

SAMARIJAN

Letnik XIX

številka 2

december 2021

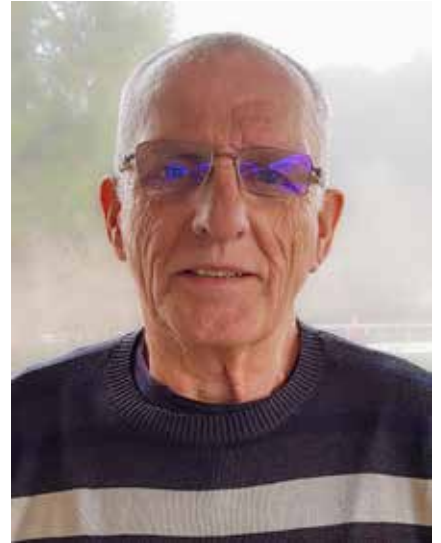




»Danes je Zaupni telefon Samarijan še veliko bolj potreben, kot je bil takrat, ko smo ga ustanovili. Veliko več ljudi je v stiski, bolj razčlovečeni smo, kot smo bili, hkrati pa je veliko ljudi, ki so pripravljeni priskočiti na pomoč. S hvaležnostjo čestitam za neprekinjeno delovanje telefona že 25 let. Ves čas in zmerom bolj imam vtis, da sem bil v družbi imenitnih ljudi, hvala vam za to. Prižigajte luč še naprej, društvu ob njegovem okroglem rojstnem dnevu želim vse najboljše.«

Marjan Žveglič

Naših 25 let



Hvaležnost je merilo človeške veličine.

Adolfo L`Arco

Da danes sploh lahko praznujemo ta pomemben jubilej, se moramo najprej seveda zahvaliti pobudnikoma in ustanoviteljema pomoči po telefonu ljudem v stiski, gospodu Marjanu Žvegliču ter njegovi življenjski sopotnici gospe Pavli. Iskrena hvala, Marjan in Pavla.

Človek, ki se znajde v duševni stiski, sam izredno težko najde dovolj moči, da bi se o tem pogovoril s svojimi bližnjimi. Zato je pogosto še vedno prav telefon tisti, ki omogoča sporazumevanje, tudi tistim, ki so osamljeni in prikrajšani do te mere, da sami ne zmorejo najti poti do sočloveka. In teh je med našimi klicalci največ.

Ko sem bil v preteklem tisočletju dolgoletni svetovalec Klica v duševni stiski, prvega telefona v naši bivši državi za pomoč ljudem v stiski, sem imel morda malo pokroviteljski pogled na Samarijan. Danes, po 25-ih letih neprekinjenega delovanja društva, in ko sem tudi sam v vaših vrstah, pa z gotovostjo trdim, da je Samarijan profesionalen, zrel in odrasel 25-letnik.

In kaj je tisto, kar ga krasi in odlikuje, da vsa ta leta vztraja v svojem poslanstvu?

Morda je najpomembnejša izredna predanost, požrtvovalnost in skrb prostovoljcev za klicalce, prav tako pa ne smemo prezreti dejstva, da telefon deluje 24 ur vsak dan, vse leto. K odličnosti Samarijana pripomore nadalje tudi razvejana mreža delovanja po vsej državi, pa tudi izredno delaven in premišljeno organiziran profesionalni tim. Nepogrešljiva je tudi zelo kakovostna organizacija izobraževanja novih prostovoljcev in prostovoljk v Ljubljani ter Mariboru, pa tudi skrb za njihovo stalno strokovno izpopolnjevanje in osebno rast (predavanja, delavnice in supervizija).

Vemo, da vsako delo z ljudmi, še posebej pa na telefonu in v kriznih situacijah, zahteva od človeka ogromno napora ter čustvene energije. Zato izrekam veliko zahvalo ter priznanje vam, spoštovani Samarijani in Samarijanke, ki ste v teh petindvajsetih letih ljudem v duševnih stiskah stali ob strani, ki ste jih poslušali ter jim vlivali voljo za boljši jutri. In ki pri tem svojem nesebičnem delovanju vztrajate tudi danes.



1995	Ustanovni občni zbor Društva svetovalcev zaupni telefon Samaritan.
1996	Registracija društva. Vključitev društva v Slovensko zvezo društev svetovalcev za telefonsko pomoč v duševni stiski – 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	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. Društvo pridobi šifro 85.323 – dejavnost dobroteljskih organizacij v šifrantu Statističnega urada Republike Slovenije.
1999	Prvi opravljen pogovor v novoustanovljeni Podružnici društva v Mariboru. 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 javnega socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Prostovoljci, ki delujejo v podružnici Maribor, so posamezniku v stiski na voljo že 16 ur dnevno.
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).
2003	Izide prva številka internega glasila Samaritan. 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 javnega socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Odprtje izpostav v Kranju, Novem mestu, Kopru in na Ptuj. Društvo pridobi status humanitarne organizacije, ki mu ga podeli Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

2007	10. obletnica neprekinjenega 24-urnega delovanja Zaupnega telefona Samarijan. V Slovenski filharmoniji poteka slavnostna prireditev z naslovom »Poslušam te«.
2008	Društvo pridobi šifro 88.991 – dejavnost dobrodelnih organizacij v šifrantu Statističnega urada Republike Slovenije.
2009	Društvo pod okriljem Zveze STS prevzame novo tel. št. 116 123, ki je evropska številka za klic v stiski za odrasle. Številko si deli s telefonom Sopotnik. 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	Plaketa glavnega mesta Ljubljane – priznanje za zaslužno delo.
2013	Priznanje v natečaju projekta Prostovoljec leta 2012.
2014	Društvo pridobi status prostovoljske organizacije. Pridobitev strokovne verifikacije javnega socialnovarstvenega programa s strani Socialne zbornice Slovenije (do 2021). 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	Nadgradnja delovanja tel. št. 116 123 z možnostjo izbirne tipke za klicanca, 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 in socialne zadeve.
2016	20. obletnica neprekinjenega 24-urnega delovanja Zaupnega telefona Samarijan. Prireditve ob 20. obletnici z naslovom "Slišim tvojo stisko": - Okrogla miza na vrhu Nebotičnika v Ljubljani (ob svetovnem dnevu preprečevanja samomora). - Prostorska inštalacija (70 metrov dolga miza, s posebnim prtom in nameščenimi 220-imi telefonskimi aparati pod Nebotičnikom ob Slovenski cesti v Ljubljani). - 70 metrska zastava po fasadi Nebotičnika v Ljubljani. - Slavnostna prireditev v Festivalni dvorani v Ljubljani.
2017	Selitev izpostave Kranj. Nagrada Republike Slovenije - najvišje državno priznanje za izjemne dosežke na področju prostovoljstva, njegove promocije in razvoja.
2018	Selitev sedeža društva v Ljubljani.
2019	Organizacija srečanja slovenske zveze za telefonsko pomoč (STS) z naslovom »Dotik bližine«.
2020	Pridobitev sedemletnega sofinanciranja javnega socialnovarstvenega programa s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Pričetek virusa Covid-19 in delovanje v izrednih razmerah, vključitev v delovanje Telefona za psihološko pomoč v času Covid-19. Zaprtje izpostave Koper. Odprtje nove izpostave v Murski Soboti.
2021	Nemoteno delovanje v času izrednih razmer zaradi virusa Covid-19. Obnovitev strokovne verifikacije javnega socialnovarstvenega programa s strani Socialne zbornice Slovenije (do 2028).



Samarijan v slovenski in mednarodni zvezi za telefonsko pomoč

Slovenska zveza društev svetovalcev za telefonsko pomoč v stiski, skrajšano STS, je bila ustanovljena leta 1994. Na začetku so bila v zvezo povezana društva: Čriček iz Ormoža, Klic upanja iz Celja, Tvoj telefon iz Postojne in društvo ZA-TE iz Ljubljane. Pobudnica ustanovitve zveze je bila dr. Cvijeta Pahljina, takrat predsednica društva Klic upanja iz Celja. Dve leti kasneje se je zvezi pridružilo še Društvo Zaupni telefon Samarijan. Zveza je bila na kongresu v Jeruzalemu (Izrael) leta 1994 sprejeta v mednarodno zvezo za telefonsko pomoč IFOTES.

Področje delovanja zveze je področje socialnega in zdravstvenega varstva. Zveza ima status humanitarne organizacije, ki deluje v javnem interesu. Namen ustanovitve zveze je, da bi dejavnost, ki že teče znotraj posameznih članov zveze, potekala kontinuirano, strokovno in tehnično ustrezno organizirano, da bi se lahko povezovali s sorodnimi oblikami organizirane pomoči ljudem v stiski doma in v tujini ter da bi se lažje povezovali za skupno nastopanje pred upravnimi organi in strokovnimi institucijami na nacionalni in lokalni ravni.

Zveza deluje v skladu z Zakonom o društvih in Zakonom o prostovoljstvu ter Zakonom o humanitarnih organizacijah. Organi zveze se srečujejo na rednih sejah in najmanj enkrat letno organizirajo skupščino zveze kot njen najvišji organ. Na skupščini delegati posameznih društev, članov zveze, odločajo o vseh pomembnih zadevah, ki se tičejo uresničevanja poslanstva in namena zveze. Realizacija sklepov, sprejetih na skupščini, je v pristojnosti in odgovornosti izvršnega odbora, ki je izvršilni organ skupščine.

Članice STS nudijo telefonsko pomoč na številki 116 123. Ta številka je na voljo klicalcem v mnogih državah (Velika Britanija, Irska, Norveška, Nemčija, Madžarska, Romunija ...). Klic na številko 116 123 je brezplačen. V Sloveniji stroške delovanje te linije pokriva Telekom Slovenije, s katerim ima zveza sklenjeno pogodbo o doniranju.

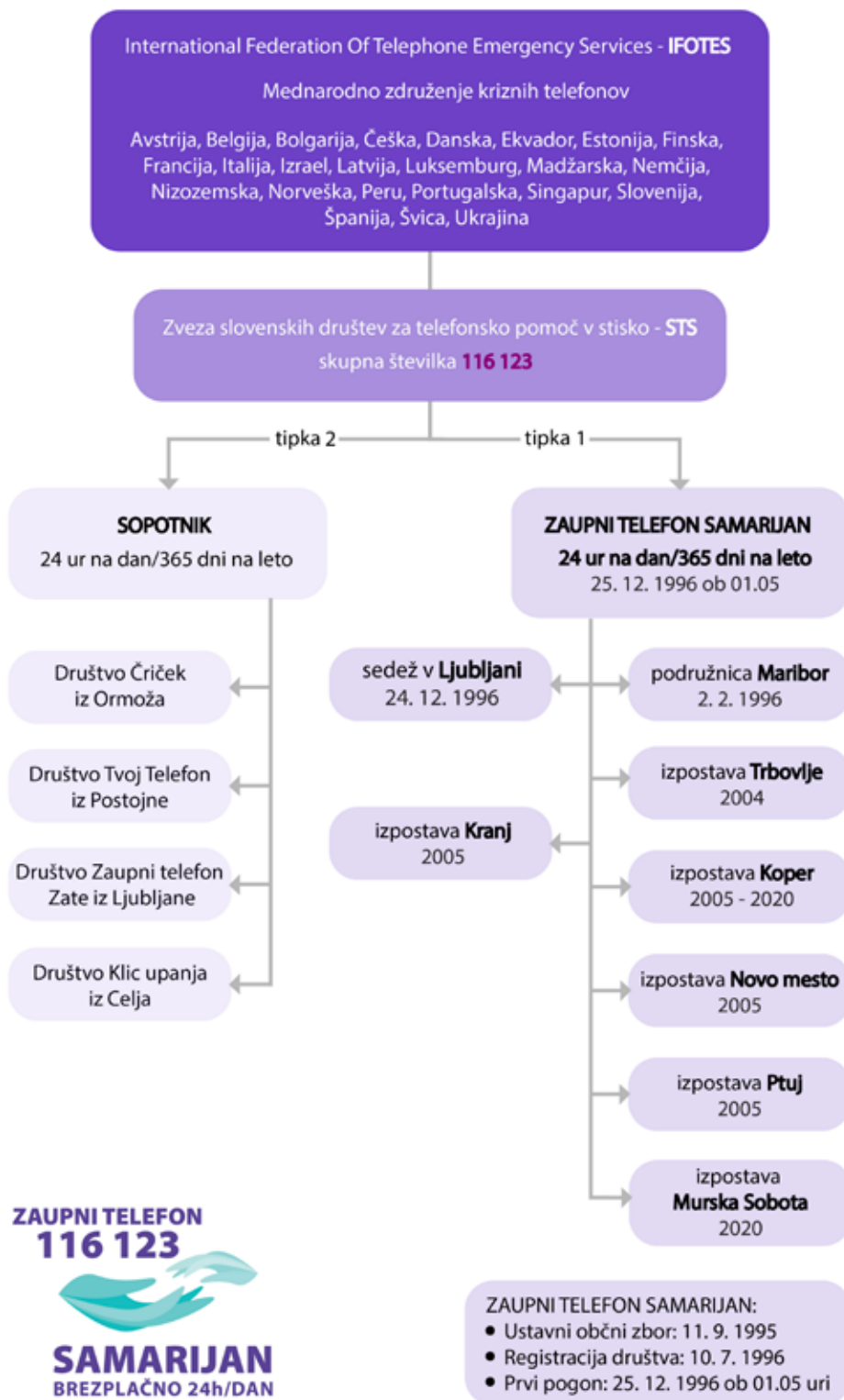
STS nudi telefonsko pomoč 24 ur na dan, vse dni v letu, na treh linijah hkrati. Dve liniji pokriva DZT Samarijan, eno linijo pa preostala društva (Klic upanja Celje, Tvoj telefon Postojna, Čriček Ormož in ZA-TE Ljubljana), ki so povezana v mrežo Sopotnik. Sopotnik ima tedenski urnik, po katerem posamezna društva prevzemajo linijo 116 123. Prevezave med društvi v tehničnem smislu ureja Telekom Slovenije.

Članice STS se udeležujejo letnih srečanj zveze, ki ga vsako leto organizira eno izmed društev povezanih v zvezo. Letno srečanje STS je namenjeno dopolnilnemu izobraževanju in usposabljanju prostovoljcev za telefonsko pomoč v stiski, neformalni izmenjavi izkušenj s področja telefonske pomoči ter druženju. Letos je letno srečanje organiziralo društvo Čriček iz Ormoža. Zaznamovali smo 30. obletnico srečevanja slovenskih društev za telefonsko pomoč v stiski.

Samarijan je imel v letu 2020 206 aktivnih prostovoljcev in 4 zaposlene sodelavce, Sopotnik pa 80 aktivnih prostovoljcev in 3 zaposlene sodelavce. Skupaj smo opravili skoraj 33.000 pogovorov, pri čemer je bila povprečna dolžina pogovora 22 minut.

Glede na število aktivnih prostovoljcev ima DZT Samarijan v zvezi pomembno mesto. V skupščini zveze je zastopan z največjim številom delegatov. V obdobju 2015–2019 je bila delegatka v izvršnem odboru mednarodne zveze za telefonsko pomoč IFOTES-a Samarijanka Milena Jelen. Opravljala je zelo pomembno vlogo blagajnika. Na volitvah na skupščini STS leta 2019 je bil za mandatno dobo 4 let za novega predsednika slovenske zveze izbran član DZT Samarijan.

Zveza je polnopravna članica Mednarodne zveze za telefonsko pomoč IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services). IFOTES je bila ustanovljena leta 1967 in združuje nacionalne zveze za telefonsko pomoč v stiski. Trenutno združuje 338 društev in drugih centrov za telefonsko pomoč iz 24 držav, večinoma iz Evrope.



Vse članice IFOTES-a skupaj združujejo prek 20.000 usposobljenih prostovoljcev ter prek 800 strokovnih sodelavcev, ki prostovoljcem nudijo podporo. Članice IFOTES-a, poleg telefonske pomoči, nudijo podporo iskalcem pomoči tudi prek elektronske pošte, internetnih klepetov in osebnih srečanj. Letno opravijo 4 milijone telefonskih pogovorov, 80.000 stikov prek e-pošte, 120.000 klepetov in prek 30.000 neposrednih osebnih srečanj. Izvršni odbor IFOTES-a organizira mednarodne kongrese vsaka 3 leta. Kongresov se udeležuje veliko število prostovoljcev in strokovnih sodelavcev iz vsega sveta, vključno iz Slovenije. Zadnji kongres je bil organiziran leta 2019 v Vidmu (Udine) v Furlaniji-Juljski krajini. Leta 2003 je kongres organizirala

zveza STS. Kongres je imel naziv "The joy of living" in je potekal od 10. do 14. julija. Gostil ga je Cankarjev dom v Ljubljani. Poslanstvo IFOTES-a je spodbujati delovanje telefonskih linij za pomoč in izmenjavo izkušenj med nacionalnimi člani z organizacijo kongresov, izobraževanj in seminarjev. IFOTES podpira prizadevanja za vzpostavitev telefonskih centrov in nacionalnih združenj po vsem svetu. IFOTES vzdržuje odnose z organizacijami, kot so Svetovna zdravstvena organizacija (WHO), Mednarodno združenje za preprečevanje samomora (IASP) in drugimi mednarodnimi organizacijami telefonskih linij za pomoč, članicami Svetovnega združenja za krizno pomoč (WACH).



Irena Toš Koren, supervizorka na Ptujju

Decembra bo dopolnjenih 17 let vaše supervizije na Samarijanu. Kdaj, kako in zakaj si začela s supervizijami pri Samarijanu? Kako se spominjaš začetkov?

Najbolj se spominjam, da je prišla takratna vodja mariborske enote, Violeta, in povedala, da sta se s Sonjo Kolenko, kolegico psihologinjo, pogovarjali o tem, da bi vključili tudi mene. V bistvu je bil to prvi takšen izziv zame, ki takrat o superviziji še nisem vedela veliko. Licenco sem si namreč pridobila nekaj let kasneje, sem pa začela intenzivneje raziskovati to področje. S Sonjo sva takrat skupaj vodili skupino. Ker sem imela že izkušnje z delom s skupino (na centru za socialno delo sem se usposabljala za delo v programu Mladinskih delavnic) in sem hkrati na specializaciji nekaj let nazaj srečala tudi nekaj teoretičnih okvirjev, sem vse to lahko preizkusila še v praksi. Spomnim se, da smo začeli v prostorih župnišča cerkve sv. Ožbalta, v prostorih za verouk. Tam smo imeli prvo delavnico 'spoznavanja' in nam je omogočila sproščen začetek nečesa, česar nas večina še ni poznala, to je srečevanje s samim seboj ob drugih. Takrat še nisem razmišljala, kako je to – ali je težko, lepo, sproščujoče, radostno, boleče ... S tem smo se srečevali postopoma in vedno znova sem občudovala pogum tistih, ki so se začeli odkrivati in ob tem zaupali skupini, nam vsem in vsakemu posebej.

Kaj ti je osebno ta brez dvoma zahtevna naloga prinesla? Te je morda tudi kako spremenila? Morda obogatila?

Vsekakor sem s supervizijskim delom v tem času zase veliko pridobila. Kot sem že omenila, smo naš nivo srečevanj uspeli dvigniti na nivo medsebojnega zaupanja in delitve zelo osebnih razmišljanj, stališč, prepričanj in z izmenjavo teh smo spoznavali druge in se soočali tudi z lastnimi gledanji nase in na svet. Vsako srečanje je zame bogata in izpolnjujoča izkušnja, ne glede na to, ali so teme še tako težke in zahtevne, kot so nasilje v medosebnih odnosih, čustvene in spolne zlorabe, medosebne manipulacije, samomorilnost in podobno. Vse nas, vključno z mano je delitev izkušenj in razmišljanj obogatilo, v to sem prepričana. Težko sicer ocenim, koliko sem se spremenila glede na izkušnje s supervizijo, vendar sem v to delo že šla z radovednostjo in pripravljenostjo za učenje in pridobivanje novih izkušenj. Tako sem prepričana, da sem z izkušnjami ob supervizijah pridobila ogromno znanja, izkušenj, ki jih brez teh srečanj ne bi.

Na kaj se opiraš pri vodenju supervizij?

Moje vodilo se je morda v vseh teh letih malo spreminjalo. V začetku sem največ pozornosti namenjala težavam klicincev, ki so jih supervizanti

oz. udeleženci supervizije, izpostavljali. Tudi zdaj še kdaj razmišljamo o njihovih problemih, vendar s pozornostjo na naše izkušnje s podobnimi ali enakimi problemi, z našimi refleksijami, prepričanji, predstavami ... Na ta način se večkrat bolj posvečamo sebi in svojim odzivom, načinom soočanja z različnimi izzivi, težavami ali rešitvami. Fokus se je bolj premaknil na izmenjavo in razmišljanje o tem, kako se jaz ali vsak izmed nas spoprijema z razmišljanji, izkušnjami, s prepričanji in predsodki o načinih odzivanja, doživljanja drugih ljudi, največkrat klicincev, pogosto pa tudi izkušenj z ljudmi iz našega bližnjega ali širšega okolja.

Vsak od nas se lahko znajde na tej ali oni strani telefona Samarijan. Kaj bi vsem nam sporočila?

Mislím, da lahko kratko zaključim, da se mi ne zdi toliko pomembna ta ali ona stran, saj gre za srečevanja ljudi, pa naj je to prek telefona, na superviziji, na terapiji ali svetovanju. Vedno gre za delitev mojih, tvojih, naših, vaših izkušenj, razmišljanj in to zaupanje drug drugemu je zame pomemben način, kako biti človek človeku.



Silvo Šinkovec, supervizor v Ljubljani

BESEDA REŠUJE

Sreda zjutraj. Kot mnogi tudi jaz hitim 'v službo'. Grem na supervizijo za Samarijane, prostovoljce, ki delajo na telefonu za klice v stiski. Tam me pričaka skupina, s katero najprej darujemo sveto mašo. Molimo za vse klicalce. Mnogi od njih nimajo nikogar v svoji bližini, da bi jim lahko zaupali strah ali bolečino. Pri sveti maši so nam ti ljudje še posebno blizu. Molimo za vse prostovoljce na društvu Samarijan. Po sveti maši in molitvi se srečamo z vsemi, ki pridejo na supervizijo. Po kratkem družabnem srečanju steče beseda o izkušnjah dežuranja. Učimo se drug od drugega, iz izkušenj, kar je bistvo supervizije.

Vsak mesec že več kot dvajset let poslušam zgodbe prostovoljcev. Včasih se nas zbere tudi več kot dvajset, včasih nas je od pet do deset. Vsakič imamo tri vprašanja.

Prvo: Je kaj novega na Samarijanu? Ima kdo kakšno informacijo, ki je pomembna za vse?

Drugo: Se je med dežuranjem zgodilo kaj lepega, kar bi rad delil z drugimi? Lepe izkušnje obogatijo vse udeležence. Te izkušnje obnovijo prvotno ljubezen do tega dela, osmislijo dežuranje in darovanje svojega časa drugim.

Tretje: O čem bi se radi pogovorili, ker je ostalo nejasno, ker je pustilo dvom,

negativna čustva?

Ob vsakem prostovoljcu se ustavimo. Od vsakega se učimo. To nas povezuje. Tudi jaz sem se veliko naučil, srečal sem srčne in modre ljudi. Vesel sem, da ima Slovenija tako plemenite ljudi.

Vsi smo kdaj v stiski. Takrat želimo stisko komu zaupati. Zaupamo človeku, za katerega vemo, da nas bo sprejel, poslušal in ne obsojal. Verjetno ne bo mogel pomagati, toda laže nam je že, ker nas poslušča. Razume in sprejme. Ker nekdo ve, kaj se z nami dogaja. Ko pripovedujemo o stiski, sami uvidimo pot naprej. To velja za klicalce, pa tudi za prostovoljce na Samarijanu.

Potrebujemo besedo. Beseda nas odkrije drugim. Samarijan ima telefon, na drugi strani je človek, ki govori, prostovoljec poslušča. Beseda, glas je sredstvo komunikacije. Prostovoljec nima slike, podobe, ne vidi človeka. Ga pa sliši. Na društvu Samarijan verjamemo v moč besede, ki zdravi, celi rane, opogumlja, prinaša luč.

Pred četrto stoletja me je v Dravljah obiskal prijatelj Marjan Žveglič in povedal, da namerava ustanoviti društvo, ki bi pomagalo ljudem v stiski, predvsem z namenom, da bi pomagali tistim, ki mislijo na samomor. Zamisel se mi je zdela odlična. Marjan je že imel idejo, kako bo vse to speljal. Videl je tudi že prostovoljce, nekatere. In verjel je, da je to potreb-

no storiti zaradi mnogih ljudi, ki sami preživljajo težke čase. Delo je steklo, za Božič je telefon prvič zazvonil. In od takrat zvonil neprestano.

Zgodil se je čudež. V četrto stoletja ni zmanjkalo ljudi, ki bi dežurali, ki so ob telefonu in ga dvignejo, da ne zvonil v prazno. Noč in dan. In ne zmanjka tistih, ki kličejo.

Rodila se je nova družina, ki neprestano komunicira.

Izkušnje prostovoljstva na Samarijanu bi morali imeti bodoči psihologi, pedagogi, socialni delavci, socialni pedagogi, duhovniki. Ljudje v poklicih, ki so neposredno v stiku z ljudmi v stiski. Delo na društvu Samarijan jih seznanja z mnogimi oblikami stisk; nudi jim začetno usposabljanje in supervizijska srečanja; omogoča spoznati plemenite ljudi, ki svoj prosti čas posvečajo drugim.

Pri tem delu pa človek sreča tudi sebe, svoje vrednote, svoje srce, svoj značaj, svojo krhkost in svoje sence. Pri takem delu lahko človek preveri, če bo kos nalogam, ki ga čakajo na poklicni poti.

Hvala vsem Samarijanom za vsa srečanja, pogovore, molitve, zgodbe, dobroto in ljubezen.

Več kot 662.800 pogovorov s posamezniki v stiski

V 25-ih letih društva in neprekinjenega delovanja Zaupnega telefona Samarijan smo usposobljeni prostovoljci opravili več kot 662.800 pogovorov s posamezniki v stiski v skupni dolžini preko 206.189 ur ter pri tem opravili kar več kot 422.300 prostovoljskih ur dela. Samo v letih med 2016 in 2020 smo sprejeli 113.811 klicev v skupni dolžini 41.912 ur. Predvsem pa smo lahko ponosni na to, da zmoremo, turbulentnim časom navkljub, ostajati na voljo brezplačno in 24 ur na dan, vse dni v letu. Poglejmo, kako naše delo zadnjih pet let izgleda v številkah.

Med leti 2016 in 2020 je Zaupni telefon Samarijan sprejel skupno 113.811 klicev, kar je v povprečju 22.762 na leto. Pogovorom s klicanci v stiski smo namenili 41.912 ur oziroma povprečno 8.382 ur na leto.

PREGLED ZADOVOLJSTVA KLICALCEV

Lep dosežek je, da smo v povprečju pri več kot 80 % klicancev zabeležili izpolnjen cilj, tj. čustveno razbremenitev njihove stiske. 82 % klicancev je bilo zadovoljnih s pogovorom, z dostopnostjo pa kar 84 %. Za 87 % klicancev smo ocenili, da se na nas najbrž še obrnejo.

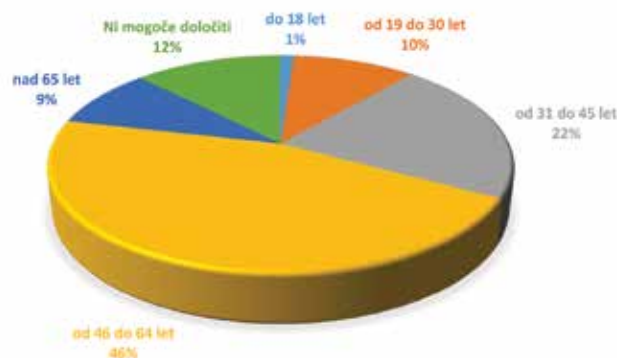
PREGLED ZADOVOLJSTVA KLICALCEV (2016–2020)			
čustvena razbremenitev	z dostopnostjo	s pogovorom	bo še poklical
80,51 %	84,18 %	81,77 %	87,04 %

POVPREČNA STAROST KLICALCEV (2016–2020)

Največji delež klicancev, skupno 46 %, beležimo v starostni skupini med 46 in 64 let, z 22 % ji sledi starostna skupina od 31 do 45 let, na tretjem mestu pa je z 10 % starostna skupina od 19 do 30 let. Omeniti je treba, da v povprečju pri 12 % klicev nismo uspeli oceniti starosti klicanca. Kljub temu razporeditev klicancev glede na starost ostaja podob-

na. V zadnjih letih pa opažamo, da se je število klicancev med 19 in 30 leti povečalo na račun zmanjšanja klicancev starejših od 65 let. Najmanj, okrog 1 %, beležimo mladoletnih klicancev, kar pripisujemo dejstvu, da je posebej mladim namenjen TOM telefon, tako da se ti v veliki večini obračajo nanj.

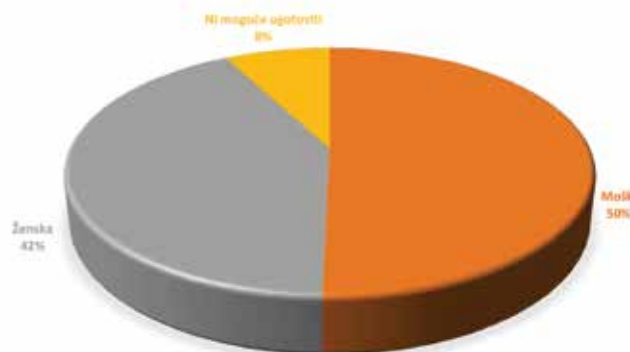
POVPREČNA STAROST KLICALCEV (2016–2020)



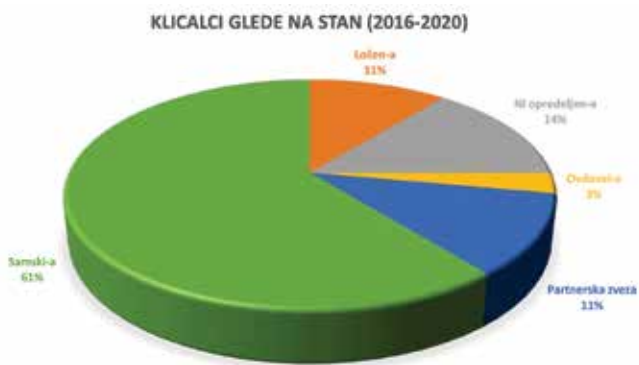
KLICALCI GLEDE NA SPOL (2016–2020)

V vseh zadnjih petih letih je večina klicancev bila moških, v povprečju 50 %, medtem ko je žensk 42 %, razlika pa predstavlja klicance, katerih spola nismo prepoznali.

KLICALCI GLEDE NA SPOL (2016–2020)



KLICALCI GLEDE NA STAN (2016–2020)



Največ, povprečno kar 61 % klicancev, je samskih, 14 % je neopredeljenih, 11 % je v partnerski vezi, 11 % ločenih, 3 % pa ovdovelih.

KLICI GLEDE NA POVOD (2016–2020)

V zadnjih petih letih smo prejeli največ, 29 %, klicev, na temo posebnih življenjskih razmer, kot so osamljenost, pomanjkanje socialnega stika, problemi ostarelih ljudi, bolezni, nenadni udarci usode, življenje z invalidnostjo, žalovanje, nasilje na delovnem mestu, besedno, fizično, psihično, spolno in ekonomsko nasilje, ter posledice težkega otroštva. Le nekaj manj, a še vedno 29 %, pa na temo težav v duševnem zdravju, kot so težave s spanjem, tesnoba in neutemeljeni strahovi, depresivna stanja, agresivnost, nerealno, popačeno doživljanje sebe, drugih in okolice, življenje z duševno boleznijo, problemi v zvezi s terapijo in druge psihične nenavadnosti. Na tretjem mestu s 7 % sledijo ostali povodi, tj. splošna obvestila in vprašanja, informacije v zvezi s telefonom za pomoč v stiski, klici, ki so prekinjeni po predstavitvi, nemi klici, zahvale in vzpodbude, pritožbe nad delovanjem drugih inštitucij, pritožbe na naše delo in sodelavce, vprašanja v zvezi s prostovoljci in klici po pomoti.

POVOD	Število klicev	v %
Medosebni odnosi samskih	927	4 %
Težave v partnerskem odnosu	993	4 %
Težave otrok in mladostnikov	463	2 %
Starševstvo	554	2 %
Osebna razmišljanja: religija in svetovni nazor	404	2 %
Samopodoba	428	2 %
Posebne življenjske razmere	6.685	29 %
Težave v duševnem zdravju	6.517	29 %
Odvisnosti: zloraba alkohola, zdravil, mamil, hrane, seksa ...	855	4 %
Samomor	180	1 %
Okolje/socialna vprašanja	1.519	7 %
Ostali povodi	3.238	14 %
SKUPAJ	22.762	100 %

Tabela: Klici glede na povode

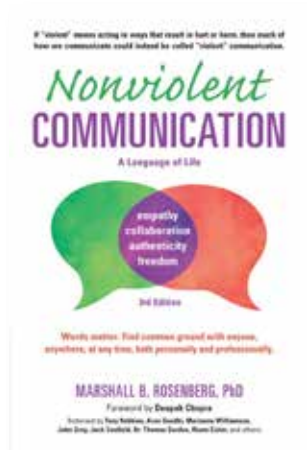


Marshall B. Rosenberg

Nenasilna komunikacija: Jezik življenja

Zavzeti Samarijani so v letu 2004 prevedli in izdali prvi slovenski prevod knjige – Nenasilno sporazumevanje, ki je bila hitro razprodana.

Ob 25. obletnici delovanja društva bomo knjigo **Nenasilna komunikacija: Jezik življenja** izdali ponovno, v sozaložbi. (Na voljo bo v prvi polovici leta 2022.)



V knjigi je predstavljena preprosta, toda učinkovita metoda sporazumevanja, ki zadovoljuje potrebe vseh udeležениh. Popelje nas od razdiralnega jezika sodb, moraliziranja, vrednotenja in etiketiranja do povezovalnega jezika, v katerem se z opazovanjem in poslušanjem osredotočamo na potrebe in občutke sogovornika ter na jasn način izražamo svoje.

KAJ JE NENASILNA KOMUNIKACIJA?

Mnogi med nami si želimo spretnosti in veščin, s katerimi bi izboljšali odnose z drugimi, okrepili stik s seboj in polno prispevali k več harmonije na svetu. Žal pa živimo v kulturnem okolju, ki nas je od rojstva urilo v tem, da tekmujeemo z drugimi, kritiziramo, pogojujemo ... Komuniciramo torej na način, ki sproža nezaupanje in odtujenost, ne pa povezanosti.

Nenasilna komunikacija (krajše NNK) nas podpre, da razvijemo notranje vire, ki nam pomagajo živeti avtentično, sočutno in sodelovalno tako v osebnem, organizacijskem, skupnostnem kot tudi sistemskem kontekstu.

Marshall B. ROSENBERG, OČE NENASILNE KOMUNIKACIJE



Marshall B. Rosenberg je bil ameriški psiholog, mediator, avtor in učitelj. V začetku šestdesetih let prejšnjega stoletja je razvil nenasilno komunikacijo, proces za podporo partnerstva in reševanje konfliktov znotraj ljudi, v odnosih in v družbi. Bil je ustanovitelj in vrsto let direktor Centra za nenasilno

komunikacijo. Uspešnica Nenasilna komunikacija: Jezik življenja je bila prodana v več kot pet milijonov izvodov po vsem svetu in prevedena v več kot 35 jezikov.

Predan učitelj, ustvarjalec miru in vizionarski vodja, dr. Rosenberg, je vodil NVC delavnice in mednarodna intenzivna usposabljanja za deset tisoče ljudi v več kot 60 državah po vsem svetu ter zagotavljal usposabljanje in sprožil mirovne programe na številnih območjih, ki jih je razdirala vojna, kot so Ruanda, Burundi, Nigerija, Malezija, Indonezija, Šrilanka, Sierra Leone, Bližnji vzhod, Kolumbija, Srbija, Hrvaška in Severna Irska. Neutrudno je delal z družinami, s skupinami vzgojiteljev, menedžerjev, izvajalci duševnega in zdravstvenega varstva, odvetniki, vojaškimi častniki, zaporniki, policisti, duhovniki, državnimi uradniki.



TelekomSlovenije



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



Občina Cerklje
na Gorenjskem



MESTNA OBČINA
KRANJ



OBČINA
ZAGORJE
OB SAVI



MESTNA OBČINA PTUJ



OBČINA
TRZIN



V SREDIŠČU
ZASAVJA