

45 45 45



SOS DETRESSE

Hëllef iwwer Telefon - Aide par téléphone



Jahresbericht 2012

[www.454545.lu](http://www.454545.lu)

# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wir freuen uns, Ihnen unseren Aktivitätsbericht 2012 zukommen zu lassen. Beim Lesen dieses Dokumentes können Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Aktivitäten unserer Stelle verschaffen. Diese lassen sich in drei zusammenhängende Bereiche aufgliedern:

1. die Gespräche am Telefon,
2. die Ausbildung und Begleitung der Ehrenamtlichen,
3. sowie das Engagement für wichtige Aufgaben und Themen, das *auch* in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Professionellen erfolgt.

2012 war für uns ein arbeitsreiches und auch ein erfolgreiches Jahr mit vielen positiven Ereignissen und Entwicklungen. Angefangen hat das Jahr mit der langerwarteten Erweiterung und Renovierung unserer Räumlichkeiten sowie der Anschaffung neuer Technik. Dies wurde dank der großzügigen Unterstützung des Ministeriums für Familie und Integration ermöglicht.

Sind unsere Anruferzahlen seit Ende 2011 auch leicht zurückgegangen, die Gründe werden im Text noch näher erläutert, so gab es eine Vielfalt von Projekten, in die wir unsere Energie investierten:

Die (zeitlich begrenzte) Einstellung eines Experten für PC und Arbeit mit den neuen Medien erlaubte uns in unserem Bestreben, unsere Öffentlichkeitsarbeit zu modernisieren/ professionalisieren, weiter zu kommen. Zusätzlich ermöglichte uns diese Einstellung die Konzeptualisierung und Neuerstellung unserer internen Datenbank anzugehen – dies in Zusammenarbeit mit dem Kanner- a Jugendtelefon.

In den vergangenen Jahren galt unsere erste Priorität der Werbung neuer Mitarbeiter für das Telefon, um so den Aufbau des Teams und damit auch das Anbahnen neuer Projekte zu ermöglichen. 2012 stellten die Vorbereitung der Doppelbesetzungen, der Internetberatung und einer besseren Erreichbarkeit für immigrierte MitbürgerInnen, das Erstellen der neuen Datenbank und, last but not least, die fundierte Vorbereitung der insgesamt 26 neuen TeilnehmerInnen in Ausbildung die wichtigsten Anliegen für unsere Stelle dar.

Eine solche Vielfalt an Aufgaben kann nur bewältigt werden, wenn viele helfen und mitgestalten. In diesem Sinne haben wir im vergangenen Jahr den Aufbau eines „Team II“ angeregt. Die Idee fand reges Interesse: 10 interessierte Ehrenamtliche, die andere Aufgaben als den Dienst am Telefon übernehmen wollten, haben sich für die Mitarbeit im „Team II“ entschieden.

Ein anderes Thema, dem wir uns 2012 verstärkt widmeten, waren Kontaktaufbau und Vernetzung mit anderen Organisationen im psychosozialen Bereich. Konkrete Projekte, in denen diese Kooperation zum Tragen kommt, sind z.B. die gemeinsame Erstellung eines Themendossiers zum Thema Sucht für unsere Homepage, die Teilnahme an der Arbeitsgruppe zur Vorbereitung des „Plan National de Prévention contre le Suicide“, die vorbereitende Organisation einer Weiterbildung für Professionelle mit Dr. Gammer, Januar 2013, Thema: Psychisch kranke Eltern und die Auswirkungen auf die Familie.

Unsere bisherige Arbeit, so wie auch unsere zukünftigen neuen Projekte, sind nur möglich dank der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die ihre Zeit und ihre Energie freiwillig investieren, um anderen Menschen in Not zu helfen: im Dienst am Telefon, in den Arbeitsgruppen oder Gremien.

Ihnen sei an dieser Stelle aufs herzlichste gedankt!

Marcelle Walch  
Leitungsbeauftragte

# Die Gespräche am Telefon

---

Insgesamt kam es zu **2433** Gesprächskontakten, zuzüglich 296 Anrufe ohne Meldung, Irrtümer...

 **1988**

 **442**

Unbestimmt **3**

Verteilung der **2433** Anrufe über den Tag



**1289** in den **362** Mittagsschichten 15.00 – 19.00

**1052** in den **356** Abendschichten 19.00 – 23.00

**63** in den **34** Doppelschichten 17.00 – 22.00

**29** in den **16** Nachtschichten\* 23.00 – 07.00

\* Leider blieben im Jahr 2012 ein Großteil der Nachtschichten unbesetzt, da viele unserer „Nachtschichtmitarbeiter“ beurlaubt waren.

Sind unsere Anrufer Zahlen 2012 auch leicht zurückgegangen, so gibt es eine Vielfalt von Gründen, die diese Entwicklung erklären mögen und die wir bei der Planung unserer Zukunftsstrategien berücksichtigen wollen: weniger Nachtschichten, technische Probleme durch die neue Telefonanlage während einer längeren Übergangszeit, Angebot der Gratislinie von anderen Organisationen, im Gegensatz dazu kostenpflichtige Anrufe auf die 45 45 45.

# Die zentralen Themen am Telefon

---

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **2433** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

**1296** Psychische Themen und Probleme  
(wie z.B. Ängste, depressive Verstimmungen, Einsamkeit, Trauer, Entscheidungskonflikte, Trauer, Traumata, Suizidgefährdung, ...)

**596** Zwischenmenschliche Beziehungen

**127** belastende/überfordernde Lebenssituationen

**150** Körper, Gesundheit und Krankheit

**105** Abhängigkeit/Sucht

# Die Weitervermittlung

---

Insgesamt **270** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiter vermittelt:

**6** Arbeit

**81** Beratung, Therapie, Mediation

**15** Dienst am alten Menschen

**49** Frauenspezifische Fragen

**22** Körperliche Gesundheit/Krankheit

**31** Rechtsberatung

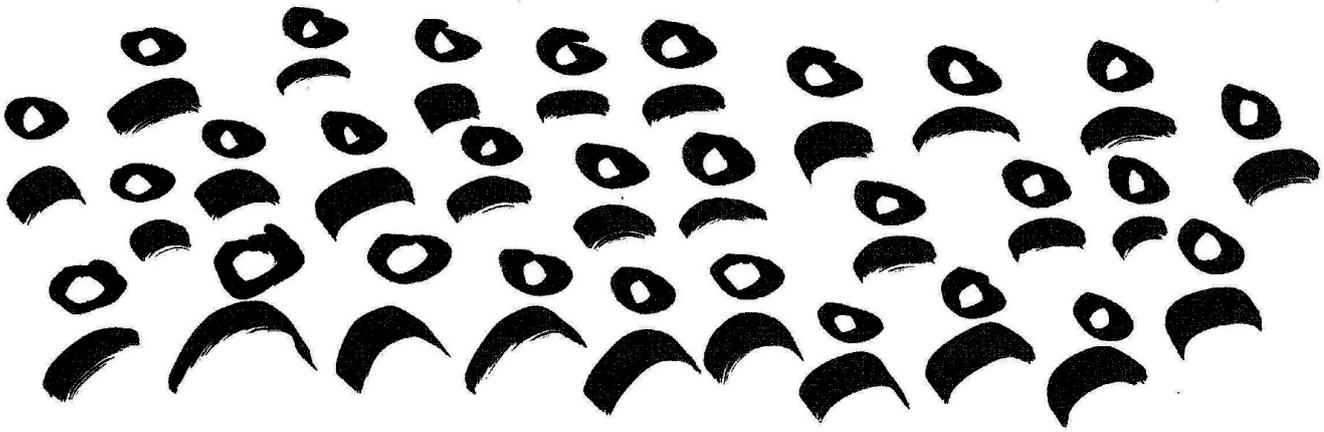
**16** Sonstige Institutionen

**28** Sozialarbeit

**15** Suchtberatung und Suchtbehandlung

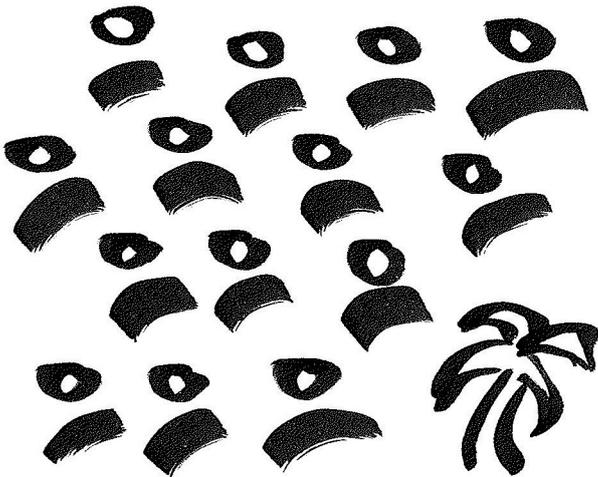
**7** Trauerarbeit

# Das Mitarbeitererteam (Stichdatum 31.12.2012)

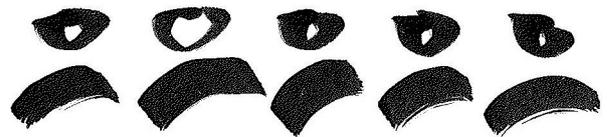


**32** aktive Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen garantieren zurzeit die Schichtbesetzung bei SOS Détresse.

**17** TeilnehmerInnen werden in den beiden Ausbildungsgruppen 2011 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.



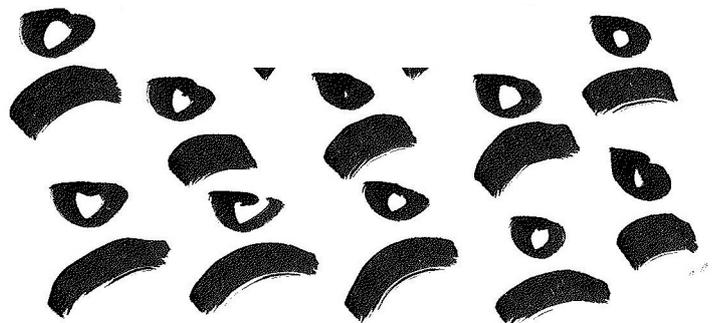
**11** MitarbeiterInnen ließen sich im Laufe des Jahres aus persönlichen, familiären oder beruflichen Gründen beurlauben.



**9** TeilnehmerInnen werden in der Ausbildungsgruppe 2012 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.



**2** MitarbeiterInnen haben sich im Laufe des Jahres 2012 verabschiedet.



**10** ehrenamtliche MitarbeitererInnen im „Team II“ haben sich für andere Aufgaben als den Dienst am Telefon engagiert.

# Die Grundausbildung

---

## Die Grundausbildungsgruppen 2011

Am Stichtag des 31.12.2012 nehmen noch 17 der ursprünglich 28 TeilnehmerInnen an der Ausbildung teil und werden seit Sommer in die aktive Arbeit am Telefon eingeführt. Die übrigen 11 TeilnehmerInnen haben die Ausbildung vorzeitig abgebrochen.

Themen und Inhalte, die 2012 in beiden Gruppen angeboten wurden:

- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen  
Gruppe I: Leitung Marcelle Walch und Evelyne Spautz, September 2011 – Ende Januar 2012  
Gruppe II: Leitung Irmgard Forse, Oktober 2011 – Februar 2012
- Einführung in folgende, für die Arbeit am Telefon relevanten, psychologischen Themen: Partnerschaft, Familie, Prozess der Trauer, Sucht und Co-Abhängigkeit, Gewalt in der Familie, Ängste, Depressionen, psychotische Erkrankungen, Traumata und posttraumatische Belastungserscheinungen, Suizid. Leitung Marcelle Walch, Februar bis Dezember 2012. Das Thema Gewalt in der Familie wurde in Zusammenarbeit mit Evelyne Spautz, Mitarbeiterin bei Femmes en détresse angeboten.
- Organisation und Begleitung der Hospitationsphase übernahm Helene Vesely.
- Reflektion der Gespräche und Praxisanleitung in beiden Gruppen im 14Tage-Rhythmus.  
Leitung Marcelle Walch

## Die Grundausbildungsgruppe 2012

Auf die alljährliche Medienkampagne mit dem Ziel neue MitarbeiterInnen anzuwerben konnte 2012 verzichtet werden angesichts der vielen Spontanbewerbungen zum Jahresbeginn. So begann die diesjährige Ausbildungsgruppe (12 TeilnehmerInnen) wie gewohnt im Mai, dies ohne einen einzigen Artikel oder ein einziges Interview in den Medien!

Themen und Inhalte, die 2012 angeboten wurden:

- Selbsterfahrung in der Gruppe  
Leitung Marcelle Walch, Mai – Oktober 2012
- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen  
Leitung Irmgard Forse, Oktober 2012 – Februar 2013

Am Stichtag des 31.12.2012 nehmen noch 9 der ursprünglich 12 Interessierten an der Ausbildung teil.

# Die Supervision und Praxisanleitung

---

## Die Montagabendgruppe

5 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, Januar bis März 2012, Leitung Marcelle Walch

13 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, ab April bis Dezember 2012, Leitung Karin Weyer

## Die Dienstagnachmittaggruppe

8 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2012, Leitung Irmgard Forse

4 Sitzungen, 9 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2012, Leitung Irmgard Forse

## Die Dienstagabendgruppe

8 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2012, Leitung Ingrid Konrad

6 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2012, Leitung Ingrid Konrad

## Die Mittwochabendgruppe

9 Sitzungen, 12 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2012, Leitung Karin Weyer

5 Sitzungen, 10 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2012, Leitung Karin Weyer

## Die Donnerstagnachmittaggruppe

8 Sitzungen, 5 TeilnehmerInnen, August bis Dezember 2012, Leitung Marcelle Walch

## Die Donnerstagabendgruppe

10 Sitzungen, 12 TeilnehmerInnen, August bis Dezember 2012, Leitung Marcelle Walch

## Einzel - und „Live“ – Supervisionen während der Praxisanleitung und nach Bedarf

angeboten von Helene Vesely

## Zusammenarbeit im Supervisorenteam

Austausch und Absprachen zwischen Supervisoren/innen und Leitung fanden jeweils nach Bedarf sowie in zwei Supervisorenversammlungen statt.

# Das Weiterbildungsangebot

---

## Wochenendseminare

- Partnerschaft: Dynamik, Themen und Probleme,  
1 Seminar, Jutta Koenig-Kuske und Marcelle Walch
- Grenzen erspüren Grenzen setzen Grenzen mitteilen,  
2 Seminare, Marcelle Walch
- Unsere Anrufer besser verstehen mit Hilfe der Neurowissenschaften,  
1 Seminar, Marcelle Walch

## Kurzseminare und Vorträge

- Back to Basics: Kommunikation – Theorie und Praxis,  
2 Kurzseminare à 3 Stunden, Pitou Antoni und Marcelle Walch
- „Akute Suizidalität“ , zweiteilige Fortbildung,  
2 Kurzseminare à 3 Stunden, Karin Weyer und Marcelle Walch

## Filmvorführung und Diskussion

- „Suicide Club - Es gibt etwas Besseres als den Tod!“ , Themenbereich Suizid und Suizidprävention, Marcelle Walch

# Die institutionelle Ebene

---

## Hauptamtliche MitarbeiterInnen:

- Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte, Psychologin
- Helene Vesely, Psychologin
- Liliane Muller-Kohl, Sekretariat
- Edith Veneziano-Geimer, Sekretariat
- Sven Sauerwein, Projektleiter „Modernisierte Öffentlichkeitsarbeit“, (Februar – Juli 2012), Projektleiter „Neue Datenbank für SOS und Kanner-Jugendtelefon, (September 12 – April 13)

## Prioritäre Themen und Inhalte der Mitarbeiterrats- und Verwaltungsratssitzungen:

- Aktuelle Situation, Projekte, Themen und Probleme der Stelle sowie Analyse und Reflektion:
  - Statuten, „Règlement interne“ und internen Rollenverteilungen
  - die aktuell prekäre Situation in Bezug auf finanzielle und personelle Ressourcen
  - die zukünftig notwendigen Erweiterungen/Differenzierungen unseres Stellenangebotes

## Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team:

- Organisation einer Neujahrsfeier und
- eines „Herbstfestes“ für die ehrenamtlichen und die professionellen MitarbeiterInnen
- AG Öffentlichkeitsarbeit, ergänzende Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und professionellen MitarbeiterInnen
- Einbindung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in die konkrete Gestaltung der Datenbank
- Mitarbeitergespräche

## Projektarbeit:

- Weiterführen unseres Projektes Öffentlichkeit: neues Jahresberichtskonzept, Gestalten diverser Artikel, Anzeigen und Logo/Lückenfüller für die Medien, Aktualisieren unserer Homepage, Erstellen von neuen Themendossiers und dem Kalender 2013
- Konzepterarbeitung und Umsetzung erster Schritte für die notwendigen Erweiterungen und Differenzierungen unseres Stellenangebotes:
  - Vorbereitung der Doppelschichten durch das Angebot von 3 Ausbildungsgruppen
  - Erste Vorbereitungen in Bezug auf die Projekte „verstärkte Öffnung unseres Angebotes für Menschen mit Migrationshintergrund“ und „Hilfe über Internet“. Die konkrete weitere Umsetzung erfolgt sobald die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

# Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

---

- ❖ Teilnahme an der „Ile Foire du Bien-être“, Kontaktaufnahme zu diversen Organisationen, Themenbereich Menschen mit Migrationshintergrund, Februar 2012,
- ❖ Fachlicher Austausch und Konzeption eines gemeinsamen Artikels im RBS-Magazin, Themenbereich 3. Alter, Juli 2012
- ❖ 2 Austauschgespräche mit den Experten in Casino 2000 und Loterie Nationale, Themenbereich Glücksspielsucht, Mai, Juni 2012
- ❖ Austausch mit den Kollegen des Kinder- und Jugendtelefons in Bezug auf die neu zu gestaltende Datenbank und Vorbereitung/Organisation eines Fortbildungsseminars für Professionelle, Themenbereich psychische Gesundheit/Prävention, Juli-Dezember 2012
- ❖ Kontaktaufbau und Austausch mit diversen Organisationen der psychosozialen Beratung, Themenbereiche psychische Gesundheit/Krankheit sowie Umgang mit Schmerz, September – Dezember 2012
- ❖ Teilnahme an der „Journée de la Philanthropie“, 1. Oktober 2012 sowie Vorstellung von SOS Détresse auf der Homepage [philanthropie.lu](http://philanthropie.lu)
- ❖ Kontaktaufnahme und Planung eines gemeinsamen Themendossiers mit Experten der Suchtbehandlung/beratung, Themenbereich Abhängigkeit/Sucht, seit September 2012
- ❖ Teilnahme an der AG „Plan National de Prévention contre le suicide“ Oktober – Dezember 2012,
- ❖ Fachlicher Austausch mit den Kollegen der Agence du Bénévolat (Arbeitskonzepte im Bereich Ehrenamt, Öffentlichkeitsarbeit), November, Dezember 2012

# Die Öffentlichkeitsarbeit

---

## Plakatwerbung Januar – Dezember 2012

Gezielte Aktionen im Rahmen des Projektes „Intensivierte Öffentlichkeitsarbeit“ für SOS Détresse: Plakatwerbung in Bussen (CFL, Ville de Luxembourg, RGTR, TICE) sowie in den Beratungsstellen, Schulen, Maison-Relais, Kindertagesstätten und Maisons Médicales

## Flyer und Kalender Februar – Juli, Oktober – Dezember 2012

Erstellen und Verteilen eines Flyers mit dem Ziel der Mitarbeiterwerbung sowie eines Kalenders für das Jahr 2013 „SOS eng Stëmm, déi beréiert“

## Themendossiers März – Juli 2012

Erarbeiten fachlich fundierter Themendossiers für die [www.454545.lu](http://www.454545.lu) zu den Themenbereichen Depressionen sowie Umgang mit chronischen Schmerzen

## Medienarbeit Mai - Dezember 2012

Sensibilisierung in den Medien anlässlich der 35 Jahre Gespräche am Telefon am 1. Mai 2012, monatliche Anzeigen im City Magazine, Mitarbeiterwerbung in den Medien (Oktober 2012)

## Konferenzen 26. November 2012

Öffentliche Konferenz im Clubsenior „Schwaarze Wee“ in Düdelingen, Thema: „Ech hun d’Flemm!“ , Referentin: Helene Vesely

## Auch Sie wollen uns unterstützen ...

---

Sie möchten Ihre Zeit spenden und aktiv mithelfen in unserem Team am Telefon?  
Dann wollen Sie sicher mehr über das Engagement von SOS Détresse-Hëllef iwwer Telefon erfahren.  
Sie sind herzlich dazu eingeladen, unsere Homepage [www.454545.lu](http://www.454545.lu) zu besuchen!

Sie ziehen es vor, uns mit einer Geldspende zu unterstützen!  
Wir freuen uns über jede Überweisung auf unsere Spendenkonten:

BCEE IBAN LU20 0019 5000 1190 4000

CCPL IBAN LU75 1111 1756 1848 0000