



## SOS Détresse

Mir hëllefен iwwer Telefon an online

# Aktivitätsbericht 2017

# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wir freuen uns, Ihnen unseren Aktivitätsbericht 2017 zukommen zu lassen um Ihnen einen Überblick über die verschiedenen Tätigkeitsbereiche und Aktivitäten unserer Stelle zu ermöglichen.

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

Vor 40 Jahren, am 15. Mai 1977 hat das Telefon zum ersten Mal bei SOS Détresse geklingelt. Seither unterstützen unsere ehrenamtlichen MitarbeiterInnen täglich die Menschen, die ihnen ihre Sorgen und Nöte anvertrauen. Selbstverständlich stellte das 40. Jubiläum so wie auch die Wertschätzung des Engagements der MitarbeiterInnen 2017 unser wichtigstes Thema dar, das wir auch für eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit nutzten.

Highlight unserer Aktionen war eine öffentliche Konferenz in Präsenz der Familienministerin Corinne Cahen. Der bekannte Buchautor Viktor Staudt stellte sein Buch „Die Geschichte meines Selbstmords“ vor und weckte reges Interesse bei Anwesenden und Medienvertretern. Anschließend wurde auf der [www.454545.lu](http://www.454545.lu) ein umfassendes Dossier zu unserem Jubiläums-Leitthema „Krisen – Wendepunkte im Leben“ veröffentlicht, in dem Menschen in Krise erste Informationen und Hilfestellungen finden.

Der Ausbau unserer täglichen Telefonbesetzungszeiten von 8 auf 12 Stunden hat sich auch 2017 als äusserst sinnvolle Massnahme erwiesen. So wurden 2017, 4 484 Gespräche geführt, dies sind circa 500 Gespräche mehr als 2016 und circa 1 700 Gespräche mehr als 2015, bei damals nur 8 Stunden täglicher Präsenz am Telefon. Sieht man sich die Zahl der Anrufenden an, die sich in akuter Not an uns wenden, so zeigt sich auch hier der Gewinn unserer besseren Erreichbarkeit. Es gab 2014 – 27, 2015 – 33, 2016 – 97 und 2017 – 105 Gespräche mit Anrufenden, die prioritär zu dem Themenbereich Suizid unsere Unterstützung suchten.

Auch in den 643 eingegangenen Mails zeigte sich die Einsamkeit vieler Menschen in Not. Häufigste Themen waren Konflikte oder zwischenmenschliche Probleme, auch psychische Themen wie die Auseinandersetzung mit starken Gefühlen und Isolation, psychische Erkrankungen, Suizidalität und die Auswirkungen von Traumatisierungen. Anfragen von jungen Menschen unter 20, aber auch von Menschen im Alter von 30-60 Jahren haben im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen.

Die Verstärkung unseres Fachteams durch zwei engagierte Kolleginnen erlaubte es, 2017 viele wichtige Aufgaben in Angriff zu nehmen, die während der letzten arbeitsreichen Jahre liegen blieben, so die Weiterentwicklung der internen Konzepte, Organisation, Kommunikation und der Vernetzung.

Die a.s.b.l. SOS Radicalisation und die Beratungsstelle [respect.lu](http://respect.lu) wurden im 1. Halbjahr im Rahmen von SOS Détresse vorbereitet und sind seit dem 1.7.17 eine eigenständige Organisation.

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 **4484** Gesprächskontakten, zuzüglich **350** Anrufe ohne Meldung, Irrtümer...

Davon:

♀ **2886**

♂ **1597**

Unbestimmt **1**

Verteilung der Anrufe über den Tag 

**1438** in den **353** Mittagsschichten 11.00 - 15.00

**1367** in den **349** Tagesschichten 15.00 – 19.00

**1288** in den **350** Abendschichten 19.00 – 23.00

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

**197** in den **97** Nachtschichten 23.00 – 03.00

47 Schichten konnten wir im Laufe des Jahres 2017 nicht besetzen, leider!  
In der Zwischenzeit haben wir unser Team am Telefon erweitert, um den Anrufenden wieder die gewohnte Verlässlichkeit anbieten zu können.

# Zentrale Themen am Telefon

---

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **4484** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen:

**156** Abhängigkeit/Sucht

**40** Altersspezifische Themen und Probleme

**211** Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule

**15** Emigration/Immigration/Integration

**190** Finanzielle Probleme und Notlagen

**98** Gewalt

**79** Juristische Fragen und Probleme

**353** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz

**3145** Psychische Themen und Probleme, davon:

**593** Auseinandersetzung mit sich selbst

**115** Sinn- und Wertefragen

**468** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen

**905** Einsamkeit und Isolation

**188** Traumata

**876** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen

**5** Schwangerschaft

**84** Sexualität

**105** Suizid

**236** Überfordernde Lebenssituation

**92** Wohnen

**2192** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:

**447** Partnerschaft/Ehe

**635** familiäre Beziehungen

**1110** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte

**257** Sonstige

**76** Rückmeldung/Beschwerden/Dank

# Weitervermittlungen

---

Insgesamt **351** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiter verwiesen:

- 17** Akute Notfallaufnahme
- 25** Angebote für ältere Menschen
- 11** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 68** Partnerschaft/Familie, Kinder/Jugendliche
- 16** Finanzielle Problem und Notlagen
- 69** Gewalt
- 3** Immigration und Integration
- 31** Körperliche Gesundheit/Krankheit
- 16** Psychische/psychiatrische Erkrankungen
- 35** Rechtsberatung
- 58** Suchtberatung und -behandlung
- 2** Wohnen

# Die Mailberatung

---

2017 wurde das Team der Mailberatung vergrößert und weitere MailberaterInnen ausgebildet, so dass die eingehenden Mails in diesem Jahr von 7 ehrenamtlichen BeraterInnen und 3 PsychologInnen beantwortet wurden.

Wir konnten in diesem Jahr insgesamt **643** eingehende Mailanfragen verzeichnen.

Insgesamt wendeten sich **130** Personen per Mail an uns. Die MailerInnen schrieben in den Sprachen Luxemburgisch, Französisch, Deutsch, Englisch, Portugiesisch und Spanisch 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 **130** MailerInnen haben sich **114** in 2017 neu angemeldet, die anderen **16** haben sich zu einem früheren Zeitpunkt angemeldet und können bei den folgenden Zahlen nicht berücksichtigt werden.

**Geschlechterverteilung** bei den **114** neuen Mailkontakten:

♀	72
♂	32
<b>Ohne Angaben</b>	<b>10</b>

**Altersverteilung** bei den **114** neuen Mailkontakten:

6	unter 15 Jahre
21	zwischen 15 – 20 Jahre
30	zwischen 21 – 30 Jahre
22	zwischen 31 – 40 Jahre
10	zwischen 41 – 50 Jahre
10	zwischen 51 – 60 Jahre
3	über 60 Jahre,
12	unbekannt

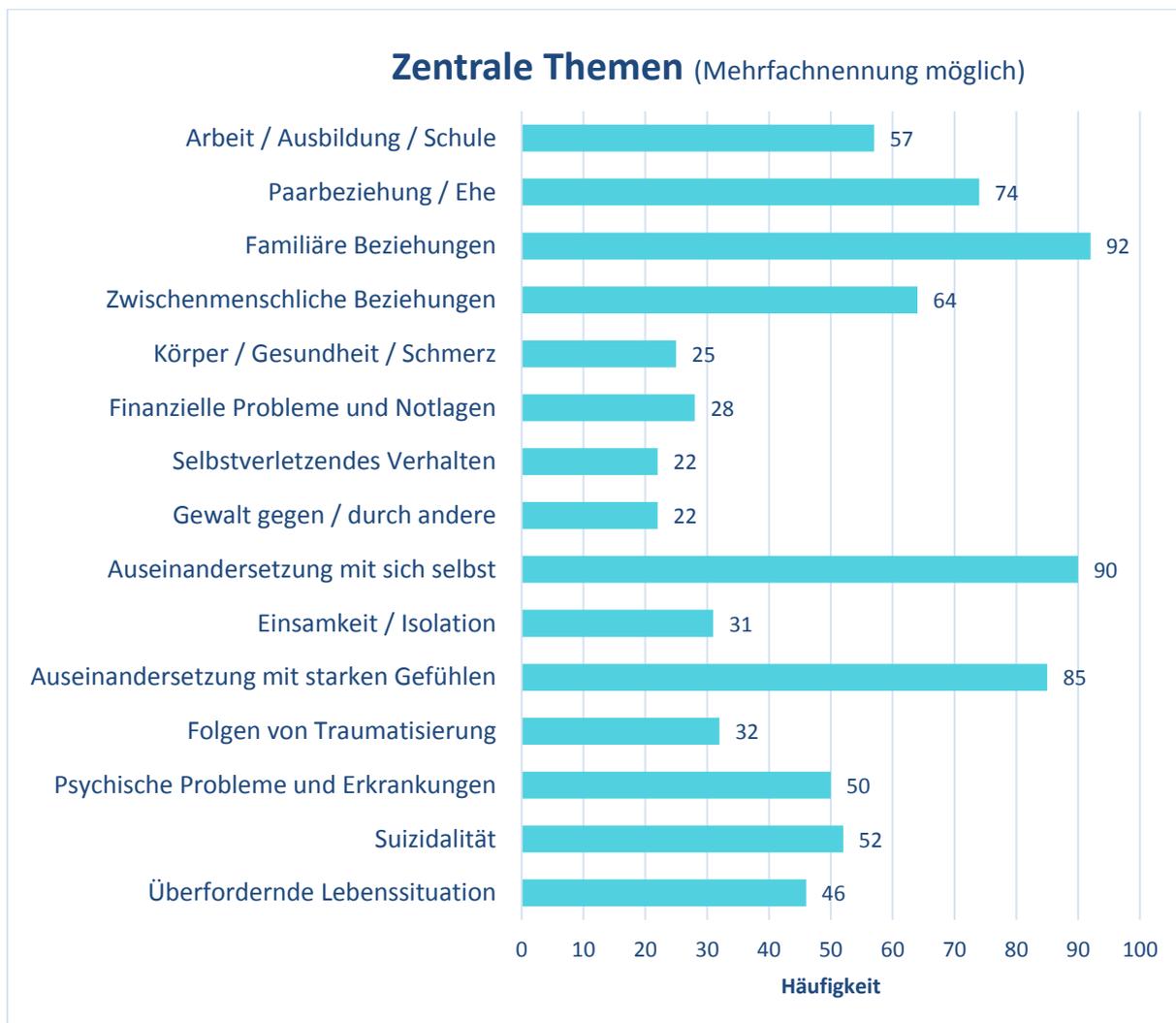
# Zentrale Themen der Mailer

---

Die zentralen Themen der **643** Mailanfragen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (Mehrfachnennung möglich):

- 13** Abhängigkeit/Sucht
  - 2** Altersspezifische Themen und Probleme
  - 57** Arbeit/Ausbildung/Schule
  - 6** Emigration/Immigration/Integration
  - 28** Finanzielle Probleme und Notlagen
  - 25** Körper/Gesundheit/ Behinderung/Krankheit/Schmerz
- Psychische Themen und Probleme, davon:**
- 90** Auseinandersetzung mit sich selbst
  - 85** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
  - 31** Einsamkeit und Isolation
  - 32** Traumatisierung und kritische Lebensereignisse
  - 50** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
  - 7** Sinn- und Wertefragen
  - 22** Gewalt durch oder gegen andere
  - 22** Selbstverletzendes Verhalten/ Gewalt gegen sich selbst
  - 6** Juristische Fragen und Probleme
  - 2** Schwangerschaft
  - 11** Sexualität
  - 52** Suizid
  - 46** Überfordernde Lebenssituation/Burnout
- Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme**
- 74** Partnerschaft/Ehe
  - 92** familiäre Beziehungen
  - 64** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen
  - 20** Rückmeldung/Beschwerden/Dank
  - 14** Wohnen
  - 23** Sonstige

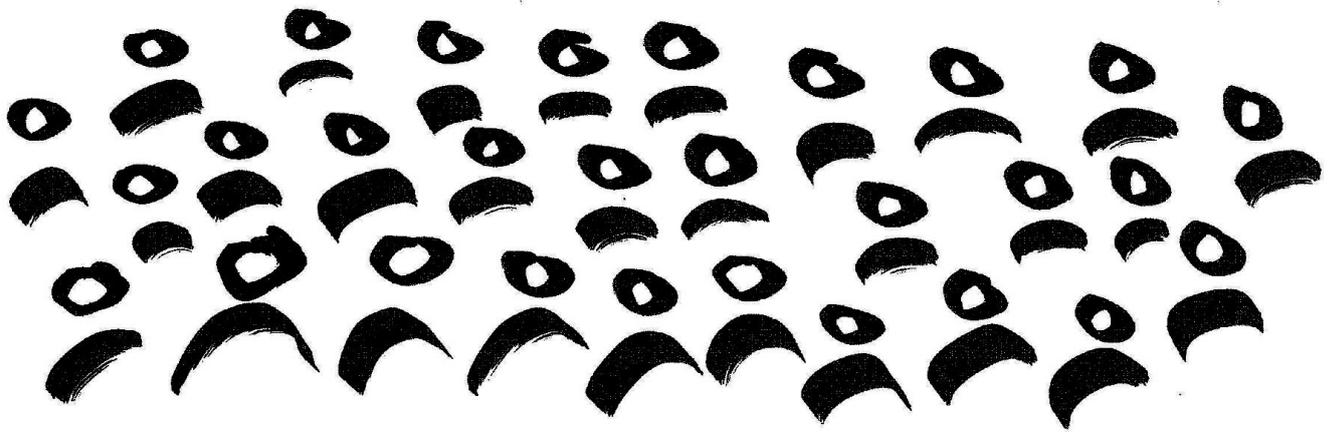
Die folgende Tabelle stellt die häufigsten Themen grafisch dar:



Zu den häufigsten Themen der Mailer gehören Konflikte oder Probleme in zwischenmenschlichen Bereichen, wie zum Beispiel im familiären Kontext oder in der Partnerschaft. Aber auch zu psychischen Themen wie der Auseinandersetzung mit starken Gefühlen und Isolation, der Auseinandersetzung mit sich selbst sowie zu psychischen Erkrankungen, Suizidalität und den Auswirkungen von Traumatisierungen, sind eine Vielzahl von Mails eingegangen.

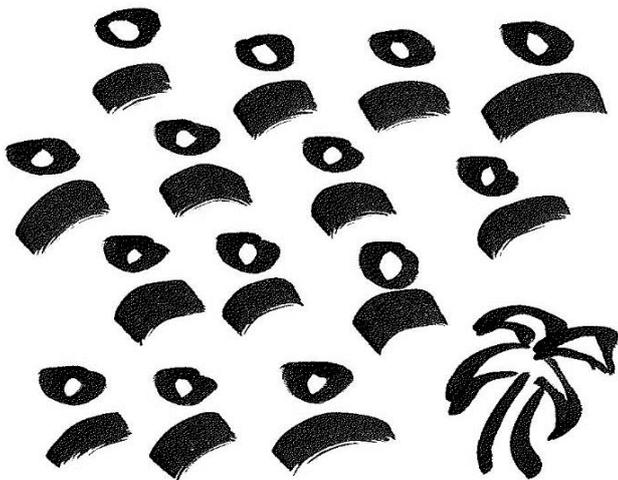
Anfragen von jungen Menschen unter 20 haben im Vergleich zum letzten Jahr deutlich zugenommen, aber auch Menschen im Alter von 30-60 Jahren haben in diesem Jahr häufiger auf die Mailberatung zurückgegriffen. Es freut uns, dass wir so mit der Mailberatung eine breite Zielgruppe erreichen.

# Das Mitarbeiterteam (Stichdatum 31.12.2017)



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

**1** Teilnehmer/in wird noch in der Ausbildungsgruppe 2016 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.

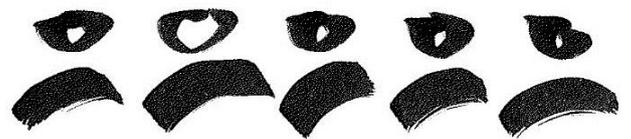


**6** Mitarbeiter/innen ließen sich 2017 aus persönlichen, familiären oder beruflichen Gründen beurlauben,

**2** haben sich 2017 von SOS Détresse verabschiedet.



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



**10** Teilnehmer/innen werden in der Ausbildungsgruppe 2017 auf den Dienst am Telefon vorbereitet.



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

# Die Grundausbildung

---

## Die Grundausbildungsgruppe 2017

Die Ausbildungsgruppe 2017 begann Ende Oktober 2017 mit 15 Teilnehmer/innen. Am Stichtag des 31.12.2017 nahmen noch 10 Personen daran teil, während die restlichen Teilnehmer/innen diese vorzeitig verlassen haben (berufliche, gesundheitliche oder persönlich/familiäre Gründe).

Folgende Themen und Inhalte wurden in einem ersten selbsterfahrungsorientierten Ausbildungsblock angeboten:

- Kennenlernen der Gruppenteilnehmer und der Psychologinnen sowie der grundlegenden Regeln in der Gruppenarbeit,
- Wertschätzung und Vertrauen,
- Menschen lernen durch Erfahrung und in der Interaktion,
- Die vier psychischen Grundbedürfnisse des Menschen:
  - das menschliche Grundbedürfnis nach Bindung,
  - das menschliche Grundbedürfnis den eigenen Selbstwert zu stärken und zu schützen,
  - das menschliche Grundbedürfnis nach Orientierung und Kontrolle,
  - das menschliche Grundbedürfnis Lust zu gewinnen und Unlust zu vermeiden
- Annäherung und Vermeidung: die zwei Strategien unseres Organismus, um Konsistenz zu erreichen
- Die Entwicklung menschlicher Kompetenzen und Ressourcen,
- Umgang mit Gefühlen,
- Krisen - Krisenmanagement und Resilienz.

Leitung: Marcelle Walch und Carmen Schürnbrand,  
Oktober – Dezember 2017

# Supervision und Praxisanleitung

---

## Die Montagabendgruppe

11 Sitzungen, 10 Teilnehmer/innen, Januar bis August 2017, Leitung K. Weyer, ab Mai H. Vesely  
6 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2017, Leitung Helene Vesely

Die 2. Montagabendgruppe war, stark geschrumpft, in die Dienstagabend Gruppe integriert worden:

## Die Dienstagabendgruppe

9 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2017, Leitung Karin Weyer  
5 Sitzungen, 12 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2017, Leitung Marcelle Walch

## Die Mittwochabendgruppe

9 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2017, Leitung Peter Kagerer  
5 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2017, Leitung Peter Kagerer

## Die Donnerstagnachmittaggruppe I

9 Sitzungen, 10 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2017, Leitung M. Walch, ab Mai Irmgard Forse  
5 Sitzungen, 10 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2017, Leitung I.Forse/J.Lieske

## Die Donnerstagnachmittaggruppe II

6 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2017, Leitung H. Vesely,  
6 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2017, Leitung Vesely/Schürnbrand

## Die Donnerstagabendgruppe

8 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, Januar bis Juli 2017, Leitung Karin Weyer  
4 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, September bis Dezember 2017, Leitung Marcelle Walch

## Das Team der SOS OnlineHelp

8 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Januar - Dezember, Leitung Julia Lieske und Marcelle Walch

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

angeboten von Carmen Schürnbrand, Helene Vesely und Marcelle Walch

## Die Zusammenarbeit im Supervisorenteam

Austausch und Absprachen zwischen Supervisor/innen des Teams am Telefon, dem Fachteam und der Leitung fanden jeweils nach Bedarf sowie in vier Supervisorenversammlungen statt.

# Das Weiterbildungsangebot

---

## Wochenendseminare

- Von Sackgassen und Neuentscheidungen- Manchmal braucht der Mensch den Mut, Altes über Bord zu schmeißen und Neues zu wagen  
1 Seminar, Leitung Carmen Schürnbrand

## Kurzseminare und Vorträge

- Das gelingende Leben in unserer heutigen Zeit: Ergebnis eines Balanceakts zwischen Außen- und Innenorientierung  
2 Kurzseminare à 3 Stunden, Marcelle Walch
- Psychotische Erkrankungen – die schwierigste, auch die leidvollste psychische Erkrankung  
2 Kurzseminare à 3 Stunden, Marcelle Walch
- Aus Resolux wird InSoLux  
4 Kurzseminare à 1,5 Stunden, Susana Campos / Carmen Schürnbrand
- Angst, Groll und Ressentiments – ein Dreigespann, das die Lebensqualität eines Menschen sehr stark beeinträchtigen kann  
1 Kurzseminar à 2,5 Stunden, Marcelle Walch
- T.A.C.S. asbl stellt sich vor alles Wissenswerte rund um das Thema Curatelle-Tutelle  
1 Kurzseminar à 2,5 Stunden, Kooperationsveranstaltung SOS Détresse mit T.A.C.S.
- MiniMax- Interventionen am Telefon  
2 Kurzseminare à 3 Stunden, Carmen Schürnbrand

## Filmabend

- Tomorrow- Die Welt ist voller Lösungen  
1 Kurzseminar à 3 Stunden, Carmen Schürnbrand

# Die institutionelle Ebene

---

## Hauptamtliche MitarbeiterInnen:

- Marcelle Walch, Direktionsbeauftragte, Psychologin
- Helene Vesely, Psychologin, Carmen Schürnbrand, Mag. Artium, Telefonberatung
- Julia Lieske, Psychologin, Susana Campos, Psychologin, Mailberatung
- Martine Schintgen, Psychologin, Praktikantin (April 2017-Januar 2018)
- Liliane Muller-Kohl und Edith Veneziano-Geimer, Sekretariat

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

- Das 40. Jubiläum, Fokusthema 2017: „Krisen – Wendepunkte im Leben“ und
- die damit verbundene verstärkte Sensibilisierungskampagnen in den Medien,
- Die aktuellen Themen und Probleme in der Beratungsstelle,
- Reflektionen zu/ Vorbereitung des Wechsels auf der Leitungsebene
- Die verstärkte Nutzung unserer Hilfsangebote am Telefon und in der Mailberatung sowie die damit verbundenen personellen und finanziellen Verpflichtungen
- Diskussion der juristischen Fragen, die sich im Rahmen der Beratungsarbeit ergeben
- Aufbau und Neugründung von der a.s.b.l. SOS Radicalisation und respect.lu.

## 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 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 nach Metz (Juli 2016), einer Feier am 15.5., dem 40. Jahrestag der Telefonberatung, gemütliches Zusammensein und genießen unseres Weihnachts - Special - Films sowie einer Jahresabschlussfeier.

## Projektarbeit:

- Das 40. Jubiläum, Fokusthema 2017: „Krisen – Wendepunkte im Leben“ und
- die damit verbundene verstärkte Sensibilisierungskampagnen in den Medien,
- Erstellen und online setzen eines Info-Dossiers „Krisen – Wendepunkte im Leben“
- Finalisieren unseres Arbeitsinstrumentes „InSoLux“ und Vermittlung an unsere Mitarbeiter/Innen sowie interessierte Kollegen/innen anderer Stellen
- Reflektion und Weiterentwicklung der internen Konzepte der Stelle.

# Die Öffentlichkeitsarbeit 2017

---

## Konferenzen an öffentliche Präsenzen

- **Séance académique** mit Victor Staudt unter der Schirmherrschaft von Mme C. Cahen anlässlich des 40. Jubiläums von SOS Détresse,
- **72 Stunden Bénévolat** in der Victor Hugos Halle,
- Präsenz, Kurzvortrag und Unterstützung bei der, vom **Jugendtreff Hesper** organisierten, Konferenz mit Viktor Staudt zum Thema Suizidalität,
- Präsenz bei der „**Foire rondrëm den Alter**“, Centre culturel Paul Barblé, Strassen,
- Workshop und Vorstellung bei den Inhaftierten des offenen Strafvollzugs in Givenich.

## Präsenz in den Medien

- Interview mit Victor Staudt und Marcelle Walch im **RTL Planet live**,
- Präsenz an einer **RTL „Klortext“-Table ronde mit Mme Caroline Mart**, Thema Suizid,
- Interview im **Wort, Le Quotidien, De Journal** an Tageblatt,
- Pressecommuniqués mit dem Ziel der Mitarbeiterwerbung,
- Medienaktion im Rahmen des „Plan National de Prévention du Suicide“
- 2-teilige Reportage „**Aktiv Nolauschteren – Eng Konscht fir sech!**“, **RTL Radio**,
- „**Die Stimme am anderen Ende des Telefons**“ **SOS Détresse** im **Einsatz, Télécran** **Artikel anlässlich des Jahrestags zum ehrenamtlichen Einsatz**,
- Artikel im Contato **“A vida por um fio”** am 6.12.2017,
- **“Die Anrufe bei SOS Détresse”**, **Weihnachtsspecial** im **Luxemburger Wort**.

## Neue Medien/Internet

- **Infotexte: Dossier „Krisen – Wendepunkte im Leben“**, mit 6 Infotexten zum Thema
- **Facebook:** Facebook-Präsenz durch **wiederholte „Posts“** z.B. ankündigen unserer Krisentexte am Tag der psychischen Gesundheit usw.

## Versand/Verteilung von Plakaten und anderem Material

- **Mini-Cards**, im Cactus, im Flughafen und im „Beetebuerger Parc“, regelmäßige Aktionswochen mit Aushang unserer Plakate in den öffentlichen Bussen, Versand unserer Plakate an die Gemeinden und die Stellen im Dienst des 3. Alters.

## 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](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