



SOS Détresse

Mir hëllefен iwwer Telefon an online

Rapport d'activité

Aktivitätsbericht

2021

Chères lectrices, chers lecteurs,

Après une année marquée par la pandémie, 2021 nous a permis une reprise presque normale de nos activités. Même si le COVID-19 a continué de faire partie de notre quotidien, petit à petit la plupart ont pu s'habituer tant bien que mal aux conséquences et aux mesures sanitaires liées à la pandémie. Et même si on en était encore loin, un peu plus de normalité s'est fait ressentir, certaines activités étaient de nouveau possibles et des allègements des mesures sanitaires ont vu le jour.

Pourtant, notre actualité n'a pas connu de repos. Car si certains parviennent à bien ou du moins à ne pas trop mal vivre avec la menace du COVID-19, d'autres en souffrent fortement. Que ce soit lié à l'isolement, l'anxiété, le burn-out, la santé, la dépression, la perte d'un être cher, le deuil, des pensées suicidaires... nos bénévoles ont répondu présent pour soutenir tant bien que mal nos appelants et ceux qui nous ont écrit.

D'autre part, nous avons pu lancer de nouveaux projets, grâce à l'obtention de nouveaux postes par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, mais aussi grâce au soutien obtenu par vos dons. Ainsi, nous sommes heureux de pouvoir accueillir au sein de notre équipe Jessica Levy (responsable formation de base en anglais), Nadja Bretz (écoute téléphonique et responsable formation continue) et Anne Collazo (secrétaire). Et nous sommes au regret de devoir dire au revoir à notre chère collègue Edith Veneziano-Geimer, qui est partie en retraite après de bons et loyaux services au sein de notre secrétariat. Ainsi que Fabienne Schumacher qui nous a quitté fin août.

Aussi, une nouvelle formation de base a démarré en janvier avec 17 bénévoles très engagés. Et notre projet d'écoute en anglais a été mis sur les rails avec le démarrage en septembre de notre formation de base pour bénévoles anglophones. Cette première session a pu débuter avec 19 participants.

Pour finir, comme chaque année, je suis très heureux de pouvoir vous faire parvenir notre rapport d'activité de l'année 2021, et ainsi vous donner un aperçu de l'engagement de nos bénévoles, du travail de notre équipe de salariés et des différents domaines d'activités de l'association.

Bonne lecture,

Sébastien Hay
Chargé de direction

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Nach einem von der Pandemie geprägten Jahr hat 2021 uns ermöglicht, unsere Aktivitäten fast wie gewohnt wieder aufzunehmen. Obwohl COVID-19 weiterhin Teil unseres täglichen Lebens ist, konnten sich die meisten nach und nach an die Folgen und Gesundheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Pandemie gewöhnen. Und auch wenn wir noch weit davon entfernt waren, ein wenig mehr Normalität war bereits zu spüren, bestimmte Aktivitäten waren wieder möglich und Reduzierungen von Hygienemaßnahmen sind in Kraft getreten.

Unsere Aktualität hat jedoch nicht geruht. Denn, während es einigen gelingt, gut oder zumindest nicht allzu schlecht mit der Bedrohung durch COVID-19 zu leben, leiden andere sehr darunter. Ob es um Isolation, Angst, Burnout, Gesundheit, Depression, den Verlust eines geliebten Menschen, Trauer, Selbstmordgedanken geht ... unsere Freiwilligen waren voll präsent, um unsere Anrufer/innen und die, die uns geschrieben haben, so gut es geht zu unterstützen.

Andererseits konnten wir neue Projekte auf den Weg bringen, dank der Gewinnung neuer Stellen durch das Ministerium für Familie, Integration und die Großregion, aber auch dank der Unterstützung durch Ihre Spenden. Daher freuen wir uns, Jessica Levy (Leiterin der Grundausbildung auf Englisch), Nadja Bretz (Leiterin der Telefonberatung und Weiterbildungen) und Anne Collazo (Sekretärin) in unserem Team begrüßen zu dürfen. Und leider müssen wir uns von unserer lieben Kollegin Edith Veneziano-Geimer verabschieden, die nach guten und treuen Diensten in unserem Sekretariat in den Ruhestand gegangen ist. Sowie Fabienne Schumacher, die Ende August bei uns aufgehört hat.

Außerdem startete im Januar eine neue Grundausbildung mit 17 sehr engagierten Freiwilligen. Und unser Projekt, eine englische Telefonberatung anzubieten, wurde mit dem Start unserer Grundausbildung für englischsprachige Freiwillige im September auf Kurs gebracht. Diese erste Sitzung konnte mit 19 Teilnehmern starten.

Abschließend freue ich mich sehr, Ihnen wie jedes Jahr unseren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2021 zusenden zu können, und Ihnen damit einen Überblick über das Engagement unserer Ehrenamtlichen, die Arbeit unseres Mitarbeiterteams und die verschiedenen Tätigkeitsfelder des Vereins zu geben.

Eine angenehme Lektüre wünscht,

Sébastien Hay
Direktionsbeauftragter

Les entretiens au téléphone

Au total, il y a eu **3740** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **32** propositions de conversation¹ et **333** appels sans conversation / erreurs d'appels, pour un total de **4105** appels réceptionnés.

Afin de réaliser les statistiques suivantes, seuls les **3740** appels ayant aboutis à une conversation ont été retenus. Comme les **365** appels restants n'ont pas pu aboutir à un échange, il ne nous a pas été possible de recueillir les données nécessaires au traitement statistique.

Nombre d'appels selon le sexe :

	2683
	1055
Indéterminé	2

Estimation de l'âge des appelants par appel :

- 9** en dessous de 15 ans
- 34** entre 15 – 20 ans
- 354** entre 21 – 30 ans
- 491** entre 31 – 40 ans
- 493** entre 41 – 50 ans
- 1060** entre 51 – 60 ans
- 1004** entre 61 – 70 ans
- 295** plus de 70 ans

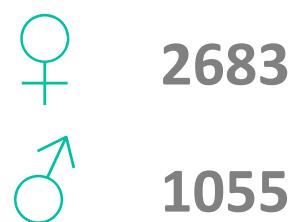
¹ Cette catégorie reprend les appels où l'appelant ne s'est pas exprimé, mais est resté au téléphone pendant que le bénévole écoutant a essayé de l'encourager à s'exprimer.

Die Gespräche am Telefon

Insgesamt kam es zu **3740** Gesprächen, dazu kamen **32** Anrufe „Gesprächsangebot“² und **333** Anrufe ohne Meldung/Irrtümer, was eine Gesamtsumme von **4105** Anrufe darstellt.

Bei den folgenden Statistiken wurden allein die **3740** Anrufe beibehalten, die zu einem Gespräch führten. Da die verbleibenden **365** Anrufe nicht zu einem Austausch führen konnten, war es uns nicht möglich, die für die statistische Verarbeitung erforderlichen Daten zu sammeln.

Anzahl der Anrufe nach Geschlecht:



Unbestimmt **2**

Geschätztes Alter der Anrufer/innen pro Anruf:

- 9** unter 15 Jahre
- 34** von 15 – 20 Jahre
- 354** von 21 – 30 Jahre
- 491** von 31 – 40 Jahre
- 493** von 41 – 50 Jahre
- 1060** von 51 – 60 Jahre
- 1004** von 61 – 70 Jahre
- 295** über 70 Jahre

² Diese neue Kategorie beinhaltet die Anrufe, in denen der Anrufer sich nicht geäußert hat, aber am Telefon geblieben ist, während der ehrenamtliche Mitarbeiter ihn ermutigt hat, sich zu äußern.

Répartition des appels sur la journée



1298 pendant les **336** présences de 11.00 – 15.00

1250 pendant les **319** présences de 15.00 – 19.00

1091 pendant les **309** présences de 19.00 – 23.00

97 pendant les **72** présences de 23.00 – 03.00

4 pendant **1** présence de 17.00 – 21.00

Ainsi nous avons pu assurer **1037** permanences tout au long de l'année.

Malheureusement, **164** permanences n'ont pas pu être assurées. Nous employons toutefois continuellement à renforcer notre équipe de bénévoles afin d'offrir la plus grande disponibilité possible à nos appelants. Aussi n'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez rejoindre nos rangs de bénévoles ou de parler du bénévolat auprès de SOS Détresse autour de vous aux personnes potentiellement intéressées.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter notre page internet www.454545.lu ou nous contacter par email à benevolat@sosdetresse.lu.

Verteilung der Anrufe über den Tag



1298	in den	336	Mittagsschichten	11.00 – 15.00
1250	in den	319	Tagesschichten	15.00 – 19.00
1091	in den	309	Abendschichten	19.00 – 23.00
97	in den	72	Nachtschichten	23.00 – 03.00
4	in der	1	Doppelschicht	17.00 – 21.00

So konnten über das ganze Jahr 1037 Schichten besetzt werden.

Leider konnten **164** Schichten nicht gesichert werden. Wir arbeiten kontinuierlich daran, unser Team von Ehrenamtlichen zu verstärken, um unseren Anrufer/innen die größtmögliche Verfügbarkeit zu bieten. Zögern Sie also nicht, uns zu kontaktieren, wenn Sie sich unserem Team von Ehrenamtlichen anschließen oder potenziell interessierten Personen in Ihrem Umfeld von der Freiwilligenarbeit bei SOS Détresse erzählen möchten.

Für weitere Informationen können Sie unsere Internetseite www.454545.lu besuchen oder uns per E-Mail an benevolat@sosdetresse.lu kontaktieren.

Les thèmes principaux abordés au téléphone

On peut regrouper les sujets principaux des **3740** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par appel) :

371 situations de dépendance/toxicomanie

90 problèmes spécifiques liés à l'âge

127 problèmes concernant le travail, les études, l'école

5 problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration

110 difficultés financières et situations critiques

61 violence

64 questions et problèmes d'ordre juridique

617 corps, santé, maladie, handicap, souffrance

2263 problèmes d'ordre psychique, dont :

273 questionnements sur soi-même

62 questionnements sur le sens et les valeurs de la vie

356 questionnements associés à un état émotionnel intense

584 solitude et isolation

91 traumatismes

897 thèmes psychiques et troubles psychiatriques

3 grossesse

16 sexualité

92 risque suicidaire

128 surmenage psychologique dans la vie privée ou au travail

62 logement

1802 problèmes relationnels concernant les :

323 relations avec le conjoint

467 relations familiales

1012 autres relations sociales ou contacts sociaux en général

208 divers

14 réactions/doléances/remerciements

295 COVID-19

Zentrale Themen am Telefon

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **3740** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (mehrere mögliche Kategorien pro Anruf):

- 371** Abhängigkeit/Sucht
- 90** Altersspezifische Themen und Probleme
- 127** Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule
- 5** Emigration/Immigration/Integration
- 110** Finanzielle Probleme und Notlagen
- 61** Gewalt
- 64** Juristische Fragen und Probleme
- 617** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz

- 2263** Psychische Themen und Probleme, davon:
 - 273** Auseinandersetzung mit sich selbst
 - 62** Sinn- und Wertefragen
 - 356** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
 - 584** Einsamkeit und Isolation
 - 91** Trauma
 - 897** Psychische Probleme und psychiatrische Störungen

 - 3** Schwangerschaft
 - 16** Sexualität
 - 92** Suizidgefährdung
 - 128** Überfordernde Lebens-/Berufssituation
 - 62** Wohnen

- 1802** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:
 - 323** Partnerschaft/Ehe
 - 467** familiäre Beziehungen und Kontakte
 - 1012** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte

- 208** Sonstige
- 14** Rückmeldung/Beschwerden/Dank

- 295** COVID-19

L'orientation vers d'autres institutions

Lors des entretiens, nos collaborateurs ont orienté **253** appelants vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 5** services d'urgence
- 22** services pour personnes âgées
- 14** travail, formation, études, école
- 90** relations conjugales/familiales, éducation
- 5** difficultés financières et situations critiques
- 25** violence
- 4** immigration et intégration
- 16** santé et maladies physiques
- 32** troubles psychiques et psychiatriques
- 17** conseils juridiques
- 15** conseil et traitement des toxicomanies
- 8** logement

Weitervermittlungen

Insgesamt **253** Anrufende wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiterverwiesen:

- 5** Akute Notfallaufnahme
- 22** Angebote für ältere Menschen
- 14** Arbeit, Ausbildung, Schule
- 90** Partnerschaft, Familie, Erziehung
- 5** Finanzielle Probleme und Notlagen
- 25** Gewalt
- 4** Immigration und Integration
- 16** Körperliche Gesundheit/Krankheit
- 32** Psychische/psychiatrische Erkrankungen
- 17** Rechtsberatung
- 15** Suchtberatung und -behandlung
- 8** Wohnen

L'aide en ligne

Au cours de l'année 2021, les emails entrants ont été traités en tout par **9** conseillers bénévoles et **2** psychologues.

Nous avons pu enregistrer **694** emails entrants écrits par **308** personnes, qui se sont adressées à nous en luxembourgeois, français, allemand, anglais et portugais. Une partie des personnes qui nous contactent recherchent un soutien ponctuel pour y voir plus clair au sujet de questions importantes à leurs yeux. D'autres sont surtout des personnes souffrant de traumatismes ou se trouvant dans des situations personnelles difficiles, nécessitant un soutien et un accompagnement intensif de longue durée.

Parmi les **308** auteurs d'emails, il y a eu en 2021 **297** nouvelles inscriptions, les autres **11** se sont inscrits à une date antérieure et ne peuvent être pris en considération dans les chiffres mentionnés ci-dessous.

Sur les **297** nouveaux contacts par email la répartition selon le **sexe** était de :

♀	196
♂	54
intersexuel/autres	5
sans indication	42

Répartition par âge des **297** nouveaux contacts par email :

- 42** en dessous de 15 ans
- 80** entre 15 – 20 ans
- 57** entre 21 – 30 ans
- 23** entre 31 – 40 ans
- 29** entre 41 – 50 ans
- 9** entre 51 – 60 ans
- 2** plus de 60 ans
- 55** sans précision

Die Mailberatung

2021 wurden die eingehenden Mails von **9** ehrenamtlichen Berater/innen und **2** Psychologinnen beantwortet.

Wir konnten in diesem Jahr insgesamt **694** eingehende Mailanfragen verzeichnen. Insgesamt wendeten sich **308** Personen per Mail an uns. Die Mailer/innen schrieben in den Sprachen Luxemburgisch, Französisch, Deutsch, Englisch und Portugiesisch. Ein Teil der Nutzer/innen 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 Beratung.

Von den **308** Mailer/innen haben sich **297** in 2021 neu angemeldet, die anderen **11** haben sich zu einem früheren Zeitpunkt angemeldet und können bei den folgenden Zahlen nicht berücksichtigt werden.

Geschlechterverteilung bei den **297** neuen Mailkontakten:

	196
	54
intersexuell/ andere	5
ohne Angabe	42

Altersverteilung bei den **297** neuen Mailkontakten:

- 42** unter 15 Jahre
- 80** zwischen 15 – 20 Jahre
- 57** zwischen 21 – 30 Jahre
- 23** zwischen 31 – 40 Jahre
- 29** zwischen 41 – 50 Jahre
- 9** zwischen 51 – 60 Jahre
- 2** über 60 Jahre
- 55** unbekannt

Les thèmes principaux abordés par l'aide en ligne

On peut regrouper les thèmes principaux des **694** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email) :

- 6** situations de dépendance/toxicomanie
 - 21** problèmes spécifiques liés à l'âge
 - 41** problèmes concernant le travail, les études, l'école
 - 0** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
 - 13** difficultés financières et situations critiques
 - 24** corps, santé, maladie, handicap, douleur
- 299** problèmes d'ordre psychique, dont :
- 70** questionnements sur soi-même
 - 71** questionnements associés à un état émotionnel intense
 - 28** solitude et isolation
 - 55** traumatismes
 - 66** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
 - 9** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
- 31** violences
- 10** comportements auto-destructeurs
- 5** questions et problèmes d'ordre juridique
- 2** grossesse
- 16** sexualité
- 49** risque suicidaire
- 28** sentiments de surmenages psychologique/burnout
- 206** problèmes relationnels concernant les :
- 64** relations de couple
 - 80** relations familiales
 - 62** autres relations sociales et contacts sociaux en général
- 30** réactions/doléances/remerciements
- 3** logement
- 21** divers

Zentrale Themen der Mailer/innen

Die zentralen Themen der **694** Mailanfragen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (Mehrfachnennung möglich):

- 6** Abhängigkeit/Sucht
- 21** Altersspezifische Themen und Probleme
- 41** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 0** Emigration/Immigration/Integration
- 13** Finanzielle Probleme und Notlagen
- 24** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz

299 Psychische Themen und Probleme, davon:

- 70** Auseinandersetzung mit sich selbst
- 71** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
- 28** Einsamkeit und Isolation
- 55** Trauma
- 66** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
- 9** Fragen nach Sinn und Werten des Lebens

- 31** Gewalt durch oder gegen andere

- 10** Selbstverletzendes Verhalten/Gewalt gegen sich selbst

- 5** Juristische Fragen und Probleme

- 2** Schwangerschaft

- 16** Sexualität

- 49** Suizid

- 28** Überfordernde Lebenssituation/Burnout

206 Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme:

- 64** Partnerschaft/Ehe

- 80** familiäre Beziehungen

- 62** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen

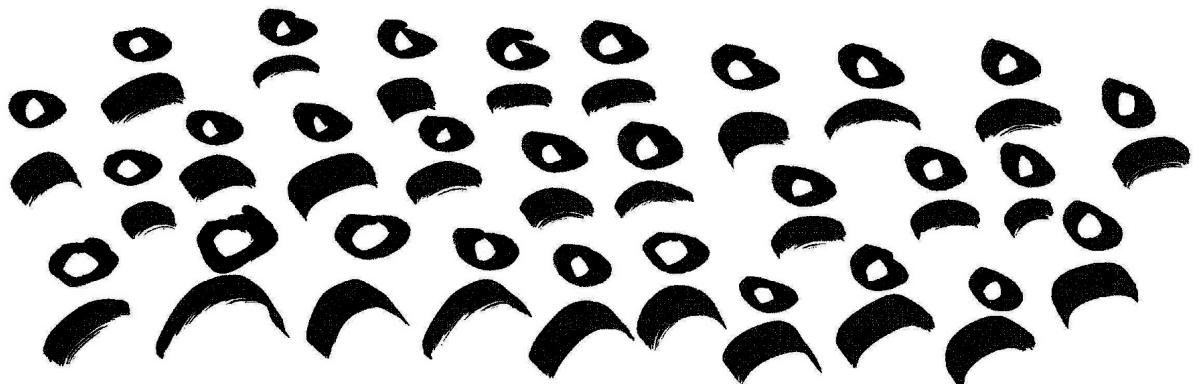
- 30** Rückmeldung/Beschwerden/Dank

- 3** Wohnen

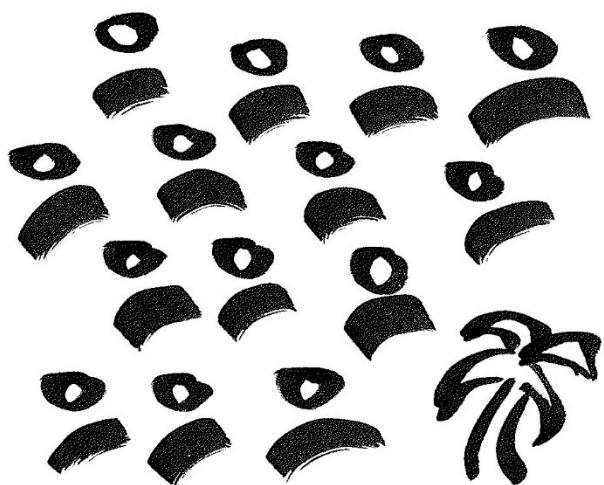
- 21** Sonstige

L'équipe des bénévoles

(au 31.12.2021)



42 bénévoles actifs ont assuré en alternance le travail d'assistance téléphonique auprès de SOS Détresse, dont **3** participant(e)s du groupe de formation 2020 ont rejoint les rangs de l'équipe au cours de l'année



9 bénévoles ont demandé un congé pour des raisons familiales, personnelles ou professionnelles

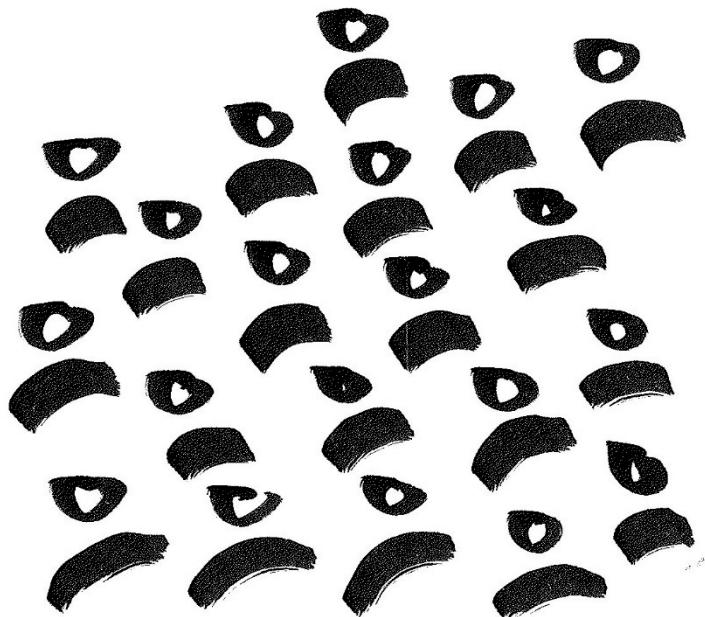
3 bénévoles ont quitté SOS Détresse



9 bénévoles forment l'équipe de l'aide en ligne



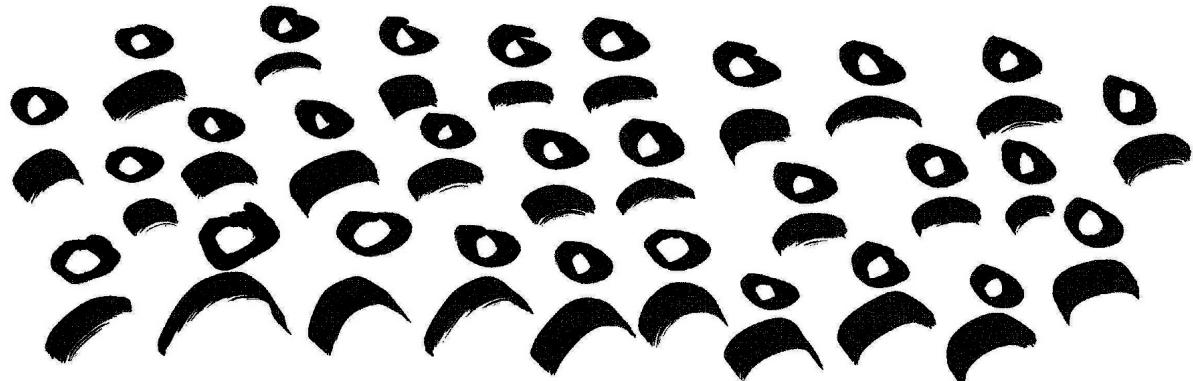
5 participant(e)s du groupe de formation 2020 et **9** participant(e)s de 2021 sont en cours de préparation pour l'assistance téléphonique. A eux s'ajoutent nouvellement le groupe de bénévoles anglophones au nombre de **16**



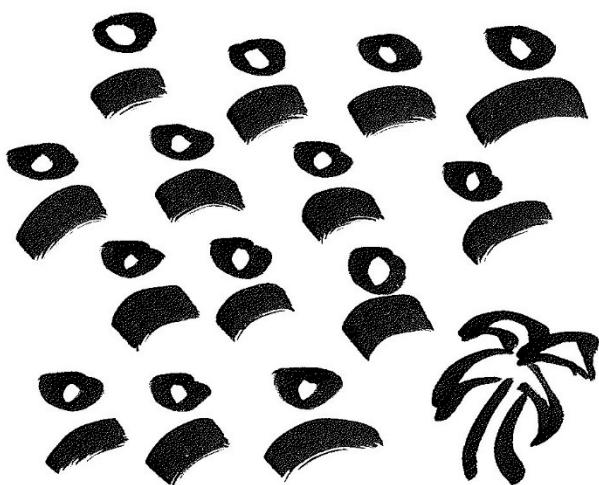
12 bénévoles de l'équipe „Team II“ assurent d'autres tâches auprès de SOS Détresse

Das Mitarbeiterteam

(Stand 31.12.2021)



42 aktive Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen garantieren zurzeit die Schichtbesetzung bei SOS Détresse, davon traten **3** Teilnehmer/innen der Ausbildungsgruppe 2020 dem Team im Laufe des Jahres bei



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

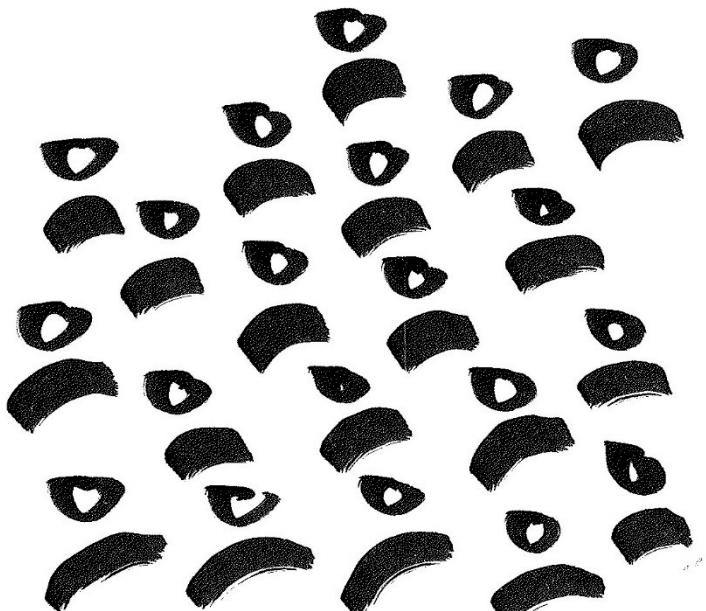
3 haben sich von SOS Détresse verabschiedet



9 Mitarbeiter/innen bilden das ehrenamtliche Team der Mailberatung



5 Teilnehmer/innen aus der Ausbildungsgruppe 2020 und **9** aus der Ausbildungsgruppe 2021 werden auf den Dienst am Telefon vorbereitet. Dazu bilden **16** Teilnehmer/innen die neue englischsprachige Ausbildungsgruppe



12 ehrenamtliche Mitarbeiter/innen im „Team II“ haben sich für andere Aufgaben als den Dienst am Telefon oder die Mailberatung engagiert

La formation de base

Le groupe de formation de base 2021

La formation du groupe luxembourgeois a débuté mi-janvier avec **17** participant(e)s. Celle-ci se poursuit en 2022, alors qu'il restait fin décembre **9** participant(e)s. Les **8** autres ont interrompu leur participation pour des raisons professionnelles, personnelles, familiales ou de santé.

Et notre première formation en anglais a débuté mi-septembre avec **19** participant(e)s et se poursuit en 2022 avec **16** participant(e)s.

Les thèmes et sujets suivants font partie des 4 modules de nos formations de base, qu'elles soient en luxembourgeois ou en anglais :

1^{er} module – Expériences personnelles :

- première rencontre : faisons connaissance
- valorisation et confiance envers l'autre
- les personnes apprennent à travers l'interaction et l'expérience
- les besoins humains fondamentaux en matière de reconnaissance, d'appartenance et de sécurité
- le besoin fondamental d'orientation et de contrôle
- le besoin fondamental d'estime de soi
- les bases de l'estime de soi et du respect de soi
- le besoin fondamental de gain de plaisir et l'évitement du déplaisir – gérer ses émotions
- les besoins psychiques fondamentaux et notre quête de cohérence
- le développement des compétences et des ressources humaines
- crises et compétences

2^e module – Conduites et techniques conversationnelles :

- l'écoute comme réceptacle pour l'extériorisation d'autrui
- don de soi et retenue, initier la conversation, donner un feedback
- l'écoute active
- les questions, un élément structurant dans la conduite d'une conversation
- comportements inadéquats dans les entretiens téléphoniques d'aide

Die Grundausbildung

Die Grundausbildungsgruppe 2021

Die luxemburgische Grundausbildung begann Mitte Januar 2021 mit **17** Teilnehmer/innen. Am Stichtag 31.12.2021 blieben noch **9** Teilnehmer/innen übrig, während die restlichen **8** Teilnehmer/innen die Grundausbildung wegen beruflicher, gesundheitlicher oder persönlich/familiärer Gründe vorzeitig verlassen haben.

Und unsere erste Grundausbildung für Englischsprachige fing Mitte September mit **19** Teilnehmer/innen an und setzt sich 2022 mit **16** Teilnehmer/innen fort.

Folgende Themen und Inhalte sind Teil der 4 Module der Grundausbildung, sowohl auf Luxemburgisch als auch auf Englisch:

1. Modul – Selbsterfahrung

- Erster Kennen - Lern - Abend
- Wertschätzung und Vertrauen
- Menschen lernen in der Interaktion und durch Erfahrung
- Die menschlichen Grundbedürfnisse nach Anerkennung, Zugehörigkeit und Sicherheit
- Das Grundbedürfnis nach Orientierung und Kontrolle
- Das Grundbedürfnis nach Selbstwert
- Die Krücken des Selbstwerts und die Selbstachtung
- Das Grundbedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung - Umgang mit Gefühlen
- Die psychischen Grundbedürfnisse und unser Streben nach Konsistenz
- Die Entwicklung menschlicher Kompetenzen und Ressourcen
- Krisen und Krisenkompetenz

2. Modul – Gesprächshaltung und -techniken

- Zuhören ist wie ein Gefäß sein für die Erzählung des anderen
- Zuwendung, Nicht-Zuwendung, Gesprächsanfang, Feedback geben
- Aktives Zuhören
- Die Frage als strukturierendes Element in der Gesprächsführung
- Nicht-adäquate Verhaltensweisen im Helfergespräch

- la conduite de l'entretien selon Carl Rogers
- les 3 variables de base : l'empathie, l'estime et la congruence
- refléter l'empathie
- l'empathie comme facteur de complication
- la conduite de l'entretien d'aide axée sur les ressources
- la clarification de la demande, les questions axées sur les ressources et les solutions
- les pauses dans les conversations et comment achever une conversation
- la structure des entretiens d'aide

3^e module – Thèmes psychologiques :

- le couple – développement, thèmes et difficultés
- la famille – développement, thèmes et difficultés
- le processus de deuil
- la peur et les phobies
- le processus de l'addiction
- la co-dépendance, l'addiction touche toute la famille
- la violence domestique
- le traumatisme et ses troubles post-traumatiques
- la dépression
- les psychoses
- le suicide et les risques suicidaires

4^e module – La pratique :

- préparation sous forme pratique des bénévoles à l'écoute au téléphone.

La formation de base 2021 en luxembourgeois a été animée au cours de cette année par les professionnels de SOS Détresse suivants : Sébastien Hay (psychologue/psychothérapeute), Jessica Levy (Docteur en psychologie), Susana Campos (psychologue), Nadja Bretz (psychologue/ psychothérapeute), Steve Legille (psychologue/psychothérapeute). Mme Evelyne Spautz du service ViSaVi (Femmes en détresse) nous a rejoint le temps d'un cours sur la violence domestique.

La formation de base 2021 en anglais a été animée au cours de cette année par Jessica Levy (Docteur en psychologie) et soutenue par Laura Bastgen (psychologue) pour notre 2^e module.

- Einführung in die Gesprächsführung nach Carl Rogers
- Die 3 Grundvariablen: Empathie, Wertschätzung und Kongruenz.
- Einfühlendes Spiegeln
- Die Empathie erschwerende Faktoren
- Die ressourcenorientierte Haltung im Helfergespräch
- Auftragsklärung, ressourcenorientierte und lösungsorientierte Fragen
- Gesprächspausen, Gespräche abschließen
- Die Struktur im Helfergespräch

3. Modul – Psychologische Themen:

- Partnerschaft - Entwicklung, Themen und Probleme
- Familie - Entwicklung, Themen und Probleme
- Der Prozess der Trauer
- Angst und Angststörungen
- Der Prozess der Sucht
- Co-Abhängigkeit, was Sucht für die Familie bedeutet
- Gewalt in der Familie
- Trauma und posttraumatische Belastungsstörungen
- Depressionen
- Psychotische Erkrankungen
- Suizid und akute Suizidalität

4. Modul – Die Praxis:

- Vorbereitung der Teilnehmer/innen auf den Dienst am Telefon, in der Praxis

Die Grundausbildung 2021 wurde von den folgenden Mitarbeiter/innen geleitet: Sébastien Hay (Psychologe/Psychotherapeut), Jessica Levy (Doktorin in Psychologie), Susana Campos (Psychologin), Nadja Bretz (Psychologin/Psychotherapeutin), Steve Legille (Psychologe/Psychotherapeut). Frau Evelyne Spautz von ViSaVi (Femmes en détresse) hat sich uns für einen Kurs zu häuslicher Gewalt angeschlossen.

Die englische Grundausbildung 2021 wurde von Jessica Levy (Doktorin in Psychologie) geleitet und von Laura Bastgen (Psychologin) im Rahmen des zweiten Moduls unterstützt.

Supervision et initiation à la pratique

Le groupe I du mardi soir

De janvier à juillet : 7 séances, 7 participant(e)s, modération : Fabienne Schumacher et Nadja Bretz (à partir de mai)

De septembre à décembre : 4 séances, 7 participant(e)s, modération : Nadja Bretz et Gaby Meyer (à partir du 30 novembre)

Le groupe II du mardi soir

De janvier à juillet : 9 séances, 9 participant(e)s, modération : Helene Vesely

De septembre à décembre : 5 séances, 7 participant(e)s, modération : Helene Vesely

Le groupe du mercredi soir

De janvier à juillet : 8 séances, 8 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

De septembre à décembre : 5 séances, 8 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

Le groupe I du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 7 séances, 10 participant(e)s, modération : Irmgard Forse et Nadja Bretz (à partir de mars)

De septembre à décembre : 5 séances, 9 participant(e)s, modération : Nadja Bretz

Le groupe II du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 7 séances, 9 participant(e)s, modération : Irmgard Forse et Nadja Bretz (à partir de mars)

De septembre à décembre : 5 séances, 9 participant(e)s, modération : Nadja Bretz

Le groupe de SOS OnlineHelp

De janvier à juin : 4 séances, 7 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

De septembre à décembre : 1 séance, 6 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

Supervision individuelle au cours de l'initiation à la pratique et sur demande

Proposée par Steve Legille.

La collaboration entre l'équipe des superviseurs

Des échanges et des consultations entre les superviseurs des équipes de bénévoles au téléphone et la direction ont eu lieu selon les besoins et lors de 3 réunions.

Supervision und Praxisanleitung

Die Dienstagabendgruppe I

Von Januar bis Juli: 7 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Leitung: Fabienne Schumacher und Nadja Bretz (ab Mai)

Von September bis Dezember: 4 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Leitung: Nadja Bretz und Gaby Meyer (ab dem 30. November)

Die Dienstagabendgruppe II

Von Januar bis Juli: 9 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Helene Vesely

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Leitung: Helene Vesely

Die Mittwochabendgruppe

Von Januar bis Juli: 8 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, Leitung: Elisabeth Wohlgenannt

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 8 Teilnehmer/innen, Leitung: Elisabeth Wohlgenannt

Die Donnerstagnachmittagsgruppe I

Von Januar bis Juli: 7 Sitzungen, 10 Teilnehmer/innen, Leitung: Irmgard Forse und Nadja Bretz (ab März)

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Nadja Bretz

Die Donnerstagnachmittagsgruppe II

Von Januar bis Juli: 7 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Irmgard Forse und Nadja Bretz (ab März)

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Nadja Bretz

Das Team der SOS OnlineHelp

Von Januar bis Juni: 4 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Leitung: Elisabeth Wohlgenannt

Von September bis Dezember: 1 Sitzung, 6 Teilnehmer/innen, Leitung: Elisabeth Wohlgenannt

Einzel supervisionen während der Praxisanleitung und nach Bedarf

Angeboten von Steve Legille.

Die Zusammenarbeit im Supervisoren-Team

Austausch und Absprachen zwischen Supervisor/innen der ehrenamtlichen Teams am Telefon und der Leitung fanden jeweils nach Bedarf sowie in 3 Supervisoren-Versammlungen statt.

L'offre de formation continue

Séminaires et exposés

- « La forêt de mon père » - Ein Filmabend zum Themenbereich psychische Erkrankungen in Familien
1 séminaire de 2 heures, modération : Susana Campos
- L'équilibre au quotidien : « Evacuer son stress rapidement : c'est possible ! »
1 séminaire de 2 heures, modération : Christiane Steffens-Dhaussy (Institut Re-Sourcen)
- Sexualität und Paarbeziehungen im Digitalzeitalter
1 séminaire de 3 heures, modération : Aline Hartz et Sally Stephany (Kanner-Jugendtelefon)
- Institutionen stellen sich vor: „Häusliche Gewalt im Großherzogtum“
1 séminaire de 2 heures, modération : Service PSYchologique pour Enfants et Adolescent(e)s victimes de violence domestique et le Service d'Assistance aux Victimes de Violence Domestique (Femmes en détresse asbl.)
- Was gibt es in der Ecoute 1 und 2 für technische Möglichkeiten?
1 séminaire de 2 heures, modération : Fabienne Schumacher
- LGBTQ+, welche Bedeutung versteckt sich hinter diese Buchstaben?
1 séminaire de 2 heures, modération : Nadja Bretz
- Genauer Nachfragen – Mehr Tiefe im Gespräch durch genaueres Nachfragen
Annulé
- Der Umgang mit „Schwierigen Anrufern“
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Steve Legille
- „Normal/Abnormal“
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Nadja Bretz
- Einladung abgelehnt – Anerkennung eigener Bedürfnisse hin zur Selbstfürsorge
Annulé

Das Weiterbildungsangebot

Seminare und Vorträge

- « La forêt de mon père » - Ein Filmabend zum Themenbereich psychische Erkrankungen in Familien
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Susana Campos
- L'équilibre au quotidien : « Evacuer son stress rapidement : c'est possible ! »
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Christiane Steffens-Dhaussy (Institut Re-Sourcen)
- Sexualität und Paarbeziehungen im Digitalzeitalter
1 Seminar von 3 Stunden, Leitung: Aline Hartz und Sally Stephany (Kanner-Jugendtelefon)
- Institutionen stellen sich vor: „Häusliche Gewalt im Großherzogtum“
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Service PSYchologique pour Enfants et Adolescent(e)s victimes de violence domestique und Service d'Assistance aux Victimes de Violence Domestique (Femmes en détresse asbl.)
- Was gibt es in der Ecoute 1 und 2 für technische Möglichkeiten?
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Fabienne Schumacher
- LGBTQ+, welche Bedeutung versteckt sich hinter diese Buchstaben?
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Nadja Bretz
- Genauer Nachfragen – Mehr Tiefe im Gespräch durch genaueres Nachfragen
Abgesagt
- Der Umgang mit „Schwierigen Anrufern“
1 Seminar von 2,5 Stunden, Leitung: Steve Legille
- „Normal/Abnormal“
1 Seminar von 2,5 Stunden, Leitung: Nadja Bretz
- Einladung abgelehnt – Anerkennung eigener Bedürfnisse hin zur Selbstfürsorge
Abgesagt

- Wohlfühlseminar Psychohygiene im Alltag: Einführung in die Achtsamkeitsmethode Zapchen
1 séminaire de 2 heures, modération : Susana Campos
- Institutionen stellen sich vor: ADEM
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Rachelle Welter (ADEM)
- Paarbeziehungen – womit zu rechnen ist
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Steve Legille

- Wohlfühlseminar Psychohygiene im Alltag: Einführung in die Achtsamkeitsmethode Zapchen
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Susana Campos
- Institutionen stellen sich vor: ADEM
1 Seminar von 2,5 Stunden, Leitung: Rachelle Welter (ADEM)
- Paarbeziehungen – womit zu rechnen ist
1 Seminar von 2,5 Stunden, Leitung: Steve Legille

Au niveau de l'institution

Les collaborateurs à titre professionnel

- Sébastien Hay / psychologue et psychothérapeute : chargé de direction
- Liliane Müller-Kohl, Edith Veneziano-Geimer (départ fin octobre), Anne Collazo (arrivée mi-septembre) : administration
- Fabienne Schumacher (départ fin août) / psychologue, Steve Legille / psychologue et psychothérapeute, Nadja Bretz / psychologue et psychothérapeute (arrivée début septembre) : encadrement de l'écoute au téléphone et formation continue
- Susana Campos / psychologue, Martine Schintgen / psychologue : encadrement de l'aide en ligne
- Jessica Levy / docteur en psychologie : responsable formation de base

Thèmes prioritaires et contenus des réunions du conseil des collaborateurs et du conseil d'administration

- Célébration et hommage à une bénévole de longue date pour ses 40 ans d'engagement
- Entretiens de satisfaction des bénévoles quant à leur bénévolat auprès de SOS Détresse
- Concertation sur le taux d'occupation des permanences de l'écoute téléphonique
- Concertation sur la limitation géographique de notre service d'aide en ligne
- Elargissement de notre communication publique
- Présentation du projet « télétravail pour nos bénévoles »
- Préparation de notre fête de fin d'année

Communication et cohésion au sein de l'équipe

Les maintes missions de notre organisation ne peuvent être garanties que grâce à la collaboration constructive des collaborateurs bénévoles et professionnels. Le sentiment d'appartenance et la communication ont été renforcés entre autres par les activités suivantes :

- Réunions du groupe de collaborateurs bénévoles et professionnels
- Entretiens réguliers avec les collaborateurs bénévoles et reprise des entretiens de satisfaction de l'engagement bénévole
- Notre journée d'excursion d'été n'a pu avoir lieu à cause des restrictions sanitaires
- Une supervision institutionnelle a eu lieu pour l'équipe professionnelle

Mise en œuvre de projets

- Poursuite de la réorganisation et informatisation de notre bibliothèque à l'intention de nos collaborateurs bénévoles et professionnels
- Poursuite de la restructuration de fond de notre site internet
- Poursuite de la mise à jour informatique et de l'apport de nouvelles fonctions à certains de nos outils internes : statistiques, InSoLux, base de données

Die institutionelle Ebene

Hauptamtliche Mitarbeiter/innen

- Sébastien Hay / Psychologe und Psychotherapeut: Direktionsbeauftragter
- Liliane Müller-Kohl, Edith Veneziano-Geimer (Ruhestand Ende Oktober), Anne Collazo (seit Mitte September): Administration
- Fabienne Schumacher (aufgehört Ende August) / Psychologin, Steve Legille / Psychologe und Psychotherapeut, Nadja Bretz / Psychologin und Psychotherapeutin (seit Anfang September): Telefonberatung und Weiterbildungen
- Susana Campos / Psychologin, Martine Schintgen / Psychologin: Mailberatung
- Jessica Levy / Doktorin in Psychologie: Leiterin der Grundausbildung

Prioritäre Themen und Inhalte der Mitarbeiterrats- und Verwaltungsratssitzungen

- Feier und Ehrung einer langjährigen Ehrenamtlichen für ihr 40-jähriges Engagement
- Gespräche zur Zufriedenheit der Freiwilligen mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit bei SOS Détresse
- Austausch über die Auslastung der Bereitschaftsdienste am Telefon
- Absprache über die geografische Begrenzung unseres Online-Help Angebotes
- Erweiterung unserer Öffentlichkeitsarbeit
- Vorstellung des Projekts „Telearbeit für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen“
- Vorbereitung unserer Jahresabschlussfeier

Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team

Viele Missionen unserer Organisation können nur gesichert werden dank unserer Zusammenarbeit mit den ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen. Das Gefühl der Zugehörigkeit und Kommunikation wurde durch die folgenden Aktivitäten verstärkt:

- Treffen der Gruppe freiwilliger und professioneller Mitarbeiter/innen
- Regelmäßige Gespräche mit den ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen und Wiederaufnahme der Gespräche über die Zufriedenheit mit dem ehrenamtlichen Engagement.
- Unser Sommerrausflugstag konnte aufgrund der gesundheitlichen Einschränkungen leider nicht stattfinden
- Es fand eine institutionelle Supervision für das professionelle Team statt.

Projektarbeit

- Fortsetzung der Reorganisation und Informatisierung unserer Bibliothek zum Nutzen unserer freiwilligen und professionellen Mitarbeiter/innen
- Fortsetzung der grundlegenden Umstrukturierung unserer Website
- Fortsetzung der IT-Aktualisierung und Einbringung neuer Funktionen zu einigen unserer internen Tools: Statistiken, InSoLux, Datenbank

- Conceptualisation et lancement en septembre de la première formation de base pour notre projet d'écoute téléphonique en anglais
- Conceptualisation du projet de télétravail pour nos bénévoles de l'écoute téléphonique

Relations avec le réseau social

- Soutien de SOS Détresse à la **Hotline Violence Domestique** gérée par les associations « Fondation Maison de la Porte Ouverte » et « Fondation Pro Familia » conventionnées avec le Ministère de l'Egalité entre les femmes et les hommes
- Collaboration et partenariat avec le Service Information et Prévention de la Ligue, le Kanner-Jugend Telefon, ainsi qu'avec le comité d'organisation de Darkness Into Light Luxembourg, dans le cadre de l'organisation de la troisième édition de la marche « **Darkness Into Light** » au Luxembourg
- Réunion d'échange avec Mr Friedgen (chef de groupe) et Mr Berens (chef de section) du **Groupe de Support Psychologique** au sujet d'une formation sur les techniques d'écoute pour leurs bénévoles
- Tenue d'une **formation d'une journée sur « la conduite de l'entretien et les techniques conversationnelles »** pour les bénévoles du **Groupe de support psychologique** du Corps grand-ducal d'incendie et de secours
- Réunion d'échange avec Mr Richartz (Président) et l'équipe de l'asbl. "Eran, eraus... an elo?" en soutien à leur travail conceptuel sur le thème „**Ënnerstëtzung iwwer Telefon vun de Prisong Gefaangenen**“
- 2 séances de formation d'une demi-journée sur le thème « **Einsamkeet - méi wéi eleng sinn** » pour la ville de Luxembourg dans le cadre des **Sécherheets- a Gesondheetswochen**
- Prises de contact régulières avec des services et institutions du réseau social luxembourgeois, afin de maintenir à jour les informations concernant leurs offres et services, nécessaires pour notre base de données dans le cas où il est nécessaire de rediriger nos appelants vers un service adapté à leurs besoins
- Coopération régulière avec d'autres organisations du réseau social

- Konzeptualisierung und Start der ersten Grundausbildung für unser Projekt „Telefonseelsorge auf Englisch“ im September
- Konzeptualisierung des Projekts „Telearbeit“ für unsere Ehrenamtlichen des Telefondienstes

Soziales Netzwerk

- Unterstützung von SOS Détresse für die Hotline „**Violence Domestique**“, die von den Vereinen „Fondation Maison de la Porte Ouverte“ und „Fondation Pro Familia“ betrieben wird, die mit dem Ministerium für Gleichstellung von Frauen und Männern konventioniert sind
- Zusammenarbeit und Partnerschaft mit dem „Service Information et Prévention“ von der Ligue, dem Kanner-Jugend Telefon, sowie dem Organisationskomitee von Darkness Into Light Luxembourg im Rahmen der Organisation der dritten Auflage des Events „**Darkness Into Light**“ in Luxemburg
- Austausch mit Herrn Friedgen (Gruppenleiter) und Herrn Berens (Sektionsleiter) von der „**Groupe de Support Psychologique**“ über eine Schulung über Zuhörtechniken für ihre Ehrenamtlichen
- Leitung einer **eintägigen Schulung** zum Thema „**Gesprächsführung und Gesprächstechniken**“ für die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen der „**Groupe de support psychologique**“ des Corps grand-ducal d'incendie et de secours
- Austausch mit Herrn Richartz (Präsident) und dem Team des gemeinnützigen Vereins „**Eran, eraus... an elo?**“ zur Unterstützung ihrer konzeptionellen Arbeit zum Thema „**Ënnertëtzung iwwer Telefon vun de Prisong Gefaangenen**“
- 2 halbtägige Fortbildungsveranstaltungen zum Thema „**Einsamkeet - méi wéi eleng sinn**“ für die Stadt Luxemburg im Rahmen der **Sécherheets- a Gesondheetswochen**
- Regelmäßige Kontakte zu Diensten und Einrichtungen des sozialen Netzwerks in Luxemburg, um die Informationen über ihre Angebote und Dienste auf dem neuesten Stand zu halten. Dies ist für unsere Datenbank erforderlich, die dazu dient, unsere Anrufer/innen falls nötig an einen Dienst weiterleiten zu können, der ihren Bedürfnissen entspricht
- Regelmäßige Zusammenarbeit mit anderen Organisationen des sozialen Netzwerks

Les relations publiques

Conférences et manifestations publiques

- Participation au Webinaire « **Action de sensibilisation aux risques de financement du terrorisme et de blanchiment de capitaux** » (par le Ministère des affaires étrangères et européennes), le 21 janvier
- Partenaires au spectacle « **Toutes les choses géniales** » au Kinneksbond : relations publiques et stand info, les 2 et 3 février
- Participation au 3e webinar Lux-MicroHub “**Current COVID-19 vaccines: technology, safety and efficacy**” (par le département de microbiologie du Laboratoire national de santé), le 4 février
- Partenaires à l'événement/la marche « **Darkness into light** » du Luxembourg (version virtuelle) : 24H de posts sur Facebook, le 8 mai
- Reconduction du partenariat au spectacle « **Toutes les choses géniales** » au Kinneksbond : relations publiques et stand info, les 20 et 21 mai

Présence dans les médias

- Des communiqués de presse ont été envoyés au cours de l'année concernant le démarrage de notre **formation de base en anglais** en septembre, notre nouvelle **formation de base en luxembourgeois** début 2022, ainsi qu'à l'occasion de la **journée mondiale de la prévention du suicide**
- Publication d'une annonce dans la « **muselzeidung** » et dans la « **sauerzeidung** » de septembre 2021
- Publication d'une annonce dans le « **Guide des dons et legs** »
- Publication d'une annonce dans le « **Carnet du Lycée Technique des Professions de Santé** »
- Publication d'une annonce dans le « **Guide des pensionnés du Luxembourg** »
- Réalisation d'une vidéo de présentation de SOS Détresse pour le **Service Seniors** de la ville de Luxembourg et mise en ligne sur leur site, le 18 mai
- Article dans le Luxemburger Wort « **Wenn Corona auf die Psyche schlägt** », le 19 janvier
- Interview sur Radio ARA dans l'émission « **ARA Bistro** », le 22 janvier
- Article dans le magazine Revue « **Von Mensch zu Mensch** », le 27 janvier
- Interview sur Radio 100,7 « **E bessche Geschicht** », le 12 juin
- Interview sur Radio 100,7 « **Anonym Hëllef iwwert Telefon** », le 24 novembre

Les nouveaux médias et Internet

- Création et mise en ligne sur notre site internet d'un nouveau dossier thématique « **Journée mondiale de prévention du suicide** »

Die Öffentlichkeitsarbeit

Konferenzen und öffentliche Präsenzen

- Teilnahme am Webinar „**Aktion zur Sensibilisierung für die Risiken der Terrorismusfinanzierung und der Geldwäsche**“ (von dem Ministerium für auswärtige und europäische Angelegenheiten), 21. Januar
- Partner bei der Veranstaltung „**Toutes les choses géniales**“ im Kinneksbond: Öffentlichkeitsarbeit und Infostand, 2. und 3. Februar
- Teilnahme am 3. Lux-MicroHub-Webinar „**Current COVID-19 vaccines: technology, safety and efficacy**“ (von der Abteilung für Mikrobiologie des „Laboratoire national de santé“), 4. Februar
- Partner bei der Veranstaltung „**Darkness into light**“ in Luxemburg (virtuelle Version): 24-Stunden-Facebook-Posts, 8. Mai
- Verlängerung der Partnerschaft bei der Veranstaltung „**Toutes les choses géniales**“ im Kinneksbond: Öffentlichkeitsarbeit und Infostand, 20. und 21. Mai

Präsenz in den Medien

- Im Laufe des Jahres wurden Pressemitteilungen zum Start unserer **englischsprachigen Grundausbildung** im September, zu unserer neuen **luxemburgischen Grundausbildung** Anfang 2022 sowie zum **Welttag der Suizidprävention** verschickt
- Veröffentlichung einer Anzeige in der „**Muselzeidung**“ und in der „**Sauerzeidung**“ vom September 2021
- Veröffentlichung einer Anzeige im „**Guide des dons et legs**“
- Veröffentlichung einer Anzeige im „**Carnet du Lycée Technique des Professions de Santé**“
- Veröffentlichung einer Anzeige im „**Guide des pensionnés du Luxembourg**“
- Erstellung eines Videos zur Vorstellung von SOS Détresse für den **Service Seniors** der Stadt Luxemburg und Veröffentlichung auf deren Website am 18. Mai
- Artikel im Luxemburger Wort „**Wenn Corona auf die Psyche schlägt**“, 19. Januar
- Interview auf Radio ARA in der Sendung „**ARA Bistro**“, 22. Januar
- Artikel in der Zeitschrift Revue „**Von Mensch zu Mensch**“, 27. Januar
- Interview auf Radio 100,7 „**E bessche Geschicht**“, 12. Juni
- Interview auf Radio 100,7 „**Anonym Hällef iwwert Telefon**“, 24. November

Neue Medien/Internet

- Erstellung und Publizierung eines neuen Themendossiers „**Welttag der Suizidprävention**“ auf unserer Website
- Präsenz auf **Facebook** durch regelmäßige Posts und Aktualisierung unserer Neuigkeiten und Medien auf unserer Website www.454545.lu.

- Présence sur **Facebook** par des « posts » réguliers et mise à jour de nos actualités et médias sur notre site internet **www.454545.lu**
- Partenariat avec Mikkele dans l'action **Totebag « Self-love »** sur son site internet **www.mikkele.lu**

Envoi et distribution d'affiches et d'autre matériel

- Envois réguliers durant l'année de nos affiches aux **services de transports publics**
- Envoi de nos affiches et dépliants **aux communes, différents services et sociétés** à travers le Grand-Duché

Remerciements

Un grand MERCI au **Comité de Darkness into light Luxembourg** et à **Pieta House** pour le généreux don obtenu grâce à la participation des nombreuses personnes à l'événement, malgré les restrictions liées à la pandémie.

Nous remercions aussi **Facebook** qui nous a fait un don très généreux pour soutenir notre travail et l'aide que nous offrons à la population dans le cadre de la pandémie.

Merci à **Mikkele** pour sa gentillesse et pour nous avoir choisi comme bénéficiaire de son action **Totebag « Self-love »**.

Comme chaque année, beaucoup de **communes luxembourgeoises et associations** soutiennent notre engagement en nous faisant un don pour lequel nous leur sommes très reconnaissant.

Et nous remercions tout particulièrement **tous les particuliers** qui nous ont fait un don au cours de l'année. Votre contribution nous est chère et nous touche fortement, elle nous montre que vous soutenez et encouragez l'engagement de nos bénévoles. Au nom de tous nos bénévoles : MERCI DU FOND DU COEUR !

- Partnerschaft mit Mikkele in der **Totebag**-Aktion „**Self-love**“ auf ihrer Website www.mikkele.lu

Versand und Verteilung von Plakaten und anderem Material

- Regelmäßiger Versand von Plakaten während des Jahres an den **öffentlichen Transport**
- Versand unserer Plakate und Broschüren an die **Gemeinden, verschiedene Beratungsstellen und Unternehmen** im Großherzogtum

Danksagung

Vielen herzlichen DANK an das **Komitee von Darkness into light Luxembourg** und an **Pieta House** für die großzügige Spende, die durch die Teilnahme der vielen Menschen an der Veranstaltung trotz der Einschränkungen durch die Pandemie zustande kam.

Wir danken auch **Facebook** für die sehr großzügige Spende zur Unterstützung unserer Arbeit und der Hilfe, die wir der Bevölkerung im Zusammenhang mit der Pandemie bieten.

Wir danken **Mikkele** für ihre Freundlichkeit und dafür, dass sie uns als Begünstigten für ihre Totebag-Aktion "Self-love" ausgewählt hat.

Wie jedes Jahr unterstützen viele **luxemburgische Gemeinden und Vereine** unser Engagement mit einer Spende, für die wir sehr dankbar sind.

Und ganz besonders danken wir allen **Privatpersonen**, die uns im Laufe des Jahres eine Spende zukommen ließen. Ihr Beitrag bedeutet uns sehr viel und berührt uns sehr. Er zeigt uns, dass Sie das Engagement unserer Ehrenamtlichen unterstützen und fördern. Im Namen aller unserer Freiwilligen: DANKE VON GANZEM HERZEN!

Si vous aussi voulez nous soutenir...

Vous voulez donner de votre temps et aider activement dans le cadre de notre équipe de bénévoles ?

Dans ce cas, vous souhaitez certainement en savoir plus sur l'engagement de
SOS Détresse – Mir hëllef en iwwer Telefon an online.

Nous vous invitons cordialement à vous rendre sur notre site www.454545.lu

Vous préférez nous aider par un don ?

Nous sommes reconnaissants pour chaque don sur notre compte :

BCEE IBAN LU20 0019 5000 1190 4000

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 hällefen 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 unser Spendenkonto:

BCEE IBAN LU20 0019 5000 1190 4000