



SOS Détresse

Mir hëllefен iwwer Telefon an online

Aktivitätsbericht 2016

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wir freuen uns, Ihnen unseren Aktivitätsbericht 2016 zukommen zu lassen und Ihnen einen Überblick über die verschiedenen Tätigkeitsbereiche und Aktivitäten unserer Stelle zu ermöglichen.

Dank der wertvollen Unterstützung des Ministeriums für Familie und Integration sowie einiger großen und vielen kleinen Spenden, war es uns möglich, folgende Projekte, die uns am Herzen liegen, umzusetzen:

Der Ausbau unserer täglichen Telefonbesetzungszeiten von 8 auf 12 Stunden konnte vor allem dank eines außergewöhnlich hohen Engagements sowohl der ehrenamtlichen wie auch der angestellten Mitarbeiter/innen realisiert werden. Es hat uns sehr gefreut, dass dieses erweiterte Angebot sofort genutzt wurde und wir noch mehr Menschen ein helfendes Gespräch anbieten konnten - dieses Jahr ohne lange Wartezeiten, wie es in den Jahren vorher leider immer der Fall war.

Selbstverständlich kann selbst das engagierteste Team einen derartigen Mehraufwand von täglich 50% mehr Leistung nur während einer begrenzten Übergangszeit leisten. Um auch weiterhin die erweiterten Telefonpräsenzzeiten garantieren zu können, wurden im Jahr 2016 parallel **zwei Ausbildungsgruppen** angeboten um die Interessierten auf ihre zukünftige Aufgabe vorzubereiten.

SOS OnlineHelp umfasst sowohl Information, Orientierung und Hilfe durch psychologische Texte wie auch die anonyme Mailberatung. Nach der Neugestaltung unserer Homepage bieten wir seit Anfang 2016 unsere OnlineHelp **in 6 Sprachen** an. So konnten wir im Laufe des Jahres beobachten, dass **immer mehr Menschen mit Migrationshintergrund** unsere Hilfe in Anspruch nehmen.

Eine weitere, äußerst zeitintensive Aufgabe war die Konzeption von zwei neuen Datenbanken: eine **interne RESOLUX-Datenbank** soll unseren ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen den Überblick über die existierenden Hilfsangebote in Luxemburg erleichtern und ihnen ermöglichen, Anrufende, die etwas anderes brauchen als das Gespräch, besser zu informieren und auch weiter zu vermitteln. Eine zweite **Datenbank**, deren **Ziel es ist, unsere administrativen Daten einfacher und effizienter zu verwalten**, wurde im Laufe des Jahres vorbereitet und kann ab 2017 genutzt werden.

Verbunden mit hohem Zeit- und Energieaufwand, aber auch mit sehr viel Freude, war **der Umzug der Stelle** in neue größere Räume, die den Bedürfnissen unserer Organisation besser gerecht werden.

Eine höchst anregende Herausforderung stellte die **vorbereitende Konzepterstellung für eine neu zu gründende Beratungsstelle zum Themenfeld Extremismus/Radikalisierung** dar, ein Auftrag, der vom Ministerium für Familie und Integration an uns heran getragen wurde.

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 und in der Mailberatung, in der Administration, den Arbeitsgruppen und den Gremien. **Ihnen allen sei an dieser Stelle auf das Herzlichste gedankt!**

Marcelle Walch
Chargée de direction

Die Gespräche am Telefon

Insgesamt kam es zu **4003** Gesprächskontakten, zuzüglich **513** Anrufe ohne Meldung, Irrtümer...

Davon:

♀ **2707**

♂ **1295**

Unbestimmt **1**

Verteilung der Anrufe über den Tag



1268 in den **350** Mittagsschichten 11.00 - 15.00

1320 in den **358** Tagesschichten 15.00 – 19.00

1174 in den **352** Abendschichten 19.00 – 23.00

99 in den **39** Doppelschichten 17.00 – 21.00

142 in den **67** Nachtschichten 23.00 – 03.00

77 Schichten konnten wir im Laufe des Jahres 2016 nicht besetzen, leider!

Bedingt wurde dies durch unsere täglichen 12 statt der bisher 8 Stunden

Telefonpräsenz. Zurzeit erweitern wir unser Team am Telefon, um in Zukunft wieder mit gewohnter Verlässlichkeit für die Anrufenden da sein zu können.

Zentrale Themen am Telefon

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **4003** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

196 Abhängigkeit/Sucht

74 Altersspezifische Themen und Probleme

154 Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule

29 Emigration/Immigration/Integration

196 Finanzielle Probleme und Notlagen

73 Gewalt

59 Juristische Fragen und Probleme

472 Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz

2862 Psychische Themen und Probleme, davon:

634 Auseinandersetzung mit sich selbst

127 Sinn- und Wertefragen

447 Auseinandersetzung mit starken Gefühlen

960 Einsamkeit und Isolation

148 Traumata

546 Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen

11 Schwangerschaft

79 Sexualität

97 Suizid

209 Überfordernde Lebenssituation

135 Wohnen

1863 Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:

392 Partnerschaft/Ehe

557 familiäre Beziehungen

914 sonstige zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte

219 Sonstige

27 Rückmeldung/Beschwerden/Dank

Weitervermittlungen

Insgesamt **295** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiter verwiesen:

- 14** Akute Notfallaufnahme
- 14** Angebote für ältere Menschen
- 16** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 80** Beratung/Therapie/Mediation
- 50** Gewalt
 - 4** Immigration und Integration
- 17** Kinder und Jugendliche
- 23** Körperliche Gesundheit/Krankheit
 - 4** Psychische/psychiatrische Erkrankungen
- 16** Rechtsberatung
- 38** Sozialarbeit
- 16** Suchtberatung und -behandlung
- 3** Sonstige Institutionen

Die Mailberatung

2016 konnten wir insgesamt **699** eingehende Mailanfragen verzeichnen.

Insgesamt wendeten sich **95** Personen per Mail an uns. Die MailerInnen schrieben in den Sprachen Luxemburgisch, Französisch, Deutsch, Englisch und Portugiesisch an uns. Ein Teil der Nutzer sucht eher kurzfristige Unterstützung bei der Klärung für sie wichtiger Themen und Fragen. Andere und dies sind vor allem Menschen, die häufig unter Traumatisierungen und schwierigen Lebensumständen leiden, brauchen eher eine intensive und längere Unterstützung und Lebensberatung.

Von den **95** MailerInnen haben sich **87** in 2016 neu angemeldet, die anderen **8** haben sich zu einem früheren Zeitpunkt angemeldet und können bei den folgenden Zahlen nicht berücksichtigt werden.

Geschlechterverteilung bei den **87** neuen Mailkontakten:

♀	56
♂	22
Ohne Angaben	9

Altersverteilung bei den **87** neuen Mailkontakten:

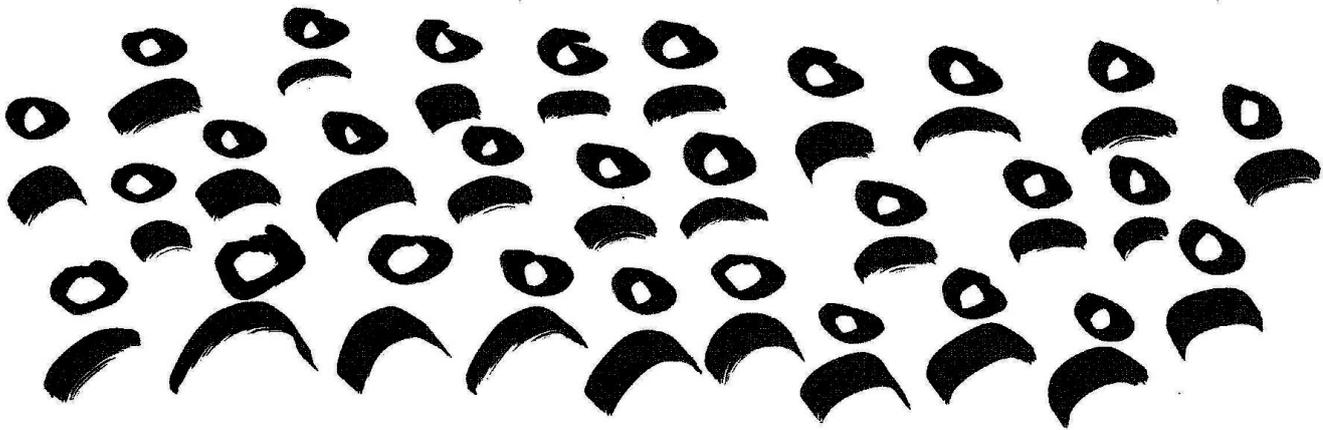
- 5** unter 15 Jahre
- 11** zwischen 15 – 20 Jahre
- 28** zwischen 21 – 30 Jahre
- 14** zwischen 31 – 40 Jahre
- 3** zwischen 41 – 50 Jahre
- 3** zwischen 51 – 60 Jahre
- 1** über 60 Jahre,
- 13** unbekannt

Zentrale Themen der Mailer

Die vorrangig behandelten Anliegen der **95** Mailer lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

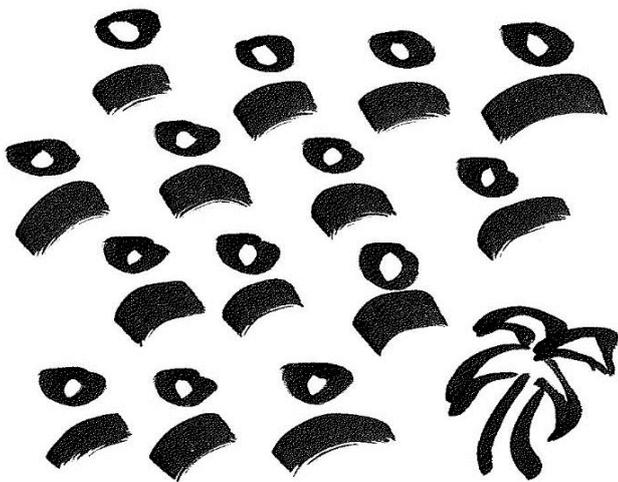
- 7** Abhängigkeit/Sucht
- 0** Altersspezifische Themen und Probleme
- 15** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 6** Emigration/Immigration/Integration
- 6** Finanzielle Problem und Notlagen
- 3** Körper/Gesundheit/ Behinderung/Krankheit/Schmerz
- 73** Psychische Themen und Probleme, davon:
 - 23** Auseinandersetzung mit sich selbst
 - 15** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
 - 7** Einsamkeit und Isolation
 - 3** Traumatisierung und kritische Lebensereignisse
 - 17** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
 - 8** Sinn- und Wertefragen
- 13** Gewalt durch oder gegen andere
 - 6** Selbstverletzendes Verhalten/ Gewalt gegen sich selbst
 - 1** Juristische Fragen und Probleme
 - 1** Schwangerschaft
 - 1** Sexualität
- 27** Suizid
 - 6** Überfordernde Lebenssituation/Burnout
- 52** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:
 - 27** Partnerschaft/Ehe
 - 17** familiäre Beziehungen
 - 8** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen
- 0** Rückmeldung/Beschwerden/Dank
- 0** Informationsanfrage
- 2** Sonstige

Das Mitarbeiterteam (Stichdatum 31.12.2016)



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

5 Teilnehmer/innen werden in der Ausbildungsgruppe 2015 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.

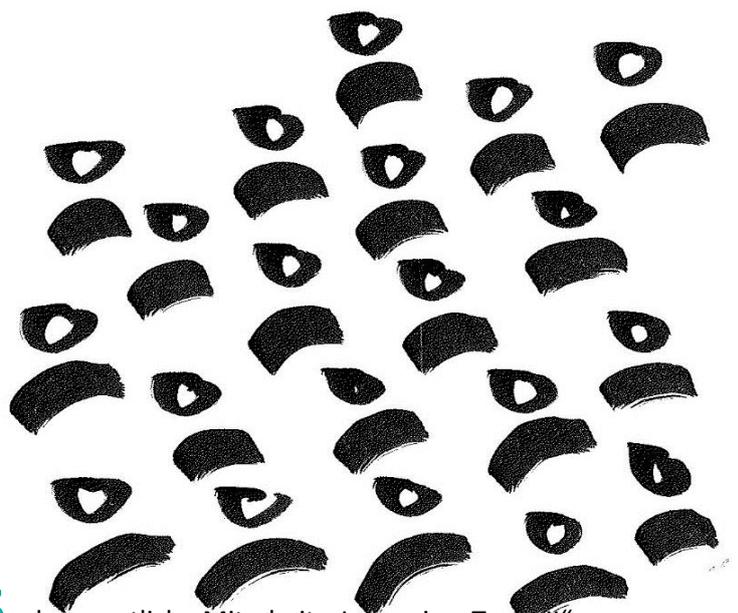


2 Mitarbeiter/innen ließen sich 2016 aus persönlichen, familiären oder beruflichen Gründen beurlauben,

3 haben sich 2016 von SOS Détresse verabschiedet.



11 Teilnehmer/innen werden in der Ausbildungsgruppe 2016 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.



5 MitarbeiterInnen bilden das ehrenamtliche Team der Mailberatung und beantworten eingehende Mails.

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

Die Grundausbildung

Die Grundausbildungsgruppe 2016

Am Sticht datum 31.12.2016 waren noch 11 Teilnehmer/innen in der Grundausbildungsgruppe verblieben, während 9 Teilnehmer/innen diese vorzeitig verlassen haben (berufliche, gesundheitliche oder persönlich/familiäre Gründe).

Themen und Inhalte, die 2016 angeboten wurden:

- Folgende Themen und Inhalte wurden in einem ersten selbsterfahrungsorientierten Ausbildungsblock angeboten: Kennenlernen, 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, Umgang mit Gefühlen, Krisen und Krisenmanagement. Leitung Marcelle Walch und Karin Weyer, Januar – April 2016
- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen
Leitung Susana Campos, Marcelle Walch und Karin Weyer, April – Oktober 2016
- Einführung in folgende, für die Arbeit am Telefon relevanten psychologischen Themen: Partnerschaft, Familie, Trauer, Sucht und Co-Abhängigkeit, Gewalt in der Familie, Traumata und posttraumatische Belastung. Andere wichtige Themen, die 2017 behandelt werden, sind: Ängste, Depressionen, Psychotische Erkrankungen und akute Suizidalität. Leitung Karin Weyer, Oktober – Dezember 2016
- Praxisanleitung und Reflektion der Gespräche am Telefon sowie die Organisation und Begleitung der Hospitationsphase wird seit Dezember 2016 von H. Vesely angeboten.

Die Grundausbildungsgruppe 2015

Die Ausbildungsgruppe 2015 begann im Oktober 2015 mit 13 Teilnehmer/innen. Am Sticht datum des 31.12.2016 nehmen noch 7 Personen daran teil, zwei sind schon selbstständig am Telefon tätig.

- Einführung in Gesprächstechniken und -haltungen
Leitung Susana Campos, Irmgard Forse, Januar – Mai 2016
- Einführung in die für die Arbeit am Telefon relevanten psychologischen Themen.
Leitung Marcelle Walch, Juni – Oktober 2015.
- Praxisanleitung und Reflektion der Gespräche am Telefon sowie die Organisation und Begleitung der Hospitationsphase wird seit Oktober von Helene Vesely angeboten.

Supervision und Praxisanleitung

Die Montagabendgruppe

15 Sitzungen, 6 Teilnehmer/innen, Januar bis August 2016, Leitung Helene Vesely
7 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2016, Leitung Helene Vesely

Die Dienstagabendgruppe

9 Sitzungen, 12 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2016, Leitung Karin Weyer
5 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2016, Leitung Karin Weyer

Die Mittwochabendgruppe I

10 Sitzungen, 12 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2016, Leitung Peter Kagerer
5 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2016, Leitung Peter Kagerer

Die Mittwochabendgruppe II

8 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2016, Leitung Karin Weyer

Die Donnerstagnachmittagsgruppe

8 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2016, Leitung Marcelle Walch
5 Sitzungen, 10 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2016, Leitung Marcelle Walch

Die Donnerstagabendgruppe

4 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2016, Leitung Karin Weyer

Das Team der SOS OnlineHelp

8 Sitzungen, 6 Teilnehmer/innen, Januar bis Mai, Leitung Caroline Heisbourg und Marcelle Walch
Juni bis Dezember 2016, Leitung Julia Lieske

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

angeboten von Helene Vesely und Marcelle Walch

Die Zusammenarbeit im Supervisorenteam

Austausch und Absprachen zwischen Supervisor/innen des Teams am Telefon und der Leitung fanden jeweils nach Bedarf sowie in drei Supervisorenversammlungen statt. Die Mitglieder des Reflecting Team der SOS OnlineHelp trafen sich acht mal.

Das Weiterbildungsangebot

IFOTES Kongress „For LIFE TO GO ON“

Teilnahme einer Gruppe von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen am dreitägigen Kongress, der von der IFOTES (International Federation of Telefon Emergency Services) in Aachen organisiert wurde

Wochenendseminare

- „FOR LIFE TO GO ON“: wiederholen/vertiefen der IFOTES Kongress Inhalte
1 Seminar, Marcelle Walch
- Motivierende Gesprächsführung – Intensivseminar
2 Seminare, Leitung: Peter Kagerer, Helene Vesely, Karin Weyer und Marcelle Walch
- Den Dingen auf den Grund gehen
2 Seminare, Julia Lieske
- Migration - eine schwierige Aufgabe für die Menschen die zu uns kommen sowie für die, die schon hier sind
1 Seminar, Karin Weyer, Susana Campos

Kurzseminare und Vorträge

- Warum „Warum Fragen“ und Ratschläge meist nicht besonders hilfreich sind und wie wir sie ersetzen können....
2 Kurzseminare à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- Die Weisheit der Gefühle erschließen
2 Kurzseminare à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- Hoffnung wecken – Hoffnung stärken
2 Kurzseminare à 2,5 Stunden, Marcelle Walch

Filmabend

„Das geheime Leben der Worte“ - Filmabend mit anschließender Diskussion zum Themenbereich traumatische Erlebnisse
1 Kurzseminar à 2,5 Stunden, Marcelle Walch

Die institutionelle Ebene

Hauptamtliche MitarbeiterInnen:

- Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte, Psychologin
- Helene Vesely, Psychologin
- Julia Lieske, Psychologin, seit Juni, im Mutterschutzurlaub von C. Heisbourg vertreten
- Susana Campos, Psychologin
- Liliane Muller-Kohl und Edith Veneziano-Geimer, Sekretariat

Prioritäre Themen und Inhalte der Mitarbeiterrats- und Verwaltungsratssitzungen:

- Die mit der Erweiterung unserer Telefonpräsenz auf 12 Stunden verbundenen Probleme
- Die Sensibilisierungsaktionen mit verstärktem Hinweis auf unsere multilingualen Online Angebote sowie die mit diesen Projekten verbundenen finanziellen Verpflichtungen
- Die Reflektion zu dem Aufbau eines neuen Hilfsangebots zum Themenbereich Extremismus/Radikalisierung im Januar 2017
- Der Umzug unserer Stelle in neue angepasste Räume
- Die Vorbereitungen zu unserem 40 Jubiläum im Jahre 2017, Fokusthema „Krisen – Wendepunkte im Leben“

Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team:

Die vielfältigen Aufgaben unserer Organisation können nur erfüllt werden dank der konstruktiven Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen mit den Professionellen. Zusammengehörigkeit und Kommunikation wurden kontinuierlich reflektiert und u.a. durch folgende Aktivitäten gestärkt:

- Ergänzende Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und professionellen Mitarbeiter/innen in der Arbeitsgruppe „AG Öffentlichkeitsarbeit“ und in den Gremien
- Mitarbeitergespräche
- Organisation eines Tagesausflugs und Besichtigung des „MUDAM“ (Juli 2016), einer Feier anlässlich der Einweihung unserer neuen Räumlichkeiten sowie einer Jahresabschlussfeier

Projektarbeit:

- Auch 2016 wurde der Weiterentwicklung der SOS OnlineHelp hohe Priorität gegeben: Weiterbildung und intensive Begleitung des ehrenamtlichen Online-Teams, Reflektion und Entwicklung angemessener Strategien im Umgang mit den extrem problematischen Lebenssituationen der Ratsuchenden über das Medium Mail
- Organisation der Ende 2015 eingeführten täglichen 12-Stunden-Präsenz am Telefon
- Einrichten einer internen „RESOLUX-Datenbank“, um sowohl den Mitarbeiter/innen wie auch den Lesern unserer Infotexte die Suche nach adäquaten Hilfsangeboten zu vereinfachen
- Öffentlichkeitsarbeit: Gestalten der 6-sprachigen Homepage, Vorbereitung des 40. Jubiläums
- Reflektion und konkrete Vorbereitungen eines zukünftigen neuen Hilfsangebotes zum Themenbereich Extremismus/Radikalisierung.

Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

- ❖ Austauschgespräche mit den Kollegen der **Vernetzungsinitiative Suizidprävention**, März, August, Oktober 2016
- ❖ Teilnahme an den vom Ministerium für Familie und Integration organisierten Versammlungen: Austausch, Reflektion und konkrete Vorbereitung des zukünftig neuen Hilfsangebotes zum **Themenbereich Extremismus/Radikalisierung**, April bis Dezember 2016
- ❖ Teilnahme an einem von der Agence du Bénévolat organisierten Arbeitstreffen, **Themenbereich 72 Stunden Bénévolat**, September 2016
- ❖ Besuch, Teilnahme und Stand mit Infomaterial am **Kongress A/Normal** , organisiert anlässlich des 70. Jubiläums der D'Ligue, Oktober 2016
- ❖ Besuch der **Beratungsstelle Extremismus in Wien**, November 2016
- ❖ Vorstellung von SOS Détresse im Team des **Meedechershaus**, November 2016
- ❖ Vorstellung von SOS Détresse während einer Vorlesung der **Studenten im Fach Psychologie an der Uni Luxemburg**, November 2016,
- ❖ Teilnahme an Seminarzyklus „**Promouvoir la santé mentale des migrants**“ angeboten vom CESMI (Centre Ethnopsychiatrique de Soins pour Migrants, November 2016 – Juni 2017)

Die Öffentlichkeitsarbeit

Konferenzen und andere öffentliche Präsenzen März – Dezember 2016

Vorstellung von SOS Détresse anlässlich des „Festival de la Migration“, einer Schecküberreichung bei den „Soroptimistes Clairefontaine“, Vorträge am Jahrestag der Société Luxembourgeoise de la Psychologie sowie der psychologischen Fakultät der uni.lu. Teilnahme und Stand mit Infomaterial am Kongress A/Normal, organisiert anlässlich des 70.Jubiläums der „D’Ligue“.

Medienarbeit Februar - Dezember 2016

Mitarbeiterwerbung in der Presse (Januar 2016), Interview im Télécran zum Thema Perfektionismus und Optimierungswahn in unserer heutigen Zeit (Oktober 2016).

Neue Medien

Homepage SOS OnlineHelp seit Januar 2016

Erstellen und Pflege unserer neu gestalteten Homepage in 6 Sprachen mit dem Ziel, Menschen der unterschiedlichen multikulturellen Gruppen unserer Gesellschaft differenzierter ansprechen zu können – online seit Januar 2016

Infotexte

Die Redaktion und Gestaltung weiterer Infotexte für unsere Homepage war 2016 wegen fehlender Ressourcen leider nicht möglich.

Facebook Januar - Dezember 2015

Auch die geplante wöchentliche Facebook-Präsenz, mit der wir potentiell Interessierte, vor allem auch jüngere Menschen ansprechen wollen, um ihre Aufmerksamkeit auf unsere Hilfsangebote zu lenken, war 2016 wegen fehlender Ressourcen leider nur punktuell möglich.

Plakatwerbung etc. Januar – Dezember 2016

Verteilung von Plakaten, Visitenkarten, Stickern und Plakatwerbung, auch in den Bussen von Ville de Luxembourg, RGTR und TICE. Ziele: besseres Gerecht werden der Multikulturalität und Heterogenität unserer heutigen Gesellschaft und differenzierteres Ansprechen der unterschiedlichsten Menschen (Alter, Geschlecht, Sprache, sozio-kulturelle Zugehörigkeit), die in unserem Land leben. Bekannt machen unserer erweiterten Hilfsangebote, so der mehrsprachigen SOS OnlineHelp und der täglichen 12 Stunden Präsenz, die im Rahmen des Plan National de Prévention du Suicide organisiert wurde.

Auch Sie wollen uns unterstützen ...

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

Dann wollen Sie sicher mehr erfahren über das Engagement von

SOS Détresse – mir hëllefën iwwer Telefon an online.

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