



Aktivitätsbericht 2013

www.454545.lu

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wir freuen uns, Ihnen unseren Aktivitätsbericht 2013 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.

Für SOS Détresse war 2013 vor allem ein Jahr der konstruktiven Erneuerungen und Erweiterung:

Seit März wurde die Verwaltung unserer internen Daten sowie der wichtigen Informationen zum Resolux, dem psychosozialen Netz stark erleichtert. Dies wurde ermöglicht dank der neuen Datenbank, die unser Informatikexperte Sven Sauerwein in enger Zusammenarbeit mit den ehrenamtlichen und den professionellen Mitarbeitern der Stelle erarbeitet und eingeführt hat.

Eine andere wichtige Erneuerung auf Verwaltungsebene war die Neugestaltung des internen „plan comptable“, die dank Zusammenarbeit und qualifiziertem Einsatz von Herrn Alfred Plum, ehrenamtlich engagierter Finanzexperte und Liliane Müller erfolgreich umgesetzt werden konnte.

Dank der großzügigen Unterstützung des Ministeriums für Familie und Integration wurde 2013 die Verwirklichung eines langjährig geplanten Projektes möglich: die Emailberatung bei SOS Détresse. Julia Lieske, Diplompsychologin und Psychotherapeutin, wurde mit der Leitung des neuen Projektes SOS OnlineHelp betraut. Die Konzeptualisierung des Projektes, die Gespräche mit den Vertretern aus Verwaltungsrat und Ministerium sowie die Vorbereitungen auf der technischen Ebene wurden bis Oktober zu einem erfolgreichen Ende geführt, so dass die Mailberatung Ende des Jahres konkret starten konnte. Unterstützt wird Julia Lieske vom „Reflecting Team“, einem internen Fachteam, deren Mitglieder sich regelmäßig austauschen in Bezug auf die relevanten fachlichen und ethischen Fragen, die die Emailberatung aufwirft. Das Team übernimmt auch die konkrete Beratung für Hilfesuchende.

Nachdem 2013 den oben genannten Projekten erste Priorität gegeben wurde, konnte der geplanten Öffentlichkeitsarbeit, auch dem Ausbau der Themendossiers, weniger Aufmerksamkeit als vorgesehen gewidmet werden. Andere Projekte mussten vorübergehend ganz zurück gestellt werden, so der weitere Ausbau von doppelten Präsenzen am Telefon und die verstärkte Öffnung für Menschen mit Migrationshintergrund. Auch die lange vorbereitete Einführung der europäischen Gratisnummer konnte wegen fehlender finanziellen Mittel leider nicht realisiert werden.

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
Leitungsbeauftragte

Die Gespräche am Telefon

Insgesamt kam es zu **2755** Gesprächskontakten, zuzüglich **682** Anrufe ohne Meldung, Irrtümer...

♀ **2206**

♂ **540**

Unbestimmt **9**

Verteilung der **2755** Anrufe über den Tag



1193 in den **361** Mittagsschichten 15.00 – 19.00

1144 in den **360** Abendschichten 19.00 – 23.00

184 in den **78** Doppelschichten 17.00 – 22.00

234 in den **80** Nachtschichten 23.00 – 07.00

Zentrale Themen am Telefon

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **2755** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

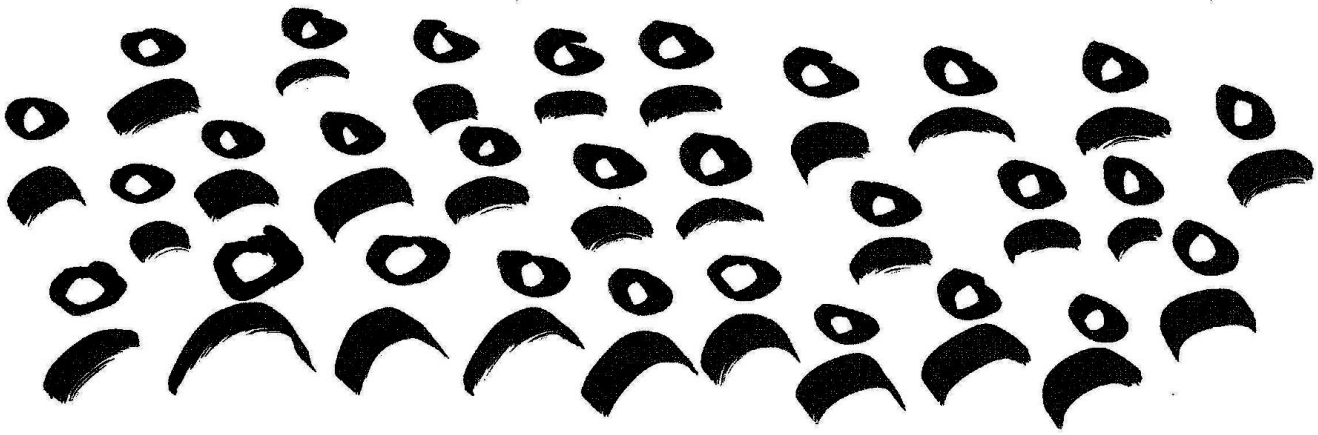
- 25** Akuter Notfall
- 102** Abhängigkeit/Sucht
 - 43** Altersspezifische Themen und Probleme
 - 39** Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule
 - 19** Emigration/Immigration/Integration
 - 53** Finanzielle Probleme und Notlagen
 - 40** Gewalt
 - 17** Juristische Fragen und Probleme
- 336** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz
- 1151** Psychische Themen und Probleme, davon:
 - 138** Auseinandersetzung mit sich selbst
 - 21** Sinn- und Wertefragen
 - 122** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
 - 451** Einsamkeit und Isolation
 - 45** Traumata
 - 264** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
- 2** Schwangerschaft
- 8** Sexualität
- 36** Suizid
- 71** Überfordernde Lebenssituation
- 15** Wohnen
- 742** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:
 - 238** Partnerschaft/Ehe
 - 335** familiäre Beziehungen
 - 169** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte
- 166** Sonstige

Weitervermittlungen

Insgesamt **277** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiter vermittelt:

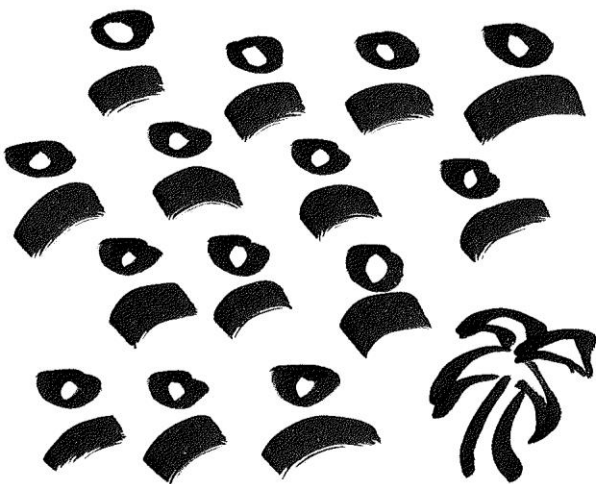
- 8** Akute Notfallaufnahme
- 12** Angebote für ältere Menschen
- 13** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 41** Beratung/Therapie/Mediation
- 37** Gewalt
- 2** Immigration und Integration
- 20** Kinder und Jugendliche
- 26** Körperliche Gesundheit/Krankheit
- 3** Psychische und psychiatrische Erkrankungen
- 39** Rechtsberatung
- 48** Sozialarbeit
- 16** Suchtberatung und -behandlung
- 12** Sonstige Institutionen

Das Mitarbeitererteam (Stichdatum 31.12.2013)



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

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



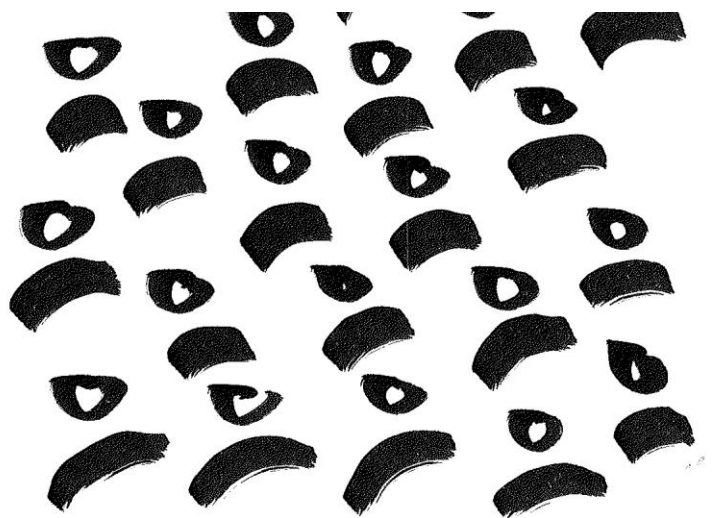
14 MitarbeiterInnen ließen sich im Laufe des Jahres aus persönlichen, familiären oder beruflichen Gründen beurlauben.



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



10 MitarbeiterInnen haben sich im Laufe des Jahres 2013 verabschiedet.



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

Die Grundausbildung

Die Grundausbildungsgruppe 2012

Am Stichtag des 31.12.2013 hatten 3 der ursprünglich 12 TeilnehmerInnen die Grundausbildung erfolgreich abgeschlossen und sind ins aktive Team am Telefon integriert worden, bei weiteren 3 TeilnehmerInnen wird dies Anfang Januar der Fall sein. Die übrigen 6 TeilnehmerInnen haben die Ausbildung vorzeitig abgebrochen.

Themen und Inhalte, die 2013 angeboten wurden:

- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen
Leitung Irmgard Forse, Oktober 2012 – Februar 2013
- 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 August 2013. 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, Leitung von Karin Weyer, ab September 2013.

Die Grundausbildungsgruppe 2013

Die diesjährige Ausbildungsgruppe begann im September mit 19 TeilnehmerInnen. Am Stichtag des 31.12.2013 waren 9 der Interessierten aus der Gruppe ausgeschieden, so dass 10 Personen (7 Frauen, 3 Männer) an den weiteren Ausbildungskursen teilnehmen.

Themen und Inhalte, die 2013 angeboten wurden:

- Selbsterfahrung in der Gruppe
- Feedbackgespräche zu Motivation und Eignung

Leitung Marcelle Walch, September – Dezember 2013

Supervision und Praxisanleitung

Die Montagabendgruppe

9 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2013, Leitung Karin Weyer

7 Sitzungen, 14 TeilnehmerInnen, ab September bis Dezember 2013, Leitung Karin Weyer

Die Dienstagnachmittaggruppe

8 Sitzungen, 10 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2013, Leitung Irmgard Forse

Die Dienstagabendgruppe

9 Sitzungen, 10 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2013, Leitung Ingrid Konrad

4 Sitzungen, 9 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2013, Leitung Helene Vesely

Die Mittwochabendgruppe

9 Sitzungen, 12 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2013, Leitung Karin Weyer

5 Sitzungen, 11 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2013, Leitung Karin Weyer

Die Donnerstagnachmittaggruppe I

11 Sitzungen, 5 TeilnehmerInnen, Januar bis Juli 2013, Leitung Marcelle Walch

7 Sitzungen, 6 TeilnehmerInnen, September bis Dezember, Leitung Marcelle Walch+Julia Lieske

Die Donnerstagnachmittaggruppe II (ehemalig am Dienstag)

5 Sitzungen, 8 TeilnehmerInnen, September bis Dezember 2013, Leitung Ingrid Konrad

Die Donnerstagabendgruppe

7 Sitzungen, 12 TeilnehmerInnen, Januar bis April 2013, Leitung Marcelle Walch

13 Sitzungen, 10/9 TeilnehmerInnen, Mai bis Dezember 2013, Leitung Peter Kagerer

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

- **Unser Anrufer besser verstehen mit Hilfe der Neurowissenschaften**
1 Seminar, Marcelle Walch
- **Spüren was gut tut** – Achtsamkeit im Umgang mit andern und sich selbst
1 Seminar, Marcelle Walch
- **Akute Suizidalität**
1 Intensiv-Seminar à 6 Stunden, Karin Weyer und Marcelle Walch
- **Lebe deine Stärke und du brauchst dich um deine Schwächen nicht zu kümmern**
1 Seminar, Karin Weyer

Kurzseminare und Vorträge

- **Einführung in die neue Datenbank**
6 Kurzseminare à 2 Stunden, Sven Sauerwein, Marcelle Walch, Helene Vesely
- **Zwischen den Zeilen... Indirekte Suggestionen und ihre Funktion in Therapiesprachen**
1 Kurzseminar à 3 Stunden, Gilles Michaux und Marcelle Walch
- **Psychisch kranke Eltern und die Auswirkungen auf die Kinder**
1 Kurzseminar à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- **Ressourcenvolles Arbeiten mit traumatischen Themen am Telefon**
2 Doppelseminare à 2 x 2,5 Stunden, Irmgard Forse
- **Minimax-Interventionen am Telefon**
2 Termine à 2 Stunden, Helene Vesely
- **Die Folgen von sexuellem Missbrauch**
2 Termine à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- **Einsamkeit: ein hochaktuelles Thema in unserer heutigen Zeit – auch am Telefon**
1 Kurzseminar à 4 Stunden, Marcelle Walch
- **Einführung in das neue Projekt SOS OnlineHelp**
2 Kurzseminare, Julia Lieske

Die institutionelle Ebene

Hauptamtliche MitarbeiterInnen:

- Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte, Psychologin
- Helene Vesely, Psychologin
- Julia Lieske, Psychologin (ab 15. April 2013)
- Liliane Muller-Kohl, Sekretariat
- Edith Veneziano-Geimer, Sekretariat
- Sven Sauerwein, Projektleiter „Neue Datenbank“, und Experte für Informatik und neue Kommunikations-technologien (September 2012 – April 2013, Mai – Dezember 2013)

Prioritäre Themen und Inhalte der Mitarbeiterrats- und Verwaltungsratssitzungen:

- Erstellen neuer Statuten, in Absprache mit dem Justizministerium
- Analyse und Reflektion der aktuellen Situation, Projekte, Themen und Probleme der Stelle: prioritär waren dabei der Ausbau unseres Hilfsangebotes durch das Projekt SOS OnlineHelp sowie weitere notwendige Erweiterungen/Differenzierungen unseres Stellenangebotes, leider eingeschränkt durch die prekäre Situation in Bezug auf unsere finanziellen und personellen Ressourcen.

Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team:

- Einbindung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in die konkrete Gestaltung der Datenbank
- AG Öffentlichkeitsarbeit, ergänzende Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und professionellen MitarbeiterInnen
- Mitarbeitergespräche
- Organisation einer Neujahrsfeier (Januar 2013), eines Tagesausflugs nach Nancy (Juli 2013) sowie einer Jahresabschlussfeier (Dezember 2013) für alle MitarbeiterInnen

Projektarbeit:

- Nach Absprache mit dem MIFA wurde 2013 der Entwicklung des Projektes SOS OnlineHelp erste Priorität gegeben. Projektleiterin ist Julia Lieske, unterstützt durch das Reflecting Team.
- Weitere interne Projekte, denen wir uns prioritär widmeten waren die Erstellung einer neuen Datenbank sowie des neu angepassten „plan comptable“. Wegen fehlender Ressourcen konnten der Öffentlichkeitsarbeit, so auch dem Ausbau der Themendossiers, weniger Aufmerksamkeit als geplant gewidmet werden. Andere Projekte mussten vorübergehend ganz zurück gestellt werden: der weitere Ausbau der doppelten Präsenzen am Telefon oder die verstärkte Öffnung für Menschen mit Migrationshintergrund. Auch die lange vorbereitete Einführung der europäischen Gratisnummer 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

- ❖ Organisation eines Weiterbildungsseminars, gemeinsam mit den Kollegen des Kanner- a Jugendtelefon, des Cepos und CIP, für die Professionellen des psychosozialen Netzes. Referentin: Dr Carole Gammer, Thema: **Familientherapeutische Behandlungsmöglichkeiten bei Familien, in denen ein Elternteil psychisch krank ist.** (Januar/Februar 2013) sowie
- ❖ Vorbereitung von 2 weiteren Wiederholungen dieses von Dr. Gammer angebotenen Seminars Anfang 2014, Kooperationspartner: AFP, CEPOS; CIP und Kannerschlass, Herbst 2013
- ❖ Austausch mit den Kollegen des Kinder- und Jugendtelefons, **Themenbereich psychische Gesundheit/Prävention** sowie das **Projekt SOS OnlineHelp**, (Januar, Mai 2013)
- ❖ Austauschgespräche mit den Experten in Casino 2000 und Loterie Nationale, **Themenbereich Glücksspielsucht**, März 2013
- ❖ Fachlicher Austausch mit den Kolleginnen von Femmes en Détresse, **Themenbereich Datenverwaltung**, Juni 2013
- ❖ Erstellen eines Artikels zum Thema **Notfallpsychologie** im Rahmen eines geplanten Handbuches der Psychologie, in dem die aktuelle Situation der Psychologie in Luxemburg dargestellt werden soll. Herausgeber ist Prof. Georg Steffgen, Uni Luxemburg. Autorin des für SOS Détresse geschriebenen Artikels ist Julia Lieske, (August – November 2013)
- ❖ Teilnahme am „**Praxis-und Kontakttag der Uni Luxemburg**“, Vorstellung der Emailberatung, der Beratung am Telefon sowie der informierenden Themendossiers auf unserer Homepage (Oktober 2013)
- ❖ Austausch- und Informationsgespräche sowie Strategieplanung notwendiger Verbesserungen in der Versorgung von Menschen in psychischer Not mit den Kollegen der Suizidprävention und „**Plan National de Prévention contre le suicide**“
- ❖ Kontaktaufbau, fachlicher Austausch und Planen möglicher Kooperation mit den Kollegen des **InfoMann** (Oktober, Dezember 2013)

Die Öffentlichkeitsarbeit

Kalender April – Dezember 2013

Erstellen und Verteilen eines Kalenders „Allo! Il y a quelqu'un?!“ für das Jahr 2014

Konferenzen November 2013

Teilnahme und Angebot einer Konferenz im Rahmen der „Journée de la dépression“ in Rumelange, Öffentliche Konferenz und Vorstellung von SOS Détresse im Club Senior Berchem, Referentin: Marcelle Walch

Medienarbeit Januar - Oktober 2013

Mitarbeiterwerbung in Tages- und Wochenpresse (Januar – Oktober 2013)
Monatliche Anzeigen im City Magazine, (bis Februar 2013)
Interview und Darstellung unseres Engagements im „ Journal“ (Juni 2013)

Moderne Medien

Themendossiers August – November 2013

Erstellen des fachlich fundierten Themendossiers Notfallpsychologie (Basisartikel im Handbuch der Psychologie) für die www.454545.lu , in dem Gegenstand und Geschichte der Notfallpsychologie sowie Interventionsformen und konkrete Angebote in Luxemburg dargestellt werden

Facebook Juni – Dezember 2013

Seit Juni 2013 versuchen wir durch eine regelmäßige Facebook-Präsenz, potentiell interessierte Menschen auf die Angebote unserer Stelle, vor allem auf unser neues Angebot der SOS OnlineHelp aufmerksam zu machen.

Plakatwerbung Januar – Dezember 2013

Gezielte Aktionen im Rahmen des Projektes „Intensivierte Öffentlichkeitsarbeit“ für SOS Détresse: Plakatwerbung in Bussen (CFL, Ville de Luxembourg, RGTR, TICE) sowie in den Gemeinden, in den katholischen Kirchen, in medizinischen Laboratorien, in den „Club Seniors“, in Alters- und Pflegeheimen und in Rehabilitationszentren.

Vorbereitung einer neu angepassten Version unseres aktuellen Plakates mit dem wir auch auf die SOS OnlineHelp aufmerksam machen wollen. Weitere Planung: ab Januar 2014 Druck und Verteilung sowie Gestaltung eines gänzlich neuen Plakates.

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 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