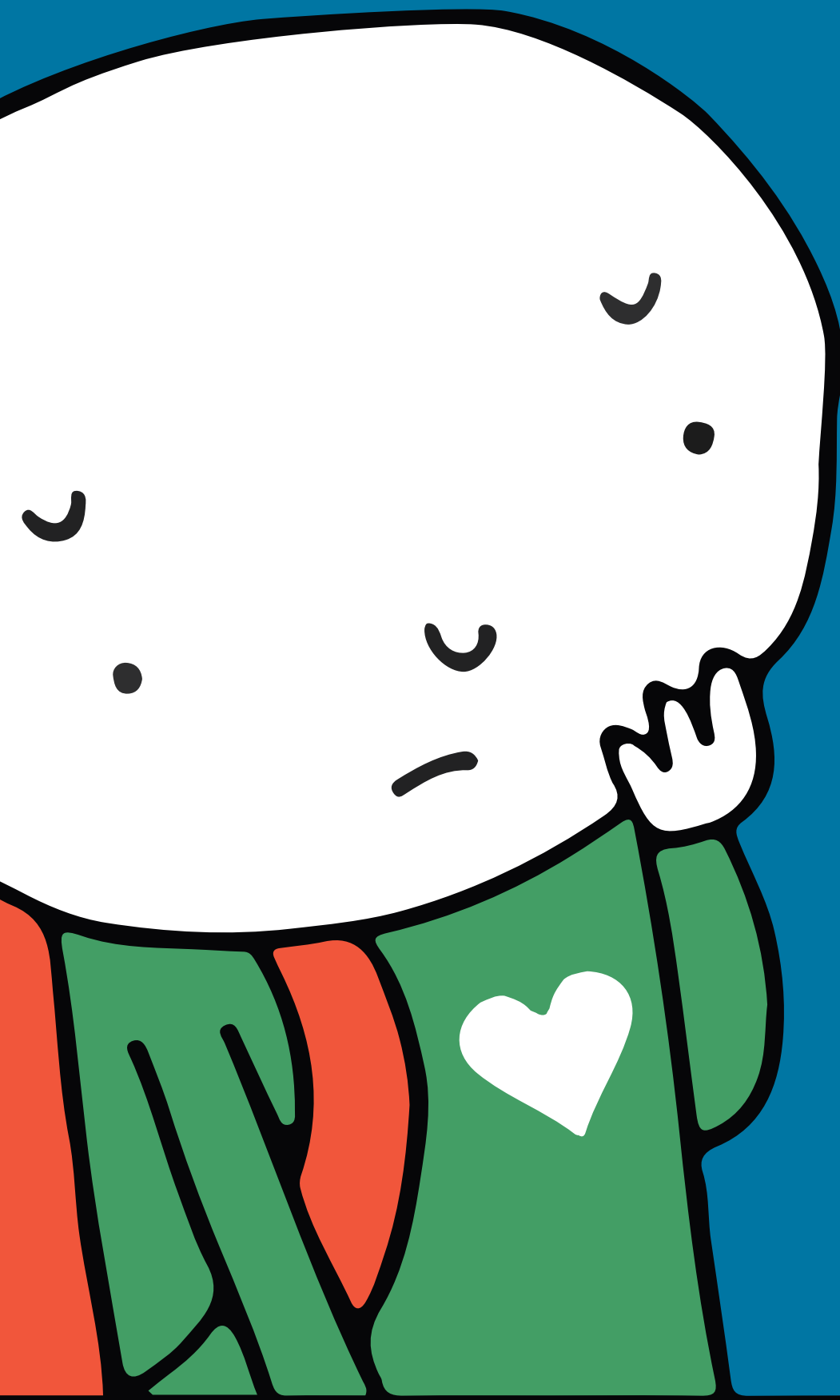


ECOUTER ET AIDER
ZUHÖREN UND HELFEN



2019

RAPPORT ANNUEL
JAHRESBERICHT

Contenu

Inhalt

1.0	PRÉFACE.....	4	1.0	VORWORT	6
2.0	LE KJT ET SES SERVICES	8	2.0	DAS KJT UND SEINE DIENSTE.....	8
3.0	CHIFFRES ET TENDANCES SELON LES DIFFÉRENTS SERVICES	10	3.0	ZAHLEN UND AKTUELLE TRENDS DER VERSCHIEDENEN HELPLINES.....	10
3.1	1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON	12	3.1	1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON	12
3.2	ONLINE HELP	18	3.2	ONLINE HELP	18
	ONLINE HELP ANGLOPHONE.....	22		ENGLISCHSPRACHIGE ONLINE HELP	22
3.3	ECOUTE PARENTS.....	24	3.3	ELTERENTELEFON	24
3.4	BEE SECURE HELPLINE	28	3.4	BEE SECURE HELPLINE	28
3.5	BEE SECURE STOPLINE	30	3.5	BEE SECURE STOPLINE	30
4.0	AUCUN ENFANT NE DOIT RESTER SANS ÉCOUTE.....	34	4.0	KEIN KIND SOLL UNGEHÖRT BLEIBEN	34
5.0	AMBASSADEURS DU KANNER-JUGENDTELEFON	38	5.0	BOTSCHAFTER VOM KANNER-JUGENDTELEFON	38
6.0	SENSIBILISATION PUBLIQUE	40	6.0	ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	40
7.0	PATRONAGE TESSY ANTONY DE NASSAU	44	7.0	SCHIRMHERRSCHAFT TESSY ANTONY DE NASSAU.....	44
8.0	COOPERATION INTERNATIONALE.....	46	8.0	INTERNATIONALE VERNETZUNG	46
9.0	FORMATION DE BASE ET CONTINUE DES BÉNÉVOLES	48	9.0	AUS- UND WEITERBILDUNG DER FREIWILLIGEN	48
10.0	EN LIGNE DE MIRE.....	50	10.0	IM BLICK	52
11.0	PERSPECTIVES	54	11.0	AUSBLICK.....	54
12.0	L'ÉQUIPE DU KJT	56	12.0	DAS TEAM VOM KJT.....	56
13.0	DONS	57	13.0	SPENDEN	57

Chère lectrice, cher lecteur,

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019 et nous vous souhaitons une très bonne lecture.

En 2019, nous avons actualisé notre présence visuelle. L'année a été marquée par notre campagne BOD qui s'étendra sur les trois prochaines années. BOD est la nouvelle mascotte du (KJT) Kanner-Jugendtelefon. Elle se trouve sur des nouvelles affiches vertes visibles dans les écoles, maisons relais, maisons de jeunes, cabinets médicaux etc. Elles invitent les enfants et adolescents à se tourner vers le numéro 1 1 6 1 1 1 avec leurs soucis et dans des situations de crise, ou bien de contacter la Online Help www.kjt.lu. Merci à Farshad Afsharimehr pour avoir soutenu bénévolement la création de l'affiche et du matériel publicitaire avec tout son savoir-faire et son engagement. Le cœur de la campagne est une formation certifiée pour le personnel éducatif, qui se concentre sur les sentiments des enfants et sur la manière de gérer ces sentiments, mais aussi sur la mascotte BOD et le numéro 1 1 6 1 1 1. Merci à tous ceux qui ont soutenu ce projet d'une si belle manière, nos remerciements spéciaux à Caritas Jeunes & Familles, qui a fait le nécessaire pour que la formation continue « Auch Kinder haben Sorgen – BOD hilft: Wie mit Kindern über ihre Ängste und Sorgen sprechen? » (Aussi les enfants ont des soucis – BOD est là pour aider : Comment parler aux enfants de leurs peurs et soucis?) soit introduite dans toutes les maisons relais. Merci à tous ceux qui ont participé à la formation avec autant de plaisir et d'intérêt. BOD et le traitement des émotions est vraiment une « petite » histoire de réussite. La Croix Rouge et d'autres sont en train de réaliser la formation « Auch Kinder haben Sorgen – BOD hilft: Wie mit Kindern über ihre Ängste und Sorgen sprechen? » (Aussi les enfants ont des soucis – BOD est là pour aider : Comment parler aux enfants de leurs peurs et soucis?) dans leurs maisons dans le contexte de la Bienveillance. Ainsi on peut trouver un petit article professionnel sur la peur dans la rubrique « En ligne de mire ».

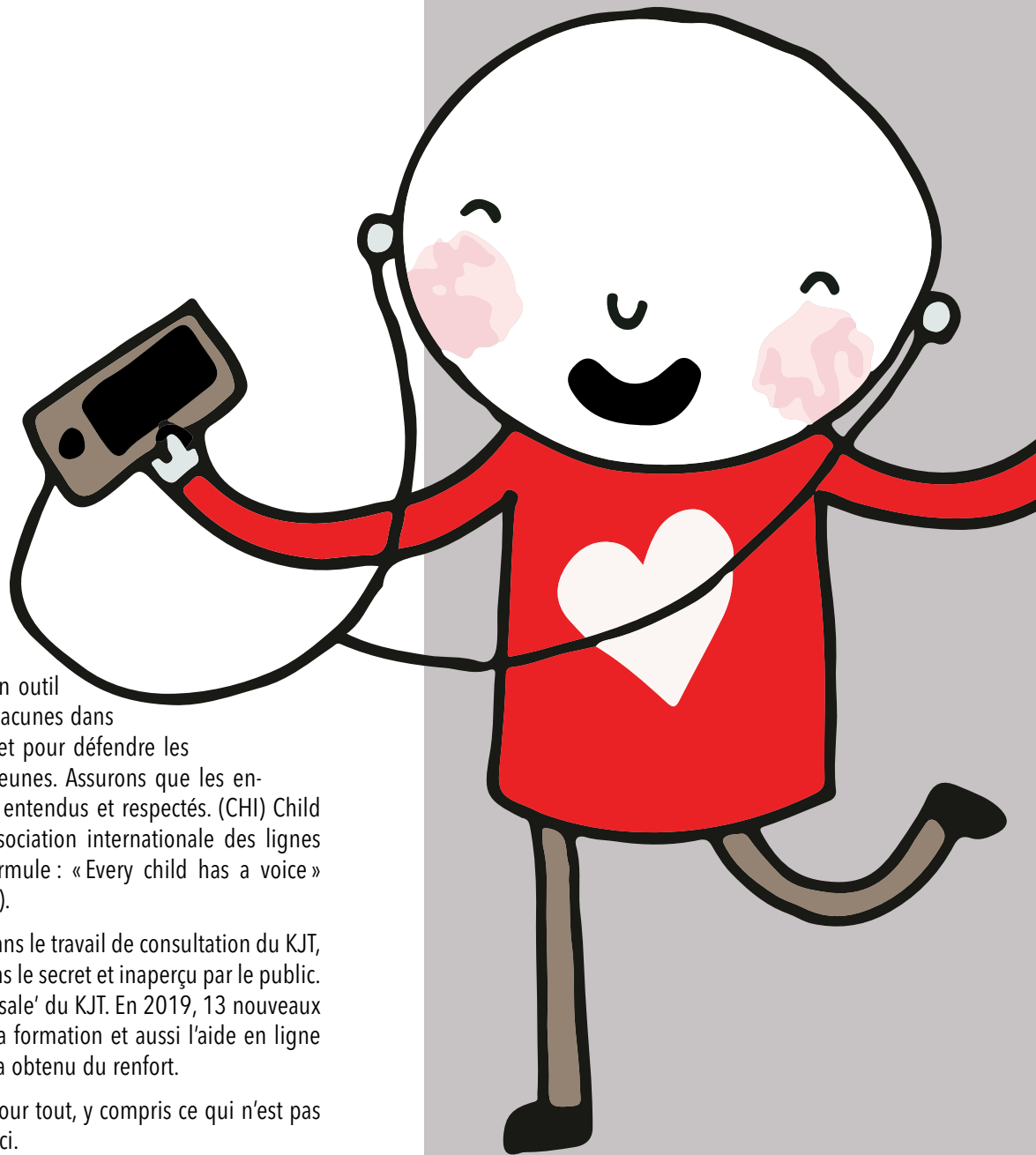
Nous avons avancé d'un grand pas dans notre mission de faire connaître la ligne d'assistance nationale 1 1 6 1 1 1 auprès des familles, enfants, adolescents et le personnel pédagogique.

Nos ambassadeurs, renforcés par BOD, y ont également contribué avec leurs efforts inlassables.

Dans des crises, et particulièrement des crises suicidaires, il est parfois difficile de communiquer. Des sentiments d'impuissance peuvent être des caractéristiques frappantes de la situation. Ces expériences sont aussi faites par des jeunes gens et leurs parents. Des élèves de l'école européenne ont saisi cette occasion pour mettre en route une vidéo impressionnante sous le patronage de Tessy Anthony de Nassau. La vidéo démontre instantanément où et quand un jeune peut atteindre ses limites et où et comment son bien-être peut considérablement être perturbé. Merci à tous ceux qui ont rendu ce projet possible. Ici aussi le facteur déterminant était d'atteindre un maximum de jeunes gens avec les messages du KJT « tu es important » et « tu n'es pas seul ».

Par rapport à l'année précédente, les demandes de conseil ont augmenté pour toutes nos lignes d'assistance à l'exception de l'écoute parents. Au total, 1713 (2018 : 1618) personnes nous ont contactés à travers nos lignes d'assistances. Au 1 1 6 1 1 1 nous avons 782 (2018 : 767) contacts, pour l'Online Help nous avons 237 (2018 : 218) contacts de jeunes personnes et parents, et l'écoute parents a été sollicité 180 fois par des parents et des professionnels. La BEE SECURE Helpline a été appelée 514 fois (2018 : 412).

La BEE SECURE Stopline nous a mis au défi ; un serveur local a hébergé de grandes quantités de matériel d'abus sexuel sur mineurs en ligne. Les chiffres dans le domaine du racisme (219) augmentent (2018 : 124).



Les données saisies sont un outil précieux pour montrer les lacunes dans la protection des mineurs et pour défendre les droits des enfants et des jeunes. Assurons que les enfants et adolescents soient entendus et respectés. (CHI) Child Helpline International, l'association internationale des lignes d'assistances nationales formule : « Every child has a voice » (Chaque enfant a une voix).

70 bénévoles s'engagent dans le travail de consultation du KJT, ils travaillent largement dans le secret et inaperçu par le public. Ils représentent 'l'épine dorsale' du KJT. En 2019, 13 nouveaux bénévoles ont participé à la formation et aussi l'aide en ligne anglophone (Online Help) a obtenu du renfort.

Je tiens à vous remercier pour tout, y compris ce qui n'est pas explicitement mentionné ici.

Merci à tous ceux qui nous ont soutenus dans l'accomplissement de nos tâches, de quelle façon que ce soit.



Barbara Gorges-Wagner

Chargée de Direction

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wir freuen uns, Ihnen unseren Jahresbericht 2019 zu präsentieren und wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen.

2019 haben wir unser Outfit aktualisiert und so stand das Jahr ganz im Zeichen unserer Kampagne BOD, die sich über die nächsten drei Jahre erstrecken wird. BOD, das ist die neue Maskotte vom (KJT) Kanner- Jugendtelefon, es zeigt sich auf frischen, grünen Plakaten, die nun in Schulen, Maisons Relais, Jugendhäusern, Arztpraxen usw. hängen und Kinder wie Jugendliche einladen, sich mit ihren Sorgen und in Krisen an die Nummer 1 1 6 1 1 1 zu wenden, bzw. die Online Help www.kjt.lu zu kontaktieren. Unser Dank geht an Farshad Afsharimehr, der uns mit großem Engagement und Knowhow bei der Entwicklung von Plakat und Werbematerial ehrenamtlich unterstützte. Kernstück der Kampagne ist eine zertifizierte Fortbildung für pädagogisches Personal, die die Gefühle von Kindern und das Umgehen mit Gefühlen, aber auch die Maskotte BOD und die Nummer 1 1 6 1 1 1 in den Mittelpunkt stellt. Herzlichen Dank an alle, die dieses Projekt so großartig unterstützen, besonderer Dank gilt Caritas Jeunes & Familles, die ermöglichte, dass diese Fortbildung "Auch Kinder haben Sorgen – BOD hilft: Wie mit Kindern über ihre Ängste und Sorgen sprechen?" in allen Maisons Relais auf den Weg gebracht werden konnte. Dank an die Teilnehmer/Innen, die mit so viel Freude und Interesse bei dieser Fortbildung mitgemacht und gelernt haben. BOD und der Umgang mit Gefühlen ist eine wirklich „kleine“ Erfolgsgeschichte. Croix Rouge und andere sind dabei, die Fortbildung „Auch Kinder haben Sorgen – BOD hilft: Wie mit Kindern über ihre Ängste und Sorgen sprechen?“ in ihren Häusern im Kontext von „Bientraitance“ umzusetzen. So findet sich auch ein kleiner Fachartikel zum Thema „Angst“ unter der Rubrik „Im Blick“.

Wir sind auf unserem Weg, die nationale Helpline 1 1 6 1 1 1 in den Familien, bei Kindern und Jugendlichen, bei pädagogischem Personal bekannt zu machen, in diesem Jahr wieder einen großen Schritt weitergekommen.

Dazu beigetragen haben auch unsere Botschafter, nun verstärkt mit BOD, durch ihr unermüdeliches Unterwegssein.

In Krisen, und insbesondere suizidalen Krisen, ist es mitunter schwer zu kommunizieren. Gefühle von Hilflosigkeit können ein bestechendes Merkmal der Situation sein. Diese Erfahrung machen auch junge Menschen und ihre Eltern. Schüler der Europaschule nahmen die Thematik zum Anlass, ein beeindruckendes Video unter der Schirmherrschaft von Tessy Anthony de Nassau auf den Weg zu bringen, das eindrücklich zeigt, wie und wo man als junger Mensch an Grenzen kommen kann, wo und wie Wohlbefinden erheblich gestört sein kann. Danke allen, die dieses fantastische Projekt ermöglicht haben. Auch hier war treibende Kraft, die Botschaft vom KJT „du bist wichtig“ und „du bist nicht alleine“ zu möglichst vielen jungen Menschen zu bringen.

Gegenüber dem Vorjahr sind an allen unseren Helplines, ausgenommen Elterntelefon, die Kontakte mit den Ratsuchenden weiter angestiegen. Insgesamt haben uns 1713 (2018: 1618) Menschen auf den Helplines kontaktiert. Auf der 1 1 6 1 1 1 hatten wir 782 (2018: 767) Kontakte, an die Online Help wandten sich insgesamt 237 (2018: 218) junge Menschen und Eltern, das Elterntelefon wurde 180-mal (2018: 221) von Eltern und Professionellen kontaktiert. Die BEE SECURE Helpline wurde 514-mal (2018: 412) in Anspruch genommen.

Auf der BEE SECURE Stopline waren wir gefordert; auf einem hiesigen Server wurden große Mengen von illegalem Material



aus dem Bereich sexueller Missbrauch an Minderjährigen im Internet gehostet. Die Zahlen im Bereich Rassismus (219) sind steigend (2018: 124).

Die erfassten Daten sind ein wertvolles Instrument, um Lücken im Jugendschutzsystem aufzuzeigen und sich für die Rechte von Kindern und Jugendlichen einzusetzen. Lasst uns sichern, dass Kinder und junge Menschen gehört und respektiert werden. (CHI) Child Helpline International, der internationale Zusammenschluss von nationalen Helplines formuliert: „Every child has a voice“.

70 Ehrenamtliche engagieren sich in der Beratungsarbeit am KJT, sie arbeiten weitgehend im Verborgenen und unbemerkt von der Öffentlichkeit. Sie bilden das Rückgrat vom KJT. 2019 haben 13 neue Mitarbeiter die Ausbildung aufgenommen, und auch das englischsprachige Online Team hat Verstärkung erhalten.

Ihnen möchte ich für alles, auch das hier nicht explizit Genannte, ausdrücklich danken.

Danke an alle, die uns in der Wahrnehmung unserer Aufgaben, wie auch immer unterstützt haben.



Barbara Gorges-Wagner
Chargée de Direction

2.0 LE KJT ET SES SERVICES DAS KJT UND SEINE DIENSTE



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



Elterentelefon - 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 Stopline

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

Ambassadeurs du Kanner-Jugendtelefon

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.

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 Stopleveline

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



Botschafter des Kanner-Jugendtelefons

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 - 2019

EVOLUTION DES CONTACTS SELON LES SERVICES

ENTWICKLUNG DER KONTAKTE AUF DEN VERSCHIEDENEN HELPLINES

L'aperçu montre l'évolution des différents services d'assistance au cours des années 1992 à 2019.

Le (KJT) Kanner-Jugendtelefon a été fondé en 1992 conjointement par la Croix Rouge, la Fondatioun Kannerschlass, la Ligue Médico-Sociale et Caritas Jeunes et Familles. Ces services sont jusqu'à aujourd'hui responsables du KJT sous la compétence de Caritas Jeunes et Familles. Le KJT a été fondé en 1992 dans le cadre de la ratification de la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant.

Depuis le début, le KJT s'est adapté aux besoins et au développement de la société. Le service de consultation par téléphone pour enfants et adolescents a été élargi en 2003 par un service d'Online Help, et en 2007 par l'Ecoute Parents (Elterentelefon) en même temps que la BEE SECURE Helpline.

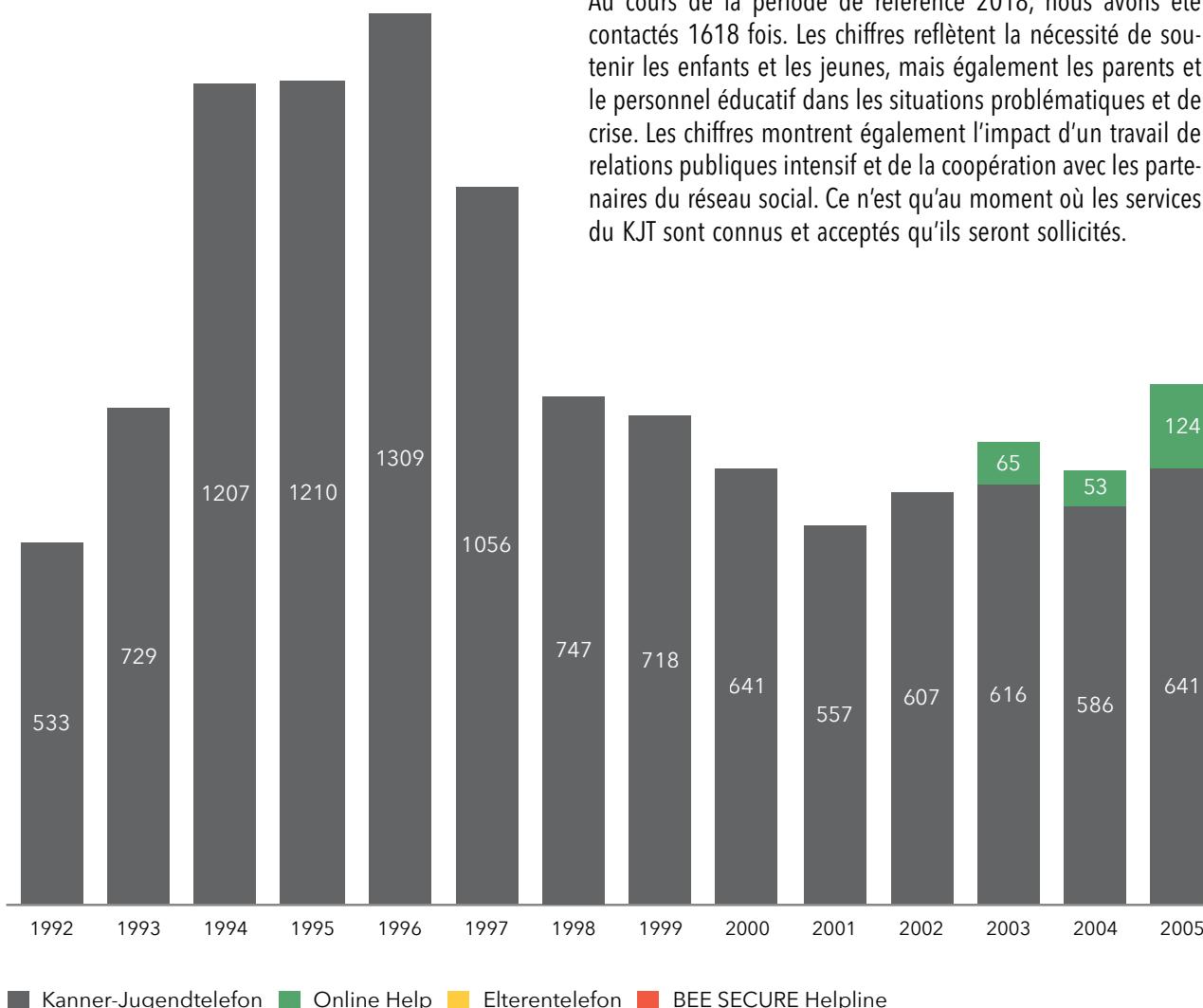
Depuis 2013, le KJT a introduit le numéro de téléphone européen unique aux services d'assistance par téléphone, le 1 1 6 1 1 1. Ce numéro permet également aux enfants et aux jeunes de contacter le service d'assistance depuis un autre pays européen.

L'objectif le plus important du KJT reste inchangé. Tous les enfants et tous les jeunes du Luxembourg devraient connaître le numéro d'appel national 1 1 6 1 1 1. Aucun enfant et aucun jeune ne devrait rester seul avec ses soucis, questions et problèmes, notamment dans une situation de crise.

Toutes les lignes d'assistance sont basées sur les principes de l'anonymat et de la confidentialité, il s'agit donc d'un accès à bas seuil.

En 2019, nous avons été contactés 1713 fois.

Au cours de la période de référence 2018, nous avons été contactés 1618 fois. Les chiffres reflètent la nécessité de soutenir les enfants et les jeunes, mais également les parents et le personnel éducatif dans les situations problématiques et de crise. Les chiffres montrent également l'impact d'un travail de relations publiques intensif et de la coopération avec les partenaires du réseau social. Ce n'est qu'au moment où les services du KJT sont connus et acceptés qu'ils seront sollicités.



Die Übersicht zeigt die Entwicklung der einzelnen Beratungsdienste in den Jahren von 1992 bis 2019.

Das (KJT) Kanner-Jugendtelefon wurde 1992 gemeinsam von Croix Rouge, Fondatioun Kannerschlass, Ligue Médico-Sociale und Caritas Jeunes et Familles gegründet. Diese Dienste zeigen sich bis auf den heutigen Tag verantwortlich für KJT unter der Federführung von Caritas Jeunes et Familles. Die Gründung vom KJT 1992 geschah im Zuge der Ratifizierung der UN-Kinderrechtskonvention.

KJT hat sich von Beginn an die Bedürfnisse und Entwicklung der Gesellschaft angepasst. Der Telefonberatungsdienst für Kinder und Jugendliche wurde 2003 durch die webbasierte Online-Beratung erweitert, 2007 kam das Elterntelefon hinzu sowie die BEE SECURE Helpline.

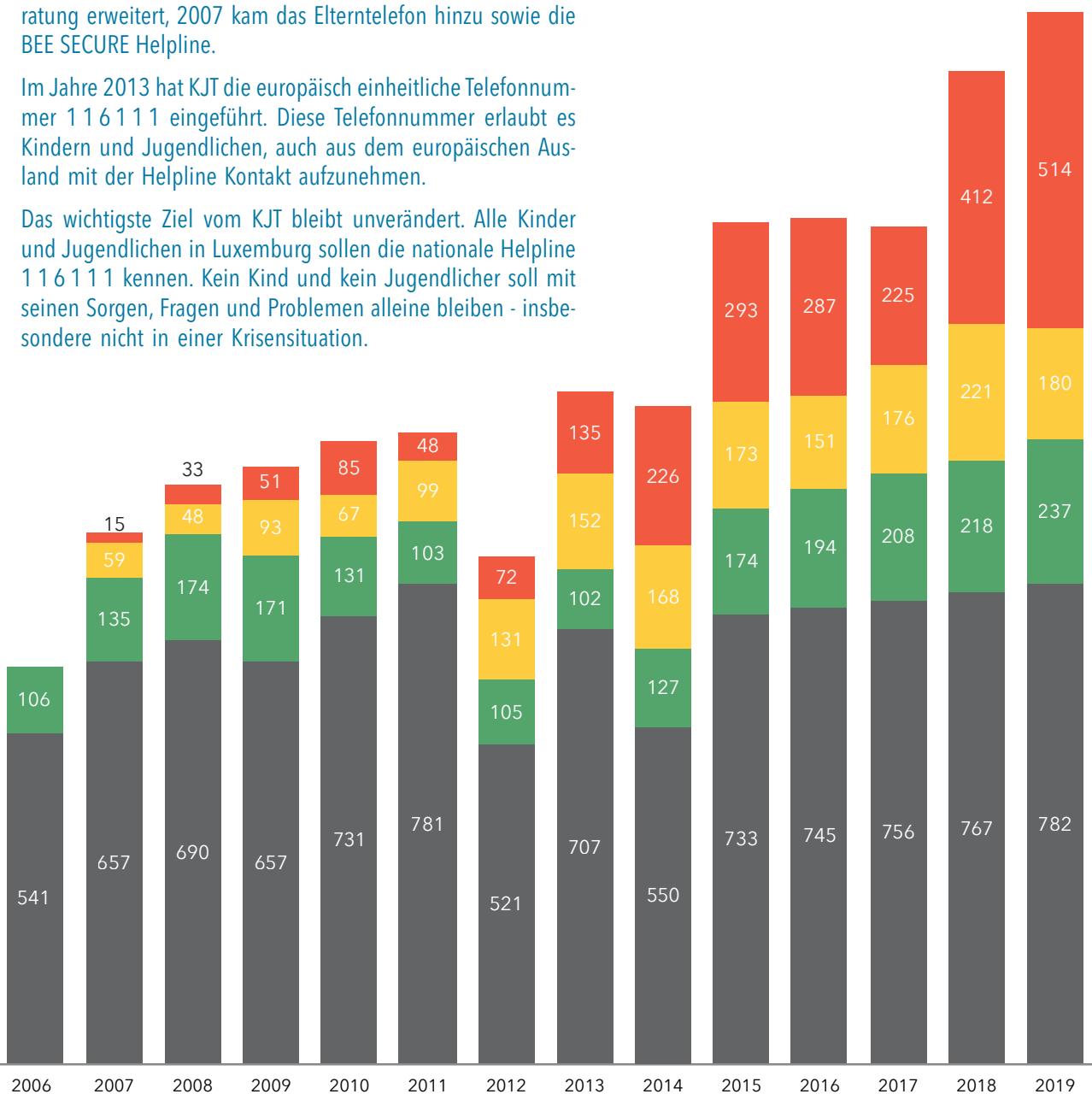
Im Jahre 2013 hat KJT die europäisch einheitliche Telefonnummer 1 1 6 1 1 1 eingeführt. Diese Telefonnummer erlaubt es Kindern und Jugendlichen, auch aus dem europäischen Ausland mit der Helpline Kontakt aufzunehmen.

Das wichtigste Ziel vom KJT bleibt unverändert. Alle Kinder und Jugendlichen in Luxemburg sollen die nationale Helpline 1 1 6 1 1 1 kennen. Kein Kind und kein Jugendlicher soll mit seinen Sorgen, Fragen und Problemen alleine bleiben - insbesondere nicht in einer Krisensituation.

Alle Helplines basieren auf den Grundprinzipien von Anonymität und Vertraulichkeit, sind also vom Zugang her extrem niedrigschwellig angesiedelt.

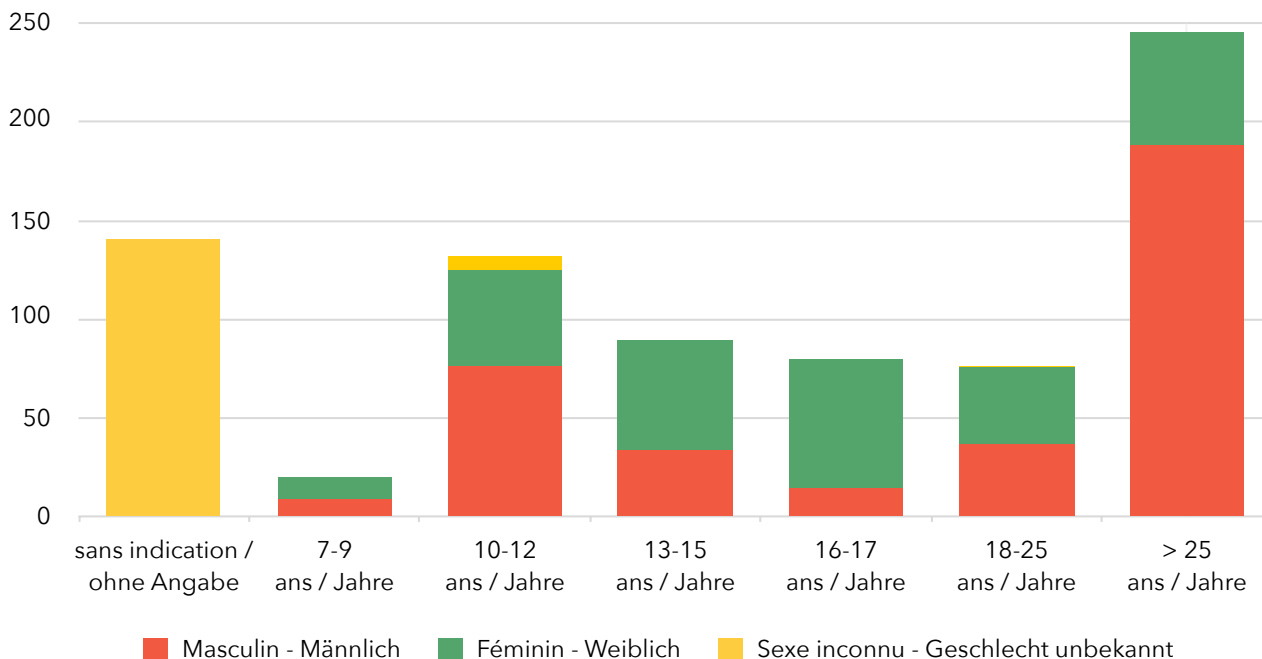
2019 wurden wir insgesamt 1713-mal kontaktiert.

Im Vergleichszeitraum 2018 wurden wir 1618-mal kontaktiert. Die Zahlen spiegeln den Bedarf an Unterstützung von Kindern und Jugendlichen, sowie Eltern und pädagogischem Personal in Problem- und Krisenlagen wieder. Sie zeigen aber auch den Impact von intensiver Öffentlichkeitsarbeit und der Zusammenarbeit mit den Partnern im sozialen Netzwerk. Denn nur, wenn die KJT-Dienste bekannt und akzeptiert sind, werden sie genutzt.



ÂGE ET SEXE DES DEMANDEURS
ALTER UND GESCHLECHT UNSERER ANRUFER

N=782



782 enfants et jeunes nous ont fait part de leurs préoccupations, questions et problèmes (767 en 2018).

On peut constater un rapport équilibré entre les sexes.

La fréquence élevée dans la tranche d'âge des plus de 25 ans est due aux appelants constants, qui ont souvent fait l'expérience depuis un âge plus jeune, qu'ils pouvaient toujours recourir au Kanner-Jugendtelefon en temps de crise. Malheureusement, cette année, la fréquence élevée d'appels dans ce groupe est également due à un nombre accru d'appelants sexuels qui abusent du service de conseil du Kanner-Jugendtelefon à leurs propres fins.

Le groupe des appelants de 10 à 12 ans vient en deuxième position et, cette année, ils ont dépassé les 13 à 15 ans. Les jeunes de la catégorie des 18 à 25 ans sont passés en cinquième place (quatrième place l'année dernière), devant les 16 à 17 ans. On peut donc dire que les appelants sont plus jeunes cette année. Cela est probablement dû aux visites de nos ambassadeurs dans les écoles des classes des cycles 3 et 4. Cette année, nous observons également que les adolescent(e)s (principalement des filles), âgé(e)s de 13 à 25 ans, utilisent de plus en plus l'aide en ligne.

782 Kinder und Jugendliche haben sich mit ihren Sorgen, Fragen und Problemen an uns gewandt (767 im Jahre 2018).

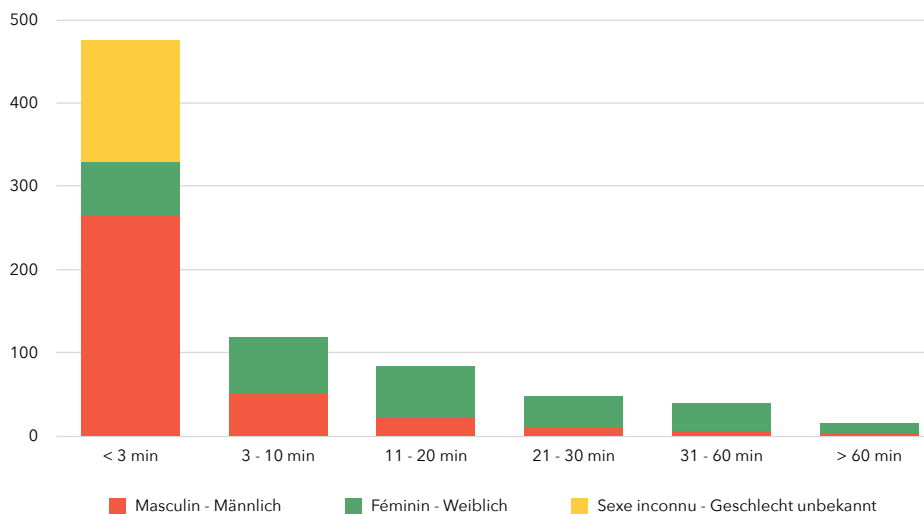
Dies verweist auf ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis.

Die hohe Freqüentierung in der Altersgruppe über 25 ist auf Daueranrufer zurückzuführen, die oft schon in jungen Jahren die Erfahrung gemacht haben, dass sie in Krisenzeiten auf das Kanner-Jugendtelefon immer wieder zurückgreifen können. Die hohe Anzahl an Anrufen dieser Altersgruppe ist in diesem Jahr leider auch auf eine erhöhte Zahl von Sexanrufen zurückzuführen, die das Beratungsangebot des Kanner-Jugendtelefons für ihre Zwecke missbrauchen.

Die zweithäufigste Anrufergruppe sind die 10- bis 12-Jährigen, die sich in diesem Jahr vor die 13- bis 15-Jährigen geschoben haben. Jugendliche der Alterskategorie 18-25 stehen in diesem Jahr an fünfter Stelle (vierte Stelle im letzten Jahr) und liegen nunmehr vor den 16- bis 17-Jährigen. Wir können also sagen, dass die Anrufer in diesem Jahr jünger sind. Wahrscheinlich ist dies auf den Einsatz unserer Botschafter in den Schulen, insbesondere in den Klassen des Cycle 3 und 4, zurückzuführen. Auch in diesem Jahr beobachten wir, dass Jugendliche (überwiegend Mädchen) im Alter von 13 bis 25 vermehrt die Online Help nutzen.

DURÉE ET SEXE DES DEMANDEURS DAUER UND GESCHLECHT UNSERER ANRUFRER

N=782



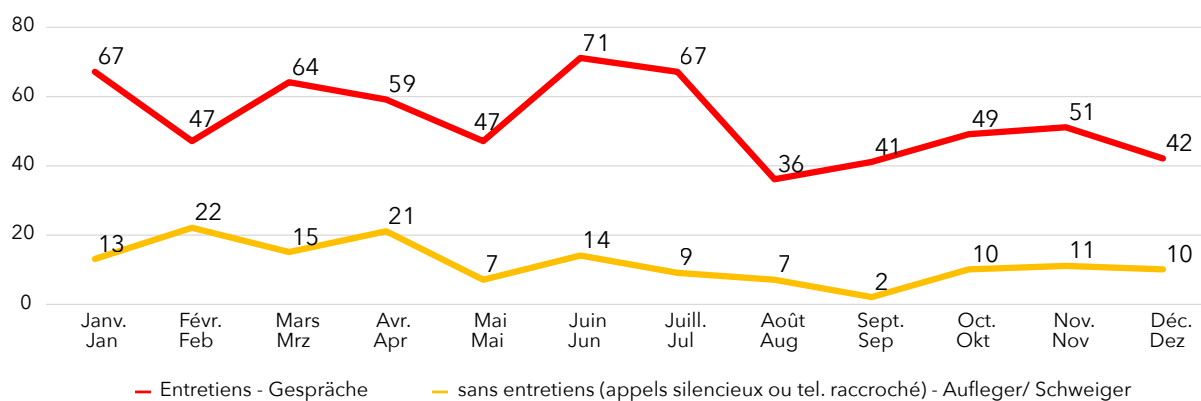
Les contacts de moins de trois minutes sont des enfants et des jeunes qui explorent le fonctionnement du 116111. Il s'agit d'appels style 'test', de plaisir ou bien d'appels silencieux. Certains n'osent pas (encore) parler. Nous prenons toutes ces conversations au sérieux et nous essayons d'instaurer la confiance. Dans certaines conversations, le sexe des interlocuteurs n'a pas pu être déterminé. 103 appels ont duré plus de 20 minutes au total, 55 même plus de 30 minutes.

Bei den Kontakten unter drei Minuten handelt es sich um Kinder und Jugendliche, die erkunden wie die 116111 funktioniert. Es handelt sich um Test-, Spaß- und Schweigeanrufer. Manche trauen sich (noch) nicht zu sprechen. Wir nehmen alle diese Gespräche ernst und versuchen Vertrauen aufzubauen. In manchen Gesprächen konnte das Geschlecht der Anrufer nicht festgestellt werden.

103 Anrufe dauerten insgesamt über 20 Minuten, 55 sogar über 30 Minuten.

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

N=782



Le graphique indique le nombre mensuel de contacts au cours de l'année.

Au cours de l'année on peut constater une bonne continuité avec des points culminants en janvier, mars, juin, juillet et novembre. Nos chiffres de contact correspondent à la fois aux missions des ambassadeurs, qui se sont étalées sur toute l'année, et à notre travail de relations publiques.

Le nombre d'appelants 'test' et silencieux a encore augmenté en 2019 (141 en 2019, 128 en 2018, 159 en 2017).

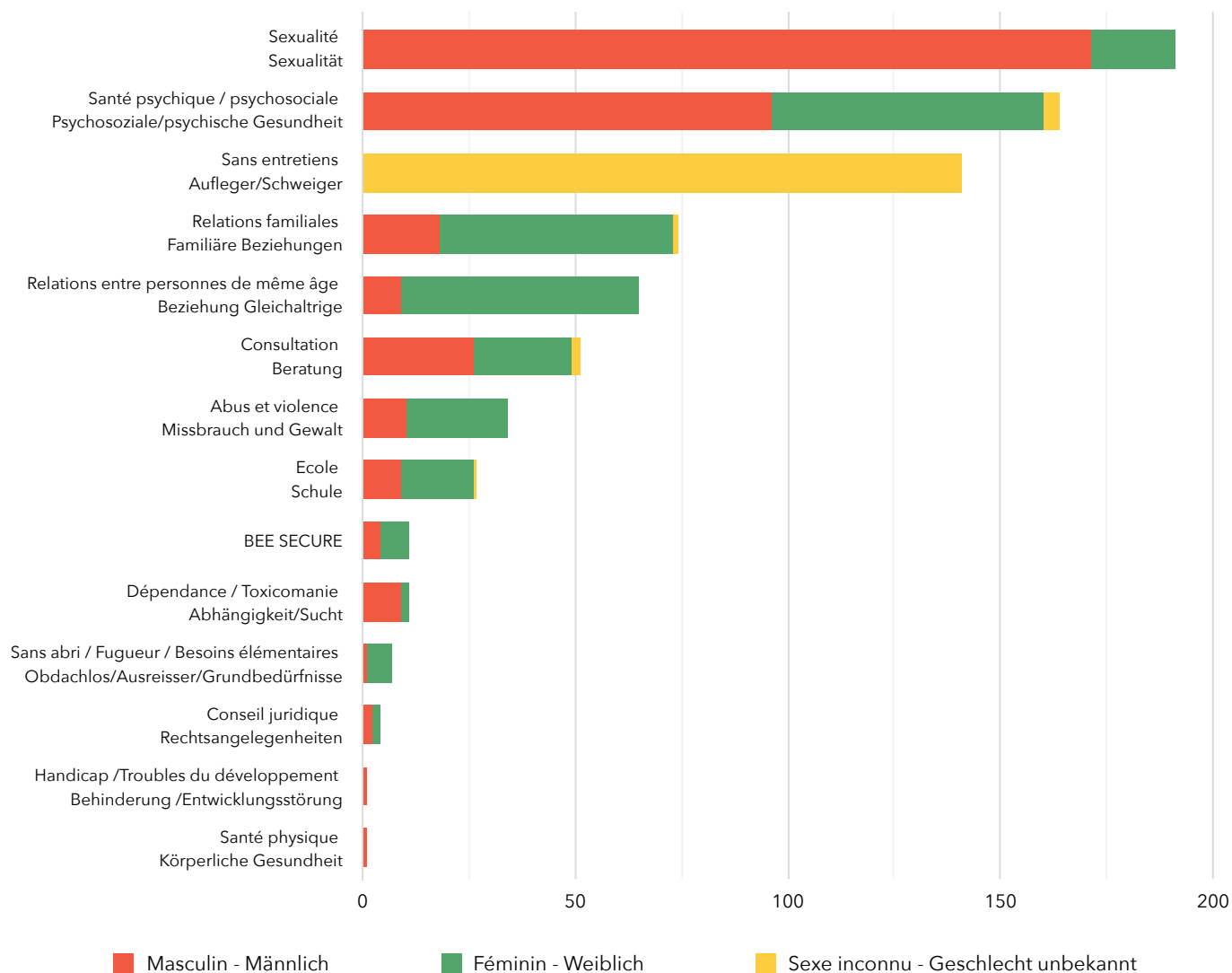
Die Grafik zeigt die monatliche Anzahl der Gesprächskontakte im Jahresverlauf.

Der Jahresverlauf zeigt eine gute Kontinuität mit Höhepunkten im Januar, März, Juni, Juli und November. Unsere Kontaktzahlen korrelieren sowohl mit den Einsätzen der Botschafter, die sich über das ganze Jahr verteilt haben, als auch mit unserer Öffentlichkeitsarbeit.

Die Test- und Schweigeanrufer haben im Jahr 2019 wieder zugenommen (141 im Jahr 2019, 128 im Jahr 2018, 159 im Jahr 2017)

THÈMES CENTRAUX DES CONTACTS ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=782



Nos principaux thèmes cette année étaient les suivants :

1. Sexualité
2. Santé psychosociale et psychique
3. Relations familiales
4. Relations entre personnes du même âge
5. Conseils
6. Abus et violence

Unsere Hauptthemen in diesem Jahr waren:

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

Statistiquement parlant, la plupart des jeunes ont abordé le thème de la sexualité (191 appels). Toutefois, ce chiffre peut s'expliquer par le fait que cette année, malheureusement, un adulte qui appelle pour des raisons sexuelles a abusé de nos conseils. Les appels sexuels ne sont malheureusement pas inhabituels en eux-mêmes sur le Kanner-Jugendtelefon, mais pas à ce point. En conséquence, notre numéro est bloqué pour les enfants et les jeunes qui ont besoin d'un appel. Le nombre élevé d'appels sexuels se reflète dans les statistiques de cette année. En raison de ce chiffre, que nous avons recensés dans la catégorie « sexualité », cette catégorie a glissé de la 4^{ème} à la 1^{ère} place. Cependant, le sujet de la sexualité n'est pas réellement en tête des sujets des enfants et des jeunes, comme le suggèrent les statistiques.

Nous avons pris diverses mesures pour protéger nos employés et limiter les appels sexuels.

Dans le cadre du sujet de la sexualité, les jeunes abordent des questions sur la sexualité, l'amour, l'éducation sexuelle et affective, la grossesse, la contraception et l'identité sexuelle.

La préoccupation centrale des enfants et des jeunes qui nous ont approché cette année est à nouveau la « santé psychosociale et psychique » (164 appels). La solitude, la dépression, la peur, les soucis et le manque de confiance en soi, ainsi que les troubles alimentaires sont les sujets de conversation. Les conversations de la catégorie « santé psychosociale et psychique » sont souvent associées à des pensées suicidaires latentes ou aiguës.

En troisième place, les enfants et les jeunes nous ont contactés avec des questions, problèmes et conflits dans les relations familiales (74 appels), voir page 16.

En quatrième position se trouvent les appels qui abordent le sujet des « relations entre personnes du même âge » (65) tels que l'amitié, les conflits, l'amour (Comment puis-je approcher un garçon / une fille ? Comment dire à quelqu'un que je l'aime, ...) et de partenariat (jalousie, affection non partagée, problèmes de séparation ...). Les jeunes se sentent défavorisé(e)s ou exclu(e)s du groupe d'amis/réseaux sociaux. Certaines des conversations auraient pu être classées dans la catégorie « harcèlement et cyberharcèlement ».

Cette année encore, c'est la catégorie « conseil » (54 appels) qui occupe la cinquième place. Elle comprend des questions telles que « Qu'est-ce que le KJT ? », « des remerciements pour le soutien » ou « les réactions des appelants », ainsi que des questions spécifiques (telles que le chômage, les difficultés économiques, les activités professionnelles/éducatives et de loisirs, les questions sur les services sociaux).

En sixième position se trouve la catégorie « abus et violence » (34 appels), voir page 17.

Statistisch gesehen haben sich die meisten Jugendlichen mit dem Thema „Sexualität“ an uns gewandt (191 Anrufe). Dies erklärt sich aber dadurch, dass in diesem Jahr leider vermehrt ein erwachsener Sexanrufer unsere Beratung missbraucht hat. Sexanrufer an sich sind leider beim Kanner-Jugendtelefon nicht ungewöhnlich, jedoch nicht in diesem Maße. Dies hat zur Folge, dass unsere Nummer für Kinder und Jugendliche blockiert ist, die dringend auf ein Gespräch warten. Die hohe Zahl an Sexanrufen spiegelt sich in diesem Jahr in der Statistik wieder. Durch diese Anrufe, die bei uns in der Kategorie „Sexualität“ gezählt werden, ist diese Kategorie von Platz 4 auf Platz 1 gerutscht. Das Thema „Sexualität“ rangiert also bei den Themen der Kinder und Jugendlichen nicht tatsächlich an erster Stelle, so wie es die Statistik zeigt.

Um unsere Mitarbeiter zu schützen und die Zahl der Sexanrufer zu begrenzen haben wir verschiedene Maßnahmen ergriffen.

Zum Thema „Sexualität“ beschäftigen Jugendliche Fragen rund um das Thema Sexualität, Liebe, Aufklärung, Schwangerschaft, Verhütung sowie sexuelle Identität.

Das zentrale Anliegen, mit denen sich Kinder und Jugendliche auch in diesem Jahr an uns gewandt haben, ist eigentlich „Psychosoziale und psychische Gesundheit“ (164 Anrufe). Einsamkeit, Depression, Angst, Sorgen und mangelndes Selbstbewusstsein sowie Essstörungen sind die Gesprächsthemen. Die Gespräche in der Kategorie „Psychosoziale und psychische Gesundheit“ sind oft verbunden mit latenten oder akut suizidalen Gedanken.

An dritter Stelle haben sich Kinder und Jugendliche an uns gewandt mit Fragen, Problemen und Konflikten in familiären Beziehungen (74 Anrufe), siehe S. 16.

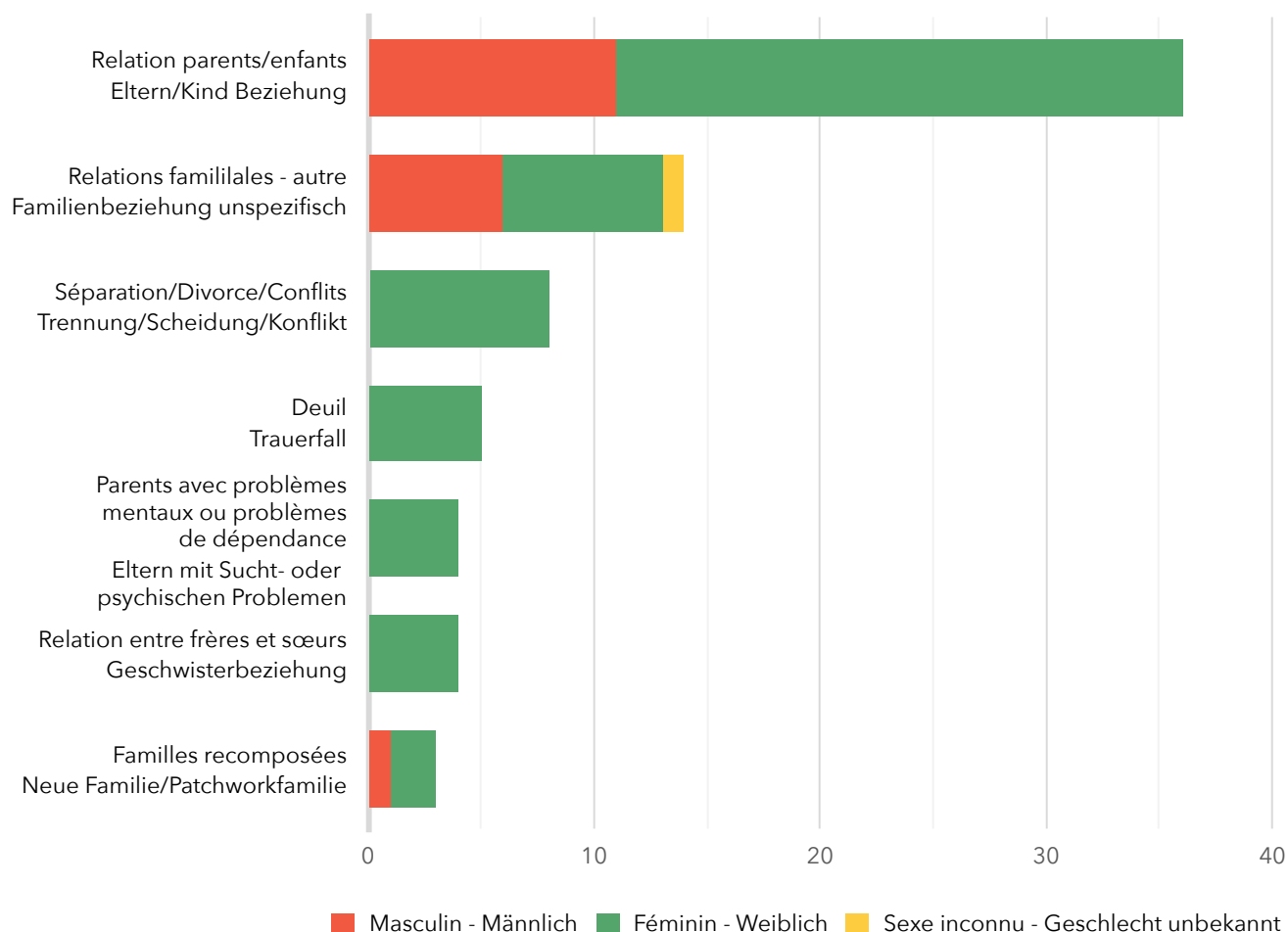
An vierter Stelle befinden sich die Anrufe zum Thema „Beziehung Gleichaltriger“ (65) wie Freundschaft, Konflikte, Liebe (Wie spreche ich einen Jungen/Mädchen an? Wie sage ich jemandem, dass ich ihn liebe, ...) und Partnerschaft (Eifersucht, nicht erwiderte Zuneigung, Trennungsprobleme...). Junge Menschen fühlen sich in der Freundesgruppe/sozialen Netzwerken benachteiligt oder ausgegrenzt. Manche der Gespräche hätten auch der Kategorie „Mobbing und Cybermobbing“ zugeordnet werden können.

An fünfter Stelle rangiert auch in diesem Jahr die Kategorie „Beratung“ (54 Anrufe). Sie beinhaltet Fragen wie „Was ist KJT?“, „Danksagungen für die Unterstützung“ oder „Rückmeldungen von Anrufern“, sowie spezifische Fragen (wie z.B. Arbeitslosigkeit, wirtschaftliche Not, Beruf/Ausbildung und Freizeitgestaltung, Fragen über soziale Einrichtungen).

Auf Platz sechs findet sich die Kategorie „Missbrauch und Gewalt“ (34 Anrufe), siehe S. 17.

RELATIONS FAMILIALES FAMILIÄRE BEZIEHUNGEN

N=74



Les « relations familiales » ont également été un sujet important cette année. Les enfants et les jeunes, en particulier les filles, abordent les conflits avec leurs parents. Ils appellent parce qu'ils ne peuvent ou ne veulent pas parler à leurs parents.

Les questions, les inquiétudes et les craintes dans le contexte des situations de séparation et de divorce constituent un sujet important. Ils sont confrontés à des parents très controversés et à des situations familiales difficiles. Le fait de faire partie de la famille dite « patchwork » leur donne un sentiment d'insécurité.

Mais ils parlent aussi de la perte d'un membre de la famille, d'une inquiétude ou d'un conflit avec un frère ou un parent (dépression, dépendance ou problèmes psychologiques).

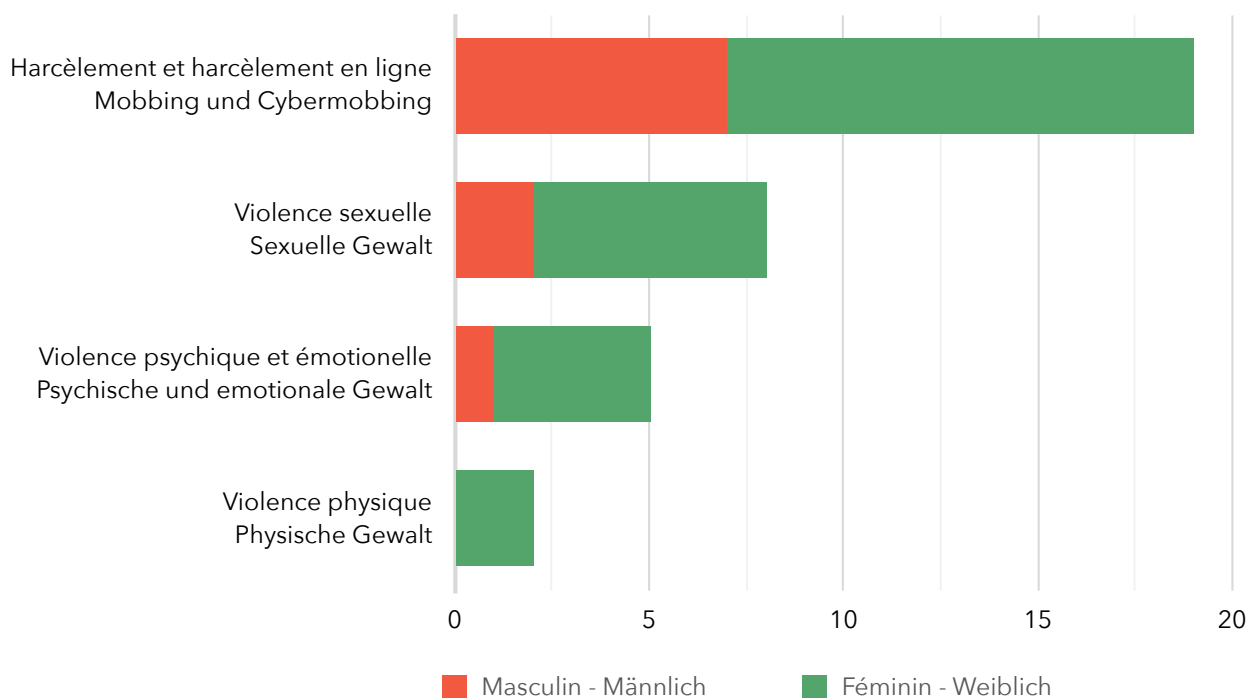
„Familiäre Beziehungen“ sind auch in diesem Jahr ein wichtiges Thema gewesen. Kinder und Jugendliche, insbesondere Mädchen, sprechen die Konflikte mit den Eltern an. Sie rufen an, da sie mit ihren Eltern nicht reden können oder wollen.

Ein großes Thema sind Fragen, Sorgen und Ängste im Kontext von Trennungs- und Scheidungssituationen. Sie erleben hochstrittige Eltern und eskalierte Familiensituationen. Das Einfinden in der sogenannten Patchworkfamilie verunsichert sie.

Es sind aber auch Gespräche über den Verlust eines Familienmitgliedes, die Sorge oder den Konflikt mit einem Geschwisterkind oder einem Elternteil (Depressionen, Sucht oder psychische Probleme).

ABUS ET VIOLENCE MISSBRAUCH UND GEWALT

N=34



Des enfants et des jeunes nous ont contactés dans une profonde détresse. Certains d'entre eux osent pour la première fois parler de leur expérience de violence. Il s'agit de violence sexuelle, psychologique et physique, de négligence, ainsi que de harcèlement et de cyberharcèlement.

Les appels au sujet des « abus et de la violence » restent constants cette année. Comme l'année dernière, plus de filles nous ont contacté concernant ce sujet cette année.

Cette année encore, la plupart des enfants et des jeunes nous ont parlé de leurs expériences traumatisantes dans le contexte de harcèlement et de cyberharcèlement. Le harcèlement et le cyberharcèlement se produisent sous une forme combinée, les limites entre école, famille et loisirs n'existent plus. Cette situation est particulièrement stressante pour les jeunes car il leur manque un endroit protégé. Pour les personnes concernées ce sont surtout la honte, la peur, l'isolement et le repli sur soi-même qui rendent la recherche d'aide plus difficile. Elles sont exposées à la violence physique et psychologique. Le caractère peu contraignant du Kanner-Jugendtelefon et ses principes (anonymat, discrétion) facilitent les contacts. Le Kanner-Jugendtelefon devient un lieu sûr. Les personnes concernées y trouvent une oreille attentive, du réconfort, de la clarté, des conseils, un soutien et une orientation.

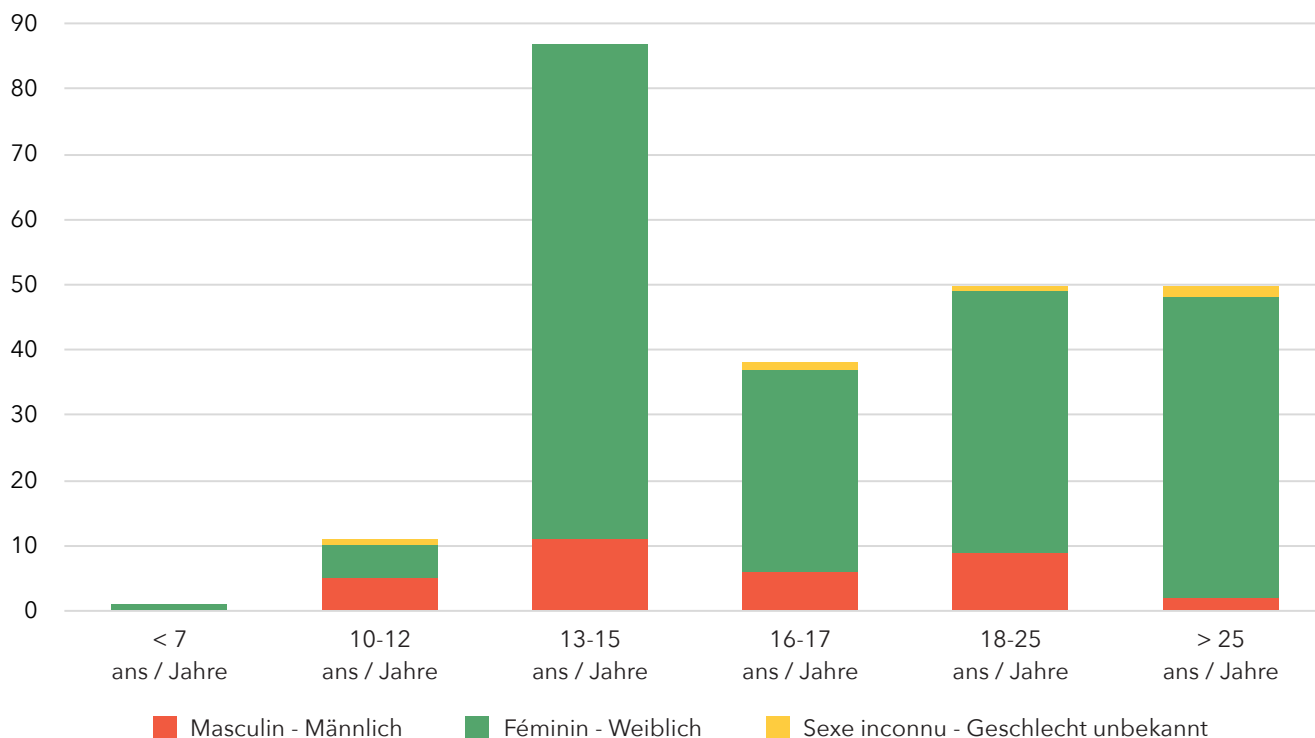
Kinder und Jugendliche haben uns in tiefer Not kontaktiert. Manche wagen es zum ersten Mal über ihre Gewalterfahrungen zu sprechen. Es geht um sexuelle, psychische und physische Gewalt, Verwahrlosung, sowie Mobbing und Cybermobbing.

Die Anrufe zum Thema „Missbrauch und Gewalt“ bleiben auch in diesem Jahr konstant. Wie auch im letzten Jahr haben sich in diesem Jahr zu diesem Thema mehr Mädchen an uns gewandt.

Auch in diesem Jahr haben die meisten Kinder und Jugendliche uns von ihren traumatischen Erfahrungen im Kontext von Mobbing und Cybermobbing berichtet. Mobbing und Cybermobbing tritt in kombinierter Form auf, die Grenzen von Schule, Familie und Freizeit sind aufgehoben. Dies ist besonders belastend für junge Menschen, da ein sicherer Ort fehlt. Scham, Angst, Isolation, Rückzug erschwert es den Betroffenen Hilfe zu suchen. Sie sind physischer und psychischer Gewalt ausgesetzt. Die Niedrigschwelligkeit des Kanner-Jugendtelefon mit seinen Prinzipien (Anonymität, Verschwiegenheit) erleichtert den Kontakt. Kanner-Jugendtelefon wird zum sicheren Ort. Betroffene finden ein offenes Ohr, Zuspruch, Klarheit, Beratung, Unterstützung und Orientierung.

DEMANDES SELON ÂGE ET SEXE
ANFRAGEN NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=237



Depuis 2007, les enfants et les jeunes peuvent nous contacter en ligne via notre site web www.kjt.lu. L'Online Help est un format dont la popularité ne cesse de croître. Cette année encore, nous avons pu augmenter le nombre de nos demandes. En total, 237 enfants et jeunes nous ont contactés (218 en 2018).

On peut constater que les enfants et adolescents qui nous contactent via notre Online Help sont de plus en plus jeunes. L'année passée, 7 jeunes nous ont contactés dans la tranche d'âge des 10 à 12 ans, cette année, il y avait 11 jeunes dans cette catégorie d'âge. Cette année encore, on a pu constater que les adolescents plus âgés préfèrent les contacts en ligne tandis que les plus jeunes (les 10 à 12 ans) sont plus susceptibles d'utiliser le 1 1 6 1 1 1. Les deux formats se complètent donc bien.

Cette année, c'est la tranche d'âge des 13 à 15 ans qui a le plus souvent contacté l'Online Help et est ainsi passée de la deuxième à la première place. Les demandes de contact des 16 à plus de 25 ans sont plus équilibrées. Le nombre de contacts des 16 à 17 ans a considérablement diminué par rapport à l'année précédente (de la première place de l'année dernière avec 70 contacts à la quatrième place avec 38 contacts cette année). Le nombre de contacts des 18 à 25 ans est comparable à celui des années précédentes. Les contacts des plus de 25 ans ont cependant augmentés.

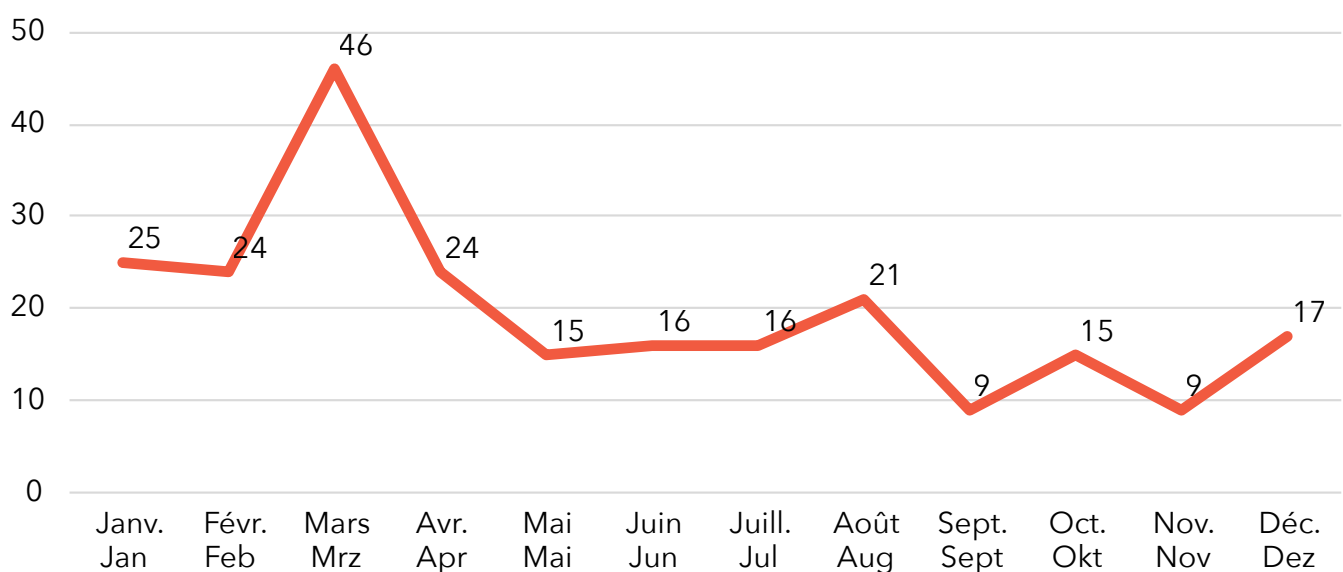
Les filles et les jeunes femmes continuent d'être les utilisatrices principales de l'Online Help.

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

N=237

Les contacts en ligne ont atteint un niveau élevé dans l'ensemble cependant ils nous sont parvenus de manière plus équilibrée tout au long de l'année. Cette année encore le pic habituel du mois de mars est à nouveau visible.

Die Online Anfragen haben sich insgesamt auf hohem Niveau bewegt und kamen in diesem Jahr ausgeglichener über das Jahr verteilt bei uns an. Das übliche Hoch im März ist auch in diesem Jahr wieder sichtbar.



Seit 2007 können sich Kinder und Jugendliche online über unsere Website www.kjt.lu an uns wenden. Die Online Help ist ein konstant zunehmend beliebtes Medium. Auch in diesem Jahr konnten wir unsere Anfragen steigern. Insgesamt haben uns 237 Kinder und Jugendliche kontaktiert (218 im Jahr 2018).

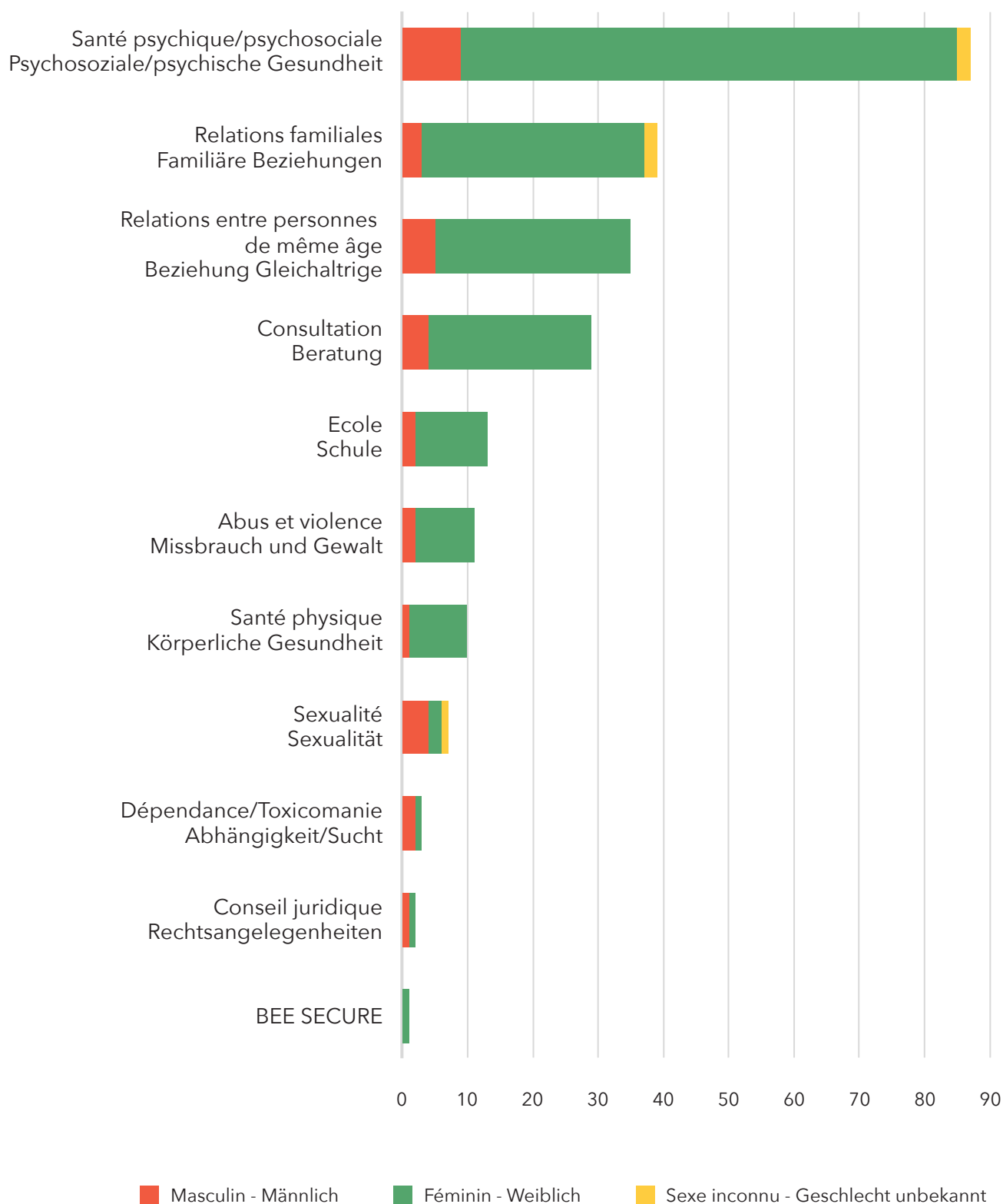
Man kann beobachten, dass die Kinder und Jugendlichen, die uns über unsere Online Help kontaktieren, immer jünger werden. Waren es im letzten Jahr noch 7 Jugendliche, die uns im Alter von 10-12 Jahre kontaktierten, sind es in diesem Jahr 11 Jugendliche in dieser Alterskategorie. Auch in diesem Jahr lässt sich feststellen, dass die älteren Jugendlichen den Online Kontakt bevorzugen und die Jüngeren (die 10- bis 12-Jährigen) eher auf die 1 1 6 1 1 1 zurückgreifen. So ergänzen sich beide Formate gut.

Die Altersgruppe der 13- bis 15-Jährigen hat in diesem Jahr die Online Help am häufigsten kontaktiert und sich somit von Platz 2 auf Platz 1 vorgeschoben. Ausgeglicher sind die Kontaktanfragen der 16- bis über 25-Jährigen. Die Kontaktzahlen der 16- bis 17-Jährigen haben sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich verringert (von Platz 1 im letzten Jahr mit 70 Kontakten auf Platz 4 mit 38 Kontakten in diesem Jahr). Die Kontaktzahlen der 18- bis 25-Jährigen sind vergleichbar mit denen der Vorjahre. Die Kontakte von über 25-Jährigen haben sich im Gegenzug vergrößert.

An die Online Beratung wenden sich weiterhin überwiegend Mädchen und junge Frauen.

SUJETS PRINCIPAUX ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=237



L'Online Help est sollicitée par les jeunes pour des sujets difficiles dans différents domaines. Le format de conseil est particulièrement utilisé par les jeunes en situation de crise suicidaire latente ou aiguë.

Les contacts sur le thème de la « santé psychosociale et psychique » sont également la priorité absolue de cette année. Des sentiments de pression, de solitude, de ne pas se sentir compris, de chagrin d'amour, d'exclusion, de manque de confiance en soi/d'estime de soi ; des peurs, des humeurs dépressives, des comportements d'automutilation, des inquiétudes, ainsi que la recherche d'identité et le stress scolaire sont exprimés.

Les contacts concernant les « relations familiales » continuent d'occuper la deuxième place cette année. L'accent est mis sur les conflits avec les parents, les sujets induits par la séparation/le divorce ou les problèmes de dépendance d'un parent.

Comme l'année passée, la catégorie « relations avec les pairs » occupe la troisième place. Les conflits avec les amis (discrimination, disputes, exclusion, ...) ainsi que les conflits et les soucis dans le couple (affection non réciproque, peur de l'engagement, jalousie, problèmes de séparation, ...) sont abordés.

La catégorie « consultation » reste également stable. Cette catégorie comprend principalement des contacts multiples. Nous accompagnons certains jeunes sur une plus longue période. Vous y trouverez également des commentaires ainsi que des questions spéciales (comme par exemple le chômage, les difficultés économiques, les activités professionnelles/formations et les loisirs, des questions sur les institutions sociales).

Cette année, le passage de la catégorie « école », tombant de la 7e à la 5e place, est frappant. Les jeunes font part de pression liée à la performance, d'anxiété, de stress et de pression, de difficultés de concentration, mais aussi de peur de l'avenir et de manque de perspectives.

Les contacts sur le thème « abus et violence » ont également augmenté et sont passés de la 8e à la 6e place. C'est souvent pour la première fois que les jeunes osent aborder des sujets tels que la violence sexuelle, physique ou psychologique. Il est utile que le contact avec l'Online Help est facile.

Il convient également de mentionner que le thème de la « sexualité » est passé de la 5e à la 8e place. Ces contacts comprennent des conversations sur l'identité sexuelle, la grossesse, des questions sur la sexualité et l'éducation sexuelle, ainsi que sur la contraception. En général, les appelants sexuels contactent rarement l'Online Help.

An die Online Help wenden sich Jugendliche mit schwierigen Themen oft in mehreren Bereichen. Das Beratungsformat wird besonders von jungen Menschen in latenten oder akuten suizidalen Krisen genutzt.

Die Kontakte zum Thema „Psychosoziale und psychische Gesundheit“ stehen auch in diesem Jahr an erster Stelle. Gefühle von Druck, Einsamkeit, sich nicht verstanden fühlen, Liebeskummer, ausgeschlossen sein, Mangel an Selbstbewusstsein/Selbstwert, Ängste, depressive Verstimmungen, Sorgen, Suche nach Identität, Schulstress, selbstverletzendem Verhalten kommen zum Ausdruck.

Unverändert stehen auch in diesem Jahr die Kontakte betreffend „Familiärer Beziehung“ an zweiter Stelle. Im Vordergrund stehen Konflikte mit den Eltern, Themen die durch Trennung/Scheidung induziert sind oder aber auch die Suchtproblematik eines Elternteiles.

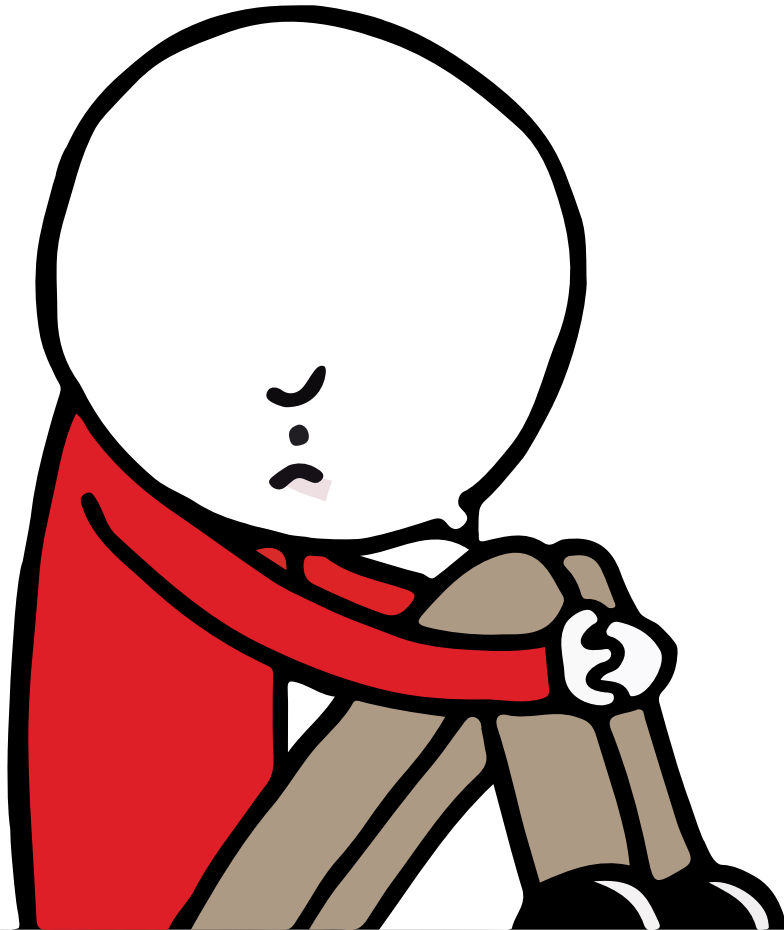
Die Kategorie „Beziehung Gleichaltrige“ steht wie im letzten Jahr an dritter Stelle. Konflikte mit Freunden (Benachteiligung, Streit, Ausgeschlossen sein, ...) sowie Konflikte und Sorgen in der Partnerschaft (Zuneigung wird nicht erwidert, Bindungsangst, Eifersucht, Trennungsprobleme, ...) werden thematisiert.

Unverändert steht auch die Kategorie „Beratung“. Diese Kategorie beinhaltet hauptsächlich Mehrfachkontakte. Manche Jugendliche begleiten wir über einen längeren Zeitraum. Hier befinden sich auch Rückmeldungen sowie spezielle Fragen (wie z.B. Arbeitslosigkeit, wirtschaftliche Not, Beruf/Ausbildung und Freizeitgestaltung, Fragen über soziale Einrichtungen).

Auffällig in diesem Jahr ist der Wechsel der Kategorie „Schule“ von Platz 7 auf Platz 5. Jugendliche berichten von Leistungsdruck, Angst, Stress und Druck, Konzentrationschwierigkeiten, aber auch von Zukunftsangst und Perspektivlosigkeit.

Auch die Kontakte zum Thema „Missbrauch und Gewalt“ sind gestiegen und haben sich von Platz 8 auf Platz 6 verschoben. Oft ist es das erste Mal, dass Jugendliche Themen wie sexuelle, physische oder psychische Gewalt ansprechen. Hilfreich ist, dass die Online Help besonders niederschwellig ist.

Zu benennen ist auch noch, dass das Thema „Sexualität“ bei der Online Help von Platz 5 auf Platz 8 gerutscht ist. Diese Kontakte beinhalten Gespräche zur sexuellen Identität, Schwangerschaft, Fragen zu Sexualität und Aufklärung, sowie zur Verhütung. Sexanrufer kontaktieren die Online Help in der Regel selten.



Malgré notre présence lors d'événements anglophones en public (Darkness Into Light) ou dans les écoles (Open Day), le besoin de conseils sur l'Online Help anglophone est resté inchangé, voire a légèrement diminué (2019 : 31 contacts - 2018: 37 contacts).

Cette année encore, la plupart des demandes proviennent d'enfants et de jeunes. Il est à noter que de plus en plus de jeunes nous ont contacté cette année. La plupart des contacts est venu de jeunes de 13 à 15 ans, suivis par la catégorie d'âge des 16 à 17 ans. Un peu plus de filles (19) que de garçons (11) ont contacté l'Online Help.

Au cours de notre offensive de relations publiques dans les espaces anglophones, nous avons remarqué un nombre croissant d'appelants anglophones qui aiment recourir à la BEE SECURE Helpline.

Nous espérons que notre nouvelle vidéo, réalisée avec des élèves d'une école internationale, pourra inciter également les jeunes plus âgés à nous contacter (pour en savoir plus sur la vidéo, voir le chapitre 7).

Trotz unserer Anwesenheit bei englischsprachigen Events in der Öffentlichkeit (Darkness Into Light) oder Schulen (Tag der Offenen Tür) ist der Beratungsbedarf an der englischsprachigen Online Help unverändert geblieben, sogar leicht mit 31 Kontakten zurückgegangen (2018: 37 Kontakte).

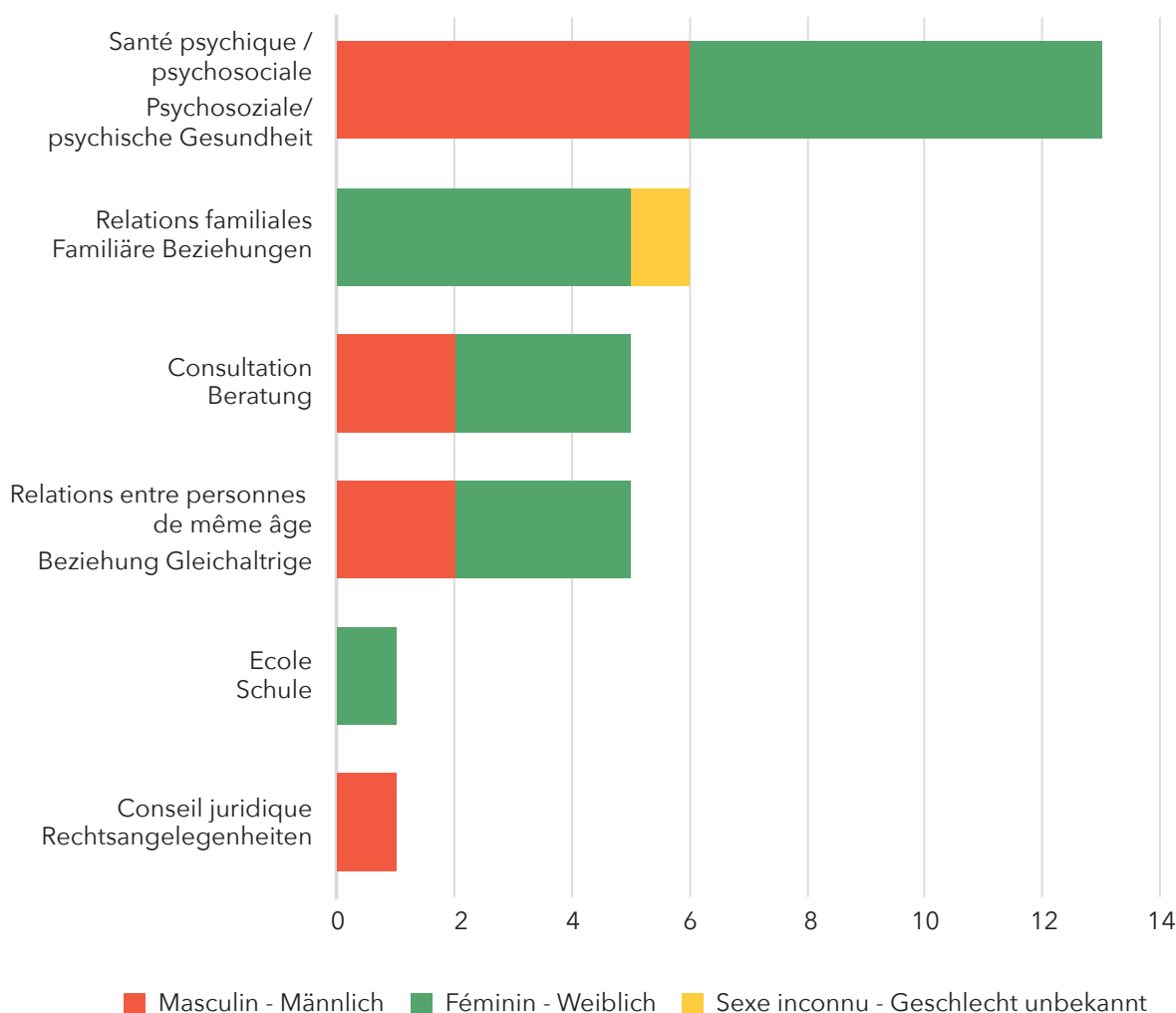
Auch in diesem Jahr stammen die meisten Anfragen von Kindern und Jugendlichen. Auffällig ist, dass uns vermehrt jüngere Jugendliche in diesem Jahr kontaktiert haben. Die meisten Kontakte erreichten uns von Jugendlichen im Alter von 13-15, gefolgt von der Alterskategorie 16-17. Die Online Help wurde etwas häufiger von Mädchen (19) als von Jungen (11) kontaktiert.

Im Zuge unserer Öffentlichkeitsoffensive im englischsprachigen Raum, können wir feststellen, dass immer mehr englischsprachige Anrufer gerne auf die BEE SECURE Helpline zurückgreifen.

Wir hoffen, dass wir durch unser neues Video, das mit Schülern in einer internationalen Schule realisiert wurde, auch ältere Jugendliche ermutigen können, sich an uns zu wenden (mehr zum Video siehe Kapitel 7).

SUJETS PRINCIPAUX ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=31



Cette année encore, les principaux thèmes de l'Online Help anglophone sont « santé psychique/psychosociale », suivi de « relations familiales ». Les jeunes se sont tournés vers l'Online Help anglophone pour des sujets complexes. Le format de consultation est particulièrement utilisé par les jeunes en situation de crise suicidaire latente ou aiguë.

Le thème « consultation » est passé de la 10e à la 3e place. Cette catégorie comprend principalement des appelants avec de multiples contacts. Nous accompagnons certains jeunes sur une plus longue période. Ces contacts ont augmenté et indiquent une bonne qualité de conseil.

Le déplacement de la thématique « école » est également frappant ici, passant de la 9e à la 5e place. Là aussi, les jeunes font part de pression liée à la performance, de peurs, de stress, de difficultés de concentration, mais aussi de peur de l'avenir et de manque de perspectives.

Un nombre plus restreint de contacts a également été enregistré dans la catégorie « sexualité ».

Auch in diesem Jahr sind die Hauptthemen an der englischsprachigen Online Help „Psychosoziale/psychische Gesundheit“, gefolgt von den „Familiären Beziehungen“. An die englischsprachige Online Help wandten sich Jugendliche mit multikomplexen Themen. Das Beratungsformat wird besonders von jungen Menschen in latenten oder akuten suizidalen Krisen genutzt.

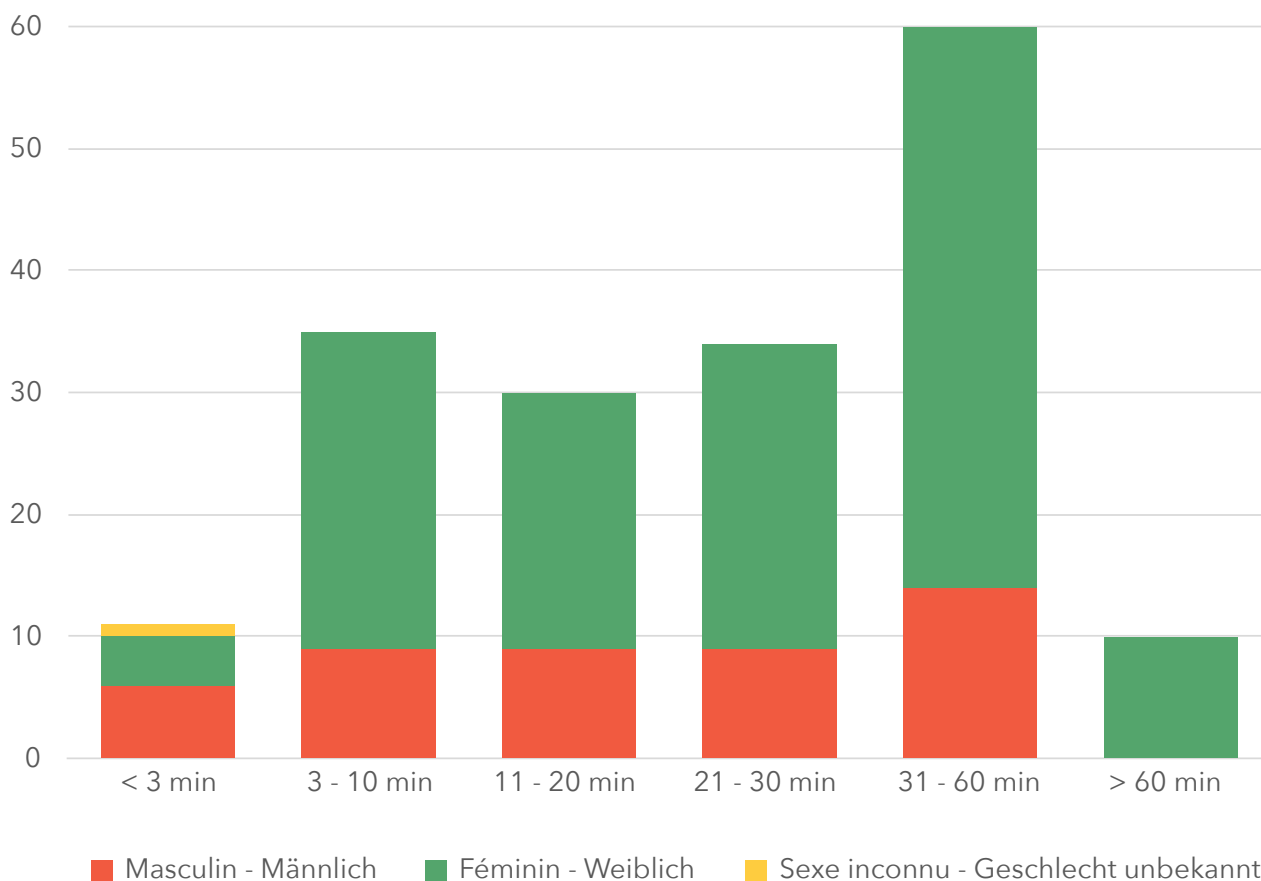
Das Thema „Beratung“ ist von Platz 10 auf Platz 3 gerutscht. Diese Kategorie beinhaltet hauptsächlich die Kontakte mit Mehrfachkontakten. Manche Jugendliche begleiten wir über einen längeren Zeitraum. Diese Kontakte haben zugenommen und verweisen auf eine gute Beratungsqualität.

Auffällig ist auch hier die Verschiebung des Themas „Schule“, vom 9. auf den 5. Platz. Auch hier berichten Jugendliche von Leistungsdruck, Angst, Stress und Druck, Konzentrationsschwierigkeiten, aber auch von Zukunftsangst und Perspektivlosigkeit.

Weniger Kontakte waren auch hier in der Kategorie „Sexualität“ zu verzeichnen.

ECOUTES SELON DURÉE ET SEXE
GESPÄCHE NACH DAUER UND GESCHLECHT

N=180



Comme l'année précédente, de nombreux parents ont profité du service Ecoute parents qui offre une consultation directe et facile d'accès. 180 appelants ont reçu une première orientation et un soutien.

Les appelants dits permanents, qui contactaient le téléphone de consultation sur une base hebdomadaire, ont largement disparu en 2019 et pourraient apparemment être dirigés vers d'autres structures.

Les temps d'appel sont légèrement plus équilibrés que l'année dernière. Un tiers des appels (33,3 %) durent entre 30 et 60 minutes.

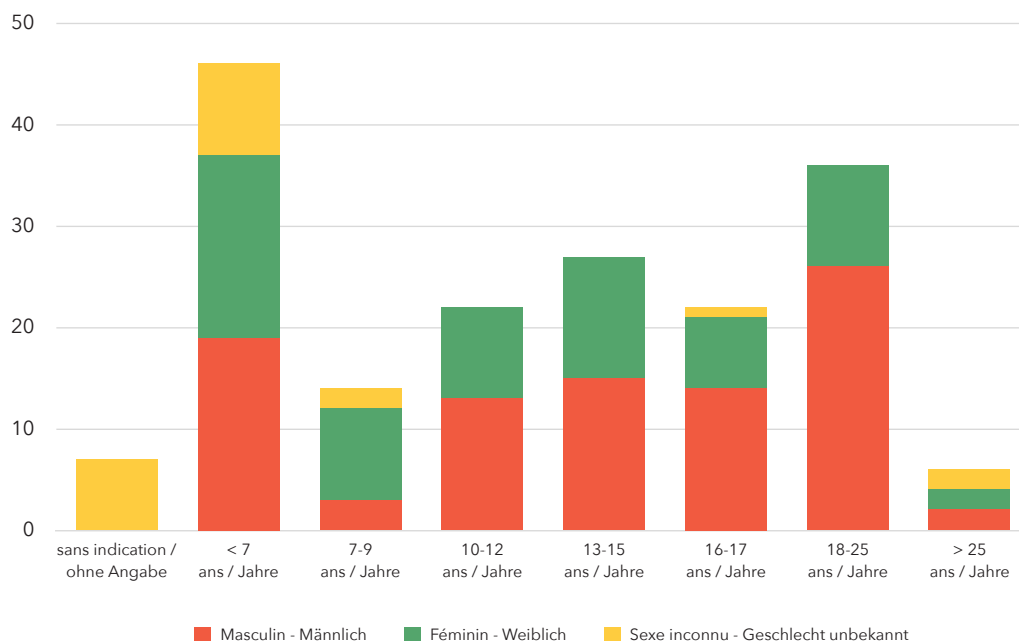
Viele Eltern haben auch in diesem Jahr das direkte und unkomplizierte Beratungsangebot vom Elterentelefon genutzt. 180 Anrufer haben erste Orientierung und Unterstützung erhalten.

Sogenannte Daueranrufer, die in wöchentlicher Regelmäßigkeit das Beratungstelefon kontaktierten, sind 2019 überwiegend weggefallen und konnten offenbar in andere Strukturen orientiert werden.

Die Gesprächszeiten sind etwas ausgeglichener als im Vorjahr. Ein Drittel der Anrufe (33,3%) dauern zwischen 30 und 60 Minuten.

ENFANTS SELON ÂGE ET SEXE KINDER NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=180



Le graphique montre que les questions que les parents se posent sur leurs enfants concernent toutes les catégories d'âge. La catégorie d'âge des moins de 7 ans se distingue plus fortement que ces dernières années, tout comme la catégorie d'âge des 18 à 25 ans.

Dans la catégorie d'âge des moins de 7 ans, les incertitudes en matière de comportement éducatif sont un facteur majeur ; dans la catégorie d'âge des 10 à 15 ans, les parents sont confrontés à la puberté de leurs enfants et cherchent une orientation et des possibilités d'action. Les questions des parents concernent aussi bien les garçons que les filles. Comme l'année dernière, les filles sont un peu plus visibles dans la tranche d'âge des 7 à 9 ans, ce qui est ensuite inversé dans la tranche d'âge des 10 à 12 ans, où les garçons prennent plus de place lors des consultations.

Dans la catégorie d'âge des 18 à 25 ans, les questions des parents concernent en particulier les garçons. Il s'agit ici de conflits et de disputes parfois très violents entre un parent et le jeune, ceux-ci dégénèrent souvent en violence. Le déclencheur des conflits concrets est souvent la pénurie de logements et le manque de logements abordables pour les jeunes adultes au Luxembourg. Ces parents sont surchargés et souhaitent que leur enfant quitte le ménage.

Les parents sont également préoccupés par des problèmes de grande envergure tels que le manque de perspectives, le chômage, la dépression et l'isolement social.

Die Grafik zeigt, dass Fragen, die Eltern zu ihren Kindern haben, sich quer durch alle Alterskategorien ziehen. Die Alterskategorie der unter 7-Jährigen hebt sich stärker, als in den letzten Jahren deutlich ab, wie auch die Alterskategorie der 18- bis 25-Jährigen.

In der Alterskategorie der unter 7-Jährigen fallen Unsicherheiten im Erziehungsverhalten ins Gewicht; in der Alterskategorie der 10- bis 15-Jährigen sind die Eltern durch die Pubertät ihrer Kinder gefordert und suchen Orientierung und Handlungsoptionen. Die Fragen der Eltern betreffen gleichermaßen Jungen wie Mädchen. Identisch wie im letzten Jahr fallen lediglich in der Altersklasse der 7- bis 9-Jährigen die Mädchen etwas mehr auf; dies kehrt sich dann in der Altersklasse der 10- bis 12-Jährigen um, wo die Jungen mehr Gesprächsraum einnehmen.

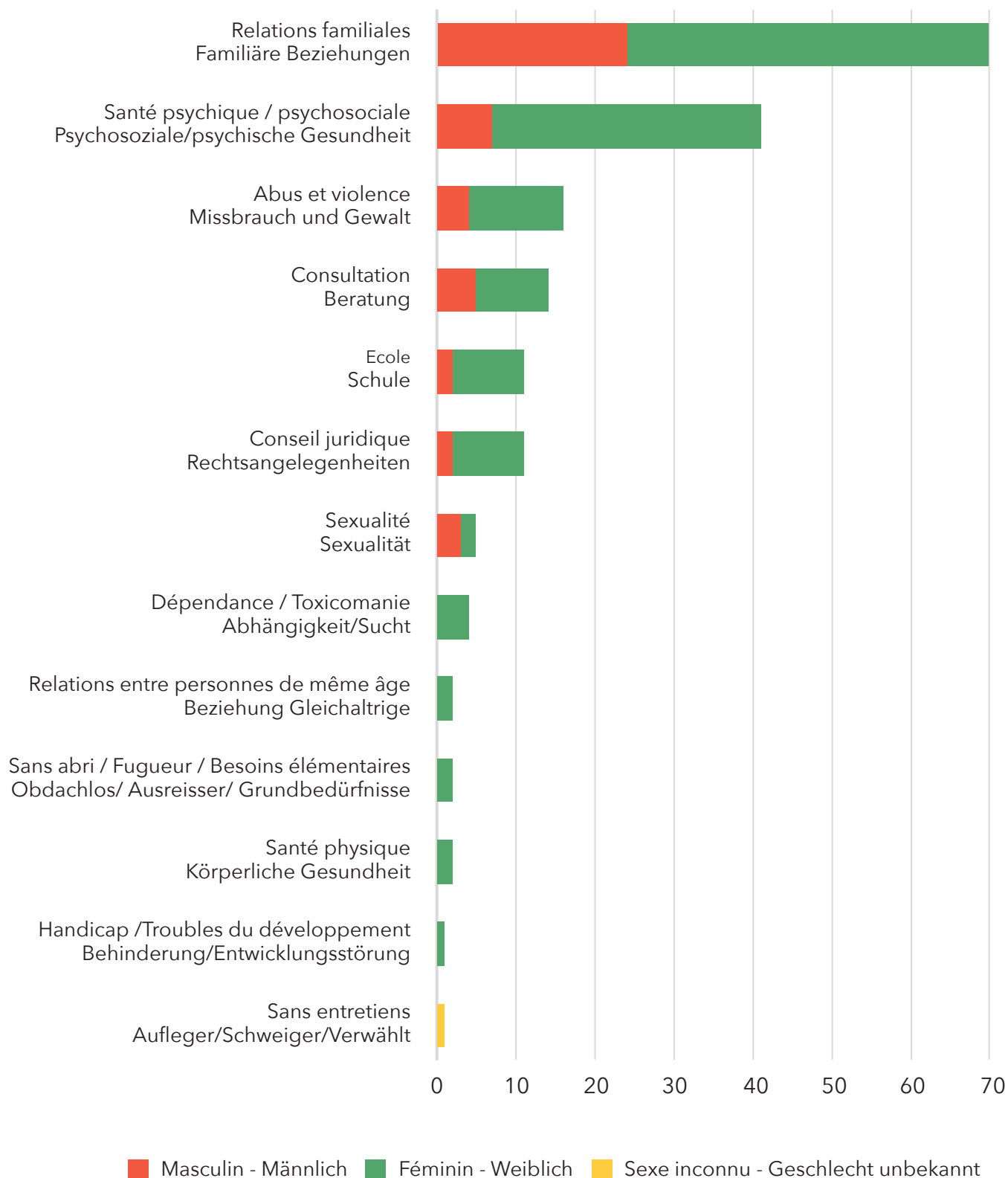
In der Alterskategorie der 18- bis 25-Jährigen betreffen die Fragen der Eltern besonders Jungen. Hier geht es um mitunter sehr heftige, oft auch in Gewalt ausufernde Konflikte und Auseinandersetzungen zwischen einem Elternteil und dem Jugendlichen. Auslöser für die handfesten Konflikte ist oft die Wohnungsnot sowie der Mangel an bezahlbarem Wohnraum für junge Erwachsene in Luxemburg. Diese Eltern sind überfordert und wünschen sich, dass ihr Kind auszieht.

Eltern sind auch besorgt über weitreichende Themen wie Perspektivlosigkeit, Arbeitslosigkeit, Depressionen und soziale Isolierung.

SUJETS PRINCIPAUX

ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=180



Les principaux thèmes étaient les suivants:

1. Relations familiales
2. Santé psychique et psychosociale
3. Abus et violence
4. Conseils
5. École

Comme les années précédentes, les relations familiales (conflits, règles, conséquences, lâcher prise, parents qui demandent conseil dans le cadre d'une séparation ou d'un divorce...) sont au centre des entretiens menés à l'Écoute Parents, suivies par les appels concernant « la santé psychique et psychosociale ». Les parents observent des changements et des troubles de comportement chez leurs enfants (comme le retrait social, l'abandon des passe-temps, l'irritabilité, l'agressivité et la nervosité, les humeurs dépressives ou les expressions suicidaires) et se préoccupent. Ils cherchent des réponses sur des questions de comprendre les problèmes de comportement de leurs enfants et comment les gérer.

Malheureusement, le nombre de contacts sur le thème « abus et violence » a augmenté (de la 5e à la 3e place). Il s'agit de cas particulièrement graves d'harcèlement (en ligne). Les parents se sentent impuissants et ont peur pour leurs enfants qui éprouvent des pensées suicidaires. Les parents de jeunes adultes qui vivent encore chez eux et qui souvent n'ont aucune perspective d'avenir (décrochage scolaire, chômage, ...) rapportent des conflits graves et récurrents.

En 4e position se trouvent les discussions autour du thème « consultation ». Cette catégorie comprend des questions spécifiques (par exemple sur le chômage, les difficultés économiques, la profession/la formation et les loisirs, des questions sur les institutions sociales), ainsi que les réactions des appelants, des questions autour de l'Écoute Parents, des demandes de presse, des questions sur le travail bénévole au KJT.

Même si les appels autour du sujet « école » ont glissé de la 3e à la 5e place, la pression de la performance et le stress représentent un sujet significatif pour les parents. Les parents sont sous pression si leurs enfants ont des difficultés d'apprentissage ou rentrent avec des mauvaises notes.

Hauptthemen waren:

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

Die Gestaltung der familiären Beziehungen (Konflikte, Regeln, Konsequenzen, Loslassen, Ratsuchende Eltern im Kontext von Trennung und Scheidung ...) ist wie schon in den Vorjahren das zentrale Thema am Elterntelefon, gefolgt von der Kategorie „Psychosoziale und psychische Gesundheit“. Eltern beobachten Verhaltensänderungen und Verhaltensauffälligkeiten bei ihren Kindern (wie z.B. sozialer Rückzug, Aufgeben von Hobbys, Geiztheit, Aggressivität und Nervosität, depressive Verstimmungen und suizidale Äußerungen). Sie sind besorgt und suchen Antworten, wie sie die Verhaltensauffälligkeiten ihrer Kinder einordnen können und auch wie sie damit umgehen sollen.

Leider sind die Kontaktzahlen zum Thema „Missbrauch und Gewalt“ gestiegen (von Platz 5 auf Platz 3). Es handelt sich hier insbesondere um schwerwiegende (Cyber-)Mobbingfälle. Eltern erleben sich hilflos und haben Angst um ihre Kinder, die suizidale Gedanken haben. Eltern von jungen Erwachsenen die noch zu Hause leben und oft im Moment keine Zukunftsperspektive haben (Schulabbrecher, Arbeitslosigkeit, ...) berichten von schwerwiegenden eskalierenden und sich wiederholenden Konflikten.

Auf Platz 4 rangieren die Gespräche rund um das Thema „Beratung“. Dieses beinhaltet spezifische Fragen (wie z.B. Arbeitslosigkeit, wirtschaftliche Not, Beruf/Ausbildung und Freizeitgestaltung, Fragen über soziale Einrichtungen) wie auch Rückmeldungen von Anrufern, Fragen rund um das Elterntelefon, Presseanfragen, Fragen rund um ehrenamtliche Mitarbeit am KJT.

Auch wenn die Gespräche rund um das Thema „Schule“ von Platz 3 auf Platz 5 gerutscht sind, ist Leistungsdruck und Stress für Eltern ein bedeutsames Thema. Die Eltern geraten unter Druck, wenn sich bei den Kindern Lernprobleme zeigen oder schlechte Noten ins Haus stehen.



La BEE SECURE Helpline est joignable au numéro 8002 1234.

C'est ici que les enfants, les jeunes, les parents et les autres adultes peuvent y trouver des conseils et de l'aide dans le domaine des nouveaux médias. La consultation téléphonique est gratuite et anonyme.

En 2019, la BEE SECURE Helpline a été contactée 514 fois pour obtenir des informations, des conseils et de l'aide.

Par rapport à 2018 (412), la BEE SECURE Helpline a donc connu un nombre de contacts croissant.

Grâce aux campagnes «Love Stories 4.0» et «#checkyourfacts», nous avons pu joindre aussi bien les jeunes que les parents et les professionnels afin de les encourager à nous contacter avec leurs questions.

Unter der Telefonnummer 8002 1234 ist die BEE SECURE Helpline zu erreichen.

Hier finden Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erwachsene Beratung und Hilfe in allen Bereichen der neuen Medien. Die Telefonberatung ist kostenlos und anonym.

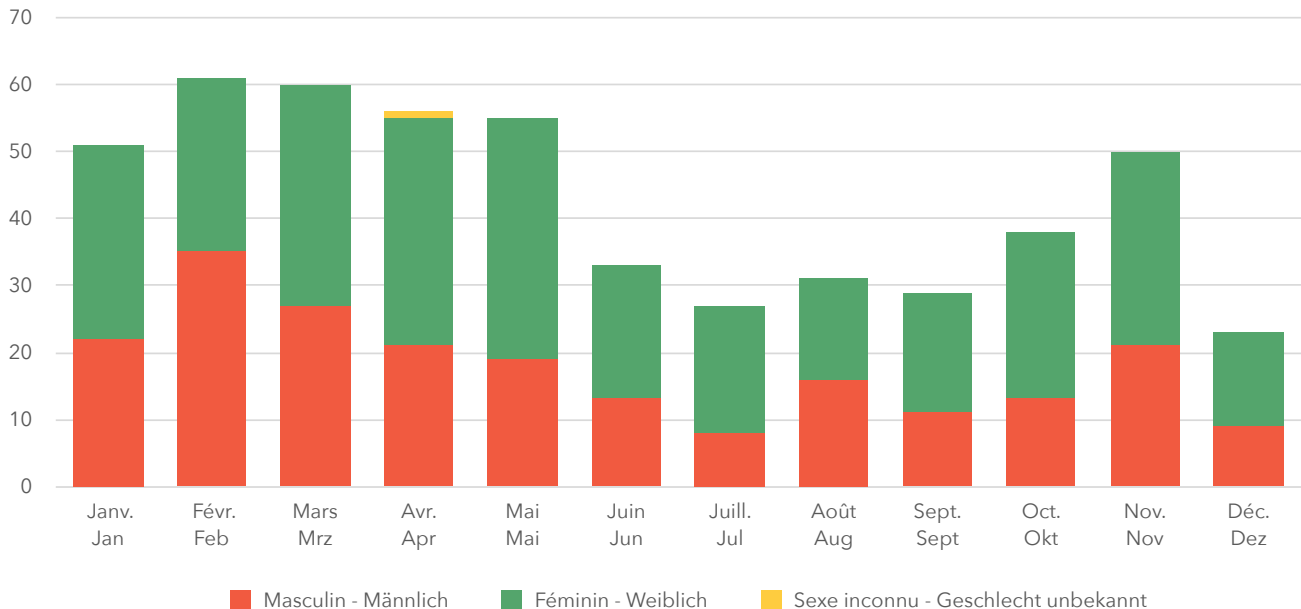
2019 wurde die BEE SECURE Helpline 514 Mal kontaktiert, um Informationen bzw. Rat und Hilfe zu erhalten.

Die BEE SECURE Helpline verzeichnete damit im Vergleich zu 2018 (412) eine steigende Anzahl an Kontakten.

Über die Kampagnen „Love Stories 4.0“ und „#checkyourfacts“ haben wir sowohl junge Menschen als auch Eltern und Professionelle erreicht und ermutigt, sich mit ihren Fragen an uns zu wenden.

CONTACTS SELON SEXE KONTAKTE NACH GESCHLECHT

N=514



Comme l'année précédente, les femmes (298) ont été beaucoup plus nombreuses que les hommes (215) à appeler en 2019. Les enfants et les jeunes profitent de plus en plus de la BEE SECURE Helpline.

Les points centraux des conversations étaient :

1. Criminalité électronique
2. Protection des données
3. Paramètres techniques
4. Sexting
5. Cyberharcèlement
6. (utilisation de) smartphones

Demandes de renseignements via le formulaire de contact

447 demandes (107 femmes, 83 hommes, 257 inconnus) reçues via le formulaire de contact BEE SECURE à travers le site web ont obtenu une réponse directe et/ou ont été transférées. Les citoyens reçoivent une orientation, une assistance et un soutien. Les sujets principaux des contacts écrits ressemblent à ceux des conseils téléphoniques.

1. Criminalité électronique
2. Informations sur BEE SECURE
3. Paramètres techniques
4. Vie privée
5. Cyberharcèlement

Dans le cadre d'une phase pilote, qui débutait en 2016, une poignée de volontaires spécialement formés soutient le travail de consultation sur la BEE SECURE Helpline dans un contexte défini.

Wie bereits im Vorjahr haben 2019 deutlich mehr Frauen (298) als Männer (215) angerufen. Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot der BEE SECURE Helpline immer öfter wahr.

Zentrale Gesprächspunkte waren:

1. E-Crime
2. Datenschutz
3. Technische Einstellungen
4. Sexting
5. Cyberbullying
6. (Nutzung von) Smartphones

Anfragen übers Kontaktformular

447 Anfragen (107 Frauen, 83 Männer, 257 unbekannt), die über das BEE SECURE Kontaktformular der Webseite eingingen, wurden beantwortet und/oder weitergeleitet. Bürger erhalten Orientierung, Hilfestellung und Unterstützung. Die Hauptthemen der schriftlichen Kontakte ähneln denen der telefonischen Beratung.

1. E-Crime
2. Informationen über BEE SECURE
3. Technische Einstellungen
4. Privatsphäre
5. Cyberbullying

Im Rahmen einer Pilotphase, gestartet 2016, unterstützt eine Handvoll speziell ausgebildeter freiwilliger Mitarbeiter in einem abgegrenzten Kontext die Beratungsarbeit an der BEE SECURE Helpline.



Ces contenus illégaux sur internet peuvent être signalés de manière anonyme via la BEE SECURE Stopline:

- Représentations d'abus sexuels sur mineurs
- Contenus racistes, révisionnistes et discriminatoires
- Contenus terroristes

Les signalements sont traités en coopération avec les autorités et les partenaires nationaux et internationaux.

Grâce au travail de la BEE SECURE Stopline, deux femmes ont été appelées en justice en 2019 pour discours de haine et de déclarations racistes sur Facebook.

(Article: <https://5minutes.rtl.lu/actu/luxembourg/a/1344899.html> ; <https://www.wort.lu/de/lokales/marathon-sieger-beleidigt-frau-droht-geldstrafe-5d88efcfa2cc1784e34c108>)

Folgende illegale Inhalte im Internet können anonym über die BEE SECURE Stopline gemeldet werden:

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

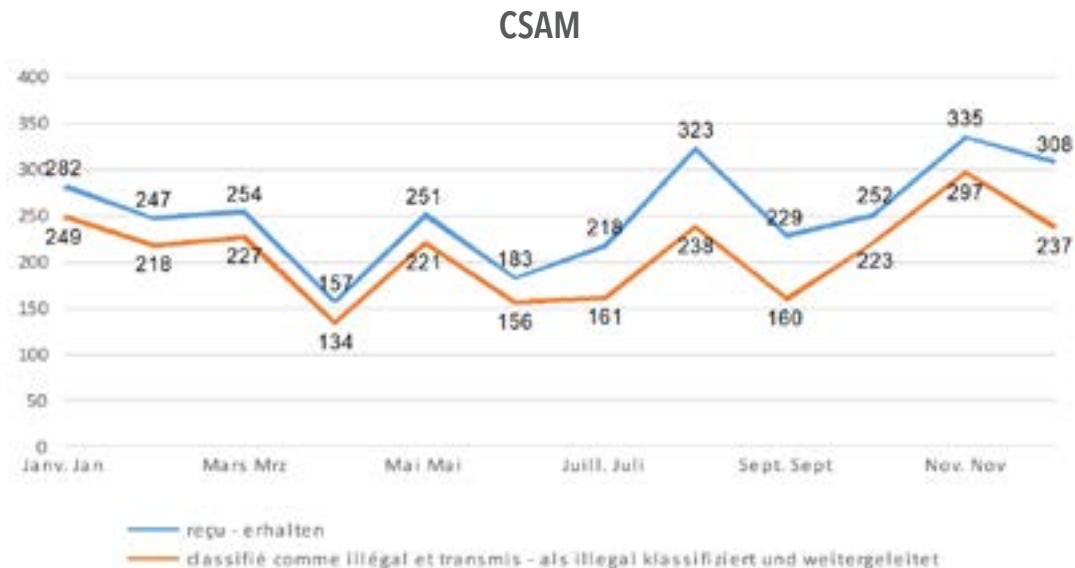
Meldungen werden in Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Autoritäten und Partnern bearbeitet.

Aufgrund der Arbeit der BEE SECURE Stopline mussten sich 2019 zwei Frauen wegen Hate Speech und rassistischen Äußerungen auf Facebook vor Gericht verantworten.

(Artikel <https://www.rtl.lu/news/national/a/1344718.html> ; <https://www.wort.lu/de/lokales/marathon-sieger-beleidigt-frau-droht-geldstrafe-5d88efcfa2cc1784e34c108>).

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

N=3039



Le graphique montre les URL signalées mensuellement, qui ont été traitées par l'équipe de la BEE SECURE Stopleveline et transmises aux autorités compétentes telles que la police et/ou la hotline partenaire du réseau INHOPE (International Association of Internet Hotlines) dans le cas de contenus illégaux d'après la législation luxembourgeoise.

En 2019, un total de 3039 URL a été signalé. 2521 URL ont été classées comme illégales et transmises aux autorités compétentes. Les chiffres montrent une augmentation continue par rapport aux années précédentes. Nous collaborons avec tous les intervenants pour retirer le plus rapidement possible le matériel illégal d'internet ce qui est le moyen le plus sûr pour protéger les victimes. La coopération avec les principales parties prenantes a été intensifiée, tout comme la coopération avec les autorités judiciaires. La BEE SECURE Stopleveline a un excellent réseau national et international dans la lutte contre l'abus sexuel des enfants (CSAM).

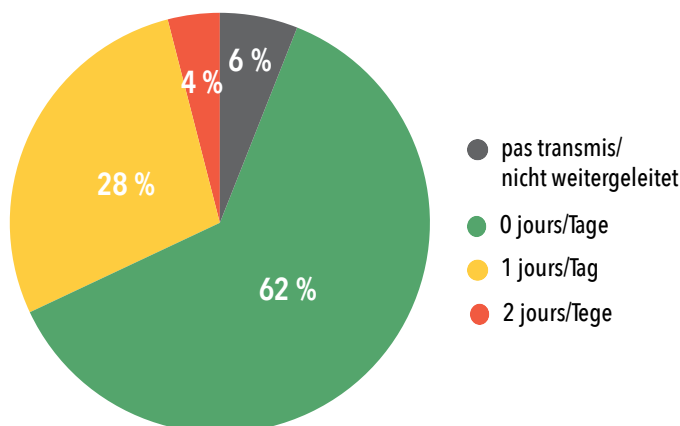
90 % du matériel signalé et classé comme illégal est transmis aux autorités compétentes endéans les 24 heures.

Die Grafik zeigt die monatlich gemeldeten URLs, die das BEE SECURE Stopleveline Team klassifiziert 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 weitergeleitet hat.

2019 wurden insgesamt 3039 URLs gemeldet. 2521 wurden als illegal eingestuft und an die zuständigen Behörden weitergeleitet. Die Zahlen zeigen im Vergleich zu den Vorjahren einen stetigen Anstieg. Mit allen Akteuren arbeiten wir daran, das illegale Material möglichst umgehend aus dem Internet zu entfernen, was den sichersten Opferschutz darstellt. Dabei wurde die Kooperation mit wichtigen Stakeholdern intensiviert, wie z.B. die Zusammenarbeit mit den Strafverfolgungsbehörden. Die BEE SECURE Stopleveline ist national und international im Kampf gegen sexuellen Missbrauch an Kindern (CSAM) vernetzt.

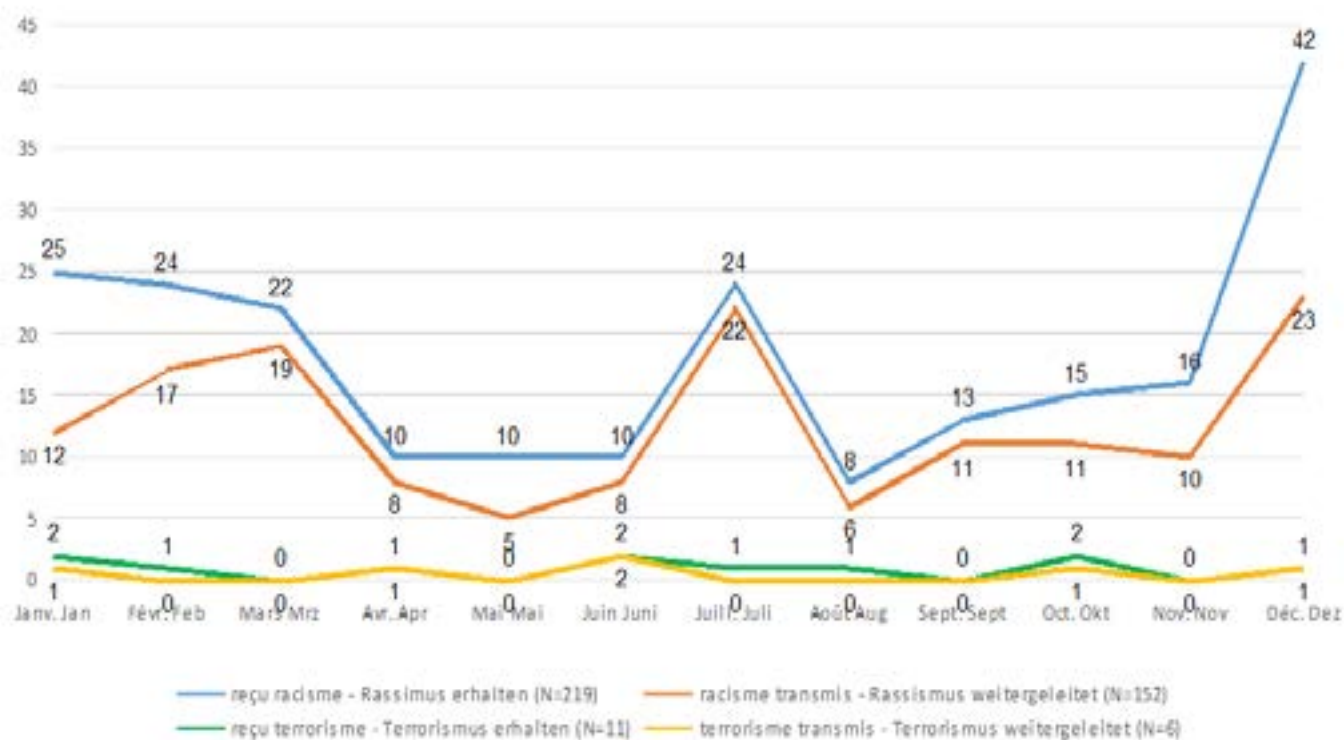
90% des gemeldeten und als illegal eingestuften Materials wird innerhalb von 24 Stunden an die zuständigen Behörden weitergeleitet.

TRANSMIS AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES AN ZUSTÄNDIGEN BEHÖRDEN WEITERGELEITET



RACISME ET TERRORISME RASSISMUS UND TERRORISMUS

N=219 (Rassismus / Racisme)
N=11 (Terrorismus / Terrorisme)



En 2019, un total de 219 rapports dans le domaine du racisme, du révisionnisme et de la discrimination a été signalé. Sur l'ensemble des notifications, 152 ont été jugés illégaux et ont été transmis aux autorités compétentes. Par rapport à 2018, le nombre de rapports (124) ainsi que le nombre des rapports classés comme illégaux (69) dans ce domaine a augmenté. Les rapports sur la xénophobie en particulier représentent une partie importante de ces chiffres.

En 2019, l'équipe de la BEE SECURE Stopleveline a reçu 11 notifications dans le domaine du terrorisme - le niveau reste identique comparé à l'année précédente (2018 : 9). Six de ces rapports ont été transmis aux autorités compétentes, soit un doublement par rapport à l'année précédente (2018 : 3).

2019 wurden insgesamt 219 Meldungen im Bereich Rassismus, Revisionismus und Diskriminierung registriert. Diese wurden ebenfalls analysiert – 152 wurden als illegal eingestuft und an die zuständigen Behörden weitergeleitet. Im Vergleich zu 2018 sind die Meldungen (124) sowie die als illegal eingestufteten Meldungen (69) in diesem Bereich gestiegen – besonders Meldungen im Bereich der Ausländerfeindlichkeit machen einen Hauptteil dieser Zahlen aus.

2019 hat das BEE SECURE Stopleveline Team 11 Meldungen im Bereich Terrorismus erhalten –was ungefähr dem Niveau des Vorjahres entspricht (2018: 9). Davon wurden 6 an die zuständigen Behörden weitergeleitet, was im Vergleich zum Vorjahr (2018: 3) eine Verdoppelung darstellt.



EVERY CHILD HAS A VOICE

4.0

AUCUN ENFANT NE DOIT RESTER SANS ÉCOUTE KEIN KIND SOLL UNGEHÖRT BLEIBEN

L'ensemble des sujets d'« abus et de violence », de « harcèlement et de cyber-harcèlement », ainsi que de tendances suicidaires sur les différentes lignes d'assistance - 1 1 6 1 1 1, Online Help, Ecoute Parents et BEE SECURE Helpline - démontre le volume total des sujets respectifs au KJT.

L'expérience de la violence, l'apparition de pensées suicidaires et les intentions suicidaires (latentes ou aiguës) sont des sujets particulièrement stressants qui affectent le bien-être et la santé mentale des enfants, des jeunes et des parents. Il est particulièrement important d'entrer en dialogue dans ce domaine. Au KJT, les enfants et les adolescents trouvent un endroit sûr vers lequel ils peuvent se tourner en toute confiance, protégés par la garantie de l'anonymat, de la confidentialité et d'un accès à bas seuil.

Die Kumulation der Themen Missbrauch und Gewalt, Mobbing und Cybermobbing, sowie Suizidalität der verschiedenen Helplines: 1 1 6 1 1 1, Online Help, Elterentelefon und BEE SECURE Helpline zeigt das Gesamtaufkommen der jeweiligen Thematiken am KJT.

Das Erleben von Gewalt, das Vorkommen von suizidalen Gedanken und suizidalen Absichten (latent oder akut) sind besonders belastende Themen, die das Wohlbefinden und die psychische Gesundheit von Kindern, Jugendlichen und Eltern beeinträchtigen. Gerade hier ist das Gespräch besonders wichtig. Am KJT finden Kinder und Jugendliche einen sicheren Ort, wo sie sich vertrauensvoll hinwenden können, geschützt durch die Anonymität, Vertraulichkeit und Niederschwelligkeit.

A. ABUS ET VIOLENCE MISSBRAUCH UND GEWALT

N=114



Le sujet de l'abus et de la violence reste d'actualité au KJT (114 contacts).

Le 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon a été le plus fréquenté dans ce contexte (1 1 6 1 1 1 - 51 ; BEE SECURE Helpline - 28 ; Ecoute Parents - 22 ; Online Help - 13). L'accès à bas seuil est la porte d'entrée pour les enfants et les adolescents ; il permet, pour la première fois, de parler des expériences de violence. Les sentiments de honte et de culpabilité, la peur et l'impuissance font souvent obstacle et rendent la recherche d'aide difficile.

Das Thema Missbrauch und Gewalt ist weiterhin akut am KJT (114 Kontakte).

Am stärksten frequentiert wurde in diesem Kontext das 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon. (1 1 6 1 1 1: 51 Kontakte; BEE SECURE Helpline 28; Elterentelefon 22; Online Help 13). Die Niedrigschwelligkeit ist die Eingangstüre für Kinder und Jugendliche; sie erlaubt, das erste Mal überhaupt über Erfahrungen von Gewalt zu sprechen. Scham- und Schuldgefühle, Angst und Hilflosigkeit stehen dem oft im Weg und machen es schwierig sich Hilfe zu suchen.

HARCÈLEMENT ET CYBER-HARCÈLEMENT MOBBING UND CYBERMOBBING

N=68



Plus de la moitié des appelants pour « abus et violence » (68 sur 114) étaient concernés par le harcèlement ou le cyber-harcèlement. Ici, le nombre d'appelants est en légère augmentation : BEE SECURE Helpline (26), Kanner-Jugendtelefon (23), l'Ecoute Parents (13) et Online Help (6).

Comme décrit à la page 17, en outre du harcèlement et du cyber-harcèlement, nous avons reçu d'autres appels et demandes d'enfants et de jeunes qui sont directement ou indirectement exposés à la violence physique, psychologique ou sexuelle ou qui souffrent de négligence.

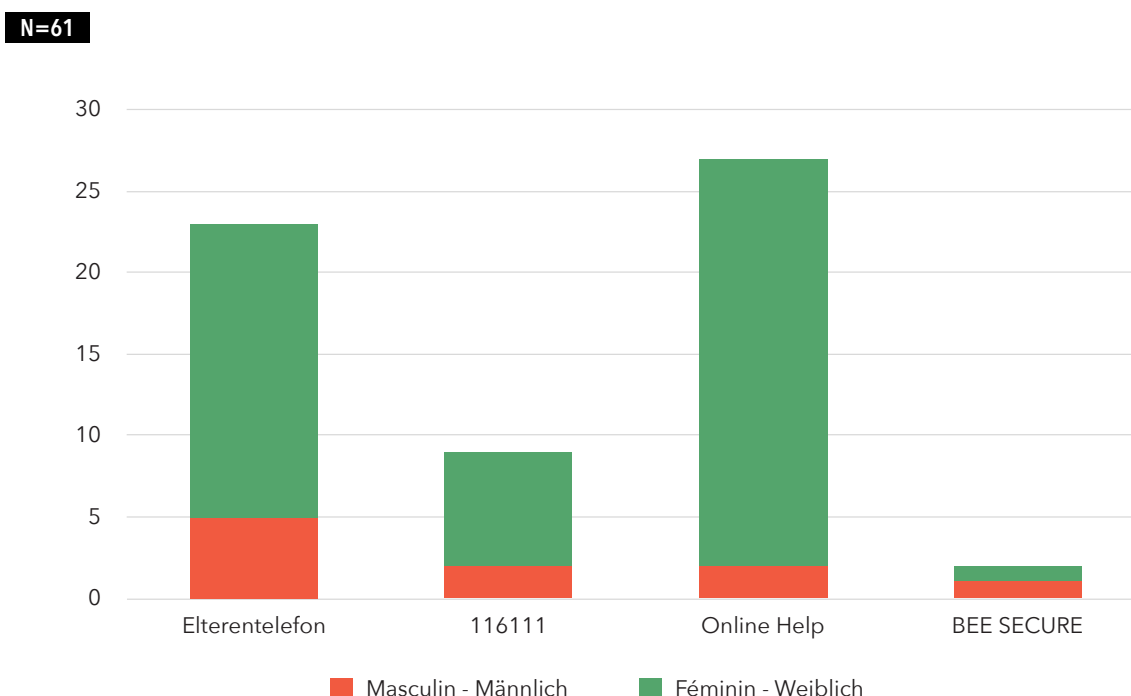
Mehr als die Hälfte der Anrufer zum Thema Missbrauch und Gewalt (68 von 114) waren betroffen von Mobbing/Cybermobbing. Hier ist die Anruferzahl leicht steigend: BEE SECURE Helpline (26), Kanner-Jugendtelefon (23), das Elterentelefon (13) und die Online Help (6).

An anderer Stelle aufgeführt (S.17), erreichten uns weitere Anrufe/Anfragen von Kindern und Jugendlichen, die direkt oder indirekt physischer, psychischer oder sexueller Gewalt ausgesetzt sind oder auch unter Vernachlässigung leiden.

B. SUICIDE B. SUIZID

L'augmentation des contacts concernant la thématique du suicide est particulièrement frappante. Cette année, nous avons directement accompagné et soutenu 61 enfants, adolescents et parents dans le contexte de la mise en danger suicidaire. Cela représente presque deux fois plus de contacts que l'année précédente (35 contacts en 2018). C'était principalement des appelants féminins qui nous ont contactés à ce sujet.

Besonders augenfällig ist die Steigerung der Kontakte zum Thema Suizid. In diesem Jahr haben wir 61 Kinder, Jugendliche und Eltern direkt im Kontext von suizidaler Gefährdung begleitet und unterstützt. Das sind fast doppelt so viele Kontakte wie im vorausgegangenen Jahr (35 Kontakte im Jahr 2018). Zu diesem Thema wurden wir hauptsächlich von weiblichen Anrufern kontaktiert.



Comme les années précédentes, la plupart des contacts nous sont parvenus via l'Online Help (27).

Les enfants et les jeunes ont souvent l'impression d'être piégés dans une situation désespérée. Ils rapportent qu'ils se sentent comme un fardeau pour les autres. Mais ils se sentent aussi seuls, non respectés, impuissants et désespérés. La vie leur semble insensée. Les crises suicidaires sont souvent associées à des comportements d'automutilation.

À l'Écoute Parents, nous avons conseillé des parents (23) inquiets dans le cadre d'un comportement suicidaire qui étaient profondément préoccupés par leurs enfants. Ils se rendent compte des changements qu'ils observent chez leur enfant, tels que le retrait social, l'isolement, le comportement dépressif, le comportement d'automutilation. Ils se sentent accablés et impuissants; ils ont peur pour leur enfant. Les parents étaient à la recherche de solutions dans le contact avec leurs enfants et leur soutien.

Wie in den vergangenen Jahren erreichten uns auch in diesem Jahr die meisten Kontakte über die Online Help (27).

Oft haben Kinder und Jugendliche den Eindruck, in einer ausweglosen Situation gefangen zu sein. Sie berichten von dem Gefühl, eine Last für andere zu sein. Sie fühlen sich aber auch einsam, nicht respektiert, nicht geachtet, hilf- und hoffnungslos. Das Leben erscheint ihnen sinnlos. Die suizidalen Krisen gehen oft einher mit selbstverletzendem Verhalten.

Am Elterntelefon haben wir besorgte Eltern (23) im Kontext von Suizidalität beraten, die in tiefer Sorge um ihre Kinder waren. Sie berichten von den Veränderungen, die sie bei ihrem Kind beobachtet haben, wie z.B. sozialer Rückzug, Isolation, depressive Verhalten, selbstverletzendes Verhalten. Sie fühlen sich überfordert und auch hilflos; haben Angst um ihr Kind. Die Eltern waren auf der Suche nach Antworten im Umgang mit ihren Kindern und Unterstützung.



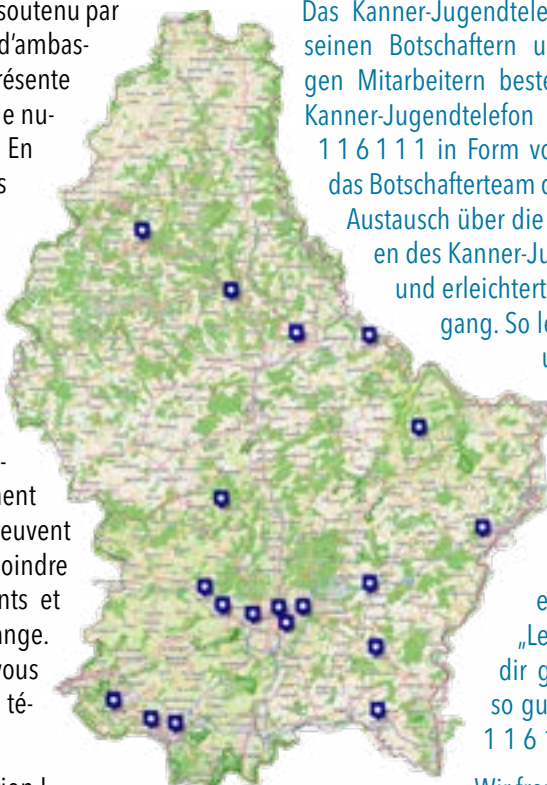
Le Kanner-Jugendtelefon est activement soutenu par ses ambassadeurs depuis 2014. L'équipe d'ambassadeurs, composée de huit volontaires, présente le Kanner-Jugendtelefon et notamment le numéro 116111 sous forme d'ateliers. En cas de besoin, l'équipe d'ambassadeurs est renforcée par des professionnels. L'échange sur les services et les principes de base du Kanner-Jugendtelefon favorise le climat de confiance et de faciliter l'accès pour les enfants et les jeunes. C'est ainsi que les enfants et les jeunes aussi bien que le personnel enseignant non seulement se familiarisent avec le 116111, mais apprennent également dans quelles conditions ils peuvent y accéder. Les ambassadeurs tentent de joindre le plus grand nombre possible d'enfants et de jeunes. Fidèle à la devise: «La vie change. Maintenant, vous allez bien, et si jamais vous n'allez pas bien, vous avez le numéro de téléphone 116111».

Nous sommes heureux de chaque invitation !

Cette année encore, les ambassadeurs ont été très sollicités, avec 42 missions dans les écoles et 9 stands d'informations. Comme le montre la carte, les ambassadeurs ont été actifs dans tout le pays.

En plus des ateliers dans les écoles et les maisons relais, les ambassadeurs ont participé à la journée Gefillswelten de Caritas Jeunes et Familles en avril 2019. Pour cet événement d'une journée, un atelier adapté au thème des émotions a été préparé et proposé sur l'un des 26 stands. BOD, la mascotte du Kanner-Jugendtelefon, y a également participé. 507 enfants ont fait part à la Journée Gefillswelten.

Il convient également de souligner les premières



Das Kanner-Jugendtelefon wird seit 2014 tatkräftig von seinen Botschaftern unterstützt. Das aus acht freiwilligen Mitarbeitern bestehende Botschafterteam stellt das Kanner-Jugendtelefon und insbesondere die Nummer 116111 in Form von Workshops vor. Bei Bedarf wird das Botschafterteam durch Professionelle unterstützt. Der Austausch über die KJT-Dienste und die Grundprinzipien des Kanner-Jugendtelefons ist vertrauensbildend und erleichtert Kindern und Jugendlichen den Zugang. So lernen die Kinder und Jugendlichen und auch das Lehrpersonal nicht nur die 116111 kennen sondern wissen auch, unter welchen Voraussetzungen sie darauf zurückgreifen können. Dabei versuchen die Botschafter, so viele Kinder und Jugendliche wie möglich zu erreichen. Ganz nach dem Motto: „Leben verändert sich. Jetzt geht es dir gut, und wenn es dir einmal nicht so gut geht, hast du die Telefonnummer 116111.“

Wir freuen uns über jede Einladung!

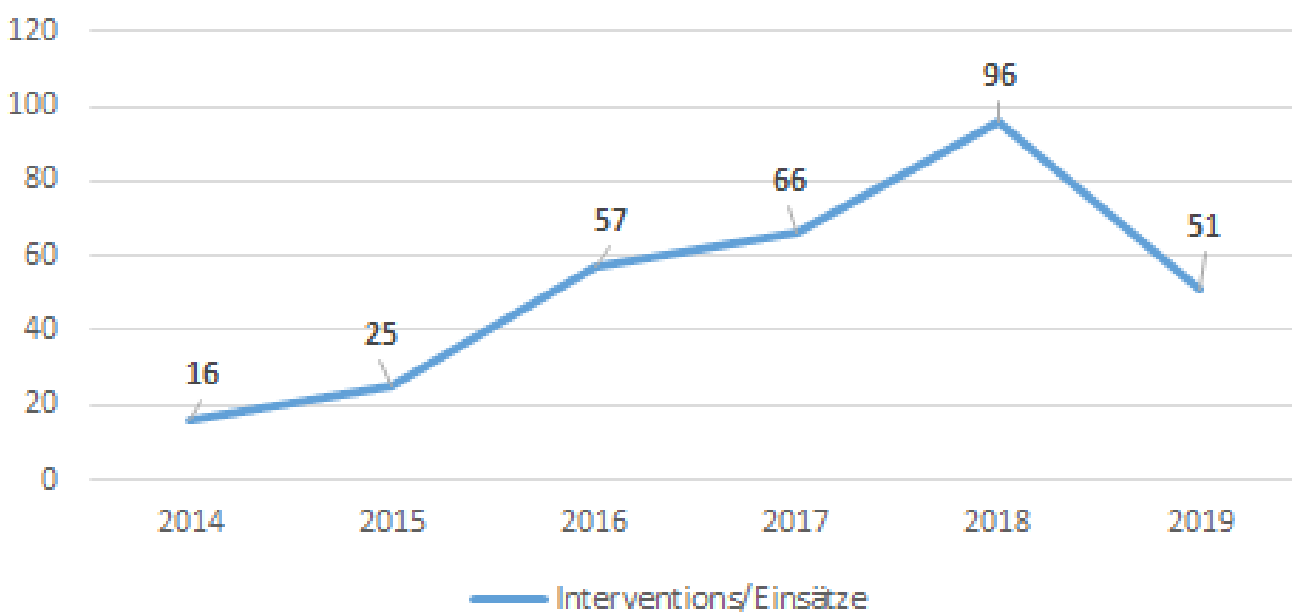
Auch dieses Jahr waren die Botschafter, mit 42 Einsätzen in Schulen und 9 Infoständen, wieder gefragt. Wie die Karte zeigt, waren die Botschafter im ganzen Land unterwegs.

Neben den Workshops in Schulen und Maisons Relais, haben die Botschafter im April 2019 am Gefillsweltentag von Caritas Jeunes et Familles teilgenommen. Für dieses ganztägige Event wurde ein an die Gefühlsthematik angepasster Workshop vorbereitet, der an einem von 26 Ständen angeboten wurde. Die Maskotte vom Kanner-Jugendtelefon, BOD, war auch mit dabei. Am Gefillsweltentag haben 507 Kinder teilgenommen.

Hervorzuheben sind auch



DÉVELOPPEMENT DES INTERVENTIONS DES AMBASSADEURS DU KJT ENTWICKLUNG DER EINSÄTZE DER KJT BOTSCHAFTER



interventions dans trois écoles internationales dans le pays. Dans ce contexte multiculturel, les ambassadeurs pouvaient faire preuve que ni le Kanner-Jugendtelefon, ni son équipe d'ambassadeurs ne sont limités par les aspects linguistiques. Ceci marque une nouvelle étape importante pour rendre le numéro d'appel national 1 1 6 1 1 1 accessible à tous les enfants et les jeunes du pays.

Comme les années précédentes, les ambassadeurs nous ont également soutenus lors de nombreux autres événements tels que Digi Rallye, Teenage Dream, Weltspilldag, Foire de l'étudiant, Foire interinstitutionnelle, Darkness into Light, Journée de contact de l'Université, formation BOD.

Sans les ambassadeurs, notre présence en public sous la forme actuelle et avec cette fréquence ne serait pas possible, mais pas moins nécessaire. Les ambassadeurs donnent un visage au KJT.

die ersten Einsätze in drei internationalen Schulen des Landes. In diesem multikulturellen Kontext konnten die Botschafter zeigen, dass weder dem Kanner-Jugendtelefon noch seinem Botschafterteam sprachliche Grenzen gesetzt sind. Es handelt sich um einen weiteren wichtigen Schritt dahin, dass die nationale Helpline 1 1 6 1 1 1 allen Kindern und Jugendlichen des Landes zugänglich ist.

Wie bereits in den vergangenen Jahren, haben die Botschafter uns auch bei vielen anderen Events unterstützt wie z.B.: Digi Rallye, Teenage Dream, Weltspilldag, Foire de l'étudiant, Foire interinstitutionnelle, Darkness into Light, Praxis- und Kontakttag der Universität, Fortbildungen BOD.

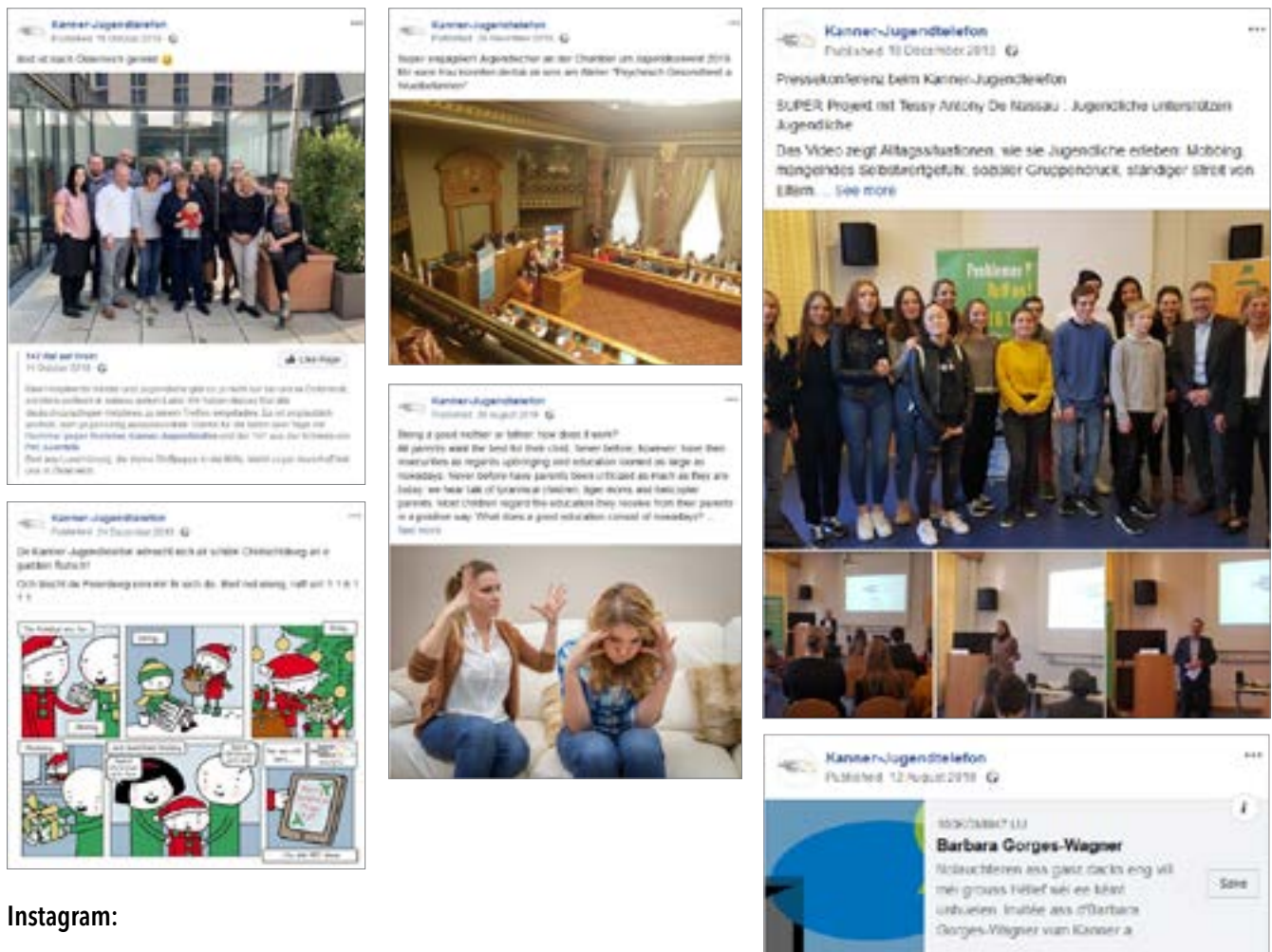
Ohne die Botschafter wäre unsere Präsenz in der Öffentlichkeit in der jetzigen Form und in dieser Häufigkeit nicht möglich. Die Botschafter geben KJT ein Gesicht.

6.0 SENSIBILISATION PUBLIQUE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

KJT était actif en public de manière diversifiée.

Facebook, Instagram, YouTube, entretiens, reportages, activités, conférences.

Facebook:



Instagram:



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

Facebook, Instagram, YouTube, Interviews, Reportagen, Aktivitäten, Konferenzen, Events.

Youtube:

La vidéo «1 1 6 1 1 1 KannerJugendTelefon», qui explique le fonctionnement du KJT, a été visionnée 79 fois sur YouTube en 2019.

La vidéo du BOD, qui encourage les enfants et les jeunes à se confier à quelqu'un et à ne pas rester seuls avec leurs soucis, a été vue 19 fois (Facebook 18204, Instagram 18857).

La nouvelle vidéo de BOD, qui traite la rentrée scolaire et encourage les élèves à contacter le Kanner-Jugendtelefon avec leurs questions et préoccupations, a été vue 14 fois (Facebook 3385, Instagram 1678).

La fin de l'année a été marquée par une nouvelle vidéo, qui a été planifiée et réalisée par des élèves pour des élèves. Elle montre des situations difficiles dans lesquelles les enfants et les jeunes peuvent se retrouver. La vidéo a été réalisée sous le patronage de Tessy De Nassau, qui met en évidence que le Kanner-Jugendtelefon permet à tout le monde de trouver une oreille attentive. Cette vidéo a été visionnée 219 fois (Facebook 3033).



Site web: www.kjt.lu

Notre site web a été consulté 6991 fois au cours de l'année 2019.

Envoi et distribution de matériel : Le matériel qui est en partie nouveau peut être commandé via le site web. Le matériel est régulièrement envoyé aux écoles, aux maisons relais, aux centres de consultations, aux centres de jeunesse, aux autorités locales, etc.

Youtube:

Das Video „1 1 6 1 1 1 KannerJugendTelefon“, welches erklärt, wie das KJT funktioniert, wurde 2019 auf YouTube 79-mal aufgerufen.

Das BOD Video, welches Kinder und Jugendliche ermutigt, sich jemandem anzuvertrauen und nicht mit ihren Sorgen alleine zu bleiben, wurde 19-mal gesehen (Facebook 18204, Instagram 18857)

Das neue BOD Video, welches den Schulstart thematisiert und ermutigt, sich bei Fragen und Sorgen an das Kanner-Jugendtelefon zu wenden, wurde 14-mal gesehen (Facebook 3385, Instagram 1678).

Den Abschluss des Jahres hat ein neues Video gemacht, welches von Schülern für Schüler geplant und gefilmt wurde. Es zeigt schwierige Situationen, in denen Kinder und Jugendliche sich befinden können. Tessy De Nassau, Schirmherrin des Projekts, betont, dass beim Kanner-Jugendtelefon jeder auf ein offenes Ohr stößt. Dieses Video wurde 219-mal aufgerufen (Facebook 3033).



Website: www.kjt.lu

Unsere Webseite hatte 6991 Sitzungen im Jahr 2019.

Versand und Verteilung von Material: Verfügbares und neues Material, das über die Webseite bestellt werden kann, wird regelmäßig an Schulen, Maisons Relais, Beratungsstellen, Jugendhäuser, Gemeinden u.a. verschickt.

PUBLICATION D'ARTICLES PROFESSIONNELS ET D'ENTRETIENS DANS LA PRESSE (EN ALLEMAND, EN LUXEMBOURGEOIS ET EN ANGLAIS)

VERÖFFENTLICHUNGEN VON FACHARTIKELN UND INTERVIEWS IN DER PRESSE (AUF DEUTSCH, LUXEMBURGISCH UND ENGLISCH)

- ▶ **24.12.2019: rtl.lu**
Neie Video beschreift de schwieregen Alldag vu ville Jonken
- ▶ **23.12.2019: rtl today**
Luxembourgish school students star in new child helpline video campaign
- ▶ **20.12.2019: Tageblatt**
Jeder ist wichtig. Ich bin wichtig.
- ▶ **20.12.2019: Journal**
„Du bist nicht allein“
- ▶ **20.12.2019: Tageblatt.lu**
Kanner-Jugendtelefon / Schüler kreieren Videoprojekt gegen Mobbing
- ▶ **19.12.2019**
de Magazin
- ▶ **09.09.2019: rtl.lu**
De BOD vum Kannerjugendtelefon
- ▶ **12.08.2019: 100,7**
Invité am Moies-Magazin: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ **18.07.2019: Journal**
Kein Einzelfall
- ▶ **15.07.2019: LW**
Der eine Anruf fuer den es sich lohnt
- ▶ **06.07.2019: moien**
Kanner-Jugendtelefon: Fräiwëlleger gesicht!
- ▶ **02.07.2019: rtl.lu**
Le service d'écoute recherche de nouveaux collaborateurs bénévoles
- ▶ **28.06.2019: rtl.lu**
Fräiwëlleg Mataarbechter gesicht
- ▶ **26.06.2019: eldo.lu**
De Kanner-Jugendtelefon sicht nei Mataarbechter
- ▶ **25.06.2019: Tageblatt**
Freiwillige Helfer gesucht
- ▶ **20.05.2019: Journal**
Digitaler Druck
- ▶ **19.05.2019: eldo.lu**
2018 esou vill Ufroe wéi nach ni
- ▶ **17.05.2019: rtl.lu**
Nei Kommunikatiounstechnologien
Haaptursaach fir Problemer bei Jonken
- ▶ **17.05.2019: Journal.lu**
Digitaler Druck
- ▶ **09.05.2019: eldo.lu**
1'728 Säite gemellt mat kannerporno-grapheschem Contenu
- ▶ **15.04.2019: paperjam.lu**
Plus de 2.000 contenus illicites dénoncés sur le net
- ▶ **10.04.2019: L'essentiel**
Du contenu illégal signalé
- ▶ **10.04.2019: lessentiel.lu**
2 200 contenus illégaux signalés au Luxembourg
- ▶ **04.02.2019: eldo.lu**
Safer Internet Day 2019: "Zesumme fir e besseren Internet"

PARTICIPATION, PRÉSENTATION ET STANDS DU KANNER-JUGENDTELEFON, ÉVÉNEMENTS

TEILNAHME, VORSTELLUNG, STÄNDE VOM KANNER-JUGENDTELEFON, EVENTS

- ▶ Digi Rallye
- ▶ Weltspilldag
- ▶ Foire Interinstitutionelle
- ▶ Discover Luxembourg
- ▶ Tag der Kinderrechte im Parc Merveilleux
- ▶ St Georges „Welcome Day“
- ▶ Darkness into Light
- ▶ Praxis- und Kontakttag
- ▶ Gefühlswelten
- ▶ BOD Fortbildung

INTERVENTIONS NATIONALES DU KJT DANS LE CONTEXTE DE BEE SECURE

NATIONALE EINSÄTZE DES KJT IM KONTEXT VON BEE SECURE

- ▶ Safer Internet Day 2019
- ▶ Teenage Dream
- ▶ Digi Rallye
- ▶ Foire de l'Étudiant
- ▶ Lux Film Festival

CONFÉRENCES, FORMATIONS ET TABLES RONDES

KONFERENZEN, FORTBILDUNGEN UND RUNDTISCHGESPRÄCHE

09.11.2019 : 11èmes journées nationales de prévention du suicide organisées par le Service Information et Prévention de la Ligue – Animation du workshop « La prévention du suicide à l'ère numérique » ensemble avec SOS Détresse, BEE SECURE et le Centre de Prévention du Suicide de Bruxelles.

09.11.2019 : 11èmes journées nationales de prévention du suicide organisé par le «Service Information et Prévention de la Ligue» - Leitung des Workshops « La prévention du suicide à l'ère numérique » zusammen mit SOS Détresse, BEE SECURE und dem «Centre de Prévention du Suicide» aus Brüssel.

A la fin de l'année 2019, en quelques semaines seulement, un projet extraordinaire a vu le jour grâce à l'engagement de plusieurs participants. C'était comme un conte d'hiver.

Tessy Antony de Nassau a repris le patronage du projet. Des élèves passionnés de l'Ecole Européenne, un chef de projet bénévole, l'Ecole Européenne I, l'entreprise de production Crossfire Agency, RTL et KJT y ont participé.

Innerhalb von wenigen Wochen ist Ende des Jahres 2019 dank eines sehr großen Engagements von mehreren Beteiligten ein tolles Projekt entstanden – es war wie ein Wintermärchen.

Tessy Antony de Nassau hat die Schirmherrschaft für das Projekt übernommen. Engagierte Schüler der Europaschule, eine ehrenamtliche Projektmanagerin, die Europaschule I, die Produktionsfirma Crossfire Agency, RTL und KJT wirkten mit.



Tous les participants du projet ont voulu apporter leur contribution pour que les enfants et les jeunes ne se sentent pas abandonnés avec leurs soucis et pendant des crises. A cette fin, il est essentiel que les enfants et les jeunes sachent que le Kanner-Jugendtelefon existe et comment faire pour contacter les conseillers. Le projet soutient l'objectif de faire du Kanner-Jugendtelefon un contact accepté par les enfants et les jeunes.

Le résultat est une vidéo basée sur les expériences quotidiennes des jeunes. L'initiatrice et les jeunes encouragent d'autres enfants et jeunes à ne pas rester seuls dans les situations qui les accablent et à contacter le service d'assistance téléphonique national 116111 ou le service d'Online Help www.kjt.lu. Les situations sélectionnées et présentées par les jeunes sont : harcèlement, manque d'estime de soi, pression sociale entre personnes du même âge, disputes constantes des parents.

Alle Beteiligten des Projekts wollten einen Beitrag dazu leisten, dass Kinder und Jugendliche mit ihren Sorgen und in Krisen nicht alleine bleiben. Dazu ist es notwendig, dass die Kinder und Jugendlichen wissen, dass es das Kanner-Jugendtelefon gibt und wie sie mit den Beratern Kontakt aufnehmen können. Das Projekt unterstützt das Ziel, Kanner-Jugendtelefon als akzeptierten Ansprechpartner zu Kindern und Jugendlichen zu bringen.

Entstanden ist ein Video basierend auf den Alltagserfahrungen der jungen Menschen. Die Initiatorin und die Jugendlichen ermutigen andere Kinder und Jugendliche, in den sie belastenden Situationen nicht alleine zu bleiben und den Kontakt mit der nationalen Helpline 116111 oder der Online Help www.kjt.lu zu suchen. Die von den Jugendlichen ausgewählten und dargestellten Situationen sind: Mobbing, mangelndes Selbstwertgefühl, Sozialer Gruppendruck, ständiger Streit von Eltern.

Mme Tessy Antony de Nassau soutient le Kanner-Jugendtelefon et encourage les jeunes avec les messages : «Tu es important» et «Demande de l'aide». Elle encourage les enfants et les jeunes à ne pas rester seuls dans des situations difficiles.

L'Ecole Européene I a spontanément pu être gagnée comme partenaire pour ce projet.

Frau Tessy Antony de Nassau unterstützt Kanner-Jugendtelefon und ermutigt mit der Botschaft: „Du bist wichtig“ und „Hol dir Hilfe“ die Jugendlichen. Sie fordert Kinder und Jugendliche dazu auf, in schwierigen Situationen nicht allein zu bleiben.

Die Europaschule I konnte spontan als Partner für dieses Projekt gewonnen werden.



La réalisation de ce projet aurait été impossible sans le soutien de RTL Luxembourg, en tant que sponsor, du chef de projet bénévole, de l'entreprise de production «CrossFire Productions», de la photographe Kaori Jolliffe et de la pianiste Nika Nizza.

Le résultat du grand engagement et de la coopération efficace de tous les partenaires est une vidéo d'une minute et demie, publiée sur nos plateformes de médias sociaux (Facebook, YouTube, Instagram, site web), qui mérite d'être vue.

Merci de partager cette vidéo le plus souvent possible.

C'est votre contribution pour que les enfants et les jeunes ne restent pas seuls.

Ohne die Unterstützung von RTL Luxembourg, als Sponsor dieses Projektes, der ehrenamtlichen Projektmanagerin, der Produktionsfirma „CrossFire Productions“, des Fotografen Kaori Jolliffe und der Pianistin Nika Nizza, hätte dieses Projekt so nicht durchgeführt werden können.

Das Resultat des großen Engagements und der effizienten Kooperation aller Partner ist ein sehenswertes 1,5-minütiges Video, das auf unseren Social Media Plattformen (Facebook, YouTube, Instagram, Webseite) eingestellt wurde.

Bitte teilen auch Sie dieses Video so oft es geht.

So leisten sie Ihren Beitrag, dass Kinder und Jugendliche nicht alleine bleiben.

Un réseau international: Ensemble pour les enfants et les jeunes

Avec ses services, le (KJT) Kanner-Jugendtelefon est impliqué au niveau international. Cela nécessite une participation active aux réunions ainsi qu'une coopération et une formation continue à travers des réunions en ligne.



CHI est un réseau mondial qui soutient la création et le travail des lignes d'assistance téléphonique nationales pour les enfants et les jeunes et contribue à leur assurance de qualité. Le travail de CHI est basé sur le principe de la convention des droits de l'enfant de l'ONU (UNCRC), qui met l'accent sur les droits des enfants à la vie privée et à la protection contre les infractions y relatives.

Cette année, les lignes d'assistance européennes pour les enfants et les jeunes ont échangé des informations lors de réunions en ligne et via la plateforme commune internationale.

Les lignes d'assistance téléphonique germanophones pour les enfants et les jeunes se sont réunies à Vienne le 11 octobre 2019. «Nummer gegen Kummer» d'Allemagne, «Rat auf Draht» d'Autriche et «Pro Juventute» de la Suisse ont échangé des informations de manière intensive.



Die deutschsprachigen Helplines für Kinder und Jugendliche haben sich am 11. Oktober 2019 zusammen in Wien getroffen. „Nummer gegen Kummer“ aus Deutschland, „Rat auf Draht“ aus Österreich und „Pro Juventute“ aus der Schweiz haben sich gegenseitig intensiv ausgetauscht.



INSAFE est un réseau européen d'organisations nationales qui visent à sensibiliser les jeunes à une utilisation sûre et responsable de l'internet.

12.06.-13.06.2019: Réunion INSAFE, Crète, Grèce

23.10.-25.10.2019: Réunion INSAFE, Ljubljana, Slovénie

23.10.-25.10.2019: INSAFE Meeting, Ljubljana, Slowénien



INSAFE est un européen réseau de nationales Organisations, welche das Ziel haben, das Bewusstsein für eine sichere und verantwortungsvolle Nutzung des Internets unter Jugendlichen zu fördern.

12.06.-13.06.2019: INSAFE Meeting, Kreta, Griechenland

International vernetzt: Gemeinsam stark für Kinder und Jugendliche

(KJT) Kanner-Jugendtelefon ist mit seinen Diensten international eingebunden. Das setzt die aktive Teilnahme an Meetings sowie die Zusammenarbeit und Fortbildung in Online Meetings voraus.

CHI ist ein globales Netzwerk, das den Aufbau und die Arbeit der nationalen Helplines für Kinder und Jugendliche unterstützt und zu deren Qualitätssicherung beiträgt. Die Arbeit von CHI basiert auf dem Prinzip der UN-Kinderrechtskonvention (UNCRC), in der die Rechte der Kinder auf Privatsphäre und der Schutz vor Verletzungen hervorgehoben werden.

Dieses Jahr haben sich die europäischen Helplines für Kinder und Jugendliche in online Meetings und über die internationale gemeinsame Plattform ausgetauscht.

21.11.2019: Safer Internet Forum, Bruxelles, Belgique

21.11.2019: Safer Internet Forum, Brüssel, Belgien



INTERNATIONAL ASSOCIATION OF INTERNET HOTLINES

INHOPE

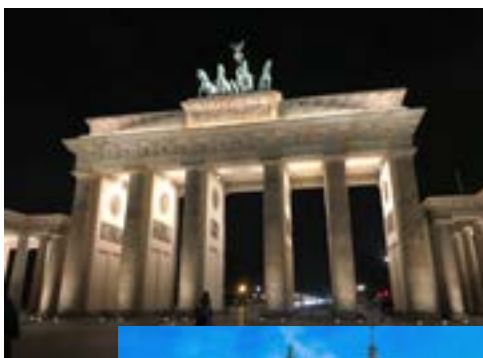
Internet ne connaît pas de frontières nationales. Pour que les hotlines puissent lutter efficacement contre les abus sexuels de mineurs en ligne, il est important de collaborer en réseau à l'échelle mondiale. Le réseau compte désormais 47 hotlines dans plus de 45 pays. Les hotlines nationales peuvent transmettre les signalements de contenus illégaux au partenaire INHOPE dans le pays dans lequel les contenus sont hébergés. C'est ainsi que les rapports peuvent être suivis dans le pays d'origine et le matériel peut être supprimé le plus rapidement possible.

28.01.-31.01.2019: Assemblée générale annuelle et réunion de formation d'INHOPE, Berlin, Allemagne

Das Internet kennt keine Staatsgrenzen. Für eine effektive Arbeit von Beschwerdestellen im Kampf gegen sexuellen Missbrauch an Kindern online ist es daher wichtig, weltweit vernetzt zu sein. In dem Netzwerk, das mittlerweile 47 Beschwerdestellen aus über 45 Ländern umfasst, können sogenannte nationale Hotlines Meldungen über im Inland gehostete Inhalte an den jeweils zuständigen INHOPE-Partner weitergeben. Dadurch kann den Meldungen im jeweiligen Ursprungsland nachgegangen und das Material möglichst schnell entfernt werden.

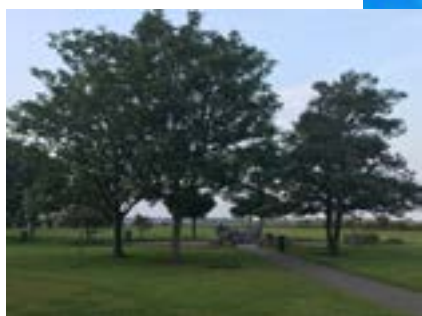
28.01.-31.01.2019: INHOPE Annual General Meeting and Training Meeting, Berlin, Deutschland

24.06.-27.06.2019: Réunion de formation INHOPE, Dublin, Irlande



24.06.-27.06.2019: INHOPE Training Meeting, Dublin, Ireland

21.11.2019: Assemblée générale d'INHOPE, Bruxelles, Belgique



21.11.2019: INHOPE General Assembly, Brüssel, Belgien

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

Dans le cadre de la consultation, nos conseillers bénévoles doivent faire face à des multiples sujets et problématiques; par leur engagement, ils poursuivent un chemin d'apprentissage tout au long de leur vie. La supervision et la formation continue sont obligatoires et permettent d'assurer la qualité de notre travail de consultation.

Formations organisées en 2019 (en luxembourgeois, allemand et anglais):

- **27.02.2019:** Soirée thématique: «Service de médiation scolaire stellt sich vor», conférencière: Lis de Pina
- **11.03.2019:** Soirée thématique: «Trauerwee asbl stellt sich vor», conférencière: Simone Thill
- **14.03.2019:** Formation: «Auch Kinder haben Sorgen - BOD hilft: Wie mit Kindern über Ängste und Sorgen sprechen?», conférencière: Barbara Gorges-Wagner
- **29.-30.03.2019:** Formation: «Innere Ressourcen aktivieren mit dem Zürcher Ressourcenmodell», conférencières: Dr. Andrea Mohr, Barbara Gorges-Wagner
- **26.-27.04.2019:** Formation: «Schreibwerkstatt für Online-BeraterInnen», conférencière: Christina Faber
- **13.05.2019:** Soirée thématique: «Migration in der Beratung», conférencière: Kerstin Hazibar
- **15.05.2019:** Soirée thématique: «Migration in counselling», conférencière: Kerstin Hazibar
- **24.-25.05.2019:** Formation: «Veränderung von Sexualität und Paarbeziehungen im digitalen Zeitalter – ein Thema für die Beratungsarbeit?», conférencières: Aline Hartz, Sally Stephany
- **14.-15.06.2019:** Formation: «Introduction to the 4-factor-model by Birgit Knatz», conférencières: Barbara Gorges-Wagner, Aline Hartz, Lynn Frank
- **05.-06.07.2019:** Formation: «Kommunikationspsychologische Modelle in Aktion», conférencières: Roswitha Stratmann, Barbara Gorges-Wagner
- **03.08.2019:** Formation: «Supervision: Oft genügt ein Blickwechsel, um klarer zu sehen.», conférencière: Barbara Gorges-Wagner
- **18.10.2019:** Formation: «Empathie - bei sich sein und den anderen begegnen. Wie kann das gut gelingen?», conférencières: Elke Dosch, Barbara Gorges-Wagner, Aline Hartz
- **13.11.2019:** Soirée thématique: «The Grief Recovery Method», conférencière: Libby Kramer
- **09.12.2019:** Soirée thématique: «Grenzenlos emotional: Von impulsiv bis Borderline (présentation de livre)», conférencière: Dr. Martine Hoffmann

Formation de base

Nous sommes heureux d'avoir accueilli 13 nouveaux bénévoles qui ont terminé leur formation de base en 2019 et qui se trouvent actuellement en phase de stage.

La formation de base a été menée par Barbara Gorges-Wagner et Aline Hartz.

L'équipe anglophone en ligne a également été renforcée. 7 bénévoles ont terminé la formation de base et sont maintenant en phase de stage.

Supervisions

Groupe de supervision I: Alix Heymann

Groupe de supervision II: Stefan Deisen

Groupe de supervision III: Clarissa Schmithuesen

Supervision des conseillers Ecoute Parents: Barbara Gorges-Wagner

Supervision des conseillers en ligne: Rene Meneghetti

Supervision des conseillers en ligne anglophones: Lynn Frank; Anne Marie Holm

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter begegnen unterschiedlichen und vielseitigen Problemen in der Beratung, sie haben sich mit ihrer Bereitschaft zur Mitarbeit auf einen Weg von lebenslangem Lernen begeben. Supervision und Fortbildung sind verpflichtend. Beides dient der Qualitätssicherung der Beratungsarbeit.

Fortbildungsveranstaltungen 2019 (auf Luxemburgisch, Deutsch und Englisch)

- **27.02.2019:** Themenabend: Service de médiation scolaire stellt sich vor, Referentin: Lis de Pina
- **11.03.2019:** Themenabend: Trauerwee asbl stellt sich vor, Referentin: Simone Thill
- **14.03.2019:** „Auch Kinder haben Sorgen - BOD hilft: Wie mit Kindern über Ängste und Sorgen sprechen?“, Referentin: Barbara Gorges-Wagner
- **29.-30.03.2019:** Innere Ressourcen aktivieren mit dem Zürcher Ressourcenmodell, Referentinnen: Dr. Andrea Mohr, Barbara Gorges-Wagner
- **26.-27.04.2019:** Schreibwerkstatt für Online-BeraterInnen, Referentin: Christina Faber
- **13.05.2019:** Themenabend: Migration in der Beratung, Referentin: Kerstin Hazibar
- **15.05.2019:** Theme night: Migration in counselling, Expert: Kerstin Hazibar
- **24.-25.05.2019:** Veränderung von Sexualität und Paarbeziehungen im digitalen Zeitalter – ein Thema für die Beratungsarbeit? Referentinnen: Aline Hartz, Sally Stephany
- **14.-15.06.2019:** Introduction to the 4-factor-model by Birgit Knatz, Referentinnen: Roswitha Stratmann, Barbara Gorges-Wagner, Aline Hartz, Lynn Frank
- **05.-06.07.2019:** Kommunikationspsychologische Modelle in Aktion, Referentinnen: Roswitha Stratmann, Barbara Gorges-Wagner
- **03.08.2019:** Supervision: Oft genügt ein Blickwechsel, um klarer zu sehen. Referentin: Barbara Gorges-Wagner
- **18.10.2019:** Empathie bei sich sein und den anderen begegnen. Wie kann das gut gelingen? Referentinnen: Elke Dosch, Barbara Gorges-Wagner, Aline Hartz
- **13.11.2019:** Theme night: The Grief Recovery Method, Expert: Libby Kramer
- **09.12.2019:** Themenabend: Grenzenlos emotional: Von impulsiv bis Borderline (Buchvorstellung), Referentin: Dr. Martine Hoffmann

Grundausbildung

Wir freuen uns über 13 neue freiwillige MitarbeiterInnen, die 2019 die Basisausbildung abgeschlossen haben und nun im Praktikum sind.

Die Grundausbildung wurde von Barbara Gorges-Wagner und Aline Hartz geleitet.

Auch das englischsprachige Onlineteam hat Verstärkung erhalten. 7 Freiwillige haben die Basisausbildung absolviert und sind in der Praktikumsphase.

Supervisionen

Supervisionsgruppe I: Alix Heymann

Supervisionsgruppe II: Stefan Deisen

Supervisionsgruppe III: Clarissa Schmithuesen

Supervision der Elternberater: Barbara Gorges-Wagner

Supervision der Onlineberater: Rene Meneghetti

Supervision der englischsprachigen Onlineberater: Lynn Frank; Anne Marie Holm

« Ouvrir courageusement la porte à la dame noire » ou pourquoi la peur est importante dans nos vies.

Les émotions peuvent être bouleversées et il faut les réorganiser pour pouvoir trouver la paix intérieure dans le chaos émotionnel du bonheur, de la tristesse, de la colère et de la peur. C'est la peur qui domine les événements dans certaines situations de la vie.

Comment pouvons-nous maîtriser le phénomène de la peur et développer une attitude utile ?

Ce qui est essentiel pour vivre et qui, en même temps, nous rend parfois la vie difficile, c'est la peur.

D'une part, un système de signaux physiques, mentaux et spirituels en nous qui est nécessaire à la survie, qui veut nous aider à protéger et à préserver notre vie, qui nous invite à nous traiter avec soin et prudence. La peur nous fait prendre conscience des dangers et des risques afin que nous puissions mobiliser toutes les forces nécessaires dans une situation de crise.

D'autre part, nous percevons la peur comme quelque chose d'extrêmement perturbant, de paralysant, de confus, de déstabilisant et obstructif lorsqu'elle est en déséquilibre et poussée à l'extrême.

Le psychanalyste suisse C. G. Jung a décrit la peur comme étant une figure menaçante de dame voilée de noir, qui frappe sans cesse à notre porte. Cela ne nous sert à rien de nous cacher dans le coin le plus éloigné de notre maison. Peu importe où

nous nous cachons, nous l'entendons frapper sans cesse. Il nous conseille de lui ouvrir courageusement la porte. Nous devrions nous mettre autour d'une table et entrer en dialogue avec elle. C'est ainsi que la dame « noire » se transformera progressivement en une dame « sage ».

La peur a quelque chose de sombre, de « noir », à la fois désagréable et excitant, auquel nous voulons échapper. D'autre part, elle nous montre son côté clair, « blanc », elle veut nous épargner une erreur, nous protéger d'un danger imminent et nous encourager à rester attentifs. Une vie sans peur n'est pas seulement impensable, elle serait également dangereuse.

Notre vie est un processus continu d'équilibre nécessaire entre de nouveaux opposés, apparemment contradictoires, mais toujours complémentaires, tels que toi et moi, tenir et lâcher prise, tradition et progrès, parole et silence. Chaque fois que nous dérivons trop loin dans une direction, nous perdons notre équilibre. Nous ressentons cela comme un sentiment de malaise, une « peur ».

Nous devons prendre cette peur au sérieux et prendre des mesures dans la direction opposée. Trouver l'équilibre mental est toujours une aventure qui nous met au défi et nous stimule sans cesse. Si nous perdons l'équilibre, la peur apparaît généralement comme un « mauvais sentiment ».



Il n'est donc pas raisonnable d'avoir honte de la peur sous ses différentes formes, de la dissimuler, de la réprimer ou de l'étourdir. Elle nous guide tout au long de notre vie dans l'acte difficile de garder notre équilibre et veut nous avertir à temps pour ne pas se noyer dans l'un ou l'autre extrême.

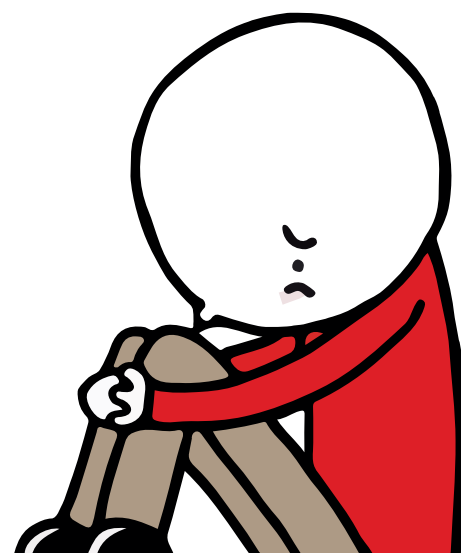
Parler des peurs, c'est apprendre à mieux les percevoir et les comprendre, car il y a toujours une cause, un déclencheur derrière. Éviter d'en parler signifie augmenter la tension. La pire chose à faire avec les peurs c'est de rester seul avec elles.

Nous avons donc besoin de quelqu'un avec qui nous pouvons parler de la peur, de quelqu'un qui nous écoute et qui accompagne la compréhension, afin qu'elle ne puisse pas continuer à croître, comme une citrouille toujours plus grande.

Les parents et le personnel pédagogique doivent également faire face à leurs propres craintes, afin de pouvoir ouvrir des voies pour parler aux enfants et aux jeunes de leurs craintes d'échec, de séparation, de l'avenir ainsi que des craintes sociales, etc. sans les juger négativement.

Nous avons tous besoin d'encouragement et de soutien pour remplir cette tâche en tant que mère, père, parents et pour élever des enfants heureux, en bonne santé et aimants.

Cet article voudrait donner le courage pour faire exactement ceci.



„Der schwarzen Dame mutig die Tür öffnen“ oder weshalb die Angst wichtig in unserem Leben ist?

Gefühle können durcheinander geraten und man muss sie wieder aufräumen, um innere Ruhe im Gefühlschaos von Fröhlichkeit, Trauer, Wut und Angst zu finden. In manchen Lebenssituationen dominiert die Angst das Geschehen.

Wie können wir mit dem Phänomen der Angst umgehen und eine hilfreiche Haltung entwickeln?

Das, was wir notwendig zum Leben brauchen und was uns manchmal das Leben wiederum schwer macht, nennt man Angst.

Auf der einen Seite ein zum Überleben notwendiges körperlich-geistig und seelisches Signalsystem in uns, das uns helfen möchte, unser Leben zu schützen und zu bewahren, das uns einlädt achtsam und vorsichtig mit uns umzugehen. Angst macht uns auf Gefahren und Risiken aufmerksam, damit wir alle in einer Krisensituation notwendigen Kräfte mobilisieren können.

Auf der anderen Seite erfahren wir Angst als ein extrem störendes, lähmendes, verwirrendes, verunsicherndes und behinderndes Gefühl, wenn es aus dem Gleichgewicht geraten, ins Extreme gerutscht ist.

Der Schweizer Psychoanalytiker C. G. Jung beschrieb einmal die Angst in der bedrohenden Gestalt einer schwarz verhüllten Dame, die unaufhörlich an unsere Haustüre klopft. Dabei nützt

es uns nichts, wenn wir uns dabei in den letzten Winkel unseres Hauses verkriechen. Ganz egal, wo wir uns verstecken, wir hören ihr unaufhörliches Klopfen. Er rät uns, ihr mutig die Türe zu öffnen. Wir sollten uns zusammen mit ihr an einen Tisch setzen und miteinander ins Gespräch kommen. Dabei würde sich ganz allmählich die „schwarze“ Dame in eine „weise“ Dame verwandeln.

Angst hat etwas dunkles, „schwarzes“, unangenehmes, aufregendes an sich, dem wir entfliehen möchten. Auf der anderen Seite zeigt sie uns ihre helle, „weiße“ Seite, will uns vor einem Fehler bewahren, vor einer drohenden Gefahr schützen und zur Achtsamkeit ermutigen und wird somit im Nachhinein für uns zu einer „weisen“ Beraterin unseres Lebens. Ein Leben ohne Angst ist nicht nur undenkbar, es wäre auch gefährlich.

Unser Leben ist ein unaufhörlicher Prozess einer notwendigen Balance zwischen immer neuen, scheinbar gegensätzlichen, sich aber doch immer wieder ergänzenden Gegensätzen wie etwa: Ich und Du, Festhalten und Loslassen, Tradition und Fortschritt, Reden und Schweigen. Immer, wenn wir zu extrem in eine Richtung abdriften, verlieren wir das Gleichgewicht. Wir empfinden dies als ein ungutes Gefühl, als eine „Angst“.

Wir müssen diese Angst ernst nehmen und Schritte in die andere Richtung wagen. Seelisches Gleichgewicht zu finden, ist im-



mer ein Abenteuer, das uns ganz fordert und immer nach vorne treibt. Verlieren wir das Gleichgewicht, taucht in der Regel Angst als ein „ungutes Gefühl“ auf.

Es ist also nicht sinnvoll, sich der Angst in ihren unterschiedlichen Ausprägungen zu schämen, sie zu verschweigen, sie zu verdrängen oder sie zu betäuben. Sie leitet uns ein Leben lang bei dem schwierigen Akt des Balancehaltens und möchte uns rechtzeitig warnen, nicht in das eine oder andere Extrem abzustürzen.

Über Ängste zu sprechen bedeutet, sie besser wahrzunehmen und verstehen zu lernen, denn dahinter steckt immer eine Ursache, ein Auslöser. Vermeiden darüber zu reden, bedeutet die Spannung zu vergrößern. Das Schlechteste, was wir mit Ängsten tun können, ist mit ihnen allein zu bleiben.

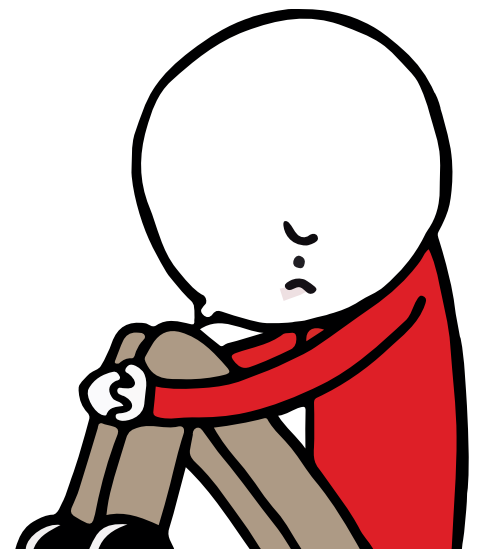
Es braucht also jemand, mit dem man über die Angst reden kann, jemand der zuhört und das Verstehen begleitet, damit diese nicht weiterwachsen kann wie ein immer grösser werdender Kürbis.

So müssen auch Eltern und pädagogische Fachkräfte sich mit ihren eigenen Ängsten auseinandersetzen, damit sie Wege öffnen können, um mit Kindern und Jugendlichen über deren Versagens-, Trennungs-, Zukunfts- als auch soziale Ängste usw.,

zu reden, ohne diese negativ zu bewerten.

Wir alle brauchen Zuspruch und Unterstützung, um dieser Aufgabe als Mutter, Vater, Eltern zu erfüllen und glückliche und gesunde und liebevolle Kinder aufzuziehen.

Der Artikel möchte Mut dazu machen.



La mascotte BOD en tournée et la consultation par chat en construction

Nous sommes particulièrement reconnaissants pour l'excellent soutien que le KJT reçoit de tant de côtés; cela nous encourage à poursuivre le chemin que nous avons choisi.

Beaucoup de choses ont changé depuis le début de la campagne publicitaire «BOD» en 2018. La campagne BOD continuera à nous accompagner pendant les trois prochaines années. Notre mascotte BOD est devenue très populaire; elle embellit nos nouvelles affiches et les cartes postales, elle attire l'attention sur les problèmes qui pèsent sur les enfants et les jeunes. BOD est présent dans nos vidéos, sur Instagram, Facebook et YouTube. BOD accompagne les ambassadeurs dans les écoles et renvoie vers les services du 1 1 6 1 1 1. Les enfants et jeunes identifient BOD dorénavant comme étant la mascotte du KJT.

La formation certifiée « Les enfants aussi ont des soucis - BOD aide : comment parler aux enfants de leurs peurs et de leurs soucis ? » soutient la campagne et est très bien accueillie. L'objectif principal de la formation est de réussir à aborder les sentiments des enfants en intégrant également la mascotte BOD comme support. Quand la communication sur place devient difficile, voire impossible, BOD renvoie au 1 1 6 1 1 1 (www.kjt.lu). La formation contribue ainsi à promouvoir le bien-être et la santé mentale des enfants au Luxembourg. Caritas Jeunes et Familles était le premier à proposer les formations «BOD» en tant que formation interne à toutes les équipes de leur personnel éducatif. L'écho était immense. A l'avenir, la formation sera proposée une fois par an aux éducateurs nouvellement employés. Une formation d'approfondissement sera proposée en 2021 aux éducateurs et éducatrices qui ont déjà été formés. En 2020, la Croix Rouge poursuivra la formation interne de son personnel éducatif; d'autres organisations ont déjà manifesté leur intérêt.



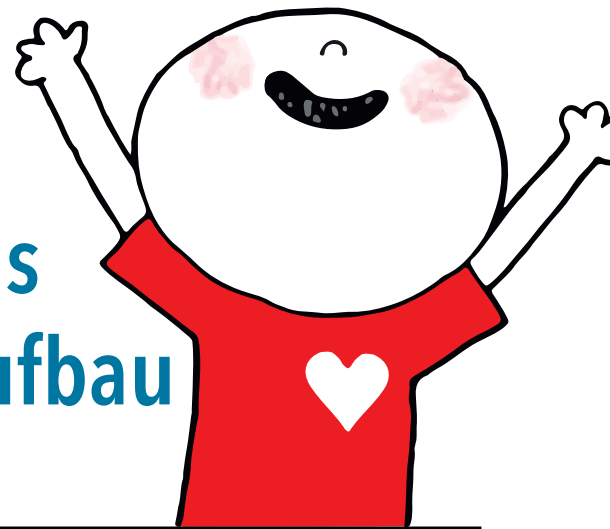
En 2020, une consultation par chat pour les jeunes est prévue. Les réactions au projet sont positives et encourageantes. Il est prévu de proposer une « consultation entre pairs » (Peer-to-Peer) sous forme d'un chat : Des jeunes formés et accompagnés par le personnel professionnel du Kanner-Jugendtelefon conseillent les jeunes. Le chat est un moyen de communication populaire et fréquemment utilisé par les jeunes. Dans de nombreux pays européens, les jeunes peuvent déjà utiliser le chat pour s'adresser avec leurs préoccupations à une équipe de conseillers qualifiés. Ainsi, nous élargirons notre gamme de services d'assistance et proposerons à l'avenir, outre la consultation par téléphone et en ligne, la consultation par chat. L'année 2020 sera consacrée à la préparation conceptuelle et la formation du personnel professionnel ainsi qu'au recrutement et à la formation des jeunes. Dans une phase pilote, nous voudrions ensuite commencer le conseil entre pairs en 2021, complété par l'offre d'un chat avec des employés professionnels.

En parallèle, nous renouvellerons notre site web dans le but d'améliorer encore plus le niveau de sécurité ainsi que l'aperçu et la facilité d'utilisation, notamment sur les téléphones portables. Il s'agit avant tout de rendre la section de l'Online Help plus conviviale pour l'utilisateur. Il est prévu d'y intégrer également un espace pour notre nouveau service de chat.

Dans nos projets, nous sommes guidés par l'idée d'offrir aux jeunes des formats de communication qui leur conviennent et les soutiennent, renforcent, soulagent et les encouragent à profiter de la vie.

Des moments passionnants nous attendent dans les années à venir. Nous nous réjouissons de faire face à des nouveaux défis.

Maskotte BOD unterwegs und Chatberatung im Aufbau



Wir sind vor allem dankbar für die gute Unterstützung, die KJT von so vielen Seiten entgegenkommt; das ermutigt auf dem eingeschlagenen Weg weiter zu gehen.

Seit dem Start der Öffentlichkeitskampagne „BOD“ 2018 hat sich viel verändert. Die BOD-Kampagne wird uns noch über die nächsten drei Jahre weiter begleiten. Unsere Maskotte BOD erfreut sich mittlerweile großer Beliebtheit; es ziert unsere neuen Plakate und weist auf den BOD-Postkarten auf die Themen hin, die Kinder und Jugendliche belasten. BOD ist präsent in BOD-Videos, auf Instagram, Facebook und YouTube. BOD geht mit den Botschaftern in die Schulen und weist auf die 116111 Dienste hin. Schon jetzt wird BOD von Kindern und Jugendlichen mit KJT identifiziert. Die zertifizierte Fortbildung „Auch Kinder haben Sorgen - BOD hilft: Wie mit Kindern über Ängste und Sorgen sprechen?“ unterstützt die Kampagne und wird sehr gut angenommen. Zentrales Thema der Fortbildung ist die Frage, wie es gut gelingen kann, mit Kindern über Gefühle zu sprechen und dabei auch BOD einzusetzen. Wenn das miteinander reden vor Ort schwierig oder unmöglich ist, weist BOD auf die 116111 (www.kjt.lu) hin. Die Fortbildung leistet somit einen Beitrag zur Förderung des Wohlbefindens und der psychischen Gesundheit der Kinder in Luxemburg. Caritas Jeunes et Familles hat vorausgehend für andere die Fortbildung „BOD“ als Inhouse-Fortbildung für Teams für das gesamte pädagogische Personal angeboten. Die Resonanz war immens. Für neu eingestellte Erzieherinnen wird die Fortbildung zukünftig einmal jährlich übergreifend angeboten. Bereits geschulten Erzieherinnen wird 2021 eine vertiefende Fortbildung angeboten. 2020 wird Croix-Rouge mit Inhouse-Fortbildungen für die eigenen pädagogischen Mitarbeiterinnen fortfahren, andere Träger haben schon angefragt.



2020 ist geplant, eine Chatberatung für junge Menschen auf den Weg zu bringen. Die Rückmeldungen zu dem Vorhaben sind unterstützend und ermutigend. Es soll eine „Peer-to-Peer-Beratung“ in Form eines Chats angeboten werden: Ausgebildete und von professionellen Mitarbeitern des Kanner-Jugendtelefons begleitete Jugendliche beraten Jugendliche. Chat ist ein beliebtes und oft genutztes Kommunikationsformat von Jugendlichen. In vielen europäischen Ländern können sich Jugendliche auch per Chat mit ihren Sorgen an ein ausgebildetes Berater-Team wenden. So werden wir unser Hilfs- und Kommunikationsangebot erweitern und neben der Telefon- und der Onlineberatung zukünftig auch eine Chatberatung anbieten. 2020 dient der konzeptionellen Vorbereitung und Ausbildung der professionellen Mitarbeiter, sowie der Rekrutierung und Ausbildung der Jugendlichen. In einer Pilotphase wollen wir dann 2021 mit der „Peer-to-peer-Beratung“ starten, ergänzt durch das Angebot eines Chats mit professionellen Mitarbeitern.

Parallel werden wir unsere Webseite erneuern, mit dem Ziel die Sicherheit, die Übersichtlichkeit und die Benutzerfreundlichkeit, besonders auf dem Mobiltelefon, weiter zu verbessern. Vor allem der Bereich der Online Help soll für den User benutzerfreundlicher werden und ein Bereich für unser neues Chatangebot wird miteingeplant.

Bei unseren Vorhaben leitet uns die Idee, Jugendlichen Kommunikationsformate anzubieten, die ihnen entsprechen und sie direkt unterstützen, stärken, entlasten und zum Leben ermutigen.

Uns erwarten spannende Momente in den kommenden Jahren. Wir freuen uns darauf.

12.0

L'EQUIPE DU KJT
DAS TEAM VOM KJT



Barbara Gorges-Wagner
Pédagogue diplômée, chargée de direction
Aline Hartz - Psychologue diplômée
Sally Stephany - Psychologue diplômée
Luc Ulmerich - Psychologue diplômé
Margit Wypchol - Collaboratrice technique
Carol Braganca-Kayser - Secrétariat

Barbara Gorges-Wagner
Diplom Pädagogin, Chargée de Direction
Aline Hartz - Diplom Psychologin
Sally Stephany - M.Sc. Psychologin
Luc Ulmerich - B.Sc. Psychologe
Margit Wypchol - Technische Mitarbeiterin
Carol Braganca-Kayser - Sekretariat

13.0 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.

Si vous désirez nous soutenir, vous pouvez faire un don sur le compte suivant :

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

Un grand merci à tous ceux qui ont soutenu par leur engagement extraordinaire le travail du KJT.

Vous avez rendu un service important aux enfants, aux adolescents et leurs parents, à 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.



www.kjt.lu



 **Men.lu** Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Ministerielle Genehmigung: CO-FC/014/2008 & EF/SFCA/007