



SOS Détresse

Mir hëllefen iwwer Telefon an online

Rapport d'activité
Aktivitätsbericht

2022

Chères lectrices, chers lecteurs,

Depuis plus de 45 ans, nos bénévoles soutiennent quotidiennement les personnes qui leur confient leurs soucis et désarrois par téléphone ou messagerie. Cet anniversaire symbolise la contribution essentielle de nos bénévoles et démontre le rôle important que notre service joue depuis de nombreuses années dans notre société. C'est pourquoi nous remercions et apprécions l'engagement de tous nos collaborateurs. Nous avons pu rendre hommage à cet engagement inlassable dans le cadre de la célébration officielle de notre 45e anniversaire sous le patronage de Corinne Cahen, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Parmi les nombreux invités, nous avons accueilli le Dr Stefan Schumacher, ancien président de la Fédération internationale des services de secours par téléphone IFOTES, et Mme Sonja Koppitz, présentatrice, auteure et podcasteuse. Tous deux ont non seulement contribué à une fête particulièrement réussie en offrant une conférence, mais ont également animé des ateliers lors d'une journée supplémentaire en même temps que Télé-Accueil Liège et l'Association des Anciens Combattants.

Par ailleurs, notre anniversaire a suscité un vif intérêt de la part des médias, ce qui nous a permis d'intensifier nos relations publiques. Outre des interviews auprès de différentes stations de radio, nous avons également publié des articles dans le Luxemburger Wort et le Tageblatt.

Bien entendu, nos activités ont continué sans interruption. C'est ainsi que notre permanence téléphonique en anglais a pu démarrer et ce, chaque mercredi, avec une équipe de bénévoles très motivée.

En 2022, deux collaborateurs se sont malheureusement séparés de notre service. De plus, notre chargé de direction a décidé de quitter son poste vers la fin de l'année.

Dans tous ces défis, le service a été activement soutenu par le conseil d'administration, que nous remercions pour son précieux soutien, ainsi que par le Ministère de la Famille et de l'Intégration. Un grand merci à tous nos bénévoles, tout comme à l'équipe des salariés, qui ont permis le bon fonctionnement de nos services. Enfin, nous tenons à remercier chaleureusement tous les donateurs, qui à travers leur contribution financière, qu'elle soit petite ou grande, nous permettent de poursuivre nos projets.

J'ai donc le plaisir de vous présenter notre rapport d'activité de l'année 2022 et vous en souhaite une bonne lecture.

Nadja Bretz
Chargée de direction

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

am 15. Mai 1977 hat das Telefon zum ersten Mal bei SOS Détresse geklingelt, so dass wir im Jahr 2022 unser 45. Jahres-Jubiläum feiern konnten. Seit nun mehr 45 Jahren unterstützen unsere ehrenamtlichen MitarbeiterInnen täglich die Menschen, die ihnen online oder am Telefon ihre Sorgen und Nöte anvertrauen. Dieses Jubiläum ist eine bedeutende Leistung unserer ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und zeigt, welch wichtige Rolle unser Service seit vielen Jahren in unserer Gesellschaft spielt. Daher gelten unser Dank und unsere Wertschätzung dem Engagement unserer MitarbeiterInnen. Dieses unermüdliche Engagement für unseren Service konnten wir angemessen im Rahmen einer öffentlichen 45 Jahr- Feier unter der Schirmherrschaft unserer Familienministerin Corinne Cahen würdigen. Neben vielen Gästen begrüßten wir Herrn Dr. Stefan Schumacher, ehemaliger Präsident des Internationalen Verbandes für medienvermittelte Krisenhilfe IFOTES und Frau Sonja Koppitz, Moderatorin, Podcasterin und Autorin. Beide trugen nicht nur zu einer außergewöhnlich schönen Feier bei, sondern boten zudem für unsere Ehrenamtlichen und Professionellen Workshops an einem weiteren Tag an, zusammen mit der Télé-Accueil Liège und der Association des Anciens Combattants. Zusätzlich gab es die Gelegenheit zu einem gemeinsamen intensiven Austausch, wie auch einem geselligen Beisammensein.

Daneben fand unser Jubiläum auch reges Interesse in den Medien, sodass wir in einer verstärkten Öffentlichkeitsarbeit aktiv waren. Neben Interviews bei verschiedenen Rundfunkanstalten gab es daher zudem Beiträge im Luxemburger Wort und Tageblatt.

Selbstverständlich liefen unsere Aktivitäten ohne Unterbrechung weiter. So konnte unsere englische Telefonberatung starten und dies jeden Mittwoch mit einem hochmotivierten ehrenamtlichen Team.

Im Jahr 2022 trennten sich bedauerlicherweise zwei Mitarbeiter von unserem Service. Zudem hat sich unser Direktionsbeauftragter gegen Ende des Jahres entschieden, seine Stelle aufzugeben.

In all diesen Herausforderungen stand dem Service unser Conseil d'administration aktiv zur Seite, für dessen wertvolle Unterstützung wir danken, wie auch dem Ministerium für Familie und Integration. Unsere ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, wie auch das Team der professionellen MitarbeiterInnen ermöglichten einen reibungslosen Ablauf unserer Angebote, welchen wir zu großem Dank verpflichtet sind. Und nicht zuletzt wollen wir uns herzlichst bedanken für die manch kleinen und großen Spenden, die uns weiterhin unsere Projekte ermöglichen.

Ich freue mich daher, Ihnen unseren Aktivitätsbericht präsentieren zu können und wünsche eine angenehme Lektüre.

Nadja Bretz
Chargée de direction

Une année très spéciale

454545 – A l'écoute depuis 45 ans

Depuis maintenant 45 ans, les bénévoles sont ce qui fait l'essence de SOS Détresse : c'est grâce à leur précieux engagement que SOS Détresse peut être présent pour les personnes qui ont besoin d'une oreille attentive. Même si beaucoup de choses ont changé au cours des 45 dernières années, une chose est restée la même : Les valeurs d'anonymat, de confidentialité, de tolérance, de respect, de solidarité, d'empathie et d'estime partagées par tous les intervenants (anciens et actuels).

C'est grâce à cette culture commune que chacun*, avec ses forces personnelles respectives, contribue à ce que nous puissions, en tant que SOS Détresse, être là pour les personnes en détresse et les rencontrer en tant qu'interlocuteurs* empathiques.

Nous étions donc particulièrement fiers de fêter ce 45ème anniversaire à haute valeur symbolique ensemble avec une audience publique, ainsi qu'une journée de formation interne intensive.

Séance académique publique

Sous le patronage de Madame Corinne Cahen, Ministre de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région, une séance académique a eu lieu le 14 novembre 2022 avec deux interventions inspirantes. Tout d'abord, Madame Sonja Koppitz a lu des extraits de son livre "Spinnst Du ? Warum psychische Erkrankungen ganz normal sind" (Pourquoi les maladies psychiques sont tout à fait normales). Ensuite, Dr Stefan Schumacher a donné une conférence intitulée "Zuhörkompetenz lindert Not - Die Bedeutung von medienvermittelter Zuhörkompetenz für die Gesellschaft". La soirée s'est terminée par la possibilité de s'échanger avec les intervenants dans une atmosphère conviviale.

Journée de formation interne pour tous les collaborateurs

Le 15 novembre 2022, une journée de formation continue interne a été organisée et qui a débuté par un atelier commun dirigé par le Dr Stefan Schumacher ("Listening-Skills : Emotional Accompaniment Online and Am Telefon"). Ensuite, trois ateliers parallèles ont été proposés avec différents points forts :

- "Qui suis-je comme écoutant ?" par Aurélie Bogaerts et Mme Marianne Maas (Télé-Accueil Liège)
- "Pourquoi le savoir est salutaire - Une journaliste atteinte de dépression raconte" de Sonja Koppitz
- "Friddensmissiounen : Zaldoten/ex-Zaldoten am posttraumatesche Stress" par Christian Heinen (AACSPL), Sylvain Eberhard (AACSPL), Philipe Majerus (Fondation du Grand-Duc et de la Grande-Duchesse) et René Meneghetti (CHNP)

Ein besonderes Jahr

454545 – Seit 45 Jahren ein offenes Ohr

Seit nun 45 Jahren sind die Ehrenamtlichen das, was SOS Détresse ausmacht: Es ist durch ihren wertvollen Einsatz, dass SOS Détresse für die Menschen da sein kann, die ein offenes Ohr benötigen. Auch wenn sich über die letzten 45 Jahre viel verändert hat, so ist eines doch gleichgeblieben: Die von allen (ehemaligen und aktuellen) Beteiligten geteilten Werte der Anonymität, Vertraulichkeit, Toleranz, Respekt, Solidarität, Empathie und Wertschätzung.

Mit dieser gemeinsamen Kultur trägt jeder Einzelne, mit seinen jeweiligen persönlichen Stärken, dazu bei, dass wir als SOS Détresse für Menschen in Not da sein und ihnen als empathische Gesprächspartner*innen begegnen können.

So waren wir besonders stolz, diesen 45. Geburtstag mit hohem symbolischem Wert gemeinsam mit einem öffentlichen Publikum, sowie einem intensiven internen Weiterbildungstag zu feiern.

Öffentliche akademische Sitzung

Unter der Schirmherrschaft von Frau Corinne Cahen, Ministerin für Familie und Integration und für die Großregion, fand am 14. November 2022 eine akademische Sitzung mit zwei inspirierend Beiträgen statt. Zunächst hat Frau Sonja Koppitz aus ihrem Buch „Spinnst Du? Warum psychische Erkrankungen ganz normal sind“ gelesen. Im Anschluss hat Dr. Stefan Schumacher einen Vortrag mit dem Titel „Zuhörkompetenz lindert Not -Die Bedeutung von medienvermittelter Zuhörkompetenz für die Gesellschaft“ gehalten. Der Abend wurde abgerundet durch die Möglichkeit des Austauschs mit den Vortragenden in geselliger Atmosphäre.

Interner Weiterbildungstag für alle MitarbeiterInnen

Am 15. November 2022 fand ein interner Weiterbildungstag statt, der mit einem gemeinsamen Workshop unter der Leitung von Dr. Stefan Schumacher begonnen hat („Listening-Skills: Emotionale Begleitung Online und am Telefon“). Im Anschluss wurden drei parallele Workshops mit unterschiedlichen Schwerpunkten angeboten:

- „Qui suis-je comme écoutant ?“ von Aurélie Bogaerts und Mme Marianne Maas (Télé-Accueil Liège)
- „Warum Wissen heilsam ist - Eine Journalistin mit Depression berichtet“ von Sonja Koppitz
- „Friddensmissiounen: Zaldoten/ex-Zaldoten am posttraumatischen Stress“ von Christian Heinen (AACSPL), Sylvain Eberhard (AACSPL), Philipe Majerus (Fondation du Grand-Duc et de la Grande-Duchesse) und René Meneghetti (CHNP)

Les entretiens au téléphone

Au total, il y a eu **3759** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **12** propositions de conversation¹ et **323** appels sans conversation / erreurs d'appels, pour un total de **4094** appels réceptionnés.

Afin de réaliser les statistiques suivantes, seuls les **3759** appels ayant aboutis à une conversation ont été retenus (dont **32** en anglais). Comme les **335** 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 :



2894 (dont **28** en anglais)



859 (dont **4** en anglais)

Indéterminé **6** (dont **0** en anglais)

Estimation de l'âge des appelants par appel :

19 en dessous de 15 ans (dont **1** en anglais)

26 entre 15 – 20 ans (dont **0** en anglais)

587 entre 21 – 30 ans (dont **9** en anglais)

450 entre 31 – 40 ans (dont **3** en anglais)

494 entre 41 – 50 ans (dont **9** en anglais)

825 entre 51 – 60 ans (dont **2** en anglais)

1058 entre 61 – 70 ans (dont **1** en anglais)

300 plus de 70 ans (dont **7** en anglais)

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 **3759** Gesprächen, dazu kamen **12** Anrufe „Gesprächsangebot“² und **323** Anrufe ohne Meldung/Irrtümer, was eine Gesamtsumme von **4094** Anrufe darstellt.

Bei den folgenden Statistiken wurden allein die **3759** Anrufe (davon **32** auf Englisch) beibehalten, die zu einem Gespräch führten. Da die verbleibenden **335** 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:

♀ **2894** (davon **28** auf Englisch)

♂ **859** (davon **4** auf Englisch)

Unbestimmt **6** (davon **0** auf Englisch)

Geschätztes Alter der AnruferInnen pro Anruf:

19 unter 15 Jahre (davon **1** auf Englisch)

26 von 15 – 20 Jahre (davon **0** auf Englisch)

587 von 21 – 30 Jahre (davon **9** auf Englisch)

450 von 31 – 40 Jahre (davon **3** auf Englisch)

494 von 41 – 50 Jahre (davon **9** auf Englisch)

825 von 51 – 60 Jahre (davon **2** auf Englisch)

1058 von 61 – 70 Jahre (davon **1** auf Englisch)

300 über 70 Jahre (davon **7** auf Englisch)

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



1326 pendant les **336** présences de 11.00 – 15.00

1308 pendant les **319** présences de 15.00 – 19.00

1036 pendant les **281** présences de 19.00 – 23.00

89 pendant les **62** présences de 23.00 – 03.00

Ainsi nous avons pu assurer **998** permanences tout au long de l'année.

Malheureusement, **210** 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.

Entretiens en anglais

Depuis le lancement du soutien en anglais le 04 octobre 2022 (tous les mercredis de 11:00 à 23:00), les **39** permanences en anglais ont tous été occupés. Sur l'ensemble des entretiens enregistrés, un total de **32** entretiens en anglais ont eu lieu depuis octobre, dont **22** pendant une permanence en anglais et **10** un autre jour de la semaine. Parmi ces entretiens en anglais, **14** ont eu lieu pendant une équipe de jour, **9** pendant une équipe de midi et **9** pendant une équipe du soir.

Verteilung der Anrufe über den Tag



1326	in den	336	Mittagsschichten	11.00 – 15.00
1308	in den	319	Tagesschichten	15.00 – 19.00
1036	in den	281	Abendschichten	19.00 – 23.00
89	in den	62	Nachtschichten	23.00 – 03.00
0	in den	0	Doppeltschicht	

So konnten über das ganze Jahr **998** Schichten besetzt werden.

Leider konnten **210** 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.

Gespräche auf Englisch

Seit dem Start der englischsprachigen Unterstützung am 04. Oktober 2022 (jeden Mittwoch von 11:00-23:00) **konnten alle der 39 Schichten der englischsprachigen Beratung besetzt werden**. Von allen verzeichneten Gesprächen wurden seit Oktober insgesamt **32** Gespräche auf Englisch geführt, davon **22** während einer englischen Schicht und **10** an einem anderen Wochentag. Von diesen Gesprächen auf Englisch fanden **14** während einer Tagesschicht, **9** während einer Mittagsschicht und **9** während einer Abendschicht statt.

Les thèmes principaux abordés au téléphone

On peut regrouper les sujets principaux des **3759** entretiens téléphoniques selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par appel) :

- 402** situations de dépendance/toxicomanie (dont **0** en anglais)
- 130** problèmes spécifiques liés à l'âge (dont **1** en anglais)
- 153** problèmes concernant le travail, les études, l'école (dont **2** en anglais)
- 12** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration (dont **0** en anglais)
- 79** difficultés financières et situations critiques (dont **2** en anglais)
- 89** Violence (dont **0** en anglais)
- 44** questions et problèmes d'ordre juridique (dont **0** en anglais)
- 536** corps, santé, maladie, handicap, souffrance (dont **3** en anglais)

- 2440** problèmes d'ordre psychique, dont :
 - 344** questionnements sur soi-même (dont **2** en anglais)
 - 94** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie (dont **1** en anglais)
 - 382** questionnements associés à un état émotionnel intense (dont **4** en anglais)
 - 513** solitude et isolation (dont **2** en anglais)
 - 117** Traumatismes (dont **0** en anglais)
 - 990** thèmes psychiques et troubles psychiatriques (dont **2** en anglais)

 - 9** Grossesse (dont **0** en anglais)
 - 21** Sexualité (dont **0** en anglais)
 - 63** risque suicidaire (dont **0** en anglais)
 - 95** surmenage psychologique dans la vie privée ou au travail (dont **0** en anglais)
 - 22** Logement (dont **0** en anglais)

- 1932** problèmes relationnels concernant les :
 - 321** relations avec le conjoint (dont **7** en anglais)
 - 471** relations familiales (dont **5** en anglais)
 - 1140** autres relations sociales ou contacts sociaux en général (dont **2** en anglais)

- 137** Divers (dont **4** en anglais)
- 13** réactions/doléances/remerciements

- 295** COVID-19

Zentrale Themen am Telefon

Die priorität besprochenen Anliegen aus den **3759** geführten Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (mehrere mögliche Kategorien pro Anruf):

- 402** Abhängigkeit/Sucht (davon **0** auf Englisch)
- 130** Altersspezifische Themen und Probleme (davon **1** auf Englisch)
- 153** Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule (davon **2** auf Englisch)
- 12** Emigration/Immigration/Integration (davon **0** auf Englisch)
- 79** Finanzielle Probleme und Notlagen (davon **2** auf Englisch)
- 89** Gewalt (davon **0** auf Englisch)
- 44** Juristische Fragen und Probleme (davon **0** auf Englisch)
- 536** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz (davon **3** auf Englisch)

- 2440** Psychische Themen und Probleme, davon:
 - 344** Auseinandersetzung mit sich selbst (davon **2** auf Englisch)
 - 94** Sinn- und Wertefragen (davon **1** auf Englisch)
 - 382** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen (davon **4** auf Englisch)
 - 513** Einsamkeit und Isolation (davon **2** auf Englisch)
 - 117** Trauma (davon **0** auf Englisch)
 - 990** Psychische Probleme und psychiatrische Störungen (davon **2** auf Englisch)

 - 9** Schwangerschaft (davon **0** auf Englisch)
 - 21** Sexualität (davon **0** auf Englisch)
 - 63** Suizidgefährdung (davon **0** auf Englisch)
 - 95** Überfordernde Lebens-/Berufssituation (davon **0** auf Englisch)
 - 22** Wohnen (davon **0** auf Englisch)

- 1932** Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:
 - 321** Partnerschaft/Ehe (davon **7** auf Englisch)
 - 471** familiäre Beziehungen und Kontakte (davon **5** auf Englisch)
 - 1140** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte (davon **2** auf Englisch)

- 137** Sonstige (davon **4** auf Englisch)
- 13** Rückmeldung/Beschwerden/Dank (davon **0** auf Englisch)

- 295** COVID-19

L'orientation vers d'autres institutions

Lors des entretiens, nos bénévoles ont orienté **170** appelants (dont **8** appelants en anglais) vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 7** services d'urgence
- 25** services pour personnes âgées
- 2** travail, formation, études, école
- 40** relations conjugales/familiales, éducation
- 5** difficultés financières et situations critiques
- 22** violence
- 0** immigration et intégration
- 8** santé et maladies physiques
- 44** troubles psychiques et psychiatriques
- 7** conseils juridiques
- 13** conseil et traitement des toxicomanies
- 8** logement

Weitervermittlungen

Insgesamt **170** Anrufende (davon **8** Anrufende, die auf Englisch angerufen haben) wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiterverwiesen:

- 7** Akute Notfallaufnahme
- 25** Angebote für ältere Menschen
- 2** Arbeit, Ausbildung, Schule
- 40** Partnerschaft, Familie, Erziehung
- 5** Finanzielle Probleme und Notlagen
- 22** Gewalt
- 0** Immigration und Integration
- 8** Körperliche Gesundheit/Krankheit
- 44** Psychische/psychiatrische Erkrankungen
- 7** Rechtsberatung
- 13** Suchtberatung und -behandlung
- 8** Wohnen

L'aide en ligne

Au cours de l'année 2022, les emails entrants ont été traités en tout par **9** conseillers bénévoles et **2** psychologues.

Nous avons pu enregistrer **608** emails entrants écrits par **236** 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 **236** auteurs d'emails, il y a eu en 2022 **221** nouvelles inscriptions, les autres **15** se sont inscrits à une date antérieure et ne peuvent être pris en considération dans les chiffres mentionnés ci-dessous.

Sur les **221** nouveaux contacts par email la répartition selon le **sexe** était de :

♀	136
♂	45
intersexuel/autres	4
sans indication	36

Répartition par âge des **221** nouveaux contacts par email :

- 18** en dessous de 15 ans
- 58** entre 15 – 20 ans
- 55** entre 21 – 30 ans
- 33** entre 31 – 40 ans
- 8** entre 41 – 50 ans
- 7** entre 51 – 60 ans
- 3** plus de 60 ans
- 39** sans précision

Die Mailberatung

2022 wurden die eingehenden Mails von **9** ehrenamtlichen Berater/innen und **2** Psychologinnen beantwortet.

Wir konnten in diesem Jahr insgesamt **608** eingehende Mailanfragen verzeichnen.

Insgesamt wendeten sich **236** 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 **236** Mailer/innen haben sich **221** in 2022 neu angemeldet, die anderen **15** haben sich zu einem früheren Zeitpunkt angemeldet und können bei den folgenden Zahlen nicht berücksichtigt werden.

Geschlechterverteilung bei den **221** neuen Mailkontakten:

♀	136
♂	45
intersexuell/ andere	4
ohne Angabe	36

Altersverteilung bei den **221** neuen Mailkontakten:

- 18** unter 15 Jahre
- 58** zwischen 15 – 20 Jahre
- 55** zwischen 21 – 30 Jahre
- 33** zwischen 31 – 40 Jahre
- 8** zwischen 41 – 50 Jahre
- 7** zwischen 51 – 60 Jahre
- 3** über 60 Jahre
- 39** unbekannt

Les thèmes principaux abordés par l'aide en ligne

On peut regrouper les thèmes principaux des **608** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email) :

- 6** situations de dépendance/toxicomanie
 - 13** problèmes spécifiques liés à l'âge
 - 17** problèmes concernant le travail, les études, l'école
 - 1** problèmes d'émigration, d'immigration, d'intégration
 - 7** difficultés financières et situations critiques
 - 23** corps, santé, maladie, handicap, douleur
- 257** problèmes d'ordre psychique, dont :
- 50** questionnements sur soi-même
 - 68** questionnements associés à un état émotionnel intense
 - 26** solitude et isolation
 - 52** traumatismes
 - 51** thèmes psychiques et troubles psychiatriques
 - 10** questionnements sur le sens et les valeurs de la vie
- 16** violences
- 2** comportements autodestructeurs
 - 3** questions et problèmes d'ordre juridique
 - 3** grossesse
 - 11** sexualité
 - 32** risque suicidaire
 - 13** sentiments de surmenages psychologique/burnout
- 158** problèmes relationnels concernant les :
- 64** relations de couple
 - 47** relations familiales
 - 47** autres relations sociales et contacts sociaux en général
- 43** réactions/doléances/remerciements
- 2** logement
 - 19** divers

Zentrale Themen der Mailer/innen

Die zentralen Themen der **608** Mailanfragen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (Mehrfachnennung möglich):

- 6** Abhängigkeit/Sucht
- 13** Altersspezifische Themen und Probleme
- 17** Arbeit/Ausbildung/Schule
- 1** Emigration/Immigration/Integration
- 7** Finanzielle Probleme und Notlagen
- 23** Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz

257 Psychische Themen und Probleme, davon:

- 50** Auseinandersetzung mit sich selbst
- 68** Auseinandersetzung mit starken Gefühlen
- 26** Einsamkeit und Isolation
- 52** Trauma
- 51** Psychische Themen und Probleme psychischer Erkrankungen
- 10** Fragen nach Sinn und Werten des Lebens

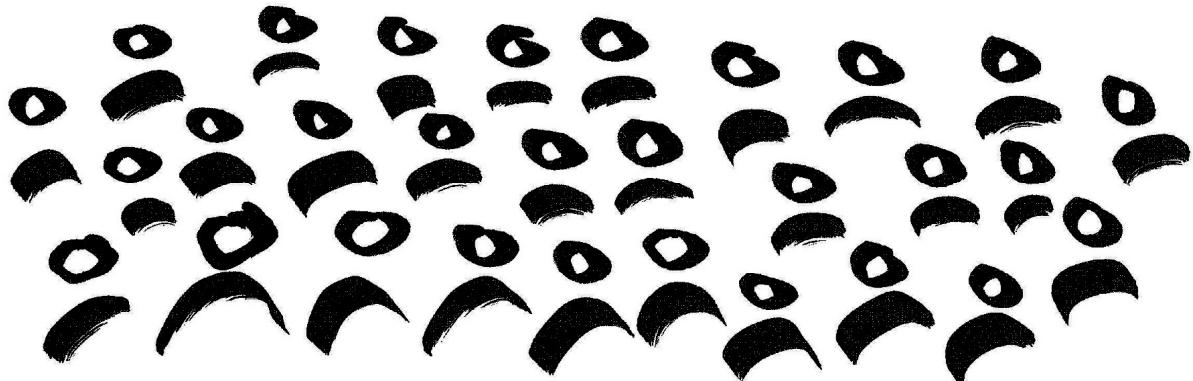
- 16** Gewalt durch oder gegen andere
- 2** Selbstverletzendes Verhalten/Gewalt gegen sich selbst
- 3** Juristische Fragen und Probleme
- 3** Schwangerschaft
- 11** Sexualität
- 32** Suizid
- 13** Überfordernde Lebenssituation/Burnout

158 Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme:

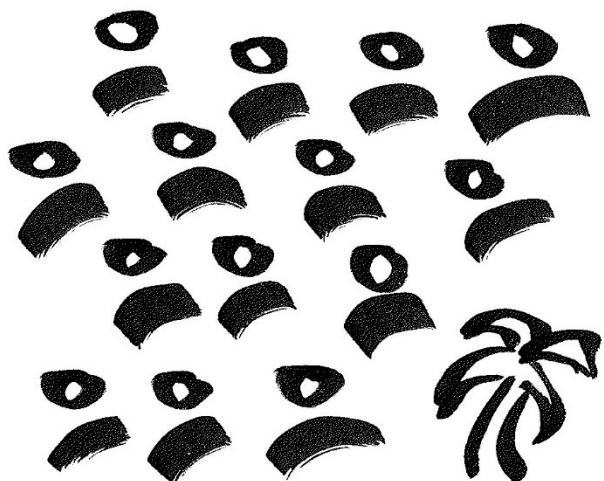
- 64** Partnerschaft/Ehe
 - 47** familiäre Beziehungen
 - 47** sonstige zwischenmenschliche Beziehungen
-
- 43** Rückmeldung/Beschwerden/Dank
 - 2** Wohnen
 - 19** Sonstige

L'équipe des bénévoles

(au 31.12.2022)



50 bénévoles actifs ont assuré en alternance le travail d'assistance téléphonique auprès de SOS Détresse, dont **6** participant(e)s du groupe de formation 2021 ont rejoint les rangs de l'équipe au cours de l'année

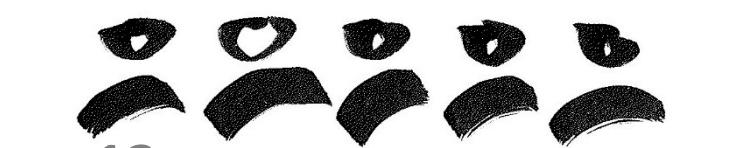


9 bénévoles ont demandé un congé pour des raisons familiales, personnelles ou professionnelles

5 bénévoles ont quitté SOS Détresse



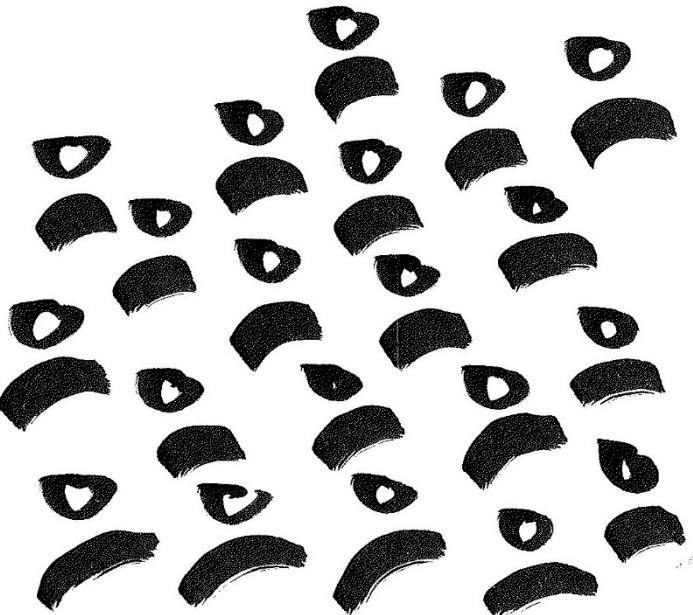
9 bénévoles forment l'équipe de l'aide en ligne



13 participant(e)s du groupe de formation 2022 et

12 participant(e)s de 2023 sont en cours de préparation pour l'assistance téléphonique. A eux s'ajoutent nouvellement le groupe de bénévoles

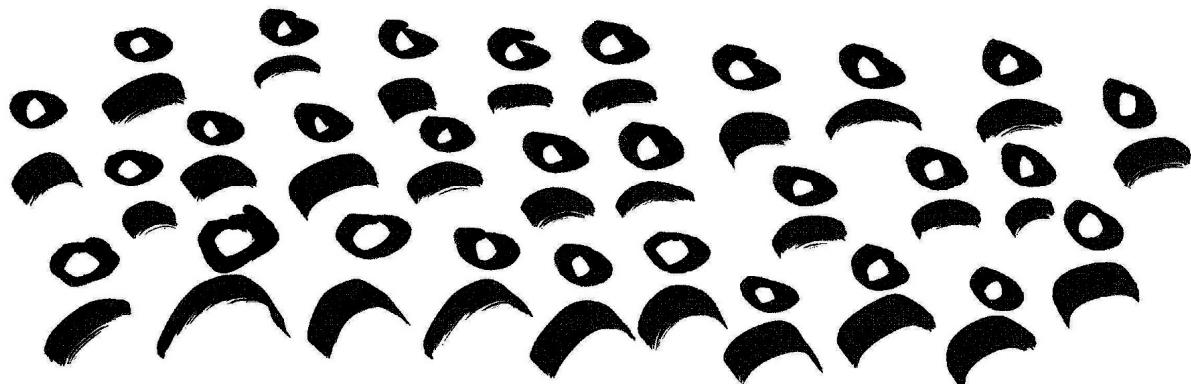
anglophones au nombre de **12**



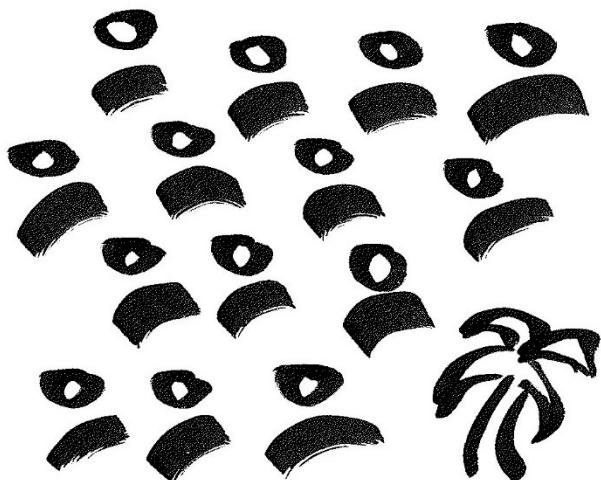
12 bénévoles de l'équipe „Team II“ assurent d'autres tâches auprès de SOS Détresse

Das Mitarbeiterteam

(Stand 31.12.2022)



50 aktive Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen garantieren zurzeit die Schichtbesetzung bei SOS Détresse, davon traten **6** Teilnehmer/innen der Ausbildungsgruppe 2021 dem Team im Laufe des Jahres bei



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

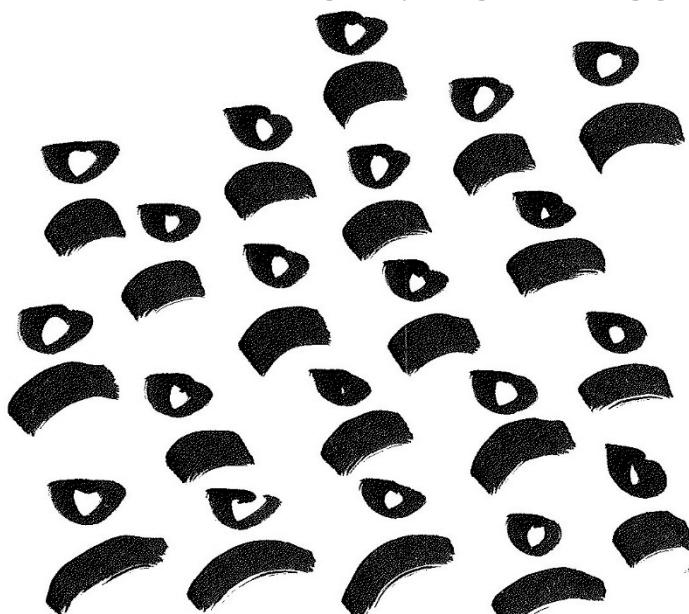
5 haben sich von SOS Détresse verabschiedet



9 Mitarbeiter/innen bilden das ehrenamtliche Team der Mailberatung



13 Teilnehmer/innen aus der Ausbildungsgruppe 2022 und **12** aus der Ausbildungsgruppe 2023 werden auf den Dienst am Telefon vorbereitet. Dazu bilden **12** 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 2022

La formation du groupe luxembourgeois a débuté mi-janvier avec **21** participant(e)s. Celle-ci se poursuit en 2022, alors qu'il restait fin décembre **13** 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 2021 avec **20** participant(e)s et se poursuit en 2022 avec **12** 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 2022

Die luxemburgische Grundausbildung begann Ende Februar 2022 mit **21** TeilnehmerInnen. Am Stichtag 31.12.2022 blieben noch **13** TeilnehmerInnen übrig, während die restlichen **8** TeilnehmerInnen die Grundausbildung wegen beruflicher, gesundheitlicher oder persönlich/familiärer Gründe vorzeitig verlassen haben.

Und unsere erste Grundausbildung für Englischsprachige fing Mitte September 2021 mit **20** TeilnehmerInnen an und setzt sich 2022 mit **12** TeilnehmerInnen 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 2022 en luxembourgeois a été animée au cours de cette année par les professionnels de SOS Détresse suivants : Dr. Jessica Levy (psychologue), Susana Campos (psychologue), Nadja Bretz (psychologue/ psychothérapeute).

La formation de base 2022 en anglais a été animée au cours de cette année par Dr. Jessica Levy (psychologue) et soutenue par Laura Bastgen (psychologue) pour notre 2^e module. Mme Isabel da Silva du service ViSaVi (Femmes en détresse) nous a rejoint le temps d'un cours sur la violence domestique.

- 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 2022 wurde von den folgenden Mitarbeiter/innen geleitet: Dr. Jessica Levy (Psychologin), Susana Campos (Psychologin) und Nadja Bretz (Psychologin/Psychotherapeutin).

Die englische Grundausbildung 2022 wurde von Dr. Jessica Levy (Psychologin) geleitet und von Laura Bastgen (Psychologin) im Rahmen des zweiten Moduls unterstützt. Frau Isabel da Silva von ViSaVi (Femmes en détresse) hat sich uns für einen Kurs zu häuslicher Gewalt angeschlossen.

Supervision et initiation à la pratique

Le groupe du lundi soir

De septembre à décembre : 5 séances, 13 participant(e)s, modération : Nadja Bretz

Le groupe I du mardi soir

De janvier à juillet : 9 séances, 14 participant(e)s, modération : Gaby Meyer

De septembre à décembre : 5 séances, 11 participant(e)s, modération : Gaby Meyer

Le groupe II du mardi soir

De janvier à juillet : 9 séances, 7 participant(e)s, modération : Helene Vesely

De septembre à décembre : Reprise et fusion avec le groupe du mercredi soir

Le groupe du mercredi soir

De janvier à juillet : 9 séances, 10 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

De septembre à décembre : 5 séances, 11 participant(e)s, modération : Helene Vesely

Le groupe I du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 9 séances, 9 participant(e)s, modération : Nadja Bretz

De septembre à décembre : 5 séances, 9 participant(e)s, modération : Tom Schwartz

Le groupe II du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 7 séances, 9 participant(e)s, modération : Nadja Bretz

De septembre à décembre : Changement vers le lundi soir

Le groupe de SOS OnlineHelp

De janvier à juin : 4 séances, 9 participant(e)s, modération : Elisabeth Wohlgenannt

De septembre à décembre : 1 séance, 9 participant(e)s, modération : Susana Campos

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

Proposée par Jessica Levy et Nadja Bretz.

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 Montagabendgruppe

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 13 Teilnehmer/innen, Leitung: Nadja Bretz

Die Dienstagabendgruppe I

Von Januar bis Juli: 9 Sitzungen, 14 Teilnehmer/innen, Leitung: Gaby Meyer

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 11 Teilnehmer/innen, Leitung: Gaby Meyer

Die Dienstagabendgruppe II

Von Januar bis Juli: 9 Sitzungen, 7 Teilnehmer/innen, Leitung: Helene Vesely

Von September bis Dezember: Übernahme und Zusammenlegung mit der Mittwochabendgruppe

Die Mittwochabendgruppe

Von Januar bis Juli: 9 Sitzungen, 10 Teilnehmer/innen, Leitung: Elisabeth Wohlgenannt

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 11 Teilnehmer/innen, Leitung: Helene Vesely

Die Donnerstagnachmittagsgruppe I

Von Januar bis Juli: 9 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Nadja Bretz

Von September bis Dezember: 5 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Tom Schwartz

Die Donnerstagnachmittagsgruppe II

Von Januar bis Juli: 7 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Nadja Bretz

Von September bis Dezember: Wechsel zu Montagabend

Das Team der SOS OnlineHelp

Von Januar bis Juni: 4 Sitzungen, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Elisabeth Wohlgenannt

Von September bis Dezember: 1 Sitzung, 9 Teilnehmer/innen, Leitung: Susana Campos

Einzel supervisionen während der Praxisanleitung und nach Bedarf

Angeboten von Jessica Levy und Nadja Bretz

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

- « Flight » - une soirée cinéma sur le thème de l'alcoolisme
1 séminaire de 2 heures, modération: Susana Campos
- Alkohol- Gefährdung, Missbrauch, Abhängigkeit
1 séminaire de 3 heures, modération: Nadja Bretz
- Angststörungen und Panikattacken
2 séminaires de 3 heures chacun, modération: Nadja Bretz
- Institutionen stellen sich vor: „InfoMann“
1 séminaire de 2 heures, modération: Francis Spautz, Chargé de direction InfoMan a.s.b.l.
- Psychohygiene: Einführung in die Entspannungsmethode Autogenes Training
1 séminaire de 3 heures, modération: Dr. Jessica Levy
- Autismusspektrum Störungen
1 séminaire de 2 heures, modération : Martine Schintgen
- Menschen mit Psychosen besser verstehen und ihnen empathisch begegnen
1 séminaire de 3 heures, modération: Dr. Jessica Levy
- Borderline und selbstverletzendes Verhalten besser verstehen
1 séminaire de 2,5 heures, modération : Nadja Bretz
- Institutionen stellen sich vor: CNAPA
1 séminaire de 2,5 heures, modération: Elena Bienfait, Chargée de direction CNAPA A.s.b.l. ;
Annulée pour cause de maladie
- Chrechtdagsfilm
1 séminaire de 2 heures, modération: Susana Campos

Das Weiterbildungsangebot

Seminare und Vorträge

- « Flight » - Ein Filmabend zum Themenbereich Alkoholsucht
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Susana Campos
- Alkohol- Gefährdung, Missbrauch, Abhängigkeit
1 Seminar von 3 Stunden, Leitung: Nadja Bretz
- Angststörungen und Panikattacken
2 Seminare von jeweils 3 Stunden, Leitung: Nadja Bretz
- Institutionen stellen sich vor: „InfoMann“
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Francis Spautz, Chargé de Direction von InfoMann a.s.b.l.
- Psychohygiene: Einführung in die Entspannungsmethode Autogenes Training
1 Seminar von 3 Stunden, Leitung: Dr. Jessica Levy
- Autismusspektrum Störungen
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Martine Schintgen
- Menschen mit Psychosen besser verstehen und ihnen empathisch begegnen
1 Seminar von 3 Stunden, Leitung: Dr. Jessica Levy
- Borderline und selbstverletzendes Verhalten besser verstehen
1 Seminar von 2,5 Stunden, Leitung: Nadja Bretz
- Institutionen stellen sich vor: CNAPA
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Elena Bienfait, Chargée de Direction CNAPA a.s.b.l.
Abgesagt wegen Krankheit
- Chrechtdagsfilm
1 Seminar von 2 Stunden, Leitung: Susana Campos

Au niveau de l'institution

Les collaborateurs/collaboratrices à titre professionnel

- Sébastien Hay / psychologue et psychothérapeute : chargé de direction
- Liliane Müller-Kohl, Anne Collazo : administration
- Steve Legille (départ fin avril) / psychologue et psychothérapeute, Nadja Bretz / psychologue et psychothérapeute : encadrement de l'écoute au téléphone et formation continue
- Susana Campos / psychologue, Martine Schintgen / psychologue : encadrement de l'aide en ligne
- Dr. Jessica Levy / psychologue : responsable de la formation de base, mise en place et encadrement de l'écoute au téléphone en anglais
- Corinne Hennico/ psychologue : encadrement de « Online-Chat » (départ fin octobre)

Thèmes principaux et contenus des réunions entre le conseil des collaborateurs/collaboratrices et le conseil d'administration

- Échanges et préparation de notre 45e anniversaire
- Entretiens sur la satisfaction des bénévoles quant à leur activité bénévole au sein de SOS Détresse
- Échange sur la qualité des groupes de supervision
- Discussion sur la situation du personnel et la recherche de personnel
- Discussion et échange sur la nécessité de nouveaux locaux concernant nos offres de formation
- Préparation de notre excursion d'été
- Changement de personnel au sein de notre conseil d'administration
- Présentation du projet "chat en ligne pour nos bénévoles".
- Echange sur l'expansion de nos activités en matière de relations publiques au sein des médias sociaux
- 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 grâce à la collaboration constructive entre les bénévoles et l'équipe professionnelle. Le sentiment d'appartenance et la communication a été renforcé entre autres par les activités suivantes :

- Réunions entre le groupe de bénévoles et l'équipe professionnelle
- Entretiens réguliers avec les bénévoles et reprise des discussions sur la satisfaction de l'engagement bénévole.
- Excursion estivale en juillet
- Supervision institutionnelle pour l'équipe professionnelle
- 45ème anniversaire avec une fête commune et de nombreux ateliers
- Fête de fin d'année

Mise en œuvre de projets

- Contributions rédactionnelles sur des thèmes d'actualité sur notre site web
- Poursuite de la mise à jour informatique et apport de nouvelles fonctionnalités pour certains de nos outils internes : statistiques, InSoLux, base de données
- Révision complète des thèmes psychologiques de la troisième partie de la formation de base
- Mise en place de l'écoute téléphonique en anglais
- Conceptualisation du projet "Onlinechat" pour nos bénévoles de l'équipe en ligne

Relations avec le réseau social

- 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 3ième édition de la marche « **Darkness Into Light** » au Luxembourg
- 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
- Collaboration et partenariat avec l' „**Association Des Anciens Combattants 1939-1945, Des Forces De Nations Unies Et Des Soldats De La Paix Luxembourgeois**“
- Collaboration et partenariat avec la Fondation ProFamilia et la Fondation Maison de la Porte Ouverte dans le cadre de la ligne d'aide « violence domestique »
- Contact régulier avec des services et institutions du réseau social luxembourgeois, afin de maintenir à jour les informations concernant leurs offres et services au sein de notre base de données afin de rediriger, si nécessaire ou en cas de demande, nos interlocutrices et interlocuteurs vers un service adapté à leurs besoins
- Coopération régulière avec d'autres organisations du réseau social au Luxembourg comme à l'étranger (p.ex. Kanner- Jugendtelefon, Télé-Accueil Liège)

Die institutionelle Ebene

Hauptamtliche Mitarbeiter/innen

- Sébastien Hay / Psychologe und Psychotherapeut: Direktionsbeauftragter
- Liliane Müller-Kohl, Anne Collazo: Administration
- Steve Legille / Psychologe und Psychotherapeut (bis April), Nadja Bretz / Psychologin und Psychotherapeutin: Telefonberatung und Weiterbildungen
- Susana Campos / Psychologin, Martine Schintgen / Psychologin: Mailberatung
- Dr. Jessica Levy / Psychologin: Leiterin der Grundausbildung und englischsprachigen Telefonberatung
- Corinne Hennico / Psychologin (März- Oktober): Onlineberatung

Prioritäre Themen und Inhalte der Mitarbeiterrats- und Verwaltungsratssitzungen

- Austausch und Vorbereitung unseres 45. Jahresjubiläums
- Gespräche zur Zufriedenheit der Freiwilligen mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit bei SOS Détresse
- Austausch über die Qualität der Supervisionsgruppen
- Besprechung der Personalsituation und Personalsuche
- Besprechung und Austausch über die Notwendigkeit neuer Räumlichkeiten hinsichtlich unserer Ausbildungsangebote
- Vorbereitung unseres Sommerausflugs
- Personeller Wechsel innerhalb unseres Aufsichtsrates
- Vorstellung des Projekts „Onlinechat für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen“
- Austausch über eine Ausweitung unserer Öffentlichkeitsarbeit in den sozialen Medien
- Vorbereitung unserer Jahresabschlussfeier

Kommunikation und Zusammengehörigkeit im Team

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

- Treffen der Gruppe freiwilliger und professioneller MitarbeiterInnen
- Regelmäßige Gespräche mit den ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und Wiederaufnahme der Gespräche über die Zufriedenheit mit dem ehrenamtlichen Engagement
- Unser Sommerausflugstag im Juli
- Es fand eine institutionelle Supervision für das professionelle Team statt
- 45. Jahresjubiläum mit gemeinsamer Feier und zahlreichen Workshops
- Jahresabschlussfeier

Projektarbeit

- Redaktionelle Beiträge zu aktuellen Themen auf unserer Website
- Fortsetzung der IT-Aktualisierung und Einbringung neuer Funktionen zu einigen unserer internen Tools: Statistiken, InSoLux, Datenbank
- Komplette Überarbeitung des psychologischen dritten Teils der Grundausbildung
- Operationalisierung der englischsprachigen Telefonberatung
- Konzeptualisierung des Projekts „Onlinechat“ für unsere Ehrenamtlichen des Onlineteams

Soziales Netzwerk

- 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 Luxembourg**“
- 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
- Zusammenarbeit und Partnerschaft mit der „**Association Des Anciens Combattants 1939-1945, Des Forces De Nations Unies Et Des Soldats De La Paix Luxembourgeois**“
- Zusammenarbeit und Partnerschaft mit der Fondation ProFamilia und Fondation Maison de la Porte Ouverte im Rahmen der Helpline « häusliche Gewalt »
- 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 im In- und Ausland (z.B. Kinder-Jugend-Telefon, Télé-Accueil Liège)

Les relations publiques

Conférences et manifestations publiques

- Partenaire de l'événement "Darkness into light" à Luxembourg en date du 7 mai
- Partenaire du Casino 2000 ("Play it safe") à Mondorf en date du 1er juin
- Présence à la **Foire Seniors** à Bertrange en date du 15 octobre
- Fête publique des **45 ans** sous la présidence de Madame la ministre de la Famille, Corinne Cahen, en date du 14 novembre

Présence dans les médias

- Don **DILL** 2022
- Participation à l'émission « Happy Hour » de Wendy sur **Radio ARA** avec le Comité de DILL, en date du 28 avril
- Interview **Chronicle.lu** « Darkness into light Luxemburg 2022 », en date du 5 mai
- **Muselzeidung** Mai 2022, don du club „Art et Création“ à Mondorf-les-Bains
- Article sur **RTL** "SOS Détresse ass all Mëttwoch vun 11 bis 23 Auer op Englesch erreichbar" et **RTL Today** "SOS Détresse service coming soon in English", en date du 27 septembre
- Article sur **Chronicle.lu** "SOS Détresse Helpline Available in English from October", en date du 27 septembre
- Article au **Télécran**, en date 29 septembre „Bleibt nicht alleine“
- Participation au **podcast "The Lisa Burke Show" von RTL**, en date du 30 septembre
- Interview **Delano** "Discreet helpline now available in English", en date du 5 octobre
- **Radio 100,7** – Emissioun „Dagdeeglech“ – „SOS Détresse, d'Telefonshotline 454545 elo och Hëllef op Englesch“, en date du 11 octobre
- Participation au **podcast „Stëmmen aus der Psychiatrie“** dans le cadre de la **Semaine de la Santé mentale** du 13 octobre
- Article dans le Infourmatiounsblat vun der Klierfer Gemeng "**De Cliärrwer Reider**" - Hierscht 2022
- 4 novembre: Interview auprès de **Radio ARA** "The breakfast show"
- 9 novembre: Interview auprès de **Radio ARA** "Come Together"
- Article au **Tageblatt** du 14 nov. „Bei Einsamkeit, Sorgen oder auch Panikattacken“, SOS Détresse hilft, wenn niemand zum Reden da ist
- Article au **Wort du** 3 déc. „Es tut gut, über seine Sorgen zu sprechen“, ainsi qu'en français „SOS Détresse, 45 ans d'écoute et d'aide au bout du fil“, en date du 4 décembre
- **Radio 100,7** – présentation de SOS Détresse dans l'émissioun „Am Fong“ du 15 décembre

- Interview dans un reportage de **RTL** “D’Ex-Zaldoten an hir post-traumatesch Belaaschtung” du 24 décembre
- Au cours de l’année, des communiqués de presse ont été envoyés pour le lancement de notre **nouvelle formation de base luxembourgeoise** en février, le lancement de notre nouvelle offre d’écoute téléphonique en anglais en octobre ainsi que pour la célébration de notre 45e anniversaire en novembre.

Les nouveaux médias et Internet

- Publication dans le dossier thématique "**Journée mondiale de prévention du suicide**" sur notre site Internet
- Publication d’une **vidéo** pour le lancement de l’assistance téléphonique en anglais
- Présence sur **Facebook** par des publications régulières et la mise à jour de nos actualités et médias sur notre site **www.454545.lu**.

Die Öffentlichkeitsarbeit

Konferenzen und öffentliche Präsenzen

- Partner bei der Veranstaltung „Darkness into light“ in Luxemburg am 7. Mai
- Partner des Casino 2000 („Play it safe“) in Mondorf am 1. Juni
- Präsenz bei der **Foire Seniors** in Bertrange am 15. Oktober
- Öffentliche **45 Jahresfeier** unter der Leitung von Familienministerin Corinne Cahen am 14. November

Präsenz in den Medien

- Spende **DILL** 2022
- Teilnahme an der Sendung « Happy Hour » von Wendy bei **Radio ARA** mit dem Komitee von DILL, 28. April
- Interview **Chronicle.lu** « Darkness into light Luxemburg 2022 », 05. Mai
- **Muselzeidung** Mai 2022, Spende des Vereins „Art et Création“ in Munneref
- Artikel bei **RTL** “SOS Détresse ass all Mëttwoch vun 11 bis 23 Auer op Englesch erreichbar“ und **RTL Today** “SOS Détresse service coming soon in English” 27. September
- Artikel bei **Chronicle.lu** “SOS Détresse Helpline Available in English from October” 27. September
- Artikel im **Télécran** 29. September „Bleibt nicht alleine“
- Teilnahme am **Podcast “The Lisa Burke Show” von RTL**, 30. September
- Interview **Delano** “Discreet helpline now available in English” 05. Oktober
- **Radio 100,7 – Emissioun „Dagdeeglech“ – „SOS Détresse, d’Telefonshotline 454545 elo och Hëllef op Englesch“** 11. Oktober
- Beteiligung am **Podcast „Stëmmen aus der Psychiatrie“** im Rahmen der **Semaine de la Santé mentale** am 13. Oktober
- Artikel am Infourmatiounsblat vun der Klierfer Gemeng "De Cliärrwer Reider“ - Hierscht 2022
- 04. November: Interview bei **Radio ARA** “The breakfast show”
- 09. November: Interview bei **Radio ARA** “Come Together”
- Artikel im **Tageblatt** 14.Nov. „Bei Einsamkeit, Sorgen oder auch Panikattacken“, SOS Détresse hilft, wenn niemand zum Reden da ist
- Artikel im **Wort** 03.Dez. „Es tut gut, über seine Sorgen zu sprechen“, sowie auf Französisch „SOS Détresse, 45 ans d'écoute et d'aide au bout du fil“, 04. Dezember
- **Radio 100,7 – Virstellung vun SOS Détresse an der Emissioun „Am Fong“, 15. Dezember**

- Interview an enger Reportage vun **RTL** "D'Ex-Zaldoten an hir post-traumatesch Belaaschtung" 24. Dezember
- Im Laufe des Jahres wurden Pressemitteilungen zum Start unserer neuen **luxemburgischen Grundausbildung** im Februar sowie zum Start unseres neuen Angebots der **Telefonberatung auf Englisch** im Oktober und der Feier unseres **45. Jubiläums im November** verschickt.

Neue Medien/Internet

- Publizierung im Themendossier „**Welttag der Suizidprävention**“ auf unserer Website
- Publizierung eines **Videos** zum Start der englischsprachigen Telefonunterstützung
- Präsenz auf **Facebook** durch regelmäßige Posts und Aktualisierung unserer Neuigkeiten und Medien auf unserer Website **www.454545.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'évnement, malgré les restrictions liées à la pandémie.

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 !

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.

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 hëllefен 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