



# Jahresbericht 2011

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

# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wir freuen uns, Ihnen unseren Aktivitätsbericht 2011 zukommen zu lassen. Beim Lesen dieses Dokumentes können Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Aktivitäten unserer Stelle verschaffen. Diese lassen sich in 3 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.

Das Jahr 2011 zeichnete sich unter anderem durch die Würdigung des 35-jährigen Bestehens der A.s.b.l. SOS Détresse aus: eine öffentliche Konferenz wurde organisiert zu der die Mitarbeiter anderer psycho-sozialer Stellen eingeladen wurden. 200 Gäste hörten Prof. Dr. Waeltes Referat „Die Bindung in der frühen Kindheit stellt die Weichen“ und feierten anschließend den 35. beim „gemeinsame Patt“ mit uns. Pünktlich zum Jubiläum wurde auch unsere neue Broschüre verteilt.

Der Blick in die Vergangenheit wird selbstverständlich erst durch den Blick in die Zukunft vollständig. In diesem Sinn wurden die internen Überlegungen der letzten Jahre weitergeführt und Projekte vorbereitet, mit denen wir Menschen in Not in Zukunft zusätzliche Unterstützung anbieten wollen:

Zum einen durch doppelte Besetzungszeiten am Telefon, um so mehr Anrufern, die unsere Hilfe suchen, die Gelegenheit zu geben, uns auch wirklich zu erreichen. Mehr Besetzung am Telefon heißt selbstverständlich mehr Mitarbeiter am Telefon. Dank der großzügigen Unterstützung des MIFA im Jahr 2011 konnten die notwendige Umstrukturierung unserer Räumlichkeiten in die Wege geleitet und 2 parallele Ausbildungsgruppen auf die Arbeit am Telefon vorbereitet werden.

Zum anderen ist uns unsere verstärkte Erreichbarkeit für immigrierte MitbürgerInnen in unserem Land ein wichtiges Anliegen – sei es als potentielle MitarbeiterInnen in unserem Team, sei es als Anrufer auf der 45 45 45.

2011 blieb auch die verstärkte Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiges Anliegen: zusätzlich zu der neuen Broschüre wurde unsere Homepage durch fachlich fundierte Themendossiers erweitert. Informationen zu wichtigen psychologischen Themen werden hier in einer für Laien verständlichen Sprache dargestellt.

Last but not least widmeten wir uns im vergangenen Jahr dem notwendigen internen Reflektions- und Diskussionsprozess, um SOS Détresse auf ein neues Hilfsangebot vorzubereiten: die „Hilfe über Internet“ Die Mailberatung werden wir anbieten können, sobald uns die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

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 **2653** Gesprächskontakten, zuzüglich 209 Anrufe ohne Meldung, Irrtümer...

 2201

 448

Unbestimmt 4

Verteilung der **2653** Anrufe über den Tag



**1305** in den **356** Mittagsschichten 15.00 – 19.00

**1213** in den **359** Abendschichten 19.00 – 23.00

**66** in den **31** Doppelschichten 17.00 – 22.00

**69** in den **33** Nachtschichten\* 23.00 – 07.00

\* Leider blieben im Jahr 2011 ein Großteil der Nachtschichten unbesetzt, da viele unserer „Nachtschichtmitarbeiter“ beurlaubt waren.

# Die zentralen Themen am Telefon

---

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **2653** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

**1352** Psychische Themen und Probleme  
(wie z.B. Ängste, depressive Verstimmungen, Einsamkeit, Trauer, Entscheidungskonflikte, Trauer, Traumata, Suizidgefährdung, ...)

**659** Zwischenmenschliche Beziehungen

**133** belastende/überfordernde Lebenssituationen

**236** Körper und Gesundheit

**116** Abhängigkeit/Sucht

# Die Weitervermittlung

---

Insgesamt **310** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiter vermittelt:

**5** Arbeit

**95** Beratung, Therapie, Mediation

**14** Dienst am alten Menschen

**60** Frauenspezifische Fragen

**24** Körperliche/psychische Gesundheit

**30** Rechtsberatung

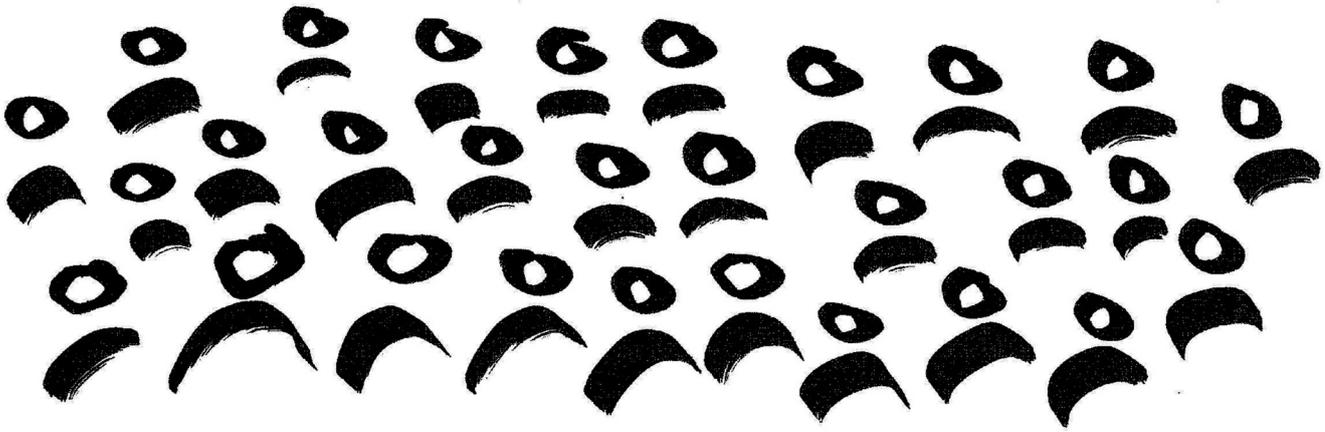
**18** Sonstige Institutionen

**35** Sozialarbeit

**19** Suchtberatung und Suchtbehandlung

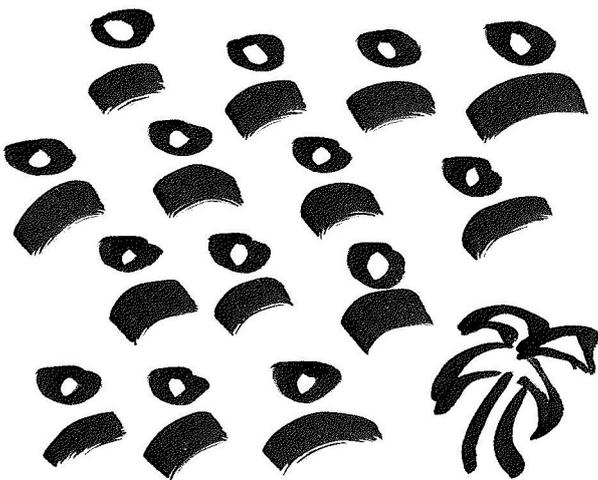
**10** Trauerarbeit

# Das Mitarbeitererteam (Stichdatum 31.12.2010)

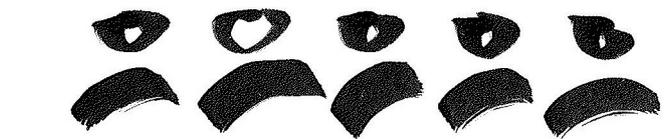


**29** aktive Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen garantieren zur Zeit die Schichtbesetzung bei SOS Détresse.

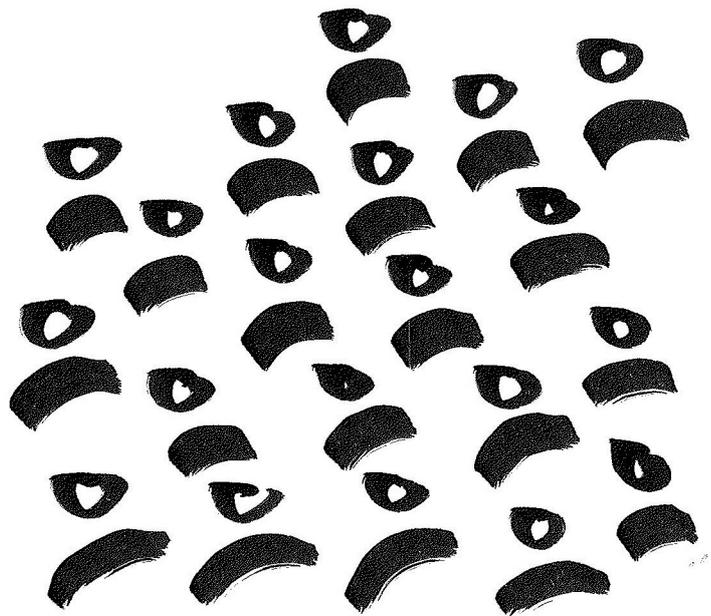
**3** TeilnehmerInnen der Grundausbildungsgruppe 2010 konnten diese 2011 abschließen und ins Team der aktiven MitarbeiterInnen integriert werden.



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



Bei weiteren **5** TeilnehmerInnen wird dies Anfang 2012 geschehen.



**3** MitarbeiterInnen haben sich im Laufe des Jahres 2011 verabschiedet.

**20** TeilnehmerInnen nehmen an der Ausbildung 2011 teil.

# Die Grundausbildung

---

## Die Grundausbildungsgruppe 2010

15 TeilnehmerInnen haben 2010 die Ausbildung begonnen. Von diesen 15 wurden 2011 3 TeilnehmerInnen ins Team der aktiven Mitarbeiter integriert, 5 weitere werden Anfang 2012 dazukommen. Die übrigen TeilnehmerInnen haben die Ausbildung vorzeitig abgebrochen.

(Stichdatum 31.12.2010)

## Die Grundausbildungsgruppen 2011

Von den circa 70 Interessierten, die sich nach unserem Aufruf in den Medien gemeldet hatten, wurden 28 in die Ausbildung angenommen, die angesichts der hohen Teilnehmerzahl in zwei parallele Gruppen eingeteilt wurde.

Am Stichdatum des 31.12.2010 nehmen noch 20 der ursprünglich 28 Interessierten an der Ausbildung teil.

Angebotene Themen und Inhalte:

- Selbsterfahrung in der Gruppe  
Gruppe I: Leitung Marcelle Walch und Evelyne Spautz, April – Juli 2011  
Gruppe II: Leitung Marcelle Walch, Mai – September 2011
- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen  
Gruppe I: Leitung Marcelle Walch und Evelyne Spautz, September 2011 – Januar 2012  
Gruppe II: Leitung Irmgard Forse, Oktober 2011 – Februar 2012

# Die Supervision und Praxisanleitung

---

## Die Dienstagnachmittaggruppe

15 Sitzungen, 9 TeilnehmerInnen, Januar bis Dezember 2011, Leitung Irmgard Forse

## Die Dienstagabendgruppe

10 Sitzungen, 11 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2011, Leitung Ingrid Konrad

5 Sitzungen, 9 TeilnehmerInnen, ab September 2011, Leitung Ingrid Konrad

## Die Mittwochabendgruppe

5 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, Januar bis April 2011, Leitung Karin Weyer

9 Sitzungen, 12 TeilnehmerInnen, ab Mai 2011, Leitung Karin Weyer

## Die Donnerstagabendgruppe

5 Sitzungen, 7 TeilnehmerInnen, Januar bis April 2011, Leitung Helene Vesely

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

angeboten von Helene Vesely

## Aufbau eines neuen Supervisorenteams

seit September 2010. Austausch und Absprachen zwischen Supervisoren/innen und Leitung fanden jeweils nach Bedarf sowie in einer Supervisorenversammlung statt.

# Das Weiterbildungsangebot

---

## Wochenendseminare

- Euthanasie – Ein schwieriges Thema am Telefon,  
2 Seminare, Marcelle Walch
- Depressionen erkennen, verstehen und hilfreich reagieren,  
1 Seminar, Karin Weyer und Marcelle Walch
- „Sich selbst der beste Freund sein“, Themenbereich Selbstwert/Selbstachtung,  
2 Seminare, Juni: Helene Vesely und November: Marcelle Walch
- Umgang mit Hoffnungslosigkeit,  
1 Seminar, Jutta König-Kuske und Marcelle Walch

## Kurzseminare und Vorträge

- „Sich selbst der beste Freund sein“, Themenbereich Selbstwert/Selbstachtung,  
1 Kurzseminar, Helene Vesely
- Umgang mit Hoffnungslosigkeit,  
3 Kurzseminare, Marcelle Walch

## Filmvorführung und Diskussion

- „Das Beste kommt zum Schluss“,  
Marcelle Walch
- „Innenleben“,  
vom Kajutel organisierter Filmabend für die MitarbeiterInnen der beiden Stellen

# Die institutionelle Ebene

---

## Hauptamtliche Mitarbeiterinnen:

- Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte, Psychologin
- Helene Vesely, Psychologin
- Liliane Muller-Kohl, Sekretariat
- Edith Veneziano-Geimer, Sekretariat
- Julia Lieske, Projektleiterin „Themendossiers 2011“, (März – Juli 2011)

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

- Aktuelle Situation, Themen und Probleme der Stelle, Analyse und Reflektion:
  - der aktuellen Themen und Prozesse in den Gesprächen am Telefon
  - der aktuell prekären Situation in Bezug auf Mitarbeiterteam und Schichtbesetzung
  - der zukünftig notwendigen Erweiterungen/Differenzierungen unseres Stellenangebotes

## Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team:

- Organisation einer Neujahrsfeier für die MitarbeiterInnen
- Einladung der aktiven und ehemaligen MitarbeiterInnen zu unserer Konferenz anlässlich des 35. Jubiläums
- Organisation eines Tagesausflugs für die MitarbeiterInnen
- Mitarbeitergespräche

## Projektarbeit:

- Weiterführen unseres Projektes Öffentlichkeit: Erstellen einer Broschüre, pünktlich fertig gestellt zum 35. Jubiläum sowie Erstellung diverser Themendossiers für die Homepage von SOS Détresse
- Konzepterarbeitung und Umsetzung erster Schritte für notwendige Erweiterungen und Differenzierungen unseres Stellenangebotes:
  - Vorbereitung von Doppelbesetzungen durch verstärkte Mitarbeiterwerbung und Angebot von 2 Ausbildungsgruppen seit April 2011.
  - Konzepterarbeitung und Klären interner Ambivalenzen in Bezug auf die Projekte „verstärkte Öffnung unseres Angebotes für Immigranten“ und „Hilfe über Internet“. Konkrete Umsetzung ab 2012, soweit die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

# Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

---

- ❖ Teilnahme an der „V<sup>ième</sup> Journée Nationale de Prévention du Suicide“  
Februar 2011, Helene Vesely
- ❖ Teilnahme an der AG „Alter und Suizidprävention“  
Januar – Dezember 2011, Helene Vesely
- ❖ Organisation einer Konferenz anlässlich des 35. Jubiläums von SOS Détresse für die professionellen Kollegen der psycho-sozialen Netzes sowie die MitarbeiterInnen des Fraentelefon, des Kinder- und Jugendtelefon und SOS Détresse,  
Mai 2011 ( 200 Besucher)
- ❖ Teilnahme an der Vorstellung der multikulturellen Beratungsstelle der APL in der portugiesischen Botschaft, November 2011
- ❖ Austausch mit den Kollegen des Kinder- und Jugendtelefons in Bezug auf das Projekt „Hilfe über Internet“
- ❖ Teilnahme an diversen Veranstaltungen anlässlich der „Année du Bénévolat“,  
Januar - Dezember 2011

# Die Öffentlichkeitsarbeit

---

## Plakatwerbung Januar – Dezember 2011

Gezielte Aktionen im Rahmen des Projektes „Intensivierte Öffentlichkeitsarbeit“ für SOS Détresse: Plakatwerbung in Bussen und Zügen (CFL, Ville de Luxembourg, RGTR, TICE) sowie in den Gemeinden, Supermärkten und Tankstellen

## Broschüre Januar – Mai 2011

Erstellen einer Broschüre anlässlich des 35. Jubiläums von SOS Détresse  
Seit Mai Verteilen der neuen Broschüre

## Themendossiers März – Juli 2011

Erarbeiten fachlich fundierter Themendossiers für die [www.454545.lu](http://www.454545.lu) zu den Themenbereichen Partnerschaft sowie Selbstwert und Selbstachtung

## Medienarbeit Januar, Februar und Oktober 2011

Mitarbeiterwerbung in den Medien, RTL-Sendung am 21.2.2011

## Konferenzen

16. Februar 2011 Öffentliche Konferenz im Kopplabunz  
Thema: Psychische Gesundheit und psychische Krankheit, Referentin: Marcelle Walch

27. April 2011 Öffentliche Konferenz im Clubsenior Schifflingen  
Vorstellen von SOS Détresse, Referentin: Marcelle Walch

25. November 2011 Öffentliche Konferenz im Clubsenior Düdelingen  
Vorstellen von SOS Détresse, Referentin: Marcelle Walch

## 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