



# Aktivitätsbericht

## 2014

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

# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wir freuen uns, Ihnen unseren Aktivitätsbericht 2014 zukommen zu lassen. Beim Lesen dieses Dokuments können Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Aktivitäten unserer Stelle verschaffen. Diese lassen sich in drei zusammenhängende Bereiche aufgliedern:

1. die Beratung in den Gesprächen am Telefon und den Emails in der Mailberatung,
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.

2014 haben wir vorrangig folgenden Themen/Projekten unsere Aufmerksamkeit und Zeit gewidmet:

Dank der großzügigen Unterstützung des Ministeriums für Familie und Integration war es möglich unser neues Projekt SOS OnlineHelp weiter zu entwickeln. Dieses umfasst sowohl die anonyme Emailberatung sowie Informationen, Orientierung und Hilfe durch psychologische Texte auf unserer Homepage. Julia Lieske, Leiterin des Projektes und Susana Campos, die zusätzlich für das Projekt angestellte Diplompsychologin, werden unterstützt von einem Fachteam, das sich regelmäßig in Bezug auf relevante fachliche und ethische Fragen, die die Onlineberatung aufwirft, austauscht. Das Team übernimmt bislang auch die konkrete Beratung der Hilfesuchenden.

249 Hilfeanfragen per Email und über 24 000 Leser der Infotexte auf unserer Homepage im Laufe eines Jahres zusätzlich zu den 2 826 Gesprächen am Telefon – die Auswertung der Statistiken zeigt, dass die Onlinehilfe den Bedürfnissen der Menschen unserer Zeit entspricht und unsere Entscheidung die sogenannten Neuen Medien für das Beratungsangebot von SOS Détresse zu nutzen richtig war!

Wir freuen uns auch sehr, dass wir dem Thema Migration, einem Thema, das uns seit Jahren sehr am Herzen liegt, 2014 endlich unsere Aufmerksamkeit widmen konnten. Die verstärkte Öffnung für Menschen mit Migrationshintergrund wurde realisiert dank der Bildung einer internen Arbeitsgruppe, der aktiven Kontaktaufnahme zu Organisationen, die in Luxemburg Zugang zu Menschen mit Migrationshintergrund haben sowie der Entwicklung einer Infotextserie zum Thema. Im Frühjahr 2015 werden wir diese fertigstellen und auf unsere Homepage setzen können. Last but not least: nach Abschluss unserer aktuell angebotenen Ausbildung zum Online-Berater kann das Beraterteam die Emails von Hilfesuchenden in 7 Sprachen entgegennehmen und beantworten.

Die Suizidprävention sowie die wichtige Aufgabe, die den anonymen Beratungsangeboten von SOS Détresse hier zukommt war ein anderes Thema, dem wir uns 2014 prioritär gewidmet haben. So sehen wir zurzeit den Ausbau unserer aktuellen Telefonbesetzungszeiten ab Ende 2015 vor. In diesem Kontext sehen wir es als wichtig an, die seit langem vorbereitete Einführung der europäischen Gratisnummer „116 123“ auch in Luxemburg zu realisieren. Dies war auch 2014 wegen fehlender finanzieller Mittel leider nicht möglich.

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 Administration, Arbeitsgruppen oder Gremien. Ihnen sei an dieser Stelle aufs herzlichste gedankt!

Marcelle Walch  
Chargée de direction

# Die Gespräche am Telefon

---

Insgesamt kam es zu **2826** Gesprächskontakten, zuzüglich **238** Anrufe ohne Meldung, Irrtümer...

♀ **2258**

♂ **567**

Unbestimmt **1**

Verteilung der **2826** Anrufe über den Tag



**1130** in den **363** Mittagsschichten 15.00 – 19.00

**1193** in den **358** Abendschichten 19.00 – 23.00

**189** in den **79** Doppelschichten 17.00 – 22.00

**313** in den **84** Nachtschichten 23.00 – 07.00

# Zentrale Themen am Telefon

---

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **2826** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

- 34** Akuter Notfall
- 110** Abhängigkeit/Sucht
  - 31** Altersspezifische Themen und Probleme
  - 40** Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule
  - 14** Emigration/Immigration/Integration
  - 43** Finanzielle Probleme und Notlagen
  - 22** Gewalt
  - 38** Juristische Fragen und Probleme
- 224** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz
- 1116** Psychische Themen und Probleme, davon:
  - 196** Auseinandersetzung mit sich selbst
  - 32** Sinn- und Wertefragen
  - 164** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
  - 479** Einsamkeit und Isolation
  - 42** Traumata
  - 203** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
- 3** Schwangerschaft
- 16** Sexualität
- 27** Suizid
- 53** Überfordernde Lebenssituation
- 20** Wohnen
- 886** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:
  - 334** Partnerschaft/Ehe
  - 301** familiäre Beziehungen
  - 251** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte
- 149** Sonstige

# Weitervermittlungen

---

Insgesamt **330** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiter vermittelt:

- 8** Akute Notfallaufnahme
- 16** Angebote für ältere Menschen
- 5** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 71** Beratung/Therapie/Mediation
- 37** Gewalt
- 2** Immigration und Integration
- 13** Kinder und Jugendliche
- 34** Körperliche Gesundheit/Krankheit
- 10** Psychische und psychiatrische Erkrankungen
- 51** Rechtsberatung
- 64** Sozialarbeit
- 14** Suchtberatung und -behandlung
- 5** Sonstige Institutionen

# Die Mailberatung

---

Im Dezember 2013 startete unser neues Projekt SOS OnlineHelp mit der Mailberatung. Insgesamt konnten wir 2014 **249** eingehende Mails (Anfragen) und **204** ausgehende Mails (Beratungen) verzeichnen, zuzüglich **20** Anmeldungen ohne Anfrage.

Von den **46** aktiven Nutzern waren:



Altersverteilung der **46** aktiven Nutzer:

- 1** zwischen 15 – 20 Jahre
- 15** zwischen 21 – 30 Jahre
- 10** zwischen 31 – 40 Jahre
- 10** zwischen 41 – 50 Jahre
- 5** zwischen 51 – 60 Jahre
- 5** unbekannt

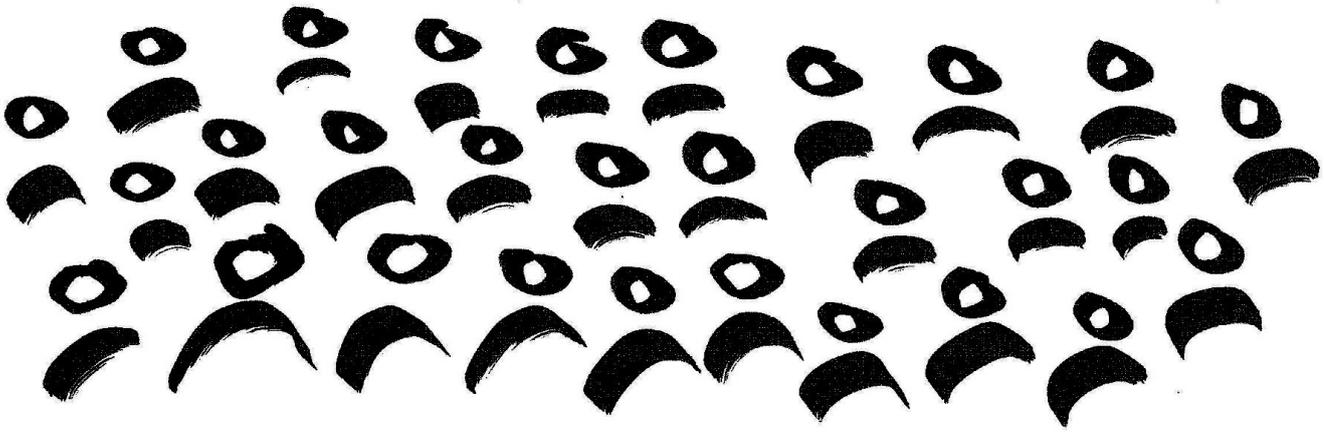
# Zentrale Themen der Mailer

---

Die vorrangig behandelten Anliegen der **249** Anfragen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

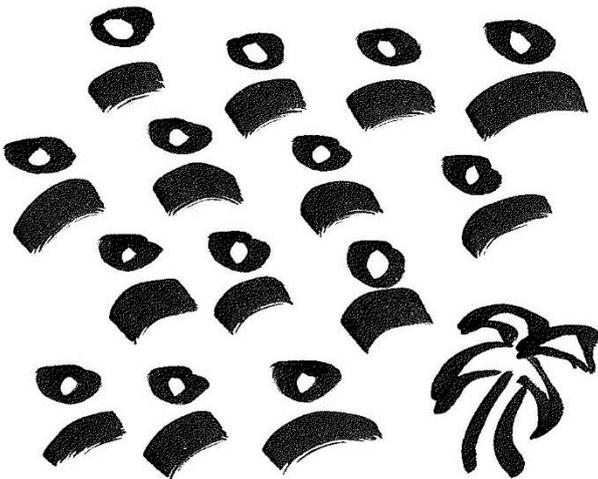
- 4** Alltagsbewältigung
- 23** Existenzprobleme (Arbeitslosigkeit/ Finanzen)
- 15** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 1** Erziehungsfragen
- 6** Körperliches Befinden (Beschwerden/Erkrankungen/Behinderung)
- 102** Psychische Themen und Probleme, davon:
  - 24** Auseinandersetzung mit sich selbst
  - 9** Einsamkeit und Isolation
  - 26** Traumatisierung und kritische Lebensereignisse
  - 43** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
- 12** Gewalt
- 13** Abhängigkeit/Sucht
- 2** Schwangerschaft
- 6** Sexualität
- 8** Selbstverletzendes Verhalten
- 39** Suizid
- 11** Überfordernde Lebenssituation/Burnout
- 46** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:
  - 28** Partnerschaft/Ehe
  - 15** familiäre Beziehungen
  - 3** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen
- 5** Verlust/Trauer/Tod
- 4** Orientierung/ Sinn- und Wertefragen
- 5** Informationsanfrage
- 11** Rückmeldung/Beschwerden/Dank
- 6** Sonstige

# Das Mitarbeiterteam (Stichdatum 31.12.2014)



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

**9** TeilnehmerInnen werden in der Ausbildungsgruppe 2013 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.



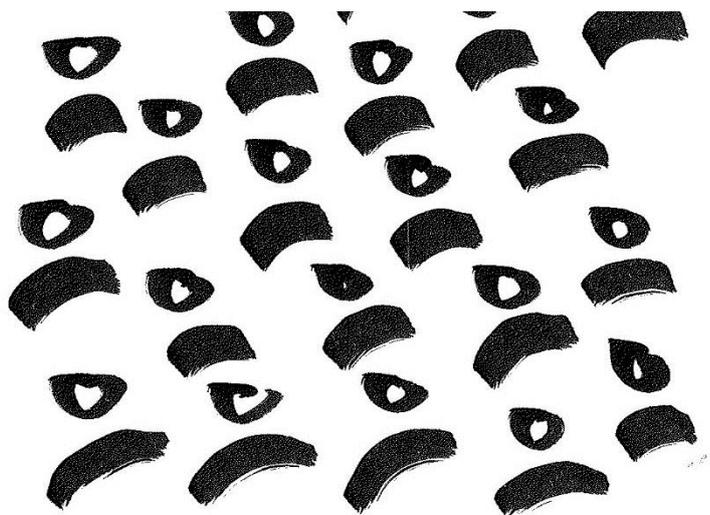
**8** MitarbeiterInnen ließen sich im Laufe des Jahres aus persönlichen, familiären oder beruflichen Gründen beurlauben.



**11** TeilnehmerInnen werden in der Ausbildungsgruppe 2014 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.



**12** MitarbeiterInnen haben sich im Laufe des Jahres 2014 verabschiedet.



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

# Die Grundausbildung

---

## Die Grundausbildungsgruppe 2014

Die diesjährige Ausbildungsgruppe begann im Oktober mit 13 TeilnehmerInnen. Am Sticht datum des 31.12.2014 waren 2 der Interessierten aus der Gruppe ausgeschieden, so dass 11 Personen an den weiteren Ausbildungskursen teilnehmen.

Themen und Inhalte, die in diesem ersten selbsterfahrungsorientierten Ausbildungsblock angeboten wurden: Kennen lernen, Wertschätzung und Vertrauen, wie Menschen lernen, unsere psychischen Grundbedürfnisse, das menschliche Grundbedürfnis nach Bindung, das menschliche Grundbedürfnis den eigenen Selbstwert zu stärken und zu schützen, soziale Wahrnehmung und Kommunikation, Ressourcen und Resilienz, Krisen und Krisenkompetenz.

Leitung Marcelle Walch, Oktober – Dezember 2014

## Die Grundausbildungsgruppe 2013

Am Sticht datum des 31.12.2014 haben noch 9 der ursprünglich 19 TeilnehmerInnen an der Grundausbildung teilgenommen, die übrigen 10 TeilnehmerInnen haben diese vorzeitig abgebrochen.

Themen und Inhalte, die 2014 angeboten wurden:

- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen  
Leitung Irmgard Forse und Julia Lieske, Januar – Mai 2014
- Einführung in folgende, für die Arbeit am Telefon relevanten psychologischen Themen: Partnerschaft, Familie, Trauer, Sucht und Co-Abhängigkeit, Gewalt in der Familie, Ängste, Einsamkeit, Depressionen, psychotische Erkrankungen, Traumata und posttraumatische Belastungserscheinungen, Suizid.  
Leitung Marcelle Walch, Mai – Oktober 2014.  
Das Thema Gewalt in der Familie wurde in Zusammenarbeit mit Evelyne Spautz (Femmes en détresse), das Thema Suizid mit Karin Weyer angeboten.
- Die Praxisanleitung und Reflektion der Gespräche am Telefon wird seit Oktober 2014 von Marcelle Walch angeboten.
- Die Organisation und Begleitung der Hospitationsphase übernahm Helene Vesely.

# Supervision und Praxisanleitung

---

## Die Montagabendgruppe

8 Sitzungen, 11 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2014, Leitung Karin Weyer

5 Sitzungen, 9 TeilnehmerInnen, ab September bis Dezember 2014, Leitung Karin Weyer

## Die Dienstagabendgruppe

9 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2014, Leitung Helene Vesely

5 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2014, Leitung Helene Vesely

## Die Mittwochabendgruppe

9 Sitzungen, 9 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2014, Leitung Karin Weyer

5 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2014, Leitung Karin Weyer

## Die Donnerstagnachmittaggruppe

10 Sitzungen, 12 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2014, Leitung Ingrid Konrad

5 Sitzungen, 11 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2014, Leitung Ingrid Konrad

## Die Donnerstagabendgruppe

9 Sitzungen, 7 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2014, Leitung Peter Kagerer

5 Sitzungen, 6 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2014, Leitung Peter Kagerer

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

angeboten von Helene Vesely und Marcelle Walch

## Zusammenarbeit im Supervisorenteam

Austausch und Absprachen zwischen SupervisorenInnen und

Leitung fanden jeweils nach Bedarf sowie in drei Supervisorenversammlungen statt.

# Das Weiterbildungsangebot

---

## Wochenendseminare

- Lebenskrisen bewältigen  
1 Seminar, Marcelle Walch
- Akute Suizidalität  
1 Seminar, Karin Weyer und Marcelle Walch

## Kurzseminare und Vorträge

- Stimmige Stimme – Die Heilkraft unserer Stimme fördern  
1 Kurzseminare à 3 Stunden, Barbara Gemnich
- Vorwärts oder rückwärts... nach rechts oder links...  
Ich weiß einfach nicht (mehr) was ich will!  
4 Kurzseminar zum Themenbereich Ambivalenz à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- Kränkungen: Ohrfeigen für die Seele!?  
2 Kurzseminare à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- Infoabend: Lust auf Mitarbeit bei der Mailberatung SOS OnlineHelp?  
2 Kurzseminare à 1,5 Stunden, Julia Lieske
- Lebenskrisen bewältigen  
1 Kurzseminar à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- Hilfsangebote im Bereich der Drogen und Suchthilfe  
1 Seminar à 2,5 Stunden in Zusammenarbeit mit Patrick Klein (Abrigado), Noëlle Ludovicy (Impuls), Ariane Moyse, (Jugend- an Drogenhëllef), Romain Pauly (Syrdall Schlass)
- Hilfsangebote im Bereich Alkohol-, Medikamenten-, PC- und Glückspielsucht  
1 Seminar à 2,5 Stunden in Zusammenarbeit mit Dr. Hentgen (Centre thérapeutique Useldange), Dr. Hedo (CHL), Peter Kagerer (<<ausgespillt>>), Klaus Thomas (ama.lu)

# Die institutionelle Ebene

---

## Hauptamtliche MitarbeiterInnen:

- Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte, Psychologin
- Helene Vesely, Psychologin
- Julia Lieske, Psychologin
- Susana Campos, Psychologin (ab 1. Juni 2014)
- Liliane Muller-Kohl, Sekretariat
- Edith Veneziano-Geimer, Sekretariat

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

- Analyse und Reflektion der aktuellen Situation, Projekte, Themen und Probleme der Stelle, prioritär waren der Ausbau unseres Hilfsangebotes durch SOS OnlineHelp sowie die zukünftig notwendige Erweiterung unseres Angebotes durch eine verstärkte Telefonpräsenz.
- Festlegen des neuen Namens „SOS Détresse – mir hëllefen iwwer Telefon an online“, um so auch dem neuen Projekt SOS OnlineHelp gerecht werden zu können.

## Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team:

Ergänzende Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und professionellen Mitarbeitern in der

- Arbeitsgruppe „AG Öffentlichkeitsarbeit“ und der
- Arbeitsgruppe „AG Migration“
- Mitarbeitergespräche
- Organisation eines Tagesausflugs nach Clervaux (Juli 2014) sowie einer Jahresabschlussfeier (Dezember 2014) für alle MitarbeiterInnen

## Projektarbeit:

- Auch 2014 wurde der weiteren Entwicklung des Projektes SOS OnlineHelp erste Priorität gegeben: Reflektion und Konzeptentwicklung, Bekanntmachen des Projektes, Vorbereitung der Ausbildung des ehrenamtlichen Online Teams.
- Weitere interne Projekte, denen wir uns prioritär widmeten waren die Öffentlichkeitsarbeit mit Fokus auf die verstärkte Öffnung für Menschen mit Migrationshintergrund und dem Ausbau unserer Infotexte auf der [www.454545.lu](http://www.454545.lu). Leider konnten wir der geplanten Weiterentwicklung unserer Sensibilisierungsmaßnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit weniger Zeit widmen als geplant, da Vorbereitung und Durchführung sowie der überraschend schnelle Erfolg unseres Emailangebotes sehr viel Aufmerksamkeit und Zeit erforderte.
- Ein anderes Projekt, das auch 2014 leider wieder zurück gestellt werden musste war die Einführung der europäischen Gratisnummer. Diese konnte wegen fehlender finanziellen Mittel leider nicht realisiert werden.
- Die konkrete weitere Umsetzung dieser wichtigen Themen und Projekte erfolgt, sobald die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

# Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

---

- ❖ Teilnahme an der Aktion „72 Stonnen Bénévolat“ , organisiert von der Agence du Bénévolat, Mai 2014
- ❖ Organisation von zwei Weiterbildungsseminaren mit Dr. Carole Gammer für die Professionellen des psychosozialen Netzes. Organisationspartner waren AFP, CEPOS, CIP und Kannerschlass. **Themenbereich: Familientherapeutische Behandlungsmöglichkeiten bei Familien, in denen ein Elternteil psychisch krank ist.** Februar (in französischer Sprache) und April (in deutscher Sprache) sowie
- ❖ Vorbereitung einer weiteren Wiederholung dieses Seminars Anfang 2015 in Kooperation mit: CIP, Femmes en détresse und Centre thérapeutique Useldange, Herbst 2014
- ❖ Austauschgespräche mit den Experten im Casino 2000, **Themenbereich Glücksspielsucht**, Juni 2014
- ❖ Austausch mit den Kollegen des Kinder- und Jugendtelefons, **Themenbereich Beratung am Telefon und Mailberatung, Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen**, Juli 2014
- ❖ Fachlicher Austausch mit der Leitung von Femmes en Détresse, **Themenbereiche aktuelle Brennpunkte unserer Arbeit und Datenverwaltung**, Juli 2014
- ❖ Teilnahme am „**Praxis- und Kontakttag der Uni Luxemburg**“, Vorstellung der Emailberatung, der Beratung am Telefon sowie der Infotexte auf unserer Homepage, Oktober 2014
- ❖ Vorstellung von SOS Détresse während einer Vorlesung für die Psychologiestudenten der Uni Luxemburg, November 2014
- ❖ Austausch und Teilnahme am Vorbereitungstreffen der Mitarbeiter der „Croix de Malte“ in Bezug auf ihr geplantes neues Projekt „visites de personnes isolées“, Dezember 2014
- ❖ Veröffentlichung eines Artikels zum Thema **Notfallpsychologie** in „Psychologie in Luxemburg - ein Handbuch“, in dem die aktuelle Situation der Psychologie in Luxemburg dargestellt wird. Herausgeber G. Steffgen, G. Michaux & D. Ferring, Uni Luxemburg. Autorin des Artikels ist Julia Lieske, Dezember 2014
- ❖ Kollegialer Austausch und Strategieplanung in Bezug auf notwendige Verbesserungen in der Versorgung von Menschen in akuter psychischer Not im Rahmen der Vorbereitung des „**Plan National de Prévention contre le suicide**“ in Luxemburg.

# Die Öffentlichkeitsarbeit

---

## **Konferenzen** Mai – Oktober 2014

Vorstellung von SOS Détresse anlässlich der Aktion „72 Stonnen Bénévolat“ in Itzig, der „Speed Meeting“-Aktion im Cercle Cité, der „Foire pour seniors“ in Strassen, des Benefizfestes im Seniorencenter „Schwaarze Wee“ in Düdelingen, der Feria del Volunteria in Luxemburg-Stadt, des Treffens der Mitarbeiter der „Croix de Malte“ sowie des Praxis- und Kontakttages an der Uni.lu.

## **Medienarbeit** Februar - Oktober 2014

Pressemitteilungen zum Projekt SOS OnlineHelp (Februar 2014) und Jahresbericht (April 2014)  
Mitarbeiterwerbung in Tages- und Wochenpresse (April - Juni 2014)  
Interview und Darstellung unserer Aktion „Je tiens à toi“ in der Presse anlässlich der „Journée mondiale de prévention contre le suicide“ am 10. September 2014  
RTL – TV-Interview zum Thema Suizid und Suizidprävention (Oktober 2014)

## **Neue Medien**

### **Homepage SOS OnlineHelp** August 2014 – Februar 2015

Erstellen einer neuen Homepage mit dem Ziel die SOS OnlineHelp vorzustellen und bekannt zu machen.

### **Infotexte** November 2014 – April 2015

Gestaltung von fachlich fundierten Infotexten, Themenbereich Migration für die Homepage [www.454545.lu](http://www.454545.lu). Hier werden die für die betroffenen Menschen wichtigen Themen und Probleme sowie konkrete Hilfsangebote in Luxemburg dargestellt.

### **Facebook** Januar - Dezember 2014

Durch regelmäßige Facebook-Präsenz versuchen wir potentiell interessierte Menschen auf unsere Angebote, vor allem auf unsere Mailberatung SOS OnlineHelp aufmerksam zu machen.

## **Plakatwerbung etc.** Januar – Dezember 2014

Druck und Verteilung von neu gestaltetem Plakat, Visitenkarten, Stickern, Plakatwerbung in Bussen (CFL, Ville de Luxembourg, RGTR, TICE) sowie Versand (Plakat, Visitenkarten, Broschüren, Stickern) in den Bereichen Gesundheit, Kultur, Erwachsenenbildung, Gemeinden, Kirchen sowie Organisationen, die Kontakte herstellen zu/zwischen Menschen mit Migrationshintergrund.

## Auch Sie wollen uns unterstützen ...

---

Sie möchten Ihre Zeit spenden und aktiv mithelfen in unserem Team von Ehrenamtlichen?  
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