

# STRONGER TOGETHER

CALL | CHAT | TEXT | GET HELP



2021

RAPPORT ANNUEL  
JAHRESBERICHT

 **KJT** 30  
JOER



## Contenu

1.0	PRÉFACE.....	4
2.0	LE KJT ET SES SERVICES .....	8
3.0	CHIFFRES ET TENDANCES ACTUELLES DES DIFFÉRENTES LIGNES D'ASSISTANCE .....	10
3.1	1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON .....	12
3.2	ONLINE HELP .....	20
	ONLINE HELP ANGLOPHONE.....	24
3.3	CHATBERODUNG - Projet pilote.....	26
3.4	ÉCOUTE PARENTS.....	30
3.5	BEE SECURE HELPLINE .....	34
3.6	BEE SECURE STOPLINE .....	36
4.0	AUCUN ENFANT NE DOIT RESTER SANS ÉCOUTE.....	40
5.0	AMBASSADEURS DU KJT .....	46
6.0	SENSIBILISATION PUBLIQUE .....	48
7.0	COOPÉRATION NATIONALE.....	54
8.0	COOPÉRATION INTERNATIONALE.....	58
9.0	FORMATION DE BASE ET CONTINUE DES BÉNÉVOLES.....	60
10.0	FORMATIONS ET FORMATION CONTINUE POUR PROFESSIONNELS .....	62
11.0	EN LIGNE DE MIRE.....	64
12.0	PERSPECTIVES.....	66
13.0	L'ÉQUIPE DU KJT .....	68
14.0	DONS .....	70

## Inhalt

1.0	VORWORT .....	6
2.0	DAS KJT UND SEINE DIENSTE.....	8
3.0	ZAHLEN UND AKTUELLE TRENDS DER VERSCHIEDENEN HELPLINES .....	10
3.1	1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON .....	12
3.2	ONLINE HELP .....	20
	ENGLISCHSPRACHIGE ONLINE HELP .....	24
3.3	CHATBERODUNG - Pilotprojekt .....	26
3.4	ELTERENTELEFON .....	30
3.5	BEE SECURE HELPLINE .....	34
3.6	BEE SECURE STOPLINE .....	36
4.0	KEIN KIND SOLL UNGEHÖRT BLEIBEN .....	40
5.0	BOTSCHAFTER VOM KJT .....	46
6.0	ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.....	48
7.0	NATIONALE VERNETZUNG.....	54
8.0	INTERNATIONALE VERNETZUNG .....	58
9.0	AUS- UND WEITERBILDUNG DER FREIWILLIGEN .....	60
10.0	FORT- UND WEITERBILDUNG FÜR PROFESSIONELLE .....	62
11.0	IM BLICK .....	64
12.0	AUSBLICK.....	66
13.0	DAS TEAM VOM KJT.....	68
14.0	SPENDEN .....	70

Chers lecteurs, chères lectrices,

La situation actuelle, dominée par le virus Covid omniprésent, qui dure depuis le début de 2020, est une situation exceptionnelle que nous n'avons jamais connue auparavant. La pandémie a bouleversé nos vies. Elle était et est toujours un énorme défi pour les enfants, les jeunes et les familles. Dans cette nouvelle réalité, une grande partie de la vie sociale, scolaire et professionnelle s'est déplacée vers l'espace numérique, ce que nous, au KJT, remarquons également dans l'augmentation de nos chiffres dans l'espace en ligne.

En 2021, nous avons eu un total de 1747 contacts sur nos différentes lignes d'assistance, nos contacts ont ainsi augmenté par rapport à l'année précédente (1598 contacts). Nous avons une hausse sur toutes les lignes d'assistance, à l'exception du Kanner-Jugendtelefon 1 1 6 1 1 1 où l'intensité des conversations s'est considérablement accrue. Les canulars téléphoniques ont diminué (2020/651 et 2021/430) et l'appelant sexuel ne nous a plus dérangé. La BEE SECURE Helpline était sollicitée d'avantage (2020/473 et 2021/695) et notre nouveau service, la Chatberodung, a bien été accueilli dès le départ (63 contacts). Ceci est remarquable car le chat n'est actuellement ouvert que le mardi soir. L'Online Help se retrouve à un niveau élevé depuis la pandémie et les contacts y ont encore augmenté par rapport à l'année précédente (2020/313 et 2021/384). L'Ecoute Parents connaît également une hausse de contacts (2020/161 et 2021/175).

En ces temps incertains, les offres gratuites et confidentielles du KJT ont été une contribution importante à la stabilisation des enfants, des jeunes et de leurs parents. La situation inhabituelle a eu un impact sur la santé sociale et mentale des enfants et des jeunes, comme les chiffres le démontrent. Les enfants, les jeunes et leurs parents ont souvent dû s'adapter à de nouveaux déve-

loppements sans pouvoir influencer la situation exceptionnelle, qui est un défi pour toute psyché humaine. Nous rencontrons de plus en plus de sentiments tels que la peur, la tristesse, la dépression, l'impuissance, le dépassement, etc. dans les consultations. Le KJT a travaillé avec beaucoup d'engagement pour assurer que les offres fonctionnent, surtout dans cette situation exceptionnelle. «En ce moment les enfants et les jeunes ont besoin de nous» (citation d'un ambassadeur du KJT).

En 2021, nous avons rafraîchi notre image et nous nous sommes présentés à l'occasion de la Journée Child Helpline le 17 mai, avec un nouveau site internet destiné en particulier aux jeunes avec des sujets qui les concernent : <https://www.kjt.lu>. Le nouveau site web est facile à utiliser. En quelques clics, chaque enfant et jeune est mis en relation avec le service d'écoute qu'il souhaite utiliser. Nous avons attaché une importance particulière au développement de la version mobile, afin que les enfants et les jeunes puissent facilement entrer en contact avec nous via leurs smartphones. Avec le nouveau site web, nous avons également lancé le projet qui nous tient particulièrement à cœur, la «peer-to-peer» (par les jeunes pour les jeunes) Chatberodung. Un projet qui a tout de suite été bien accueilli par les jeunes ayant besoin de conseils. Vous trouvez plus de détails à ce sujet dans le rapport annuel. Ceci a impliqué le développement de nouveaux logiciels. Nous avons également dû adapter notre collecte de données, de sorte que les chiffres présentés ne sont que partiellement comparables aux chiffres des rapports annuels précédents. Les changements sont principalement basés sur le fait que nos catégories ont dû être regroupées et modifiées. Nous aimerions profiter de cette occasion pour remercier expressément nos collègues allemands de «Nummer Gegen Kummer», qui nous ont apporté un soutien précieux dans le développement du logiciel.

En 2021, nous avons également changé notre logo et notre nom. Notre institution s'appelle désormais KJT. Tous nos services de conseil se retrouvent sous ce nom, y compris le Kanner-Jugendtelefon 116111. En 1992, le Kanner-Jugendtelefon 116111 était le seul service offert.

Un grand merci, comme toujours, à notre équipe de bénévoles qui ont maintenu le service en ces temps inhabituels et se sont tenus fermement aux côtés des enfants, des jeunes et de leurs parents. C'est une immense réussite, car de nombreux bénévoles se trouvaient face à un défi dans leurs propres familles en raison de la pandémie.

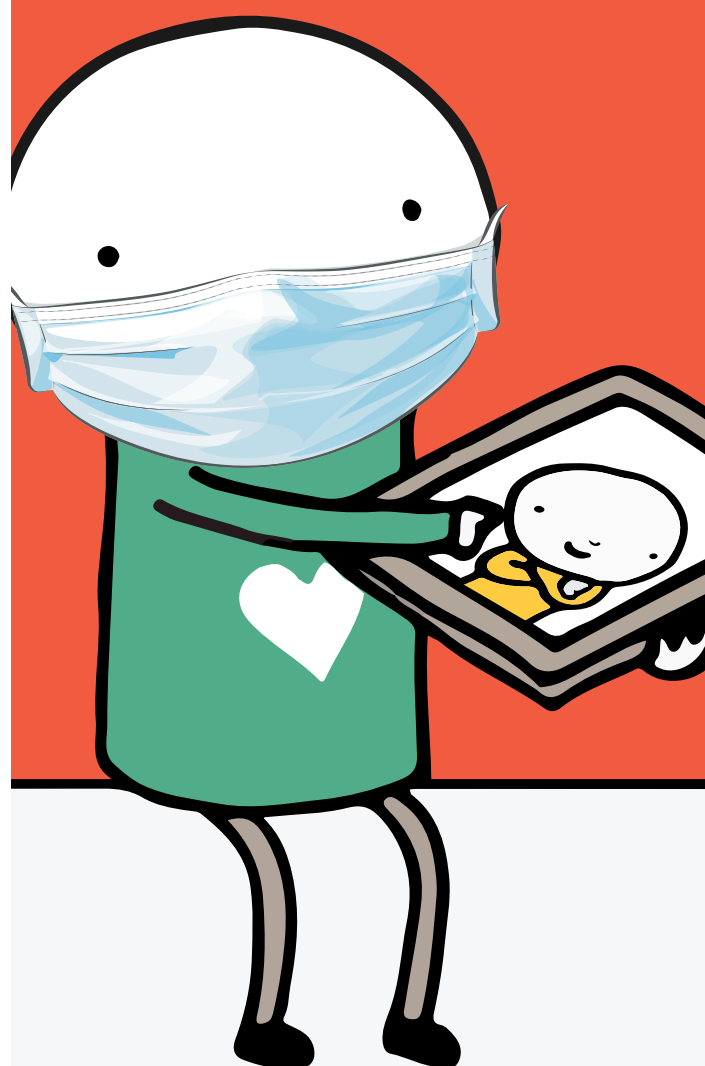
Des remerciements particuliers vont également à nos chers donateurs, qui ont fait preuve de solidarité avec nous. Ils nous ont permis de réaliser le site web et de mettre en place le projet «Chatberodung». Nous prenons le soutien financier comme un signe d'appréciation de notre travail. Cela nous touche profondément.

Merci à tous ceux qui nous ont soutenus dans l'exécution de nos tâches de quelque manière que ce soit.

En temps de crise, l'offre du KJT « Tu n'es pas seul » est vitale. Nous réconfortons les jeunes et les encourageons à suivre leur propre chemin.



**Barbara Gorges-Wagner**  
Chargée de Direction



Liebe Leser und Leserinnen,

Die seit Anfang 2020 bis heute anhaltende aktuelle Lage mit dem alles dominierenden Corona-Virus ist eine Ausnahmesituation, die wir so noch nicht erlebt haben. Die Corona Pandemie hat unser Leben auf den Kopf gestellt. Für Kinder, Jugendliche und Familien war und ist sie eine enorme Herausforderung. In dieser neuen Realität hat sich ein Großteil des sozialen, schulischen und beruflichen Lebens in den digitalen Raum verschoben, das merken auch wir vom KJT in der Steigerung unserer Zahlen im Online-Bereich.

2021 hatten wir insgesamt 1747 Kontakte an unseren verschiedenen Helplines, d.h. wir haben unsere Kontakte im Vergleich zum Vorjahr (1598 Kontakte) gesteigert. Auf allen Helplines haben wir Zuwachs, mit Ausnahme des 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefons. Hier hat die Intensität der Gespräche deutlich zugenommen (2020/651 Kontakte und 2021/430 Kontakte). Insbesondere die BEE SECURE Helpline war gefragt (2020/473 und 2021/695), aber auch unser neuer Dienst, die Chatberodung ist von Beginn an gut angenommen worden (63 Kontakte). Dies ist bemerkenswert, da der Chat zurzeit nur am Dienstagabend geöffnet ist. Die Online-Help ist seit der Pandemie auf hohem Niveau unterwegs und hat nochmal die Kontakte im Vergleich zum Vorjahr gesteigert (2020/313 Kontakte und 2021/384 Kontakte). Das Elterentelefon hat ebenfalls Zuwachs zu verzeichnen (2020/161 Kontakte und 2021/175 Kontakte).

In diesen unsicheren Zeiten waren die kostenlosen und vertraulichen Angebote vom KJT ein wichtiger Beitrag der Stabilisierung von Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern. Die ungewöhnliche Situation hat sich auf die soziale und psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen ausgewirkt, wie die Zahlen zeigen. Oft mussten sich Kinder, Jugendliche und ihre Eltern auf neue Entwicklungen einstellen, ohne die Ausnahmesituation beeinflussen zu können, was eine Herausforderung für jede mensch-

liche Psyche ist. So sind uns Gefühle, wie Angst, Traurigkeit, Depression, Hilflosigkeit, Überforderung usw. vermehrt in den Beratungen begegnet. KJT hat sich mit großem Engagement dafür eingesetzt, dass die Angebote auch in der Ausnahmesituation greifen und funktionieren. „Gerade jetzt brauchen uns die Kinder und Jugendlichen“ (Zitat einer Botschafterin vom KJT).

So haben wir 2021 unser Outfit aufgefrischt und uns am Child Helpline Tag, dem 17. Mai, mit einer neuen Webseite präsentiert, die insbesondere junge Menschen ansprechen soll, mit denen für sie relevanten Themen: [www.kjt.lu](http://www.kjt.lu). Die neue Webseite ist bedienungsfreundlich. Mit wenigen Clicks ist jedes Kind, jeder Jugendliche mit dem Beratungsangebot verbunden, das er oder sie gerne nutzen möchte. Besonderen Wert haben wir dabei auf die Entwicklung der mobilen Version gelegt, damit Kinder und Jugendliche sich einfach und unkompliziert mit uns über ihr Smartphone verbinden können. Mit der neuen Webseite haben wir auch unser Herzensprojekt, die Chatberodung für junge Menschen mit jungen Menschen auf den Weg gebracht. Ein Projekt, das auf Anhieb bei jungen Ratsuchenden gute Resonanz gefunden hat. Mehr dazu können sie dem Jahresbericht entnehmen. Hiermit gekoppelt war die Entwicklung einer neuen Software für den Onlinebereich. Auch mussten wir unsere Datenerfassung anpassen, sodass die vorgelegten Zahlen nur bedingt mit den Zahlen aus den vorherigen Jahresberichten vergleichbar sind. Die Veränderungen fußen vor allem darin, dass unsere Kategorien neu und verändert zusammengefasst werden mussten. Wir danken an dieser Stelle ausdrücklich unseren deutschen Kollegen von der „Nummer gegen Kummer“, die uns bei der Softwareentwicklung großartig unterstützt haben.

2021 haben wir auch unser Logo und unseren Namen verändert. Unsere Einrichtung heißt jetzt KJT. Unter diesem Namen finden sich alle unsere Beratungsdienste, auch das 1 1 6 1 1 1 Kanner-

Jugendtelefon. 1992 war das 116111 Kanner-Jugendtelefon der einzige Dienst der angeboten wurde.

Ein großes Dankeschön geht, wie immer, an unser Freiwilligenteam, das in diesen ungewöhnlichen Zeiten den Dienst aufrecht gehalten hat und fest an der Seite der Kinder, Jugendlichen und ihrer Eltern stand. Dies ist eine immense Leistung, da viele Freiwillige selbst in ihren Familien durch die Pandemie sehr gefordert waren.

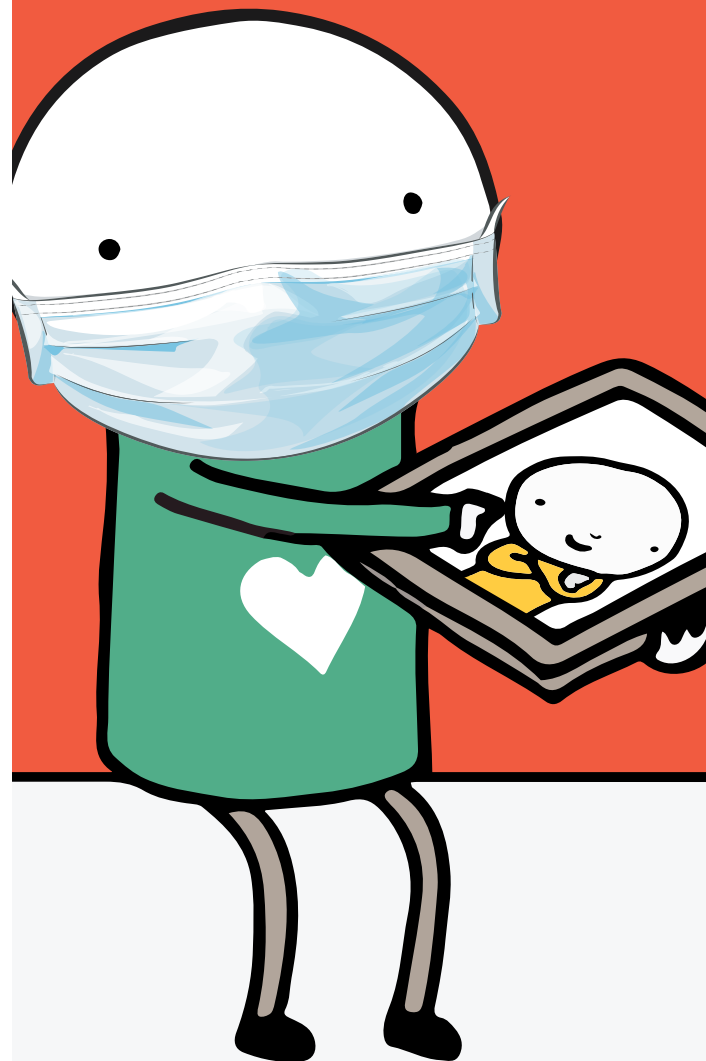
Besonderer Dank gilt auch unseren lieben Spendern und Spenderinnen, die sich mit uns solidarisch zeigten. Sie haben uns ermöglicht die Webseite zu realisieren, als auch das Projekt „Chatberodung“ umzusetzen. Wir verstehen die finanzielle Unterstützung als ein Zeichen der Wertschätzung unserer Arbeit.

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

In Krisenzeiten ist das Angebot vom KJT „Du bist nicht allein“ lebenswichtig. Wir stärken junge Menschen und ermutigen sie ihren Weg zu gehen.



**Barbara Gorges-Wagner**  
Chargée de Direction



2.0

## LE KJT ET SES SERVICES DAS KJT UND SEINE DIENSTE



### Kanner-Jugendtelefon

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



### Online Help

[www.kjt.lu](http://www.kjt.lu) Conseils en ligne 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



### Chatberodung

[www.kjt.lu](http://www.kjt.lu) Chat en direct pour enfants et adolescents



### BEE SECURE Helpline

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



### BEE SECURE Stopleveline

Signalements anonymes de contenus illégaux sur internet sur [stopline.bee-secure.lu](http://stopline.bee-secure.lu)

## Ambassadeurs du KJT

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](http://www.kjt.lu) Online-Beratung für Kinder und Jugendliche; seit 2015 auch  
englischsprachig für Kinder, Jugendliche und Eltern



## Elterentelefon

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



## Chatberodung

[www.kjt.lu](http://www.kjt.lu) Live-Chat für Kinder und Jugendliche



## BEE SECURE Helpline

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



## BEE SECURE Stoptline

Meldung illegaler Inhalte im Internet, anonym über [stoptline.bee-secure.lu](http://stoptline.bee-secure.lu)



## Botschafter des KJT

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 - 2020

#### EVOLUTION DES CONTACTS SELON LES SERVICES

#### ENTWICKLUNG DER KONTAKTE AUF DEN VERSCHIEDENEN HELPLINES

L'aperçu montre l'évolution des différents services de consultation de 1992 à 2021. Le KJT, à l'époque Kanner-Jugendtelefon, a été fondé en 1992 conjointement par la Croix-Rouge, la Fondation Kannerschlass, la Ligue Médico-Sociale et Caritas Jeunes et Familles. Ces services sont aujourd'hui encore responsables du KJT sous la direction de Caritas Jeunes et Familles. La création du KJT en 1992 a eu lieu dans le cadre de la ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

Depuis le début, le KJT s'est adapté aux besoins et aux évolutions de la société. Le service de conseil par téléphone 116111 pour les enfants et les jeunes a été complété en 2003 par le conseil en ligne basé sur le web, puis en 2007 par l'écoute parents et la BEE SECURE Helpline. Aujourd'hui, en 2021, la Chatberodung complète l'offre.

Non visible dans le graphique, car il ne s'agit pas d'une ligne d'assistance mais d'une Stopleveline, la BEE SECURE Stopleveline a également été ajoutée à l'offre en 2007.

En 2013, le KJT a introduit le numéro de téléphone européen unique 116111. Ce numéro de téléphone permet aux enfants et aux jeunes de prendre contact avec la Helpline, même depuis l'étranger.

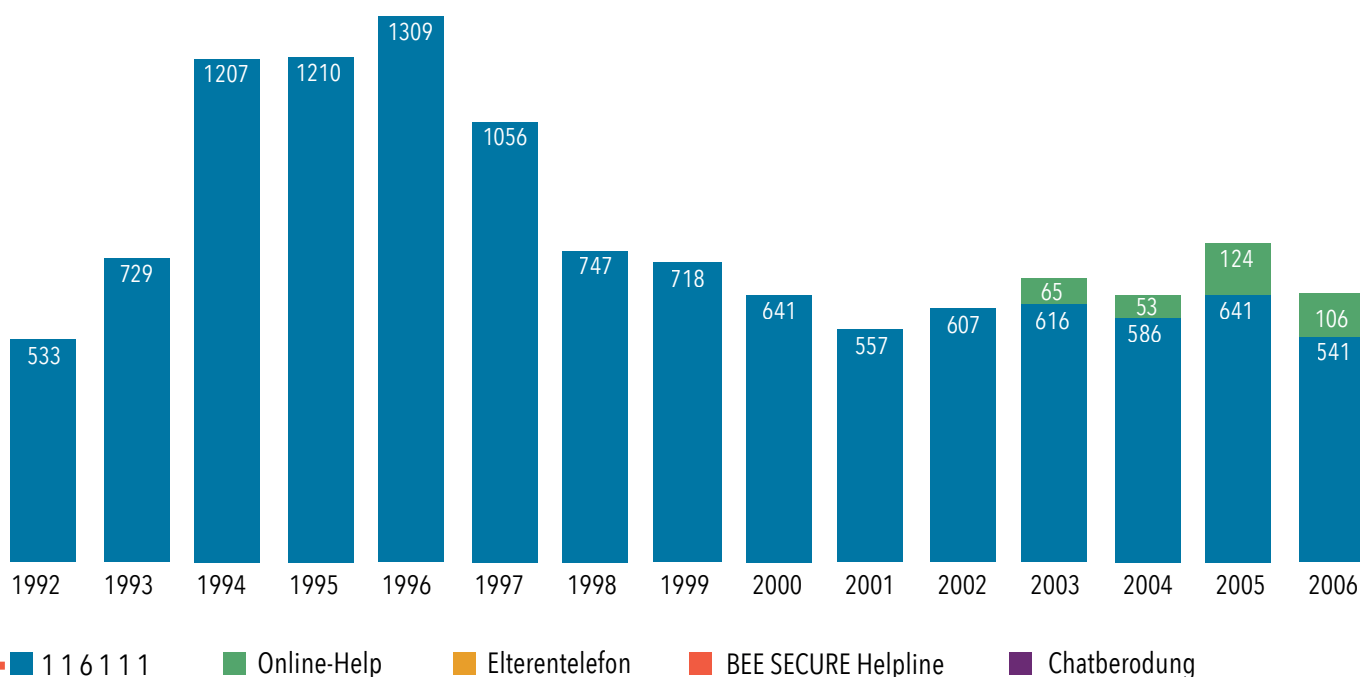
L'objectif principal du KJT reste inchangé et s'applique à tous les services. Tous les enfants et les jeunes, ainsi que leurs parents, devraient connaître les services. Aucun enfant ou jeune ne doit rester seul avec ses soucis, ses questions et ses problèmes - surtout en situation de crise. Les enfants et les jeunes peuvent choisir

le format de consultation qui leur convient.

Toutes les lignes d'assistance reposent sur les principes fondamentaux de l'anonymat et de la confidentialité, et sont donc accessibles à un niveau extrêmement bas.

Au total, 1747 enfants, jeunes, parents et professionnels nous ont contactés. L'année précédente, nous avons eu 1598 contacts au total. Nous avons enregistré une augmentation des contacts dans tous nos services, à l'exception du Kanner-Jugendtelefon (2020/651 et 2021/430). On constate ici que la digitalisation de la société ne s'arrête pas à notre service. Il était déjà apparu en 2020 que les offres en ligne étaient davantage acceptées. La consultation en ligne a encore augmenté le niveau élevé de l'année précédente (2020/313 et 2021/384). Notre Chatberodung (conseil par chat) confirme cette tendance, bien qu'il ne soit ouvert que le mardi soir pendant trois heures, il a atteint 63 chats entre le 17.5.2021 et le 31.12.2021. L'écoute parents a également enregistré une augmentation des contacts (2020/161 et 2021/175). La BEE SECURE Helpline a connu la plus forte augmentation de contacts (2020/473 et 2021/695). Ici, 222 personnes de plus que l'année précédente nous ont contactés.

Dans le contexte de la pandémie, notre quotidien est toujours loin de se normaliser et de se stabiliser. Il reste intéressant de voir comment l'évolution de la société continuera à influencer nos services.



Die Übersicht zeigt die Entwicklung der einzelnen Beratungsdienste von 1992 bis 2021. KJT, damals Kanner-Jugendtelefon, wurde 1992 gemeinsam von Croix-Rouge, Fondation Kanner-schlass, 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 seit Beginn an die Bedürfnisse und Entwicklungen der Gesellschaft angepasst. Der Telefonberatungsdienst 1 16 11 1 für Kinder und Jugendliche wurde 2003 durch die webbasierte Online-Beratung erweitert, 2007 kam das Elterntelefon hinzu, sowie die BEE SECURE Helpline. Jetzt 2021, komplementiert die Chatberodung das Angebot.

Nicht in der Graphik sichtbar, da keine Helpline, sondern eine Stoptline, kam 2007 auch die BEE SECURE Stoptline dazu.

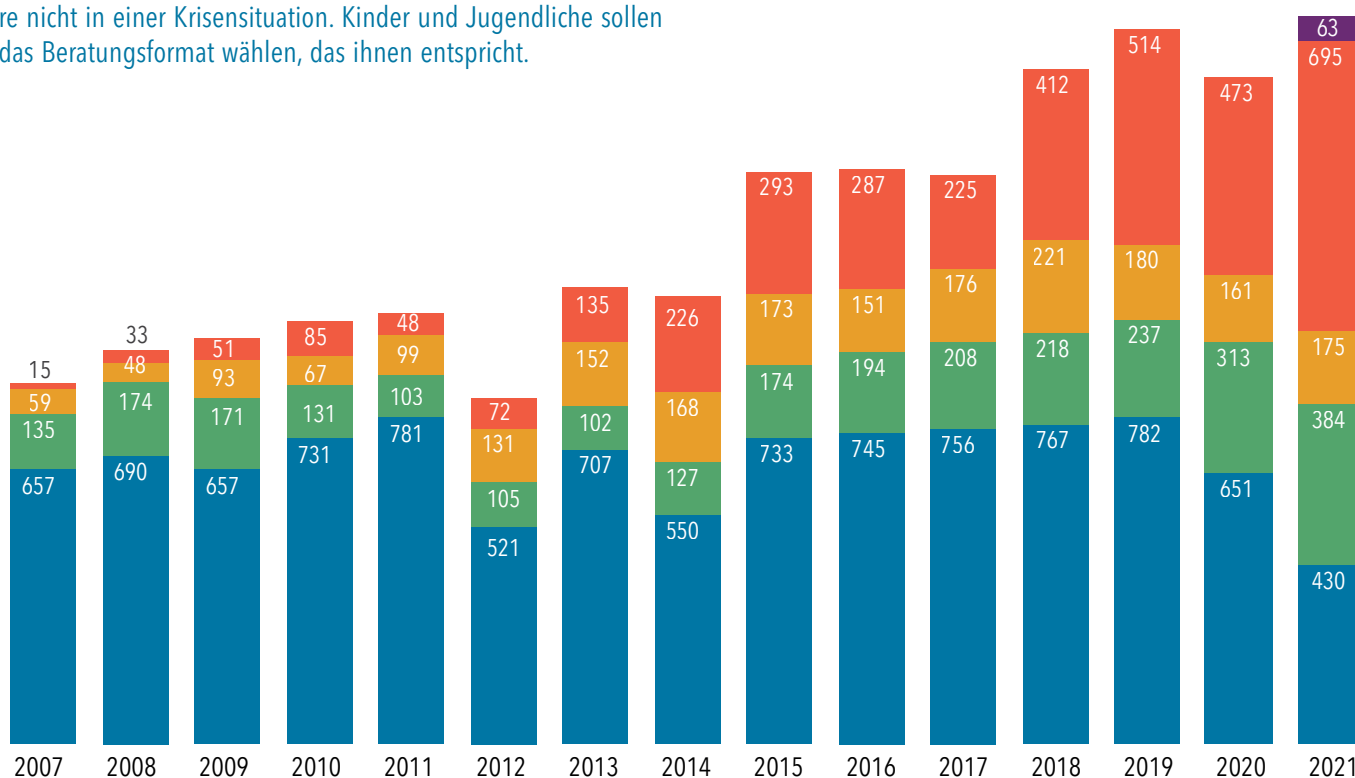
Im Jahre 2013 hat KJT für das Kanner-Jugendtelefon die europäisch einheitliche Telefonnummer 1 16 11 1 eingeführt. Diese Telefonnummer erlaubt es Kindern und Jugendlichen auch aus dem europäischen Ausland mit der Helpline Kontakt aufzunehmen.

Das wichtigste Ziel vom KJT bleibt unverändert und gilt für alle Dienste: Alle Kinder und Jugendliche und ihre Eltern, sollen die Angebote kennen. Kein Kind und kein Jugendlicher soll mit seinen Sorgen, Fragen und Problemen alleine bleiben - insbesondere nicht in einer Krisensituation. Kinder und Jugendliche sollen das Beratungsformat wählen, das ihnen entspricht.

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

Insgesamt haben uns 1747 Kinder, Jugendliche, Eltern und auch Professionelle kontaktiert. Im Vorjahr hatten wir insgesamt 1598 Kontakte. An all unseren Diensten, außer dem 116111 Kanner-Jugendtelefon (2020/651 und 2021/430) haben wir Zunahmen an Kontakten zu verzeichnen. Hier zeigt sich, dass die Digitalisierung der Gesellschaft nicht vor unserem Dienst haltmacht. Es hatte sich bereits 2020 angedeutet, dass die onlinebasierten Angebote verstärkt angenommen werden. Die Onlineberatung hat das hohe Niveau des Vorjahres noch gesteigert (2020/313 Kontakte und 2021/384 Kontakte). Unsere Chatberodung bestätigt diesen Trend, obwohl nur am Dienstagabend für drei Stunden geöffnet, hat sie es aus dem Stand vom 17.5.2021 bis 31.12.2021 auf 63 Chats gebracht. Auch die Elternberatung hat vermehrte Kontakte zu verzeichnen (2020/161 Kontakte und 2021/175 Kontakte). Die BEE SECURE Helpline hat den stärksten Zuwachs an Kontakten (2020/473 Kontakte und 2021/695 Kontakte). Hier haben uns 222 Menschen mehr kontaktiert als das Jahr zuvor.

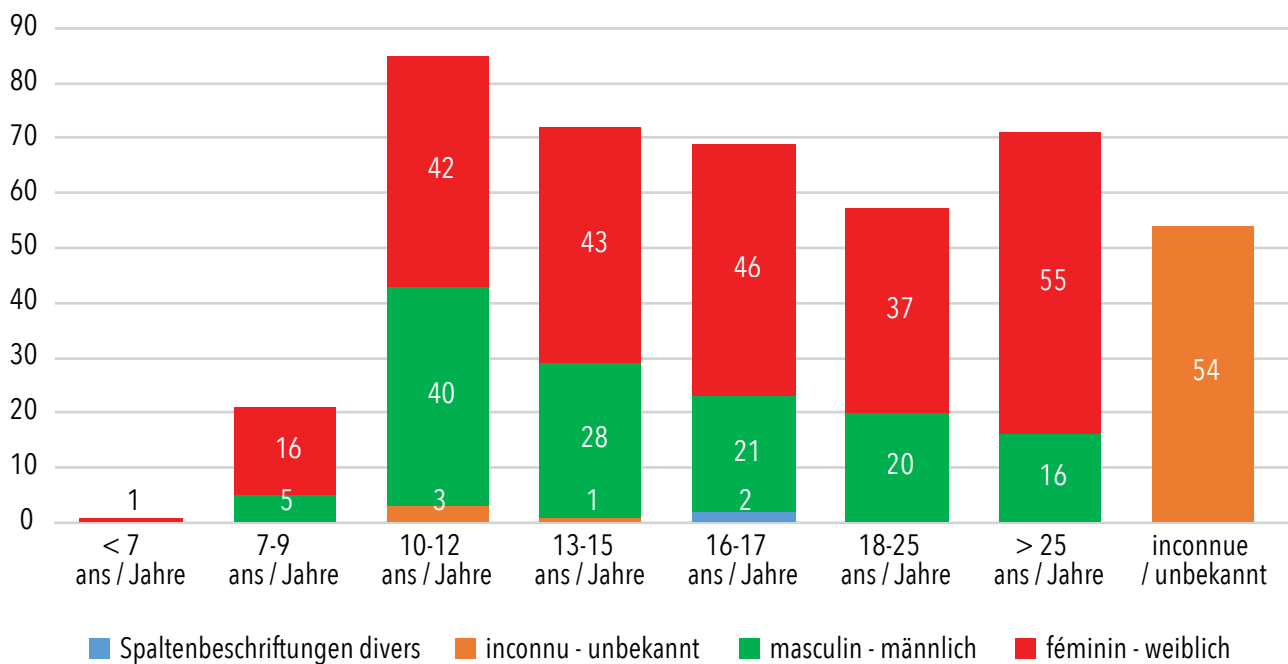
Auf dem Hintergrund der Pandemie ist unser Alltag nach wie vor weit entfernt von einer Normalisierung und Stabilisierung. Es bleibt spannend, wie sich die gesellschaftliche Entwicklung weiter auf unsere Dienste auswirkt.



## 3.1 1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON 1 1 6 1 1 1 KANNER-JUGENDTELEFON

### ÂGE ET SEXE DES DEMANDEURS ALTER UND GESCHLECHT UNSERER ANRUFER

N=430



Cette année encore, ce sont les jeunes de 10 à 12 ans qui nous ont le plus souvent contactés au 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon, suivis par des adolescents de 13 à 15 ans.

La tendance se confirme: les appelants du 1 1 6 1 1 1 sont un peu plus jeunes que les jeunes qui contactent l'aide en ligne ou le nouveau service Chatberodung.

Des jeunes âgés de plus de 25 ans nous ont également contactés cette année; il s'agit d'étudiants ou de jeunes qui font leurs premiers pas dans le monde du travail ou de la formation professionnelle. Des appelants réguliers, qui nous contactent depuis plusieurs années, nous sont restés fidèles cette année encore. Des parents ont également appelé le 1 1 6 1 1 1, lesquels nous transmettons généralement vers l'Ecoute parents (Elterentelefon).

Le rapport entre les sexes est équilibré dans la tranche d'âge de 10 à 12 ans. Contrairement à l'année dernière, où le rapport entre les sexes était généralement équilibré un peu plus de filles se sont adressées à nous cette année. Seuls les jeunes appelants âgés de moins de 10 ans étaient majoritairement masculins.

Auch in diesem Jahr haben uns am 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon die 10- bis 12-Jährigen am häufigsten kontaktiert, gefolgt von den 13- bis 15-Jährigen Anrufern.

Die Tendenz bestätigt sich weiterhin, dass die Anrufer am 1 1 6 1 1 1 etwas jünger sind, als die Jugendlichen, die die Online Help oder die neue Chatberodung kontaktieren.

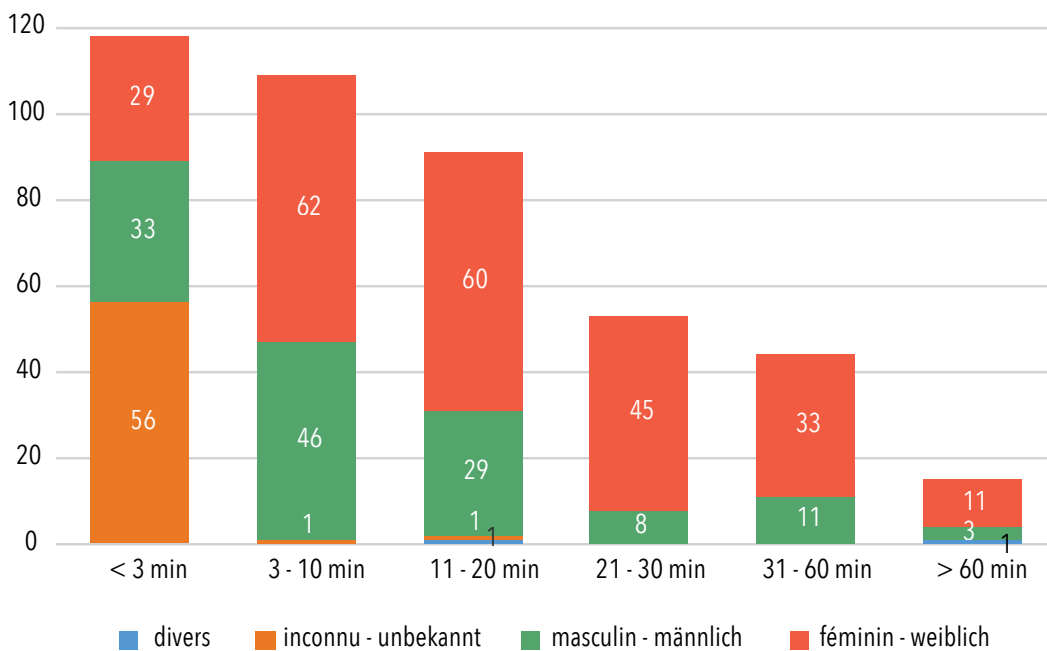
Auch Jugendliche über 25 haben sich in diesem Jahr an uns gewandt; es sind Studierende oder Jugendliche, die ihre ersten Schritte in der Berufswelt oder Berufsausbildung gehen. Daueranrufer, die uns schon über mehrere Jahre regelmäßig anrufen, sind uns auch in diesem Jahr treu geblieben. Auch Eltern haben die 1 1 6 1 1 1 angewählt; sie orientieren wir in der Regel auf das Elterentelefon.

Das Geschlechterverhältnis ist ausgeglichen im Alter von 10-12 Jahren. Im Gegensatz zum letzten Jahr, wo das Geschlechterverhältnis generell ausgewogen war, haben sich in diesem Jahr etwas mehr weibliche Ratsuchende an uns gewandt. Nur die jungen Anrufer unter 10 Jahren waren mehrheitlich männlich.

## DURÉE ET SEXE DES DEMANDEURS

### DAUER UND GESCHLECHT UNSERER ANRUFER

N=430



Si l'année dernière, les conversations étaient plutôt de courte durée, la situation a changé en 2021.

Dans le domaine de la durée de 21 à 30 minutes, par exemple, 21 appels de plus que l'année précédente ont eu lieu. Les conversations de 31 à 60 minutes et de plus de 60 minutes ont également connu une nette augmentation. La durée des entretiens indique le sérieux profond des requêtes avec lesquelles les jeunes se sont adressés à nous. L'intensité des consultations a augmenté avec la problématique des entretiens entrants.

Ce qui est frappant pour le 116111, c'est le recul des appels à plaisanterie. Il est possible que l'attitude des enfants et des adolescents ait changé et qu'ils ne veuillent plus bloquer la ligne pour des enfants qui ont besoin d'aide. Cependant, il est également possible qu'ils ne se soient plus autant réunis en groupes dans lesquels ils initient des appels de plaisanterie par ennui.

Dans la durée inférieure à 3 minutes, aussi l'appel à caractère sexuel n'est plus représenté, alors qu'il avait fait grimper les chiffres à l'extrême en 2020. Si l'on ajoutait à cela les chiffres des appels à plaisanterie et de l'appelant sexuel de l'année précédente, ce service aurait également progressé dans le nombre total de contacts.

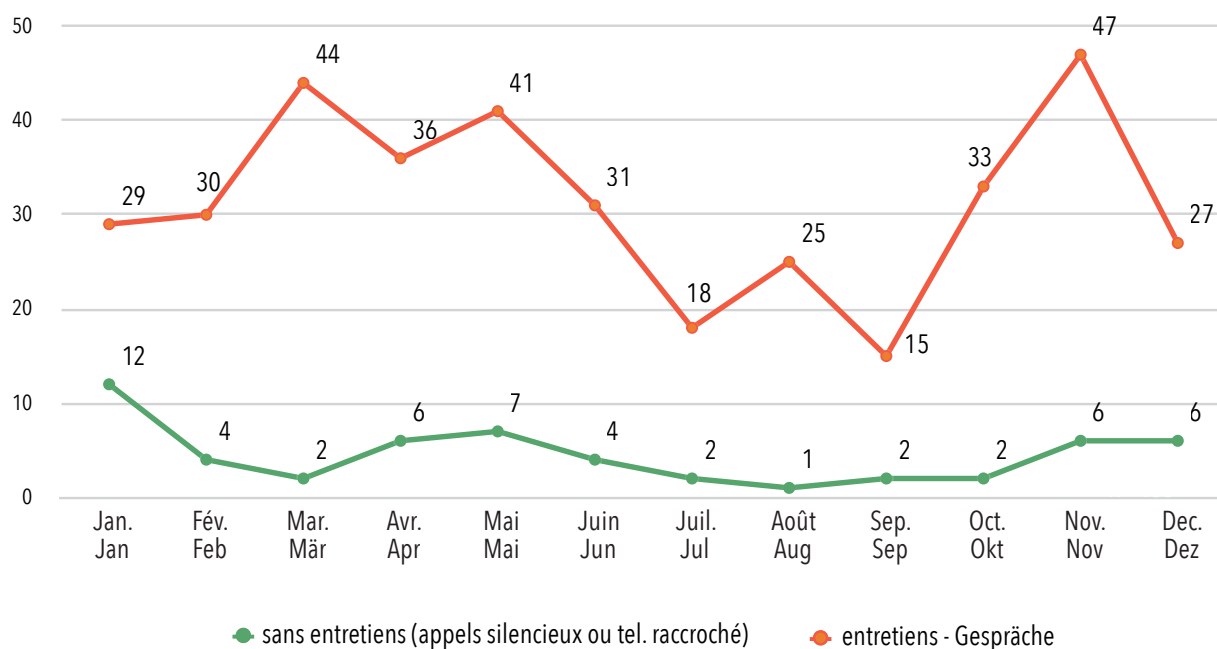
Waren die Gespräche im vergangenen Jahr eher von kurzer Dauer, so hat sich das 2021 verändert.

Im Bereich der Dauer von 21-30 Minuten fanden z.B. 21 Gespräche mehr statt als im Vorjahr. Auch die Gespräche von 31-60 Minuten und über 60 Minuten haben deutlich zugelegt. Die Dauer der Gespräche verweist auf die tiefe Ernsthaftigkeit der Anliegen hin, mit der sich die jungen Menschen an uns gewandt haben. Mit der Problematik der eingehenden Gespräche ist die Beratungsintensität gestiegen.

Auffällig beim 116111 ist der Rückgang an Scherzanrufern. Vielleicht hat sich die Haltung von Kindern und Jugendlichen geändert, sie wollen die Leitung nicht für Kinder blockieren, die Hilfe brauchen; möglicherweise sind Kinder und Jugendliche aber auch nicht so viel in Gruppen zusammengekommen wie früher, in denen sie aus Langeweile Scherzanrufe initiiert haben. In der Dauer unter 3 Minuten ist auch der Sexanrufer nicht mehr vertreten, der 2020 die Zahlen extrem in die Höhe getrieben hat. Würde man die Zahlen von Scherzanrufern und Sexanrufer des Vorjahres dazu addieren, hätte auch dieser Dienst in den Gesamtkontakten zugelegt.

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

N=430



En moyenne, nous avons reçu 35,8 appels par mois. L'évolution montre des augmentations du nombre d'appels en mars, mai et novembre. Il n'y a pas d'explication évidente à cela. Un lien potentielle avec l'augmentation du nombre de cas covid (liée à l'augmentation du nombre dans les classes scolaires, à la modification des activités quotidiennes, à une situation familiale plus tendue), en particulier en mars et en novembre, pourrait être une explication possible, mais nous ne pouvons pas la confirmer directement. Ce stress pourrait toutefois avoir exercé une pression supplémentaire sur les enfants et les adolescents. D'autre part, nous constatons généralement une augmentation du nombre d'appels durant les mois de mars, mai et novembre.

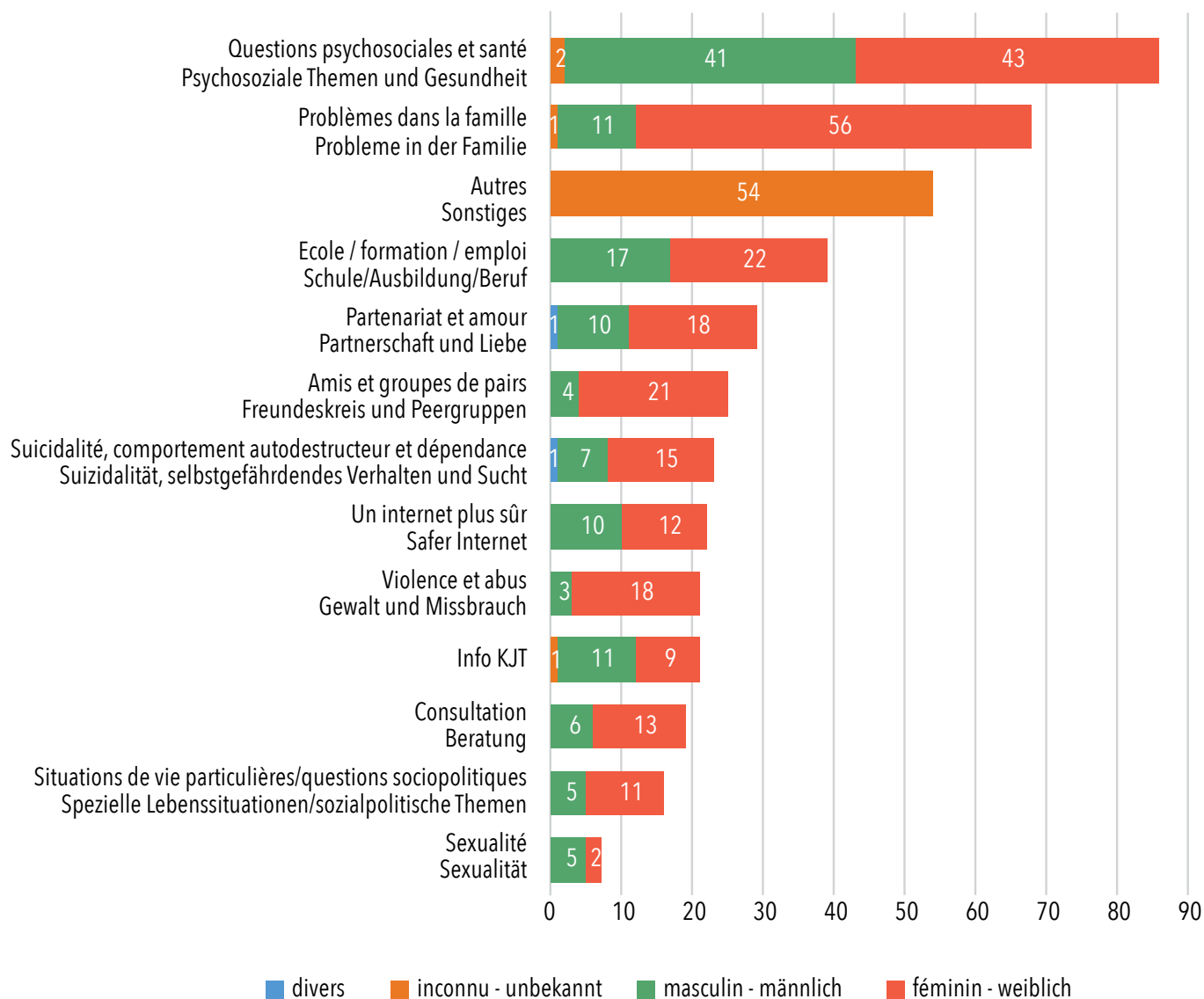
Comme les années précédentes, le nombre d'appels a diminué en été (juillet, août et septembre).

Im Durchschnitt hatten wir 35,8 Anrufe im Monat. Der Verlauf zeigt Anstiege der Anrufrufen in den Monaten März, Mai und November. Es gibt hierfür keine offensichtliche Erklärung. Eine potentielle Korrelation mit erhöhten Coronazahlen (verbunden mit erhöhten Zahlen in den Schulklassen, Veränderung der täglichen Aktivitäten, angespanntere Familiensituation) besonders im März und November könnte eine mögliche Erklärung sein, die wir aber nicht direkt bestätigen können. Dieser Stress könnte aber zusätzlich Kinder und Jugendliche unter Druck gesetzt haben. Andererseits haben wir generell steigende Anrufrufen in den Monaten März, Mai und November.

Wie in den vorangegangenen Jahren sind im Sommer (Juli, August und September) unsere Anrufrufen gesunken.

## THÈMES CENTRAUX DES CONTACTS ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=430



Nous devons tout d'abord préciser que nous avons procédé cette année à des changements dans nos catégories, de sorte qu'elles ne peuvent pas être comparées un à un avec les chiffres de l'année dernière !

Vorab müssen wir darauf hinweisen, dass wir in diesem Jahr Änderungen in unseren Kategorien durchgeführt haben, so dass diese nicht eins zu eins mit den Zahlen vom letzten Jahr verglichen werden können!

La **santé mentale** (86 appels) est, cette année de nouveau, la préoccupation principale pour laquelle les enfants et les jeunes se sont adressés à nous. Le rapport entre les sexes est presque équilibré. L'anxiété, la solitude, les soucis, les états dépressifs, le stress, la pression ou les attaques de panique ont également été des thèmes abordés cette année. Les personnes en recherche de conseil font état d'un sentiment d'impuissance, d'un débordement et se sentent seules et épuisées. Certains jeunes ne trouvent pas le soutien nécessaire dans leur entourage, ne se sentent pas écoutés ou n'osent pas se confier à des personnes de confiance. Certains n'osent pas demander de l'aide une deuxième fois car ils ont fait de mauvaises expériences dans des centres de consultation (non-respect du secret professionnel surtout dans le contexte scolaire, manque de communication, fin brutale de l'accompagnement sans transmission...).

Il convient de noter qu'en raison de l'introduction de **nouvelles catégories**, le thème des comportements d'automutilation mais aussi des pensées suicidaires est saisi séparément cette année dans la catégorie des addictions. Cependant, nous pouvons déjà dire ici que les pensées suicidaires, les tentatives de suicide (16), ainsi que les comportements d'automutilation (2) ont malheureusement été des thèmes importants cette année encore.

Cette année également, les **difficultés au sein de la famille** occupent la deuxième place (68 appels). Les relations conflictuelles sont ici au premier plan. Les personnes en quête de conseils font état de parents exigeants et sévères, ou de parents qui négligent leurs enfants (parents qui n'ont pas le temps, parents qui présentent un problème de dépendance ou parents souffrant de maladies psychiques telles que la dépression).

En troisième position (54 appels) se trouve la **catégorie Autres**, qui peut concerner des thèmes spécifiques et des situations particulières au sein des différentes catégories. Afin de mieux cerner ces sujets à l'avenir, nous avons essayé de minimiser cette catégorie lors de la création des nouvelles catégories.

La **catégorie École** se place en quatrième position avec 39 appels. Il semble que ce sujet ait augmenté par rapport à l'année dernière (13). Cela s'explique par le fait que nous avons désormais intégré le thème du harcèlement dans cette catégorie.

Un peu moins de la moitié de ces appels (17 appels) portent sur le thème du harcèlement (le cyberharcèlement - 6 appels - est classé sous « Internet plus sûr »). Les personnes en demande de conseil font état de brimades répétées et régulières, en particulier de nature psychique, allant de la moquerie et de l'exclusion à la violence psychique et parfois même physique. Des thèmes tels que les problèmes de concentration, la pression de la performance, le dépassement de soi, le stress scolaire, la peur des examens, les mauvaises notes, voire les attaques de panique, pèsent également sur les enfants et les adolescents. Les appelants citent la pression ressentie de la part des parents, mais aussi la pression qu'ils se mettent eux-mêmes pour obtenir de bonnes notes.

Die **mentale Gesundheit** (86 Anrufe) ist auch in diesem Jahr das zentrale Anliegen mit dem sich Kinder und Jugendliche an uns gewandt haben. Das Geschlechterverhältnis ist hier quasi ausgeglichen. Angst, Einsamkeit, Sorgen, depressive Verstimmungen, Stress, Druck oder Panikattacken waren auch in diesem Jahr Themen. Die Ratsuchenden berichten von einer gefühlten Hilflosigkeit, einer Überforderung und fühlen sich allein und müde. Manche Jugendliche finden nicht die nötige Unterstützung in ihrem Umfeld, fühlen sich nicht gehört oder trauen sich nicht, sich Vertrauenspersonen mitzuteilen. Manche trauen sich nicht mehr ein zweites Mal Hilfe zu holen, da sie schlechte Erfahrungen in Beratungsstellen gemacht haben (Missachtung der Schweigepflicht besonders im Schulkontext, fehlende Kommunikation, abruptes Ende der Begleitung ohne Übergabe...).

Zu beachten ist, dass durch die Einführung neuer Kategorien, in diesem Jahr das Thema selbstverletzendes Verhalten aber auch suizidale Gedanken gesondert unter der Kategorie Suizidalität/selbstverletzendes Verhalten/Sucht erfasst wird. Hier kann man aber jetzt schon sagen, dass suizidale Gedanken, Suizidversuche (16), sowie selbstverletzendes Verhalten (2) in diesem Jahr leider wieder wichtige Themen waren.

**Probleme in der Familie** stehen auch in diesem Jahr an zweiter Stelle (68 Anrufe). Konflikthafte Beziehungen stehen hier im Vordergrund. Die Ratsuchenden berichten von fordernden, strengen Eltern bis hin zu Eltern, die ihre Kinder vernachlässigen (Eltern die keine Zeit haben; Eltern, die eine Suchtproblematik aufweisen oder Eltern mit psychischen Erkrankungen, wie z.B. Depressionen).

An dritter Stelle (54 Anrufe) steht die **Kategorie Sonstiges**, die spezielle Themen und Sondersituationen innerhalb der unterschiedlichen Kategorien betreffen kann. Um diese Themen in Zukunft besser zu erfassen, haben wir diese Kategorie versucht bei der Erstellung der neuen Kategorien zu minimisieren.

An vierter Stelle steht die **Kategorie Schule** mit 39 Anrufen. Es scheint, als hätte sich dieses Thema im Vergleich zum letzten Jahr (13) erhöht. Dies liegt aber daran, dass wir das Thema Mobbing jetzt in diese Kategorie integriert haben.

Etwas weniger als die Hälfte dieser Anrufe (17 Anrufe) drehen sich um das Thema Mobbing (Cybermobbing - 6 Anrufe - wird unter Safer Internet geführt). Die Ratsuchenden berichten von wiederholten und regelmäßigen, vorwiegend seelischen Schikanen, von Verspottung und Ausgrenzung, bis hin zur seelischen manchmal sogar physischen Gewalt. Auch Themen wie Konzentrationsprobleme, Leistungsdruck, Überforderung, Schulstress, Prüfungsangst, schlechte Noten bis hin zu Panikattacken belasten Kinder und Jugendliche. Die Ratsuchenden benennen den gefühlten Druck von Seiten der Eltern, aber auch Druck, den sie sich selbst machen um gute Noten zu erzielen. Dieser Druck wird verschärft durch die Angst vor der Zukunft. Manche Schüler haben regelrecht Angst in die Schule zu gehen, bis hin zur Schulverwei-



Cette pression est aggravée par la peur de l'avenir. Certains élèves ont véritablement peur d'aller à l'école, allant jusqu'à refuser d'y aller. Certains élèves ont peur de passer régulièrement des tests Corona. Certains rapportent la stigmatisation/exclusion ou la diffamation des élèves qui ont été testés positifs et dont la classe a donc été mise en quarantaine. D'autres craignent de contaminer des membres de leur famille, peur de la maladie ou peur d'un test Corona potentiellement positif, car cela signifie inévitablement qu'ils manqueront des cours et des épreuves.

Les conversations sur le thème des **relations entre pairs** arrivent en cinquième et sixième position. Depuis cette année, nous classons **la vie en couple et l'amour** (29 appels) séparément du **cercle d'amis et du groupe de pairs** (25 appels). Dans le domaine de la vie en couple et de l'amour, le désir de contact (comment aborder l'autre, comment dire à quelqu'un que je l'aime...) et le désir de séparation ont été particulièrement abordés. Néanmoins l'affection non réciproque, la jalousie ou le chagrin d'amour ont également été des sujets de discussion.

La dépendance aux drogues et à l'alcool (4) ou l'anorexie/boulimie (1) ont certes été abordées sous le **thème de la dépendance**, mais ce sont surtout les pensées suicidaires (16) et les comportements d'automutilation (2) qui ont été évoqués dans ce cadre. Les situations complexes, l'impuissance, la solitude, la dépression, le sentiment d'être dépassé, la peur, la pression et souvent les attaques de panique sont des thèmes sous-jacents.

Dans le domaine de **l'Internet plus sûr** (22 appels), de plus en plus d'enfants et de jeunes se sont adressés au 116111 pour parler de la cyberintimidation (6). Les enfants et les adolescents sont ici livrés sans défense aux attaques de cyberbullying. La cyberintimidation se produit sous une forme combinée avec le harcèlement, les frontières des écoles, de la famille et des loisirs sont abolies. Cela est particulièrement difficile pour les enfants et les adolescents, car il manque un lieu sûr. D'autres thèmes ont également été abordés, tels que l'utilisation excessive des médias, le sexting, les paramètres de sécurité ou la protection des données.

21 enfants et adolescents se sont adressés à nous au **sujet de l'abus et de la violence**. Cette catégorie ne peut pas non plus être comparée à celle de l'année dernière, car les appels sur le thème du harcèlement et de la cyberintimidation y ont été inclus. 21 enfants font état d'expériences de violence en général (2), d'abus sexuels (4) et ont subi de la violence psychique/physique (15).

Dans la nouvelle catégorie **«situation de vie particulière / thèmes sociopolitiques»** se trouvent les entretiens sur le manque de logement/les conditions de logement (3), les possibilités de formation et de travail (3), une situation de vie particulière (3), les conflits avec la loi (3), le racisme (2), les fugues (1), la religion (1).

gerung. Einige Schüler haben Angst vor den regelmäßigen Corona-Tests. Manche berichten von Stigmatisierung/Ausgrenzung oder Diffamierung der Schüler, welche positiv getestet wurden und die Klasse somit in Quarantäne gesetzt wurde. Andere haben Angst ihre Familienmitglieder anzustecken, Angst vor der Krankheit oder Angst vor einem potentiellen positiven Corona-Test, da dies bedeutet, dass sie unweigerlich Unterrichtsstunden und Prüfungen verpassen werden.

An fünfter und sechster Stelle rangieren die Gespräche zum Thema **Beziehung Gleichaltriger**. Seit diesem Jahr erfassen wir **Partnerschaft und Liebe** (29 Anrufe) gesondert von **Freundeskreis und Peergruppe** (25 Anrufe). Im Bereich Partnerschaft und Liebe wurde besonders der Kontaktwunsch (wie spreche ich den Anderen an, wie sage ich jemandem, dass ich ihn liebe ...), sowie Trennungswunsch thematisiert. Aber auch nicht erwiderte Zuneigung, Eifersucht oder Liebeskummer waren Gesprächsthemen.

Unter dem Thema **Sucht** wurde zwar auch Abhängigkeit von Drogen und Alkohol thematisiert (4) oder Magersucht/Bulimie (1), aber hauptsächlich rangieren hier die Gespräche über suizidale Gedanken (16) und selbstverletzendem Verhalten (2). Komplexe Situationen, Hilflosigkeit, Einsamkeit, Depressionen, Überforderung, Angst, Druck und nicht selten Panikattacken sind hier unterliegende Themen.

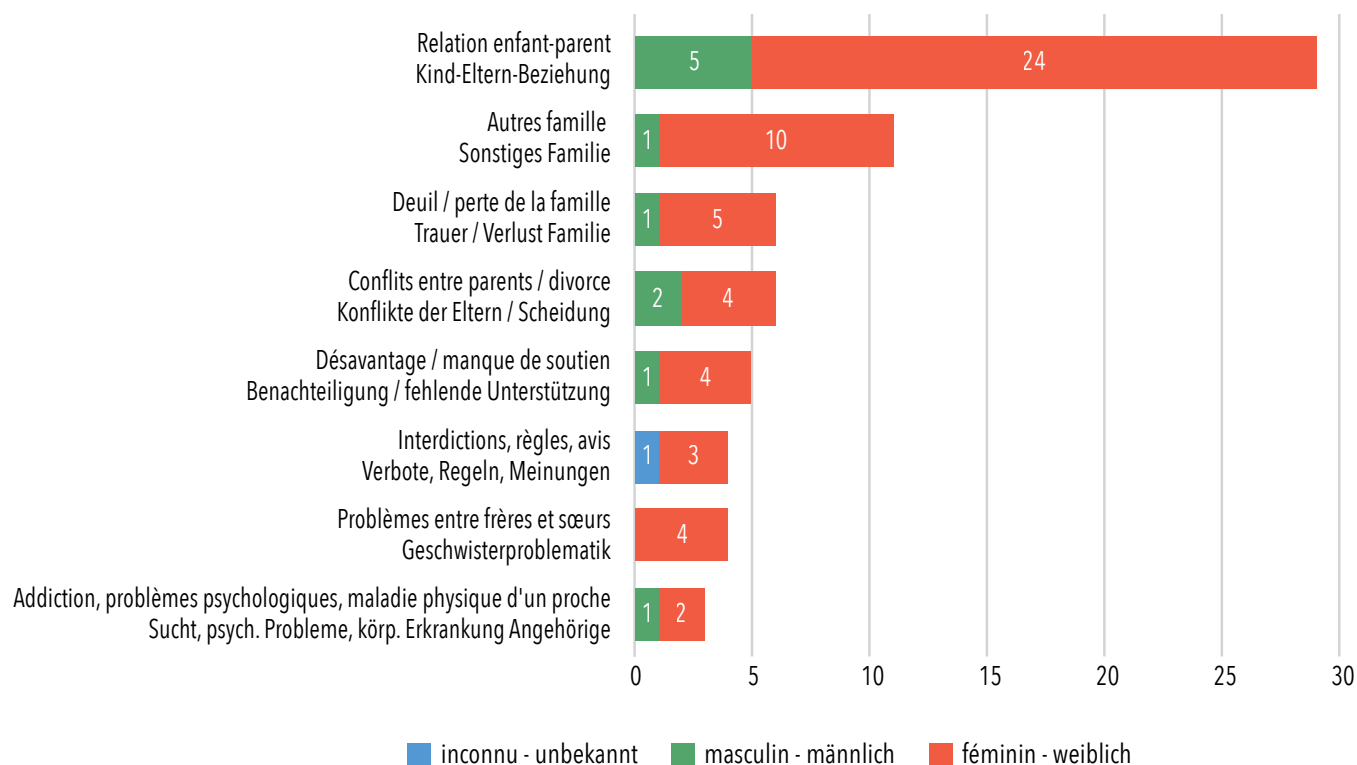
Im Bereich **Safer Internet** (22 Anrufe) haben sich vermehrt Kinder und Jugendliche mit dem Thema Cybermobbing (6) an die 116111 gewandt. Kinder und Jugendliche sind hier Cyberbullying-Attacken hilflos ausgeliefert. Cybermobbing findet in kombinierter Form zusammen mit Mobbing statt, die Grenzen von Schule, Familie und Freizeit sind aufgehoben. Dies ist besonders belastend für Kinder und Jugendliche, da ein sicherer Ort fehlt. Andere Themen waren übermäßiger Mediengebrauch, Sexting, Sicherheitseinstellungen oder Datenschutz.

21 Kinder und Jugendliche haben sich an uns gewandt zum Thema **Missbrauch und Gewalt**. Diese Kategorie kann auch nicht mit dem letzten Jahr verglichen werden, da hier die Anrufe zum Thema Mobbing und Cybermobbing mitgezählt wurden. 21 Kinder berichten über Gewalterfahrungen allgemein (2), über sexuellen Missbrauch (4) und über erlebte psychische/physische Gewalt (15).

In der neuen Kategorie **spezielle Lebenssituation/sozialpolitische Themen** befinden sich die Gespräche über Wohnungsnot/Wohnverhältnisse (3), Bildungs- und Arbeitsmöglichkeiten (3), besondere Lebenssituation (3), Konflikte mit dem Gesetz (3), Rassismus (2), Ausreißer (1), Religion (1).

## PROBLEMES DANS LA FAMILLE PROBLEME IN DER FAMILIE

N=68



68 personnes nous ont contactés au sujet des relations familiales. Ce sont surtout des femmes qui nous ont contactés. Les relations conflictuelles avec les parents ont été le plus souvent prises pour thème. Les divergences d'opinion, les conflits d'intérêts, l'incompréhension concernant les décisions, les interdictions, les règles ou les punitions, le sentiment d'être désavantagé ou le manque de soutien ont été abordés ici. Les enfants sont endeuillés par la perte d'une personne de confiance.

D'autres enfants font part de leurs craintes liées aux situations de séparation et de divorce. Ils se sentent dépassés, impuissants, coupables et seuls. Ils sont parfois confrontés à des parents très conflictuels et à des situations familiales qui dégènèrent. L'adaptation à la famille recomposée déstabilise les enfants et les adolescents.

Certains enfants ne peuvent pas parler à leurs parents, soit parce que les parents n'ont pas le temps, soit parce que les enfants ont le sentiment de déranger les parents ou ont peur de leur causer encore plus de soucis.

De plus, il y a aussi des personnes en quête de conseils qui sont profondément inquiètes pour leurs parents, qui souffrent de problèmes de santé ou de problèmes psychiques, comme de dépression ou de dépendance.

68 Ratsuchende haben sich an uns gewandt mit dem Thema Probleme in der Familie. Besonders weibliche Anrufer haben uns kontaktiert. Die konflikthaften Beziehungen zu den Eltern wurden am meisten thematisiert. Meinungsverschiedenheiten, Interessenkonflikte, Unverständnis hinsichtlich Entscheidungen, Verbote, Regeln oder Strafen, Empfinden von Benachteiligung oder fehlender Unterstützung waren hier Themen. Kinder trauern über den Verlust einer Vertrauensperson.

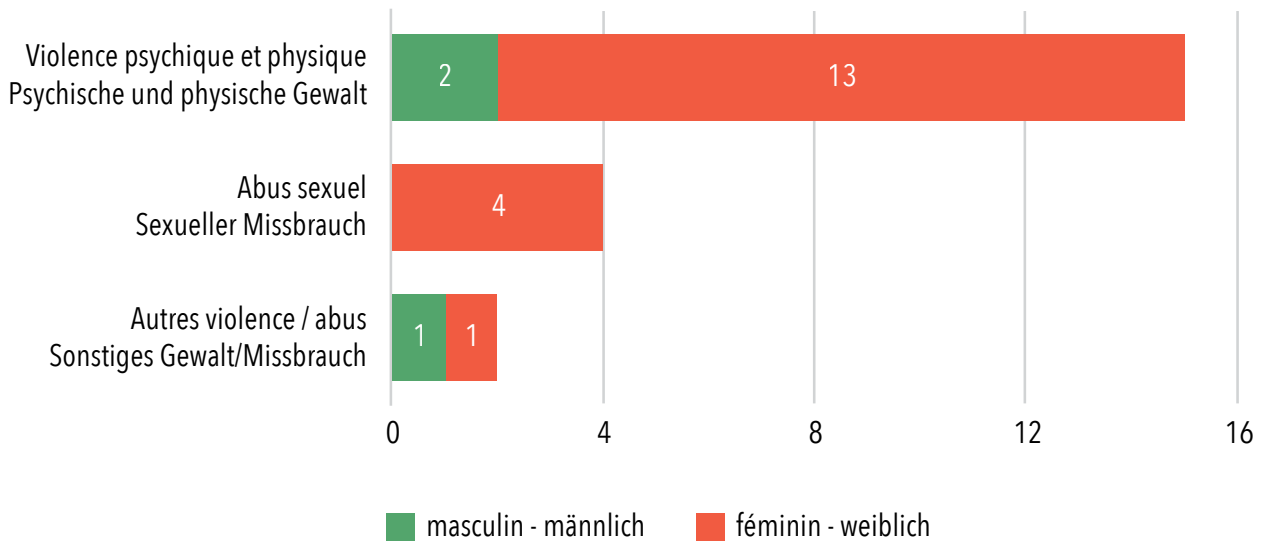
Andere Kinder berichten von ihren Ängsten im Kontext von Trennungs- /Scheidungssituationen. Sie fühlen sich überfordert, hilflos, schuldig und alleine. Sie erleben z.T. hochstrittige Eltern und eskalierte Familiensituationen. Das Einfinden in der Patchworkfamilie verunsichert Kinder und Jugendliche.

Manche Kinder können nicht mit ihren Eltern reden, entweder weil die Eltern keine Zeit haben, die Kinder das Gefühl haben die Eltern zu stören oder Angst haben ihnen noch mehr Sorgen zu bereiten.

Es sind aber auch Ratsuchende, die in tiefer Sorge um ihre Eltern sind, die mit gesundheitlichen oder psychischen Problemen wie z.B. Depressionen oder Suchthematiken kämpfen.

## ABUS ET VIOLENCE MISSBRAUCH UND GEWALT

N=21



**Attention :** comme nous l'avons déjà mentionné, cette catégorie ne peut pas être comparée globalement avec les chiffres de l'année dernière, car cette année, nous enregistrons «le harcèlement (17 appels) et le cyberharcèlement (6 appels)» sous le thème de l'école.

Par rapport à l'année dernière, les appels au 116111 sur le sujet de la «violence psychique/physique» ont malheureusement augmenté (2 appels en 2020). 15 enfants et adolescents ont rapporté avoir vécu de la violence psychique/physique. Des enfants et des jeunes rapportent avoir des parents autoritaires qui les humilient régulièrement, les critiquent, leur donnent des ordres. D'autres enfants et adolescents sont régulièrement exposés à la violence physique.

La honte, la peur et les sentiments de culpabilité présumés rendent difficile la recherche d'aide pour les personnes concernées. Le bas seuil du KJT, avec ses principes d'anonymat et de confidentialité, facilite le contact. Le 116111 devient un lieu sûr pour les personnes concernées. C'est souvent la première fois que les personnes concernées osent parler de leur situation. Elles y trouvent une oreille attentive, des encouragements, des mots clairs, des conseils, un soutien et une orientation ; le changement de situation commence à s'opérer.

**Achtung:** Wie bereits erwähnt kann diese Kategorie nicht insgesamt mit den Zahlen vom letzten Jahr verglichen werden, da wir in diesem Jahr „Mobbing (17 Anrufe) und Cybermobbing (6 Anrufe)“ unter dem Thema Schule erfassen.

Im Vergleich zum letzten Jahr haben die Anrufe an der 116111 zum Thema „psychische/physische Gewalt“ leider zugenommen (2 Anrufe im Jahr 2020). 15 Kinder und Jugendliche haben vom Erleben psychischer/physischer Gewalt berichtet. Kinder und Jugendliche berichten von autoritären Eltern, die sie regelmäßig erniedrigen, kritisieren, herumkommandieren. Andere Kinder und Jugendliche sind regelmäßig körperlicher Gewalt ausgesetzt.

Scham, Angst und vermeintliche Schuldgefühle erschweren es den Betroffenen Hilfe zu suchen. Die Niedrigschwelligkeit des KJT mit seinen Prinzipien der Anonymität und Vertraulichkeit erleichtert den Kontakt. Die 116111 wird zu einem sicheren Platz für Betroffene. Oft ist es zum ersten Mal, dass Betroffene sich trauen über ihre Situation zu sprechen. Sie finden hier ein offenes Ohr, Zuspruch, klare Worte, Beratung, Unterstützung und Orientierung; die Veränderung der Situation nimmt ihren Anfang.

**DEMANDES SELON ÂGE ET SEXE**  
**ANFRAGEN NACH ALTER UND GESCHLECHT**

**N=384**



Sous l'effet de la pandémie de 2020, les contacts reçus par le service d'assistance en ligne (Online Help) avaient déjà nettement progressé (33%). Cette tendance s'est poursuivie en 2021. Nous avons à nouveau constaté une augmentation des contacts (22,7%). Au total, 384 personnes en quête de conseils se sont adressées à ce service en 2021 (2020/313).

Cette année encore, la tranche d'âge des 13-15 ans est la plus représentée à l'Online Help, suivie par les 16-17 ans et les 18-25 ans.

Par rapport à l'année dernière, les 18-25 ans nous ont moins contacté cette année (2020/50 - 2021/32).

De manière générale, les filles et les jeunes femmes sont plus nombreuses à s'adresser à l'Online Help.

Hat die Online Help unter dem Eindruck der Pandemie 2020 schon deutlich zugelegt (33%), so hat sich dieser Trend 2021 fortgesetzt. Erneut konnten wir einen Anstieg der Kontakte an der Online Help feststellen (22,7%). Insgesamt haben sich 2021 384 Ratsuchende an diesen Dienst gewandt (2020/313 Kontakte).

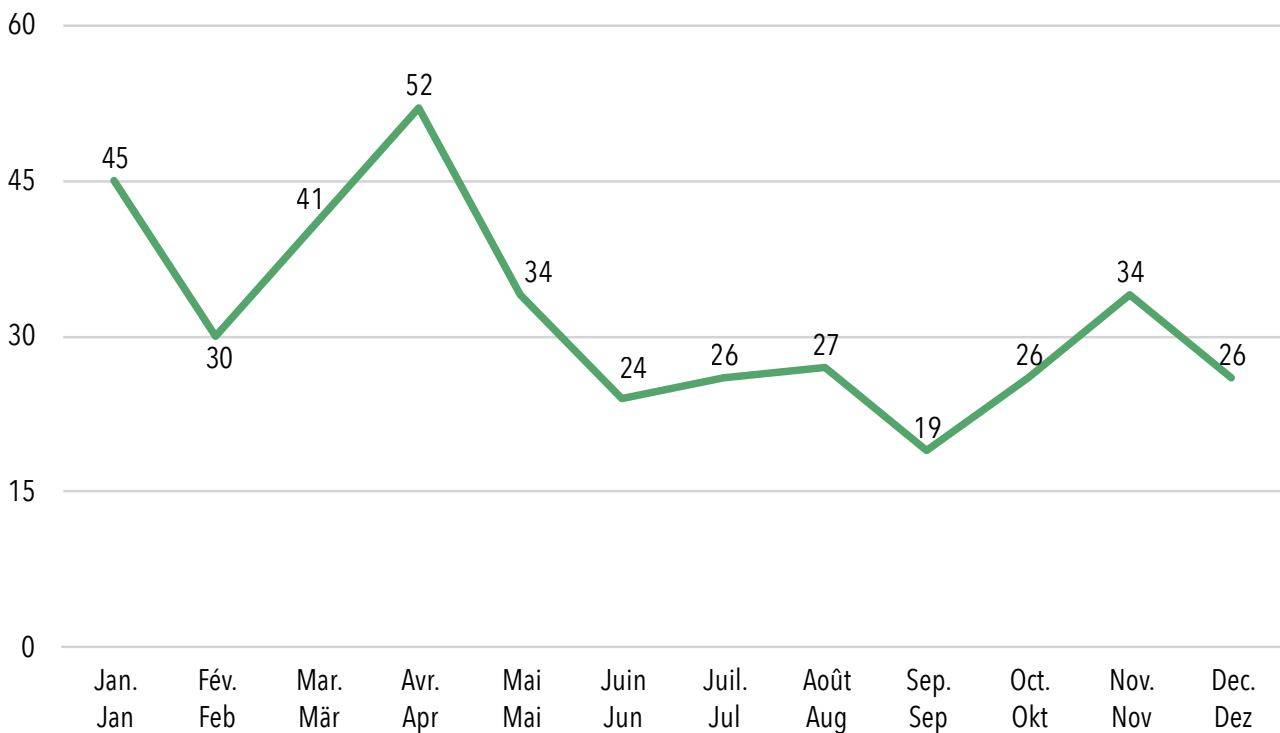
Auch in diesem Jahr ist die Altersgruppe der 13- bis 15-Jährigen an der Online Help am stärksten vertreten, gefolgt von den 16- bis 17-Jährigen und den 18- bis 25-Jährigen.

Im Vergleich zum letzten Jahr, haben sich in diesem Jahr die 18- bis 25-Jährigen weniger an uns gewandt (2020/50 - 2021/32).

Generell wenden sich an die Online Help überwiegend mehr Mädchen und junge Frauen.

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

N=384

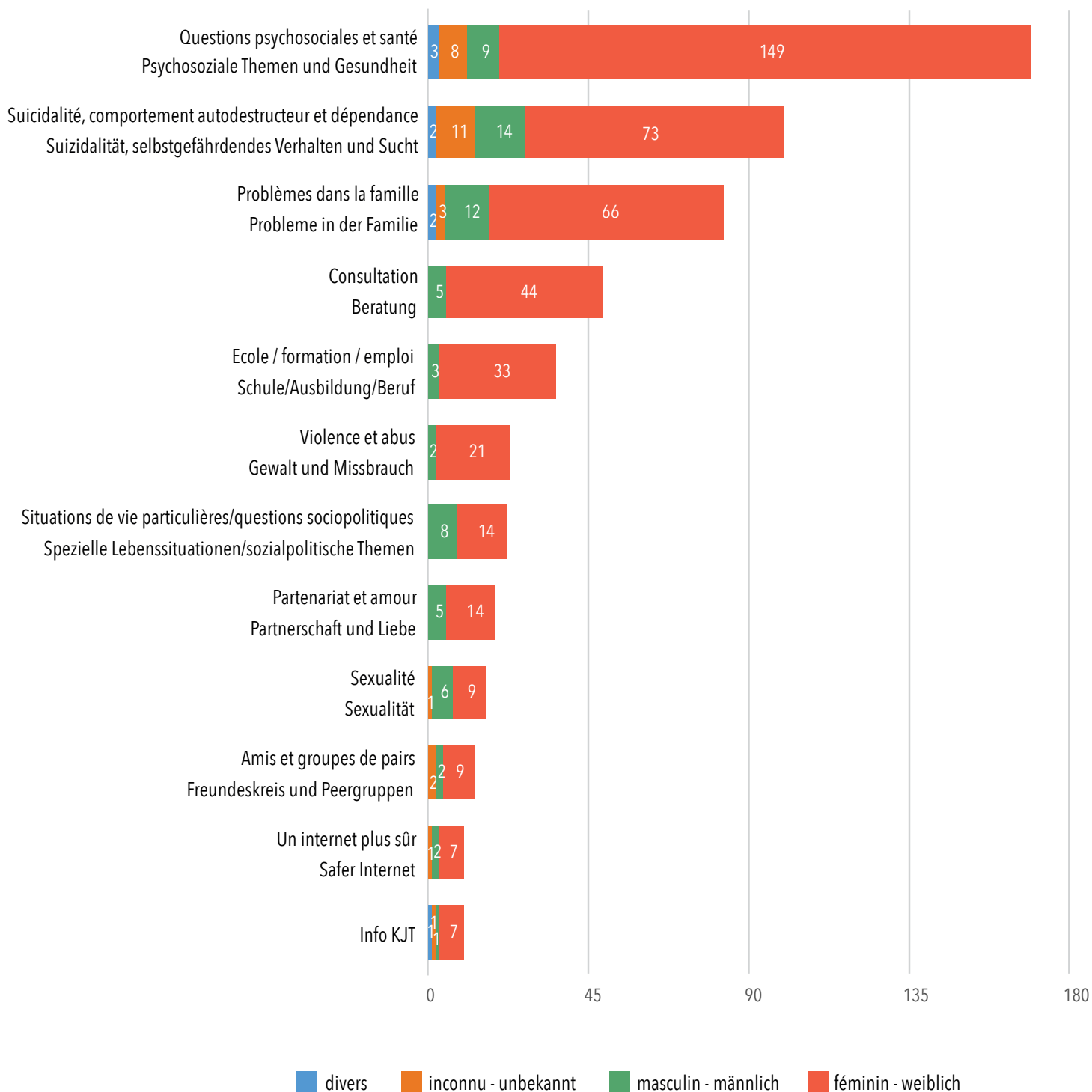


En moyenne, nous avons reçu 32 contacts par mois (2021/26). Des augmentations des contacts sont visibles en janvier, mars, avril, mai et novembre. Par rapport à la 116111, nous avons également constaté une augmentation du nombre d'appels pour mars, mai et novembre. Une corrélation potentielle avec un nombre accru des cas « covid », associée à une situation plus tendue à l'école et à la maison, pourrait être une explication possible.

Im Durchschnitt hatten wir 32 Kontakte pro Monat (2021/26). Anstiege der Kontakte sind im Monat Januar, März, April, Mai und November sichtbar. Im Vergleich zum 116111 konnten wir auch hier für März, Mai und November erhöhte Kontaktzahlen feststellen. Eine potentielle Korrelation mit erhöhten Corona-Zahlen, verbunden mit einer angespannteren Situation in der Schule und zu Hause könnten auch hier eine mögliche Erklärung sein.

## SUJETS PRINCIPAUX ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=384



Plusieurs réponses étaient possibles pour la désignation des catégories.

De manière générale, on peut dire que les personnes en quête de conseils se sont adressées à l'aide en ligne avec des thèmes complexes qui les accablent fortement. Le format de l'assistance en ligne est particulièrement utilisé par les enfants et les adolescents en crise.

Les thèmes liés à la **santé psychosociale** (169 contacts) se retrouvent en première position, bien que nous saisissons pour la première fois séparément les contacts liés à une suicidalité latente ou aiguë, ainsi qu'un comportement d'automutilation dans la catégorie appelée « **comportement d'automutilation / suicide / dépendance** ». La solitude, la peur, les soucis jusqu'aux réactions de panique, la dépression, les problèmes psychiques, le manque de confiance en soi, le deuil, l'identité et l'apparence extérieure sont des thèmes qui sont classés sous le domaine de la santé psychosociale.

Sous la catégorie « **comportement autodestructeur / suicide / dépendance** » (100 contacts), on trouve les contacts avec les enfants et les jeunes qui s'adressent à nous en cas de crise. Les jeunes se sentent dépassés et impuissants. La suicidalité latente et aiguë ainsi que les comportements d'automutilation sont abordés.

Cette année encore, les **relations familiales** (83 contacts) occupent la troisième place (2021/83). Les conflits avec les parents sont au premier plan, mais des thèmes comme la séparation / le divorce / la famille recomposée sont également abordés. Il ne faut pas négliger les contacts où les enfants et les jeunes souffrent du problème de dépendance ou de la maladie psychique d'un parent. Malgré la honte et la culpabilité, les jeunes osent aborder leurs soucis avec les conseillers de l'assistance en ligne.

En quatrième position, on trouve les contacts qui ont été classés dans la catégorie « **Conseil** » (49 contacts). On y trouve principalement les entretiens avec les «contacts multiples». Contrairement à la 1 1 6 1 1 1, les personnes en quête de conseils restent ici toujours en contact avec le/la même conseiller/ère. Nous accompagnons certains jeunes sur une longue période.

Les contacts sur le thème « **école / formation / profession** » arrivent en cinquième position (36 contacts). Les thèmes abordés ici vont de la dispute et de la colère avec les camarades de classe à la moquerie, l'exclusion et le harcèlement, en passant par les difficultés d'apprentissage, le surmenage, la pression de la performance, la peur de l'échec, les mauvaises notes, le changement d'école, le refus de l'école, les problèmes avec les enseignants.

En sixième position se trouvent les contacts sur le thème de **l'abus et de la violence** (23 contacts). 23 enfants et adolescents sont exposés à la violence. C'est un chiffre élevé, car le harcèlement et la cyberintimidation ne sont plus recensés ici comme l'année dernière, mais sont enregistrés séparément. Les enfants et les jeunes font état de négligence, de violence psychique, physique et sexuelle au sein de la famille ou de la part de personnes de confiance proches.

Bei der Angabe der Problemnennungen waren Mehrfachnennungen möglich.

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Ratsuchenden sich mit komplexen Themen an die Online Help gewandt haben, welche sie stark belasten. Das Format der Online Help wird besonders von Kindern und Jugendlichen in Krisen genutzt.

Die Themen rund um die **psychosoziale Gesundheit** (169 Kontakte) finden sich an erster Stelle in der Beratung, obwohl wir die Kontakte mit latenter oder akuter Suizidalität, sowie selbstverletzendem Verhalten erstmals getrennt in der Kategorie selbstgefährdendes Verhalten/Suizid/Sucht erfassen. Einsamkeit, Angst, Sorgen bis hin zu Panikreaktionen, Depression, psychische Probleme, mangelndes Selbstvertrauen, Trauer, Identität und äußeres Erscheinungsbild sind Themen, die sich unter dem Bereich psychosoziale Gesundheit einordnen.

Unter der Kategorie **selbstgefährdendes Verhalten/Suizid/Sucht** (100 Kontakte) finden sich die Kontakte mit Kindern und Jugendlichen, die sich in der Krise an uns wenden. Sie fühlen sich überfordert und hilflos. Latente und akute Suizidalität, sowie selbstverhaltendes Verhalten werden thematisiert.

Unverändert stehen auch in diesem Jahr die **Probleme in der Familie** (83 Kontakte) an dritter Stelle. Im Vordergrund stehen Konflikte mit den Eltern aber auch Themen wie Trennung/Scheidung/Patchworkfamilie werden thematisiert. Nicht zu vernachlässigen sind die Kontakte, wo Kinder und Jugendliche unter der Suchtproblematik oder psychischen Erkrankung eines Elternteils leiden. Die Jugendlichen wagen es trotz Scham und Schuldgefühlen ihre Sorgen bei den Beratern der Online Help anzusprechen.

An vierter Stelle stehen die Kontakte die in der Kategorie „**Beratung**“ (49 Kontakte) eingegliedert wurden. Hier finden sich hauptsächlich die Gespräche mit den „Dauer-Kontakten“. Anders wie auf der 1 1 6 1 1 1 bleiben die Ratsuchenden hier immer in Kontakt mit dem/der gleichen Berater-in. Manche Jugendliche begleiten wir über einen langen Zeitraum.

An fünfter Stelle rangieren die Kontakte zum Thema „**Schule/Ausbildung/Beruf**“ (36 Kontakte). Themen wie Streit und Ärger mit Mitschülern bis hin zu Spott, Ausgrenzung und Mobbing werden hier angesprochen, sowie auch Lernschwierigkeiten, Überforderung, Leistungsdruck, Versagensängste, schlechte Noten, Schulwechsel, Schulverweigerung, Probleme mit den Lehrern.

An sechster Stelle stehen die Kontakte zum Thema **Missbrauch und Gewalt** (23 Kontakte). 23 Kinder und Jugendliche berichten von Missbrauchs- und Gewalterfahrungen. Das ist eine hohe Zahl, da Mobbing und Cybermobbing hier nicht wie im letzten Jahr mitgezählt werden, sondern separat erfasst werden. Kinder und Jugendliche berichten von Vernachlässigung, psychischer, physischer und sexueller Gewalt in der Familie oder von nahestehenden Vertrauenspersonen.

## 3.2 ONLINE HELP ANGLOPHONE ENGLISCHSPRACHIGE ONLINE HELP

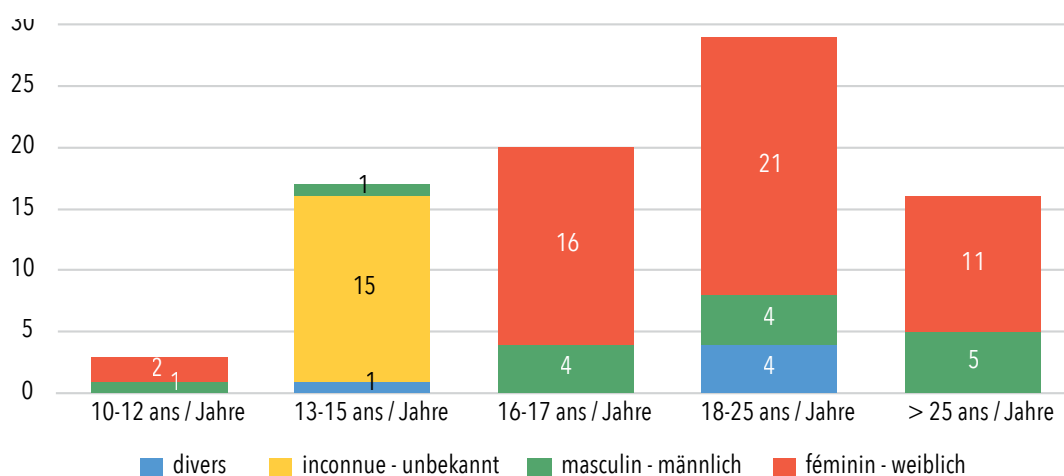


Si l'on considère séparément les contacts reçus par le service d'assistance en ligne (Online Help) anglophone, on peut également constater qu'il y a eu une nouvelle augmentation des contacts (2021/85, 2020/61).

Betrachtet man die englischsprachige Online Help gesondert, so kann man auch hier feststellen, dass es zu einem weiteren Anstieg der Kontakte kam. (2021/85 und 2020/61).

### DEMANDES SELON ÂGE ET SEXE ANFRAGEN NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=85



Ici, les jeunes de 18 à 25 ans ont été particulièrement actifs (29), suivis des 16-17 ans (20), des 13-15 ans (17) et des 10-12 ans (3). Les parents qui peuvent également utiliser l'aide en ligne en anglais nous ont moins contactés cette année-ci.

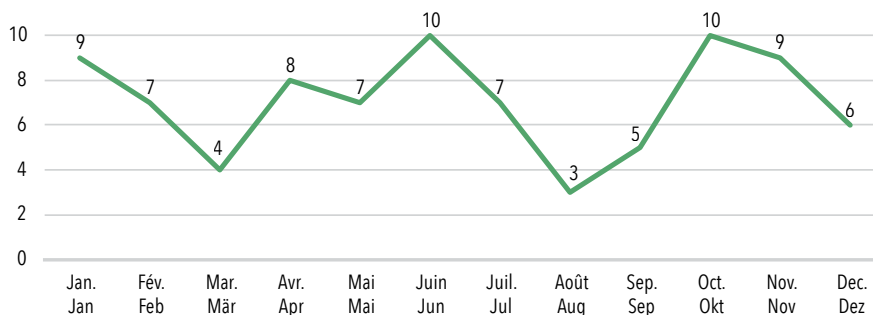
Les femmes sont majoritaires parmi les personnes venues chercher conseil.

Hier waren besonders die 18- bis 25-Jährigen Jugendlichen aktiv (29), gefolgt von den 16- bis 17-Jährigen (20), den 13- bis 15-Jährigen (17) und den 10- bis 12-Jährigen (3). Eltern, die die englischsprachige Online Help auch nutzen können haben uns weniger kontaktiert.

Die weiblichen Ratsuchenden überwiegen bei den Ratsuchenden.

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

N=85



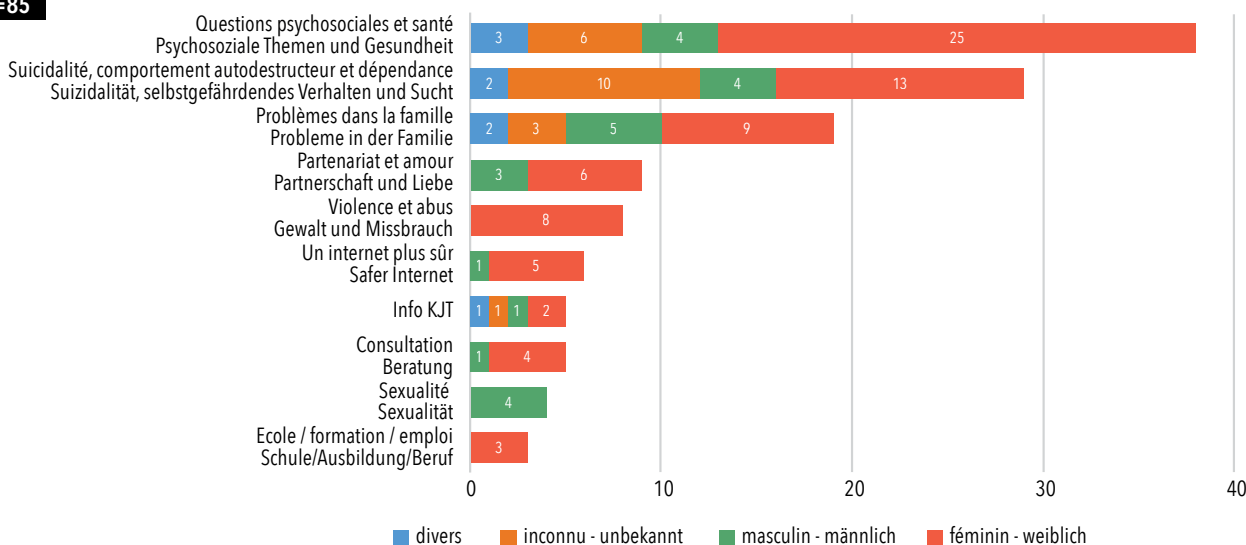
En moyenne, nous avons eu 7 contacts par mois. Une nette diminution des contacts a été constatée, surtout pendant les mois d'été.

Im Schnitt hatten wir 7 Kontakte monatlich. Ein deutlicher Rückgang der Kontakte ist vor allem über die Sommermonate zu verzeichnen.



## SUJETS PRINCIPAUX ZENTRALE PROBLEMNENNUNGEN

N=85



Ici de même, il était possible pour la première fois de choisir entre plusieurs catégories.

Les thèmes principaux du service d'assistance en ligne en langue anglaise sont comparables à ceux du service de l'assistance en ligne en langues luxembourgeoise/allemande et française. L'accent est mis sur le domaine de la **santé psychosociale (38)**. La peur, l'anxiété, la solitude, la dépression et les pensées suicidaires sont ici des préoccupations centrales. En deuxième position, on trouve les « **comportements autodestructeurs/suicides/dépendances** » (29).

La catégorie « **problèmes familiaux** » arrive également en troisième position (19).

Les thèmes relatifs au « **partenariat et amour** » (9 contacts) occupent la quatrième place au service Online Help anglophone (8e place au service Online Help LU/FR/DE). Les conflits relationnels, la jalousie, l'infidélité, les relations à distance, l'organisation du couple, les chagrins d'amour étaient les principaux problèmes et préoccupations. Les personnes en quête de conseils y ont notamment trouvé un espace pour écrire sur leurs sentiments en cas de séparation voulue ou non de leur partenaire, comme sur leur désir de relation.

Le nombre de contacts sur le sujet « **abus et violence** » (8 contacts) est élevé dans le contexte de l'ensemble des contacts.

Il est intéressant de jeter un coup d'œil comparatif sur l'Online Help LU/FR/DE et l'Online Help anglophone : dans l'Online Help anglophone, la catégorie « **Internet plus sûr** » apparaît déjà à la 6e place ; dans l'Online Help LU/FR/DE, à la 11e place. Ici, les contacts sur le thème de la cyberintimidation sont mentionnés, ainsi que le sexting, la sextorsion, le cybercrime.

Et aussi en comparaison : les discussions sur le **thème de l'école** (comme la peur de l'échec, la pression de la performance, le harcèlement) se classent à la 10e place pour le service LU/FR/DE de l'Online Help et à la 5e place pour le service Online Help anglophone.

Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich.

Die Themenschwerpunkte der englischsprachigen Online Help sind vergleichbar mit den Themen der Online Help in luxemburgischer/deutscher und französischer Sprache. Das Hauptaugenmerk liegt im Bereich der **psychosozialen Gesundheit (38)**. Angst, Sorge, Einsamkeit, Depression und Suizidalität sind hier zentrale Anliegen. An zweiter Stelle rangiert **selbstgefährdendes Verhalten/Suizid/Sucht (29)**.

An dritter Stelle rangiert die Kategorie **Probleme in der Familie (19)**.

Die Themen bezüglich **Partnerschaft und Liebe (9 Kontakte)** stehen in der englischsprachigen Online Help auf Platz vier (bei der LU/FR/DE-Online Help auf Platz 8). Beziehungskonflikte, Eifersucht, Untreue, Fernbeziehung, die Gestaltung einer Partnerschaft, Liebeskummer waren hier zentrale Probleme und Sorgen. Die Ratsuchenden haben hier u.a. einen Platz gefunden, um über ihre Gefühle bei einer gewollten oder ungewollten Trennung vom Partner zu schreiben, wie über die Sehnsucht nach Beziehung.

Die Anzahl der Kontakte zum Thema Missbrauch und Gewalt (8 Kontakte) ist im Kontext der Gesamtkontakte hoch.

Interessant ist ein vergleichender Blick auf die Online Help LU/FR/DE und Online Help (englischsprachig): In der englischsprachigen Online Help taucht die Kategorie Safer Internet bereits auf Platz 6 auf; bei der Online Help LU/FR/DE auf Platz 11. Hier werden die Kontakte zum Thema Cyberbullying aufgeführt, sowie auch Sexting, Sextortion und E-Crime.

Und auch im Vergleich: die Gespräche zum Thema Schule (wie Versagensängste, Leistungsdruck, Mobbing) rangieren auf Platz 10 bei der LU/FR/DE - Online Help und auf Platz 5 bei der Online Help (englischsprachig).



## 3.3 CHATBERODUNG – Projet pilote CHATBERODUNG - Pilotprojekt

### Un projet fait son chemin

L'évolution de la société, notamment dans le domaine des médias, montre que le chat est un format apprécié et utilisé par les jeunes.

L'objectif de KJT est de permettre aux jeunes de choisir le canal le plus adapté à leurs questions et leurs problèmes. Le conseil par téléphone (1 1 6 1 1 1) et en ligne sont déjà disponibles. Le conseil par chat complète l'offre existante de KJT et offre une alternative à ceux qui ne souhaitent pas parler de leurs problèmes personnels au téléphone, mais qui veulent tout de même un contact en direct avec un conseiller. Des études menées aux Pays-Bas montrent que le conseil par chat peut contribuer à améliorer le bien-être des enfants/adolescents et à réduire la charge perçue de leurs problèmes. Le conseil par chat permet d'atteindre une nouvelle génération d'enfants et de jeunes.

Dans les pays européens voisins, la voie vers le conseil par chat est déjà ouverte aux jeunes (Pays-Bas, Suisse, Autriche, Allemagne, Belgique (Flandre), ...).

Lors d'une réunion d'échange régionale en 2019 de (CHI) Child Helpline International, nous nous sommes informés sur les différentes formes de conseil par chat. Après des recherches et des réflexions, nous avons décidé de nous orienter vers le concept des Suisses de Pro Juventute.

Après cette décision, nous avons commencé à adapter ou à développer le concept de conseil par chat pour le Luxembourg, tant au niveau du contenu que de la technique. Tous les professionnels ont participé à un atelier avec Thomas Brunner (Pro Juventute, Suisse) durant l'été 2020 afin de se préparer à leur nouvelle tâche, le conseil par chat.

Le concept de conseil suisse est basé sur le fait que les jeunes conseillent d'autres jeunes (concept Peer to Peer). Il part du principe que les jeunes font preuve d'une grande empathie et d'une profonde compréhension à l'égard de la personne qui demande conseil, étant donné qu'ils ont vécu des expériences semblables en ce qui concerne les thèmes abordés (solitude, dépression, tentatives suicidaires, conflits au sein de la famille, conflits à l'école, amitié, sexting, amours malheureux, expériences de violence, cyberbullying, etc.). Pour notre service, la décision de s'écarter de notre concept de conseil éprouvé dans le domaine de la Chatberodung et de s'engager dans le format de conseil «peer to peer» a été une décision exceptionnelle.

En même temps, il fallait assurer le financement du projet par des dons et décider à quoi ressemblerait le futur nouveau site web.

Malheureusement, nous n'avons pas pu recourir au logiciel de nos collègues suisses, comme nous l'avions fermement prévu, car l'entreprise qui l'avait développé a justement déclaré faillite à ce moment-là.

L'argent nécessaire au développement d'un nouveau logiciel

n'était pas disponible et, en même temps, le logiciel disponible sur le marché et finançable ne répondait pas à nos exigences en matière d'anonymat et de confidentialité.

La réalisation du projet était à ce moment-là sérieusement menacée.

L'appel aux collègues allemands de Nummer gegen Kummer a donné un nouvel élan au projet. Les collègues allemands nous ont permis d'utiliser leur logiciel «Onlineberatung» et de l'adapter à notre concept, ce qui représentait nettement plus de travail que prévu.

Entretemps, nous avons quitté le cadre temporel que nous nous étions fixé et, avec l'adaptation du logiciel à nos besoins, «Chatberodung et Online Help», nous avons un gros paquet de tâches supplémentaires qui, en outre, modifiait nettement l'effort financier calculé au préalable.

En novembre 2019, nous avons alors cherché, via les médias sociaux, des volontaires pour la Chatberodung, âgés de 16 à 25 ans et ayant déjà des expériences dans les thèmes susmentionnés (solitude, dépression...).

Plus de 30 jeunes motivés, engagés et prêts à aider se sont présentés. Nous avons eu des entretiens individuels intensifs avec chacun d'entre eux.

Au début, 15 jeunes étaient disponibles pour le conseil par chat. Les nouveaux conseillers ont tous participé à un cours d'introduction à la Chatberodung et ont reçu une introduction technique au système.

L'introduction au conseil par chat a permis de s'exercer aux techniques d'entretien et de communication, d'entraîner les compétences de conseil dans le cadre de jeux de rôle et d'élaborer les principes de base de KJT.

Le chat en direct est ouvert depuis le 17 mai. Tous les mardis de 18:00 à 21:00, deux jeunes conseillers sont à disposition pendant les heures de consultation. En cas de besoin, il est prévu d'ouvrir le live-chat un autre soir.

Pendant la période de chat, un professionnel est toujours disponible pour soutenir et coacher les jeunes conseillers de chat en cas de besoin et assurer ainsi la qualité du conseil.

Tout nouveau service doit être connu du groupe cible, c'est pourquoi une campagne sur les médias sociaux a également été lancée avec le lancement du chat le mardi 17 mai 2020. Pour soutenir la campagne, trois vidéos très parlantes ont été développées.

Nous sommes impressionnés par l'engagement et le sérieux dont font preuve nos conseillers en chat et nous les remercions pour leur soutien dans ce projet.

Ci-dessous, l'évolution de la Chatberodung est visible en chiffres.

## Ein Projekt nimmt seinen Weg

Die Entwicklungen in der Gesellschaft, insbesondere im medialen Bereich zeigen, dass chatten ein Format ist, das bei Jugendlichen beliebt ist und genutzt wird.

Das Ziel von KJT ist es, dass junge Menschen für ihre Fragen und Probleme den Kanal wählen können, der für sie der richtige ist. 1 1 6 1 1 1 Telefon- und Online-Beratung stehen bereits zur Verfügung. Die Chat-Beratung ergänzt das bestehende Angebot von KJT und bietet eine Alternative für diejenigen, die über ihre persönlichen Probleme nicht am Telefon sprechen möchten, aber dennoch den direkten Kontakt live mit einer Beratungsperson suchen. Untersuchungen aus den Niederlanden zeigen, dass Chatberatung dazu beitragen kann das Wohlbefinden von Kindern/Jugendlichen zu verbessern und die durch ihre Probleme wahrgenommene Belastung zu mindern. Chatberodung dient dazu eine neue Generation von Kindern und Jugendlichen zu erreichen.

In den anliegenden europäischen Ländern steht jungen Menschen der Weg in die Chatberatung bereits offen (Niederlande, Schweiz, Österreich, Deutschland, Belgien (Flandern), ...).

Bei einem regionalen Austauschtreffen 2019 von (CHI) Child Helpline International, haben wir uns über unterschiedliche Formen der Chatberatung informiert. Nach Recherchen und Reflexionen haben wir uns entschieden, uns an dem Konzept der Schweizer von Pro Juventute zu orientieren.

Nach dieser Entscheidung begannen wir das Konzept der Chatberodung für Luxemburg inhaltlich, als auch technisch anzupassen, bzw. neu zu entwickeln. Alle Professionellen haben im Sommer 2020 an einem Workshop mit Thomas Brunner (Pro Juventute, Schweiz) teilgenommen, um sich auf ihre neue Aufgabe, die Chatberatung, vorzubereiten.

Das Schweizer Beratungskonzept basiert darauf, dass Jugendliche andere Jugendliche beraten (Peer to Peer-Konzept). Es setzt bei der Annahme an, dass junge Menschen ein hohes Einfühlungsvermögen und Verständnis für den Ratsuchenden mitbringen, da es einen ähnlichen Erfahrungshintergrund hinsichtlich der Themen gibt (Einsamkeit, Depression, Suizidalität, Konflikte in der Familie, Konflikte in der Schule, Freundschaft, Sexting, unglückliches Verliebtsein, Gewalterfahrungen, Cyberbullying usw.). Für unseren Dienst war es eine herausragende Entscheidung im Bereich der Chatberodung von unserem bewährten Beratungskonzept abzuweichen und uns auf das Format "Peer to Peer" Beratung einzulassen.

Gleichzeitig musste die Finanzierung des Projekts über Spenden gesichert und entschieden werden, wie die zukünftige neue Webseite aussehen sollte.

Leider konnten wir nicht, wie fest eingeplant, auf die Software der Schweizer Kollegen zurückgreifen, da die Firma, die die Software entwickelt hat, gerade zu diesem Zeitpunkt Insolvenz anmeldete.

Das Geld für eine neue Softwareentwicklung stand nicht zur Ver-

fügung, gleichzeitig genügte die auf dem Markt zur Verfügung stehende und finanzierbare Software nicht unseren Ansprüchen von Anonymität und Vertraulichkeit.

Die Realisierung des Projekts war zu diesem Zeitpunkt ernsthaft bedroht.

Der Anruf bei den deutschen Kollegen von der Nummer gegen Kummer brachte neuen Schwung ins Projekt. Die deutschen Kollegen erlaubten uns ihre Software „Onlineberatung“ zu nutzen und an unser Konzept anzupassen, was deutlich mehr Aufwand bedeutete, wie geplant.

Mittlerweile hatten wir den selbstgesteckten Zeitrahmen verlassen und hatten mit der Anpassung der Software an unsere Bedürfnisse, „Chatberodung und Online Help“, ein großes zusätzliches Aufgabenpaket, das zudem den vorab kalkulierten finanziellen Aufwand deutlich veränderte.

Im November 2019 suchten wir dann über die sozialen Medien freiwillige Mitarbeiter für die Chatberodung zwischen 16 und 25 Jahren, die in irgendeiner Form Erfahrung mit den obengenannten Themen hatten (Einsamkeit, Depression ...).

Es meldeten sich über 30 junge Menschen motiviert und engagiert, mit der Bereitschaft helfen zu wollen. Mit allen führten wir intensive Einzelgespräche.

Zum Start standen 15 junge Menschen für die Chatberatung bereit. Die neuen Chatberater haben alle an einem Einführungskurs Chatberatung teilgenommen, als auch eine technische Einführung ins System erhalten.

In der „Einführung in die Chatberatung“ wurden Gesprächstechniken und Kommunikation eingeübt, in Rollenspielen Beratungskompetenzen trainiert und die Grundprinzipien von KJT erarbeitet.

Der Live-Chat ist seit dem 17. Mai jeden Dienstag von 18:00 bis 21:00 geöffnet, zwei junge Berater stehen in der Beratungszeit zur Verfügung. Bei Bedarf ist geplant an einem weiteren Abend den Live-Chat zu öffnen.

In der Chat-Zeit steht immer ein Professioneller zur Verfügung, um bei Bedarf die jugendlichen Chatberater zu unterstützen und zu coachen und so die Beratungsqualität zu sichern.

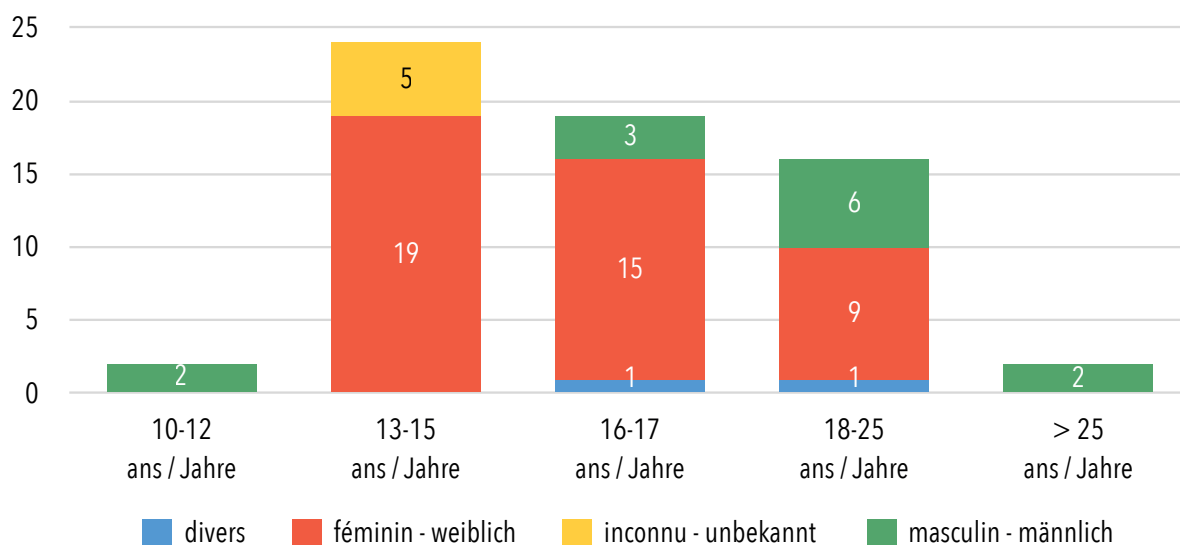
Jeder neue Dienst muss bei der Zielgruppe bekannt sein, so dass mit dem Launch des Chats am Dienstag den 17. Mai 2020 auch eine Social Media Kampagne gestartet wurde. Zur Unterstützung der Kampagne wurden drei aussagekräftige Videos entwickelt.

Wir sind beeindruckt mit welchem Engagement und welcher Ernsthaftigkeit unsere Chatberater unterwegs sind. Danke für die Unterstützung in diesem Projekt.

Nachfolgend ist die Entwicklung der Chatberodung in Zahlen sichtbar.

## DEMANDES SELON ÂGE ET SEXE ANFRAGEN NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=63



Au total, 63 personnes ont contacté notre service de chat depuis mai 2021. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 13-15 ans (24), suivie par celle des 16-17 ans (19). Les 18-25 ans arrivent en troisième position (16). Deux personnes avaient plus de 25 ans et deux appartenaient au groupe d'âge des 10-12 ans.

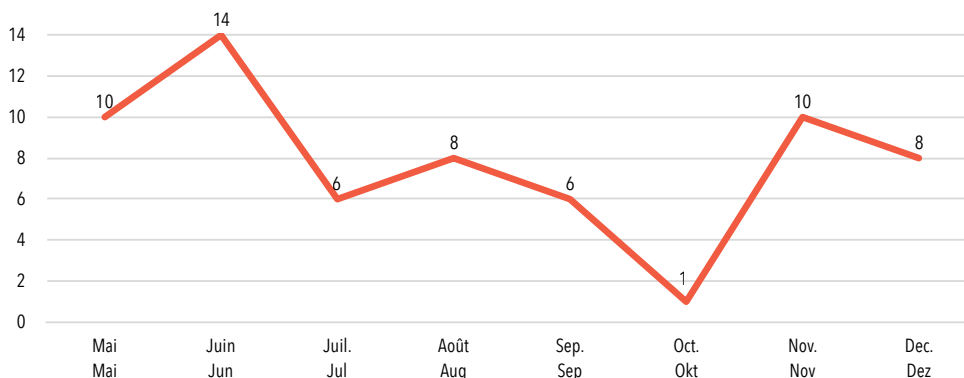
La majorité des demandeurs de conseils sont des femmes (43) ; 13 sont des hommes ; cinq n'ont pas indiqué leur sexe et deux sont divers.

Insgesamt haben sich seit Mai 2021, 63 Ratsuchende an unsere Chatberodung gewandt. Am stärksten vertreten ist die Gruppe der 13- bis 15-Jährigen (24), gefolgt von der Altersgruppe der 16-17-Jährigen (19). An dritter Stelle rangieren die 18- bis 25-Jährigen (16). Zwei Ratsuchende waren über 25 und zwei befanden sich in der Altersgruppe von 10-12 Jahren.

Der überwiegende Anteil der Ratsuchenden ist weiblich (43); 13 der Ratsuchenden sind männlich; fünf haben keine Angabe zum Geschlecht gemacht und zwei sind divers.

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

N=63



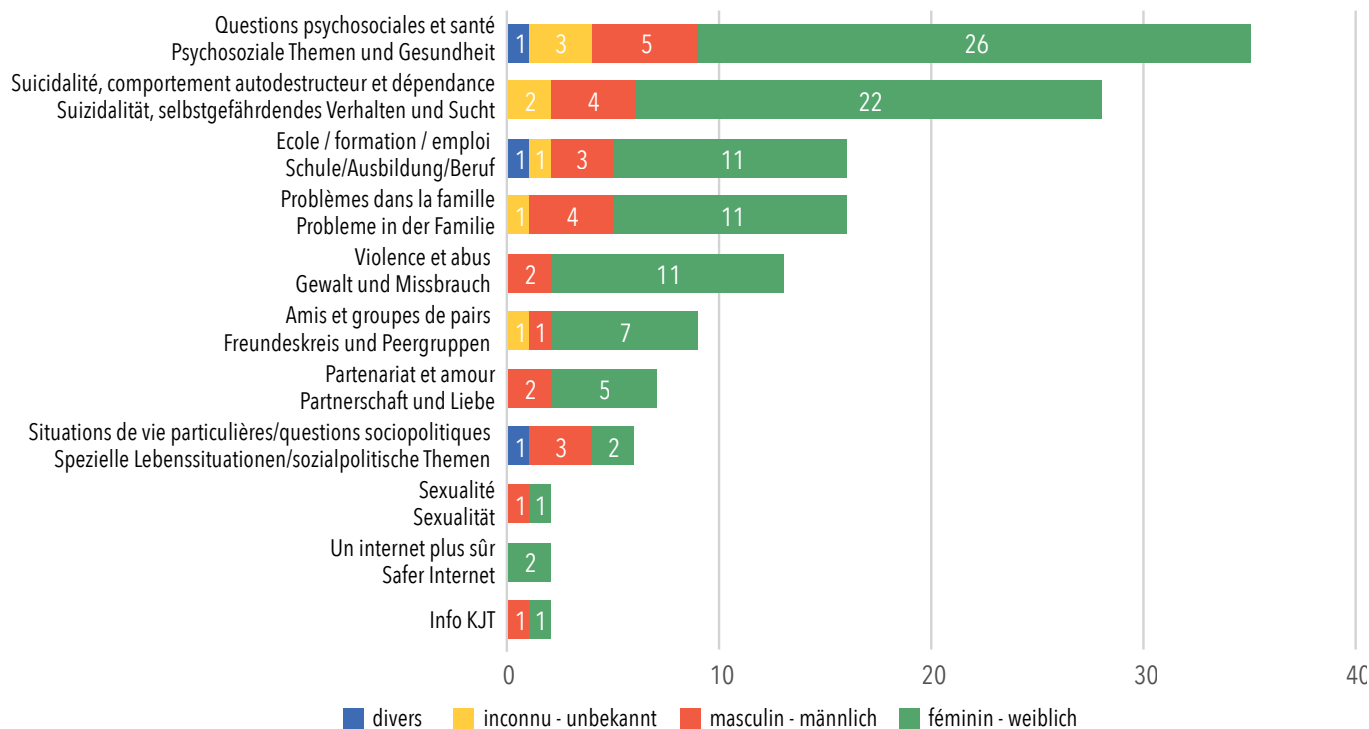
L'évolution montre à quel point notre travail de relations publiques a un impact sur le déroulement. Au début du projet, nous avons bénéficié d'une grande attention de la part des médias pour notre projet, pour ensuite avoir en moyenne huit contacts par mois, c'est-à-dire en général deux consultations de chat par soir. Seul le mois d'octobre se distingue (1).

Der Verlauf zeigt den Impact unserer Öffentlichkeitsarbeit. Zu Beginn des Projekts hatten wir eine hohe Aufmerksamkeit der Medien für unser Projekt, um dann im weiteren Verlauf durchschnittlich acht Kontakte im Monat zu haben, d.h. in der Regel zwei Chatberatungen pro Abend. Lediglich der Oktober fällt hier heraus (1).

## SUJETS PRINCIPAUX

### ZENTRALE PROBLEMENNENNUNGEN

**N=63** (Désignation de sujets multiples possible - Mehrfachnennung möglich)



Les thèmes **psychosociaux et la santé** ont également occupé la première place dans ce format de consultation. Les problèmes psychiques ont été particulièrement souvent cités dans cette catégorie, suivis de près par la peur et l'anxiété (13) ainsi que la solitude. La perception du corps/de l'apparence a également joué un rôle dans la Chatberodung (6), en plus du thème de la confiance en soi (4).

La catégorie **suicidalité/comportement autodestructeur/dépendance** arrive en deuxième position (28). Comme nous l'avons déjà montré ailleurs, la première et la deuxième catégorie sont étroitement liées. Les thèmes de la première catégorie, comme la solitude, sont souvent couplés à la thématique de la suicidalité. Dans cette deuxième catégorie, c'est le thème de la suicidalité qui domine (18), suivi de situations de vie particulières.

Dans notre troisième catégorie **école/formation/profession**, on trouve des thèmes comme les mauvaises notes (5); les moqueries, l'exclusion, le mobbing (5), les conflits avec les enseignants (3) le surmenage; les disputes avec les camarades de classe (3), le surmenage et la peur de l'échec.

La catégorie des **problèmes au sein de la famille** se trouve également parmi les cinq premières mentions. La relation avec les parents (11) est le sujet de conversation le plus important dans cette catégorie. Mais il est également question ici d'interdictions et de règles, de manque de soutien et de sujets concernant les frères et sœurs.

La catégorie **violence et abus** arrive en 5ème position. Nous avons ici affaire à la violence psychique (9) et à la violence physique (7) ainsi qu'à des violations des limites sexuelles (5). Les menaces de violence (2) ont également été abordées.

Auch bei diesem Beratungsformat standen **psychosoziale Themen und Gesundheit** an vorderster Stelle. Besonders oft wurden im Kontext dieser Kategorie psychische Probleme genannt, dicht gefolgt von der Thematik Furcht und Angst (13) als auch dem Thema Einsamkeit. Auch die Körperwahrnehmung/Aussehen spielte, neben dem Thema Selbstvertrauen (4), in der Chatberodung eine Rolle (6).

An zweiter Stelle folgt die Kategorie **Suizidalität/Selbstverletzendes Verhalten/Sucht** (28). Wie schon an anderer Stelle aufgezeigt, stehen die erste und zweite Kategorie in enger Verbindung. Die Themen der ersten Kategorie wie z.B. Einsamkeit sind oft mit der Thematik von Suizidalität gekoppelt. Unter dieser zweiten Kategorie dominiert das Thema Suizidalität (18) gefolgt von speziellen Lebenssituationen.

In unserer dritten Kategorie **Schule/Ausbildung/Beruf** finden sich Themen wie schlechte Noten (5), Spott, Ausgrenzung, Mobbing (5), Konflikte mit Lehrern (3) Überforderung, Streit mit Mitschülern (3), Überforderung und Versagensängste.

Auch die Kategorie **Probleme in der Familie** findet sich unter den ersten fünf Nennungen. Die Beziehung zu den Eltern (11) ist unter dieser Kategorie das herausragende Gesprächsthema. Es geht hier aber auch um Verbote und Regeln, mangelnde Unterstützung und Geschwisterthemen.

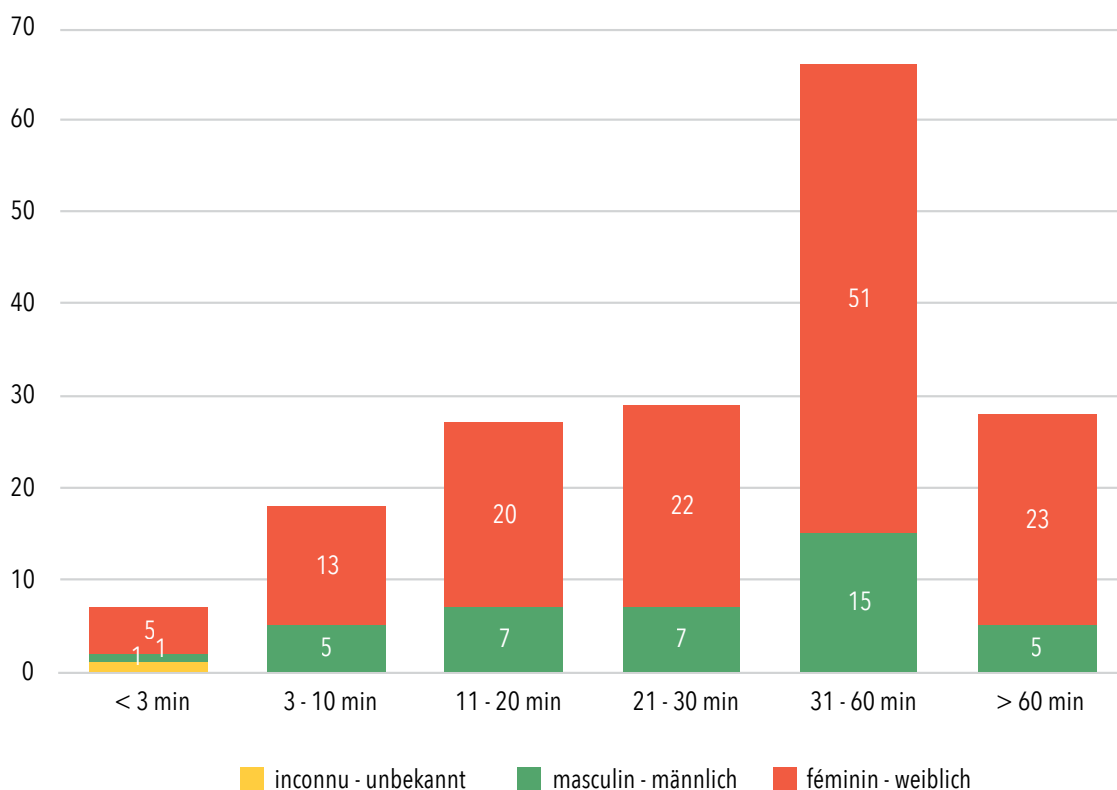
An 5. Stelle rangiert die Kategorie **Gewalt und Missbrauch**. Hier haben wir es mit psychischer Gewalt (9) und körperlicher Gewalt (7) und auch sexuellen Grenzverletzungen zu tun (5). Auch Gewaltandrohungen (2) wurden thematisiert.

Le service Elterentelefon fonctionne conformément à notre slogan : «Eltere sinn ass wonnerschéin, heiansdo net einfach». Des parents, des grands-parents, mais aussi des éducateurs ou des enseignants se sont adressés à nous lorsqu'ils avaient atteint leurs limites, lorsqu'ils s'inquiétaient pour un enfant ou lorsqu'ils cherchaient un conseil direct. Les conseils sont anonymes et confidentiels. Cette année encore, alors que la pandémie continuait d'affecter la vie familiale, les familles ont été particulièrement mises à l'épreuve.

Ganz nach unserem Slogan: „Eltere sinn ass wonnerschéin, heiansdo net einfach“, funktioniert das Elterentelefon. Eltern, Großeltern, aber auch Erzieher oder Lehrer haben sich an uns gewandt, wenn sie an ihre Grenzen gekommen sind, wenn sie besorgt um ein Kind waren oder einen direkten Rat suchten. Die Beratung ist anonym und vertraulich. Auch in diesem Jahr, wo die Pandemie das Familienleben nach wie vor beeinflusst hat, waren Familien ganz besonders gefordert.

**ÉCOUTES SELON DURÉE ET SEXE**  
**GESPÄCHE NACH DAUER UND GESCHLECHT**

**N=175**



En 2021, 175 parents se sont adressés à nous (2020/161, soit +8,7%).

2021 haben sich 175 Eltern an uns gewandt (2020/161, d.h. +8,7%).

Cette année encore, ce sont surtout les mères et les grands-mères (134) qui ont profité de l'offre de conseil (40 appelants masculins, 1 inconnu).

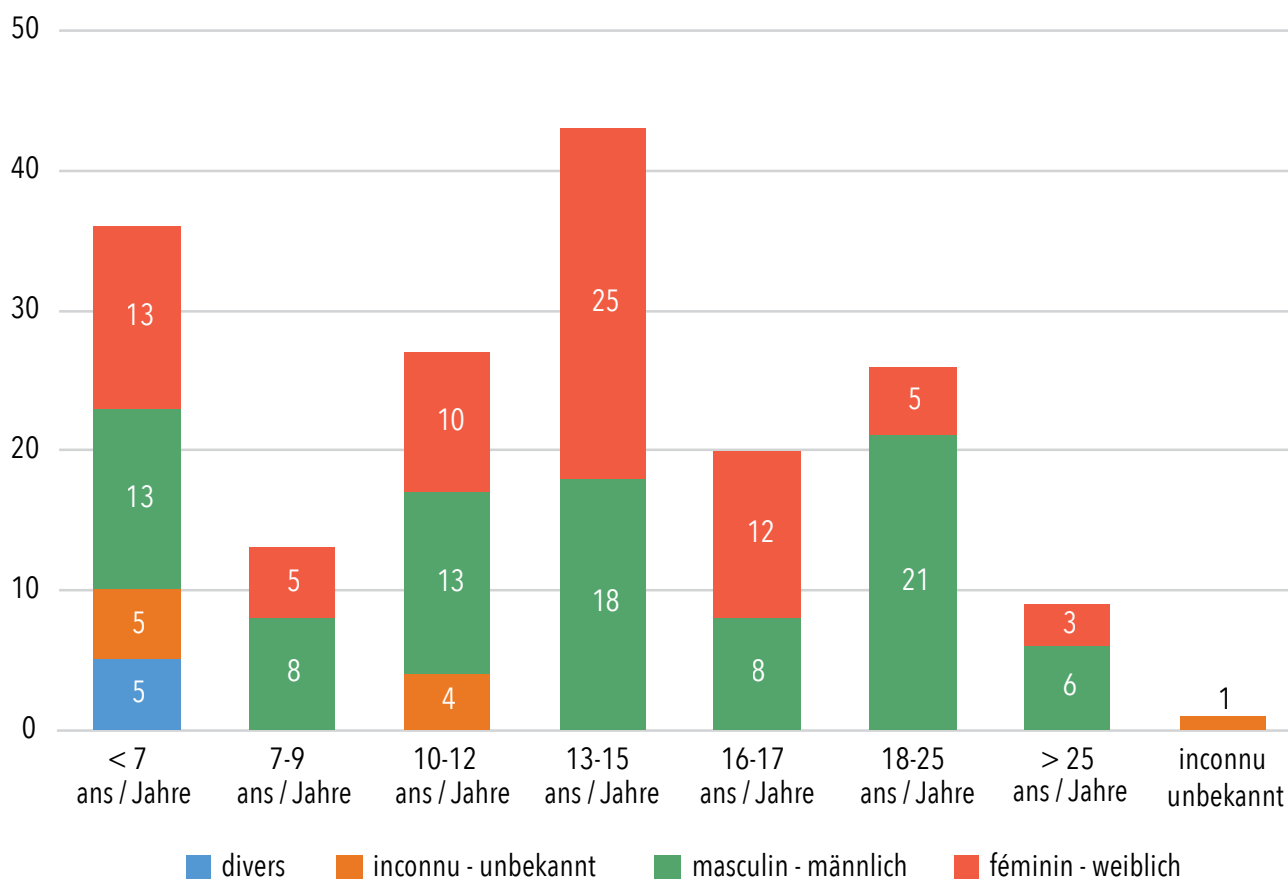
Auch in diesem Jahr haben besonders Mütter und Großmütter (134) das Beratungsangebot genutzt (40 männliche Anrufer, 1 unbekannt).

On constate que la plupart des entretiens durent plus de 20 minutes. Cela souligne le grand besoin de parler des personnes en quête de conseils, mais également que certains problèmes sont complexes et/ou même chroniques.

Es ist sichtbar, dass die meisten Gespräche über 20 Minuten andauern. Das verweist auf den hohen Redebedarf der Ratsuchenden, aber auch auf die Komplexität mancher Probleme und/oder deren Chronifizierung.

## ENFANTS SELON ÂGE ET SEXE KINDER NACH ALTER UND GESCHLECHT

N=175



Les parents nous contactent pour des problèmes touchant toutes les catégories d'âge, et concernent généralement aussi bien les filles (73 sur 175) que les garçons (87 sur 175). Comme l'année précédente, les 13-15 ans (43 appels), les <7 ans (36 appels) et les 18-25 ans (26 appels) étaient à nouveau les plus visés par les parents.

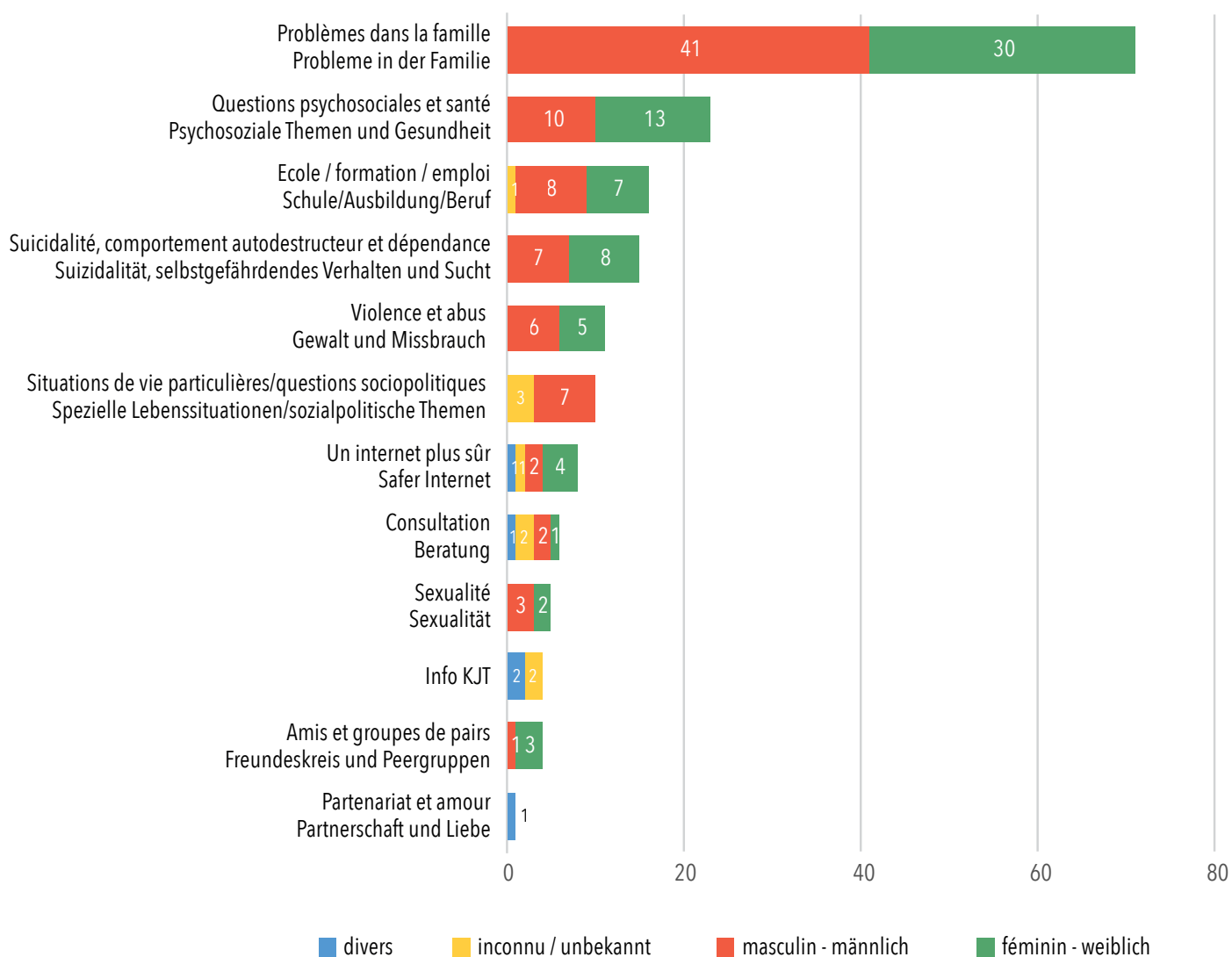
Il est intéressant de noter que cette année, les adolescents féminins âgés de 13 à 15 ans ont été légèrement plus ciblées (25 appels sur 43 contre 2020/15 sur 39) et moins les adolescents masculins. En contrepartie, la mixité chez les <7 ans est équilibrée cette année. L'année précédente, l'accent posait davantage sur les filles (2020/18 sur 32). Toutefois, dans le groupe d'âge entre 18-25 ans, nous constatons que les questions des parents continuent de concerner principalement les garçons adolescents.

Die Themen, mit denen sich Eltern an uns wenden, ziehen sich quer durch alle Alterskategorien und betreffen generell sowohl Mädchen (73 von 175) als auch Jungen (87 von 175). Wie im letzten Jahr standen die 13- bis 15-Jährigen (43 Anrufe), die <7-Jährigen (36 Anrufe) und die 18- bis 25-Jährigen (26 Anrufe) wieder am stärksten im Fokus der Eltern.

Interessanterweise waren in diesem Jahr die weiblichen Jugendlichen im Alter von 13-15 Jahren wieder leicht stärker im Fokus (25 Anrufe von 43 vs. 2020/15 von 39) und weniger die männlichen Jugendlichen. Im Gegenzug ist das Geschlechterverhältnis bei den <7-Jährigen in diesem Jahr ausgeglichen. Im letzten Jahr waren hier die Mädchen verstärkt im Fokus (2020/18 von 32). Bei den 18- bis 25-Jährigen sehen wir jedoch, dass die Fragen der Eltern weiterhin vermehrt die männlichen Jugendlichen betreffen.

## SUJETS PRINCIPAUX ZENTRALE PROBLEMENNENNUNGEN

**N=175**



Les principaux thèmes abordés étaient :

1. Problèmes dans la famille
2. Questions psychosociales et santé
3. Ecole / formation / emploi
4. Suicidalité, comportement autodestructeur et dépendance
5. Violence et abus

Hauptthemen waren:

1. Probleme in der Familie
2. Psychosoziale Themen und Gesundheit
3. Schule/Ausbildung/Beruf
4. Suizidalität, selbstgefährdendes Verhalten und Sucht
5. Gewalt und Missbrauch



Cette année encore, l'organisation des relations familiales et la santé psychosociale occupent la première et la deuxième place.

Les problèmes familiaux (71 contacts) ne préoccupent pas seulement les enfants et les adolescents, mais aussi les parents. 71 parents, grands-parents ou éducateurs se sont adressés à nous à ce sujet. Dans la plupart des cas, la relation entre parents et enfants (34 sur 71) est au centre des préoccupations, suivie de près par les conflits entre parents (15 sur 71) en tant que couple ou dans des situations de séparation/divorce. Les interdictions, les règles et les opinions arrivent ici en troisième position (12 sur 71).

Les parents, grands-parents ou professionnels ont contacté la ligne téléphonique pour parents dans 23 cas, car ils se soucient de la **santé psychosociale** (23 contacts) de leurs enfants. Ils s'inquiètent de la santé mentale de leurs enfants, signalant des états dépressifs, les décrivent comme étant seuls, dépassés, irritables ou profondément anxieux. De plus, certains parents nous ont également contactés, car ils étaient préoccupés par le fait que leurs enfants aient exprimé des pensées suicidaires. Celles-ci sont enregistrées séparément dans la catégorie comportement dangereux pour **soi-même/suicide/dépendance** (15 contacts). Dans certains cas, la peur de tomber malade avec le covid-19 ou la maladie elle-même a également joué un rôle.

Les entretiens sur le thème de **l'école** (16 contacts) arrivent en troisième position. Ici, les parents se sont adressés à nous pour des sujets très divers : Problèmes avec les enseignants (4) (dont 2 cas de racisme), moquerie/exclusion/mobbing (3), surmenage, absentéisme/refus d'aller à l'école, problèmes dans la formation/la profession.

En quatrième position, on trouve la catégorie **comportement autodestructeur/suicide/dépendance** (15 contacts). Des parents profondément inquiets font état de pensées suicidaires aiguës ou latentes ou de tentatives de suicide (7) de leurs enfants. Ils mentionnent également des comportements d'automutilation (2). Des parents désespérés racontent qu'ils ont l'impression de ne plus pouvoir atteindre leurs enfants. Ils parlent d'une profonde détresse de leurs enfants. Souvent, les situations sont complexes, les enfants et les jeunes ont déjà connu d'autres problèmes au sein de la famille, à l'école ou ont vécu des expériences de violence. Dans certains cas, les parents inquiets signalent également l'abus de drogues (4) et d'alcool (1) chez leurs enfants.

Les contacts concernant **l'abus et la violence** (11 contacts) arrivent en cinquième position. Les parents sont bouleversés et profondément préoccupés par les enfants et les jeunes qui ont subi des violences physiques, psychologiques et sexuelles.

En sixième position se trouvent les entretiens avec des parents qui signalent des **situations de vie particulières** (10 contacts) de leurs enfants. Dans ce contexte, les parents évoquent des situations exceptionnelles, (p. ex. des jeunes en conflit avec la loi ; des jeunes en fugue ; racisme et problèmes dans le domaine de la formation). Les parents se sentent impuissants, dépassés et désorientés.

Unverändert steht die Gestaltung der familiären Beziehungen sowie die psychosoziale Gesundheit auch in diesem Jahr an erster und zweiter Stelle.

**Probleme in der Familie** (71 Kontakte) besorgen nicht nur Kinder und Jugendliche, sondern auch Eltern. 71 Elternteile, Großeltern oder Erzieher haben sich mit diesem Thema an uns gewandt. In den meisten Fällen steht die Beziehung zwischen Eltern und Kindern (34 von 71) im Fokus, dicht gefolgt von den Konflikten zwischen Eltern (15 von 71) als Paar oder in Trennungs-/Scheidungssituationen. Verbote, Regeln und Meinungen stehen hier an dritter Stelle (12 von 71).

Die Eltern, Großeltern oder Professionelle haben sich in 23 Fällen an das Elterntelefon gewandt da sie sich um die **psychosoziale Gesundheit** (23 Kontakte) ihrer Kinder sorgen. Sie sind besorgt um die mentale Gesundheit ihrer Kinder, berichten von depressiven Verstimmungen, beschreiben sie als einsam, überfordert, gereizt oder zutiefst ängstlich. Manche Eltern haben uns kontaktiert, da sie zudem besorgt waren da ihre Kinder suizidale Gedanken geäußert haben. Diese werden gesondert in der Kategorie **selbstgefährdendes Verhalten/Suizid/Sucht** (15 Kontakte) erfasst. In manchen Fällen spielte auch die Angst vor Erkrankung an Corona oder die Erkrankung selbst im Fokus.

An dritter Stelle rangieren die Gespräche rund um das Thema **Schule** (16 Kontakte). Hier sind es sehr unterschiedliche Themen mit denen Eltern sich an uns gewandt haben: Probleme mit Lehrern (4) (wobei in 2 Fällen von Rassismus berichtet wurde), Spott/Ausgrenzung/Mobbing (3), Überforderung, Schulschwänzen/Schulverweigerung, Probleme in der Ausbildung/Beruf.

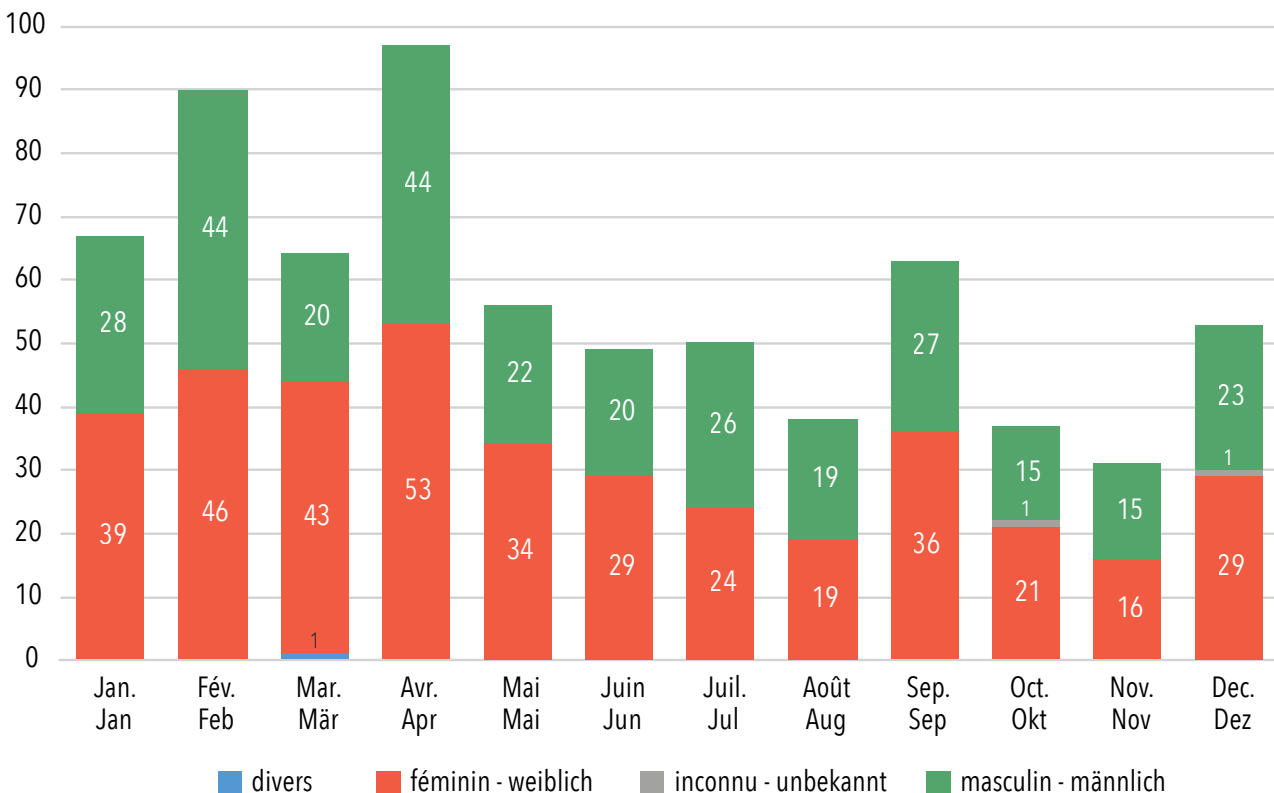
An vierter Stelle steht die Kategorie **selbstgefährdendes Verhalten/Suizid/Sucht** (15 Kontakte). Tief besorgte Eltern berichten von akuten und latenten suizidalen Gedanken oder von Suizidversuchen (7) ihrer Kinder. Sie berichten auch von selbstverletzendem Verhalten (2). Verzweifelte Eltern berichten, dass sie das Gefühl haben ihre Kinder nicht mehr zu erreichen. Sie sprechen von tiefer Not ihrer Kinder. Oft sind die Situationen komplex, die Kinder und Jugendlichen haben zusätzliche Probleme in der Familie, in der Schule oder Gewalterfahrungen gemacht. In manchen Fällen berichten besorgte Eltern auch von Drogen- (4) und Alkoholmissbrauch (1) ihrer Kinder.

An fünfter Stelle stehen die Kontakte zum Thema **Missbrauch und Gewalt** (11 Kontakte). Eltern sind erschüttert und tief besorgt um Kinder und Jugendliche die physische, psychische und sexuelle Gewalt erfahren mussten.

An sechster Stelle stehen die Gespräche mit Eltern, die von besonderen **Lebenssituationen** (10) berichten. Eltern berichten hier von Ausnahmesituationen, (z.B. Jugendliche, die mit dem Gesetz in Konflikt gekommen sind; Jugendliche die weggelaufen sind; Rassismus und Probleme im Ausbildungsbereich). Die Eltern fühlen sich hilflos, überfordert und orientierungslos.

**CONTACTS SELON SEXE**  
**KONTAKTE NACH GESCHLECHT**

**N=695**



La BEE SECURE Helpline est un service de conseil téléphonique, anonyme et confidentiel, opéré par le KJT. Au numéro 8002 1234, les enfants, les jeunes, les parents, les adultes, les seniors, les enseignants et les éducateurs reçoivent gratuitement des informations et un soutien sur les thèmes de la cybersécurité et de l'utilisation responsable des technologies de l'information et de la communication.

En tant que membre actif du réseau Insafe, KJT s'engage à respecter la devise «Together for a better Internet» et contribue à l'échange d'informations au niveau européen.

En 2021, la BEE SECURE Helpline a reçu 695 appels. Par rapport à l'année précédente, il y a eu 222 appels de plus, ce qui représente une augmentation de 46,9%. En ce qui concerne la représentation des sexes, les appels entre les femmes et les hommes étaient presque équilibrés, avec 56% et 44%.

1. cybercriminalité
2. sphère privée et protection des données
3. Media Literacy/ compétence médiatique
4. paramètres techniques
5. cyberintimidation

Die BEE SECURE Helpline ist ein telefonischer Beratungsdienst, anonym und vertraulich, der von KJT operiert wird. Unter der Nummer 8002 1234 erhalten Kinder, Jugendliche, Eltern, Erwachsene, Senioren, Lehrer und Erzieher kostenlose Informationen und Unterstützung bei Fragen rund um die Themen der Internetsicherheit und der verantwortungsvollen Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien.

Als aktives Mitglied des Insafe-Netzwerks, engagiert sich KJT getreu dem Motto "Together for a better Internet" und trägt zum Informationsaustausch auf der europäischen Ebene bei.

Im Jahr 2021 gingen bei die BEE SECURE Helpline 695 Anrufe ein. Verglichen mit dem Vorjahr, gab es 222 mehr Anrufe, was einem Zuwachs 46,9% entspricht. Hinsichtlich der Geschlechterrepräsentation waren die Anrufe zwischen Frauen und Männern mit 56 zu 44 fast ausgeglichen.

Zentrale Gesprächspunkte waren:

1. Internetkriminalität
2. Privatsphäre und Datenschutz
3. Media Literacy/ Medientkompetenz
4. Technische Einstellungen
5. Cybermobbing

Le thème principal de ces dernières années est la cybercriminalité respectivement le cybercrime. Les personnes en quête de conseils se sont adressées à la BEE SECURE Helpline pour obtenir de l'aide et du soutien face aux différentes escroqueries, comptes piratés, e-mails de phishing, jeux-concours et tentatives d'extorsion. Beaucoup voulaient simplement signaler la plus récente fraude et savoir quelles mesures de protection prendre.

Dans ce contexte, les consultants voulaient en savoir plus sur les thèmes de la protection des données et de la sphère privée (top 2), ainsi que sur le fonctionnement de la protection sur internet (p. ex. piratage, mots de passe, antivirus et pare-feu). Ils voulaient également savoir comment procéder à des réglages techniques, par exemple sur un réseau de médias sociaux donné (top 3, 4).

Le domaine de la cyberintimidation a constitué une problématique importante, des élèves, des parents, des enseignants et des assistants sociaux se sont adressés à la BEE SECURE Helpline dans ce contexte. Le sexting est également un problème, car il ne pose pas seulement un défi aux personnes de référence (p. ex. parents, assistants sociaux, enseignants) qui travaillent avec les jeunes, mais aussi aux jeunes eux-mêmes. Notamment lorsque la situation devient incontrôlable et qu'il y a des tentatives de chantage et des menaces (sextorsion), le défi est le plus sévère. Les appelants ont été conseillés et, le cas échéant, orientés vers d'autres institutions.

Des parents et des enseignants ont également appelé pour obtenir des informations sur des sujets spécifiques ou parce qu'ils avaient besoin de conseils et d'une orientation sur la signification de certains termes. D'autres voulaient savoir comment aider leurs enfants/élèves à devenir des utilisateurs d'internet responsables, autonomes et soucieux de leur propre protection. Enfin, certains parents souhaitaient obtenir des informations sur la manière et le moment d'effectuer des ajustements et des outils de contrôle parental (parental control tools).

## Anfragen übers Kontaktformular

### Demandes de renseignements via le formulaire de contact

Les consultants ont également la possibilité d'envoyer leur demande via le formulaire de contact sur le [site web de BEE SECURE](#). La BEE SECURE Helpline a reçu 307 demandes via le formulaire de contact (97 femmes, 73 hommes, 137 inconnus) et nous y avons répondu. Les principaux thèmes des demandes via le formulaire de contact étaient:

6. cybercriminalité
7. informations sur BEE SECURE
8. compétence médiatique
9. sphère privée et protection des données
10. paramètres techniques

Das Hauptthema der letzten Jahre ist Internetkriminalität bzw. E-Crime. Die Ratsuchenden wandten sich an die BEE SECURE Helpline, um Hilfe und Unterstützung bei den verschiedenen Betrugs-maschen, gehackten Konten, Phishing-Mails, Gewinnspielen und Erpressungsversuchen zu erhalten. Viele wollten einfach nur den neuesten Betrug melden und wissen welche Schutzmaßnahmen ergriffen werden sollten.

In diesem Zusammenhang wollten die Ratsuchenden etwas über die Themen des Datenschutzes und der Privatsphäre (Top 2), sowie über die Funktionsweise des Internetschutzes (z.B. Hacking, Passwörter, Antivirus und Firewall) erfahren. Sie wollten auch wissen, wie sie technische Einstellungen z.B. auf einem bestimmten Social-Media Netzwerk vornehmen könnten (Top 3, 4).

Eine bedeutsame Problematik stellte der Bereich Cybermobbing dar. Aus diesem Grunde wandten sich Schüler, Eltern, Lehrer und Sozialarbeiter an die BEE SECURE Helpline. Des Weiteren ist Sexting ein Thema, denn es stellt nicht nur die Bezugspersonen (z.B. Eltern, Sozialarbeiter, Lehrer), welche mit dem Jugendlichen arbeiten vor eine Herausforderung, sondern auch den Jugendlichen selbst. Dies geschieht insbesondere, wenn die Situation außer Kontrolle gerät und es zu Erpressungsversuchen und Drohungen (Sextortion) kommt. Die Ratsuchenden wurden beraten und ggf. an weiterführende Institutionen verwiesen.

Ferner riefen Eltern und Lehrer an, um Informationen zu bestimmten Themen zu erhalten oder weil sie Rat und Orientierung über die Bedeutung bestimmter Begriffe benötigten. Andere wollten wissen, wie sie ihren Kindern/Schülern helfen können, verantwortungsbewusste und sich selbstschützende Internetnutzer zu werden. Und schließlich wollten einige Eltern Informationen darüber erhalten, wie und wann sie Einstellungen und Tools zur elterlichen Kontrolle (parental control tools) vornehmen können.

## Anfragen übers Kontaktformular

### Demandes de renseignements via le formulaire de contact

Die Ratsuchenden haben ebenfalls die Möglichkeit, ihr Anliegen in Form eines Response-Tickets über das Kontaktformular einzureichen. [Über das Kontaktformular sind bei der BEE SECURE Helpline 307 Anfragen eingegangen](#) (97 Frauen, 73 Männer, 137 unbekannt) und von uns beantwortet worden.

Die Hauptthemen der Anfragen über das Kontaktformular waren:

6. Internetkriminalität
7. Informationen über BEE SECURE
8. Media Literacy/ Medienkompetenz
9. Privatsphäre und Datenschutz
10. Technische Einstellungen

## 3.6 BEE SECURE STOPLINE BEE SECURE STOPLINE



Les contenus illégaux suivants sur internet peuvent être signalés de manière anonyme via la BEE SECURE Stipline :

- Représentations d'abus sexuels sur mineurs
- Contenus racistes, révisionnistes et discriminatoires
- Contenus à caractère terroriste

La BEE SECURE Stipline est gérée par KJT, qui est membre du réseau international INHOPE (International Association of Internet Hotlines). Les signalements sont traités en collaboration avec les partenaires compétents aux niveaux national et international.

Die BEE SECURE Stipline ermöglicht es den Bürgern, anonym und vertraulich illegale Inhalte, auf welche sie online gestoßen sind, zu melden. Dazu zählen folgende illegale Inhalte:

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

Die BEE SECURE Stipline wird von KJT operiert; KJT ist Mitglied des internationalen INHOPE-Netzwerks (International Association of Internet Hotlines). Die Meldungen werden in Zusammenarbeit mit den zuständigen Partnern auf nationaler und internationaler Ebene bearbeitet.

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

N=2562



Le graphique montre l'évolution mensuelle des URLs signalés que l'équipe de la BEE SECURE Stipline a classés et, en cas d'illégalité selon la législation luxembourgeoise, transmis aux services compétents, tels que la police et/ou les hotlines partenaires du réseau INHOPE (International Association of Internet Hotlines).

En 2021, 2562 URL ont été signalés au total. Cela correspond à une baisse en pourcentage d'environ 36%. L'explication est que les chiffres de l'année précédente étaient très élevés et avaient connu une augmentation de 33% entre 2019 et 2021, donc les chiffres démontrent une baisse, ce qui signifie éventuellement un retour à la moyenne précédente. Une autre raison est le signalement internationale de CSAM: alors que les signalements nationaux sont restés à un niveau constant, les hotlines partenaires

Die Grafik zeigt den monatlichen Verlauf der gemeldeten URLs, welche das BEE SECURE Stipline-Team klassifiziert und im Falle von Illegalität nach luxemburgischer Gesetzgebung, an die zuständigen Stellen, wie Polizei und/oder Partnerhotlines des INHOPE-Netzwerks (International Association of Internet Hotlines) weitergeleitet hat.

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 2562 URLs gemeldet. Dies entspricht einem prozentualen Rückgang von etwa 36%. Als Erklärung kann genannt werden, dass die Zahlen des Vorjahres sehr hoch waren und einen Anstieg von 33% von 2019 auf 2021 erlebt hatten, somit ist es zu einer Normalisierung gekommen. Als weiterer Grund sind die internationalen CSAM-Meldungen aufzuführen: während die nationalen Meldungen auf konstan-

internationales ont transmis moins d'URLs CSAM.

En ce qui concerne les signalements illégaux, 1388 URLs sur 2562 ont été considérés comme illégaux et transmis aux autorités compétentes, ce qui correspond à une proportion d'environ 54%. 1025 signalements ont déjà été supprimés par l'hébergeur de fichiers pour cause d'illégalité avant l'analyse de l'équipe de la BEE SECURE Stopline, ce qui correspond à environ 40% des signalements. En d'autres termes, la réactivité des fournisseurs de services en ligne peut être considérée comme bonne. Seuls 34 signalements ont été considérés comme légaux, ce qui ne représente que 1,3 %.

Avec nos partenaires, nous nous efforçons de retirer le plus rapidement possible le matériel illégal d'internet, ce qui constitue la protection la plus efficace pour les victimes.

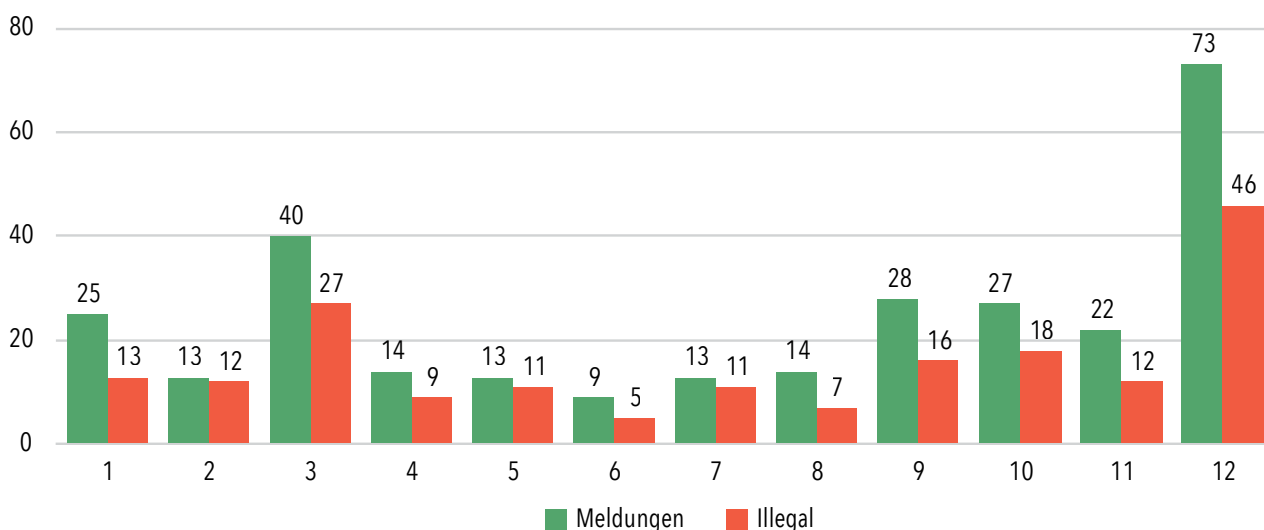
tem Niveau blieben, so wurde von internationalen Partnerhotlines weniger CSAM-URLs gemeldet.

Bezüglich der illegalen Meldungen: es wurden 1388 URLs von 2562 als illegal eingestuft und an die zuständigen Behörden weitergeleitet, das entspricht einem Anteil von etwa 54%. 1025 Meldungen wurden bereits vor der Analyse des BEE SECURE Stopline-Teams durch den Filehoster wegen Illegalität gelöscht, was etwa 40% der Meldungen entspricht. D.h. die Reaktivität der Internet Service Provider ist als gut zu bewerten. Lediglich 34 Meldungen wurden als legal eingestuft, prozentuell machen sie nur 1,3% aus.

Mit unseren Partnern arbeiten wir daran, das illegale Material möglichst umgehend aus dem Internet zu entfernen, was den sichersten Opferschutz darstellt.

## RACISME RASSISMUS

N=291

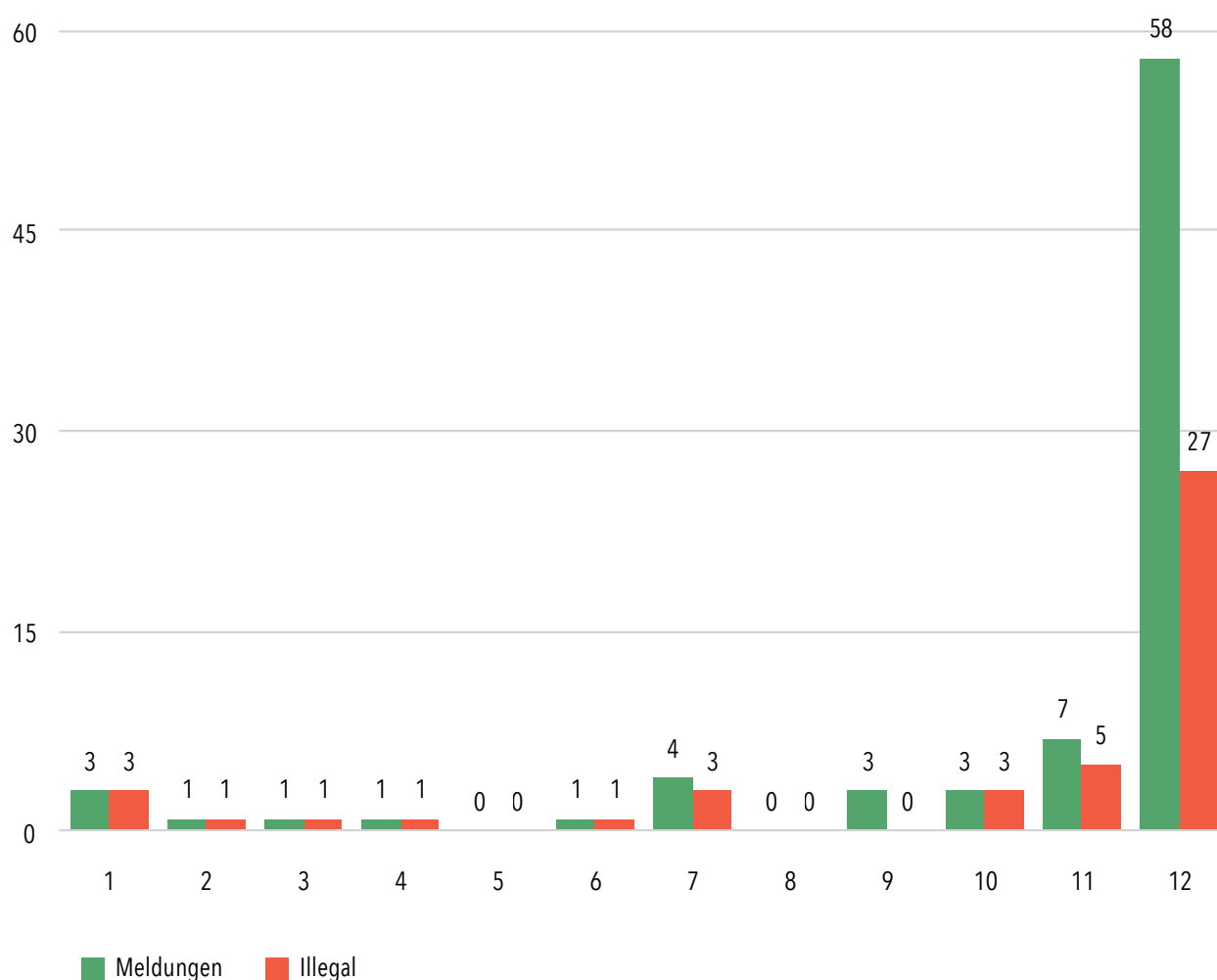


En 2021, 291 signalements ont été enregistrés dans le domaine du racisme, du révisionnisme et de la discrimination. Cela représente seulement un signalement de moins (2020: 292 signalements) par rapport à l'année précédente. Sur ces 291 signalements, l'équipe de la BEE SECURE Stopline en a considéré 187 comme illégaux au regard de la législation luxembourgeoise et les a transmis à la police. Ces signalements illégaux concernaient des propos antisémites, de la xénophobie, de l'incitation à la violence, de la discrimination, du hate speech en rapport avec l'orientation sexuelle, le sexe, la nation ou l'ethnie, etc. En outre, le révisionnisme, les théories du complot et les formes mixtes de ce qui précède sont particulièrement fréquents. C'est surtout à la fin de l'année que le nombre de signalements dans le domaine du racisme, du révisionnisme et de la discrimination a explosé (voir graphique). Les signalements étaient liés à la politique, la pandémie avec ses mesures de protection et relative aux vaccins. Ici, les formes mixtes de hate speech, d'incitation à la violence et de théories du complot étaient dominantes.

Im Jahr 2021 wurden 291 Meldungen im Bereich Rassismus, Revisionismus und Diskriminierung registriert. Das macht lediglich eine Meldung weniger (2020: 292 Meldungen), verglichen mit dem Vorjahr. Von den 291 hat das BEE SECURE Stopline-Team, 187 Meldungen nach der luxemburgischen Gesetzgebung als illegal eingestuft und sie an die Polizei weitergeleitet. Bei diesen illegalen Meldungen handelte es sich um antisemitische Äußerungen, Xenophobie, Aufruf zur Gewalt, Diskriminierung, Hate Speech in Bezug auf sexuelle Orientierung, Geschlecht, Nation oder Ethnie etc. Des Weiteren waren Revisionismus, Verschwörungstheorien und besonders häufig die Mischformen des Aufgezählten vertreten. Besonders zum Jahresende sind die Meldungen im Bereich Rassismus, Revisionismus und Diskriminierung in die Höhe geschossen (siehe Grafik). Die Meldungen standen in Zusammenhang mit Politik, Pandemie und Impfschutzmaßnahmen. Hier waren die Mischformen aus Hate Speech, Aufruf zur Gewalt und Verschwörungstheorien dominierend.

## TERRORISME TERRORISMUS

N=82



En 2021, la BEE SECURE Stopline a enregistré 82 signalements dans le domaine du terrorisme. Cela représente presque un quadruplement par rapport à l'année précédente (2020), où 22 communications avaient été enregistrées. Si l'on observe l'évolution mensuelle du graphique, on constate que l'augmentation a été particulièrement forte en novembre et extrême en décembre. D'un point de vue contextuel, cette augmentation peut s'expliquer par les événements politiques liés à la pandémie et aux mesures de protection: des manifestations antigouvernementales ont été organisées, des incitations à la violence/au meurtre et des menaces ont été lancées. Les formes mixtes de menaces de violence, de discours haineux et de racisme ont également retenu l'attention. Sur les 82 messages terroristes, 45 ont été considérés comme illégaux par les analystes de la BEE SECURE, ce qui correspond à 54,9%. Seuls 8 messages étaient légaux (9,7%), les 29 messages restants étant des doublons (35,3%).

Im Jahr 2021 wurden bei BEE SECURE Stopline im Bereich Terrorismus 82 Meldungen registriert. Dies entspricht fast einer Vervierfachung, verglichen zum Vorjahr 2020 mit 22 Meldungen. Wenn man den monatlichen Verlauf der Grafik betrachtet, so stellt man fest, dass der Anstieg besonders stark im November und extrem im Dezember stattgefunden hat. Kontextuell lässt der Anstieg sich durch die politischen Ereignisse im Zusammenhang mit Pandemie und Schutzmaßnahmen erklären: In dieser Zeit wurden regierungskritische Demonstrationen veranstaltet, es gab Aufrufe zu Gewalt/Mord und Drohungen. Weiteres Augenmerk stellten die Mischformen aus Gewaltandrohung, Hate Speech und Rassismus dar. Von den 82 Terrorismus-Meldungen wurden 45 Meldungen von den BEE SECURE Analysten als illegal eingestuft, das entspricht einem Anteil von 54,9%. Lediglich 8 Meldungen waren als legal eingestuft (9,7%), die restlichen 29 Meldungen waren Duplikate (35,3%).



**EVERY CHILD  
HAS A VOICE**

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

Dans ce chapitre, nous considérons les trois catégories de manière regroupée.

- A. Santé psychosociale et mentale
- B. Suicidalité, comportement d'automutilation, dépendance
- C. Violence et abus

Ce sont des catégories exceptionnelles que nous mettons ici en avant, car nous y voyons des jeunes dont le bien-être et la santé sont fortement perturbés.

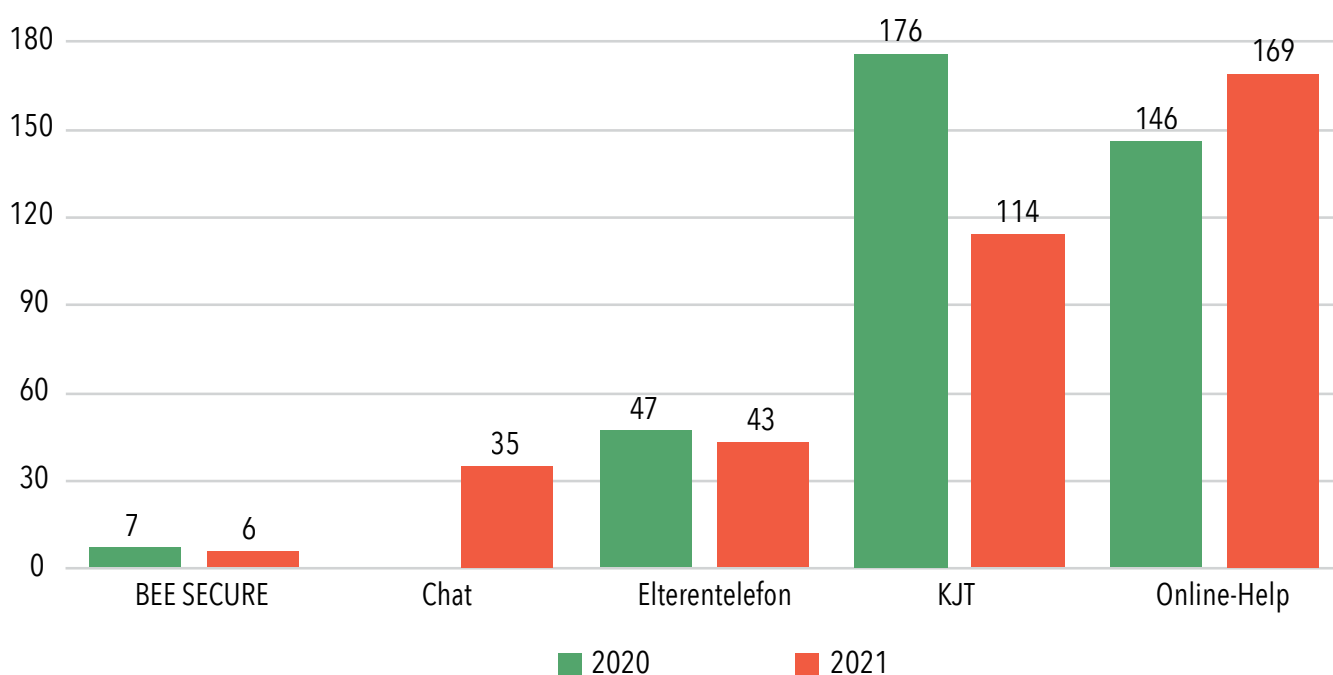
In diesem Kapitel betrachten wir die drei Kategorien dienstübergreifend.

- A. Psychosoziale und psychische Gesundheit
- B. Suizidalität, selbstverletzendes Verhalten, Sucht
- C. Gewalt und Missbrauch

Es sind insofern herausragende Kategorien, die wir an dieser Stelle in den Fokus stellen, als wir hier junge Menschen erleben, deren Wohlergehen und -befinden erheblich gestört sind.

### A. SANTÉ PSYCHOSOCIALE ET MENTALE PYSCHOSOZIALE UND PSYCHISCHE GESUNDHEIT

N2021=367  
N2020=376

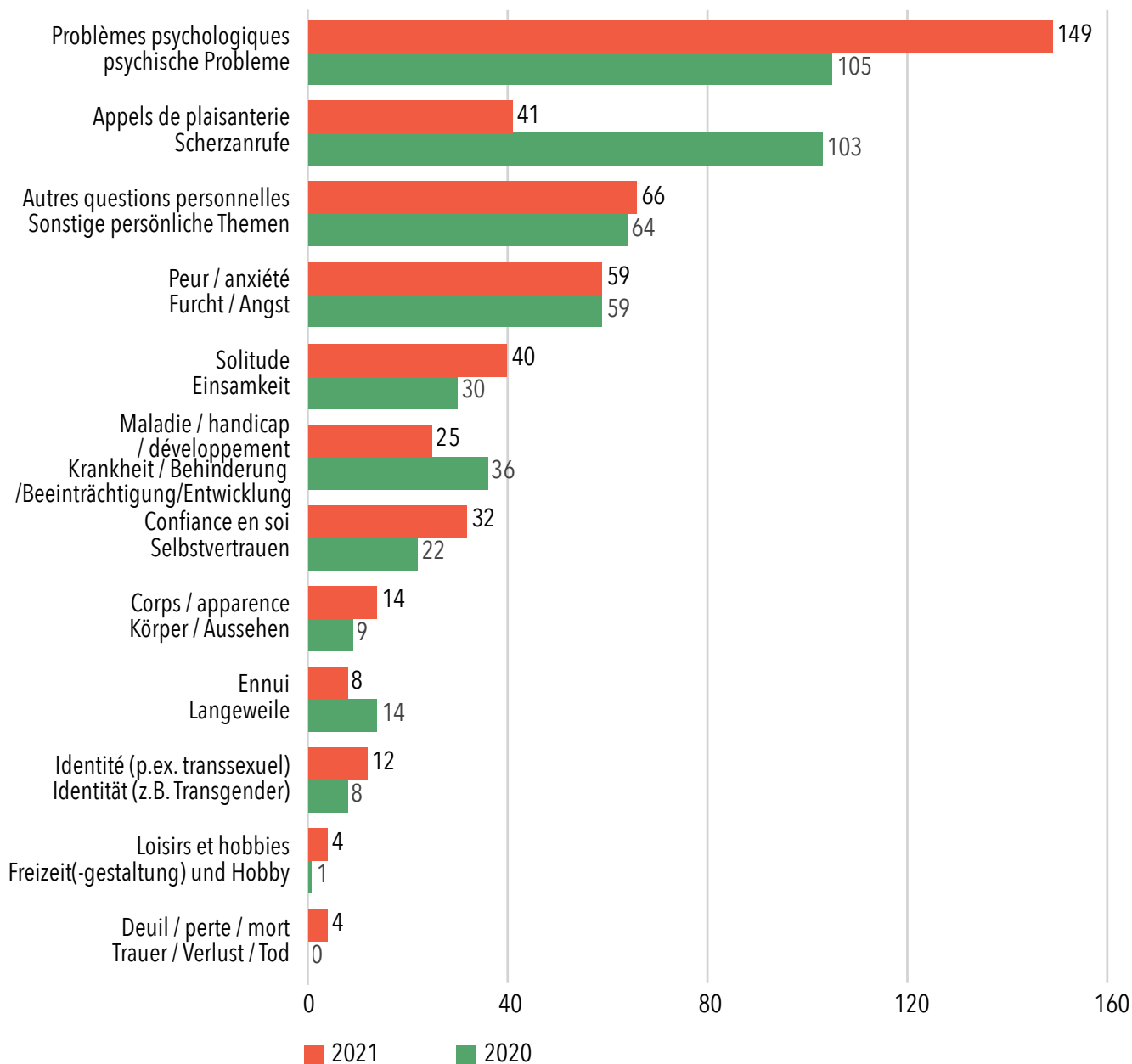


La catégorie de la santé mentale arrive en tête des problèmes mentionnés, en particulier au service d'assistance en ligne, au 116111 Kanner-Jugendtelefon et sur notre nouveau service Chatberodung. L'année dernière déjà, cette catégorie avait fait l'objet d'une attention particulière. Si le nombre de problèmes mentionnés dans ce domaine a diminué au Kanner-Jugendtelefon (2020/176 et 2021/114), il a augmenté d'autre part dans le domaine de l'aide en ligne (2020/146 et 2021/169). Cette catégorie occupe également la première place dans le chat (2021/35).

Die Kategorie psychische Gesundheit rangiert an vorderster Stelle bei den Problemnennungen, insbesondere an der Online Help, dem 116111 Kanner-Jugendtelefon und auch unserem neuen Dienst der Chatberodung. Schon im vergangenen Jahr war diese Kategorie in den Blick geraten. Sind am Kanner-Jugendtelefon die Problemnennungen in diesem Bereich zurückgegangen, (2020/176 und 2021/114) so sind sie im Bereich der Onlineberatung angestiegen (2020/146 und 2021/169) und auch im Chat liegt diese Kategorie an erster Stelle (2021/35).



**N2021 = 367** (Désignation de sujets multiples possible - **Mehrfachnennung möglich**)  
**N2020 = 376**



Si on regarde en détail ce qui se cache sous la catégorie santé psychosociale et psychique, on trouve ce qui suit : **les problèmes psychiques** (149) étaient cette année encore au centre des préoccupations des personnes en quête de conseil. Les humeurs dépressives / dépressions, l'abattement, le manque d'envie, la pression, le surmenage, le sentiment d'impuissance, le découragement étaient les thématiques dominantes. Certains enfants et adolescents nous ont contactés en pleine crise aiguë. Ces thématiques sont souvent liées à des situations individuelles complexes, comme des relations familiales difficiles ou conflictuelles, des conflits au sein du groupe d'amis, des expériences d'abus et de violence, du mobbing / cybermobbing,...

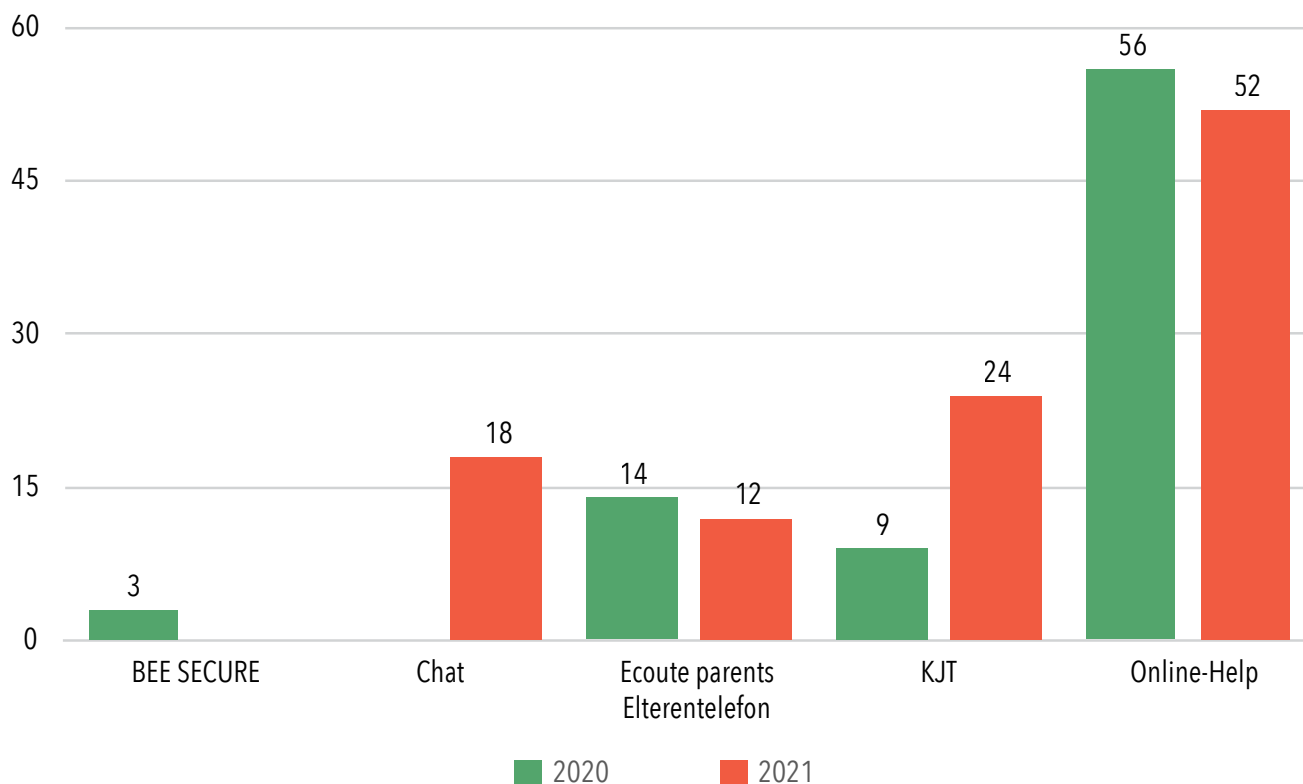
Mais les enfants et les jeunes ont également abordé la peur (59), la solitude (40), les problèmes de confiance en soi (32), la maladie/le handicap/la déficience/le développement (25), l'apparence visuelle (14) et l'identité (12).

Schaut man sich im Detail an, was sich unter der Kategorie psychosoziale und psychische Gesundheit verbirgt, findet man folgendes: **Psychische Probleme** allgemein (149) standen auch in diesem Jahr wieder im Fokus der Ratsuchenden. Depressive Verstimmungen/Depressionen, Niedergeschlagenheit, Lustlosigkeit, Druck, Überforderung, Hilflosigkeit, Mutlosigkeit waren dominante Themen. Manche Kinder und Jugendliche haben uns in der akuten Krise kontaktiert. Diese Themen stehen oft in Verbindung mit komplexen individuellen Situationen, wie schwierige oder konfliktbesetzte familiäre Beziehungen, Konflikte in der Freundesgruppe, Erfahrungen von Missbrauch und Gewalt, Mobbing/Cybermobbing,...

Aber auch Angst (59), Einsamkeit (40), Probleme mit dem Selbstvertrauen (32), Krankheit/Behinderung/Beeinträchtigung/Entwicklung (25), äußeres Erscheinungsbild (14), Identität (12) waren Themen der Kinder und Jugendlichen.

## **B. PENSÉES/TENTATIVES DE SUICIDE SUIZIDGEDANKEN/-VERSUCH**

N2021 = 106  
N2020 = 82



Les pensées et tentatives de suicide sont présents sur toutes les lignes d'assistance (106), mais plus particulièrement sur la ligne d'assistance en ligne. Dans 52 cas, la suicidalité y a été abordée directement. Le bas seuil des services, l'anonymat et la confidentialité aident les enfants et les jeunes à rechercher et à profiter de nos conseils. Les pensées / actions suicidaires ont également été mentionnées lors de la consultation par chat (18), ce qui représente presque un contact sur trois.

Il est également frappant de constater que le sujet de la suicidalité est de plus en plus présent chez le Kanner-Jugendtelefon.

Nous encourageons expressément chaque jeune en crise, en situation de détresse existentielle ou qui ne sait tout simplement plus quoi faire et qui a toujours des pensées suicidaires, à s'adresser à nous. Nos conseillers sont là pour eux. Nous n'avons certainement pas toujours des solutions à tout, mais une conversation ouvre une nouvelle porte dans la majorité des cas.

Le comportement d'automutilation a été abordé dans 69 contacts. La gestion du surmenage, de l'impuissance, de la fatigue, de l'absence de perspectives, de la pression, de la solitude, de la peur, des émotions débordées ou du vide intérieur étaient les thèmes sous-jacents ici.

Das Thema Suizidgedanken/Suizidversuche findet sich auf allen Helplines (106), aber insbesondere bei der Online Help. In 52 Fällen wurde Suizidalität hier direkt angesprochen. Die Niedrigschwelligkeit der Dienste, Anonymität und Vertraulichkeit; hilft Kindern und Jugendlichen unsere Beratung zu suchen und zu nutzen. Auch bei der Chatberatung wurden suizidale Gedanken/Handlungen benannt (18), dies bedeutet fast in jedem dritten Kontakt.

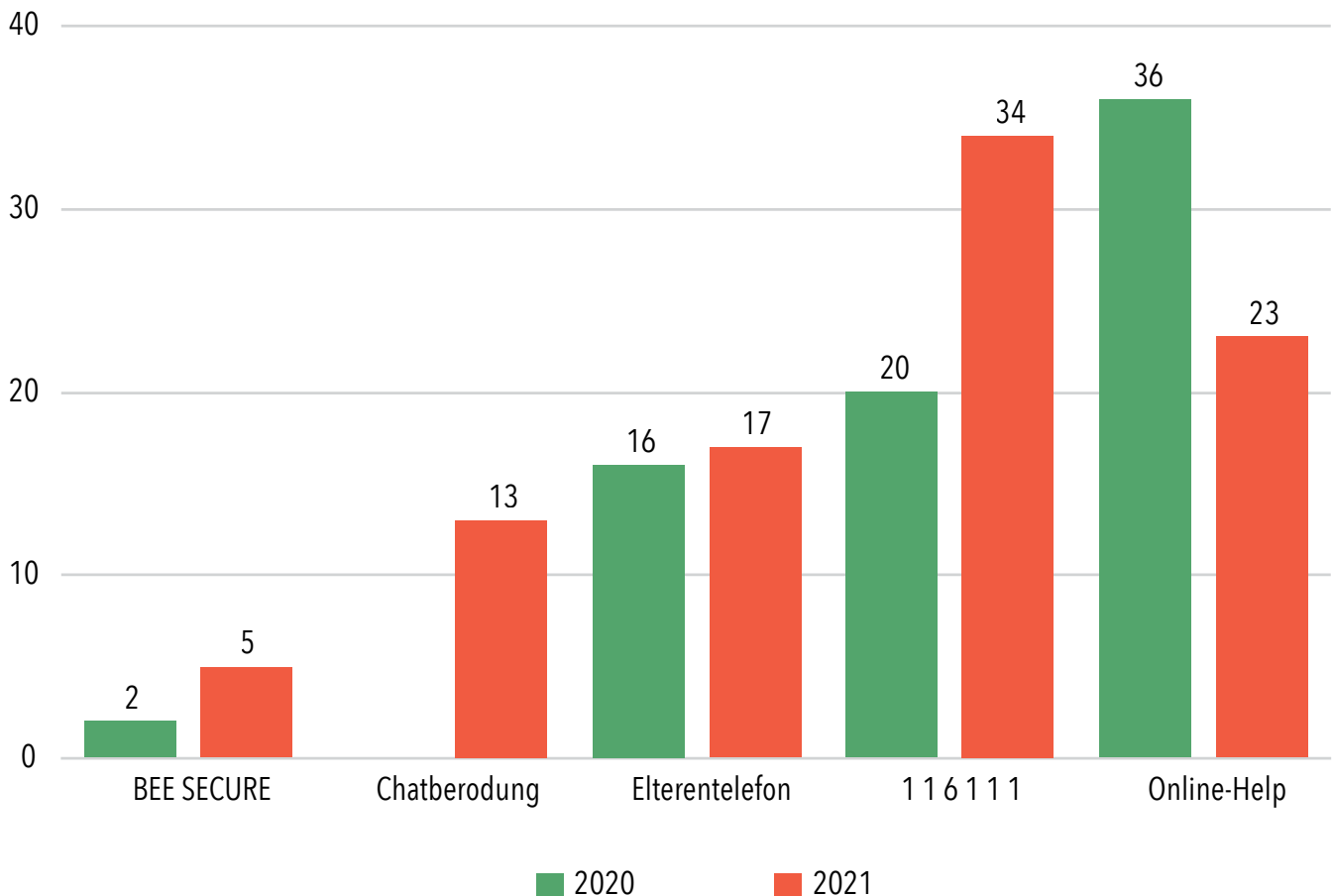
Auffällig ist auch, dass das Thema Suizidalität verstärkt am 116111 Kanner-Jugendtelefon Eingang gefunden hat.

Ausdrücklich ermutigen wir jeden jungen Menschen in einer Krise, einer existentiellen Notlage oder wenn sie einfach nicht weiterwissen und immer wieder suizidale Gedanken haben sich an uns zu wenden. Unsere Berater sind für sie da. Wir haben sicher nicht immer Lösungen für alles, aber mit einem Gespräch öffnet sich fast immer auch eine neue Tür.

In 69 Kontakten wurde selbstverletzendes Verhalten thematisiert. Der Umgang mit Überforderung, Hilflosigkeit, Müdigkeit, Perspektivlosigkeit, Druck, Einsamkeit, Angst, Gefühlsüberwältigung oder innerer Leere waren hier die darunterliegenden Themen.

## C. ABUS ET VIOLENCE MISSBRAUCH UND GEWAL

N2021 = 92  
N2020 = 74



Cette année encore, les contacts sur la thématique de l'abus et de la violence ont globalement continué d'augmenter (2021/92, 2020/74). Le thème de l'abus et de la violence est apparu un peu moins souvent dans l'Online Help en 2021 (2020/36 et 2021/23). Il est d'autant plus intéressant de constater que les personnes cherchant des conseils se sont davantage tournées vers le 116111 Kanner-Jugendtelefon cette année pour parler d'abus et de **violence sexuels**, il y a donc eu un décalage ici.

Dans la Chatberodung également, 13 contacts sur le thème de l'abus et de la violence sont remarquables. Apparemment, le format du conseil par les pairs encourage à demander de l'aide en cas de crise.

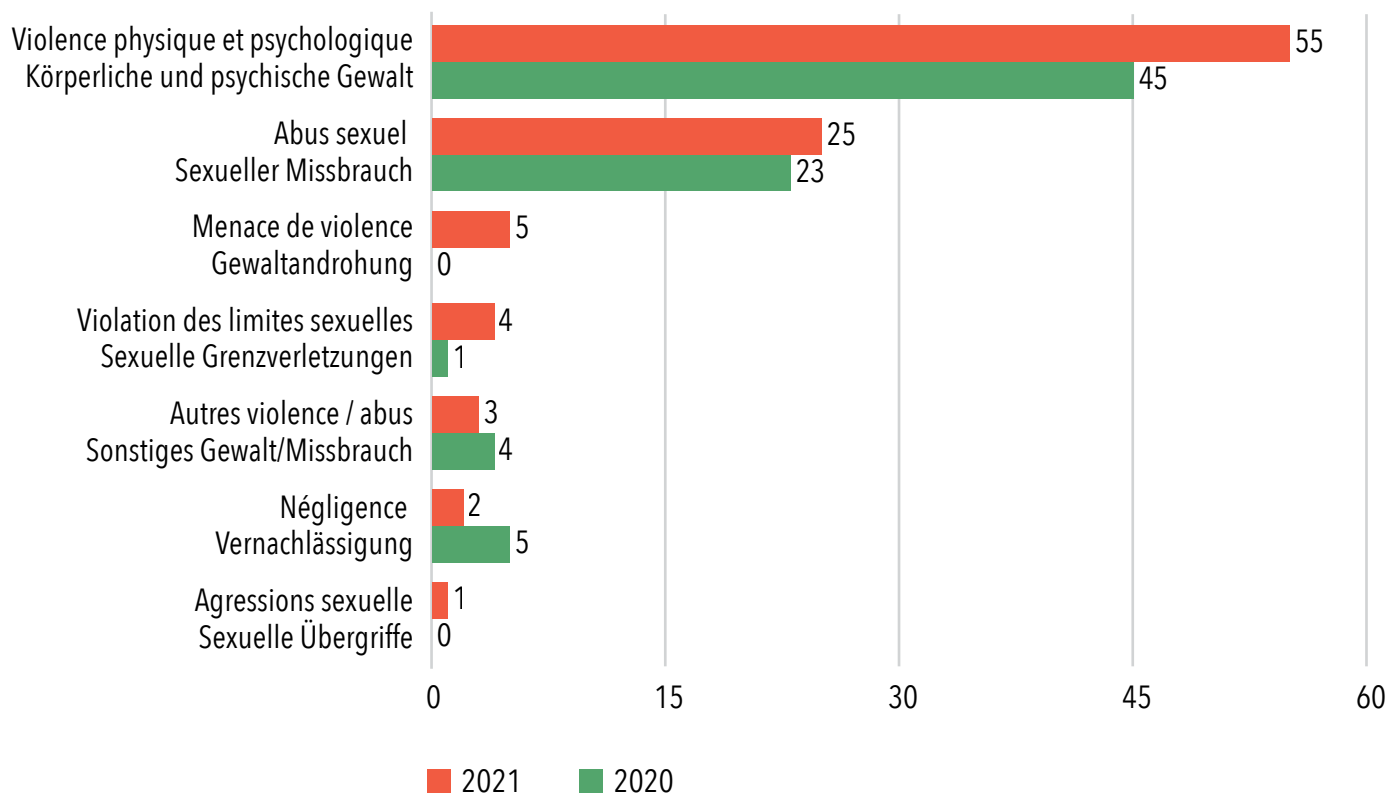
Die Kontakte zum Thema Missbrauch und Gewalt haben auch in diesem Jahr insgesamt weiter zugenommen (2021/92, 2020/74). Das Thema Missbrauch und Gewalt ist in der Online Help 2021 etwas weniger vorgekommen (2020/36 und 2021/23). Umso interessanter ist es, dass Ratsuchende sich mit dem Thema **sexueller Missbrauch und Gewalt** in diesem Jahr verstärkt an die 116111 Kanner-Jugendtelefon gewandt haben, es hier also eine Verschiebung gegeben hat.

Auch in der Chatberodung sind 13 Kontakte zum Thema Missbrauch und Gewalt auffällig. Offenbar ermutigt das Format der Peerberatung sich in der Krise Hilfe zu holen.

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

N2021 = 92  
N2020 = 74

(Désignation de sujets multiples possible - Mehrfachnennung möglich)



La violence psychique et physique a été abordée dans 49 contacts, ce qui signifie que les expériences de violence des enfants et des jeunes ont augmenté par rapport à l'année précédente. Les enfants et les jeunes ont eu le courage de nous contacter. La peur et la honte, qui accompagnent souvent les expériences de violence, ont pu être surmontées, de sorte qu'il a été possible de recourir à nos offres d'aide. Ici, le bas seuil de l'anonymat et de la confidentialité est également la porte d'entrée, afin que les enfants et les jeunes puissent faire appel à l'aide. Les enfants n'étaient pas seulement exposés à la violence physique, celle-ci était généralement combinée à la violence psychique. Dans certains cas, des enfants et des jeunes ont été exposés (en plus) à des menaces de violence (5).

Les abus sexuels, les agressions sexuelles, les violations des limites sexuelles ont été thématiques dans 30 contacts. L'année précédente, il y avait eu 24 contacts. Il est possible que l'augmentation du thème de la violence sexuelle soit liée à la coopération nationale dans le contexte de la violence sexuelle.

Psychische und physische Gewalt wurden in 49 Kontakten thematisiert, somit haben Gewalterfahrungen von Kindern und Jugendlichen im Vergleich zum Vorjahr zugenommen. Kinder und Jugendliche hatten den Mut sich an uns zu wenden. Angst und Scham, häufige Begleiter im Kontext von Gewalterfahrungen, konnten überwunden werden, so dass es möglich war auf unsere Hilfsangebote zurückzugreifen. Auch hier ist die Niedrigschwelligkeit von Anonymität und Vertraulichkeit, die Eingangstüre dafür, dass Kinder und Jugendliche die Hilfe in Anspruch nehmen können. Kinder waren nicht nur physischer Gewalt ausgesetzt, meist trat diese in Kombination mit psychischer Gewalt auf. In manchen Fällen waren Kinder und Jugendliche (zusätzlich) Gewaltandrohungen (5) ausgesetzt.

In 30 Kontakten wurde sexueller Missbrauch, sexuelle Übergriffe, sexuelle Grenzverletzungen zum Thema. Im Vorjahr waren es 24 Kontakte. Möglicherweise hat die Steigerung des Themas sexuelle Gewalt mit der nationalen Kooperation im Kontext sexueller Gewalt zu tun.



Les ambassadeurs donnent un visage au KJT depuis 2014. L'équipe est composée de 7 bénévoles, tous anciens conseillers du Kanner-Jugendtelefon 116111. Si nécessaire, l'équipe des ambassadeurs est soutenue par les professionnels du KJT. Avec cette offre, le KJT souhaite atteindre les enfants et les jeunes afin qu'ils sachent qu'il y a toujours un endroit vers qui se tourner avec leurs soucis. Il s'agit principalement d'un atelier interactif, dans le but qu'aucun jeune ne doit rester seul si, pour une raison quelconque, il ne se sent pas bien. L'échange sur les services du KJT et les principes de base du KJT renforce la confiance et facilite l'accès aux enfants et aux jeunes. Ainsi, les jeunes et l'équipe enseignante apprennent non seulement à connaître le 116111, mais aussi sous quelles conditions ils peuvent s'y adresser.

Rencontrer les ambassadeurs peut être une véritable porte ouverte pour certains enfants et jeunes sur le chemin vers l'aide. Fidèles à la devise « distance physique mais pas de distance sociale », ils ont de nouveau visité des écoles dans toutes les régions du pays en 2021. Il est plus important que jamais de manifester notre présence, de porter les numéros et les offres du KJT aux enfants et aux jeunes, et c'est aussi une affaire de cœur. Ensemble

avec les enfants et le personnel pédagogique engagé, malgré la situation de covid, le KJT a été présenté comme un point de contact pour 23 classes scolaires (33 ateliers ont été organisés dans les classes en 2020). En conséquence, environ 311 enfants ont été atteints directement et informés que le KJT est là pour eux, même ou surtout en temps de covid.

Sur un total de 11 formations BOD prévues, 10 ont pu avoir lieu. Ce format est porté par l'équipe des Ambassadeurs pour aller à la rencontre des professionnels des Maisons Relais. Les groupes professionnels qui entrent en contact avec les enfants et les jeunes dans la vie quotidienne sont des multiplicateurs importants pour transmettre le numéro 116111 (en 2020, 2 formations continues BOD ont pu avoir lieu). Même si les choses n'ont pas pu être tout à fait comme d'habitude du côté des événements, il s'est encore passé beaucoup en 2021, au total 8 événements sur les 11 prévus ont pu avoir lieu (2 événements ont eu lieu virtuellement en 2020). Un événement spécial a été le City Rallye organisé par le Comité des Jeunes, qui a eu lieu tous les vendredis de juin à juillet. Ainsi, les ambassadeurs ont pu joindre environ 237 jeunes

Die Botschafter geben KJT seit 2014 ein Gesicht. Das Team setzt sich aus 7 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen zusammen, alle sind frühere Beraterinnen des 116111 Kanner-Jugendtelefon. Bei Bedarf wird das Botschafterteam durch Professionnelle des KJT unterstützt. Mit diesem Angebot möchte KJT Kinder und Jugendliche erreichen, damit sie genau wissen, dass es immer einen Ort gibt an den sie sich mit ihren Sorgen hinwenden können. Dies geschieht in erster Linie in Form eines interaktiven Workshops, mit dem Ziel, dass kein junger Mensch alleine bleiben muss, wenn es ihm aus irgendeinem Grund nicht gut geht. Der Austausch über die KJT-Dienste und die Grundprinzipien des KJT sind vertrauensbildend und erleichtern Kindern und Jugendlichen den Zugang. So lernen sie und auch das Lehrpersonal, nicht nur die 116111 kennen, sondern wissen auch, unter welchen Voraussetzungen sie darauf zurückgreifen können.

Die Begegnung mit den Botschafterinnen kann für manche Kinder und Jugendliche ein wahrer Türöffner auf dem Weg zur Hilfe sein. Frei nach dem Motto „räumlicher Abstand aber keine soziale Distanz“, besuchten sie auch 2021 wieder Schulen in allen

Regionen des Landes. Präsenz zu zeigen, die Nummer und die Angebote des KJT zu den Kindern und Jugendlichen zu tragen, ist wichtiger denn je, und zudem eine Herzensangelegenheit. Gemeinsam mit den Kindern und engagierten pädagogischen Fachkräften, konnten trotz Corona-Situation, an 23 Schulklassen KJT als Anlaufstelle vorgestellt werden (2020/33 Workshops in Klassen). Dadurch wurden ca. 311 Kinder direkt angesprochen und darauf aufmerksam gemacht, dass KJT für sie da ist, auch oder gerade in Corona-Zeiten.

Von insgesamt 11 geplanten BOD-Weiterbildungen, konnten 10 stattfinden. Dieses Format wird durch das Botschafterteam unterstützt um das Fachpersonal in den Maison Relais zu erreichen. Berufsgruppen, die im Alltag mit Kindern und Jugendlichen in Begegnung stehen, sind wichtige Multiplikatoren um die Nummer 116111 weiterzugeben (2020 konnten 2 BOD-Weiterbildungen stattfinden). Auch wenn es auf der Seite der Veranstaltungen noch nicht ganz wie gewohnt gewesen ist, war 2021 wieder einiges los. Insgesamt konnten 8 Veranstaltungen von den 11 geplanten stattfinden (2020 fanden virtuell 2 Events statt). Ein

de manière ludique à l'extérieur dans une ambiance estivale et décontractée. Par ailleurs, de nouvelles collaborations ont eu lieu sous la forme de stands d'information lors de la conférence ADHS organisée par le SCAP et le CDA, ainsi qu'à l'espace culturel du CAPE à Ettelbrück. Sans compter les professionnels et les parents, l'équipe des ambassadeurs a atteint un total d'environ 782 enfants et jeunes en contact direct en 2021.

Sans l'équipe des ambassadeurs, notre présence publique dans la forme et la fréquence actuelle ne serait pas possible.

Nous sommes heureux de chaque invitation !



besonderer Termin war die vom Jugendrot organisierte City Rallye, die von Juni bis Juli jeden Freitag stattgefunden hat. Somit konnten die Botschafterinnen draußen in sommerlich, lockerer Atmosphäre, ca. 237 Jugendliche spielerisch erreichen. Des Weiteren kam es zu neuen Zusammenarbeiten in Form von Infoständen auf der ADHS Konferenz, organisiert von SCAP und CDA, als auch im kulturellen Bereich im CAPE in Ettelbrück. Abzüglich der Professionellen und Eltern, erreichte das Botschafterteam 2021 insgesamt ca. 782 Kinder und Jugendliche im direkten Kontakt.

Ohne das Botschafterteam wäre unsere Präsenz in der Öffentlichkeit in der jetzigen Form und in dieser Häufigkeit nicht möglich.

Wir freuen uns über jede Einladung!



KJT est présent avec tous ses services sur Facebook, Instagram, TikTok, Youtube et son site web.

KJT ist mit all seinen Diensten präsent auf Facebook, Instagram, TikTok, Youtube und Webseite.





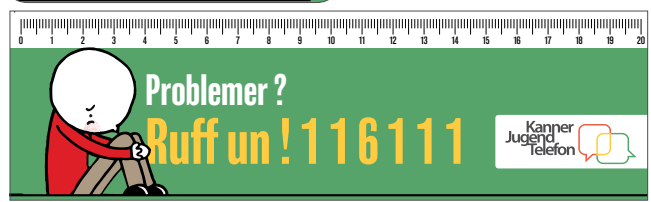
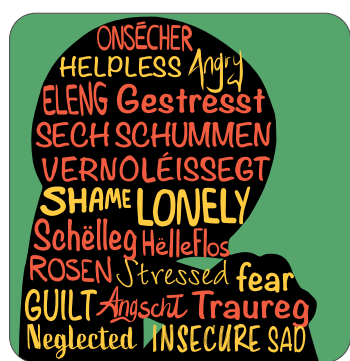


**Envoi de matériel:** nous sommes heureux de recevoir des demandes de matériel. Vous trouverez tout ce qui est disponible sur notre site web: [www.kjt.lu](http://www.kjt.lu)

Règles, flyers, affiches, cartes postales et autres.

**Materialversand:** Wir freuen uns, wenn Material angefragt wird. Was es alles gibt, findet sich auf unserer Webseite: [www.kjt.lu](http://www.kjt.lu)

Lineal, Flyer, Poster, Postkarten.



## **PUBLICATION D'ARTICLES TECHNIQUES ET D'INTERVIEWS DANS LA PRESSE (EN ALLEMAND, LUXEMBOURGEOIS ET ANGLAIS)**

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

- ▶ **28.11.2021: Tageblatt.lu**  
Mobbing bei Kindern und Jugendlichen – es kann jeden treffen
- ▶ **20.11.2021: Tageblatt.lu**  
Wie wir Kinder vor sexuellem Missbrauch schützen können
- ▶ **20.11.2021: Tageblatt**  
Dieses Phänomen muss bekämpft werden
- ▶ **08.11.2021: 100,7**  
Stoppt sexuell Gewalt géint Kanner
- ▶ **20.10.2021: Tageblatt**  
Luxemburger Expertin: kritische Inhalte hängen oft mit Verschwörungstheorien zusammen
- ▶ **22.09.2021: Tageblatt**  
Wieso der Begriff Kinderpornografie irreführend ist
- ▶ **26.09.2021: RTL Play**  
Kannerrechtsfest 2021
- ▶ **21.09.2021: Wort.lu**  
Sexuelle Gewalt gegen Kinder stoppen
- ▶ **21.09.2021: Quotidien.lu**  
«Le terme pédopornographie banalise la réalité»
- ▶ **21.09.2021: rtl.lu**  
Vill Signalisatiounen am Land: Lëtzebuerg muss sech der Problematik unhuelen
- ▶ **21.09.2021: Quotidien**  
Le Terme pédopornographie banalise la réalité
- ▶ **21.09.2021: Luxemburger Wort**  
Bedrückende Zahlen
- ▶ **21.09.2021: revue**  
Weil es jeden treffen kann
- ▶ **09.2021: youthmag Jugenddësch**  
2021 Mental Gesondheet
- ▶ **08.09.2021: rtl.lu**  
Pubertéitsstress doheim? Wat maachen?
- ▶ **02.09.2021: rtl Today**  
Has the stress of puberty hit you?
- ▶ **02.09.2021: rtl 5 minutes**  
Le stress lié à la puberté est-il arrivé chez vous ?
- ▶ **25.05.2021: rtl.lu**  
Organiséiert vu jugenddialog.lu: D'Wuelbefanne vu Jugendleche war de Sujet vum rezente Jugenddësch
- ▶ **20.05.2021: Quotidien**  
Kanner-Jugendtelefon : «Des jeunes avaient peur de revenir en cours»
- ▶ **18.05.2021: Tageblatt**  
Anfragen zum Thema Suizidalität haben sich verdoppelt
- ▶ **18.05.2021: Quotidien**  
les jeunes ont souffert du Covid
- ▶ **18.05.2021: Luxemburger Wort**  
Die Ängste der Jugend
- ▶ **18.05.2021: rtl.lu**  
Invité vun der Redaktioun (17. Mee) – Barbara Gorges-Wagner: Däitlech Hausse vu Gespréicher iwwer Suicide, Einsamkeet an Depressiounen
- ▶ **30.04.2021: Woxx**  
Hassrede - Vor allem Jugendliche werden sensibilisiert
- ▶ **29.04.2021: L'Essentiel**  
Il m'a dit – votre ordinateur est plein de virus – j'ai été piégée
- ▶ **29.04.2021: L'Essentiel**  
Er sagte, dass mein Computer voller Viren sei
- ▶ **26.04.2021: rtl.lu**  
Kanner a Bildschiermer
- ▶ **12.04.2021: spotify**  
4. Episode: Iwwert de Kanner-Jugend-Telefon an wisou Emotiounen Raum brauchen
- ▶ **24.03.2020: Journal.lu**  
"If you're not on TikTok, you quickly become an outcast"
- ▶ **21.02.2021: rtl.lu**  
Mobbing – Cybermobbing bei Jugendlechen
- ▶ **18.02.2021: Paperjam**  
Le harcèlement scolaire dopé par le Covid-19
- ▶ **18.02.2021: Tageblatt.lu**  
Corona-Frust / Gewalt bei Jugendlichen: Psychologin Barbara Gorges-Wagner wirbt für frühzeitige Hilfe
- ▶ **10.02.2021: Ensemble pour un meilleur internet**
- ▶ **03.02.2021: 100,7**  
Invité vum Dag: Barbara Gorges-Wagner
- ▶ **31.01.2021: Tageblatt**  
Bis hierhin und nicht weiter
- ▶ **15.01.2021: Luxemburger Wort**  
Wenn Corona an der Seele nagt
- ▶ **04.01.2021: rtl.lu**  
Eis Themen haut: Auswirkungen vun der Kris op Kanner, Home Schooling, Start-up fir Sproochen ze leieren an Wënsch fir 2021. 12 Min

RTL 16.11.22



Le Quotidien 18.05.21



**ET VOICI, À TITRE D'EXEMPLE, D'AUTRES INTERVENTIONS ET ÉVÉNEMENTS**  
**UND HIER BEISPIELHAFT WEITERE EINSÄTZE UND EVENTS**

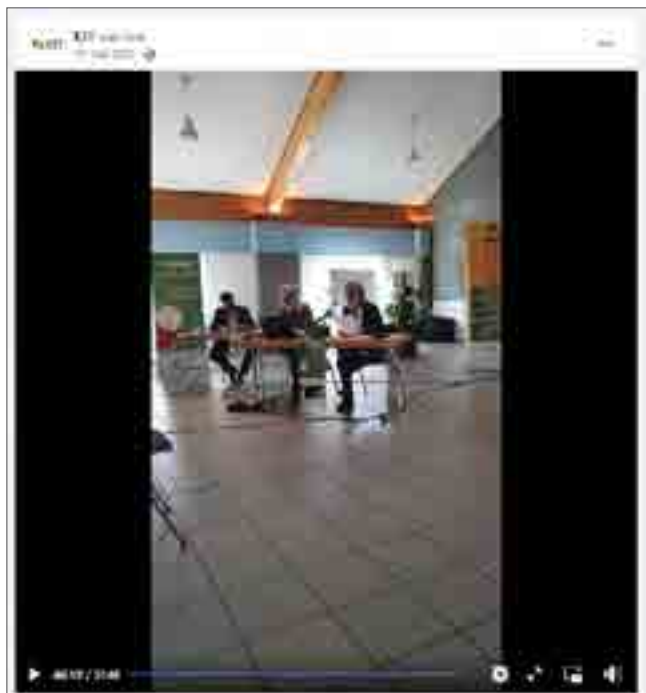
▶ 08.05.21 Darkness Into Light

▶ 08.05.21 Darkness Into Light



**6.0 SENSIBILISATION PUBLIQUE  
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT**

- ▶ 17.05.21 Launch Chatberodung et nouveau site web, présentation du nouveau logo KJT, présentation du rapport annuel 2020 – conférence de presse avec retransmission en direct



- ▶ 17.05.21 Launch Chatberodung und neue Webseite, Präsentation neues Logo KJT, Vorstellung Jahresbericht 2020 - Pressekonferenz mit Live-Übertragung



- ▶ 25.09.21 Kannerrechtsfest - Parc Merveilleux Bettembourg



- ▶ 18.11.21 table ronde organisée dans le cadre de la campagne avec ECPAT Luxembourg: „Stop sexual violence against children“
- ▶ 18.11.21 Rundtischgespräch im Rahmen der Kampagne zusammen mit Ecpat: „Stop sexual violence against children“



- ▶ Juni 2021 - campagne de bus  
Juni 2021 - Busaktion



- ▶ 26.11.21: Jugendkonvent „Youth Goals – Deng Zukunft, deng Ziler!“ organisé par le conseil des jeunes avec l’atelier „Mental Gesondheet“
- ▶ 26.11.21: Jugendkonvent „Youth Goals – Deng Zukunft, deng Ziler!“ organisiert vom Jugendrot im Atelier „Mental Gesondheet“.



## 7.0 COOPÉRATION NATIONALE NATIONALE VERNETZUNG

Même en pandémie, le travail en réseau et la coopération avec nos partenaires se sont poursuivis ; à distance et avec masque ; en ligne ou si possible même en présentiel.

- Réunion de coopération Police/KJT/SNJ (BEE SECURE)
- Comité de Pilotage (BEE SECURE)
- SNJ/KJT (BEE SECURE)
- Advisory Board (BEE SECURE)
- Expertentrio (Police/KJT/ SNJ)
- Groupe de travail „auteurs de violence » (Täter AG)
- ECPAT Luxembourg/KJT
- SOS Détresse/KJT
- AG BOD
- Uni.lu
- Flgym

Nous présentons ici trois de nos coopérations :

### 1. Coopération avec la « Fédération Luxembourgeoise de Gymnastique » (flgym)

Face à l'augmentation des cas d'abus et de violence sur la scène gymnique internationale, la «Fédération Luxembourgeoise de Gymnastique» a mis en place une «safeguarding strategy» pour les jeunes gymnastes (masculins et féminins) et s'est adressée au KJT à ce sujet en octobre 2020. Les jeunes gymnastes (ou leurs parents) qui sont exposés à des situations de violence ou d'abus dans le cadre de la pratique de leur sport doivent être encouragés à s'adresser de manière anonyme et confidentielle au 116111 Kanner-Jugendtelefon. Des informations sur cette coopération ont été officiellement annoncées dans la newsletter de «flgym» ([www.flgym.lu](http://www.flgym.lu)). Les différents clubs ont été informés au préalable par mail, des affiches et du matériel du KJT ont été mis à disposition dans les zones d'entraînement des différents clubs. Nous nous réjouissons de cette bonne et importante collaboration.

D'autres activités d'information et d'entraînement pour les gymnastes, les parents, les entraîneurs et les managers de club, ainsi que des stands du KJT lors d'événements gymniques n'ont pas pu être réalisés en 2021, car les événements gymniques ont été annulés.

En 2022, il est prévu de mettre en œuvre d'autres étapes de la collaboration, comme par exemple la présence de nos ambassadeurs lors de manifestations de gymnastique.

### 2. Projet ECPAT et KJT : Stop à la violence sexuelle envers les enfants

«Stop à la violence sexuelle envers les enfants» était en 2021 une campagne d'ECPAT Luxembourg et de KJT sur la thématique Child Sexual Abuse Material (CSAM), une forme de violence sexuelle envers les enfants qui a connu ces dernières années une augmen-



tation significative et très inquiétante sur internet.

Les principaux messages de la campagne ont été divisés en 3 blocs:

- 1) Le matériel concernant l'abus sexuel d'enfants est un crime et devrait être nommé comme tel!
- 2) Si vous savez qu'il s'agit d'un crime, vous devez le signaler (à la BEE SECURE Stoptline).
- 3) Pour mettre fin à ce crime, nous avons besoin d'un cadre légal fort, de conséquences juridiques et politiques.

Chaque message était accompagné d'une vidéo destinée à sensibiliser de manière simple et à fournir aux spectateurs un lien vers le site web de la campagne.

La campagne a également été présentée dans tous les principaux journaux du Luxembourg et à la radio. Les principaux hashtags de la campagne étaient #StopCSAM et #DontIgnoreitReportit.

Les points forts :

Le point culminant de la campagne a été une table ronde, qui s'est tenue le 18 novembre sur le sujet «Défis et solutions pour la CSAM au Luxembourg». Parmi les participants à la discussion figuraient la ministre luxembourgeoise de la Justice, le médiateur pour l'enfance et la jeunesse, ainsi que le directeur de l'autorité luxembourgeoise de cybersécurité et un spécialiste en cybersécurité du ministère de l'Économie. La table ronde a réuni plus de 40 participants.

Les principales conclusions de la table ronde étaient les suivantes :

- Tous les intervenants ont convenu à dire qu'il est urgent d'intensifier la coopération internationale pour lutter contre ce crime.
- La protection des enfants ne peut pas être considérée comme moins importante que la protection des données.
- La possibilité de mettre en place des mesures proactives pour lutter contre le matériel relatif aux abus sexuels sur les enfants doit être examinée.



Les chiffres:

Le site web [stop-csam.lu](http://stop-csam.lu) a été visité plus de 55.000 fois. Au total, les vidéos ont été visionnées 651.665 fois sur les plateformes de médias sociaux et 4.081 personnes ont visité le site web après avoir vu la vidéo. La campagne a fait l'objet de 10 reportages dans les médias nationaux.

### 3. Trio d'experts (Expertentrio) de BEE SECURE

KJT participe régulièrement à ce que l'on appelle le «trio d'experts». Le format du trio d'experts est organisé par BEE SECURE en collaboration avec la prévention de la criminalité de la police grand-ducale et avec le KJT. Le trio d'experts donne aux parents la possibilité de poser leurs questions aux experts respectifs de ces 3 organisations. Les risques liés à l'utilisation d'internet par les enfants et les jeunes ainsi que les possibilités d'action sont abordés.

Le trio d'experts a eu lieu le 9 février dans le cadre de la Journée Safer Internet 2021, ainsi que le 29 septembre en format en ligne. Les parents intéressés ont pu entrer directement en contact avec les représentants respectifs et leur poser leurs questions. L'accent a été mis sur les risques encourus par les enfants lors de l'utilisation d'Internet. Les parents ont pu s'informer sur la cyberintimidation, la cyberdépendance, la diffusion de représentations d'abus sexuels sur des mineurs (photos, vidéos), le sexting, le grooming, le discours haineux et d'autres sujets. Les parents étaient intéressés par la manière dont ils pouvaient faire profiter leurs enfants du potentiel riche et varié du web,

tout en répondant à leurs attentes en matière de protection des enfants contre les risques. Quelles mesures de protection préventives sont utiles? Mais les aspects juridiques et psychologiques ont également été discutés: Comment voir si mon enfant ne va pas bien, comment l'accompagner en ligne, à partir de quand parle-t-on d'une cyberdépendance ou d'une dépendance aux médias...? Les parents étaient également intéressés par les aspects juridiques: Qu'est-ce qui est autorisé en ligne? Le discours haineux ou le sexting sont-ils punissables? Les options d'action possibles ont été abordées par l'expert concerné au niveau technique (p. ex. paramètres de sécurité), juridique (puis-je porter plainte, comment faire?) et psychologique (dois-je m'inquiéter?). Où puis-je trouver du soutien en tant que parent ou pour mon enfant? Ce furent en tous points deux soirées interactives réussies.



Auch mit Corona setzte sich die Vernetzung und Kooperation mit unseren Partnern fort, mit Abstand und Maske, online oder wenn möglich als Präsenzveranstaltung.

- Kooperationstreffen Polizei/KJT/SNJ (BEE SECURE)
- Comité de Pilotage (BEE SECURE)
- SNJ/KJT (BEE SECURE)
- Advisory Board (BEE SECURE)
- Expertentrio (Polizei/KJT/ SNJ)
- Täter/AG
- ECPAT/KJT
- SOS Détresse/KJT
- AG BOD
- Uni.lu
- Flgym

Drei unserer Kooperationen stellen wir hier vor:

## 1. Kooperation mit der „Fédération Luxembourgeoise de Gymnastique“ (flgym)

Angesichts der zunehmenden Fälle von Missbrauch und Gewalt in der internationalen Turnszene hat der Verband „Fédération Luxembourgeoise de Gymnastique“ eine „safeguarding strategy“ für junge Turnerinnen und Turner aufgestellt und sich diesbezüglich im Oktober 2020 an das KJT gewandt. Junge Turner (oder deren Eltern), die im Rahmen der Ausübung ihres Sports Situationen von Gewalt oder Missbrauch ausgesetzt sind, sollen ermutigt werden, sich anonym und vertraulich an das 116111 Kanner-Jugendtelefon zu wenden. Eine Information dieser Kooperation wurde in dem Newsletter der „flgym“ offiziell angekündigt ([www.flgym.lu](http://www.flgym.lu)). Die einzelnen Clubs wurden per Mail vorab informiert, Plakate und Material vom KJT wurden in den Trainingsbereichen der einzelnen Clubs ausgelegt. Wir freuen uns über diese gute und wichtige Zusammenarbeit.

Weitere Informations- und Trainingsaktivitäten für Turner, Eltern, Trainer und Vereinsmanager, sowie Stände vom KJT bei Turnveranstaltungen konnten 2021 nicht realisiert werden, da die Turnveranstaltungen abgesagt waren.

2022 ist geplant weitere Schritte der Zusammenarbeit umzusetzen, wie z.B. der Präsenz unserer Botschafter bei Turnveranstaltungen.

## 2. Projekt ECPAT und KJT: Stoppt sexuelle Gewalt gegen Kinder

„Stoppt sexuelle Gewalt gegen Kinder“ war 2021 eine Kampagne von ECPAT Luxembourg und KJT zum Thema Child Sexual Abuse Material (CSAM), eine Form der sexuellen Gewalt gegen Kinder, die in den letzten Jahren eine deutliche und sehr besorgniserregende



gende Zunahme im Internet erlebt hat.

Die Hauptbotschaften der Kampagne wurden in 3 Blöcke unterteilt:

- 1) Material über sexuellen Missbrauch von Kindern ist ein Verbrechen und sollte als solches benannt werden!
- 2) Wenn Sie wissen, dass es sich um ein Verbrechen handelt, dann sollten Sie es melden (an die BEE SECURE Stoptline).
- 3) Um diesem Verbrechen ein Ende zu setzen, brauchen wir einen starken gesetzlichen Rahmen, rechtliche und politische Konsequenzen.

Jede Botschaft wurde von einem Video begleitet, das dazu diente, das Bewusstsein für das Thema auf einfache Weise zu schärfen und den Zuschauern einen Link zur Website der Kampagne zu geben.

Die Kampagne wurde auch in allen wichtigen Zeitungen in Luxemburg und im Radio vorgestellt. Die wichtigsten Hashtags der Kampagne waren #StopCSAM und #DontIgnoreItReportit.

Höhepunkte:

Der Höhepunkt der Kampagne war ein Rundtischgespräch, das am 18. November mit dem Thema «Herausforderungen und Lösungen für CSAM in Luxemburg» stattfand. Zu den Diskussionspartnern gehörten die luxemburgische Justizministerin, der Ombudsmann für Kinder und Jugendliche, sowie der Direktor der luxemburgischen Cybersicherheitsbehörde und ein Cybersicherheitspezialist des Wirtschaftsministeriums. Der runde Tisch wurde von über 40 Teilnehmern besucht.

Die wichtigsten Schlussfolgerungen des Rundtischgesprächs waren:

- Alle Redner waren sich einig, dass eine verstärkte internationale Zusammenarbeit zur Bekämpfung dieses Verbrechens dringend erforderlich ist.
- Der Schutz von Kindern kann nicht als weniger wichtig angesehen werden, als der Datenschutz.





- Die Möglichkeit, proaktive Maßnahmen zur Bekämpfung von Material über sexuellen Kindesmissbrauch einzuleiten, muss geprüft werden.

Die Zahlen:

Die Website wurde über 55.000 Mal besucht. Insgesamt wurden die Videos 651.665 Mal auf Social-Media-Plattformen aufgerufen und 4.081 Personen besuchten die Website, nachdem sie das Video gesehen hatten. Über die Kampagne wurde 10 Mal in nationalen Medien berichtet.

### 3. Expertentrio von BEE SECURE

KJT ist regelmäßig beim sogenannten „Experten-Trio“ mit dabei. Das Format Expertentrio ist organisiert von BEE SECURE in Zusammenarbeit mit der Kriminalprävention der Polizei Luxemburg und KJT. Das Expertentrio gibt den Eltern die Möglichkeit ihre Fragen an die jeweiligen Experten dieser 3 Organisationen zu stellen. Dabei werden Risiken der Internetnutzung von Kindern und Jugendlichen, sowie mögliche Handlungsoptionen angesprochen.

Das Expertentrio hat am 9. Februar im Rahmen des Safer Internet Day 2021, sowie am 29. 09. im Onlineformat stattgefunden. Interessierte Eltern konnten direkt in Kontakt mit den jeweiligen Vertretern treten und ihre Fragen an sie richten. Im Fokus waren die Risiken für Kinder bei der Nutzung des Internets. Die Eltern konnten sich informieren über Cybermobbing, Onlinesucht, Verbreitung von Darstellungen von sexuellem Missbrauch an Minderjährigen (Fotos, Videos), Sexting,

Grooming, Hate Speech und andere Themen. Die Eltern waren interessiert daran, wie sie ihren Kindern das vielfältige und reiche Potential des Internets zur Verfügung stellen können, gleichzeitig aber auch ihrem Anspruch gerecht werden die Kinder vor den Risiken schützen können. Welche präventiven Schutzmaßnahmen sind hilfreich? Aber auch rechtliche und psychische Aspekte waren Themen: Wie sehe ich, wenn es meinem Kind nicht gut geht, wie begleite ich mein Kind online, ab wann sprechen wir von einer Online- beziehungsweise Mediensucht...? Eltern waren auch an den rechtlichen Aspekten interessiert: Was ist online erlaubt? Ist Hate Speech oder Sexting strafbar? Mögliche Handlungsoptionen wurden von dem jeweiligen Experten angesprochen auf der technischen Ebene (z.B. Sicherheitseinstellungen), der rechtlichen (kann ich Anzeige erstatten, wie geht das?) und der psychologischen Ebene (Muss ich mir Sorgen machen? Wo finde ich als Elternteil oder mein Kind Unterstützung). Es waren rundum zwei gelungene, interaktive Abende.



### Un réseau international : Ensemble pour les enfants et les jeunes

Le KJT est impliqué avec ses services au niveau international. Cela nécessite une participation active aux réunions, ainsi qu'une coopération et une formation continues à travers des réunions en ligne.

Outre les réunions internationales organisées en ligne cette année, le KJT a participé aux webinaires suivants :

- 30.08.2021: "Children in the digital World" – webinaire en ligne
- 02.09.2021: "Meeting with "Apple" – webinaire en ligne
- 26.10.2021: "TikTok Community Partner Channel Refresh Training", webinaire en ligne

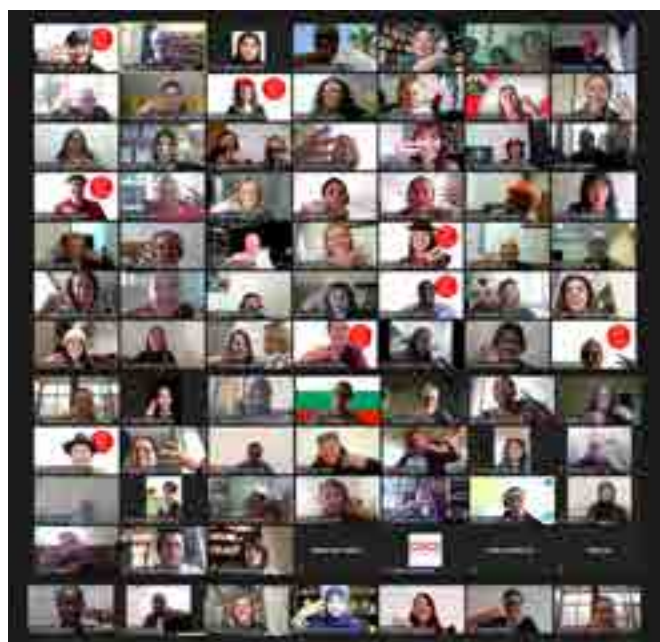


[www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)

### Child Helpline International (CHI)

Child Helpline International (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.

- 17.02.2021: CHI « Strategy Consultation », en ligne
- 23.03.2021: CHI Assemblée générale, en ligne
- 13.04.2021: "Glossary: New Data Framework to Collect Data on Child Helpline Contacts", en ligne
- 22.07.2021: "Child participation during crises - what can we learn?", en ligne
- 15.11.2021: « Regional Consultation CHI », en ligne
- 22.11.2021: « Suicide Prevention: Child helplines in practice », en ligne



### International vernetzt: Gemeinsam stark für Kinder und Jugendliche

KJT ist mit seinen Diensten international eingebunden. Das setzt die aktive Teilnahme an Meetings, sowie die Zusammenarbeit und Fortbildung in Online Meetings voraus.

Neben den internationalen Meetings, die auch dieses Jahr online stattfanden, hat das KJT an folgenden Webinaren teilgenommen:

- 30.08.2021: „Children in the digital World“ – Online Webinar
- 02.09.2021: „Meeting with Apple“ – Online Webinar
- 26.10.2021: „TikTok Community Partner Channel Refresh Training“ – Online Expert Group

### Child Helpline International (CHI)

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.

- 17.02.2021: CHI Strategy Consultation, Online Meeting
- 23.03.2021: CHI General Assembly, Online Meeting
- 13.04.2021: Glossary: New Data Framework to Collect Data on Child Helpline Contacts, Online Meeting
- 22.07.2021: Child participation during crises - what can we learn?, Online Meeting
- 15.11.2021: REGIONAL CONSULTATION CHI Online Meeting
- 22.11.2021: Suicide Prevention: Child helplines in practice',

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

[www.betterinternetforkids.eu](http://www.betterinternetforkids.eu)

06 + 07.10.2021: Safer Internet Forum, réunion en ligne avec le sujet principal de 2021: "how to make Europe's Digital Decade fit for children and young people" et les sessions suivantes auxquelles nous avons participé:

- Child sexual abuse material (CSAM)
- Online gaming
- Harmful online content, experiences and solutions

17. + 18.11.2021: Insafe Training Meeting, en ligne, Présentation de la formation «Représentations sexuelles en ligne: Qu'est-ce qui attire les jeunes?» lors de la réunion Insafe (Sally Stephany)

Insafe ist ein europäisches Netzwerk von nationalen Organisationen, welche das Ziel haben, das Bewusstsein für eine sichere und verantwortungsvolle Nutzung des Internets unter Kindern und Jugendlichen zu fördern.

[www.betterinternetforkids.eu](http://www.betterinternetforkids.eu)

06 + 07.10.2021: Safer Internet Forum, Online Meeting, mit den diesjährigen Themen: "how to make Europe's Digital Decade fit for children and young people" und folgenden Sessions an denen wir teilgenommen haben:

- Child sexual abuse material (CSAM)
- Online gaming
- Harmful online content, experiences and solutions

17. + 18.11.2021: Insafe Training Meeting Online, Vorstellung der Fortbildung „Sexuelle Darstellungen im Netz“ am Insafe Meeting (Sally Stephany)

L'internet ne connaît pas de frontières nationales. Pour que les organisations de signalement 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 organisations de signalement 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. De cette manière, les rapports peuvent être traités dans le pays d'origine et le matériel peut être enlevé aussi rapidement que possible.

- 29.04.2021 INHOPE Hotline Training Meeting, en ligne
- 27.05.2021 INHOPE & Interpol: Online Content Assessment Training, en ligne
- 29.04.2021 Webinaire en ligne "Caring for Colleagues, Broadening Horizons" (avec une séance de travail en groupe modérée par le KJT)
- 20.07.2021 Webinaire en ligne avec Michael Salter, Professeur de Criminologie "School of Social Sciences" UNSW et expert d'exploitation sexuelle des enfants et de la violence sexiste.
- 30.09.2021 INHOPE Hotline Analyst Q&A, en ligne
- 18.10.2021 "ICCAM API 3.0 Roadmap Webinar" en ligne
- 10.2021 Webinaire en ligne "Mental Health Hygiene and Staff Welfare after having viewed CSAM"
- 14-16.12.2021 Assemblée Générale d'INHOPE en ligne et Hotline Training Meeting, en ligne

En plus de participer aux webinaires thématiques techniques, l'équipe a participé aux groupes de travail INHOPE suivants :

- Data Stats and Technology Task Group
- Excellent Hotline Services Task Group
- ICCAM Users Task Group

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 Meldestellen aus über 43 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.

- 29.04.2021 INHOPE Hotline Training Meeting, Online
- 27.05.2021 INHOPE & Interpol: Online Content Assessment Training
- 29.04.2021 Online Webinar - Caring for Colleagues, Broadening Horizons (Sally's Breakout Session)
- 20.07.2021 Online Webinar with Michael Salter, Professor of Criminology at the School of Social Sciences at UNSW and an expert in child sexual exploitation and gendered violence.
- 30.09.2021 INHOPE Hotline Analyst Q&A, Online Meeting
- 18.10.2021 ICCAM API 3.0 Roadmap Online Webinar
- 10.2021 Online Webinar Mental Health Hygiene and Staff Welfare after having viewed CSAM
- 14-16.12.2021 INHOPE Annual General Meeting and Hotline Training Meeting, Online Meeting

Neben der Teilnahme an den fachlichen Webinaren hat das Team in folgenden INHOPE Task Groups mitgewirkt:

- Data Stats and Technology Task Group
- Excellent Hotline Services Task Group
- ICCAM Users Task Group

La formation de base et la formation continue des bénévoles est une tâche essentielle du KJT. Nous garantissons ainsi la qualité du conseil. Les bénévoles, qui sont confrontés à des problèmes très divers, sont préparés à leur travail de conseil et acquièrent de l'assurance pour le conseil. En décidant de travailler au KJT, ils se sont engagés sur la voie de l'apprentissage tout au long de la vie. La supervision, la formation et la formation continue sont obligatoires.

### Formations organisées en 2021 (en luxembourgeois, allemand et anglais) :

- 18.01.2021 Themenabend: **Kinderrechte in der Praxis**, Referent: Der Ombudsmann von Luxemburg, René Schlechter/ Barbara Gorges-Wagner
- 11.02., 25.02., 11.03.2021 **Handwerkszeug für Elternberaterinnen**, Referentin: Barbara Gorges-Wagner
- 26.-27.02.2021 **Suizidalität von jungen Menschen, eine Herausforderung für Berater. Was braucht es für den Umgang mit Gefährdeten?** Referentinnen: Barbara Gorges-Wagner und Aline Hartz
- 26.-27.03.2021 **Sexualisierte Gewalt an Kindern: Dynamik, Intervention und Prävention: Wie können Telefonberater von Gewalt Betroffene gut unterstützen?** Referentinnen: Barbara Gorges-Wagner und Aline Hartz
- 05.05.2021 Themenabend: **Centre pour développement socio-émotionnel (CDSE) stellt sich vor**, Referentin: Diane Dhur/ Barbara Gorges-Wagner
- 07.-08.05.2021 **Sexuelle Darstellungen im Netz: Was reizt Jugendliche? Was ist erlaubt, was nicht?** Referentinnen: Sally Stephany und Aline Hartz
- 11.-12.06.2021 **Wer macht Probleme? Immer der Beobachter? Probleme und Lösungen. Gibt es überhaupt Probleme?** Referent: Jerzy Jakubowski, Dr. phil. (KUL), Diplom-Psychologe, Psychologischer Psychotherapeut (formation annuelle pour cause de décès)
- 18.-19.06.2021 „**How can the systemic psychological methodology help us recognise the dynamic of conflicts in family relations?**“, Speaker: Fari Khabirpour, systemic psychologist and psychotherapist with long experience in the field of education and family and Aline Hartz
- 10.07.2021 Supervision: **Prozesse aus der Vogelperspektive betrachten**, Referentin: Barbara Gorges-Wagner (annulé)
- 29.09.2021 Themenabend: **Impuls stellt sich vor**. Referenten: René Meneghetti / Barbara Gorges-Wagner
- 15.-17.10.2021 **In jenen Zeiten, als das Wünschen noch geholfen hat...!** Referenten: Ulrich Markowiak und Barbara Gorges-Wagner
- 10.11.2021 Themenabend: **Dufte Tage statt trübe Tage: mit ätherischen Ölen durch die dunkle Jahreszeit - ein Schnupperkurs für die Seele**, Referentin: Cathy Reuter / Barbara Gorges-Wagner
- 17.11.2021 **Wir besuchen Planning Familial** (annulé)
- 23.11.2021 Theme night - **Visit Péitrusshaus**, Adrijana Gospic / Aline Hartz

### Formation de base

En 2022, nous lancerons un nouveau groupe de formation pour renforcer l'équipe des conseillers au **116111 Kanner-Jugendtelefon**.

En ce qui concerne la **formation des Chatberoder**, nous avons développé notre propre concept.

Introduction à la consultation en live-chat (Chatberodung): 12/13.03 et 24/25.04.2021

Journée d'approfondissement : 25.09.2021

Supervision en ligne : 30.6/28.7/25.8/29.9/27.10/24.11.2021 Aline Hartz/Barbara Gorges-Wagner

### Supervisions

En 2021, nous avons continué à travailler en petits groupes de supervision en raison de la pandémie.

- Supervision du groupe I: Alix Heymann
- Supervision du groupe II: Stefan Deisen
- Supervision du groupe III: Winfried Heidrich
- Supervision du groupe des conseillers du service « Ecoute parents »: Barbara Gorges-Wagner
- Supervision du groupe des conseillers en ligne: Winfried Heidrich
- Supervision du groupe des conseillers en ligne anglophones : Lynn Frank; Anne- Marie Holm
- Supervision du groupe de formation : Aline Hartz

Die Aus- und Weiterbildung von ehrenamtlichen Mitarbeitern ist eine Kernaufgabe vom KJT. So sichern wir die Qualität der Beratung. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter, die mit unterschiedlichsten Problemstellungen konfrontiert sind, werden auf ihre Beratungsarbeit vorbereitet und erwerben Sicherheit für die Beratung. Durch ihre Entscheidung beim KJT mitzuarbeiten haben sie sich auf einen Weg des lebenslangen Lernens begeben. Supervision, Ausbildung und Fortbildung sind obligatorisch.

### Fortbildungsveranstaltungen 2021 (auf Luxemburgisch, Deutsch und Englisch)

- 18.01.2021 Themenabend: **Kinderrechte in der Praxis**, Referent: Der Ombudsmann von Luxemburg, René Schlechter/ Barbara Gorges-Wagner
- 11.02., 25.02., 11.03.2021 **Handwerkszeug für Elternberaterinnen**, Referentin: Barbara Gorges-Wagner
- 26.-27.02.2021 **Suizidalität von jungen Menschen, eine Herausforderung für Berater. Was braucht es für den Umgang mit Gefährdeten?** Referentinnen: Barbara Gorges-Wagner und Aline Hartz
- 26.-27.03.2021 **Sexualisierte Gewalt an Kindern: Dynamik, Intervention und Prävention: Wie können Telefonberater von Gewalt Betroffene gut unterstützen?** Referentinnen: Barbara Gorges-Wagner und Aline Hartz
- 05.05.2021 Themenabend: **Centre pour développement socio-émotionnel (CDSE) stellt sich vor**, Referentin: Diane Dhur/Barbara Gorges-Wagner
- 07.-08.05.2021 **Sexuelle Darstellungen im Netz: Was reizt Jugendliche? Was ist erlaubt, was nicht?** Referentinnen: Sally Stephany und Aline Hartz
- 11.-12.06.2021 **Wer macht Probleme? Immer der Beobachter? Probleme und Lösungen. Gibt es überhaupt Probleme?** Referent: Jerzy Jakubowski, Dr. phil. (KUL), Diplom-Psychologe, Psychologischer Psychotherapeut (wegen Todesfall abgesagt)
- 18.-19.06.2021 **„How can the systemic psychological methodology help us recognise the dynamic of conflicts in family relations?“**, Speaker: Fari Khabirpour, systemic psychologist and psychotherapist with long experience in the field of education and family and Aline Hartz
- 10.07.2021 Supervision: **Prozesse aus der Vogelperspektive betrachten**, Referentin: Barbara Gorges-Wagner (ausgefallen)
- 29.09.2021 Themenabend: **Impuls stellt sich vor** Referenten: René Meneghetti / Barbara Gorges-Wagner
- 15.-17.10.2021 **In jenen Zeiten, als das Wünschen noch geholfen hat...!** Referenten: Ulrich Markowiak und Barbara Gorges-Wagner
- 10.11.2021 Themenabend: **Dufte Tage statt trübe Tage: mit ätherischen Ölen durch die dunkle Jahreszeit – ein Schnupperkurs für die Seele**, Referentin: Cathy Reuter / Barbara Gorges-Wagner
- 17.11.2021 **Wir besuchen Planning Familial** (ausgefallen)
- 23.11.2021 Theme night – **Visit Péitrusshaus, Adrijana Gospic / Aline Hartz** Grundausbildung

### Grundausbildung

2022 werden wir zur Verstärkung des Beratungsteams am 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon eine neue Ausbildungsgruppe auf den Weg bringen.

**Für die Ausbildung der Chatberoder** haben wir ein eigenes Konzept entwickelt.

Einführung in die Chatberodung: 12/13.03 und 24/25.04.2021

Vertiefungstag: 25.09.2021

Online-Supervision: 30.6/28.7/25.8/29.9/27.10/24.11.2021 Aline Hartz/Barbara Gorges-Wagner

### Supervisionsgruppen

Auch 2021 haben wir, auf dem Hintergrund der Pandemie, beibehalten in kleineren Supervisionsgruppen zu arbeiten.

- Supervisionsgruppe I: Alix Heymann
- Supervisionsgruppe II: Stefan Deisen
- Supervisionsgruppe III: Winfried Heidrich
- Supervision der Elternberater: Barbara Gorges-Wagner
- Supervision der Onlineberater: Winfried Heidrich
- Supervision der englischsprachigen Onlineberater: Lynn Frank; Anne- Marie Holm
- Supervision der Ausbildungsgruppe: Aline Hartz

**Représentations sexuelles en ligne:  
Qu'est-ce qui attire les jeunes?**

Cette formation a été lancée en 2020 et connaît depuis lors une forte demande. Tant les enseignants, les éducateurs (en ligne) que les bénévoles du KJT y ont participé.

**Sexuelle Darstellungen im Netz:  
Was reizt Jugendliche?**

Diese Fortbildung wurde 2020 ins Leben gerufen, und freut sich seitdem großer Nachfrage. Sowohl Lehrkräfte, Erzieher-Innen (online), als auch die ehrenamtlichen Mitarbeiter des KJT haben daran teilgenommen

**Le contenu:**

Les jeunes naviguent sur internet: ils s'informent, communiquent et interagissent. Parfois, les jeunes n'ont pas le sens des limites. Le dépassement des limites sexuelles peut prendre différentes formes, du harcèlement verbal à l'initiation d'abus sexuel. Cette formation en ligne se concentre sur la rencontre et l'attitude des jeunes face aux représentations sexuelles en ligne. La formation donne un aperçu des discordances concernant la sexualité dans les médias sociaux. Comment et pourquoi les jeunes entrent-ils en contact avec des représentations sexuelles en ligne? Outre la situation juridique au Luxembourg, les risques et dangers potentiels liés aux représentations sexuelles en ligne sont également mis en lumière.

Une réflexion sur les expériences personnelles dans ce contexte aura lieu. Les participants seront soutenus dans leur possibilité d'être des personnes de confiance et de soutien pour les jeunes.

[www.bee-secure.lu](http://www.bee-secure.lu)

**Inhalt:**

Jugendliche bewegen sich im Netz: Sie informieren sich, sie kommunizieren und interagieren. Mitunter fehlt Jugendlichen das Gespür wo Grenzen verlaufen. Sexualisierte Grenzüberschreitungen können dabei verschiedene Formen annehmen, von verbaler Belästigung bis hin zur Anbahnung von sexuellem Missbrauch. Im Fokus dieser Onlinefortbildung steht die Begegnung und der Umgang von Jugendlichen mit sexuellen Darstellungen im Netz. Die Fortbildung gibt einen Überblick über Diskrepanzen bezüglich Sexualität in sozialen Medien. Wie und warum kommen Jugendliche mit sexuellen Darstellungen im Netz in Berührung. Neben der Rechtslage in Luxemburg werden auch mögliche Risiken und Gefahren im Zusammenhang mit sexuellen Darstellungen im Netz beleuchtet.

Es findet eine Reflexion der eigenen Erfahrungen in diesem Kontext statt. Die Teilnehmer werden unterstützt in ihrer Möglichkeit, Vertrauensperson und Unterstützung für die Jugendlichen zu sein.

[www.bee-secure.lu](http://www.bee-secure.lu)

## Formation BOD

Les enfants aussi ont des soucis: comment parler aux enfants de leurs soucis et de leurs peurs?

L'objectif de cette formation est d'apprendre à bien parler des sentiments avec les enfants. Si parler ensemble est difficile ou impossible sur place, le BOD renvoie au numéro 116111.

Cette formation contribue à la promotion du bien-être et de la santé mentale des enfants au Luxembourg.

Cette année encore, la formation BOD a été organisée aussi bien chez Caritas Jeunes et Familles que chez Croix-Rouge. L'objectif est que le BOD trouve sa place dans chaque Maison Relais et que les équipes pédagogiques aient participé à la formation.

Une session de mise à jour est prévue pour réfléchir et superviser la mise en œuvre du contenu de la formation.

**Notre équipe d'ambassadeurs** soutient les formations respectives par sa présence et sa connaissance du fonctionnement du KJT. Nous les en remercions.

## BOD-Fortbildungen

Auch Kinder haben Sorgen: Wie mit Kindern über Sorgen und Ängste sprechen?

In dieser Fortbildung geht es darum zu lernen, wie es gut gelingen kann mit Kindern über Gefühle zu sprechen. Wenn das miteinander reden vor Ort schwierig oder unmöglich ist, weist BOD auf die Nummer 116111 hin.

Diese Fortbildung leistet einen Beitrag zur Förderung des Wohlbefindens und der psychischen Gesundheit der Kinder in Luxemburg.

Auch in diesem Jahr wurde die BOD Fortbildung sowohl bei Caritas Jeunes et Familles als auch bei Croix-Rouge durchgeführt. Ziel ist, dass BOD in jeder Maison Relais einen Platz findet und die pädagogischen Teams an der Fortbildung teilgenommen haben.

Eine Update-Veranstaltung ist geplant, in der es um die Reflexion und Supervision der Umsetzung der Inhalte der Fortbildung geht.

**Unser Botschafterteam** unterstützt durch Präsenz und das Wissen, wie KJT funktioniert, die jeweiligen Fortbildungen. Danke dafür.



# Approchement malgré distance : comment réussir l'équilibre ?

A quoi ressemble un équilibre réussi entre l'approchement et la distance? Cette question, qui est plus que jamais d'actualité en ces temps de pandémie, est abordée dans l'article suivant.

Où est-ce que je ressens le plus mon besoin de proximité ? Où est-ce que le sentiment de sécurité me manque ? Qui m'empêche parfois de respirer ? Qui essaie de diriger ma vie ? Qui essaie de s'immiscer dans ma vie ? Quand est-ce que je me sens le plus seul ? Qui est chaleureux et qui est froid envers moi ?

Les demandes concernant l'équilibre entre le proche et le distant dans notre comportement pourraient justement garantir notre survie pendant la crise de covid. Comment trouver l'équilibre entre le fait de s'ouvrir aux autres et celui de se renfermer.

En se fermant, on exprime le besoin primaire, le désir de distance. La distance signifie se retirer, avoir du temps pour soi et arriver à soi-même.

Celui qui cherche la proximité cherche quelque chose qui fait partie de la vie ; il désire de la chaleur, du contact, de la sécurité, de la tendresse, de la compréhension et de la confiance, en quelque sorte il souhaite se rapprocher du cœur de l'homme. Les paires opposées du proche et du distant font partie de la vie. Elles permettent de participer à la vie et de la protéger, il s'agit de les équilibrer. Celui qui cherche la distance a besoin d'espace pour respirer, de liberté de mouvement, de protection. Il a besoin de se défendre et de prendre du recul par rapport aux choses.

Mais trop de distance implique le risque de l'isolement, de l'abandon et de froideur. En revanche, trop de rapprochement peut entraîner un risque d'enfermement et de feu.

Pendant la pandémie, l'équilibre manque souvent dans toutes les directions. Les enfants et les adolescents manquent de contacts avec leurs amis et, en même temps, sous le régime de la quarantaine, ils ne trouvent pas la distance nécessaire auprès de leurs familles. La situation des adultes ne diffère pas tellement. Nous sommes tous en déséquilibre.

Le philosophe Arthur Schopenhauer a écrit une petite histoire adorable au sujet du problème entre la distance et le proche : «Lors d'une journée froide, un groupe de porcs-épics développe un be-

soin commun de chaleur. Pour le satisfaire, ils cherchent à se rapprocher les uns des autres. Mais plus ils se rapprochent les uns des autres, plus les épines de leurs voisins leur font mal. Mais comme l'éloignement est à nouveau lié au froid, ils modifient leur distance jusqu'à ce qu'ils aient trouvé la distance la plus supportable».

L'histoire symbolise le besoin de communauté et de la solidarité, du besoin de rapprochement, mais elle montre aussi l'importance



d'une distance saine pour le développement de chacun.

Ainsi, il s'agit de retrouver le bon équilibre afin d'éviter un chemin de vie en solitude.

C'est précisément durant la période où l'ensemble de notre vie publique et privée est menacée par une pandémie que l'équilibre réussi entre «le proche et le distant» deviendra un critère essentiel pour affronter cette crise avec succès. Car c'est justement dans ces circonstances qu'il s'agit de garder la distance nécessaire (distance) et, d'autre part, de faire en sorte de maintenir les liens humains nécessaires (proximité) en faisant preuve de compassion, de solidarité et de chaleur.

Par ses offres, KJT souhaite offrir son soutien pour que les personnes puissent retrouver leur équilibre.



# Nähe trotz Distanz: Wie gelingt die Balance?

Wie sieht eine gelungene Balance von Nähe und Distanz aus? Mit dieser Frage, die in Zeiten der Pandemie aktueller denn je ist, beschäftigt sich folgender Artikel.

Wo spüre ich am meisten mein Bedürfnis nach Nähe? Wo vermisse ich Geborgenheit? Wer nimmt mir manchmal die Luft zum Atmen? Wer versucht mein Leben zu bestimmen? Wer greift in mein Leben ein? Wann bin ich am allerliebsten allein? Wer strahlt für mich Wärme, wer Kälte aus?

Die Fragen nach einer Balance von Nähe und Distanz in unserem Verhalten, könnte gerade für die Zeit der Corona-Krise unser Überleben gewährleisten. Wie finde ich die Balance, zwischen dem sich anderen Menschen zu öffnen oder zu verschließen.

In dem sich verschließen drückt sich das Urbedürfnis, der Wunsch nach Distanz aus. Die Distanz meint Rückzug, Zeit für sich haben, bei sich selbst anzukommen. Wer Nähe sucht, der sucht etwas, was zum Leben dazugehört; der möchte Wärme, Kontakt, Geborgenheit, Zärtlichkeit, Verständnis, Sicherheit und Vertrauen, gewissermaßen näher zum Herzen des Menschen heranrücken. Die Gegensatzpaare Nähe und Distanz gehören zum Leben, sie ermöglichen Lebensteilnahme und Lebensschutz, sie gilt es auszubalancieren. Wer Distanz sucht, braucht Platz zum Atmen, Freiheit der Bewegung, Schutz, der braucht Verteidigung und Abstand zu den Dingen. Zu viel Distanz birgt die Gefahr der Vereinsamung, des Verlassenwerdens, der Kälte; zu viel Nähe birgt die Gefahr der Enge, des Feuers.

Während der Pandemie fehlt die Balance oft in jede Richtung. Kindern und Jugendlichen fehlt die Nähe zu Freunden, gleichzeitig finden sie unter Quarantänebestimmungen nicht den wichtigen Abstand in der Familie. Erwachsenen geht es nicht viel anders. Wir sind alle aus der Balance.

Der Philosoph Arthur Schopenhauer hat einmal zum Problembereich Nähe und Distanz eine kleine, entzückende Geschichte



geschrieben: „An einem kalten Tag entwickelt eine Gruppe Stachelschweine ein allen gemeinsames Wärmebedürfnis. Um es zu befriedigen, suchen sie die gegenseitige Nähe. Doch je näher sie aneinanderrücken, desto stärker schmerzen die Stacheln der Nachbarn. Da aber das Auseinanderrücken wieder mit Frieren verbunden ist, verändern sie ihren Abstand so lange, bis sie die erträglichste Entfernung gefunden haben.“

Die Geschichte symbolisiert das Bedürfnis der Menschen nach Gemeinschaft und Solidarität, nach Nähe und zeigt aber auch, wie wichtig der gesunde Abstand für die je eigene Entwicklung ist.

So gilt es für die Menschen die richtige Balance wiederzufinden, um einen einsamen Lebensweg zu vermeiden.

Gerade in der Zeit, in der unser gesamtes öffentliches und privates Leben von einer Pandemie bedroht wird, wird jene gelungene Balance von „Nähe und Distanz“ ein entscheidendes Kriterium werden, diese Krise erfolgreich zu meistern. Denn gerade hier gilt es, den nötigen Abstand (Distanz) zu wahren und andererseits nach innen, den notwendigen mitmenschlichen Zusammenhalt (Nähe) zu schaffen, durch Mitgefühl, Solidarität und Wärme.

Mit seinen Angeboten sucht KJT seinen Beitrag zu leisten, damit Menschen wieder in Balance kommen können.

## “Rien n'est tel que le rêve pour engendrer l'avenir.”

*Victor Hugo, Les Misérables (1862)*

Le KJT a toujours des rêves et des idées à réaliser pour être à disposition des enfants et des jeunes.

Depuis mars 2020, suite à la pandémie, nous nous trouvons dans un état d'exception dont personne n'aurait pu imaginer qu'il durerait aussi longtemps. Ainsi, cette longue période d'exception a changé beaucoup de choses qui ne peuvent pas encore être exprimées avec précision. On ne peut pas ignorer la numérisation fulgurante; les effets sur les individus ne sont pas encore clairs. Les interactions ont changé. Les sentiments de peur, de tristesse, d'insécurité, de solitude etc. prennent une place importante. De nombreux enfants et adolescents nous préoccupent beaucoup car ils ne trouvent pas leur place dans notre société. Tout cela a bien sûr des répercussions sur nos services de consultation. Comment faire face à tout cela, à l'intérieur comme à l'extérieur, me semblent être des questions de l'avenir.

En mai 2021, nous avons lancé notre service « Chatberodung ». C'est un projet où nous avons beaucoup osé et beaucoup gagné. Après un an, nous pouvons dire que ce projet a été bien accueilli et qu'il a été lancé juste au bon moment. Ce service complète nos autres services, des synergies sont créées. Il est gratifiant de travailler avec les jeunes Chatberoder (conseillers de la consultation par live-chat), de voir les connaissances qu'ils amènent et de profiter de leurs expériences qui sont fructueuses pour la consultation. Nous aussi, nous pouvons apprendre, nous sommes proches des thèmes des jeunes. Avec l'arrivée des « Chatberoder », nous avons une participation des enfants d'un tout autre genre, comme on peut seulement le souhaiter. Notre concept, selon lequel le conseil par les pairs est toujours accompagné par un professionnel en arrière-plan, a fait ses preuves. Cela procure en quelque sorte une sécurité aux conseillers et garantit en même temps la qualité du conseil.

C'est merveilleux quand les « Chatberoder » reçoivent en retour des messages tels que : «Comme c'est merveilleux que vous existez. Je ne sais pas si je serais encore en vie sinon». C'est une motivation suffisante pour continuer sur la voie que nous avons choisie.

Dans une prochaine étape, il serait judicieux d'augmenter les heures d'ouverture, ce qui doit être assuré par du personnel. La prospection, l'organisation, l'accompagnement et les relations publiques demandent un certain volume de temps.

En 2022, nous lancerons une nouvelle formation de base afin de recruter de nouveaux collaborateurs pour le 116111 Kanner-Jugendtelefon, l'offre principale du KJT. Nous nous réjouissons de cette tâche passionnante, car il s'agit de maintenir l'équilibre entre les collaborateurs qui partent et ceux qui arrivent, afin que nos permanences soient assurées. Ici aussi, la pandémie a bouleversé les choses.

En 2022, nous continuerons à être présents avec nos formations : «Les enfants aussi ont des soucis, BOD aide» et «Représentations sexuelles en ligne». Nous travaillons ici dans le domaine de la prévention, mais nous nous déplaçons également avec notre casquette des relations publiques.

Je souhaite aux ambassadeurs, qui fournissent un service si précieux pour le KJT, de retrouver plus de fiabilité et de normalité au niveau des interventions. Car c'est justement ce service qui a particulièrement souffert de l'impact de la pandémie sur le quotidien scolaire et des événements annulés. C'est justement leur message «Ne reste pas seul» qui manque alors aux enfants et aux jeunes.

Notre offre n'est bonne que dans la mesure où les enfants et les jeunes lui font confiance et qu'elle leur est connue.

## Ein Traum ist unerlässlich, wenn man die Zukunft gestalten will.“

**Victor Hugo**

KJT hat immer Träume und Ideen, die es umsetzen will, um für Kinder und Jugendliche da zu sein.

Seit März 2020 sind wir alle allerdings infolge der Pandemie in einem Ausnahmezustand, von dem sich niemand vorstellen konnte, dass er jemals so lange anhalten würde. So hat diese lange Ausnahmezeit vieles verändert, was heute noch gar nicht genau in Worte gefasst werden kann. Nicht zu übersehen ist die rasante Digitalisierung; die Auswirkungen auf die Menschen sind noch unklar. Menschliche Umgangsformen haben sich gewandelt. Gefühle von Angst, Trauer, Verunsicherung, Einsamkeit usw. nehmen sich einen breiten Raum. Viele Kinder und Jugendliche machen uns große Sorgen, da sie ihren Platz in unserer Gesellschaft nicht finden. All das hat natürlich Auswirkungen auf unsere Beratungsdienste. Wie all dem gerecht werden, nach innen, wie nach außen, scheinen mir Fragen der Zukunft zu sein.

Im Mai 2021 haben wir unsere Chatberoderung gestartet. Es ist ein Projekt, wo wir viel gewagt und viel gewonnen haben. Nach einem Jahr können wir sagen, dass dieses Projekt gut angenommen wurde und genau zu dem richtigen Zeitpunkt gestartet ist. Dieser Dienst komplementiert unsere anderen Dienste, Synergien werden gebunden. Es ist beglückend mit den jungen Chatberoder zusammenzuarbeiten, ihr Wissen, das sie mitbringen zu sehen und ihre Erfahrungen zu nutzen, die sie für die Beratung fruchtbar machen. Auch wir dürfen lernen, sind nahe an den Themen der jungen Menschen. Mit dem Einzug der Chatberoder haben wir Child-Partizipation ganz anderer Art, eben wie man es sich nur wünschen kann. Unser Konzept, dass die Peerberatung, stets durch einen Professionellen im Hintergrund begleitet wird, hat sich bewährt. Es gibt gewissermaßen ein Fangseil für die Berater und sichert gleichzeitig die Qualität der Beratung.

Wunderbar, wenn Chatberoder rückgemeldet bekommen: „Wie

wunderbar, dass es euch gibt. Ich weiß nicht, ob ich sonst noch am Leben wäre.“ Das ist Motivation genug, um den eingeschlagenen Weg weiterzugehen.

In einem nächsten Schritt wäre es sinnvoll die Öffnungszeiten zu erhöhen, dies muss personell abgesichert werden. Akquise, Organisation, Begleitung und Öffentlichkeitsarbeit fordern ihr zeitliches Tribut.

2022 werden wir eine neue Grundausbildung starten, um neue Mitarbeiter für das 1 1 6 1 1 1 Kanner-Jugendtelefon, das Kernangebot vom KJT, zu gewinnen. Wir freuen uns auf diese spannende Aufgabe, denn es gilt die Balance zu halten zwischen Mitarbeitern, die ausscheiden und denen, die neu dazu kommen, damit unsere Schichten besetzt sind. Auch hier hat die Pandemie einiges durcheinandergewirbelt.

2022 werden wir weiterhin mit unseren Fortbildungen: „Auch Kinder haben Sorgen, BOD hilft“ und „Sexuelle Darstellungen im Netz“ unterwegs sein. Hier arbeiten wir im präventiven Bereich, sind aber auch gleichzeitig mit unserem Öffentlichkeitshut unterwegs.

Den Botschaftern, die einen so wertvollen Dienst für KJT leisten, wünsche ich wieder mehr Zuverlässigkeit und Normalität in ihren Einsätzen. Denn gerade dieser Dienst hat den Impakt der Pandemie auf den Schulalltag und den ausfallenden Events besonders abbekommen. Gerade ihre Botschaft „Bleib nicht alleine“ fehlt dann bei den Kindern und Jugendlichen.

Unser Angebot ist nur so gut, wie Kinder und Jugendliche ihm vertrauen und es bei ihnen bekannt ist.

13.0

L'EQUIPE DU KJT  
DAS TEAM VOM KJT



**Igor Loran**  
psychologue diplômé  
M.Sc. Psychologe

**Cathy Reuter**  
psychologue diplômée  
M.Sc. Psychologin

**Brigitte Dock-Reuter**  
secrétariat  
Sekretariat

**Aline Hartz**  
psychologue diplômée  
Diplom Psychologin

**Barbara Gorges-Wagner**  
chargée de direction  
Chargée de Direction

**Margit Wypchol**  
collaboratrice technique  
Technische Mitarbeiterin



**BOD**  
Mascot



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;  
Intitulé: Caritas J&F / 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 à 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 / KAJUTEL**

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

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



# STRONGER TOGETHER

CALL | CHAT | TEXT | GET HELP

[www.kjt.lu](http://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

