



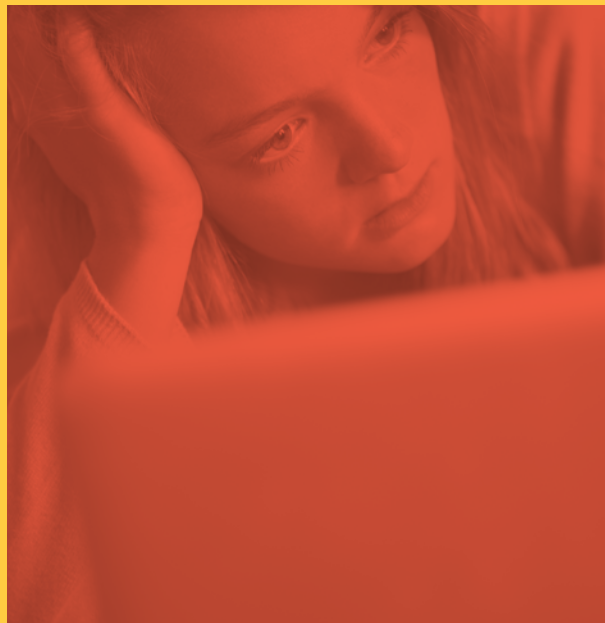
www.kjt.lu



ECOUTER ET AIDER ZUHÖREN UND HELFEN

2016

Rapport Annuel
Jahresbericht





Et ass mir eng grouss Éier dem Kannerjugendtelefon fir seng 25 Joer ze felicitéieren. De Kannerjugendtelefon huet an all deene Joeren vill gutt Aarbecht geleescht an spillt eng enorm wichteg Roll als Usprichpartner fir eis Kanner.

Kanner brauchen een fir ze schwätzen, een den hinnen nolauschtert an hinne weiderhëlleft. Och d'Eltere wëssen heiansdo net weider a brauchen e Gespréich an eng Berodung bei den dacks schwierege Froen zur Kannererzéiung. D'Méiglechkeet vun engem onkomplizéierten, direkten an nawell anonyme Kontakt ass eng wichteg Offer.

De Kannerjugendtelefon leeft vum staarken soziale Engagement an dem Benevolat: Déi 70 aktiv Benevolen verdéngen eisen déiwe Respekt.

Och beim Thema Internet, dat an deene leschte Joeren ëmmer wei wichteg gouf an aus dem Alldag vun de Kanner net méi weg ze denken ass, huet de Kannerjugendtelefon eng Pionéierroll gespillt. De Kannerjugendtelefon huet sech vun Ufank u mam Thema beschäftegt a bedeelegt sech aktiv un Informatiouns- an Sensibiliséierungscampagnen senger Zäit am Projet LuSi – Luxembourg Safer Internet, hautesdaags am Kader vu Bee Secure.

Op dëser Plaz gëllt et, alle Bedeelegten, Professionellen wéi Benevolen, Merci fir hir Aarbecht ze soen an hinnen ze felicitéieren.

Mat dësem Gebuertsdag feiere mir eng formidabel Leeschtung op déi een houvreg ka sinn! Natierlech wier et schéin, wa mer kee Kannerjugendtelefon méi bräichten. Ma well deem wuel ni esou wäert sinn, sinn ech fro, wann eis Kanner am Leed weiderhin op dës eenzegaarteg Offer kënnen zrëckgräifen.

Claude Meisch

Ministre de l'Education nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Contenu

Inhalt

1.0	PRÉFACE.....	4
2.0	LE KJT ET SES SERVICES	8
3.0	CHIFFRES ET TENDANCES ACTUELLES SELON LES DIFFÉRENTS SERVICES	10
3.1	1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON	12
3.2	ONLINE HELP	19
	ONLINE HELP ANGLOPHONE.....	22
3.3	ECOUTE PARENTS	24
3.4	BEE SECURE HELPLINE	27
3.5	BEE SECURE STOPLINE	28

EVERY CHILD HAS A VOICE

4.0	AUCUN ENFANT NE DOIT RESTER SANS ÉCOUTE.....	31
	A. ABUS ET VIOLENCE	31
	B. SUICIDE	32
	C. SEPARATION ET DIVORCE	32
5.0	COOPÉRATION NATIONALE ET INTERNATIONALE	35
6.0	FORMATION DE BASE ET CONTINUE DES BÉNÉVOLES	38
7.0	EN LIGNE DE MIRE.....	40
8.0	PERSPECTIVE.....	42
9.0	L'ÉQUIPE DU KJT	43
10.0	DONS	44

1.0	VORWORT	6
2.0	DAS KJT UND SEINE DIENSTE	9
3.0	ZAHLEN UND AKTUELLE TRENDS DER VERSCHIEDENEN HELPLINES.....	10
3.1	1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON	12
3.2	ONLINE HELP	19
	ENGLISCHSPRACHIGE ONLINE HELP	22
3.3	ELTERENTELEFON	24
3.4	BEE SECURE HELPLINE	27
3.5	BEE SECURE STOPLINE	28

EVERY CHILD HAS A VOICE

4.0	KEIN KIND SOLL UNGEHÖRT BLEIBEN.....	31
	A. MISSBRAUCH UND GEWALT.....	31
	B. SUIZID	32
	C. TRENNUNG UND SCHEIDUNG	32
5.0	NATIONALE UND INTERNATIONALE VERNETZUNG	35
6.0	AUS- UND WEITERBILDUNG DER FREIWILLIGEN	38
7.0	IM BLICK	40
8.0	AUSBLICK.....	42
9.0	DAS TEAM VOM KJT.....	43
10.0	SPENDEN	44

1.0 PRÉFACE

Ce que Momo savait faire comme personne, c'était écouter.

Certains penseront peut-être que cela n'a rien d'exceptionnel, que c'est à la portée de tout le monde. Mais c'est une erreur.

Seulement très peu de gens savent vraiment écouter, et Momo, elle, écoutait d'une manière absolument unique.

Elle savait écouter avec une intensité telle qu'à des personnes à intelligence moindre venaient soudainement des pensées très intelligentes.

D'aucuns pourraient croire qu'elle suscitait ces pensées en disant ou en demandant quelque chose, mais pas du tout. Elle était simplement assise là, écoutant avec toute son attention, avec toute sa compassion, en regardant l'autre de ses grands yeux noirs.

Extrait du livre «Momo» de Michael Ende, écrivain allemand

Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel du (KJT) Kanner-Jugendtelefon. Au début de ce rapport, je cite un extrait du conte «Momo» de Michael Ende. Cette histoire démontre cet aspect particulier de l'écoute par la petite Momo, dans un monde, où le temps nous est volé. Cette histoire qui a accompagné le Kanner-Jugendtelefon dès le début (1992), demeure d'actualité dans notre époque où tout s'accélère. Cette histoire laisse deviner la particularité de «l'écoute» qu'on trouve depuis 25 ans au Kanner-Jugendtelefon.

1377 personnes se sont adressées en 2016 à nos services, il s'agit de la demande la plus élevée de nos services depuis notre fondation.

Des chiffres et des motifs de la prise de contact peuvent être consultés dans ce rapport annuel. Notamment le 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon focalise de plus en plus l'attention des enfants et adolescents. Nous mobilisons beaucoup d'efforts pour que le 1 1 6 1 1 1 soit connu de tous les enfants et adolescents, afin qu'ils puissent contacter en toute évidence ce numéro national

d'urgence et d'assistance dans des situations de crise ou des moments où des questions ou des problèmes surgissent. Notre reconnaissance va aux jeunes gens qui nous accordent leur confiance dans des situations souvent très difficiles.

Les statistiques documentent le besoin de consultation ainsi que la nécessité d'une offre d'aide et de conseils à bas seuil et anonyme ; elles démontrent également le travail extraordinaire et les défis à relever des équipes de bénévoles au niveau de la prévention et de la protection de la jeunesse.

Les bénévoles sont des généralistes, qui s'engagent à poursuivre leur apprentissage en participant à des formations et supervisions. Chaque appelant/user est bienvenu au Kanner-Jugendtelefon avec ses pensées, questions, sentiments et problèmes actuels. Les histoires individuelles que nous avons entendues en 2016 forment un mosaïque faisant ressortir les vues des adolescents et des parents face aux injustices subies et à la gestion des risques.



Parfois, nous pouvons jeter des ponts en encourageant l'appelant à se tourner vers les institutions adaptées dans le réseau psychosocial. C'est ainsi que nous avons notre place dans le réseau psychosocial et que nous pouvons promouvoir l'épanouissement positif et individuel de l'appelant.

Les données collectées constituent un instrument précieux permettant de démontrer des lacunes au sein du système de la protection de la jeunesse et de s'engager pour les droits de l'enfant, spécifiquement quand les enfants et adolescents sont exposés à la violence et aux abus sexuels.

En se basant sur les données récoltées par le réseau de Child Helpline International (CHI) où 183 lignes d'assistance issues de 142 pays coopèrent ensemble, nous nous trouvons face à un pôle d'informations unique, qui nous aide à protéger les enfants.

C'est avec notre campagne: «Ruff un, bleiff net eleng» que nous encourageons des enfants et des adolescents à nous contacter. Aucun enfant ne devrait rester sans écoute.

Tout citoyen peut contribuer à ce que le 1 1 6 1 1 1 soit connu auprès des enfants, des adolescents et de leurs familles.

Un appel ou une demande auprès de notre ligne d'assistance peut sauver des vies.

Je pense particulièrement aux jeunes suicidaires qui nous ont contactés en plus grand nombre au cours de l'année précédente – mais pour cela, le cheminement ne doit non seulement être connu, mais également familier.

Je remercie tous ceux qui nous ont soutenus dans notre mission.

Barbara Gorges-Wagner

Chargée de Direction

Zuhören.

Wirklich zuhören können nur ganz wenige Menschen.

Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und Anteilnahme.

Aus Momo von Michael Ende

Ich freue mich den Jahresbericht des (KJT)Kanner-Jugendtelefons vorzustellen. An den Beginn dieses Berichts stelle ich einen Auszug aus dem Märchen „Momo“ von Michael Ende. In dieser Geschichte wird die besondere Art des Zuhörens durch die kleine Momo demonstriert, in einer Welt, wo die Zeit gestohlen wird. Diese Geschichte, die von Anfang an das Kanner-Jugendtelefon (1992) begleitet, hat in der extrem beschleunigten Zeit, nie dagewesene Aktualität. Sie lässt erahnen, welche besondere Qualität des „Zuhörens“ seit 25 Jahren am KJT zu finden ist.

1377 Menschen haben sich 2016 an unsere Dienste gewandt, die höchste Inanspruchnahme unseres Beratungsangebots seit dem Bestehen.

Differenzierte Zahlen und Gründe für die Kontaktaufnahme können sie diesem Jahresbericht entnehmen. Insbesondere das 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon ist wieder mehr in den Fokus von Kindern und Jugendlichen gerückt. Hier arbeiten wir intensiv daran, dass die 1 1 6 1 1 1 Kindern und Jugendlichen bekannt ist, damit sie in Zeiten, in denen sie sich in

einer Krise befinden oder Fragen, bzw. Probleme auftauchen, mit Selbstverständlichkeit auf die nationale Not- und Hilfsnummer zurückgreifen können. Wir sind dankbar, dass junge Menschen, oft in sehr schwierigen Situationen, uns ihr Zutrauen schenken.

Die Zahlen dokumentieren den Beratungsbedarf und die Notwendigkeit eines niedrigschwelligen und anonymen Beratungsangebots; sie zeigen aber auch die phantastische Arbeit, die die Teams der freiwilligen Helfer-innen im Bereich von Prävention und Jugendschutz leisten und vor welchen Herausforderungen sie mitunter stehen.

Die freiwilligen Mitarbeiter-innen sind Generalisten, die sich lebenslangem Lernen durch Aus- und Fortbildung sowie Supervision verpflichten. Jeder Anrufer/ User mit seinem jeweiligen Gedanken, Fragen, Gefühlen und Problemen ist beim KJT willkommen – gerade so wie er oder sie ist. Die individuellen Geschichten, die wir 2016 gehört haben formen ein Mosaik wie Kinder, Jugendliche und Eltern in Luxemburg Ungerechtigkeiten erleben und mit Gefahren umgehen.



Mitunter können wir Brücken bauen, indem wir ermutigen sich an eine entsprechende Stelle im psychosozialen Netz zu wenden. So nehmen wir unseren Platz in der psychosozialen Versorgungskette ein, damit verbunden ist die Förderung der positiven, individuellen Weiterentwicklung der Anrufer-in.

Die Daten, die wir erheben, sind ein wertvolles Instrument um Lücken im Jugendschutzsystem aufzuzeigen und sich für die Rechte von Kindern und Jugendlichen einzusetzen, insbesondere da, wo Kinder oder Jugendliche Gewalt oder Missbrauch ausgesetzt sind.

Wenn wir auf unser Netzwerk Child Helpline International (CHI) schauen, in dem 183 Helplines aus 142 Ländern zusammenarbeiten haben wir einen einzigartigen Pool an Informationen, die uns helfen können Kinder zu schützen.

Mit unserer Kampagne: „Ruff un, bleiff net eleng“ ermutigen wir Kinder und Jugendliche sich an uns zu wenden. Kein Kind sollte ungehört bleiben.

Jeder Bürger-in kann etwas dazu beitragen, dass die 1 1 6 1 1 1 bei Kindern und Jugendlichen und deren Familien bekannt ist.

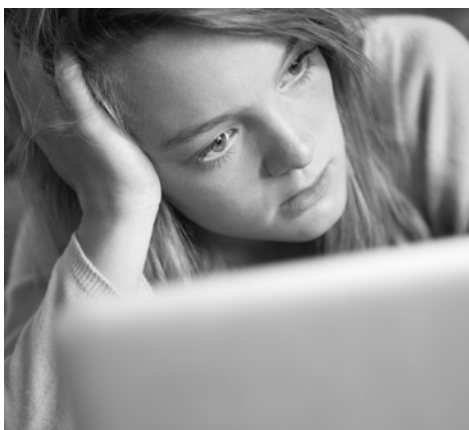
Ein Anruf oder eine Anfrage bei einer unserer nationalen Helplines kann Leben retten. Hierbei denke ich insbesondere an suizidale junge Menschen, die sich im vergangenen Jahr vermehrt an unsere Online-Help gewendet haben - aber dazu muss der Weg nicht nur bekannt, sondern auch vertraut sein.

Danke an alle, die uns in unserer Aufgabe unterstützen.

Barbara Gorges-Wagner

Chargée de Direction

2.0 LE KJT ET SES SERVICES



Kanner-Jugendtelefon

Conseils et informations anonymes pour enfants et adolescents en composant le numéro gratuit 1 1 6 1 1 1

Online Help

www.kjt.lu Conseils en ligne, personnels et anonymes pour enfants et adolescents. Depuis 2015, également pour enfants, adolescents et parents anglophones

Elterntelefon – Ecoute parents

Conseils et informations pour parents, grands-parents et professionnels au numéro 26 64 05 55

BEE SECURE Helpline

Conseils et orientations pour une utilisation sûre des nouveaux médias. Numéro gratuit: 8002 1234

BEE SECURE Stoplefte

Signalements anonymes de contenus illégaux sur Internet sur stopline.bee-secure.lu

Ambassadeurs du Kanner-Jugendtelefon (nouveau)

Au sein d'un atelier interactif d'une durée de 90 minutes, nos ambassadeurs se font un plaisir de vous rendre visite pour vous présenter le 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon et pour vous expliquer comment le service fonctionne. C'est une offre pour classes scolaires et personnes intéressées.

2.0 DAS KJT UND SEINE DIENSTE



Kanner-Jugendtelefon

Anonyme Beratung und Information für Kinder und Jugendliche, Gratisnummer 1 1 6 1 1 1

Online Help

www.kjt.lu Persönliche und anonymisierte Online-Beratung für Kinder und Jugendliche; seit 2015 auch englischsprachig für Kinder, Jugendliche und Eltern

Elterntelefon

26 64 05 55 Elterntelefon: Beratung und Information für Eltern, Großeltern und Professionelle

BEE SECURE Helpline

Beratung und Orientierung zur sicheren Nutzung der neuen Medien, Gratisnummer 8002 1234

BEE SECURE Stopline

Meldung illegaler Inhalte im Internet, anonym über stopline.bee-secure.lu

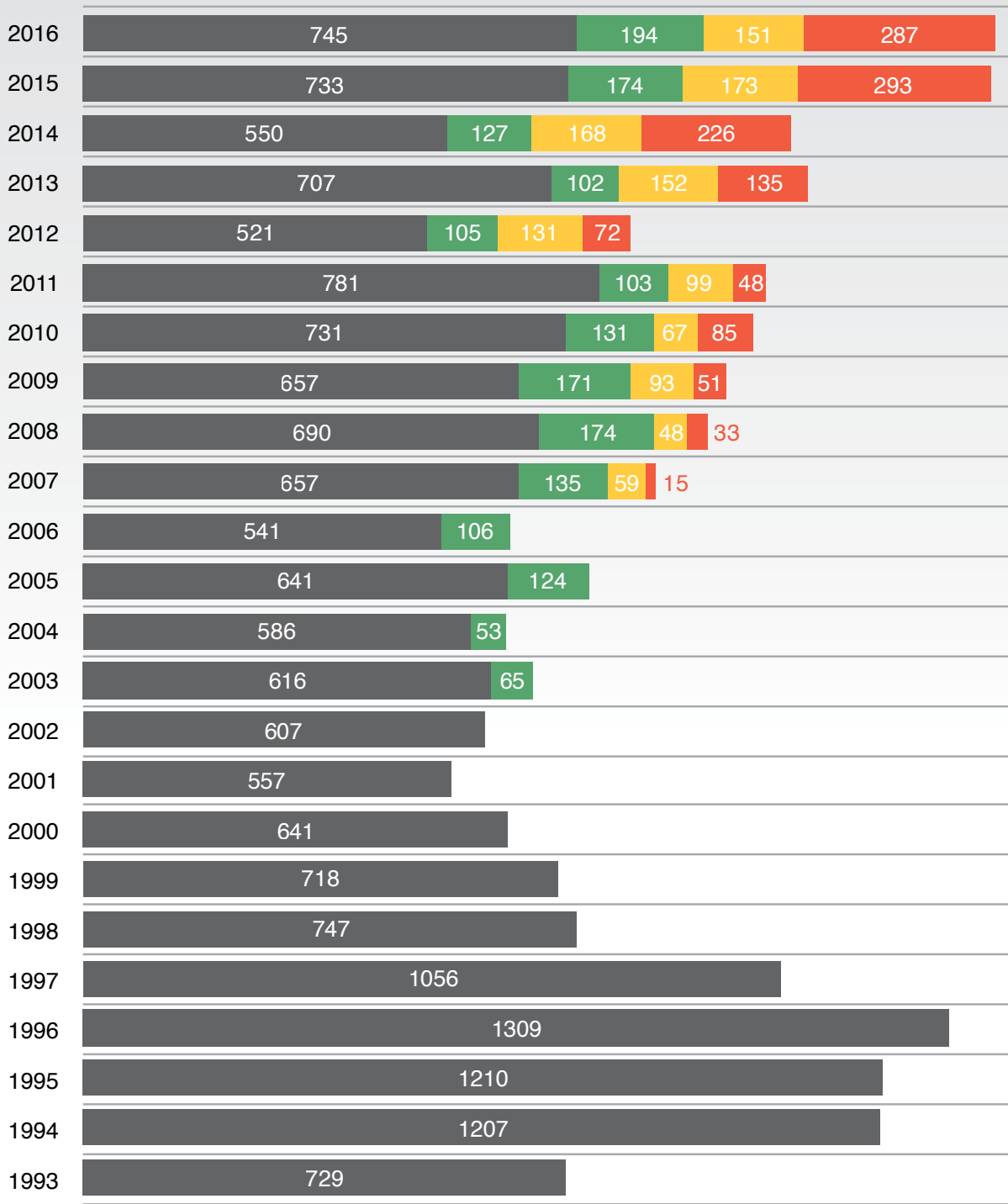
Botschafter des Kanner-Jugendtelefons (neu)

In einem 90-minütigen, interaktiven Workshop stellen die Botschafter das 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon vor und erklären wie der Dienst funktioniert, ein Angebot für Schulklassen und Interessierte.

1992 - 2016

EVOLUTION DES CONTACTS SELON LES SERVICES

ENTWICKLUNG DER KONTAKTE AUF DEN VERSCHIEDENEN HELPLINES



CONTACTS - KONTAKTE

Kanner-Jugendtelefon
 Online Help
 Elterentelefon
 BEE SECURE Helpline

La vue d'ensemble montre une évolution intéressante de nos services de 1992 à 2016.

Le Kanner-Jugendtelefon a été fondé en 1992 avec une offre de base. La ligne d'assistance par téléphone a été élargie par une assistance en ligne basée sur le web, un format de consultation qui jusqu'aujourd'hui intéresse surtout les jeunes. En 2016, les contacts sur notre assistance en ligne se sont plus que triplés, comparé à la première année de fonctionnement. En 2007, l'écoute parents (Elterntelefon), ainsi que la BEE SECURE Helpline ont été mises en place. Ces services se sont également développés en permanence et ont été acceptés par la population cible en tant qu'offre de consultation. La BEE SECURE Helpline a confirmé la tendance de l'année précédente. En 2015, les appels ont doublé par rapport à l'année précédente.

Depuis 2013, le Kanner-Jugendtelefon utilise le nouveau numéro européen unique pour les services d'assistance par téléphone, le 1 1 6 1 1 1. Nous visons toujours à stabiliser le «nouveau» numéro de téléphone 1 1 6 1 1 1 au sein de la population cible par un travail intensif des relations publiques. Il est souhaitable que chaque enfant au Luxembourg connaisse le numéro 1 1 6 1 1 1.

Un travail constant et ciblé des relations publiques, mais aussi en particulier la divulgation à travers des Stakeholders du secteur social, politique et économique permettent de donner aux enfants, adolescents et parents accès à nos offres à bas seuil. Tous nos services d'assistance se basent sur les principes de base d'anonymité et de confidentialité.

Diese Übersicht zeigt die interessante Entwicklung der einzelnen Dienste in den Jahren von 1992 bis 2016.

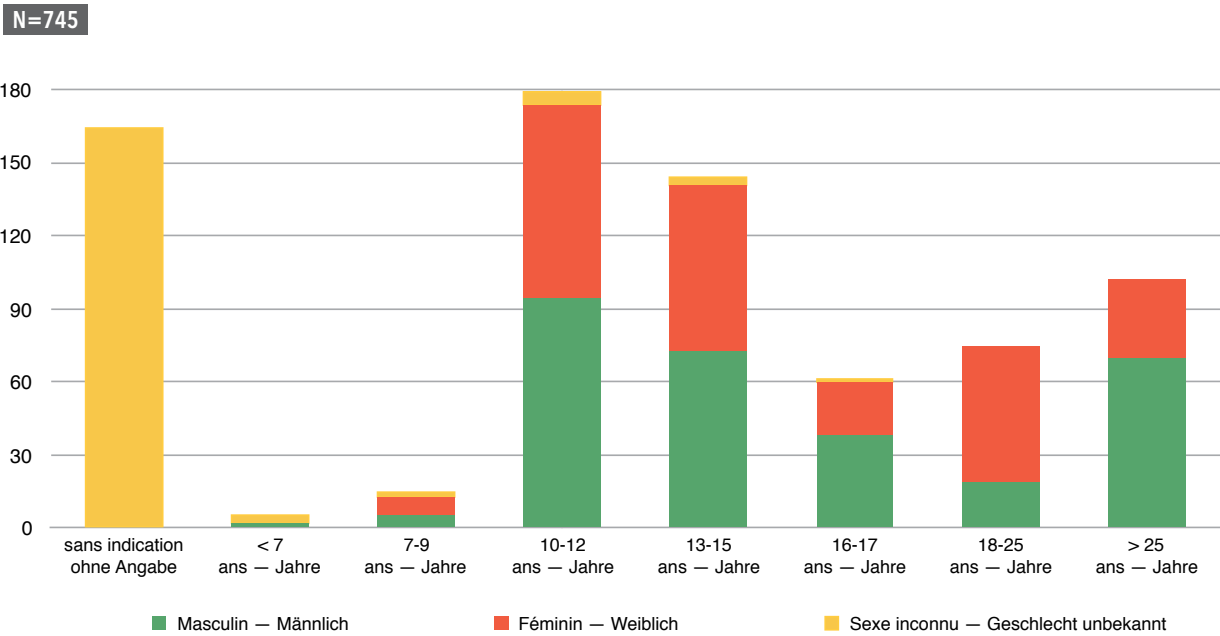
1992 wurde das Kanner-Jugendtelefon eingeführt, das Kernangebot. 2003 wurde die Telefonberatung um die webbasierte Online-Beratung erweitert, ein mediales Beratungsformat, das bis heute insbesondere Jugendliche anspricht. 2016 finden sich an der Online-Help mehr als dreimal so viele Anfragen, wie beim Start. 2007 wurden das Elterntelefon sowie die BEE SECURE Helpline eingerichtet. Auch diese beiden Dienste haben sich kontinuierlich weiterentwickelt und sind von den Zielgruppen als Beratungsangebot akzeptiert. Die BEE SECURE Helpline hat den Trend des Vorjahres bestätigt. 2015 hatten sich hier im Vergleich zum Vorjahr die Anrufe verdoppelt.

Seit 2013 operiert das Kanner-Jugendtelefon mit der europäisch einheitlichen Nummer 1 1 6 1 1 1. Noch sind wir auf dem Weg mit intensiver Öffentlichkeitsarbeit die „neue“ Telefonnummer 1 1 6 1 1 1 bei der Zielgruppe zu stabilisieren. Es ist wünschenswert, dass jedes Kind in Luxemburg die Nummer 1 1 6 1 1 1 kennt.

Konstante und gezielte Öffentlichkeitsarbeit, aber auch insbesondere die Informationsweitergabe durch Stakeholders aus dem sozialen, politischen und wirtschaftlichen Sektor ermöglichen Kindern, Jugendlichen und Eltern den Zugang zu den niedrigschwelligen Helplines. Alle Helplines basieren auf dem Grundprinzip von Anonymität und Vertraulichkeit.

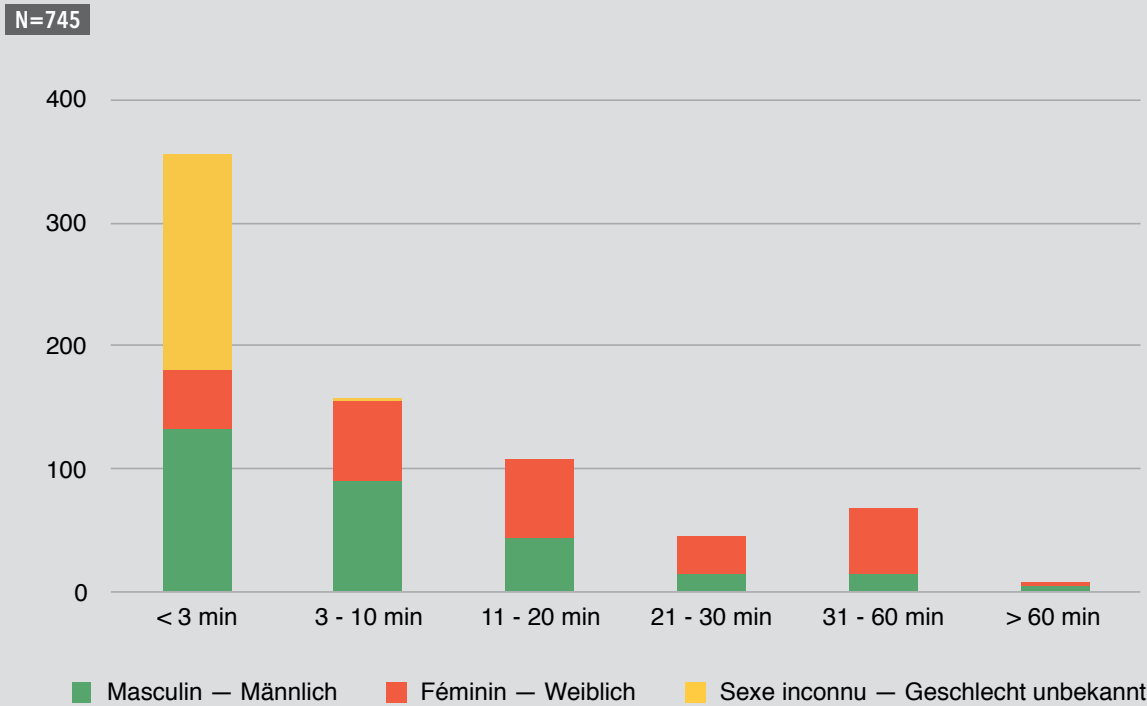
ÂGE ET SEXE DES DEMANDEURS

ALTER UND GESCHLECHT UNSERER ANRUFER



DURÉE ET SEXE DES DEMANDEURS

DAUER UND GESCHLECHT UNSERER ANRUFER



Le service d'assistance 1 1 6 1 1 1 a été contacté 745 fois par des enfants et adolescents.

Le groupe des jeunes appelants âgés de 10 à 12 ans était majoritaire cette année, suivi de près du groupe des jeunes appelants âgés entre 13 et 15 ans. Ceci paraît être le succès des visites de nos ambassadeurs dans les écoles, qui ciblent exactement le groupe des enfants âgés entre 10 et 12 ans et qui les informent comment fonctionne le Kanner-Jugendtelefon. En troisième place, nous retrouvons le groupe des appelants âgés entre 18 et 25 ans.

Il est particulièrement intéressant d'observer que le rapport masculin-féminin est équilibré au sein du groupe des appelants âgés entre 10 et 15 ans. Les jeunes hommes âgés de 16 et 17 ans sont légèrement majoritaires, tandis que dans le groupe d'âge des 18 à 25 ans, les jeunes femmes sont majoritaires.

Au total, nous avons 301 appelants masculins et 266 féminins. Ce rapport légèrement majoritaire des appelants masculins est nouveau pour le 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon, bien que cette tendance se soit déjà annoncée au cours de l'année précédente. En comparaison internationale, les appelants sont majoritairement féminins.

Im Jahr 2016 wurde die Helpline 1 1 6 1 1 1 insgesamt 745mal von Kindern und Jugendlichen kontaktiert.

Die 10 bis 12 jährigen waren in diesem Jahr am stärksten am Telefon vertreten, dicht gefolgt von der Gruppe der 13-15jährigen Jugendlichen. Dies mag ein Ergebnis der Besuche unserer Botschafter-innen in den Schulen sein, die eben insbesondere genau die erstgenannte Zielgruppe darüber informieren wie das Kanner-Jugendtelefon funktioniert. An dritter Stelle sind die 18-25jährigen Anrufer-innen zu finden.

Durchaus interessant ist, dass wir besonders im Alter von 10 bis 15 Jahren ein fast ausgeglichenes Geschlechterverhältnis haben. Im Alter von 16-17 Jahre haben junge Männer einen leichten Überhang; in der Altersklasse der 18-25 Jahre überwiegen die jungen Frauen.

Insgesamt hatten wir 301 männliche und 266 weibliche Anrufer-innen. Ein leichter Überhang an männlichen Anrufern ist neu für das 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon, die Tendenz war allerdings schon im Vorjahr ablesbar. Im internationalen Vergleich gibt es nach wie vor mehr weibliche Anrufer-innen.

Les appels de test, de plaisir ou des appels silencieux font partie du 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon. Des enfants et adolescents découvrent comment fonctionne le 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon. Certains n'osent pas (encore) parler. Ces prises de contact particulières se retrouvent dans la catégorie des contacts à durée inférieure à 3 minutes. Le sexe des appelants n'a pu être déterminé que rarement. Nous prenons au sérieux ce type de contact, sachant qu'un enfant qui nous prête confiance, va nous contacter également dans une situation d'urgence.

La durée des entretiens a continué à augmenter ; les entretiens avec les filles sont d'une plus longue durée.

La durée moyenne des entretiens est de 3 à 20 minutes. 123 entretiens (17%) durent plus que 20 minutes, 11 % des entretiens durent plus que 30 minutes.

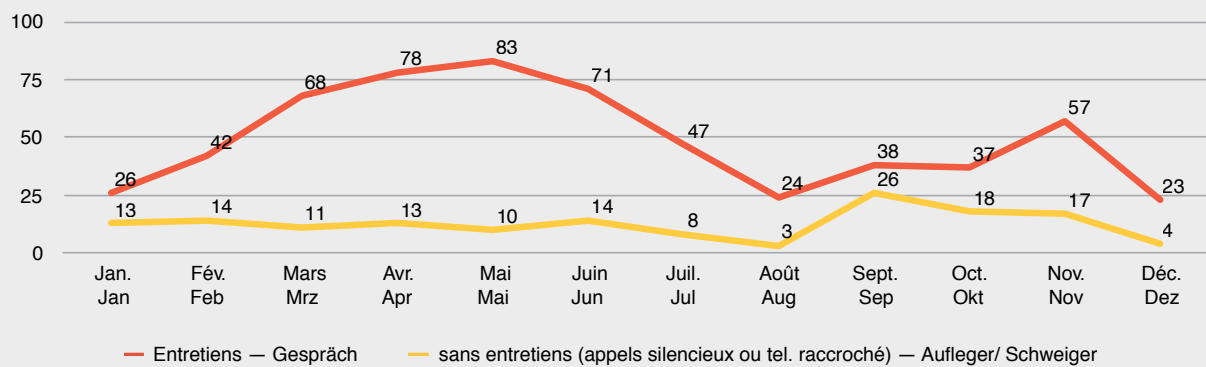
Test-, Spaß- und Schweigeanrufer-innen gehören zum 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon. Kinder und Jugendliche erkunden wie das 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon funktioniert. Manche trauen sich (noch) nicht zu sprechen. Diese speziellen Kontaktaufnahmen befinden sich unter den Kontakten unter 3 Minuten. Das Geschlecht des Anrufers konnte hier nur selten festgestellt werden. Wir nehmen diese Kontakte ernst, wissend dass ein Kind, das Zutrauen zu uns gefasst hat, sich auch in einer Notsituation an uns wendet.

Die Dauer der Gespräche ist weiterhin gestiegen; Gespräche mit Mädchen sind von längerer Dauer.

Im Durchschnitt dauern die meisten Gespräche zwischen 3 und 20 Minuten. 123 Gespräche (17%) dauerten aber über 20 Minuten, 11 % der Gespräche dauerten länger als 30 Minuten.

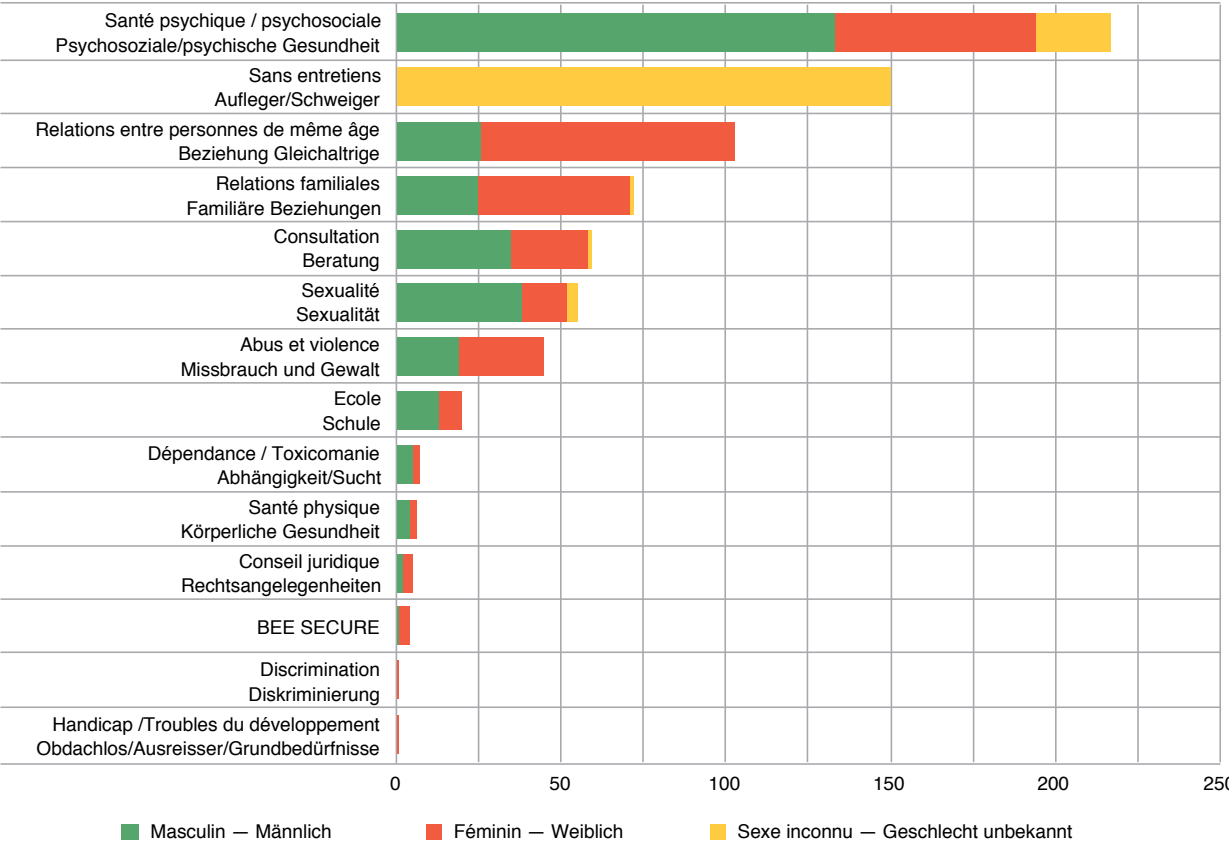
NOMBRE DE CONTACTS À TRAVERS L'ANNÉE
VERLAUF DER KONTAKTE ÜBER DAS JAHR VERTEILT

N=745



THÈMES CENTRAUX DES CONTACTS
ZENTRALE PROBLEMENNENNUNGEN

N=745



Le diagramme montre le nombre de contacts mensuels au sein de l'année. Globalement, les motifs des entretiens sérieux ont significativement augmenté ; les appels d'essai ou pour amusement ont diminué en comparaison à l'année précédente. Il semble que certains phénomènes se répètent aussi cette année-ci : le nombre des contacts au début et en fin de l'année est très modeste. Les contacts diminuent au cours des vacances scolaires, particulièrement pendant les vacances d'été, pour grimper par la suite lors de la rentrée scolaire.

Jamais auparavant les ambassadeurs n'ont été invités aussi souvent dans les écoles. Ils ont également participé à différents événements familiaux et de jeunesse. Ceci se reflète clairement dans notre diagramme. Au cours de la seconde moitié de l'année et surtout en novembre, notre action de bus 1 1 6 1 1 influence positivement le nombre de contacts.

Die Grafik zeigt die monatliche Anzahl der Gesprächskontakte im Jahresverlauf. Insgesamt gesehen haben die ernststen Gesprächsanlässe deutlich zugenommen; Aufleger- und Schweigeanrufer sind im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen. Bestimmte Gesetzmäßigkeiten scheinen sich zu wiederholen: Der Jahresanfang und auch Ausklang des Jahres findet auf relativ niedrigerem Niveau statt. In Ferienzeiten, besonders in den Sommerferien sinken unsere Kontakte, um dann zum Schulanfang wieder anzusteigen.

2016 waren unsere Botschafter so oft in Schulen eingeladen wie nie zuvor; sie haben an verschiedenen Jugend- und Familien-Events teilgenommen. Dies spiegelt sich eindeutig in der Grafik wieder. In der 2. Jahreshälfte nimmt die Busaktion 1 1 6 1 1 insbesondere im November positiv Einfluss auf die Gesprächskontakte.

Les thèmes principaux des contacts en 2016 étaient:

- ▶ Santé psychosociale et mentale
- ▶ Relations entre personnes du même âge
- ▶ Relations familiales
- ▶ Conseils
- ▶ Sexualité
- ▶ Abus et violence

Nous pouvons observer une augmentation des entretiens au sein des 5 premières catégories. La catégorie «Santé psychosociale et mentale» se retrouve en première place. On y trouve les thématiques telles que la solitude, la dépression, l'anxiété et les soucis, ainsi qu'un manque de confiance en soi. D'un côté, les appels en relation avec la thématique de la solitude ont augmenté, tandis que d'autre part, les appelants masculins en état dépressif se sont adressés à nous. Les thématiques de cette catégorie sont reliées à des pensées et intentions suicidaires.

La catégorie «relations entre jeunes du même âge» figure en seconde place. On retrouve ici des entretiens en relation avec le premier amour, comme le premier chagrin d'amour, tout comme la question comment gérer les blessures quand l'amour n'est pas mutuel. Souvent, on retrouve également les conflits vécus entre amis. Des jeunes gens sont déçus de leur meilleur ami(e), ils se sentent exclus ou défavorisés par leur groupe d'amis ou dans les réseaux sociaux. Certains cas pourraient néanmoins être clairement classés dans la catégorie du harcèlement.

Les catégories «relations familiales», «sexualité» et «abus et violence» seront abordés séparément.

Unsere Hauptthemen in diesem Jahr waren:

- ▶ Psychosoziale und psychische Gesundheit
- ▶ Beziehung Gleichaltrige
- ▶ Familiäre Beziehungen
- ▶ Beratung
- ▶ Sexualität
- ▶ Missbrauch und Gewalt

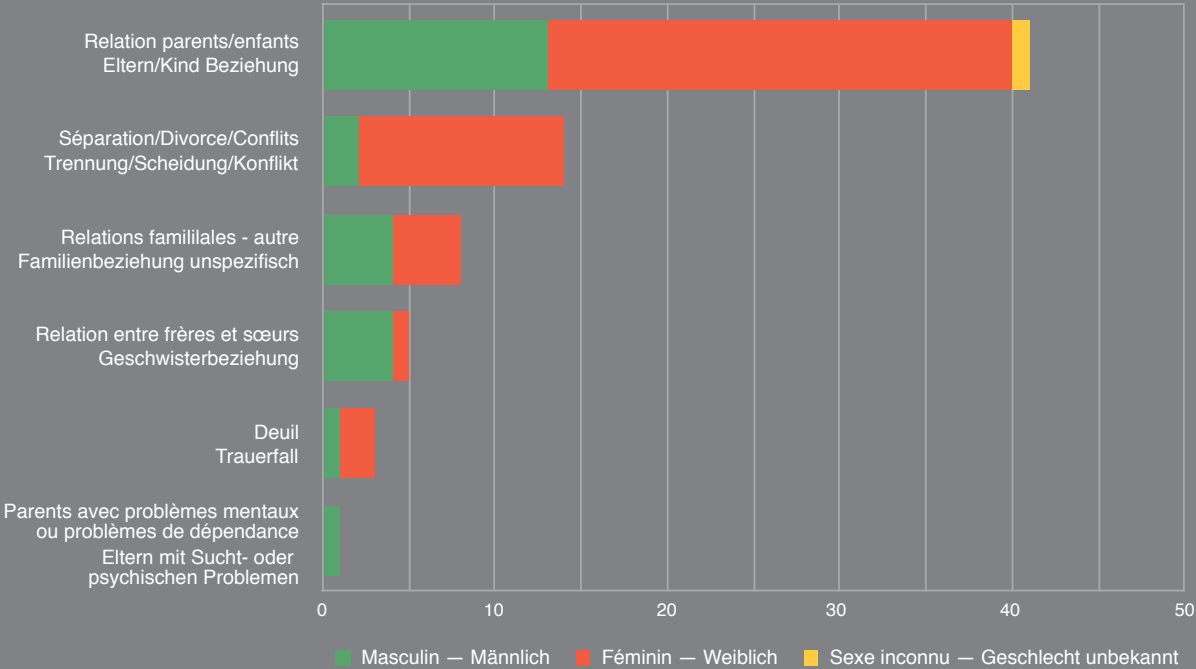
In unseren ersten 5 Kategorien verzeichnen wir eine Zunahme an Gesprächen. An erster Stelle steht die Kategorie „Psychosoziale und psychische Gesundheit.“ Hier finden sich Themen wie Einsamkeit, Depression, Angst und Sorgen, sowie mangelndes Selbstbewusstsein. Erhöht haben sich einerseits die Anrufe zum Thema Einsamkeit; andererseits haben sich verstärkt männliche Anrufer mit depressiver Verstimmung an uns gewandt. Die Themen dieser Kategorie sind verbunden mit latenten und auch akuten suizidalen Gedanken.

An zweiter Stelle rangiert die Kategorie „Beziehung Gleichaltriger.“ Hier finden sich Gespräche zum Thema Liebe und Partnerschaft, der erste Liebeskummer, aber auch die Frage, wie mit Verletzungen umgehen, wenn die Liebe nicht erwidert wird. Oft geht es hier aber auch um Konflikte mit Gleichaltrigen. Junge Menschen sind enttäuscht über ihre beste Freundin, sie fühlen sich in der Freundesgruppe/dem sozialen Netzwerk benachteiligt oder ausgegrenzt. Einige der hier genannten Fälle sind eindeutig Mobbing zuzuordnen.

Die Kategorien „Familiäre Beziehungen“, „Sexualität“ und „Gewalt und Missbrauch“ nehmen wir nachfolgend gesondert in den Blick.

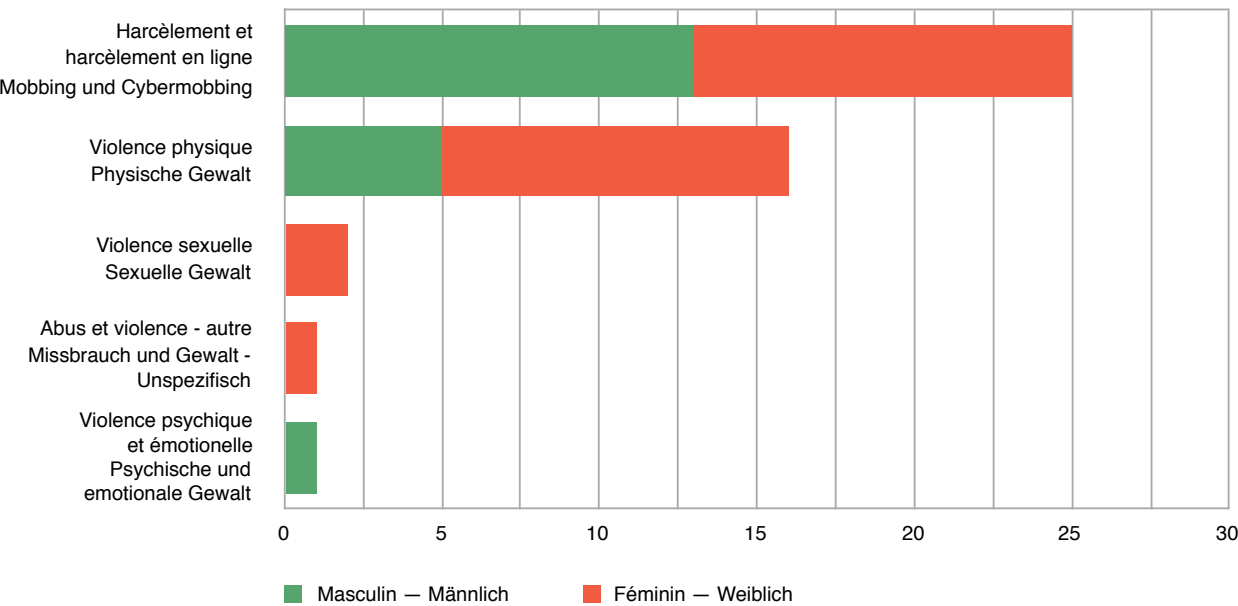
RELATIONS FAMILIALES
FAMILIÄRE BEZIEHUNGEN

N=72



ABUS ET VIOLENCE
MISSBRAUCH UND GEWALT

N=45



Nous constatons une augmentation significative des appels en 2016 (72) en comparaison à l'année précédente (59) dans le domaine des «relations familiales». Les conflits au niveau de la relation avec les parents étaient mentionnés le plus souvent. Les enfants et jeunes sont mécontents face aux punitions, règles ou limitations (argent de poche, défense de sortir, ...). Certains enfants et jeunes sont critiqués en permanence et blâmés ; certains ne peuvent ou ne veulent pas évoquer des sujets personnels avec leurs parents. La discussion de sujets scolaires est souvent vécue en tant que conflictuelle.

Tout comme au cours des années précédentes, les enfants et adolescents cherchent activement une orientation et un soutien au sein des conseillères du 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon dans des situations de séparation et de divorce. La réorganisation de la vie familiale, ainsi que des situations familiales dégénérées sont des sujets abordés.

Les enfants et les jeunes thématisent également le deuil en famille, les problèmes d'addiction ou des problèmes mentaux au sein de la famille, aussi bien que des divergences entre frères et sœurs.

Im Bereich „Familiäre Beziehungen“ gab es 2016 deutlich mehr Anrufe (72) als im Vorjahr (59).

Konflikte in der Beziehung mit den Eltern wurden hier am häufigsten genannt. Kinder und Jugendliche sind verärgert über Strafen, Regeln oder Grenzen (Taschengeld, Hausarrest, ...). Manche Kinder und Jugendliche erleben ununterbrochen Kritik und Abwertung; manche können oder wollen nicht mit ihren Eltern über Persönliches sprechen. Die Besprechung schulischer Themen in der Familie wird konfliktuell erlebt.

Wie schon in den Vorjahren suchen Kinder und Jugendliche verstärkt Orientierung und Unterstützung bei den Beraterinnen vom 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon in Trennungs- und Scheidungssituationen ihrer Eltern. Die Neuorganisation des Familienlebens, als auch eskalierte Familiensituationen sind die Themen.

Trauer in der Familie, Sucht oder psychische Probleme in der Familie oder Differenzen auf der Geschwisterebene sind Themen, die hier auch vorkommen.

En 2016, nous observons également une augmentation au niveau des appels en relation avec la catégorie «abus et violence».

Tandis qu'en 2015 nous avons réceptionné des appels de 33 enfants et adolescents dans ce domaine, en 2016, 45 appels nous sommes parvenus. Surtout les appels concernant le harcèlement/cyber-harcèlement et violence physique ont augmenté.

Nous constatons que le harcèlement et le cyber harcèlement apparaissent presque dans tous les cas ensemble, c'est-à-dire en appliquant à la fois la violence physique et psychique. Les limites entre école, famille et loisirs sont abolies. Ceci est particulièrement lourd pour un jeune, par manque d'un endroit sécurisé.

Des appels thématisant la violence sexuelle nous sont parvenus exclusivement par des appelants féminins.

70-90% des victimes de violence sexuelle et physique développent des troubles post-traumatiques.

Auch im Bereich „Missbrauch und Gewalt“ ist es 2016 zu einer Steigerung der Anrufe gekommen.

Haben 2015, 33 Kinder/Jugendliche angerufen, so hatten wir 2016, 45 Gespräche in diesem Bereich. Hierbei sind besonders die Anrufe zum Thema Mobbing/ Cybermobbing und Physische Gewalt angestiegen.

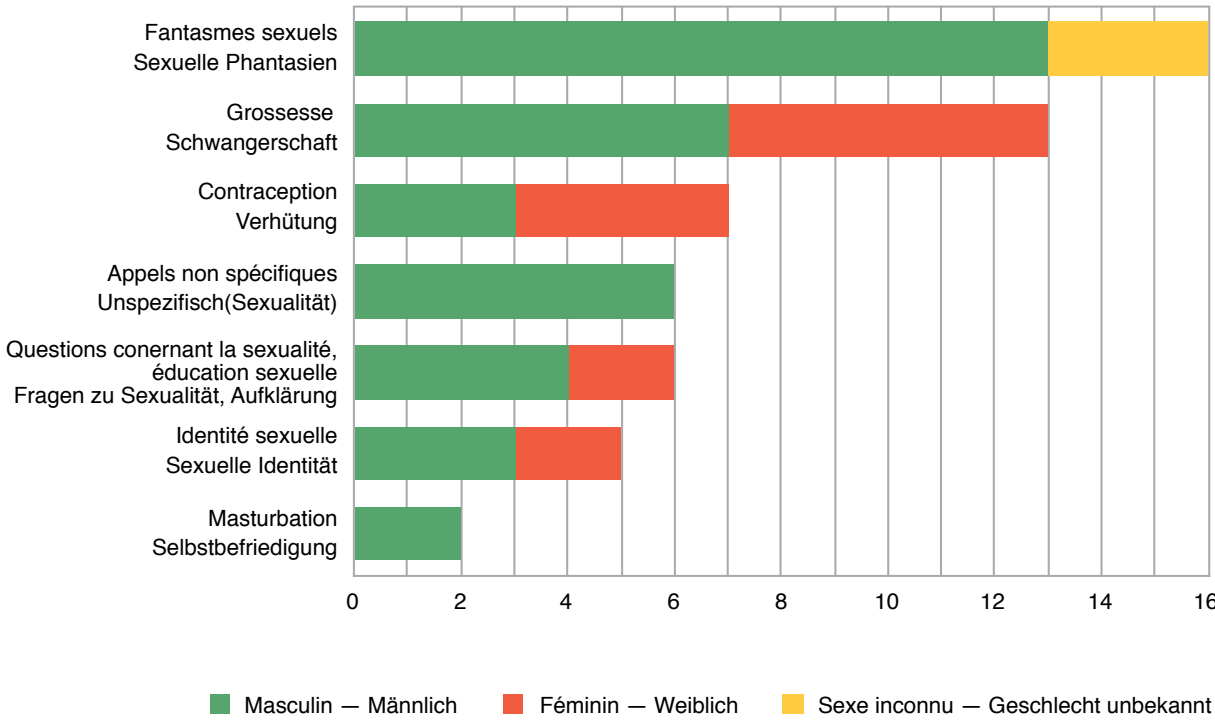
Mobbing und Cybermobbing fand fast immer in kombinierter Form statt, also in der Anwendung von physischer und psychischer Gewalt. Die Grenzen von Schule, Familie, Freizeit sind aufgehoben. Dies ist besonders belastend für junge Menschen, da ein sicherer Ort fehlt.

Zum Thema sexuelle Gewalt haben sich ausschließlich weibliche Anrufer an uns gewandt.

70-90% der Opfer von sexueller und physischer Gewalt entwickeln posttraumatische Belastungsstörungen.

SEXUALITÉ
SEXUALITÄT

N=55



Le sujet de la sexualité a toujours eu une place importante au 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon. Des questions par rapport à la grossesse étaient fréquemment posées, tout comme les questions concernant la prévention, qui par rapport à l'année passée ont légèrement augmenté.

Les appels abordant l'identité sexuelle (LGBTI) nous sont parvenus également en 2016. Le fait de se ressentir «différent» déclenche des angoisses, aussi en ce qui concerne la discrimination.

Le nombre des «demandeurs de sexe» a diminué. Nous attribuons ce fait à notre attitude claire et sans équivoque envers un «demandeur de sexe» qui nous appelle de façon répétée.

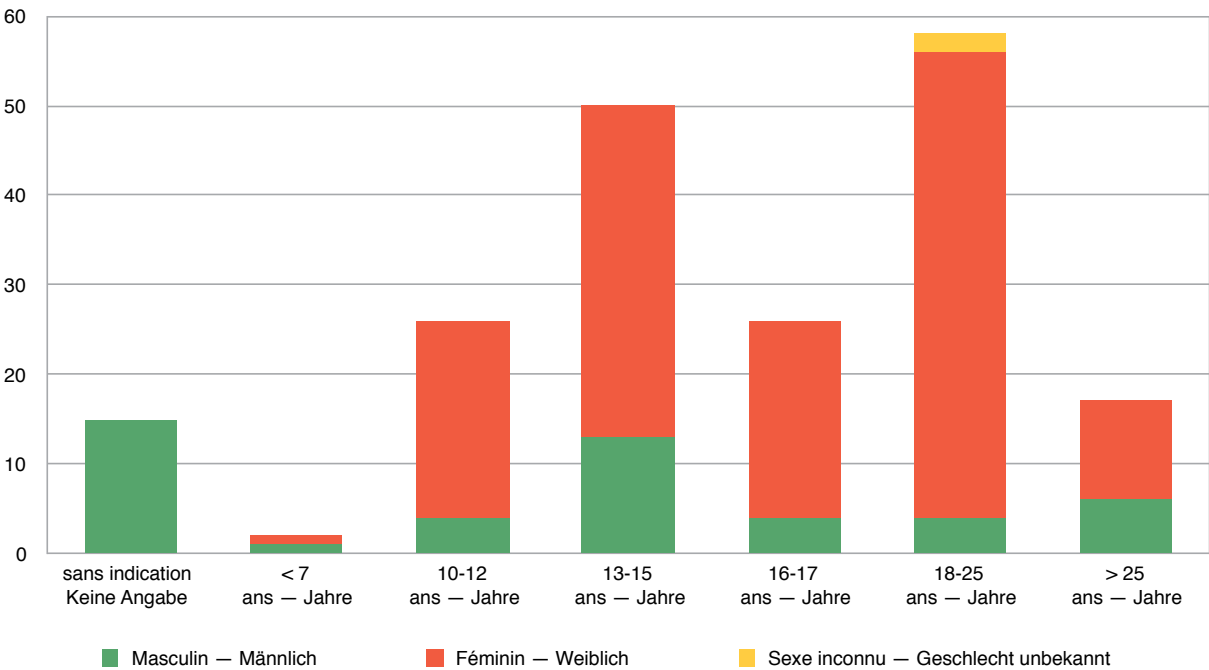
Das Thema Sexualität hat schon immer einen hohen Stellenwert am 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon. Fragen zum Thema Schwangerschaft sind gesprächsrelevant, genau wie Fragen zur Verhütung, die im Vergleich zum letzten Jahr leicht zugenommen haben.

Die Anrufe zum Thema sexuelle Identität (LGBTI) haben uns auch 2016 begleitet. Die Auseinandersetzung mit dem Anderssein löst Ängste aus, auch im Hinblick auf Diskriminierung.

Zurückgegangen ist die Zahl „der sogenannten Sexanrufer“. Wir führen das auf die Umsetzung einer eindeutigen und klaren Haltung gegenüber den uns wiederholt anrufenden „Sexanrufer“ zurück.

DEMANDES SELON ÂGE ET SEXE ANFRAGEN NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=194



Les enfants et les adolescents peuvent également nous contacter de façon anonyme en ligne par notre site internet www.kjt.lu. Dans l'ensemble, 194 demandes d'enfants et adolescents nous sommes parvenues. Nous constatons une augmentation de 20 demandes par rapport à l'année précédente. Dans la catégorie d'âge 13 à 15 ans nous observons une hausse de contacts des garçons. Au contraire plutôt que d'appeler le 116 111 Kanner-Jugendtelefon, les filles et les jeunes femmes consultent en général plutôt le service d'assistance en ligne.

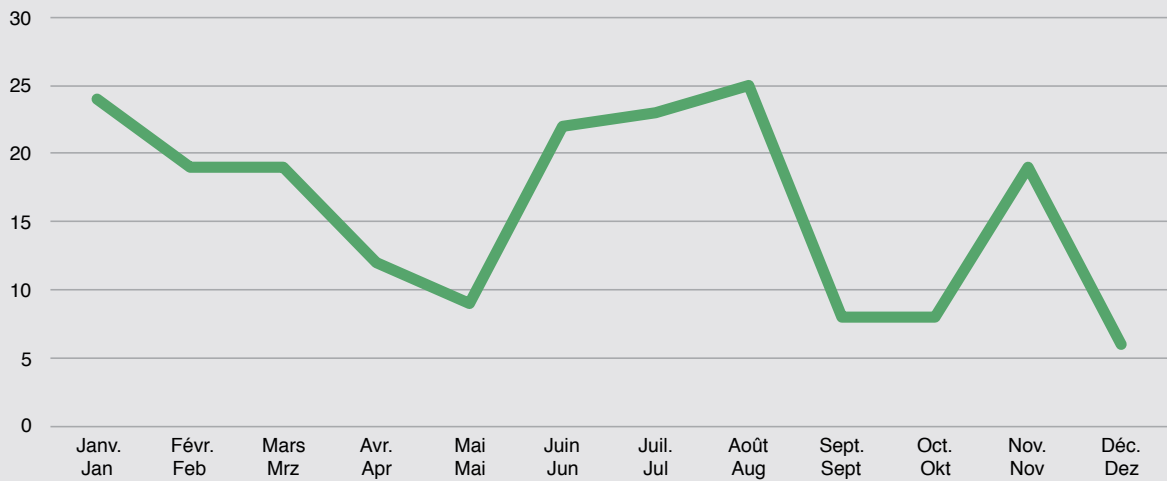
La tendance démontre qu'apparemment les enfants utilisent l'internet de plus en plus tôt. Outre d'autres facteurs, nous pouvons présumer que les activités promotionnelles intensives du service d'assistance en ligne anglophone ont des répercussions sur le service d'assistance en ligne en général.

Über unsere Internetseite www.kjt.lu können sich Kinder und Jugendliche auch online anonym an uns wenden. Insgesamt haben uns 194 Anfragen von Kindern und Jugendlichen erreicht. Das sind 20 Anfragen mehr als im Vorjahr. In der Alterskategorie 13 bis 15 Jahre wenden sich vermehrt Jungen an die Online-Help. Anders als beim 116 111 Kanner-Jugendtelefon greifen jedoch grundsätzlich deutlich eher Mädchen und junge Frauen auf die Onlineberatung zurück.

Der Trend zeigt, dass offenbar immer jüngere Kinder das Medium Internet nutzen. Neben anderen Faktoren, ist zu vermuten, dass das intensive Promoten der englischsprachigen Online-Help sich insgesamt positiv auswirkt.

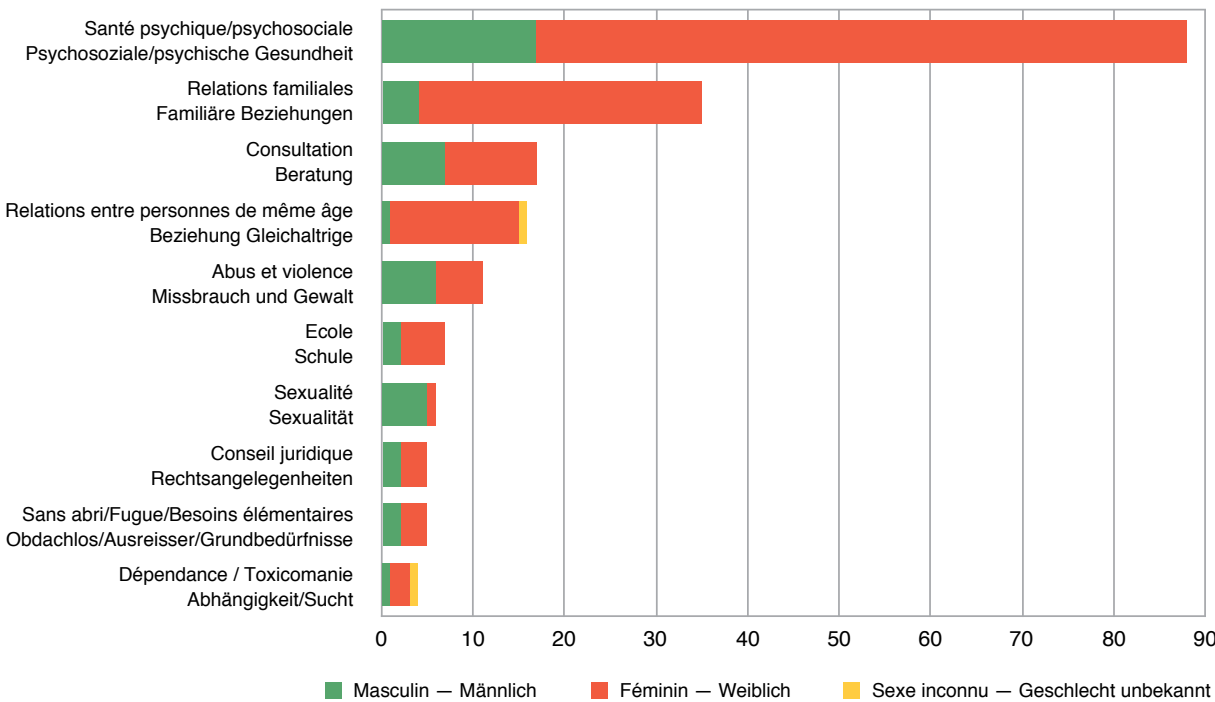
NOMBRE DE CONTACTS AU COURS DE L'ANNÉE
ANZAHL UND VERLAUF DER KONTAKTE

N=194



SUJETS PRINCIPAUX
ZENTRALE PROBLEMENNENNUNGEN

N=194



L'évolution des contacts avec le service d'assistance en ligne est inhabituelle en 2016. Le plancher usuel de l'été en juillet et août n'est pas survenu, ce qui a créé un défi pour notre équipe du service d'assistance en ligne, vu que nous aussi ne disposons que d'une équipe réduite en été.

Die Online Help hat im vergangenen Jahr einen extrem ungewöhnlichen Verlauf genommen. Das übliche Sommertief im Juli und August ist ausgeblieben, was zu einer Herausforderung für unser Online Help Team wurde, denn auch wir haben im Sommer nur ein reduziertes Team zur Verfügung.



Les thématiques principales du service d'assistance en ligne étaient:

1. La santé psychosociale et mentale
2. Les relations familiales
3. Conseils
4. Relations entre jeunes du même âge
5. Abus et violence

La catégorie «psychosociale et mentale» est avancée en 2016 en première position et a échangé sa place avec la catégorie «relations familiales». Nous trouvons ici des jeunes avec des sujets multi-complexes. Le nombre de jeunes qui nous contactent en état de crise suicidaire a significativement augmenté. Les jeunes expriment leurs intentions et pensées suicidaires telles que : «je ne veux plus vivre», souvent en combinaison avec la description de comportement d'automutilation.

Les sensations de pression, de solitude, de ne pas être compris, chagrin d'amour, d'exclusion, manque de confiance en soi, la recherche d'identité, le stress scolaire, les angoisses, un état dépressif ou des soucis étaient des thèmes sous-jacents.

En seconde place viennent les «relations familiales» telles que des conflits dégénérés avec les parents, comment gérer les situations de séparation ou de divorce des parents, addiction d'un des parents.

Les enfants et adolescents ont trouvé le courage de parler, parfois pour la toute première fois, de leurs expériences de violence physique et psychique qu'ils ont subi le plus souvent dans leur propre famille.

Hauptthemen der Online Help waren:

1. Psychosoziale/psychische Gesundheit
2. Familiäre Beziehung
3. Beratung
4. Beziehung Gleichaltrige
5. Missbrauch und Gewalt

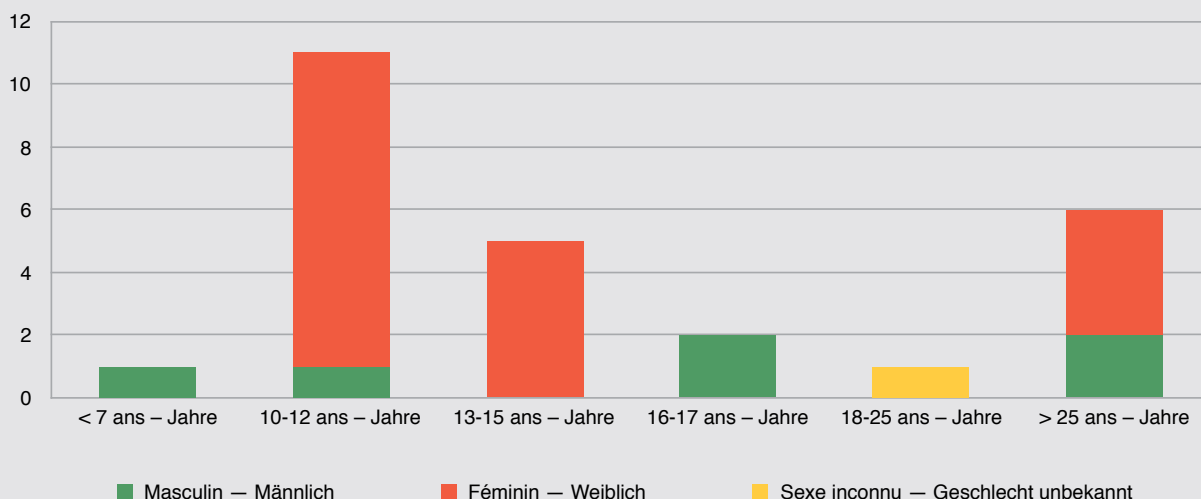
Die Kategorie „Psychosoziale/psychische Gesundheit“ ist 2016 bei der Online Help an die erste Stelle gerückt und hat den Platz mit der Kategorie „Familiäre Beziehung“ getauscht. Hier finden sich Jugendliche mit schwerwiegenden oft multikomplexen Themen. Deutlich mehr Jugendliche in akuten suizidalen Krisen haben uns über die Online Help kontaktiert. Die jungen Menschen äußerten suizidale Gedanken wie z.B. „Ich will nicht mehr leben“, verbunden mit der Beschreibung von selbstverletzendem Verhalten.

Die Gefühle von Druck, Einsamkeit, sich nicht verstanden fühlen, Liebeskummer, ausgeschlossen sein, Mangel an Selbstbewusstsein, Suche nach Identität, Schulstress, Ängste, depressive Verstimmungen und Sorgen waren tiefer liegende Themen.

An zweiter Stelle kamen „Familiäre Beziehungen“ eskalierte Konflikte mit Eltern, wie mit der Trennung/Scheidung der Eltern umgehen, Sucht eines Elternteils.

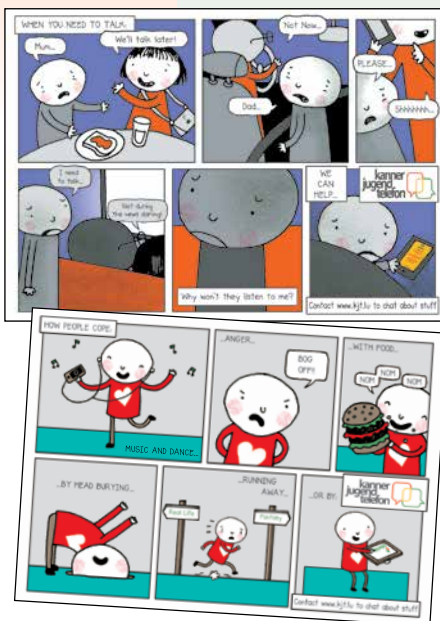
Kinder und Jugendliche haben, manchmal zum ersten Mal, den Mut gefunden physische und psychische Gewalterfahrungen anzusprechen. Meist wurden diese in der eigenen Familie erlebt.

N=26



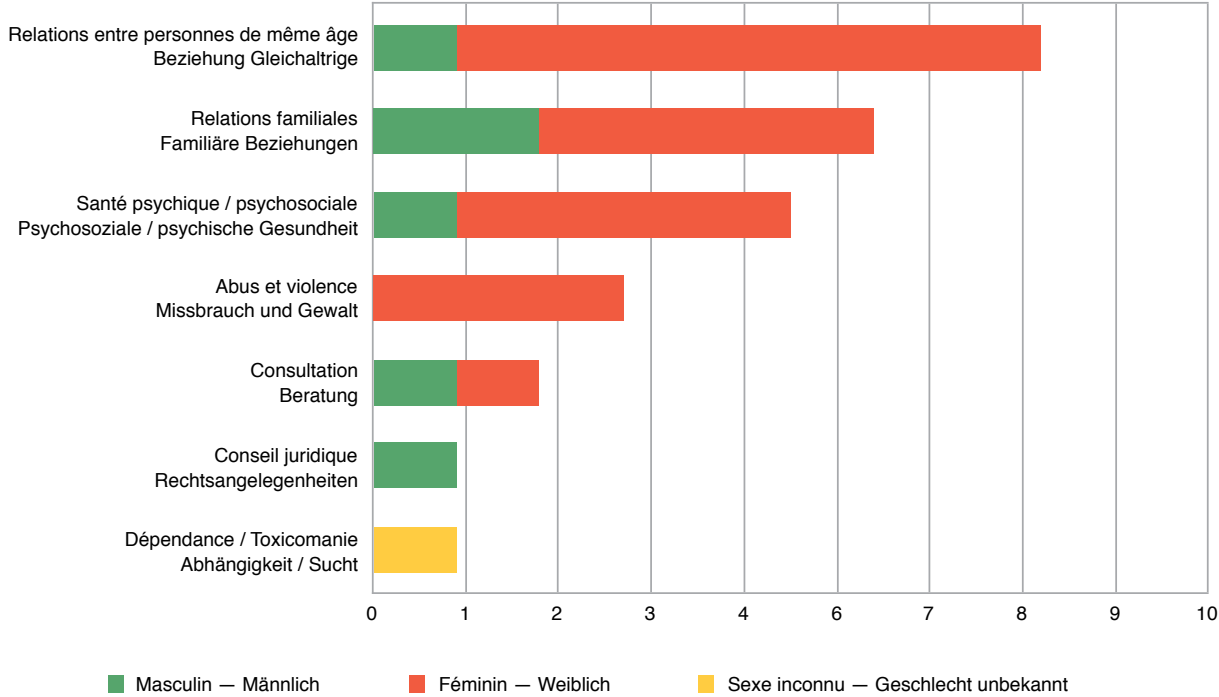
Il sera particulièrement intéressant de suivre l'évolution du service d'assistance en ligne anglophone dans l'année à venir. Les écoles anglophones vont être impliquées intensivement en 2017 via notre campagne de cartes postales «Bod».

Engelssprachige Schulen sollen 2017 intensiver in die Postkarten-Kampagne „Bod“ mit eingebunden werden, mit der vor allem Kinder und Jugendliche erreicht werden sollen.



THÈMES CENTRAUX DES CONTACTS
ZENTRALE THEMEN DER KONTAKTE

N=26



En 2016, les sujets principaux étaient:

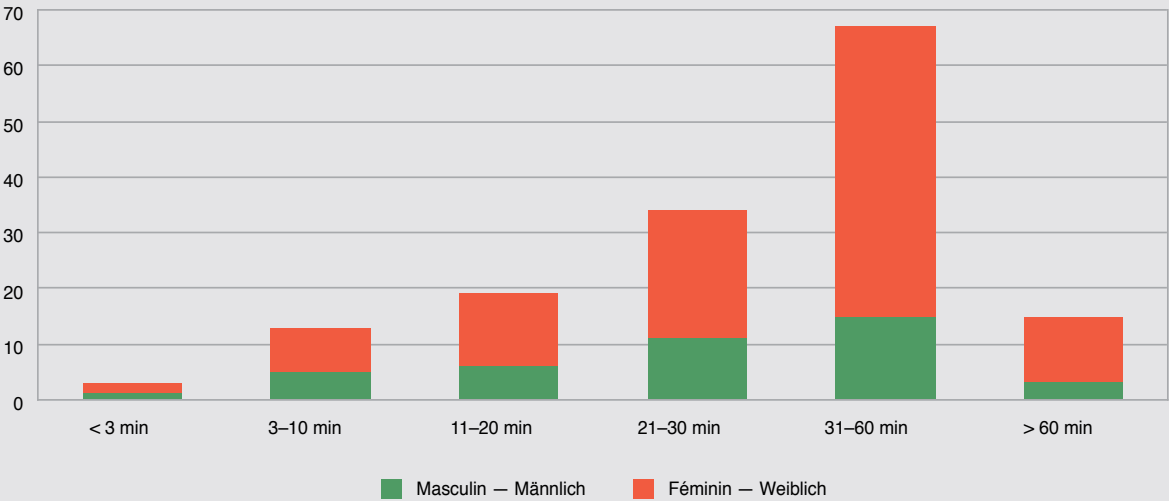
1. Les relations entre personnes du même âge
2. Les relations familiales
3. La santé psychique et psychosociale
4. Abus et violence
5. Consultation
6. Conseils juridiques

Im Jahr 2016 waren unsere Hauptthemen:

1. Beziehung zu Gleichaltrigen
2. Familiäre Beziehungen
3. Psychosoziale und psychische Gesundheit
4. Missbrauch und Gewalt
5. Beratung
6. Rechtsangelegenheiten

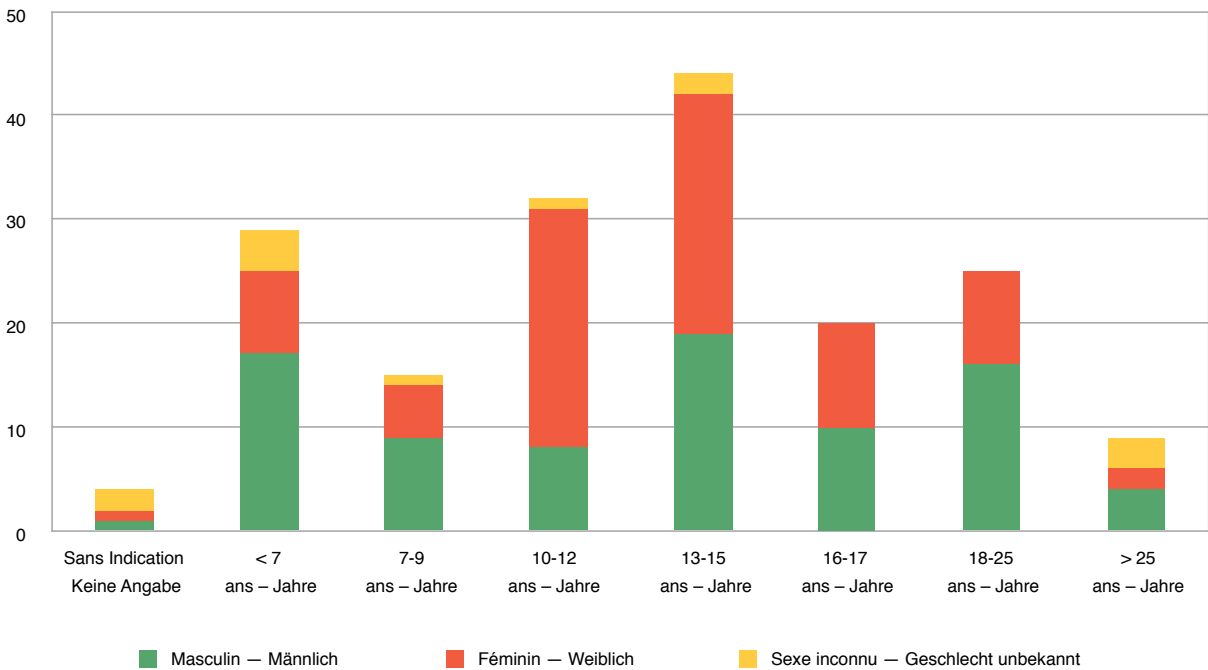
ÉCOUTES SELON DURÉE ET SEXE
GESPRÄCHE NACH DAUER UND GESCHLECHT

N=151



ENFANTS SELON ÂGE ET SEXE
KINDER NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=178



151 entretiens ont été menés en 2016 avec une durée moyenne supérieure à 30 minutes. Ceci est une baisse légère comparé à l'année précédente.

Les entretiens sont intensifs et instructifs.

Nous sommes contactés par les mères, tout comme les pères, mais aussi régulièrement par les grands-parents, ayant à cœur le bien-être de leurs petits-enfants.

2016 wurden 151 Gespräche geführt, mit einer Gesprächszeit von über 30 Minuten im Durchschnitt. Das ist ein leichter Rückgang im Vergleich zum Vorjahr.

Die Gespräche sind intensiv und weiterführend.

Mütter wie Väter kontaktierten uns, auch immer wieder Großeltern, denen das Wohl ihrer Enkel am Herzen liegt.



En posant le regard sur les enfants et adolescents pour lesquels les parents nous appellent entre autres, on peut constater que surtout les garçons âgés de 7 ans manifestant des difficultés de comportement présentent apparemment le plus grand défi pour de nombreux parents. Les parents sont à la recherche de solutions adéquates pour soutenir leurs enfants.

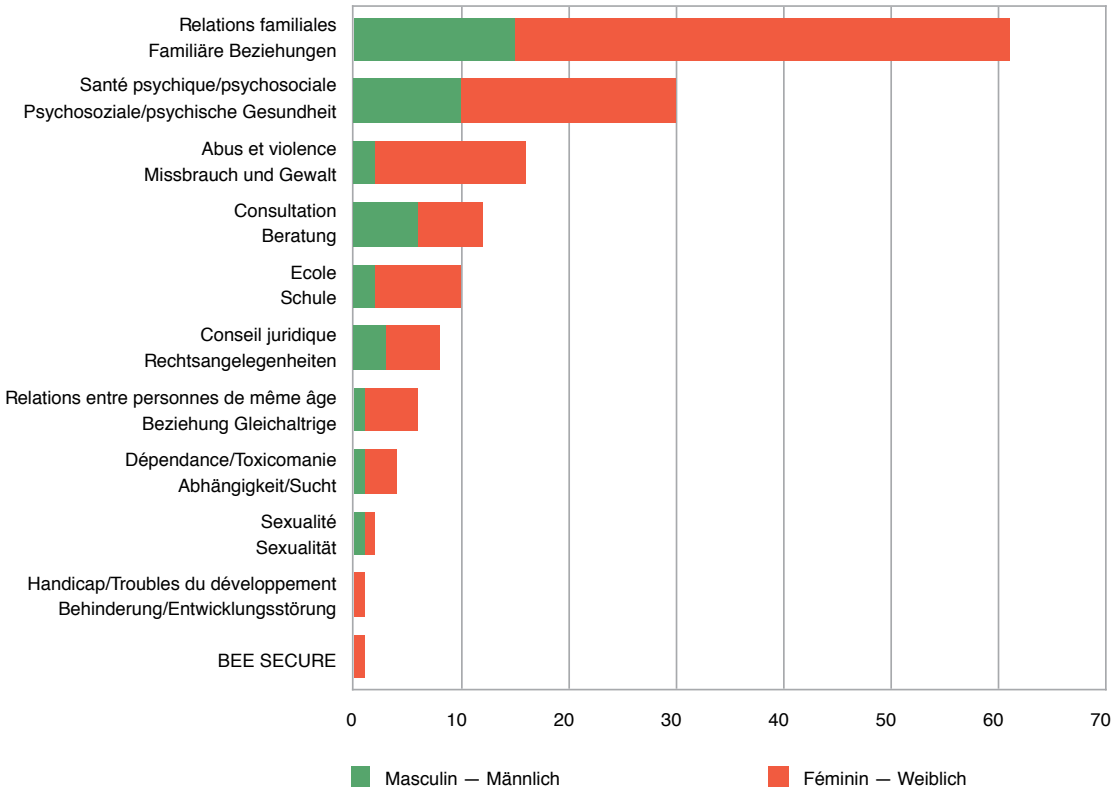
La catégorie d'âge des adolescentes âgées entre 10 et 15 ans était au centre d'intérêt des parents en 2016 et a ainsi changé sa place avec la catégorie d'âge des adolescentes féminines âgées entre 16 et 18 ans.

Wenn man die Kinder und Jugendlichen in den Blick nimmt, wegen denen Eltern u.a. anrufen, kann man feststellen, dass verhaltensauffällige 7jährige Jungen eine Herausforderung darstellen. Eltern suchen nach adäquaten Wegen ihre Kinder zu unterstützen.

Die Altersgruppe der weiblichen Jugendlichen im Alter von 10 bis 15 ist in diesem Jahr mehr in den Fokus gerückt und hat den Platz mit der Alterskategorie der weiblichen Jugendlichen im Alter von 16 bis 18 Jahren getauscht.

THÈMES CENTRAUX DES CONTACTS ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=151



Les thèmes centraux étaient:

1. Les relations familiales
2. La santé psychique et psychosociale
3. Abus et violence
4. Consultation
5. Ecole

La catégorie «relations familiales» apparaît en première position des appels reçus à l’écoute parents. Avec le décalage de la catégorie d’âge des enfants pour lesquels les parents nous appellent, des sujets classiques de la puberté nous ont atteints plus souvent, se manifestant surtout dans des thématiques liés aux limites et aux règles.

La hausse des appels concernant la santé psychique et psychosociale est frappante. Sous la catégorie abus et violence, nous retrouvons aussi des situations d’harcèlement des enfants. Les parents se sentent impuissants. Ils veulent protéger et soutenir leurs enfants et recherchent des solutions adaptées.

Hauptthemen waren:

1. Familiäre Beziehungen
2. Psychosoziale und psychische Gesundheit
3. Missbrauch und Gewalt
4. Beratung
5. Schule

Die Kategorie „Familiäre Beziehungen“ rangiert an erster Stelle am Elterntelefon. Mit der beschriebenen Verschiebung der Alterskategorien sind verstärkt klassische Pubertätsthemen an der Helpline angekommen, die sich vor allem in Themen wie, Grenzen und Regeln setzen, manifestieren. Auffallend ist der Anstieg der Anrufe zum Thema psychosoziale und psychische Gesundheit, sowie Anrufe zum Thema Missbrauch und Gewalt. Unter Missbrauch und Gewalt finden sich auch Mobbing-situationen der Kinder. Eltern fühlen sich hilflos. Sie wollen ihr Kind schützen und unterstützen und suchen nach dem richtigen Weg.

3.4 BEE SECURE HELPLINE



La BEE SECURE Helpline a été contactée 287 fois pour demander une information, un conseil ou de l'aide.

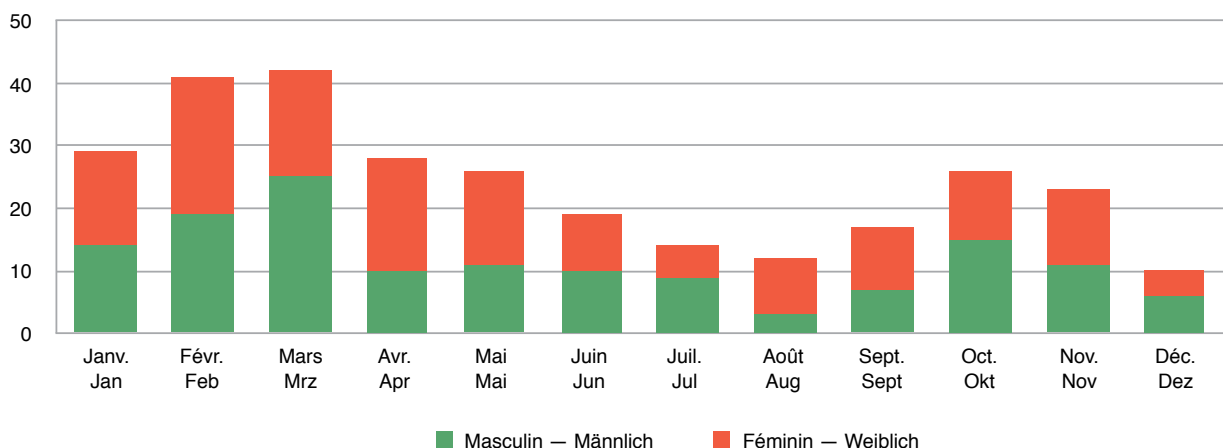
Le niveau élevé des appels reçus lors de l'année précédente semble donc se stabiliser. La fréquentation élevée est le résultat d'une excellente collaboration. Les parents et les jeunes ont été renvoyés régulièrement à cette offre de consultation lors des séances de sensibilisation BEE SECURE dans les établissements scolaires et soirées d'informations pour parents. Les campagnes «Clever Cloud User» et «Share Respect - Stop Online Hate Speech» incitant les intéressés à rechercher de l'aide ou à demander conseil.

2016 wurde die BEE SECURE Helpline 287 Mal wegen Information, bzw. Rat und Hilfe kontaktiert.

Damit scheint sich das Niveau vom Vorjahr zu stabilisieren. Die hohe Frequentierung ist das Ergebnis guter Zusammenarbeit. In den BEE SECURE Schulungen, aber auch an Elternabenden wird systematisch auf das Beratungsangebot verwiesen. Die Kampagnen „Clever Cloud User“ und „Share Respect - Stop Online Hate Speech“ ermutigen, sich Hilfe zu suchen oder Rat einzuholen.

CONTACTS SELON SEXE KONTAKTE NACH GESCHLECHT

N=287



Si dans le passé une majorité de femmes ont contacté la BEE SECURE Helpline, le rapport entre les sexes s'équilibre de plus en plus depuis l'année passée (140 appelants masculins, 147 appelants féminins).

Nous nous réjouissons que depuis deux ans nous constatons une augmentation d'appels des enfants et adolescents à la BEE SECURE Helpline.

Les points centraux d'entretien étaient:

- ▶ E-crime
- ▶ Risques et menaces commerciales
- ▶ Paramètres techniques
- ▶ Protection de la sphère privée
- ▶ Demande pour des séances de sensibilisation BEE SECURE
- ▶ Harcèlement en ligne

Waren es eher Frauen, die in der Vergangenheit auf der BEE SECURE Helpline angerufen haben, so gleicht sich seit dem vergangenen Jahr das Verhältnis zwischen Männern und Frauen immer mehr aus (140 männliche Anrufer, 147 weibliche Anrufer).

Wir freuen uns auch, dass seit zwei Jahren deutlich mehr Kinder und Jugendliche das Beratungsangebot der BEE SECURE Helpline nutzen.

Zentrale Gesprächspunkte waren:

- ▶ E-crime
- ▶ Kommerzielle Risiken und Bedrohungen
- ▶ Technische Einstellungen
- ▶ Schutz der Privatsphäre
- ▶ Anfragen für BEE SECURE Trainings
- ▶ Cyberbullying

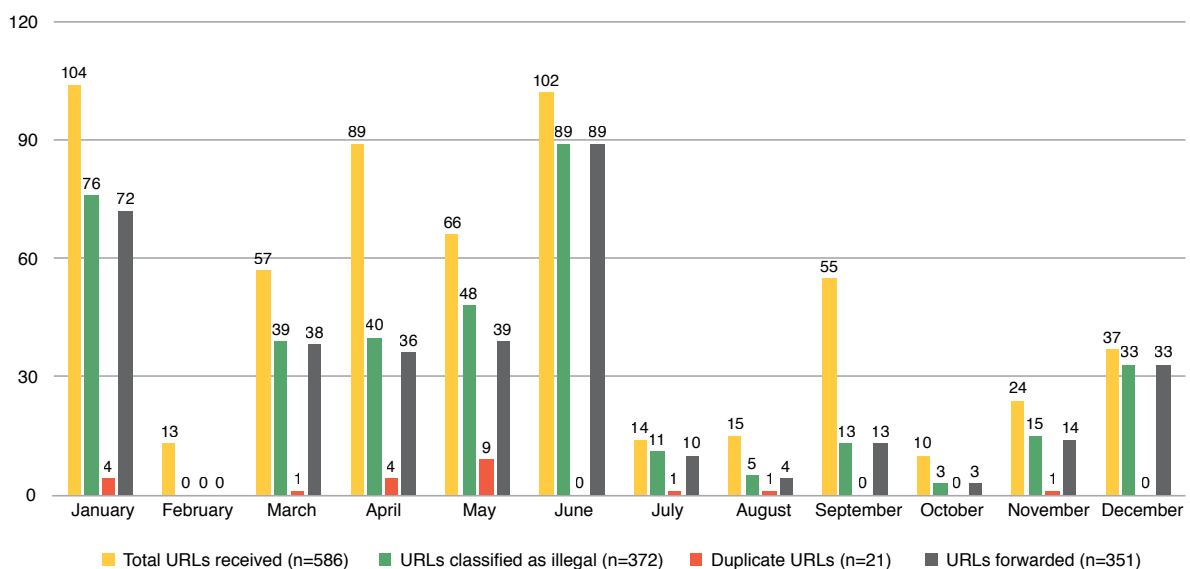
La BEE SECURE Stopline permet de signaler de manière anonyme des contenus illégaux sur Internet:

- des représentations d'abus sexuels sur mineurs
- des contenus racistes, révisionnistes et discriminatoires
- des contenus terroristes

Illegale Inhalte im Internet können anonym über die BEE SECURE Stopline gemeldet werden. Dazu zählen:

- Darstellungen von sexuellem Missbrauch an Minderjährigen
- Rassistische, revisionistische und diskriminierende Inhalte
- Terroristische Inhalte

REPRÉSENTATIONS D'ABUS SEXUELS SUR MINEURS DARSTELLUNGEN VON SEXUELLEM MISSBRAUCH AN MINDERJÄHRIGEN



Le graphique montre les URL signalées par mois, que nous analysons et transmettons à la Police Grand-Ducale et/ou à une hotline partenaire du réseau INHOPE – International Association of Internet Hotlines dans le cas de contenus illégaux selon la législation luxembourgeoise.

En 2016, 586 URL ont été signalées. 351 URL classifiées comme illégales ont été transmises aux autorités compétentes.

Die Grafik zeigt die monatlich gemeldeten URLs, die wir klassifizieren und im Fall von illegalen Inhalten nach der luxemburgischen Gesetzgebung an die zuständigen Stellen wie Polizei und/oder Partnerhotline des INHOPE – International Association of Internet Hotlines Netzwerks weiterleiten.

2016 wurden insgesamt 586 URLs gemeldet. 351 als illegal eingestufte URLs wurden an zuständige Stellen weitergeleitet.

Les opérateurs de la BEE SECURE Stopline ont classifié un total de 3534 contenus (images et vidéos), plus d'un tiers de ces contenus ont été catégorisés comme contenus illégaux.

En ce qui concerne les contenus hébergés au Luxembourg:

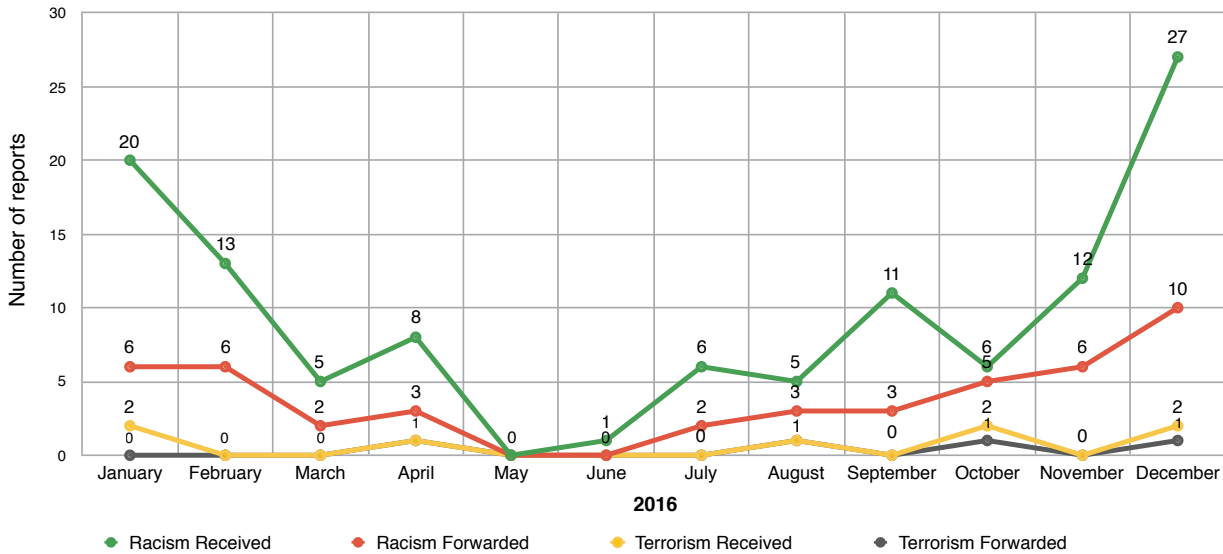
Les victimes dans les représentations d'abus sexuels sur mineurs sur Internet ont été dans 85% des cas de sexe féminin, 2% masculin, 9% les deux sexes en même temps, 4% sexe non déterminé. Dans 64% des signalements, les victimes étaient des jeunes adolescents pubertaires, 26% des jeunes étaient dans la phase pré pubertaire, 1% bébés, 10% non catégorisés.

Die Mitarbeiter der BEE SECURE Stopline kategorisierten ein Total von 3534 Bildern und Videos, wobei mehr als ein Drittel von diesen Inhalten als illegal eingestuft wurden.

Für in Luxemburg gehostete Inhalte:

Die Opfer in Darstellungen von sexuellem Missbrauch an Minderjährigen im Internet waren zu 85% Mädchen, 2% Jungen, 9% Mädchen und Jungen, 4% nicht festgelegt. In 64% der Meldungen waren die Opfer Jugendliche, 26% Kinder vor der Pubertät, 1% Säugling, 10% nicht kategorisiert.

RACISME ET TERRORISME
RASSISMUS UND TERRORISMUS



En 2016, la BEE SECURE Stopline a enregistré un total de 114 signalements de contenus racistes, révisionnistes et discriminatoires. La plupart concernait des commentaires sur les réseaux sociaux. Comparé à l'année passée, où on a rencontré une hausse significative par rapport aux années précédentes, on constate une baisse de 63%. Les signalements ont été analysés et 46 signalements classifiés comme illégaux ont été transmis aux autorités compétentes.

En ce qui concerne les signalements à contenu terroriste, la BEE SECURE Stopline a reçu en 2016 un total de 8 signalements dont 4 ont été transmis aux autorités compétentes.

2016 wurden insgesamt 114 Meldungen im Bereich Rassismus, Revisionismus und diskriminierende Inhalte gemeldet. Es handelte sich hauptsächlich um Kommentare in sozialen Netzwerken. Im Vergleich zum letzten Jahr, wo wir eine enorme Steigerung der Meldungen in diesem Bereich hatten, stellen wir ein Rückgang der Meldungen um 63% fest. Auch diese Meldungen wurden analysiert, 46 als illegal eingeschätzte Meldungen wurden an die zuständigen Behörden weitergeleitet.

2016 haben wir 8 Meldungen im Bereich Terrorismus erhalten, davon wurden 4 an die zuständigen Behörden weitergeleitet.

**EVERY
CHILD
HAS
A VOICE**



Vision globale des quatre lignes d'assistance dans les catégories: Abus et violence, Suicide et Séparation/ divorce

Les enfants et jeunes nécessitent un endroit protégé, où ils peuvent s'adresser de manière anonyme et confidentielle. «Aucun enfant ne doit rester sans écoute» sont les mots employés par Child Helpline International (CHI). L'importance de l'existence d'un tel endroit, où les enfants sont entendus de cette manière, est démontrée clairement par la cumulation des chiffres de nos services.

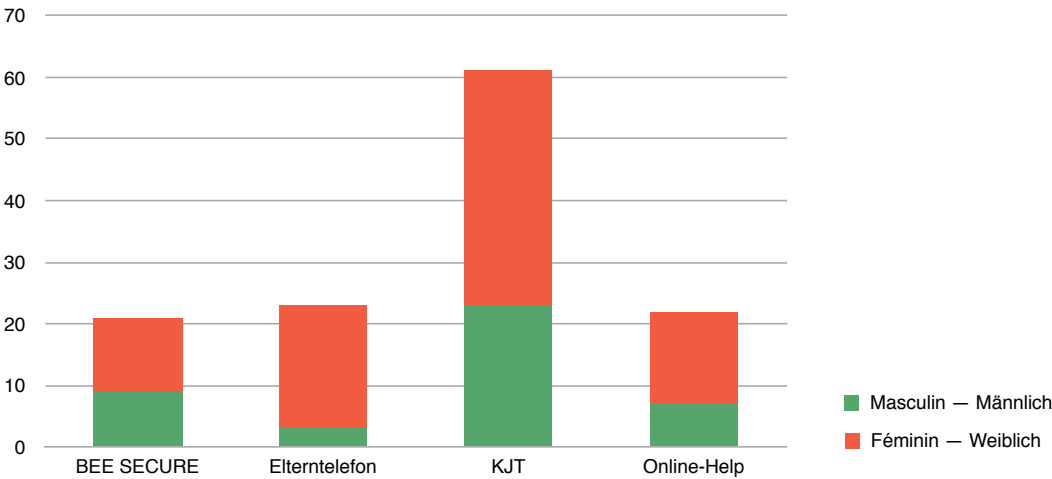
Zusammenschau der vier Helplines in den Kategorien: Missbrauch und Gewalt, Suizid und Trennung/ Scheidung

Kinder und Jugendliche brauchen einen geschützten Ort, an den sie sich anonym und vertraulich wenden können. Mit den Worten von Child Helpline International (CHI) gesprochen heißt das, „Kein Kind soll ungehört bleiben“. Wie wichtig es ist, dass es einen Ort gibt, wo Kinder in dieser Art gehört werden, belegt die Kumulation der Zahlen unserer Helplines eindrücklich.

A. ABUS ET VIOLENCE
MISSBRAUCH UND GEWALT

LE NOMBRE DES APPELS SUR LE THÈME «ABUS ET VIOLENCE» EST ALARMANT
ALARMIEREND IST DIE ANZAHL DER KONTAKTE ZUM THEMA MISSBRAUCH UND GEWALT

N=127



Nous avons reçu la moitié des appels concernant ce sujet au 1 1 6 1 1 1 KJT. Les enfants et adolescents ne trouvent personne pour parler de leurs expériences ; ils ont honte, ils ont peur.

La majorité de ces contacts concernaient le harcèlement, suivi de la violence physique et sexuelle.

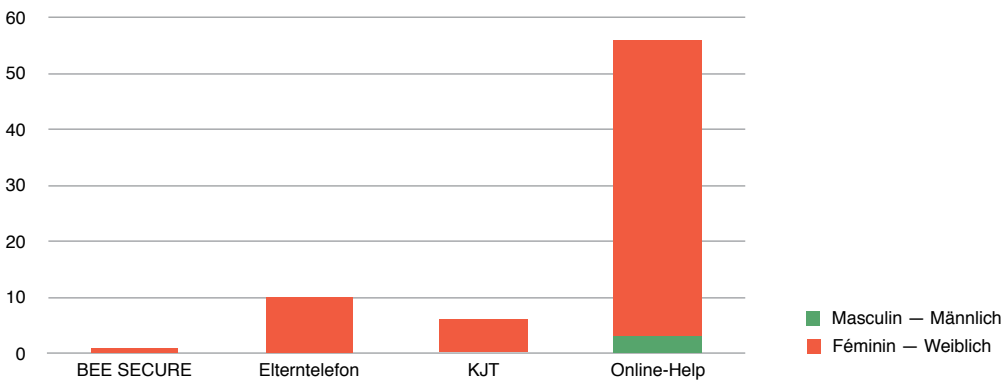
Die Hälfte der Anrufe zu diesem Thema kamen am 1 1 6 1 1 1 KJT an. Kinder und Jugendliche finden niemanden mit dem sie über ihre Erfahrungen sprechen können; sie schämen sich, sie haben Angst.

In den Fällen ging es in erster Linie um Mobbing, gefolgt von physischer und sexueller Gewalt.

B. SUICIDE
SUIZID

Les contacts en relation au suicide contiennent des pensées suicidaires latentes et aiguës. Les jeunes expriment leur envie de quitter ce monde, ils parlent de l'absence de perspective, souvent en combinaison avec la description de comportement d'automutilation.

Die Kategorie zum Thema Suizid beinhaltet latente und akute Suizidgedanken. Jugendliche äußern keine Lust am Leben zu haben, sie sprechen über ihre Perspektivlosigkeit, oft verbunden mit selbstverletzendem Verhalten.



Au total, nous avons soutenu et accompagné 73 personnes, le plus souvent des adolescents, dans le contexte de suicidalité, souvent dans des situations de crise aiguë. La majorité des demandes en relation au suicide nous sont parvenues via notre service d'assistance en ligne (Online Help), notre service le plus bas-seuil de tous.

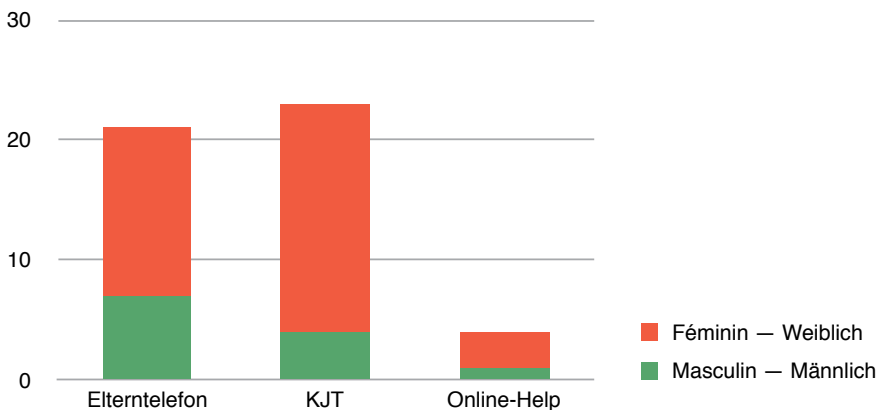
Insgesamt 73, meist Jugendliche, haben wir im Kontext von Suizidalität unterstützen und begleiten dürfen, oft in akuten Situationen. Die meisten Anfragen zum Thema Suizid erreichten uns über die Online Help, unserem niedrigschwelligstem Angebot.

Aber auch besorgte Eltern kontaktierten uns, wenn ihre Kinder konkrete Suizidgedanken äußerten oder wenn Änderungen im Verhalten ihrer Kinder für sie nicht mehr einzuordnen waren, wie Rückzug, Isolation, selbstverletzendes Verhalten, depressives Verhalten...

C. SEPARATION ET DIVORCE
TRENNUNG UND SCHEIDUNG

La thématique de séparation et de divorce a fait l'objet de 48 cas dans les différents services. La majorité de ces appels nous sommes parvenus au 1 1 6 1 1 1.

Insgesamt 48 Mal waren wir auf den Helplines mit dem Thema Trennung und Scheidung betraut. Besonders viele Anrufe haben uns auf der 1 1 6 1 1 1 zu diesem Thema erreicht.



Ce sont surtout les enfants et adolescents qui souffrent sous une séparation ou un divorce surtout quand ils se retrouvent dans un conflit de loyauté. Ils ne savent pas à qui s'adresser avec leur colère et tristesse. Ils ne veulent blesser personne. Souvent, ils se sentent coupables ou ne parlent pas de leur sentiments, pour éviter des conflits ou pour ménager les parents pour qu'ils ne se fassent pas encore plus de soucis. Des mères et des pères qui se trouvent dans des situations hautement conflictuelles s'adressent souvent au service écoute parents. La phase post-divorce est au centre : droit de visite et d'hébergement, conflits dans la famille recomposée sont des thématiques souvent rencontrées. Ces situations constituent un réel défi pour tous les membres de la famille concernés.

Kinder und Jugendliche leiden besonders unter Trennung und Scheidungssituationen, wenn sie in Loyalitätskonflikte geraten. Sie wissen nicht, an wen sie sich mit ihrem Ärger und ihrer Trauer wenden können. Sie wollen niemanden verletzen. Oft fühlen sie sich schuldig oder sprechen nicht über ihre Gefühle, um Streit zu vermeiden oder um die Eltern zu schonen, damit sie sich nicht noch mehr Sorgen machen. Am Elterntelefon erreichen uns Väter/Mütter oft aus hoch eskalierten Konflikten. Die Nachscheidungsphase steht im Zentrum: Umgangsregelungen oder Konflikte in einer neu-zusammengesetzten Familie sind die Themen. Diese Situationen sind eine echte Herausforderung für alle beteiligten Familienmitglieder.

AMBASSADEURS DU KANNER-JUGENDTELEFON BOTSCHAFTER VOM KANNER-JUGENDTELEFON



Une équipe d'ambassadeurs est à la disposition du Kanner-Jugendtelefon depuis 2014. L'équipe présente le Kanner-Jugendtelefon aux enfants et aux jeunes.

Le projet a fait ses preuves et contribue fortement à faire connaître le 1 1 6 1 1 1 auprès des enfants et adolescents. Les ambassadeurs ont pu atteindre plus de 700 élèves au sein de leurs classes scolaires, plus que le double de l'année passée (environ 300 élèves en 2015).

Sans les ambassadeurs notre présence en public ne serait pas possible sous sa forme actuelle, mais pas moins indispensable. Ils donnent un visage au KJT. Les ambassadeurs nous ont également soutenu lors des événements suivants: Digirallye, Ouschtermaart Klierf, Teenage Dream, Weltpilldag et au Naturparkfest Housen.

Seit 2014 steht dem Kanner-Jugendtelefon ein Botschafterteam zur Verfügung. Das Team stellt Kindern und Jugendlichen das Kanner-Jugendtelefon vor.

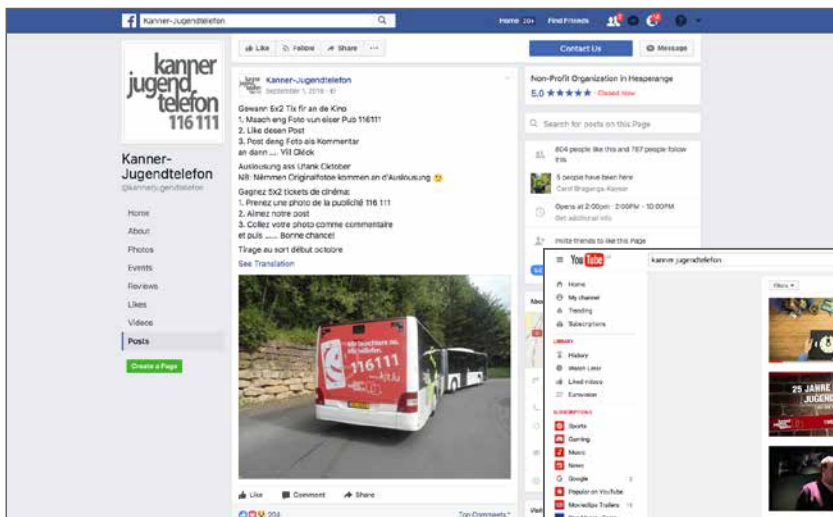
Das Projekt ist den Kinderschuhen entwachsen und trägt wesentlich dazu bei, dass insbesondere die 1 1 6 1 1 1 bei Kindern und Jugendlichen ankommt. Die Botschafter haben bei ihren Besuchen in den Schulklassen über 700 Schüler erreichen können, das ist mehr als das Doppelte im Vergleich zum Vorjahr (ca. 300 im letzten Jahr).

Ohne die Botschafter wäre unsere Präsenz in der Öffentlichkeit in der jetzigen Form nicht möglich, aber nicht desto weniger absolut notwendig. KJT erhält so ein Gesicht. Die Botschafter haben uns auch bei folgenden Events unterstützt: Digirallye, Ouschtermaart Klierf, Teenage Dream, Weltpilldag und am Naturparkfest Housen.

SENSIBILISATION PUBLIQUE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

KJT est actif en public de manière diversifiée.

Facebook:



KJT ist auf vielfältige Art und Weise in der Öffentlichkeit aktiv.

Facebook:



Youtube: La vidéo «comment fonctionne KJT» a été visionnée 2.297 fois sur YouTube.

Youtube: Das Video „wie funktioniert KJT“ hat auf YouTube 2.297 Aufrufe.

Site web: www.kjt.lu

Publication d'articles professionnels ou d'interviews dans la presse (en allemand ou en luxembourgeois)

- ▶ Weihnachten mit Mama oder Papa?
- ▶ Feste Bande
- ▶ Empty Nest Syndrom
- ▶ Wenn Eltern sich einsam fühlen
- ▶ Hate Speech zu Lëtzebuerg
- ▶ Die Sprache der Verachtung
- ▶ Wir können Hoffnung bringen
- ▶ Wenn Kinder nicht weiterwissen
- ▶ Wenn die Seele Hilfe braucht
- ▶ Gemeinsam mit dem Kanner-Jugendtelefon gegen Mobbing und Cybermobbing

Website: www.kjt.lu

Die Web-Seite wurde 10119 Mal aufgerufen.

Veröffentlichungen von Fachartikeln oder Interviews in der Presse

- ▶ Weihnachten mit Mama oder Papa?
- ▶ Feste Bande
- ▶ Empty Nest Syndrom
- ▶ Wenn Eltern sich einsam fühlen
- ▶ Hate Speech zu Lëtzebuerg
- ▶ Die Sprache der Verachtung
- ▶ Wir können Hoffnung bringen
- ▶ Wenn Kinder nicht weiterwissen
- ▶ Wenn die Seele Hilfe braucht
- ▶ Gemeinsam mit dem Kanner-Jugendtelefon gegen Mobbing und Cybermobbing

Versand von Material: an Schulen, Maison Relais, Beratungsstellen, Jugendhäuser u.a.

5.0 COOPÉRATION NATIONALE ET INTERNATIONALE NATIONALE UND INTERNATIONALE VERNETZUNG

PRÉSENTATION, STANDS ET EVÈNEMENTS PRÄSENTATION, STÄNDE UND EVENTS

Réunions régulières:

- ▶ Travail en réseau - réunion «Jeunes Mamans»
- ▶ Travail en réseau - réunion «Postvention suicidaire à l'école»
- ▶ Réunion pour la préparation / suivi de la Journée Mondiale du Jeu
- ▶ Meeting du Comité national «No Hate Speech Movement»
- ▶ Mise à jour de la situation des réfugiés au Luxembourg par la Croix-Rouge et Caritas

Réunions régulières dans le cadre de BEE SECURE :

- ▶ BEE TEAM MEETING (10)
- ▶ Réunion KJT-SNJ-Police Grand-Ducale (2)
- ▶ Réunion KJT-SNJ (6)
- ▶ Créa-Team (2)
- ▶ Kick-off Meeting
- ▶ Trainermeeting (3)
- ▶ Consortium SNJ/Securitymadein.lu/KJT
- ▶ Comité interministériel dans le cadre de BEE SECURE
- ▶ Conseil consultatif BEE SECURE (2)

Regelmäßige Meetings:

- ▶ Arbeitskreis Jeunes Mamans
- ▶ Arbeitskreis „Postvention suicidaire an der Schoul“
- ▶ Meeting zur Vorbereitung/ Nachbereitung zum Weltspilldag
- ▶ Meeting Nationales Komitee No Hate Speech Movement
- ▶ Update zur Situation der Flüchtlinge in Luxemburg von Croix-Rouge und Caritas

Regelmäßige Meetings im Rahmen von BEE SECURE:

- ▶ BEE TEAM MEETING (10)
- ▶ Meeting KJT-SNJ-Polizei (2)
- ▶ Meeting KJT-SNJ (6)
- ▶ Crea Team (2)
- ▶ Kick-off Meeting
- ▶ Trainermeeting (3)
- ▶ Konsortium SNJ/SMILE/KJT
- ▶ Comité interministériel im Rahmen von BEE SECURE
- ▶ Advisory Board BEE SECURE (2)

PRÉSENTATION ET STANDS DU KJT, EVÈNEMENTS TEILNAHME, VORSTELLUNG, STÄNDE VOM KJT, EVENTS

- ▶ Teenage Dream
- ▶ Weltspilldag – Journée Mondiale du Jeu
- ▶ Stand lors de la séance de théâtre organisé par la maison de jeunes Hesperange «Drucksache»
- ▶ ISL «Welcome Days»
- ▶ St Georges «Welcome Days»
- ▶ DigiRallye (Février et Juillet)
- ▶ Ouschtermaart Klierf
- ▶ Présentation du KJT à l'occasion de la conférence et de la présentation du livre de Paule Daro sur le sujet de l'anorexie au LCD
- ▶ Newcomersfoire (présent sur le stand de BEE SECURE)



- ▶ Teenage Dream
- ▶ Weltspilldag
- ▶ Theater organisiert von dem Jugendhaus Hesperange – „Drucksache“
- ▶ ISL „Welcome Days“
- ▶ St Georges „Welcome Days“
- ▶ DigiRallye (Februar und Juli)
- ▶ Ouschtermaart Klierf
- ▶ Konferenz mit Buchvorstellung von Paule Daro über Magersucht und Vorstellung KJT im LCD
- ▶ Newcomersfoire (auf Stand BEE SECURE)

CONFÉRENCES, FORMATIONS ET TABLES RONDES KONFERENZEN, FORTBILDUNGEN UND RUNDTISCHGESPRÄCHE

- ▶ Conférence en allemand: Die Kinder im Fokus bei Trennung und Scheidung, organisiert in Zusammenarbeit mit Familjen-Center und Barreau
 - ▶ SCRIPT (Service de Coordination de la Recherche et de l’Innovation pédagogiques et technologiques): (Formations données en allemand)
 - «Was ist los mit dir?» - Wenn die Sorgen meiner Schüler/-innen mir Sorgen bereiten.
 - Cyberbullying: «Was tun ?»
 - ▶ Table Ronde Neumunster (en allemand): Hate Speech: Ein Phänomen unserer Zeit?
- ▶ Konferenz: Die Kinder im Fokus bei Trennung und Scheidung, organisiert in Zusammenarbeit mit Familjen-Center und Barreau
 - ▶ SCRIPT (Service de Coordination de la Recherche et de l’Innovation pédagogiques et technologiques):
 - „Was ist los mit dir?“ - Wenn die Sorgen meiner Schüler/-innen mir Sorgen bereiten.
 - Cyberbullying: „Was tun ?“
 - ▶ Table Ronde Neumunster, Hate Speech: Ein Phänomen unserer Zeit?

INTERVENTIONS NATIONALES DU KJT DANS LE CONTEXTE DE BEE SECURE NATIONALE EINSÄTZE KJT IM KONTEXT VON BEE SECURE

Enfants et jeunes

- ▶ BEE SECURE for schools: 4
- ▶ BEE SECURE for youngsters (Syrdall Schloss, Autisme Luxembourg, Centre Oseraie, Hôpital de Jour, Psychiatrie juvenile, CHNP): 10
- ▶ Radicalisation en ligne: 5
- ▶ Harcèlement en ligne: 2
- ▶ BEE student: 1

Parents

- ▶ BEE SECURE for parents (pour BEE SECURE et l’Ecole des Parents Janusz Korczak): 15
- ▶ Facebook for parents (pour BEE SECURE et l’Ecole des Parents Janusz Korczak): 6
- ▶ Violence et jeux vidéo pour l’Ecole des Parents Janusz Korczak: 2

Foires

- ▶ Interinstitutional Newcomers’ Fair
- ▶ Foire de l’Etudiant

Evènements

- ▶ Safer Internet Day 2016
- ▶ Teenage Dream
- ▶ DigiRallye
- ▶ On Stéitsch
- ▶ Table ronde Hate Speech
- ▶ Matinée No Hate Speech

Kinder und Jugendliche

- ▶ BEE SECURE for schools: 4
- ▶ BEE SECURE for youngsters (Syrdall Schloss, Autisme Luxembourg, Centre Oseraie, Hôpital de Jour, Psychiatrie juvenile, CHNP): 10
- ▶ Online Radikalisierung: 5
- ▶ Cybermobbing: 2
- ▶ BEE student: 1

Eltern

- ▶ BEE SECURE for parents (für BEE SECURE und Eltereschoul/Ecole Des Parents Janusz Korczak): 15
- ▶ Facebook for parents (für BEE SECURE und Eltereschoul/Ecole Des Parents Janusz Korczak): 6
- ▶ Gewalt und Videospiele für Eltereschoul/Ecole Des Parents Janusz Korczak: 2

Fairs

- ▶ Interinstitutional Newcomers’ Fair
- ▶ Foire de l’Etudiant

Events

- ▶ Safer Internet Day 2016
- ▶ Teenage Dream
- ▶ DigiRallye
- ▶ On Stéitsch
- ▶ Table ronde Hate Speech
- ▶ Matinée No Hate Speech

COOPÉRATION INTERNATIONALE INTERNATIONALE VERNETZUNG UND ZUSAMMENARBEIT

Kanner-Jugendtelefon est intégré avec ses services au niveau international.

Kanner-Jugendtelefon ist mit seinen Diensten international eingebunden.



- ▶ Insafe Training Meeting, Larnaca, Chypres
- ▶ Insafe Training Meeting, Luxembourg
- ▶ Safer internet Forum Luxembourg
- ▶ Online Helpline Meetings (4)
- ▶ Insafe Training Meeting, Larnaca, Zypern
- ▶ Insafe Training Meeting, Luxemburg
- ▶ Safer internet Forum Luxemburg,
- ▶ Online Helpline Meetings (4)



- ▶ INHOPE Meeting Copenhagen, Danemark
- ▶ INHOPE General Assembly, Tallinn, Estonie
- ▶ INHOPE Meetings (en ligne): 2 embership fee TG, 6 Stats and Data TG., 1 strategic plan
- ▶ INHOPE Meeting Kopenhagen, Dänemark
- ▶ INHOPE General Assembly, Tallinn, Estland
- ▶ INHOPE Meetings (online): 2 Membership fee TG, 6 Stats and Data TG., 1 strategic plan



- ▶ Members Meeting Athens, Grèce
- ▶ Members Meeting Athens, Griechenland



- ▶ International Consultation of Child Helpline, Bangkok, Thailand
 - ▶ International Consultation of Child Helpline, Bangkok, Thailand
- Réunions uniques**
- ▶ Réunion du groupe «Questions générales, y compris l'évaluation» (GENVAL) du Conseil de l'Union européenne
 - ▶ Echange avec saferinternet.at
- Einmalige Meetings**
- ▶ Meeting Gruppe „Allgemeine Angelegenheiten einschließlich Bewertung“ (GENVAL) vom Rat der Europäischen Union) Meeting
 - ▶ Exchange with saferinternet.at



6.0 FORMATION DE BASE ET CONTINUE DES BÉNÉVOLES AUS- UND WEITERBILDUNG DER FREIWILLIGEN



Nos conseillers bénévoles au téléphone et en ligne sont dans une large mesure confrontés à de multiples sujets et problématiques. Pour cette raison, nos collaborateurs sont tenus d'assister aux réunions mensuelles de supervision et de participer au minimum à deux formations proposées par an. La formation de base, ainsi que la formation continue permet d'assurer la qualité de notre travail de consultation.

Formations organisées en 2016 (en luxembourgeois/ allemand et anglais):

- ▶ Soirée thématique: «CPOS (Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires) stellt sich vor» Conférencière: Antoinette Thill
- ▶ Formation: «Wenn das Ich ins Wanken gerät...?» Conférencière: Dr. Karoline Weiland – Heil et Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Conférence publique organisé par le KJT, Familien-Center et Barreau pour des professionnels : «Die Kinder im Focus bei Trennung und Scheidung», Conférencier: Alexander Korritko
- ▶ Soirée thématique: «Around the Theme of sexuality. How works Planning Familial?» Conférencière: Patricia Keller-Glod
- ▶ Formation: «Umarme deinen Tiger - Aggression als Lebensenergie. Wie erlebe ich Streit, Konflikte, und Aggression? Conférencière: Sophie Rein, Artiste peintre et Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Formation: «Even if the wound has healed, the scar still hurts: trauma, trauma dynamics and helpful interventions». Conférencier: Alexander Korritko
- ▶ Soirée thématique: «Stop-Mobbing - Gegen Mobbing und Gewalt im Schulalltag». Conférencière: Astrid Glod
- ▶ Supervision «Frischer Wind durch Perspektivwechsel.» Supervision par Barbara Gorges-Wagner

- ▶ Formation: «Zuhören: Schwierige Gesprächssituationen und wie wir in der Beratung damit umgehen können.» Continuation de notre coopération avec le GSP. Conférenciers: Léon Kraus et Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Formation: «Drug Problems: Background? Help? What is needed for excellent online counseling?» Conférencier: René Menenghetti du Service Impuls
- ▶ Soirée thématique: «Wunnengshëllef stellt sich vor.» Conférencier: Georges Andrade
- ▶ Formation: «Hallo Jule, ich lebe noch.» Suizidalität im Jugendalter. Conférencières: Dr Phil. Françoise Zenner et Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Soirée thématique: «Arcus -Betreit Wunnen stellt sich vor.» Conférencière: Danielle Weyland.
- ▶ Formation: «Persönlichkeitsanteile und Persönlichkeitsstrukturen kennenlernen. Wie beeinflussen sie das Beratungsverhalten?» Conférencières: Barbara-Gorges-Wagner et Aline Hartz

Supervisions

Nos 64 conseillers bénévoles sont tenus de participer aux groupes mensuelles de supervision. Voici nos différents groupes:

- ▶ Groupe de supervision I: Irmgard Forse
- ▶ Groupe de supervision II: Dorothee Jacoby-Urban
- ▶ Groupe de supervision III: Aline Hartz
- ▶ Supervision des conseillers «Ecoute parents»: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Supervision des conseillers en ligne: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Supervision des conseillers en ligne anglophones: Joanna Gilbride/Lynn Frank/Barbara Gorges-Wagner



In der Beratung sind unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter mit vielfältigen Themen konfrontiert. Aus diesem Grund sind unsere Mitarbeiter zur Supervision verpflichtet und angehalten an wenigstens zwei der angebotenen Fortbildungen teilzunehmen. Fort- und Weiterbildung dient der Qualitätssicherung unserer Beratungsarbeit.

Fortbildungsveranstaltungen 2016:

- ▶ Themenabend: „Orientation scolaire CPOS – Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires“, Referentin: Antoinette Thill
- ▶ „Wenn das Ich ins Wanken gerät ...?“ Referentin: Dr. Karoline Weiland - Heil, Diplom-Psychologin und Barbara Gorges-Wagner
- ▶ „Die Kinder im Fokus bei Trennung und Scheidung“ Referent: Alexander Korritko
- ▶ Theme evening: „Around the Theme of sexuality. How works Planning Familial?“ Expert: Patricia Keller-Glod
- ▶ „Umarme deinen Tiger - Aggression als Lebensenergie. Wie erlebe ich Streit, Konflikte, und Aggression?“ Referenten: Sophie Rein, Artiste peintre und Barbara Gorges-Wagner
- ▶ „Even if the wound has healed, the scar still hurts: trauma, trauma dynamics and helpful interventions.“ Course Leader: Alexander Korritko
- ▶ Themenabend: «Stop-Mobbing: Gegen Mobbing und Gewalt im Schulalltag» Referentin: Astrid Glod
- ▶ „Frischer Wind durch Perspektivwechsel“ – Supervision I Referentin: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Zuhören: Schwierige Gesprächssituationen und wie wir in der Beratung damit umgehen können. Fortführung der Kooperation mit GSP. Léon Kraus, Barbara Gorges-Wagner

- ▶ „Drug Problems: Background? Help? What is needed for excellent online counseling?“ Expert: René Menenghetti of Service Impuls
- ▶ Themenabend: „Wunnengshöllef stellt sich vor.“ Referent: Georges Andrade
- ▶ „Hallo Jule, ich lebe noch.“ Suizidalität im Jugendalter. Referentin: Dr. Phil. Françoise Zenner, Diplompsychologin, und Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Themenabend: „Arcus -Betreit Wunnen stellt sich vor.“ Referentin: Danielle Weyland.
- ▶ „Persönlichkeitsanteile und Persönlichkeitsstrukturen kennenlernen. Wie beeinflussen sie das Beratungsverhalten?“ Referentinnen: Barbara-Gorges-Wagner und Aline Hartz

Supervisionen

Unsere 64 freiwilligen Mitarbeiter-innen sind zur Supervision verpflichtet. Hier die Supervisionsgruppen:

- ▶ Supervisionsgruppe I: Irmgard Forse
- ▶ Supervisionsgruppe II: Dorothée Jacoby-Urban
- ▶ Supervisionsgruppe III: Aline Hartz
- ▶ Supervision der Elternberater: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Supervision der Onlineberater: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ Supervision der englischsprachigen Onlineberater: Joanna Gilbride/Lynn Frank/Barbara Gorges-Wagner

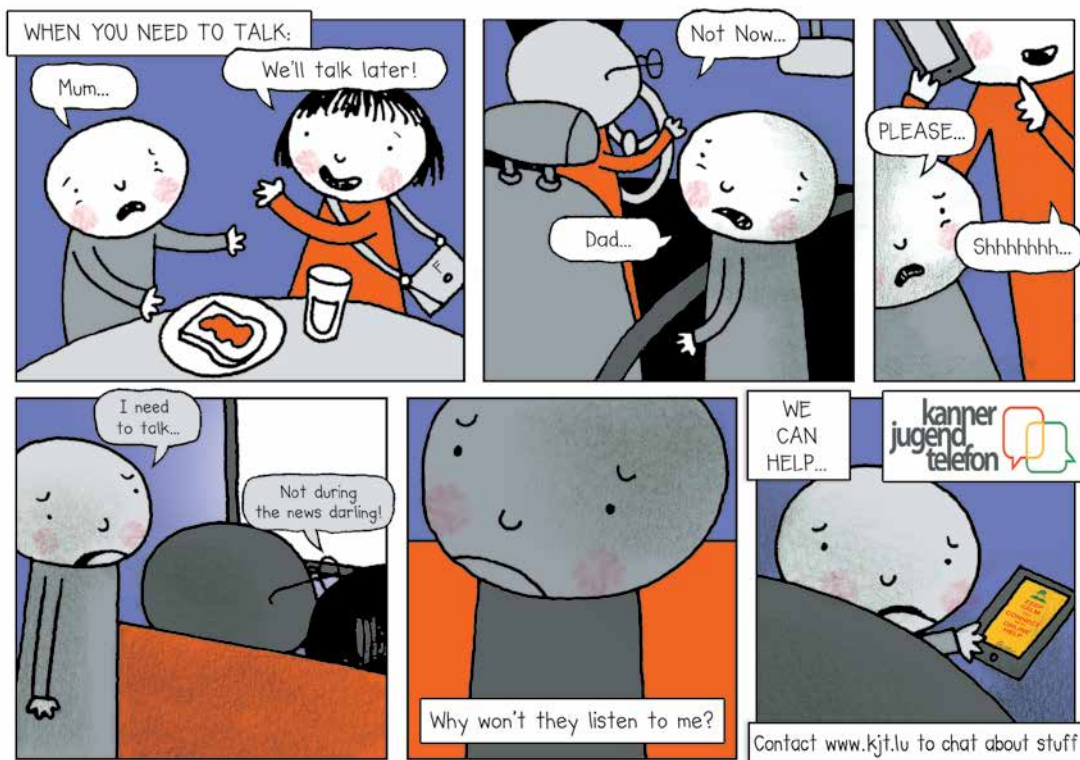
L'ART D'ÉCOUTER DIE KUNST DES ZUHÖRENS

La plupart des adultes seront d'accord que lorsque vous avez vraiment besoin de quelqu'un qui vous écoute, il ne sert à rien d'obtenir seulement des conseils indésirables. En fait, beaucoup d'adultes s'expriment de vive voix sur la façon dont ils trouvent insupportable à voir un groupe de jeunes assis ensemble et qui ont les yeux rivés sur le dernier jeu d'ordinateur, smartphone ou plongé dans leur musique au moyen d'écouteurs. Comment peuvent-ils s'entretenir ou s'écouter l'un l'autre? D'autre part, combien d'adultes écoutent-ils vraiment les enfants et les jeunes gens sans leur dire quoi faire, ou ce qu'ils auraient dû faire? À quelle fréquence acceptent-ils d'être interrompus? Il n'est donc pas surprenant que les enfants et les jeunes ont parfois le sentiment que les adultes clés dans leur vie ne les écoutent pas vraiment.

L'écoute active, qui permet à une autre personne de se sentir écouté, est en fait une compétence acquise avec laquelle adultes et jeunes gens éprouvent des difficultés. L'importance du sentiment d'être entendu ne peut pas être sous-estimée, surtout quand nous avons des difficultés ou des défis dans notre vie quotidienne. Souvent, simplement le fait d'être en mesure de parler librement avec quelqu'un auquel nous pouvons faire confiance, peut nous aider à trouver nos propres solutions. Pour écouter activement une autre personne, nous devons lui donner toute notre attention. Ceci implique la création d'un environnement où l'on ne doit pas être interrompu et où on accorde à l'autre personne le temps d'explorer, sans trop poser de questions. Dans notre vie très remplie cela peut sembler impossible.

Mais en réalité, la création de cet environnement signifie essentiellement à s'engager à réserver un temps dans un avenir proche, où nous pouvons accorder toute notre attention à cette personne. Cela peut avoir lieu dans n'importe quel contexte, que ce soit au travail, à l'école ou à la maison. Ainsi nous montrons à la personne que nous la respectons.

En se préparant à écouter activement son enfant, partenaire ou un collègue, nous pouvons prévoir d'écouter uniquement pendant que l'autre parle, de ne poser des questions pertinentes que pour clarifier quelque chose, et si possible d'éviter des questions fermées (des questions ne laissant que des choix prédéfinis comme oui ou non). Tout en écoutant, nous pouvons utiliser des mots simples ou le langage corporel pour encourager l'autre à continuer. Ce processus est souvent mal compris et les gens pensent qu'ils doivent offrir des solutions. Mais un adulte ou un enfant est beaucoup plus disposé à agir sur une solution qu'il a lui-même décidée. Cela ne veut pas dire que, si on nous le demande directement, nous ne pouvons offrir un choix possible. Mais en donnant à l'autre personne le temps de s'exprimer pleinement, cela lui permet d'accéder à sa propre sagesse intérieure. Un des plus grands cadeaux que nous pouvons donner aux jeunes, c'est le modèle de l'écoute active. Il leur montre que nous respectons leur propre et unique point de vue, que nous avons confiance à ce qu'ils trouveront leurs propres solutions, et cela les aide à développer leurs propres compétences pour trouver des solutions aux problèmes.



Die meisten Erwachsenen werden zustimmen, dass, wenn man wirklich jemanden zum Zuhören braucht, es nichts hilft, wenn man lediglich unerwünschte Ratschläge bekommt. Viele Erwachsene äußern sich immer öfters darüber, wie unerträglich sie es finden, wenn eine Gruppe junger Menschen zusammen sitzt und die Augen auf ihr neuestes Computer Spiel, das aktuellste Smartphone gerichtet haben oder über Kopfhörer völlig in Musik versunken sind. Wie können sie da ein Gespräch führen, geschweige denn einander zuhören? Andererseits, wie oft hören Erwachsene Kindern und Jugendlichen wirklich zu, ohne ihnen dabei zu sagen, was sie tun sollen, was sie hätten tun müssen? Wie oft lassen sie Jugendliche nicht ausreden? Es ist also nicht verwunderlich, dass Kinder und Jugendliche manchmal das Gefühl haben, dass die wesentlichen Erwachsenen in ihrem Leben ihnen nicht wirklich zuhören.

Aktives Zuhören, so dass die andere Person fühlt gehört zu werden, ist eigentlich eine gelernte Fähigkeit mit der Erwachsene und Jugendliche zu kämpfen haben. Die Bedeutung des Gefühls gehört zu werden, kann nicht unterschätzt werden, besonders wenn wir Schwierigkeiten oder Herausforderungen in unserem Alltag haben. Frei mit jemandem zu sprechen, dem wir vertrauen, kann uns helfen, unsere eigenen Lösungen zu finden. Um einer anderen Person aktiv zuzuhören, müssen wir ihr unsere volle Aufmerksamkeit geben. Dies berücksichtigt die Schaffung eines Umfeldes, wo man nicht gestört werden kann und wo man der anderen Person Zeit lässt sich zu finden, ohne allzu viele Fragen zu stellen. In unserem geschäftigen Alltag mag dies

unmöglich erscheinen. Doch eigentlich bedeutet die Schaffung des Umfeldes im Wesentlichen, dass man sich verpflichtet, einen Zeitraum in der nahen Zukunft zu reservieren, wo man dieser Person seine volle Aufmerksamkeit geben kann. Dies kann in irgendeinem Rahmen stattfinden, sei es auf der Arbeit, in der Schule oder zu Hause. Dadurch zeigen wir der Person, dass wir sie respektieren.

Indem man sich vorbereitet seinem Kind, Partner oder Kollegen aktiv zuzuhören, kann man sich vornehmen nur zuzuhören, während der Andere spricht und nur relevante Fragen zu stellen um etwas zu klären, und wenn möglich geschlossene Fragen zu meiden (Fragen, die meist nur mit ja oder nein beantwortet werden können). Während man zuhört, kann man einzelne Wörter oder Körpersprache benutzen, was ermutigt weiterzumachen. Oft denken Menschen, dass sie Lösungen anbieten müssen. Doch ein Erwachsener oder ein Kind ist viel eher bereit nach einer Lösung zu handeln, für die er sich selbst entschieden hat. Dies bedeutet nicht, dass wenn man direkt gefragt wird, man keine möglichen Wahlmöglichkeiten anbieten kann. Aber indem man der anderen Person Zeit gibt, sich voll auszudrücken, erlaubt man ihr, auf ihre eigene innere Weisheit zurückzugreifen. Eine der größten Gaben, die wir jungen Menschen geben können, ist das Vorbild des aktiven Zuhörens. Es zeigt ihnen, dass wir ihre eigene, einzigartige Sichtweise respektieren, dass wir darauf vertrauen, dass sie ihre eigenen Lösungen finden und es hilft ihnen, ihre eigene Problemlösungskompetenz zu entwickeln.

Nous sommes très reconnaissants pour le soutien que nous rencontrons ; ce soutien nous encourage beaucoup à continuer notre cheminement sur la route engagée et pour faire connaître le KJT et ses offres nationales à travers le pays.

Nos services peuvent soutenir directement les (jeunes) gens, les rendre plus forts, les conseiller, les aider ... les encourager de vivre.

Le travail de sensibilisation est une activité importante, tout comme l'engagement suffisant de collaborateurs bénévoles devant être formés et être disponibles pour assurer nos permanences. Nous venons de commencer la formation d'un nouveau groupe de bénévoles qui pourront entrer en fonction vers la fin de l'année 2017 afin de renforcer l'équipe des bénévoles du KJT.

Nous voulons intensifier et poursuivre l'importante mise en réseau vers l'intérieur qui apparaît à travers la participation active à des différents groupes de travail.

C'est avec impatience que nous lançons un regard sur notre service d'assistance en ligne anglophone, que nous allons promouvoir intensivement en 2017 grâce à notre campagne «Bod». Consultez notre site web pour plus d'informations.

«Last but not least», nous faisons le point sur une année bien remplie, car le KJT atteint ses 25 ans, un anniversaire que nous voulons célébrer.



Wir sind vor allem dankbar für die gute Unterstützung, die uns von so vielen Seiten entgegen kommt; es ermutigt uns sehr auf dem eingeschlagenen Weg weiterzugehen und KJT und seine nationalen Angebote flächendeckend bekannt zu machen.

Unsere Dienste können (junge) Menschen direkt unterstützen, stärken, beraten, helfen...zum Leben ermutigen.

Öffentlichkeitsarbeit ist am Kanner-Jugendtelefon eine herausragende Aufgabe, gleichzeitig müssen im Inneren genügend Freiwillige Mitarbeiter-innen ihren Dienst tun und qualifiziert werden. Gerade ist eine neue Ausbildungsgruppe gestartet. Die freiwilligen

Mitarbeiter-innen werden gegen Ende des Jahres ihren Dienst aufnehmen können und das Freiwilligen Team vom KJT verstärken.

Die wichtige Vernetzung nach innen, die sich in der aktiven Teilnahme an verschiedensten Arbeitsgruppen zeigt, wollen wir fortsetzen und intensivieren.

Wir schauen gespannt auf die englischsprachige Online-Help, die wir 2017 mit der Kampagne „Bod“ intensiv promoten wollen. Mehr dazu findet sich auf unserer Web-Seite.

Last but not least schauen wir auf ein volles Jahr, denn KJT wird 25 Jahre, und das wollen wir feiern.

9.0 L'ÉQUIPE DU KJT DAS TEAM VOM KJT



Barbara Gorges-Wagner, pédagogue diplômée, chargée de direction

Aline Hartz, psychologue diplômée

Georges Knell, psychologue diplômé

Margit Wypchol, collaboratrice technique

Carol Braganca-Kayser, secrétariat

Barbara Gorges-Wagner, Diplom Pädagogin, Chargée de Direction

Aline Hartz, Diplom Psychologin

Georges Knell, Diplom Psychologe

Margit Wypchol, Technische Mitarbeiterin

Carol Braganca Kayser, Sekretariat

10.0 DONS SPENDEN



Nous remercions tous ceux qui ont soutenu le travail du KJT avec leur don. Ces dons nous permettent d'emprunter parfois également des chemins inhabituels.

Vous pouvez soutenir notre action en nous soutenant financièrement:

BCEELULL, LU16 0019 1300 0412 6000

Intitulé : Caritas J+F asbl KAJUTEL

Un grand Merci à tous ceux qui ont soutenu par leur engagement extraordinaire le travail du Kanner-Jugendtelefon. Ils ont tous rendu un service important aux enfants, aux adolescents et aux parents, pour la société.

Ganz herzlich danken wir allen, die durch ihre Spende die Arbeit am KJT unterstützt haben. Diese Spenden erlauben es uns manchmal auch ungewohnte Wege zu gehen.

Wer uns gerne mit einer Spende unterstützen will, hier unsere Kontonummer:

**BCEELULL, LU16 0019 1300 0412 6000,
Caritas J+F asbl KAJUTEL**

Herzlichen Dank auch an alle, die in diesem Jahr oft mit einem unglaublichen Engagement die Arbeit am KJT unterstützt haben.

Sie haben einen wichtigen Dienst für Kinder, Jugendliche und ihre Eltern, für die Gesellschaft geleistet.

