



Rat auf Draht
Notruf für Kinder, Jugendliche
und deren Bezugspersonen



Rat auf Draht
Notruf für Kinder, Jugendliche
und deren Bezugspersonen

Jahresbericht 2015



Unsere Sponsoren:



LICHT INS DUNKEL



Jahresbericht 2015



„147 Rat auf Draht“ ist die einzige österreichische Notrufnummer für Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen. Die Nummer ist rund um die Uhr anonym und kostenlos erreichbar.

Neben der Telefonberatung umfasst das Angebot auch anonyme Onlineberatung, Einzelchatberatung sowie Informationsvermittlung über eine Homepage und soziale Netzwerke im Internet. „147 Rat auf Draht“ betreibt ebenfalls die kostenlose, rund um die Uhr erreichbare Hotline für vermisste Kinder 116000.

Das Jahr 2015	4
Notruf im Wandel der Zeit	5
Spenden für 147 Rat auf Draht	7
Vergleich der Beratungskanäle – Jahresbericht 2015	8
Beziehungsaspekte der von 147 Rat auf Draht angebotenen Beratungsmedien	14
Aufteilung der KlientInnen nach Geschlecht, Themenbereich und Beratungskanal	16
Gewalt	16
Soziale Beziehungen und Sexualität	18
Körper und Gesundheit	20
Schule und Beruf	22
Allgemeine Themen	24
147 Rat auf Draht Stimmungsbild (Cyber-)Mobbing	26
Sextortion – Sexuelle Erpressung im Internet	32
Flucht, Migration und Integration in der Beratung	34
Suizidgedanken in den Beratungen	36
116000 – Hotline für vermisste Kinder	37
Feedback von unseren AnruferInnen	39



Wer Kindern und Jugendlichen in einer Notsituation ein authentischer und kompetenter Ansprechpartner sein möchte, muss sich in ihre Welt begeben. Auf das Jahr 2015 zurückblickend hat sich die Lebenswelt generell und somit auch die der Jugendlichen stark verändert. Die Kommunikation findet mittlerweile zu einem großen Teil schriftlich statt: Befindlichkeiten und Informationen werden in WhatsApp-Gruppen in rasanter Geschwindigkeit ausgetauscht. Der Tag beginnt oft mit einer Statusmeldung in sozialen Netzwerken, und das alltägliche Leben wird mit Selfies dokumentiert. Auch früher wurden schon Beziehungen über SMS begonnen und beendet, mittlerweile hat gegenseitiges Kennenlernen über Onlinekanäle an Bedeutung gewonnen.

Diese gesellschaftlichen Entwicklungen verändern natürlich auch die Anforderungen an eine Notrufnummer, die möglichst schnell, einfach und niederschwellig in Notsituationen erreichbar sein muss. „Ich kann nicht mit euch telefonieren, das würden meine Eltern hören. Ich bin froh, dass man jetzt auch mit euch chatten kann.“

Veränderungen in der Beratung

In der Beratung ist wahrnehmbar, dass sich die Themen der Jugendlichen im Großen und Ganzen nicht verändert haben. Nach wie vor geht es um Familie, Freunde, Schule, Leistungsdruck, Ängste, Liebeskummer, Sexualität, Beziehung, Gesundheit, aber auch um Gewalt, Suizidalität, psychische Erkrankungen und selbstverletzendes Verhalten. Oft beziehen sich die Anfragen auch auf aktuelle Ereignisse wie Terroranschläge oder politische Diskussionen, die das Land bewegen.

Was sich allerdings sehr stark verändert hat, ist die Art zu kommunizieren. Der Stellenwert, den Smartphone und Internet für Jugendliche haben, ist für Erwachsene, die ohne diese Technik aufgewachsen sind, oft schwer nachzuvollziehen. Dabei sollte nicht vergessen werden, welche Möglichkeiten sich hier einer/m Jugendlichen erschließen. Der jederzeit mögliche Austausch über WhatsApp stärkt das Gefühl der Gruppenzugehörigkeit, ganz gleich, wo sich die/der Einzelne befindet. YouTube und Instagram bieten die Möglichkeit, sich mit geringen Mitteln kreativ auszudrücken und dafür auch unmittelbar Feedback zu erhalten. Zusätzlich ist es online über Facebook und Co. leichter, Freunde mit gleichen Interessen zu finden.

Das alles bringt ganz eigene Herausforderungen mit sich. Auf der Suche nach Grenzen bewegen sich Jugendliche in einer grenzenlosen Welt. Hinter manchen Links verbergen sich Abzockfallen, oft wird Intimes bedenkenlos preisgegeben, Konflikte in der Schule können in den sozialen Netzwerken weitergeführt werden und in Cyber-Mobbing enden. Die große Menge an Information, die Jugendlichen ungefiltert zur Verfügung steht, kann hilfreich aber auch überfordernd sein.

Eröffnung zeitgemäßer Kanäle

Um Jugendliche in dieser Lebenswelt abholen zu können, und so weiterhin ein glaubhafter und sichtbarer Ansprechpartner zu sein, musste der Notruf 147 kontinuierlich für die neuen Kommunikationskanäle nachgerüstet werden.

Die Online Beratung nahm ihren Lauf, ohne dass die E-Mailadresse der Notrufnummer je kommuniziert wurde. Kinder und Jugendliche begannen einfach, uns E-Mails zu schreiben. „Weißt du, ich hätte mich nie getraut anzurufen. Aber schreiben, das traue ich mich. Hoffentlich schreibt ihr mir zurück.“ Daraus entwickelte sich ein professionelles Online Beratungssystem, das die Anonymität der UserInnen gewährleistet. Auch unsere Website bietet Raum für Themen, die Jugendliche beschäftigen. Hier werden laufend sowohl jugendspezifische als auch gesellschaftspolitische Themen zielgruppengerecht aufbereitet.

Auf vielfachen Wunsch wurden 2013 die Weichen zum Chat gestellt, und auch dieses wöchentliche Angebot fand großen Zuspruch. Jeder einzelne Chat war 2015 komplett ausgelastet. Geht es um die Nachfrage der Zielgruppe, so bedarf es eines Ausbaues dieser Art der Beratung. Ebenso ist 147 Rat auf Draht auf Facebook, YouTube, WhatsApp und Instagram vertreten.

Neue Herausforderungen

Wir wollen nicht nur die Lebenswelt der Jugendlichen verstehen, sondern ihnen auch dort begegnen. Einen kompetenten Notruf zu betreiben bedeutet, auf mehreren Ebenen und in vielen Themenbereichen am Puls der Zeit zu bleiben - nicht nur in Bezug auf das technische Angebot, sondern zum Beispiel auch im Hinblick auf rechtliche Rahmenbedingungen. Als besonders wertvoll erweist sich hier die Zusammenarbeit von 147 Rat auf Draht mit Safer Internet. Weiters kann über die Kooperation mit dem Internetombudsmann bei Problemen in sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter, Instagram und Ask.fm direkt und schnell weitergeholfen werden.

Wir begleiten Jugendliche kompetent in einer Welt, in der sie sonst oft völlig unbegleitet unterwegs sind, nach wie vor österreichweit, kostenlos und anonym. Mehr Kommunikationskanäle anzubieten, erfordert automatisch auch mehr personelle Ressourcen. Obwohl die finanziellen Mittel seit Jahren nicht erhöht werden konnten, versuchen wir, ein zeitgemäßer Ansprechpartner in der Not zu sein. Um unser Angebot aber weiterhin gewährleisten zu können, brauchen wir dringend zusätzliche finanzielle Unterstützung!



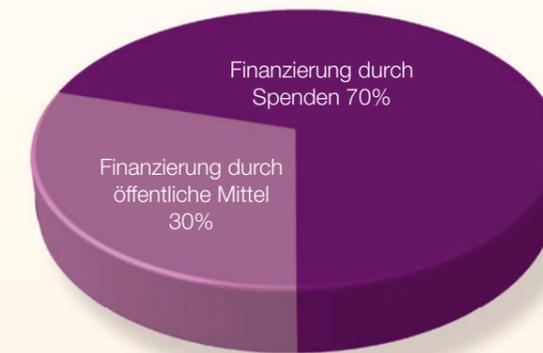
147 Rat auf Draht bietet Kindern, Jugendlichen und deren Bezugspersonen rund um die Uhr kostenlose und vertrauliche Hilfe durch ein Fachteam von PsychologInnen, Lebens- und SozialberatInnen, PsychotherapeutInnen und JuristInnen. Dies ist unbedingt notwendig, um die oft schwerwiegenden Krisen und Traumata fachgerecht betreuen zu können, wie unter anderem der Anstieg der Beratungen zum Thema Suizidalität deutlich macht.

Dass Kinder und Jugendliche in Österreich jederzeit die Möglichkeit leicht zugänglicher Unterstützung durch die Angebote von 147 Rat auf Draht haben, ist leider nicht selbstverständlich. In den letzten Jahren wurde es für uns deutlich schwieriger, eine ausreichende finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand zu erhalten, obwohl die Notwendigkeit eines derartigen Angebots zweifelsfrei gegeben ist, was auch durch die nachfolgende Darstellung unserer Beratungsstatistik belegt wird.

Nur rund 30% der Grundkosten von 147 Rat auf Draht werden durch Mittel der öffentlichen Hand (Mittel der Bundesministerien und Bundesländer) finanziert.

70% der Grundkosten von 147 Rat auf Draht müssen anderweitig gedeckt werden.

Finanzierung von 147 Rat auf Draht



Zurzeit sind die Grundkosten von 147 Rat auf Draht nicht ausreichend gedeckt und wir sind auf zusätzliche finanzielle Unterstützung angewiesen, damit Kinder und Jugendliche einen Ansprechpartner in der Not haben.

Spendenkonto

IBAN:
AT10 2011 1827 1734 4400
BIC: GIBAATWWXXX
Vermerk: Rat auf Draht

Vergleich der Beratungskanäle – Jahresbericht 2015

Wir bieten drei verschiedene Beratungskanäle an, auf deren Besonderheiten wir nachfolgend eingehen. Ebenso haben wir die Themen, mit denen sich KlientInnen bevorzugt in den jeweiligen Kanälen melden, analysiert.

Telefonberatung:

Wir sind täglich von 0-24 Uhr kostenlos und anonym unter der Notrufnummer 147 aus ganz Österreich erreichbar. Es sind keine verpflichtenden Angaben bei einem Anruf erforderlich.

Besonderheiten:

- Rund um die Uhr besetzt.
- Durch den direkten und unmittelbaren Austausch kann diese Kommunikationsform komplexen Problemstellungen gut begegnen.
- Stimme als Medium. Dies macht das Einschätzen beteiligter Affekte bzw. das Arbeiten mit Emotionen leichter möglich.
- Bei Bedarf erfolgt die Weitergabe von Beratungsstellen in der Nähe der Hilfesuchenden.
- Zusätzlich sind Konferenzschaltungen zu anderen Stellen möglich.

Die Telefonberatung wird vor allem für Beratungen in den Bereichen **Sexualität, Familie, Sucht** genützt.

Online Beratung:

Die KlientInnen können jederzeit Anfragen über die Online Beratung stellen. Die Beantwortung erfolgt von Montag bis Freitag. Der Einstieg erfolgt dabei über unsere Webseite. Dort kann man sich mit Angabe eines Nicknamens und Passworts einen Account erstellen, optional ist es möglich Alter, Geschlecht und Bundesland anzugeben. Anschließend kann man uns eine Nachricht zukommen lassen. Die Beratung erfolgt über eine verschlüsselte HTTPS-Verbindung.

Besonderheiten:

- Schrift als Medium.
- Durch den Wegfall der Stimme ist eine andere Art der Anonymität möglich.
- Für Jugendliche wird diese Form der Beratung häufig als noch niederschwelliger erlebt.
- Keine Angabe einer E-Mailadresse erforderlich.
- Im Gegensatz zu den anderen Kanälen findet hier kein unmittelbarer (da die Kommunikation zeitverzögert erfolgt) oder BeraterInnen-gebundener Kontakt statt. Dies erleichtert für einige KlientInnen die Kontaktaufnahme.
- In diesem Kanal entscheiden die KlientInnen völlig autonom, wie viel Zeit sie der Formulierung ihres Anliegen widmen.

Die Online Beratung wird vor allem für Beratungen in den Bereichen **Persönliche Probleme, Gesundheit, Neue Medien** genützt.

Chat Beratung:

2015 fand die Chat Beratung jeden Freitag von 18-20 Uhr statt. Der Einstieg erfolgt über unsere Webseite. Man kann sich mit einem selbst gewählten Nicknamen und unter Angabe der eigenen Befindlichkeit mittels einer „Befindlichkeits-Skala“ einloggen. Es erscheint anschließend eine Nachricht, dass man nun die Möglichkeit hat, mit einer/einem BeraterIn zu chatten. Der Chat ist ein Einzelchat, das bedeutet, dass die Beratung zwischen einer/einem BeraterIn und einer/einem KlientIn erfolgt. Die KlientInnen sehen nicht, ob und welche anderen KlientInnen zusätzlich im Chat sind.

Besonderheiten:

- Schrift als Medium.
- Der Kontakt erfolgt in einem Medium, das der gängigen Kommunikationsweise unserer KlientInnen nahe ist.
- Durch den Wegfall der Stimme ist eine andere Art der Anonymität möglich.
- Unmittelbarer und BeraterInnen-gebundener Kontakt.
- Die Unmittelbarkeit ordnet sich zwischen Telefon- und Online Beratung ein.

Die Chat Beratung wird vor allem für Beratungen in den Bereichen **Schule, Beruf, Gewalt** genützt.



Mündliche vs. Schriftliche Beratung:

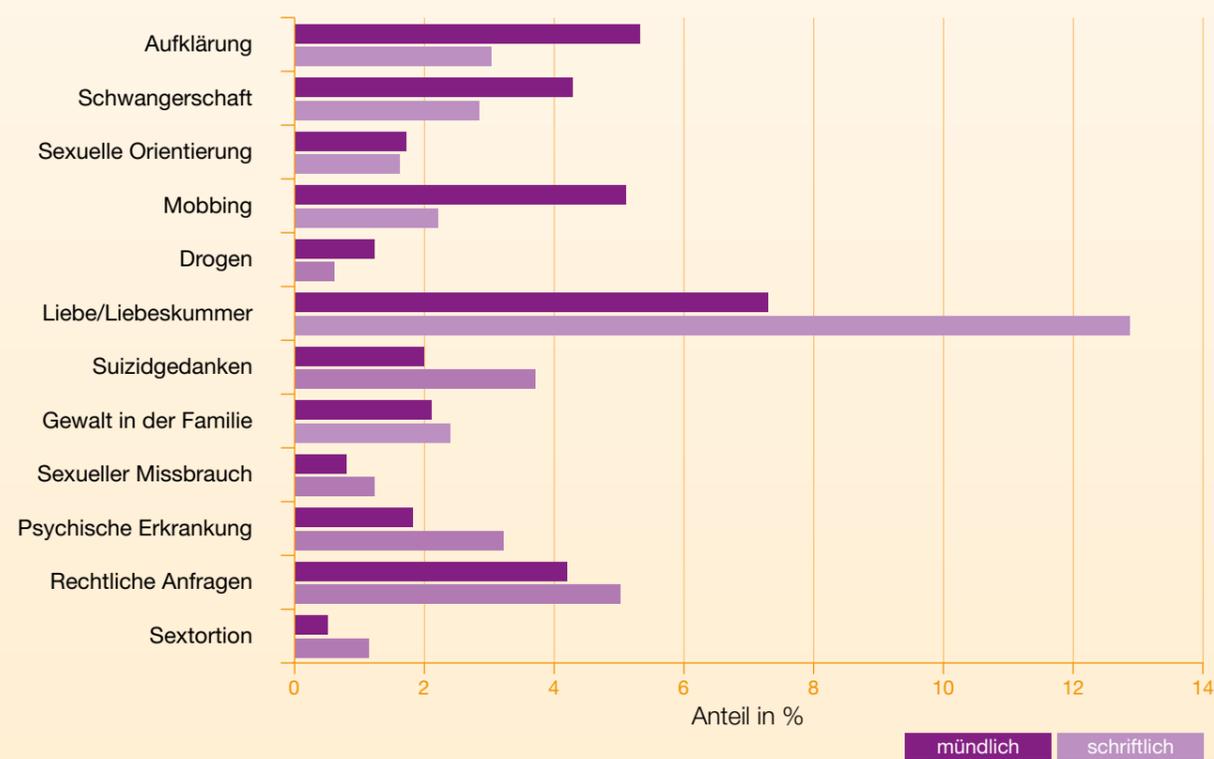
In absoluten Zahlen wird die Telefonberatung am stärksten genutzt, ist sie der einzige Beratungskanal, der Hilfesuchenden rund um die Uhr zur Verfügung steht. Für den Vergleich der einzelnen Beratungskanäle untereinander werden die Beratungen innerhalb eines Kanals mit der Gesamtkontaktanzahl der reinen Beratungen dieses Kanals in Beziehung gesetzt. Nachfolgend wird eine Auswahl häufiger Beratungsthemen gegenübergestellt.

Folgende Themen überwiegen anteilmäßig in der **mündlichen Beratung**:

- Aufklärung
- Schwangerschaft
- Sexuelle Orientierung
- Mobbing
- Drogen

Folgende Themen überwiegen anteilmäßig in der **schriftlichen Beratung**:

- Liebe/Liebeskummer
- Suizidgedanken
- Gewalt in der Familie (psychisch und physisch)
- Sexueller Missbrauch
- Psychische Erkrankung
- Rechtliche Anfragen (u.a. Jugendschutz und Familienrecht)
- Sextortion



Die Beratungen im Bezugssystem (Eltern, Erwachsene) und für MultiplikatorInnen finden überwiegend am Telefon statt. Durch die Gegenüberstellung der einzelnen Kanäle wird ersichtlich, dass jeder einzelne Kanal notwendig ist, um die KlientInnen mit ihren Themen abholen zu können und Ihnen Zugänge zu ermöglichen, innerhalb derer sie es schaffen, sich Beratung zu holen. Je nach Thema und auch je nach persönlicher Situation wählen die KlientInnen sehr genau für sich selbst aus, in welcher Art und Weise sie sich Hilfe holen. Viele können sich dabei nicht vorstellen, einen anderen Kanal in Anspruch zu nehmen, wie eine Befragung zeigte.

Im Rahmen einer Befragung der KlientInnen, warum sie die Online bzw. Chat Beratung wählten, haben wir folgende Statements im Originalwortlaut gesammelt:

„ Weil ich persönlich manchmal in eine Starre komme, wo ich kein Wort mehr rausbekomme, und schriftlich kann man leicht alles strukturieren und somit ist es leichter nachzulesen und Tipps zu geben. „

„ Ich habe die Online Beratung bevorzugt, da ich bei Telefonaten nicht alles berichten kann, was mich bedrückt oder was ich alles wissen will. „

„ Da ich nicht gerne über meine Probleme rede, da ich Angst habe, dass ein anderer in meiner Umgebung zuhört, und weil mich die Sache sehr berührt und evtl. ins Weinen komme und das am Telefon für mich peinlich finde. Deshalb Chat. Ist eine sehr gute Idee. Wäre toll wenn ihr das öfter anbieten könntet. „

„ Also ich mag den Chat viel lieber, weil meine Eltern oft zuhause sind und da sie sonst meine Probleme mitbekommen würden. „

„ Es tut gut mit euch zu schreiben, weil hier weiß ich, dass ihr unvoreingenommen seid und ich hier einfach sein darf wie ich bin. Hier darf ich alles schreiben was mir auf der Seele liegt. Es fällt mir aber trotzdem manchmal schwer, weil ich das nie wirklich gelernt habe über etwas zu sprechen. Ich laufe immer gleich weg, wenn mich etwas belastet. „

„ Also ich bevorzuge den Chat, weil ich finde, dass der Chat viel feiner ist und weil man nicht laut reden muss (= vorteilhaft wenn Eltern zuhause sind!) und weil es keine Warteschleifen gibt, ... „

„ ...weil ich echt Scheisse bin im Reden und im Worte finden und schreiben einfacher ist. Und es nicht schlimm ist, wenn ich zu weinen anfangen, während ich schreibe. „

„ Ich habe den Chat gewählt, da ich schüchtern bin und ich mir beim Schreiben leichter tue als reden. „

„ Ja der Grund für mich ist einfach der, dass ich Chats sehr gerne mag. Und auch unkomplizierter als E-Mails. Weil man hier denke ich in manchen Situationen gut nachhaken kann. „

„ Also ich nehme den Chat, weil ich es nicht mag, wenn ich telefoniere und dabei laut reden muss und meine Eltern dann meine Probleme mitkriegen und weil ich finde, dass der Chat viel feiner und besser ist. Und es gibt keine Warteschleife, die immer den gleichen Text sagt und dies bis zu 1 Stunde lang. „

„ Ich habe die Online Beratung bevorzugt, da ich bei Telefonaten nicht alles berichten kann, was mich bedrückt oder was ich alles wissen will. „

„ Ich würde euch ja gerne schreiben wieso ich mich für die Online Beratung entschlossen habe. Habe aber keine Ahnung. Ich hab's mir angeschaut, weil ich von meiner Freundin weiß, dass sie das auch macht, aber sonst war es eine ziemlich spontane Aktion. Dann habe ich gemerkt, dass es was bringt und deshalb schreibe ich immer wieder. „

„ Also ich habe ganz bewusst Online Beratung gewählt, weil ich gemerkt habe, dass ich alles nicht mehr alleine schaffe und ich aber nicht gut über meine kleineren und größeren Probleme reden kann, es fällt mir insgesamt leichter über diese Art zu kommunizieren. Außerdem kann ich mir die Nachrichten immer wieder durchlesen und so neuen Mut schaffen, deshalb hab ich mich so entschlossen. „

„ Ich habe die Chat Beratung gewählt, weil meine Mutter immer neben an ist und ich nicht will das sie mich sprechen hört. Außerdem fällt es mir viel schwerer offen zu reden als zu schreiben, vor allem bei Menschen die ich nicht kenne. „

„ Dadurch, dass ich über meine Probleme partout nicht reden wollte, habe ich beschlossen euch zu schreiben, wo ich auch manchmal hilfreiche Antworten bekomme. Ich finde das eine gute Lösung wenn man so wie ich keine Lust hat über die Probleme zu reden. „

Beziehungsaspekte der von 147 Rat auf Draht angebotenen Beratungsmedien

Wenn es Kindern, Jugendlichen oder Eltern unmöglich wird, ihre Schwierigkeiten aus eigener Kraft zu bewältigen, suchen sie im alltäglichen Leben meist vergeblich nach einem geeigneten Beziehungsraum, wo ihre Nöte Platz finden. Einen solchen Raum stellt 147 Rat auf Draht seinen KlientInnen seit nunmehr 28 Jahren zur Verfügung. Einen Raum, der einlädt, in absoluter Vertraulichkeit ganz persönliche Geschichten zu erzählen, die nie erzählt werden durften. Einen Raum, wo Erfahrungen und Sichtweisen, Gefühle und Emotionen in passendem Tempo und auf ganz individuelle Art berichtet werden können, wo die persönlichen Eigenarten respektiert werden und wo die Beratenden ihre persönlichen Wünsche zurückzustellen vermögen, um den Kindern und Jugendlichen das Erfühlen und Erkennen eigener Vorstellungen und Bedürfnisse zu erleichtern. Hier finden sie Gelegenheit, nach eigenen Vorstellungen einen Berater oder eine Beraterin an ihrem Leben teilhaben zu lassen.

Das Potenzial der Beratungsbeziehung

Es entsteht eine besondere Art der Beratungsbeziehung, die sich durch Ehrlichkeit und den Glauben an den Wert der individuellen Person auszeichnet. Dem Dialog und der Zusammenarbeit verpflichtet, ist sie geprägt vom Wissen um die Abhängigkeit der Menschen voneinander und von der Verantwortlichkeit für das gegenseitige Wohlergehen. Verbunden mit der fachlichen Erfahrung der BeraterInnen werden so Veränderungen möglich: Ein neuer Blickwinkel kann zur Akzeptanz oder zu einer Veränderung des Verhaltens führen. Soziale Fähigkeiten und Strategien lassen sich so weit entwickeln, dass ähnliche Schwierigkeiten in Zukunft überwunden werden können. Der wieder gefundene Glaube der Ratsuchenden an sich selbst, an ihr Können, befähigt sie, für das eigene, wie auch für das Wohl anderer besser zu sorgen.

Das den Beratungsangeboten von 147 Rat auf Draht zu Grunde liegende Beziehungsangebot orientiert sich an der oben dargelegten Grundhaltung, auch wenn verschiedene technisch gestützte Formen der Kommunikation genutzt werden. Hier eine kleine Übersicht:

Beratung	Form	Zeitverzögerung	Besonderheiten der Beziehung
Telefon	mündlich	nein	Stimme ermöglicht direkten Kontakt der Gesprächspartner. Die Einschätzung der Stimmungslage und das Eingehen auf Inhalt und Gefühl sind möglich. Rasches Antworten, Nachfragen und Realitätsprüfung einfach.
Online	schriftlich	~12-72 Std.	Indirekter Kontakt der kommunizierenden Personen erlaubt beliebig viel Zeit für Fragen und Antworten. Rückschluss auf Gefühlslage nur indirekt über Schriftbild, Stil und Inhalt möglich. Realitätsprüfung über den Inhalt.
Chat	schriftlich	~ 0-10 Min.	Abgehackter und informationsarmer Kontakt verlangsamt durch häufiges Nachfragen den partnerschaftlichen Beziehungsaufbau. Eine Einschätzung der Gefühlslage und die Realitätsprüfung sind sehr schwierig.

Tabellen: Die Beratungsangebote von 147 Rat auf Draht.

Grundsätzlich ist jeder Kontakt als ein vertrauensvolles Angebot der Ratsuchenden anzusehen, die sich auf dem von ihnen mit Bedacht gewählten Kommunikationskanal auf eine Beziehung mit den BeraterInnen von 147 Rat auf Draht einlassen.

Beziehungsgestaltung in den unterschiedlichen Kanälen

Die **Telefonberatung** ermöglicht einen raschen Beziehungsaufbau und eine hohe Beratungsgeschwindigkeit. Am Telefon kann eine partnerschaftliche Beratungsbeziehung aufgrund der umfassenden akustischen Information zielgerichtet aufgebaut werden. Missverständnisse lassen sich recht leicht erkennen und auflösen. Obwohl das Telefon im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung als niederschwellig erlebt wird, ist die Konfrontation mit einer unbekannt menschlichen Stimme für manche Ratsuchenden immer noch eine unüberwindbare Hürde. Wir erfahren das häufig, wenn wir KlientInnen bitten, zur einfacheren Besprechung komplexerer Themen statt der Chat Beratung oder Online Beratung das Telefon zu benutzen. Andererseits aber ergeben sich sehr intensive Beratungsbeziehungen, wenn Ratsuchende, die öfter anrufen, die Stimmen der BeraterInnen erkennen und gezielt den Kontakt zu ihnen suchen.

Bei der **Online Beratung** erfolgt die Kommunikation schriftlich, ähnlich einem Briefwechsel. Für die Einschätzung der Gesamtsituation stehen lediglich die vorliegenden Anfragen zur Verfügung, die von den Ratsuchenden gut überlegt und in Ruhe verfasst werden können. Auf die Gefühlslage kann nur indirekt über Schriftbild, Stil und Inhalt geschlossen werden. Für die BeraterInnen ist die Verzögerung deshalb von Vorteil, weil genug Zeit ist, die schriftlichen Antworten mit Bedacht auf das Beziehungsangebot der jeweiligen KlientInnen zu gestalten und auf die zu erzielende Wirkung hin zu überprüfen. Auch den Ratsuchenden ist es möglich, die Antworten nach Eintreffen ohne äußere Störungen zu lesen, weil diese mit einem selbstgewählten Kennwort abzuholen sind. Da keine fixe Zuordnung der Ratsuchenden an die BeraterInnen stattfindet, entwickeln sich anders als am Telefon kaum dauerhafte persönliche Beratungsbeziehungen.

Die **Chat Beratung** ist das jüngste und wohl auch niederschwelligste Angebot von 147 Rat auf Draht. Weil Anonymität und Verschiegenheit besonders wichtig sind, wird auch im Chat nur Einzelberatung angeboten und häufig auch vom Smartphone aus von Ratsuchenden in Anspruch genommen. Für die Gestaltung einer wertschätzenden Beziehung kann die daraus folgende abgehackte und informationsarme Kommunikation zur Herausforderung werden. Es ist gar nicht so einfach, alle für eine fundierte Beratung nötigen Fakten in der im Chat üblichen Kürze von den oft sehr verunsicherten Chatte-rlInnen, von denen nicht einmal das Geschlecht bekannt ist, abzufragen und gleichzeitig das Gefühl von mitfühlendem Interesse zu vermitteln.

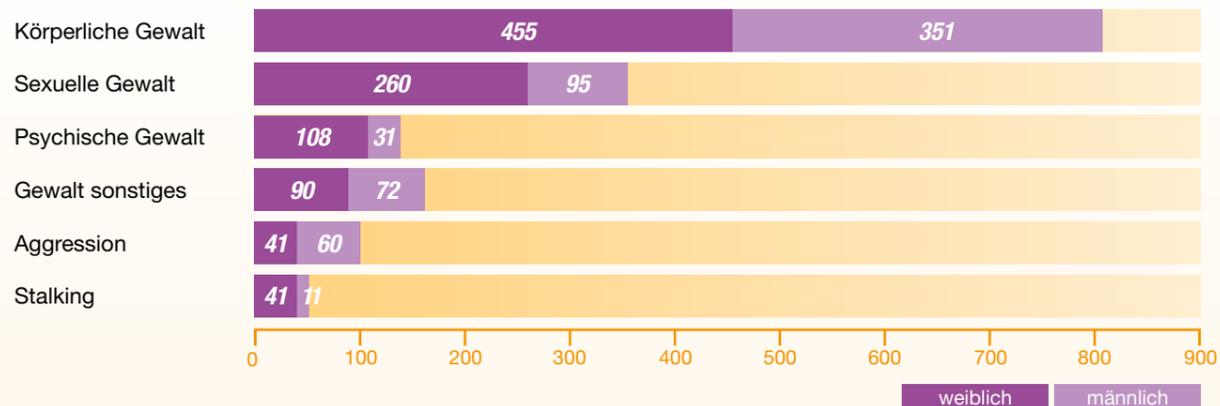
Wir von 147 Rat auf Draht sind überzeugt, dass sich das Vertrauen der ratsuchenden Kinder und Jugendlichen auf die viele Jahre lange Erfahrung gründet, dass 147 Rat auf Draht allein „ihr Notruf“ ist. Sie fühlen, dass sie hier jederzeit in eine partnerschaftliche Beziehung treten können zu Menschen die ihre Sprache verstehen und ihre Nöte kennen.



Gewalt

insgesamt 1.823 Beratungen

Gewalt: 1.615 Telefonberatungen



Gewalt: Altersverteilung Telefonberatungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
2,3 %	33,1 %	33,9 %	14,2 %	15,2 %	1,3 %

Mein Vater ist an und für sich ganz o.k. Aber alle paar Monate zuckt er komplett aus, und dann schlägt er meine Mutter. Er hat gesagt, wenn wir das jemand erzählen, dann bringt er sich um. Ich glaube, dass er das wirklich machen könnte, und das will ich nicht.

FABIAN*, 14 Jahre

Ich bin total in der Klemme und kann mit niemandem darüber reden. Ich und mein Freund haben gestritten. Er ist plötzlich voll durchgedreht und hat mich gewürgt. Später hat er gesagt, dass es ihm leidtut. Ich liebe ihn und möchte eigentlich nicht Schluss machen – aber was mache ich, wenn er wieder durchdreht?

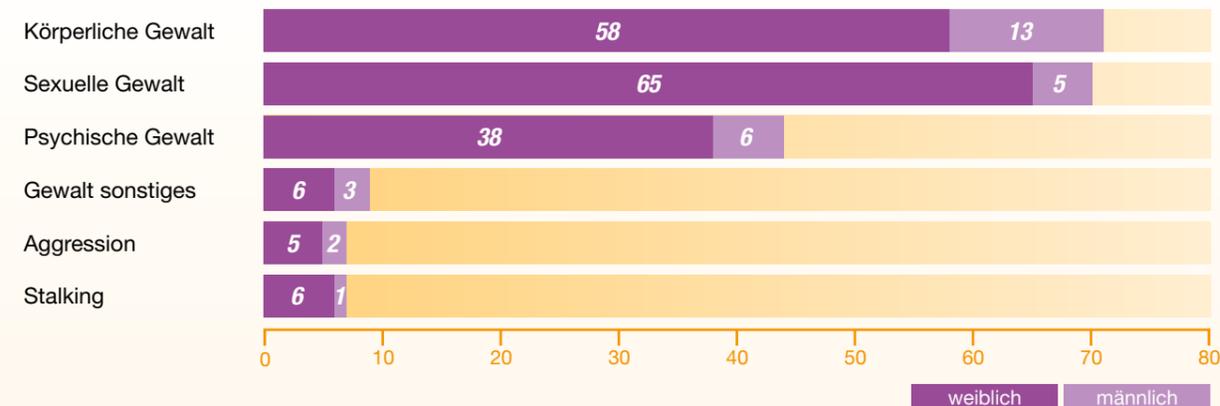
LARA*, 18 Jahre

* Alle Namen sind frei erfunden. Anonymität ist ein Grundpfeiler bei 147 Rat auf Draht. Die hier dargestellten Fallgeschichten sind exemplarisch für die individuellen Krisen, in denen sich Kinder und Jugendliche an die Notrufnummer wenden.

Gewalt

Jeden Tag 5 Beratungen zu Gewalt

Gewalt: 208 Online und Chat Beratungen



Gewalt: Altersverteilung Online und Chat Beratungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
0 %	27,4 %	42,8 %	17,3 %	4,3 %	8,2 %

Als ich so 7, 8 Jahre alt war, war ich in den Sommerferien bei meinem Großvater. In der Nacht kam er manchmal zu mir ins Bett. Er wollte, dass ich ihn „unten“ anfasse und er hat das auch bei mir getan. Meine Großmutter hat nichts bemerkt oder sie wollte es nicht bemerken – ich weiß es nicht. Ich habe nie jemandem etwas erzählt. Jetzt hab ich einen voll lieben Freund. Wir sind seit einem Jahr zusammen und wollten auch Sex haben. Als wir damit anfangen wollten, hab ich alle möglichen Zustände bekommen, obwohl ich es eigentlich wollte. Könnt ihr mir schreiben, was ich tun kann? Ich will meinen Freund nicht verlieren!

CARO*, 17 Jahre

Berater A: Worüber möchtest du schreiben?

GirlGirl: Mir geht es total dreckig, ich bin nur noch am heulen ...

GirlGirl: Meine Mutter ist das kälteste Wesen auf dieser Erde. Ich hasse sie ...

GirlGirl: Sie kann dauernd nur Vorwürfe machen. Sie interessiert es überhaupt nicht, wie es mir geht. Ich kann mich nicht erinnern, dass sie je etwas Nettes zu mir gesagt hat ...

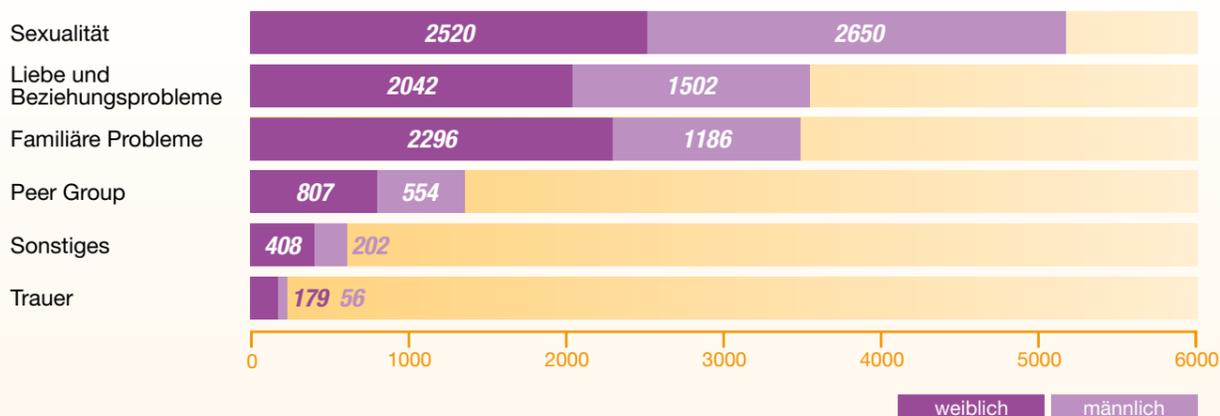
...

GirlGirl: Als ich ihr gesagt habe, dass sie sich nicht für mich interessiert, hat sie gemeint, ich müsse mir das erst verdienen ...

GIRLGIRL*, 15 Jahre

Aufteilung der KlientInnen nach Geschlecht, Themenbereich und Beratungskanal
Soziale Beziehungen und Sexualität
insgesamt 16.453 Beratungen

Soziale Beziehungen und Sexualität: 14.402 Telefonberatungen



Soziale Beziehungen und Sexualität: Altersverteilung Telefonberatungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
1,3 %	42,0 %	35,4 %	12,1 %	7,6 %	1,6 %

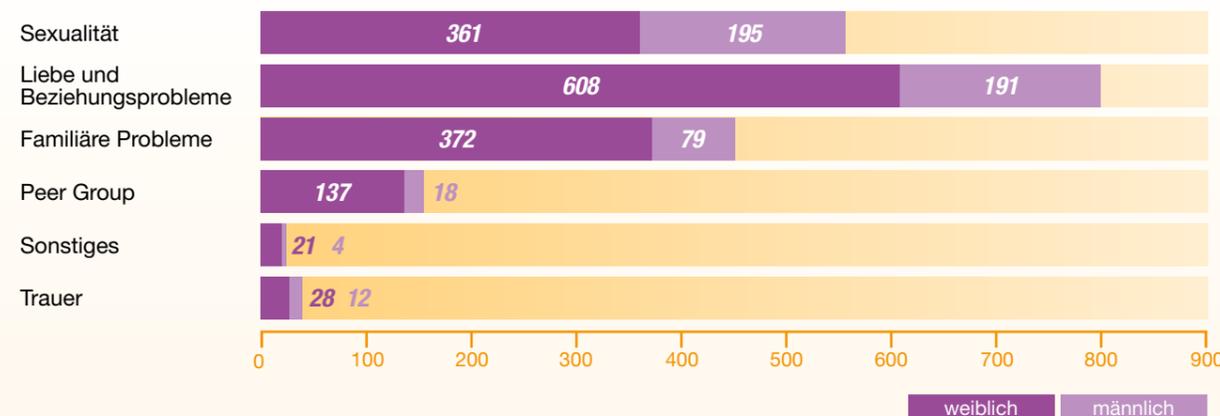
Vor zwei Wochen ist meine Oma gestorben. Sie fehlt mir so sehr.
 LENA*, 12 Jahre

Ich und meine Freundin hatten jetzt schon ein paar Mal Sex. Ich komme viel schneller zum Orgasmus als meine Freundin. Was kann ich tun, damit ich nicht so schnell komme?
 MAX*, 15 Jahre

Ich war zweieinhalb Jahre in einer Beziehung. Jetzt ist Schluss. Ich hab die meiste Zeit mit meiner Ex verbracht und nichts mehr mit meinen Freunden gemacht. Ich hab dadurch alle meine Freunde verloren. In der Arbeit sind alle älter. Ich fühl mich oft alleine und hab keine Ahnung, wie ich Leute kennenlernen kann.
 TOBIAS*, 18 Jahre

Soziale Beziehungen und Sexualität
45 Beratungen pro Tag zu soziale Beziehungen und Sexualität

Soziale Beziehungen und Sexualität: 2.051 Online und Chat Beratungen



Soziale Beziehungen und Sexualität: Altersverteilung Online und Chat Beratungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
0,1 %	20,0 %	49,2 %	19,3 %	3,0 %	8,4 %

Ich schreibe euch wegen meiner Freundin. Ich wollte sie zu mir einladen und sie hat mir dann erzählt, dass ihre Eltern nicht erlauben, dass sie sich mit Freundinnen trifft. Sie hat erzählt, dass sie überhaupt nie hinaus darf und die ganze Zeit zu Hause bleiben muss. Was kann sie tun?
 ESRA*, 14 Jahre

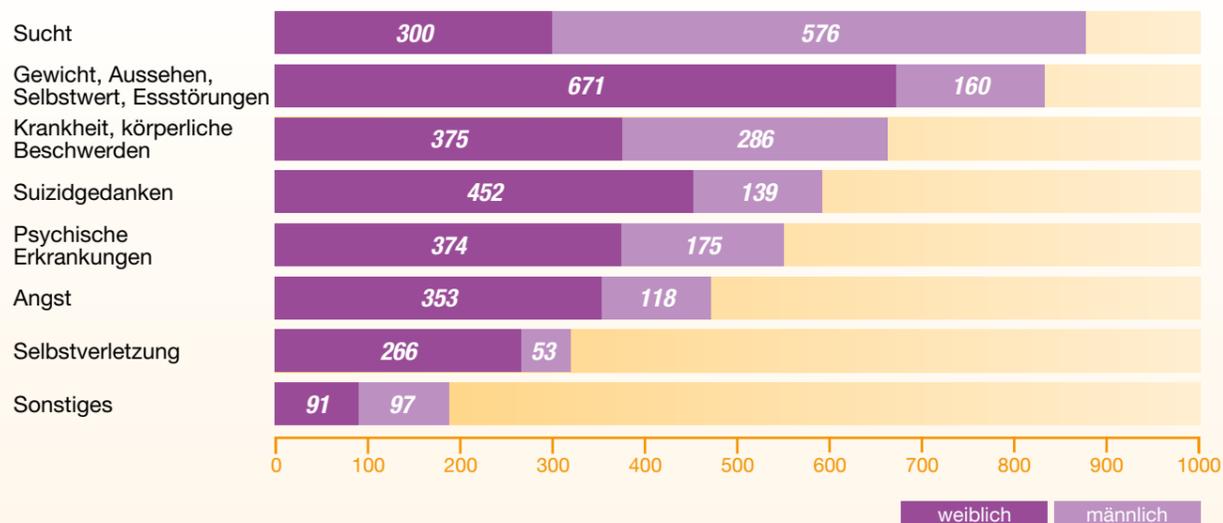
Mein Freund schreibt dauernd mit anderen Mädchen auf Facebook. Ich habe ihm schon gesagt, ich will das nicht. Er meint, er kann nicht alle seine Freundschaften aufgeben. Ich habe oft das Gefühl, dass ihm andere Mädchen wichtiger sind als ich.
 JENNIFER*, 17 Jahre

Berater D: Hallo, hier ist Rat auf Draht. Worum geht es?
 Lukas: Ich schreibe euch, weil ich mit niemanden darüber reden kann. In letzter Zeit stelle ich mir oft vor, Sex mit einem anderen Jungen zu haben. Ich weiß aber nicht, ob ich es in echt ausprobieren will. Ich frage mich, ob es normal ist, sich das vorzustellen und ob das bedeutet, dass ich schwul bin? Bis jetzt habe ich noch keine Freundin gehabt, würde aber auch gerne mit einem Mädchen Sex haben. Soll ich beides ausprobieren? Wie kann ich einen Jungen, der nur Sex ausprobieren will, finden?
 LUKAS*, 16 Jahre

Körper und Gesundheit

insgesamt 5.356 Beratungen

Körper und Gesundheit: 4.486 Telefonberatungen



Körper und Gesundheit: Altersverteilung Telefonberatungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
0,6 %	23,0 %	39,3 %	25,6 %	10,2 %	1,3 %

Alle paar Wochen habe ich Panik-attacken. Ich glaube jetzt habe ich auch gerade wieder eine. Kann ich ein bisschen mit dir reden?

NICOLE*, 18 Jahre

Ich habe heute mit meiner Freundin Schluss gemacht. Sie hat mir gerade geschrieben, dass sie ohne mich nicht mehr leben will und sich mit „mach’s gut“ verabschiedet. Ich erreiche sie am Handy nicht. Was soll ich tun?

NIKO*, 16 Jahre

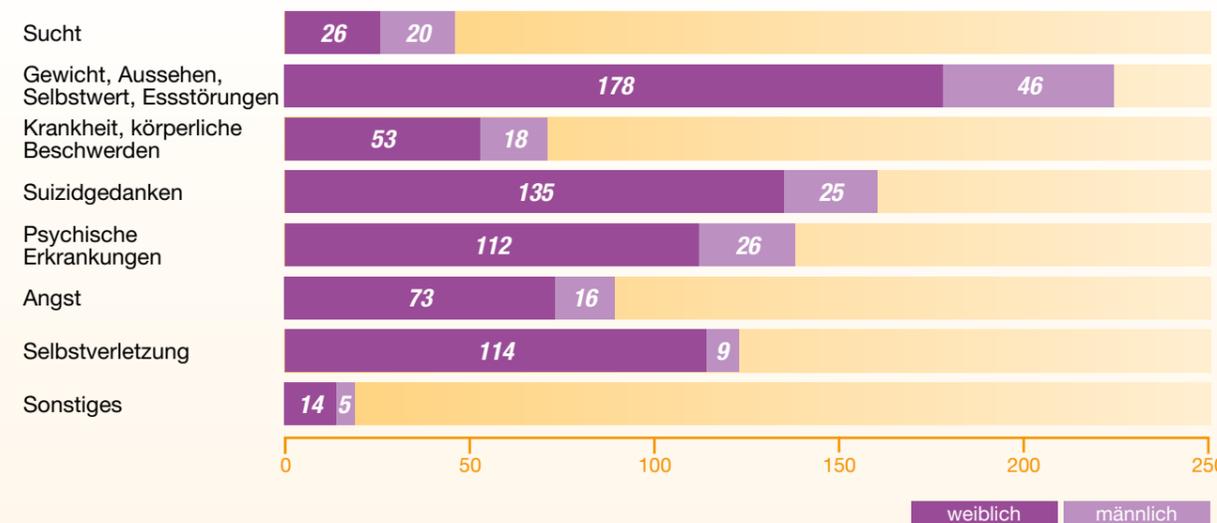
Seit einigen Wochen geht es mir nicht so gut. Ich habe angefangen, mich zu ritzen. Mädchen aus meiner Klasse haben über mich schlecht geredet. Meine beste Freundin hat den anderen geglaubt, und jetzt will sie nichts mehr mit mir zu tun haben. Sie will auch nicht mit mir darüber reden. Inzwischen will ich mich jeden Tag ritzen. Ich mach das vor allem am Bauch, damit es meine Eltern nicht bemerken. Gestern hab ich mich auch am Oberschenkel geritzt und ich glaube, es war zu tief. Können sie mir sagen, ob da was passieren kann?

ELENA*, 13 Jahre

Körper und Gesundheit

15 Beratungen täglich zu Körper und Gesundheit

Körper und Gesundheit: 870 Online und Chat Beratungen



Körper und Gesundheit: Altersverteilung Online und Chat Beratungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
0 %	22,1 %	45,3 %	19,1 %	2,9 %	10,6 %

Meine beste Freundin isst kaum noch etwas. In der Schule isst sie gar nichts und zu Hause höchstens Miniportionen. Sie hat in den letzten Wochen extrem viel abgenommen und ist viel zu dünn. Ich habe schon versucht, mit ihr darüber zu reden. Sie findet, dass sie genug isst. Sie glaubt, sie ist dick, obwohl sie viel zu dünn ist. Ich mache mir große Sorgen um sie. Kann es sein, dass sie eine Essstörung hat? Ihren Eltern fällt es nicht auf, dass sie so wenig isst oder ihnen ist es egal. Könnt ihr mir schreiben, was ich tun soll?

SARAH*, 15 Jahre

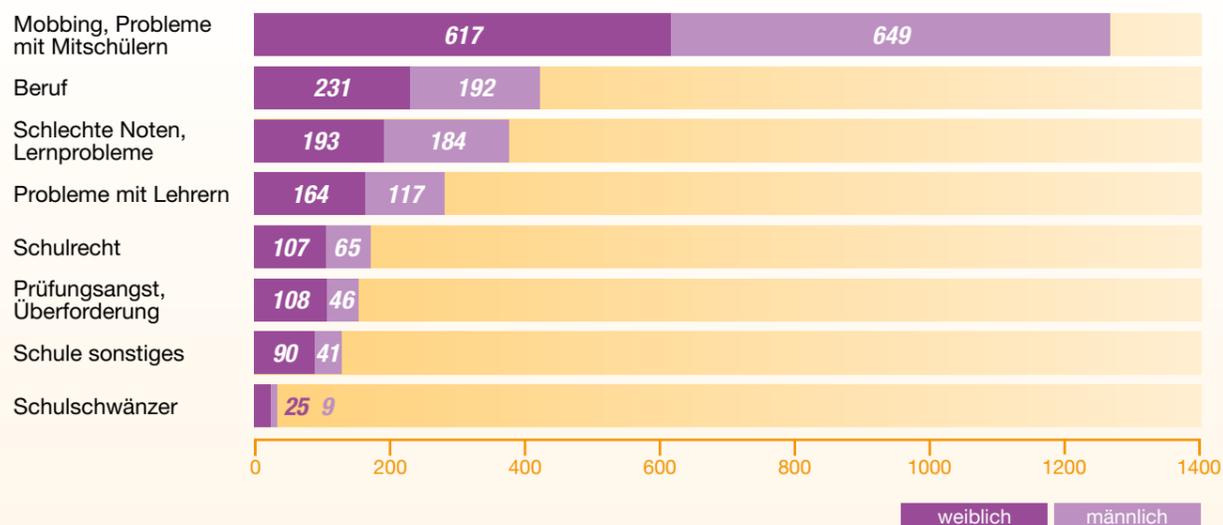
Beraterin K: Hallo. Willkommen bei Rat auf Draht.
Patrick: Ich frag mich, wofür ich eigentlich noch weitermachen soll
Beraterin K: Magst du mir ein bisschen mehr erzählen, was dich beschäftigt?
Patrick: Mein Leben ist eine einzige Aneinanderreihung von Psychiatrie-Aufenthalten und schlechten Zeiten. Mir wurde eine Borderlinestörung diagnostiziert. Zurzeit bin ich wieder zu Hause. Null Aussicht auf einen Job, keine Freunde und null Bock, irgendetwas zu tun. Ich frag mich nur noch WOFÜR ?

PATRICK*, 21 Jahre

Schule und Beruf

insgesamt 3.186 Beratungen

Schule und Beruf: 4.486 Telefonberatungen



Schule und Beruf: Altersverteilung Telefonberatungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
1,6 %	45,2 %	31,9 %	8,6 %	10,3 %	2,1 %

Vor einem halben Jahr habe ich die Schule gewechselt, weil meine Mitschüler so gemein zu mir waren, und es dauernd Probleme gab. Ich habe das Gefühl, es geht jetzt wieder so los in der neuen Schule, obwohl ich mich total bemüht habe. Ich werde ausgeschlossen, und sie sagen gemeine Sachen. Wenn ich zur Lehrerin gehe, wird es wahrscheinlich noch schlimmer, dann bin ich auch die Petze. Es gibt niemanden in der Klasse, der mit mir reden will, weil alle Angst haben, dass dann auch blöd über sie geredet wird.

ALUNA*, 13 Jahre

Übermorgen ist Matheschularbeit. Die letzte habe ich verhaut, obwohl ich viel gelernt habe. Ich war dann so nervös, dass ich mich nicht gut konzentrieren konnte. Es geht mir immer wieder so: zu Hause kann ich den Stoff gut, aber dann bin ich so angespannt, dass ich die Arbeit verhaue.

DAVID*, 15 Jahre

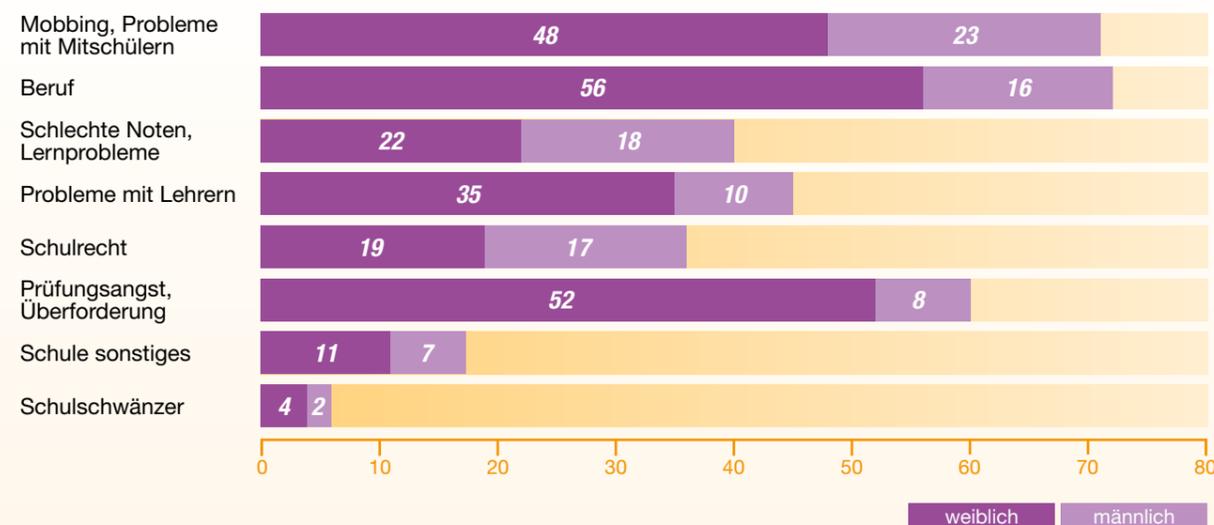
Ich mache eine Lehre im Verkauf. Ich bin draufgekommen, das ist nicht das Richtige für mich. Ich will eine andere Lehre machen. Meine Eltern sagen, ich soll die Lehre fertig machen, weil es schwierig ist, eine andere Lehrstelle zu finden.

EMRE*, 16 Jahre

Schule und Beruf

9 Beratungen täglich zu Schule und Beruf

Schule und Beruf: 870 Online und Chat Beratungen



Schule und Beruf: Altersverteilung Online und Chat Beratungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
0,9 %	27,6 %	41,4 %	14,9 %	5,2 %	10,0 %

Beraterin F: Hallo. Was ist deine Frage?
 Kara: Mir geht's in der Schule nicht so gut. Dauernd schlechte Noten.
 Beraterin F: Was denkst du, woran das liegen könnte?
 Kara: Ich versuche, viel zu lernen. Ich verstehe den Stoff aber nicht.
 Beraterin F: Verstehe. Gibt es vielleicht jemand, der dich beim Lernen unterstützen könnte? Z. B. jemand aus der Familie?
 Kara: Nein leider nicht. Meine Eltern waren selbst nicht so gut in der Schule, und meine Geschwister sind alle jünger. Alle anderen Verwandten wohnen zu weit weg. Nachhilfe können wir uns nicht leisten...

KARA*, 12 Jahre

Ich gehe seit einiger Zeit nicht mehr zur Schule. Vor kurzem war jemand vom Jugendamt bei uns. Jetzt wollen mich meine Eltern in ein Internat geben, wenn ich weiter nicht zur Schule gehe. Angefangen hat das Ganze, dass mich einige Burschen aus meiner Klasse immer wieder geärgert haben. Ich bin dann ganz zum Außenseiter geworden, hatte keinen Bock mehr, zur Schule zu gehen. Ich bin dann meistens irgendwo spazieren gegangen oder habe mich in einen Park gesetzt. Meine Eltern verstehen nicht wirklich, dass ich mich in der Schule nicht wohlfühle. Sie sagen, ich soll es halt weiter probieren. Ich kann mir nicht vorstellen, dass es in der Klasse wieder besser wird. Was soll ich tun?

ERIK*, 14 Jahre

Allgemeine Themen

insgesamt 4.779 Beratungen

Allgemeine Themen: 4.223 Telefonberatungen



Allgemeine Themen: Altersverteilung Telefonberatungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
1,4 %	23,6 %	32,4 %	17,7 %	22,3 %	2,61 %

Jemand hat unter meinem Namen und mit Fotos von mir aus dem Internet ein Fake-Profil auf Instagram erstellt. Was kann ich machen?

VIOLA*, 14 Jahre

Ich bin 17 Jahre. Meine Freundin ist 14 Jahre. Wäre es erlaubt, dass wir Sex haben?

IMRE*, 17 Jahre

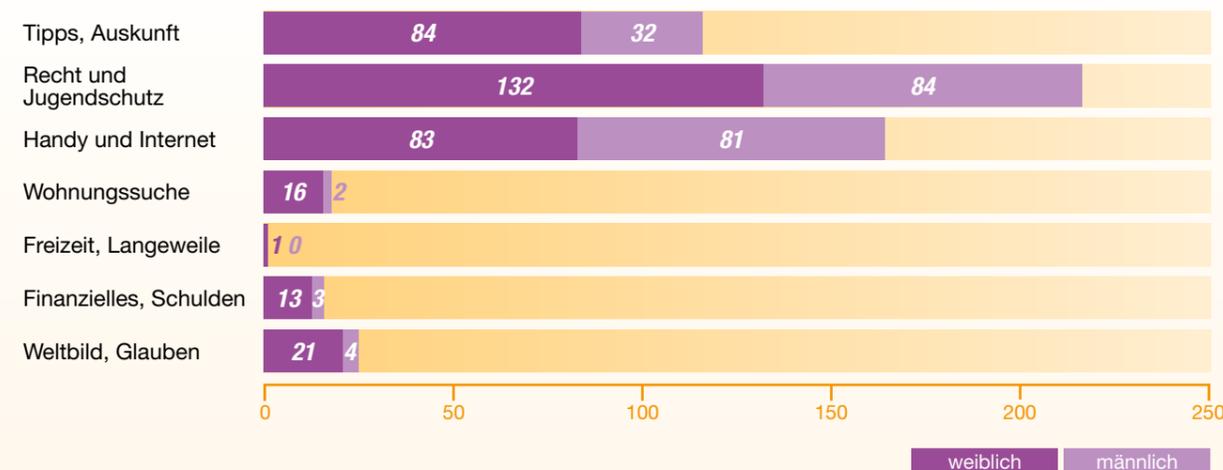
Mir ist da was echt Peinliches passiert. Ein Mädchen hat mich auf Facebook angeschrieben. Wir haben uns gut verstanden und sie hat vorgeschlagen, uns auf Skype zu unterhalten. Es ist ganz schön heiß geworden und sie hat angefangen, sich auszuziehen. Ich hab das auch gemacht. Anscheinend hat sie das angenommen. Nun verlangt sie, dass ich 500.- Euro auf ein Bankkonto einzahle, sonst schickt sie das Video an alle meine Facebook-Kontakte. Als Beweis hat sie mir schon einen Link zu dem Video geschickt. Ich habe auf eurer Homepage schon gelesen, dass man nicht zahlen soll. Wie kann ich verhindern, dass sie wirklich das Video an meine Freunde und meine Familie schickt?

PHILIPP*, 18 Jahre

Allgemeine Themen

13 Beratungen täglich zu allgemeinen Themen

Allgemeine Themen: 556 Online und Chat Beratungen



Allgemeine Themen: Altersverteilung Online und Chat Beratungen

6 – 10 Jahre	11 – 14 Jahre	15 – 18 Jahre	19 – 24 Jahre	Erwachsene	unbekannt
0,4 %	15,8 %	44,6 %	20,3 %	11,9 %	7,0 %

Könnt ihr mir weiterhelfen? Meine Freundin ist schwanger, und wir wollen in eine eigene Wohnung zusammenziehen. Bis jetzt haben wir bei unseren Eltern gewohnt. Dort ist aber sehr wenig Platz. Ihre Eltern haben gesagt, dass sie mit Kind nicht dort wohnen bleiben kann. Das Problem ist, dass ich erst vor kurzem eine Arbeit gefunden habe und nicht wirklich viel verdiene. Meine Freundin hat vor kurzem ihre Lehre fertiggemacht und noch keinen Job. Bei der Gemeinde müssen wir zwei Jahre warten, bis wir eine Chance auf eine günstige Wohnung haben. Können Sie mir schreiben, ob es Möglichkeiten gibt, eine günstige Wohnung in Wien zu bekommen? Wo soll meine Freundin hin, wenn ihre Eltern sie rauswerfen?

MARIO*, 19 Jahre

Berater S: Willkommen. Worüber möchtest du schreiben?
Sven: Ich hab da ne Frage. Als ich neulich mit Kumpels unterwegs war, sind uns ein paar junge Männer blöd angegangen. Wir haben uns das nicht gefallen lassen, und dann ist es zu einer Schlägerei gekommen. Dabei hab ich einem von den anderen die Nase gebrochen. Ich wollte das nicht. Jemand hat die Polizei gerufen und jetzt hab ich ne Anzeige wegen Körperverletzung. Meine Frage: Was für eine Strafe kann ich da erwarten? Kann ich ins Gefängnis kommen? Brauche ich einen Anwalt?

SVEN*, 17 Jahre

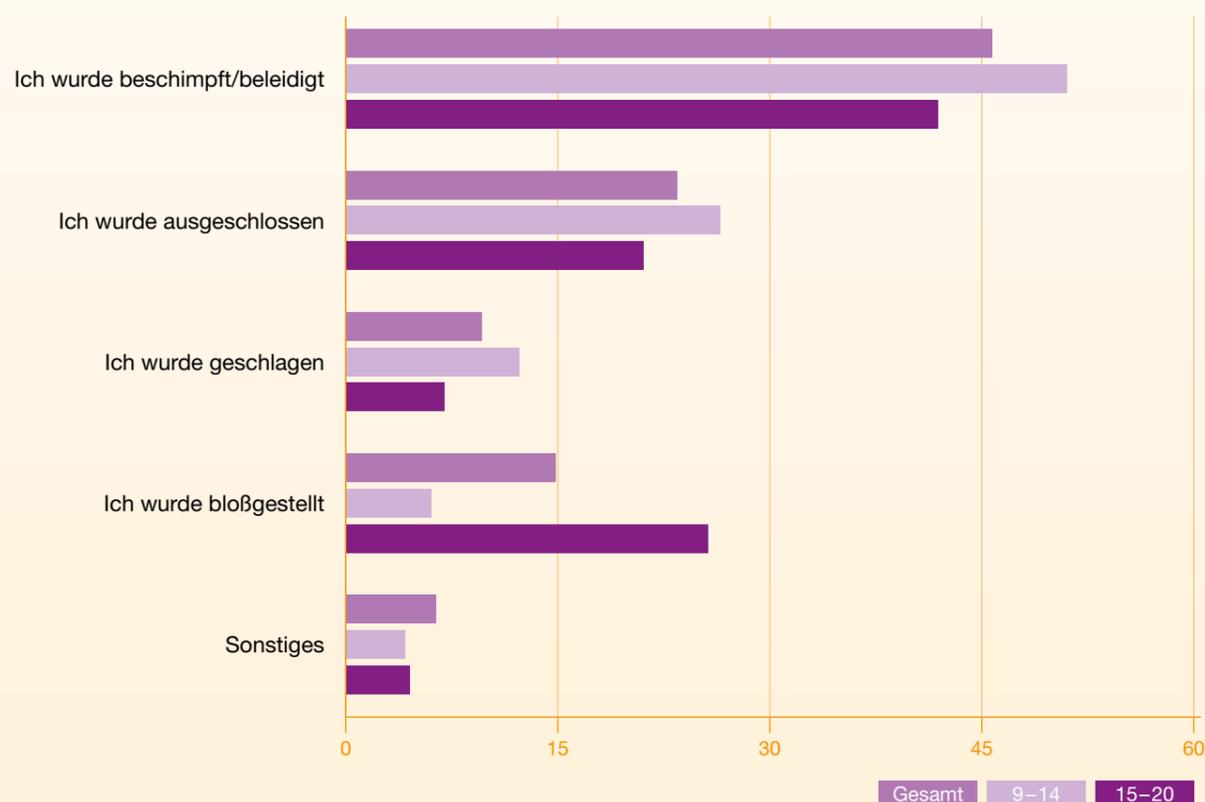
147 Rat auf Draht Stimmungsbild (Cyber-)Mobbing

Im Juni 2015 befragte 147 Rat auf Draht via Onlinefragebogen österreichweit und in Fokusgruppen in drei Bundesländern (Burgenland, Steiermark, Wien) insgesamt 341 SchülerInnen zwischen 9 und 20 Jahren zu ihren Erlebnissen rund um (Cyber-) Mobbing. Im Fokus standen vor allem aber deren Lösungsvorschläge.

Einige Ergebnisse zusammengefasst:

Jede/r Zweite/r gab an, sich in seiner Klasse **unwohl** zu fühlen. Bei den Burschen waren es sogar mehr als die Hälfte (65 %). Dabei gaben **46 %** der Befragten an, schon einmal **von Mobbing betroffen** gewesen zu sein, 30,5 % waren schon einmal von Cybermobbing betroffen.

Mehr als die Hälfte (56,7 %) wurde **in den letzten Monaten** mindestens zweimal beleidigt, bedroht, bloßgestellt, belästigt oder ähnliches. Bei den 9- bis 14-Jährigen gaben dies sogar 71,1 % an. Was ihnen widerfuhr, führten die Befragten näher an:



Was genau ist dir in den letzten Monaten passiert?

Antworten auf diese Frage im Originalwortlaut:

- Manchmal sind sie ja ganz nett und am nächsten Tag verarschen mich wieder alle. Ich hab immer das Gefühl, sie wollen mich sowieso nicht in ihrer Klasse haben. Und es tut einfach weh, wenn man in Turnen hinfällt und alle schreien: „Schau, das Walross ist hingefallen.“
- Unwahrheiten wurden in Umlauf gebracht.
- Auch von Lehrern vor der ganzen Klasse werden einem Sachen unterstellt, Gerüchte verbreitet. Man ist immer Schuld, egal was ist.
- Beschimpft, ausgeschlossen und geschlagen.
- Ich wurde ausgeschlossen und mir wurde ein Bein gestellt, dass ich mit meinem Knöchel in einen Tisch gerutscht bin.
- Geschlagen, nieder gemacht.
- Ich bin mit Steinen beworfen worden, man hat mich wochenlang in der großen Pause durch den Schulhof gejagt.
- Es werden dumme Witze über mich gemacht, und ich werde beleidigt.
- Es ging bis zu Morddrohungen.

Lösungsmöglichkeiten aus der Sicht der Kinder und Jugendlichen

Der Fokus des 147 Rat auf Draht-Stimmungsbildes zu (Cyber-)Mobbing lag vor allem darauf, direkt mit den Jugendlichen zu besprechen, wie Mobbing verringert werden kann bzw. welche Hilfe wirklich angenommen wird und zielführend ist

Was hat dir geholfen?

Antworten auf diese Frage im Originalwortlaut:

- Hilfe von MitschülerInnen und LehrerInnen
- Hilfe von Eltern
- Hilfe von FreundInnen
- Das jemand für mich da war
- Darüber reden
- Schulwechsel (sowohl selbst, als auch derer die gemobbt haben)
- Androhung von Konsequenzen
- Selbstvertrauen aufbauen
- Beratungsstellen (147 Rat auf Draht, Jugendinfo)
- So tun, als ob man es selbst lustig findet, weil es den Reiz nimmt weiterzumachen
- Nichts

ad Nichts:

„Noch nichts, weil die Mehrheit immer Recht bekommt, und ich als Lügner da stehe.“

„Nichts - ganze Klasse bekam Sitzpause - die Bösen fürs Sekkieren und die Braven fürs Petzen!!!“

„Nichts. Die Lehrer haben mich nicht ernst genommen bzw. es war ihnen egal. Auch als sich meine Mutter mit den Lehrern in Verbindung gesetzt hat, hat es nichts geändert.“

147 Rat auf Draht Stimmungsbild (Cyber-)Mobbing

Was denkst du, müsste sich an deiner Schule verändern, dass sich SchülerInnen trauen, Hilfe in Anspruch zu nehmen?

Antworten auf diese Frage im Originalwortlaut:

Sehr oft genannt: Schulexterne Ansprechpersonen, die mindestens einmal in der Woche in Schule sind (SchulpsychologInnen, PsychologInnen, MediatorInnen, SozialarbeiterInnen), da sie nicht benoten.

Sehr oft genannt: VertrauenslehrerInnen, immer mehrere pro Schule, unterschiedliches Geschlecht.

Sehr oft genannt: Einen Kummerkasten, in dem man anonym einwerfen kann, am besten am WC, vor allem auch zum Melden, wenn andere Mobbing beobachten, bzw. auch um Vorschläge zu machen, was die Schule verbessern könnte.

Sehr oft genannt: Wenn man sieht, dass Mobbing an der Schule wirklich Konsequenzen hat.

Oft genannt: Lehrende sollten unparteiisch sein und beide Seiten wirklich anhören und nicht nach Vorurteilen urteilen, wer schuld ist und wer nicht. Es sollte nicht um Schuld gehen, sondern darum, wie man allen Parteien helfen kann. In Schule wird meist nur nach Schuldigen gesucht.

Kontakt zu Psycholog/innen sollte von Lehrenden hergestellt werden.

Eltern der TäterInnen sollten informiert werden.

Die LehrerInnen sollten es zuerst für sich behalten und nicht weiter erzählen (z. B. im Lehrerkollegium).

Es sollten KEINE Zeugen befragt werden.

Peers als Ansprechpersonen, allerdings müssen diese Älter sein. In der Unterstufe wurden Peers einige Male genannt, in der Oberstufe wurde die Hilfe von Peers als nicht hilfreich erlebt.

Projekte zur Sensibilisierung gegenüber Mobbing.

Reihung: umso öfter genannt, umso weiter oben

ad Kummerkasten:

Dieser sollte an der Schule sein, nur wenige könnten sich auch einen Onlinekummerkasten vorstellen. SchülerInnen äußern auch Ängste, dass dieser gehackt werden könnte.

Wie sollte die Schule reagieren, wenn sich jemand wirklich Hilfe holt?

Antworten auf diese Frage im Originalwortlaut:

Sehr oft genannt: Lehrende sollten wirklich zuhören, ernst nehmen und tatsächlich etwas unternehmen.

Sehr oft genannt: Konsequenzen für TäterInnen (Frühwarnsystem, Schulverweis, Gespräch Direktion).

Sehr oft genannt: Einzelgespräche mit TäterInnen und Opfern getrennt, ohne dass KlassenkollegInnen es mitbekommen. Deshalb z. B. kein Abholen des Vertrauenslehrenden von der Klasse. Eher Termine am Nachmittag, wo weniger in der Schule sind.

Sehr oft genannt: Schulexterne Ansprechpersonen die mindestens einmal in der Woche in Schule sind (SchulpsychologInnen, PsychologInnen), da sie nicht benoten.

Oft genannt: Lehrende sollten Opfer wirklich beschützen, z. B. indem sie ein Auge auf die TäterInnen haben, bei der Gangaufsicht wirklich schauen, auf und ab gehen und nicht nur auf einer Position bleiben.

Oft genannt: Lehrende sollten unparteiisch sein und beide Seiten wirklich anhören und nicht nach Vorurteilen bewerten, wer schuld ist und wer nicht. Es sollte nicht um Schuld gehen, sondern darum, wie man allen Parteien helfen kann. In Schule wird meist nur nach Schuldigen gesucht.

Eltern des Mobbers sollten informiert werden.

Die Lehrer sollten es zuerst für sich behalten und nicht weiter erzählen (z. B. im Lehrerkollegium).

Es sollten KEINE Zeugen befragt werden.

Projekte zur Sensibilisierung gegenüber Mobbing.

Reihung: umso öfter genannt, umso weiter oben

ad Verhalten Lehrende:

SchülerInnen in allen Schulen gaben an, dass Lehrende Mobbing und auch davor stattfindende „Ärgereien“ oder Ausgrenzungen nicht ernst nehmen und herunterspielen, sie würden nur halb zuhören und gleich weitergehen. Lehrende sollten sich auch unauffällig verhalten, damit es nicht alle mitbekommen und einen zur Not auch decken (z. B. wir reden gerade über die letzte Hausübung). Niemals plötzlich vor der ganzen Klasse erzählen, wer sich warum Hilfe geholt hat.

Den SchülerInnen war dieser Punkt ein großes Anliegen, es war deutlich, dass es ihnen nicht um ein Anschwärzen der Lehrenden geht, sondern um ein dringendes Bedürfnis, dass sich etwas verändert.

Was könnte helfen, Mobbing im Vorfeld zu verhindern?

Antworten auf diese Frage im Originalwortlaut:

Sehr oft genannt: Projekte zur Stärkung der Klassengemeinschaft und des Gemeinschaftsgefühls.

Sehr oft genannt: gute Klassengemeinschaft (Lehrende sollten darauf ein Auge haben, fördern und FRÜH eingreifen)

Sehr oft genannt: Konsequenzen, die wirklich bedeutsam sind (denn den „Mobbern“ passiert nichts).

Oft genannt: Vorträge und Workshops von Lehrenden und schulfremden Personen (so früh und so oft wie möglich).

Oft genannt: eigenes Schulfach „soziale Kompetenz“ bzw. eigene Klassenvorstandsstunden, in denen Zeit zum Reden ist.

Oft genannt: Besseres Vertrauensverhältnis zwischen Schülern und Lehrenden.

Mehr Zeit, um einfach miteinander zu reden.

Sich verteidigen, bloß NICHT ignorieren, wenn man geärgert wird, macht es schlimmer.

Beim Turnen/Gruppenarbeiten teilt die Lehrkraft ein, NICHT die SchülerInnen selbst.

Klassensprecher sollten „Konfliktlösekurs“ besuchen.

Diejenigen, die beliebt sind, sollen ihr Wissen, wie das gelingt, an Jüngere weitergeben, die nicht so beliebt sind.

Respekt!

Reihung: umso öfter genannt, umso weiter oben

ad Projekte für Klassengemeinschaft:

gemeinsames Picknick, gemeinsames Kochen, gemeinsames Essen, gemeinsame Ausflüge, Projektwochen, Gruppenarbeiten

ad Konsequenzen, die wirklich bedeutsam sind:

zum Direktor müssen, Eltern werden informiert, Verwarnung, 3 Euro in die Klassenkasse geben

Tipps zur Prävention von Mobbing an Schulen

... direkt von den SchülerInnen

- ⇒ Projekte zur Stärkung der Klassengemeinschaft (gemeinsam Kochen, gemeinsames Picknick, gemeinsame Ausflüge, gemeinsames Frühstück).
- ⇒ Frühes Eingreifen von Lehrenden bei vermeintlichen „Spaß-Ärgereien“; es geht darum, wieder verdeutlicht zu bekommen, dass es nicht okay ist, andere auszuschließen oder zu ärgern.
- ⇒ Sichtbare und spürbare Konsequenzen bei Mobbing: Diese sollten über ein Gespräch hinausgehen, möglich wären z. B. Handlungen zur Wiedergutmachung an der Schule.
- ⇒ Festhalten von Konsequenzen sowohl bei Mobbing als auch bei Cybermobbing in der Schulordnung.
- ⇒ Vorträge und Workshops zum Thema, da Jugendliche den Eindruck haben, dass Mobbing bereits normal geworden ist und es ihnen wichtig ist zu hören, was alles nicht normal ist und häufig bereits eindeutig strafbar ist.
- ⇒ Im Turnen das Einteilen der Gruppen durch den Lehrenden übernehmen lassen, da es für nicht so gut integrierte SchülerInnen jedes Mal eine Form der Bloßstellung darstellt.
- ⇒ Möglichkeiten schaffen, in denen man einfach einmal miteinander reden kann, am besten zusammen mit dem Klassenvorstand oder einem Vertrauenslehrenden.



Tipps zu Hilfsmöglichkeiten bei Mobbing

... direkt von den SchülerInnen

- ⇒ Schulexterne Ansprechpersonen (SchulpsychologInnen, SozialarbeiterInnen)
- ⇒ VertrauenslehrerInnen, allerdings immer mehrere, da sich viele nicht hinzugehen trauen, wenn man von der Person benotet wird. Wichtig ist auch, Personen mit unterschiedlichem Geschlecht als AnsprechpartnerInnen zu haben. Sie sollten möglichst anonym aufgesucht werden können. Oftmals werden SchülerInnen direkt vom Vertrauenslehrenden aus der Klasse geholt, was als Bloßstellung erlebt wird und Mobbing sogar verstärken kann.
- ⇒ Einen Kummerkasten, in dem anonym von Mobbing berichtet werden kann, vor allem auch für SchülerInnen, die Mobbing bei anderen beobachten und sich aus Angst, selbst Opfer zu werden, nicht trauen, es zu melden. Wichtig wäre, dass sich der Kummerkasten an einem Ort befindet, an dem man unbemerkt etwas einwerfen kann. Deshalb NICHT in der Aula oder vor dem Lehrendenzimmer. Am häufigsten wurde das WC als Wunschort genannt.
- ⇒ Vorbildwirkung: Ob man sich traut, Hilfe zu holen, hängt vor allem davon ab, wie sonst mit Konflikten in der Schule umgegangen wird, und ob Mobbing Konsequenzen hat. SchülerInnen vermissen hier oftmals den Schutz der Opfer und deutliche Konsequenzen. Sie erleben, dass es vor allem um die Suche einer/eines Schuldigen geht, aber nicht darum, wie es gelingen kann, das Mobbing zu beenden und das Opfer zu schützen.
 - Als Konsequenzen wünschten sich die SchülerInnen Gespräche mit dem Direktor für Mobbende, verpflichtende Wiedergutmachungen oder auch eine offizielle Abmahnung.
 - Als Schutzmaßnahmen beispielsweise einen Art Ruheraum an der Schule, in dem nicht gesprochen werden darf, in dem immer eine Lehrperson anwesend ist und in dem man sich in der Pause zurückziehen kann. Auch eine aktive Gangaufsicht, die bewusst auf die Betroffenen achtet.
- ⇒ Objektive Erhebung der Situation. SchülerInnen erleben, dass Mobbing nicht ernst genommen wird bzw. manchen SchülerInnen eher ein „Tätertum“ zugetraut wird als anderen. Wünschenswert wäre ein objektives Festhalten, was alles passiert ist, um danach zu überlegen, wie die Situation aufgelöst werden kann.
- ⇒ Frühwarnsystem: Die SchülerInnen beschrieben dabei eine Art Ampelsystem: je nachdem wie häufig Vergehen passieren, gibt es zunächst eine Verwarnung und dann direkt Konsequenzen.
- ⇒ Die Möglichkeit, sich zunächst einfach einmal jemandem anvertrauen zu können, ohne dass sofort mit der Klasse gesprochen oder das gesamte Kollegium informiert wird.

Nach wie vor melden sich bei 147 Rat auf Draht fast täglich junge Menschen, die von sexueller Erpressung im Internet betroffen sind. Im Jahr 2015 wurden mit Betroffenen von Sextortion 170 Telefonberatungsgespräche und 40 Online bzw. Chat Beratungen geführt. Von den ca. 600 Artikeln, die sich aktuell auf der Webpage www.rataufdraht.at befinden, ist im Jahreszeitraum 2015 der Informationsartikel „Erpressung nach Sex-Skype“ der am häufigsten aufgerufene Webartikel gewesen. Zurzeit wird dieser Artikel ca. 500 Mal pro Monat aufgerufen, die Tendenz ist steigend.

Sextortion – Was ist das?

Die Kontaktabbahnung erfolgt oft in sozialen Netzwerken, häufig in Facebook. Der erste Kontakt kann aber auch in Spiele-Chats von Konsolen, bei Chatroulette oder in WhatsApp passieren. Ein vermeintlich hübsches Mädchen bzw. eine junge Frau nimmt Kontakt auf und beginnt zu flirten. Nach nur wenigen Chat-Nachrichten wird vorgeschlagen, auf Skype oder andere Videotelefonie-Plattformen zu wechseln.

Im Videochat zeigt sich die junge Frau dann meist gleich halb nackt und zieht sich weiter aus. Die Burschen und jungen Männer, aber auch immer mehr Mädchen und Frauen, werden dann aufgefordert, sich selbst ebenso auszuziehen bzw. sexuelle Handlungen an sich selbst vorzunehmen.

Allerdings wird die vermeintlich weibliche Chatpartnerin häufig nur vom Band abgespielt und ist ein Lockvogel. Es werden immer wieder kurze Videosequenzen abgespielt, allerdings so gut gemacht, dass Betroffene tatsächlich das Gefühl haben, es mit einer Person zu tun zu haben, die gerade tatsächlich vor der Webcam ist. In Wahrheit stecken organisierte Erpresserbanden aus der ganzen Welt dahinter.

Gehen die Betroffenen darauf ein und ziehen sich selbst aus, wird das mitgefilmt. Es wird aufgedeckt, dass sie gefilmt wurden und in eine Falle getappt sind. Die Erpresser weisen das Opfer an, einen bestimmten Geldbetrag auf ein Geldtransferkonto einzuzahlen, andernfalls werde das Video z. B. an die Facebook-Kontakte (zu denen meist Freunde aber auch Eltern gehören) weitergeleitet. Manchmal wird auch ein Mail an die Opfer geschickt; Inhalt ist ein Link zu einem noch nicht öffentlich auffindbaren YouTube Video. Das Opfer sieht darin den Clip, der vom Erpresser aufgezeichnet wurde und wird aufgefordert zu bezahlen. Nur so könne man angeblich verhindern, dass das Video für alle öffentlich freigeschaltet wird.

Die Situation von betroffenen Jugendlichen

Viele der von Sextortion betroffenen Jugendlichen wenden sich unmittelbar, nachdem sie in die Erpressungsfalle getappt sind, an die telefonischen oder schriftlichen Beratungsangebote von 147 Rat auf Draht. Einige von ihnen haben bereits im Internet nach Informationen und Hilfe gesucht und sind auf diesem Weg auf das Beratungsangebot von uns aufmerksam geworden. Die Verzweiflung und die Scham der erpressten Jugendlichen sind enorm. Manche fragen, ob die Videos tatsächlich weitergeschickt oder veröffentlicht werden, andere erkundigen sich, ob durch das Bezahlen der Geldforderung die Weitergabe oder Veröffentlichung abgewendet werden kann. Ihre größte Angst ist, dass sie in ihrer sexuellen Intimität vor den Freunden und der Familie bloßgestellt werden könnten und welche Folgen das für sie haben könnte.

Rasche Hilfe ist wichtig

Sextortion ist eines von vielen Beispielen aus dem Beratungsalltag von 147 Rat auf Draht, das zeigt, wie wichtig es für Jugendliche sein kann, dass professionelle und kompetente Hilfe jederzeit, kostenlos, anonym und vertraulich verfügbar ist, da viele der erpressten Jugendlichen sich in diesem Fall nicht vorstellen können, auf andere bewährte Hilfsressourcen in ihrem Umfeld, wie Familie oder Freunde, zurückzugreifen.

Sextortion kann – muss aber nicht – ein traumatisierendes Erlebnis sein. Wie auch bei vielen anderen potentiell traumatischen Ereignissen hängt der Umgang damit und die möglichen Folgen von einer Reihe von Faktoren ab, wie z. B. von verfügbaren persönlichen Bewältigungsstrategien, den Umständen des Ereignisses oder von der Unterstützung durch das soziale Umfeld.

Risikofaktoren für die psychische Gesundheit, die Sextortion begleiten können sind unter anderem: Kontrollverlust- und Ohnmachtsgefühle, das Gefühl, in eine Zwangslage geraten zu sein, das Vortäuschen und der Missbrauch von Vertrauen, Intimität oder sexuellem Interesse oder die Folgen für soziale Beziehungen und den Selbstwert, wenn das Umfeld von der Erpressung erfährt. Es ist noch wenig bekannt, wie viele der Betroffenen, in welchem Ausmaß längerfristig unter den Folgen der sexuellen Erpressung leiden, die ersten größeren Untersuchungen dazu sind im Gange. Aus den Forschungsergebnissen zu ähnlichen potentiell traumatischen Ereignissen ist jedoch bekannt, dass die Chancen auf das Ausbleiben negativer Folgen für Betroffene größer sind, wenn sie möglichst rasch Hilfe und Unterstützung erfahren.

Prävention in der Medienwelt von Jugendlichen

Zweifelsohne ist es wichtig, Kinder und Jugendliche über die Möglichkeiten und auch die Gefahren des Internets, zu denen auch Sextortion zählt, aufzuklären. Dies geschieht in Österreich beispielsweise bereits durch eine Vielzahl engagierter Eltern, Lehrer oder in Form von Workshops an Schulen. In der Präventionsarbeit von 147 Rat auf Draht hat sich die Kooperation mit Safer Internet Österreich als besonders wertvoll erwiesen. Diese macht es auf nationaler aber auch europäischer Ebene (im Rahmen des Insafe-Netzwerks) möglich, über neue Trends in der Medienwelt von Kindern und Jugendlichen am Laufenden zu bleiben und Erfahrungen auszutauschen. Viele dieser Informationen fließen in die Beratungskanäle von 147 Rat auf Draht ein oder werden über die Webpage und sozialen Medien weitergegeben.

Eine besondere Herausforderung in der Präventionsarbeit besteht darin, dass sich das Medienverhalten von Kindern und Jugendlichen von dem der Erwachsenen unterscheidet und sich fortwährend ändert. Wichtige Nachrichten oder Informationen werden von ihnen vielleicht eher über soziale Netzwerke, empfohlene Videos oder geteilte Messenger-Nachrichten wahrgenommen als durch traditionelle Medienkanäle wie Zeitungen, Zeitschriften oder TV. Für einen zeitgemäßen Kinder- und Jugendnotruf gilt es, immer wieder zu überlegen, innerhalb welcher Medienkanäle und in welcher Form es für junge Menschen interessant sein könnte, über wichtige Inhalte zu kommunizieren bzw. sich zu informieren.



Flucht, Migration und Integration in der Beratung

Im Jahr 2015 flohen weltweit Millionen von Kindern, Jugendlichen und deren Familien vor Krieg und Verfolgung aus ihren Heimatländern. Zahlreiche Kinder und Jugendliche, aber auch ihre Eltern, mussten das Land verlassen oder wurden auf der Flucht von Familienmitgliedern getrennt. Viele von ihnen fanden in Österreich ein neues Zuhause, unter anderem in Einrichtungen des SOS Kinderdorf.

Anliegen geflüchteter Kinder und Jugendliche

Auch uns als niederschwellige, psychologische Einrichtung des SOS Kinderdorf ist es wichtig, die geflohenen Kinder und Jugendlichen bei ihren psychischen und sozialen Problemen zu unterstützen und Teil ihres neuen, sicheren Umfelds zu sein. Wir bieten ihnen so wie allen Kindern und Jugendlichen professionelle Unterstützung, wenn sie zum Beispiel von traumatischen Erlebnissen erzählen, sich einsam fühlen, Angst haben, Freunde suchen oder über Ausbildung und Beruf sprechen wollen. Wir übernehmen somit einen wichtigen Teil der umfassenden Unterstützung und Integration von geflüchteten Kindern und Jugendlichen durch SOS Kinderdorf.

„Ich bin 18 Jahre alt und wohne seit einem Jahr ohne meine Familie in Österreich. Ich fühle mich sehr allein. Ich würde gerne österreichische Freunde finden, aber mit meinen Mitschülern verstehe ich mich nicht so gut.“

In den Gesprächen mit geflüchteten Kindern und Jugendlichen steht für uns an oberster Stelle ihnen zu vermitteln, dass jemand für sie da ist, ihnen zuhört und offen für ihre Anliegen ist. Wir versuchen das Selbstvertrauen des Anrufers oder der Anruferin zu stärken und gemeinsam Handlungsoptionen zu erarbeiten. Ein weiterer wichtiger Aspekt in der Beratung stellt die Aktivierung von Ressourcen der Kinder und Jugendlichen dar.

Kinder und Jugendliche, die Kontakt zu Geflüchteten haben

Weitaus häufiger als die von Flucht Betroffenen selbst, wenden sich Kinder und Jugendliche an uns, die Kontakt zu geflüchteten, jungen Menschen haben, sei es in der Schule oder der Freizeit. Dabei stehen unterschiedlichste Problematiken im Vordergrund, beispielsweise wie man Kontakt zu MitschülerInnen bekommen kann, wenn sie kein Deutsch sprechen. Viele machen sich auch Sorgen, da die neuen SchülerInnen von anderen ausgeschlossen oder gemobbt werden. Es wird aber auch die Frage, wie die AnruferInnen selbst zur Flüchtlingsthematik stehen und ihr Weltbild in den Gesprächen thematisiert.

„Ein neuer Schulkollege aus Afghanistan wird von meinem besten Freund gemobbt. Ich weiß nicht, was ich jetzt tun soll. Eigentlich finde ich das nicht okay, aber ich will mit meinem Freund nicht streiten.“

„Es macht mich total traurig, dass viele meiner Freunde und Freundinnen dagegen sind, dass Flüchtlinge in Österreich aufgenommen werden. Ich verstehe nicht, warum sie so feindlich eingestellt sind.“

147 Rat auf Draht übernimmt hier eine wichtige Aufgabe in der Beratung von Kindern und Jugendlichen, die Kontakt zu Geflüchteten haben. Es ist uns wichtig, sie bei der Bildung einer eigenen Meinung zur Flüchtlingsthematik zu unterstützen und Vorurteile kritisch zu reflektieren. Wir verstehen es als unsere Aufgabe, soziale und interkulturelle Kompetenzen speziell im Umgang mit geflüchteten Kindern und Jugendlichen zu stärken und zu ermutigen, Ausgrenzung entgegen zu wirken.

Bezugspersonen von geflüchteten Kindern und Jugendlichen

Eine weitere Gruppe, die seit letztem Jahr unsere Beratungsangebote via Telefon, Online oder Chat nutzt, sind Bezugspersonen von geflüchteten Kindern und Jugendlichen. Es melden sich zum Beispiel FlüchtlingsbetreuerInnen, die in Wohngruppen arbeiten, aber auch HelferInnen, die vergangenen Sommer akut an den Grenzüberhängen und Bahnhöfen Unterstützung geleistet haben.

Flucht, Migration und Integration in der Beratung

Ein Teil des Teams von 147 Rat auf Draht war selbst bei der Organisation „Train of Hope“ am Wiener Westbahnhof vor Ort und machte deren MitarbeiterInnen mit unserem psychologischen Angebot vertraut. Diese waren selbst größtenteils Jugendliche oder junge Erwachsene, an denen der Einsatz nicht spurlos vorüber ging. Sie waren dankbar für unser Gesprächsangebot und die Information über unsere Angebote.

„Ich arbeite in einer WG mit geflüchteten Mädchen und habe den Eindruck, dass sich ein Mitarbeiter in unserer WG auffällig und unprofessionell gegenüber ein paar Bewohnerinnen verhält. Ich weiß nicht, wie ich damit umgehen kann.“

In Gesprächen mit Bezugspersonen von geflüchteten Kindern und Jugendlichen zeigte sich, dass sich viele erschöpft und überfordert fühlen. Wir versuchen sie durch Entlastungsgespräche zu unterstützen und sensibilisieren sie dafür, auf ihre eigenen Bedürfnisse und Grenzen zu achten. Ebenso stehen wir für alle Fragen zur Verfügung, die die Bedürfnisse und Entwicklung von Kindern und Jugendlichen betreffen und informieren gegebenenfalls über weitere Beratungsstellen, die sich auch speziell mit den Themen Flucht, Migration und Integration befassen.

AnruferInnen mit Migrationshintergrund

147 Rat auf Draht ist für viele Kinder und Jugendliche, die schon länger in Österreich leben oder selbst hier geboren sind, aber Eltern mit Migrationshintergrund haben, eine wichtige Anlaufstelle. Bei einigen Gesprächen werden kulturelle Probleme direkt angesprochen. Oftmals geht es dabei um unterschiedliche Wertvorstellungen und Weltanschauungen von Jugendlichen und ihren Eltern, die zu Konflikten führen. Auch das Erleben von Ausgrenzung und Diskriminierung in der Schule oder in der Lehrstelle wird immer wieder thematisiert. In vielen Beratungen stehen jedoch jugendtypische Probleme im Vordergrund, die durch kulturelle Konflikte verstärkt werden.

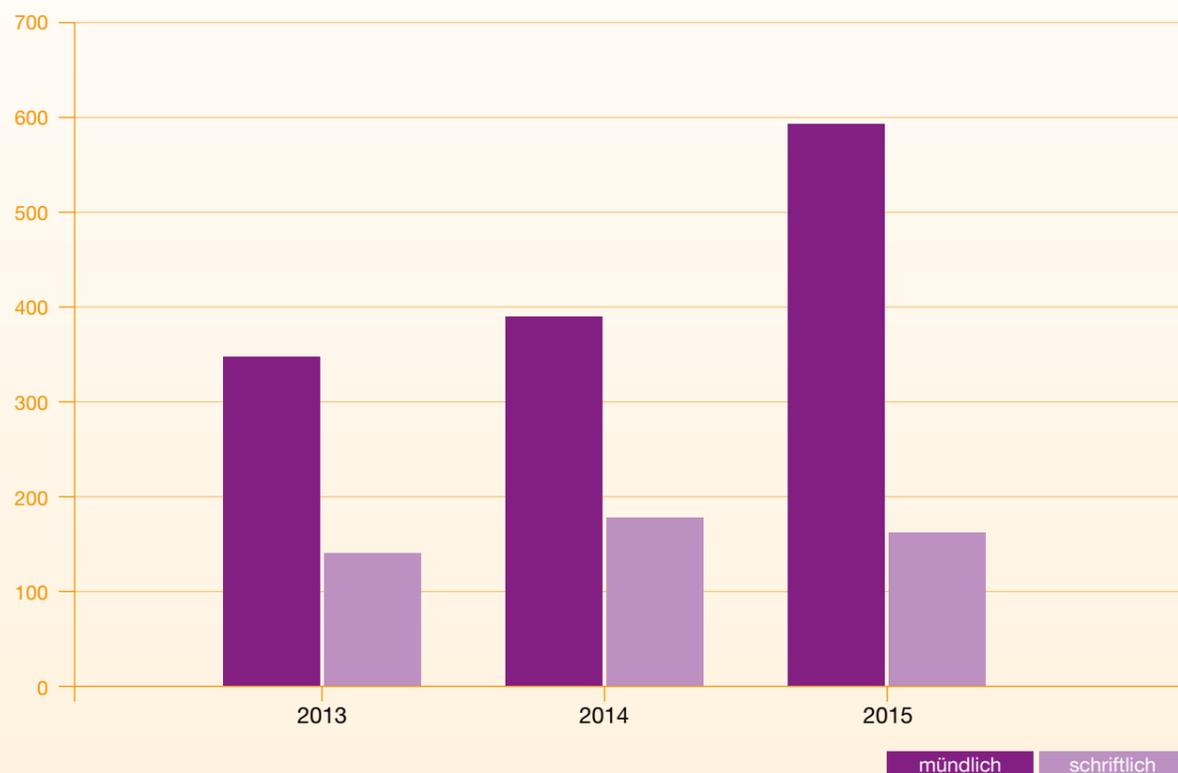
Ich habe seit ein paar Wochen einen Freund und habe so Angst, dass meine Eltern davon erfahren. Meine Eltern sind sehr religiös und erlauben es nicht, dass ich vor der Ehe einen Freund habe.

Mein Arbeitskollege beschimpft mich dauernd und sagt, er will mit keinem Türken zusammenarbeiten. Er meint, ich nehme österreichischen Lehrlingen den Ausbildungsplatz weg.

Wir suchen in der Beratung gemeinsam nach Möglichkeiten, mit interkulturellen Schwierigkeiten und Diskriminierung umzugehen. Für uns ist es dabei besonders wichtig, in den Gesprächen die Autonomie und das Selbstwertgefühl der Kinder und Jugendlichen zu stärken. Wir klären sie über ihre Rechte in der österreichischen Gesellschaft auf und geben ihnen Kontakte von spezifischen Beratungsstellen weiter (z. B. „Orient Express“, eine Einrichtung für Mädchen und junge Frauen).

Im Vergleich zu den letzten Jahren sind 2015 die Kontaktaufnahmen mit dem Thema Suizidgedanken kontinuierlich angestiegen. 147 Rat auf Draht betreut viele KlientInnen, bei denen Suizidgedanken Thema sind, auch längerfristig. Außerhalb des KlientInnenkontextes erreichen uns vermehrt Anfragen von SchülerInnen, die vorwissenschaftliche Arbeiten zum Thema Suizid verfassen. Diesen stehen wir ebenso als ExpertInnen für Fragen zur Verfügung.

In nachfolgendem Diagramm wird die Anzahl dieser Beratungen der letzten 3 Jahre gegenübergestellt. Es erfolgt weiters eine Aufschlüsselung, ob die Kontaktaufnahme telefonisch oder innerhalb eines schriftlichen Beratungskanales erfolgte.

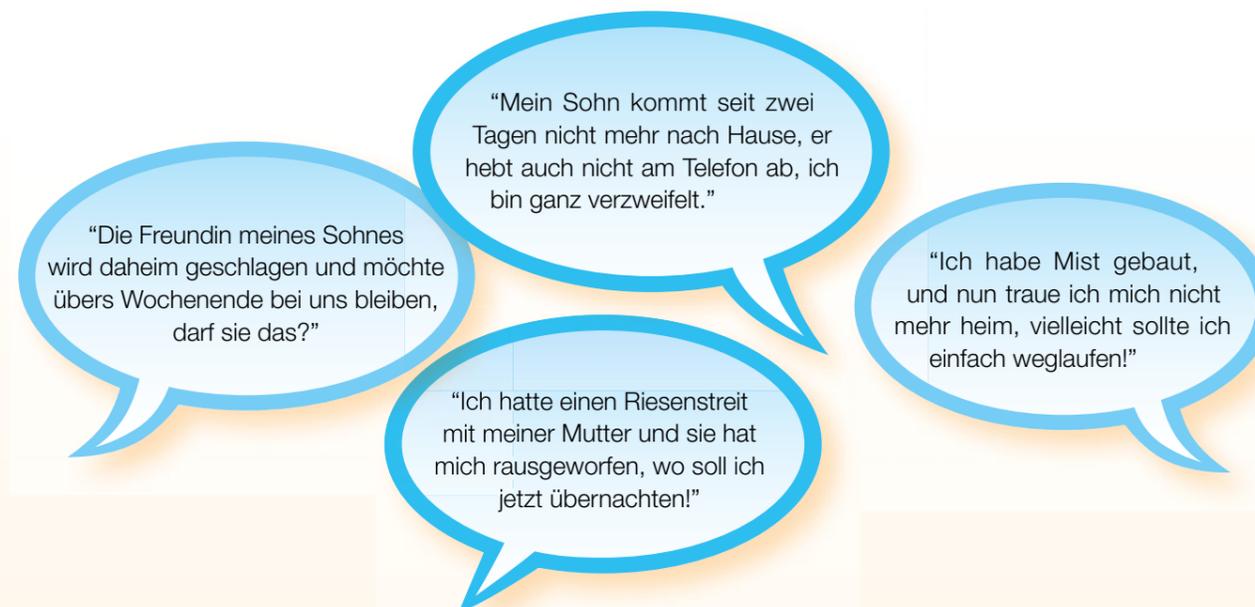


Als Reaktion darauf entschlossen wir uns, einen Artikel zum Thema Suizidgedanken auf unserer Website zu veröffentlichen. Aufgrund der Sensibilität des Themas Suizid in den Medien erfolgte hinsichtlich der Verfassung des Artikels auch ein Austausch mit anderen Beratungsstellen (Kriseninterventionszentrum und Kinderschutzzentrum). Um Betroffene noch empathischer abzuholen und um diverse Suizidpräventionsmethodiken zu berücksichtigen, haben wir uns zusätzlich entschlossen, den nachfolgenden, sehr persönlichen Beitrag in ebendiesem Artikel einzubetten. Wir erhielten von Seiten unserer KlientInnen durchwegs äußerst positives Feedback zu diesem Artikel.

LESETIPP!

Eine junge Frau, die wir durch eine schwierige Phase ihres Lebens begleiteten, hat sich bereit erklärt, ein paar Zeilen über ihr damaliges Empfinden, den Weg heraus, Unterstützendes, aber auch ihre Gefühle danach aufzuschreiben. Sie hat uns der gesetzlichen Verschwiegenheit entbunden und ihre ausdrückliche Erlaubnis gegeben, ihre Gedanken hier einzubetten. Sie möchte damit Mut machen, nicht aufzugeben.

► Lesen Sie den ganzen Text auf <http://bit.ly/29A2RLQ>



Unter der kostenlosen Rufnummer 116000 steht die Hotline für vermisste Kinder für genau diese und ähnliche Anfragen rund um die Uhr zur Verfügung. Seit Oktober 2012 ist die Nummer in Betrieb und wird von 147 Rat auf Draht betreut.

2007 legte die europäische Kommission fest, dass diese Telefonnummer europaweit als Hotline für vermisste Kinder vorgesehen ist. Sie steht derzeit in 27 EU-Staaten, sowie in Serbien, Albanien und der Schweiz zur Verfügung. Ziel ist die Etablierung eines europaweiten Netzwerkes, um im Fall eines vermissten Kindes auch grenzübergreifend schnell und effizient handeln zu können.

Zielgruppe und Arbeitsweise

Wir sind nicht nur Ansprechpartner für Angehörige vermisster Minderjähriger, sondern auch für Kinder und Jugendliche, die von zu Hause weggelaufen sind oder hinausgeworfen wurden. Weiters werden AnruferInnen beraten, die sich um schutzsuchende Kinder und Jugendliche sorgen, und die Hotline ist auch Ansprechpartner für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge.

Angehörige von abgängigen Kindern und Jugendlichen, aber auch die jugendlichen AnruferInnen selbst, befinden sich meist in einem emotionalen Ausnahmezustand. Um handlungsfähig zu bleiben, bedarf es psychologischer Unterstützung, umfassender Beratung, sowie der Abklärung rechtlicher Rahmenbedingungen.

Auf Wunsch werden personenrelevante Daten erfasst, um in Rücksprache mit dem Bundeskriminalamt den Informationsfluss zwischen den involvierten Stellen aufrecht zu erhalten. Wenn nötig kommt es auch zur Vernetzung mit Hotlines aus anderen europäischen Ländern, beziehungsweise mit Beratungsstellen innerhalb Österreichs.

Bei der Suche nach vermissten Personen spielen das Internet und vor allem soziale Netzwerke eine immer größere Rolle. Deshalb ist die österreichische Hotline für vermisste Kinder auch auf Twitter (<https://twitter.com/116000at>) vertreten.

Als Mitglied der Dachorganisation Missing Children Europe unterliegt die Hotline hohen Qualitätsstandards. Deren Einhaltung wird im Rahmen einer regelmäßig stattfindenden Akkreditierung sichergestellt. Um dieses hohe Niveau auch weiterhin halten zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.



„
Eine Lehrerin, die sich wegen einer Schülerin mit selbstverletzendem Verhalten Unterstützung holt, meldet uns rück, dass sie unsere Arbeit sehr wertvoll findet.“

„
Ein Vater, der sich bereits als Jugendlicher bei 147 Rat auf Draht gemeldet hat, wendet sich aufgrund seiner positiven Beratungserfahrungen jetzt in Erziehungsfragen an uns.“

„
Eine Anruferin mit familiären Schwierigkeiten bedankt sich dafür, dass wir uns Zeit für sie genommen haben und dass sie 147 Rat auf Draht weiterempfehlen wird.“

„
Der Anrufer bedankt sich und meint, dass es gut getan hat, einmal über alles mit jemandem sprechen zu können.“

„
Der anfangs sehr aufgewühlte Anrufer bedankt sich für das Gespräch und sagt, dass er jetzt schon viel beruhigter ist.“

„
Eine Anruferin, die nicht weiß, wie sie alleine nachhause kommen soll, begleitet wir telefonisch, bis sie daheim ist. Sie bedankt sich herzlich.“

„
Nach einem sehr langen Entlastungsgespräch, fühlt sich die Anruferin zum ersten Mal von jemandem verstanden. Dies scheint die Anruferin zu beruhigen, ihr Druck zu nehmen und sie bedankt sich herzlich.“

„
Eine Mutter ist nach dem Gespräch mit 147 Rat auf Draht total begeistert, sagt dass sie genau so etwas gesucht hat und bedankt sich für den guten Tipp.“

„
Eine Mutter, die sich große Sorgen um Verhaltensauffälligkeiten ihres Sohnes macht, ist am Ende des Gesprächs erleichtert und bedankt sich für die kompetente und rasche Auskunft.“

„
Der Anrufer ist sehr belastet, weil er von der ganzen Klasse gemobbt wird. Im Gespräch gelingt es, seinen Selbstwert zu stärken. Er bedankt sich öfter für das Gespräch und sagt, dass es ihn beruhigt hat.“

„
Die Anruferin hatte vor dem Anruf große Angst, dass wir ihre Probleme womöglich relativieren würden und ist sehr erleichtert, dass sie hier ernst genommen wurde.“

„
Ein Anrufer meldet sich mit Suizidgedanken. Im Laufe des Gesprächs geht es ihm merklich besser. Er bedankt sich für das Gespräch und dass er hier so gut aufgefangen wurde.“

„
Eine Studentin hat Fragen zum Mietrecht. Sie bedankt sich sehr für die von uns weitergegebene Stelle, da sie selbst nicht an diese gedacht hat.“

„
Anrufer wird in der Schule gemobbt. Wir besprechen Möglichkeiten, wie er sich wehren kann. Er bedankt sich sehr.“

„
Ein Anrufer, der Fragen zur Sexualität hat, bedankt sich für die konkreten Informationen, die er im Internet nicht finden konnte.“

„
Eine Mutter, die Erziehungsschwierigkeiten bei ihrem Sohn hat, bespricht diese erneut mit uns, da sie das letzte Mal eine tolle Beratung von einer Kollegin erhalten hat und bedankt sich mehrere Male für die guten Tipps.“

„
Eine Lehrerin, die sich für eine Schülerin erkundigt, die über WhatsApp erpresst wird Nacktfotos zu schicken, lobt die Arbeit von 147 Rat auf Draht und hat bemerkt, dass ihre SchülerInnen die Nummer 147 für Notfälle und Hilfe auswendig kennen.“

Unsere Partner:

BM.I REPUBLIK ÖSTERREICH
BUNDEMINISTERIUM FÜR INNERES

bmfj BUNDEMINISTERIUM FÜR
FAMILIEN UND JUGEND

BM Bundesministerium für
Bildung und Frauen

sozial
MINISTERIUM

Das Land
Steiermark

LAND
BURGENLAND

LAND
OBERÖSTERREICH

KÄRNTEN
SOZIALREFERAT

tirol
Unser Land

LAND
SALZBURG

N

Vorarlberg
unser Land

Saferinternet.at
Das Internet sicher nutzen!

INFOSCREEN