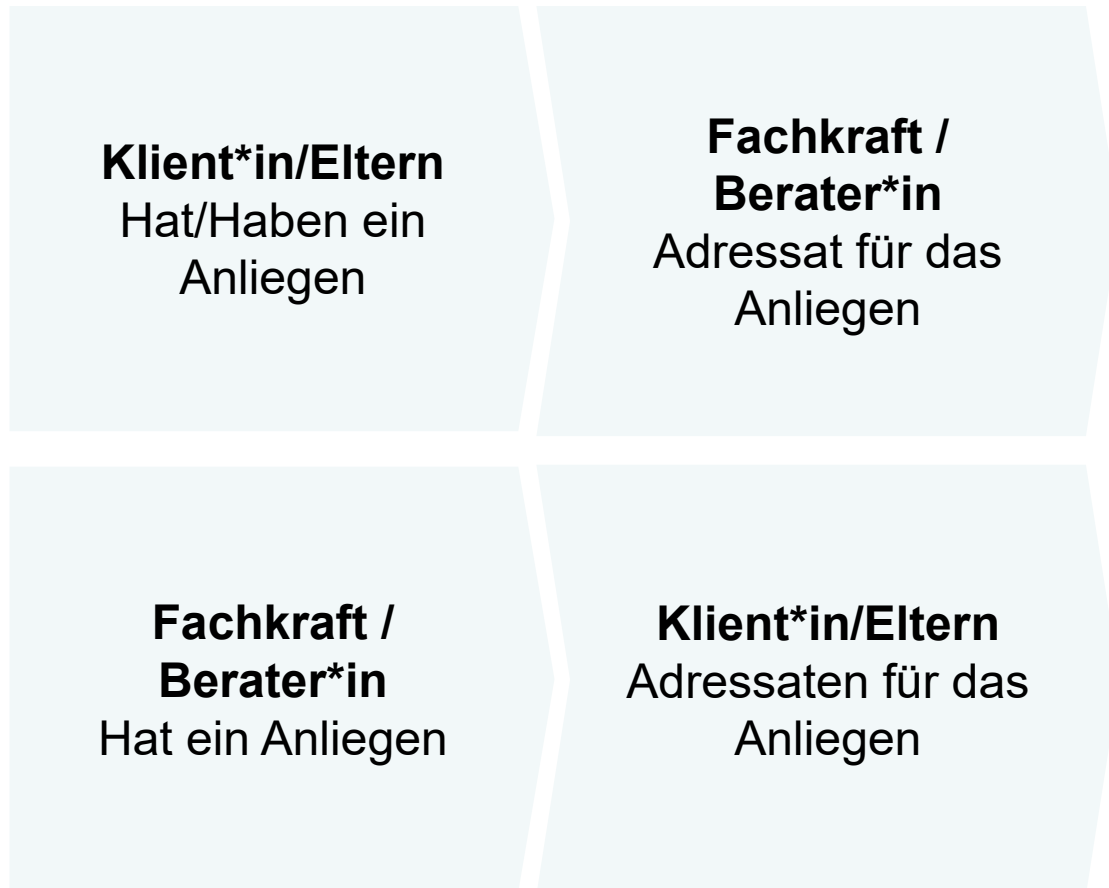
Starke Nerven brauchen auch mal Unterstützung

- Seit 2001 **finden ratsuchende Eltern, Erziehende** sowie insgesamt **an der Erziehung beteiligte** Personen Unterstützung am Elterntelefon
- Jährlich rund **18.000** intensive telefonische Beratungen
- Eltern mit Kindern aller Altersklassen
- Viele positive Rückmeldungen von Eltern zur Beratung
- Indem sie in ihrer Erziehungsarbeit unterstützt werden, kann **positiv auf den Alltag von Eltern und damit auch Kindern** eingewirkt werden

Angebote für Eltern und andere Erziehungsberechtigte



Unterschiedliche Formen der Kontaktaufnahme



Die zugrundeliegende Gesprächsregeln und die Haltung

Zugrundlegende Gesprächsregeln beachten

- Aufmerksam zuhören
- Aussprechen lassen
- Nachfragen
- Interesse am Anderen zeigen
- Den Menschen und sein Anliegen ernst nehmen

Haltung (etwa Carl Rogers)

- Ich sollte wertschätzend sein
- Ich sollte echt sein/kongruent
- Ich sollte einführend/verstehend sein
- Ich sollte jeder/jedem gegenüber offen sein, keine Vorurteile haben

Hilfreich kann dabei die Frage sein:
Wie möchte ich selbst angesprochen oder behandelt werden?

Hilfreiche Fragen zu Beginn und im Gesprächsverlauf

Konstruktive W-Fragen

- Wer?
- Wie?
- Was?
- Wann?
- Wofür?
- Womit?
- Welche?
- Woran?
- Wodurch?

- Vermeiden sollte man: Warum? Wieso? Weshalb?



Beispielfragen:

- Wir haben uns schon lange nicht mehr gesprochen und da wollte ich mich erkundigen, **wie** es Ihnen und Ihrer Familie geht?
- Sie hatten beim letzten Mal, als wir uns gesprochen haben, berichtet, dass Sie sich über ihre Tochter/Sohn Sorgen machen. **Was** ist denn seitdem passiert?
- **Wie** kommen Sie denn mit den Herausforderungen rund um Corona klar? **Was** ist denn besonders schwer für Sie in dieser Krise?
- Ich verstehe gut, wie schwierig das für Sie gerade ist. **Wie können wir Sie entlasten?**
- **Wer oder was** könnte Ihnen in der aktuellen Situation helfen?

Gesprächsabschluss

- Ergebnisse zusammenfassen
- Ggf. für das Gespräch bedanken und die Offenheit und die (Mit-)Arbeit des Klienten wertschätzen
- Ausblick: Wie wird der weitere Kontakt gestaltet?

*Es ist einfach jedes Mal ein **schönes Gefühl**,
wenn man jemand geholfen hat.*



Grenzen der telefonischen Beratung

- kein direkter Kontakt
- Gespräch in der Regel mit nur einer Person
- keine weiteren Sinneseindrücke (daher auch non verbale Anteile/Äußerungen beachten)
- Einschätzung über Sachverhalte bisweilen schwierig
- Inszenierungen sind möglich



Nummer gegen Kummer e.V.

Hofkamp 108
42103 Wuppertal
Telefon: 0202.25 90 59-0

info@nummergegenkummer.de
www.nummergegenkummer.de

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Unterstützt durch:

