

**147**

**Rat auf Draht**

**Notruf** für Kinder, Jugendliche  
und deren Bezugspersonen

Jahresbericht 2014

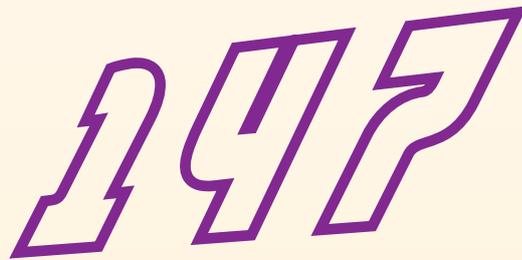


Eine Initiative von



[rataufdraht.at](http://rataufdraht.at)

**147**



„147 Rat auf Draht“ ist die 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.

# Jahresbericht 2014

Das Jahr 2014 .....	4
Die Geschichte von „ <b>147 Rat auf Draht</b> “ .....	5
Spenden für „ <b>147 Rat auf Draht</b> “ – Jedes Kind hat ein Recht darauf, gehört zu werden! .....	6
Gewalt .....	8
Soziale Beziehungen .....	10
Sexualität .....	12
Schule und Beruf .....	14
Der eigene Körper, Aussehen und Gesundheit .....	16
Handy & Internet .....	18
Allgemeine Themen .....	20
Ausreißer, Kindesentzug und vermisste Kinder ... ..	22
Mobbing in der Schule .....	24
Ritzen, Schneiden, Selbstverletzung .....	26
Wenn das Leben nicht mehr lebenswert erscheint ... ..	27
Erfahrungsbericht Praktikum bei „ <b>147 Rat auf Draht</b> “ .....	28
Aussagen .....	30

**821.132**

Homepagezugriffe

**2014****307.193**Minuten telefonische  
Beratung**2014****86.317**

Telefonkontakte

**2014****6.030**weitergegebene  
Beratungsstellen**2014****4.948**Online- und  
Chatberatungen**2014**

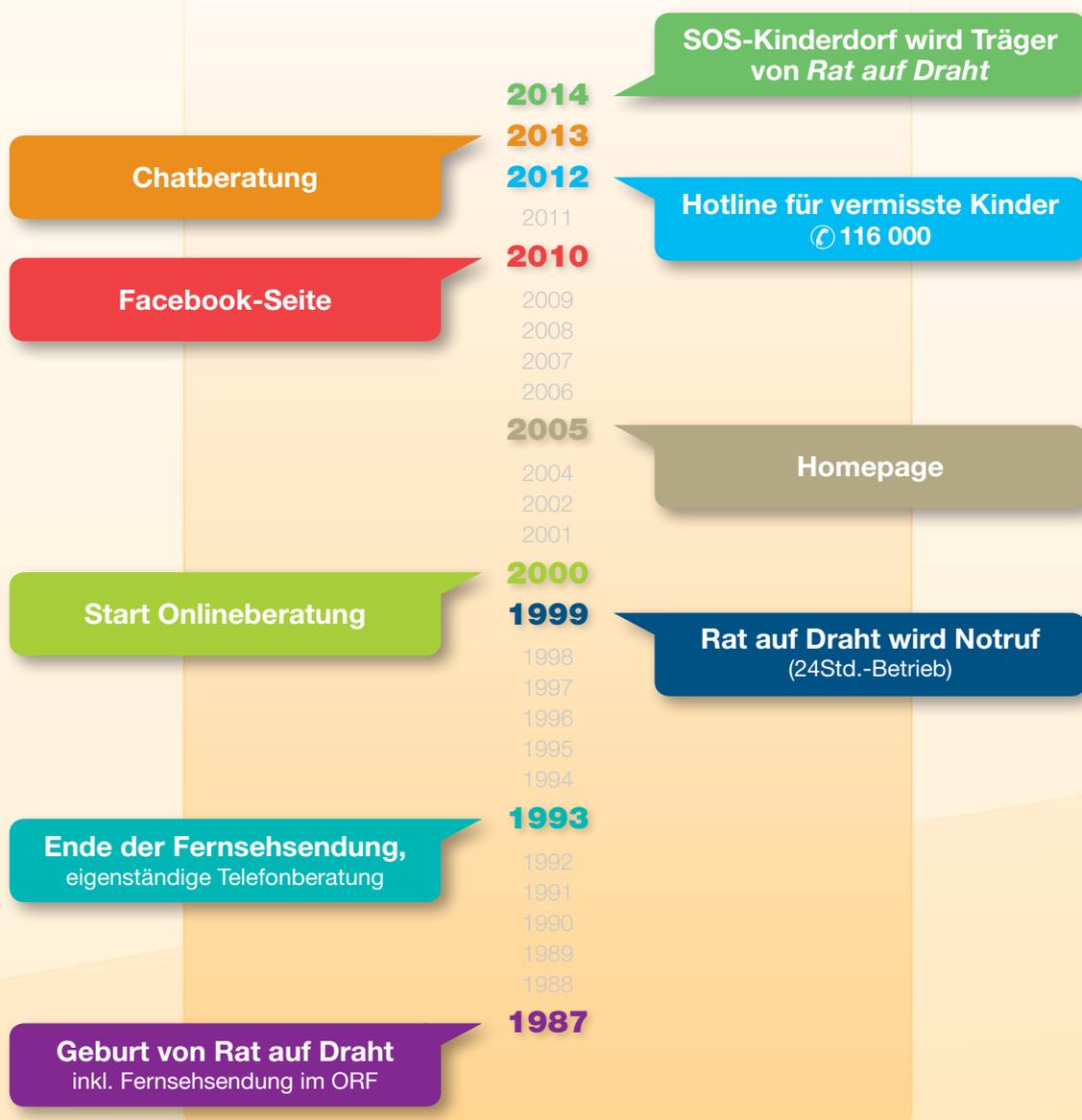
# Die Geschichte von „**147 Rat auf Draht**“

Am 3. Oktober 1987 strahlte der ORF erstmals eine Sendung aus, die als Ombudsstelle für Anliegen von Kindern im öffentlichen Bereich gedacht war.

Nach kurzer Zeit trugen die anrufenden Kinder allerdings auch persönliche Probleme an die Mitarbeiter des eingerichteten Servicetelefons heran, die ein promptes, einfühlsames Gespräch erforderten. Eine Telefonberatung unter dem Namen „**Rat auf Draht**“ wurde installiert. Durch die Promotion der Telefonberatungseinrichtung im Rahmen des ORF-Programms gelang es, einen hohen Bekanntheitsgrad von „**Rat auf Draht**“ zu etablieren.

1999 bekam „**Rat auf Draht**“ die Notrufnummer **147** zuerkannt. Damit wurde Kindern und Jugendlichen in Österreich eine kostenlose, vertrauliche und professionelle Telefonberatung, die täglich 24 Stunden erreichbar ist, ermöglicht. In den folgenden Jahren wurde das Beratungs- und Informationsangebot an die neuen Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen, die zunehmend durch die Nutzung von Handy und Internet geprägt sind, angepasst und entsprechend ausgebaut.

2014 wird „**147 Rat auf Draht**“ zu einer gemeinnützigen GmbH und findet eine neue Heimat bei SOS-Kinderdorf.



## Spenden für „**147 Rat auf Draht**“ – Jedes Kind hat ein Recht darauf, gehört zu werden!

Als Notruf und psychologische Beratungseinrichtung ist „**147 Rat auf Draht**“ oft die erste Anlaufstelle für Kinder und Jugendliche, wenn deren Welt zu zerbrechen droht und niemand für sie da ist.

Leisten auch Sie Ihren Beitrag, damit Österreichs Kinder und Jugendliche weiterhin rund um die Uhr kompetente Ansprechpersonen haben, und unterstützen Sie Rat auf Draht mit Ihrer Spende!

Wir **suchen nach Wegen aus der Gewalt**, wenn Anna (13) von ihrem Vater geschlagen wird.

Wir **helfen weiter**, wenn Jusuf (18) von zu Hause rausgeworfen wurde und keinen Platz zum Schlafen hat.

Wir **stehen Mario (12) bei**, wenn ihn seine Klassenkollegen verspotten, weil er angeblich „zu dick“ ist.

Wir **hören zu**, wenn Simone (16) tränenüberströmt mitten in der Nacht vom Aus ihrer Beziehung berichtet.

Wir **bleiben dran**, wenn Arian (15) sonst niemanden hat, der in dem Moment für ihn da ist.

Wir **klären auf**, wenn Lena (13) und Samir (13) nicht wissen, ob ein bisschen Sex ausreicht, um schwanger zu werden.

Wir **helfen weiter**, wenn sich Li (14), July (15) und Yeliz (14) fragen, ob die Narben am Arm ihrer Freundin ein Zeichen dafür sind, dass diese sich das Leben nehmen möchte.

Wir **vermitteln weiter**, wenn Philip (17) endlich den Mut gefasst hat, zu sagen, was zu Hause wirklich passiert und dass er Hilfe braucht.

Damit „**147 Rat auf Draht**“ auch weiterhin österreichweit und rund um die Uhr da sein kann, wenn Kinder und Jugendliche Hilfe benötigen, brauchen wir Ihre Unterstützung.

### **Ihre Spende zählt!**

Als gemeinnützige GmbH ist „**147 Rat auf Draht**“ unter anderem auf private Spendengelder und öffentliche Unterstützung angewiesen, um weiterhin bestehen zu können und das Angebot in derselben Qualität aufrecht zu erhalten. Um den dauerhaften Fortbestand der Beratungseinrichtung „**147 Rat auf Draht**“ zu gewährleisten, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Helfen Sie mit und spenden Sie für die einzige kostenlose und rund um die Uhr aus ganz Österreich erreichbare Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen.

#### **Spendenkonto**

IBAN: AT10 2011 1827 1734 4400

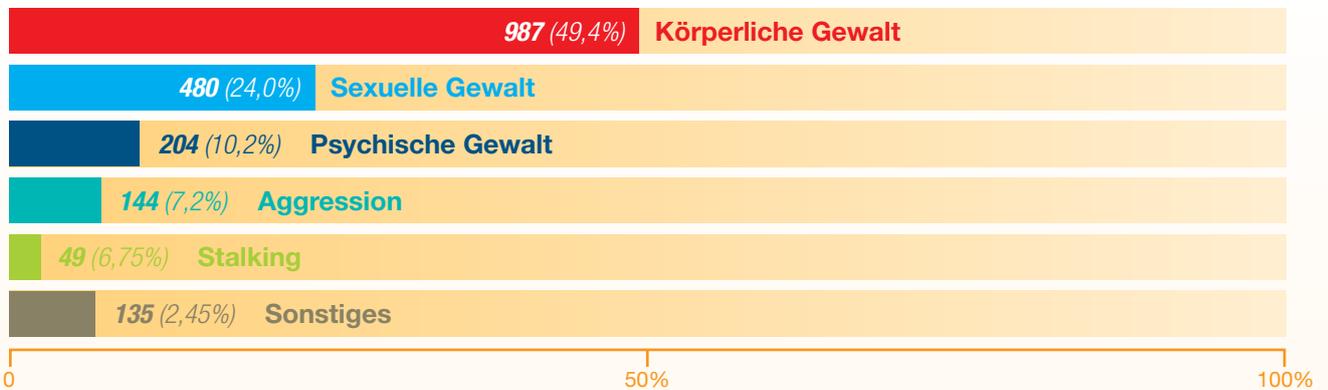
BIC: GIBAAWWXXX

Vermerk: Rat auf Draht



# Gewalt

## 1.999 Beratungen:



Eine wichtige Aufgabe kommt „147 Rat auf Draht“ auch als Erstanlaufstelle bei Beratungen zum Thema Gewalt zu. 2014 gab es 1.999 Anrufe bzw. Online-Anfragen zu diesem Themengebiet. Hinter vielen Anrufen steckt eine lange Leidensgeschichte, ehe der Druck so groß wird, dass Kinder und Jugendliche den Mut finden, sich von außen Hilfe und Unterstützung zu suchen. Oft beginnen Beratungen zum Thema Gewalt mit einem anderen Thema wie z.B. Schulstress oder Schlafproblemen, da so der Einstieg in ein Gespräch leichter fällt. Erst im Verlauf der Beratung kann nach und nach so viel Vertrauen aufgebaut werden, dass von den Gewalterfahrungen berichtet wird.

### **Psychische Gewalt als „Alltäglichkeit“**

Neben physischer Gewalt, die meist relativ klar von Kindern und Jugendlichen als solche erkannt werden kann, handeln viele Gespräche auch von psychischer Gewalt, wie Beschimpfungen, Demütigung, Schuldzuweisungen und Vernachlässigung. Vor allem diese Formen der Gewalt gehören oft so selbstverständlich in den Lebensalltag, dass ihre zerstörerische Wirkung erst nach und nach von den Anrufer/innen erkannt wird. Neben der rechtlichen Aufklärung, die darüber informiert, dass jede Form der Gewalt verboten ist, besteht eine wichtige Aufgabe der Beratung auch darin, Scham und Schuld von den Opfern zu nehmen. Denn diese machen sich oft selbst für die Gewalt, die sie erfahren, verantwortlich.

### **Gewalt in einer nahen Beziehung**

Bei Gewalt in der Familie oder Partnerschaft ist zusätzlich zu beachten, dass es sich bei den Täter/innen meist zugleich um geliebte Personen handelt, welchen die Anrufer/innen nicht schaden wollen. Aufgrund der Anonymität bei „147 Rat auf Draht“ können Kinder und Jugendliche auch Probleme besprechen, die sie sich sonst aus Angst vor ungewollte Konsequenzen nicht anzusprechen trauen.

### **Beratung bei sexualisierter Gewalt**

Ein dritter Aspekt von Gewalt ist sexualisierte Gewalt, also Vergewaltigung oder Missbrauch. Auch in diesem Zusammenhang bietet „147 Rat auf Draht“ unmittelbare Unterstützung nach einem Übergriff oder beratende Gespräche, wenn es um die Aufarbeitung von erfahrener sexualisierter Gewalt geht. Als 24-Stunden-Notruf kann „147 Rat auf Draht“ genau zu jenem Zeitpunkt – beispielsweise in einer akuten Krisensituation – Hilfe bieten und so Stütze sein, wenn es die Betroffenen am dringendsten brauchen. Vielen Opfern ist es besonders wichtig, nach einem Übergriff nicht allein zu sein. Im Gespräch begleitet „147 Rat auf Draht“ in solchen Situationen, bis Hilfe vor Ort eingetroffen ist. Gleichzeitig ist es in Beratungen auch immer ein Ziel, an spezialisierte Facheinrichtungen anzubinden.

**Fallbeispiel:**

Ein 14-Jähriger ruft bei Rat auf Draht an und berichtet von einem Streit zwischen seinen Eltern. Der Vater wird der Mutter gegenüber in solchen Situationen immer wieder gewalttätig, weshalb der Anrufer hinausgegangen ist, um nicht dabei sein zu müssen. Jetzt möchte er wissen, was er tun kann, um den Streit zu beenden. Bis auf den erwachsenen Bruder weiß niemand von der familiären Situation. Der Berater betont, wie mutig es von dem Jugendlichen ist, bei Rat auf Draht anzurufen und über dieses schwierige Thema zu sprechen. Der Anrufer beschreibt, wie er sich fühlt, wenn er beobachtet, dass seine Eltern streiten und es zu Gewalt kommt. Im Gespräch stellt sich heraus, dass er selbst häuslicher Gewalt ausgesetzt ist und sowohl physisch als auch psychisch misshandelt wird. Dem Anrufer ist klar, dass dieses Verhalten strafbar ist. Bis jetzt hat er die Situation geheim gehalten, da er große Angst hat, fremduntergebracht zu werden. Insbesondere ist es ihm wichtig, bei seiner Mutter bleiben zu können. Im Gespräch werden mehrere Möglichkeiten überlegt, wen der Anrufer um Hilfe bitten könnte, und der Berater informiert über mögliche Vorgehensweisen der Jugendhilfe und die Unterstützungsmöglichkeiten durch ein Kinderschutzzentrum. Der Anrufer schöpft Mut, dass sich mit Unterstützung die Situation verbessern lässt und fragt, wie er sich an ein Kinderschutzzentrum wenden kann. Er vereinbart mit dem Berater, sich am nächsten Tag nach der Schule wieder zu melden und mittels Konferenzschaltung Kontakt zum Kinderschutzzentrum aufzunehmen.

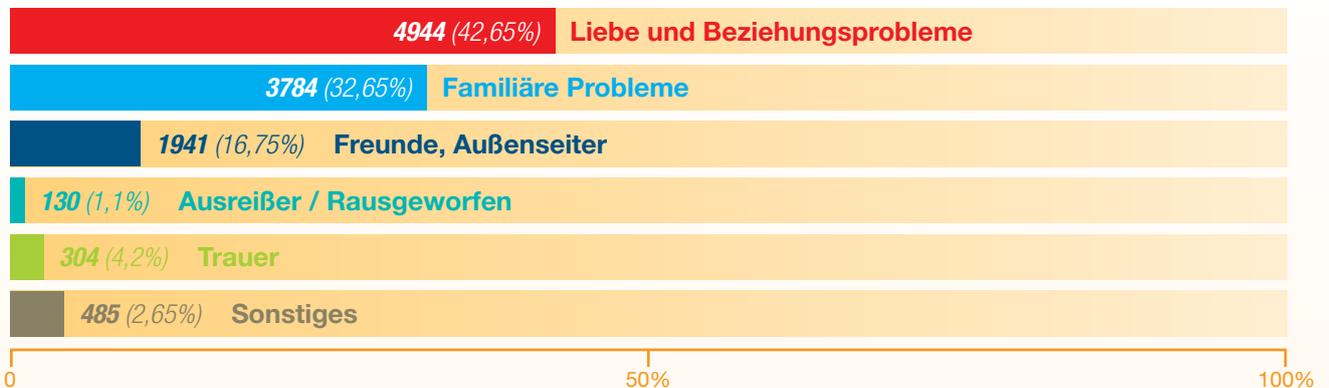
Zum Abschluss des Gesprächs wird noch besprochen, dass der Anrufer seinen Bruder anrufen und diesen bitten wird, mit ihm zusammen nach Hause zu fahren, um zu klären, ob sich die Situation dort wieder beruhigt hat.

Am nächsten Tag ruft eine Beraterin zusammen mit dem 14-Jährigen beim entsprechenden Kinderschutzzentrum an. Nach einem kurzen Gespräch erkennt die Mitarbeiterin die Dringlichkeit und bietet dem Anrufer an, dass er gleich vorbeikommen kann. Da er sowieso allein zu Hause wäre, stimmt er zu und lässt sich erklären, wohin er fahren muss.



# Soziale Beziehungen

## 11.588 Beratungen:



### **Bewältigung der individuellen Realität**

Beziehungen zu Freunden/Freundinnen, Partnern/Partnerinnen oder Eltern prägen die individuelle Realität der Jugendlichen. Probleme in diesem Bereich sind in vielen Fällen Auslöser von tiefgreifenden persönlichen Krisen. Der erste große Streit, das Ende einer Beziehung oder eine unerfüllte Liebe können dazu führen, dass Jugendliche den Boden unter den Füßen verlieren und Unterstützung suchen. „147 Rat auf Draht“ hilft ihnen, sich langsam wieder aus diesem krisenhaften Geschehen – welches bis hin zur suizidalen Krise reichen kann – heraus zu bewegen. All diesen Schwierigkeiten ist gemein, dass es sich um Vertrauens- und Kommunikationskrisen handelt. Anrufer/innen können Einfluss nehmen, indem sie sich mit ihren eigenen Werten, Bedürfnissen, Wünschen und ihrem Verhalten auseinandersetzen. Ziel der Gespräche ist es, die Jugendlichen zu befähigen, bewusst ihre Wege (Verhalten, Kommunikation, Grenzsetzung etc.) einzuschlagen.

### **Phase des sozialen Austestens**

Für Kinder und Jugendliche ist die Adoleszenz eine Phase des sozialen Ausprobierens und Austestens, egal ob im Kontakt mit Freund/innen, Familie oder in einer Beziehung. Fragen wie „Wer bin ich und wie will ich sein?“ sind mit intensiven Gefühlen und Unsicherheiten verbunden. In den Beratungen bieten die Mitarbeiter/innen von „147 Rat auf Draht“ Unterstützung, indem schwierige Situationen und das Verhalten reflektiert und die vorhandenen Fähigkeiten zur Problemlösung erweitert werden. Der Beratungsprozess hat zum Ziel, die Hilfesuchenden dabei zu unterstützen, einen neuen Blick auf die Situation zu entwickeln und selbst einen Schritt aus der Krise zu tun.

### **Statements aus der Beratung sind:**

- ▶ *Meine Eltern hören mir nicht zu und verstehen mich nicht.*
- ▶ *Meine Freundinnen wollen auf einmal nicht mehr mit mir sprechen und machen mich schlecht.*
- ▶ *Mein Freund hat mich ohne Angabe von Gründen verlassen und mir das per SMS mitgeteilt.*

## **Fallbeispiel:**

Eine 14-jährige Anruferin wendet sich mit zittriger Stimme an Rat auf Draht. Nur zögerlich erzählt sie, dass Folgendes vorgefallen ist: Nach einem Streit mit den Eltern drohten diese ihr damit, sie „ins Heim zu stecken“. Die Anruferin ist nun stark verunsichert und hat Angst, dass ihre Eltern diese Drohung in die Tat umsetzen werden.

Im Streit ging es darum, dass die Anruferin gerne die Wochenenden in einem anderen Bundesland bei ihrem Freund (19), mit dem sie seit drei Wochen zusammen ist, verbringen möchte. Als die Eltern ihr die Erlaubnis nicht erteilten, da der Freund zu alt für sie sei und zu weit weg wohne, eskalierte der Streit. Es wurde geschrien, Türen wurden zugeschlagen und die Anruferin beschloss kurzerhand, ohne das Wissen ihrer Eltern mit dem Zug zu ihrem Freund zu fahren. Als die Eltern ihre Abwesenheit bemerkten, versuchten sie, sie per Telefon zu erreichen, doch sie hob nicht ab und schickte abends ein kurzes SMS: „Es geht mir gut – sucht mich nicht!“ Über Umwege fanden die Eltern heraus, wo sie sich befand. Sie waren nur wenige Stunden später beim Freund der Tochter und nahmen sie gegen ihren Willen wieder mit nach Hause. Die Anruferin fühlt sich in ihrer Freiheit eingeschränkt, betont immer wieder, dass ihre Eltern sie nicht ernst nehmen und sie nicht verstehen.

Bei genauerem Nachfragen stellt sich heraus, dass dies nur einer von vielen Konflikten mit den Eltern ist und sich jene in letzter Zeit häufen. Die Anruferin kommt oft nicht nach Hause, bleibt bei Freund/innen über Nacht, geht aus, bricht zunehmend den Kontakt zu ihren Eltern ab und verbringt ihre Zeit daheim nur noch in ihrem Zimmer. Die Anruferin hat keine Lust auf die Auseinandersetzungen, will aber auch nicht ausziehen. Sie wünscht sich, dass ihre Eltern sie verstehen und ihr mehr vertrauen. Im Beratungsgespräch versucht die Beraterin, ein gegenseitiges Verständnis zu fördern und die Anruferin für die Sichtweise der Eltern zu sensibilisieren. Einerseits gibt die Beraterin klare Informationen zur rechtlichen Lage, wonach ihre Eltern ihr die Beziehung nicht verbieten können und sie ab 14 auch mit einem über 18-Jährigen eine sexuelle Beziehung eingehen darf. Aufgrund der Aufsichtspflicht ist es allerdings wichtig, dass sie mit ihren Eltern abspricht, wo sie die Nächte verbringt. Auch informiert die Beraterin darüber, dass ihre Eltern sie nicht einfach so in einer betreuten WG unterbringen lassen können und erklärt, wie das Jugendamt in so einem Fall vorgehen würde. Neben konfliktbelasteten Themen sucht die Beraterin auch nach Gemeinsamkeiten und positiven Dingen, die die Anruferin mit ihrer Familie verbindet. Zusammen werden Möglichkeiten erarbeitet, wie die Anruferin mit ihren Eltern einen Weg finden kann, ohne Eskalation miteinander zu sprechen und die eigenen Bedürfnisse zu kommunizieren.



**6.734 Beratungen:**

Mit Beginn der Pubertät wird Sexualität zu einem der Themen, die Jugendliche am meisten beschäftigen, und löst viele unterschiedliche Gefühle aus. Auf der einen Seite stehen Neugier, Aufregung und Stolz, auf der anderen Seite Scham und Ängste. 2014 fanden 6734 Beratungen zu Themen rund um Sexualität statt. Für Jugendliche ist es gerade in diesem Bereich sehr schwierig, die für sie wesentlichen Fragen zu stellen, weil sie diese oft als peinlich und unangenehm empfinden. Darum ziehen viele junge Menschen das Internet als wichtigste Informationsquelle heran, wobei sie dabei schnell an Pornografie geraten können. Diese verunsichert Jugendliche allerdings mehr, als sie aufklärt oder berät und führt zu realitätsfernen Vorstellungen und Erwartungen. Nach wie vor bestehende gesellschaftliche Tabus erschweren es zusätzlich, sich an Erwachsene zu wenden. Daher kommt dem Angebot von „147 Rat auf Draht“ im Bereich der Sexualität ein besonders wichtiger Stellenwert zu.

**Viele Fragen rund um Sex**

Die Anonymität am Telefon, in der Onlineberatung oder im Chat erleichtert es Kindern und Jugendlichen, ihre Fragen und Anliegen anzusprechen. Dennoch braucht es oft viel Überwindung, um offen über Unsicherheiten zu reden. Fragen zur Sexualität reichen dabei von Aufklärung: „Wie funktioniert Sex?“, „Was muss man dabei machen?“, über konkrete Sorgen: „Tut das erste Mal weh?“, „Ist mein Penis zu klein?“, „Wann weiß ich, dass ich bereit für Sex bin?“ bis hin zu Fragen rund um Frauenarzt bzw. -ärztin und Verhütung: „Was passiert eigentlich beim Frauenarzt bzw. bei der Frauenärztin?“, „Bekomme ich die Pille ohne Einverständnis meiner Eltern?“, „Wie verwende ich ein Kondom richtig?“ Viele Fragen betreffen auch das Thema einer ungewollten bzw. befürchteten Schwangerschaft. Ein weiterer Bereich, bei dem es Jugendlichen sehr schwer fällt, geeignete Ansprechpersonen zu finden, ist Homosexualität. Verständlicherweise fühlen sich Jugendliche sehr verunsichert, wenn sie bemerken, dass sie gleichgeschlechtlich empfinden. Die Fragen und Sorgen drehen sich vor allem um die Art und Weise, sich zu outen oder wie man den richtigen Zeitpunkt dazu erkennen kann.

**Beratung von Bezugspersonen**

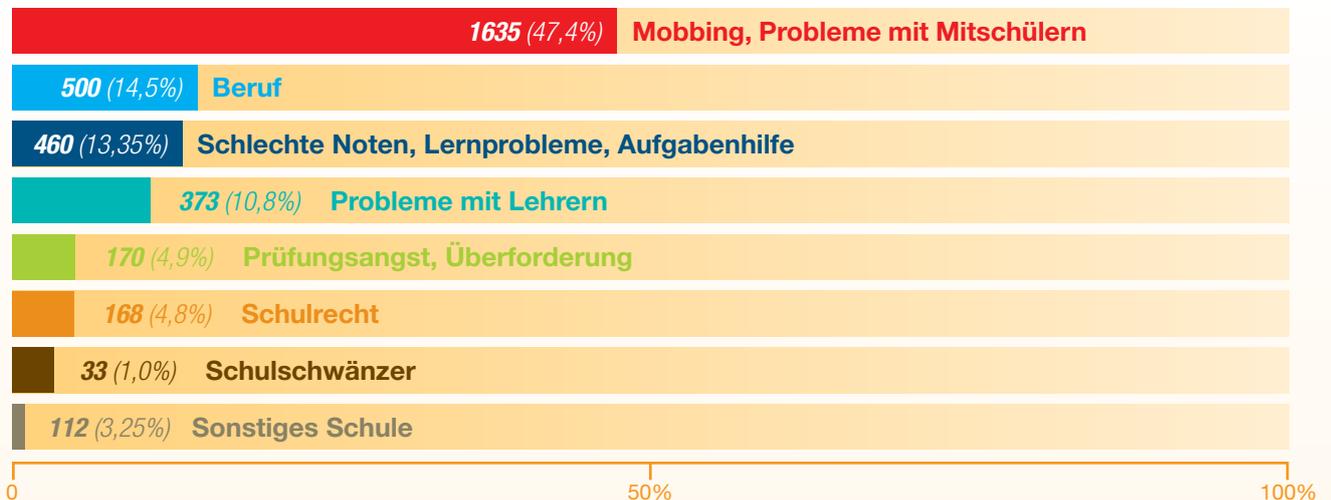
Gleichzeitig stellt der Umgang mit der Sexualität ihrer Kinder oft auch ein herausforderndes Thema für Eltern dar, die sich als Bezugspersonen ebenfalls häufig an „147 Rat auf Draht“ wenden: „Mein 4-jähriges Kind und zwei andere haben sich in der Kuschelecke im Kindergarten nackt ausgezogen. Besteht Grund zur Beunruhigung?“, „Meine 14-jährige Tochter hat einen 20-jährigen Freund. Kann ich etwas dagegen tun?“

**Fallbeispiel:**

Eine 16-Jährige meldet sich verzweifelt bei Rat auf Draht, weil sie befürchtet, schwanger zu sein. Nachdem sie schon seit einer Woche ihre Monatsblutung haben sollte, hat sie gerade einen Schwangerschaftstest gemacht, der positiv ausgefallen ist. Sie erzählt beschämt, dass vor etwa drei Wochen das Kondom nach dem Geschlechtsverkehr vom Penis ihres Freundes gerutscht und in ihr geblieben ist. Jetzt macht sie sich Vorwürfe, dass der „Unfall“ überhaupt passiert ist. Besondere Sorge bereitet ihr, dass sie ihre Eltern wiederholt zur Vorsicht gemahnt und auch generell die Beziehung oft kritisiert haben. Die Anruferin weiß nicht, wie es nun weitergehen soll.

Die Beraterin zeigt Verständnis für die schwierige Lage und bietet an, zusammen die nächsten Schritte zu überlegen. Im weiteren Gesprächsverlauf kann die Anruferin einige konkrete Ziele finden: Sie wird sich ihrer besten Freundin anvertrauen und sie bitten, mit ihr gemeinsam zur Frauenärztin zu gehen. Die Beraterin bestärkt die Anruferin darin, sich möglichst bald einen Termin geben zu lassen und dabei auf die persönliche Dringlichkeit hinzuweisen. Sie informiert außerdem über die ärztliche Schweigepflicht. Danach möchte die Anruferin die Situation mit ihrem Freund besprechen. Sie geht davon aus, dass dieses Gespräch nicht so schwierig wird, da die Beziehung bereits seit eineinhalb Jahren besteht und sie großes Vertrauen zu ihrem Freund hat. Die Beraterin wiederholt diese ersten Schritte und die Anruferin zeigt sich zuversichtlich, diese gut bewältigen zu können. Nun ist die Anruferin bereits deutlich ruhiger. Sorge bereitet ihr aber nach wie vor das Gespräch mit den Eltern. Die Beraterin gibt Tipps für ein möglichst gutes Setting und gemeinsam wird der Einstieg in das Gespräch vorbereitet. Die Anruferin ist sich sehr unsicher, ob sie das Kind behalten soll oder nicht. Die Beraterin bestärkt sie darin, sich ausreichend Zeit für die Entscheidung zu nehmen und nennt eine passende Beratungsstelle für weitere Unterstützung.



**3.451 Beratungen:****Herausforderungen im Schulalltag**

Kinder und Jugendliche verbringen einen großen Teil ihrer Lebenszeit in der Schule. Probleme, die in diesem Lebensbereich auftreten, werden daher als besonders belastend erlebt. Typische Schwierigkeiten sind zum Beispiel Konflikte mit Schulkolleg/innen oder Probleme beim Knüpfen von neuen Freundschaften. Der Wechsel der Schule oder der Klasse kann ebenso zu Ängsten und Herausforderungen führen. Viele wenden sich auch an „147 Rat auf Draht“, weil sie psychische oder physische Gewalt durch Mitschüler/innen erleben. Psychische oder physische Gewalt ist ebenso für die Eltern betroffener Kinder und Jugendlicher belastend. Daher werden viele Beratungsgespräche dazu auch mit besorgten Eltern geführt.

Anrufer/innen suchen außerdem bei Problemen mit Lehrer/innen Unterstützung im Rahmen der Telefonberatung. Manchmal wenden sich jedoch auch Lehrer/innen an uns und suchen Hilfe bei Problemen, die sich im Schulalltag ergeben.

**Lernen, Noten und Prüfungsangst**

Ein weiterer Bereich, der in Beratungsgesprächen oft thematisiert wird, ist jener des Lernens. Die Anrufer/innen sprechen über Lernprobleme, wie zum Beispiel Motivations- oder Merkschwierigkeiten, aber auch von allgemeiner Überforderung und großem Druck. Einige leiden unter Prüfungsangst und fühlen sich dadurch beim Lernen behindert. Das Gespräch mit einem/r Berater/in von „147 Rat auf Draht“ kann Kinder und Jugendliche entlasten, Lernstrategien vermitteln und neue Möglichkeiten aufzeigen, mit Stress umzugehen.

Einige Anrufer/innen wenden sich an Berater/innen, weil sie eine schlechte Note bekommen haben. Schlechte Noten lösen meist Enttäuschung aus und oftmals haben Kinder und Jugendliche Angst vor der Reaktion ihrer Eltern oder Freund/innen. Bei Schwierigkeiten in diesem Bereich versuchen die Berater/innen, Anrufer/innen zu stärken und gemeinsam einen Weg zu finden, um dem Problem zu begegnen. Kinder und Jugendliche werden ebenso ermutigt, sich Unterstützung von Schulpsycholog/innen zu holen.

**Schulrecht**

In einigen Fällen benötigen Kinder, Jugendliche und Eltern Auskünfte bezüglich schulrechtlicher Fragen. Diese betreffen zum Beispiel das Ansetzen von Tests bzw. Schularbeiten, die Notenvergabe oder die Verwendung von Mobiltelefonen im Unterricht. „147 Rat auf Draht“ informiert über schulrechtliche Angelegenheiten, verweist jedoch ebenso an spezialisierte Beratungsstellen.

## **Fallbeispiel:**

Ein 14-jähriger Anrufer geht derzeit in die vierte Klasse einer AHS und wird im nächsten Schuljahr eine HTL besuchen. Traurig erzählt er, dass er der einzige aus seiner Klasse ist, der in diese Schule wechselt. Er hat große Angst, seine Freund/innen aus der AHS zu verlieren, weil er sie dann nicht mehr jeden Tag sehen kann. Gleichzeitig ist der Jugendliche besorgt, in der HTL keine neuen Freund/innen zu finden. Er hat außerdem gehört, dass die Lehrer/innen in der neuen Schule sehr streng sind. Die Gedanken des Anrufers kreisen ständig um diese Ängste und er wirkt stark belastet.

Der Berater hört dem Anrufer aufmerksam zu und vermittelt Verständnis für seine Sorgen. Gemeinsam mit ihm überlegt er, wie die Freundschaft zu seinen Klassenkolleg/innen aus der AHS aufrechterhalten werden kann. Durch das Gespräch wird dem Anrufer bewusst, dass er auch weiterhin gemeinsam mit ihnen diverse Freizeitaktivitäten machen könnte, wie z.B. regelmäßig miteinander Computer zu spielen. In der Folge bemerkt der Anrufer, dass seine Angst, keine Freund/innen zu finden, vermutlich damit zu tun hat, dass er zu Beginn des Gymnasiums Schwierigkeiten damit hatte, sich in die Klasse zu integrieren. Er war damals sehr schüchtern, hat jedoch mit der Zeit mehr Selbstvertrauen gewonnen und Anschluss bei seinen momentanen Schulkolleg/innen gefunden. Er wird zuversichtlicher, auch in der HTL Freund/innen zu finden. Der Berater bespricht mit ihm außerdem Strategien, die ihm beim Kennenlernen von neuen Mitschüler/innen helfen könnten. Bezüglich der Angst vor strengen Lehrer/innen wird im Gespräch thematisiert, welche Möglichkeiten es gibt, Problemen mit Lehrer/innen zu begegnen.



# Der eigene Körper, Aussehen und Gesundheit

## 5.696 Beratungen:



Mit dem Eintritt in die Pubertät sind viele körperliche und psychische Veränderungen verbunden, die bei Kindern und Jugendlichen viele Fragen und Ängste aufwerfen können. Der eigene Körper und das Aussehen rücken ins Zentrum der Aufmerksamkeit und Jugendliche stellen untereinander Vergleiche an. In den letzten Jahren nahm das gesellschaftliche Bewusstsein für Gesundheit zu, wodurch Kinder und Jugendliche verstärkt mit diesem Thema konfrontiert sind. Kinder und Jugendliche, die durch körperliche Veränderungen oder Diskussionen rund um die Gesundheit verunsichert sind, möchten oft nicht mit ihren Eltern oder Freund/innen darüber reden oder ihnen dazu Fragen stellen. „147 Rat auf Draht“ bietet ihnen die Gelegenheit, sich anonym Hilfe zu holen, wenn sie Fragen haben, die verschiedenste Bereiche von Gesundheit betreffen. Die Probleme, mit denen sie sich an „147 Rat auf Draht“ wenden, reichen von altersbedingten Veränderungen bis hin zu psychischen oder physischen Erkrankungen.

### **Unzufriedenheit mit dem eigenen Körper und Aussehen**

Anrufer/innen wenden sich immer wieder an „147 Rat auf Draht“, weil sie unzufrieden mit ihrem eigenen Aussehen oder ihrem Körper sind. Die Unsicherheiten und Ängste beziehen sich oft auf das eigene Gewicht, die körperliche Fitness oder die Körpergröße. Viele Mädchen und Buben sorgen sich zum Beispiel, dass sie zu dick sein könnten und möchten erfahren, wie sie abnehmen können. Jugendliche fragen manchmal danach, wie sie bestimmte Muskeln trainieren können oder sind verunsichert, weil ihre gleichaltrigen Freund/innen bereits stark gewachsen sind. Die Unzufriedenheit mit dem eigenen Körper ist oftmals Teil altersbedingter Veränderungen, kann jedoch auch auf psychische Erkrankungen wie zum Beispiel Essstörungen oder körperliche Erkrankungen zurückgeführt werden.

Die Berater/innen von „147 Rat auf Draht“ unterstützen Kinder und Jugendliche in der Entwicklung eines positiven Selbstbildes und versuchen, sie für gesunde Verhaltensweisen (z.B. Bewegung, ausgewogene Ernährung) zu sensibilisieren.

### **Wahrnehmen körperlicher Beschwerden**

Anrufer/innen im Jugendalter wenden sich häufig an „147 Rat auf Draht“, weil sie körperliche Beschwerden haben und sich dadurch ängstigen. Beispielsweise klagen manche über andauernde Kopfschmerzen oder Kreislaufprobleme. Auch Jugendliche mit chronischen Erkrankungen suchen das Gespräch und rufen über

# Der eigene Körper, Aussehen und Gesundheit

längere Zeiträume hinweg regelmäßig an. „147 Rat auf Draht“ ist sich der hohen Verantwortung im Umgang mit Krankheiten bewusst und ermutigt Jugendliche, sich ärztliche Hilfe zu suchen und Symptome abklären zu lassen. Darüber hinaus kann psychologische Unterstützung im Rahmen der Telefonberatung entlastend wirken.

## **Psychische Erkrankungen**

„147 Rat auf Draht“ ist für viele Jugendliche eine wichtige Anlaufstelle, wenn sie bei sich selbst oder anderen psychische Belastungen oder Verhaltensweisen feststellen, die ihnen Sorgen machen. Jugendliche erzählen zum Beispiel, dass sie plötzlich von Angst überfallen werden, sich schon über einen längeren Zeitraum hinweg über nichts mehr freuen können, ständig traurig sind oder nach dem Essen absichtlich erbrechen. Da psychische Erkrankungen immer noch stark tabuisiert sind und sich viele Betroffene dafür schämen, bietet „147 Rat auf Draht“ eine anonyme und einfach zugängliche Möglichkeit, darüber zu sprechen. Von besonderer Bedeutung sind vor allem Entlastungsgespräche mit Jugendlichen, die selbst unter einer psychischen Erkrankung leiden. Die Belastung kann jedoch auch bei Kindern und Jugendlichen, deren Bezugspersonen oder Freund/innen an einer solchen leiden, sehr hoch sein. Auch dieser Gruppe von Anrufer/innen können Beratungsgespräche helfen. Die Berater/innen informieren außerdem über verschiedene Möglichkeiten psychologischer Behandlung und greifen diesbezügliche Ängste auf. Bei Bedarf werden den Anrufer/innen auch Kontaktmöglichkeiten zu psychosozialen Einrichtungen mitgeteilt, an die sie sich zusätzlich wenden können.

## **Substanzkonsum und Sucht**

Im Laufe der Adoleszenz machen Jugendliche in unterschiedlichem Ausmaß Erfahrungen mit dem Konsum von Substanzen wie Nikotin, Alkohol, Drogen oder Medikamenten. Jugendliche haben oftmals Fragen zur Wirkung dieser Substanzen oder machen sich Sorgen darüber, ob sie diese in zu großen Mengen bzw. zu häufig konsumieren. Sie stehen oftmals unter Druck zu rauchen, zu trinken oder Drogen zu nehmen, da es ihre Freund/innen auch tun. In den Beratungsgesprächen können Jugendliche mit den Berater/innen Wege im Umgang mit dem Gruppendruck erarbeiten. Wichtiges Ziel in der Beratung ist es auch, den Anrufer/innen zu vermitteln, dass es wichtig und in Ordnung ist, Nein zu sagen. „147 Rat auf Draht“ klärt unter anderem über die Wirkung und Gefahren der Substanzen auf und gibt Informationen dazu, wie Jugendliche den Gebrauch reduzieren können. Jugendlichen, die von einer Substanz abhängig geworden sind, bietet „147 Rat auf Draht“ Unterstützung und weist auf weitere Hilfsangebote anderer Einrichtungen hin.

## **Fallbeispiel:**

Eine 16-jährige Anruferin erzählt, dass sie vor einem halben Jahr begonnen hat, weniger zu essen und ihr Gewicht zu kontrollieren. Sie wiegt bei einer Körpergröße von 1,70 m nur 45 kg und hat sich vorgenommen, am Tag nicht mehr als 600 Kalorien zu sich zu nehmen. Wenn sie dieses Ziel nicht erreicht, fühlt sie sich schuldig und wertlos. Die Anruferin war bis jetzt eine sehr gute Schülerin, hat jedoch zunehmend Konzentrationsschwierigkeiten, die sie sehr beunruhigen. Außerdem fühlt sie sich in letzter Zeit extrem niedergeschlagen und weiß nicht, wie sie jemals wieder glücklich werden kann. Sie hat bei Rat auf Draht angerufen, weil sie niemanden hat, mit dem sie darüber sprechen kann, und weil sie sich Hilfe holen möchte. Die Beraterin hört aufmerksam zu und fragt, wie es dazu kam, dass die Anruferin begonnen hat, ihr Gewicht zu kontrollieren. Die 16-Jährige fühlte sich im Vergleich zu ihren Freundinnen dick und das konsequente Abnehmen empfand sie als Erfolgserlebnis. Außerdem thematisiert die Beraterin, welche Lebenssituationen oder Umstände die Anruferin als sehr belastend erlebt. Das Mädchen erzählt davon, Probleme mit ihren Eltern zu haben, da diese als sehr kontrollierend erlebt werden. Im Gespräch spürt die Anruferin, dass es ihr gut tut, mit jemandem über diese Belastungen zu sprechen und sie fragt nach Möglichkeiten, eine Psychotherapie zu beginnen. Die Beraterin gibt ihr diesbezüglich Informationen und empfiehlt weitere Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Essstörungen.

**740 Beratungen:**

Smartphones, Apps, Internet, Onlinespiele und soziale Netzwerke nehmen einen zentralen Platz in der Lebensgestaltung junger Menschen ein. Dieser Entwicklung versucht „147 Rat auf Draht“ insofern Rechnung zu tragen, indem das Beratungs- und Kontaktangebot im Laufe der Jahre über die Online- und Chatberatung, eine eigene Homepage und die Präsenz auf Facebook ausgeweitet wurde.

Zusätzlich setzt „147 Rat auf Draht“ im Beratungsangebot auch einen Schwerpunkt auf Themen, Probleme und Fragen, die mit dem Lebensbereich „Handy & Internet“ verbunden sind.

„147 Rat auf Draht“ ist Kooperationspartner von Safer Internet Österreich und die offizielle Helpline von Safer Internet für Jugendliche, wenn es um Fragen und Beratungsanliegen rund um das Thema „Handy & Internet“ geht. Im Rahmen dieser Kooperation ist „147 Rat auf Draht“ Mitglied von „Insafe“, einem europaweitem Netzwerk nationaler Organisationen, die das Ziel haben, das Bewusstsein für eine sichere und verantwortungsvolle Nutzung des Internets unter Jugendlichen zu fördern. Im Rahmen dieser Kooperation finden regelmäßig Austausch und Fortbildungen statt, um den neuen Entwicklungen und damit verbundenen Problematiken gerecht werden zu können.

**Beispielhafte Beratungsanliegen von Jugendlichen in diesem Themenbereich sind:**

- ▶ Was kann ich tun, wenn ich im Internet gemobbt werde?
- ▶ Ich habe mich auf einer Internetseite angemeldet und unerwartet eine Zahlungsaufforderung bekommen. Muss ich bezahlen?
- ▶ Ich verbringe täglich mehrere Stunden mit Onlinespielen.
- ▶ Jemand ruft mich mehrmals täglich am Handy an. Ich weiß nicht, wer es ist. Was kann ich dagegen tun?
- ▶ Mein Facebook-Account wurde gehackt, was kann ich tun?
- ▶ Mein Freund schickt mir immer wieder Pornos aufs Handy. Ist das erlaubt?

Im Jahr 2014 häuften sich bei „147 Rat auf Draht“ Anfragen zur sogenannten „Sex-Scam-Falle“, im Englischen auch Sextortion genannt. Dabei handelt es sich um eine Erpressung, von der zumeist Burschen und junge Männer betroffen sind. Weltweit gibt es bereits mehrere tausend Betroffene, allein in Großbritannien haben sich drei Jugendliche, die von Sextortion betroffen waren, das Leben genommen.

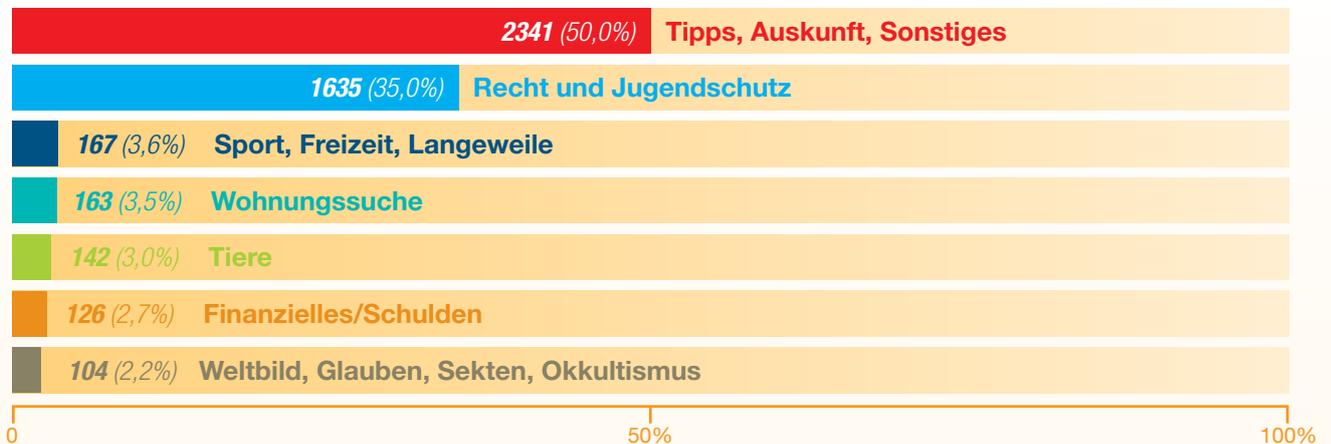
**Fallbeispiel Skype-Sexfalle, Sextortion:**

Ein 18-jähriger Bursche meldet sich am Telefon und erzählt mit verzweifelter Stimme, was ihm passiert ist. Er hat über Facebook eine Freundschaftsanfrage eines attraktiven Mädchens, das ihn gerne kennenlernen wollte, bekommen, die er akzeptiert hat. Nach einem „heißen“, erotisch aufgeladenen Chat, schlug das Mädchen vor, auf die Videotelefonie-Plattform Skype zu wechseln, damit sie sich bei der Unterhaltung auch sehen könnten. Nach einer weiteren erotisch aufgeheizten Unterhaltung schlug ihm das Mädchen vor, dass sie sich beide vor der Webcam ausziehen könnten. Er kam dieser Aufforderung nach. Als er nackt war, hörte er plötzlich ein Lachen und bekam über Skype eine Aufzeichnung seines „Striptease“ zugespielt. Er wurde angewiesen, mehrere hundert Euro auf ein Bargeldtransferkonto einzuzahlen, andernfalls werde das Video an all seine Facebook-Freund/innen und Kontakte gesendet. Als Beweis schickten ihm die Erpresser einen Link zu einem noch nicht freigeschalteten Video seines Striptease auf YouTube. Der Anrufer fragt uns, ob die Erpresser/innen ihre Drohung tatsächlich wahr machen. Er wäre sogar bereit, den Betrag zu zahlen, wenn er dadurch die Blamage vor seinen Freund/innen und Eltern verbergen könnte. Nun möchte er wissen, was er tun soll.

Aufgrund der zahlreichen, auch international aufgetretenen Fälle, können wir dem Anrufer mitteilen, dass ein Bezahlen des geforderten Betrags zu keinem Ende der Erpressung führt und weitere Erpressungsversuche zur Folge haben wird. Erleichternd ist für den Anrufer allerdings die Tatsache, dass die Erpresser/innen ihre Drohung so gut wie nie in die Tat umsetzen. Wir geben dem Anrufer einen Link zu einem Forum weiter, in dem sich Betroffene zu diesem Thema austauschen können, da die Erfahrung, nicht allein von einer derartigen Belastung betroffen zu sein, zusätzlich entlastend wirkt. Neben praktischen Verhaltensstrategien im Umgang mit der Erpressung (löschen lassen des YouTube-Videos, Anzeige bei der Polizei, vorübergehende Deaktivierung des Facebook-Accounts) besprechen wir mit dem Anrufer präventiv Gesprächsstrategien für den höchst unwahrscheinlichen Fall, dass seine Freund/innen und Eltern von dem Video erfahren. Durch dieses „Rüstzeug“ fühlt sich der Anrufer zusätzlich gestärkt und merkt, dass es sich zwar um eine unangenehme Situation handeln würde, diese aber prinzipiell überstehbar ist. Er bedankt sich sehr für die Hilfe und will sich im Bedarfsfall wieder bei Rat auf Draht melden.



## 4.678 Beratungen:



Neben der psychologischen Unterstützung bietet das Team von „147 Rat auf Draht“ auch Beratung zu kinder- und jugendspezifischen Fachthemen wie Recht, Finanzen und Starthilfen in ein selbstständiges Leben. Die Rechtsberatung zu Kinder- und Jugendrechten nehmen Eltern wie Jugendliche in Anspruch, wenn zu Hause Unklarheit über die Gesetzeslage herrscht; beispielsweise in Bezug auf, Alkoholkonsum in der Öffentlichkeit oder Altersgrenzen für Piercings und Tätowierungen. Mit dem Start in ein selbstständiges Leben müssen die Anrufer/innen sich im Dschungel sozialer und finanzieller Bestimmungen zurechtfinden. Das ist gerade am Anfang dieser Phase eine ernstzunehmende Herausforderung für Jugendliche, bei der die fachkundigen Berater/innen von „147 Rat auf Draht“ den Anrufer/innen zur Seite stehen. Fragen zu finanziellen Problemen treten seitens der Jugendlichen erst mit der eigenen Selbstständigkeit und Abkoppelung vom Elternhaus auf. Unklarheiten, die das Taschengeld, die staatlichen Finanzleistungen und Unterhaltsansprüche betreffen, sind im Beratungsalltag vertreten. Über die Hilfe bei der Job- und Wohnungssuche hinaus, vermittelt „147 Rat auf Draht“ Anrufer/innen an passende Anlaufstellen – vom Arbeitsmarktservice oder dem Sozialamt bis hin zu Rechtsberatungsstellen oder dem Wohnservice – die den Jugendlichen in ihrer Notsituation beratend zur Seite stehen.

**Oft gestellte Fragen sind:**

- ▶ *Darf ich mit 14 mit einem Erwachsenen eine Beziehung eingehen und Sex haben?*
- ▶ *Dürfen meine Eltern von meinem Konto Geld abheben?*
- ▶ *Wie lange darf ich mit 15 ausgehen?*
- ▶ *Darf ich, noch bevor ich 18 bin, von zu Hause ausziehen?*
- ▶ *Ich habe Schulden gemacht und weiß nun nicht, was ich tun soll.*
- ▶ *Was muss ich berücksichtigen, wenn ich eine neue Wohnung beziehe?*
- ▶ *Ich suche für heute Nacht eine Notunterkunft, da ich von zu Hause weg muss – Wo kann ich hin?*

## **Fallbeispiel:**

Ein Anrufer, der in wenigen Wochen 18 wird, meldet sich, da seine Mutter ihn hinausgeworfen hat. Seit der Scheidung der Eltern ist die Stimmung zu Hause extrem schlecht und die Situation belastet den Anrufer sehr. Er meint, dass er sich nach diesem Streit nicht mehr vorstellen kann, bei der Mutter zu leben. Sein Vater lebt mittlerweile jedoch im Ausland und es besteht kaum noch Kontakt zu ihm. Die Verzweiflung des Anrufers ist spürbar, da er nicht weiß, wie es nun ohne Wohnung und Geld weitergehen soll. Sein Ziel ist es, die Matura in seinem Heimatort fertig zu machen. Er will von zuhause ausziehen, da er nicht bei Verwandten oder Freund/innen unterkommen kann. Der Anrufer weiß nicht, wie er sich den Auszug und das eigene Leben finanzieren soll, da beide Eltern nur über ein geringes Einkommen verfügen. Die Beraterin klärt den Anrufer darüber auf, dass er bis zum Ende seiner Ausbildung Anspruch auf finanzielle Unterstützung durch seine Eltern hat. Wichtig ist in diesem Fall die Akuthilfe: Die Beraterin sucht für den Anrufer nach einer Notschlafstelle in seiner näheren Umgebung. Ab seinem 18. Geburtstag kann er selbst darüber bestimmen, wo er wohnt und kann über das Finanzamt beantragen, dass die Familienbeihilfe direkt an ihn ausbezahlt wird. Seine Eltern sind verpflichtet, ihm, wenn er nicht mehr zuhause lebt und noch in Ausbildung ist, Unterhalt zu zahlen. Da sein 18. Geburtstag kurz bevor steht, sucht die Beraterin Anlaufstellen für Wohnungslosenhilfe und für soziale Leistungen (Mindestsicherung) heraus. Neben der psychologischen Unterstützung in dieser Krise ist vor allem die Vermittlung von Informationen und weiteren Kontaktstellen für den Anrufer eine große Hilfe. Gemeinsam wird ein Plan erarbeitet, wo er sich hinwenden kann und welche Personen ihm dabei zur Seite stehen könnten.

**Gemeinsam mit SOS-Kinderdorf setzt sich Rat auf Draht für die Ausweitung der Kinder- und Jugendhilfe für fremduntergebrachte Jugendliche über 18 Jahre hinaus ein, damit sie ein wenig mehr Zeit für einen guten Start ins Erwachsenenleben bekommen können und nicht quasi „über Nacht“ auf eigenen Beinen stehen müssen.**



## Ausreißer, Kindesentzug und vermisste Kinder ...



Neben der Notrufnummer 147 wird von „147 Rat auf Draht“ auch die Hotline für vermisste Kinder 116000 in Österreich betreut. Die Einrichtung einer eigenen Hotline für vermisste Kinder geht auf eine Initiative der EU zurück, in möglichst allen Mitgliedsstaaten eine einheitliche kostenlose Rufnummer für vermisste Kinder zu etablieren.

Gerade im Themenbereich Ausreißer, weggelaufene Kinder und von den Eltern aus der Wohnung hinausgeworfene junge Menschen wird deutlich, wie wichtig ein kostenloser, anonymer, rund um die Uhr erreichbarer Notruf ist.

Im Jahr 2014 wandten sich 92-mal Jugendliche, die von zu Hause ausgerissen waren, bzw. deren Angehörige an „147 Rat auf Draht“. In weiteren 38 Kontakten war „147 Rat auf Draht“ mit Jugendlichen oder jungen Erwachsenen befasst, die von ihren Eltern aus der gemeinsamen Wohnung hinausgeworfen wurden.

Die Verzweiflung junger Menschen, die von einem Moment auf den anderen ihr Zuhause aufgeben oder verlieren, ist enorm. Neben der Belastung durch die meist bereits längere Zeit bestehenden familiären Konflikte, die teilweise mit gewalttätigen Übergriffen verbunden waren, kommt die Sorge hinzu, wie es weitergehen kann.

Mit dem Einverständnis des Anrufers kann „147 Rat auf Draht“ in derartigen Fällen über eine telefonische Konferenzschaltung einen Kontakt zu einer lokalen psychosozialen Einrichtung, Behörde oder Notschlafstelle herstellen und damit sicherstellen, dass junge Menschen in einer derartigen Krisensituation Hilfe finden.

Besonders schwierig stellt sich vielfach die Situation von volljährigen jungen Erwachsenen dar, die von ihren Eltern plötzlich vor die Türe gesetzt werden. Diese jungen Erwachsenen fallen nicht mehr unter die Zuständigkeit der Jugendhilfe. Wenn sie über keine eigenen finanziellen Mittel und kein soziales Netz verfügen, stehen sie von einem auf den anderen Moment vor dem Nichts.

„147 Rat auf Draht“ ist Mitglied von Missing Children Europe und im Rahmen dieses Netzwerks mit den Vermissteneinrichtungen anderer europäischer Staaten gut vernetzt. Im Fall von grenzüberschreitenden Fällen von Ausreißern oder elterlichen Kindesentführungen, besteht hier die Möglichkeit, mit der Vermissteneinrichtung des jeweiligen Landes zusammenzuarbeiten. Vor allem in Fällen von internationalem Kindesentzug oder Kindesentführung durch einen Elternteil und grenzüberschreitenden Fällen von abgängigen Jugendlichen ist das Bundeskriminalamt ein wichtiger Kooperationspartner.



# Mobbing in der Schule

Mobbing ist in den letzten Jahren immer stärker in den Fokus der gesellschaftlichen Aufmerksamkeit gerückt. Unter Mobbing versteht man das gezielte und systematische Schikanieren, Ausschließen und Demoralisieren von einzelnen Personen über einen längeren Zeitraum, die sich in einer klar unterlegenen Position befinden. Trotz Bemühungen durch Präventionsprogramme und Initiativen, Mobbing an österreichischen Schulen zu bekämpfen, zeigen verschiedene Studien, dass Mobbing in den letzten zehn Jahren erschreckend weit verbreitet geblieben ist. Österreich liegt bei der Häufigkeit von Mobbingfällen weiterhin klar über dem europäischen Durchschnitt.<sup>1</sup>

## **Erschreckende Folgen**

Die andauernde Gewalterfahrung löst bei Opfern ein Gefühl der Hilf- und Ausweglosigkeit aus, das weitreichende Folgen hat und oft ihr weiteres Leben noch jahrelang belastet. So gut wie immer geht Mobbing mit dem Verlust des Selbstwertgefühls und depressivem oder aggressivem Verhalten einher. In der Schule kommt es zu einem Leistungsabfall, der bis zur Schulverweigerung gehen kann. In sehr vielen Fällen zieht Mobbing psychosomatische Beschwerden und den Abbruch von sozialen Beziehungen nach sich. In seiner stärksten Ausprägung führt Mobbing zu selbstverletzendem Verhalten, Suizidversuchen und bleibender Traumatisierung.

## **Scham und Schuld**

Mobbingopfern fehlt es an Verbündeten, da sie systematisch ausgegrenzt und isoliert werden. Zur Dynamik eines Mobbing-Geschehens gehört auch immer die Gruppe der unbeteiligten Zuschauer/innen, die dadurch, dass sie eben nicht eingreift, zur Verfestigung der durch das Mobbing geschaffenen Strukturen beiträgt bzw. diese überhaupt erst ermöglicht. In vielen Fällen handelt es sich bei dieser Gruppe nicht nur um Mitschüler/innen, sondern auch um Lehrer/innen, die die Situation nicht erkennen oder bagatellisieren. Dadurch beginnen die Opfer meist, die Schuld für das Geschehen bei sich zu suchen und schämen sich sehr dafür, was ihnen angetan wird. Als Folge ziehen sie sich noch mehr zurück, sprechen mit niemandem über ihre Erlebnisse und versuchen auch nicht, sich Unterstützung zu holen. Sie verlieren die Hoffnung, dass ein Gespräch mit Lehrer/innen ihre Situation verbessern könnte und befürchten, dass dieses „Petzen“ zu weiterer Eskalation führt. Gerade dieser starke Zusammenhang von Mobbing mit Scham und Schuld und die daraus resultierende Sprachlosigkeit haben zur Folge, dass nur der Hälfte der Eltern von Mobbingopfern und ca. einem Drittel der Lehrer/innen von den Vorfällen in der Schule berichtet wird<sup>2</sup>. Hinzu kommt, dass als Mobbing-Strategie auch oft versucht wird, durch erfundene Anschuldigungen oder gezieltes Provozieren das Mobbing-Opfer selbst bei den Lehrer/innen anzuschwärzen.

## **Information als erster Schritt im Kampf gegen Mobbing**

Als wichtigste Gegenstrategie sind Schulungen und Bewusstseinsbildung angesagt; einerseits bei Schüler/innen, damit sie in Mobbing-Situationen nicht wegschauen, vor allem aber auch bei Lehrer/innen und Eltern, da erst genaues Wissen um die Wirkmechanismen von Mobbing zu erfolgreichen Interventionen führen kann. In diesem Sinne gab es im Herbst 2014 auch den ersten Österreichischen Mobbingkongress in Wels, der zum Ziel hatte, aufzuklären, wachzurütteln und fundiertes Wissen zu vermitteln. So wurde nachdrücklich darauf hingewiesen, dass Mobbing bereits in der Volksschule beginnt und dort oft übersehen wird, weil man bei Kindern dieses Alters nicht damit rechnet. Weitere Vorträge beleuchteten Interventionsansätze für Lehrer/innen und Handlungsempfehlungen an Eltern.

Die Verzweiflung der Opfer und das ausgeprägte Machtungleichgewicht einer fortgeschrittenen Mobbing-Situation machen es für Opfer unmöglich, diese aus eigener Kraft zu beenden. Daher ist es entscheidend für das Auflösen der durch das Mobbing geschaffenen Strukturen, dass Opfer entschiedene und professionelle Unterstützung bekommen.

<sup>1</sup> HBSC Factsheet Nr. 12/2014. Abrufbar unter: [http://www.bmg.gv.at/cms/home/attachments/0/2/3/CH1444/CMS1327919019042/hbhc\\_factsheet\\_internationaler\\_vergleich.pdf](http://www.bmg.gv.at/cms/home/attachments/0/2/3/CH1444/CMS1327919019042/hbhc_factsheet_internationaler_vergleich.pdf)

<sup>2</sup> Smith, P. K., & Shu, S. (2000). What good schools can do about bullying: Findings from a survey in English schools after a decade of research and action. *Childhood*, 7(2), 193-212.

## **Die Hürde, über Mobbing zu sprechen**

Die wichtigste Rolle, die „147 Rat auf Draht“ daher bei bestehenden Mobbing-Fällen zukommt, ist es, Mobbing-Opfer aus ihrer Sprachlosigkeit zu befreien und dabei zu helfen, von den Vorfällen erzählen zu können. Einführende Artikel auf der Homepage informieren über die Wirkmechanismen von Mobbing. Auch anhand der Ergebnisse einer eigenen Umfrage wird die weite Verbreitung von Mobbing aufgezeigt und hervorgehoben, dass man als Opfer mit den belastenden Erfahrungen nicht allein ist.

Die Anonymität am Telefon oder bei der Online-Beratung hilft Betroffenen oft, Mut zu finden, von den Geschehnissen in der Schule zu berichten. Die Erfahrung, dass ihnen verständnisvoll zugehört und auch geglaubt wird, kann eine erste Erleichterung bringen und ein Stück weit aus der Isolation befreien. Die Aufgabe der Berater/innen von „147 Rat auf Draht“ in dieser Situation liegt darin, die Hoffnung zu vermitteln, dass sich die ausweglos erscheinende Lage durch professionelle Hilfe Stück für Stück verbessern und das Mobbing beenden lässt.

## **Hilfe für Bezugspersonen**

„147 Rat auf Draht“ bietet auch für Bezugspersonen Unterstützung im Umgang mit Mobbing-Situationen. Da von Seiten der Lehrer/innen und Eltern in solchen Situationen spezialisiertes, gezieltes und konsequentes Handeln erforderlich ist, werden konkrete Handlungstipps und Interventionsstrategien vermittelt. Gleichzeitig ist es aber auch oft sinnvoll, an spezialisierte Stellen weiterzuverweisen. Das ist insbesondere dann von wesentlicher Bedeutung, wenn erste Interventionen zu keiner Verbesserung geführt haben. An dieser Stelle muss kritisch angemerkt werden, dass die auf Mobbing spezialisierten Hilfsangebote je nach Bundesland stark variieren und oft mit langen Wartezeiten verbunden sind. „147 Rat auf Draht“ bietet als niederschwellige und kostenlose Beratungsstelle rund um die Uhr Hilfe und bietet Mobbing-Opfern auch an, sie so lange zu begleiten, bis ausreichende Unterstützung durch andere erfolgt.

# Ritzen, Schneiden, Selbstverletzung

Jugendliche wenden sich an „147 Rat auf Draht“, weil sie sich selbst verletzen oder Selbstverletzung bei anderen beobachten. Das Zufügen von Schmerzen kann auf verschiedenste Arten erfolgen, wobei Jugendliche oftmals von Schneiden, Ritzen oder Kratzen der Haut an Armen, Beinen, dem Bauch, aber auch von Verbrennungen berichten.

## **Ursachen von selbstverletzendem Verhalten**

Die Ursachen für Selbstverletzung und die Funktionen, die sie für einige Jugendliche erfüllt, sind vielfältig. Betroffene versuchen damit vor allem, unangenehme Gefühle oder eine innere Anspannung zu regulieren. Durch das Zufügen von körperlichen Schmerzen wird psychisches Leid in den Hintergrund gedrängt und so die Kontrolle über eigene Emotionen hergestellt. Die dadurch erzielte positive Wirkung führt dazu, dass selbstverletzendes Verhalten aufrechterhalten wird. Jugendlichen mit Schwierigkeiten im Ausdruck eigener Gefühle bietet selbstverletzendes Verhalten oft die einzige Möglichkeit, ihren Gefühlen eine sichtbare, fassbare Form zu geben. In diesem Sinne können Narben als Zeichen für den erlebten psychischen Schmerz stehen.

## **Scham und Geheimhaltung**

Jugendliche, die sich selbst verletzen, schämen sich meistens sehr stark dafür und scheuen sich davor, Erwachsenen oder Freund/innen davon zu erzählen. Das Umfeld der Betroffenen ist mit diesem Thema oft überfordert und der/die Jugendliche fühlt sich von Bezugspersonen nicht verstanden. Die Berater/innen von „147 Rat auf Draht“ bieten Jugendlichen professionelle, anonyme und rasche Unterstützung, wenn sie von Selbstverletzung betroffen sind.

## **Wie kann „147 Rat auf Draht“ helfen?**

Betroffene Jugendliche bekommen im Gespräch die Möglichkeit, über Belastungen zu sprechen und Unterstützung dabei, ihre Emotionen in Worte zu fassen. Darüber hinaus wird ihnen dabei geholfen herauszufinden, warum sie sich selbst verletzen und welche alternative Problembewältigungsstrategien für sie möglich sind.

## **Viele Jugendliche wenden sich mit folgenden Fragen an uns:**

- ▶ *Ich habe bei meiner Freundin frische Narben am Arm entdeckt und ich mache mir große Sorgen um sie. Wie kann ich ihr helfen?*
- ▶ *Immer, wenn der Druck zu groß wird oder ich traurig bin, ritze ich mich. Wie kann ich davon loskommen?*
- ▶ *Meine Tochter zieht sich in letzter Zeit zurück und ich vermute, dass sie sich ritzt. Wie kann ich sie darauf ansprechen?*

# Wenn das Leben nicht mehr lebenswert erscheint ...

## **Suizidalität in der Telefonberatung**

In der Telefonberatung begegnet den Berater/innen das Thema Suizidalität in einem sehr breiten Spektrum. Dieses reicht von einem durchaus „normalen“ Nachdenken über den Sinn des Lebens und der prinzipiellen Möglichkeit, seinem Leben ein Ende setzen zu können, bis hin zu Anrufer/innen, die mit einer konkreten Suizidabsicht. Am Telefon melden sich sowohl Personen, die selbst von Suizidgedanken betroffenen sind, als auch Freund/innen oder Bekannte von Personen, die Suizidgedanken äußerten, welche sich fragen, wie sie mit den Suizidäußerungen umgehen sollen. Im Sinne eines verantwortungsbewussten Umgangs kommt der Einschätzung der Suizidalität und der professionellen Gesprächsführung besondere Bedeutung zu. Telefonberatungseinrichtungen wie „147 Rat auf Draht“ stellen für viele von Suizidgedanken betroffenen Menschen in Österreich die einzige Möglichkeit dar, sich zu Zeiten, in denen die Belastung besonders groß ist – das sind in der Regel die Abend- und Nachtstunden – im Gespräch Hilfe zu suchen.

Einige Anrufer/innen, die Suizidgedanken äußern, sind bereits in psychotherapeutischer Behandlung und nutzen die Möglichkeit der Telefonberatung als Überbrückung in besonders schwierigen Zeiten bis zur nächsten Therapiesitzung. Andere können sich noch nicht vorstellen, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen oder trauen sich nicht, im Rahmen einer bereits bestehenden Behandlung ihre Suizidgedanken anzusprechen, weil bestimmte Befürchtungen damit verbunden sind, wie die Befürchtung, gegen seinen Willen in eine psychiatrische Einrichtung eingewiesen zu werden. Hier besteht im Rahmen der Telefonberatung die Möglichkeit, über diese Befürchtungen zu reflektieren und einen Weg im Umgang mit diesen zu finden. In den meisten Fällen ist es möglich, mit den Anrufer/innen einen Weg zu finden, der den Einbezug einer weiteren professionellen psychosozialen Hilfeeinrichtung vor Ort oder ein Ansprechen von Suizidgedanken bei bereits bestehenden Helferkontakten erlaubt. Nur in seltenen Fällen ist es nicht möglich, einen ausreichenden Weg aus einer konkreten Suizidabsicht zu finden, weil die suizidale Einengung zu groß ist, die Suizidabsicht weiter bestehen bleibt und die Anrufer/innen sich nicht vorstellen können die Hilfe einer weiteren psychosozialen Einrichtung vor Ort in Anspruch zu nehmen. In diesen Ausnahmefällen sind wir uns der Verantwortung für ein Menschenleben bewusst und müssen mitunter ohne Einverständnis des/der Anrufer/innen Kontakt mit der Exekutive oder der Rettung aufnehmen, damit eine Abklärung durch eine/n Facharzt/Fachärztin stattfinden kann.

Im Jahr 2014 gab es bei „147 Rat auf Draht“ 563 Beratungen zum Thema Suizidalität. 387-mal im Rahmen von Telefonberatungen, 176-mal im Rahmen von Onlineberatungen und Chatberatungen. „147 Rat auf Draht“ leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Suizidprävention in Österreich.

**„Rat auf Draht“ bietet im Rahmen von psychosozialen Ausbildungen (Psychologiestudium, Ausbildung zur Lebens- und Sozialberatung, Psychotherapeutisches Propädeutikum, Ausbildung zum/zur Gesundheitspsychologen/in) einen sechsmonatigen Praktikumsplatz an.**

## Erfahrungsbericht Praktikum bei **„147 Rat auf Draht“**

### **„Rat auf Draht, hallo?“**

Mittlerweile fühlt es sich völlig normal an, sich am Telefon mit diesen Worten zu melden. Am Anfang des Praktikums war dies jedoch eine eher beunruhigende Vorstellung. Viele Male hört man diese Phrase aus den Mündern der Berater/innen beim Zuhören und fragt sich, ob man ebenso professionell und hilfreich beraten können wird. Nach und nach lernt man die verschiedensten Anfragen von Kindern, Jugendlichen, Eltern und Lehrer/innen kennen und macht sich mithilfe vieler Unterlagen mit allen Themen vertraut. Bevor es dann „ernst“ wird und man selber den Hörer abnimmt, bekommt man die Gelegenheit, im Rollenspiel mit den Berater/innen von Rat auf Draht zu üben. Als Unterstützung bei den ersten eigenen Diensten werden jedem/r Praktikanten/in zwei „Buddys“ zur Seite gestellt, die bei allen Anrufen zuhören und supervidieren. Außerdem haben sie immer ein offenes Ohr und beseitigen mit Rat und Tat eventuell aufkommende Selbstzweifel und Unsicherheiten, wofür ich ihnen sehr dankbar bin! Durch diese intensive Begleitung in der doch recht stressigen Einschulungsphase und die stetige Kontrolle der praktikumsbegleitenden Psychologin fühlt man sich gut gerüstet, selbstständig zu beraten.

### **„Rat auf Draht, hallo?“**

So wurde ich auch von Anfang an herzlich vom Stammteam willkommen geheißen. Da auch die Praktikant/innen die Möglichkeit haben, an den Teamsitzungen und -supervisionen, sowie an Fortbildungen und Seminaren teilzunehmen, werden sie von Anfang an gut ins Team eingebunden. Besonders hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das umfassende Fach- und Fallwissen, das bei diesen Terminen gewonnen wird. Während der Dienste sind Praktikant/innen nie allein und haben jederzeit die Möglichkeit, dem/der anwesenden Berater/in Fragen zu stellen. Oft zeigen sich diese auch dankbar, wenn ein/e Praktikant/in da ist und vermitteln so das Gefühl, wichtige und gute Arbeit zu leisten. Beim gemeinsamen Analysieren von Gesprächen geben die Berater/innen direktes, wertvolles Feedback und beide Seiten können anfallende Emotionen loswerden. In Form eines Referates bekommt man die Gelegenheit, dem Team etwas zurückzugeben und neue bzw. vertiefende Informationen zu präsentieren.

### **„Rat auf Draht, hallo?“**

Sehr unterschiedlich kann die Reaktion am anderen Ende der Leitung sein. Von Liebeskummer, Streit mit Freundinnen oder Sexualität, über Probleme mit den Eltern oder in der Schule bis hin zu Gewalterfahrungen und Suizidabsichten können alle Themen genannt werden. Diese Vielfalt ermöglicht das Sammeln von Beratungskompetenz in unterschiedlichsten Problembereichen und von Erfahrungen mit Empathie und Abgrenzung. So lernt man einerseits, auch die alltäglichen Probleme der Anrufer/innen ernst zu nehmen und ihren Weg durch die Pubertät ein Stück weit zu erleichtern. Andererseits wächst die Erfahrung, mit schwierigen Themen umzugehen, dabei empathisch zu sein, sich aber doch soweit abzugrenzen, dass es nicht belastend ist. Dabei ist die Praktikantensupervision eine große Hilfe, bei der man sich mit den Kollegen und Kolleginnen in einer offenen, ehrlichen Atmosphäre austauschen kann und zudem Tipps und Feedback von der praktikumsbegleitenden Psychologin bekommt. Dies dient jedoch nicht dazu, den „einen“ Beratungsstil zu erlernen, sondern seinen eigenen Stil zu finden und darin die eigene Persönlichkeit und immer mehr Erfahrungen einfließen zu lassen.

## **„Rat auf Draht – baba!“**

Viel zu schnell ist die Praktikumszeit vergangen und bald heißt es leider, Abschied nehmen. Für mich persönlich war es eine wirklich spannende, interessante, tolle, abwechslungsreiche und lustige Zeit, in der ich teilweise auch an meine Grenzen gestoßen bin. Diese wertvolle Selbsterfahrung hat mich und meine Zukunftspläne verändert. Ich habe die Beratung als etwas entdeckt, das mir viel Spaß macht und als etwas, das gerade für Kinder und Jugendliche so bedeutend und wichtig sein kann. „147 Rat auf Draht“ als Praktikumsstelle hat mir dies ermöglicht und ich kann nur weiterempfehlen, dieses Praktikum zu machen. Außerdem kann ich aus diesen beinahe sechs Monaten viel neues Fachwissen, Übungen und Methoden, aber auch neue Freundschaften mitnehmen. Jetzt freue ich mich auf die Erfahrungen, die ich in den letzten Praktikumswochen noch machen werde, denn auch wenn sich schön langsam Routine einstellt, ist jeder Gesprächsverlauf individuell und man muss sich voll darauf einlassen. Dadurch wird die Arbeit nicht monoton, man lernt immer noch Neues dazu und ich könnte mir gut vorstellen, diese Arbeit noch für längere Zeit auszuüben. Abschließend möchte ich mich ganz herzlich für die Möglichkeit bedanken, das Praktikum bei „147 Rat auf Draht“ zu machen, ich hoffe, unsere Wege werden sich wieder einmal kreuzen.

*Lisa Ferchländer, Praktikum im Rahmen des BA Psychologie*



„  
 Meine Arbeit beweist mir immer wieder, dass da draußen so viele tolle Kinder und Jugendliche sind, die wirklich den Mut haben, ihr Leben und die Welt zu verändern. Das gibt Hoffnung.“

„  
 Viele Kinder und Jugendliche haben einen sehr offenen Zugang zur Welt. Dadurch sind sie bereit, ihren Problemen mit kreativen Lösungen zu begegnen. Das ist eine Haltung, von der man selbst immer wieder lernen kann.“

„  
 Um Kinder und Jugendliche wirklich unterstützen zu können, müssen wir in deren Lebenswelt eintauchen und unsere Tipps an deren Realität anpassen. Diese Herausforderung jeden Tag aufs Neue macht die Faszination der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen für mich aus.“

„  
 Ich empfinde es als eine Herausforderung, mich auf das Einzulassen, was ein Mensch am anderen Ende der Verbindung von sich gibt. Spontaneität und Kreativität lassen die Arbeit immer neu und spannend erleben. Es kommt immer wieder vor, mit etwas konfrontiert zu werden, was noch total unbekannt für mich ist.“

„  
 Um von Kindern und Jugendlichen als kompetenter Gesprächspartner ernst genommen zu werden, müssen wir realitätsnahe Hilfestellungen anbieten, die sich in ihrer Lebenswelt auch umsetzen lassen. Dies ist jedes Mal aufs Neue eine sehr spannende Herausforderung.“

„  
 Es ist immer wieder schön, in relativ kurzer Zeit viel Vertrauen und Offenheit geschenkt zu bekommen.“

„  
 Einer Tätigkeit nachzugehen,  
 die nicht nur dem Lohnerwerb  
 dient, sondern auch Sinn hat,  
 ist Ziel vieler, die sich (auch) sozial en-  
 gagieren und ein besonderes Privi-  
 leg. Durch die Arbeit bei Rat auf  
 Draht, insbesondere mit Kindern  
 und Jugendlichen, ist dieses Kri-  
 terium zu 100% erfüllt.  
 „

„  
 Es macht Spaß, in ei-  
 nem Team zu arbeiten,  
 in dem viel Erfahrung und  
 Fachkompetenz auf ebenso  
 viel Begeisterung und Ent-  
 husiasmus trifft.  
 „

„  
 Faszinierend ist für mich  
 jeden Tag aufs Neue, dass -  
 auch ohne sein Gegenüber zu  
 sehen - ein so guter Bezie-  
 hungsaufbau bei den Bera-  
 tungen möglich ist.  
 „

„  
 Bei der psychologischen Be-  
 ratung am Telefon muss man in  
 kürzester Zeit eine Beziehung zu  
 der Anruferin oder dem Anrufer her-  
 stellen. Dies ist für beide Seiten oft eine  
 Herausforderung; gelingt dieser Schritt,  
 sind Veränderungen im Leben der Kin-  
 der und Jugendlichen möglich. Es ist  
 für mich jedes Mal schön, diesen  
 Prozess zu begleiten.  
 „

„  
 Bestimmte Probleme oder  
 Schicksale gehen mir beson-  
 ders unter die Haut, wie etwa  
 Gespräche mit Kindern, die an  
 einer schweren Erkrankung lei-  
 den, oder mit Anruferinnen, die  
 ich ein Stück ihres Lebens be-  
 gleiten darf.  
 „

„  
 Die Arbeit bei Rat auf Draht ist  
 für mich immer spannend, heraus-  
 fordernd und vor allem sehr vielseitig.  
 Besonders der gute Zusammenhalt un-  
 ter den Mitarbeiter/innen und das ange-  
 nehme, kollegiale Betriebsklima sind für  
 mich sehr wichtig. Es macht mir große  
 Freude ein so tolles, motiviertes und  
 professionelles Team zu leiten.  
 „

„  
 Es ist mir wichtig, den teils  
 intensiven Gefühlen und belas-  
 tenden Erfahrungen, die manche  
 Jugendliche ins Gespräch mitbrin-  
 gen, mit Offenheit, Respekt und  
 Wertschätzung zu begegnen.  
 Es darf alles da sein.  
 „

„  
 Das Einzigartige an der  
 Arbeit bei Rat auf Draht  
 ist ihre Vielfältigkeit. Jede  
 Beratung ist auf ihre Weise  
 besonders. Diese spannende  
 und herausfordernde Arbeit  
 macht mir große Freude.  
 „

„  
 Danke, dass du mir  
 zugehört und geholfen  
 hast! Es war das erste Mal,  
 dass ich mit jemandem so  
 offen darüber reden konn-  
 te. Ich bin froh, dass ich  
 angerufen habe!  
 „

## Unsere Partner:



REPUBLIK ÖSTERREICH  
 BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES





**Rat auf Draht**  
Notruf für Kinder, Jugendliche  
und deren Bezugspersonen

### Unsere Sponsoren:



LICHT INS DUNKEL

