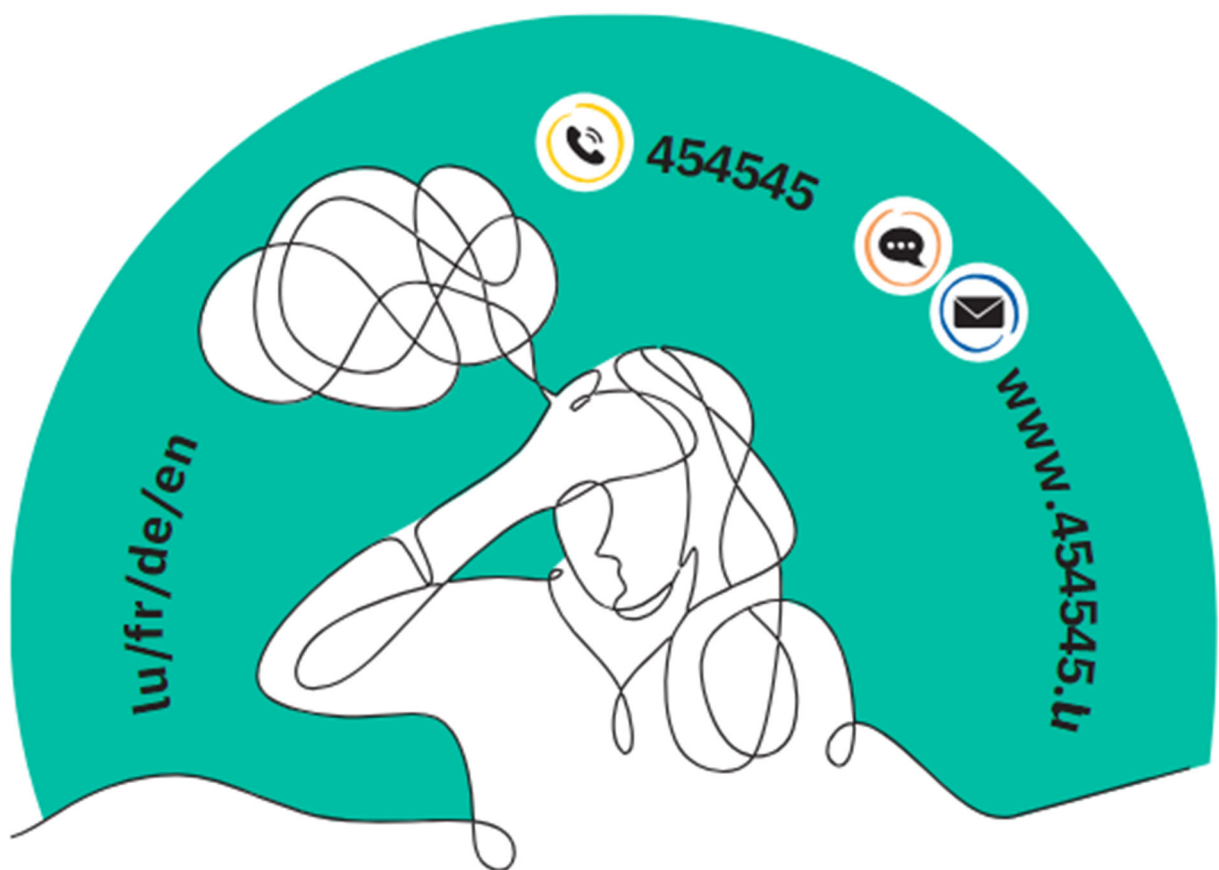


Rapport d'activité

Aktivitätsbericht

2023



SOS Détresse

Mir hëllefem iwwer Telefon an online
anonym a vertraulech



Inhalt

Vorwort	4
Die Gespräche am Telefon	8
Weitervermittlungen	12
Onlineberatung	13
Das Mitarbeiterteam	16
Die Grundausbildung	18
Supervision und Praxisanleitung	20
Das Weiterbildungsangebot	21
Das professionelle Team und die Institution	23
Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	26

Vorwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

mit großer Freude präsentiere ich Ihnen den Aktivitätsbericht für das vergangene Jahr. Es war ein Jahr voller Herausforderungen, aber auch ein Jahr des Wachstums, der Zusammenarbeit und des Engagements.

Besonders hervorzuheben ist der bemerkenswerte Einsatz unserer ehrenamtlichen Kräfte. Mit beeindruckendem Engagement haben sie nahezu 3700 Anrufe entgegengenommen und über 860 E-Mails beantwortet. Damit haben wir 30% mehr E-Mail Anfragen erhalten, als noch im vorherigen Jahr.

Dies auch dank der Bereitschaft unserer Ehrenamtlichen, sich für die Anliegen anderer einzusetzen. Sie bilden somit das Herzstück unseres Service und sind der Grundpfeiler unserer täglichen Arbeit. Unsere ehrenamtlichen Kräfte ermöglichen täglich hochmotiviert einen reibungslosen Ablauf unserer Angebote und herzlichst möchten wir uns bei all unseren Ehrenamtlichen bedanken.

Die Vielfalt der Anrufe und E-Mails spiegelt die Bandbreite menschlicher Herausforderungen wider.

Die Bewältigung zwischenmenschlicher Probleme, aber auch die allgegenwärtige Einsamkeit waren dabei besonders präsent. Viele unserer Hilfesuchenden kämpften zudem

mit psychischen Belastungen, oder psychischen Erkrankungen und fühlten sich in ihrem Krankheitsgeschehen allein gelassen.

Unsere ehrenamtliche Mitarbeiter*innen wurden bei diesen täglichen Herausforderungen regelmäßig unterstützt in permanenten Supervisionen, Weiterbildungen und persönlichen Gesprächen.

Ein zentraler Aspekt hierfür, der unsere Organisation maßgeblich geprägt hat, ist das exponentielle Wachstum unseres professionellen Teams. Im Laufe des Jahres hat sich die Zahl unseres professionellen Teams verdoppelt, was nicht nur eine quantitative, sondern vor allem auch eine qualitative Stärkung unserer Dienstleistungen bedeutet. Jedes neue Mitglied bringt eine einzigartige Expertise und Engagement mit, was uns ermöglicht, die Vielfalt der Anliegen und Bedürfnisse der Hilfesuchenden kompetent zu adressieren.

Die erweiterte Fachkompetenz unseres Teams spiegelt sich auch in der Qualität der Unterstützung. Die positiven Rückmeldungen, die wir erhalten haben, zeugen von der Wirkung und Effektivität unserer Dienstleistungen. Diese Bestätigung erfüllt uns mit Dankbarkeit und motiviert uns, auch weiterhin

„Mir

lauschtern

no“

„Mir
lauschtern
no“

einen Beitrag zur seelischen Gesundheit unserer Mitbürgerinnen und Mitbürger zu leisten.

Neben der personellen Verstärkung optimieren wir auch weiterhin unsere technologischen Ressourcen, um den Anforderungen einer modernen, sich ständig verändernden Gesellschaft gerecht zu werden. Die Einführung neuer Kommunikationsmittel und die Aktualisierung unserer Infrastruktur werden es uns ermöglichen, effizienter auf die Bedürfnisse der Hilfesuchenden einzugehen und so bspw. mittels Heimarbeit die Erreichbarkeit unserer Telefonseelsorge weiter zu verbessern.

Natürlich konnten wir diese Fortschritte nur durch die Unterstützung unserer Förderer, Partner und engagierten Mitarbeitenden erreichen. Hier möchte ich insbesondere unserem Aufsichtsrat meinen herzlichen Dank aussprechen. Dessen kontinuierliche Unterstützung ist von unschätzbarem Wert und ermöglichte unserem Service, einige Verbesserungen umzusetzen und unsere Mission der emotionalen Unterstützung und Hilfe fortzusetzen.

Zudem konnten wir uns jederzeit an das Familienministerium wenden, welches für all unsere Anliegen ein offenes Ohr hatte und uns

kontinuierlich, wie auch zuverlässig zur Seite stand. Wir sind zu großem Dank verpflichtet und freuen uns sehr, über diese gute Zusammenarbeit.

Und nicht zuletzt wollen wir uns herzlichst bedanken für die manch kleinen und großen Spenden, die uns weiterhin unsere Projekte ermöglichen.

Ich lade Sie ein, die folgenden Seiten zu durchblättern und einen detaillierten Einblick in die Aktivitäten und Erfolge unseres Service im vergangenen Jahr zu erhalten.

Gemeinsam mit Ihnen und unserem engagierten Team setzen wir uns auch weiterhin mit vollem Einsatz für die seelische Gesundheit unserer Gemeinschaft ein.

Mit herzlichen Grüßen,



Nadja Bretz
Chargée de direction



Overwhelmed?



We're here to listen to you.

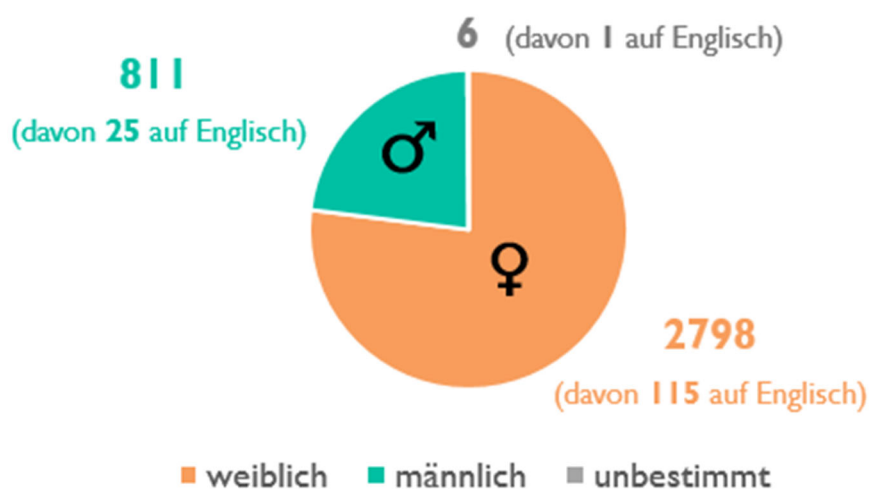
Die Gespräche am Telefon



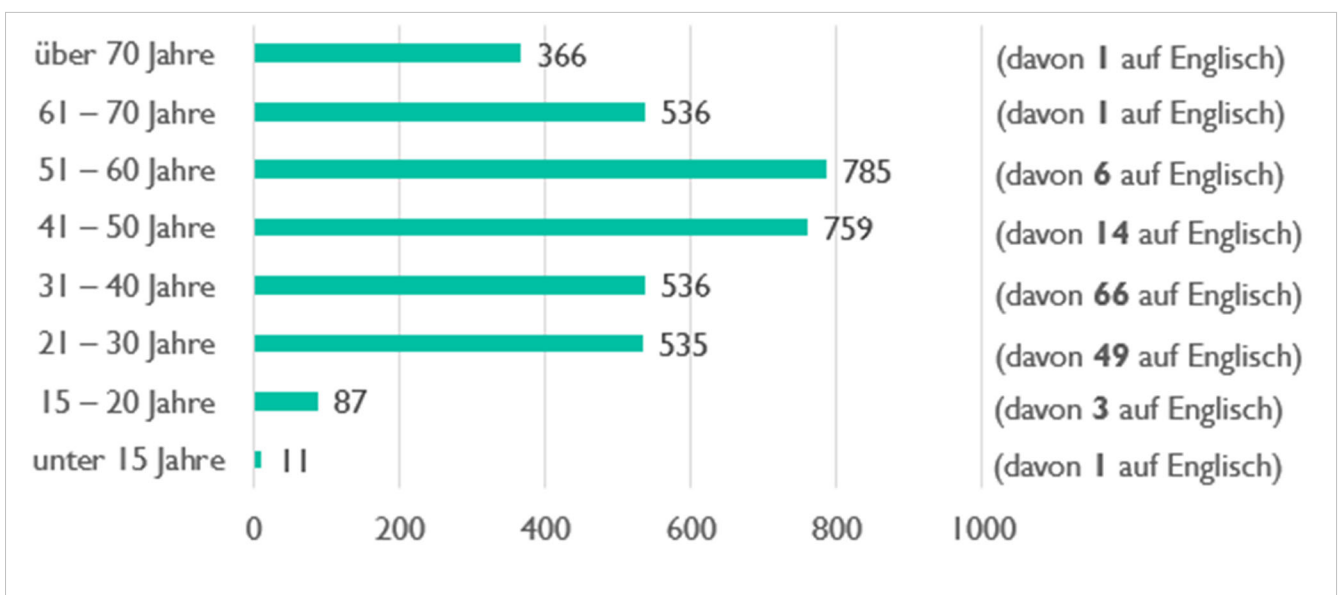
Insgesamt kam es zu **3420** Gesprächen, dazu kamen **10** Anrufe „Gesprächsangebot“ und **185** Anrufe ohne Meldung/Irrtümer, was eine Gesamtsumme von **3615** Anrufen ergibt.

Bei den folgenden Statistiken wurden allein die **3420** Anrufe (davon **141** auf Englisch) beibehalten, die zu einem Gespräch führten. Da die verbleibenden **195** Anrufe nicht zu einem Austausch führen konnten, war es uns nicht möglich, die für die statistische Verarbeitung erforderlichen Daten zu sammeln.

Geschlecht unserer Anrufer*innen



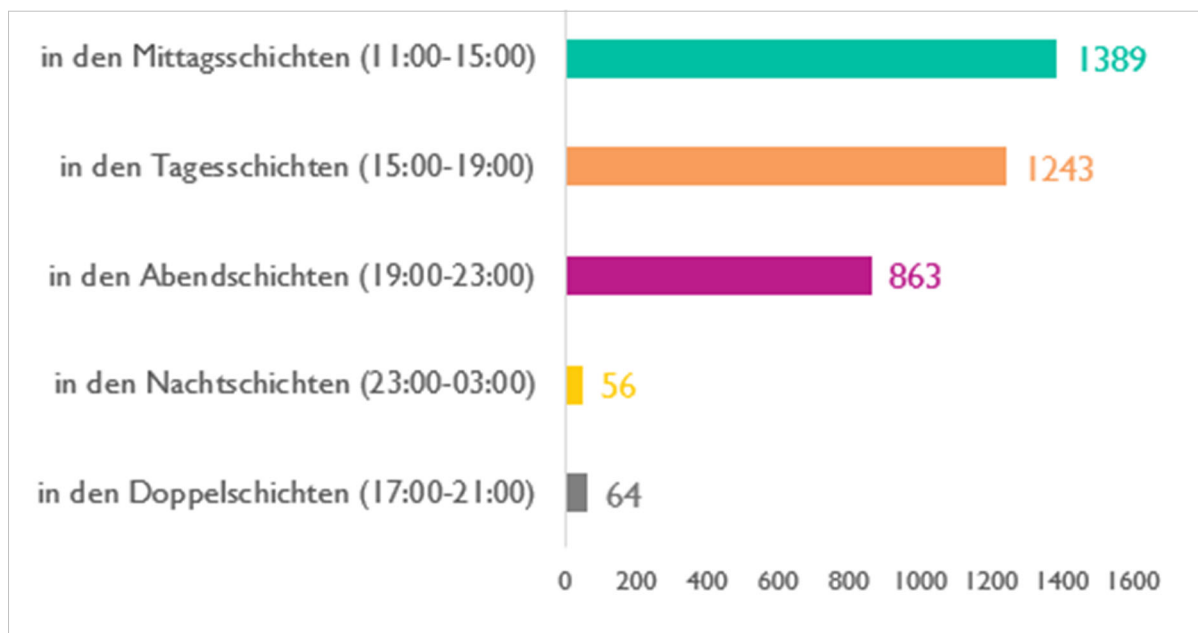
Geschätztes Alter der Anrufer*innen



Die Gespräche am Telefon

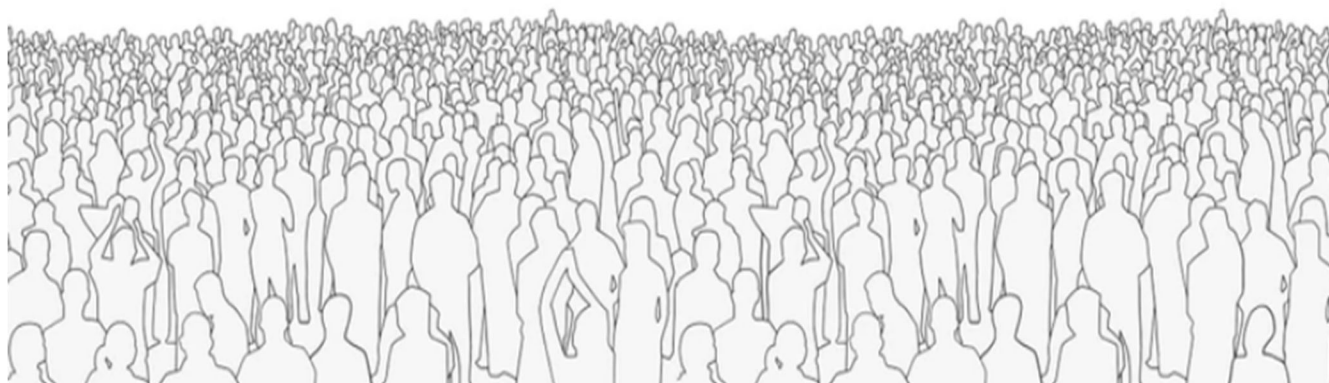


Verteilung der Anrufe über den Tag



Gespräche auf Englisch

Von allen verzeichneten Gesprächen wurden insgesamt **141** Gespräche auf Englisch geführt, davon **110** während einer englischen Schicht (mittwochs) und **31** an einem anderen Wochentag. Von diesen Gesprächen auf Englisch fanden **50** während einer Mittagsschicht, **56** während einer Tagesschicht und **35** während einer Abendschicht statt.

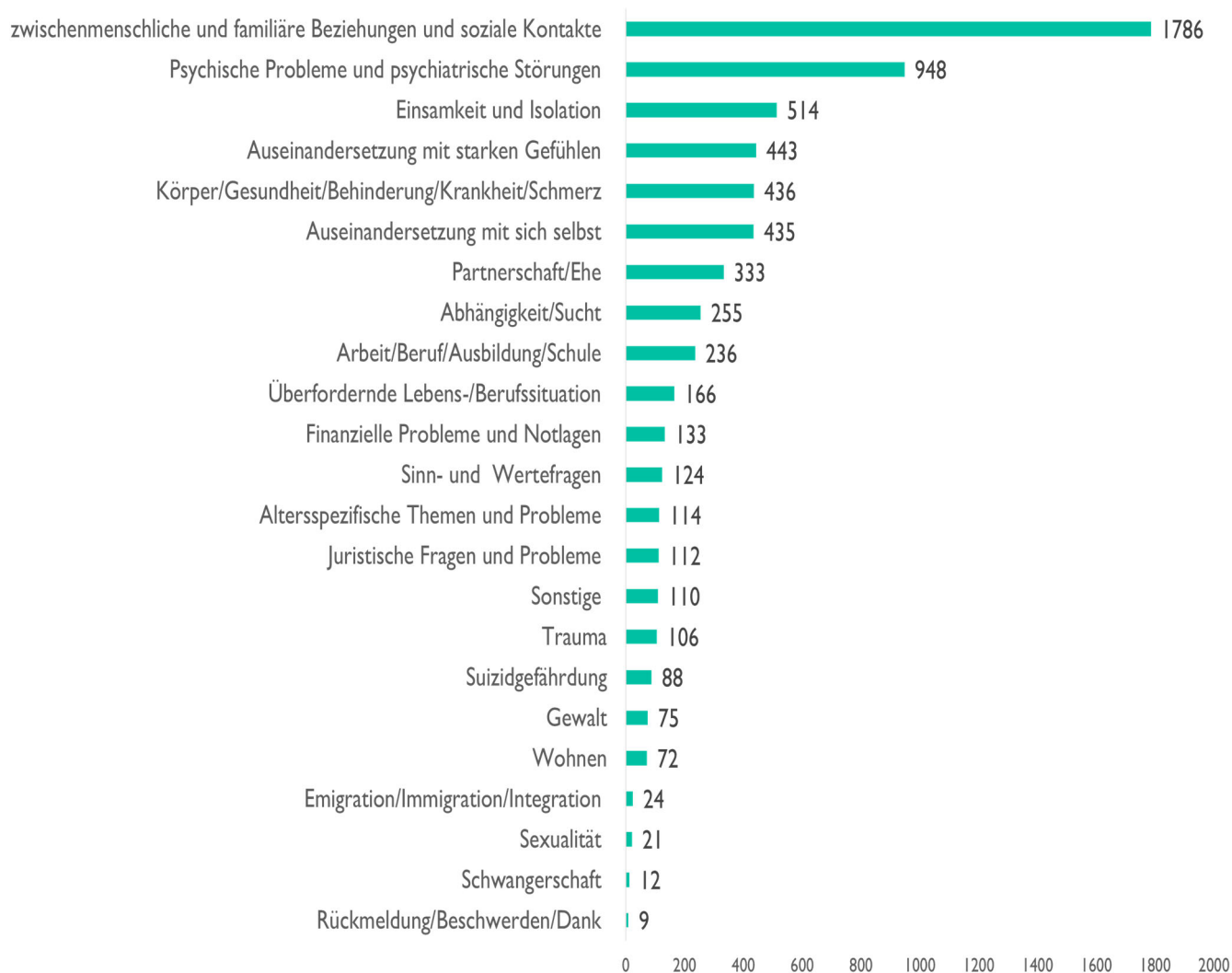


Die Gespräche am Telefon



Zentrale Themen

Die prioritär besprochenen Anliegen aus den **3420** Telefongesprächen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (mehrere mögliche Kategorien pro Anruf):



Die Gespräche am Telefon

Zentrale Themen

Die prioritär besprochenen Anliegen **inklusive den Anrufen auf unserer englischen Helpline** (mehrere mögliche Kategorien pro Anruf) aus den **3420** Telefongesprächen:

255 Abhängigkeit/Sucht (5 auf Englisch)

114 Altersspezifische Themen und Probleme (4 auf Englisch)

236 Arbeit/Beruf/Ausbildung/Schule (36 auf Englisch)

24 Emigration/Immigration/Integration (10 auf Englisch)

133 Finanzielle Probleme und Notlagen (13 auf Englisch)

75 Gewalt (7 auf Englisch)

112 Juristische Fragen und Probleme (9 auf Englisch)

436 Körper/Gesundheit/Behinderung/Krankheit/Schmerz (7 auf Englisch)

2570 Psychische Themen und Probleme, davon:

- 435 Auseinandersetzung mit sich selbst (19 auf Englisch)
- 124 Sinn- und Wertefragen (6 auf Englisch)
- 443 Auseinandersetzung mit starken Gefühlen (41 auf Englisch)
- 514 Einsamkeit und Isolation (12 auf Englisch)
- 106 Trauma (8 auf Englisch)
- 948 Psychische Probleme und psychiatrische Störungen (18 auf Englisch)

12 Schwangerschaft (0 auf Englisch)

21 Sexualität (0 auf Englisch)

Zentrale Themen

166 Überfordernde Lebens-/Berufssituation (11 auf Englisch)

72 Wohnen (0 auf Englisch)

88 Suizidgefährdung (8 auf Englisch)

2119 Zwischenmenschliche Beziehungen, Themen und Probleme, davon:

- 1072 zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Kontakte (33 auf Englisch)
- 714 familiäre Beziehungen und Kontakte (33 auf Englisch)
- 333 Partnerschaft/Ehe (37 auf Englisch)

110 Sonstige (15 auf Englisch)

9 Rückmeldung/Beschwerden/Dank (0 auf Englisch)



Die Gespräche am Telefon

Weitervermittlungen

Insgesamt **210** Anrufende (davon **13** Anrufende, die auf Englisch angerufen haben) wurden in den Gesprächen von den Mitarbeiter/innen an Institutionen aus folgenden Kompetenzbereichen weiterverwiesen:

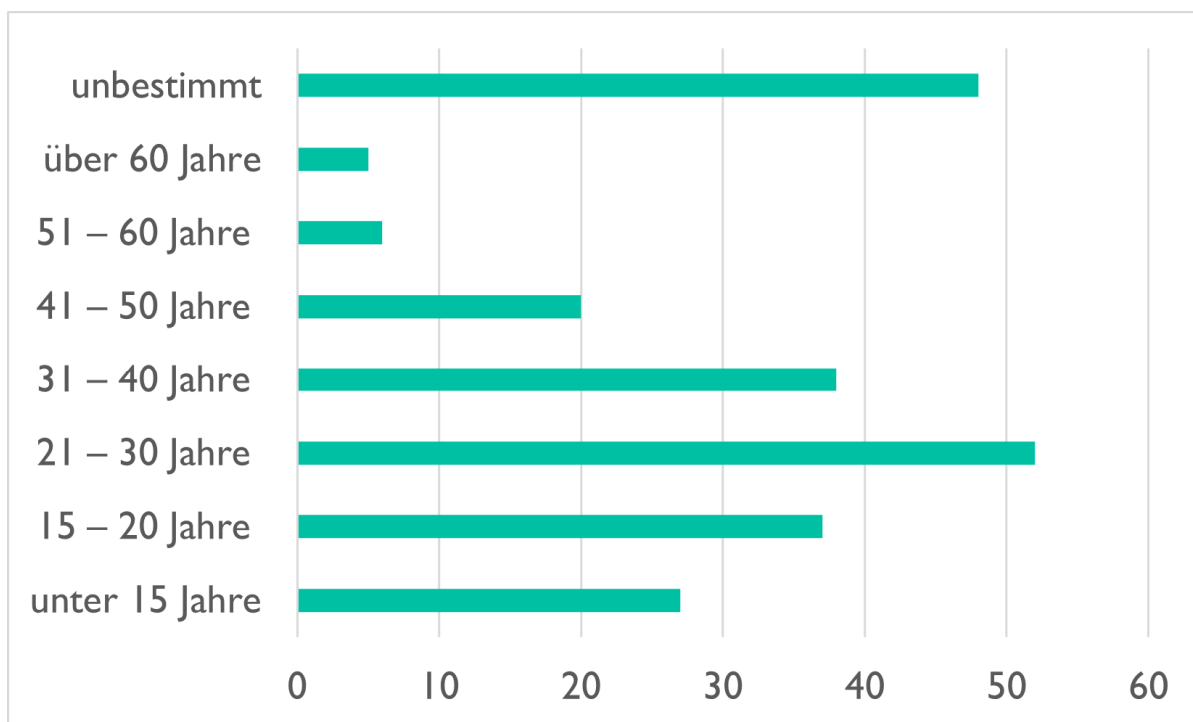
- 11** Akute Notfallaufnahme
- 13** Angebote für ältere Menschen
- 6** Arbeit, Ausbildung, Schule
- 51** Partnerschaft, Familie, Erziehung
- 3** Finanzielle Probleme und Notlagen
- 33** Gewalt
 - 1** Immigration und Integration
- 13** Körperliche Gesundheit/Krankheit
- 40** Psychische/psychiatrische Erkrankungen
- 16** Rechtsberatung
- 19** Suchtberatung und -behandlung
- 4** Wohnen



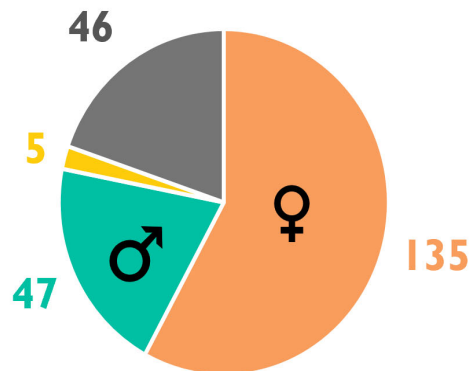
2023 wurden die eingehenden Mails von **7** ehrenamtlichen Berater*innen und **2** Psychologinnen beantwortet.

Wir konnten in diesem Jahr **865** eingehende Mailanfragen verzeichnen. Insgesamt wendeten sich **248** Personen per Mail an uns. Die Mailer*innen schrieben in den Sprachen Luxemburgisch, Französisch, Deutsch, Englisch und Portugiesisch. Ein Teil der Nutzer*innen suchte eher kurzfristige Unterstützung. Während andere eher eine intensivere Begleitung und Beratung benötigten. Hierbei handelt es sich vor allem um Menschen, die unter schwierigen Lebensumständen leiden. Von den **248** Mailer*innen haben sich **233** in 2023 neu angemeldet, die anderen **15** haben sich zu einem früheren Zeitpunkt angemeldet und können bei den folgenden Zahlen nicht berücksichtigt werden.

Altersverteilung bei den **233** neuen Mailkontakten:

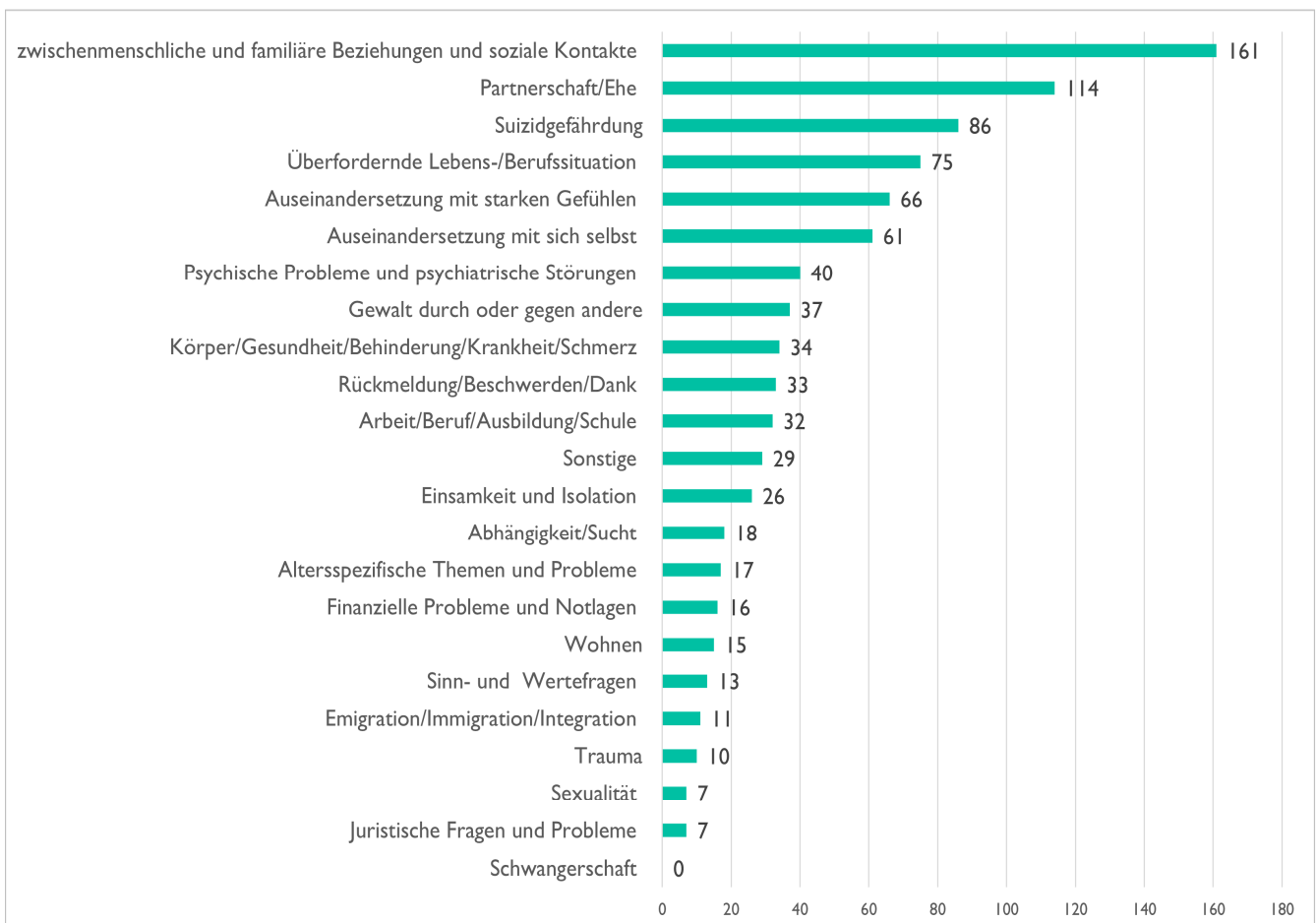


Geschlechterverteilung bei den **233** neuen Mailkontakten:



- weiblich
- männlich
- intersexuell / andere
- ohne Angabe

Die **zentralen Themen** der **865** Mailanfragen lassen sich folgenden Problembereichen zuordnen (Mehrfachnennung möglich):





Upset?



We're here to listen to you.

Das Mitarbeiterteam

Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen sind die Basis und das Herz von SOS Détresse.

Ohne sie wären die vielen Telefonate und Emails nicht möglich.

Diese Menschen schenken ihre Zeit den Hilfesuchenden. Sie hören zu, fangen sie auf, helfen ihnen durch Krisenzeiten, unterstützen, geben Orientierung und suchen auch nach Ideen.

Folgende Zahlen geben einen Überblick, wie viele Menschen sich 2023 ehrenamtlich

60 aktive Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen garantieren zurzeit die Schichtbesetzung bei SOS Détresse,

davon bilden **11** Teilnehmer/innen die englische Gruppe.

19 Teilnehmer/innen der Ausbildungsgruppen 2021 sowie

11 Teilnehmer der Ausbildungsgruppen 2022 sowie 2023 und

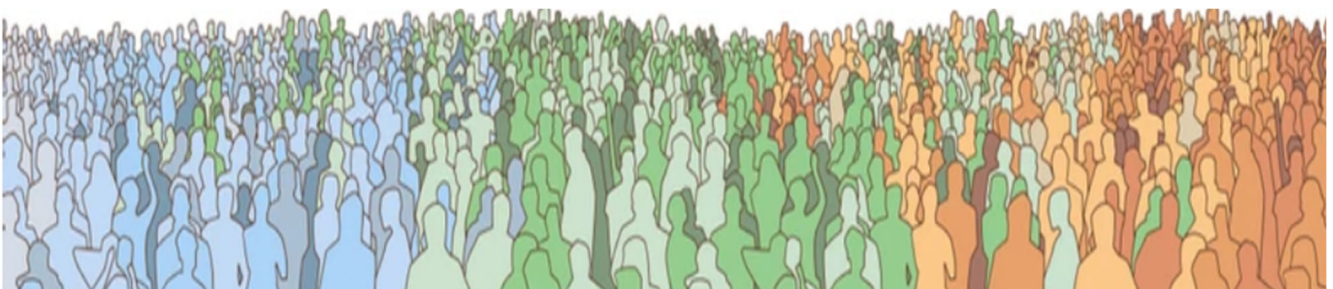
weitere **12** Teilnehmer/innen der englischen Ausbildungsgruppe werden aktuell auf den Dienst am Telefon vorbereitet.

7 Mitarbeiter/innen bilden das ehrenamtliche Team der Mailberatung

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

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

6 haben sich von SOS Détresse verabschiedet



Das Mitarbeiterteam



Neben den regelmäßigen Schichten am Telefon, schreiben unsere Mitarbeiter*innen E-Mails, nehmen kontinuierlich an den monatlichen Supervisionen genauso teil, wie an unserem Weiterbildungsangebot. Und all dies in absoluter Diskretion und Anonymität, so dass ihnen nicht viel an Wertschätzung entgegengebracht werden kann. Dennoch helfen sie zuverlässig, Schicht für Schicht und E-Mail für E-Mail. Daher ist es wichtig, unsere ehrenamtlichen Helfer*innen hier in den Fokus zu rücken.

Wir haben sie gefragt, was sie bewegt, sich bei SOS Détresse zu engagieren:



Mein Ehrenamt gibt mir das Gefühl weiterhin einen Dienst der Gesellschaft zu leisten. Die Betreuung und Wertschätzung des Teams motivieren mich dabei sehr.

Ich habe mir immer gewünscht, in meiner Pension ehrenamtlich tätig zu sein und sah für mich bei SOS Détresse die beste Option. Es bleibt mir wichtig, Dinge zurückgeben zu können.

In meinem Engagement zählt, dass ich von unseren Anrufern positives Feedback bekomme. Nicht alle Gespräche sind gut, dies ist ok. Aber ich höre von vielen, dass dies ein sehr gutes Gespräch gewesen sei. Das ist für mich eine schöne Anerkennung.

Zum Gelingen meines Engagements trägt bei, dass ich durch unsere Ausbildung weiß, wie ich mit Leuten reden kann. Ich kann empathisch und verständnisvoll helfen und bin nicht nur ein „stummes Ohr.“

Ich habe in meinem Leben viele schwere Schicksalsschläge hinnehmen müssen. Ich möchte der Welt etwas von meiner Erfahrung weitergeben.

Die luxemburgische Grundausbildung begann Ende Februar 2023 mit **12** Teilnehmer*innen. Am Stichtag 31.12.2023 blieben noch **8** Teilnehmer*innen übrig, während die restlichen **4** Teilnehmer*innen die Grundausbildung wegen beruflicher, gesundheitlicher oder persönlich/familiärer Gründe vorzeitig verlassen haben.

Unsere zweite Grundausbildung für Englischsprachige fing September 2023 mit **14** Teilnehmer*innen an und setzt sich bis Ende 2023 mit **12** Teilnehmer*innen fort. Folgende Themen und Inhalte sind Teil der 4 Module der Grundausbildung, sowohl auf Luxemburgisch als auch auf Englisch:

I. 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
- ◇ Einführung in die Gesprächsführung nach Carl Rogers
- ◇ Die 3 Grundvariablen: Empathie, Wertschätzung und Kongruenz.
- ◇ Einführendes 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 2023 wurde von den folgenden Mitarbeiter*innen geleitet:

- ◇ Dr. Jessica Levy (Psychologin)
- ◇ Susana Campos (Psychologin)
- ◇ Nadja Bretz (Psychologin und Psychotherapeutin)
- ◇ Roland Kolber (Psychologe)
- ◇ François Luong (Psychologe und Psychotherapeut)
- ◇ Josiane Zbinden (Sozialarbeiterin und Familientherapeutin)

Die Module der englischen Grundausbildung 2023 wurde von Dr. Jessica Levy geleitet und im zweiten Modul von François Luong unterstützt.

Frau Isabel da Silva von Femmes en détresse ist die Leiterin in beiden Grundausbildungen für den Kurs zu häuslicher Gewalt .



Supervision und Praxisanleitung

Die Montagabendgruppe

Von Januar bis Dezember: 12 Sitzungen, 11 Teilnehmer*innen, Leitung: Nadja Bretz

Die Dienstagabendgruppe Englisch

Von April bis Juli: 4 Sitzungen, 10 Teilnehmer*innen, Leitung: Dr. Jessica Levy

Von September bis Dezember: 4 Sitzungen, 11 Teilnehmer*innen, Leitung: Julie Arendt

Die Dienstagabendgruppe

Januar: 2 Sitzungen, 9 Teilnehmer*innen, Leitung: Gaby Meyer

Von Februar bis Dezember: 10 Sitzungen, 9 Teilnehmer*innen, Leitung: Josiane Zbinden

Die Mittwochabendgruppe

Von Januar bis Dezember: 12 Sitzungen, 7 Teilnehmer*innen, Leitung: Helene Vesely

Die Donnerstagnachmittagsgruppe

Von Januar bis Juli: 9 Sitzungen, 10 Teilnehmer*innen, Leitung: Tom Schwartz

Von September bis Dezember: 4 Sitzungen, 11 Teilnehmer*Innen, Leitung: Danielle Schweich

Die Donnerstagabendgruppe

Von November bis Dezember: 2 Sitzungen, 12 Teilnehmer*innen, Leitung: François Luong

Das Team der SOS OnlineHelp

Von Januar bis Dezember: 4 Sitzungen, 8 Teilnehmer*innen,

Leitung: Susana Campos, Jil Henkes und Martine Schintgen

Einzel supervisionen während der Praxisanleitung und nach Bedarf

Angeboten von Dr. Jessica Levy, François Luong, Roland Kolber, Lynn Gales, Josiane Zbinden
und

Nadja Bretz

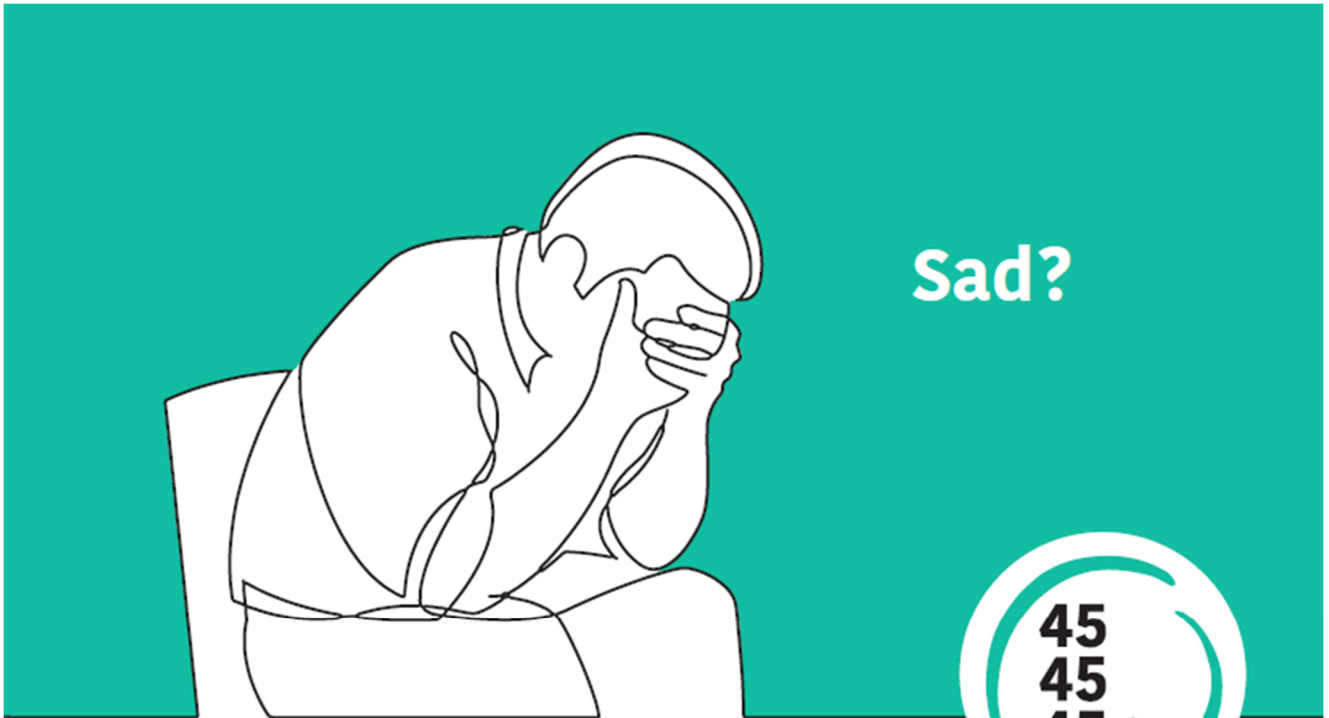
Die Zusammenarbeit im Supervisoren-Team

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

Das Weiterbildungsangebot

Seminare und Vorträge

- ◇ **Genauer nachfragen – Mehr Tiefe im Gespräch durch Fragen**
Seminar von 2 Stunden, Leitung: Martine Schintgen
- ◇ **Institutionen stellen sich vor: Zenter fir exzessivt Verhaalen**
Seminar von 2 Stunden, Leitung: Andreas König, Chargé de Direction von ZEV
- ◇ **Die Landkarte ist nicht die Landschaft**
Seminar von 3 Stunden, Leitung: Dr. Jessica Levy
- ◇ **Psychohygiene: Achtsamkeit oder Mindfulness**
Seminar von 2 Stunden, Leitung: Susana Campos
- ◇ **Psychohygiene: Innerer vs. äußerer Erwartungsdruck**
Seminar von 3 Stunden, Leitung: Nadja Bretz
- ◇ **Institutionen stellen sich vor: Quai 57 Abhängigkeit**
Seminar von 2 Stunden, Leitung: Gregory Lambrette, Chargé de Direction von Quai 57
- ◇ **Ëmgang mam Thema Suicide, Prévention Suicide**
Seminar von 2 Stunden, Leitung: Dr. Fränz d'Onghia Chargé de Direction von Prévention Suicide
- ◇ **Luxemburger Gesetzgebung zum Lebensende**
Seminar von 3 Stunden, Leitung: Roland Kolber
- ◇ **Englisch: Yes, but**
Seminar von 3 Stunden, Leitung: Dr. Jessica Levy
- ◇ **Englisch: Minimax Interventions**
Seminar von 3 Stunden, Leitung: Dr. Jessica Levy



Sad?



We're here to listen to you.

Die institutionelle Ebene

Das hauptamtliche Team 2023



Nadja Bretz
Dipl. Psychologin
Psychotherapeutin
Chargée de direction

Team der Telefonberatung



Dr. Jessica Levy
Psychologin



François Luong
Dipl. Psychologe
Psychotherapeut



Josiane Zbinden
Sozialarbeiterin
Familientherapeutin



Roland Kolber
Dipl. Psychologe



Lynn Gales
Dipl. Soz.Pädagogin
Therapeutin

Team der Onlineberatung



Susana Campos
Psychologin M.Sc.



Jil Henkes
Psychologin M.Sc.



Martine Schintgen
Psychologin M.Sc.

Team der Administration



Liliane Müller
Buchhaltung/Administration



Anne Collazo
Administration



Louis Jost
Wirtschaftswissenschaften B.Sc.

Die institutionelle Ebene

Prioritäre Inhalte der Verwaltungsratssitzungen

- ◇ Austausch der Vorbereitung unserer neuen Räumlichkeiten
- ◇ Austausch bezüglich Budgetierungen
- ◇ Besprechung der Öffentlichkeitsarbeit
- ◇ Austausch über eine Ausweitung unserer Öffentlichkeitsarbeit in den sozialen Medien
- ◇ Sichtung der neuen Werbematerialien
- ◇ Besprechung der weiteren Personalaufstockung und Personalsuche
- ◇ Planung des IFOTES Kongresses 2023
- ◇ Vorbereitung unseres Sommerausflugs
- ◇ Personeller Wechsel innerhalb unseres Aufsichtsrates
- ◇ Vorstellung der Projekte „Télétravail für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen“ und „Onlinechat“ der Onlineberatung
- ◇ Vorbereitung und Budgetanpassung der Jahresabschlussfeier



Prioritäre Inhalte der Mitarbeiterratsitzungen

- ◇ Gespräche zur Zufriedenheit der freiwilligen Mitarbeiter/innen
- ◇ Austausch hinsichtlich der Qualität unserer Supervisionen
- ◇ Besprechung und Planung des IFOTES Kongresses 2023
- ◇ Austausch bezüglich der weiteren Personalaufstockungen
- ◇ Besprechung der Instrumente unserer Öffentlichkeitsarbeit
- ◇ Reflektionen der Schichtbelegungen der Telefonberatung
- ◇ Analyse der laufenden Projekte wie „Téléarbeit für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen“
- ◇ Gespräche zur Zufriedenheit der Freiwilligen wie auch der hauptamtlichen Mitarbeiter/Innen

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
- ◇ Mitarbeitergespräche über Verbesserungswünsche und Möglichkeiten, sowie Zufriedenheit mit dem ehrenamtlichen Engagement
- ◇ Strukturierte Mitarbeiterinterviews mit allen hauptamtlichen Teammitgliedern
- ◇ Unser Sommerausflugstag im Juli
- ◇ Es fanden 4 institutionelle Supervisionen für das professionelle Team statt
- ◇ IFOTES Kongress 2023 in Italien/Lignano
- ◇ Jahresabschlussfeier



IFOTES Kongress

„Winds of Hope“

Acceptance and capacity for change

18.-22.10.23, Italien, Lignano

Photo:Nadja Bretz

Die Öffentlichkeitsarbeit



Mit einem Stand nahmen wir am Festival des Migrations des CLAE teil am 25.-26.02.2023, auf dem Bild zu sehen Susana Campos (links) und Dr. Jessica Levy (Mitte)

Photo Marc Schoengen

Die Gemeinde Betzdorf überreichte uns eine Spende i.H.v. 1000 EUR am 22.02.2023

Susana Campos (rechts) und Nadja Bretz (links) durften die Spende von Jean-François Wirtz entgegennehmen

Photo:Norrry Stoltz



RTL LËTZEBUERG

SOS Détresse baut Offer aus

Zanter kuerzem kann een nieft den 3 Amtssproochen och op Englesch gehollef kréien.

Vum Hierscht u gëtt et och een neien Online-Chat, fir den éischte Kontakt nach méi ze vereinfachen.

Unsere englische Telefonberatung fand Beachtung bei rtl.lu



Auf der Foire Seniors der Luxexpo waren wir am 22.04.-23.04.2023 präsent, u.a. mit Nadja Bretz, Josiane Zbinden, Roland Kolber, Lynn Gales

Photo:Nadja Bretz



Am 21.07.2023 wurde Nadja Bretz über die mentale Gesundheit von rtl.lu/Pierre Weimerskirch interviewt

«Une période sensible» : SOS Détresse reconforte les personnes isolées



De: Christelle Brucker ■ Dans A la Une, Politique-Société Mis à jour le 04/01/23 19:15 | Publié le 04/01/23 6:00



Un mal-être qui peut se muer en véritable souffrance (Photo d'illustration : Pixabay)

Am 04.01.2023 wurde ein Interview mit Susana Campos im Quotidien veröffentlicht

Desweiteren waren wir mit einem Stand auf der Plattform Social « Foire d'échange entre acteurs de l'aide sociale » des Ministeriums für Familie am 05.07.23, mit Dr. Jessica Levy und Josiane Zbinden

Photo: Familienministerium



Die Öffentlichkeitsarbeit



Photos: Marc Schoengen

Darkness into light, DIL, am 04.05.2023 mit Josiane Zbinden und Dr. Jessica Levy



Who can contact us?



- ✓ you are over 18 years old
- ✓ you live in the Grand duchy of Luxembourg
- ✓ you feel the need to talk to somebody

Call 454545 or write via 454545.lu

Zu Beginn des Jahres 2023 startete unser Instagram Account

Unsere Anzeige in der Muselzeitung im September 2023 zeigte sich erstmals in einem neuen Design

Mir lauschtenen *Jech* no, anonym a vertraulech



- ☎ Rufft eis un: 454545
🇧🇪 🇩🇪 🇫🇷 Everyday
🇬🇧 Every Wednesday
- ✉ Schreift eis: 454545.lu
🇧🇪 🇩🇪 🇫🇷 🇬🇧

SOS Détresse



Auf der Seniorenmesse der Gemeinde Bertrange am 14.10.2023. waren wir ebenso vertreten, wie bei dem ALICE Tag auf dem Campus Belval am 24.10.2023 zur « Entwicklung und Perspektiven des sozialen Sektors in Luxemburg », auf dem Bild zu sehen Roland Kolber und Josiane Zbinden

Photo:SOS Détresse

Konferenzen und 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 **Luxemburg**
- ◇ Zusammenarbeit mit dem „**Zenter fir exzessiivt Verhalen a Verhalenssucht**“ und Teilnahme an deren Fachtagung „Jenseits der Kontrolle“ anlässlich des 20jährigen Jubiläums der anonym Glücksspieler
- ◇ Leitung einer **eintägigen Schulung** zum Thema „**Gesprächsführung und Gesprächstechniken**“ für die Mitarbeiter/innen der Helpline „häusliche Gewalt“ der „**ProFamilia**“ und „**Fondation Maison de la Porte Ouverte**“
- ◇ Zusammenarbeit und Partnerschaft mit der „**Prévention Suicide**“ und Teilnahme an der 13. Fachtagung „Prévention Suicide et Schizophrenie“
- ◇ Zusammenarbeit mit der „**Agence du Bénévolat**“ und Teilnahme an deren Fachtagungen „Assises du Bénévolat“ und „Journée du Bénévolat“
- ◇ Zusammenarbeit und Partnerschaft mit „**Femmes en détresses**“ und Teilnahme an der Fachtagung « **Netzwerkarbeit bei Gewalt gegen die Intimpartnerin** » anlässlich des 20jährigen Jubiläums des « **SAVVD Service d'Assistance aux Victimes de Violence Domestique** »
- ◇ Zusammenarbeit und Partnerschaft mit der „**Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité Lëtzebuerg Asbl**“ und Teilnahme an deren Konferenz « **Euthanasie et assistance au suicide : Mythes et Réalités** » am 28.09.23

- ◇ Zusammenarbeit mit **IFOTES „International Federation of Telephone Emergency Services“** und Teilnahme an deren Fachtagung „Winds of Hope-Acceptance and Capacity of Change“ vom 18.-22.10.2023 in Lignano, Italien



Photo: IFOTES

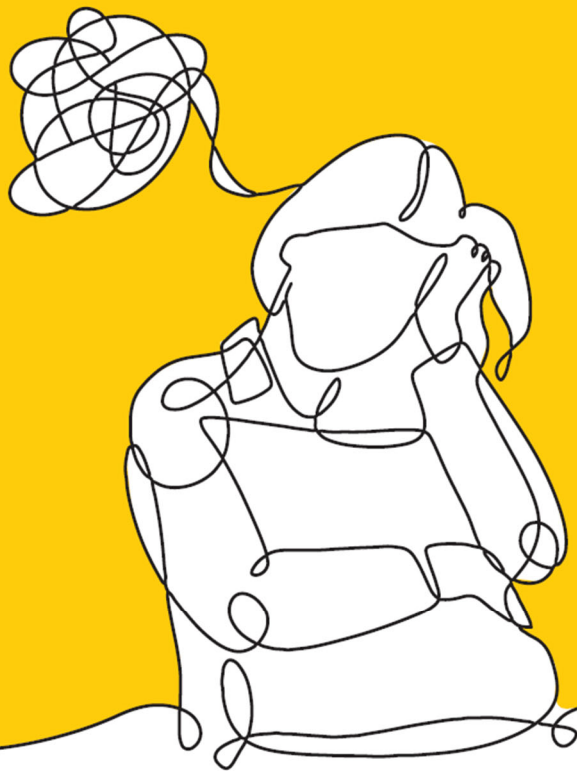
Im Rahmen des IFOTES Kongresses „Winds of Hope“ leitete Dr. Jessica Levy den Workshop „Ja, aber...“

- ◇ Austausch mit **I43.ch** bezüglich deren Erfahrungen mit dem Projekt „online-Chat“
- ◇ Partnerschaft und Zusammenarbeit mit dem **KJT Kinder und Jugendtelefon** und Teilnahme an einem Austausch bezüglich Öffentlichkeitsarbeit
- ◇ Regelmäßige Zusammenarbeit mit anderen Organisationen des sozialen Netzwerks im In- und Ausland
- ◇ Zusammenarbeit und Partnerschaft mit der „**Association des Anciens Combattants 1939 -1945, des Forces des Nations Unies et des Soldats de la Paix Luxembourgeois**“ und Teilnahme an deren Jahresabschlussfeier
- ◇ 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



Die Jahresabschlussfeier der „Association Des Anciens Combattants « u.a. mit Nadja Bretz, Christian Heinen und René Meneghetti

Photo:Association Des Anciens Combattants



Anxious?

**45
45
45.lu**

We're here to listen to you.

Versand und Verteilung von Plakaten und anderem Material

- ◇ Regelmäßiger Versand von Plakaten und digitale Annoncierung während des laufenden Jahres an **den öffentlichen Transport**
- ◇ Versand unserer Plakate und Broschüren an **die Gemeinden, verschiedene Beratungsstellen und Unternehmen** im Großherzogtum
- ◇ Versand unserer Plakate und Broschüren an alle **Polizeistationen des Großherzogtums**, im Bild aktuell im Kommissariat Esch/ Esch Zentrum

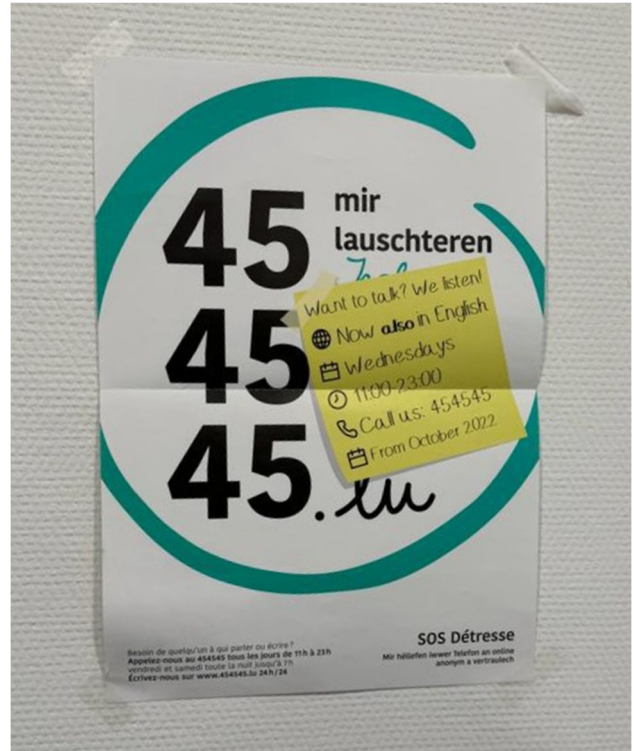


Photo: Marc Schoentgen

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 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!



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 hëllefem iwwer Telefon an online.

Sie sind herzlich dazu eingeladen, unsere Homepage www.454545.lu zu besuchen.

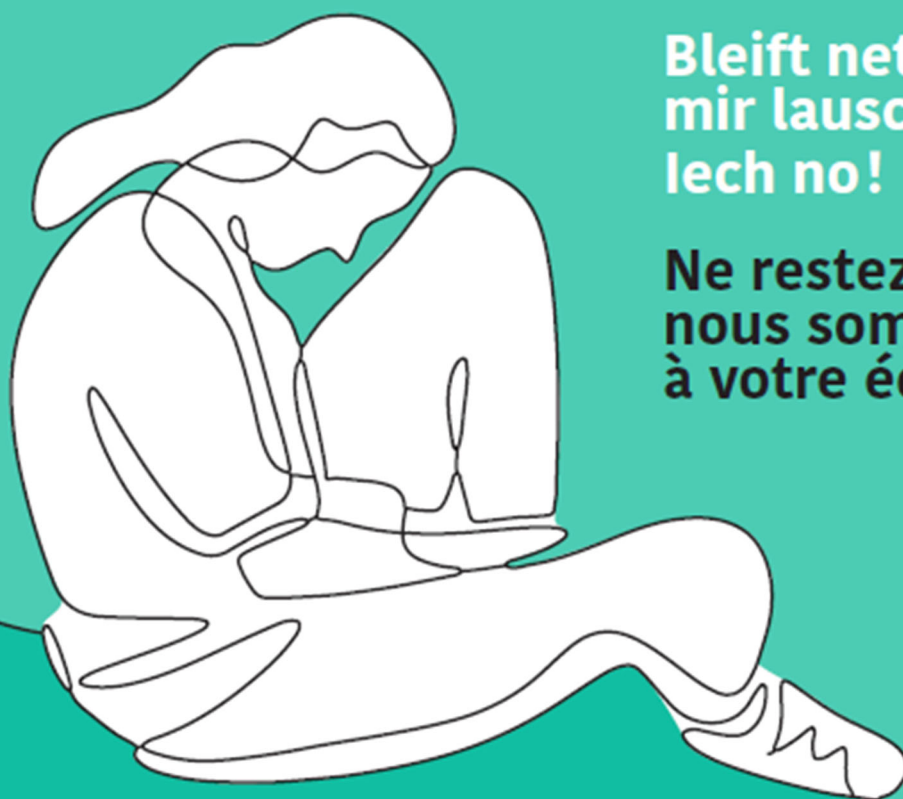
Sie ziehen es vor, uns mit einer Geldspende zu unterstützen?
Wir freuen uns über jede Überweisung auf unser Spendenkonto:

BCEE IBAN LU20 0019 5000 1190 4000

SOS Détresse

Mir hëllefem iwwer Telefon an online
anonym a vertraulech

45
45
45.lu



Bleift net eleng,
mir lauschteren
lech no!

Ne restez pas seul,
nous sommes
à votre écoute !



Telefon

454545



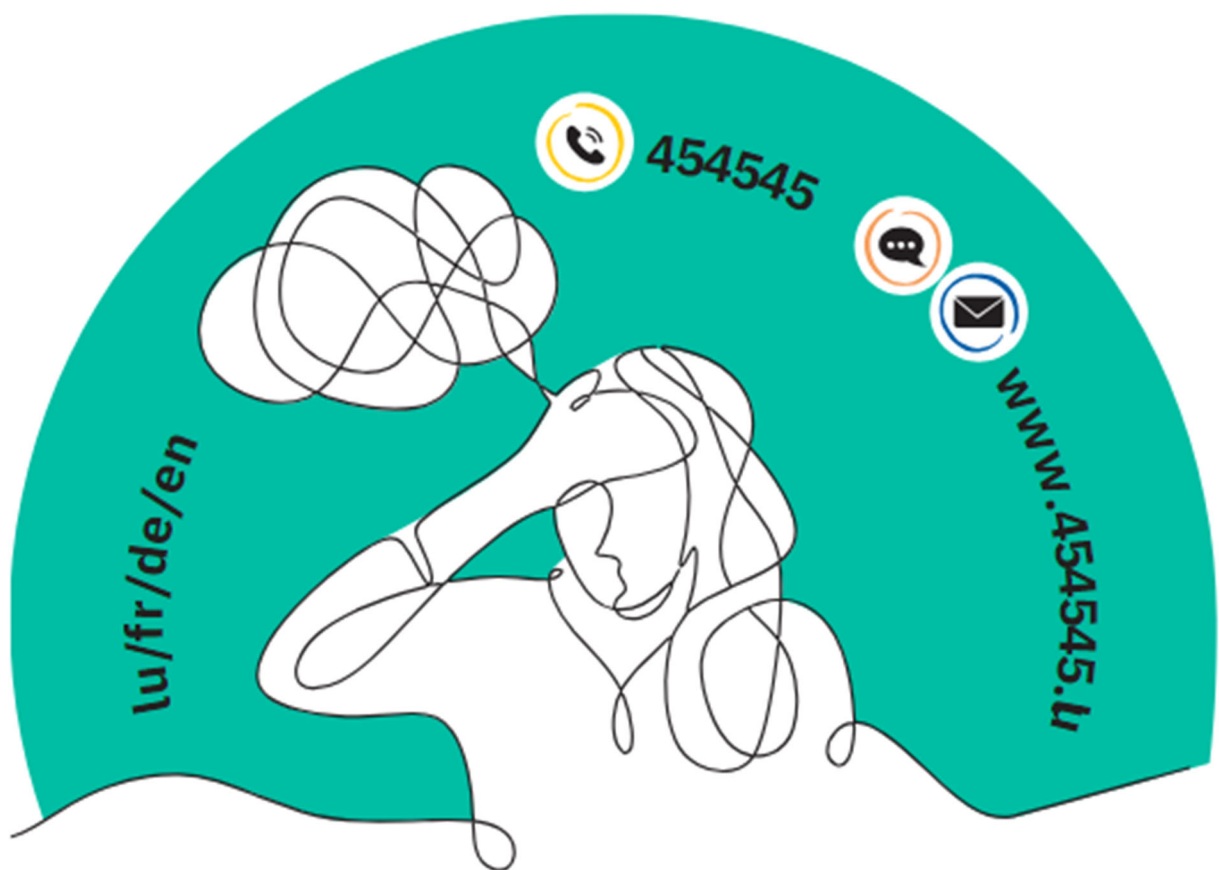
Chat & E-Mail

454545.lu



Dons: BCEE LU20 0019 5000 1190 4000

Rapport d'activité 2023



SOS Détresse

Mir hëllefem iwwer Telefon an online
anonym a vertraulech



Sommaire

Préface	38
Les entretiens au téléphone	41
Orientation vers d'autres institutions	46
L'aide en ligne	47
L'équipe de bénévoles	50
La formation de base	52
Supervision et encadrement pratique	54
L'offre de formation continue	55
L'équipe professionnelle et l'institution	57
Les relations publiques et le travail en réseau	60

Chères lectrices, chers lecteurs,

„Mir
lauschteren
no“

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport d'activité de l'année passée. Ce fut une année pleine de défis, mais aussi une année de croissance, de coopération et d'engagement.

Il convient de souligner en particulier l'engagement remarquable de nos forces bénévoles. Avec un engagement impressionnant, ils ont répondu à près de 3700 appels et à plus de 860 courriels. La demande par messagerie a ainsi augmenté de 30 % par rapport à l'année précédente.

Et ce, notamment grâce à la volonté de nos bénévoles de s'engager pour les préoccupations des autres. Ils constituent donc le cœur de notre service et représentent le pilier de notre travail quotidien. Nos bénévoles engagés permettent chaque jour, avec une grande motivation, un déroulement sans faille de nos offres et nous tenons à remercier chaleureusement tous nos bénévoles.

La diversité des appels et des courriels reflète l'étendue des défis humains.

La gestion des problèmes interpersonnels, mais aussi la solitude omniprésente, ont été particulièrement présentes. Beaucoup de nos demandeurs d'aide ont également lutté avec un stress psychique ou une maladie psychique et se sentai-

ent seuls face à leur maladie.

Nos bénévoles ont été régulièrement soutenus dans ces défis quotidiens par le biais de supervisions permanentes, de formations continues ainsi que par des entretiens personnels.

La croissance exponentielle de notre équipe professionnelle est un aspect central qui a fortement marqué notre organisation. Au cours de l'année, notre équipe professionnelle s'est doublée, ce qui représente non seulement un renforcement quantitatif, mais aussi et surtout qualitatif de nos services. Chaque nouveau membre apporte une expertise et un engagement uniques, ce qui nous permet d'aborder avec compétence la diversité des préoccupations et des besoins des personnes en quête d'aide.

La compétence professionnelle élargie de notre équipe se reflète également dans la qualité de notre soutien. Les réactions positives que nous avons obtenues témoignent de l'impact et de l'efficacité de nos services. Cette confirmation nous remplit de gratitude et nous motive à poursuivre nos efforts de contribuer à la santé mentale de nos concitoyens.

Outre le renforcement du personnel, nous continuons à optimiser nos ressources technologiques afin de répondre aux exigences

„Mir lauschten
no“

d'une société moderne en constante évolution. L'introduction de nouveaux moyens de communication et l'actualisation de notre infrastructure nous permettront de répondre plus efficacement aux besoins des personnes en quête d'aide et d'améliorer encore l'accessibilité de notre service d'assistance téléphonique, par exemple grâce au télétravail.

Bien entendu, nous n'avons pu réaliser ces progrès que grâce au soutien de nos donateurs, de nos partenaires et de nos collaborateurs engagés. Je tiens ici à remercier tout particulièrement notre conseil d'administration. Son soutien continu est inestimable et a permis à notre service de mettre en œuvre certaines améliorations et de poursuivre notre mission de soutien émotionnel et d'aide.

De plus, nous avons pu nous adresser à tout moment au Ministère de la Famille, qui a été à l'écoute de toutes de nos préoccupations et nous a été un soutien fiable.

Nous lui sommes très reconnaissants et nous sommes très heureux de cette bonne collaboration.

Enfin, nous tenons à vous remercier chaleureusement pour tous les dons, petits et grands, qui nous permettent de poursuivre nos

projets.

Je vous invite à parcourir les pages suivantes pour avoir un aperçu détaillé des activités et des succès de notre service au cours de l'année écoulée.

Avec vous et notre équipe engagée, nous continuons à nous investir pleinement dans la santé mentale de notre communauté.

Avec nos salutations les plus chaleureuses,



Nadja Bretz
Chargée de direction



Overwhelmed?



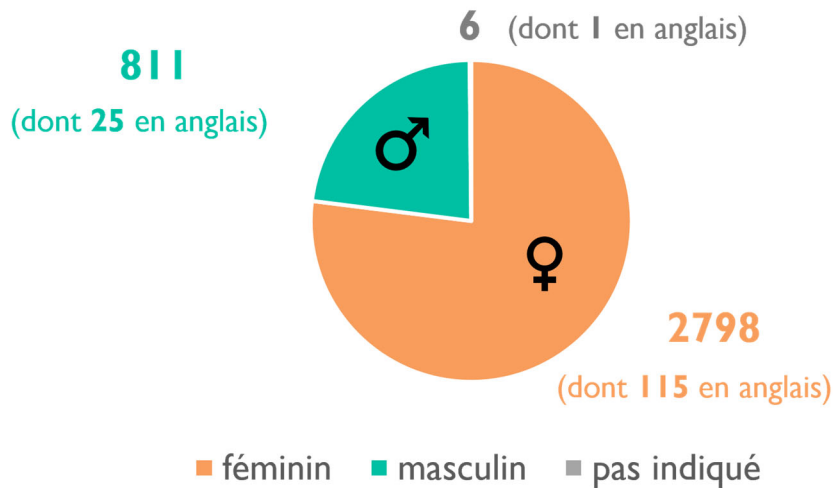
We're here to listen to you.

Les entretiens au téléphone

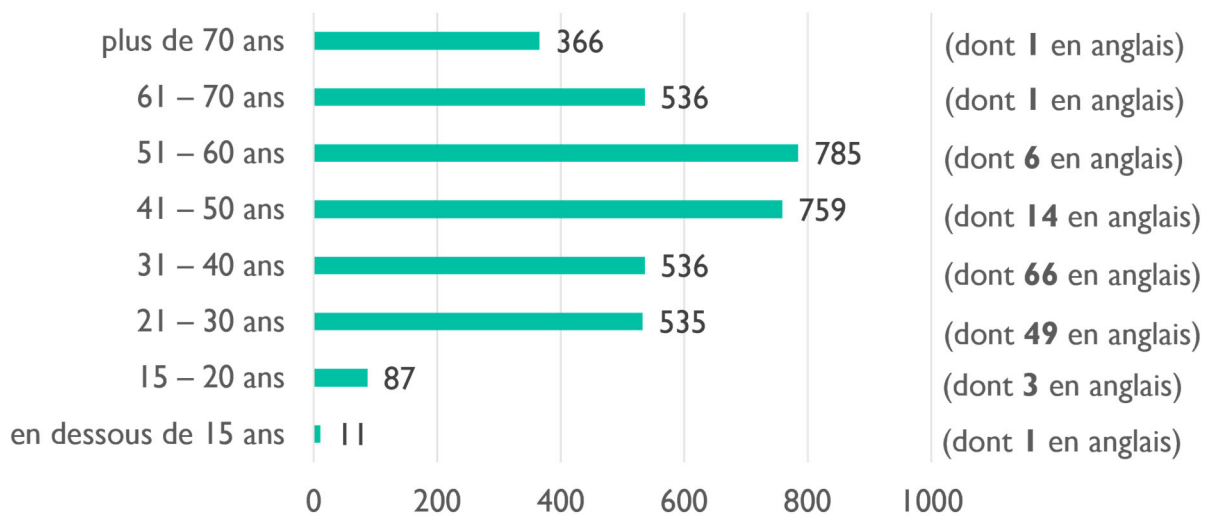
Au total, il y a eu **3420** entretiens téléphoniques, auxquels s'ajoutent **10** propositions de conversation et **185** appels sans conversation / erreurs d'appels, pour un total de **3615** appels réceptionnés.

Afin de réaliser les statistiques suivantes, seuls les **3420** appels ayant abouti à une conversation ont été retenus (dont **141** en anglais). Comme les **195** 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



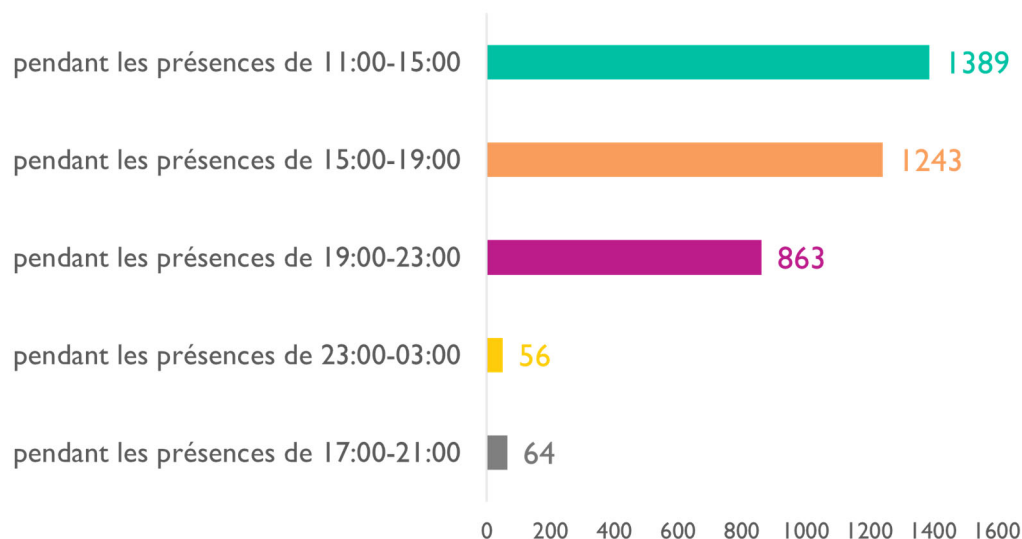
Estimation de l'âge des appelants



Les entretiens au téléphone



Répartition des appels sur la journée



Entretiens en anglais

Sur l'ensemble des entretiens enregistrés, **141** ont été menés en anglais, dont **110** pendant un poste en anglais (le mercredi) et **31** pendant un autre jour de la semaine. Parmi ces entretiens en anglais, **50** ont eu lieu pendant un poste de midi, **56** pendant un poste de jour et **35** pendant un poste du soir.

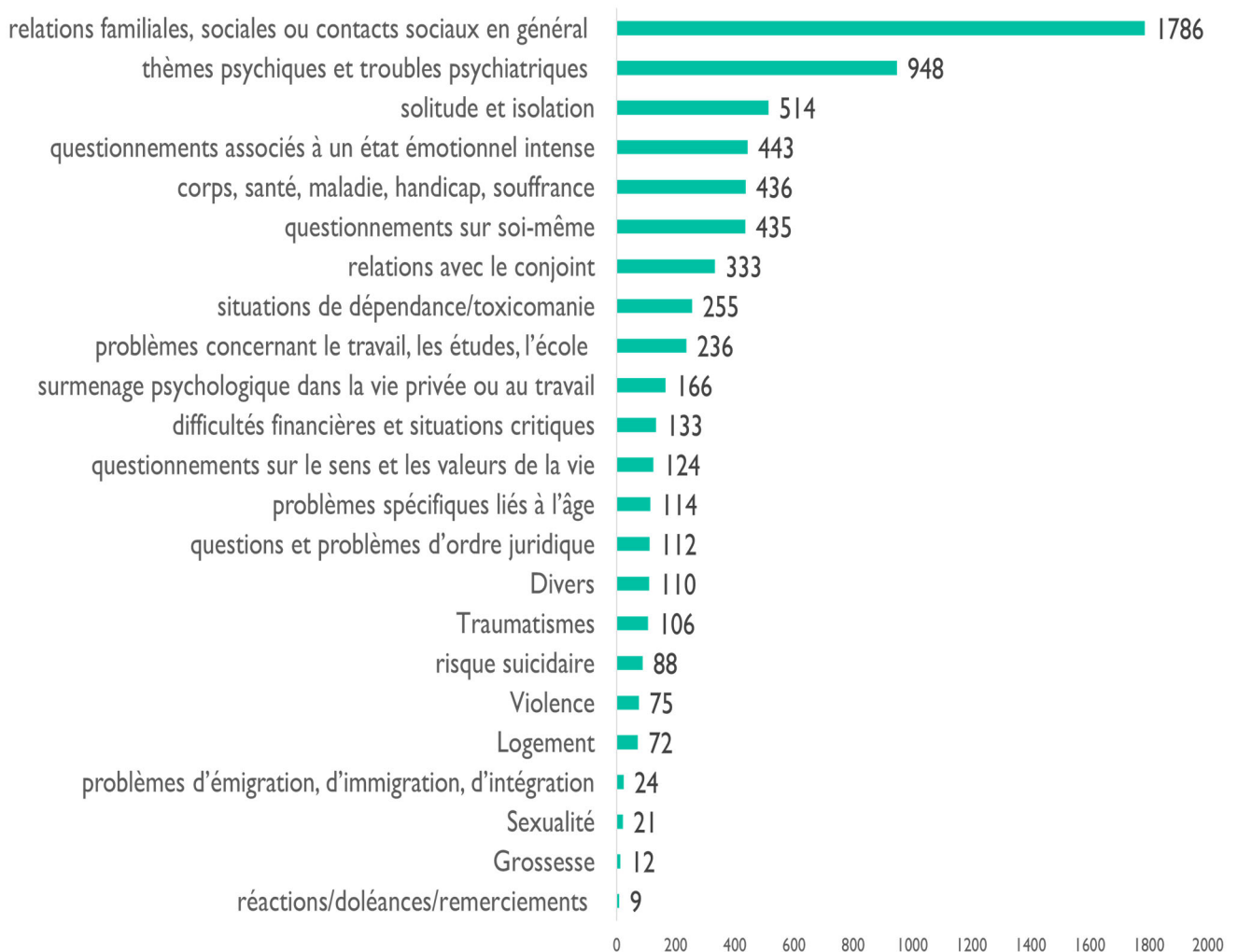


Les entretiens au téléphone



Les thèmes principaux

Les préoccupations discutées en priorité lors des 3420 entretiens peuvent être classées dans les catégories suivantes (plusieurs catégories possibles par appel) :



Les entretiens au téléphone

Les thèmes principaux

Voici les préoccupations discutées en priorité, **incluant les appels réceptionnés sur notre ligne anglaise**, (plusieurs catégories possibles par appel) des 3420 entretiens téléphoniques :

255 situations de dépendance/toxicomanie (5 en anglais)

114 thèmes et problèmes spécifiques liés à l'âge (4 en anglais)

236 problèmes concernant le travail/les études/l'école (36 en anglais)

24 problèmes d'émigration/d'immigration/d'intégration (10 en anglais)

133 difficultés financières et situations critiques (13 en anglais)

75 violence (7 en anglais)

112 questions et problèmes d'ordre juridique (9 en anglais)

436 corps/santé/handicap/maladie/douleur (7 en anglais)

2570 thèmes et problèmes psychiques:

- 435 questionnements sur soi-même (19 en anglais)
- 124 questionnements sur le sens et les valeurs de la vie (6 en anglais)
- 443 questionnements associés à un état émotionnel intense (41 en anglais)
- 514 solitude et isolement (12 en anglais)
- 106 traumatisme (8 en anglais)
- 948 thèmes psychiques et troubles psychiatriques (18 en anglais)

12 grossesse (0 en anglais)

21 sexualité (0 en anglais)

88 risque suicidaire (8 en anglais)

166 surmenage psychologique dans la vie privée ou professionnelle (11 en anglais)

72 logement (0 en anglais)

Les entretiens au téléphone

Thèmes principaux

72 logement (0 en anglais)

2119 problèmes relationnels

- 1072 autres relations sociales ou contacts sociaux en général (33 en anglais)
- 714 contacts et relations familiales (33 en anglais)
- 333 relations avec le conjoint et vie en couple (37 en anglais)

110 divers (15 en anglais)

9 réactions/doléances/remerciements (0 en anglais)



Les entretiens au téléphone

Orientation vers d'autres institutions

Lors des entretiens, nos bénévoles ont orienté **210** appelants (dont **13** appelants en anglais) vers d'autres institutions spécialisées dans les domaines suivants :

- 11** service d'urgence
- 13** offre pour personnes âgées
- 6** travail, formation, école
- 51** relations conjugales/familiales, éducation
- 3** difficultés financières et situations d'urgence
- 33** violence
- 1** immigration et intégration
- 13** santé et maladies physiques
- 40** troubles psychiques et psychiatriques
- 16** conseils juridiques
- 19** conseil et traitement des toxicomanies
- 4** logement

L'aide en ligne



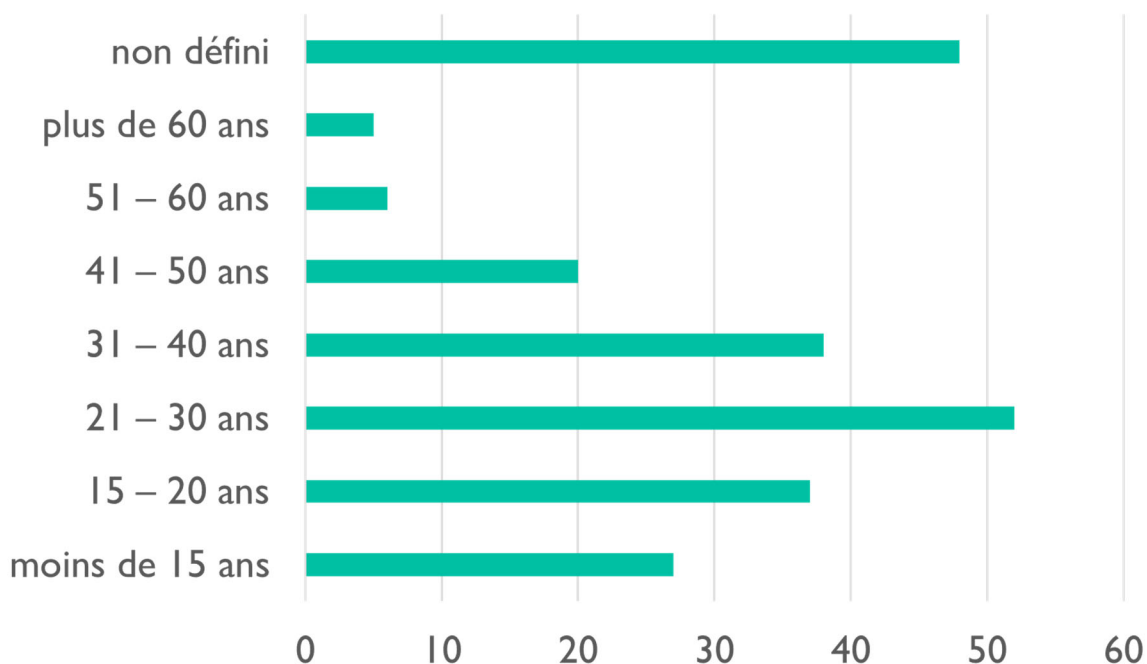
En 2023 les messages entrants ont été traités par **7** conseillers.ères bénévoles et **2** psychologues.



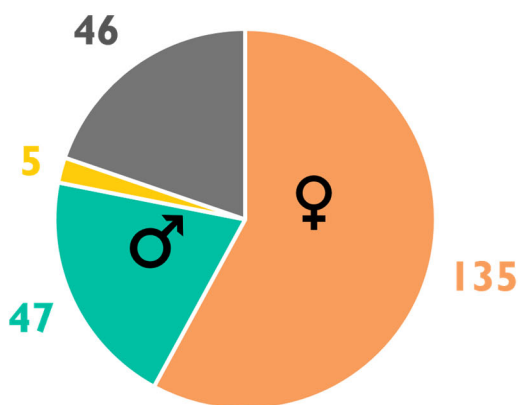
Nous avons pu enregistrer **865** emails entrants écrits par **248** personnes, qui se sont adressées à nous en luxembourgeois, français, allemand, anglais et portugais. Une partie des personnes qui nous contactent recherchent un soutien ponctuel, d'autres nécessitant un soutien et un accompagnement intensif de longue durée. Il s'agit dans ces cas surtout de personnes se trouvant dans des situations personnelles difficiles.

Parmi les **248** auteur.rice.s d'emails, il y a eu en 2023 **233** 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.

Répartition par âge des **233** nouveaux contacts par courriel :

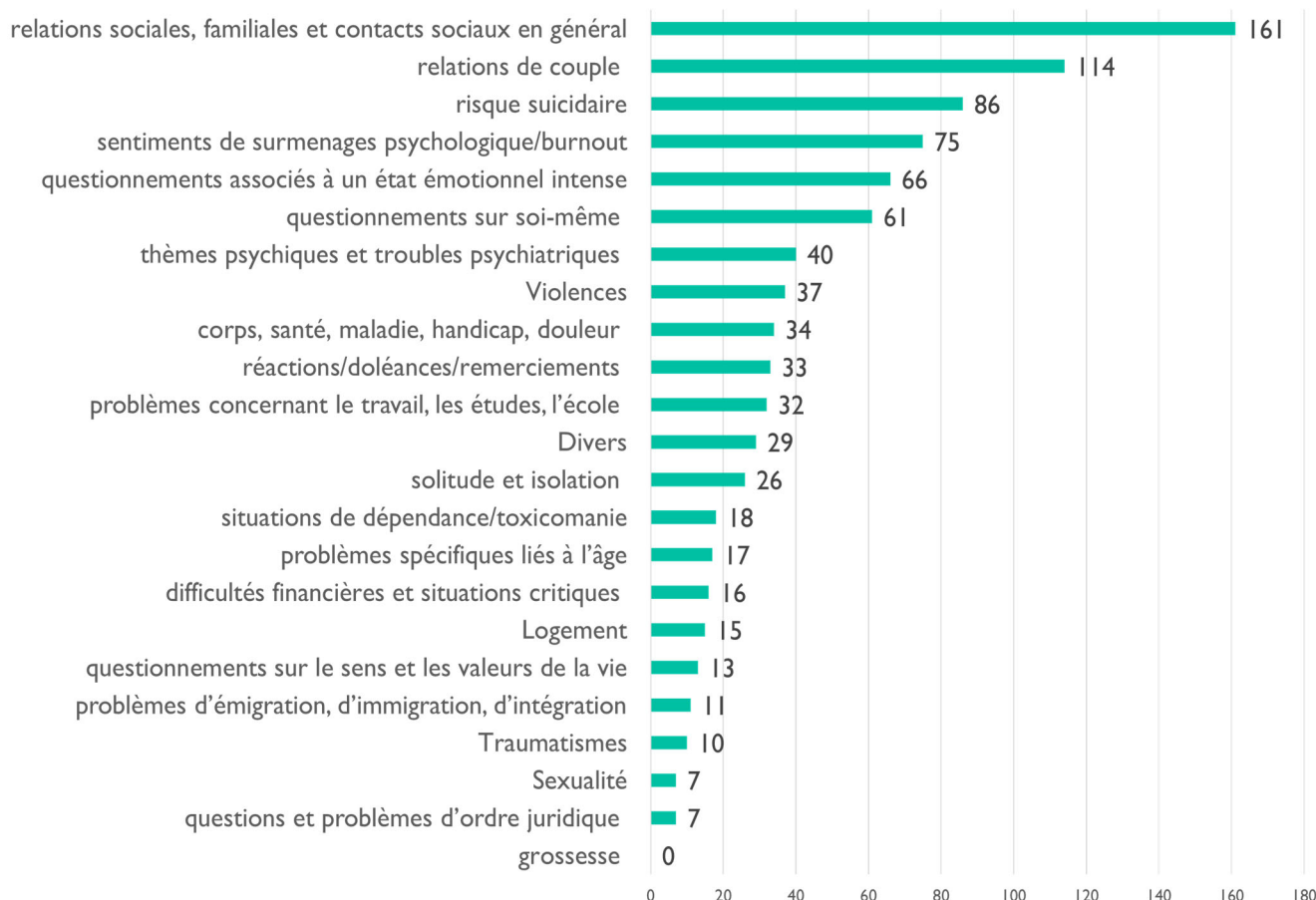


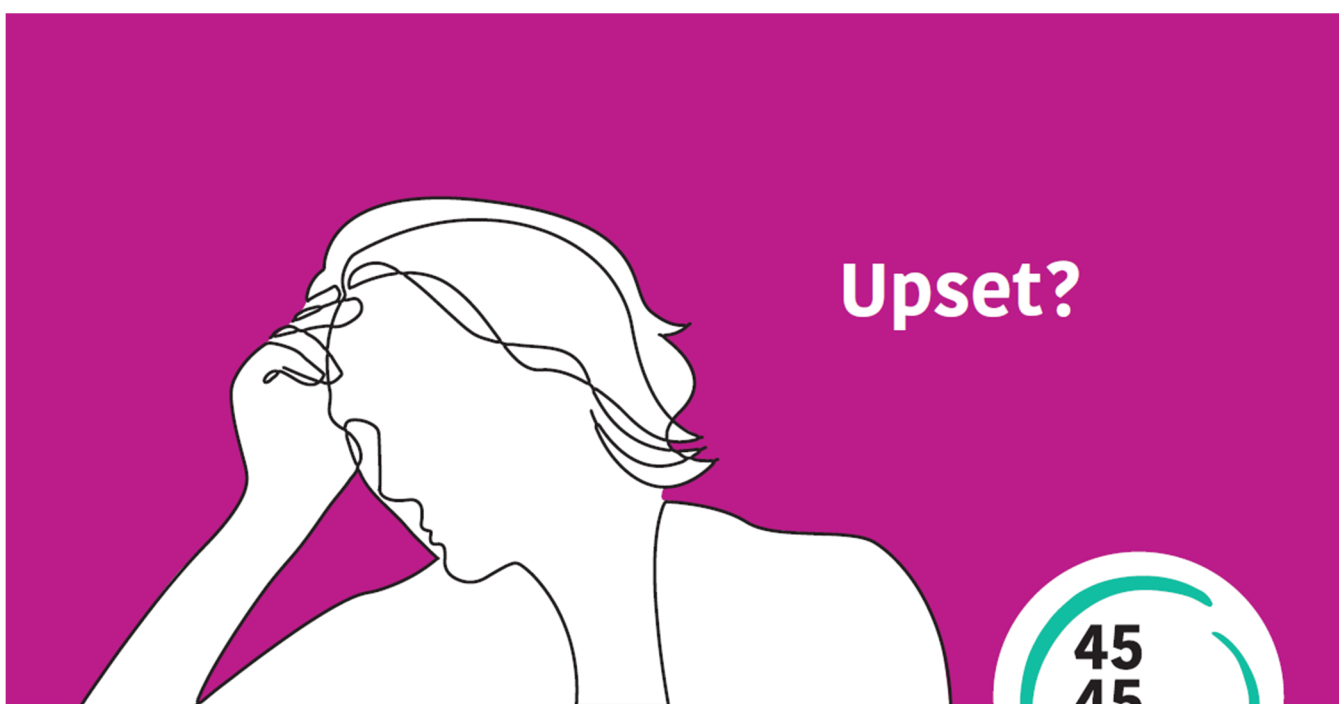
Répartition selon le sexe
 parmi les **233** nouveaux
 contacts :



■ féminin ■ masculin ■ intersexe / autre ■ pas indiqué

On peut regrouper les **thèmes principaux** des **865** emails entrants selon les catégories de problèmes suivantes (plusieurs catégories possibles par email)





Upset?



We're here to listen to you.

L'équipe des bénévoles



Nos bénévoles forment la base et le coeur de SOS Détresse. Sans eux, les nombreux échanges par téléphone et courriel ne seraient pas possibles. Ils et elles offrent leur temps et leur écoute à ceux qui cherchent de l'aide, en soutenant et aidant les personnes à traverser les périodes de crise, ainsi qu'en orientant et en cherchant ensemble avec la personne concernée de nouvelles pistes de solutions. Les chiffres suivants donnent un aperçu du nombre de bénévoles qui se sont engagés chez nous en 2023.

60 bénévoles actifs garantissent actuellement en alternanc le travail d'écoute téléphonique auprès de SOS Détresse,

dont **11** forment l'équipe anglaise. **19** participant.e.s des groupes de formations de 2021 et de 2022 ont rejoint l'équipe au cours de l'année

11 participant.e.s des groupes de 2022 et 2023 ainsi que

12 participant.e.s du groupe anglais sont actuellement formés à l'écoute téléphonique

7 bénévoles constituent l'équipe d'aide en ligne

8 bénévoles du „Team II“ se sont engagés à d'autres tâches supplémentaires autres que l'aide en ligne ou l'écoute au téléphone

8 collaborateur.trice.s ont demandé un congé pour des raisons familiales, personnelles ou professionnelles

6 ont quitté SOS Détresse



L'équipe des bénévoles



À côté des permanences régulières au téléphone, nos collaborateur:trice.s répondent aux courriels, participent continuellement aux supervisions mensuelles ainsi qu'à nos formations continues. Tout cela dans une discrétion et un anonymat absolus, de façon à ce qu'ils ne puissent recevoir de l'extérieur la reconnaissance méritée. Pourtant, ils aident de manière fiable, appel après appel et email après email. C'est pourquoi il est important de mettre ici l'accent sur nos bénévoles.

Nous leur avons demandé ce qui les a poussé à s'engager auprès de SOS Détresse :



Mon bénévolat me donne le sentiment de continuer à rendre service à la société. L'encadrement et l'estime de l'équipe me motivent beaucoup.

Ce qui contribue à la réussite de mon engagement, c'est que, grâce à notre formation, je sais comment parler aux gens. Je peux aider de manière empathique et compréhensive et je ne suis pas seulement une "oreille muette".

J'ai toujours souhaité faire du bénévolat pendant ma retraite et j'ai vu en SOS Détresse la meilleure option pour moi. Il reste important pour moi d'offrir quelque chose à la société.

Ce qui compte dans mon engagement, c'est que je reçoive un feedback positif de la part de nos appelants. Bien-sûr, pas tous les entretiens ne se déroulent bien, mais ce n'est pas grave. J'entends quand même souvent dire que c'était une très bonne conversation. C'est pour moi une belle reconnaissance.

J'ai subi de nombreux coups durs au cours de ma vie. J'aimerais transmettre au monde un peu de mon expérience.

La formation de base



La formation de base luxembourgeoise a commencé fin février 2023 avec **12** participant.e.s. À la date limite du 31 décembre 2023, il restait **8** participant.e.s, tandis que les **4** participant.e.s restants ont quitté la formation de base avant la fin pour des raisons professionnelles, de santé ou personnelles/familiales.

Notre deuxième formation de base pour anglophones a débuté en septembre 2023 avec **14** participant.e.s et se poursuivra jusqu'à la fin de l'année 2023 avec **12** participant.e.s.

Les thèmes et contenus suivants font partie des 4 modules de la formation de base, aussi bien en luxembourgeois qu'en anglais :

Module 1 - Connaissance de soi

- ◇ Première soirée : faisons connaissance
- ◇ Estime et confiance envers l'autre
- ◇ Les personnes apprennent dans l'interaction et par l'expérience
- ◇ Les besoins humains fondamentaux 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 d'évitement du déplaisir - Gestion des émotions

- ◇ Les besoins psychologiques fondamentaux et notre quête de cohérence
- ◇ Le développement des compétences et des ressources personnelles
- ◇ Les crises et les compétences en cas de crise

Module 2 - Attitude et techniques d'entretien

- ◇ Écouter, c'est être un réceptacle pour le récit de l'autre
- ◇ Accorder toute son attention et le manque d'attention, entamer la conversation, donner un feedback
- ◇ L'écoute active
- ◇ La question comme élément structurant de l'entretien
- ◇ Comportements non adéquats dans l'entretien d'aide
- ◇ Introduction à la conduite d'entretien selon Carl Rogers
- ◇ Les 3 variables de base : empathie, estime et congruence.
- ◇ Refléter l'empathie
- ◇ Les facteurs entravant l'empathie
- ◇ L'attitude orientée vers les ressources dans l'entretien d'aide
- ◇ **Clarification du mandat, questions orientées vers les ressources et les solutions**
- ◇ Pauses dans l'entretien, conclure l'entretien
- ◇ La structure de l'entretien d'aide

Module 3 – Thèmes psychologiques

- ◇ Le couple - évolution, thèmes et problèmes
- ◇ La famille - évolution, thèmes et problèmes
- ◇ Le processus de deuil
- ◇ La peur et les troubles anxieux
- ◇ Le processus de l'addiction
- ◇ La codépendance ou comment l'addiction touche toute la famille
- ◇ La violence dans la famille
- ◇ Le traumatisme et les troubles de stress post-traumatique
- ◇ La dépression
- ◇ Les maladies psychotiques
- ◇ Le suicide et le risque suicidaire

Module 4 – La pratique

Préparation des participant.e.s à l'assistance au téléphone en pratique

La formation de base 2023 a été dirigée par les collaborateur.rice.s professionnelles suivants :

- ◇ Dr. Jessica Levy (psychologue)
- ◇ Susana Campos (psychologue)
- ◇ Nadja Bretz (psychologue et psychothérapeute)
- ◇ Roland Kolber (psychologue)
- ◇ François Luong (psychologue et psychothérapeute)
- ◇ Josiane Zbinden (assistante sociale et thérapeute familiale)

Les modules de la formation de base en anglais 2023 ont été dirigés par Dr. Jessica Levy et soutenus par François Luong pour le deuxième module.

Mme Isabel da Silva de l'asbl Femmes en Détresse est l'animatrice des deux formations de base pour le cours sur la violence domestique.



Supervision et initiation à la pratique



Le groupe du lundi soir

De janvier à décembre : 12 séances, 11 participant.e.s, modération : Nadja Bretz

Le groupe du mardi - anglais

D'avril à juillet : 4 séances, 10 participant.e.s, modération : Dr. Jessica Levy

De septembre à décembre : 4 séances, 11 participant.e.s, modération : Julie Arendt

Le groupe du mardi soir

Janvier: 2 séances, 9 participant.e.s, modération : Gaby Meyer

De février à décembre: 10 séances, 9 participant.e.s, modération : Josiane Zbinden

Le groupe du mercredi soir

De janvier à décembre : 12 séances, 7 participant.e.s, modération : Helene Vesely

Le groupe du jeudi après-midi

De janvier à juillet : 9 séances, 10 participant.e.s, modération : Tom Schwartz

De septembre à décembre : 4 séances, 11 participant.e.s, modération : Danielle Schweich

Le groupe du jeudi soir

De novembre à décembre : 2 séances, 12 participant.e.s, modération : François Luong

L'équipe de SOS Onlinehelp

De janvier à décembre : 4 séances, 8 participant.e.s, modération : Susana Campos, Jil Henkes et Martine Schintgen

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

Proposé par Dr. Jessica Levy, François Luong, Roland Kolber, Lynn Gales, Josiane Zbinden und Nadja Bretz

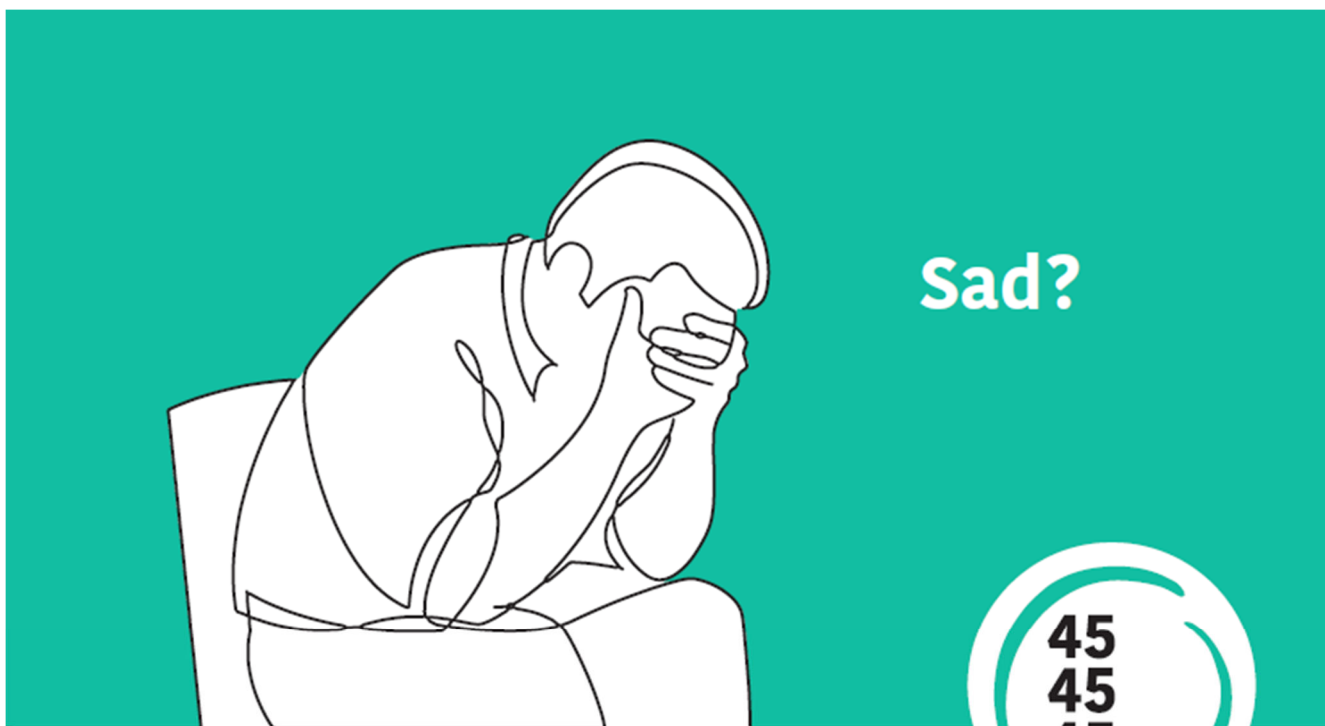
La collaboration entre l'équipe des superviseurs

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

L'offre de formation continue

Séminaires et exposés

- ◇ *Genauer nachfragen – Mehr Tiefe im Gespräch durch Fragen*
I séminaire de 2 heures, modération : Martine Schintgen
- ◇ *Institutionen stellen sich vor: Zenter fir exzessivt Verhaalen*
I séminaire de 2 heures, modération : Andreas König, chargé de direction du ZEV
- ◇ *Die Landkarte ist nicht die Landschaft*
I séminaire de 3 heures, modération : Dr. Jessica Levy
- ◇ *Psychohygiene: Achtsamkeit oder Mindfulness*
I séminaire de 2 heures, modération : Susana Campos
- ◇ *Psychohygiene: Innerer vs. äußerer Erwartungsdruck*
I séminaire de 3 heures, modération : Nadja Bretz
- ◇ *Institutionen stellen sich vor: Quai 57*
I séminaire de 2 heures, modération : Gregory Lambrette, chargé de direction du Quai 57
- ◇ *Ëmgang mam Thema Suicide, Prévention Suicide*
I séminaire de 2 heures, modération : Dr. Fränz d'Onghia, chargé de direction de Prévention Suicide
- ◇ *Luxemburger Gesetzgebung zum Lebensende*
I séminaire de 3 heures, modération : Roland Kolber
- ◇ *Englisch: Yes, but...*
I séminaire de 3 heures, modération : Dr. Jessica Levy
- ◇ *Englisch: Minimax Interventions*
I séminaire de 3 heures, modération : Dr. Jessica Levy



Sad?



We're here to listen to you.

Au niveau de l'institution

L'équipe professionnelle 2023



Nadja Bretz
Psychologue diplômée
Psychothérapeute
Chargée de direction

Équipe de l'écoute au téléphone



Dr. Jessica Levy
Docteur en Psychologie



François Luong
Psychologue diplômé
Psychothérapeute



Josiane Zbinden
Assistante sociale
Thérapeute familiale



Roland Kolber
Psychologue diplômé



Lynn Gales
Sociopédagogue
Thérapeute

Équipe de l'aide en ligne



Susana Campos
Master en psychologie



Jil Henkes
Master en psychologie



Martine Schintgen
Master en psychologie

Équipe de l'administration



Liliane Müller
Comptabilité/Administration



Anne Collazo
Administration



Louis Jost
Bachelor en sciences économiques

Au niveau de l'institution

Contenus principaux des réunions du conseil d'administration

- ◇ Échange sur la préparation de nos nouveaux locaux
- ◇ Échange concernant les budgets
- ◇ Discussion sur les relations publiques
- ◇ Échange sur l'extension de nos activités de sensibilisation publique dans les médias sociaux
- ◇ Inspection du nouveau matériel publicitaire
- ◇ Discussion sur la poursuite de l'augmentation du personnel et la recherche de personnel
- ◇ Planification du congrès IFOTES 2023
- ◇ Préparation de notre excursion d'été
- ◇ Changement de personnel au sein de notre conseil d'administration
- ◇ Présentation des projets *Télétravail pour nos bénévoles* et *SOS Chat* de l'aide en ligne
- ◇ Préparation et ajustement du budget de la fête de fin d'année



Contenus principaux des réunions du conseil des collaborateurs

- ◇ Entretiens sur la satisfaction des bénévoles
- ◇ Échange sur la qualité de nos supervisions
- ◇ Discussion et planification du congrès IFOTES 2023
- ◇ Échanges concernant l'augmentation du personnel supplémentaire
- ◇ Discussion sur les instruments de notre travail de relations publiques
- ◇ Réflexions sur les postes de l'assistance téléphonique
- ◇ Analyse des projets en cours comme celui du *Télétravail pour les bénévoles*
- ◇ Discussions sur la satisfaction des bénévoles et des salariés

Au niveau de l'institution

Communication et cohésion au sein de l'équipe

De nombreuses missions de notre organisation ne peuvent être assurées que grâce à notre collaboration avec les bénévoles. Le sentiment d'appartenance et de cohésion a été renforcé par les activités suivantes :

- ◇ Rencontres entre le groupe de bénévoles et de professionnels
- ◇ Entretiens réguliers avec les bénévoles
- ◇ Entretiens avec les collaborateur.trice.s sur les souhaits d'amélioration et les possibilités ainsi que sur la satisfaction de leur bénévolat
- ◇ Entretiens structurés avec tous les membres professionnels de l'équipe
- ◇ Une journée d'excursion estivale en juillet
- ◇ Quatre supervisions institutionnelles pour l'équipe professionnelle
- ◇ Congrès international IFOTES 2023 en Italie
- ◇ Fête de fin d'année



Congrès IFOTES *Winds of Hope - Acceptance and capacity for change*
18.-22.10.23 à Lignano, Italie

Photo : Nadja Bretz

Les relations publiques



Nous avons participé avec un stand au Festival des Migrations du CLAE les 25 & 26 février 2023. Sur la photo : Susana Campos (à gauche) et Dr. Jessica Levy (au centre)

Photo : Marc Schoengen

La commune de Betzdorf nous a fait un don de 1000 EUR en date du 22.02.2023. Susana Campos (à droite) et Nadja Bretz (à gauche) ont reçu le don de Jean-François Wirtz

Photo : Norry Stoltz



RTL LËTZEBUERG

SOS Détresse baut Offer aus

Zanter kuerzem kann een nieft den 3 Amtssproochen och op Englesch gehollef kréien.

Vum Hierscht u gëtt et och een neien Online-Chat, fir den éischte Kontakt nach méi ze vereinfachen.

Notre service a été présenté dans différents médias tel que rtl.lu



Nous étions présents à la Foire Seniors à la LuxExpo le 22.04 & 23.04.2023, avec entre autres Nadja Bretz, Josiane Zbinden, Roland Kolber, Lynn Gales

Photo:Nadja Bretz



Le 21.07.2023, Nadja Bretz a été interviewée sur la santé mentale par Pierre Weimerskirch de rtl.lu

«Une période sensible» : SOS Détresse reconforte les personnes isolées



De: Christelle Brucker Dans A la Une, Politique-Société Mis à jour le 04/01/23 19:15 | Publié le 04/01/23 6:00



Un mal-être qui peut se muer en véritable souffrance (Photo d'illustration : Pixabay)

En date du 04.01.2023 un interview avec Susana Campos a été publié au *Quotidien*

En outre, nous avons tenu un stand à la plateforme sociale *Foire d'échange entre acteurs de l'aide sociale* du Ministère de la Famille le 05.07.23, avec Dr. Jessica Levy et Josiane Zbinden

Photo: Familienministerium



Les relations publiques



Photos: Marc Schoengen

Participation au Darkness Into Light DIL, le 04.05.2023, avec Josiane Zbinden et Dr. Jessica Levy



Who can contact us?



- ✓ you are over 18 years old
- ✓ you live in the Grand duchy of Luxembourg
- ✓ you feel the need to talk to somebody

Call 454545 or write via 454545.lu

Début de l'année 2023, nous avons commencé à publier régulièrement du contenu sur notre compte Instagram

Notre annonce dans la *Muselzeitung* de septembre 2023 se présentait pour la première fois dans un nouveau design

Mir lauschteren *Iech* no, anonym a vertraulech



- ☎ Rufft eis un: 454545
🇧🇪 🇩🇪 🇫🇷 Everyday
🇬🇧 Every Wednesday
- ✉ Schreift eis: 454545.lu
🇧🇪 🇩🇪 🇫🇷 🇬🇧

SOS Détresse



Photo : SOS Détresse

Nous étions également présents à la foire senior de la commune Bertrange le 14.10.2023, ainsi qu'à la journée de rencontre *ALICES Dag - Entwicklung und Perspektiven des sozialen Sektors in Luxemburg*, au Campus Belval le 24.10.2023.

Roland Kolber et Josiane Zbinden sur la photo.

Conférences et réseau social

- ◇ Collaboration et partenariat avec le **Service Information et Prévention** de la Ligue, le **Kanner -Jugendtelefon**, ainsi que le comité d'organisation de **Darkness Into Light Luxembourg** dans le cadre de l'organisation de la 3ème édition de l'évènement **Darkness Into Light à Luxembourg**
- ◇ Collaboration avec le **ZEV- Zenter fir exzessiivt Verhalen a Verhalenssucht** et participation à la journée d'étude *Jenseits der Kontrolle* à l'occasion du 20ème anniversaire de l'asbl Anonym Gléckspiller
- ◇ Animation d'une journée de formation sur la conduite et les techniques d'entretien pour les collaborateurs.trice.s de la Helpline Violence domestique de **ProFamilia** et de la **Fondation Maison de la Porte Ouverte**
- ◇ Collaboration et partenariat avec **Prévention Suicide** et participation à la 13ème journée d'étude *Prévention Suicide et Schizophrénie*
- ◇ Collaboration avec l'**Agence du Bénévolat** et participation à leurs journées d'étude *Assises du Bénévolat* et *Journée du Bénévolat*
- ◇ Collaboration et partenariat avec l'asbl **Femmes en détresse** et participation à leur journée d'étude *Netzwerkarbeit bei Gewalt gegen die Intimpartnerin* à l'occasion du 20ème anniversaire du **SAVVD-Service d'Assistance aux Victimes de Violence Domestique**
- ◇ Collaboration et partenariat avec l'asbl **Mäi Wëllen, Mäi Wee - Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité Lëtzebuerg** et participation à leur conférence *Euthanasie et assistance au suicide : Mythes et Réalités* le 28.09.23

Les relations publiques



- ◇ Collaboration avec **IFOTES International Federation of Telephone Emergency Services** et participation à leur congrès *Winds of Hope - Acceptance and Capacity of Change* du 18.-22.10.2023 à Lignano, Italie



Workshop « Oui, mais... » animé par Dr. Jessica Levy dans le cadre du congrès IFOTES *Winds of Hope*

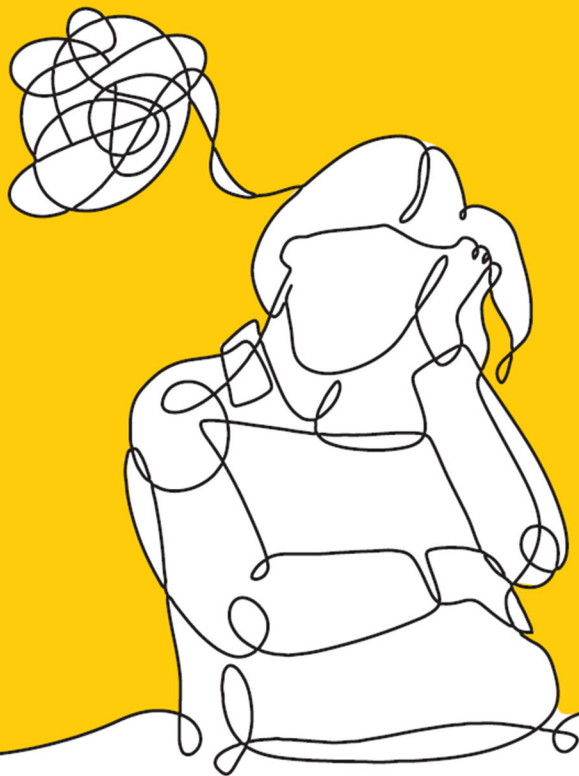
Photo : IFOTES

- ◇ Échange avec le **I43.ch** concernant leurs expériences avec le projet chat en ligne
- ◇ Partenariat et collaboration avec le **KJT Kanner-Jugendtelefon** et participation à un échange dans le cadre d'un travail de sensibilisation publique
- ◇ Collaboration régulière avec d'autres organisations du réseau social au Luxembourg et à l'étranger
- ◇ Collaboration et partenariat avec l'**Association des Anciens Combattants 1939-1945, des Forces des Nations Unies et des Soldats de la Paix Luxembourgeois** et participation à leur fête de fin d'année
- ◇ Contact régulier avec des institutions et organisations du réseau social au Luxembourg afin de tenir à jour les informations sur leurs offres et services. Ceci est important pour actualiser notre base de données qui sert à pouvoir orienter nos appelants, si nécessaire et souhaité, vers un service répondant à leurs besoins



La fête de fin d'année de l'Association des Anciens Combattants, e.a. avec Nadja Bretz, Christian Heinen et René Meneghetti

Photo : Association des Anciens Combattants



Anxious?

**45
45
45.lu**

We're here to listen to you.

Envoi et distribution d'affiches et autres matériels d'information

- ◇ Envoi régulier d'affiches et de publicités digitales dans les **transports publics** tout au long de l'année en cours
- ◇ Envoi de nos affiches et brochures aux **communes, ainsi que différentes institutions sociales et organisations** du Grand-Duché
- ◇ Envoi de nos affiches et brochures à tous les **commissariats de la Police Grand-Ducale**, photo de l'affiche actuelle au commissariat d'Esch/Esch Centre

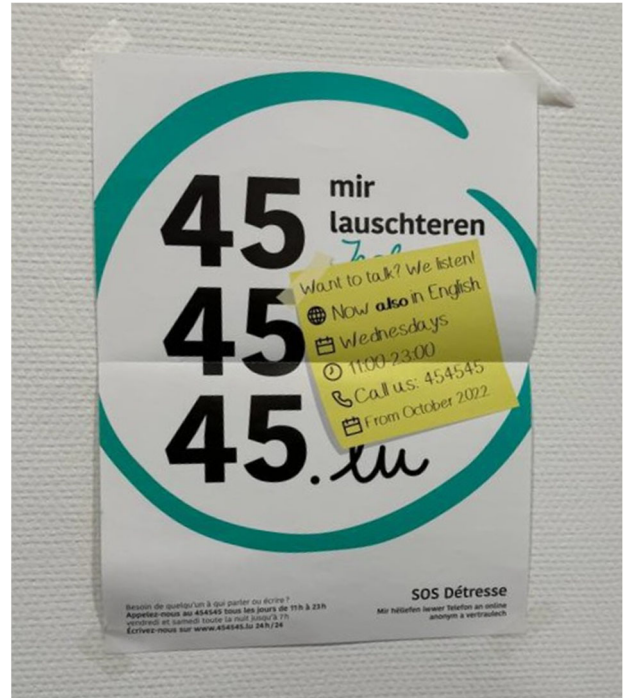


Photo : Marc Schoentgen

Remerciements

Un grand MERCI au **comité de Darkness Into Light Luxembourg** et à **Pieta House** pour le généreux don résultant de la participation de tant de personnes à la marche caritative.

Comme chaque année, de nombreuses **communes et associations luxembourgeoises** soutiennent notre engagement par un don, pour lequel nous leur sommes très reconnaissants.

Et nous tenons tout particulièrement à remercier tous les **particuliers** qui nous ont fait des dons au cours de l'année. Votre contribution compte beaucoup pour nous et nous touche énormément. Cela nous montre que vous soutenez et encouragez l'engagement de nos bénévoles. Au nom de tous nos bénévoles :

MERCI DE TOUT COEUR !



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 hëllefen iwwer Telefon an online.

Nous vous invitons cordialement à vous rendre sur notre site www.4545.lu.

Vous préférez nous aider par un don ?

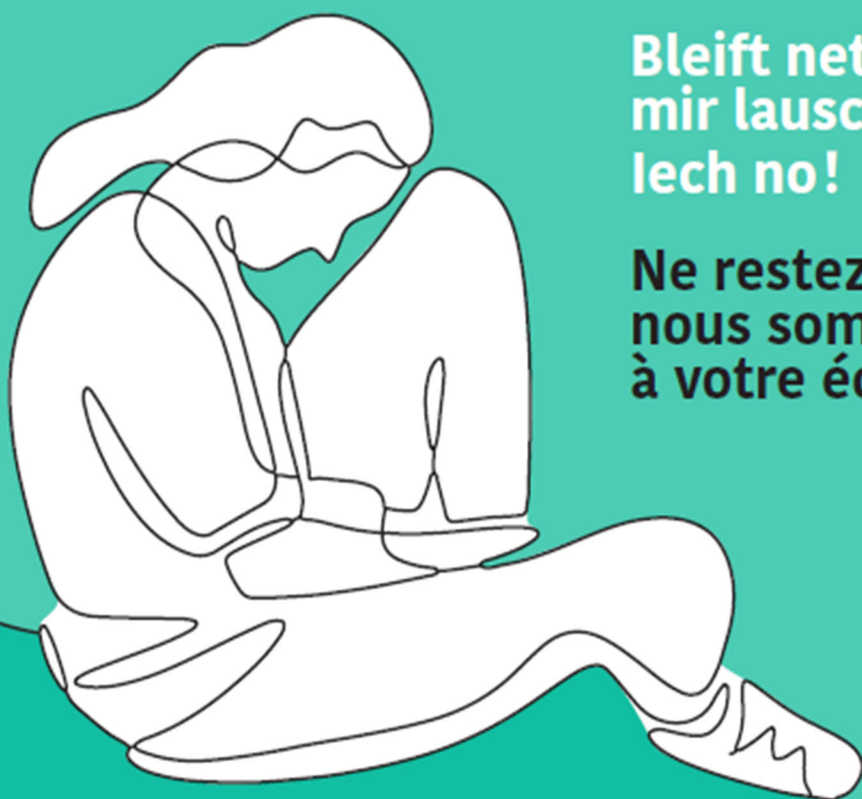
Nous sommes reconnaissants pour chaque don sur notre compte :

BCEE IBAN LU20 0019 5000 1190 4000

SOS Détresse

Mir hëllefem iwwer Telefon an online
anonym a vertraulech

45
45
45.lu



Bleift net eleng,
mir lauschteren
lech no!

Ne restez pas seul,
nous sommes
à votre écoute !



Telefon

454545



Chat & E-Mail

454545.lu



Dons: BCEE LU20 0019 5000 1190 4000