Tvoj telefon v Postojni

Tatjana Gorjanc, koordinatorka v društvu *Tvoj telefon.*

Društvo Tvoj telefon *deluje od leta 1992, ko se je skupina strokovnih delavcev odločila vzpostaviti telefonsko številko za pomoč ljudem v stiski. Ideja o nastanku društva se je porodila že leta 1991, ob Tednu otroka, navdih pa je prišel iz Ljubljane, kjer je že delovala podobna linija. Idejni vodja tovrstnih programov je bil gospod Marjan Čonč, s katerim je bil zastavljen cilj, da bi nudili otrokom in mladostnikom podporo pri sprejemanju življenjskih odločitev ter reševanju stisk, saj takratni centri za socialno delo in šole niso imeli dovolj usposobljenih strokovnjakov za pomoč mladim.*

Nastanek društva Tvoj telefon

S podporo občine Postojna, ki je priskrbela primeren prostor, so 26. oktobra 1992 začeli sprejemati klice. Hitro se je pokazalo, da potreba po tovrstni podpori presega generacijske okvire, saj so pomoč začeli iskati ljudje vseh starosti. Kmalu je postalo jasno, da je kratkotrajni projekt mogoče preoblikovati v trajno dejavnost. Tako se je 11. februarja 1993 program preoblikoval v *Klic v stiski.* Določen je bil čas dežuranja, vzpostavljen pa je bil stalen urnik delovanja v popoldanskih urah, vse dni v letu. Leta 1993 so se formalno registrirali kot društvo, katerega primarna dejavnost je nuditi čustveno podporo in svetovanje osebam v stiski.

18. marca 1994 so se takrat delujoči krizni telefoni združili v *Slovensko združenje telefonov v stiski* z imenom *Sopotnik.* 25. novembra 1998 je v Celju potekala ustanovna skupščina *Slovenske zveze društev svetovalcev za telefonsko pomoč v stiski s profesionalnim vodenjem,* novembra 1999 je bil potrjen statut zveze s sedežem v Celju; 31. avgusta 1999 je lahko začel delovati Sopotnik s 24-urnim dežurstvom.

Pomen delovanja danes

Društvo *Tvoj telefon* ostaja nepogrešljiv del podporne mreže za ljudi v stiski. Je eno redkih društev na Primorskem, ki nudi specializirano telefonsko pomoč, deluje pa po vsej Sloveniji. Anonimna in brezplačna podpora je ključnega pomena, saj posameznikom omogoča, da v varnem okolju spregovorijo o svojih stiskah ter poiščejo razumevanje in usmeritve. Pomoč je dostopna na brezplačni telefonski številki 116 123, vsak delovnik pa tudi na stacionarni številki 05 720 1 720.

Poleg programa *Klic v stiski* društvo izvaja še program *Nasilni odnosi – pomoč in samopomoč.* Dejavno sodeluje s *Slovensko filantropijo,* je član *Socialne zbornice Slovenije* in deluje v javnem interesu kot humanitarna organizacija.

Poleg neposredne pomoči društvo s svojim delovanjem prispeva k ozaveščanju o duševnem zdravju, zmanjševanju stigme in krepitvi družbene solidarnosti. Vsak klic je korak bližje k bolj sočutni družbi, kjer naj ne bi nihče ostal sam v svojih stiskah.

Neprecenljiva vrednost telefonske pomoči ljudem v stiski

Program *Klic v stiski* pomeni mnogo več kot zgolj telefonski pogovor. Za mnoge klicatelje predstavlja edini prostor, kjer so slišani, razumljeni in sprejeti brez obsojanja. Takšna oblika pomoči je izjemno pomembna, saj omogoča razbremenitev čustvenih stisk in preprečitev poglabljanja težav, ki bi sicer lahko prerasle v resnejše duševne in socialne krize. Telefoni za psihosocialno podporo tako niso le v pomoč posameznikom, temveč razbremenjujejo tudi zdravstvene in socialne ustanove, saj mnogim klicateljem nudijo pravočasno oporo in preprečijo potrebo po bolj intenzivnih oblikah pomoči.

Eden takšnih klicateljev je 72-letni gospod Marko, ki živi sam in nima bližnjih sorodnikov. Zaradi težav z gibanjem le redko zapusti stanovanje, njegovi dnevi pa minevajo v osamljenosti. Klic v stiski mu predstavlja edini stik z zunanjim svetom, edini prostor, kjer lahko pove, kako se počuti, ne da bi se bal zavrnitve ali nerazumevanja. Pogovori z usposobljenimi svetovalci mu prinašajo občutek varnosti in človeške topline, kar mu pomaga ohranjati voljo do življenja.

Pomembna prednost telefonske pomoči je njena dostopnost. Klicatelji lahko anonimno poiščejo podporo, ne glede na kraj bivanja ali socialni status. To je še posebej dragoceno za tiste, ki se sicer ne bi obrnili na strokovne službe zaradi sramu, strahu ali stigme. S tem program *Klic v stiski* odpira vrata pomoči tudi najbolj ranljivim skupinam ter krepi občutek povezanosti in varnosti v družbi.

Vloga telefonske pomoči pri duševnem zdravju in preprečevanju stisk

Anonimnost in dostopnost telefonskega svetovanja omogočata, da posamezniki, ki se soočajo z duševnimi stiskami, poiščejo pomoč, še preden se njihove težave zaostrijo. Mnogi ljudje se v kriznih trenutkih ne želijo ali ne morejo obrniti na bližnje ali strokovnjake v živo, zato je možnost varnega in nevtralnega pogovora po telefonu ključna. Pogovor lahko posamezniku pomaga prepoznati njegova čustva, ubesediti stisko in poiskati načine za spopadanje s težavami. Tako telefon za pomoč ne služi le kot trenutna opora, ampak tudi kot most do drugih oblik pomoči in virov podpore v skupnosti.

Za kakovostne pogovore in podporo so ključni svetovalci – prostovoljci, ki s svojo nesebičnostjo in predanostjo ustvarjajo varen prostor za klicalce. Njihova vloga je izjemno pomembna, saj omogočajo, da ljudje v stiski niso sami. Prostovoljci so de-

ležni več izobraževanj, redno sodelujejo na supervizorskih in intervizorskih srečanjih ter obiskujejo predavanja priznanih strokovnjakov. Interakcijo med svetovalcem in klicateljem na ozaveščeni ravni doživljanja prepleta fenomen transferja, pri katerem klicalec na svetovalca nezavedno prenaša svoja pričakovanja, občutja in izkušnje iz preteklosti. Mnogo je dejavnikov, ki vplivajo na vzpostavitev zaupanja in kakovostnega odnosa. Umetnost svetovalnega procesa je v tem, da svetovalec razume klicalca in se vanj vživi, a hkrati ohranja strokovno distanco, ki mu omogoča, da ostane učinkovit in ohrani svojo notranjo stabilnost. Čas, ki je namenjen klicalcu, je omejen in dragocen, zato mora biti pogovor osredotočen na njegove potrebe in iskanje poti do razbremenitve. Njihova stalna usposobljenost in predanost omogočata, da lahko klicalcem nudijo strokovno podporo pri soočanju z osebnimi stiskami, osamljenostjo, duševnimi težavami ter drugimi življenjskimi izzivi.

Sodelovanje z drugimi organizacijami in vključevanje v nacionalne ter mednarodne mreže omogoča društvu, da se prilagaja novim izzivom in potrebam družbene skupnosti. Pri tem ima ključno vlogo *Zveza telefonskih svetovalcev Slovenije*, ki združuje organizacije, ki nudijo telefonsko pomoč v stiski, in skrbi za enotne strokovne standarde, izobraževanje svetovalcev ter povezovanje na državni in mednarodni ravni.

Znotraj zveze ima pomembno mesto konzorcij *Sopotnik,* ki ga sestavljajo društva *Tvoj telefon, Klic upanja* in *Čriček*. Ta društva so se povezala z Društvom Zaupni telefon Samarijan, da bi skupaj zagotovila neprekinjeno 24-urno dosegljivost za vse, ki potrebujejo podporo. Takšno sodelovanje omogoča, da se klicalci v vsakem trenutku lahko obrnejo na usposobljenega svetovalca, ne glede na uro ali dan v tednu. To je še posebej pomembno za tiste, ki v nočnih urah ali ob praznikih doživljajo hude stiske in bi sicer ostali brez možnosti za pogovor.

Vsako od društev prinaša v skupno delovanje svojo specifično strokovno usmeritev in izkušnje, kar omogoča raznovrstne pristope k reševanju stisk. Prostovoljci in strokovni delavci iz vseh društev redno sodelujejo pri usposabljanjih, izmenjavi znanj in supervizijah, kar prispeva k dvigu kakovosti svetovalnega dela. Prav tako skupno delovanje omogoča boljšo organizacijo dežurstev ter učinkovitejšo porazdelitev virov, kar zmanjšuje obremenitev posameznih svetovalcev ter izboljšuje njihovo dobrobit in motivacijo.


Foto: Rebeka Hozjan

Na širši ravni ta mreža telefonskih linij prispeva k večji dostopnosti pomoči po celotni Sloveniji. Tako ljudje iz različnih krajev, ne glede na socialno ali finančno stanje, lahko anonimno in brezplačno poiščejo podporo. Poleg tega sodelovanje na nacionalni ravni omogoča tudi lažjo povezanost s strokovnimi ustanovami (centri za socialno delo, zdravstvenimi ustanovami ter drugimi organizacijami), ki delujejo na področju duševnega zdravja.

V prihodnje si bodo društva v okviru konzorcija prizadevala dodatno okrepiti svojo prepoznavnost ter izboljšati dostopnost in kakovost telefonske pomoči. Cilj je širši družbeni vpliv – ne le pomoč posamezniko, temveč tudi krepitev ozaveščenosti o duševnem zdravju, zmanjšanje stigme v zvezi z iskanjem pomoči ter razvoj preventivnih programov, ki bi zmanjšali število oseb v hudih stiskah. Skupaj ustvarjajo varno in sočutno okolje, kjer lahko vsak posameznik najde razumevanje in podporo.

Sodelovanje v društvu za telefonsko pomoč v stiski prinaša več kot le pomoč drugim, kajti odpira vrata v globlje razumevanje sočloveka in samega sebe. Vsak pogovor, vsaka zgodba in vsaka izkušnja prispevajo k občutku smisla, saj se zavemo, kako pomembna je preprosta človeška prisotnost v trenutkih negotovosti in bolečine.

Poslanstvo

Ko se pogovarjamo s tistimi, ki potrebujejo podporo, se učimo prisluhniti ne samo besedam, temveč tudi tišini med njimi. Učimo se sočutja, a hkrati tudi postavljanja zdravih meja, da lahko pomagamo, ne da bi ob tem izgoreli. Prav ta ravnotežna igra med dajanjem in skrbjo zase postane dragocena lekcija, ki se odraža tudi v osebnem življenju.

Društvo ni le prostor, kjer se ljudem v stiski ponudi pomoč, temveč je tudi skupnost tistih, ki si delijo isto poslanstvo. Prostovoljci niso sami, povezujejo jih pogovori, izmenjava izkušenj, izobraževanja in medsebojna podpora. Iz tega se rojevajo močne vezi, nova prijateljstva in občutek pripadnosti nečemu večjemu. Obenem pa vsaka zgodba, ki jo slišimo, odpira širši pogled na življenje in nas uči hvaležnosti za drobne stvari, ki jih v vsakdanjem življenju morda spregledamo.

S sodelovanjem v društvu ne pomagamo le drugim, temveč tudi sebi. Razvijamo svoje komunikacijske sposobnosti, poglobimo razumevanje duševnega zdravja in postajamo bolj občutljivi na stiske, ki jih sicer morda ne bi opazili. Vsak pogovor je priložnost za osebno in strokovno rast. Prostovoljstvo nam daje občutek vrednosti in hkrati možnost, da pustimo pečat v življenju nekoga, ki nas v tistem trenutku resnično potrebuje. Občutek, ko slišiš iskreno izrečeno »Hvala, ker ste tu«, je neprecenljiv. Spomni nas, da tudi v najtežjih trenutkih nismo sami – ne tisti, ki kličejo, ne tisti, ki poslušamo.

Pomoč je dostopna na brezplačni telefonski številki **116 123**, vsak delovnik pa tudi na stacionarni številki **05 720 1 720**.