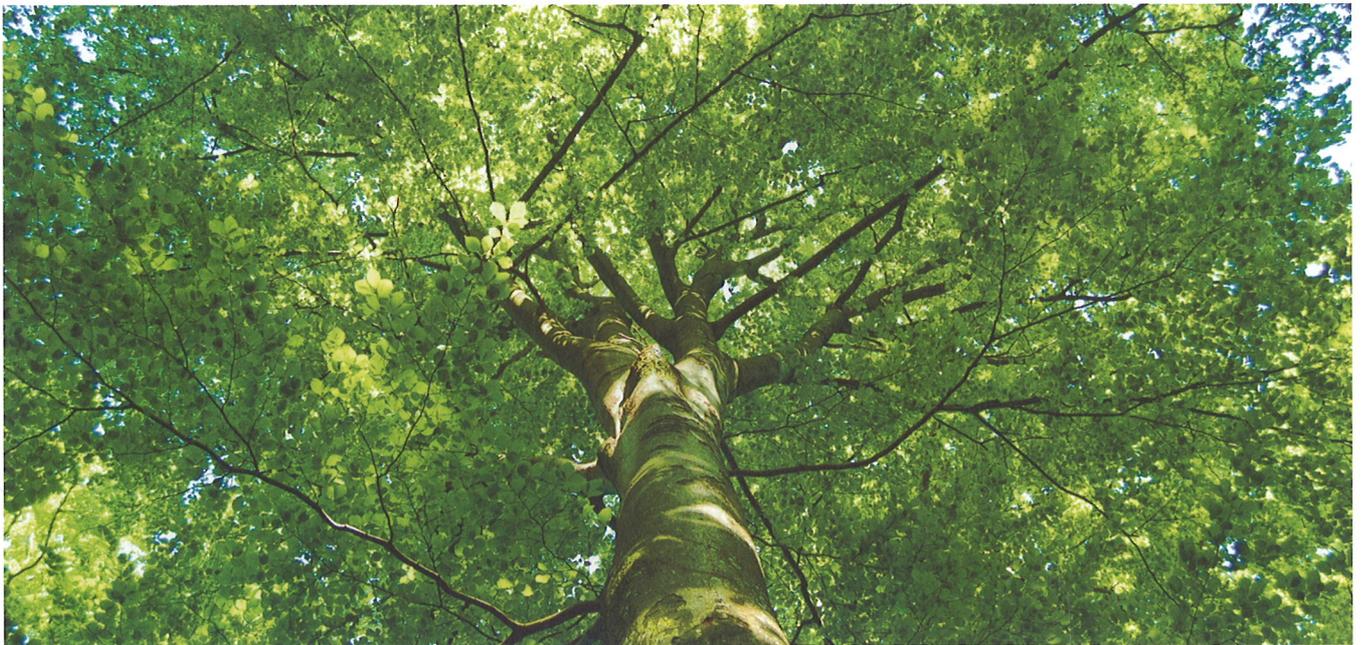


SOS Détresse

Immer ein „offenes Ohr“ für Probleme und konkrete Hilfestellung in Krisensituationen



Am 15. Mai sind es exakt 35 Jahre, dass der Telefonnotdienst von SOS Détresse ins Leben gerufen wurde und sieben Tage die Woche, jeweils von 15.00 bis 23.00 Uhr für akute Kriseninterventionen, aber auch Prävention, Beratung und psychologische Begleitung zur Verfügung steht. Zu diesem Anlaß führte Andrée Birnbaum dieses Interview mit Marcelle Walch.

Frau Walch, Sie sind seit 15 Jahren die Direktionsbeauftragte von SOS Détresse, wie ist Ihr Mitarbeiterteam zusammengestellt?

Momentan wird der Telefondienst von insgesamt mehr als 40 ehrenamtlichen Helfern gewährleistet. Diese sind organisatorisch gut aufeinander abgestimmt und tei-

len sich die verschiedenen Schichten untereinander auf. Dazu sind bei uns zwei Diplom-Psychologen beschäftigt, die die Ausbildung, Begleitung und kontinuierliche Supervision der ehrenamtlichen Mitarbeiter garantieren.

Wie ist SOS Détresse entstanden?

Gegründet wurde SOS Détresse von einigen Sozialarbeitern, Ärzten und Psychologen aus der Psychiatriearbeit, die vergleichbare Projekte im nahen und fernen Ausland kennengelernt hatten.

Der erste Telefondienst dieser Form wurde in New York initiiert – gleich im Anschluss an die Erfindung des Telefons. Allerdings war die Inanspruchnahme dieses Dienstes zu Beginn recht dürftig, was dadurch (mit)bedingt



war, dass nur wenige Personen ein Telefon besaßen. Fast 50 Jahre später startete das Projekt dann in Europa – zuerst in London und Berlin. Luxemburg zog dann zeitgleich mit mehreren europäischen Ländern einige Jahre später nach.

Die Grundidee dieses Angebotes beinhaltet zwei wesentliche Aspekte: akute Krisenintervention und niedrigschwellige Beratung. Zum einen sollte es Personen mit schwerwiegenden psychischen Problemen ermöglicht werden, sich bei akuter Krise an eine „neutrale“ außenstehende Person zu wenden. Zum anderen war – besonders in den 70er Jahren – eine offene (Problem-)Gesprächskultur eher die Ausnahme als die Regel, und so sollte hier mit niedrigschwelliger Beratungsangeboten angesetzt werden. Damals wie heute begleiten wir sowohl Menschen mit schwerwiegenden Problemen, die in therapeutischer Behandlung sind, als auch solche, die einen Ansprechpartner für ihre persönlichen Anliegen suchen. Auch die Prävention spielt eine wesentliche Rolle in unserem Arbeitsbereich. Anstatt abzuwarten, bis sich die Problemlage bis ins Unerträgliche zugespitzt hat, empfehlen wir frühzeitig Hilfe und Entlastung zu suchen, um gemeinsam eine konstruktive Lösung erarbeiten zu können.

Welche Zielgruppe nimmt Ihr Angebot an?

Unsere Anrufer sind überwiegend Erwachsene, in der Mehrzahl liegt die Altersstufe zwischen 40 und 60 Jahren, aber auch die Altersgruppe der 60 bis 90jährigen ist häufig vertreten. Kinder und Jugendliche gehören weniger zu unserer Zielgruppe, für sie existiert seit 1990 das Kinder- und Jugendtelefon.

Als nationales „Center fir Altersfroen“ interessieren wir uns natürlich besonders für die Anliegen der Senioren. Welches sind die Hauptprobleme bei den älteren Menschen?

Das Spektrum an Problemen und Anliegen ist sehr breitgefächert. Oft handelt es sich um Probleme mit Familienmitgliedern, mit den eigenen Kindern oder den Partnern

der Kinder. Vor allem in Fällen, wo Kränkungen oder Missverständnisse vorliegen, ist es wichtig, dass der/die Betroffene seine Gefühle ausdrücken kann und darf. Ein unbeteiligter Zuhörer kann diese Gefühle auffangen und versuchen, gemeinsam mit dem Gesprächspartner Lösungswege zu erarbeiten. Ein paar konkrete Beispiele von Anrufern: „Bald ist Weihnachten, wie wird dieses Fest aussehen? Werde ich von den Kindern eingeladen oder nicht? Sollte ich es ansprechen?“ Oder: „Ich habe Geburtstag, aber niemand hat daran gedacht, mich anzurufen...“

Bei älteren Personen kommt es infolge des zunehmenden Autonomieverlustes und der Entscheidung, die eigene Wohnung zu verlassen nicht selten zu krisenhaften Zuspitzungen. Auch nachdem derartige Entscheidungen eigenständig getroffen wurden, kann es zu Zweifeln, Unsicherheiten und Abwehrreaktionen kommen. Die Familienmitglieder sind in solchen Fragen nicht immer die besten Ratgeber. Oftmals sind sie von Schuldgefühlen geplagt und/oder akzeptieren die Entscheidung der älteren Person nicht. Auch Erkrankungen sind ein wichtiges Thema: Sei es im Falle einer eigenen Erkrankung oder wenn der/die Partner/in oder ein Familienmitglied erkrankt ist. Es gibt viele schwierige Situationen, in denen man ein offenes Gespräch und einen neutralen Gesprächspartner benötigt.

Daneben ist zunehmend auch Isolation ein häufiges Thema: Wir haben das Gefühl, dass das Problem der Einsamkeit in den letzten Jahren zugenommen hat. Der zunehmende Zeit- und Leistungsdruck in der Arbeitswelt führt dazu, dass die Menschen grundsätzlich angespannt(er) sind. Ein Termin folgt dem nächsten, dazwischen noch zwei bis drei Telefonate, Mails checken, usw. Sogar die Freizeit der meisten Menschen ist voll durchorganisiert, wodurch die zeitliche Verfügbarkeit für die eigenen Mitmenschen immer geringer wird. Oftmals kommt dabei das eigene Familienleben zu kurz und nahestehende Freunde bleiben für kurz oder lang auf der Strecke. Nach dem emsigen Arbeitsleben kommt dann nicht selten die große Leere – und Einsamkeit ist die Langzeitfolge.

Mitten im Leben

Schafft man es nicht rechtzeitig, seine Netzwerke zu reaktivieren oder neue Netzwerke aufzubauen, kann die Einsamkeit – ganz im Sinne einer Negativspirale – chronisch werden und es wird immer schwieriger, sich daraus zu befreien. Gemeinsam mit den Betroffenen versuchen wir deren belastenden und zum Teil diffuse Gefühle wahrzunehmen, zu klären und in kleinen Schritten Trainingsmethoden Wege zu erarbeiten, die dazu verhelfen, aus der Isolation herauszuführen.

Das sind eine ganze Menge verschiedener Anforderungen, die an Ihre Ehrenamtlichen gestellt werden. Wie werden diese auf ihre Arbeit vorbereitet?

Jede(r) ehrenamtliche Mitarbeiter/in muss eine einjährige Ausbildung bei SOS Détresse absolvieren bevor er/sie den Telefondienst übernehmen darf. In der Ausbildung bereiten wir die Teilnehmer auf alle möglichen Situationen vor.

Wir beginnen mit der Basis: Was braucht ein Mensch zum Glücklichein und was passiert, wenn diese wichtigen Bedürfnisse nicht befriedigt werden. Natürlich ist ein wichtiger Aspekt das Erlernen der Gesprächstechniken, das aktive Zuhören und eine empathische Haltung. Es handelt sich nicht nur um theoretischen Input, sondern wir versuchen ebenfalls, sehr viele praktische Übungen zu integrieren.

Nach der Ausbildung werden unsere Mitarbeiter ein weiteres Jahr begleitet, bevor sie den Telefondienst alleine

durchführen können. Wie bereits gesagt, das Spektrum an Problemen, mit denen wir in unserer Arbeit konfrontiert werden, ist sehr breitgefächert. Daher ist eine fundierte Ausbildung und kontinuierliche Begleitung unabdingbar. Die professionellen Mitarbeiter begleiten die ehrenamtlichen Mitarbeiter und stehen ihnen für Supervision, Weiterbildung und Beratung zur Verfügung.

Was wünschen Sie sich für die nächsten 35 Jahre?

Wir wünschen uns, dass wir die Angebote unseres Telefondienstes noch ausweiten können. Obwohl sehr viel Arbeit in den letzten 35 Jahren geleistet wurde, gibt es noch eine Menge Herausforderungen, denen wir uns stellen möchten. Das verstärkte Einbeziehen der ausländischen Mitbürger wäre ein Punkt, das Nutzen der modernen Kommunikationsmethoden ein weiterer.

Wir versuchen, zeitgemäße Alternativen zu erkunden. So hoffen wir, dass wir zusätzlich zu unserem Telefonservice bald (ab 2013) ebenfalls über die Möglichkeit verfügen werden, Anfragen per Mail auf interaktive Weise beantworten zu können – und vielleicht sogar eine Chatfunktion zu integrieren.

Uns freuen besonders die positiven Rückmeldungen, die wir regelmäßig sowohl von unseren Anrufern wie auch von unseren ehrenamtlichen Mitarbeitern erhalten. In dem Sinne wollen wir einerseits so weiter machen wie bisher, uns andererseits aber auch weiterentwickeln, um unsere Angebote noch weiter optimieren zu können.

Fir Joer Bénévolat seet

45 45 45
SOS DETRESSE
Hëllef iwwer Telefon - Aide par téléphone

senge fraiwëllegen
Mataarbechter e grouesse

merci