

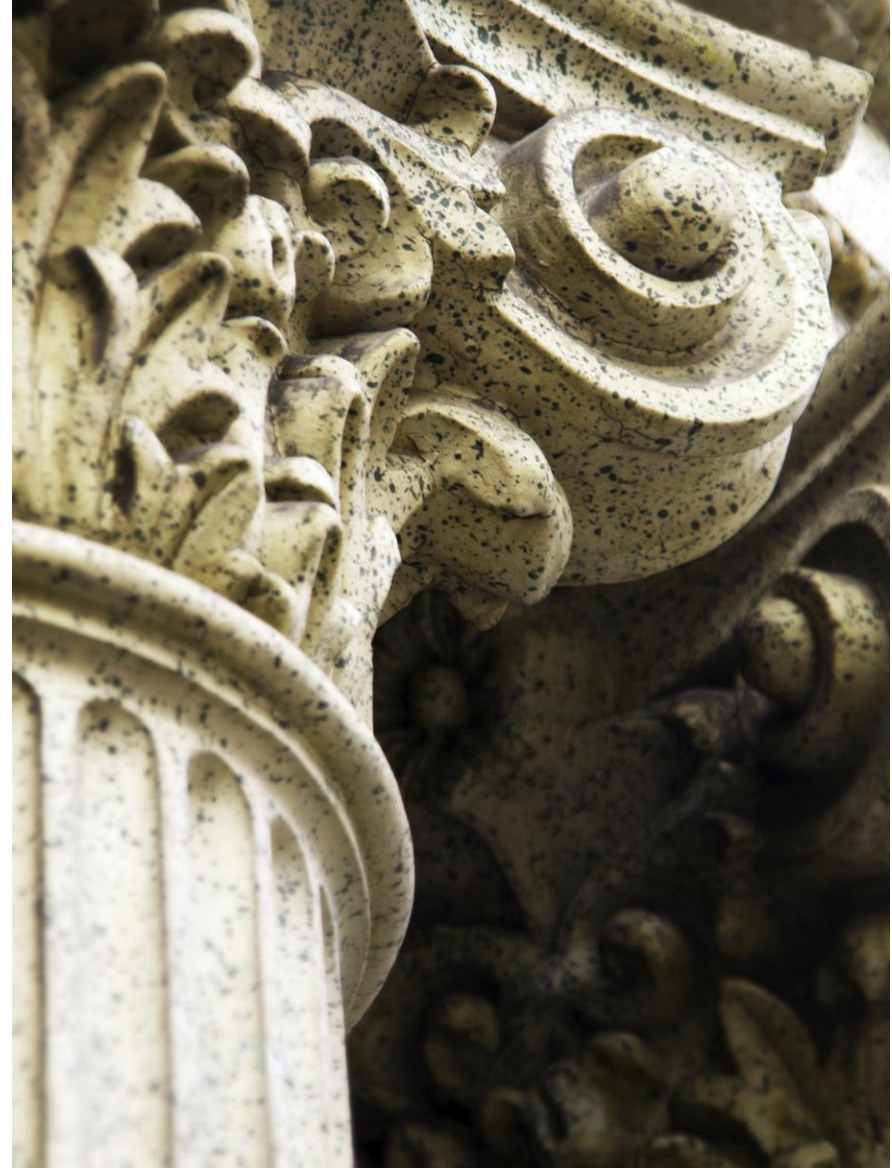
kids-line

www.kids-line.at

Ein sicherer Ort – in der Onlineberatung

kids-line – unsere Träger

- Einrichtung des Landes Salzburg
- Gefördert von der Stadt Salzburg
- Getragen von der Telefonseelsorge Salzburg



kids-line - unser Angebot

- Seit 24 Jahren: Telefonberatung 13-21 Uhr
 - 0800 234123
 - Internettelefon
- Seit 2017: Chatberatung 13-21 Uhr, Live-Chat
 - www.kids-line.at
- niederschwellig & anonym



kids-line – unser Team

- 4 hauptamtliche Mitarbeiter*Innen mit Stand Dezember 2023 (2 Vollzeitstellen)
- Fachliche Leitung durch Psycholog*innen & Psychotherapeut*innen
- 100 ehrenamtliche Berater*innen
- Zweijährige Ausbildung zur Mitarbeit bei Telefonseelsorge und kids-line
- Praktikumsstelle für LSB, Psychologiestudent*innen und Ausbildungskandidat*innen in Propädeutikum und Fachspezifikum



kids-line – unsere Zielgruppen

- Kinder
- Jugendliche
- Junge Erwachsene

Wer erreicht uns?

Altersspanne 8-25

in der Onlineberatung 85% weiblich



kids-line – unsere Themen

- Platz 1: Probleme in der Familie
- Platz 2: psychische Probleme
- Platz 3: Selbstverletzung und Suizidalität

- Weitere Themen: Mobbing, Ausbildung, Sexualität/Partnerschaft

- Häufigster Satz: Ich bin so allein ...



Thema: Probleme in der Familie

Gewalt: körperlich, emotional, sexuell,
Vernachlässigung

Streit/Trennung/Scheidung der Eltern

Probleme in der Geschwisterbeziehung

Leistungsdruck

Gefühl der Einsamkeit, Sehnsucht nach Nähe





Thema: Psychische Probleme

- Angst, Panikattacken, soziale Phobie
- Trauma und Folgestörungen
- Depression, depressive Verstimmung
- Psychosomatische Beschwerden
- Persönlichkeitsentwicklungsstörungen

Thema: SVV und Suizidalität

- Druck zur Selbstverletzung
- Selbsthass, innere Leere, Taubheit vs. Überflutung
- Suizidgedanken und konkrete Suizidpläne
- Thematisierung vergangener Suizidhandlungen



kids-line – die Zahlen

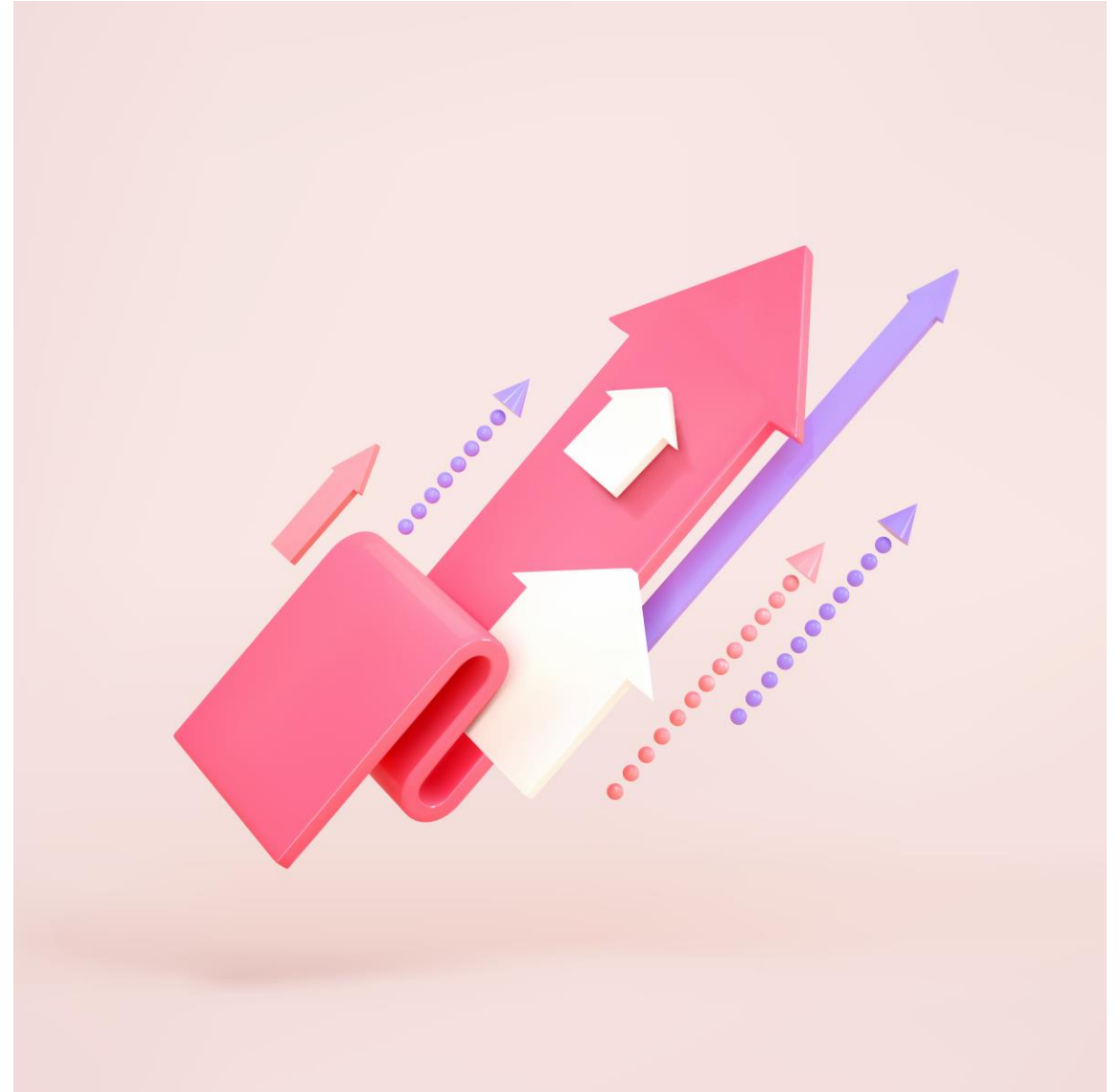
2022

- 17 000 Telefonate
- 35 000 Chats

2023

Tendenz steigend

stärkster Monat bisher August



Onlineberatung Wirkfaktoren

Wahrgenommene Anonymität

Disinhibitionseffekt

Flexibilität

Autonomie

Schriftlichkeit

Wirksamkeit

Vergleichbar mit Face-to-Face-Beratung

Korrelation der Wirksamkeit mit Anzahl der Sitzungen

Steigende Hoffnungswerte

Beratungsbeziehung wird als stark wahrgenommen

kids-line – unser Beratungsansatz

bindungsorientiert

Beziehungsorientierung
vor
Ressourcenorientierung
vor Lösungsorientierung

Integration
unterschiedlicher
Sinneskanäle in den
Chat

VEE: Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte

Distanzierung zum Problem

Darüber schreiben können - sich
mitteilen = nicht allein damit sein

Erfahrung, verstanden zu werden

Emotionale Resonanz der Berater*innen

Differenzierung im eigenen Erleben





Beziehungsorientierung

Nähe trotz Distanz? - Nähe durch Distanz

Oraliteralität

Kein 1:1 Betreuungsverhältnis - eine Gruppe von Berater*innen gibt ihre Dienste an das betreffende Kind weiter

Verantwortung für Beratungsverlauf als Gruppe

Chatten mit allen Sinnen

Visuell – Integration von Emojis, Bildern

Auditiv – gemeinsam Musikhören

Kinästhetisch - Schreiben ist bereits Tun, Aufmerksamkeitslenkung auf taktile Empfindungen, Körperorientierte Übungen

Riechen/Schmecken - gemeinsam "Tee trinken", Selbstfürsorge, Impulse zur Achtsamkeit

kids-line in der Primärprävention



Bea (12) fühlt sich in der neuen Schule nicht so wohl, hat noch keine Freunde gefunden. Ihre Eltern haben gerade viel Stress im Job, sie möchte sie mit ihren Gefühlen der Einsamkeit nicht belasten. Irgendwie hat sie auch Lust darauf mal mit jemandem zu schreiben, der sie nicht sehen kann....

kids-line in der Sekundärprävention



Ben (15) steht sehr unter Druck und hatte zum ersten Mal eine Panikattacke – er konnte an diesem Tag nicht zur Schule gehen und weiß nicht, wie er damit umgehen soll. Mit Freunden will er nicht darüber reden, weil es ihm peinlich ist. Anonym darüber schreiben geht allerdings. Er kann sich so über die Symptome informieren und sich Tipps holen, wie er damit umgehen kann, falls wieder solche Gefühle in ihm auftreten.

kids-line in der Tertiärprävention

Luisa (21) hat eine komplexe Traumafolgestörung und zahlreiche Psychiatrieaufenthalte hinter sich. Aktuell werden die Suizidgedanken wieder stärker und sie nützt die kids-line, um sich täglich Stärkung zu holen und ihren Blick auf das Leben zu weiten. Manchmal tut es ihr aber einfach gut, Frust abzulassen und ein Netzwerk aus Berater*innen zu haben, die sie so nehmen, wie sie ist.



kids-line als Erstanlaufstelle bei schlechten Geheimnissen

Lea (10) hat viele Geheimnisse – sie beschreibt, dass "innen Steine sind, die drücken". Sie hat sexuellen Missbrauch durch einen früheren Freund der Mutter erlebt und fühlt sich aktuell von dieser stark abgewertet bzw. vernachlässigt. Gestern hat sie sich zum ersten Mal selbst verletzt.

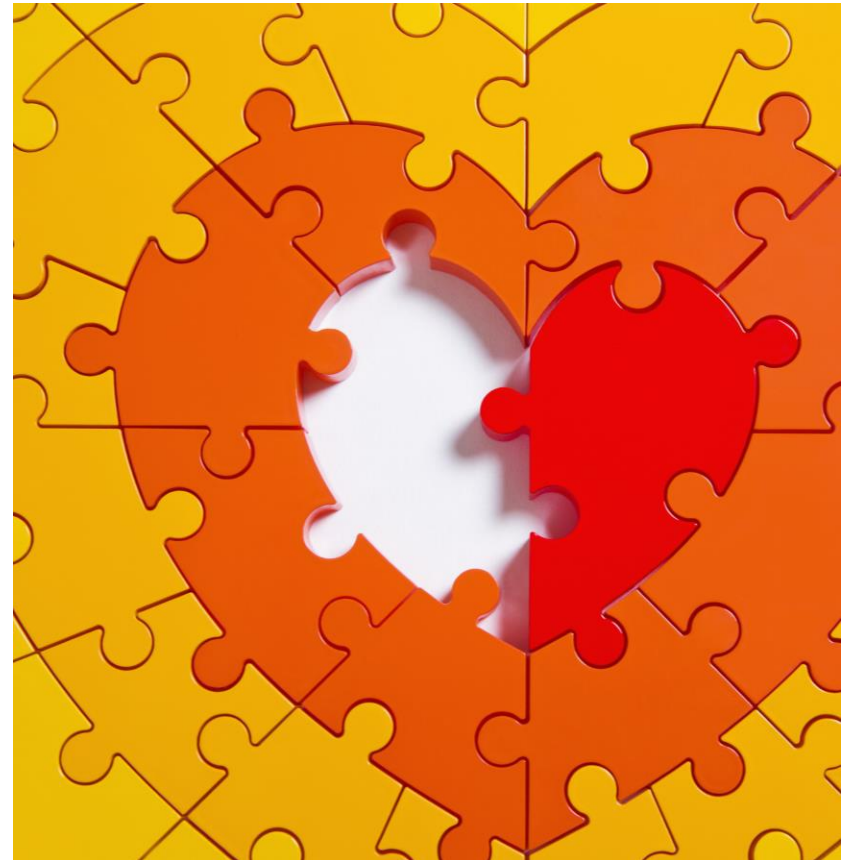
Noelia (14) lebt in einer WG. Niemand soll wissen, dass sie sich nach jeder Mahlzeit erbricht. Sie fühlt sich sehr allein mit ihrem Selbsthass und versucht in der kids-line erstmals darüber zu schreiben.



kids-line in der komplementären Versorgung

Kiara (18) leidet unter einer Traumafolgestörung und wartet auf einen Therapieplatz ... wenn sie Flashbacks hat, meldet sie sich bei der kids-line, um wieder im Hier und Jetzt anzukommen

Linus (16) ist einmal in der Woche in Psychotherapie, hat aber in der Zwischenzeit immer wieder Abende, an denen es ihm ganz schlecht geht und er Schwierigkeiten hat das, was in der Therapie besprochen wird, im Alltag umzusetzen.



kids-line als Unterstützung bei der Tagesstrukturierung

Malou (13) kommt in den Chat um ihren Tagesablauf zu planen – wann sie lernt, wann sie sich etwas zu essen macht, wann sie abends schlafen geht sie kommt mehrmals täglich, die Berater*innen planen den Tag mit ihr gemeinsam und fragen immer wieder nach den einzelnen Teiletappen.





kids-line als Ersatz für
emotionale Grundversorgu
ng

Arvin (9) meldet sich abends zum Gute-Nacht-Sagen. Es gibt ihm Halt, wenn die Berater*innen mit ihm über die Erlebnisse des Tages schreiben und ihn symbolisch mit seinem Kuschelhasen ins Bett bringen.

kids-line als Brücke nach außen

- Medienwechsel als Hürde
- Expert*innenchats:
 - Kinder- und Jugendanwaltschaft
 - Gewaltschutzzentrum
 - Günther Ebenschweiger
 - Kinder- und Jugendpsychiater "Dr. Otto"





Wahr(nehm)ung
sicherer Grenzen

Psychohygiene
der
Berater*innen

zeitliche Grenzen

Chat als sicherer
Raum

Vertraulichkeit

Transparenz

Wahrgenommene
Kontrolle

kids-line als Beziehungsraum

- Gestaltung dieses Raumes auch bildhaft möglich
- Nähe über Sprache herstellen
- Raum virtuell – Beziehungserfahrung echt
- "hier ist es anders"





Herausforderung Auftragsklärung

Einstieg über konkrete
Informationsfrage

"Suizidalität" als Eintrittskarte

Beratung vs. Begleitung

Lösung vs. Validierung



Herausforderung junge Chatter*innen

Konkrete
Sprache

Persönliche
Fragen

Hohe
Bedürftigkeit

Begrenzte
Internetzeiten

Heimliches
Chatten

Herausforderung akute Krisen

mit in der Situation sein,

sichern, begleiten, anbinden

Fokus auf Stabilisierung

Mini-Interventionen

Schwierigkeit bei Dissoziation, Reorientierung



Herausforderung Ressourcen

Durchgehend 3-5 Berater*innen im Dienst

Viele langfristige Begleitungen

steigender Bedarf – besonders
Abend und Wochenende

fachliche Begleitung und Supervision



Raum für Fragen
