

grijšim tvojo skislo



Zaupni telefon Samarijan

116 123

ZAUPNI TELEFON
116 123



SAMARIJAN
BREZPLAČNO 24h/DAN

Slišim tvojo stisko

Zbornik ob 20-letnici
Društva Zaupni telefon Samaritanian

Slišim tvojo stisko

Zbornik ob 20-letnici Društva Zaupni telefon Samarijan

Uredili: Katja Lajovec Klemenčič, Magdalena Škerl, Sabina Gombač, Stane Kočar

Lektorica: Tina Kralj

Fotografije: arhiv društva, Stane Kočar

Izdajatelj: Društvo Zaupni telefon Samarijan, p. p. 2008, 1001 LJUBLJANA

www.telefon-samarijan.si

Leto izdaje: 2016

Oblikovanje in priprava za tisk: Stane Kočar

Tisk: Birografika d.o.o.

Naklada: 1.000 izvodov

Izvajanje programa zaupni telefon za klic v duševni stiski med drugimi omogočajo:



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO,
SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI



TelekomSlovenije

Vsebina

- 5** DRUŠTVO ZAUPNI TELEFON SAMARIJAN
- 7** ZBORNIKU NA POT
- 9** ZAČETKI ZAUPNEGA TELEFONA V STISKI V SVETU IN PRI NAS
- 10** ZGODOVINSKI MEJNIKI ZAUPNEGA TELEFONA SAMARIJAN
- 12** Marjan Žveglič, ustanovitelj in prvi predsednik društva 1995-2006
- 16** Franci Suhadolnik, predsednik društva med letoma 2006–2013
- 18** Magdalena Škerl, predsednica društva od leta 2013
- 21** *Sprejemam te*
- 22** OSNOVNA NAČELA DRUŠTVA
- 27** *Slišim tvojo stisko*
- 28** DELO NA ZAUPNEM TELEFONU SAMARIJAN
- 29** UVODNO USPOSABLJANJE
- 33** SUPERVIZIJA
- 38** PREDAVANJA
- 41** OSVEŽITVENO IZOBRAŽEVANJE
- 43** INTERNO GLASILO DRUŠTVA ZAUPNI TELEFON SAMARIJAN
- 45** DRUŽENJA
- 47** *Poslušati*
- 48** BESEDE PROSTOVOLJCEV
- 55** BESEDE KLICALCEV
- 59** *Nekaj ti moram povedat*
- 60** SODELUJEMO Z
- 67** DRUGI O NAS
- 73** DELOVANJE DRUŠTVA OMOGOČAJO



Foto: Tatjana Splichal

Društvo Zaupni telefon Samarijan

Društvo Zaupni telefon Samarijan je nevladna, neprofitna, humanitarna in prostovoljska organizacija s statusom delovanja v javnem interesu na področju socialnega varstva.

Osnovno poslanstvo društva je izvajanje programa Zaupni telefon za klic v duševni stiski, ki je strokovno verificiran s strani Socialne zbornice Slovenije.

Program izvajajo usposobljeni prostovoljci. Posameznik v stiski ima možnost, da pokliče na brezplačno telefonsko številko 116123, namenjeno pogovoru odraslim v stiski, in sicer:

- * 24 ur na dan, vse dni v letu,
- * brezplačno,
- * z zagotovljeno popolno anonimnostjo in zaupnostjo (pogovor se ne snema),
- * ima pogovor z usposobljenim prostovoljcem, ki poteka po Rogersovi metodi nedirektivnega svetovanja ter v skladu z osnovnimi načeli društva, etičnim kodeksom IFOTES-a, Etičnim kodeksom v socialnem varstvu in Kodeksom prostovoljnega dela.

Društvo izvaja program Zaupni telefon za klic v duševni stiki v sedmih krajih po Sloveniji in je namenjen vsem prebivalcem Republike Slovenije, ki se soočajo z bremenom stiske. Program zaupnega pogovora s usposobljenim prostovoljcem poteka v posebej opremljenih dežurnih sobah, ki omogočajo anonimnost in vse potreben informacije, ki jih prostovoljec potrebuje pri svojem delu.

Trenutno društvo združuje 345 članov, od katerih jih 220 opravlja prostovoljsko delo na telefonu za klic v duševni stiski - 24 ur na dan, vse dni v letu. Program se izvaja na dveh telefonih hkrati.





»Ne zmorem več. Strah me je. Panika me grabi. Ne vem, kako naprej ...« Vse naštetu je odraz globoke stiske in neizrečena prošnja – ne zmorem sam, pomagajte. Stiska, ki je znana marsikomu izmed nas in jo v hitrem ritmu

sodobnega življenja kaj hitro lahko preslišimo, ji ne damo prave teže ali jo potisnemo pod številne opravke, zaposlitve ...

Stiska ne izbira po spolu, stanu, družbenemu statusu, kulturi ... Prisotna je od samega začetka človeštva, tako kot je prisotna potreba po pristnem medčloveškem odnosu in občutek olajšanja, če težo stiske lahko delimo, obdani s pravimi ljudmi. Pogosto pomagajo že nevsiljiva prisotnost, pristen medčloveški odnos, toplota in občutek, da nisi sam.

Kljub temu še vedno veliko ljudi ostaja samih s svojo stisko. Spomin globoke ranjenosti v odnosu odvrača posameznika od iskanja pomoči. Krivda, sram in nezaupanje oddaljujejo človeka od človeka, od pristnega medčloveškega stika, ki nas lahko za trenutek razbremeni bremena, ki ga nosimo in se tako pogloblja, razrašča in nam onemogoča, da bi šli v življenju naprej.

Potrebo po pogovoru kot eno izmed oblik pomoči v stiski, ki razbremeni, in sicer katero koli uro v dnevu, je leta 1953 zaznal anglikanski duhovnik Chad Warach in tako v Angliji ustanovil prvi telefon za klic v stiski na svetu.

Leta 1995 je to potrebo v slovenskem prostoru zaznal ustanovitelj Marjan Žveglič in s somišljeniki ustanovil Društvo Zaupni telefon Samarijan z osnovnim poslanstvom biti odprto srce in pozorno uho posamezniku v stiski – 24 ur na dan, vse dni v letu in na brezplačni telefonski številki; ponuditi posamezniku v stiski pristen človeški stik, brez sodb in nasvetov, ter ob tem ostati popolnoma anonimni.

V letih delovanja je več kot 900 usposobljenih prostovoljcev opravilo več kot pol milijona pogovorov s posamezniki v stiski, kar govori o potrebnosti tovrstne pomoči. V teh letih se je zgodilo mnogo telefonskih, vendar edinstvenih medosebnih srečanj, ki so se v danem trenutku povezala v bolečini, strahovih ... in v vsakem izmed sogovornikov pustila sledi: novo spoznanje o sebi, drugačen pogled na težavo, prvo izkušnjo biti slišan ipd.

Ob 20-letnici delovanja društva želi društvo s sporočilom »Slišim tvojo stisko« opogumiti vse, ki se še ne upajo ali ne zmorejo nasloniti na drugega, da si v stiski poiščejo ustrezno pomoč. In če se odločijo za klic na 116 123, smo tukaj z vso odgovornostjo in resnostjo – 24 ur na dan ...

S spoštovanjem do vseh, ki ste na svoj način prispevali k delovanju društva in k snovanju publikacije, vam želim prijeten sprehod po kratkem pregledu dvajsetletne poti.

Sabina Gombač, strokovna vodja društva



Začetki zaupnega telefona v stiski v svetu in pri nas

Za začetnika zaupnega telefona v stiski v svetu velja anglikanski duhovnik Chad Warach, ki je leta 1953 v Angliji organiziral prvi telefon za pomoč v stiski »The Samaritans«. Sledilo je ustanavljanje še sedmih podobnih telefonov v več evropskih mestih. Pojavila se je potreba po koordinaciji in združenju, zato je bilo leta 1967 ustanovljeno Mednarodno združenje kriznih telefonov (IFOTES -International Organisation of Telephone Emergency Services). Danes organizacija s sedežem v Ženevi združuje že več kot 30 telefonov za pomoč v stiski v 20 državah Evrope in izven nje.

Priprave na ustanovitev društva segajo v leto 1995. Tedaj je v Sloveniji že delovalo nekaj telefonov, namenjenih pomoči v stiski, vendar so vsi delovali le nekaj ur dnevno in so bili združeni v Slovensko zvezo društev svetovalcev za telefonsko pomoč v stiski (v nadaljevanju Zveza STS). Potrebo v slovenskem prostoru, po izvajanju programa, ki bo posamezniku v stiski na voljo 24 ur na dan in vse dni v letu, sta prepoznala Marjan in Pavla Žveglič. Pridobila sta somišljenike in na ustavnem občnem zboru društva, 11. 9. 1995, so sprejeli naslednja izhodišča:

- * telefon, namenjen posameznikom v stiski, bo deloval 24 ur dnevno,
- * sodelujejo izključno prostovoljci - laiki,
- * predpogoj za sodelovanje je strokovno usposabljanje,
- * organizacijski okvir izvajanja programa je samostojno društvo.

V obdobju od 11. 9. 1995 do 24. 12. 1996, so potekale intenzivne priprave za začetek izvajanja programa 24-urne telefonske pomoči posamezniku v stiski: pridobivanje in uvodno usposabljanje prostovoljcev, iskanje ustreznih prostorov in dogovori s Telekomom Slovenije za ureditev brezplačne telefonske številke. Za zagotovitev 24 urnega delovanja telefona je bilo potrebno pridobiti in usposobiti 93 prostovoljcev.

25.12.1996 je bil ob 1.05 uri opravljen prvi pogovor. Od tedaj telefon deluje neprekinjeno.

Društvo Zaupni telefon Samarijan se je mednarodni družini pridružil 19. 9. 1996 prek vključitve v Zvezo STS.

Zgodovinski mejniki Zaupnega telefona Samarijan

- 1995** * 11. 9. 1995: Ustanovni občni zbor Društva svetovalcev zaupni telefon Samarijan.
- 1996** * 10. 7. 1996: Registracija društva.
 * 19. 9. 1996: Vključitev društva v Slovensko zvezo društev svetovalcev za telefonsko pomoč v duševni stiski - Zveza STS in v Mednarodno združenje kriznih telefonov – IFOTES (International Federation Of Telephone Emergency Services).
 * 25. 12. 1996 ob 1.05 uri: Opravljen prvi pogovor s posameznikom v stiski na tel. št. 080 11 13.
- 1997** * 14. 7. 1997: Priznanje društvu za izredne dosežke: kot prvemu in edinemu kriznemu telefonu v Sloveniji, ki deluje 24 ur na dan, vse dni v letu. Podeli ga Mednarodno združenje kriznih telefonov IFOTES.
 * 9. 9. 1997: Društvo pridobi šifro 85.323 – dejavnost dobrodelnih organizacij v šifrantu Statističnega urada Republike Slovenije.
- 1999** * 2. 2. 1999: Prvi opravljen pogovor v novoustanovljeni podružnici društva v Mariboru.
 * 9. 3. 1999: Pridobljen status delovanja v javnem interesu na področju socialnega varstva s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.
 * Pridobitev enoletnega sofinanciranja socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.
- 2000** * Pridobitev petletnega sofinanciranja socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.
 * 1. 5. 2000: Prostovoljci, ki delujejo v podružnici Maribor, so posamezniku v stiski na voljo že 16 ur dnevno.
- 2001** * 1. 3. 2001: Posameznikom v stiski sta 24 ur na dan, vse dni v letu, na voljo dva prostovoljca hkrati (po eden v Ljubljani in v Mariboru).
 * 11. 9. 2001: Med 16. in 20. uro, ko je klicev največ, je posameznikom v stiski na voljo dodaten, tretji prostovoljec za pogovor, ki svoje delo opravlja v Ljubljani.
- 2003** * Izide prva številka internega glasila Samarijan.
 * 10. – 14. 7. 2003: V Ljubljani kongres Mednarodnega združenja kriznih telefonov – IFOTES (International Federation Of Telephone Emergency Services), v sodelovanju z društvom.

- 2004** * Pridobitev sofinanciranja Fundacije za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij v RS, ki odslej vsako leto sofinancira program društva.
* Odprtje prve izpostave društva - v Trbovljah.
- 2005** * Pridobitev petletnega sofinanciranja socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.
* Odprtje izpostav v Kranju, Novem mestu, Kopru in na Ptuju.
* 5. 5. 2005: Društvo pridobi status humanitarne organizacije, ki mu ga podeli Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
- 2007** * 30. 1. 2007: 10. obletnica neprekinjenega 24 urnega delovanja Zaupnega telefona Samarijan. V Slovenski filharmoniji poteka slavnostna prireditev z naslovom »Poslušam te«.
- 2008** * 22. 5. 2008: Društvo pridobi šifro 88.991 – dejavnost dobrodelnih organizacij v šifrantu Statističnega urada Republike Slovenije.
- 2009** * 11. 4. 2009: Društvo pod okriljem Zveze STS prevzame novo tel. št. 116 123, ki je evropska številka za klic v duševni stiski za odrasle. Številko si deli s telefonom Sopotnik.
* 3. 9. 2009: Zahvala društvu za dolgoletno pomoč ljudem v stiski. Podeli ga Slovenska zveza društev svetovalcev za telefonsko pomoč v stiski.
- 2010** * Petletno sofinanciranje socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.
- 2012** * 9. 5. 2012: Plaketa glavnega mesta Ljubljane – priznanje za zaslužno delo.
- 2013** * 26. 6. 2013: Priznanje v natečaju projekta Prostovoljec leta 2012.
- 2014** * 9. 4. 2014: Društvo pridobi status prostovoljske organizacije.
* 31. 10. 2014: Strokovna verifikacija javnega socialnovarstvenega programa s strani Socialne zbornice Slovenije.
* 10. 12. 2014: Prostovoljci društva prejmejo priznanje za dosežke na posameznih področjih dela v zadnjih dveh letih, ki ga je podelilo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.
- 2015** * 19. 10. 2015: Nadgradnja delovanja tel. št. 116 123 z možnostjo izbirne tipke za klicalca, in sicer: prostovoljec Zaupnega telefona Samarijan (izbirna tipka 1) in prostovoljec telefona Sopotnik (izbirna tipka 2).
* Petletno sofinanciranje socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Marjan Žveglič, ustanovitelj in prvi predsednik društva 1995-2006

»Hvala prav vsem.«



Začeli ste resnično iz ničle ... Na kratko nam, prosim, opišite začetke. Kakšne občutke imate ob teh spominih?

Zelo natančno ste se izrazili: res so bili začetki iz ničle. Nisem vedel, ali v kdo Sloveniji že to počne, nisem vedel, da pri

nas že obstaja Zveza telefonov za klic v duševni stiski, pojma nisem imel, da deluje tudi mednarodna zveza telefonov za klic v duševni stiski (IFOTES). Besedno zvezo »telefon za klic v duševni stiski« pa sem prvič slišal poleti 1994 na dnevu Karitas, ko je ena od sodelavk v dvaindvajseti delovni skupini rekla, da bi bilo dobro, če bi tudi cerkev imela tak telefon. Ostalo pa je pri tej izjavi, dokler po nekaj mesecih nisem od

Slovenske Karitas dobil vabila na dogovor o začetku delovanja takšnega telefona. In ker sem se zavedal svoje nevednosti, sem se dal o tem poučiti. Tako pripravljen sem se udeležil omenjenega dogovora. Začuden sem ugotovil, da naj bi tak telefon začel delovati kmalu. Da predhodnega izobraževanja ne bo in da bo telefon delal le nekaj ur dnevno. Na moje veliko presenečenje sem tudi izvedel, da naj bi telefon vodil – jaz.

Ker sem takrat o telefonu za klic v duševni stiski in problematiki v zvezi z njim že nekaj vedel (očitno je bil pouk koristen), sem poleg tega, da sem izrazil svoje začudenje, rekel tudi, da ima tak telefon smisel le, če deluje 24 ur vse dni v letu, in da je ključnega pomena primerno izobraževanje svetovalcev. Na tej točki je bil dogovor zaključen. Le še tajnik Škofijske Karitas je pribil, da nikakor ne v okviru Karitas, ker za to nima denarja.

Potem so minili meseci, ko sem se le tu in tam spomnil teh dogodkov. Ob priložnosti sem povprašal

Imreta Jerebica, kaj misli o tem. Pa mi je rekel: »Če ga boš ustanovil, bo, če ga ne boš, ga pa ne bo.« Lakonično! Potem sem čez čas vprašal ženo Pavlo, če bi se le lotil tega. Odgovorila mi je z vprašanjem: »Ali veš, v kaj se spuščaš?« In dobila odgovor: »Vem.« Pa sem pozneje ničkolikokrat spoznal svojo zmoto. Proti koncu leta 1994 sem poprosil svojo ženo in osem prijateljev in znancev, če bi hoteli biti z menoj ustanovni člani Društva svetovalcev zaupnega telefona Samarijan.

Zakaj prav telefon za klic v duševni stiski?

Dogodki so me pripeljali do tega. Zato imam velikokrat občutek, da je bilo moje odločanje manj pomembno. Lahko bi rekel, da se mi je preprosto zgodilo.

Kaj je bilo vaše glavno vodilo pri ustanavljanju društva?

Prva skrb je bila namenjena šolanju bodočih svetovalcev. Pridobili smo učbenik z naslovom »Pomembni koraki h koristnemu dialogu«, ki ga je v ta namen pripravil švicarski psiholog Wilfried Weber in temelji na Rogersovi metodi nedirektivnega svetovanja. Iz angleščine ga je za nas prevedla prijazna gospa Mojca, ki je postala tudi članica društva.

Naslednja skrb je veljala nepretrganemu delovanju telefona ponoči in podnevi vse dni v letu. Najprej se mi je zdela nenehna razpoložljivost svetovalca edina smiselna prav tako, kakor je edina smiselna dostopnost reševalcev na 112. Poleg tega je v Sloveniji v času, ko smo ustanavljali društvo, delovalo najmanj pet telefonov za klic v duševni

stiski po nekaj ur dnevno ali le tedensko ter poseben telefon za otroke in mladostnike TOM. Še en tak telefon, ki bi delal samo občasno, bi bil nesmiseln.

Razmišljal pa sem še o možnosti, da bi bil klic na ta telefon za klicalec brezplačen. To nam je uspelo, ker je Telekom pokril vse stroške. Za vse, ki so poklicali na Samarijanov telefon, je bil in je še vedno klic brezplačen. Zanimivo je, da je bil zgled Telekoma Slovenije odločilen tudi za Nemčijo, kjer je Deutsche Telekom dve leti za slovenskim odobril isto ugodnost.

Kaj oziroma kdo vam je bil v tistih časih v pomembno oporo?

Najpomembnejša opora mi je bila od vsega začetka žena Pavla. Njen nenadomestljiv prispevek je bilo vodenje financ, vključno s prijavi na razpise za sofinanciranje delovanja društva. To je strokovno delo, ki ga je brezhibno obvladala in ga sam ne bi mogel opraviti, ker mi je področje čisto tuje. Poleg tega je sodelovala pri vseh izobraževanjih in drugih dejavnostih društva. Gotovo pa je največ to, da je potrpežljivo prenašala, da sva 11 let najinega življenja vse svoje zasebne potrebe in želje podrejala skrbi za uspeh Samarijana. Velikokrat vključno s financami.

Ne smem mimo cele vrste prijaznih ljudi, prijateljev in dobrih znancev, ki so po svojih močeh brezplačno pomagali. Prva denarna sredstva nam je pomagal pridobiti na dobrodelnih koncertih sekstet Log, posebej uspešen dobrodelni koncert je odpel zbor Ave. Pomembna podpora so bili tudi člani, ki so z veseljem priskočili na pomoč, kjer je bilo potrebno, in ustvarjali enkratno vzdušje.

Kaj je tisto, na kar ste še posebej ponosni, da vam je uspelo za dobro delovanje društva?

S skupnimi prizadevanji nam je uspelo zagotoviti trajno dostopnost. V dvajsetih letih se niti za trenutek ni zgodilo, da bi telefon za klic v duševni stiski Samarijan sameval. Poleg strokovnega dela je tudi to pripomoglo, da je bil društvu priznan status posebnega družbenega pomena in da smo pridobili trajne in redne finančne vire za delovanje (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Mestna občina Ljubljana, Mestna občina Maribor in FIHO).

Za poseben uspeh štejem redne supervizije, ki so jih vodili strokovnjaki – vsi *pro bono*, in bogat prispevek posameznih članov pri razkrivanju sebe in posledično bogatenje skupnosti.

Društvo ste ustanovili in ga prvo desetletje tudi vodili. Katere so bile pomembne prelomnice v delovanju društva v obdobju, ko ste ga vodili?

Poleg tega, kar sem že omenil, je bila pomembna prelomnica ustanovitev podružnice Samarijana v Mariboru. Na eni strani smo ugotavljali, da je za vse, ki niso iz Ljubljane, ovira oddaljenost, po drugi strani pa smo zaznavali, da število klicev presega zmogljivosti enega samega svetovalca. Ustanovitev podružnice je reševala obe težavi. Enak namen je imelo tudi ustanavljanje izpostav. Nastale so v Kranju, Novem mestu, Trbovljah, Kopru in Ptuj. Tako je nastala mreža, ki je bila tudi pogoj za pridobitev finančnih sredstev.

Vodenje društva je zaznamovalo tudi vaše zasebno življenje. Ste lahko postavili ločnico ali je šlo eno z drugim?

Ja, ločnica je bila načrtovana: prednost ima Samarijan. Naj ne zveni neskomno, če trditev ponazorim s primerom. V času, ko sem vodil društvo, sem bil vsak večer ob 22.00 navzoč pri menjavi svetovalcev. Tako sem se s svetovalci srečeval dovolj pogosto, da smo se lahko pogovorili, razrešili morebitne dileme. Če pa ni bilo svetovalca, ki naj bi dežuranje začel ob desetih zvečer in delal do šestih naslednjega jutra, sem ga preprosto nadomestil. Samo domov sem sporočil, da pridem jutri. Tako je bilo vse dni, tudi ob izrednih priložnostih, ko smo doma imeli goste.

Pogovori potekajo po Rogersovi metodi nedirektivnega svetovanja. Kaj za vas pomeni poslušati, slišati?

‘Poslušati’ in ‘slišati’ sta dva pojma, od katerih prvi pomeni zaznavanje zvočnih tresljajev, drugi pa dojetje sporočila, ki ga je sogovornik (če gre za pogovor) položil v zvoke, ki jih proizvaja (besede, ki jih izgovarja). Za »poslušanje« je dovolj, če poslušalec zagotovi toliko pozornosti, da besed ne presliši. Za »slišati« pa je potrebno veliko več. Poslušanju na poti do slišanja stojita predvsem dve oviri: osebne izkušnje posameznika in poslušalčeva želja, da bi slišal, kar želi slišati. Zato smo pri šolanju svetovalcev tolikokrat poudarjali, da mora svetovallec, ko pride na dežurno mesto, svoje misli, želje, potrebe in vse preostalo moteče odložiti, da bi mogel slišati, kaj mu pripoveduje človek v stiski. In zavedati se mora, da imata s sogovornikom različne življenjske izkušnje. Zato se mora zavestno truditi, da bi dojel pravi pomen besed, ki jih sliši.

Kako so se vas dotaknile izpovedi klicalcev, ki ste jih poslušali kot prostovoljec na telefonu?

Različno. Če je razgovor prižgal vsaj drobno lučko, sem upanje, ki se je prebujalo v trpečem, podoživljal tudi jaz. Če pa razgovor vsaj na videz ni obetal razrešitve težave, sem bolečino delil z njim. Najgloblje pa sem bil nemara prizadet ob izpovedih zlorabljenih otrok. Nekatere še vedno nosim s seboj.

V očeh premnogih članov ste še danes moralna avtoriteta društva. Kaj pa so vam pomenili prostovoljci? Kaj ste se od njih naučili?

Mirno lahko zapišem, da sem slehernega doživel kot osebo obogatitev. Ob njih se je moja vera v dobro pomembno razcvetela. Zato mi prihaja prav iz srca: »Hvala prav vsem.«

Kaj želite sporočiti samarijanom in samarijankam ob 20-letnici?

Sporočam jim, da so v vsej zgodbi daleč najpomembnejši. Brez njih Samarijana preprosto

ne bi bilo. Zato jim ob dvajsetletnici čestitam. Vsem. Tistim, ki vztrajajo od začetka, in tistim, ki so šele začeli. Vsi so gradniki preteklih dvajsetih let. Verjamem, da bodo prišli še mnogi, ki se bodo pridružili v prizadevanju za dobro.

Kaj želite sporočiti vsem, ki se spogledujejo s prostovoljstvom pri Zaupnem telefonu Samarijan?

Ne oklevajte, ne bo vam žal. Če še dvomite, poiščite kakega samarijana in ga povprašajte. Verjamem, da vas bo njegova osebna zgodba opogumila.

Kaj želite sporočiti posameznikom, ki se soočajo s stisko?

Ne dopustite, da bi bili v bolečini sami. Ko boste zavrteli številko 116 123, se vam bo oglasil nekdo, ki vas pričakuje, ki mu za vas ni vseeno, ki se vas bo trudil razumeti in ki vas ne bo obsodil, o vas ne bo slabo mislil, pa naj bo vaša bolečina kakršna koli.

Franci Suhadolnik, predsednik društva med letoma 2006–2013

Misel SAMARIJANA »pomagati ljudem v stiski« moramo ohranjati vsi, tako na telefonu kakor tudi v osebnem življenju.



Franci, predsednik ste bili med letoma 2006 in 2013, še danes ste aktiven prostovoljec in zgledno obiskujete supervizije, predavanja ... Kaj za vas pomeni prostovoljstvo? Kaj je bil vaš vzgib za prostovoljno delo na telefonu? Ste

prostovoljec še na katerih drugih področjih?

Prostovoljstva se ne moreš dobesedno naučiti. To je danost, ki jo skozi življenje samo še dopolnjuješ. Že od mladosti sem rad delal prostovoljno in pomagal ljudem v različnih situacijah. Dolga leta sem bil predsednik kulturnega društva (in nekaj let tudi igralec v različnih vlogah). Tam sem tudi »bolj« spoznal svojo soprogo, ki je igrala zahtevnejše vloge. Več kot 20 let sem bil predsednik čebelarskega

društva, prek 30 let član gasilskega društva. V 80. letih 20. stoletja sem bil predsednik gradbenega odbora za izgradnjo vrtca ...

Lahko bi se še kaj našlo, pa naj bo to dovolj. Čutim posebno zadovoljstvo, ko sem nekomu (zdaj tudi na telefonu) pomagal.

Pred upokojitvijo ste bili na vodstvenih mestih, vodenje društva ste prevzeli v pokoju. Kakšna je razlika med vodenjem zaposlenih, ki so plačani za svoje delo, in prostovoljcev, ki svoje delo opravljajo brezplačno?

Bistvene razlike ni. Tako na delovnem mestu kakor pri dežuranju na telefonu si dobil določene naloge, ki si jih bil dolžan izpolniti. Razlika je samo v odgovornosti in posledicah v različnih situacijah.

Kako ste se počutili med prostovoljci?

Med prostovoljci se počutim zelo dobro. Iz dolgoletnih zapažanj lahko povem, da je tisti prostovoljec, ki se je dokaj redno udeleževal

predavanj, supervizij ali naših srečanj, dolgo zdržal pri delu na telefonu. Druženje te nekako poveže, saj dejansko čutiš, da si del neke celote, ki opravlja plemenito delo.

Na kaj ste še posebej ponosni v svojem mandatu?

Ko sem prevzel vodenje društva, se nisem niti zavedal, kako odgovorna in zahtevna funkcija je to. Morda tudi zaradi tega, ker se je vse dogajalo zelo hitro. Glede na moje prejšnje izkušnje sem tudi to nalogo uspešno izpeljal. Odgovornost do članov, klicalcev in financerjev je bila velika. Ponosen sem, da je društvo še naprej raslo in se razvijalo v svojem prostoru.

Kako je vodenje društva vplivalo na vaše zasebno življenje?

V zasebnem življenju se ni nič spremenilo. Če tako rekoč od mladosti opravljaš razne funkcije, sem tudi to »odgovornost« sprejel z zadovoljstvom. Moram pa povedati, da me je za prihod v društvo Samarijan »nagovorila« moja soproga. Omenila mi je, da je to delo tako, da se bom navadil kdaj tudi »poslušati«.

Program se izvaja že 20 let, 24 ur na dan.

Neprekinjeno. Kaj želite ob tem jubileju sporočiti prostovoljcem, brez katerih program ne bi obstajal?

Velika zahvala vsem, ki so dežurali in še dežurajo. V prvi vrsti gre zahvala vsekakor zakoncema Žveglič, ki sta opravila pionirsko delo. Misel SAMARIJANA »pomagati ljudem v stiski« moramo ohranjati vsi, tako na telefonu kakor tudi v osebnem življenju.

Magdalena Škerl, predsednica društva od leta 2013

»Sočutje do soljudi dela iz nas ljudi.«



Magda, predsednica društva ste zadnja tri leta, aktivna prostovoljka pa ste že 15 let. Kaj je bil vaš notranji vzgib za prostovoljno delo na telefonu za klic v duševni stiski?

Že od 19. leta dalje delam

kot prostovoljka pri različnih organizacijah. Prostovoljstvo me izpolnjuje in tudi daje smisel mojemu življenju. Kot pri vsakem delu je tudi v prostovoljstvu začetek in konec. Ko sem pred dobrimi 14 leti v neki prostovoljni organizaciji »modro« zaključevala, sem dobila povabilo, da postanem prostovoljka na Zaupnem telefonu Samarijan, češ da sem prava oseba za to. Po sogovorničinem navdušenem pripovedovanju o društvu sem zbrala pogum in se prijavila. Šla sem skozi usposabljanje Marjana in Pavle Žveglič, ga uspešno opravila in še vedno sem tukaj.

Kako gledate na osnovna načela društva?

Osnovna načela društva so okvir, temelj našega delovanja. So kot znaki na cesti, smiselna in premišljeno postavljena. Napisana so zato, da jih upoštevamo in »branimo«. Odmik od načel je pokazatelj, da se z menoj nekaj dogaja, in v luči odgovornosti do klicalca je moja dolžnost, da o morebitnih odmikih spregovorim s strokovno vodjo ali na superviziji. Ko sem odgovoren do sebe, sem odgovoren tudi do klicalca.

Kako doživljate vlogo predsednice društva?

Vlogo predsednice doživljam kot odgovorno in zahtevno nalogo. Je pa ta vloga večkrat tudi vir zadovoljstva. Kaj me je vodilo pri odločitvi, da prevzamem funkcijo predsednice? Pogum, izziv ali kaj tretjega? Ko gledam nazaj, na prehojeno pot od začetka mojega prvega mandata do danes, vidim, da je bil na začetku predvsem pogum. Zavedala sem se, da se od mene veliko pričakuje. Vem, da pogum ustvarja pozitivno energijo in da nas posledice, ki sledijo pogumnim odločitvam, delajo močnejše in bogatejše. Verjamem, da ima prav vsakdo svoje poglede in

misli ter da je vsakdo, ki se ne prepusti strahu pred odločitvijo, ustvarjal in da pečat temu svetu.

Kaj je še posebej zaznamovalo vaše predsedovanje, na kaj ste še posebej ponosni?

Želim se zahvaliti vsem članom izvršnega in nadzornega odbora društva ter zaposlenim sodelavkam za razumevanje in podporo, predvsem pa za skupno odločanje pri razvoju Samarijana, ki posledično vpliva tudi na dobro naših prostovoljcev in klicalcev. Ponosna sem, da smo tudi v mojih mandatih skupaj s prostovoljci in zaposlenimi uspeli ohraniti poslanstvo društva – biti na voljo klicalcem 24 ur na dan vse dni v letu.

Člani izvršnega odbora smo si v obeh mandatih zastavili cilje oziroma prioritete, ki smo jim uspešno sledili. Še posebej pa sem ponosna, da nam je skupaj uspelo: pridobiti verifikacijo programa s strani Socialne zbornice Slovenije, pridobiti nadaljnje sofinanciranje programa, nadgraditi linijo 116 123 s tipko 1 in tipko 2, nadgraditi zagotavljanje in vzdrževanje kakovosti našega dela, pridobiti primernejše prostore za izpostave Novo mesto, Ptuj in Koper, načrtno oblikovati dejavnosti za večjo prepoznavnost Samarijana, dopolniti oziroma spremeniti akte društva z veljavno zakonodajo in nadgraditi telefonske aparate.

Kako na vas osebno vpliva delo na telefonu in predsedovanje društvu ob sicer redni in zahtevni zaposlitvi?

Moj odnos do dela se ne razlikuje, ali ga opravljam prostovoljno ali sem zanj plačana. Želim ga opraviti najbolje in z vso odgovornostjo. Da izpolnjujem mesečne obveznosti prostovoljca na telefonu, je obveza, ki se lepo prepleta z mojim življenjem.

Predsedovanje društvu pa ne vpliva toliko na mojo zaposlitev, kot bistveno vpliva na dinamiko osebnega življenja, osebnih prioritet. Če je pogum sopotnik začetkov, je modrost sopotnik končevanja. Vem, da sta zame dva mandata dovolj za to življenje.

V 20 letih delovanja zaupnega telefona Samarijan so bili prostovoljci posameznikom v stiski na voljo 325.000 ur. Kaj jim želite sporočiti ob tej obletnici?

Ta številka govori o delu za družbo, odraža značaj ljudi, ki so pripravljeni delati v skupno dobro. Zaradi teh prostovoljnih ur je naša družba bogatejša ... Prav delo v korist družbe je vredno vse pohvale in zahvale. Ni namreč samoumevno, zanj je potrebno nekaj več. Sočutje. V teh časih je sočutje vse pomembnejše. Sočutje do soljudi iz nas dela ljudi. Želimo ščititi ranljivost in krhkost človekovega življenja ter vračati človekovo in življenjsko dostojanstvo.

Kako vidite razvoj društva? Kakšna je vaša vizija delovanja društva?

Razvoj društva vidim v sledenju zastavljeni viziji v začetku tega mandata, da torej še naprej ohranjamo poslanstvo društva ter negujemo načela društva in strmimo k temu, da čim več Slovencev sliši za nas. Stiske so spremljevalke našega življenja, a včasih o njej težko spregovorimo tudi s svojimi najbližjimi. V teh letih smo opravili več kot 159.000 ur pogovorov s klicanci, pa še vedno mnogo ljudi ne ve za nas. Moja vizija je, da bi našo telefonsko številko poznali vsi Slovenci ter s stisko ne bili sami in resnično doživeli naš slogan »Slišim tvojo stisko.«. Želim, da bi se ob našem naslednjem jubileju slišalo: »Ni Slovenca, ki bi bil v stiski sam, saj ima Samarijan.«



*Sprejemam te,
čeprav imaš drugačne oči,
ki ne gledajo vsega z ljubeznijo;
sprejemam te,
čeprav imaš drugačne dlani,
ki ne božajo vedno z nežnostjo;
sprejemam te,
čeprav imaš drugačne noge,
ki ne pristopajo le z zaupanjem,
sprejemam te,
čeprav imaš drugačne misli,
ki ne mislijo samo prizanesljivo;
sprejemam te,
čeprav imaš drugačna čustva,
ki me včasih sploh ne čutijo;
sprejemam te,
čeprav tvoj Bog ni vedno tudi moj
in si pred njim nisva zmeraj brata.
Sprejemam te,
ker se v tebi srečujem s seboj,
ker mi nudiš možnosti,
da se vedno znova sprašujem,
ali sem jaz pred teboj še jaz;
sprejemam te,
ker si z drugega sveta
in z mojim svetom ustvarjava vesolje.*

Pavle J. (2001)

OSNOVNA NAČELA DRUŠTVA

Osnovna načela društva so v skladu z osnovnimi načeli Mednarodnega združenja IFOTES:

ANONIMNOST IN ZAUPNOST:

- * vsebina pogovora ostane med poslušalcem (usposobljenim prostovoljcem) in sogovornikom (klicalcem);
- * pogovori se ne snemajo;
- * sogovornik se razkrije, kolikor želi;
- * poslušalec in prostori, kjer potekajo telefonski pogovori, so anonimni.

SPOŠTOVANJE:

- * spoštovanje posameznika kot osebe, njegove življenjske zgodbe in načina spoprijemanja z življenjem.

LAIČNOST:

- * delo na telefonu opravljajo usposobljeni prostovoljci. Če klicalec izrazi željo po strokovni pomoči, ga prostovoljec lahko usmeri na primerne programe.

24-URNA DOSTOPNOST:

- * 24 ur na dan, vse dni v letu, sta za pogovor odprti dve telefonski liniji.

BREZPLAČNOST:

- * brezplačnost telefonske številke omogoča vključitev v program prav vsakemu državljanu RS, ki se znajde v stiski in meni, da bi mu telefonski pogovor lahko pomagal.

NESVETOVANJE:

- * spoštovanje klicalne poti in prevzemanje odgovornosti za njegova dejanja;
- * podpiranje klicalca pri raziskovanju lastnih poti iz stiske.

ROGERSOVA METODA NEDIREKTIVNEGA SVETOVANJA

Rogersova metode nedirektivnega svetovanja na telefonu zajema v nadaljevanju naštetna načela:

AKTIVNO POSLUŠANJE:

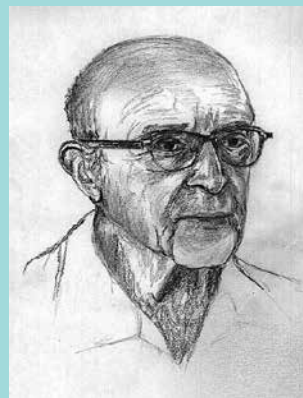
- * pozoren sem na besede kot tudi na vse izraze neverbalne komunikacije (ton glasu, hitrost govorjenja, tišina, premori) in s tem na vse izraze čustev;
- * spregovorim šele, ko sogovornik potrebuje mojo vključitev;
- * vprašanja so odprta, vezana na klicalčevo izpoved;
- * ne vnašam svojih predstav v zgodbo klicalca.

SPREJEMANJE IN POZITIVEN ODNOS:

- * sprejemanje je osnovna človeška potreba in pogoj za osebnostno rast;
- * s sprejemanjem ustvarjam varno okolje, kjer se posameznik sprosti in neobremenjeno razmišlja o sebi in svoji situaciji/stiski;
- * sogovornika sprejemam in spoštujem kot osebo;
- * poslušam celostno, brez vrednostnih sodb;
- * zavedam se lastne vrednostne lestvice in je ne vnašam v pogovor.

EMPATIJA:

- * vživim se zgodbo sogovornika in še vedno ostajam v sebi;
- * čustva mi dajejo orientacijo v življenju;
- * sprejemam prijetna in manj prijetna čustva;
- * ozaveščam lasten odnos do čustev;



Carl R. Rogers
(1902–1987)

še danes velja za enega najvplivnejših ameriških psihologov 20. stoletja in osrednjo osebnost moderne humanistične

psihologije. Poznan je predvsem po nedirektivnem, h klientu usmerjenem pristopu v psihoterapiji. Ta terapija temelji na razvojni predpostavki, da je vsak posameznik v svojem bistvu dober in poseduje težnjo k uresničitvi. Samouresničitev je zanj centralni vir energije v človeškem organizmu, ki ga žene k izpolnitvi. Da pa ta vir zaživi, potrebuje drugega sočloveka, ki mu nudi občutek brezpogojnega sprejemanja, sočustvovanja in razumevanja.

- * osredotočim se na sogovornikovo pripoved in kaj doživlja, čuti v tem trenutku.

EMPATIČNO UBESEDOVANJE:

- * prepoznavam in ubesedujem lastna čustva, želje, vrednote;

- * odsevam klicalčevo pripoved z vsemi odtenki;
- * moj odsev je kratek.

PRISTNOST IN OSEBNA SKLADNOST:

- * razvijam stik s sabo in zunaj sebe ter zavestno delam na večji lastni pristnosti;
- * s pristnostjo sogovorniku dajem jasno povratno informacijo in s tem občutek varnosti.

ZAŠČITNO-OBRAMBNI MEHANIZMI:

- * so nujen in zdrav način prilagajanja svetu;

- * pretirana uporaba vodi v zunanjo izolacijo in pomanjkanje stika s seboj;
- * obrambne mehanizme sogovornika spoštujem;
- * ob pogovoru s sogovornikom sem pozoren na lastne obrambne mehanizme, ki govorijo zgodbo o meni, in na klicalčeve obrambne mehanizme;
- * učim se ločiti svoje notranje dogajanje od sogovornikovega notranjega dogajanja.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 2 leti

1. Kako doživljaš osnovna načela društva kot prostovoljka na telefonu?

Vsako društvo, organizacija ali skupnost ima svoja načela, katerim morajo člani oz. sodelavci zaradi skupne vizije in vzdrževanja reda slediti. Tako je tudi spoštovanje in enotnost pri izvajanju osnovnih načel temeljni kamen za delo na Zaupnem telefonu Samarijan. Seveda pa je tukaj velikega pomena dejstvo, da različno razumemo in posledično tudi izvajamo posamezna načela. Praksa je bolj zapletena kot teoretično znanje. Če oseba, na primer, nima ideje o tem, kako rešiti neko težavo – naj po skupnem raziskovanju problema naštejemo možnosti, kam se lahko obrne? Je to informiranje ali že svetovanje? Informiranje je lahko že »nasvetovanje«, nasvetov pa načeloma ne dajemo. Kdaj naštetih možnosti, na katere se

spomnim sama, in kako dolgo in kako naj sogovornika spodbujam k lastnemu razmišljanju o tem, kaj je zanj sprejemljiva rešitev? Meje in definicije med vsemi temi načeli so zelo ohlapne, seveda pa z izobraževanjem v društvu, diskusijami in s pomočjo supervizij prostovoljci lahko oblikujemo jasnejšo podobo o vsem naštetem. Za vse to sem tudi zelo hvaležna, saj menim, da tako lahko stalno izboljšujem svoje delovanje, saj mi to pomaga kritično presoјati ter ravnati bolje in odločneje v prihodnosti.

Med svojimi dežurstvi sem znova in znova dobila potrditev, da s spoštovanjem in doslednim upoštevanjem osnovnih načel društva klicalcu lahko ponudim kar največ kot sogovornica. To ocenim predvsem na podlagi lastnega občutka po zaključenem pogovoru, pa tudi na podlagi klicalčeve povratne informacije. **Obojestransko spoštovanje, anonimnost in vzpostavitev**

zaupnega odnosa so zame v vsakem primeru temeljni kamen pogovorov na zaupnem telefonu. Menim, da tako lahko kar največ doprinesem h klicalčevi razbremenitvi, hkrati pa zaščitim sebe kot prostovoljko. Vedno znova se zavem tudi, da sem po pogovoru najbolj zadovoljna, če vanj vstopam brez vnaprejšnjih predpostavk in predvidevanja, saj se s tem izognem lastni želji po »nasvetovanju«. Prav tako pa je pri tem pomembno spoštovanje klicalca in razumevanje, da je on sam poznavalec svojega življenja, ki se je trenutno znašel na točki, ko se je izgubil, ko so njegove misli prenasočene in potrebujejo prevetritev. Prostovoljci na zaupnem telefonu smo opora na njegovi lastni poti k vnovični vzpostavitvi ravnovesja.

Brezplačna dostopnost 24 ur na dan pa je tisto, kar Zaupnemu telefonu Samarijan po mojem mnenju daje posebno, dodano vrednost. Zakaj? Stiske ljudi ne izbirajo »ugodne« ure v uradnih urah posebnih institucij. Poleg tega marsikdo za svojo stisko niti ne želi poiskati strokovne, institucionalizirane oblike pomoči. Potrebuje le iskren pogovor in človeka, ki sliši, človeka, ki ne

»predalčka« in ki ne obsoja. Čeprav naj bi načeloma zaupali stroki, pa v pogovorih večkrat zaznam, da nekateri klicalci hrepenijo po pristni, človeški skrbi zanje – kar tukaj, v okvirih, ki jih pogovor z nami, prostovoljci, omogoča, tudi dobijo. Mislim, da k temu v veliki meri doprinaša predpostavka o **laičnosti** prostovoljcev, ki je za klicalca hkrati zagotovilo, da je na drugi strani predvsem človek, ki ga je pripravljen slišati, ne pa institucija ali uradna oseba, ki dela po določenih pravilih, ga tako razoseblja in »tlači« v neki sistem. Institucije za zagotavljanje psihološke pomoči ljudje namreč nemalokrat (nekateri zaradi lastnih slabih izkušenj, drugi zaradi vsesplošno prisotne stigme pred iskanjem pomoči v okviru institucij) žal zaznavajo kot ogrožajoče. Kljub predpostavki o »laičnosti« prostovoljcev pa društvo odlično opravlja svoje delo s tem, ko skrbi za usposabljanje in dodatno izobraževanje prostovoljcev. Mislim, da je to nujen in dobrodošel sestavni del te oblike prostovoljstva, saj nam pomaga, da dobro opravljamo svoje prostovoljno delo.



Sedim pri mizi.
Pred mano telefon in ura.
In šopek rož.
Rumene vrtnice in asparagus.
Hvala tistemu, ki jih je prinesel.
Dišijo.
Cvetijo.
Vsakokrat, ko jih pogledam,
me razveselijo.

Ura tiktaka.
Zvoni telefon.
Pogovor se začne.
Sprejemam.
Spoštujem.
Odsevam.
Ubesedujem.
Poslušam tudi tisto, kar ni povedano
Tudi tisto, kar je povedano med vrsticami,
molče,
v tišini med solzami.

Slišim tvojo stisko.
Slišim tvoj klic na pomoč.
Prosiš me, naj te poslušam.
Poslušam.
Ni mi treba govoriti.
Prosiš me, naj te razumem.
Razumem.

Ni mi treba govoriti,
potrebno je le, da sem tam,
in da ti v tem trenutku
nisi sam.

In spet zvoni.
Poslušajo še vrtnice na mizi.
In drobna lučka,
ki gori in sveti v noč,
ko ti me prosiš za pomoč.
Tišina govori.
Besede so odveč.
Potrebno le odpreti je srce,
ki tvojo stisko in nemoč
zna spremeniti
v novo moč.

Zvoni...
In spet smo skupaj.
Vrtnice
in jaz
in ti..

Ester

DELO NA ZAUPNEM TELEFONU SAMARIJAN

Delo na zaupnem telefonu za klic v duševni stiski je zahtevna oblika prostovoljnega dela in srečanje posebne vrste med usposobljenim prostovoljcem in klicalcem, kjer se srečata dva svetova, vsak s svojo življenjsko zgodbo, izkušnjami ... Zato dajemo velik pomen izobraževanju in osebnemu izpopolnjevanju. Vsak posameznik, ki se odloči, da želi nekaj svojega prostega časa darovati posamezniku v stiski, mora pred samostojnim delom na telefonu

uspešno opraviti uvodno usposabljanje. Le-to poteka tri mesece na različnih koncih Slovenije in ob samospoznavanju zajema tudi spoznavanje Rogersove metode nedirektivnega svetovanja, osnovnih načel društva ter kako se vse to odraža v praksi.

Ob samostojnem delu na telefonu pa se nadgrajuje z rednimi obiski supervizij in predavanj, organiziranih v okviru društva.

UVODNO USPOSABLJANJE

Uvodno usposabljanje izvajajo posebej usposobljeni mentorji, ki delajo že vrsto let kot

prostovoljci na telefonu za klic v duševni stiski in so uspešno opravili usposabljanje za mentorje.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 19 let, mentorica na uvodnem usposabljanju 10 let

Kako poteka uvodno usposabljanje? Kako ga ti doživljaš?

Delo na našem telefonu je zahtevna oblika prostovoljnega dela in od prostovoljcev zahteva obsežno uvodno izobraževanje in tudi poznejše v obliki predavanj in supervizij. Uvodno šolanje poteka šest sobot, ko se poglobimo v šest tem, ki so temelj našega dela na telefonu. Delamo v majhnih skupinah, tako da ima vsak prostor in čas, da tvorno sodeluje in soustvarja, hkrati pa so varen prostor za deljenje osebnih izkušenj in izražanje čustev. Na teh srečanjih se prostovoljci bolje spoznamo in stkejo se prijateljstva. Zavedanje, da smo lahko samarijani tudi drug drugemu, pa je tudi dragoceno.

Uvodna usposabljanja so mi vedno v veselje, ker srečam veliko prijetnih, toplih in dobronamernih ljudi, ki so spoznali, da v življenju želijo nekaj več. Zberejo se različni ljudje, z različnimi poklici, spoznanji, izkušnjami, pa vendar imajo vsi isto željo, da bi naredili nekaj dobrega še za druge ljudi. Ta

njihova pripravljenost in tudi energija me vedno znova prevzameta.

Kako doživljaš vlogo mentorice bodočim prostovoljcem? Kaj se ti zdi še posebej pomembno sporočiti bodočim prostovoljcem?

Zelo rada delam z bodočimi prostovoljci. Predajam jim znanje in svoje izkušnje, predvsem pa si želim, da bi se tudi oni »nalezli« mojeg navdušenja za delo na telefonu, da bi tudi oni začutili, kako lepo in vredno je to delo. Če si pri tem iskren in srčen, če si čim bolj sprejemajoč in neobsojajoč, če veliko brezpogojno daš, potem se zgodi čudež in pravzaprav dobiš več, kot daš.

Kako vloga mentorice vpliva na delo na telefonu?

Vloga mentorice mi je ljuba in jo jemljem odgovorno. Na telefonu skušam delati čim bolj po pravilih, upoštevati vse naše dogovore. Novi prostovoljci nas gledajo, opazujejo in posnemajo. Dober zgled je najboljša vzgoja. Seveda tudi jaz še vedno kdaj kaj pogršim, na izobraževanjih tudi povem kakšen svoj spodrslija. Vsi se učimo iz napak in skušam, da ne bi iste napake ponovila večkrat.

Si tudi mentorica na osvežitvenem izobraževanju (več o tem na str. 41) za prostovoljce, ki delajo na telefonu že vrsto let. Po čem se osvežitveno izobraževanje razlikuje od uvodnega?

Osvežitveno izobraževanje je nova oblika dodatnega izobraževanja za naše prostovoljce. Udeleženci so dolgoletni prostovoljci z veliko izkušnjami, ki želijo svoje znanje obnoviti. V enem sobotnem dopoldnevu se skušamo čim več naučiti in hkrati čim bolje (znova) spoznati. Poudarimo teme, ki so še posebej pomembne, obnovimo pravila

društva, predvsem pa se skušamo spomniti, zakaj delamo na telefonu, zakaj je naše delo pomembno, zakaj je vredno vztrajati. Vedno želim ustvariti varno in prijetno okolje, kjer se vsi počutimo sprejete, kjer je varno postavljati vsakršna vprašanja, kjer je varno pokazati svoja čustva, kjer je varno povedati svoje izkušnje, probleme in morebitne pomisleke. Ko zaključujemo dan izobraževanja, smo vsi bogatejši, čuti se nova energija in volja za naprej, zame sta to zelo dragocena čas in izkušnja.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 14 let, mentorica na uvodnem usposabljanju 3 leta

Kakšne spomine imaš na uvodno usposabljanje?

Ko sem se odločila, da bom delala kot prostovoljka na telefonu v stiski, nisem vedela, kako bo izobraževanje potekalo. Vem, da sem takrat bila malo prestrašena, bila sem namreč študentka, ki še ni imela toliko življenjskih izkušenj – tako sem razmišljala. A na izobraževanju sem ugotovila, da je pomembno, da se zavedam, kdo sem, kaj želim, kam grem ... Pomembna sem jaz in zavedala sem se, da je pred mano še dolga pot samoodkrivanja in spoznavanja same sebe, saj bom samo tako lahko drugim dala sebe, svoj čas itd.

Kaj ti je bilo še posebej uporabno za poznejše delo?

Uvodno usposabljanje je dobro zasnovano, še posebej ker se dela v manjših skupinah in lahko vsak pove o sebi, kolikor želi. Vse teme, ki smo jih spoznavali po naši Rogersovi metodi, so za poznejše delo koristne. Seveda je odvisno, koliko sem jaz kot oseba pripravljena dati in vzeti od izobraževanja, ki mi je ponujeno. Je pa tudi nekaj res: teorija je eno, praksa pa nekaj drugega – najpomembnejše je, da znamo pri našem prostovoljskem delu oboje združiti.

Danes si tudi ti mentorica. Kako iz vloge mentorice vidiš uvodno usposabljanje?

Glede na to, da sem kot začetnica prostovoljka imela uvodno usposabljanje pred mnogimi leti,

zdaj na to gledam drugače – še posebej, ker sem v drugačni vlogi in lahko z drugačnega vidika spremljam srečanja. Še vedno menim, da je usposabljanje dobro zastavljeno, in verjamem, da se tudi vse mentorice trudimo, da bi novim članom predstavile metodo pogovora in prikazale realnost našega dela. Je pa tudi res, da smo ljudje različni, zato imamo tudi mentorji različen pristop in način podajanja informacij oz. izkušenj. Uvodno usposabljanje je lahko prvi korak, da se bolj osredotočimo nase in marsikaj spoznamo o sebi, drugih, delu – če si to dovolimo.

Ali je uvodno usposabljanje na kakršen koli način vplivalo tudi na tvoje poklicno delo in življenje?

Sem oseba, ki se rada uči vse življenje, zato mi je pomembno vključevati se v različna izobraževanja, še posebej tista, za katera menim, da mi bodo prinesla bogate izkušnje. Ne morem reči, da je prav uvodno usposabljanje vplivalo na karkoli, mi je pa vsekakor pomagalo, da sem odkrila in si izoblikovala jasnejši pogled nase in dogajanja okoli mene – odnose, komunikacijo itd. Vedno je pomembno, da si vzamemo toliko, kolikor v danem trenutku zmoremo oz. hočemo, šele pozneje namreč ugotovimo, koliko nam je »vzeto« dejansko koristilo oz. nam še vedno koristi – vsaj tako je pri meni.



Že od samega začetka delovanja društva je supervizija nepogrešljiv sestavni del dela na telefonu za klic v duševni stiski. Usposobljen prostovoljec se s pomočjo supervizorja in članov skupine sooča s seboj, svojimi občutki, ki jih je doživel ob določenem klicu, razrešuje dileme in tako osebno raste za kakovostno delo na telefonu.

Supervizija poteka na vseh dežurnih mestih, ob različnih urah in dnevih, in sicer tako, da se čim bolj približa potrebam prostovoljcev. V teh letih je bilo opravljenih več kot 1580 supervizijskih srečanj. Supervizijsko srečanje traja uro in pol ter ga vodi supervizor - strokovnjak, ki svoj čas in znanje deli brezplačno, torej je na neki način tudi on prostovoljec pri društvu. Supervizorji na svojih letnih srečanjih medsebojno izmenjujejo dileme, spoznanja in oblikujejo smernice strokovnega dela za društvo.

V teh letih so svoje znanje delili z nami v obliki supervizij strokovnjaki:

Alenka Tančič Grum,
Aleksander Lavrini,
Benedikt Lavrih,
Blaž Ules,
Bojan Bogataj,

Branislav Cvetko,
Darja Justinek,
Dubrovka Hrovatič,
Irena Borštnar,
Irena Toš Koren,
Irena Grošelj Košnik,
Jadran Kleibencetl,
Janko Bohak,
Jože Kociper,
Jože Ramovš,
Julija Pelc,
Parov Anzelc,
Marjan Žveglič,
Milena Jelen,
Mirjana Palčič Bubnič,
Mirko Ružič,
Peter Skuber,
Rožac Božac,
Sabina Jagodnik,
Silva Matos,
Silvo Šinkovec,
Sonja Kolenko,
Tatjana Romšek Poljšak,
Vesna Jančar
in Vinko Kmetič.

Blaž Ules, psihoanalitični psihoterapevt

"Prava supervizija je tveganje, pogum in skrb."



Kako dolgo ste že supervizor pri društvu?

Med prostovoljce samarijane me je življenje (oz. Janko Bohak) pripeljalo leta 2012. Sem supervizor in na ta način prispevam svoj skromni delež k nesebičnemu razdajanju

prostovoljcev poslušalcev. V primerjavi z nekaterimi poslušalci, ki služijo ljudem v stiski že dvajset let, sem torej pravi zelenec ... in kljub temu mi je bila zaupana naloga voditi proces supervizije.

Kako bi na kratko razložili, kaj je supervizija?

Supervizijo bi najlažje opisal kot medoseben proces, zaupen prostor, v katerem prostovoljci s pomočjo supervizorja in drugih članov supervizijske skupine odkrivajo in odražajo svoj odnos do klicalcev in način dela z njimi. Pri tem prihajajo v stik s svojimi področji šibkosti na eni

strani in področji moči na drugi. Zaupni prostor supervizijske skupine daje članom skupine (vključno s supervizorjem) priložnost za strokovno in osebno rast. Vrednost in pomen supervizijske skupine vidim najprej in predvsem v tem, da ponudi svojim članom dovolj varnosti, da si dovolijo odpreti tudi najbolj tvegane in boleče teme. Najvažnejši cilj supervizijske skupine je seveda dobrobit klicalcev, v službi katerih smo vsi samarijani.

Kakšne so posebnosti supervizije na Samarijanu in kako poteka?

Samarijanska supervizija poteka v skupinski obliki. Srečanja so mesečna in trajajo devetdeset minut. Število članov skupine ni omejeno in pogosto se zgodi, da je sobica, v kateri se sestajamo, kar pretesna za vse, ki želijo izboljšati kakovost svojega odnosa do klicalcev. Supervizijo na Samarijanu imam za trenutek medsebojnega učenja in enakovrednega odnosa vseh članov skupine, vključno s supervizorjem. Sam nimam praktičnih izkušenj z delom na telefonu za ljudi v stiski, zato med supervizijo dajem prednost udeležencem, da ponudijo podporo, odmev, nasvet ali tolažbo najprej

drug drugemu. Pri ustvarjanju supervizijskega procesa izhajam iz svojih psihoterapevtskih izkušenj, na podlagi katerih lahko začetim doživljanje ter stiske in dileme, ki jih prostovoljci poslušalci podelijo v skupinskem prostoru zaupnosti. Samarijanska supervizija se v glavnem ne razlikuje od psihoterapevtske, le da je slednja začinjena z več strokovne latovščine in zahteva od supervizanta temeljitejšo pripravo. Samarijani smo na supervizijskih skupinah bolj sproščeni, prisotnega je več humorja in srčnosti. Kljub temu se na naših srečanjih soočamo z globokimi temami, najbolj intimnimi vsebinami, ki si jih člani dovolijo podeliti s skupino. To so najsvetlejši in najsvetejši trenutki naših srečevanj.

Katere so najpogostejše dileme, s katerimi prihaja prostovoljec na supervizijo?

Prostovoljci prinašajo na supervizijska srečanja svoje dileme in najpogostejša se je še do pred kratkim imenovala stalni klicalci. Kako ravnati s klicalci, ki vsakodnevno večkrat kličejo ter ubesedujejo ene in iste teme ali pa poslušalce zlorablajo z izlivanjem opolzkih in agresivnih vsebin, je bila dilema, ki se je kot pajčevina razpredla čez večino supervizijskih srečanj. Na težavo se je z določitvijo smernic ravnanja odzvalo vodstvo Samarijana in težave s stalnimi klicalci se počasi umikajo iz repertoarja vsebin naših srečanj. Vesel sem, ko se na superviziji prostovoljec izpostavi z vprašanjem: »Sem storil napako? Izrazil sem jezo. Nisem si mogel pomagati.« ali »Počutil sem se nemočnega. Nisem vedel, kaj reči, in sem rekel ...« Takrat vem, da je prostovoljec v stiku s seboj in da

mu je mar, kako opravlja svoje delo. Vem, da bo takrat supervizijska skupina delovala zdravilno in da bo tveganje posameznika spodbudilo še koga, ki se je srečal s podobno dilemo, da jo tudi on podeli z drugimi. To je prava supervizija: tveganje, pogum in skrb. Iz tega rastemo vsi.

Kaj je tisto, kar prostovoljec potrebuje za kakovostnejše delo na telefonu?

Biti prostovoljec - poslušalec ni lahka naloga. Prva stvar, ki jo bodoči prostovoljec potrebuje, je klic. Drugi pogoj je, da se klicu odzove, tretji, da se udeleži samarijanskega izobraževanja. Ko se prostovoljec prvič sooči s klicalci, se pokaže, ali je dovolj trden in izgrajen, da bo zmožen prenesti težke vsebine, ki jih bo deležen s strani klicalcev. Tako šele praktično delo pokaže, ali je dovolj trdna osebnost, da ga klicalčeve vsebine ne bodo destabilizirale in v njem prekomerno prebudile njegovih bolečih, nepredelanih vsebin. Ponavljam: delo poslušalca je zahtevno. Izredno zahtevno. To pomeni, da mora biti prostovoljec dovolj osebno strukturiran, da se ne zliva s klicalcem, hkrati pa dovolj sočuten, da ga bo globoko začutil. Začutiti in ostati pri sebi. Stopiti v čevlje drugega, vendar ostati v svojih. Iz tega sledi, da je poslušalec v čim večji meri v stiku s seboj in se zaveda svojih »šibkih točk«. Če je teh preveč in so premočne, bo imel prostovoljec pri svojem delu (in zasebnem življenju) velike težave. Takrat je primerno, da znova premisli o svoji primernosti za to zahtevno poslanstvo. Mogoče je njegova naloga, da najprej pomaga sebi, da bo pozneje lahko kompetentno pomagal drugim.

Kako na vas vpliva sodelovanje z društvom kot supervizor?

Biti samarijan mi pomeni del lastne identitete. Biti del te lepe skupnosti mi pomeni priznanje in vedno znova sem hvaležen, da sem lahko delček dobrega, ki ga ta skupnost nesebično prispeva naši družbi. Spoznal sem, da se kot psihoterapevt ne srečujem pogosto z ljudmi, ki v svoji stiski odtipkajo

Samarijanovo številko. Pogosto poudarim, da ste poslušalci »prva bojna linija«, psihoterapevti smo šele druga. V samarijanskih vrstah sem spoznal čudovite ljudi, od katerih se neprenehoma učim. Upam, da se tudi prostovoljci - poslušalci na naših supervizijskih srečanjih obogatijo in česa naučijo. Če je tako, sem hvaležen.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 2 leti

Kako kot prostovoljka doživljaš supervizijo?

Supervizija mi je zelo pomembna, ker tam lahko prejmem odgovor na svoja vprašanja glede na meni zahteven pogovor in jih tudi skupno predelamo. Prejemam odgovore sodelavcev in supervizorja. Supervizorji nam pomagajo tudi predstaviti znake določenih bolezni in kako jih prepoznati. Predvsem pa mi pomaga, da se skupno dobimo in povemo vsak svoje vtise ter

skušamo vsak na svoj način povedati svoje mnenje. Supervizor pa doda še svoje.

Kaj pridobiš s supervizijo?

Na superviziji prejmem tudi odgovore na druge probleme in včasih vidim sebe v razrešitvah ali pojasnilih supervizorja. Po superviziji se počutim pomirjena in zadovoljna, ker doživim nova odkritja in tudi spodbudo za nadaljnje delo.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 9 let

Kako kot prostovoljka doživljaš supervizijo?

Supervizija se mi zdi za delo na našem telefonu za pomoč v duševni stiski zelo pomembna, saj je to prostor za izmenjavo izkušenj, prostor, kjer se lahko razbremenim,

z drugimi prostovoljci in supervizorko spregovorim o klicalcih, svojih odzivih na pogovore, težavah, s katerimi se soočam na dežurstvih, ter delim svoje pozitivne izkušnje in mnenja. Prostovoljci in supervizorka me sprejemajo, razumejo ter mi nudijo podporo in pomoč v obliki idej za možne drugačne odzive

v pogovorih. Ker dežuram na izpostavi in tam obiskujem tudi supervizije, je zame supervizija tudi prostor za druženje s svojo »samarijansko družino«. Ne nazadnje pa je to tudi ena od mojih obveznosti in odgovornosti, ki sem jo sprejela, ko sem se odločila za tovrstno prostovoljno delo – če želim delati dobro, je supervizija v paketu s stalnim izobraževanjem in izpopolnjevanjem ter seveda dežuranjem ena od pomembnih »sestavin« za dobro delo.

Kako ti supervizija pomaga pri delu na telefonu?

Kadar me kakšni pogovori obremenjujejo, tudi ko končam dežurstvo, in jih še vedno premlevam in nosim s seboj, je supervizija prostor, kjer lahko svoje občutke in opažanja delim z drugimi in se tako razbremenim ter pogovore zares »končam«. Na superviziji dobim smernice za nadaljnje delo,

slišim poglede in mnenja drugih prostovoljcev, dobim potrditev, ali sem ravnala dobro, ali pa ideje, kako bi lahko ravnala drugače in bolje. Na supervizijskih srečanjih tako vedno dobim tudi »material za razmišljanje« o sebi in svojem prostovoljnem delu. Supervizija mi je zaradi vsega omenjenega nedvomno v pomoč pri delu na telefonu.

Ima supervizija vpliv tudi na tvoje osebno življenje?

Prek pogovorov, izmenjave mnenj ter razmišljanj, kako se odzivam, kaj in kako bi lahko še drugače, bolje ... gre tudi za delo na sebi, svoji osebnosti. Vse te spremembe pa so opazne tudi v osebnem življenju, v odnosih z meni dragimi ljudmi ter z ljudmi, s katerimi se vsak dan srečujem.

Predavanja so odsev vsebin, s katerimi se srečujejo prostovoljci med pogovori s posamezniki v stiski, in že vsa leta delovanja mesečno potekajo v Ljubljani in Mariboru. Potekajo v obliki klasičnih predavanj, delavnic, včasih so združena v obširno temo, s katero se srečujemo v okviru dvodnevnih srečanj. Glavni namen tovrstnega izobraževanja je izboljšanje razumevanja različnosti stisk posameznika, odstranjevanje vzrokov za določena vedenja, obnavljanje in krepitev osnovnih načel društva ter povezovanje slišane s prakso, ki se odvija pri telefonu.

V letih delovanja smo prisluhnili več kot 280 različnih temam, ki so jih z nami razkrivali priznani strokovnjaki.

Nekaj tem predavanj:

- * Andrej Marušič: Samomor
- * Albert Mrgole: Imago-dialog
- * Aleksander Lavrini: Supervizija kot metoda izobraževanja odraslih in delo na telefonu za pomoč ljudem v stiski
- * Alenka Kejžar Škulj: Tudi prostovoljec je samo človek
- * Alenka Savnik, Damjan Kolarič: Reka življenja
- * Alenka Rebula: Moč strahu nad človekom
- * Andrej Žmitek: Depresija, shizofrenija
- * Anica Uranjek: Komunikacija po telefonu
- * Brigita Žajdela: Skupnostne psihiatrične obravnave
- * Bogdan Žorž: Svetovati ali poslušati
- * Bogdan Žorž: Postavljanje mej
- * Blaž Ules: Supervizija
- * Blaž Ules: Sprejemanje
- * Bernard Stritih: Depresija
- * Christian Gostečnik: Zakaj čakam na klice v stiski?
- * Christian Gostečnik: Kako živeti odnose
- * Darinka Rozman: SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja
- * Drago Jerebic: Odnosi v družini
- * Janko Bohak: Svet razvjenega otroka
- * Janez Sečnik: Rokovanje s sramom
- * Jana Dragar: Telefonski pogovori s kroničnimi klicalci
- * Jože Ramovš: Logoterapija in alkoholizem
- * Jože Kociper: Žalovanje
- * Jože Magdič: Življenje s psihiatrično boleznijo
- * Julija Pelc: Poslušati ali svetovati
- * Klara Ramovš: Tudi beseda lahko zdravi
- * Katja Bašič: Spolna zloraba otrok
- * Katarina Lavš Mejač: Empatija
- * Kornelija Ferčak: Družina pred izzivi današnjega časa
- * Lea Beznik: Asertivnost in kako se je naučiti
- * Milena Jelen: Čustveni vrtiljak – življenje z mejno osebnostno motnjo
- * Mojca Muršec: Osebnostne motnje
- * Miha Černetič: Tesnoba – tiha spremljevalka
- * Milena Jelen: Kako se duša zaščiti, ko je ogrožena
- * Mojca Muršec: Duševne motnje
- * Mojca Senčar: Življenje z boleznijo

- * Marjan Žveglič: Sprejemanje
- * Marko Saje: Osebnostne motnje
- * Miran Možina: Viri moči za delo na telefonu
- * Manca Košir: O življenju in umiranju, minevanju in izpuščanju
- * Mirjam Damej: Kako spoznamo psihiatričnega bolnika
- * Marinka Pahole: Ko starši zaidemo v težave
- * Onja Grad: Ko pokliče samomorilec
- * Peter Topić: Ne recite temu ljubezen
- * Peter Skuber: Kako se pogovarjamo z otrokom
- * Peter Topić: Zasvojenost z internetom
- * Predstavitev društev AA in Al-anon
- * Polona Ozbič: Neizžalovana izguba ob smrti družinskega člana
- * Robert Kržišnik: Nenasilno sporazumevanje
- * Renata Ažman: Terapevtsko pisanje
- * Sanja Rozman: Odnos kot vir moči
- * Silva Demšar: Shizofrenija
- * Silvo Šinkovec: Samozavest, samospoštovanje in zdravje
- * Sanja Rozman: Nekemične odvisnosti
- * Sanja Rozman: Zasvojenost – bolezen ali način življenja
- * Silva Matos: Kako obvladamo stres
- * Suzana Lečnik: Predstavitev metode Phylips Krystal
- * Suzana Lečnik: Rezanje vezi
- * Sabina Gombač: Izzivi in pasti osnovnih načel društva
- * Sabina Gombač: Ko se srečam z agresijo klicalca
- * Tjaša Kos: Razvijanje zdrave samopodobe in samospoštovanja
- * Tomaž Flajs: Moški in sram
- * Veronika Verbič: Medsebojni odnosi v družini
- * Zmago Godina: Kako reči NE
- * Žiga Valetič: Samomor – večplastni fenomen

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 17 let

Skozi svojo dolgo službeno kariero nisem slišala boljših predavanj kot v okviru dela na telefonu. Dodatno težo pa dobijo, če pomislim, da predavatelji prihajajo k nam brezplačno. Od njih sem se in se še ogromno naučim. Naj se spomnim le nekaterih: pokojnega dr. Andreja Marušiča, S. Rozman, Klevišarjeve, Gržana, Magdiča, Žorža ... Preveč jih je, da bi mogla vse naštet. Zato pa še danes vedno z veseljem poiščem primerne predavatelje v našem lokalnem prostoru.

Od vsakogar sem prejela kamenček v mozaiku svojega življenja in življenja drugih. Zanimajo me teme o samomorih, odvisnostih, obrambnih mehanizmih ... Vse, kar se dotika človekove notranjosti.

Naša življenja so polna skrivnosti, ki jih odstiramo prav na predavanjih in supervizijah. Vse to nam pomaga spoznavati sebe in druge, kar vpliva na delo pri našem poslanstvu.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 13 let

Kaj tebi pomenijo predavanja, organizirana v okviru društva?

Predavanja so zame del izobraževanja za delo na telefonu in za osebne potrebe. So velika pridobitev, potreba in nuja v vsakem mojem izobraževalnem procesu. Od vsakega predavanja nekaj odnesem, tudi če mi ni posebej všeč.

Všeč so mi predavanja, kjer predavatelj govori prosto, iz svojih osebnih izkušenj, svojega življenja, prakse. Všeč mi je, če najde stik s poslušalci in jih začuti. In če poslušalci začutijo njega. Potem je to tisto pravo.

Ali je kakšna tema, ki ti je še posebej pomembna? Zakaj?

Pomembne so mi teme iz vsakdanjega življenja. Teme, ki se dotikajo tudi mojega življenja in dela na telefonu. Teme, ki se dotikajo mojega načina razmišljanja.

Kaj pridobiš s predavanji?

Mislim, da veliko. Ne, pravzaprav verjamem, da veliko. Se pa to včasih pokaže takoj, včasih pa šele pozneje, ko se v določeni situaciji spomnim, kaj sem slišala takrat in takrat in kako se me je to dotaknilo.

OSVEŽITVENO IZOBRAŽEVANJE

Že samo ime osvežitveno izobraževanje govori o osvežitvi nečesa, v primeru dela na telefonu na tovrstnem izobraževanju osvežujemo svoje znanje v povezavi z dolgoletnimi izkušnjami. Zavedamo se, kako pomembno je, da ostanemo »živi« ob vsakem klicu posebej, zato je nujno skrbeti za dobro

kondicijo za delo na telefonu. Dolgoletni preizkušeni prostovoljci se srečajo enkrat letno v Ljubljani in Mariboru ter pod taktirko izkušenih mentoric osvežijo znanje o Rogersovi metodi in se pogovorijo o glavnih izzivih spoštovanja osnovnih načel društva.

ANONIMNI PROSTOVOLJEC 12 let

Si pobudnik osvežitvenega izobraževanja. Kako si prišel na to idejo?

Poslanstvo društva je s poslušanjem in pogovorom pomagati sočloveku v duševni stiski. Oboje sta veščini, ki zahtevata posebno usposabljanje. Člani društva smo bili deležni tega usposabljanja pri vstopu vanj. Zdelo pa se mi je pomembno, da pridobljeno znanje periodično obnavljamo. Prepričan sem, da je kakovost našega dela ključnega pomena za obstoj društva.

Kakšna je bila pot od ideje do uresničitve?

Svojo idejo sem predstavil na seji izvršnega

odbora, katerega član sem. Bila je podprta s strani vodstva in preostalih članov izvršnega odbora. Zaupana mi je bila organizacija prvega osvežitvenega izobraževanja. Dogovorili smo se, da pripravim koncept izobraževanja in ga tudi vodim. Pri sestavljanju vsebine izobraževanja sem izhajal iz našega temeljnega učnega gradiva »Pomembni koraki h koristnemu dialogu« in njegove priredbe z naslovom »Učno gradivo za usposabljanje novih članov«. Poskusni delavnici sta bili izvedeni v Ljubljani in Mariboru in sta doživeli izredno pozitiven odziv. Danes je osvežitveno izobraževanje stalna praksa in nepogrešljivi del nadaljnjega izobraževanja na društvu.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 16 let

Na telefonu za klic v duševni stiski sem delala skupaj 15 let, nato sem zaradi zdravstvenih težav potrebovala dvoletni odmor. Pravzaprav sem se prav zaradi tega sprva želela kar posloviti. Na srečanju ob 10-letnici naše izpostave pa so me člani nagovarjali, naj se jim znova pridružim. Bila sem v dilemi, a prepričale so me vse tiste lepe (pa tudi manj lepe) izkušnje, ki smo jih vsi skupaj preživeli. Ne gre prezreti niti vseh prijateljskih vezi s sodelavci iz Ljubljane in Maribora, ki so se stkale

v vseh teh letih. Skratka, bilo je lepo in zato sem se vrnila. In ni mi žal.

Udeležila sem se osvežitvenega izobraževanja, kar me je še dodatno spodbudilo, predvsem pa pomagalo pri pogovorih s klicanci. Tudi srečanje z »nekdanjimi« sodelavci je dodalo svoj pečat. Ugotovili smo, da se pravzaprav vsi srečujemo z istimi problemi in jih pač skušamo reševati po svojih najboljših močeh in izkušnjah. Predvsem pa bi poudarila pomen supervizij in strokovne pomoči, ki nam je na voljo, kadar koli naletimo na kakršen koli problem pri klicalih.

Prva številka internega glasila društva je izšla leta 2003 na pobudo zakoncev Žveglič. Od takrat redno izhaja trikrat letno in vsebuje povzetke izobraževanj,

aktualne novice, novosti na vseh dežurnih mestih ter Zvezi STS in tako omogoča obveščenost in občutek medsebojne povezanosti.

ANONIMNI PROSTOVOLJEC 14 let

Prva številka internega glasila je izšla aprila 2003. Kako se je rodila ideja za interno glasilo Samarijan?

Po jesenskem izobraževanju 2002 sta nas – takratno skupino prostovoljcev za delo na Zaupnem telefonu Samarijan – Marjan in Pavla posebej pohvalila, ker sta zaznala posebno povezanost in zagnanost med nami, bili smo precej dinamični, odprti, pripravljeni za izzive, v nas sta začutila »nov veter« duha. Nismo pričakovali take pohvale, a sta to tudi iskreno mislila, kot sta nam povedala. Rekla sta, da razmišljata o internem glasilu, in nas vprašala, ali bi bili pripravljeni sodelovati pri njegovi izdaji. Spogledali smo se, staknili glave in že smo bili »na liniji«. Na dan so prihajale različne zamisli, predstave, oblikovane rešitve, fotografske popestritve itd. Marjan in Pavla nista skrivala zadovoljstva z našim dejavnim odzivom. Tudi naša skupina, ki je pogumno »ugriznila v to jabolko«, je bila za začetek kar številna: Darja, Stane, Sandra, Vera, Vojko, Mojca, Jasna in Karel.

Kakšen je bil osnovni namen izdaje glasila?

»Čemu interno glasilo? Kakšna naj bo vsebina? Kako je z anonimnostjo avtorjev? V kakšnem obsegu in formatu naj bi izhajalo? In kdo ga bo sponzoriral?« Taka in podobna vprašanja so nas nagovarjala k resnosti in odgovornosti, saj smo začeli »orati ledino« za glasilo Samarijan, čeprav smo nekateri že imeli nekaj podobnih izkušenj.

Namen glasila naj bi bil tako poučen kot informativen. Namenjeno naj bo seveda vsem članom društva, kar pomeni, da naj vključuje članke s področja našega dela, torej tudi teme stalnega izobraževanja, lahko tudi osebna razmišljanja, kakšne literarne prispevke, fotografije za popestritev in še kaj, kar bo pokazal čas. Glasilo naj bi bilo seveda namenjeno tudi povezovanju, druženju in spodbujanju pri našem delu.

Od tedaj vsako leto izidejo tri ali štiri številke. V uredniškem odboru glasila ste sodelovali dobrih sedem let. Kako se je glasilo v teh letih razvijalo?

Vsak začetek je težak in nepredvidljiv. Toda ko je izšla prva številka, seveda glasilo ni bilo tako

kakovostno niti takega formata, kot je danes. Bilo je bolj časopis kot revija, preprost, mislim, da je obsegal le osem strani. A bil je naš. Veseli smo ga bili in ponosni nanj.

Kaj vam glasilo pomeni?

Takrat nam je glasilo pomenilo »nekaj več« – predvsem vez z našimi prostovoljci, še bolj smo čutili

pripadnost in ponos, da smo samarijani. Dobivali smo informacije in nekakšen vpogled v naše delo. S prispevki smo vključili v delo še druge člane in tako se je počasi izboljševala njegova kakovost. Začeli smo drugače »dihati« in »biti«, odzivi kolegov pa so bili dobri in ohrabrujoči.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 18 let

Glasila se vedno razveselim. Strokovne vsebine v njem pozorno preberem predvsem takrat, kadar se nisem mogla udeležiti kakšnega predavanja.

Zaradi bogatega družinskega življenja se nisem udeleževala izletov, novoletnih in drugih srečanj in delavnic, v glasilu pa sem videla in prebrala,

da ste se ob takih priložnostih veliko naučili in nasmejali ... Presenečajo me literarni darovi nekaterih samarijank.

Na daljavo sem še z vami, samarijani. Ko prejmem glasilo, pomislim na klicalce, živahne sposobne prostovoljke, bolne in tudi na nekaj pokojnih prostovoljk.

Družabna srečanja so pomemben del dogajanja v društvu, saj nas povezujejo, napolnjujejo in nam dajejo tudi pomembno strokovno vsebino.

Vsako družabno srečanje je namreč obogateno s predavanjem oziroma delavnico.

ANONIMNA PROSTOVOLJKA 9 let

Kaj ti pomenijo druženja?

Pristop k Samarijanu še zdaleč ne pomeni samo dela na telefonu ter obiskovanja supervizij in predavanj. Ko postaneš samarijan, te prijetno preseneti, da so v prostovoljskem paketu poleg obveznosti tudi priložnosti za kakovostno preživljanje prostega časa, spoznavanje novih veščin, krajev in pridobivanje prijateljev. Pravzaprav je privilegij, da si lahko samarijan. Sploh v času, ko so v ospredju pretiran individualizem, hitenje med dnevnimi obveznostmi in pehanje za – čim že? Pomanjkljiva socialna mreža je pogosto razlog za melanholijo, osamljenost in pomanjkanje življenjske energije. Vendar če ob vstopu med samarijane izkoristiš »polni paket«, hitro ugotoviš, da si se obogatil z novimi vezmi, ki se pogosto spremenijo v čisto pravo prijateljstvo.

Rada opazujem ljudi. Zdi se mi, da me opazovanje bogati. Še posebej zanimivo se mi zdi opazovati samarijane na srečanjih, kjer je poleg strokovnega dela čas tudi za druženje in spoznavanje. Združeni v eno samo uho smo že na predavanju, tedaj vsak v sebi kimamo in čutimo medsebojno povezanost, ki nas združuje v namenu: biti na voljo posamezniku v stiski. Čeprav se nekateri poznamo že dolgo časa, se naše vezi in spoznanja drug o drugem dogodijo prav na naših družabnih srečanjih. Poleg druženj v povezavi s strokovnim izpopolnjevanjem so tu še povabila k različnim dejavnostim, na izlete, brezplačne kulturne prireditve, tečaj joge, tečaj prve pomoči ... Spomnim se, da me je zelo navdušila delavnica peke. Pa ne zato, ker sem od tedaj tudi sama mojstrica rogljičkov, temveč predvsem zaradi občutka, da sem članica posebne družine prijetnih ljudi.



*Ko te prosim, da me poslušáš
in mi začneš dajati nasvete,
nisi naredil tega, za kar sem te prosil.*

*Ko te prosim, da me poslušáš
in me začneš spraševati, zakaj naj bi ne mislil tako,
pohodiš moje občutke.*

*Ko te prosim, da me poslušáš
in ti začutiš, da moraš narediti nekaj, da rešiš moj problem,
si me razočaral, pa naj se sliši še tako nenavadno.*

*Poslušaj! Vse, kar sem te prosil, je da poslušáš.
Ne govori, ne delaj – samo prisluhni mi.
Nasvet je poceni: za četrtna ga dobim v časopisu.
In jaz lahko delam zase; nisem nebogljen,
morda sem brez poguma in neodločen, ne pa nebogljen.*

*Ko boš naredil nekaj zame, kar znam sam in moram storiti zase,
boš s tem povečal moj strah in šibkost.*

*Toda, če sprejmeš preprosto dejstvo, da čutim, kar čutim,
ne glede na to, kako iracionalno je,
potem se odrečem poskusom, prepričati te,
kaj tiči za tem iracionalnim občutkom.
In ko je to jasno, so odgovori jasni in ne rabim nasveta.
Iracionalni občutki dobijo pomen, ko razumem, kaj tiči za njimi.*

*Morda prav zato včasih molitve delujejo za nekatere ljudi,
kajti Bog je nem in ne daje nasvetov,
ne skuša urediti stvari. » On« le posluša in pusti, da sam delaš zase.*

*Torej te prosim le, da me poslušáš in slišiš. In če želiš ti govoriti,
počakaj na svoj trenutek, potem bom jaz poslušal tebe.*

Neznani avtor

BESEDE PROSTOVOLJCEV

Usposobljen prostovoljec na zaupnem telefonu za klic v duševni stiski ima občutek za sočloveka v stiski, je odprt za osebno rast ter je pripravljen darovati najmanj osem ur na mesec za ljudi v stiski. Po uspešno opravljenem uvodnem usposabljanju

redno obiskuje mesečne supervizije in predavanja, organizirana v okviru društva.

Usposobljeni prostovoljci so o delu na zaupnem telefonu povedali:

ODLOČITEV ZA PROSTOVOLJNO DELO NA TELEFONU ZA KLIC V DUŠEVNI STISKI

Kaj je bil tvoj motiv za vključitev na uvodno usposabljanje? Ali so se tvoja pričakovanja uresničila?

Moj najmočnejši motiv je bil, da bi del svojega prostega časa namenil za pomoč ljudem, ki jim v življenju ne gre najbolje. Čutil sem, da imam za tako delo dovolj notranjih moči. Iz zavedanja tega in posledično hvaležnosti, da je tako, sem se odločil, da del teh zmogljivosti izkoristim tako, da pomagam drugim. Kmalu po začetku dežuranja sem ugotovil, da sem z delom na telefonu pridobil veliko več, kot sem pričakoval.

Kako se odzovejo klicanci ob pozdravu z moškim glasom?

Kar nekaj je takih, ki odložijo takoj, ko se oglasim. Nekaj pa je tudi takih, ki odkrito povedo, da so veseli, ko zaslišijo moški glas, ker verjetno pričakujejo, da jih bom kot moški lažje razumel.

Ali se te je v teh letih kakšen pogovor še posebej dotaknil? Kaj se te je dotaknilo?

Najbolj se me dotaknejo pogovori s stalnimi klicanci, ki se že več let vrtijo v istem krogu. Še težje mi je, ko opažam, da se je nekaterim klicalcem stanje še poslabšalo in ko začutim njihovo neperspektivnost, ranljivost in nemoč. Zavedam se, da sam glede tega ne morem ničesar narediti, to lahko le sprejemem. Ta telefon mi daje odlično priložnost, da se učim sprejemati stvari, ki jih ne morem spremeniti.

Anonimni prostovoljec 5 let

ZAKAJ ZAUPNI TELEFON SAMARIJAN?

Moja preteklost me je izoblikovala in zaradi nje sem danes to, kar sem. V življenju sem se spopadla s kar nekaj krizami in preizkušnjami. Ne vem, ali bi zmogla te preizkušnje in stiske razrešiti sama, zagotovo pa brez pomoči prijaznih in empatičnih sogovornikov moje življenje ne bi bilo enako. Zato sem se odločila pridružiti Društvu Zaupni telefon Samarijan, saj sem želela dati nekaj, česar sem v življenju obilo prejela.

V življenju sem se naučila, da lahko spremeniš le sebe, vendar je to lažje storiti, če imaš koga ob sebi, ki verjame vate, te sprejema in si je zate

pripravljen vzeti čas ter te ne obremenjuje z nasveti. Nagovorilo me je poslanstvo društva, ki ne rešuje sveta, temveč nudi možnost klicalcu, da se razbremeni v svoji stiski in zase naredi to, kar v tistem trenutku zmore sam.

Že na usposabljanju sem bila nagrajena z družbo čudovitih in neverjetnih soudeleženk in mentorjev. Vzdušje na usposabljanju je bilo zelo pozitivno in toplo. Veselila sem se sobotnih srečanj, čeprav mi je bilo na začetku zaradi družinskih zapletov težko.

Anonimna prostovoljka pol leta

PRVE URE DELA NA TELEFONU

»Zaupni telefon Samarijan, prosim?« Moj spomin na trenutek prvega dežuranja je še rosno svež, zgodil se je namreč pred le nekaj tedni. Potne roke, živčnost in pričakovanje, po drugi strani pa zavedanje, da mi primanjkuje izkušenj, ki se naberejo skozi življenje in so včasih tako pomembne za to, da klicalka lažje razumeš. Pri prvem dežuranju so mi bili najbolj v pomoč kar klicanci sami. Njihove zahvale za pogovor, njihove potrditve, da se radi pogovarjajo z mano. Pa seveda izobraževanje, še posebej praktično delo in vodilo mentoric: »Vsak da to, kar ima.«

Kakšni so bili občutki ob koncu dežuranja? Koliko časa so zgodbe klicancev še odzvanjale v tebi? Se te je kaj posebej dotaknilo?

O nekaterih zgodbah, ki so mi jih zaupali klicanci, sem premišljevala še dolgo, o nekaterih še vedno premišljam. Zelo se me je dotaknilo, kako bolijo zamujene priložnosti v življenju. Predvsem zamujene priložnosti za odpuščanje in gradnjo odnosov – za katere me klicanci učijo, da so najpomembnejša stvar v življenju. Pretreslo me je tudi to, kako ogroženi so pravzaprav starejši ljudje in kako jih včasih potisnemo iz družbe. Kako je mogoče, da si ne morejo kupiti niti najosnovnejšega? Kako je mogoče, da ne morejo uporabiti vode in elektrike? In kako je mogoče, da

sem ob devetih zvečer prva oseba, s katero v tem dnevu spregovorijo nekaj besed?

Klicanci me učijo, da ni nič samoumevno. Učijo me, kako je včasih težko poslušati, in učijo me ceniti dragocene ljudi v mojem življenju, ki so mi vedno pripravljeni ponuditi objem in pogovor.

Anonimna prostovoljka pol leta

PO ENEM LETU

Za mano je prvo leto dela pri Društvu Zaupni telefon Samarijan. Odkar sem se odločila za to izkušnjo, nisem niti enkrat podvomila, da sem se odločila prav, saj sem že z usposabljanjem – in potem toliko bolj z vsakim dežurstvom, predavanjem, supervizijo – dobila, doživela in spoznala toliko lepega, pristnega in dobrega. Velikokrat sem sicer podvomila vase: ali znam delati tako, kot so nas učili na usposabljanju, ali sem preveč izrazila svoje mnenje in svetovala, ko naj bi le poslušala, kako to, da z določenim klicalcem tako redko vzpostavim dober stik, in ali se samo meni dogaja, da v sebi včasih ne čutim veliko sočutja, ko že večkrat slišim isto zgodbo in se nič ne spremeni ... Delo na telefonu me izziva, da se spoznavam, tako svoje sončne kot senčne strani, predvsem pa mi je dragocen občutek, da rastem: več ko zmorem sočutja, razumevanja in prisotnosti ob sočloveku, več je mene in več je ljubezni. K temu stremim.

Vsakič znova se me dotaknejo zgodbe ljudi,

ki pokličejo: po eni strani zato, ker so včasih tako hude, da bi jim želela čestitati preprosto zato, ker so preživel, po drugi pa zato, ker so občutki tako univerzalni, da se v njih lahko najdemo vsi, in me gane, kako si v resnici vsi želimo istih stvari (na različne načine): da bi bili slišani, videni, občuteni, pohvaljeni, ljubljani. Da bi čutili, da smo vredni in da je nekemu zares mar za nas. In ko imam občutek, da sem nekaj tega v telefonskem pogovoru lahko podarila klicalcu, ko v njegovem ali njenem glasu ob koncu pogovora slišim malce več veselja in upanja, je zame to najlepše darilo. Lahko bi rekla, da gre za najbolj zdravo obliko egoizma.

Pri delu na telefonu sem tudi poglobila zavedanje, da še kako drži, da moramo najprej poskrbeti zase, da potem lahko skrbimo za druge. Da smo na voljo ne iz občutka dolžnosti, ampak iz želje. Že tako preproste stvari, kot sta nenaspanost ali lakota, lahko vplivajo na to, koliko sem zares prisotna pri pogovoru s klicalcem. In kako zelo je šele pomembno, da sem čustveno nahranjena, da sem torej stabilna in mirna in da ne jemljem vsega preveč osebno.

Na usposabljanju sem veliko slišala o pomenu pristnosti povedanega in tega se res poskušam držati – tako v pogovorih na našem zaupnem telefonu kot v vsakdanjem življenju. Iskrenost se čuti, odpira srce in omogoča odnos. Iskreno lahko rečem, da sem hvaležna za vse izkušnje in doživetja v tem letu na telefonu, in upam, da bo to le prvo leto od mnogih!

Anonimna prostovoljka 1 leto

NOČNO DELO NA TELEFONU

Nočno dežuranje sem izbrala že takoj v začetku zaradi razmer doma; to je bil edini čas, ko sem bila lahko brez posebnih prilagajanj odsotna. Tako je še vedno.

Sčasoma sem ugotovila, da so nočna dežurstva lahko tudi nekakšen »privilegij«, saj odpadejo številni moteči dejavniki: dnevni nemir, hrup, hitenje se umiri; noč, manj svetlobe tako mene kot klicanca osredotoča nase; čutenja, strahovi, dvomi, vprašanja privrejo na plan; zaznave so pristnejše... moja pozornost na klicanca je polnejša; tako sem lažje tam resnično le zanj...

Nočni pogovori so drugačni; dostikrat grejo globlje, prav do temeljev, kjer vsa »šminka« odpade (moja in njihova), in včasih ni ne lepo ne prijetno. Vsi notranji strahovi, blodnje, nemiri, obup, hrepenenja, težave, občutki krivde... privrejo na plan, pogosto še okrepljeni prav zaradi podčrtanosti z nočjo. Noč je za nekatere ljudi RESNIČNO zelo strašen del dneva. Vendar ne zmorejo biti sami v tem, želijo povedati, biti z nekom, to deliti z nekom... zato sem tam. Pomembno je, da čutijo naše sprejemanje v stiskah, ki se njim samim zdijo nevredne, ponižujoče – če nas prepoznajo za vredne zaupanja – hočejo povedat vse, včasih preveč...

Klici, ki jih ne bom pozabila... Veliko jih je. Verjetno več kot pozabljenih. Vendar ne v smislu obteževanja mene same, ampak preprosto kot posebne vezi, stkane v izrednih okoliščinah. Podpirali smo se, ohranjali življenje ali ga dvigali na

ново raven, včasih samo prebedeli hudo noč, psihozo, se prenašali, izzivali, spodbujali, krepili, opogumljali za nov dan... Gospod, ki samo ni želel biti sam v zadnji uri, ki si jo je določil s predoziranjem pomirjeval. Med pogovorom jih je prizadevno zalival z alkoholom... Slišala sem žalostno bilanco življenja, prosil je za molitev za umirajoče, jaz pa je nisem poznala... in sva improvizirala. Pomiril se je, govoril še in še... dokler se ni odločil, da bi morda vendarle šel izbruhat vsebino želodca. In je šel... se vrnil k telefonu, govoril dokaj razsodno – dokler ni zaspal ob slušalki... Pa gospa, vdova, doma v odročnem kraju, strašno osamljena, ki se je zapletla v zvezo s koristolovskim moškim, katerega krempljem ni zmogla reči ne... In gospod, ki je v nedogled pljuval po meni, ker preprosto ni zmoget ali si upal vprašati, če kdo zmore biti z njim, ker se sebi zdi tako zavržen...

Anonimna prostovoljka 9 let

Kadar imam nočno dežurstvo, se že popoldan poskušam malo umiriti in si ne nalagam kakšnih zapletenih obveznosti.

Teme nočnega dežurstva se razlikujejo od dnevnih, saj pokličejo ljudje s težavami, ki jih podnevi lažje obvladujejo kot ponoči. Takrat pa se zunanji svet umiri in ostanejo z njimi. Ko sem še dežurala v soboto ali nedeljo prek dneva, sem velikokrat z mlajšimi klicanci reševala tudi kakšno domačo nalogo, med mladimi je bilo

tudi več zaljubljenosti. Zvečer pa v ospredje stopi osamljenost, zlasti pri starejših ali tistih, ki težje spijo zaradi kakršnih koli težav, tudi alkoholizem po polnoči komu povzroča nespečnost, samomorilskih težav pa je bilo v moji praksi na telefonu malo, saj je to zelo težka tema, ki ti vzame veliko energije. Ponoči so ljudje prepuščeni sami sebi in težavam, kar klicalci tudi povedo. Nočno delo je zagotovo napornejše od dnevnega, tako za nas kot tudi klicalce.

Moja regeneracija po dežurstvu je seveda Vurberk in njegove zdravilne točke, kjer se znova umirim in napolnim z energijo ter prečistim za nove dni, ki prihajajo.

Velikokrat namreč čutim, da sem se izpraznila. Vsak mora najti svoje zadovoljstvo, saj najbolje pozna svoje telo.

Vesela in ponosna sem, da sem del Samarijana.

Anonimna prostovoljka 15 let

DELO NA TELEFONU OD SAMEGA ZAČETKA – 20 LET

Kot prostovoljka pri društvu deluješ že od vsega začetka, na telefonu delaš že 20 let, vsak mesec po osem ur, redno obiskuješ supervizije in predavanja, si zgled za mnoge nove prostovoljce. Kakšne spomine imaš na začetek? Kaj te je nagovorilo, da si se odločila za prostovoljno delo na telefonu za pomoč duševni v stiski?

Nagovoril me je možev sodelavec na enem od praznovanj. Po nekaj besedah, ki sva jih izmenjala, je rekel: »Ti bi bila pa dobra samarijanka. Vabim te na izobraževanje, ki že poteka.« Povedal mi je tudi, da s prijateljem Marjanom (Žvegličem) in še nekaj »fantik« pojejo po različnih krajih in zbirajo prispevke za ustanovitev društva Samarijan. Sprejela sem povabilo, šla na izobraževanje, ki je bilo v župnijski

cerkvi na Škofljici, in se na koncu pridružila prvim, zdi se mi, da 95 prostovoljcem.

Koliko so bila tvoja pričakovanja o delu na telefonu v skladu z resničnostjo?

Nisem imela nobenih pričakovanj, ko sem se odločila za delo na telefonu. Preprosto sem sprejela povabilo nekoga, ki mi je kot človek veliko pomenil, in niti pomislila nisem, da bi me vabil v nekaj, kar ni plemenito. Naj omenim, da to ni bilo moje prvo prostovoljstvo. Še kot dekle sem bila tajnica turističnega in gasilskega društva. Ko sem se poročila in so prišli otroci, sem se posvetila njim. Povabilo k Samarijanu je prišlo ob pravem času, saj me otroci niso več toliko potrebovali. Slednjega ni mogoče primerjati s prejšnjima. Samarijan je prostovoljstvo, ki te bogati.

Ti je v tem času kdaj upadla motivacija? Si težko prihajala? Kaj ti je takrat pomagalo?

Težko mi je bilo pri pogovorih s klicalcami, pri katerih se nič ne spremeni. Redni obiski supervizij in predavanj ti dajo voljo za naprej. Ko sem se prepričala, da smo tudi njim potrebni, saj jih verjetno le mi poslušamo in jemljemo resno, sem premagala tudi to oviro.

Kako delo na telefonu vpliva na tvoje življenje?

Pogovori s klicalcami so pustili globoko sled v mojem življenju. Veliko lažje mi je sprejemati ljudi take, kot so, ne obremenjujem se s stvarmi, ki jih ne morem spremeniti. Bolj me zanima pozitivna stran medalje, ki pa ima vedno tudi drugo stran. Vse to in še veliko več je Samarijan.

Anonimna prostovoljka 20 let

KO JE ČAS ZA SLOVO

Kako je dozorela odločitev, da se po 15 letih prostovoljnega dela na telefonu posloviš in tako končaš svoje poslanstvo?

Odkar imam vnuke, s katerimi preživljam kar veliko časa, kar ni preprosto, ker s starši živijo v tujini, sem se zaradi neizpolnjevanja obvez pri delu na telefonu počutila čedalje bolj nelagodno. Vzela sem si čas, se poslušala in slišala, da te »bergle«, Samarijana, ki mi je zvesto pomagala v vseh preteklih letih, pravzaprav ne potrebujem več. Tako sem se odločila, da jo prislonim ob zid, da jo bom imela pri roki, če bom začutila, da želim z njo spet na kakšno pot.

Kako so nate vplivali pogovori s posamezniki v stiski?

Pri svojem delu sem imela res pisan spekter pogovorov in prav tako klicancev. Ob njih sem spoznavala sebe, velikokrat, sploh v začetku, sem jih odnesla domov in potem komaj čakala supervizijo, da sem breme lahko odložila. Najtežje mi je bilo sprejeti dejstvo, da je ena od nočnih klicalk, že dobra »znanka«, storila samomor, ki ga je dolgo prej napovedovala v pogovorih. Stalno izobraževanje na supervizijah in predavanjih me je oblikovalo in izoblikovalo tako, da danes mirno rečem: »Da, to sem jaz, taka sem z vsem svojim dobrim in slabim. In kaj potem?« Taka, kot sem, sem v redu. In ker sprejemam sebe, lahko sprejemam tudi druge. To je zaklad, ki mi ga je pomagal najti Samarijan.

Anonimna prostovoljka 15 let

OB SLOVESU

V Samarijanu sem spoznala čudovite ljudi. Dragoceno je bilo spoznanje, da smo si kljub razlikam v letih, izobrazbi, osebni zgodovini, različni socialni pripadnosti podobni v prizadevanju za dobro.

In da se brezpogojno sprejemamo. Mnogo sem pridobila na izobraževanju za delo na telefonu in hkrati za vsakdanje življenje. Upam, da znam bolje poslušati tudi moža, svoje najbližje ...

Pri prostovoljkah in prostovoljcih sem občudovala odgovornost, točnost, iskrenost,

požrtvovalnost, potrpežljivost, vživljanje v sočloveka, resnicoljubnost, radost, vedoželjnost, veselje, prijaznost, prizanesljivost, bogate življenjske izkušnje, pogum, solidarnost, skromnost, iznajdljivost za izkazovanje dobrote, hvaležnost, občutek za lepo in dobro ...

Obogatili ste mi življenje. Povezana bom z vami na posebnih frekvencah. Srčnih.

Anonimna prostovoljka 18 let

Objem po telefonu

Črna gluha noč je bila. V prsih me je žgalo od bolečine, iz minute v minuto se mi je bolj zdelo, da padam nekam globoko v samoto in brezup. Bila sem v depresiji in želela sem slišati človeški glas. Živo bitje, da mi pove, da bo tudi te noči enkrat konec in da bo že jutri zjutraj morda vse dobro. Nisem hotela nikogar buditi, pa sem poklicala številko, na kateri, sem vedela, se bo nekdo oglasil. »Zaupni telefon Samarijan. Prosim?« sem zaslišala reči prijazen ženski glas ob petnajst minut čez tri zjutraj. Povedala sem, zakaj sem poklicala, kaj me teži. Poslušala me je. Se pogovarjala z mano. Prijazno, nežno, razumevajoče. In po dvajsetih minutah pogovora sem pomirjena zaspala. Nikoli po tistem nisem več poklicala. A če bo treba, bom spet.

Hvala! Hvala, ker ste.

Napisala Renata Ažman
(ob 10-letnici delovanja
Zaupnega telefona Samarijan).

Slišán sem

Potem ko me je nekdo poslušal in slišal, lahko na novo začutim življenje in grem naprej. Neverjetno, kako stvari, ki so se prej zdele nerešljive, postanejo rešljive, če te nekdo posluša. Kako zmeda, za katero se je zdelo, da

se je ne da spraviti v nikakršen smisel n red, postane kar nenadoma jasna, če te nekdo posluša.

Zahvala anonimnega klicalca

*Pridejo trenutki,
ko življenje tako težko se zdi.
Pridejo trenutki,
ko kar obupala bi.
Takrat spomnim vas se
in v srcu toplino začutit' je.
Lepo je pomisliti na to,
da je nekje nekdo,
ki ti s srcem prisluhnil bo.
In ki mu ni vseeno,
če je nekomu težko.
Naj sonce sreče vam žari,
naj noben oblak ga ne zatemni.
Na koncu bi rada vam dejala samo to,
da zaradi ljudi, kot ste vi,
vredno je živeti.*

Vedno hvaležna klicalka

Zahvaliti se želim prostovoljki Zaupnega telefona Samarijan. Bilo je pred letom dni, prav tako pred prazniki. Poklicala sem sredi noči, vsa objokana. Zelo

¹ Besede klicalcev so zbrane prek uradnega postopka pritožb, pohval, pripomb ali pridobljene po pošti.

težko mi je bilo. Tudi prostovoljko je ganila moja pripoved, pa vendar me je s svojim odprtim srcem sprejela in grela. Več kot eno uro je bila z menoj, morda se pa spomni moje situacije ... Življenje se mi ni spremenila čez noč, a mi še danes odmeva njen stavek o »mojem sončku«. Sporočam ji, da se trudim živeti dalje. Ni lahko, a tako hudo, kot je bilo pred letom dni, ni več. Rada bi jo objela, a ker se to ne da, želim vsem vašim prostovoljcem lepe božične praznike in srečno novo leto!



»Počasi, počasi sem spoznal, da sem vreden. Da je vendarle nekdo, ki me sliši. Pogovori so mi dali moč, da sem spet lahko jaz, tak, kot sem.«
 Preljubi Samarijani, hvala, da vas imam!



»Niste me obsojali. Mislim, da ste eni redkih. Če mi bo težko, vas bom še poklical. Hvala.«



»Hvaležna sem za naključje, da sem vas odkrila. Zaupati se popolnemu neznancu, ob tem pa se počutiti, kot da se pogovarjaš s pravim prijateljem, mi veliko pomeni.«



»Vem, da vas je moja mama pogosto klicala. Večkrat mi je pravila o tem. Zadnjih deset let svojega

življenja je preživila v domu starejših občanov. Pred pol leta se je v 95. letu starosti poslovila. Priklenjeni na posteljo ste ji bili dragocena podpora. Hvala vam!«



»Povedati vam želim, da me rešujete pred depresijo. Prvič sem vas poklicala leta 1999, ko sem se ločevala od moža, zdaj pa vas vsake toliko pokličem ponoči, ko ne morem spati. Ustanovitelj vašega telefona bi moral postati Slovenec leta!«



Klicalec, ki je zbolel za shizofrenijo, se zahvaljuje vsem Samarijanom, ki mu »pomagamo živeti«!



Gospa se zahvaljuje za pogovor, ki jo je umiril. Poklicala je prvič. Še nikoli se ni nikomur tako globoko zaupala. Še bo poklicala.



»Hvala, da ste mi pomagali krotiti jezo. Vesel sem, da imam spet lahko stike s svojim sinom.«



Poklical je prvič. Njegov psihiater je odšel na dopust. Naš telefon je našel na spletu, kjer je iskal pomoč za razbremenitev. Zahvaljuje se za pogovor.

Poklicala je iz varne hiše, kjer je dobila informacijo o našem telefonu. Zahvaljuje se za nočne pogovore, po katerih je lažje zaspala.

~~~~~

*»Ne morem verjeti, da je v Sloveniji tako dobra stvar, kot je Zaupni telefon Samarijan, in to zastonj!«*

~~~~~

»Zbrala sem pogum. Zamenjala sem službo. Po korakih grem naprej. Hvala vam!«

~~~~~

*Bil sem v pričakovanju, da bom dobil kakšen pameten nasvet. A ga nisem. Vendar sem se po pogovoru zares počutil bolje, zato spet kličem ...*

~~~~~

Okoli vseh svetih vas bom spet poklicala, takrat mi je še posebej hudo.

~~~~~

*Hvala, ker ste me poslušali. Nimam nikogar. Otroke ne želim obremenjevati, saj imajo svojih skrbi dovolj.*

~~~~~

Že lani sem vas poklical na Silvestrovo. Hvala, da vas lahko pokličem za praznike. Želim vam zaželeto eno lepo, zdravo in srečno novo leto.

~~~~~

*Res ste mi pomagali. Takrat sem si rekla, vse je v meni in samo od mene je odvisno, kako bo šlo naprej. Hvala vam!*

~~~~~

Želim vam sporočiti, da sem se končno odselila. Hvala vsem Samarijanom, da se me niste naveličali.

~~~~~

*Včasih se mi zdi, da sem od vašega telefona že kar malo odvisen. Ko ne morem zaspiti, vas zelo rad pokličem. Sem vesel, da sem dobil linijo.*

~~~~~

Ko je umrl, se mi je podrl svet. Hvala, ker vas lahko kadarkoli pokličem. Včasih si rečem, kako je možno, da obstaja vaš telefon, ki je povrh še zastonj in vsi vi, ki delate ..., res ste dobri, da počnete to.

~~~~~

*Hvala za pogovor, mi je odleglo. Pa saj niste nič takega povedali, ampak mi res pomaga, če se z nekom lahko pogovorim.*



## Nekaj ti moram povedat

*Za vsakogar mora obstajat nekdo,  
kateremu tako zaupa,  
da se mu lahko zaupa,  
ko mu je težko.*

*Za vsakogar mora obstajat nekdo,  
ki ga razume in posluša,  
ko mu je zmrznjena duša  
in mu je v srcu slabo.*

*Nekdo, kateremu lahko zaupa tudi tiste težave,  
ki bi jih najrajši izbrisal iz glave,  
in mu lahko pove tudi to,  
kar ni povedat lahko.*

*A pogovarjanje je za človeka  
še bolj pomembno kot obleka  
in hkrati danes redka stvar  
za katero ni potreben denar.*

*Pogovarjanje ni le za zabavo,  
zdravilno je tudi, ko imamo težavo  
in se v lastnih mislih dušimo,  
dokler jih še z nekom ne delimo.*

*Pogovarjanje je bližina in toplina,  
s pogovarjanjem smo družina in skupina.  
S pogovarjanjem se človek s človekom prepleta,  
s pogovarjanjem smo mreža tudi zunaj interneta.*

Andrej Rozman Roza



## Mednarodno združenje telefonov za pomoč v stiski IFOTES



**MILENA JELEN,**  
**predstavnica**  
**Slovenske zveze**  
**društev telefonov za**  
**klic v duševni stiski v**  
**mednarodnem odboru**  
**IFOTES**

Milena, kot prostovoljka  
pri društvu deluješ kot  
mentorica na uvodnem

usposabljanju, supervizorka in članica strokovnega sveta že deset let. Od leta 2015 si predstavnica Slovenske zveze društev telefonov za klic v stiski v mednarodnem odboru Mednarodnega združenja kriznih telefonov IFOTES, kar ti omogoča celosten pogled ne le na slovenski, ampak tudi evropski ravni. Kako deluje Mednarodno združenje IFOTES?

IFOTES (angl. International Federation of Telephone Emergency Services), s sedežem v Švici, prav letos praznuje 50 let obstoja. V svetovnem merilu spada med tri največja globalna združenja, katerih poslanstvo je pomoč ljudem v duševni stiski po telefonu ali internetu. Drugi dve sta Lifeline

International (Avstralija) in Befrienders Worldwide (Velika Britanija). Vse tri organizacije se na svetovni ravni povezujejo v WACH (angl. World Alliance of Crisis Helplines). Torej gre za ogromno globalno humanitarno prizadevanje nuditi duševno podporo in bližino komur koli, ki jo potrebuje.

Trenutno ima IFOTES devetnajst polnopravnih članic in dvanajst pridruženih. Večina članic je iz Evrope, razen Ekvadorja, Izraela, Kanade in Singapurja. O IFOTES-u najbolj prepričljivo spregovorijo številke: združuje prek 420 društev z več kot 25 tisoč prostovoljci. Skoraj 90 odstotkov kriznih telefonov zagotavlja dežurstvo 24 ur na dan vse dni v letu. Število klicincev, ki vztrajno raste, v letnem povprečju že preseže število 4,9 milijona telefonskih klicev.

Osnovno poslanstvo IFOTESA je podpirati, pospeševati, združevati izkušnje držav članic, jim omogočati izmenjavo in pridobivanje dodatnih znanj z organizacijo kongresov, izobraževanj, delavnic, sodelovanjem v projektih, dostopom do mnogih vsebin, vse z namenom, da bi bilo delo kriznih telefonov v čim večjo korist in podporo tistim, ki jo v svoji stiski potrebujejo.

Moja izkušnja s sestanka mednarodnega odbora IFOTES-a (Udine, oktobra 2015) je potrdila prav zgoraj zapisano: prisotni so poleg pristne človeške širine izkazovali veliko naklonjenost humanitarnemu delu, zavezanost organizaciji, ki naj združuje dobre evropske prakse, odprtost za nove članice, nova sodelovanja, nova znanja, tudi znanstvene raziskave, a vedno naj bo glavna skrb namenjena človeku – tistemu, ki pokliče v stiski.

### Kako bi umestila Slovenijo v evropski prostor na področju delovanja telefonov za klic v stiski?

Slovenijo mirno uvrščam ob bok preostalih članic. Lahko smo ponosni na svoje delo, naše prostovoljce, organizacijo in strokovne standarde. Iz pogovorov med člani mednarodnega odbora lahko razberem, da povsem primerljivo skrbimo za zvestobo svojemu poslanstvu, vztrajamo pri rasti kakovosti in širjenju znanja, predvsem pa ščitimo dostojanstvo človeka v stiski.

### Je praksa delovanja telefonov v Sloveniji primerljiva z drugimi?

Verjamem, da je primerljiva, da se povsem enakovredno umeščamo v evropski prostor. No, pri tem odgovarjam s stališča nas, »izvajalcev«. Verjetno pa bi bilo precej drugače, če bi primerjali status kriznih telefonov, podporo in prepoznavnost njihovega pomena z državno-družbenega vidika. Kako je med evropskimi članicami, bom morda lahko zapisala kdaj drugič, vsekakor pa me je (na zadnjem srečanju) močno presenetil podatek, kakšen pomen daje javno zdravstvo telefonom v stiski v Avstraliji. Z izdatnim finančnim deležem jim priznava

pomembno vlogo pri vzdrževanju duševnega zdravja oziroma jih umešča v pomembno področje psihiatrične oskrbe.

### Kateri so najpogostejši povodi za klic na drugih telefonih po Evropi?

Ne morem postreči s statističnimi podatki, a rekla bi, da je delež posameznih povodov primerljiv z nami. Torej psihične težave, osamljenost, medosebni odnosi, bolezni, odvisnosti, socialne stiske ...

Kot člani IFOTES-a smo se zavezali k spoštovanju dogovorjenih načel delovanja.

### V kolikšni meri se praksa na telefonih kljub temu razlikuje?

Nisem še imela dovolj priložnosti, da bi lahko prepoznavala kakšna posebna odstopanja drugih od naših določenih načel delovanja. Dejstvo je tudi, da IFOTES pušča članicam svobodo v izbiri strokovnih konceptov čustvene podpore, teoretične naslonitve in organizacije delovanja; namesto direktiv spodbuja izmenjavo dobrih praks in pridobivanje novih znanj. Prebrala pa sem, da od leta 2012 močno narašča uporaba interneta, da IFOTES beleži letno več kot 65 tisoč e-pisem in približno 50 tisoč internetnih pogovorov. No, to je nekaj, česar v Sloveniji še ne izvajamo.

Vsekakor pa za vse članice velja obvezno načelo anonimnosti in zaupnosti, nadalje, da je podpora ljudem v stiski brezplačna in da je krizni telefon enakovredno na voljo vsem klicalcem, ne glede na njihove težave, starost, spol, narodnost, svetovni nazor ali religijo.





#### **IFOTES FORWARD TO THE BOARD AND VOLUNTEERS OF ASSOCIATION ZAUPNI TELEFON SAMARIJAN FOR ITS 20th ANNIVERSARY**

The 20th anniversary is an important milestone for an organization, it confirms its reliability and effectiveness in carrying forward the service, so first of all I want to congratulate all the people who work in The Association Zaupni Telefon Samarijan and the volunteers who have made this achievement possible through a constant daily commitment and dedication.

Being part of the network of the Slovenian TES, The Association Zaupni Telefon Samarijan is a member of the IFOTES family. Indeed, in the last three years the Slovenian delegate in the International Committee of IFOTES has been a representative from Samarijan. This gave the opportunity to the other European colleagues to know even more about your association and your work and confirmed that also in Slovenia the emotional support service is provided in accordance with the international Ethical Charter and principles of crisis helplines, as the availability to callers all around the clock every day of the year.

As a matter of fact, despite transformations that have occurred over the years in the society and also in TES organizations, what has not changed is the quality of the relationship that is offered in the listening service, based on openness, respect, empathy. This makes TES always actual and so it will be as long as humans recognize a glimmer of humanity in themselves.

This human heritage that TES services share all over Europe is based on an initial key intuition which is still inspiring and meaningful to all our organizations: empathic listening helps people who are in emotional distress, and can be learned and developed by all those who wish to care of other human beings and make this world a better place, regardless of their culture, background and origin.

Hence the immense value of all volunteers and listeners, like you, who have been serving for years and have allowed Telephone Emergency Services to work uninterruptedly for thousands of days and nights until now.

While The Association Zaupni Telefon Samarijan celebrates its 20<sup>th</sup> anniversary, IFOTES too starts the celebration of an important anniversary: in fact the European cooperation across national frontiers began 50 years ago when, in 1967, those committed to telephone counseling in a number of different countries met in Geneva for the purpose of founding the International Federation of Telephone Emergency Services. We are going to celebrate with the whole international community of TES – also some of you from Slovenia - at the IFOTES congress in Aachen (Germany) from July 19 to 22, 2016.

This will be the occasion to share the awareness and gratitude and the great value of this beautiful human experience that many organizations and thousands of volunteers all over Europe - including you in Slovenia - have helped to make solid, truthful and reliable.

Thank you on behalf of the IFOTES family and warmest greetings to all of you!

Diana Rucli  
IFOTES Director

Udine, 10 June 2016

## PREVOD PISMA

### **IFOTES-ovo sporočilo izvršnemu odboru in prostovoljcem Društva Zaupni telefon Samarijan ob 20-letnici delovanja**

*Dvajsetletnica je pomemben mejnik za organizacijo. Potrjuje njeno zanesljivost in učinkovitost, zato naj najprej čestitam vsem zaposlenim na društvu in vsem prostovoljcem, ki so jo omogočili s svojo vsakodnevno predanostjo.*

*Društvo Zaupni telefon Samarijan je član slovenske mreže TES (Telephone Emergency Service - telefon za klic v stiski) in zato tudi član družine IFOTES, v katere mednarodnem odboru zadnja tri leta prav predstavnik Samarijana zastopa Slovenijo. Tako imajo evropski kolegi priložnost še bolje spoznati vaše društvo in delo, ki ga opravljate. Vidimo, da so ljudje tudi v Sloveniji deležni storitve čustvene podpore v skladu z mednarodnimi etičnimi načeli telefonov za pomoč v duševni stiski, dostopne 24 ur na dan, vsak dan.*

*Pravzaprav se kljub spremembam, ki so se v zadnjih letih zgodile v družbi in posledično organizacijah TES, ni spremenila kakovost odnosa, ki ga ponuja poslušanje človeka v stiski, ki temelji na odprtosti, spoštovanju in empatiji. Zaradi tega so telefoni za klice v stiski še vedno aktualni in bodo aktualni tudi ostali, vse dokler bodo ljudje v sebi prepoznali kanček človečnosti.*

*Dediščina, ki jo delijo vsi evropski telefoni za klic v stiski, temelji na intuiciji, ki še vedno navdihuje in ima v naših organizacijah velik pomen: empatično poslušanje pomaga ljudem, ki so v čustveni stiski, in priučijo se ga lahko vsi, ne glede na kulturo ali poreklo, ki želijo pomagati drugim ljudem in s tem pripomoči, da bi bil ta svet lepši.*

*Zato so neznanskega pomena ljudje, kot ste vi, prostovoljci in poslušalci, ki delujejo v okviru telefona, kajti vi ste omogočili organizacijam TES, da delujejo nepretrgoma že na tisoče dni in noči.*

*Društvo Zaupni Telefon Samarijan slavi 20-letnico delovanja, IFOTES pa se tudi bliža pomembnemu jubileju: evropsko sodelovanje prek meja se je namreč začelo pred 50 leti, leta 1967, ko so se v Ženevi sestali ljudje, predani telefonskemu svetovanju, iz več različnih držav in ustanovili Mednarodno zvezo telefonov za klic v stiski. To pomembno obletnico bo celotna mednarodna skupnost TES, tudi predstavniki iz Slovenije, obeležila v nemškem Aachnu v dneh od 10. do 22. julija 2016.*

*Ob tej priložnosti bomo izkazali hvaležnost in znova poudarili velik pomen te prelepe človeške izkušnje, ki je prav zaradi mnogih organizacij in prostovoljcev po vsej Evropi, tudi pri vas, v Sloveniji, trdna, pristna in zanesljiva.*

*Zahvaljujem se vam v imenu družine IFOTES in vas lepo pozdravljam!*

Diana Rucli, direktorica IFOTES-a



## ZVEZA SLOVENSКИH DRUŠTEV ZA TELEFONSKO POMOČ V STISKI

### Ob 20-letnici Društva Zaupni telefon Samarijan

*Družba ni zdrava, je pa ozdravljiva.*

(Viktor E. Frankl)



S to mislijo znamenitega nevropsihiatra Viktorja E. Frankla (1905–1997) se zelo strinjam in menim, da je ustanovitev in delo Društva Zaupni telefon Samarijan živi dokaz tega, kako pomembno je delovanje slehernega

posameznika. Ko se je pred 20 leti pojavila iniciativa za ustanovitev društva in njegovo včlanitev v Slovensko zvezo društev za telefonsko pomoč v stiski (Zveza STS), je zadeva slonela na dveh močnih osebnostih, zakoncema Žveglič, Marjanu in Pavli. Verjela sta, da se da narediti nekaj za zmanjšanje psihopatologije, zlasti samomorilnosti, na Slovenskem in šla v akcijo. Po uvodnih pogovorih, informacijah, navodilih s strani Zveze STS ter sodelovanju na letnem srečanju Zveze STS sta

izpeljala ustanovno skupščino kar množičnega društva. Njuno delo kot tudi delo vseh prostovoljcev Samarijana dokazuje, da imamo kot osebnosti moč vplivati na spremembe v družbi.

V današnjem času, ko so precej razširjeni občutki brezsmisla, lastne nemoči, determinizma, nihilizma in fatalizma, se lahko prepustimo kolektivnemu teku dogodkov ali pa izberemo drugačno pot. Ta je vedno na izbiro, seveda pa zahteva veliko poguma, notranje moči, sposobnosti samopreseganja, ljubezni do ljudi in življenja. Če nas motivira ljubezen, ni nič pretežko, nič nemogoče. Da bi naše življenje imelo smisel, je pomembno, da imamo nekoga ali nekaj radi, zaradi česar bomo poskušali tudi nemogoče. Naš notranji glas, naša vest nam ves čas šepeta, kaj bi bilo prav in najbolj smiselno. Morda bo naporno, morda bo bolelo, a če vemo, da je najbolj prav, se lahko za to odločimo ali pa ne. V slehernemu trenutku v življenju smo pred odločitvijo. Naša izbira dodaja kamenček v zgradbi naše lastne osebnosti. In vi ste izbrali najžlahtnejše kamenčke.

Veliko iz Društva Zaupni telefon Samarijan vas je verjelo, da se da narediti nekaj, da bi ta naš svet postal boljši. Ob tem ste bili sposobni prebedeti

marsikatero noč, potovati do mesta, kjer se telefon fizično nahaja, se dodatno izobraževati ter darovati svoj čas in najboljši del sebe ljudem v stiski. Ni pomembno, ali so to bili ljudje, zaznamovani z težjimi duševnimi motnjami, ljudje, ki razmišljajo, da bi si kaj naredili, ljudje z težavami v odnosih z drugimi ali preprosto osamljeni, ki ste jim pomagali osvetliti situacijo, v kateri se nahajajo, in poiskati najbolj smiselno pot iz nje. Poslušali ste jih ne le z ušesi, ampak tudi s srcem. In tu je ključ rešitve za slehernega med nami: ljubezen, ki jo posredujemo drugim, naš trud, da nekoga osrečimo. Ob tem ni ovira, če smo sami v življenju dosti hudega doživeli. Prav iz lastnega trpljenja lahko zrastejo vrtnice. Zaradi lastnega trpljenja lažje razumemo druge. Zaradi lastnega trpljenja se lahko trudimo, da bi ga bilo na svetu čim manj. In delo na telefonu za pomoč v stiski je zagotovo priložnost, ki jo lahko izberemo, da bi tako spreminjali svet na bolje.

Kot nekdanja dolgoletna predsednica Zveze STS zelo cenim delovanje vašega društva, vaš prispevek k našemu skupnemu cilju, vaše sodelovanje v delovanju zveze (priprava letnih srečanj, sodelovanje na skupščinah in izvršnem odboru). Rekla bi, da ste vsi po vrsti izjemne osebnosti in da ste skupaj z drugimi znotraj zveze zagotovo doprinesli k dejstvu, da se je število samomorov v zadnjih desetih letih v Sloveniji znižalo za tretjino.

Dragi samarijani, čestitam vam ob jubileju in vam želim, da bi vaše društvo še vnaprej raslo in cvetelo in bilo svetilnik mnogim v tem svetu. Bodite zdravi, srečni, opravljajte še naprej svoje plemenito poslanstvo, bodite vzor vsem okrog vas in še naprej močen člen v verigi Zveze STS!

Cvijeta Pahljina, dr. med.,  
spec psihiatrinja, logoterapevka  
Predsednica Zveze STS do leta 2015





**mag. ALENKA TANČIČ GRUM,**  
**univ. dipl. psihologinja**



**Alenka, na društvu ste bili aktivna prostovoljka 16 let. Kakšni so vaši spomini na to obdobje? Kaj ste pridobili zase?**

Društvu sem se pridružila (in se usposobila za prostovoljko) čisto na začetku, leta 1996, še preden so začeli zvoniti telefoni. Ker pa sem bila takrat stara 16 let, sem morala na aktivno sodelovanje počakati do polnoletnosti. Aktivna prostovoljka sem bila petnajst let, zdaj pa zaradi starševske vloge prostovoljska malo miruje, a jo nameravam spet obuditi.

Na obdobje aktivnega prostovoljstva pri Samarijanu imam pisane, večinoma zelo svetle spomine. Čeprav ni bilo vedno lahko in sem se pogosto srečala tudi z občutki nemoči in lastne stiske ob klicih, so prevladovale pozitivne izkušnje. In prav raznolike izkušnje s klicalci ter spoznavanje lastnih odzivov v teh situacijah so bili zame zelo dragocena pridobitev. Nikakor pa ne smem pri razmišljanju o pridobitvah spregledati drugih samarijanov in zaposlenih na društvu. Veliko mi je tudi dalo in še vedno mi veliko pomeni, da sem del društva – del skupnosti, v kateri je želja pomagati drugim zares otipljiva ter kjer je pozitivna in sprejemajoča naravnost način delovanja.

**Ali so vam izkušnje, ki ste jih pridobili kot prostovoljka na telefonu za klic v duševni stiski, dobrodošle v vašem profesionalnem življenju? Kako?**

Zagotovo. Ker se službeno ukvarjam s programi na področju javnega duševnega zdravja, je

zelo dobrodošel neposreden stik z različnimi profili ljudi, z njihovimi različnimi stiskami, potrebami, izkušnjami (tudi pri uporabi naših programov). Po drugi strani se pri delu na telefonu krepijo tudi izkušnje v socialnih stikih, kar je dobrodošlo in koristno na katerem koli delovnem mestu.

**Danes ste zaposleni na Nacionalnem inštitutu za javno zdravje in imate zunanji pogled na delovanje društva. Kam umeščate telefon za klic v duševni stiski na področju skrbi za duševno zdravje v slovenskem prostoru?**

Ne morem reči, da imam najbolj celosten pregled nad področjem skrbi za duševno zdravje v slovenskem prostoru, zato bi podala predvsem svoje mnenje. Lahko napišem, kar vedno povem na izobraževanjih s področja duševnega zdravja, ki jih imamo za zdravstvene delavce:

Da je v Sloveniji (sploh za zdaj, ko še ni sprejeta Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja) marsikatera pomoč na tem področju za

posameznike težje dostopna (zaradi plačljivosti, dolgih čakalnih dob, neenakomerne regionalne pokritosti ...). In da je zato dragoceno, da obstajajo nekatere oblike pomoči, ki so dostopnejše. Med njimi naš telefon – ki je na voljo brezplačno, kadar koli in tudi kjer koli, s prostovoljci, ki so predani in usposobljeni. In ki lahko predstavlja vstopno točko v druge vire pomoči (s prepoznavanjem stiske, posredovanjem ustreznih kontaktov in informacij) ali pa (pomembno!) priložnost za razbremenilen pogovor in človeški stik.

**mag. JANKO BOHAK,**  
**specialist klinične psihologije,**  
**psihoanalitik**



Kot dolgoletni supervizor in predavatelj v Mariboru ste

**pomembno prispevali k strokovni podpori prostovoljcem. Kaj vas je nagovorilo za prostovoljno sodelovanje z društvom?**

Zgodilo se je – če me spomin ne vara – v drugem letu delovanja Samarijana, sredi vsakoletnih novembrskih teoloških predavanj za študente in izobražence v Ljubljani. Prispeval sem predavanje na temo Ljubezen je otrok svobode. Po predavanju je pristopil k meni Marjan Žveglič in me zaprosil, če bi bil pripravljen sodelovati s samarijani z vsakomesečno supervizijo za prostovoljce. (Pozneje sem slišal, da jih v angleško govorečih deželah imenujejo listeners, poslušalci, kar bolje opredeli njihovo poslanstvo.) Vzel sem si nekaj dni za premislek, saj sem bil poleg službe in družine že dokaj zaseden z izobraževanjem psihoterapevtov. Kot zdravstveni delavec sem tudi vedel, da je v zdravstvu še precej pomislekov in odporov do laičnih pomočnikov v stiski, nekako v smislu: »Kaj nam hodijo v zelje, saj niso profesionalno usposobljeni za to!« In če se jim pridružim, utegne marsikatera pikra pasti tudi name. A Marjana sem poznal še iz mladih

let – ne vem, če je tudi on mene – in kratko srečanje z njim me je ganilo: njegov žar in njegov nesebičen angažma za ustanovo, ki bo štiriindvajset ur dnevno pripravljena prisluhniti človeku v stiski! Nisem ga hotel razočarati. V glavi pa mi je zazvenelo tudi eno od Adlerjevih meril duševnega zdravja, ki je v človekovem občutju hvaležnosti do širše družbene skupnosti, ki je veliko prispevala, da je danes to, kar je; in iz te hvaležnosti izvirajoča želja, da tej skupnosti nekaj povrne. Marjan mi je ponudil lepo priložnost, ki je tudi mene obogatila z mnogimi dragocenimi izkušnjami.

**Kje vidite vrednost delovanja telefona glede na vaše profesionalne izkušnje?**

Še tako dobro delujoča družba ne bo mogla nikdar pokriti vseh človekovih potreb, zato potrebuje ljudi, ki te potrebe prepoznajo in odgovorijo nanje s svojo karizmo. In ustanovitelj Samarijana je po eni strani prepoznal potrebo ljudi, ki se znajdejo v stiski in nimajo na voljo ustreznih družbenih ustanov, s katerimi bi podelili svojo stisko in doživeli topel, sprejemajoč odmev, po drugi

strani pa je znal pritegniti ljudi, ki so bili pripravljeni del svojega prostega časa posvetiti dobro zastavljenemu projektu, ki tudi po dvajsetih letih še vedno trdno stoji na prvotnih temeljih. Sodelovanje s samarijani pa me je obogatilo tudi z izkušnjo, da človek, ki se znajde v stiski, pogosto ne potrebuje vrhunsko usposobljenega strokovnjaka, ampak predvsem človeka, ki bo zmogel prisluhniti, razumeti in brez vrednotenja sprejeti njegovo stisko, ali pa morda le preprosto informacijo, na koga se lahko obrne v svojih težavah.

In še eno potrditev mi je dalo delo s samarijani: da je prirojena, zlasti pa v zgodnjem otroštvu pridobljena sposobnost empatije pomembnejša za dobrega poslušalca, kot sem ga opisal v prejšnjem stavku, kot izobraževanje, ki se odvija zgolj na intelektualni ravni. Res pa je, da svojo empatijo lahko izboljšujemo s trajnim izobraževanjem, ki zajema tudi našo doživljajsko raven. To se dogaja v superviziji in osebnih izkušnjah ter njihovi predelavi.

**Kakšna je bila vaša izkušnja sodelovanja z društvom?**

Na splošno bi dejal, da je bila tako dobra, da je ne bi želel pogrešati. Večji del mojega sodelovanja z društvom je potekal v mesečnih supervizijah. V njih smo se lahko posvetili podrobni analizi pogovora člana skupine s klicalcem. V nekaterih supervizijah pa so prišla na vrsto vprašanja, ki so se nabrala pri članih skupine. Žal mi je za tiste, ki se v superviziji niso prepoznali oziroma začutili, kaj lahko pridobijo za svoje ozaveščanje in svojo osebnostno rast, ne le za boljše delo s klicanci, ki so se supervizij zato le poredkoma udeleževali.

Poleg supervizij sem priložnostno sodeloval s predavanjem ali delavnico na mesečnih izobraževanjih, nekaj let pa sem bil predstavnik Slovenske zveze društev telefonov za pomoč v stiski v Mednarodnem združenju IFOTES z enakim poslanstvom. Žal mi je tam težave povzročalo pomanjkljivo aktivno znanje angleščine.

Če bi moja izkušnja sodelovanja z društvom ne bila tako dobra, kot sem dejal, verjetno ne bi vztrajal tako dolgo, celo desetletje. Poslovil sem se, ko so se vključili trije mlajši supervizorji, vsi

nekdanji študenti specialističnega študija psihoanalize na naši Fakulteti za psihoterapevtsko znanost SFU Ljubljana oz. Inštitutu za psihoterapijo, njenem predhodniku. In vesel sem, ko slišim, kako znajo člani društva ceniti njihovo svežo energijo in znanje.

**Kaj želite sporočiti ob dvajsetletnici delovanja?**

Zdi se mi, da sem najpomembnejše povedal. Naj to prelijem v druge besede: dobrodelne organizacije, kot je Karitas, nas vabijo, da delimo s potrebnimi to, kar imamo. Ustanove in društva, kot je Samarijan, pa nas vabijo, da delimo z drugimi to, kar smo. Želim, da bi se samarijani zavedali globokega pomena dejavnosti, ko delijo z drugimi to, kar so. Da preverite svojo ozaveščenost, vam ponujam preprost test: če čutite, da je vaše delo pri Samarijanu obogatilo vašo duhovnost in vaše človeške odnose, ste na dobri poti. Pogumno in vztrajno jo nadaljujte. Če ne čutite tako, lahko to pomeni, da se lahko še marsičesa naučite – bodisi pri Samarijanu bodisi na neki drugi poti. Odgovor bo

prišel iz vaših lastnih globin, v poglobljenem stiku z njimi. Ne ustrašite se jih in ne bežite pred njimi, saj že imate dovolj izkušenj, da pred njimi, pred sabo, ne morete ubežati.

Da delimo z drugimi to, kar smo in kar imamo, nas opozarjajo tudi vrednote svetovnega etosa. Zlasti pa papež Frančišek, ki se ga je že oprijel vzdevek »iskalec smeri duhovnih temeljev nove civilizacije«. Stara je že v zatonu. Ste to opazili?

**SANJA ROZMAN,**  
**dr. med., spec., CSAT, CMAT, TAP**



Že petintrideset let se ukvarjam s pomočjo ljudem v stiski kot zdravnica in kot psihoterapevtka, za seboj pa imam tudi osebno izkušnjo stiske, v kateri sem potrebovala in iskala pomoč. Takrat sem bila nemočna in povsem izgubljena ter sama nisem videla izhoda. Na srečo sem imela dobre prijatelje, ki so mi stali ob strani in mi pomagali najti strokovno pomoč. Večno jim bom hvaležna. Njihov predlog, naj poiščem strokovno pomoč, mi je takrat – brez pretiravanja – rešil življenje. V takratni stiski se tega nisem bila zmožna sama domisliti niti se znajti med možnimi ponudniki pomoči, ki jih takrat, pred tridesetimi leti, ni bilo ravno lahko najti in prepoznati kot pravo rešitev. Sreča se je takrat pokazala v obliki dobrih prijateljev, ki so mi v pogovoru znali pomagati razplesti štrene zapletene osebne tragedije in najti pot iz labirinta.

Ljudje se ne delimo na tiste, ki imajo težave, in one srečne, ki jih nimajo. Osebne življenjske stiske se pripetijo vsakomur. Razlikujemo se, nekoliko, le po tem, na kakšen način in kako uspešno jih rešujemo. Naša

sposobnost reševanja življenjskih težav pa je v veliki meri odvisna od učenja o tem, ki smo ga bili deležni v primarni družini in od drugih pomembnih učiteljev v življenju. Pri tem imajo eni več sreče kot drugi.

Pogovor, dialog, je način, s katerim smo vajeni reševati svoje težave. Včasih pa ti glasovi v glavi govorijo, da si len, nesposoben, slab in ničvreden, in tudi na zunaj se zdi, kot da življenje temu pritruje. Taka stališča hromijo in onemogočajo najti tvorne rešitve.

Oseba na drugi strani telefona posodi svoj glas dobremu delu v nas, tistemu na strani življenja, tistemu, ki ve, da za dežjem posije sonce in da se še tako težka pot začne s prvim korakom. Tistemu, ki ne sodi in ne obsoja, ampak sočutno prisluhne. Včasih mu je moč zaupati vse, česar ne moreš reči svojim najbližjim, in že ko slišiš sebe govoriti, posije žarek luči in stvari niso več videti brezizhodne, ampak samo težke. Dobri človek v nas, dobri človek na oni strani žice, in odnos med njima postane sveti odnos.

V tem življenju so najpomembnejše prav stvari, ki jih ne moreš storiti sam. Verjamem,

da zato, ker se takrat povežemo med seboj in spoznamo, da je prav v tem povezovanju tisto, kar vsi iščemo in po čemer hrepenimo – ljubezen!

Blagoslovljeni bodite vsi tisti, ki posojate svoje dneve in noči, da bi postali zadnji izhod za nekoga, ki v stiski potrebuje stik s Človekom in Bogom. Ta stik oplemeniti tudi vas in to vaše dajanje je sveto. Tudi če za to niste vedno deležni priznanja zunanjega sveta, v srcu veste, da se ti vaši darovi množijo v neki drugi dimenziji in tako delajo ta naš edini svet lepši – za vse nas!

Hvala!

**Prim. MOJCA SENČAR,**  
**dr. med.**



**Kje vidite vrednost delovanja  
zaupnega telefona glede na vaše  
profesionalne izkušnje? Kam ga  
umeščate v slovenskem prostoru?**

Iskrene čestitke ob dvajsetletnici delovanja društva. Mogoče se člani društva mnogokrat niti ne zavedate, kako pomembno delo opravljate v družbi, ki je vedno bolj razčlovečena, kjer je vedno več ljudi osamljenih, potisnjenih na rob, kjer je med ljudmi vedno več neenakosti, kjer le še malo ljudi ne misli zgolj nase, ampak je sposobnih zaznavati stiske ljudi in jim po svojih močeh pomagati.

In vi s svojimi zaupniki

pogovori lahko vsaj za kratek čas prinesete svetlobo v sicer temno življenje posameznikov, jih prepričate, da je življenje lepo, predvsem pa enkratno kljub vsem težavam. In da je za vsako težavo mogoče najti neko rešitev, samo poiskati jo je treba.

**Glede na to, da delujete kot  
prostovoljka tudi vi, kje vidite  
dragocenost prostovoljnega  
dela na telefonu? Ste tudi vi  
kdaj spoznali vlogo poslušalke  
pri vašem prostovoljnem delu?  
Kakšna je bila izkušnja?**

Kot zagovornica bolnikov že šestnajsto leto odgovarjam na klice bolnikov in njihovih svojcev. Šele ob tem delu sem spoznala, kakšne so v resnici stiske ljudi, ko mnogokrat iz polnega zdravlja zbolijo za rakom. Takrat potrebujejo pomoč takoj.

In še nekaj sem spoznala. Da je naše delo pomembno in da ga ne more nadomestiti še tako dobra pomoč strokovnjakov.

Zato ob koncu: Člani društva opravljate pomembno in nesebično delo in dvigujete kakovost življenja številnim pomoči potrebnim, kar je neprecenljivo.







## DELOVANJE DRUŠTVA OMOGOČAJO

Nemoteno delovanja programa društva poleg prostovoljcev finančno omogočajo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Fundacija za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij Republike Slovenije - FIHO, nekatere

občine in Telekom Slovenije, ki omogoča brezplačen klic za klicalca.

Ob praznovanju 20-letnice delovanja društva smo prejeli dve pismi:

### MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO, SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI

#### 20-letnica Društva Zaupni telefon SAMARIJAN, program: Zaupni telefon za klic v duševni stiski

Program Zaupni telefon za klic v duševni stiski, ki ga izvaja Društvo Zaupni telefon Samarijan, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti spremlja že vrsto let, saj ga sofinancira že od leta 1999. Program pomembno dopolnjuje mrežo javne službe na področju duševnega zdravja in je eden izmed programov, ki jih je MDDSZ že zelo zgodaj prepoznalo kot pomembega na svojem področju ter mu zagotovilo stabilno in kontinuirano sofinanciranje z namenom, da se krepí in deluje po visokih standardih tudi v prihodnosti.

V okviru socialnovarstvenih programov, ki so dopolnitev mreže javne službe, v Republiki Sloveniji deluje mreža socialnovarstvenih programov, ki vključuje tudi programe na področju duševnega zdravja. Večina programov je nastala na pobudo

nevladnih organizacij, ki iz leta v leto postajajo pomembnejši del sistema socialnega varstva in pomembno dopolnjujejo mrežo javnih služb na tem področju. Ti programi izhajajo iz neposrednih potreb okolja, v katerih so se razvili, ter se lažje in hitreje prilagajajo potrebam ljudi. Vse to programom daje dodatno kakovost. In prav zaradi te pomembne vloge naše ministrstvo namenja za izvajanje tovrstnih programov iz leta v leto več sredstev. V letošnjem letu v okviru ministrstva za delovanje mreže na področju socialnovarstvenih programov namenimo približno 13 milijonov evrov, za programe duševnega zdravja, kamor sodi tudi Zaupni telefon Samarijan, pa namenimo 2,7 milijona evrov. Naloge ministrstva, ki izhajajo iz različnih dokumentov, so povezane s preventivnimi dejavnostmi in dejavnostmi za reševanje že nastalih stisk, tako za rizične skupine kot tudi za celotno populacijo. Poudarek je na pluralnosti programov in tudi na dostopnosti le-teh.

Kot primer dobre prakse Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti uvršča program Zaupni telefon za klic v duševni

stiski, ki ga društvo izvaja že 20 let, sofinancira že od leta 1999, od leta 2000 tudi kot večletni program. To pomeni, da je program že zelo zgodaj zadostil visokim kriterijem za izbor programov za večletno sofinanciranje glede vsebine, kadra in strokovne izvedbe programa. Pomen programa je bil prepoznan predvsem v tem, da gre za poseben pristop k uporabniku v duševni stiski na brezplačni telefonski številki, ki zagotavlja anonimnost in je dosegljiv 24 ur na dan, vse dni v letu, vsem prebivalcem v državi. Program je kontinuiran in s preverjenimi kadri zagotavlja zaupen odnos z uporabniki. Z metodo aktivnega poslušanja se uporabniki razbremenijo trenutne stiske in usmerijo v možnosti reševanja le-te. Sporočilo klicalcem oz. uporabnikom zaupnega telefona Samarijan je, da niso sami s svojimi težavami ter da je vsaka težava rešljiva, na način, ki ga uporabnik lahko v dani situaciji sam sprejme.

Sprejetost Zaupnega telefona Samarijan s strani uporabnikov in širšega družbenega okolja dokazuje tudi število pogovorov na leto, ki je v preteklem letu preseglo 24.000. Program je v letu 2014 pridobil strokovno verifikacijo Socialne zbornice Slovenije, s čemer je bil prepoznan, sprejet in potrjen tudi s strani stroke. Program vključuje prostovoljce, ki vsakodnevno dežurajo na telefonu in jih odlikujejo visoka etična načela, zavezani so anonimnosti in zaupnosti. S takim pristopom aktivnega poslušanja so številni uporabniki dobili strokovno pomoč, informacije, toplo besedo, brezpogojno sprejemanje ter občutek, da so resnično slišani. Visoko število vključenih aktivnih prostovoljcev kaže na njihovo veliko spoštovanje do človeških stisk in veliko

željo pomagati. Delo na tem področju je zahtevno, pogosto stresno in ga lahko opravljajo le srčni in dovolj usposobljeni prostovoljci. Brez njih zaupni telefon Samarijan ne bi mogel uspešno delovati že 20 let. Leta 2014 je bila skupina prostovoljcev Društva Zaupni telefon Samarijan nagrajena s priznanjem za dosežke na posameznih področjih dela, ki jim ga je podelila ministrica za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Sama sem v sklopu socialnovarstvenih programov prevzela skrbništvo nad programom Zaupni telefon za klic v duševni stiski v letu 2011. S skrbništvom sem prevzela spremljanje še 40 drugih programov, vendar sta le dva od njih telefona, le program Zaupni telefon za klic v duševni stiski pa sodi na področje duševnega zdravja. Vsekakor gre za program, ki s svojim edinstvenim pristopom pomembno prispeva pri pomoči posameznikom, ki se znajdejo v duševni stiski. Čeprav program spremljam le krajše časovno obdobje, lahko z zagotovostjo rečem, da sem prepoznala željo in trud izvajalcev, da bi ga prilagodili izzivom sodobnega časa ter uporabnikom ponudili kakovostno, sodobno in strokovno obravnavo.

Vsem predstavnikom Društva Zaupni telefon Samarijan, tako strokovnim delavcem kot tudi prostovoljcem, ob 20-letnici delovanja čestitam za dosedanje dosežke.

Želim vam uspešno delo še naprej ter se veselim dobrega sodelovanja tudi v prihodnje.

Karmen Mitrović  
Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve  
in enake možnosti RS

## TELEKOM SLOVENIJE

Telekom Slovenije je kot prvi v Evropi uvedel vseevropsko številko 116 123 za pomoč ljudem v stiski

Telekom Slovenije tudi z donacijami humanitarnim organizacijam omogoča boljše in lepše življenje tistim, ki so pomoči najbolj potrebni. Pri tem smo v Telekomu Slovenije še posebej ponosni na dolgoletno sodelovanje z Društvom Zaupni telefon Samarijan, ki se ukvarja s pomočjo po telefonu ljudem v stiski.

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS) je decembra 2007 objavila poziv za dodelitev evropskih števil s skrajšanim izbiranjem, med njimi tudi številko 116 123, ki jo je Evropska komisija določila kot brezplačno številko za telefonsko pomoč ljudem v stiski. V Telekomu Slovenije smo začeli iskati rešitev za prenos številke, kot izhodišče pa smo vzeli dotedanji liniji društev Sopotnik in Samarijan (080 1113 in 080 2223), ki sta delovali pod okriljem Zveze društev za telefonsko pomoč ljudem v stiski. V letu 2009 smo v Telekomu Slovenije sodelovanje z društvom dodatno nadgradili, in sicer tako, da

smo poskrbeli za zelo zahteven tehnični del in vklop vseevropske telefonske številke, hkrati pa na dotedanji številki vključili brezplačni avtomatski odzivnik, ki je klicatelje usmerjal na novo številko – 116 123. Društvo Zaupni telefon Samarijan je v okviru Zveze društev tako 10. aprila 2009 kot prvo društvo v Evropi začelo uporabljati vseevropsko številko za pomoč ljudem v stiski. Novembra 2015 je Telekom Slovenije storitev še nadgradil, in sicer tako, da je klicateljem omogočil izbiro za pogovor med prostovoljcem Društva Zaupni telefon Samarijan in prostovoljcem telefona Sopotnik. Društvo Zaupni telefon Samarijan lahko sprejme štiri klice hkrati na sedmih različnih lokacijah.

Brezplačna številka 116 123 za pomoč ljudem v stiski je edinstven projekt, ki zagotavlja pomembno vez med prostovoljci in ljudmi, ki se znajdejo v dvomu ali življenjski stiski in potrebujejo pomoč.

Telekom Slovenije ob 20-letnici delovanja društva Zaupni telefon Samarijan čestita vsem prostovoljcem, da so s svojim delovanjem obogatili slovensko družbo.

Telekom Slovenije, d. d.









NE VEM KAM NAJ SE OBRNEM PO POMOČ·NE UPAM SI JE POVABITI NA ZMENEK·NIČ NISEM VREDEN·BO  
NIMAM ZA POLOŽNICE·IMAM BOLEČINE V HRBTU·TAKO SEM ŽALOSTEN, DA NE MOREM DIHATI·ŠEF ME NADIRA·ŠE  
LAČE, KER PREMALO DELAM·OČE ME JE ZLORABLJAL VEČ LET·STARŠI MI NE VERJAMEJO·NE JEMLJEJO ME RESNO·NE  
ME VIDIJO ME·NE VEM KAM NAJ SE OBRNEM PO POMOČ·NE UPAM SI JE POVABITI NA ZMENEK·NIČ NISEM VREDEN·BO  
ŽIM SI, DA ME KAZNUJE·ŽE 2 LETI HODIM NA TERAPIJO IN MI POMAGA·5 TERAPIJO SEM SE IZVLEKEL IZ NAJHUJŠEC  
BREGA PSIHIATRA·NE VEM KJE HODI PO SLUŽBI·ALI IMA DRUGEGA?·V SKUPNI HIŠI SVA POSTALA TUJCA·VARA ME·T  
·PRAZNA HIŠA·NENEHNI PREPIRI·POČUTIM SE PROBLEM V DRUŽINI·NE RAZUMEM ZAKAJ·NISEM VREDEN·ŽENE NE  
LNOST·KAJ, ČE SEM NOSEČA?·LOČILA SE BOM·NIČ ME NAREDIM PRAV·STALNO ME NADIRA·OTROKE ŠČUVA PROTI ME  
REM SPATI·V PRSIIH ME STISKA·STRAH ME JE VSEGA·ŽIVLJENJE...·STRAH ME JE, DA MI BO KAJ NAREDIL·SLEDIJO MI·  
GREM K PSIHIATRU·ZDRAVILA NE POMAGAJO VEČ·DOVOLJ IMAM·NE VIDIM VEČ SMISLA·OBUP... ZAKAJ BI SE SPLO  
DIL?·PRIJATELJ RAZMIŠLJA O SAMOMORU·NIMAM DENARJA ZA PRIMERNO PREHRANO ZA OTROKA, KI JE BOLAN·U  
·NE ZMOREM VEČ·KRIVDA ME RAZŽIRA·DANES IMAM DOBER DAN·PARTNER ME NE RAZUME·SOŠOLCI ME TEPEJO·P  
·MI JE ZAUPALA·ZALJUBLJEN SEM·NISO MI VŠEČ MOJE PRSI·DOBIL SEM ENKO·KAJ OB REKLA MAMI?·NE ZNAM MU  
ZKO JE BITI SAMOHHRANILEC·TEŽKO JE BITI SAM ZA VSE·TAŠČA SE VTIKA V NAŠE ŽIVLJENJE·ŽENA ME NADZIRA·OT  
JCI·NIMAM DENARJA ZA POLOŽNICE·OKRADLI SO ME·NIMAM ZA HRANO·MEČEJO ME IZ STANOVANJA·SOSED MI NAC  
TIŠČU NI VEČ POSTELJE·SKRBI ME ZA SESTRO·ŠTUDIJI MI NE GRE·NE DOBIM SLUŽBE·JUTRI IMAM SODIŠČE·ELEKTRIK  
PILI·POČUTIM SE KOT ODPADNIK·PREVEČ PIJEM·MORAL BI NA ZDRAVLJENJE·STRAH ME JE, DA JEM PREVEČ·ŽIVČEN  
MI NISEM KADIL·STALNO SANJARAM O NJEJ·POTREBUJEM SEKS·VŠEČ SO MI MOŠKI·VŠEČ SO MI ŽENSKO·DOMAČI NE  
LAJO MOJE HOMOSEKSUALNOSTI, TO BOLI·RAD SE OBLAČIM V ŽENSKO·ČUTIM NEZNOSNO BOLEČINO·RAD IMAM VISI  
STRAH ME JE, DA NE BO VZTRAJAL NA ZDRAVLJENJU·ŽE TRETJIČ JE ŠEL NA ZDRAVLJENJE·NE UPAM VEČ, DA SE BO I  
·DANES SEM DOBILA VNUČKO·BABICA SEM POSTALA·V NOVEM DOMU SE DOBRO POČUTIM·DO MENE SO PRIJAZNI·H  
AM·POMENI MI, DA STE TU TUDI PONOČI·NIHČE ME NE RAZUME·VERA MI POMAGA·NIKOMUR SE NE MOREM ZAUPAT  
GOREM NAREDITI KORAKA·NIČ NISEM VREDNA·PREŽIVEL SEM TEŽKO OTROŠTVO·SPET GA NI·TAKO UTRUJENA SEM·  
EDNO TRUDITI?·ZAKAJ RAVNO JAZ?·SRAM ME JE·ZAPUSTILA ME JE·OTROKU NIMAM KAJ PONUDITI·TOLIKO PROŠEM  
ENEGA ODGOVORA·DOVOLJ JIH IMAM! STRAH ME JE·NIKOLI NE BO BOLJE·HUDO MI JE·KDO MI LAHKO POMAGA?·NE  
VSE SE MI JE PODRLO·POGREŠAM JO·BOLI, KO LASTNEMU OTROKU NE MOREŠ POMAGATI·NIKAMOR NE MOREM, NIM  
KRUH·V MENI JE TOLIKO JEZE! ZNOREL BOM! NORIM OD HUDEGA·NESPOSOBNI STE, VSI STE NESPOSOBNI! OD VAS B  
UMA NIMATE! PREDSEDNIKU SE BOM PRITOŽIL·NA VRHOVNO SODIŠČE SE BOM PRITOŽIL·NE UPAM STRAN·NISEM DA  
·SAJ RES NISEM VREDNA BOLJŠEGA·KRIČIM, PA ME NIHČE NE SLIŠI! MAMA ME NI IMELA RADA·VEDNO SEM HREPE  
TU·TEŽKO MI JE·SKRBI ME ZANJ·VSE SE MI RUŠI·ZAVRNILI SO ME·SPET ME JE·ZAKAJ JE MORAL UMRETI!?·VARAL S  
REM ZASPATI·NIKOGR NIMAM·KAJ BO JUTRI?·BOM OZDRAVELA?·NE ZAUPAM MU·DROGIRA SE·ODPUSTILI SO ME·E  
EČA... NISEM BIL KRIV·KAKO DOLGO ŠE?·KAM NAJ GREM?·MORAM STRAN! NIMAM MOČI·NE ZMOREM REČI NE·PRET  
OSRAMOČENA·NOČE IZ SOBE·V ŠOLI JE POPUSTIL·NIČ ME NE OBIŠČEJO·SAMA SEM·BOJIM SE, DA BODO ŠLI OTROCI P  
TRPIIM·IZKORISTIL ME JE·BOLI·RAVJENA DUŠA·KAM PO POMOČ?·TOLIKO SOLZ·BOM OZDRAVELA?·TAKO SAM SEM·  
ČASIH IMAM SAMO VAS·ZDRAVILA SO POPUSTILA·VAS LAHKO ŠE POKLIČEM?·ČUTIM, DA NI PRAV, KAR POČNEM·SE  
AV?·JOKA·KRIČI·TAKO LEPO MI JE BILO·NE NAJDEM SE·TAVAM·SRCE JOČE·DRUGA OSEBA SEM·NI MI LAHKO·BO NAŠ  
ZPADLA?·UBOGI OTROCI, NIČ NISO KRIVI! NE NEHA PITI·V SLUŽBI ČUTIM TESNOBO·OBČUTIM NEMIR·NIMAM DRUŽBE  
·V TRGOVINO?·NAJRAJE BI POBEGNIL·UMRLA JE·NAREDIL BOM KONEC! POD VLAK BOM ŠEL ... POKOJNINA JE TAKO  
VIDIM SMISLA·NE ZMOREM·TEŽKO VSTANEM·BOJIM SE NEUSPEHA·GNUSI SE MI·SAJO O HRANI RAZMIŠLJAM·ŽE DV  
SEM JEDEL·ZUNAJ SEM SPAL·IZ ZAPORA KLIČEM·IMAM MAJHNO SOBICO·DELAM 12 UR·ODTUJILI SMO SE·ŽAL MI JE·R  
TEL ČAS NAZAJ·ENA SAMA TEMA·MINEVANJE·BILA SEM ZLORABLJENA·ZA VSE SEM SAMA·HOČEM UMRETI·SOVRA  
E NE BO OPAZIL, ČE ME VEČ NE BO ... BREZUP·SRAMUJEM SE·ŽALOSTEN SEM·NE DA SE MI VEČ·NI VREDNO·VSE MI G  
VSE SE PODIRA·ZLOMIL SE BOM·GLOBOKO OBŽALUJEM·NEZNOSEN MIR·OBUP·BOLEČINA·MAMA ME NE RAZUME·OTI  
OZNAJO·NIMAM NIKOGAR·NIČ VEČ NI·SIN ME TEPE·NE MOREM IZ POSTELJE·BODITE OB MENI·ČAKAM NA DIAGNOZO  
E KAR SE ODVIJA PO SVETU·JEZEN SEM NA POLITIKE·MOJE ŽIVLJENJE GRE V NAPAČNO SMER·POBEGNI LA BOM·OKO  
PREJEMA·MARKERJI NISO BILI POZITIVNI·NOČ JE TAKO DOLGA·SPOROČAM, DA SEM BOLJE·SPOROČAM, DA SEM USPI  
RILA SEM SE·V KLETKI SEM·VSE MI JE POBRAL·ŠEL JE PO CIGARETE, A SE NI VRNIL·SKRIVAM POLOŽNICE·V DOLGOV  
BLJENA SEM·NIKOGR NIMAM S KOMER BI SE POGOVARJALA·TAKO SAMA SEM·NIHČE ME NE OBIŠČE·IMAM TRI OTR  
IDEJO NIČ NA OBISK·NIMAM DRV·KAJ NAJ DELAM Z DIPLOMO, ČE NI SLUŽB?·DANES SEM DOBIL DIAGNOZO RAK·PRI  
REDIL SAMOMOR·PRIJATELJ SE REŽE·NE ZNAM MU POMAGATI·PARTNER SI NOČE POISKATI POMOČI·NE MOREM SE F  
·NIMAM ZA POLOŽNICE·IMAM BOLEČINE V HRBTU·TAKO SEM ŽALOSTEN, DA NE MOREM DIHATI·ŠEF ME NADIRA·ŠE  
LAČE, KER PREMALO DELAM·OČE ME JE ZLORABLJAL VEČ LET·STARŠI MI NE VERJAMEJO·NE JEMLJEJO ME RESNO·NE  
ME VIDIJO ME·NE VEM KAM NAJ SE OBRNEM PO POMOČ·NE UPAM SI JE POVABITI NA ZMENEK·NIČ NISEM VREDEN·BO  
ŽIM SI, DA ME KAZNUJE·ŽE 2 LETI HODIM NA TERAPIJO IN MI POMAGA·5 TERAPIJO SEM SE IZVLEKEL IZ NAJHUJŠEC  
BREGA PSIHIATRA·NE VEM KJE HODI PO SLUŽBI·ALI IMA DRUGEGA?·V SKUPNI HIŠI SVA POSTALA TUJCA·VARA ME·T