



JAHRESBERICHT 2013

Jahresbericht 2013

Inhalt:

1. Einleitung
2. Das KaJuTel und seine Dienste
3. Aktuelle Zahlen und Trends
 - 3.1 Entwicklung der Angebote von 1992 bis 2013
 - 3.2 Das 116 111 Kanner-Jugendtelefon
 - 3.3 Die Online Help
 - 3.4 Das Elterntelefon
 - 3.5 BEE SECURE Helpline
 - 3.6 BEE SECURE Stoptelefon
4. Unsere Webseite www.kjt.lu
5. Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen
6. Aus-&Weiterbildung, Supervision der Freiwilligen
7. Im Blick: Anonymität
8. Ausblick
9. Das Team vom KaJuTel

1. EINLEITUNG

Wir freuen uns Ihnen den Jahresbericht 2013 zu präsentieren. Im Trubel der Neustrukturierung am Kanner-Jugendtelefon (KaJuTel) haben wir 2012 nur einen „kleinen“ Bericht vorgelegt.

2013 war ein besonderes Jahr für das KaJuTel. Überraschend kam für alle Rene Schlechters Berufung zum Ombudsmann. Sein Amt hat er zum 1. Januar 2013 übernommen. Wir haben uns sehr für ihn gefreut. Er hat das Kajutel aufgebaut und über 20 Jahre mit großem Engagement erfolgreich die Geschicke bestimmt. Gestartet ist das KaJuTel vor 20 Jahren mit einer einzigen Telefon-Helpline. Heute beherbergt das KaJuTel das 116111 Kanner-Jugendtelefon, die Online-Help, das Elterntelefon, die BEE SECURE Stopleveline und die BEE SECURE Helpline.

Im Rahmen der Mitarbeiterversammlung haben wir Rene Schlechter verabschiedet und für sein Wirken, sowie sein außerordentliches Engagement über die Jahre gedankt. Die weiterhin gute Zusammenarbeit ist gewiss.

Die über 45 freiwilligen Mitarbeiter haben mit unglaublichem Engagement von Beginn an den Neuanfang und die Neustrukturierung am KaJuTel unterstützt und begleitet. Die Herausforderungen vor allem in der ersten Jahreshälfte waren groß. Wir haben sie angenommen und das Ziel in diesem Übergangsjahr den Service zu stabilisieren, aber auch den ein oder anderen neuen Akzent zu setzen sind gelungen. Stabilisieren hieß vor allem die 2012 begonnene Grundausbildung zu Ende zu führen, eine neue Ausbildung für Onliner zu starten, ein B-Team für die BEE SECURE Helpline und Stopleveline aufzubauen, die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter zu sichern und damit die Helplines. Begonnene Projekte sind zu Ende bzw. weitergeführt worden: EU-Grundtvig-Projekt mit dem Thema Freiwilligenarbeit, English-Speaking-Helpline, Einführung einer neuen Datenbank, neue Projekte sind angedacht.

Erste Akzente haben wir im Bereich Öffentlichkeitsarbeit gesetzt. Dies ist vor allem von Nöten, da der Wechsel von der etablierten Kanner-Jugendtelefonnummer 12345 zur neuen Telefonnummer 116 111 in der Öffentlichkeit noch nicht so geläufig ist. Die langjährige Telefonnummer der nationalen Helpline wurde auf dem Hintergrund internationaler Zusammenarbeit aufgegeben.

Die Statistik zeigt, dass die Zahlen an allen Helplines zum Teil deutlich gestiegen sind, sie zeigt auch wo im vergangenen Jahr besondere Herausforderungen lagen.

Wir haben gut angefangen, aber es liegt noch eine Wegstrecke mit kleineren und größeren Steinen vor uns, wir werden für den Umgang damit Ideen und Lösungen zusammen mit anderen entwickeln, wie auch immer (z. B. Raumprobleme, Personalressourcen).

Der vorliegende Jahresbericht gibt Einblick in die Entwicklung unserer Dienste im vergangenen Jahr, zeigt unsere nationalen und internationalen Aktivitäten, zeigt für welche Themen wir uns 2013 besonders engagiert haben und wirft einen Blick auf 2014.

Unter dem Stichwort „Im Blick“ werden wir zukünftig in unserem Jahresbericht ein Thema aufgreifen, das uns besonders am Herzen liegt.

In diesem Jahr sind es grundlegende Gedanken zum Stichwort Anonymität, ein Grundpfeiler unserer Arbeit.

Barbara Gorges-Wagner
Chargée de Direction

2. DAS KAJUTEL UND SEINE DIENSTE

Heute beherbergt das KaJuTel 5 verschiedene Dienste, die unterschiedliche Zielgruppen ansprechen.

Kanner-Jugendtelefon

Anonyme Beratung und Information für Kinder und Jugendliche, Gratisnummer 116111

Online Help

www.kjt.lu Persönliche und anonymisierte Mailberatung für Kinder und Jugendliche User

Elterentelefon

Beratung und Information für Eltern

BEE SECURE Helpline

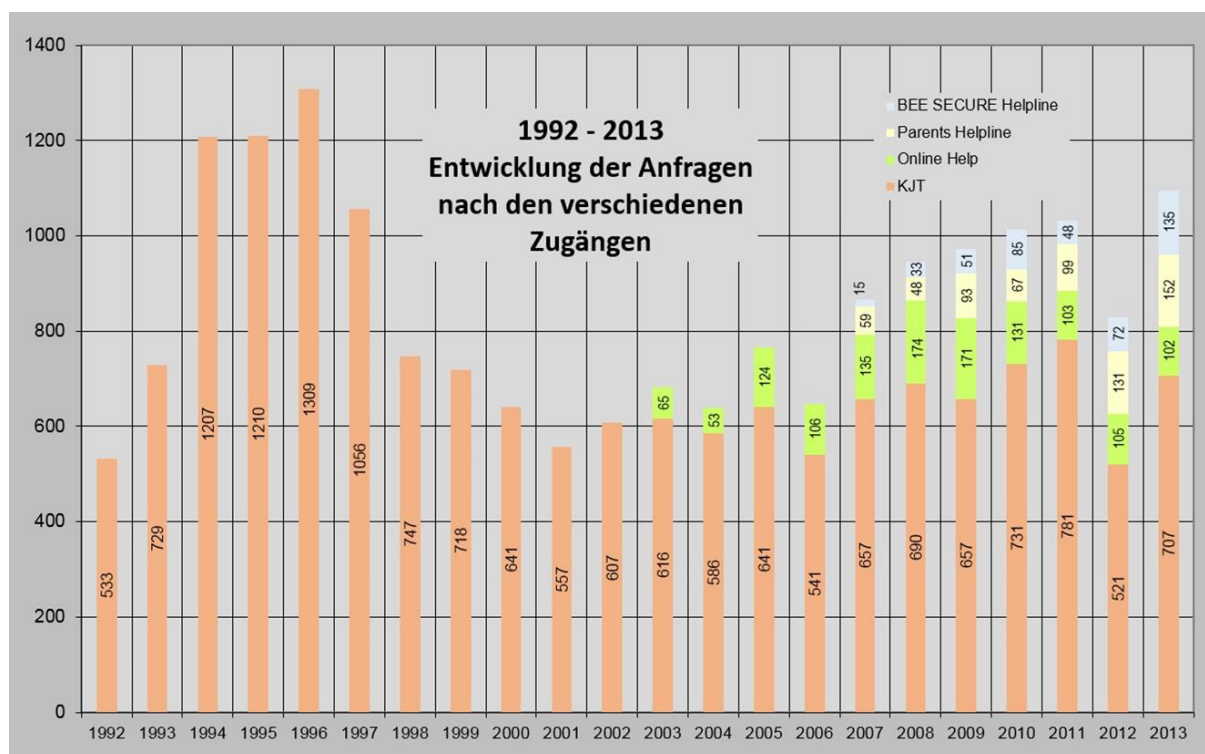
Beratung und Orientierung zur sicheren Nutzung der neuen Medien

BEE SECURE Stopline

Meldung illegaler Inhalte im Internet, anonym über <https://stopline.bee-secure.lu/>

3. AKTUELLE ZAHLEN UND TRENDS

3.1 ENTWICKLUNG VON 1992 – 2013



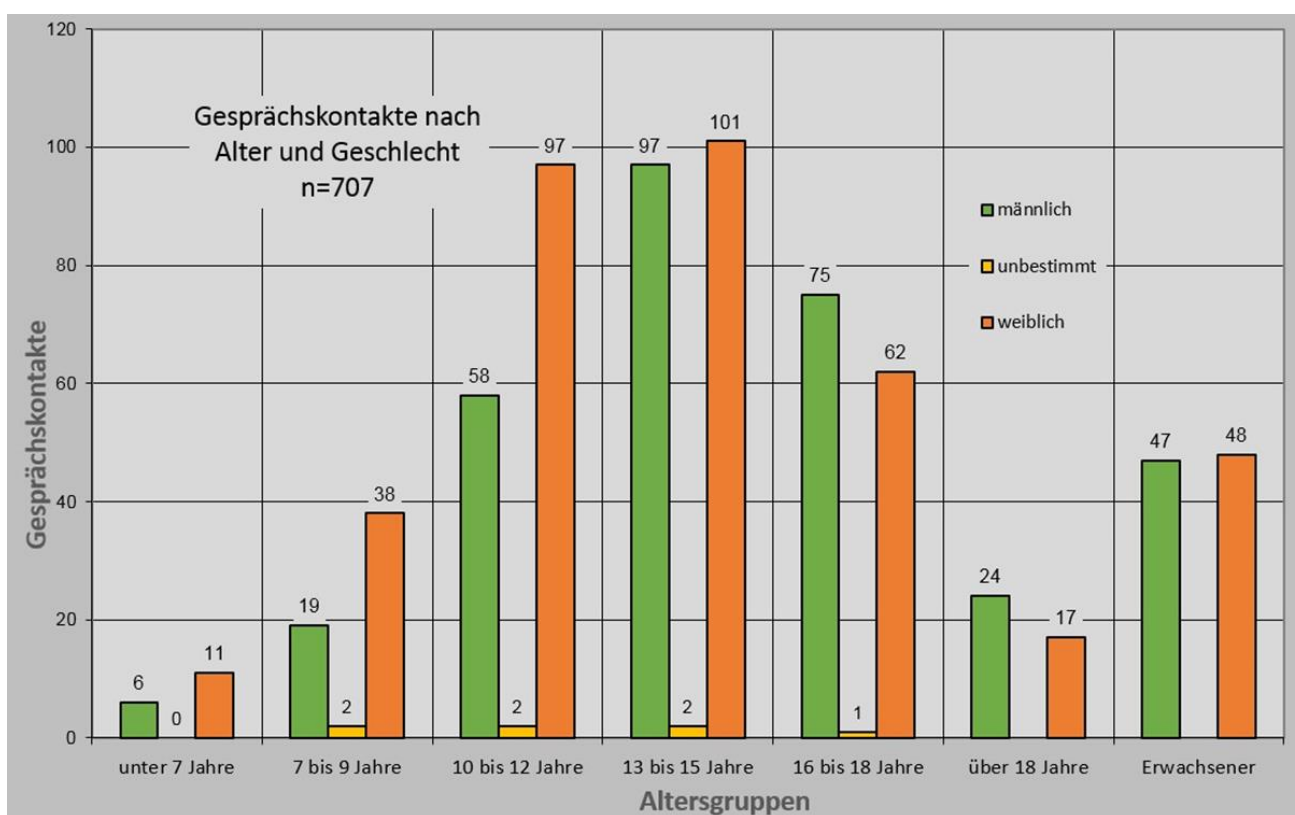
Diese Übersicht zeigt wie gut das Kanner-Jugendtelefon in Luxemburg seit 1992 sein niedrigschwelliges Angebot etablieren konnte. Auch die neueren Bereiche, wie das Elterntelefon und die BEE SECURE Helpline weisen einen immer größeren Interesse und einen immer größeren Bedarf auf.

Im Jahr 2012 kämpfte das Kanner-Jugendtelefon aus unterschiedlichen Gründen mit sinkenden Zahlen, es hat sich 2013 deutlich erholt haben. Die Online Help hält sich seit Jahren stabil, alle anderen Helplines weisen steigende Zahlen auf.

3.2 116 111 KANNER-JUGENDTELEFON

Das Kanner-Jugendtelefon richtet sich in erster Linie an Kinder und Jugendliche. Sie können sich telefonisch an uns wenden. Freiwillige, speziell ausgebildete Mitarbeiter unterstützen anonym und vertraulich die Suche nach Antworten auf Fragen oder begleiten auf dem Weg Lösungen für Probleme zu finden.

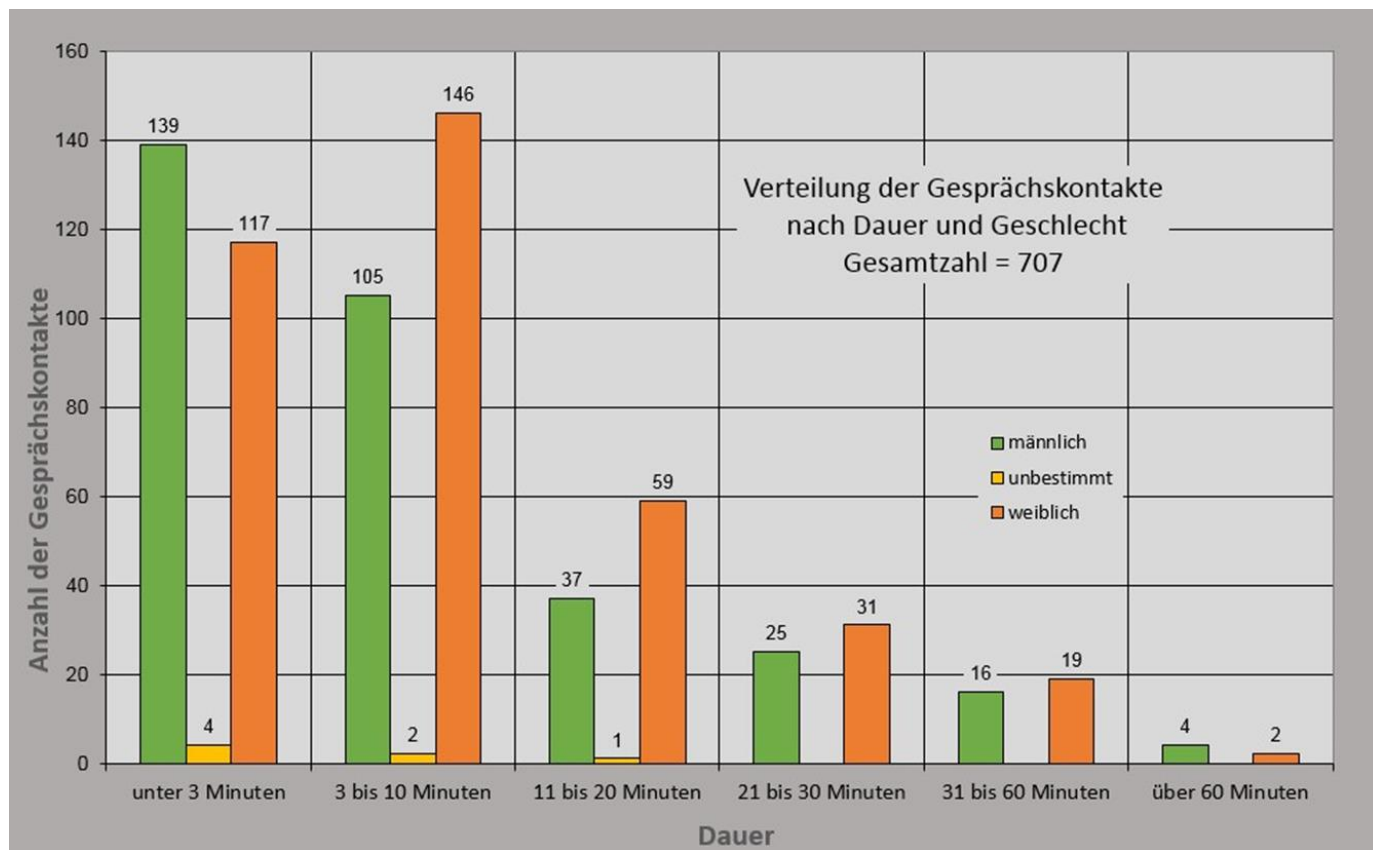
Alter und Geschlecht unserer Anrufer



Im Jahre 2013 haben 707 Gespräche (521 in 2012) stattgefunden mit 326 männlichen Anrufern und 374 weiblichen Anrufern (Geschlecht unbekannt in 7 Gesprächen).

Es rufen Kinder- und Jugendliche jeden Alters an, die meisten Anrufer sind im Durchschnitt zwischen 13-15 Jahren alt.

Dauer der Gespräche

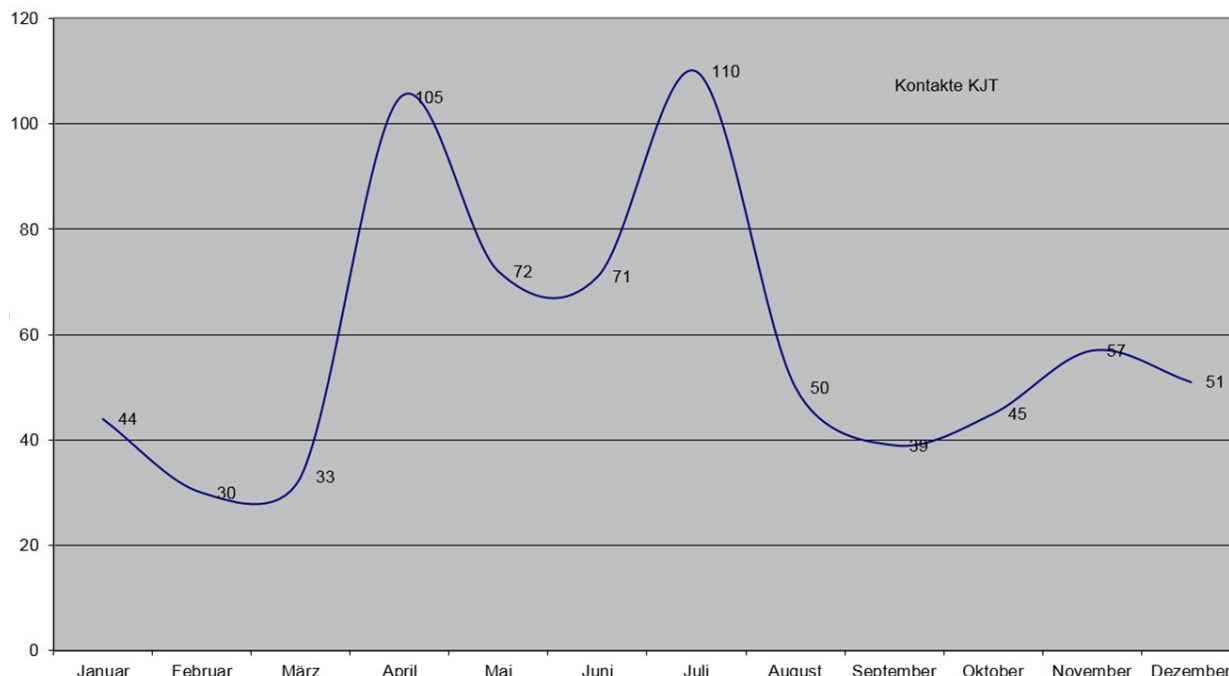


Die Gesprächskontakte am Kanner-Jugendtelefon sind im Durchschnitt eher kurz, können aber bis zu einer Stunde dauern.

Sehr häufig dauern diese Gesprächskontakte unter 3 Minuten. Es handelt sich hier meistens um Scherzanrufe, Rückmeldungen oder Auskünfte wie „Was ist das Kanner-Jugendtelefon“.

Interessanterweise werden die kurzen Gesprächskontakte (unter 3 Minuten) hauptsächlich mit männlichen Anrufer geführt, was sich ab den 3 Minutenkontakten ändert, da hier die weiblichen Anrufer federführend sind.

Verteilung der Anrufe im Laufe des Jahres 2013



Die Verteilung der Anrufe am Kanner-Jugendtelefon ist sehr interessant. Die hohe Korrelation zwischen guter Öffentlichkeitsarbeit und der Nutzung der Helplines wird sichtbar und ist geradezu Auftrag, die Säule Öffentlichkeitsarbeit zu pflegen.

Die deutlich steigenden Zahlen im März reflektieren die Wirkung unserer großen Plakataktion, die wir im März gestartet hatten. Wir haben über 2000 Plakate unter anderem an Schulen, Ärzte, Krankenhäuser, „Maison Relais“, Jugendhäuser etc. versandt, sowie aktiv durch unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter verteilt. Diese Aktion war zu diesem Zeitpunkt nur durch überdurchschnittliches Engagement der freiwilligen Mitarbeiter möglich und eine erste Antwort auf die 2012 gesunkenen Zahlen am Kanner-Jugendtelefon.

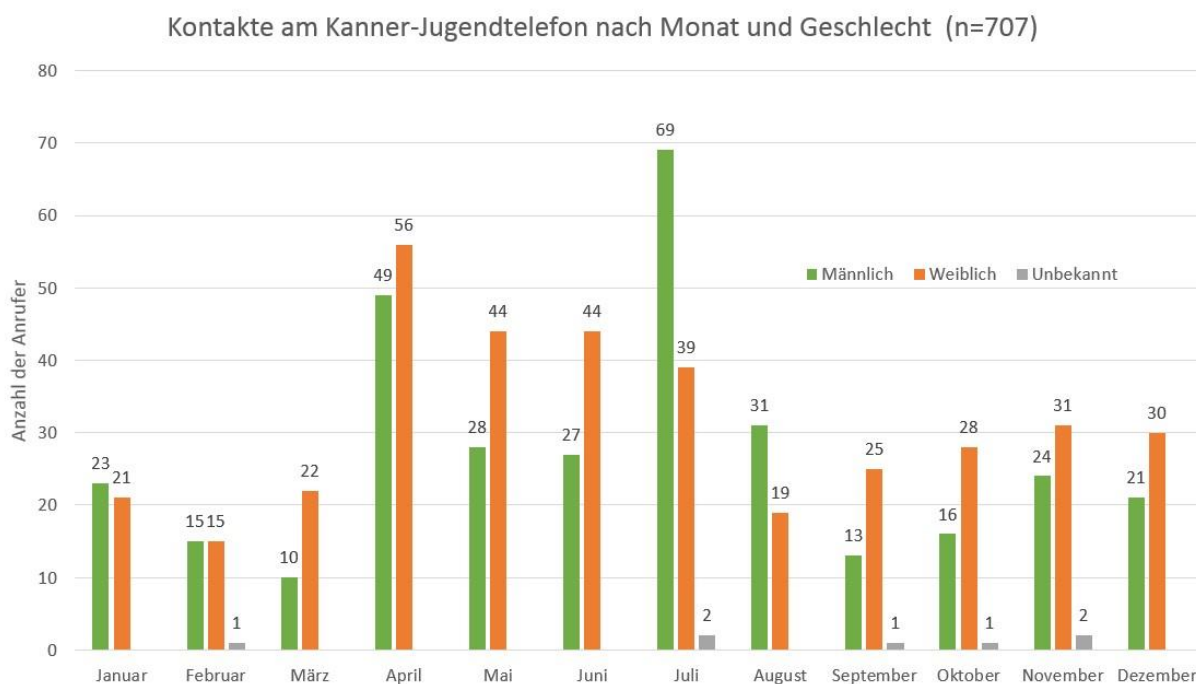
Im Juni/Juli haben wir einen Artikel „Wie der Schulstart gut gelingt“ im Luxemburger Wort, sowie den zugehörigen Artikel „Schuljahresende und was passiert nun?“ auf unserer Internetseite veröffentlicht und über unsere Facebook Seite beworben. Zu diesem Thema wurde das Kanner-Jugendtelefon in die Studios des Soziokulturellen Radiosenders „100,7“ zu einem Interview eingeladen. Die steigenden Zahlen zu dieser Zeit am Kanner-Jugendtelefon zeigen die Wirkung unserer Öffentlichkeitsarbeit.

Im September hat das Kanner-Jugendtelefon einen Artikel über den Schulstart veröffentlicht. Der Artikel wurde über unsere Facebook-seite geworben und auf unserer Internetseite publiziert.

Ein Artikel über Mobbing wurde dann im Dezember im Luxemburger Wort, in Form eines Interviews, publiziert. Auch unsere Internet- und Facebook-seite haben sich diesem Thema gewidmet und fanden Interesse.

Diese Grafik weist deutlich die Wichtigkeit der Öffentlichkeitsarbeit auf und ihre Wirkung auf die Nutzung unserer niedrigschwelligen Angebote.

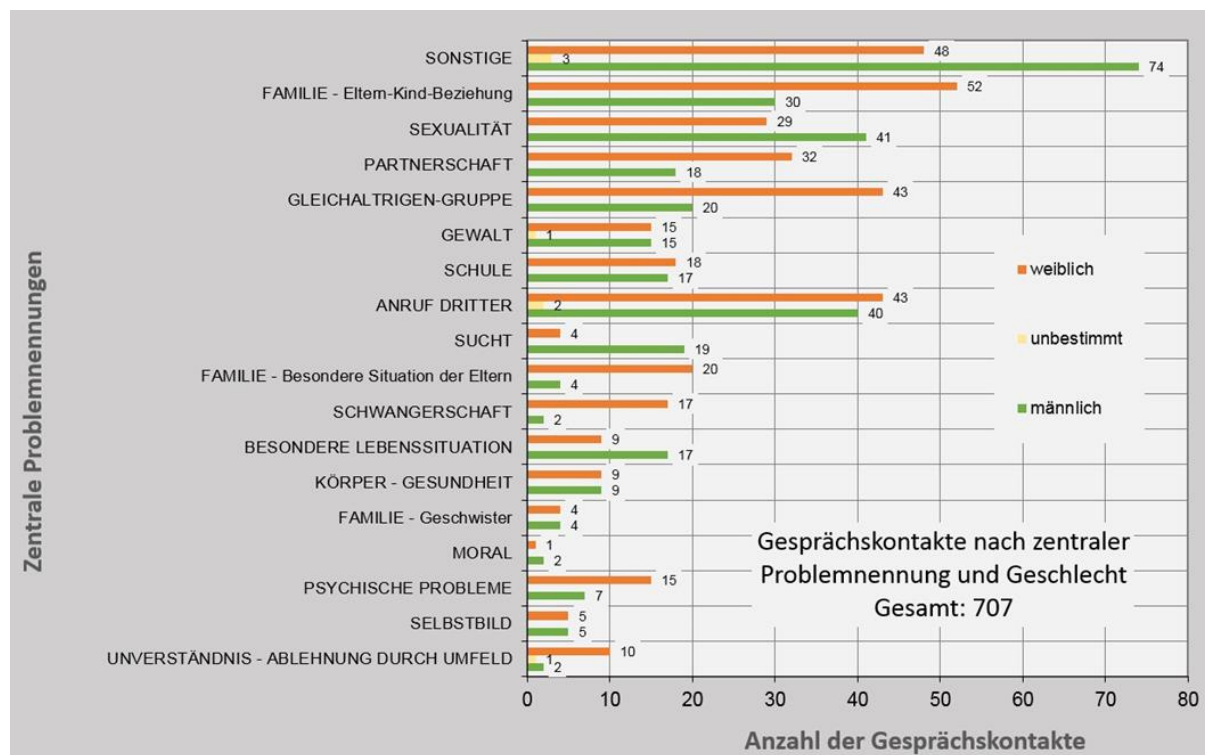
Kontakte am Kanner-Jugendtelefon im Laufe des Jahres 2013



Erfreulich ist die Annäherung von Jungen und Mädchen Anrufquantitativ, besonders in den Monaten Januar, Februar und April.

Dies zeigt, dass das Kanner-Jugendtelefon auch für Jungen eine Anlaufstelle ist. Es deutet vielleicht auch darauf hin, dass Jungen zunehmend lernen ihre Gefühle und Probleme anzusprechen, zumindest an einer anonymen Helpline.

Zentrale Themen der Gesprächskontakte



Die zentralen Themen der Anrufer waren:

- Familiäre Beziehungen, vor allem Konflikte mit den Eltern: 82 Gespräche (52 weibliche Anrufer, 30 männliche Anrufer)
- Beziehung mit Gleichaltrigen: 63 Gespräche (43 weibliche Anrufer, 20 männliche Anrufer)
- Sexualität: 70 Gespräche (29 weibliche Anrufer, 41 männliche Anrufer)
- Partnerschaft: 50 Gespräche (32 weibliche Anrufer, 18 männliche Anrufer)

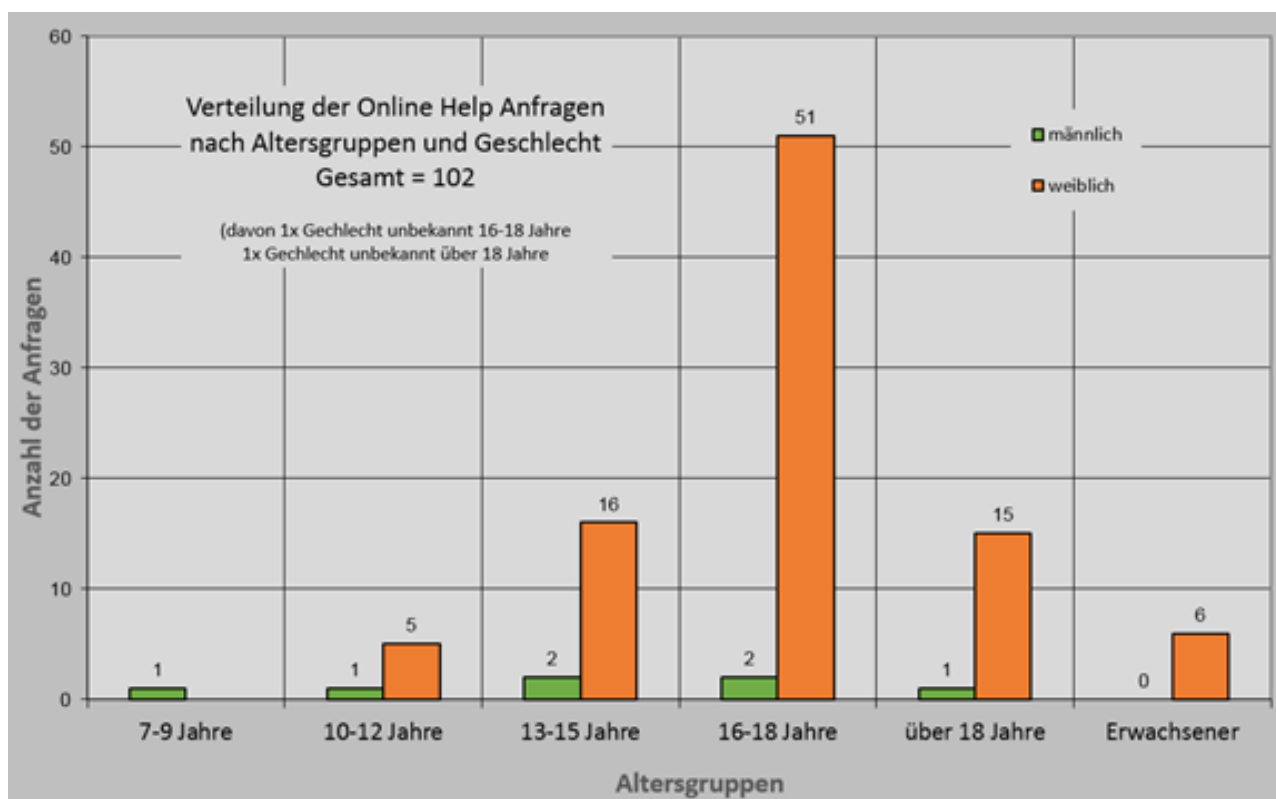
Die Kategorie „Sonstiges“ enthält besonders die regelmässigen und häufigen Gespräche mit den Daueranrufern, sowie auch Rückmeldungen zu Gesprächen, die Auskunft „was ist das Kanner-Jugendtelefon“, sowie Plaudereien. Auch wiederkehrende Sexanrufe werden unter Sonstiges erfasst.

Im Jahre 2013 wurden neue Kategorien ausgearbeitet, angepasst an internationale und statistische Auswertungen, um diese Anrufe konkreter und übersichtlicher festhalten zu können.

3.3 ONLINE HELP

Kinder und Jugendliche können sich auch online anonym über unsere Internetseite www.kjt.lu an uns wenden. Innerhalb von 3 Tagen bekommen sie eine vertrauliche und persönliche Antwort auf ihr erstes Schreiben.

Wer schreibt uns?

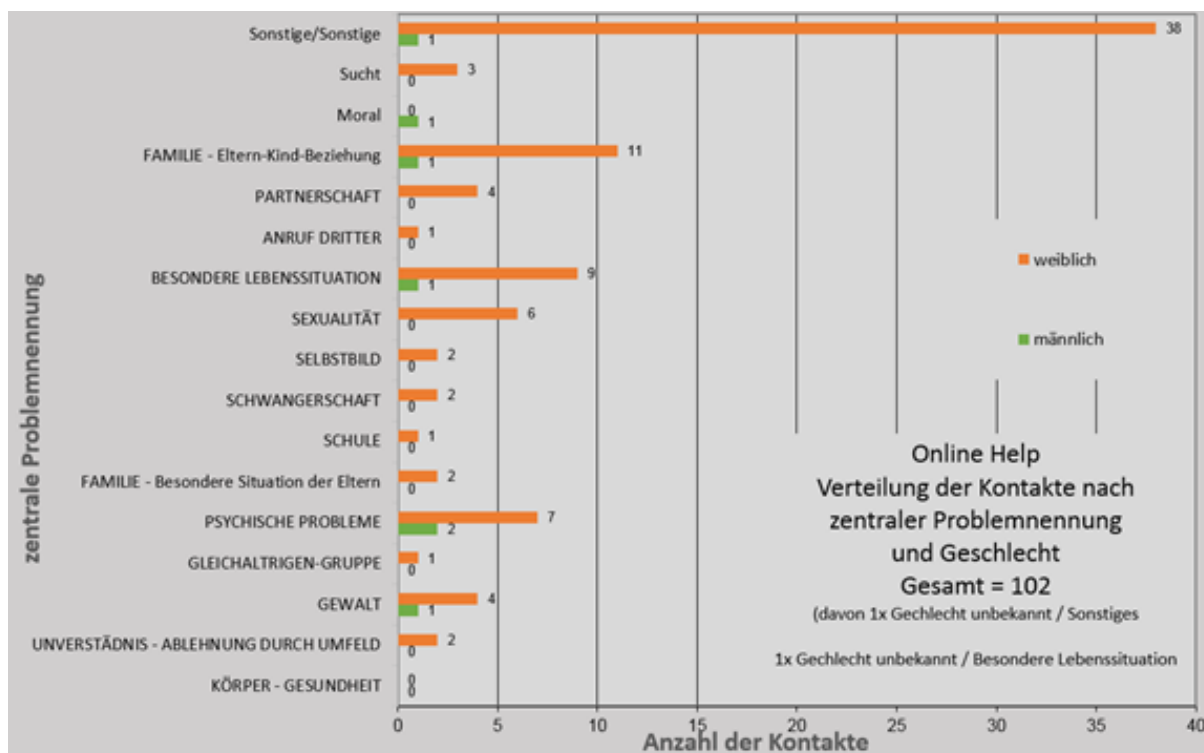


Im Jahre 2013 haben uns 102 Kinder und Jugendliche geschrieben, davon 93 Mädchen und 7 Jungen, bei 2 Anfragen war das Geschlecht unbekannt.

Es sind hauptsächlich Mädchen im Alter von 16-18 Jahren, die uns über die Online Help kontaktieren. Die „User“ der Online Help sind im Durchschnitt älter, als die Anrufer am Kanner-Jugendtelefon.

Diese Grafik zeigt, dass sich fast ausschließlich Mädchen an uns über unsere Online Help wenden. Dieses Phänomen zeigt sich auch im internationalen Vergleich, wie zum Beispiel in Deutschland bei der Nummer gegen Kummer, wo im Jahr 2012, 82% der Mails von Mädchen und 18% bei Jungen in der Email-Beratung eingegangen sind.

Zentrale Problemnennung



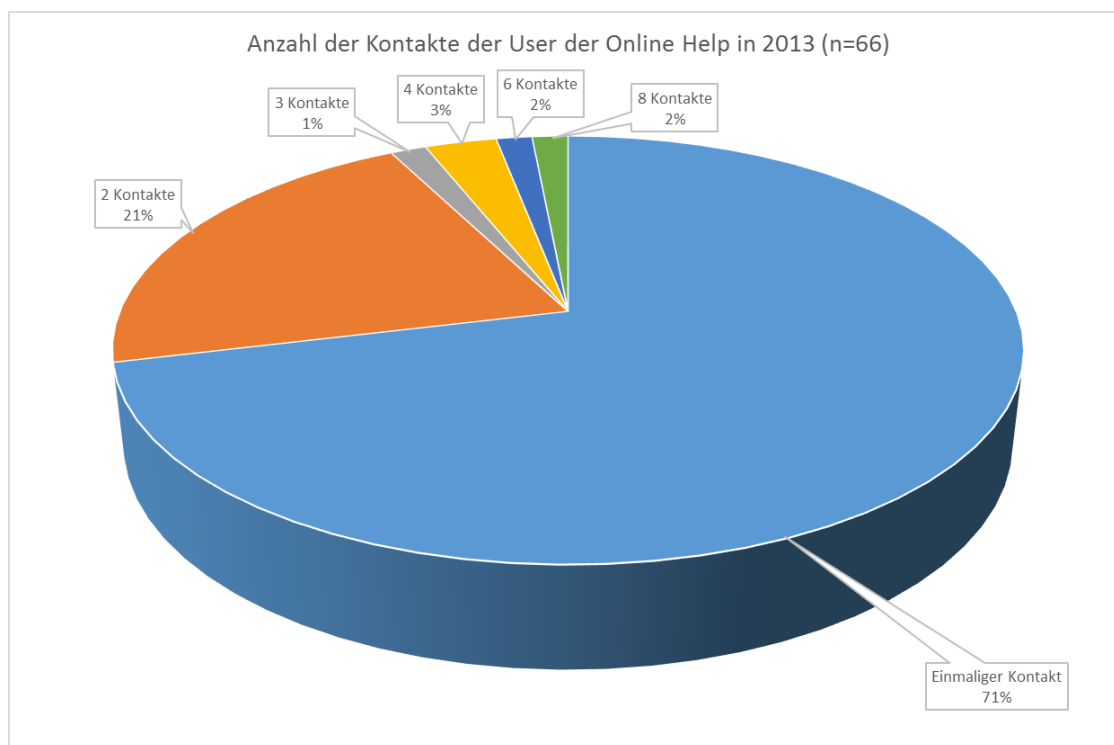
Ins Auge fällt die starke Kategorie „Sonstiges“. Diese beinhaltet die Mehrfachkontakte, sowie die Rückmeldungen. Um diese spezifischen Kontakte übersichtlicher statistisch festhalten zu können, werden auch für die Online Help im Jahre 2014 neue Kategorien angewandt.

Es zeigt sich, dass Probleme im familiären Beziehungsfeld auch bei der ONLINE HELP an oberster Position rangieren.

Gefolgt von der Thematik „besondere Lebenssituation“ wie z. in einer Pflegefamilie leben, Probleme mit Erziehungspersonen, Tod einer nahen Bezugsperson, Arbeitslosigkeit, Beruf und Ausbildung, finanzielle Probleme, Umzug der Familie, Straftaten usw.

Die psychischen Probleme (Suizidabsichten, Angstgefühle, depressives Verhalten, Magersucht/Bulimie) und das Thema Sexualität (Aufklärung, Verhütung, Homosexualität,...) nehmen einen hohen Stellenwert in der Online-Beratung ein.

Anzahl der Kontakte



Ein Blick auf die Graphik zeigt, dass 71% der Kontakte aus einem einmaligen Kontakt bestehen. Das bedeutet dass ein Großteil der jungen Frauen sich einmalig mit ihrem Problem, bzw. Fragen an uns wendet, dass aber auch viele Kontakte fortgeführt werden.

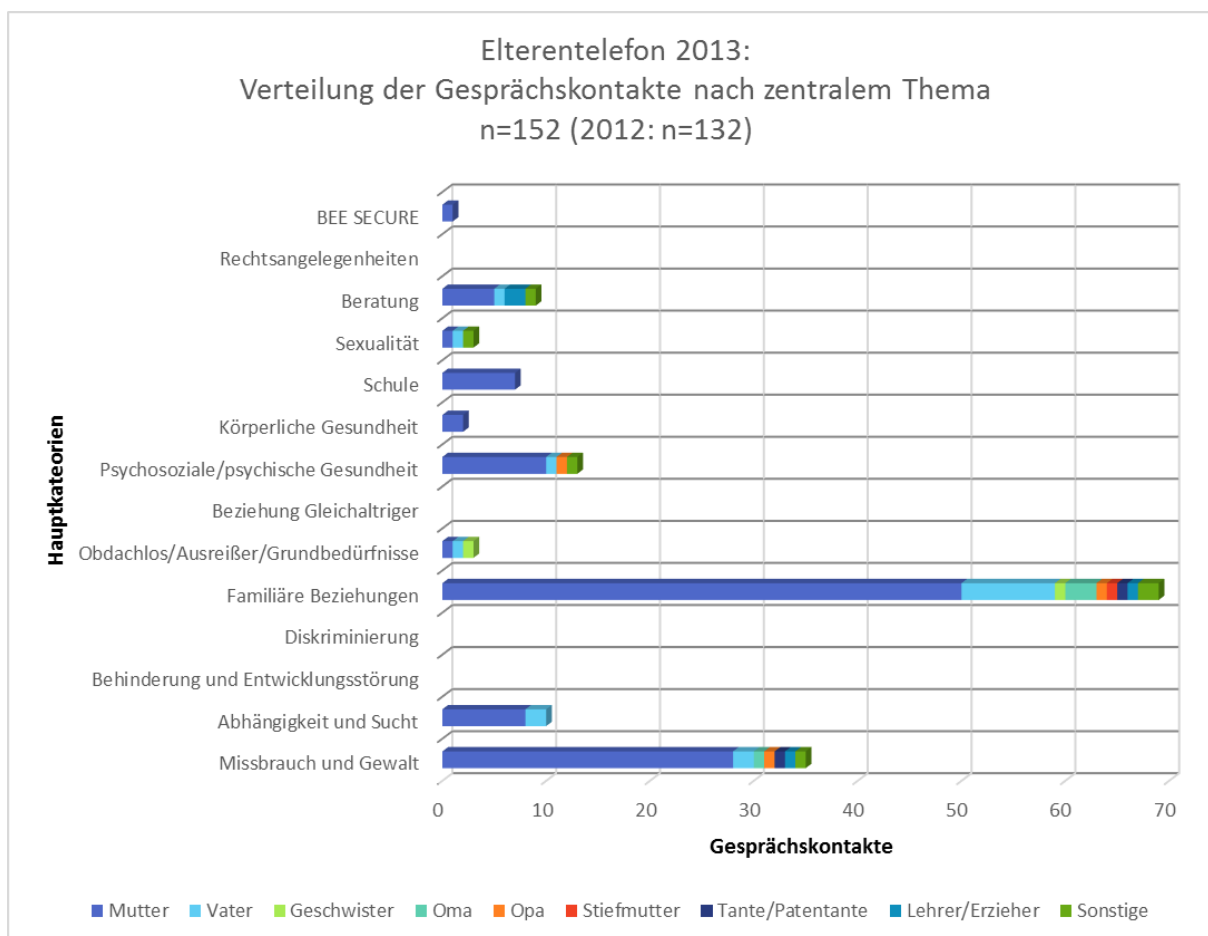
3.4 DAS ELTERENTELEFON



Eure Kinder sind nicht eure Kinder.
 Sie sind die Söhne und Töchter der Sehnsucht des Lebens nach sich selber.
 Sie kommen durch euch, aber nicht von euch,
 Und obwohl sie mit euch sind, gehören sie euch doch nicht.
 Ihr dürft ihnen eure Liebe geben, aber nicht eure Gedanken,
 Denn sie haben ihre eigenen Gedanken.
 Ihr dürft ihren Körpern ein Haus geben, aber nicht ihren Seelen,
 Denn ihre Seelen wohnen im Haus von morgen, das ihr nicht besuchen könnt, nicht einmal in euren Träumen.
 Ihr dürft euch bemühen, wie sie zu sein, aber versucht nicht, sie euch ähnlich zu machen.
 Denn das Leben läuft nicht rückwärts, noch verweilt es im Gestern.
 Ihr seid die Bogen, von denen eure Kinder als lebende Pfeile ausgesandt werden.
 Der Schütze sieht das Ziel auf dem Pfad der Unendlichkeit,
 und Er spannt euch mit Seiner Macht, damit seine Pfeile schnell und weit fliegen.
 Laßt euren Bogen von der Hand des Schützen auf Freude gerichtet sein;
 Denn so wie Er den Pfeil liebt, der fliegt, so liebt er auch den Bogen, der fest ist.

Khalil Gibran, arabischer Dichter, 1883-1931

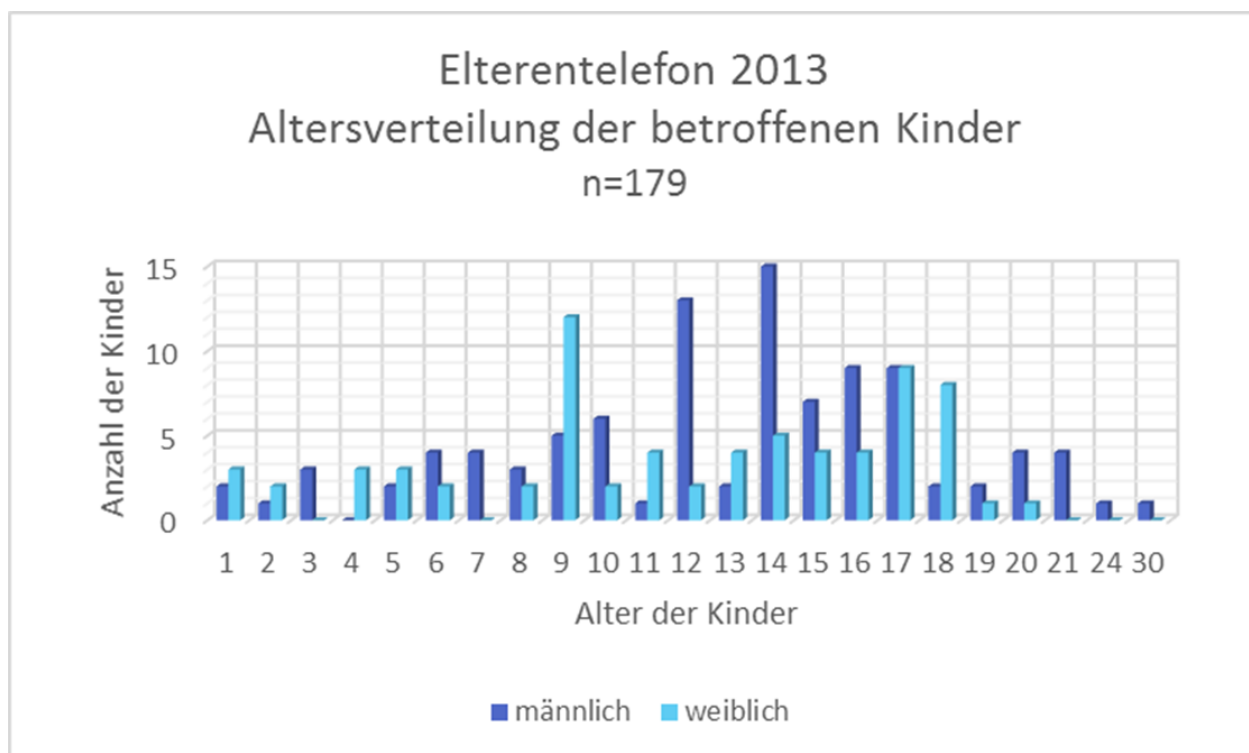
Seit 2007 gibt es das Elterentelefon. Unsere Gesprächskontakte sind kontinuierlich gestiegen. 2012 hatten wir 132 Gesprächskontakte; 2013 haben 152 Menschen unser Hilfe in Anspruch genommen. Die Möglichkeit beim Elterentelefon direkt, ohne Wartezeiten anonym und vertraulich, kompetent beraten zu werden, wird zunehmend genutzt.



Diese Grafik zeigt, dass hauptsächlich Mütter am Elterntelefon anrufen, an zweiter Stelle rangieren die Väter.

Hauptthemen waren besonders die familiären Beziehungen, aber auch Missbrauch und Gewalt, psychosoziale/psychische Gesundheit, sowie Abhängigkeit/Sucht und allgemeine Beratung. (Erziehungsberatung, Arbeitslosigkeit, wirtschaftliche Not, besondere Lebenssituation, Ausbildung/Beruf, Beschwerden über Vorgänge in Institutionen, Auskünfte über das Elterntelefon...).

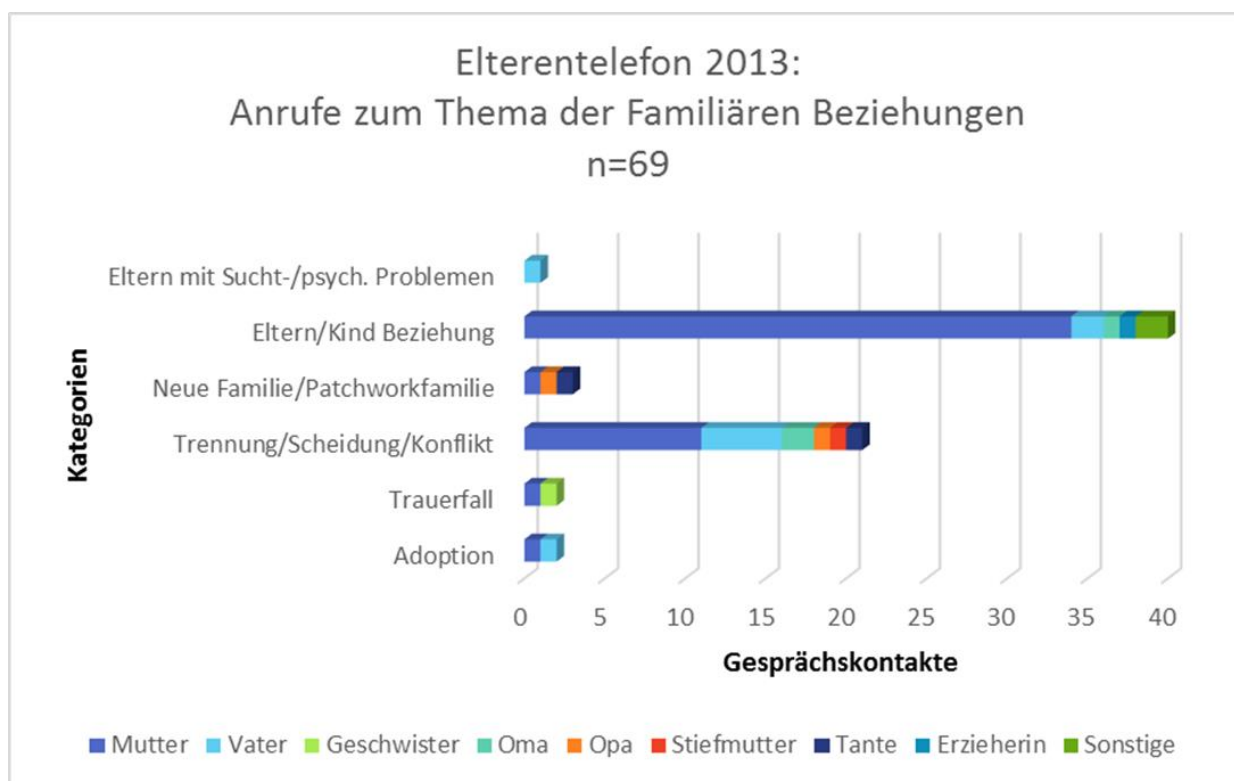
Anzahl der betroffenen Kinder



Bei den Gesprächskontakten haben wir das Alter der betroffenen Kinder, die im Fokus der Beratung standen, festgehalten.

Diese Grafik zeigt, dass vom Neugeborenen bis zum jungen Erwachsenen Beratungsbedarf da ist. Es wird auch sichtbar, dass Eltern vor allem in der Adoleszenz in der Erziehung an Grenzen stoßen, die sie mit Hilfe der Beratung zu weiten suchen.

Anrufe zum Thema der Familiären Beziehungen

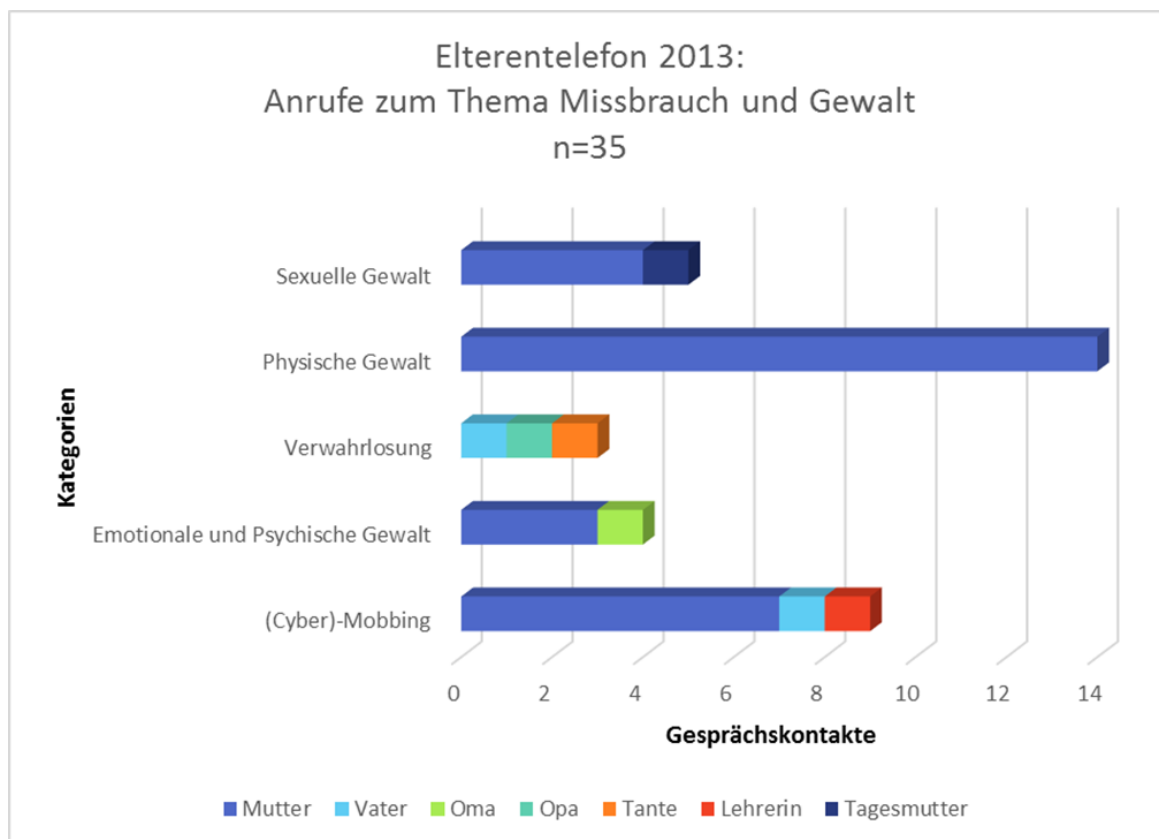


Unsere verbesserte Datenerhebung erlaubt uns eine differenziertere Betrachtung.

Sichtbar wird, dass unter der Thematik familiäre Beziehungen, vor allem Fragen der Eltern-Kind-Beziehung eine Rolle spielten, aber auch insbesondere Fragen im Kontext von Trennung und Scheidung.

Wir freuen uns sehr, dass Eltern unser Beratungsangebot nutzen um ihre gemeinsame Elternschaft zum Wohl des Kindes zu stärken.

Anrufe zum Thema Missbrauch und Gewalt



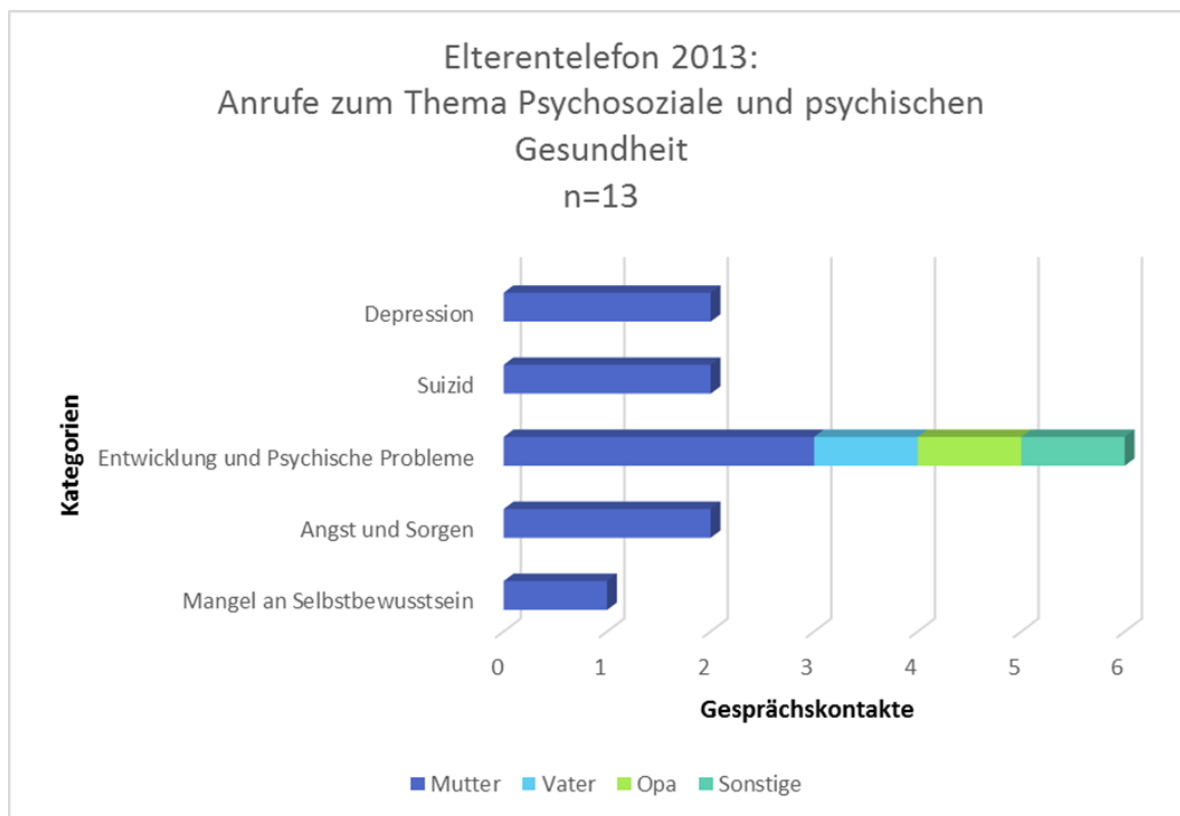
Bereits die internationale Datensammlung von 10 Jahre CHILD HELPLINE INTERNATIONAL, CHI 2013 hat aufgezeigt, dass Missbrauch und Gewalt in Familien, ein Thema von Relevanz ist (<http://bit.ly/1ke8TiP>).

Die Statistik zeigt auf, dass Luxemburg nicht aus dem europäischen Vergleich heraus sticht. Gewalt spielt auch in luxemburgischen Familien eine Rolle.

Die Datensammlung von CHI zeigt den direkten Einfluss der wirtschaftlichen Verschlechterungen in europäischen Ländern auf die familiäre Interaktion. Es ist daraufhin wichtig, diese Datenerkenntnis in präventiver Arbeit mit einfließen zu lassen.

Anonyme Helplines erhalten hier ein neues Gewicht, „neue“ Armut gehört zu den tabuisierenden gesellschaftlichen Themen.

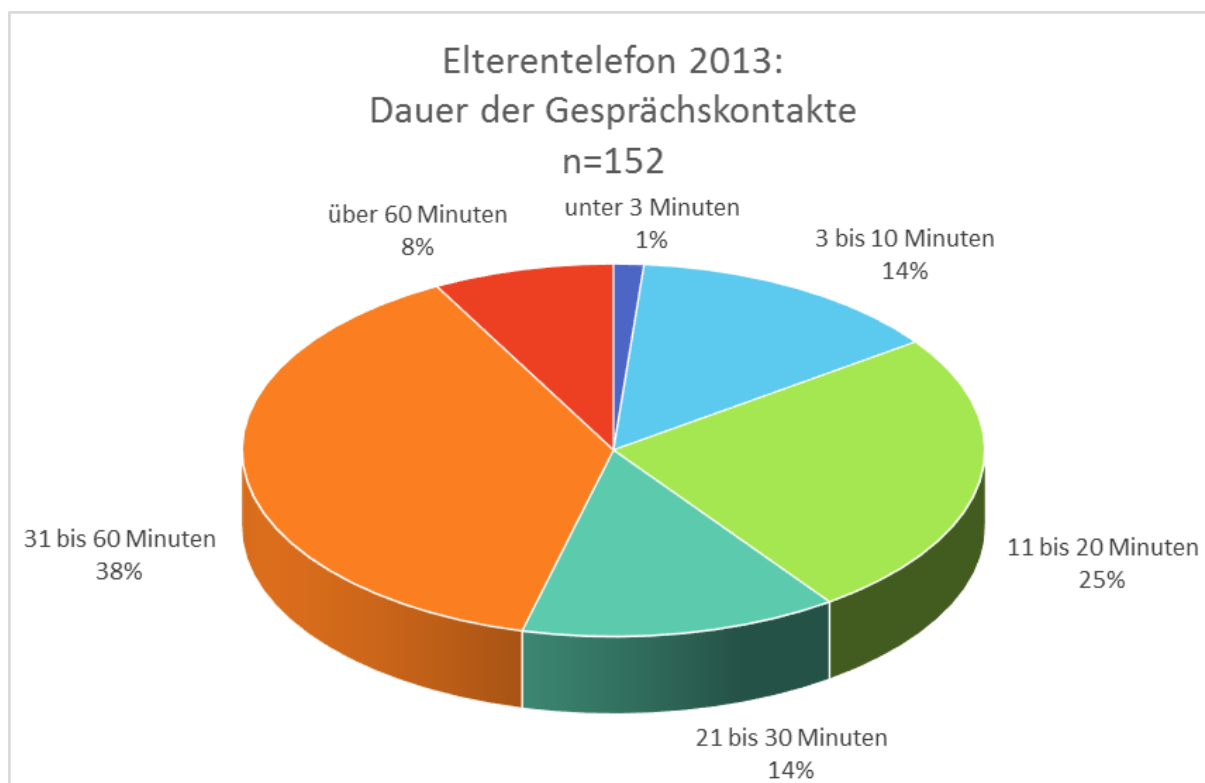
Anrufe zum Thema Psychosoziale und psychischen Gesundheit



Eltern wollen das Beste für ihr Kind: Sie rufen in tiefer Sorge wegen ihrer Kinder an und wenden sich an das Elterntelefon um sich zu orientieren, zu stabilisieren und erste Schritte in einer Krisensituation zu überlegen.

Stärkung der „Autonomie des Kindes“ und das „Loslassen eines Kindes“ sind Kernthemen mit denen die Mitarbeiter häufig konfrontiert sind.

Dauer der Gesprächskontakte



Am Elterntelefon arbeitet ein gemischtes Team von speziell geschulten freiwilligen Beratern/innen, als auch einer Diplom-Psychologin, beziehungsweise einer Diplom-Pädagogin.

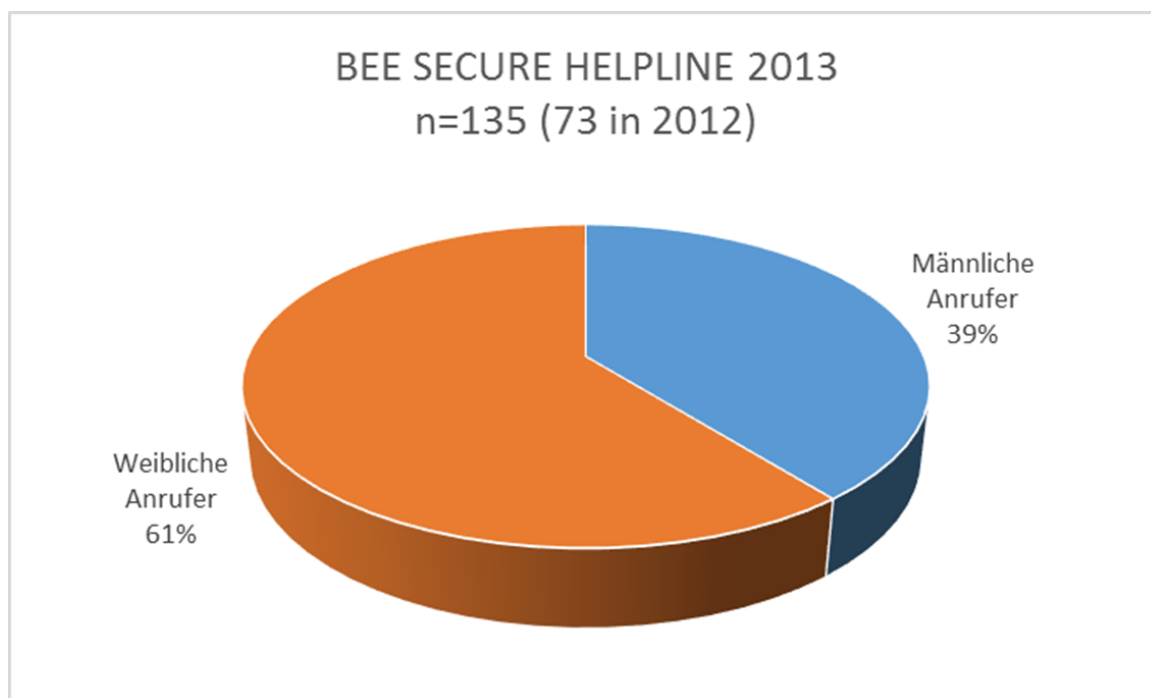
Bei der Dauer der Gesprächszeiten fällt ins Auge, dass fast 40% der Gespräche bis an die 60 Minuten dauern, was auf gute Beratungsqualität und Intensität hin deutet. Es geht beim Elterntelefon nicht nur darum Eltern weiter zu verweisen, sondern sie mit ihrem ureigenen Anliegen ernst- und anzunehmen.

Hier wäre es wichtig, uns zukünftig noch stärker zu vernetzen, so dass Beratungsstellen mit oft langen Wartezeiten auf uns verweisen, so dass wir konkrete „Überbrückungshilfe“ leisten können.

3.5 BEE SECURE HELPLINE



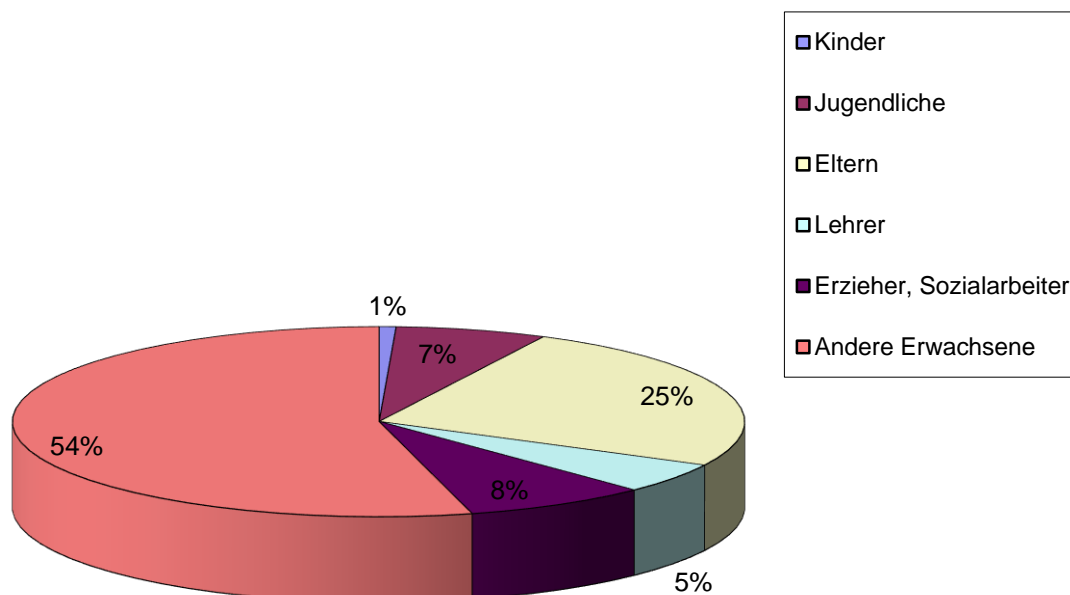
Die Anrufer



Bei der BEE SECURE Helpline beeindruckt die Steigerung der Anrufe auf das Doppelte, 73 Anfragen 2012, 135 Anfragen 2013.

Das hat sicher mit den national stattgefundenen Kampagnen und Präventionsmaßnahmen zur Internetsicherheit zu tun, aber auch damit, dass die BEE SECURE Helpline sich etabliert hat. Sie wird ausschließlich von Professionellen bedient.

Rolle des Anrufers

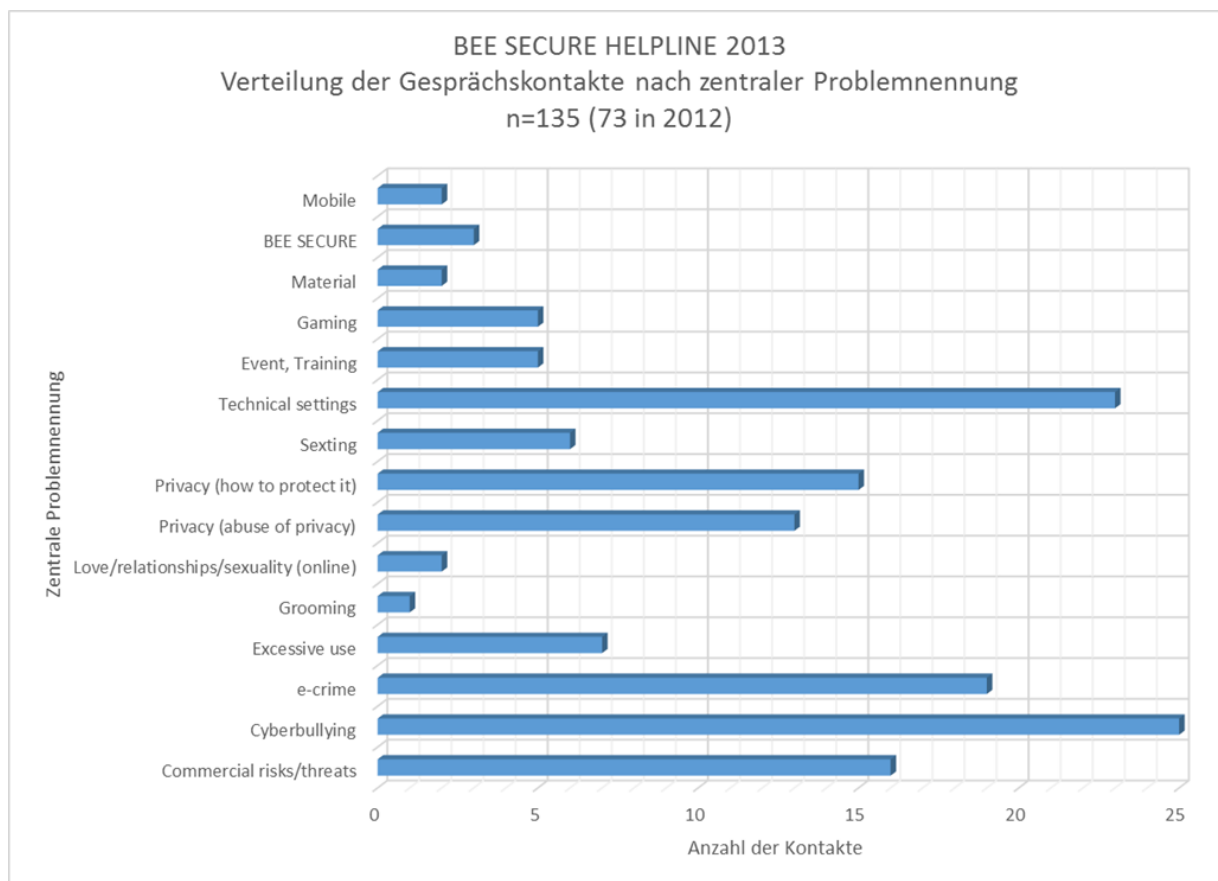


Die BEE SECURE Helpline stellt den spezifischen Beitrag des KaJuTels für BEE SECURE dar. Alle Aktionen von BEE SECURE dienen der Sensibilisierung zur sicheren Benutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien.

Von Beginn an wurde die Helpline stark von Erwachsenen frequentiert, Eltern wie Professionellen. Umso erfreulicher, dass mittlerweile doch immerhin 8% der Anrufer Kinder (1%) und Jugendliche (7%) sind, die direkt auf die Helpline zurückgreifen. Fast die Hälfte der Anfragen bei der BEE SECURE Helpline kommen aus dem direkten Umfeld von Kindern und Jugendlichen und so werden diese Kinder und Jugendliche indirekt erreicht. Sicherlich auch ein Ergebnis der intensiven Trainings in den Schulen (653 Trainings in Schulen, davon 308 in Grundschulen und 345 in Sekundarschulen); auch hier leistet das KaJuTel seinen Beitrag.

BEE SECURE ist ein zum Teil von der Europäischen Kommission unterstütztes Projekt und kooperiert als luxemburgisches Sensibilisierungszentrum des europäischen Insafe-Netzwerks mit entsprechenden Strukturen in ganz Europa.

Verteilung der Gesprächskontakte nach zentraler Problemnennung

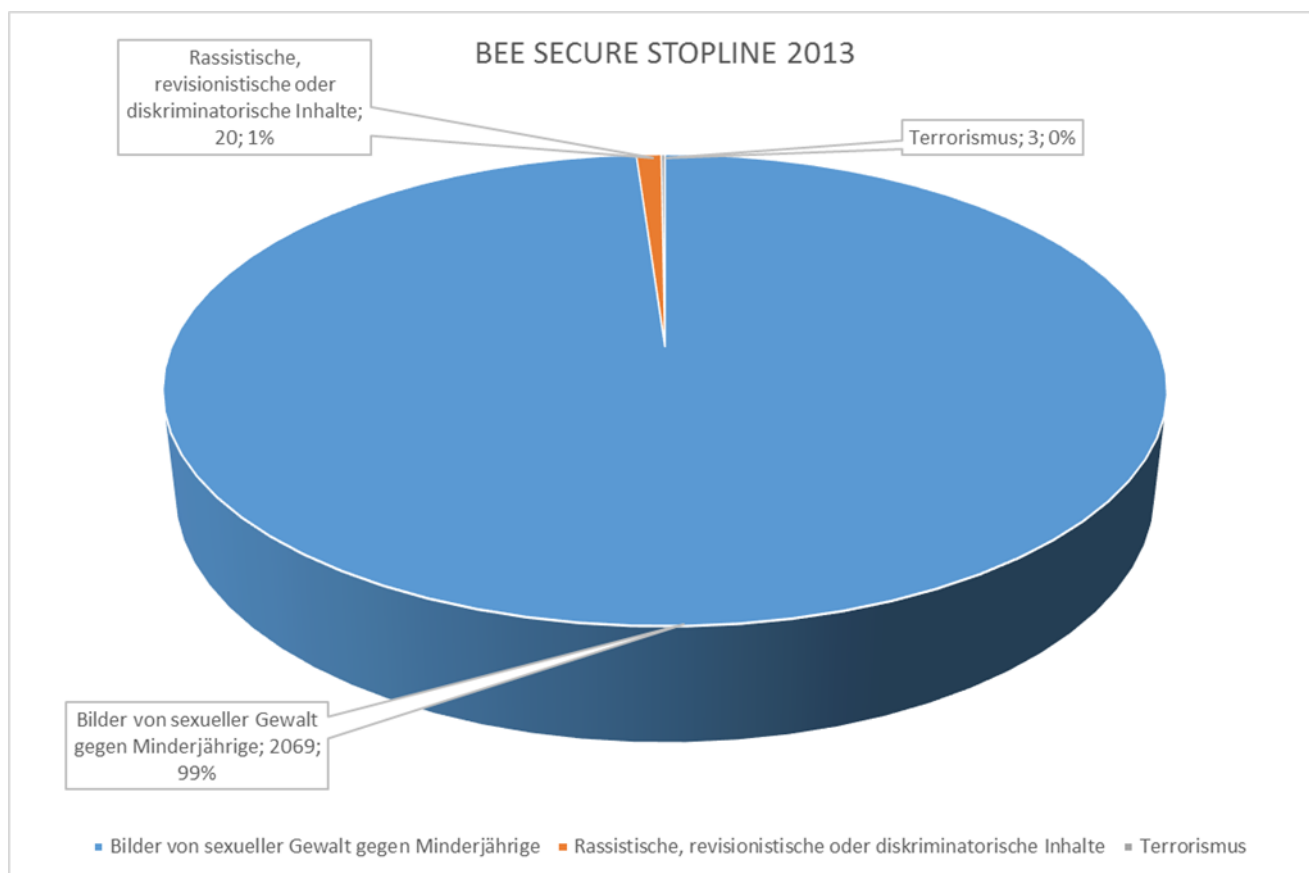


Wie bei den Problemnennungen zu sehen, greifen die Anrufer vor allem in Fällen von Cybermobbing, bei technischen Problemen und bei Fragen, wie sie sich im Netz schützen können auf die BEE SECURE Helpline zurück.

Der starke Zugriff auf die BEE SECURE Helpline im Kontext von Cybermobbing spiegelt, dass Cybermobbing im gesellschaftlichen Leben, also im Leben von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen Realität ist und Hilfen und Unterstützung von Experten eingefordert werden, um mit diesem komplexen Problem umgehen zu können.

Das Thema Cybermobbing begegnet uns sowohl am Kanner-Jugendtelefon, als auch auf der BEE SECURE Helpline. Hier sind wir gefordert unsere beraterische Kompetenz der psychologischen Beratung am Kanner-Jugendtelefon, zusätzlich zu der technischen Beratung einzusetzen.

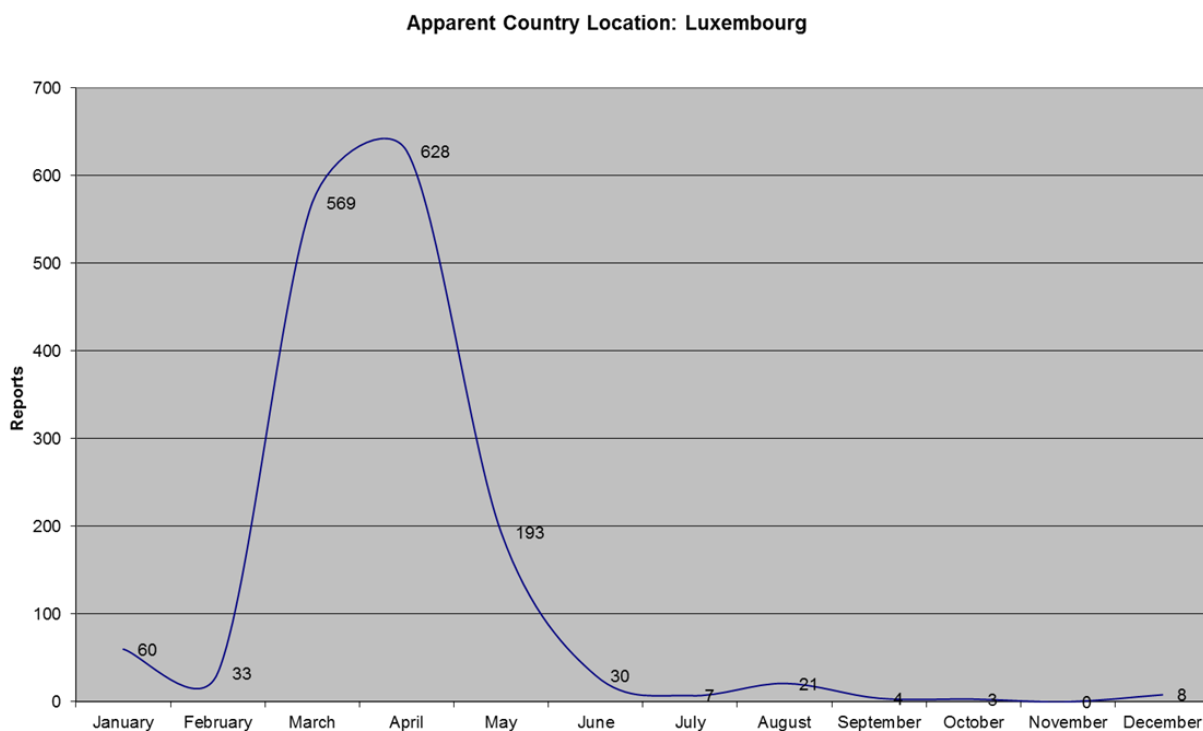
3.6 BEE SECURE STOPLINE



Die BEE SECURE Stopline gibt jedem Bürger die Möglichkeit illegale Inhalte im Internet per Internetseite anonym zu melden. Die Meldungen werden von speziell ausgebildeten Mitarbeitern bearbeitet, bewertet und gegeben falls an die Kriminalpolizei und /oder andere zuständige Partner der Hotlines des INHOPE Netzwerkes weitergeleitet.

Die Graphik zeigt, dass in Luxemburg überwiegend Darstellungen von sexuellem Missbrauch an Minderjährigen gemeldet wurden. Insgesamt gab es 2069 Meldungen in diesem Bereich.

Terroristische und rassistische Inhalte haben 2013 keine große Rolle gespielt.

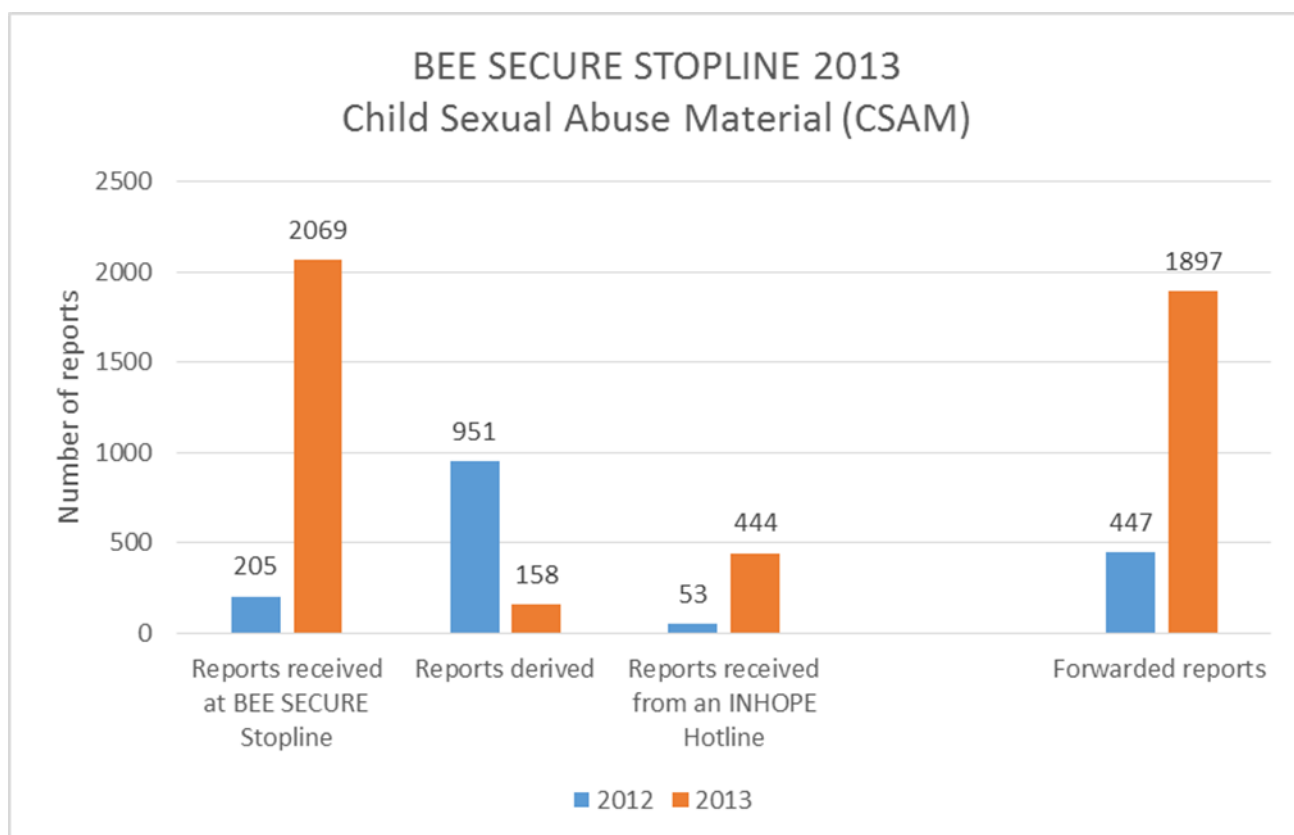


In den Monaten März, April, Mai gab es einen großen Anstieg von in Luxemburg gehosteten Darstellungen von sexuellem Missbrauch an Minderjährigen.

Dank der effizienten Zusammenarbeit von BEE SECURE Stopleveline, den entsprechenden Stellen bei der Kriminalpolizei, Section Protection de la Jeunesse und Section Nouvelles Technologies, sowie der Industrie konnte die Flut der Meldungen bewältigt werden.

Die Takedown-Zeiten (Zeit in der ein illegaler Inhalt gelöscht wird) konnten im Kontext der Zusammenarbeit erheblich verbessert und verringert werden.

So wird die Weiterverbreitung und die damit einhergehende Reviktimisierung der Opfer sexuellen Missbrauchs verhindert.



Der BEE SECURE Stopline wurden 2069 vermeintliche Darstellungen von sexuellem Missbrauch gemeldet.

Aus diesen Meldungen wurden weitere 158 Meldungen mit illegalen Inhalten abgeleitet.

Darüber hinaus wurden 444 in Luxemburg gehostete Meldungen durch Partnerorganisationen des INHOPE-Netzwerkes (International Association of Internet Hotlines) an die BEE SECURE Stopline weitergeleitet.

Insgesamt 1897 Meldungen wurden von der BEE SECURE Stopline als illegal eingestuft und je nach Hosting-Land an die zuständigen Stellen bei der luxemburgischen Polizei und/oder eine Partnerorganisation des INHOPE Netzwerkes weitergeleitet.

4. UNSERE WEBSEITE www.kjt.lu

Unsere Webseite ist 2011 neu eingerichtet worden. Ziel ist es Kinder, Jugendliche und Erwachsene zu erreichen. Die neue Webseite trägt unserem vielfältigem Angebot Rechnung.

Beim Start 2011 hatten wir 2500 User, 2012 hatten wir 10000 User und 2013 haben uns 12020 Menschen besucht. Das ist ein erfreulicher Trend.

Kernangebot der Internetseite ist einerseits (fachliche) Information, andererseits unsere Online Help. User können über einem Nickname vertraulich und anonym mit der Online Help Kontakt aufnehmen.

Das moderne Content Management System gibt uns die Möglichkeit die Informationsseiten aktuell und attraktiv zu gestalten. Dies bedeutet allerdings einen beträchtlichen Administrationsaufwand.



The screenshot shows the homepage of the Kanner Jugendtelefon website. At the top, there is a navigation bar with links: Home, About KJT, Kontakt, sitemap, Media Room, and language options DE/FR. A search bar is also present. Below the navigation bar, there are three main categories: Kinder (Children), Jugendliche (Youth), and Eltern (Parents). The main content area is divided into several sections:

- Actual - News - Neigkeeten - Aktuelles:** This section features an article about "Safer Internet Day 2014" with the theme "Let's create a better internet together". It includes a logo for the event and text about the European Commission's initiative.
- Luxembourg's new English-speaking helpline will start on 17.03.2014:** This section announces a new helpline for young people and parents. It includes a large graphic with the word "HELPA" and text about the launch of the helpline in English.
- Bee balanced Online&Offline:** This section promotes a campaign to encourage balanced use of digital media. It includes a graphic with the text "1+1=0" and a logo for "Bee balanced ONLINE & OFFLINE".

On the right side of the page, there are several helpline boxes:

- Helplines:** A box with the KJT logo and the number 116111.
- ONLINE-HELP:** A box with a keyboard graphic and the text "F1 Help".
- elterentelefon écoute parents:** A box with the logo and the number 26 64 05 55.
- BEE SECURE HELPLINE:** A box with the logo and the number 26 64 05 44.
- BEE SECURE STOPLINE:** A box with the logo and the text "ILLEGALE INHALTE MELDEN stopline.bee-secure.lu".

5. VERNETZUNG UND ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN ORGANISATIONEN

Nachstehende Tabelle verdeutlicht unsere Präsenz auf dem nationalen und internationalen Terrain.

Einsätze der KJT Mitarbeiter		
Einsätze für BEE SECURE 2013		
Schulungen für Kinder und Jugendliche		
BEE SECURE for schools (Fondamental)		6
BEE SECURE for schools (Lycée)		12
BEE SECURE for youngsters		5
Cybermobbing		2
Facebook for schools		2
Table ronde ECG		1
Total		28
Schulungen für Eltern		
BEE SECURE for parents		22
Facebook: All in One		14
Total		36
Schulungen für Lehrer, Erzieher		
BEE SECURE for teachers		10
Fortbildung KJT		1
Total		11
Schulungen für Senioren		
BEE SECURE for Silver Surfers		5
Total		5
Schulungen für Industrie		
Cybermobbing		1
Total		1
Events		
Safer Internet Day		
Teenage Dream, Diekirch		
Maison des Jeunes Woodstock, Walferdange		
On Steitsch		
Institutional Newcomers Fair		
Foire d'Automne		
Medienwoche		
	Virus Medien – Medien und Gesundheit	
	Filvorführung Ben X	
Foire de l'Etudiant		

Fortbildungen (außerhalb)		
Kooperation mit SOS Détresse: Belastete Familien		
Script: Wenn die Sorgen meiner Schüler ...		
Script: Cyberbullying		
Internationale Meetings		
Online help for young people, Bruxelles		
Insafe Training Meeting, Tallinn		
INHOPE AGM and General Assembly, Riga		
Helpline Cluster Meeting, Athen		
Insafe Training Meeting, Malta		
Insafe/INHOPE Network Meeting, Bruxelles		
Safer Internet Forum, Bruxelles		
VHS Trier	Tagung zum Thema Cybermobbing	
INHOPE General Assembly, Utrecht		
INHOPE Training, Amsterdam		
Facebook Workshop, Dublin		
Group 3 Meeting, Dublin		
Enacso		
Child Helpline International		
EU Grundtvig, Budapest		
Nationale Kooperation		
Groupe "Jeunes Mamans"		
"Porno AG"		
Kooperation SNJ-KaJuTel-Polizei		
Kooperation SNJ-KaJuTel		

Veranschaulicht sind unsere Einsätze im Bereich von BEE SECURE Schulungen zu Themen wie Facebook, Cybermobbing etc., aber auch unser Mitwirken und Mitgestalten von Events, wenn es um die Fragen von Sicherheit im Netz und/ oder Medienkompetenz geht.

Schon nun zum dritten Mal bieten wir für Script, Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques, Fortbildung an. Vor allem die Fortbildung: „Wenn die Sorgen meiner Schüler mich besorgen“ findet sehr gute Resonanz.

Mit SOS Détresse gemeinsam haben wir zu Beginn des Jahres für Fachkollegen eine Konferenz zu Thema Umgang mit belasteten Familien organisiert.
Referentin Dr. Carole Gammer, systemische Familientherapeutin.

Wir sind Mitglied bei verschiedenen internationalen Vereinigungen, wo wir aktiv mitarbeiten. Unsere Grundtvig-Teilnahme, Thema Freiwilligenarbeit haben wir erfolgreich abgeschlossen, dies als Bereicherung für alle Beteiligten.



CHILD HELPLINE INTERNATIONAL
Weltverband der Kinder- und Jugendtelefone.



INSAFE
Europäischer Zusammenschluss der Safer Internet Zentren



INHOPE
Internationale Vereinigung der Internet-Hotlines zur
Bekämpfung illegaler Inhalte im Internet



Enacso (*European NGO Alliance for Child Safety Online*)
Europäische Allianz von Nicht-Regierungsorganisationen für
eine sichere Nutzung des Internets



GD Bildung und Kultur
Programm für lebenslanges Lernen

GRUNDTVIG
EU-Bildungsprogramm für Lebenslanges Lernen

6. Aus- und Weiterbildung

2012 haben wir eine neue Grundausbildung für Mitarbeiter am Kanner-Jugendtelefon gestartet. Wir freuen uns dass nun 16 neue Mitarbeiter seit September 2013 das Team vom Kanner-Jugendtelefon verstärken. Die neuen Mitarbeiter haben ein Basistraining von 70 Stunden absolviert und anschließend eine Praktikumsphase unter Anleitung einer Mentorin abgeleistet.

Alle Mitarbeiter sind zur regelmäßigen Fortbildung und Supervision verpflichtet.

6.1. 2013 gab es folgende Fortbildungsangebote:

Freitag 4.3.2013 19:00

Themenabend: Jedes Kind zählt: Die Kinder und Familienhilfe

Referentin: Pascale Arend vom Office National de l'Enfance

Freitag 15. März bis Samstag 16. März.2013

Menschen mit Persönlichkeitsstörungen in der Telefon- und Internetberatung.

Referent. Prof. Dr. Wälte

Freitag 12. April 2013 19:00 - 22:00

Samstag 13. April 2013 9:00 - 17:00

Vom Problem zur Lösung: Ressourcen- und lösungsorientierte Beratung

Referentin: Dipl. Päd. PH Heidelberg, Maria Klima-Hahn und Barbara Gorges-Wagner

Freitag 26.4.2013 19:00 -22:00

Samstag 27.4.2013 9:00 -17:00

Kinder und Jugendliche im World Wide Web

Referenten: George Knell und Rene Schlechter

Schreibblast – Schreiblust – Schreiblaune

7. Juni 19:00 -22:00

8. Juni 9:00 17:00 alternativ Augusttermin

Referentin: Christian Fabian und Barbara Gorges-Wagner

Freitag 21. Juni 2013 19:00 -22:00

Samstag 22. Juni 2013 9:00 -17.00

Konzept und Praxis der Achtsamkeit. Wir lernen es kennen und transferieren Elemente des Achtsamkeitskonzept in die Telefon- und Internetberatung

Referentin: Dipl.-Psych. Dr. Andrea Mohr, Lebensberatung Bitburg und Barbara Gorges-Wagner

Samstag 24. August 2013 9: 00 bis 13:00

Supervision I: Den Blickwinkel ändern und das Potential der Gruppe nutzen

Referentin: Barbara Gorges-Wagner

Freitag 18.Oktober 19:00 – 22:00

Samstag 19.Oktober 9:00 – 17:00

Schuld und Scham, emotionale Begleiter von Menschen in besonderen Lebenssituationen. Wie mit dieser „Begleitung“ konstruktiv umgehen?

Referentin: Barbara Gorges-Wagner

Freitag 27. September 2013 19:00 – 22:00

Samstag 28. September 2013 9:00 – 17:00

Selbsttötungsabsichten von Jugendlichen: Was sollten wir wissen - was können wir tun?

Referentin: Barbara Gorges-Wagner

Mittwoch 13.11.2013 19:00

Themenabend: Jugendliche mit psychischen Problemen, Rehaklinik "Un der Uelzecht"

Referent: Dr Thomas Karst, Pédopsychiatre

Freitag 22.11.2013 19:00 - 22:00

Samstag 23.11. 2013 9:00 - 18:00

Sonntag 24.11.2013 9:00 - 14:00

The Family of Man - Ein Porträt der Menschlichkeit

Wir entdecken die Botschaft an uns.

Referenten: Barbara Gorges-Wagner/ Malou

Samstag 7.Dezember 9:00 bis 13:00

Supervision II: Den Blickwinkel ändern und das Potential der Gruppe nutzen

Referentin: Barbara Gorges-Wagner

Supervision 2013

Die Supervision wird von Fachkräften durchgeführt. Sie dient der Weiterqualifizierung und Reflexion der Arbeit.

Ausbildungsgruppe Supervision, Barbara Gorges-Wagner

Elterntelefonsupervision, Barbara Gorges-Wagner

9.1./27.2./10.4./22.5./19.6./18.9./16.10./27.11.

Online-Supervision, Barbara Gorges-Wagner

20.3./24.4./ 3.7./ 2.10./11.12.

Supervisionsgruppe I, Astrid Wirth, Irmgard Forse

16.1./20.2./20.3./17.4./22.5./19.6./10.7./24.8./7.12.

Supervisionsgruppe II, Dorothee Jacoby-Urban

24.1./21.2./21.3./2.5./2.6./11.7./26.9./23.10./28.11./19.12./

7. „IM BLICK“: ANONYMITÄT

Was bedeutet „Anonymität“?

Anonymität ist die „Eigenschaft, dass eine Person, eine Gruppe oder eine Institution nicht identifiziert werden kann. Von der Bedeutung her zum Teil synonym zu *anonym* ist inkognito, sonst spricht man deutsch von unbekannt“.

„Anonymität (griechisch ἀνώνυμος *anonymos*, namenlos) umfasst die Ungreifbarkeit der Zuordnung bis hin zur absichtlichen Geheimhaltung. Sie ist zugleich ein Schutz“¹.

Die Anonymität ist das Herzstück des Kanner-Jugendtelefons und betrifft alle Dienste, die wir heute beherbergen. Das klassische Kanner-Jugendtelefon, das Elterntelefon, die BEE SECURE-Help- und Stoptelefon und eine Onlineberatung. Es ist die Anonymität, welche die Niedrigschwelligkeit unserer Dienste garantiert.

Kinder und Jugendliche können sich in Notsituationen, in schwierigen persönlichen Situationen oder wenn sie „schreckliche Geheimnisse“ haben an uns wenden. Manchmal sind es auch nur einfache Fragen, die sie sich in ihrem Umfeld nicht zu stellen trauen oder sie schreiben über die Online Help. Eltern, Erzieher oder andere Bezugspersonen können uns am Elterntelefon unkompliziert erreichen. Dieser niedrigschwellige Zugang setzt voraus, dass nicht nur die Anrufer und Schreiber anonym sind, sondern auch die ehrenamtlichen Mitarbeiter, wie auch unser Standort.

Die gegenseitige Anonymität ermöglicht Niedrigschwelligkeit, verringert die Hürde sich erste Hilfe zu holen. Dies garantiert nicht nur eine wichtige präventive Arbeit, sondern auch einen wichtigen Gesprächs-, Informations- und Orientierungsbedarf.

Alle unsere Grundprinzipien werden auf dem Hintergrund von Anonymität gewährleistet:

- Verschwiegenheit: (Schweigepflicht unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen). Auch Eltern oder Erziehungsberechtigte werden nichts erfahren von dem, was ihre Kinder dem KaJuTel-Mitarbeiter anvertraut haben.
- Selbstbestimmung: Das Gespräch und die Klärung stehen im Mittelpunkt. Die Entscheidung darüber, ob ein Kontakt konkrete Folgen hat, und welcher Art diese sind, bestimmt ganz allein der Anrufer oder der User. Wir unterstützen ihn bei seiner Suche nach eigenen Lösungen und zeigen gegebenenfalls den Weg zu weiterführenden Beratungsstellen oder Hilfseinrichtungen auf.
- Offenheit: Wir sind offen für alle Fragen und Themen, und wir glauben, dass es sich immer lohnt, das Gespräch mit anderen zu suchen, besonders dann, wenn sich die Probleme zuspitzen oder häufen.
- Respekt: Wir respektieren jeden, der sich an uns wendet, mit seinen persönlichen Eigenschaften und seinen eigenen Lebensumständen. Die Anonymität schafft Neutralität und somit die besten Bedingungen zum gegenseitigen Respekt.
- Toleranz: Wir respektieren bedingungslos die weltanschaulichen und religiösen Vorstellungen der Anrufer und User. Dies wird genauso wie der Respekt besonders durch die Anonymität gegeben. Genauso wie für den Respekt, setzt die Anonymität auch die Toleranz, Offenheit und Disponibilität unbewusst in den Vordergrund und vereinfacht den ersten Schritt sich Hilfe zu holen.

1. Wikipedia: <http://de.wikipedia.org/wiki/Anonymit%C3%A4t>

Nicht nur in einem kleinen Land wie Luxemburg, sondern auch bei anderen internationalen Childhelplines ist die Gewährleistung der Anonymität unabdingbar und Bedingung. Erst durch die Anonymität der Anrufer, der Anonymität der ehrenamtlichen Mitarbeiter und der Anonymität des Sitzes wird die Niedrigschwelligkeit hervorgehoben und ermöglicht.

Niedrigschwelligkeit ermöglicht im Vorfeld eines Anrufes oder Schreiben schon ein gewisses Vertrauen und Zutrauen in unseren Dienst. Die Hemmschwelle sich Hilfe zu holen, wird wesentlich herabgesetzt und ermöglicht bisher Unausgesprochenes oder Beschämendes in einem geschützten Rahmen auszusprechen. Diese gegenseitige Anonymität gewährleistet einen gegenseitigen Schutz.

Die Anonymität unseres Standortes, sowie die Anonymität der Mitarbeiter garantieren Schutz und Daseinsberechtigung unseres Dienstes. Die Anrufer wenden sich an uns, gerade weil sie den jeweiligen Mitarbeiter nicht kennen. Dies schafft Vertrauen.

Es leuchtet ein, dass Kinder und Jugendliche in bestimmten Fragen sich keine Hilfe bei Bekannten suchen, wie z.B. Lehrer aus ihrer Schule, die Freundin der Eltern, jemand aus der Gemeinde in der sie wohnen. Hier meiden sie eher den Kontakt.

Die Anonymität schützt nicht nur den Anrufer, sondern auch die Mitarbeiter. Besonders Mehrfachanrufer haben öfter den Wunsch uns näher kennen zu lernen und aufzusuchen. Auch gibt es immer wieder Anrufer, die unseren freiwilligen Mitarbeitern gefährlich werden können, z.B. weil sie aggressiv sind oder psychische Probleme haben.

Anonymität ist also auf drei Ebenen wesentlich:

- unserer Anrufer,
- unserer Mitarbeiter,
- unserer Anonymität des Standortes (nur das Postfach ist bekannt)

Anonymität ist der Garant für die niedrigschwellige Beratungsarbeit am Kanner-Jugendtelefon.

8. AUSBLICK

Öffentlichkeitsarbeit ist eine entscheidende Aufgabe am KaJuTel. Gezielt werden wir mit unseren Maßnahmen auf unsere einzelnen Dienste aufmerksam machen, damit Kinder, Jugendliche und Erwachsene im Bedarfsfall direkt auf uns zugreifen können.

Die neue Nummer 116111 vom Kanner-Jugendtelefon, die 2011 eingeführt wurde, ist noch nicht genügend etabliert, das zeigen Rückmeldungen, die wir erhalten. Hier müssen wir Basisarbeit leisten.

Auf diesem Hintergrund haben wir verschiedene Projekte geplant:

A. Das Kajutel braucht Botschafter - Kajutel geht in die Schule

Eine kleine Gruppe Freiwilliger (ehemalige Lehrer, Sozialarbeiter...) hat sich gefunden um das Projekt auf den Weg zu bringen. Das Team der Botschafter wird von Professionellen geschult, damit sie das Kanner-Jugendtelefon entsprechend vorstellen können. Das Konzept wurde bereits im Rahmen des Moduls „Programmation d’actions sociales et éducatives“ der Uni Luxemburg erarbeitet und in der Praxis erprobt. Das Thema: „Das Kanner-Jugendtelefon: Wohin kann ich mich wenden, wenn ich in Not bin? Wohin mich wenden, wenn ich niemanden zum Sprechen habe und Hilfe brauche?“

„Die Botschafter sensibilisieren Kinder und Jugendliche, dass jeder einmal ein kleineres oder auch größeres Problem haben kann und jedes Kind ein Recht auf Hilfe hat. Niemand muss alleine bleiben. Kinder und Jugendliche werden ermutigt am Kanner-Jugendtelefon anzurufen, wo sie jemanden finden der sie ernst nimmt, ihnen zuhört, sie versucht zu verstehen und mit ihnen gemeinsam versucht eine Lösung für ihr Problem zu finden.“

B. Filmprojekt

Dank einer Spende der Firma Six ist es uns möglich einen kleinen Film über das Kajutel auf den Weg zu bringen. Dieser soll zunächst über Youtube, Facebook etc. in die Öffentlichkeit gebracht werden. Hier sind wir in der Planungsphase.

C. English Speaking Helpline

2012 entstand der Plan eine Helpline für die englischsprachige Bevölkerung auf den Weg zu bringen. Eine Befragung kristallisierte heraus, dass vor allem englischsprechende Eltern gerne Unterstützung durch eine Online-Help hätten. Dringendster Wunsch der Kinder und Jugendlichen ist die Übersetzung unserer Webseite ins Englische.

Nun steht eine Spende von Docler Holding zur Verfügung, sowie 30 Volunteers um das Projekt zu realisieren. Gestartet wird das Projekt am 17. März mit einem Info-Abend. Eine Ausbildung für die zukünftige englischsprachige Online Help für Eltern **eHelp** wird im April gestartet.

D. Technische Probleme

Wir hatten im vergangenen Jahr viele technische Probleme. Wir sind dankbar, dass Caritas Jeunes et Familles ins KaJuTel investiert (Server). Das bedeutet am Ende eine große Arbeitserleichterung.

E. Datenbank

Noch unter der „alten Leitung“ wurde eine neue Datenbank für das Kanner-Jugendtelefon auf den Weg gebracht. Das Projekt ist noch nicht abgeschlossen, es werden weitere zeitliche und finanzielle Ressourcen benötigt. Die neue Datenbank wird uns eine unserem Dienst adäquate statistische Auswertung ermöglichen. Z.B. dass wir Zahlen zum Thema Gewalt problemlos aus allen Diensten zusammenführen können.

F. Nationale Vernetzung

Ein weiteres wichtiges Vorhaben ist die intensivere Vernetzung mit den sozialen Institutionen, an die wir regelmäßig Anrufer weiterverweisen, aber umgekehrt auch den Blick der Institutionen dafür zu öffnen, dass wir „in den Wartezeiten“ entlasten und Überbrückungshilfe leisten können.

9. Das Team vom KaJuTel

Aline Hartz
Carole Braganca
Georges Knell
Sven Sauerwein
Barbara Gorges-Wagner

Herzlichen Dank an alle die in diesem Jahr mit ihrem Engagement das Kanner-Jugendtelefon unterstützt haben. Sie haben damit einen nach außen wenig sichtbaren, das ist der Preis der Anonymität, aber nichts desto weniger wichtigen Dienst für Kinder, Jugendliche und Eltern in Not geleistet.



Das Kanner-Jugendtelefon wird getragen von:



Caritas Jeunes et Familles

in Zusammenarbeit mit:



Fondation Kannerschlass



Ligue médico-sociale



Croix-Rouge

im Rahmen einer Konvention mit dem Ministerium



Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Ministerielle Genehmigung: No CO-FC/014/2008 du 11 août 2008