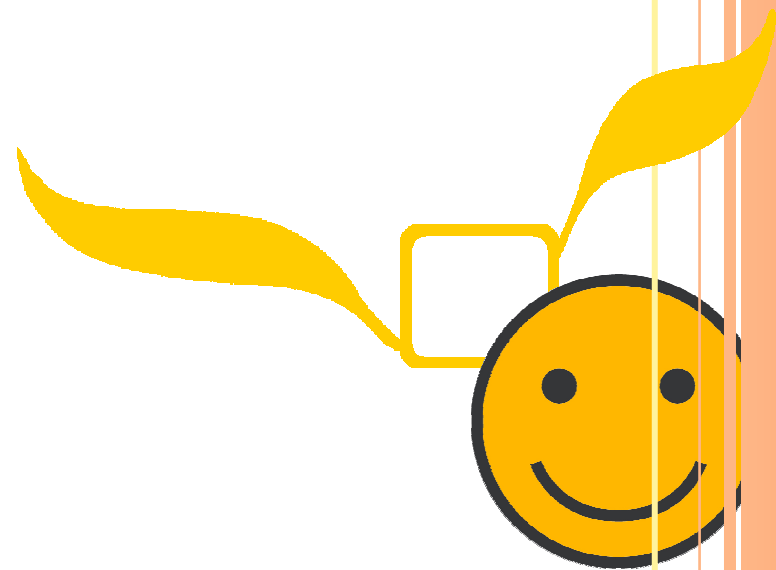


JAHRESBERICHT 2007

MIT KIDS-HOTLINE UND KI-KONZEPT ONLINE GUT BERATEN

kids-hotline / ki-konzept



Inhaltsverzeichnis

Rückblick auf 2007 – Ausblick auf 2008	2
Chronik 2007	4
Interview mit Alexander Brunner, wienextra	5
§8a und Onlineberatung	8
Expertise aus zwei Welten.....	9
Rat und Hilfe im Netz für trauernde Kinder und Jugendliche: www.nico-und-nicola.de	13
ki-konzept	14
Kurs als Onlineberater – Sozialarbeit auch im Netz.....	15
Anders Zuhören - Körperbehinderte Jugendliche beraten als Peer-Berater/innen in der kids-hotline	16
Das kids-hotline Beratungsstellenteam - ehrenamtliches Engagement von Fachkräften und qualifizierten Jugendlichen	17
Ihr Anliegen ist die kids-hotline	19
Statistik 2007 (Stand: 11.12.2007).....	20
Zwischen den Texten: Userstimmen 2007 aus der Beratungsstelle	

Impressum kids-hotline / ki-konzept

Annette Cieslinski ist Ansprechpartnerin für ki-konzept, Sponsoring, Presse (Artikel auf den Seiten: S.5, S.14, S.19)

Triz Heider ist Ansprechpartnerin für Softwarelösungen und pädagogische Konzepte (siehe Seiten: S.4, S. 8, S.9, S.20 und Design)

Emily Engelhardt ist Ansprechpartnerin für die Beratungsstelle, Projekte und Hochschulkooperationen (siehe Seiten: S.2, S.16, S.17)

Kathi-Kobus-Str. 9, 80797 München

<http://www.kids-hotline.de>

<http://www.ki-konzept.de>

Telefon: (089) 23 17 16 – 9950

Fax: (089) 23 17 16 – 9959

eMail für alle Ihre Anfragen, Anregungen und Anliegen:

info@kids-hotline.de

RÜCKBLICK AUF 2007 – AUSBLICK AUF 2008

Petra Schopp, Mitbegründerin und langjährige Leitung der kids-hotline und des kids-hotline-netzwerks (khn), verließ die kids-hotline, um sich ganz Ihrem Töchterchen Lisa zu widmen. Ihre Verantwortungsbereiche wurden aufgeteilt in „Marketing, Vertrieb und Projektmanagement“, und „kids-hotline Gesamtleitung“. Annette Cieslinski stieß Anfang April neu zur kids-hotline und übernahm Marketing, Vertrieb und Projektmanagement und Emily Engelhardt – neben der Führung des ehrenamtlichen Beraterteams – die Leitungsaufgabe kids-hotline gesamt. Im Mai verließ auch Patricia Laidig nach vier Jahren den Kinderschutz und Mutterschutz e.V. und somit wurden Fundraising und Öffentlichkeitsarbeit vakant. Die Aufgaben werden von Annette Cieslinski betreut.

Zwei Konstante im Team sind zum Glück Emily Engelhardt und Triz Heider, letztere wurde mit dem erfolgreichen Abschluss ihres Diplomstudiums der Sozialen Arbeit ab August für den Bereich „Konzept und Technik“ nun vertraglich mit einer fast vollen Stelle an den Kinderschutz und Mutterschutz e.V. gebunden.

Viele und maßgebliche personelle Veränderungen also, und damit viel frischer Wind. Rückblickend auf das Jahr 2007 lässt sich feststellen, dass die Kontinuität in der Arbeit sich von den Änderungen im Team nicht aufhalten ließ.

Die Beratungsstelle www.kids-hotline.de blickt auf ein weiteres erfolgreiches Jahr in der Onlineberatung zurück. Die Userzahlen und Anfragen stiegen und das Team der ehrenamtlichen Berater/innen musste weiter wachsen, um die Anfragen in der gewohnt guten Qualität zeitnah zu beantworten. Auf kontinuierlich hohe Beratungsqualität zielt auch die neue Schulung ab, die seit 2007 zur Standardausbildung der ehrenamtlichen Fachkräfte bei der kids-hotline gehört. Ein von Aktion Mensch teilgesponsortes Peer-Projekt mit körperbehinderten Jugendlichen ermöglichte unserem Team interessante und bereichernde Begegnungen und sorgte für Verstärkung im Peerteam. Vier Diplomarbeiten, deren Entstehung die kids-hotline eng begleitete, brachten gute Ergebnisse und Qualitätssicherungsmerkmale hervor, die der täglichen Arbeit in der Onlineberatung zugute kommen.

Auch 2007 hat uns die Model AG aus Weinfelden/Schweiz durch die Überreichung eines Schecks in Höhe von 11.000 Euro ihr Vertrauen in unsere Arbeit und ihren Respekt vor unserem gesellschaftlichen Beitrag ausgedrückt. Die privaten Spenden unserer Fördermitglieder freuen uns genauso, denn sie drücken das Gleiche aus: Engagement für unsere tägliche Arbeit für Kinder und Jugendliche in schwierigen Situationen.

Für das kids-hotline-netzwerk konnten neue Partner/Kunden gewonnen werden. Mit der Erfahrung und Software der kids-hotline bauten folgende Organisationen ihr Beratungsangebot aus: **wienXtra**, das Portal der Jugendinfo Wien, **Info4Muxx**, die Info von Jugendlichen

Hallo,
ich wollte mich auch mal bei
denen bedanken, die sich hier
schon mit mir beschäftigt haben
und/oder es noch tun. Es tut
immer gut, wenn jemand da ist
und sich auch für das
interessiert, was man schreibt.
Danke 😊

für Jugendliche der Stadt München, **Streetlive**, ein Portal für straffällig gewordenen Jugendliche, das das paritätische Jugendwerk Niedersachsen anbietet und **IMMA** die Initiative für Münchener Mädchenarbeit e.V. Über die Zusammenarbeit und den damit verbundenen fachlichen Austausch freuen wir uns ganz besonders.

Fachlichen Austausch und know-how-Gewinn für unsere Partner soll auch ein ganz neuer Zweig der kids-hotline fördern, nämlich der Bereich **ki-konzept** (www.ki-konzept.de), der sich auf Lösungen und Konzepte rund um das Thema Onlineberatung spezialisiert.

Hallo,
Ein Freund, welcher mir in kurzer Zeit sehr ans Herz gewachsen ist, ist jedes Wochenende betrunken und ich mach mir einfach voll Sorgen um ihn und seine Gesundheit. [...] Hat vielleicht jemand ne Idee wie ich ihm das verständlich machen soll, ohne dass es blöd rüberkommt? Oder gibts da irgendwelche Beratungsstellen oder was an die ich mich persönlich wenden kann/soll?

Hierzu gehört zum Beispiel eine in diesem Jahr entstandene Kooperation mit der Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg, für die ki-konzept eine „Studienwerkstatt Onlineberatung“ konzipiert hat und 2008 im Lehrbetrieb auch umsetzen wird. Dies erweitert die Zusammenarbeit der kids-hotline mit Hochschulen: Bereits seit 2004 wird gemeinsam mit der Virtuellen Hochschule Bayern (VHB) ein Modul zur Qualifizierung Studierender der Sozialen Arbeit im Bereich Onlineberatung angeboten, dass auch im vergangenen Jahr weitergeführt wurde.

Ebenfalls unter dem Namen ki-konzept wurde ein Konzept zur vernetzten Zusammenarbeit an Schulen auf den Weg gebracht. Hierbei geht es darum, Schüler, Eltern und Lehrer miteinander über eine gemeinsame Plattform zu verbinden und zukünftig auch mit weiteren partizipierenden Schulen ein regionales Netzwerk entstehen zu lassen. Die virtuelle Kommunikation soll hier räumliche Trennung aufheben und neue Verbindungswege zwischen Eltern und

Lehrern aber auch zwischen Schüler/innen unterschiedlicher Jahrgangsstufen schaffen und ist seitens der beteiligten Schule eine klare Entscheidung für mehr Miteinander auch außerhalb des Klassenzimmers.

Der neue Dreiklang aus kids-hotline-beratungsstelle, kids-hotline-netzwerk und ki-konzept ermöglicht uns, unsere Mission und Vision weiter voranzutreiben:

- 1. In der Beratungsaufgabe im Kinderschutz und Mutterschutz e.V. die Möglichkeiten des Internets auszuschöpfen und dadurch eine einzigartige Beratungsstelle zu betreiben, die für viele Ratsuchende zugänglich ist und von vielen ehrenamtlichen Fachkräften und Peers getragen wird.*
- 2. Die Fachkompetenz permanent zu verbessern und auf qualitativ höchstem Niveau unser Know-how weiter zu geben, damit Onlinekommunikation und vor allem auch jugendgerechte Onlineberatung ein solider Pfeiler der Sozialen Arbeit werden kann.*

CHRONIK 2007

Januar: Streetlive geht mit ihrer Onlineberatung online (www.street-live.org)

Februar: Die Teamer der Beratungsstelle freuen sich über eine neue interne Teamseite; Petra Schopp geht in Elternzeit und Emily Engelhardt übernimmt die Leitung

März: Triz Heider schreibt ihre Diplomarbeit „Der Chat als ergänzendes Instrument in der sozialpädagogischen Onlineberatung am Beispiel der kids-hotline“; IMMA geht mit einem eigenen Beratungsportal online (www.onlineberatung.imma.de); Auf dem 8. Gautinger Internettreffen findet die Abschlusspräsentation des Projekt Chatrooms statt; Die Teamer der kh treffen sich auf dem Mitarbeiterwochenende in Bad Kissingen.

April: Annette Cieslinski übernimmt die Aufgabenbereiche Vertrieb und Marketing; Die virtuelle Schulung „Login im System“ geht nach gemeinsamer Entwicklungsphase mit dem Team online.

Mai: Patricia Laidig verlässt die Zentrale der kids-hotline.

Juni: Kerstin Höcker unterstützt einen Monat lang als Praktikantin die kids-hotline. Sonja Heider absolviert eine Woche Schulpraktikum in der Zentrale. Rebekka Helmert beginnt ihr Praktikum im Rahmen ihres Studiums der Erziehungswissenschaften.

Juli: Wir freuen uns wieder Begünstigte der Kids-Charity Gala von Daniel Model zu sein; Die Hochschule Nürnberg und kids-hotline nehmen die Arbeit an einem Konzept zur Studienwerkstatt Onlineberatung auf.

August: Triz Heider steigt als Dipl. Sozialpädagogin mit mehr Stunden ins Team ein. Ein umfassendes Softwareupdate des Beratungssystems findet statt.

September: Die Ehrenamtlichen des Fachbereichs Schule treffen sich selbstorganisiert in Stuttgart. Info4mux, ein Kooperationsprojekt von Infofon und JIZ) geht mit eigener Beratungsseite online (www.info4mux.de)

Oktober: Die Forenleiter/innen treffen sich in München zu einem Tagungswochenende

November: Die Ausbildung der Peers von „Anders Zuhören“ beginnt

Dezember: Wienextra geht online (www.wienextra.at) Es gibt einen Nikolauschat mit den Usern. ki-konzept und die Website gehen an den Start (www.ki-konzept.de)



Ich finde es gut, dass man bei euch immer ein offenes Ohr findet und ihr einen nicht fallen lasst! Es sollte mehr Angebote wie die Kids-Hotline geben!

INTERVIEW MIT ALEXANDER BRUNNER, WIENXTRA

Mit ki-konzept online gut beraten: Die virtuelle Beratung der Stadt Wien für Kinder und Jugendliche läuft seit Dezember 07 auf der Beratungsplattform von kids-hotline – ein Interview mit Alexander Brunner

kids-hotline: Die wienXtra-jugendinfo ist ein stark frequentiertes Angebot der Stadt Wien an junge Menschen, sich online mit anderen User/innen auszutauschen oder Beratung von professionellen Moderatoren in Anspruch zu nehmen. Seit wann gibt es dieses Angebot und wie verlief die Entwicklung dorthin?

Alexander Brunner (AB): Das Angebot gibt es seit 2001. Es wurde im Rahmen eines neuen Webauftritts von wienXtra aufgesetzt. Ursprünglich war nur das *rat&hilfe Forum* bei der jugendinfo geplant, mit dem Ziel ein niedrigschwelliges Erstberatungs- und Erstinformationsangebot für Jugendliche zu setzen, analog zu den Offlineangeboten der wienXtra-jugendinfo.

Die beiden anderen Foren *pinwand* und *soundbase* sollten Online-Angebote der Einrichtung wienXtra-jugendinwien www.jugendinwien.at "übersetzen". Die *pinwand* war das Angebot an junge Menschen „Texte die betreffen“ zu veröffentlichen, was zuvor im monatlichen Printprogrammheft von jugendinwien (Auflage ca. 40.000 Stück) in Form von eingereichten Texten möglich war. Die *soundbase* www.soundbase.at sollte ein Angebot für junge MusikerInnen zum inhaltlichen Austausch und auch zum Suchen/Bieten im Bereich Musik gesetzt werden (Instrumente, Suche nach Bandmitgliedern usw.).

Grundsätzlich wurden die Foren sehr gut angenommen, beinahe zu gut, da der Arbeitsaufwand mit den Jahren durch Moderation und eine stark wachsende Nutzung aller Foren immens angestiegen ist und die zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen nicht mitwachsen. Außerdem konnte dieser Entwicklung auch die Software zum Teil nicht mehr genügen, weshalb wir uns zu einem Wechsel entschlossen, der uns schließlich zu kids-hotline.de führte.

kids-hotline: Einige Beratungsstellen gehen den Schritt in die Onlineberatung, der Großteil traut sich an Onlineberatung und vor allem an die Beratung über Foren, in denen Beiträge und Antworten ja für jeden lesbar sind, noch nicht dran. Wo siehst du die Gründe für den zögerlichen Einstieg in Onlineberatung? Würdest du dir für die Soziale Arbeit wünschen, dass mehr Einrichtungen Angebote über das Internet machen? Welche konkreten Einsatzmöglichkeiten für Onlinekommunikation siehst du für die Jugendarbeit?

hallo an alle von der kids- hotline!
ich möchte mich ganz doll bei euch für all eure
unterstützung die ich bekommen habe/
bekomme bedanken!
ihr seid echt super und ich wüsste nicht was
ich ohne euch machen sollte!!!
ein ganz großes lob an alle berater/inen und
user die mir schon geholfen haben....

AB: Für Österreich ist, soweit ich das beurteilen kann, zu beobachten, dass nach einigen Jahren jetzt doch immer mehr Beratungsangebote von Sozialer Arbeit im weitesten Sinne auf Online-Beratungsangebote setzen. So wurden zuletzt in Österreich die Ehe- und Familienberatungsstellen vom zuständigen Bundesministerium, von dem sie gefördert werden evaluiert (insgesamt um 350 Stellen österreichweit). Dabei wurde unter anderem eine Empfehlung ausgesprochen, eMail-Beratung auch in Familienberatungsstellen anzubieten, was jetzt dazu führt, dass auch hier etwas in Bewegung kommt.

Herzliches Hallo an das Team
ich habe mich vor kurzem auf dieser Seite angemeldet und schon durch das ein oder andere Forum-Thema durchgelesen und muss sagen das die Seite wirklich gut gemacht ist und die Antworten vom Team echt super!

Ich selber komme aus einer schweren Familiensituation und musste schon viel durchstehen im Leben. In meiner Not hatte ich mich an viele verschiedene beratungsstellen gewendet, aber nie hat es was gebracht, was eig. immer an den Mitarbeitern lag die nicht genügend qualifiziert waren.

Hier dagegen sind die Antworten und Hilfen sehr gut ge- und beschrieben.... wie gesagt, dickes Lob, macht weiter so ;-)

Der zögerliche Einstieg hängt denke ich einerseits mit mangelnden personellen Ressourcen und zum Teil wohl auch Vorbehalten zusammen, ob denn so etwas wie Online-Beratung möglich bzw. sinnvoll ist, was wiederum denke ich z.T. mit einer Fixierung auf das "unmittelbare" und "persönliche" im Kontext von Beratung und Psychotherapie zusammenhängt.

Grundsätzlich würde ich mir mehr Angebote wünschen, die koordinierter ablaufen. Viele wollen das Rad von vorne erfinden, bzw. unter dem Motto, „dann bieten wir das eben auch an“. Wünschenswert sind aus meiner Sicht Angebote, die auf Plattformen angeboten werden, die eine hohe Qualität in technischer, inhaltlicher und datenschutztechnischer Hinsicht aufweisen und nicht einfach "nur", „man kann uns auch eine Email schreiben und dann beraten wir“.

Zu den Foren denk ich mir, eMail ist noch immer das am meisten verbreitete Kommunikationsmedium im Internet, das die meisten auch "Internetfernen" kennen und nutzen, deshalb ist es für viele naheliegend, bei Beratungsangeboten auf dieses Medium und nicht auf Chat oder Foren zurückzugreifen. Für die Jugendarbeit selbst sehe ich über Angebote zu Online-Beratung hinaus viele weitere Möglichkeiten einer Art virtuellen Jugendarbeit oder um eine Kreation meines Kollegen Stefan Kühne aufzugreifen von blended

Jugendarbeit, d.h. einer Kombination von Off- und Onlinejugendarbeit.

kids-hotline: Welchen Stellenwert hat Onlineberatung nach deiner fachlichen Einschätzung im Vergleich mit der Beratung vor Ort?

AB: Ich halte Online-Beratung für ein wichtiges zusätzliches Angebot, wie es vor vielen Jahren die Telefonberatung war.

kids-hotline: Ihr habt zum Jahreswechsel den Umstieg auf die ki-konzept-Beratungssoftware vollzogen und habt im Zuge der Umstellung auch konzeptionelle Änderungen nicht gescheut, so zum Beispiel die Regel, dass sich im neuen Forum User/innen mit einem Nick registrieren müssen, bevor sie selbst auch schreiben dürfen. Wie zufrieden bist du und dein Moderator/innenteam insgesamt mit der Umstellung, wie wurde sie von den User/innen aufgenommen?

AB: Die Umstellungen wurden von den Mitarbeiter/innen sehr positiv aufgenommen, wenn es natürlich weiterhin Diskussionen über Niedrigschwelligkeit gibt, die durch die verpflichtende Registrierung natürlich nicht mehr in diesem Maße gegeben ist wie zuvor. Die Zufriedenheit mit dem Tool an sich ist bei den MitarbeiterInnen sehr hoch. Bei den Nutzer/innen gibt es Befürworter/innen, die die neue Software und die Registrierung schätzen und schreiben „na endlich“ (auch zur Verwendung von Emoticons usw.), andere trauern dem individuellen Outfit der alten Foren und vermeintlich größeren Anonymität nach, beklagen sich über die Farbe, über Java über php usw., „früher war alles einfach besser und schneller usw.“

Die konstant steigende Zahl von Registrierungen und auch das kontinuierliche Lesen und Schreiben zeigt uns aber, dass wir uns in einem Übergang befinden und sich neue Communitys und neue Nutzerinnengruppen bilden.

kids-hotline: Wir danken dir für das Interview!

Dr. Alexander Brunner ist Fachbereichsleiter Jugend bei wienXtra www.wienXtra.at und Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung www.oegob.net

Die jugendinfo-wienXtra ist eine Stelle der Kinder- und Jugendarbeit, die für die Stadt Wien im Fachbereich Jugend arbeitet.

(Genauere Informationen über die Entwicklung der Foren sind nachzulesen unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/brunner.pdf)

Seit Dezember 2007 werden die Foren der jugendinfo-wienXtra in technischer Hinsicht komplett über ki-konzept mit der ki-konzept-Beratungssoftware betrieben. Unter dem Produktnamen ki-konzept bietet die kids-hotline anderen Einrichtungen Lösungen und Produkte für Onlineberatung an.



§8A UND ONLINEBERATUNG

In einem Fachgespräch im September haben sich Münchner Anbieter von Onlineberatung zusammengesetzt und über §8a KJHG (Kindeswohlgefährdung) und seine Folgen für die Onlineberatung diskutiert. Die Kolleg/innen von IMMA, Infofon, JIZ, kibs und kids-hotline sind dabei auf einen gemeinsamen Standpunkt gelangt.

Als Erstes stellte sich für uns die Frage inwiefern es Aufgabe von Onlineberater/innen ist, eine Gefährdungsabschätzung nach §8a abzugeben. Ist vom Träger des Onlineberatungsangebots eine Vereinbarung über das Vorgehen im Sinne von §8a mit der zuständigen Behörde geschlossen, so gilt es den besonderen Charakter der Onlineberatung darin zu berücksichtigen und entsprechend praktikable Lösungen für die in der Beratung im Internet tätigen Mitarbeiter/innen zu finden.

Das Setting der Onlineberatung verfügt ausschließlich über Kanäle von schriftlicher Kommunikation. Durch diesen Umstand fallen alle möglichen Eindrücke, die nonverbal auf eine Gefährdung hinweisen weg. Von daher bestehen Verdachtsmomente in der Onlineberatung nur, wenn die/der Ratsuchende selbst Äußerungen in diese Richtung tätigt. Dies bedeutet auch für die Onlineberater/innen, dass Information über den Verdacht nur bei der/dem Betroffenen selbst, wie es das Gesetz zur Datenerhebung auch vorschreibt, eingeholt werden kann.

Zudem ist Onlineberatung unter anderem deswegen so wirksam, weil sie auf dem Grundsatz der Anonymität arbeitet. In der Regel werden im gesamten Beratungsverlauf, der sich unter Umständen mehrere Jahre hinziehen kann, im seltensten Fall der komplette Name, Wohnort und/oder andere personenbezogene Daten bekannt. Meist bleibt es dabei ausschließlich den Vornamen des Users zu kennen. Aus den Anhaltspunkten können nur bei weiterer Klärung der Situation und weiterer Sammlung von Informationen, Gefährdungsmerkmale werden. Ist der User nicht bereit zu kooperieren und dazu Angaben zu machen, so kann also nur wenig in Sachen §8a unternommen werden. Das Hinzuziehen einer insofern erfahrenen Fachkraft sollte auch in der Onlineberatung erfolgen. Jedoch braucht es eine Fachkraft, die selbst Erfahrung in und mit den besonderen Gegebenheiten der Onlineberatung hat.

Eine Abschätzung zur Gefährdungslage kann zwar gegeben werden, jedoch stellt sich bereits das nächste Problem dar: ein zuständiges Jugendamt bzw. die/der tatsächlich gefährdete Jugendliche sind sehr schwierig zu ermitteln, wenn keine genauen/korrekten Angaben vom User über seinen Wohnort gemacht wurden. Die tatsächliche Ermittlung des Rechnerstandorts ist nur über eine Anzeige bei der

hallo,
ich hab totale angst das ich ins heim muss.....
meine eltern drohen mir immer damit und
irgendwie will ich auch manchmal in heim weil
mein bruder mich immer schlägt und meine
eltern nicht sooo gut zu mir sind.
ich ritze auch zeit ca. 1 jahr des haben die
auch schon mitbekommen aber sagen dazu
nichts....
ich brauch hilfe sonst weis ich nicht wie ich
weitermachen soll.....

Polizei und damit verbundenen Ermittlungsverfahren möglich. Ob die Strafanzeige jedoch eine „notwendige und geeignete Maßnahme“ darstellt, ist fragwürdig.

Zudem kann Onlineberatung, die in der Regel jeder öffentlichen Finanzierung entbehrt, diese zusätzliche Aufgabe nicht zugemutet werden, auch wenn damit nicht der generelle Schutzauftrag der Jugendhilfe in Frage gestellt werden soll. Zusätzlich ergäbe sich aus einer Verpflichtung von Onlineberatung in Sachen §8a aktiv zu werden, vermutlich eine massive Überlastung von Jugendämtern und möglicherweise auch den insofern erfahrenen Fachkräften. Gerade in Beratungsfällen aus dem Bereich von Familienproblemen, aber auch aus dem Bereich von sexuellem Missbrauch erfahren Onlineberater/innen tagtäglich von häuslicher Gewalt und Kindeswohlgefährdung, da die Onlineberatung auf Grund ihrer Niedrigschwelligkeit oft den erste Versuch der Ratsuchenden darstellt eine Lösung ihres Problems anzugehen.

Es bleibt abzuwarten wie sich die Vereinbarungen zwischen Jugendamt und Trägern entwickeln werden. Wir als Onlineberater/innen sehen uns nicht als die klassischen Adressaten des §8a, da uns aus geschilderten Gründen in vielen Fällen die Hände gebunden sind. Geht es um eine Gefahr um Leib und Leben sehen wir uns auch weiterhin in der Pflicht einzuschreiten.

EXPERTISE AUS ZWEI WELTEN

Dass die kids-hotline seit neun Jahren ein eigenes virtuelles Hilfsangebot betreibt und zugleich beforscht und weiterentwickelt, war ein spontan umgesetzter Einfall einiger Studierender der Sozialen Arbeit mit Folgen. Die enorme Nachfrage für die Beratung im Netz von Beginn an sorgte dafür, dass das Angebot kontinuierlich weitergeführt wurde.

Für den Erfolg des Angebots ist eine Tatsache mitverantwortlich, die nicht alltäglich ist: an der kids-hotline arbeiten zwei Fachrichtungen hervorragend zusammen, die sich unter normalen Bedingungen nicht unbedingt verstehen: Sozialpädagogen und Programmierer.

Die kids-hotline hat daher auch konsequenterweise eine Stelle, die die Schnittstelle zwischen pädagogischen Anforderungen und technischer Umsetzung ist: „Konzept und Technik“ verbindet die beiden Welten. Hier läuft das Produktmanagement für eine erfolgreiche Software.



The screenshot shows the website for Jungs.org, which provides support for young people. The main content area includes a header with the text "Jungs.org berät und informiert Jungen." and a list of topics such as "Sucht und Drogen", "Ärger mit der Polizei", "Stress mit den Eltern", and "Gewalt in der Schule". Below this is a "Themen-Überblick (bitte klicken)" section with a table of links.

Schule	Gewalt
Pubertät	Freundschaft/Partnerschaft
Polizei und Gericht	Drogen und Sucht
Glaube und Religion	Bettnässen/Inkontinenz
Homosexualität	Zukunft/Lebensplanung
Kontakt zum Team	Mitarbeit bei jungs.org

At the bottom of the page, there is a "Zugriffszähler" (access counter) and copyright information: "copyright: jungs.org 1999", "Infos: jungs@jungs.org", and "aktualisiert am 15.11.99".

ONLINEBERATUNG MIT KIDS-HOTLINE – VON DER FREI VERFÜGBAREN FORENSOFTWARE ZUM AUSGEKLÜGELTEN BERATUNGSTOOL

Im Jahr 2007 nutzten mehr als 40 Millionen Deutsche das Internet. Durch die hohe Beteiligung der vielen „Onliner“ führt sich immer mehr der Begriff vom „Mitmach-Netz“ ein. Weil die kids-hotline sozusagen mit dem Internet groß geworden ist, war das Mitmachen hier

von Anfang an Programm. Vom ersten Tag unseres Angebots waren Foren auf der Website integriert, in denen unsere Ratsuchenden nicht nur Rat und Hilfe von Expert/innen bekamen, sondern sich auch am Beratungsprozess von anderen Usern beteiligen konnten.

Vergleicht man die Foren von damals mit unserem heutigen Beratungssystem, so muss man allerdings fast schmunzeln. Zwischen 1999 und heute liegen viele, viele Stunden, in denen wir und unsere Programmierer gemeinsam darüber gebrütet haben, wie eine Software aussehen muss, mit der man gut beraten kann.

Wer heute die Website www.kids-hotline.de besucht, ist sich in der Regel nicht bewusst, welch komplexer Hinterbau hinter dieser einfach aufgebauten Website steckt. Dieser Artikel kommt nun Allen entgegen, die schon immer mal einen Blick hinter die kids-hotline werfen wollten.



KIDS-HOTLINE BACKSTAGE - ODER: WAS STECKT EIGENTLICH DAHINTER?

Die kids-hotline ist eine Website mit multifunktionalen Anwendungen: Die Beratungsinstrumente Foren, Einzelberatung und Chat sind miteinander verbunden, die Berater/innen können auf einfache und komfortable Weise mit den Usern, aber auch untereinander kommunizieren. Querverbindungen werden über die Funktionen der Profilansichten geschaffen, durch umfassende Protokollierungen (z.B. bisherige Berater des Users) wird die Zusammenarbeit in der virtuellen Beratungsstelle effizient.

Die kids-hotline ist zugleich Mutter wie auch liebstes Kind von „Sokrates“, so lautet der interne Projektname des technischen Überbaus der Beratungssoftware, der es möglich macht, durch ein paar Mausklicks Zöglinge neuer Beratungsstellenwebsites zu generieren, aus denen nach kreativen Um- und Ausbaurbeiten vollwertige Netzwerkteilnehmer erwachsen.

CHRONIK EINER SOFTWARE

Der Start wurde 1999 auf „UBB“ einer im Internet frei verfügbaren Forensoftware gewagt, es zeigte sich in der Beratungspraxis jedoch sehr schnell, dass die Software mehr können muss, um den Anforderungen von Usern und Berater/innen gerecht zu werden. So bekam die kids-hotline im Jahr 2000 ihre ersten eigenen Funktionen und ihren heutigen Namen. Für die Berater/innen war es jetzt möglich einzelne Beiträge zu schützen, so dass diese im Forum zwar bestehen blieben, jedoch nur noch von ratsuchender als auch beratender Person eingesehen werden konnten. Schon Anfang 2002 wurde der nächste Relaunch mit neuen Erweiterungen nötig, zusätzlich gab es ein neues Logo.

kids hotline



Die Anforderungen aus der Beratungspraxis flossen beständig in die Software ein, außerdem musste dringend eine Alternative zur datenunsicheren Beratung via eMail gefunden werden. Durch die Kooperation mit YellowSpace Smart Solutions konnte im Juni 2003 ein komplett webbasiertes Beratungstool, also die kids-hotline im heutigen Design an den Start gehen.

Doch auch ohne sich optisch komplett zu verändern hat sich die kids-hotline seit 2003 stark weiterentwickelt! Ein großer Schritt war die Entwicklung des „Sokrates“ (2005) – also des technischen Überbaus, der es möglich macht, mit ein paar Mausklicks eine neue Beratungsstelle ans Netz zu bringen und den Anforderungen dieser Einrichtung gemäß anzupassen. Der nächste große Schritt war die Einführung des Chats als Instrument der Onlineberatung (2006). Kleinere Meilensteine waren die Schattenbeiträge (einzelne Antwort in einem Thema, die nur für Berater/innen sichtbar ist) oder das interne Nachrichtensystem für Berater/innen. Und auch im letzten Jahr gingen die Verbesserungen an der Software weiter:

NEUERUNGEN 2007

Die wichtigste Veränderung, die 2007 an der Software vollzogen wurde, war der Umbau der Infrastruktur von „Sokrates“: Durch die Anpassung der Module erreichen wir jetzt eine höhere Flexibilität in der Gestaltung von Seiten und können viele Dinge durch Konfiguration – also ohne teuren Programmieraufwand - an unsere Bedürfnisse und die Bedürfnisse unserer Kunden und Netzwerkteilnehmer anpassen. Dabei hat sich auch das komplizierte Rechte-Rollenmanagement wieder als nützlich erwiesen – durch dieses Rechte- und Rollensystem wird es möglich, auf generell öffentlichen Seiten einen Teil der Seite, z.B. eine Infobox, für unterschiedliche Nutzergruppen (Admins, Teamer, User, Gäste) in unterschiedlicher Darstellung anzuzeigen bzw. zu verbergen.

Keine Entwicklung ohne Rückschläge: Wir hatten im Jahr 2007 einem Serverabsturz, bei dem eine Festplatte ihren Geist für immer aushauchte. Die gute Nachricht: Dank Backup haben wir den Absturz nicht nur gut überlebt sondern waren auch ein paar Stunden später ohne Datenverlust wieder online. Damit konnten wir auch 2007 ein gutes Servicelevel von über 99,9 % halten.

Zusätzlich zu den vielen Neuerungen haben wir auch viele Bugs behoben und kleinere Falten ausgebügelt. Neben großen langfristig geplanten Entwicklungsschritten muss auch das laufende Geschäft weitergehen, so dass derzeit pro Jahr ca. 100 Anfragen zu Rollen/Modmailänderungen der Teamer der Beratungsstelle bearbeitet werden.

Kleine Sahnehäubchen sind die Feature-Erweiterungen, die 2007 „so nebenbei“ vollbracht wurden: Ein „Thema sticky machen“ ist eine Funktion, die in vielen Foren bekannt ist. Wichtige Ankündigungen können oben angepinnt werden und rutschen so nicht mehr nach unten, wenn neuere Themen ins Forum geschrieben werden. Für die Berater/innen wurde eine Anzeige eingebaut, die Schattenbeiträge bereits in der Forenübersicht kennzeichnet. Um die Chats noch besser zu bewerben wurde eine Vernetzung mit dem Forum geschaffen: So kann bei der Planung eines Chats ausgewählt werden, in welchen thematisch passenden Foren die Box mit der Ankündigung für eben diesen Chat stehen soll.

Auch im Chat selbst haben wir gearbeitet: Eine farbliche Hinterlegung von Beraternachrichten im Flüstermodus ermöglicht auch in hektischen Chats den Überblick zu behalten.

Ein ganz neues Feature sind die „Quickpolls“: Boxen in denen eine einzelne Frage als Umfrageinstrument benutzt werden kann. Auch sie sind so angelegt, wie oben beschriebenen, dass sie nur ausgewählten Rollen-/ Rechteinhabern angezeigt werden können.

Auf der Seite www.ki-konzept kann man sich informieren, welche Möglichkeiten der „Sokrates“ außer der Beratung bietet: Dank einer Fortbildung im CSS-Programmieren, konnte die kids-hotline 2007 aus den eigenen Ressourcen heraus den Webauftritt für die Lösungen und Konzepte, die sie anderen Beratungsstellen anbietet, komplett selbst erstellen. „Sokrates“ liefert das Gerüst für die Seite, CSS komplettiert das Aussehen.

BERATERSCHULUNG ONLINE

Da die ehrenamtlichen Berater/innen der kids-hotline auf geografisch großem Raum verteilt sind, ist auch der Schulungs- und



Fortbildungsbereich der Beratungsstelle virtuell. Die erste virtuelle Schulung zu den Beratungsprinzipien der kids-hotline gab es schon 2004 mit der MOVE-Schulung. Diese statische html-Seite wurde Anfang 2007 durch die erste, sog. „Login“ abgelöst.

Die „Login“ wurde am Mitarbeiterwochenende von den ehrenamtlichen Berater/innen der kids-hotline mitentwickelt und stellte ein eigenes Schulungsportal für die sie dar. Software, Pädagogik und interne Inhalte der Beratungsstelle fanden hier ihren Platz. Um die Inhalte noch flexibler und komfortabler zugänglich zu machen, wurde die Online-Schulung Ende 2007 komplett überarbeitet

und zur „Login 2.0“ weiterentwickelt. Ein neues Portal mit eigenem Design und ausgeklügelter Navigation bietet nun eine angenehme Schulungsumgebung, in der auch die kids-hotline-Bibliothek einen Platz gefunden hat. Dass der Relaunch ein voller Erfolg war, zeigt die Statistik – bereits zwei Wochen nach dem Onlinegang haben unsere Berater/innen schon 150mal auf die Schulung zugegriffen.

RAT UND HILFE IM NETZ FÜR TRAUERnde KINDER UND JUGENDLICHE: [WWW.NICO-UND-NICOLA.DE](http://www.nico-und-nicola.de)

In Deutschland gibt es über eine Million trauernde Kinder und Jugendliche. Durch den Verlust eines Elternteils oder beider Eltern sind sie zu Halbwaisen oder Vollwaisen geworden. Die Nicolaidis Stiftung hat zusammen mit betroffenen Kindern und Jugendlichen ein spezielles Internet-Angebot entwickelt:



Hier entscheiden betroffene Kinder und Jugendliche als Experten für das Thema Tod und Trauer selbst darüber, welche Inhalte und Informationen für andere Kinder und Jugendliche in der gleichen Situation hilfreich sein können.

Zehn Kinder und Jugendliche haben an der Entstehung des Internetauftritts mitgearbeitet. Sie stellen sich auf der Seite vor, um anderen Betroffenen mit dem gleichen Schicksal Mut zu machen.

Die kids-hotline ist stolz darauf, für dieses Beratungsangebot die passende Plattform im Internet zur Verfügung stellen zu können. Das Hilfsangebot der Nicolaidis-Stiftung im Internet spricht die Kinder und Jugendlichen über alle Instrumente der Onlineberatung an: Mit Chat, Foren- und Einzelberatung. Mit gespannter Erwartung beobachten wir auch die bei Nico und Nicola geplante Peer-Group-Beratung. Hier werden Jugendliche in Gesprächsführungs- und Beratungstechniken ausgebildet, um Gleichaltrigen als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

Bei der kids-hotline machen wir sehr positive Erfahrungen mit Peers, die ihre Beratungsarbeit sehr ernst nehmen und sich hervorragend in die Ratsuchenden einfühlen können.

Der Nicolaidis-Stiftung und dem Angebot www.nico-und-nicola.de wünschen wir weiterhin viel Erfolg und bedanken uns für die vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Weitere Informationen zu den Angeboten finden Sie unter www.nico-und-nicola.de und www.nicolaidis-stiftung.de.

KI-KONZEPT

ki-konzept sind die Produkte und Lösungen im Bereich Onlineberatung, die die kids-hotline anderen Einrichtungen anbietet.

Das „ki“ ist die Anlehnung an „kids-hotline“ und „konzept“ drückt aus, dass wir die technische Plattform für Onlineberatung bereitstellen können uns aber auch wichtig ist davor und danach ansetzen: bei der Planung eines Onlineangebots, bei der geeigneten Schulung für Berater/innen oder für Student/innen der Sozialen Arbeit, bei der Vernetzung von Berater/innen aus verschiedenen Einrichtungen, die eine virtuelle Plattform nutzen wollen, um sich fachlich auszutauschen.

Durch die eigene virtuellen Beratungsstelle www.kids-hotline.de, haben wir im Bereich Onlineberatung/Onlinekommunikation Kompetenzen erworben, die am Markt im Augenblick noch rar ist.

Wir wissen, dass Onlineberatung eine effiziente, niedrighschwellige Form der Beratung ist und setzen uns dafür ein, dass die Soziale Arbeit ihren Stellenwert erkennt und nutzt. In einem Bereich der derzeit vor allem durch Semi-Professionalität, durch hohe Aufwände und häufig nur mittelmäßige Ergebnisse gekennzeichnet ist, die daher rühren, dass jeder „das Rad neu erfindet“, möchten wir mit ki-konzept Professionalität in einem neuen Fachgebiet der Sozialen Arbeit entwickeln.

Die Kooperation mit der Georg-Simon-Ohm-Hochschule in Nürnberg bringt uns darin einen entscheidenden Schritt voran.

Auch im engeren Umkreis, nämlich den Einrichtungen der Sozialen Arbeit in und um München klären wir mit ki-konzept durch Informationsangebote über die Nutzung von Onlineberatung auf. Eine Reihe von Informationsabenden - zunächst geplant ist ein Infoabend pro Quartal – gibt Interessierten die Möglichkeit, sich einen ersten Einblick zu verschaffen, ob Onlineberatung für die eigene Beratungsarbeit eingesetzt werden sollte.

Die neugestaltete Webseite www.ki-konzept.de bündelt die Informationen, gibt Termine bekannt und wird mit dem geplanten Download-Bereich Veröffentlichungen zur Onlineberatung verbreiten. Gäste sind auf dieser Seite stets willkommen!

Für mehr Informationen über ki-konzept, unsere Dienstleistungen im Bereich Onlineberatung und die Lizenzierung der webbasierten Beratungsplattform wenden Sie sich bitte an Annette Cieslinski.



KURS ALS ONLINEBERATER – SOZIALARBEIT AUCH IM NETZ

Von Christiane Fritz (Hochschulseite der Nürnberger Zeitung vom 11.02.2008)

Jugendlichen ein offenes Ohr schenken. Konflikte verstehen. Und Lösungen gemeinsam erarbeiten. An der Fakultät Sozialwissenschaften der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Nürnberg stehen auch diese Aufgaben auf dem Lehrplan. Ab kommendem Sommersemester können sich Studenten in diesem Bereich weiterqualifizieren und bereits ab den ersten Semestern ein Zertifikat als Online-Berater (FH) erwerben. „Die Onlineberatung ist im sozialen Bereich schwer am expandieren“, erklärt Prof. Richard Reindl von der Fakultät Sozialwissenschaft. „In der sozialen Arbeit werden wir uns zukünftig viel stärker mit virtuellen Welten beschäftigen müssen.“ Denn Kinder und Jugendliche suchen immer stärker in Chats und Foren nach Rat für ihre Probleme. Auch ältere Menschen, die ohne Hilfe nicht mehr ihre Wohnung verlassen können, nutzen das Internet um zu kommunizieren. Die Schulung als Online-Berater ist in sechs Module gegliedert und kann studienbegleitend absolviert werden. 20 Semesterwochenstunden, ohne Praxissemester, umfasst das Programm insgesamt. Das Angebot ist im Hochschulbereich einmalig. Um Theorie und Praxis zu verbinden, arbeitet die Fachhochschule mit Vertretern von kids-hotline, einer virtuellen Beratungsstelle des Kinderschutz und Mutterschutz e.V., zusammen.

ANONYME UNTERSTÜTZUNG

„Wir werden uns mit den Professoren der einzelnen Themenbereiche und Veranstaltungen zusammensetzen und überlegen, wo es Anknüpfungspunkte zwischen den bestehenden Seminaren und der Onlineberatung gibt“, sagt Emily Engelhardt, Leiterin von kids-hotline. Seit neun Jahren finden User bis 21 Jahre dort kostenlose und anonyme Unterstützung bei ihren Problemen. 20 Studenten, meist im höheren Semester, nehmen an ersten Seminaren der Weiterqualifizierung zum Online-Berater teil. Monika Bieneck ist eine davon. Die 26-Jährige absolvierte ihr Praxissemester in einer Online-Beratungsstelle und wurde dort auf diese Tätigkeit aufmerksam. „Es war zum Teil erschreckend, wie wenig die älteren Sozialpädagogen informiert sind“, meint Bieneck. Erste Erfahrungen als Online-Berater sammelten die Teilnehmer der Weiterqualifizierung in Foren mit simulierten Rollenspielen. „Was ich ganz spannend an der Sache finde, ist, dass man die Person nicht sieht“, schildert Markéta Hejl. Mimik und Gestik, die in einem persönlichen Gespräch Informationen über die Person preisgeben, entfallen. „Hier muss man sich nur auf das Geschriebene verlassen. Man hat nur diese Info und so einen eingeschränkten Blick.“ Darüber hinaus lernen die Studenten, wie sie mit jenen umgehen, die stören. Eine weitere Herausforderung ist auch die Jugendsprache, die im Chat stärker in Erscheinung tritt als im realen Leben.

ANDERS ZUHÖREN - KÖRPERBEHINDERTE JUGENDLICHE BERATEN ALS PEER-BERATER/INNEN IN DER KIDS-HOTLINE

Onlineberatung hat nicht nur für diejenigen, die Hilfe suchen Vorteile, sondern auch für die Berater/innen. Man kann flexibel arbeiten, ist nicht an Zeit und Ort gebunden und kann ohne großen organisatorischen Aufwand trotzdem etwas Sinnvolles tun.

Auch für Menschen mit einer körperlichen Einschränkung ist das Internet ein geeigneter Ort, um „am Leben teil zu nehmen“. Man muss nicht unbedingt mobil sein oder Vorbehalte anderer Menschen überwinden, um aktiv mitzureden.

Die kids-hotline startet darum im Herbst 2007 ein eigenes Projekt mit körperbehinderten Jugendlichen. Im Rahmen einer Ausbildung wurden sie als Peerberaterinnen und Peerberater qualifiziert und stiegen in das Peerteam der kids-hotline ein. Sie wurden somit in das

Ich wollt einfach mal die ganze Welt wissen lassen, wie toll ihr euch für die Probleme anderer einsetzt.
DICKES FETTES LOB an euch!!!
Und DAAAAAAAAAAAAAAAAANKE für alles !!!

Beraterteam der kids-hotline integriert und erhalten fachliche Anleitung und Unterstützung durch das Fachteam der kids-hotline. Die Jugendlichen erhalten dadurch die Qualifikation, innerhalb der kids-hotline ratsuchende Jugendliche zu beraten. Im Rahmen dieser Tätigkeit lernen sie Verantwortung zu tragen, nutzen ihre Freizeit und das Medium Internet sinnvoll und erhalten Kontakt zu gleichaltrigen, i.d.R. nicht behinderten Jugendlichen.

Jedem der neuen Peers wurde ein/e sog. Peermentor/in des kids-hotline Teams zur Seite gestellt. Peermentoren sind Peers der kids-hotline, die bereits länger zum Team gehören und die neuen Peers bei ihren ersten „virtuellen Schritten“

durch die kids-hotline begleiten. Die Peermentor/innen haben sich bereits einige Monate vor Beginn des Projektes in ihrem internen „Peer-Forum“ zahlreiche Gedanken gemacht – wie können die „Neuen“ gut aufgenommen werden? gibt es Unterschiede zu anderen Peers, die beachtet werden müssen?, was können wir von den „Neuen“ lernen? waren nur einige der Fragen, die sich die Peers gestellt haben. Es wurden Begrüßungsanschreiben gemeinsam erarbeitet und eine Liste mit allen wichtigen Infos für die neuen Peers erstellt.

Als Projektpartner konnten wir hierfür „Die Rummelsberger“ (www.rummelsberg.de) gewinnen. Das Wichernhaus in Altdorf bei Nürnberg widmet sich seit mehr als 75 Jahren der Förderung körperbehinderter junger Menschen. Es eröffnet Ihnen Möglichkeiten zu selbstbestimmtem Leben inner- oder außerhalb des Wichernhauses, von Frühförderung über Schulbildung bis zu beruflicher Tätigkeit.

Finanzieller Förder des Projektes ist "Aktion Mensch - die gesellschafter".

DAS KIDS-HOTLINE BERATUNGSSTELLENTTEAM - EHRENAMTLICHES ENGAGEMENT VON FACHKRÄFTEN UND QUALIFIZIERTEN JUGENDLICHEN

Alle Berater/innen der kids-hotline engagieren sich ehrenamtlich, neben Job, Studium, Ausbildung oder Schule investieren sie jede Woche viele Stunden für die Beratung junger Menschen im Internet. Die hohe Flexibilität, die die Onlineberatung mit sich bringt – als Berater/in kann ich zeit- und ortsunabhängig arbeiten – trägt wohl dazu bei, dass wir unsere Fachkräfte für das Ehrenamt bei der kids-hotline gewinnen können. Weitaus entscheidender ist die Beratungstätigkeit als solche: Jugendliche mit ihren Sorgen und Nöten ernst zu nehmen und für sie über das Internet schnell und unkonventionell Hilfe und Unterstützung bereit zu stellen.

Das Team der Onlineberatungsstelle bestand 2007 aus mehr als 65 aktiv beratenden Mitgliedern, unter ihnen auch die jugendlichen Peer-Berater/innen. Hierbei handelt es sich um Jugendliche, die im Forum der kids-hotline andere Jugendliche „auf Augenhöhe“ beraten. Sie werden vom Fachteam der kids-hotline begleitet und erhalten neben der Qualifikation zum/r Onlineberater/in fachliche Anleitung und Unterstützung bei der Beratung.

Das Fachteam selbst besteht aus Mitarbeiter/innen unterschiedlicher Fachrichtungen, wie Sozialpädagogik/Soziale Arbeit, Pädagogik, Psychologie, Theologie, Seelsorge, Medizin und Lehrern. Diese Multiprofessionalität des Beratungsteams hat einen entscheidenden Vorteil: die jungen Ratsuchenden erhalten schnellstmöglich die passende Unterstützung. Ohne die sonst übliche Verweisungspraxis gelangen die Jugendlichen zu dem/der Berater/in, der/die mit seiner/ihrer Qualifikation am geeignetsten ist. Auch wenn im Verlauf der Beratung eine andere Thematik in den Vordergrund tritt, kann eine weitere Fachkraft hinzugezogen werden, die die Beratung weiterführt. Die Jugendlichen erhalten so eine kontinuierliche und fachlich versierte Beratung ohne lange Wartezeiten oder die Schwierigkeit „die richtige Stelle“ für ihr Anliegen zu finden.

Die ehrenamtlichen Berater/innen decken außerdem flexibel die Uhrzeiten ab, zu denen die User „im Netz unterwegs“ sind. So bekommen sie auch am Wochenende oder in den Abendstunden zuverlässig Antworten auf ihre Fragen. Eine Wartezeit wie bei der Beratungsstelle vor Ort gibt es nicht und auch Terminvereinbarungen sind nicht nötig.

Die Beratung in den öffentlichen Foren ist das Aushängeschild der kids-hotline. Das Team sorgt genau wie in den Einzelberatungen dafür, dass Beiträge schnell und fachkundig beantwortet werden. Nahezu 95% der Anfragen im Forum werden vom Team beantwortet und mit begleitet, so dass die User sich zwar untereinander austauschen und beraten, jedes Beratungsanliegen im Forum jedoch auch fachlich vom kids-hotline-Team begleitet wird.

Hallo ^^
also ich musste mich überwinden mich hier
anzumelden und mein problem zu
schildern....weil ich iwie denke hey wieso
kannst du das nicht allein? aber naja.....ich
fang mal an ^^

Die Jugendlichen spüren also, dass sie bei der kids-hotline nicht mit ihren Sorgen allein gelassen werden, sondern stets Antworten von Teammitgliedern erhalten.

Das Team selbst steht neben der anspruchsvollen Beratungsarbeit in der Onlineberatung vor einer zweiten wichtigen Herausforderung: der virtuellen Kommunikation im Team. Diese interne Kommunikation, die den fachlichen wie auch persönlichen Austausch der über 65 Teammitglieder fördert, ist für eine gute Zusammenarbeit unabdingbar. Neben dem Austausch im Chat und in internen Foren nutzen die Berater/innen den telefonischen Kontakt untereinander oder „telefonieren“ im Skype. Sie tauschen sich über schwierige Beratungen aus, die Forenleitungen koordinieren die Zusammenarbeit ihrer Fachbereichsteamer/innen, es werden Themenchats vorbereitet oder es wird Material für die interne virtuelle kids-hotline Bibliothek erstellt. Durch zwei qualifizierte Supervisorinnen können die Teammitglieder regelmäßig Supervision im Chat in Anspruch nehmen.

Zusätzlich zur virtuellen Teamarbeit findet einmal jährlich zudem ein Mitarbeitertreffen statt. An einem Wochenende begegnen sich die kids-hotliner zu Schulungszwecken und für den persönlichen Austausch.

Ein jährliches Treffen der Forenleitungen der kids-hotline dient vor allem der Organisationsentwicklung der kids-hotline sowie der Erarbeitung unterschiedlicher Maßnahmen z.B. zur Qualifizierung oder der fortlaufenden Entwicklung der internen Teamkommunikation.

Das kids-hotline Beratungsstellenteam zeichnet sich durch ein enorm hohes Maß an eigenständigem, kontinuierlichen Engagement, großer Motivation und starkem internen Zusammenhalt aus. Nur die vielen engagierten Ehrenamtlichen können das bereitstellen, was junge Ratsuchende bei www.kids-hotline.de Tag für Tag in Anspruch nehmen: qualifizierte, kostenlose und zeitnahe Beratung in allen Lebenslagen!

Zum ehrenamtlichen Team der kids-hotline Beratungsstelle kamen 2007 hinzu:

Alexa, Anita, Bine, Caroline, Chrissi, FraukeR, Gabriele, HannahS, Isabella, Julian, Juliane, Kristiane, Lisa, LisaF, Lutonadio, Marco, Pilar, SabrinaS, Tobias, Ute, Vanessa

Denjenigen, die das Team im Jahr 2007 verlassen haben, danken wir an dieser Stelle noch einmal herzlich für ihre Mitarbeit!

IHR ANLIEGEN IST DIE KIDS-HOTLINE

DANKE AN UNSERE SPENDER, SPONSOREN UND FÖRDERMITGLIEDER

Auch im Jahr 2007 gab es Unterstützung durch die **Kids' Charity Gala**. Daniel Model von der **Model AG in Weinfelden / Schweiz** überreichte nach einer gelungenen Gala mit 140 Gästen einen Scheck über 20.000 Schweizer Franken an Emily Engelhardt und Annette Cieslinski für die kids-hotline. Die Spende ist die Anerkennung für Beratung und Hilfe für junge Menschen im deutschsprachigen Internet. Auch die www.kids-hotline.ch wird gut frequentiert. Die Kids' Charity Gala unterstützt Kinder und Jugendliche im sozialen, kulturellen und sportlichen Bereich, die nächste Gala, deren Erlöse wieder an Vereine und Hilfsorganisationen für junge Menschen gehen, findet am 20. September 2008 in Winterthur statt.

Die **Aktion Mensch - diegesellschaftler** förderten unser Projekt „Anders zuhören“ mit 3.400 Euro. Mit dieser Förderung konnte die kids-hotline körperbehinderte Jugendliche als Peerberater/innen in das ehrenamtliche Beraterteam der kids-hotline einbeziehen.

Fördermitglieder und Privatspenden helfen uns Jahr für Jahr mit kleineren und größeren Beträgen. Für uns bedeuten diese Spenden nicht nur eine materielle Hilfe - sie sind Bürgerengagement für unsere tägliche Arbeit für Kinder und Jugendliche in schwierigen Situationen.

Darum möchten wir ihnen ganz besonders danken!

Familien Benkel, Hartkorn, Kreibich

Damen L. Engelhardt, C. Hacker, P. Laidig,

Herren K. Denne, H. Gevers, H. Greiß, Dr. J. Heider, K. Meyer, N. Nelson, O. Rödel.

Den Richtern und Staatsanwälten, die uns mit der **Zuweisung von Geldauflagen** unterstützen, sprechen wir an dieser Stelle auch herzlichen Dank aus.

Werden Sie kids-hotliner

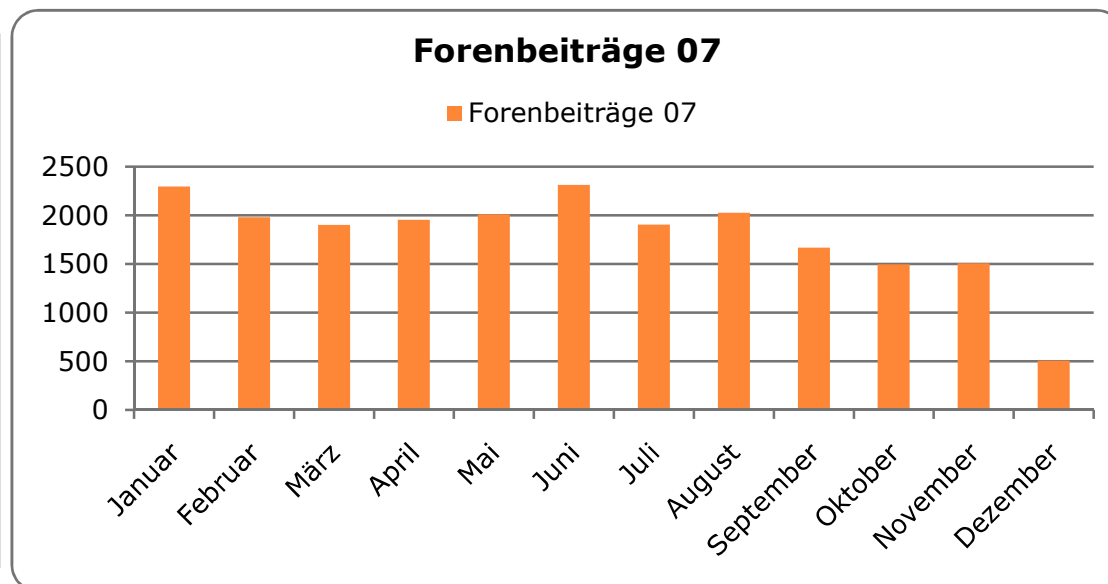
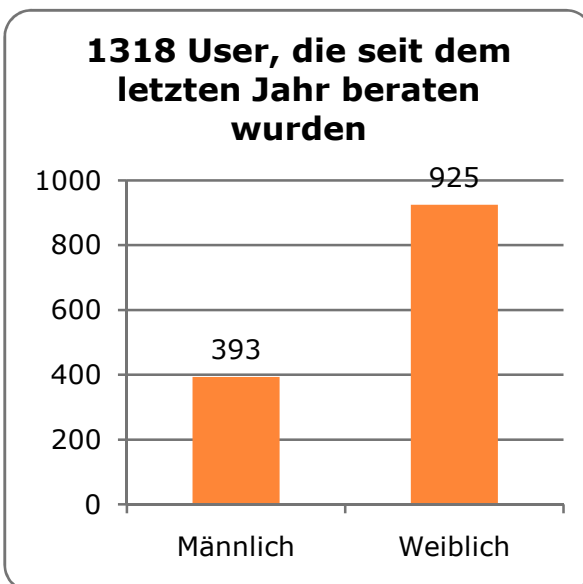
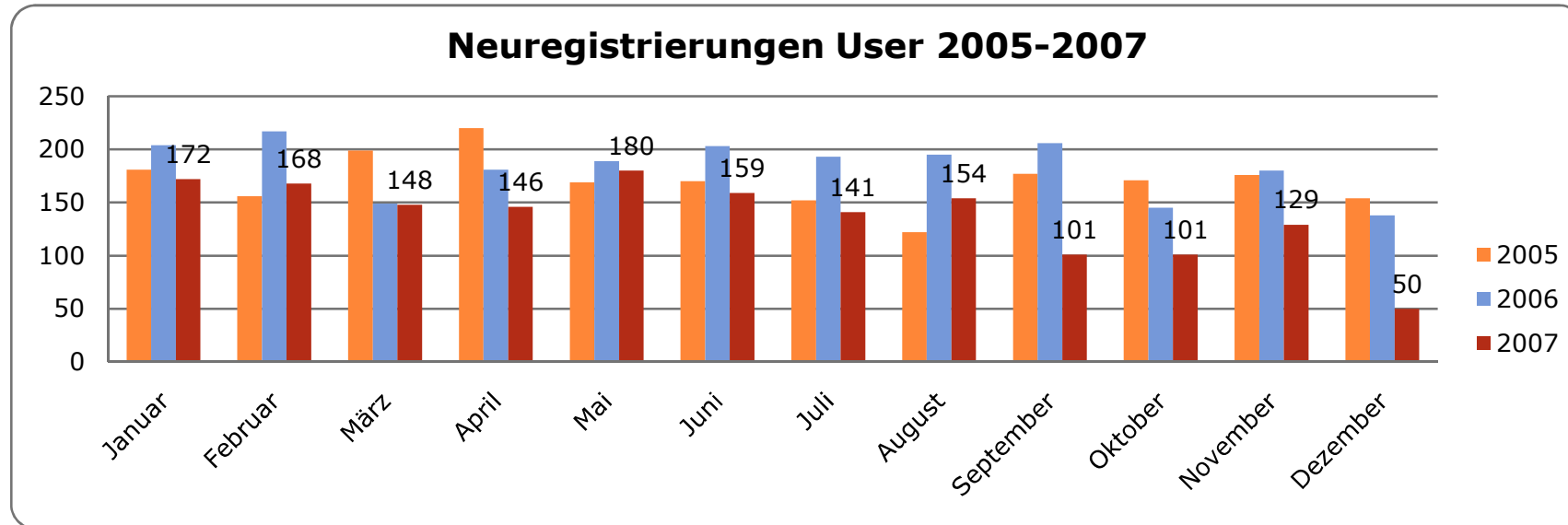
Sie möchten uns durch einen Geldbetrag unterstützen, sich für die kids-hotline engagieren?

Möglichkeiten, die kids-hotline zu unterstützen, gibt es einige, Gründe, dies zu tun noch viel mehr. Machen Sie die kids-hotline zu Ihrem Anliegen!

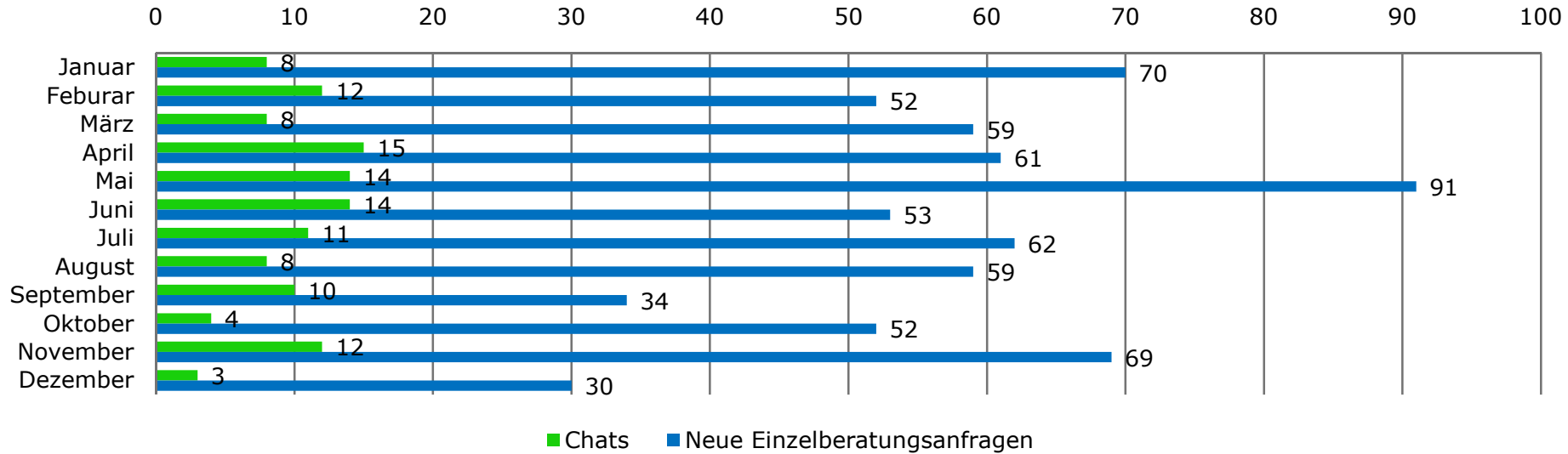
Annette Cieslinski, 0 89-23 17 16-99 53, a.cieslinski@kids-hotline.de



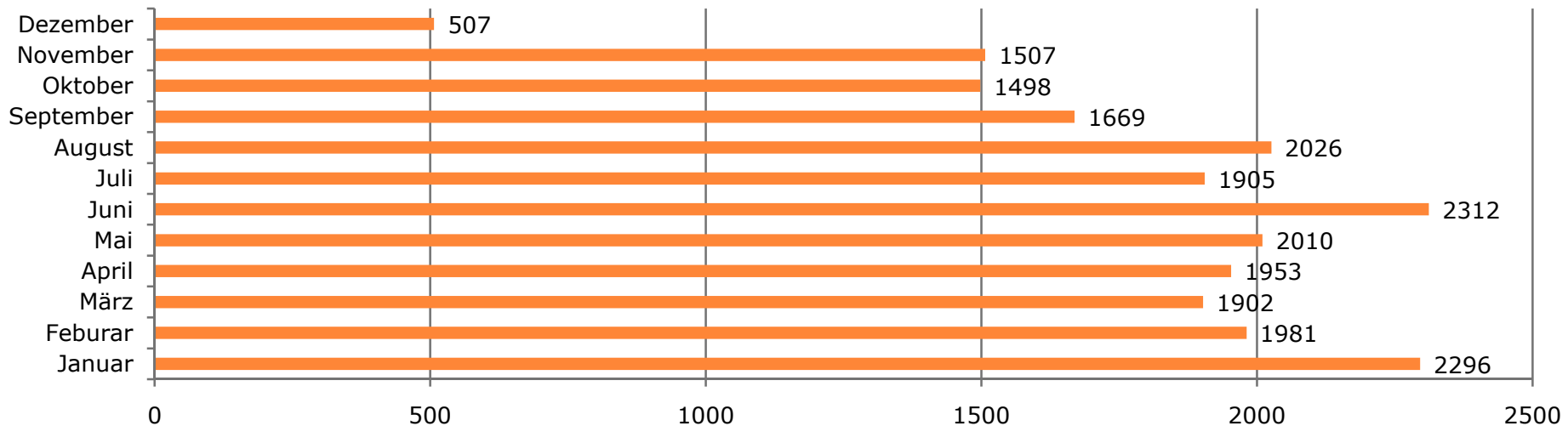
STATISTIK 2007 (STAND: 11.12.2007)



Einzelberatungen und Chats 2007



Forenbeiträge



Besucher nach Forum, 2007 (insgesamt: 225341)

