



KURZE ÜBERSICHT

Un mal.



Des mots.

S.O.S Amitié

... Der HILFSDIENST

per Telefon, 24 St./24, alltäglich
über den Chat von 19H bis 23 H , alltäglich
über die Mailbox (Antwort binnen 48 St.)

Un mal.



Des mots.

S.O.S Amitié

... Der Anhörer

→ Das Ehrenamt :

Der Anhörer ist weder ein Fachmann, noch ein Therapeut.
Er/Sie ist ein Mensch, mit all seinen menschlichen Eigenschaften
und Grenzen.

Un mal.  Des mots.

S.O.S Amitié

... Der HILFSDIENST

→ Zahlen :

- ❑ Mehr als 700 000 Anrufe pro Jahr (ein Anruf alle 45")
- ❑ Mehr als 4 000 Mails und 4 000 Chat-Gespräche
- ❑ 12 000 sich auf Selbstmord beziehende Anrufe
- ❑ Mehr als 400 000 Stunden, die dem Zuhören gewidmet sind
- ❑ Etwa 1600 ehrenamtlich wirkende Mitarbeiter

Un mal.



Des mots.

S.O.S Amitié

... Der HILFSDIENST

→ Geschichtliches :

- ❑ 1960 : Gründung der ersten Hörstelle in Boulogne-Billancourt(92)
- ❑ Heute: 45 Regionalverbände im Verbund mit S.O.S Amitié France
- ❑ 2001: erstmals unvorhergesehene Mail-Anrufe.
Experimentieren eines schriftlichen « Anhörens » in der Form einer anonymen Mail binnen 48 Stunden
- ❑ 2005: Gründung einer Internet-Hörstelle, die sich auf die Telefon-Zuhörer stützt und auf oder zugänglich ist



... Der HILFSDIENST

→ Geschichtliches

- ❑ 2006 : Eröffnung einer **Hörstelle durch individuellen Chat** jeden Abend von 19 bis 23 Uhr, in Zusammenarbeit mit Télé-Accueil Bruxelles
- ❑ Heute: etwa 100 Zuhörer in 22 Hörstellen teilen sich die Hörpermanenz durch Mailbox und Chat
- ❑ Ende 2013: Erweiterung der Chat-Permanenzen :
9 von 10 Anrufen bleiben ergebnislos wegen nicht verfügbarer Anhörer
- ❑ 2014 : **Experimentierung einer "multimedia" Anwerbung und Initialbildung (Telefon, Mailbox, Chat)**

Un mal.  Des mots.

S.O.S Amitié



Die Anrufe

Un mal.



Des mots.

S.O.S Amitié

Die Anrufe durch INTERNET

→ Wer ruft S.O.S Amitié an ?

Personen, die sich davor fürchten, die Stimme und die damit verbundenen Emotionen zu hören. Das Internet ermöglicht eine größere Distanz zwischen dem Anrufenden und dem Anhörer.

Der Austausch mittels einer Tastatur ist diskreter als per Telefon. Die Jugendlichen, die mit diesen neuen Mitteln vertraut sind, können ohne das Wissen ihrer Verwandten Gedanken austauschen.

Für den Zuhörer ist es aber schwieriger, sich eine Meinung über den Anrufenden (Geschlecht, Alter, psychologischer Zustand...) zu verschaffen.

Un mal.



Des mots.

S.O.S Amitié

Die Anrufe über die Mailbox

→ Wer ruft über die Mailbox an ?

% <15	5,0%
% 16-24	29,7%
% 25-45	49,3%
% 46-65	15,1%
% >65	0,8%

Frauen : 76%

Männer :24%



Die Anrufe über die Mailbox

- Sie sind oft einem Brief ähnlich, in dem man sein Problem vorträgt. Es ermöglicht, seine Gedanken besser zu ordnen. *"Das alles niederzuschreiben hat mir gut getan"*.
- Das Erwarten der Antwort (binnen 48 Stunden maximum) setzt eine Grenze. Es erlaubt oft, die Angst zu lösen und Zeit zu gewinnen.
- Durch seine Wiedergabe des Gelesenen, durch den Hinweis auf seine Empfindungen und die sich ergebenden Fragen kann der Zuhörer das Problem auf andere Weise aufklären.



Die Chat-Anrufe

→ Wer ruft über den Chat an ?

% <15	5,2%
% 16-24	38,3%
% 25-45	47,1%
% 46-65	9,2%
% >65	0,1%

Frauen: 72%

Männer: 28%



Die Chat-Anrufe

- Sie ähneln den direkten Telefon-Anrufen, mit der durch Tastatur und Bildschirm geschaffenen Distanz.
- Die "duale" Beziehung zum Zuhörer ist nicht gesichert: der Anrufende kann auf mehreren Webseiten gleichzeitig zappen oder chatten. Der Anhörer kann gleichzeitig mehrere Anrufe übernehmen.



Die erwähnten Probleme: *

- **Beziehungs Schwierigkeiten: 52% (58% per Chat)**
- **Depression, psychologische Problème: 44% (50% per Chat)**
- **Persönliches Leben, Einsamkeit, Sexualität: 27%**
- **Neigung zum Selbstmord, Selbstmord: 16%**
- **Arbeit, Wohnung, Finanzielles: 12%**
- **Gewalttätigkeit, sexueller Mißbrauch, Drogenabhängigkeit: 9%**

Die Neigung zum Selbstmord wird sechsmal mehr als am Telefon erwähnt.

**ein Anruf kann sich auf mehrere Probleme beziehen.*



Wer sind die Anhörer ?

Heutzutage:

- Sie sind vor allem tätig am Telefon und arbeiten freiwillig per Internet (mindestens eine vierstündige Permanenz pro Monat).
- Sie werden ausgebildet und zusätzlich überprüft.



Wer sind sie Anhörer ?

In der Zukunft:

- Die neuen Anhörer werden in den drei Modalitäten ausgebildet und zwar allmählich in allen Hörstellen.
- Sie können Hörpermanenzen in einer oder mehreren der drei Modalitäten gewährleisten.
- Die Fortbildungen und Überprüfungen werden alle Hörmodalitäten betreffen.



Das Anhören morgen...

Wenn das Telefon das bevorzugte Kommunikationsmittel für die in großen Schwierigkeiten lebenden oder mit Selbstmordneigungen konfrontierten Personen bleibt,

So sieht S.O.S Amitié sich verpflichtet, der steigenden Nachfrage auf den neuen Kommunikationsmitteln Folge zu leisten und auf den Sozialnetzen anwesend zu sein.

