

*Dieses Dokument wurde von den Zuständigen auf Richtigkeit überprüft.*

## Online Visite beim Kannerjugendtelefon Lëtzebuerg – 13.12.2021

### An wen richtet sich das KJT?

Das KJT empfängt über Telefon, Online oder über Chat Kinder und Jugendliche, welche Sorgen oder auch Fragen jeder Art haben. Der Telefondienst (Tel.: 116111) existiert in Luxemburg seit 30 Jahren und die Probleme, welche die KlientInnen mitbringen, können sehr verschieden sein. Manche Jugendliche rufen z.B. an, wenn es häusliche Gewalt, Cyber Mobbing oder Suizidalität gibt. Die Altersgruppen, die sich melden, sind sehr unterschiedlich, allerdings gibt es eine Vielzahl an 16-17-Jährigen die, die KJT kontaktieren. Hierbei kann man erwähnen, dass es auch immer mehr Kontaktaufnahmen gibt, sobald die KJT Schulvisiten macht, bei denen sie ihre Arbeit erklären. Zusätzlich gibt es die Online Help, die Chatberodung, die Bee Secure Help- und Stopleveline, sowie das Elterntelefon. Telefon-, Online- und Chatberatung sind alle anonym (z.B. mit individuellen Benutzernamen; unbekannt wer die BeraterInnen sind) vertraulich und kostenlos. Die Chatberatung wurde im Mai 2021 zum ersten Mal ins Leben gerufen, findet immer dienstags von 18-21 Uhr statt und findet Einklang bei den Jugendlichen. Es ist eine Peer-to-Peer-Beratung, bei denen die Peerberater im Alter von 18-25 Jahren sind. Allerdings kann man außerhalb dieser Zeit auch Hilfe bei der Online Help in Anspruch nehmen, bei welcher man eine anonymisierte Nachricht auf der Online-Plattform hinterlässt und innerhalb 3 Tage eine Antwort eines/r PsychologIn erhält. Hier hat man die Möglichkeit über längere Zeit mit der gleichen Person zu kontakten, während bei der Chatberatung die peers jede Woche abwechseln. Bei der Bee Secure Helpline kann man Telefonberatung zum Thema Sicherheit im Internet erhalten, während die Bee Secure Stopleveline eine Hilfestellung für das Melden von illegalen Inhalten bietet.

### Wer arbeitet im KJT?

Das KJT besteht aus 1 Diplompädagogin, 3 DiplompsychologInnen, sowie Sekretariat, Technik und rund 80 freiwilligen MitarbeiterInnen. Alle Arbeitskräfte, welche Kontakt mit den Jugendlichen haben, müssen eine fundierte Grundausbildung absolvieren. Diese bewerkstelligt, dass sie genug Kenntnisse der Gesprächsführung und Psychologie und Pädagogik von Familien und Kindern, sowie Informationen über die Beratungs- & Hilfseinrichtungen in Luxemburg besitzen. Zudem wird man dazu aufgefordert über sich selbst zu reflektieren, damit man eigene Erfahrungen nicht mit ins Beratungsfeld nimmt und eigene Gefühle gegenüber sich und den anderen sortieren kann. Dadurch soll man eigene Trigger am Telefon erkennen und damit umgehen können, sich nicht mit der Situation des/der KlientIn zu identifizieren. Man erhält auch Fachwissen über Problematiken wie z.B. Scheidung, Cyberbullying, self-harm, Sexualität, Missbrauch, um die Sorgen die, die KlientInnen mitbringen, besser zu verstehen und damit umgehen zu können. Die Grundausbildung dauert 70 Stunden und der/die neue MitarbeiterIn muss anschließend etwa 50 Praktikumsstunden arbeiten. Das Praktikum besteht zum einen aus dem Zuhören von Beratungsgesprächen von erfahrenen BeraterInnen und zum anderen aus der Leitung eigener Gespräche unter Aufsicht eines/r Mentors/in. MitarbeiterInnen arbeiten zwei Schichten pro Monat, wobei eine Schicht 2-3 Stunden dauert. Zudem gibt es monatliche Supervisionen (3 Stunden), sowie jährliche (zum größten Teil systemische) Weiterbildungen und Themenabende. Thematiken in den Weiterbildungen können z.B. Umgang mit Suizidalität, Kinderschutz, Prävention und Unterstützung sexueller Gewaltopfer, sexuelle Darstellung im Netz oder Selbsterfahrung mit Gewalt sein. Schließlich darf man sich nach 3 Jahren ehrenamtlicher Arbeit zum Onlineberater oder Elternberater weiterbilden lassen. Anonymität wird beim

*Dieses Dokument wurde von den Zuständigen auf Richtigkeit überprüft.*

KJT großgeschrieben, da KlientInnen sich sicher fühlen sollen über ihre Probleme zu sprechen. Daher werden weder Name des/der KlientIn, noch der/des BeraterIn preisgegeben.

### Welchen Ansatz verfolgt die KJT?

Die KJT verfolgt u.a. einen systemischen und klientenzentrierten (humanistischen) Ansatz, bei welchem KlientInnen eine Eigenperspektive einnehmen und eigenhändig unter der Leitung des/der BeraterIn herausfinden sollen, was für sie gut sind. Der/die BeraterIn soll die gesamte Familie vor Augen haben, obwohl nur eine Person am Telefon ist, um sich die Situation der Person zu veranschaulichen.

Wenn Verdacht auf z.B. Kindeswohlgefährdung oder sexuellen Missbrauch besteht, kann das KJT lediglich an andere Institutionen weiterleiten und eine erste Stütze bilden, da der Dienst weiterhin anonym und vertraulich bleiben soll. In dem Sinne wird auch „nur“ Beratung angeboten, für eine Therapie reichen gelegentliche Telefongespräche nicht und bilden auch nicht das Ziel des KJT.

### Ist Telefonberatung einfacher oder schwerer als Beratung in Person?

Als BeraterIn steuert man die emotionale Distanz/Nähe gegenüber des/der KlientIn. Manchmal werden Gespräche dadurch gut, dass die Anonymität von BeraterIn und KlientIn herrscht, man also nicht weiß wie die Personen aussehen oder welchen Hintergrund sie, neben der Thematik mit der sie kommt, mitbringt. Man hört nur die Stimme, wobei die Chatberatung deswegen noch geschützter ist als die Telefonberatung. Allerdings können KlientInnen zu jeder Zeit auflegen oder den online Chat verlassen, was z.B. Frust oder die Unsicherheit „was mit der Person jetzt passiert“ in dem/der BeraterIn hervorruft. In manchen Fällen rufen die Personen zurück und sagen z.B. dass der Akku leer wurde, bei anderen bleibt man in der Gedankenwelt und reflektiert was der Eigenanteil ist, dass die Person nicht mehr mit dem/der BeraterIn sprechen wollte. Bei Telefonabbruchern und schweren Fällen besteht immer noch die Möglichkeit bei der obligatorischen monatlichen Supervision über die behandelte Thematik zu sprechen und herauszufinden wie man in Zukunft besser mit dieser umgehen kann.

Manchmal kommt es auch vor, dass Jugendliche Witzanrufe betreiben. Jedoch passieren diese meistens sobald ein/e BotschafterIn eine Schulvisite betrieben hat und ermutigt das Telefon auszuprobieren. Daher wird es auch nicht immer negativ gesehen, wenn Jugendliche das Telefon „nur mal probieren“, da jede/r willkommen ist und es immer einen Hintergrund gibt warum sie anrufen. Nur selten sagen die BeraterInnen „stop“.

Auf Seite der KlientInnen ist es auch ein Mut Akt und schambehaftet Hilfe in Anspruch zu nehmen. Deswegen ist es wichtig und Teil der Ausbildung, wertschätzend, respektvoll und tolerant gegenüber der/des KlientIn zu sein.

### Interessiert bei der KJT tätig zu werden?

Auch StudentInnen dürfen bei dem KJT ehrenamtlich arbeiten oder auch ein universitäres bzw. freiwilliges Praktikum absolvieren. Praktika verlaufen nicht in einem Block, sondern über ein Jahr mit einem Schwerpunkt in der Chatberatung. Der KJT ist es hierbei wichtig, dass die Jugendlichen, die Hilfe bei der KJT in Anspruch nehmen auch mit gleichaltrigen peers in Kontakt treten können, die manchmal vielleicht eine Situation besser verstehen als Andersaltrige. Man benötigt keine Fachkompetenz, sondern gutes Einfühlungsvermögen und die Kompetenzen zur Selbstreflexion und Distanzierung von den Problemen der KlientInnen (Grundstabilität).

*Dieses Dokument wurde von den Zuständigen auf Richtigkeit überprüft.*

Termine für die Grundausbildungen findet ihr auf der Internetseite des KJT, wobei die nächsten im Herbst 2022 stattfinden. Generell bietet die Internetseite des KJT eine Vielzahl an Informationen:  
<https://www.kjt.lu/de/>