

Slovenska zveza društev za telefonsko pomoč v stiski



■ **Samo Babuder**, psihoanalitični psihoterapevt, je predsednik Slovenske zveze društev za telefonsko pomoč v stiski.

Združeni narodi in Svetovna zdravstvena organizacija ter druge svetovne in regionalne organizacije poudarjajo, da sta duševno zdravje in psihosocialna podpora bistvenega pomena za posameznikovo dobro počutje ter polno delovanje in udejstvovanje v življenju. Telefoni za klic v sili so sestavni del zagotavljanja duševnega zdravja in psihosocialne pomoči. Gre za posebno obliko psihosocialne podpore, katere namen je takojšnja pomoč osebam, ki doživljajo stisko pri spopadanju s težavami v svojem življenju. Gre za dopolnilne storitve pri zagotavljanju pomoči na področju duševnega zdravja.

Telefoni za klic v sili imajo tri prepleta-joče se komponente. Prvi dve sta krizna intervencija in psihosocialna podpora. Tretja, ki določa vrednote in edinstveno značilnost telefonov za klic v sili, pa je oblika pristnega druženja – prijateljska interakcija. To je posebna oblika druženja, ki v trenutkih obupa daje upanje – zave-danje, da je nekomu mar. Je večšina – ne-profesionalna podpora, ki ima prav zaradi tega nedvomne prednosti. Vključuje de-ljenje čustev, bolečine in misli v okolju, ki temelji na sočutju in empatiji in ki nudi občutek varnosti ter tolažbo brez vsakršnega obsojanja. Oseba, ki nudi takšno interakcijo, izraža pristno zanimanje in skrb za osebo v stiski. Poslušanje z glo-bokim občutkom spoštovanja je ključni izraz pristnega druženja, ki osebi v stiski omogoča, da na njej lasten način izrazi svoja čustva in potrebe. Med pristnim druženjem poteka proces opolnomoče-nja, ki gradi na virih moči, ki jih ta oseba nosi v sebi.

Tu smo za vas

Temeljne vrednote društev v Slovenski zvezi društev za telefonsko pomoč v stiski (skrajšano STS) so zapisane v etičnem ko-deksu zveze:

- Zaupni telefoni za pomoč v duševni stiski delujejo neprekinjeno 24 ur na dan, vse dni v letu.
- Vsak klicalec ima pravico do pomoči preko zaupnih telefonov v duševni sti-ski, ne glede na starost, spol, religijo, nacionalnost, vrednote ali prepriča-nja.
- Prostovoljec na zaupnem telefonu vodi pogovor prijazno, strpno in v skladu z načeli aktivnega poslušanja. Klicatelju ne vsiljuje svojih prepričanj, predlogov ali pričakovanj.
- Vsebina pogovora je strogo zaupna.
- Prostovoljec ostaja dosledno anoni-men, prav tako ima pravico do anoni-mnosti tudi klicatelj.
- Zaupni telefoni v duševni stiski de-lujejo na prostovoljski osnovi. Pro-stovoljci so ustrezno usposobljeni, društvo in vodstvo zaupnih telefonov pa zagotavljata in izvajata strokovno usposabljanje ter podporo.
- Pogovori so za klicalce brezplačni.

Področje delovanja zveze STS

Področje delovanja zveze STS je področje socialnega in zdravstvenega varstva. STS ima status humanitarne organizacije, ki

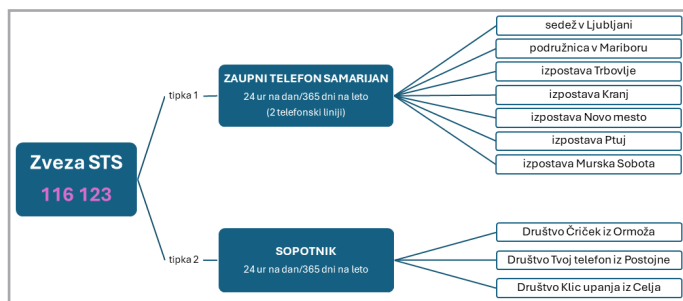
deluje v javnem interesu. Namen ustano-vitve zveze je, da bi dejavnost, ki že teče znotraj posameznih društev, članov zve-ze, potekala kontinuirano, strokovno in tehnično ustrezno organizirano, da bi se učinkovito povezovali s sorodnimi obli-kami organizirane pomoči ljudem v stiski doma in v tujini ter da bi se lažje povezo-vali za skupno nastopanje pred upravnimi organi in strokovnimi institucijami na na-cionalni in lokalni ravni.

Delovanje STS urejajo Zakon o društvih, Zakon o prostovoljstvu ter Zakon o hu-manitarnih organizacijah. Organi STS se srečujejo na rednih sejah in najmanj en-krat letno organizirajo skupščino STS kot njen najvišji organ. Na skupščini delegati posameznih društev, povezanih v zvezo, odločajo o vseh pomembnih zadevah, ki se navezujejo na uresničevanje poslan-stva in namena zveze. Realizacija sklepov, sprejetih na skupščini, je v pristojnosti in odgovornosti izvršnega odbora, ki je izvršilni organ zveze.

Sedanje delovanje zveze STS

STS nudi telefonsko pomoč 24 ur na dan, vse dni v letu, na treh linijah hkrati. Dve li-niji pokriva Društvo Zaupni telefon Sama-rijan, eno linijo pa preostala društva (Klic upanja Celje, Tvoj telefon Postojna, Čriček Ormož), 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.

Društva v zvezi STS so imela v letu 2024 skupaj 248 aktivnih prostovoljcev, sedem oseb v delovnem razmerju, opravljenih je bilo 32.678 klicev v povprečnem trajanju 22 minut. 47 odstotkov vseh klicev sodi v



kategorijo kroničnih. Med povodi za klic prevladujejo posledice duševnih motenj in bolezni, osamljenost in težave v odnosih. Člani zveze STS se udeležujejo letnih srečanj, ki jih vsako leto organizira eno izmed društev zveze. Letno srečanje STS je namenjeno dopolnilnemu izobraževanju in usposabljanju prostovoljcev za telefonsko pomoč v stiski, neformalni izmenjavi izkušenj s področja telefonske pomoči ter utrjevanju vezi znotraj zveze ter druženju.

Zgodovina zveze STS

Zametek zveze STS sodi v leto 1991, ko je Klic v duševni stiski Celje, ki ga je organizirala skupina entuziastov Psihiatrične bolnišnice Vojnik, ob svoji peti obletnici organiziral srečanje 'telefonov za pomoč v stiski' iz cele Slovenije. Srečanja so se poleg organizatorja udeležili TOM telefon (telefon za otroke in mladino, ki ga je ustanovila Zveza prijateljev mladine), Telefon »Karitasa« Maribor, SOS telefon za pomoč ženskam in otrokom, žrtvam nasilja, Klic v duševni stiski Ljubljana, Zaupni telefon ZA-TE iz Ljubljane in Tvoj telefon iz Postojne. Srečanju so se pridružili še kolegi iz Telefonseehlsorge iz Gradca. Na zelo plodnem sestanku je bila izpostavljena pomembnost medsebojnega povezovanja in sklenjen je bil dogovor, da se srečanja

organizirajo vsako leto.

STS je bila ustanovljena leta 1994. Na začetku so bila v zvezo povezana društva Črček iz Ormoža, Klic upanja iz Celja, Tvoj telefon iz Po-

stojne in Zaupni telefon ZA-TE iz Ljubljane. Pobudnica ustanovitve je bila dr. Cvijeta Pahljina, dr. med., spec. psihiatrije in psihoterapevka, takrat predsednica društva Klic upanja iz Celja. Dve leti kasneje, leta 1996, se je zvezi pridružilo Društvo Zaupni telefon Samarijan. Društva Črček, Klic upanja, Tvoj telefon in ZA-TE so se povezala v mrežo Sopotnik. STS je bila na kongresu v Jeruzalemu (Izrael) leta 1994 kot polnopravna članica sprejeta v mednarodno zvezo 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 združujejo preko 20.000 usposobljenih prostovoljcev ter več kot 800 strokovnih sodelavcev, ki prostovoljcem nudijo podporo. Članice IFOTES-a poleg telefonske pomoči nudijo podporo iskalcem pomoči tudi preko elektronske pošte, internetnih klepetov in srečanj iz oči v oči. Letno opravijo štiri milijone telefonskih pogovorov, 80.000 stikov preko e-pošte, 120.000 klepetov in več kot 30.000 srečanj iz oči v oči. Izvršni odbor IFOTES-a na vsaka tri leta organizira mednarodne kongrese. Kongresov se udeležuje veliko število prostovoljcev in strokovnih sodelavcev z vsega sveta, vključno iz Slovenije. Zadnji kongres je bil organiziran leta 2023 v obmorskem mestecu Lignano Sabbiadoro v Furlaniji - Julijski krajini. Udeležilo se ga je 800 prostovoljk in prostovoljcev. 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. Vzdr-

žuje odnose z organizacijami, kot so Svetovna zdravstvena organizacija (WHO), Mednarodno združenje za preprečevanje samomora (IASP), in z drugimi mednarodnimi organizacijami telefonskih linij za pomoč, članicami Svetovnega združenja za krizno pomoč (WACH).

Enotna telefonska linija

Enotna telefonska linija za telefonsko pomoč je dosegljiva na številki 116 123 in je začela delovati leta 2009. Pred tem so bila društva zveze dosegljiva na lastnih številkah. Ta številka je na voljo klicateljem v mnogih državah (Velika Britanija, Irska, Norveška, Nemčija, Madžarska, Romunija ...). Klic na številko 116 123 je brezplačen. V Sloveniji stroške delovanja te linije pokriva Telekom Slovenije.

Na skupščini STS 8. junija 2015 je bilo sprejetih več sprememb statuta in delovanja telefonske linije. Ena izmed sprememb je bila nova metodologija zastopnosti v skupščini STS. Prevzeta je bila po IFOTES-ovi metodologiji. Skupščina je potrdila tudi predlog za uvedbo odzivnika o izbiri Samarijan/Sopotnik (tipka 1 oz. 2). Odzivnik je začel delovati 19. oktobra 2015. Pri klicateljih je bil dobro sprejet, saj so pridobili možnost izbire, opaziti pa je bilo tudi porast novih klicateljev, saj nova tehnična rešitev onemogoča avtomatsko ponavljanje klica, če je linija zasedena, kar so prej uporabljali mnogi kronični klicatelji.

Društvo ZA-TE iz Ljubljane je leta 2022 prenehalo nastopati samostojno. Članice društva so se priključile društvu Klic upanja iz Celja.

STS je organizirala tri mednarodne kongrese IFOTES: prvega na Bledu leta 1996, drugega v Lipici leta 1997 in tretjega v Ljubljani leta 2003. Kongres v Ljubljani se je imenoval The joy of living (Veselje do življenja) in je potekal od 10. do 14. julija pod častnim pokroviteljstvom predsednika države dr. Janeza Drnovška. Gostil ga je Cankarjev dom. Udeležilo se ga je 600 članic in članov centrov za telefonsko pomoč. Kongres so finančno omogočili Telekom Slovenije, Adria Airways in Mestna občina Ljubljana pod vodstvom županje Danice Simšič. Informacijo o kongresu so objavili vsi večji mediji v Sloveniji.



Foto: Rebeka Hozjan