

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

PETRA ŠAFRAN

»KLIC UPANJA« - študija primera

diplomsko delo

Ljubljana, 2005

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

PETRA ŠAFRAN
mentorica: doc.dr.Brina Malnar
»KLIC UPANJA« - študija primera
diplomsko delo

Ljubljana, 2005

KAZALO

UVOD	1
1.SOCIALNI KAPITAL	3
1.1 Opredelitve socialnega kapitala	3
1.2 Merjenje socialnega kapitala	5
1.3 Socialni kapital in omrežja	6
1.4 Socialni kapital in zaupanje	9
1.5 Kako povečati zalogo socialnega kapitala v družbi?	10
1.6 Stopnja socialnega kapitala v Sloveniji	11
1.7 Zaupanje v Sloveniji	13
2. SOCIALNA OPORA	16
2.1 Opredelitev socialne opore	18
2.2 Pristopi k raziskovanju socialne opore	20
2.3 Posledice pomanjkanja socialne opore in socialne izključenosti na zdravje prebivalstva	22
3. ZASEBNE NEPROFITNO – VOLONTERSKE ORGANIZACIJE	23
3.1 Kako pa v Sloveniji?	25
3.2 Prostovoljci	26
4. TELEFONSKA KRIZNA LINIJA	27
4.1 Namen in prednosti telefonskega svetovanja	28
4.2 Značilnosti svetovalcev	29
4.3 Značilnosti klicalca	31
4.4 Svetovanje	32
4.5 Kronični klicalci	34

5. ŠTUDIJA PRIMERA DRUŠTVA »KLIC UPANJA« CELJE	36
5.1 Metodološka izhodišča	36
5.2 Razvoj telefonov za pomoč ljudem v stiski	38
5.3 Ustanovitev združenja STS	39
5.4 Vzroki za ustanovitev telefona »Klic upanja«?	42
5.5 Cilji in namen telefona »Klic upanja«	45
5.6 Pravila svetovanja na telefonu	46
5.7 Značilnosti svetovalcev	49
5.8 Značilnosti klicalecev	51
5.9 Kronični klicanci	54
5.9.1 Dva primera kroničnih klicalecev	55
5.10 Vzroki za klic in prevladujoča problematika	59
5.11 Etika dela na telefonski krizni liniji	60
5.12 Financiranje društva	61
5.13 Sklepne misli študije primera	63
6. ZAKLJUČEK	65
7. VIRI IN LITERATURA	66

UVOD

Diplomsko nalogo sem zasnovala na študiji primera društva »Klic upanja« v Celju, ki je eden od številnih telefonov za pomoč ljudem v stiski v Sloveniji. Povezan je v mrežo »Sopotnik«, ki na brezplačni številki 080 2223 nudi oporo ljudem v stiski 24 ur na dan. Tema se mi je zdela zelo zanimiva in aktualna predvsem zaradi vedno bolj anomične družbe, kjer ljudje pogosto nimajo razvitega lastnega socialnega omrežja, potrebne socialne opore v njem in so v družbi pogosto odtujeni.

*

V teoretičnem delu naloge se bom osredotočila na naslednje socialne tematike: socialni kapital, socialna omrežja, zaupanje, socialna opora, prostovoljne organizacije in telefonsko svetovanje ljudem v stiski. V dobi tržnega kapitalizma ljudem zmanjkuje časa prav za vse, tudi za ohranjanje in razvijanje lastnega socialnega omrežja. Ljudje vedno bolj čutijo pomanjkanje tradicionalnih vrednot (družina, cerkev), na katere bi se naslonili v kriznih trenutkih. Zaloga socialnega kapitala v družbi je bila takrat precej večja. Danes pa živimo v visoko individualizirani družbi, kjer posameznik ni odtujen le soljudem, temveč pogosto tudi samemu sebi. Stopnja generaliziranega zaupanja v Sloveniji je na zelo nizki ravni, kar je posledica tradicionalnih katoliških vrednotnih orientacij, pomanjkanja optimizma in slabega vpliva družbenih institucij. Človek v stiski lahko v današnjem času ostane čisto sam in povsem na dnu, skratka vse več je ljudi, ki nimajo za življenje zelo potrebne socialne opore. Takšno družbo je omenjal že Durkheim in jo poimenoval - anomična družba. Anomično stanje družbe pa po njegovem mnenju lahko preprečimo le s ponovnim vzpostavljanjem trdnih vezi med državljani in državo. In tu je ključna vloga civilne družbe in s tem tudi prostovoljnih organizacij. Današnji posameznik je namreč v spopadanju s starimi in novimi vrednotami prepuščen lastnim izkušnjam in odločitvam. Prav zato primer društva Klic upanja, ki ga bom obravnavala, predstavlja svetlo točko v delu na tem področju.

Zanimivo za mojo nalogo je tudi dejstvo, da socialno – ekonomski status in pomanjkanje socialnih vezi vplivata na zdravje ljudi. Revščina je lahko oboje, tako determinanta kot tudi posledica slabega duševnega in telesnega zdravja. Glavni mediator duševnega zdravja naj bi bila predvsem brezposelnost, medtem ko naj bi bili za nastanek depresivnih motenj krivi predvsem slabi zaupni odnosi in socialna izolacija.

Ljudje smo bitja, ki živimo od navezanosti (ne samo od socialnih vezi). Pogosto lahko uporabimo kar besedo oklenitev (ang. attachment), saj gre pri tem še za več kot zgolj navezanost. Občutek temeljne varnosti blaži in preprečuje stres, zato je izredno pomembno ustvarjati, negovati in ohranjati dobre odnose s soljudmi. Če ima oseba, ki je na kakršen koli način depriviligirana, občutek varnosti in je socializirana v družbo, bo lažje premagala stisko in ne bo padla v popolno izolacijo in odtujenost.

*

V empiričnem delu diplomske naloge bom poizkušala čim bolj temeljito predstaviti društvo »Klic upanja« v Celju, katerega zgodovina sega v sam začetek telefonskega svetovanja ljudem v stiski v Sloveniji. Na študiji primera omenjenega društva bom dokazala potrebo po krepitvi socialnega kapitala v družbi, nujnosti širjenja lastnih socialnih mrež in posledice pomanjkanja socialne opore in zaupanja. Prostovoljci – svetovalci na telefonu namreč predstavljamo ponavadi edini vir socialne opore za klicalce. Na krizni telefon se obračajo ljudje, ki so socialno izključeni in so nezmožni družbene participacije. To pomeni, da čutijo deprivacijo – ekonomsko pomanjkanje, izolacijo – pomanjkanje socialnih vezi ali anomijo – občutek nemoči. Velikokrat pa so vse tri komponente prisotne pri istem klicalcu. Zanimala me bo tudi tipologija klicalcev, ki potrebujejo pomoč, v tem sklopu pa se bom posvetila predvsem kroničnim klicalcem (tako namreč imenujemo klicalce, ki redno kličejo na telefon za pomoč ljudem v stiski). Seveda pa bom ugotavljala tudi naloge in značilnosti društva Klic upanja, pomen prostovoljcev v njem in celoten pomen društva za današnjo družbo in predvsem za klicalce.

1. SOCIALNI KAPITAL

Je ena izmed najbolj opaznih sodobnih novosti v družbenih vedah, ki je v 20. stoletju vstopila tudi v pomembnejše razprave javnosti. Še vedno nimamo veljavnega konsenza o tem, kaj sploh je socialni kapital. Dejstvo je, da se pri njem ukvarjamo z določenimi vidiki družbene strukture, ki omogoča družbeno delovanje. Kljub konceptualni nejasnosti, večpomenskosti in težavam z merjenjem, gre za pomembno družbeno dobrino, ki danes predstavlja osrednji predmet vseh družboslovnih ved. Teoretiki socialnega kapitala se razlikujejo glede na to ali smatrajo socialni kapital kot lastnost individualnih omrežij ali pa za kolektivno lastnost. Iz tega se zastavlja vprašanje ali lahko posamezniki prenašajo socialni kapital iz ene družbe v drugo in kolikšna stopnja socialnega kapitala je v neki družbi potrebna, da ga bodo deležni tudi posamezniki s šibkimi socialnimi omrežji.

Zanimanje za socialni kapital je postmoderna in globalni fenomen, ki si ga lahko razlagamo kot nadaljevanje razprav o civilni družbi. Vzorci porazdelitve socialnega kapitala po svetu so zelo stabilni. Nizek socialni kapital je značilen predvsem za dežele vzhodne in srednje Evrope. Visok socialni kapital pa lahko najdemo v razvitih zahodnoevropskih državah (skandinavske dežele) in severni Ameriki.

1.1 Opredelitve socialnega kapitala

Prvi avtorji, ki so se lotili tega koncepta so Bourdieu, Putnam in Coleman. Temeljiti pregled svetovnih razprav o socialnem kapitalu sta zelo dobro predstavila Adam in Rončević (2003) v zborniku razprav o socialnem kapitalu v Sloveniji. Po njunem mnenju v literaturi prevladujeta dve interpretaciji socialnega kapitala:

1. *Normativno funkcionalistična verzija* (Coleman, Putnam, Fukuyama in Etzioni)
socialni kapital razume kot norme in odnose, ki povezujejo skupnost z reciprociteto, zaupanjem in vpeljevanjem sankcij za odklone od naštetega. Poudarja pomen zaloge človeških odnosov kot osnove za dobivanje človeškega in fizičnega kapitala ter koristi, ki jih ima od socialnega kapitala širša skupnost. Socialni kapital je po tej definiciji v lasti skupine in ne posameznikov. Ta interpretacija poudarja predvsem pozitivne strani socialnega kapitala.

Coleman (1988) ugotavlja, da je socialni kapital definiran s svojo funkcijo. Socialni kapital vidi tudi kot produktivno silo, saj omogoča doseganje določenih ciljev, ki ob njegovi odsotnosti ne bi bili doseženi. Coleman socialni kapital opredeljuje tudi kot strukturo odnosov, ki ljudem omogoča, da dosegajo skupne cilje. Izraža se v obveznostih in pričakovanjih, sposobnosti zbiranja informacij in v socialnih normah povezanih s sankcijami. Tako loči tudi tri oblike socialnega kapitala: raven zaupanja, informacijski kanali ter norme in sankcije. Po Colemanu je socialni kapital javna dobrina, ki se v nasprotju z ekonomskim kapitalom z uporabo povečuje, z neuporabo pa zmanjšuje. Je tudi mnenja, da so bili družbeni strukturni pogoji (močne družine in lokalne skupnosti), ki premagujejo probleme oskrbovanja s socialnim kapitalom, boljši v preteklosti, kot so zdaj. Zato kot posledico upadanja socialnega kapitala pričakujemo tudi upadanje človeškega kapitala.

Putnam (1993) socialni kapital opredeli kot mreže, norme in zaupanje, ki udeležencem omogočajo bolj učinkovito vzajemno delovanje, da bi dosegli skupne cilje. Socialni kapital ki temelji na medsebojni povezanosti, zaupanju in nesebični pomoči med ljudmi v vseh družbah poganja gospodarsko in družbeno življenje. Hkrati pa ustvarja takšno ozračje, v katerem se je z nastalimi problemi lažje spopadati in jih reševati. Socialni kapital je torej koristen tako za skupnost, kot za posameznika, vzajemnost, zaupanje in horizontalne mreže pa so temeljni elementi njegovega vzdrževanja.

Fukuyama (1995) meni, da se socialni kapital vzpostavi šele, ko člani skupine zaupajo drug drugemu. Socialni kapital se najpogosteje generira v prostovoljnih skupinah in v organizacijah in sicer na osnovi skupnih pravil in norm, ki vzpodbujajo sodelovanje. Dialog in vzajemno razumevanje, ki temelji na toleranci različnih kultur in prepričanj, predstavljata pomembni dimenziji socialnega kapitala, ta pa krepi socialno povezanost.

2. *Kritična teorija poudarja*, da lahko določeni socialni sloji ali skupine, še zlasti v pogojih naraščajoče tekmovalnosti, okrepijo svoj socialni kapital z namenom, da zadržijo dominantni položaj v družbi. Tako lahko višji in srednji razred zavarujeta svoje privilegije.

Socialni kapital s perspektive kritične teorije (Bourdieu) predstavlja mehanizem za reprodukcijo nepravilne družbene ureditve. V ospredje namreč postavlja koristi, ki jih ima posameznik od vključenosti v neko skupino ali širše omrežje medosebnih odnosov. Tu je poudarek na obsegu in strukturi socialnega kapitala posameznikov, poudarjene pa so predvsem negativne temne strani socialnega kapitala. Bourdieu je definiral socialni kapital kot

agregat dejanskih in potencialnih resursov, ki so povezani s posedovanjem trajnih omrežij, bolj ali manj institucionaliziranih odnosov vzajemnega poznanstva in prepoznavanja ali, z drugimi besedami, s članstvom v skupini, ki vsakemu od članov nudi podporo kolektivno posedovanega kapitala, »priporočilo«, ki jim daje pravico do zaupanja v različnih pomenih besede. (Bourdieu 1986, v Adam 2003:8). Ločil je med tremi oblikami kapitala, in sicer ekonomskim, socialnim in kulturnim. Obseg posameznikovega socialnega kapitala pa je odvisen od velikosti omrežja poznanstev in od velikosti kapitala. Omrežje poznanstev posamezniku ni pridobljeno enkrat za vselej, temveč ga mora posameznik ohranjati s trudom. Posameznik si mora zato nenehno prizadevati za družabnost in stike ter menjave z drugimi ljudmi. Bourdieu je prepričan, da sta kulturni in socialni kapital, prav tako kot ekonomski kapital, pomembna za reprodukcijo neenakih socialnih odnosov. Obseg socialnega kapitala posameznika je odvisen od širine njegove socialne mreže, pa tudi od drugih kapitalov, ki so mu na voljo. Posameznik pride do socialnega kapitala z zavestnimi in nezavednimi investicijami v socialne odnose, ki obljublajo neko korist. Za rast in reprodukcijo socialnega kapitala je pomembno stalno delo na medosebnih odnosih. Pripadniki srednjega razreda v svojem življenju akumulirajo več socialnega kapitala, saj se bolj pogosto vključujejo v različna društva in široke socialne mreže, kot pripadniki delavskega razreda.

Novejše kritične analize opozarjajo na negativne plati socialnega kapitala, ki je lahko podlaga socialnega izključevanja (Kanjuro Mrčela 2001). Sem sodi tudi zaprtost tesno povezanih socialnih skupin, ki navzven delujejo socialno destruktivno. Socialni kapital je lahko uporabljen za dokazovanje nujnosti, vračanja k predmodernim oblikam sodelovanja, utemeljenih na tradicionalnih vrednotah in socialnih institucijah, kot sta patriarhalna družina ali cerkev. Predstavniki kritične teorije družbe opozarjajo, da imajo lahko koncepti socialnega kapitala, kot so jih razvili funkcionalisti, negativne vplive na marginalizirane posameznike. V teh primerih namreč socialni kapital diskriminira drugačnost. Če je nujni pogoj za generiranje socialnega kapitala zaupanje in reciprociteta, bodo mnogi izključeni posamezniki ali skupine izločeni iz tega procesa, ker nimajo dovolj osebnih, ekonomskih in kulturnih potencialov, s katerimi bi lahko skupnosti v enaki meri vrnili pomoč, ki jim jo nudi (Kump, 2003). Sankcija za tiste, ki odstopajo od vzpostavljenih socialnih norm, je v tem primeru lahko povečana izolacija ali izključenost.

1.2 Merjenje socialnega kapitala

Raziskovalci socialni kapital največkrat merijo s stopnjo zaupanja in sodelovanja v različnih družbenih skupinah oz. z razširjenostjo nevladnih organizacij, ugotavlja Sonja Kump (2003). Kulturni vidik socialnega kapitala pa je merjen z vprašanjem o medosebnem zaupanju. Ločevanje med njima je izredno pomembno, saj ta dva ne sovpadata nujno. Celotna mera socialnega kapitala je tako pogosto izražena z zmnožkom kulturne in strukturne komponente. Vendar vsi ti podatki ostajajo le približna in nepopolna ocena socialnega kapitala.

Zaradi epistemoloških razlogov si ni mogoče izmisliti samo enega koncepta in enega veljavnega merila socialnega kapitala, saj nimamo veljavnega konsenza o tem, kaj sploh je socialni kapital. Putnam je izhajal iz podatkov o članstvu v prostovoljnih organizacijah. Coleman pa je socialni kapital v družini izmeril s fizično prisotnostjo odraslih in pozornostjo, ki jo namenjajo svojim otrokom. Omenjena pristopa predstavljata ključne temeljne za nadaljnje empirično raziskovanje socialnega kapitala. Prvi pristop se osredotoča na vedenjske spremenljivke in drže kot so zaupanje, norme, vrednote.

Drugi pomemben pristop pa je izhajajoč iz Bourdieua in Colemanana razvil Ronald Burt, ki je za merilo socialnega kapitala vzel omrežne omejitve. Ugotovil je, da so manjša, gostejša in bolj hierarhična omrežja bolj omejujoča pri pretoku novih informacij (Kump, 2003). Zato novi raziskovalni programi socialnega kapitala izhajajo iz tradicije analize omrežij. V zadnjem času postaja vse bolj pomembna analiza socialnih omrežij, saj se lahko socialni kapital izrazi z vzorci odnosov, med sodelujočimi (Hlebec in Ferligoj 1996). Avtorji teh pristopov trdijo, da so socialna omrežja osnove socialnega kapitala. Pri tem se morajo vsi raziskovalci osredotočiti na socialni kapital, definiran v smislu resursov, ki so vtakani v družbene odnose v okviru različnih tipov egocentričnih omrežij. Vendar je pri tem potrebno biti pozoren, saj se nekatera omrežja zlahka spremenijo v mehanizme ne samo za ustvarjanje ali uporabo socialnega kapitala, ampak tudi za njegovo zlorabo in uničenje. Omrežni pristop se osredotoča na posameznike oz. njihovo sposobnost, da si zagotovijo koristi s članstvom in položaji v družbeni skupini. Torej gre za povsem instrumentalni in utilitarni pristop. In, kot ugotavlja Hajdeja Iglič (2004) so socialna omrežja vedno lokalna, pri socialnem kapitalu pa nas zanima prav zaupanje v drugega, ki ga osebno ne poznamo.

Količino socialnega kapitala določajo viri, ki so akterjem dosegljivi zaradi umeščenosti v socialnih omrežjih in povezav z drugimi posamezniki, skupinami, skupnostmi; njegovi učinki pa so odvisni predvsem od strukture posameznikovih omrežij in ker so družbene skupine

različno stratificirane lahko pride do neenake opremljenosti posameznikov, skupin ali skupnosti s socialnim kapitalom (Dragoš, 2004).

1.3 Socialni kapital in omrežja

Novejše operacionalizacije socialnega kapitala kot alternativo članstvu v prostovoljnih organizacijah in stopnji medosebnega zaupanja, kapital pogosto operacionalizirajo s pomočjo analize socialnih omrežij. Takšna analiza omogoča razlikovanje med posamezniki in družbami z različnimi režimi socialnih omrežij socialnega kapitala in ne le med tistimi z manj/več ali prisotnim/odsotnim socialnim kapitalom. In prav Slovenija je ena izmed vodilnih držav pri proučevanju socialnih omrežij.

Ti teoretiki kritizirajo Putmanovo tezo, da je socialni stik osnova za razvoj socialnega zaupanja in socialne integracije. Saj novejše analize kažejo, da je stopnja zaupanja v anonimnega tujca, ki je značilna za neko družbo, bolj odvisna od nepristranskosti in pravičnosti delovanja javnih institucij, njenih moralnih osnov in režima socialnih omrežij, kot pa članstva v prostovoljnih organizacijah (Iglič, 2001). Članstvo v intermediarnih strukturah namreč težko predstavlja poglobitveni faktor v razvoju medosebnega zaupanja in kooperativne demokratične kulture, saj je ponavadi le majhen delež populacije aktivno vključen v prostovoljne organizacije. In še ti, ki so vključeni, le redko posvetijo prostovoljnimi organizacijam večji del svojega prostega časa. Članstvo v prostovoljnih organizacijah torej ne more biti poglobitveni izvor socialnega kapitala in zaupanja, saj večina ljudi večji del svojega časa preživlja v drugih omrežjih in aktivnosti, ki ne pripadajo prostovoljnemu sektorju. Torej je jasno, da se kooperacija in zaupanje razvijata tudi izven prostovoljnega sektorja. Iz tega torej izhaja merjenje socialnega kapitala z analizo socialnih omrežij. Omrežni režim nam namreč opiše posameznikovo povezovanje v širše socialno okolje in kooperacijo z drugimi ljudmi, kadar se mu to zdi potrebno in mogoče. Tudi sami avtorji koncepta socialnega kapitala danes opozarjajo na uporabnost merjenja socialnih omrežij za njihovo teorijo.

Pomen socialnega kapitala je namreč tudi v povečevanju socialne tolerance, saj interakcija med ljudmi v prostovoljnih organizacijah približuje posameznika ljudem, ki pripadajo različnim socialnim skupinam, imajo različne navade in politična prepričanja. Vendar, tudi če se v prostovoljnih organizacijah srečujejo ljudje, ki so zelo raznoliki, je dejanska socialna

integracija v te organizacije in oblikovanje tolerance do različnih skupin ljudi odvisno od njegovega režima socialnih omrežij.

Socialno omrežje vključuje relativno stabilne vezi, ki jih posameznik vzdržuje s svojim socialnim okoljem. Te vezi so lahko realizirane, ker posamezniku v trenutku merjenja omogočajo dostop do različnih resursov, ga povezujejo v organizacijske kontekste ali zadovoljujejo njegove potrebe po intimnosti in sociabilnosti. Vezi so pa lahko tudi latentne, kar pomeni, da se bo posameznik obrnil nanje šele takrat, ko bo v stiski. Množica realiziranih in latentnih vezi tvori posameznikovo ego-centrično omrežje (Iglič, 2001). Pri merjenju posameznikovega omrežja, nas zanima predvsem kako močne so vezi med egotom in alterji, kako pogosti so njihovi stiki, kako dolgo se že poznajo, v katerih socialnih kontekstih in socialnih vlogah se srečujejo. Zanima pa nas tudi kvaliteta odnosov, ter socialna opora, ki jo nudijo egotu. Med standardnimi indeksi pri analizi socialnih omrežij so: velikost, gostota, kompozicija in stabilnost omrežij. Glede na tipologijo omrežij ločimo privatizirana omrežja, prijateljska, diferencirana, k delu orientirana in k prostovoljnim organizacijam orientirana omrežja.

Na podlagi podatkov zbranih za bivšo Jugoslavijo v sredini 1980-ih, lahko tipe in lastnosti omrežij prikažemo tudi za našo družbo (po Iglič, 2001):

- Za slovensko družbo so še vedno značilna predvsem privatizirana omrežja. Ta so izredno majhna in gosta. Poglavitna vez so najožji sorodniki in člani nuklearne družine. Vse druge vezi, izven ožjega sorodniškega kroga, so redke. Takšno dominantno majhno jedro močnih vezi posamezniku ne dopušča avtonomnega socialnega omrežja ločenega od samega jedra omrežja. Takšna omrežja so rezultat striktnega ločevanja med privatnim in javnim. V privatiziranem omrežnem režimu se tudi oporno omrežje prekriva z jedrom omrežja. Socialni stiki v družini in ožjem sorodstvu nudijo tako emocionalno, kot tudi večino instrumentalne in finančne pomoči. Edina oporna vez z okoljem je šibka prijateljska vez, ki je izvor finančne pomoči. V privatiziranem omrežju jedro omrežja zagotavlja difuzno socialno oporo, medtem ko zunanji krog nudi zelo specializirano, finančno pomoč. Ljudje s privatiziranimi omrežji so zato zelo občutljivi na same spremembe v omrežjih, ki nastanejo ob izgubi določenega družinskega člana. Takšni ljudje ponavadi nimajo zadostnih socialnih omrežij.

- Diferencirana omrežja so za razliko od privatiziranih velika, z redkejšimi vezmi med

posamezniki. Posamezniki živijo v ločenih socialnih svetovih, ki se med seboj šibko prepletajo. Diferencirana omrežja so odprta do različnih vezi, kar pomeni, da ljudje vzpostavljajo socialne vezi med sosedi, v službi, prostovoljnih organizacijah, v šoli... Močne vezi se rojevajo tako v formalnih, kot neformalnih kontekstih. Vse vrste vezi tudi nudijo relativno difuzno socialno oporo. Socialne vezi so visoko individualizirane in personalizirane. Ljudje percipirajo nekatere vezi kot bolj in nekatere kot manj močne in intimne. V njih se prepleta institucionalna in medosebna komponenta. Ne sorodstvene vezi so tu relativno močne v primerjavi s sorodstvenimi.

- Prijateljska omrežja so srednje velika omrežja, v katerih igrajo pomembno vlogo socialne vezi, vzpostavljene v neformalnih socialnih kontekstih. Gostota vezi je precej visoka, kar priča o tem, da gre za skupinske vezi. Sorodstvene vezi so še vedno mnogo močnejše in pomembne, vendar pa velja, da so omrežja funkcionalno stratificirana. Družina je pomemben izvor socialne pomoči, še posebej ko gre za instrumentalno pomoč in nasvet. Prijateljska omrežja pa nudijo emocionalno in finančno oporo.

- V delovno okolje orientirana omrežja so v veliki meri podobna prijateljskim omrežjem, le da se sociabilnost razvija na delovnem mestu. Vezi imajo nizko stopnjo individualizacije in personalizacije. Vezi s sodelavci so relativno šibke, vendar pa so pomemben oblikovalec stališč in mnenj. Medtem, ko je vir socialne opore še vedno družina.

- Organizacijska omrežja vključujejo posebej veliko število vezi vzpostavljenih v prostovoljnih organizacijah. Vezi imajo visoko stopnjo individualizacije in personalizacije in nudijo predvsem difuzno socialno oporo. Nesorodstvene vezi so tudi tu relativno močne v primerjavi s sorodstvenimi.

Analiza socialnih omrežij tudi vnaša novo dimenzijo v razpravo o socialnem kapitalu. Študije socialnega kapitala govorijo o posledicah, ki jih ima več ali manj socialnega kapitala v neki družbi na ekonomsko in politično življenje. Vendar analiza omrežij opozarja, da ljudje nimajo le več ali manj socialnega kapitala, temveč so vpeti v različne režime socialnih omrežij (Iglič, 2001). Socialna omrežja pa so tudi medij nastajanja ključnih lastnosti socialnega kapitala kot so zaupanje, recipročnost, veljavnost norm, učinkovitost sankcij, uporabnost informacij in njihova dostopnost, nadzorstvena razmerja, ter vezi odgovornosti v skupini (Dragoš, 2004).

1.4 Socialni kapital in zaupanje

Zaupanje je s socialnimi omrežji eden glavnih indikatorjev socialnega kapitala. Igličeva (2004) ugotavlja, da je stopnja medosebnega zaupanja v Sloveniji nizka, kar kažejo številne mednarodne primerjave.

V tranzicijskih družbah, kjer stare norme in povezovanja ne veljajo več in nove še niso razvite do te mere, da bi zavarovale državljane v njihovih interakcijah in izmenjavah, je problem medosebnega zaupanja in odnosov zelo izpostavljen. V obdobju moderne so socialne interakcije posredovane skozi različne medije izmenjave, kot so denar, znanje, ugled, avtoriteta in tu je ranljivost, ki izhaja iz medosebnih odnosov manjša in omejena na prostor družinskega, intimnega življenja. Medosebni odnosi so le nekakšen okvir neosebnim odnosom. Zaradi njih so ljudje zadovoljnejši z delom, življenjem, politiko, kar omogoča normalno delovanje družbenega sistema. Teorije visoke moderne tako danes izražajo povečano vlogo zaupanja in medosebnih omrežij v delovanju formalnih sistemov. Pomen medosebnih odnosov je, da zapolnjujejo socialne strukture, sisteme, znanja in kulture v njihovih stičiščih, kjer povezovanje še ni regulirano. Vse to je prepuščeno akterju, od katerega se tudi pričakuje, da bo v pogojih povečane avtonomije po svojih najboljših močeh razreševal konfliktna pričakovanja, ki jih pred njim postavljajo številna omrežja. Zaščita javnega interesa je torej vse bolj odvisna od posameznikove volje in predvsem njegovih moralnih vrlin in vrednot. Tu se predstavi problem medosebnega zaupanja, kot izrazito moralnega problema. Akter mora biti sposoben v svojem omrežnem delovanju vzpostaviti moralno držo, da ne zlorabi zaupanja tujca zaradi lojalnosti prijatelju. Takšno držo posameznik lažje obdrži, če gre za družbo, kjer prevladuje vzorec delovanja skozi šibke vezi. To pomeni sodelovanje brez previsokih pričakovanj o naklonjenosti drugih, saj je ta omejena z moralo univerzuma, grožnjo sankcij, racionalnim premislekom in interesi drugih udeležencev. Le tako lahko medosebna omrežja pospešujejo družbeni razvoj. Nasprotno pa lahko spodbujanje povezovanja in združevanja v pogojih močnih vezi, povečuje razkol v družbi. Zaupanje v odprtih omrežjih močnih vezi je torej različno od zaupanja v zaprtih omrežjih močnih vezi, predvsem v pogledu pričakovanj, ki jih akterji gojijo drug do drugega (kako visoko so ta postavljena). V zaprtih omrežjih so pričakovanja lahko tako visoka, da drugega zavezujejo k žrtvovanju in herojstvu. V odprtih omrežjih pa se od akterjev ne pričakuje, da bodo delovali

dobronamerno takrat, kadar morajo za to žrtvovati svoje prepričanje in interese, ter kršili pravne in socialne norme. Prav v situacijah, ko so interesi akterjev v nasprotju ali konfliktu pa je dobronamernost drugih izražena v spoštovanju principa enakosti in nepristranosti. In prav ta pričakovanja, ki temeljijo na pravičnosti v smislu enakosti obravnave so tista, ki omogočajo generalizacijo zaupanja. Socialna omrežja in inetrakcije so lahko proti-produktivne za socialni kapital, če ne temeljijo na pričakovanjih razumljenih v šibkem smislu, saj le ta omogočajo pozitivno naravnost do drugih, ki jih osebno ne poznamo (povzeto po Iglič, 2004).

1.5 Kako povečati zalogo socialnega kapitala v družbi?

Socialni kapital se lahko ustvarja in razvija v družinah, izobraževalnih institucijah, lokalnih skupnostih, civilni družbi, podjetjih in v javnem sektorju. Največjo vlogo pri nastajanju naj bi imela civilna družba, ki vključuje vsa prostovoljna združenja, skupine, društva in socialna omrežja, ki se nahajajo v prostoru med družino (privatno sfero) in državo (javno sfero). Adam (1998) v tej zvezi opozarja na aktualnost Durkheimove trditve, da lahko razvoj v smeri anomalije in dezintegracije učinkovito preprečimo z vzpostavljanjem vezi med državljanji in državo.

V sociologiji se je predvsem poudarjalo Putnamovo prepričanje o pozitivnem vplivu socialnih omrežij in prostovoljnih organizacij na socialni kapital. Pri tem je poudarjen pomen različnih vrst društev, v katerih udeleženci akumulirajo socialni kapital in kolektivno delujejo, kar ima pozitiven vpliv na blaginjo in produktivnost skupnosti. Družba naj bi torej krepila socialni kapital s poudarjanjem pomena prostovoljnih organizacij, finančno podporo takšnim organizacijam, skratka promociji prostovoljstva in v tem pogledu združevanja.

Po Putmanovem prepričanju je sfera volonterskega angažmaja pomemben inkubator socialnega kapitala. Posameznik si lahko povečuje zaloge socialnega kapitala s širjenjem socialnega omrežja. Namreč čim več ljudi posameznik pozna, tem večja je gostota socialnih kontaktov, ki jih lahko mobilizira. Posameznik tako z vstopom v kakšno organizacijo, kjer spoznava nove ljudi, ki jih nato vključi v svoje socialno omrežje, tako pridobiva socialni kapital in nenazadnje si tako poveča tudi človeški kapital. Ljudje, ki se torej kot prostovoljci vključijo v naše društvo z velikim številom novih poznanstev širijo svoje socialne mreže. Seveda, pa se začenjajo vedno bolj zavedati problematike, s katero delajo in jih to vzpodbudi k dodatnemu izobraževanju in na tak način posamezniki širijo tudi svoj človeški kapital.

Strukturalisti trdijo, da je za razvoj pozitivnih interakcij med različnimi socialnimi skupinami pomembno, da se pripadniki teh skupin med seboj srečujejo. Za to pa morajo imeti ustrezne strukturne priložnosti. Kot bomo videli spodaj pa članstvo v prostovoljnih organizacijah v Sloveniji ne igra pomembne vloge na zalogo socialnega kapitala v družbi.

V svoji študiji je Hajdeja Igljč (2004) ugotovila, da je za oceno socialnega kapitala v Sloveniji precej bolj primerno uporabiti alternativne modele, ki v ospredje postavljajo institucionalne dejavnike in vrednote.

Alternativni pristop tako poudarja, da je potrebno ustvariti socialno situacijo, v kateri ljudje sami razvijejo situacijo za druženje skozi rast posplošenega zaupanja. Medosebno zaupanje je tukaj razumljeno kot pogoj za spontano povezovanje v omrežja in ne njegova posledica. Tudi različne analize so dokazale, da ima članstvo v omrežjih le šibek vpliv na razvoj generaliziranega zaupanja, medtem ko le ta vpliva na vključevanje v socialna omrežja.

Institucionalni pristop pa poudarja, da je bolj kot članstvo v prostovoljnih organizacijah pomembna kvaliteta delovanja javnih institucij. Institucionalni dejavniki vplivajo na rast zaupanja na posreden način, tako da zvišujejo raven izobrazbene strukture prebivalstva in vplivajo na zadovoljstvo z življenjem na sploh, regulirajo odnose med državljani in vplivajo na percepcije tveganja v interakcijah, posredujejo vrednote in vedenja o tem v kolikšni meri lahko posameznik pričakuje dejanje vredno zaupanja na strani drugih. Institucionalni dejavniki delujejo od zgoraj navzdol, izgradnja socialnega kapitala je torej v rokah nosilcev moči in ne navadnih državljanov, kot trdi Putnam. Za nastanek in krepitev socialnega kapitala je odločilna struktura interpersonalnih vezi. Izvor socialnega kapitala ni v posameznikih, saj je umeščen med akterji in izhaja iz načina njihovih povezav.

1.6 Stopnja socialnega kapitala v Sloveniji

Vzorci porazdelitve socialnega kapitala po svetu so zelo stabilni. Nizek socialni kapital je značilen predvsem za dežele vzhodne in srednje Evrope. V deželah v prehodu naj bi po večini indikatorjev primanjkovalo socialnega kapitala, saj naj bi bil le ta kritičen do post-komunističnih družb. Slovenija se je razvijala v specifičnem zgodovinskem kontekstu, saj jih je skoraj pol stoletja omejeval socialistični tip ureditve. Diktatorski režimi pa naj bi uničevali socialni kapital, saj so režimi težil k obsežnemu nadzoru nad družbo. Socialna izmenjava je bila tako značilna zgolj za instrumentalne vezi. Zaradi neučinkovitih institucij so se vzpostavila neformalna omrežja, ki so gospodinjstvom in podjetjem omogočila

zadovoljevanje potreb. Slab vpliv za nastanek socialnega kapitala pa predstavlja tudi prostor nekoč vladajoče konzervativne Habsburške monarhije in tragična usoda protestantizma. Stopnja zaupanja v Sloveniji se v zadnjem desetletju povečuje. Kljub temu Slovenija ostaja država z nizko zalogo socialnega kapitala. Igličeva (2001) pričakuje, da se bo rast ustavila, zaradi normalizacije odnosov po tranziciji. V mednarodni primerjavi je Slovenija glede na število članov v prostovoljnih organizacij in opravljanja prostovoljnega dela na dnu lestvice. Tudi po stopnji medosebnega zaupanja je Slovenija na repu držav v svetovnem in Evropskem merilu. Stopnja medosebnega zaupanja je v Sloveniji najvišja v družini, kar pa lahko pomeni zaprtost do drugih družbenih skupin in okolja, in hkrati negativni socialni kapital. Za Slovenijo je torej značilna nizka stopnja socialnih stikov, nizko medosebno zaupanje in zaupanje v institucije, nezmožnost participacije državljanov, neorganizirano nepovezana in neangažirana civilna družba, maloštevilno članstvo in neintenzivno delo v prostovoljnih organizacijah, skratka potencial socialnega kapitala je neizkoriščen (Hanžek in Gregorčič, 2001). Po drugi strani pa je prisotna visoka stopnja nestrpnosti, neenakosti, tekmovalnosti... Vendar žal pomanjkanje socialnega kapitala čutijo predvsem tiste depriviligirane skupine slovenskih državljanov, ki so jim ovirane možnosti sodelovanja, vpliva in soodločanja na vseh ravneh družbe in tako ostanejo tudi brez pomembnih informacij. Večje zaloge socialnega kapitala pa imajo tisti, ki so bolj izobraženi.

1.6 Zaupanje v Sloveniji

Hajdeja Igljč v svojem članku Dejavniki nizke stopnje zaupanja v Sloveniji, ugotavlja, da Putnamova teza o velikem vplivu med članstvom v prostovoljnih organizacijah in medosebnim zaupanjem v primeru Vzhodnoevropskih držav, ne drži. Socialna omrežja sicer vplivajo na povezanost manjših skupin, ne vplivajo pa na generalizirano zaupanje (zaupanja v druge na splošno). Zaupanja je po njenih ugotovitvah rezultat številnih drugih, alternativnih dejavnikov, ki izhajajo iz treh izvorov zaupanja:

1. *Napovedano zaupanje* je utemeljeno na pričakovanju o ravnanju drugih. Ker naše vedenje o njihovem ravnanju ni popolno, jim moramo zaupati. Odločitev za zaupanje je posledica racionalnega premisleka v konkretni situaciji. V večini družb je takšno zaupanje pogosto zaščiteno z institucionalnimi in socialnimi sankcijami. Le te znižujejo tveganje za izraženo zaupanje in zaradi tega so ljudje bolj pripravljeni zaupati drug drugemu. Vendar mora biti mera institucionalnih sankcij vedno optimalna, da pozitivno vpliva na zaupanje. Na

posameznikovo odločitev pa ne vpliva le ocena tveganja, temveč tudi ocena škode, ki bi jo utrpel v primeru, da bi bilo njegovo zaupanje zlorabljeno. Prav druženje v prostovoljnih organizacijah naj bi pripomoglo k izgrajevanju kolektivne identitete in socialnih omrežij, ki imajo moč socialnega sankcioniranja. Posameznikom namreč omogočajo boljši dostop do informacij o tem ali so drugi zaupanja vredni ali ne. Vendar pri tem ni jasno, kako je mogoče napovedi o zaupanja – vrednosti drugih posplošiti na širšo populacijo.

Informacije o zaupanja vrednosti drugih, ki jih posameznik ne pozna osebno, širijo tudi institucije. S svojimi socialnimi programi utelešajo določene vrednote in v kolikor izražajo ideal univerzalizma in tolerance lahko postanejo pomemben izvor generaliziranega zaupanja med ljudmi.

2. *Altruistično zaupanje*, kjer akter pokloni zaupanje kot darilo drugemu, čeprav mu razum priporoča določeno previdnost. Akter tu z zavestnim sprejemanjem tveganja spremeni sovražno interakcijo v kooperativno in ravna tako, kot bi želel, da drugi ravnajo z njim. Dejanje izhaja iz globokega prepričanja o tem, kaj je dobro in kaj slabo za medosebne odnose. Prav altruistično zaupanje naj bi omogočalo večje zaupanje med ljudmi, ki se med seboj ne poznajo. Vrednotni sklop, ki spodbuja razvoj altruističnega zaupanja vsebuje elemente svobode, avtonomije, samorealizacije, ki jih najdemo v deželah z razvito post – materialistično vrednotno orientacijo, kjer je višja tudi stopnja zaupanja. Prav nasprotno pa v katoliških deželah vrednotno orientacijo določajo elementi podrejenosti in ubogljivosti, kar vpliva na nizko stopnjo zaupanja zaradi hierarhične socialne strukture.

3. *Optimistično zaupanje* je na nek način podobno altruističnemu. Pri optimizmu govorimo o stabilnem odnosu ljudi do socialnega okolja, medtem, ko je altruistično zaupanje zavestno ravnanje. Oba se povezujeta tudi z empatijo, ki pa je karakterna lastnost. Optimizem izraža pričakovanje, da bo prihodnost boljša kot preteklost, prepričanje, da imamo vpliv na svoje okolje in da ga lahko izboljšamo, ter izraža zadovoljstvo z lastnim življenjem, kamor sodi tudi zadovoljstvo z lastnim socialnim omrežjem. Optimizem je subjektivni povzetek posameznikove preteklosti, ki posreduje med njegovim izkustvom in zaupanjem. Zaupanje, ki je povezano z optimističnim pogledom na življenje je relativno stabilna posameznikova lastnost. Rast optimističnega zaupanja v določeni generaciji ali družbi je ponavadi povezana s pomembnimi političnimi dogodki in povečevanjem družbene blaginje, kar državljane navdaja z občutkom optimizma, da se stvari odvijajo na bolje. Takšen je primer Slovenije, kjer je stopnja zaupanja po osamosvojitvi izrazito narasla.

V Sloveniji so se raziskave dotaknile generaliziranega zaupanja šele leta 1990. Takrat je bila za Slovenijo značilna najnižja stopnja zaupanja (17%). Po osamosvojitvi pa je sledilo relativno hitro dvigovanje stopnje zaupanja. V letu 2003 je bila okoli 28%. Dvig ravni zaupanja je značilen za vse starostne kategorije in je kolektivna reakcija vseh generacij na politične in ekonomske procese v drugi polovici 90-ih let. Negativne posledice tranzicije so prej premagali pripadniki višjih socialnih razredov (nekje po letu 95), medtem ko so nižji razredi povečali svoje zaupanje šele po letu 2000. Trend zviševanja zaupanja v Sloveniji v zadnjih desetih letih je torej izrazito povezan z dejavniki optimističnega zaupanja.

Igličeva (2004) na primeru Slovenije zavrača Putnamovo tezo o močni zvezi med članstvom v prostovoljnih organizacijah in medosebnim zaupanjem. Na prvi pogled nas namreč raziskave lahko zavedejo, saj ugotavljajo visoko povezanost med tema dvema spremenljivkama. Vendar pomembno je, da ne spregledamo povratne vzročne zveze med njima. Igličeva tako ugotavlja, da je zaupanje prej posledica višje izobrazbe in višjega zadovoljstva z življenjem, kot pa sodelovanja v prostovoljnih organizacijah. V Sloveniji prostovoljne organizacije ne prispevajo k izgradnji generaliziranega zaupanja, so pa kljub temu pomemben element civilne družbe. Prav nasprotno pa zaupanje vpliva na aktivnost v prostovoljnih organizacijah in temu bi bilo priporočljivo nameniti več pozornosti. Pomen izobrazbe pa se vidi v večji količini generaliziranega zaupanja, večje zaupanja pa vpliva na množičnejše vključevanje v prostovoljne organizacije.

V Sloveniji bi morali poiskati alternativne modele dejavnikov zaupanja. Igličeva opozarja na pomen optimizma, vrednot in stališč o delovanju različnih institucij, ki ustrezajo optimističnemu, altruističnemu in napovedanemu zaupanju. V analizo je vključila tudi socialna omrežja, da je rezultat jasno pokazal prevladujoč vpliv ostalih dejavnikov. Glede optimizma v Sloveniji njena analiza pokaže, da Slovenci niso zelo srečni, imajo pa visok občutek nadzora nad svojim življenjem. Med štirimi vrednotnimi orientacijami, ki se oblikujejo v Sloveniji (tradicionalizem, materializem, egoistični in solidarni individualizem) je v Sloveniji močno prisoten egoistični individualizem (dediščina privatiziranega socialnega življenja iz socializma), primanjkuje pa solidarnega individualizma; na drugi strani pa je prisotna tradicionalna orientacija, ko religiozne vrednote katoliške cerkve temeljijo na avtoritarnosti in ubogljivosti. Glede delovanja institucij pa je za vpliv na zaupanje državljanov pomembna pravičnost njihovega delovanja in vključenost državljanov v javne zadeve. Nimajo pa vse institucije enakega vpliva na zaupanje. Pomembnejše so tiste, od katerih državljan

pričakujejo pravično in nepristransko delovanje (sodstvo, šolstvo, zdravstvo...) Državljeni zaupajo institucijam tudi, če so manj uspešne, bolj pomembno je načelo enakosti v proceduralnem smislu, ki je pomemben element institucionalne izgradnje zaupanja.

Ugotovitve analize kažejo, da so v Sloveniji najpomembnejši dejavniki zaupanja optimizem, vrednote orientacije, demografske spremenljivke in institucionalni dejavniki (Iglič, 2004: 167). Predvsem sreča (ki ima zelo nizko stopnjo) bi lahko bila potencialen izvor dodatnega zaupanja. Poglavitni razlog za nizko raven osebne sreče v Sloveniji je v visokih pričakovanjih značilnih za družbe z nizko stopnjo mobilnosti in močne vključenosti v primarna socialna omrežja. Vrednotni orientaciji tradicionalizem in egoistični individualizem sta pomembna dejavnika nizke stopnje zaupanja v Sloveniji. Čeprav je izobrazba izredno pomemben dejavnik zaupanja, v Sloveniji problema nizkega socialnega kapitala ne bomo rešili zgolj z dvigom ravni izobrazbe v družbi. Ključni vrednotni orientaciji z negativnim vplivom na zaupanje, namreč nista odvisna od izobrazbe. Pomembna pa je ugotovitev, da je stopnja zaupanja, ki je značilna za starše eden pomembnejših napovedovalcev stopnje zaupanja otrok, saj vpliva na otrokov optimistični odnos do sveta. Izobrazba vpliva na zaupanje preko vrednot in optimizma posredno, s čimer prispeva k altruističnemu in optimističnemu zaupanju. »Izobrazba namreč povečuje generalizirano zaupanje tako, da povečuje napovedano zaupanje, s tem, ko vpliva na izgrajevanje kognitivnih kapacitet in zagotavlja višji socioekonomski status ter pripravljenost na tveganje« (Iglič, 2004:168).

Generalizirano zaupanje v Sloveniji je neodvisno od sodelovanja posameznikov v prostovoljnih organizacijah, temveč je rezultat posameznikove optimistične narave, izobrazbe, vrednotnih orientacij, ter kvalitete delovanja družbenih institucij. Pri krepitvi socialnega kapitala bi bilo torej potrebno večji del pozornosti usmeriti v krepitev zaupanja med sodržavljanji. Namreč zaupanje vpliva na sodelovanje v prostovoljnih organizacijah in ne obratno. In vsi sedanji napor za izboljševanje pogojev prostovoljnega sektorja ne bodo obrodili rezultatov, če se ne bo začelo temeljito krepiti tudi ostalih dejavnikov za povečanje generaliziranega zaupanja, ki je eden od mehanizmov vzpostavljanja socialnega kapitala in omrežji na lokalni ravni.

2. SOCIALNA OPORA

Osnove za raziskovanje socialne opore je predstavil že Durkheim v svoji študiji o samomoru, kjer je dokazal, da pomanjkanje socialnih odnosov poveča možnost samomora.

Vendar osnove za sodobno raziskovanje so bile oblikovane šele v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja (Caplan, Cassel, Cobb), ko so bili postavljeni temelji modernemu interdisciplinarnemu raziskovanju socialne opore.

Novejše opredelitve poudarjajo, da je socialna opora tudi interakcijski in komunikacijski proces med ljudmi. Danes je tako raziskovanje socialne opore usmerjeno na široko področje družbenih odnosov – od integracije znotraj manjših skupnosti do vezi v širšem družbenem omrežju (Novak, 2003). Pomembna za raziskovanje socialne opore je bila tudi psihologija skupnosti, v okviru katere se je že takrat raziskovalo kako lahko storitvene dejavnosti pomoči na ravni lokalne skupnosti pomagajo in pozitivno učinkujejo na zdravje ljudi z nezadostnimi ali neustreznimi načini spopadanja s kritičnimi situacijami, ali na tiste, ki sami nimajo naravnega opornega sistema. Pomembne dodatke pa je prineslo tudi področje raziskovanja razvoja otroka. Zgodnje izkušnje, predvsem s starši, imajo namreč dolgoročne učinke na to kako ljudje zaznavajo sebe in druge v odnosih in kako delujejo znotraj njih.

Nekakšno povezava omenjenih skrajnosti pa predstavlja preučevanje socialnih omrežji. Te raziskave so se v Sloveniji začele v poznih osemdesetih letih prejšnjega stoletja, vendar lahko šele devetdeseta leta pojmujejo kot obdobje bolj dosledne teoretske in metodološke konceptualizacije tega raziskovanja, ki so ga izvajali na Centru za metodologijo in informatiko na Fakulteti za družbene vede. Ugotovljen je bil predvsem pomen sorodstvenih vezi kot temeljnega vira socialne opore, ki imajo torej kljub individualizaciji posameznika še vedno odločilno vlogo. Populacija z izrazito omejeno količino socialne opore so starostniki. Tovrstni podatki nam v obliki ugotovljenih potreb po oporah nudijo informacije o tem, h komu se posamezniki zatekajo po oporo, ko se znajdejo v določeni stiski. Še posebej pa so pomembne informacije, ki nam prikažejo sliko socialnih omrežji posameznikov, ki so prikrajšani za določene življenjsko pomembne vire (dohodek, izobrazba, bivalni in življenjski pogoji). Kot bomo namreč videli v nadaljevanju prav ljudje, ki nimajo zadostne socialne opore zapadejo v krizno, depresivno stanje in potrebujejo pomoč svetovalcev na kriznem telefonu.

Socialno ali osebno omrežje posameznika predstavlja nekaj pomembnih drugih – to so običajno družina, prijatelji, sosede ali sodelavci, ki posamezniku s svojo prisotnostjo in vzajemno pomočjo omogočajo kakovostno preživljanje vsakdanjega življenja. Tisti del posameznikovega socialnega omrežja na katerega se obrača po pomoč in oporo obravnavamo kot vir socialne opore. Pričakujemo, da so ta omrežja dokaj stabilna, razen ob izrednih življenjskih spremembah. Značilnosti omrežja socialne opore pa vplivajo na vrednost tega omrežja, njegovo zmožnost dajanja zadostne socialne opore. Tri vrste socialne opore (emocionalna, socialna in instrumentalna) izhajajo iz treh vrst omrežij (po Hlebec, 2005).

Prvo omrežje, ki je posamezniku najbližje vsebuje tesne in zelo stabilne vezi in se članstvo v njem le redko spreminja. Osebe v tem omrežju imajo več različnih vlog hkrati (oče = sin = mož). Takšna omrežja so značilna predvsem za ožjo družino in najbližje prijatelje. Imenujemo ga intimno ali emocionalno omrežje. Drugo omrežje je socialno omrežje. Članstvo v njem se s časom spreminja, člani imajo eno ali več vlog. Tu gre za razširjeno družino, prijatelje, sosede, ožje sodelavce...) V tej vrsti omrežja člani izmenjujejo vse vrste socialne opore, z določeno mero vzajemnosti. Tretje omrežje imenujemo informacijsko ali instrumentalno omrežje. Sestavlja ga veliko posameznikov, ki si zagotavljajo usluge in funkcije, ki jih drugje ne morejo dobiti. Njegova značilnost so šibke vezi, redko omrežje, izenačenost vezi z vlogo (sosede, sodelavci...)

Med viri socialne opore ločimo formalne in neformalne. Formalni viri nudijo pomoč na organiziran in vnaprej dogovorjen način. Neformalni vir pa predstavljajo svojci in prijatelji. Najbolj kakovosten vir socialne opore za posameznika so neformalna omrežja. V obdobjih povečanih potreb po socialni opori pa neformalna omrežja včasih ne morejo zagotoviti dovolj kakovostne socialne opore (ta problem je predvsem prisoten v manjših, gostejših omrežjih, kjer je vsak član skoraj nenadomestljiv). Zato je potrebno poglobljeno analizirati neformalne vire socialne opore v različnih skupinah posameznikov in odkriti tiste, ki so slabše pripravljene na stiske in izzive vsakdanjega življenja. Če ogrožene skupine pravočasno odkrijemo, lahko s formiranjem nadomestnih virov formalne socialne opore veliko storimo za potrebe rizičnih skupin. Raziskava med Ljubljancani, ki so jo leta 2002 izvedli na Fakulteti za družbene vede, je pokazala, da imajo v Sloveniji najmanjša, najbolj gosta in najbolj obremenjena omrežja ženske, stare 38 let, z dvema manjšima otrokoma, ki živijo v 4-članskem gospodinjstvu. Podobno omejena skupina so tudi starostniki, ki imajo majhna in

bolj obremenjena omrežja. Potencialno so to osebe, ki bodo ob povečanih potrebah po socialni opori, te potrebe le težko zadovoljile izključno z neformalnimi viri. Ker gre za osebe z nižjimi dohodki, je tako potrebno ustvariti formalni, a neprofitni vir socialne opore.

2.1 Opredelitev socialne opore

Predvsem zgodnejše opredelitve v 70-tih letih so poudarjale pretežno emocionalno razsežnost socialne opore, torej socialne opore kot občutka pripadnosti in sprejemanja ter skrbi pri pomembnih drugih (Hlebec, Kogovšek 2003). Cassel je izhajal iz prepričanja, da je raziskovanje psihosocialnih procesov izjemno pomembno za razumevanje bolezenskih stanj in da socialna opora igra ključno vlogo pri boleznih, povezanih s stresom. Razrahljane socialne vezi, ki jih povzroči stresno okolje, lahko porušijo njegovo notranje ravnotežje in povečajo njegovo dovzetnost za bolezni. Raziskave so tako kazale, da sta stres in opora v nekaterih situacijah neločljivo povezana in da so povezave med temi pojmi zelo kompleksne. Stresni dogodki lahko po eni strani zmanjšajo oporo, po drugi strani pa povečajo potrebe po opori. Določena vez je prav tako lahko vir opore, kot tudi vir stresa.

Caplan je izhajal iz prepričanja o pomenu socialnih vezi in njihovem vplivu na potek in izide kriz in življenjskih prehodov s katerimi se sooča posameznik. Poudarjal je pomembnost vzajemnosti in trajnosti odnosov, vendar je upošteval tudi bolj oddaljene vezi in se ni omejeval le na družinske vezi. Opredelil je tri vrste pomoči, ki bi jih danes poimenovali emocionalna, materialne in informacijska opora.

Tudi Cobb je socialno oporo razumel izrazito v kontekstu zaščite pred stresom in kot dejavnik dobrega počutja. Poleg tega pa je socialno oporo še natančneje opredelil kot informacijo, ki posamezniku omogoča, da se zaveda, da je ljubljen, sprejet in spoštovan in da pripada sistemu komuniciranja in vzajemnih obveznosti. Vzajemnost namreč lahko vpliva na zadovoljstvo z življenjem in občutek sreče. Tudi poznejši teoretiki še vedno poudarjajo primarni pomen emocionalne opore najpomembnejših drugih kot najmočnejši pojasnjevalni dejavnik za zmanjševanje stresa in njegovih posledic za zdravje in dobro počutje. Ključni pomen socialne opore naj bi torej bil v njegovih pozitivnih emocionalnih funkcijah. Pomemben je tudi pomen socialnih vlog, ki zagotavljajo posamezniku občutek varnosti in vmeščenosti ter s tem zmanjšujejo občutke strahu in negotovosti in so pomemben vir samospoštovanja.

Novejše opredelitve socialne opore pa poudarjajo, da je le ta tudi kompleksen interakcijski in komunikacijski proces med ljudmi. Vaux socialno oporo deli na tri osnovne elemente: vire socialne opore, oblike socialne opore ter posameznikovo subjektivno zaznavo virov in oblik socialne opore. Viri tukaj predstavljajo del socialnega omrežja, na katerega se posameznik obrača po pomoč in oporo. Oblike socialne opore pa so specifična dejanja, ki se vsaj večinoma priznavajo kot dejanja z namenom pomoči posamezniku. Vsako dajanje opore ima potencialno različne možne oblike in posledice. Posameznikova subjektivna zaznava socialne opore pa je ocena prisotnosti zadostnosti in kakovosti te opore.

Vrste socialne opore: (Hlebec, Kogovšek, 2003: 106, 107)

- Instrumentalna (tudi materialna) opora se nanaša na pomoč v materialnem smislu
- Informacijska opora se nanaša na informacije, ki jih oseba ponavadi potrebuje ob kakšni večji življenjski spremembi
- Emocionalna opora je pomoč ob večjih ali manjših življenjskih krizah -
- Neformalna občasna druženja

2.2 Pristopi k raziskovanju socialne opore

1. Model splošnih učinkov in model opore kot zaščite

Socialna opora je v teh modelih opredeljena v smislu splošnih učinkov opore bodisi socialne opore kot zaščite pred vplivi stresnih situacij in se torej ukvarjata z oporo v pomenu njenih neposrednih učinkov na zdravje in dobro počutje. Socialno oporo je predstavil predvsem kot dejavnik zaščite pred stresnimi življenjskimi situacijami. Model splošnih učinkov se strinja, da socialna opora dobro vpliva na psihično in fizično zdravje ter dobro počutje in se ukvarja z njenimi pozitivnimi učinki ne glede na to, ali se stresne okoliščine pojavljajo, ali ne. Raziskave pa so pokazale, da predvsem kontekst konkretne situacije pogojuje, kako učinkovita je lahko posamezna vrsta dane opore. Prejemnik lahko namreč pričakuje drugačno vrsto socialne opore (npr. materialno), dobi pa emocionalno – to bo le še povečalo njegov stres in zato opora ne bo delovala blagodejno na zdravje. Predvsem emocionalna opora naj bi bila torej tista, ki bi dejansko delovala kot zaščita pred stresom.

Splošni učinki socialne opore so pokažejo predvsem v situacijah, ki niso stresne, učinki zaščite pa pridejo do izraza v stresnih situacijah. Učinki socialne opore pa so vedno odvisni

od vrste stresnih okoliščin, vrste opore in specifičnega individualnega konteksta. Raziskave tudi kažejo, da negativni odnosi z drugimi ljudmi vplivajo na slabše počutje posameznika in da imajo med vsakodnevnimi stresnimi dejavniki tisti, z osebno naravo, največji pomen in učinek na razpoloženje posameznika.

2. Model percipirane in model dobljene podpore

Raziskave, ki se ukvarjajo z dobljeno socialno oporo, to oporo opredeljujejo v smislu dejanj opore, ki jih ljudje dobijo od drugih ljudi. Po eni strani je socialna opora opredeljena kot izvedena opora konkretnih dejanj drugih ljudi. Po drugi strani pa socialno oporo lahko vidimo kot dobljeno oporo, ki jo zazna posameznik, ki oporo prejema in se bolj nanaša na percepcijo na podlagi dobljene opore v preteklosti in ne toliko na to, ali bo opora na voljo, če bo potrebno. Mere razpoložljivosti in zadovoljstva s socialno oporo so povezane z osebnostnimi potezami posameznika, kar se odraža tudi na povezavi z zdravstvenim stanjem.

Percepcija socialne opore pa je lahko tudi različna od samih konkretnih dejanj opore.

3. Model socialne integriranosti

Ta model se osredotoča na raziskovanje socialne opore predvsem skozi raziskovanje omrežij, ki nudijo socialno oporo. Ta pristop se osredotoča na integriranost posameznika v skupino ali omrežje in stopnjo povezanosti znotraj tega. Po podatkih raziskave tega modela naj bi bila stopnja smrtnosti izrazito višja pri tistih z nižjo stopnjo socialne integriranosti v družbo.

4. Model socialne opore kot transakcijskega procesa

Opora je opredeljena kot stalen proces med osebo in njenim omrežjem. Socialno oporo opredeljujejo kot kombinacijo treh vrst dejavnikov – osebnostnih značilnosti, medosebnih odnosov, in situacij, ki spodbujajo dejanja opore. Ti dejavniki delujejo kot kontekst, znotraj katerega se socialna opora dogaja. V tem pomenu je tudi percipirana opora skupni rezultat interakcije med temi dejavniki, vendar pa ni nujno, da bodo te interakcije imele vedno pozitiven učinek. Za ugotavljanje intenzivnosti opore je bolje ugotoviti vsebino odnosov, ne pa vrsto odnosov, zelo pomembne za merjenje socialne opore pa so tudi sorodstvene vezi.

Za raziskovanje socialne opore so zelo pomembni velikost socialnega omrežja, moč vezi, gostota omrežja, homogenost vezi in geografska razpršenost članov omrežja. Vendar poudariti je treba, da velikost in značilnosti omrežja ne odražata, koliko in kako kakovostno oporo posameznik dejansko dobiva. Večja omrežja predstavljajo bogatejši in bolj raznolik potencialni vir pomoči, vendar večja raznolikost pomeni manjšo gostoto omrežja in večjo

razpršenost in vzdrževanje takšnega omrežja predstavlja veliko več napora za posameznika. Zato so lahko manjša in gostejša omrežja boljši in bolj zadovoljiv vir pomoči. (modeli povzeti po Hlebec in Kogovšek, 2003)

Vsi pristopi k preučevanju socialne opore so bili deležni tudi kritik. Rešitev pa je v njihovi integraciji. Merjenje in preučevanje socialne opore iz vseh vidikov je namreč ključno za boljše razumevanje vseh učinkov socialne opore in njenega učinka na zdravje.

V raziskavi Stratifikacija in kvaliteta življenja v Jugoslaviji (1987), se je pokazalo, da imajo anketiranci v moderniziranih okoljih večja in bolj raznovrstna omrežja z večjo stopnjo multipleksnosti vezi in da torej ni moč govoriti o socialni dezintegraciji, temveč prej o prilagoditvah socialne integracije večji kompleksnosti socialnega okolja. (Iglič v Hlebec, Kogovšek 2003).

2.3 Posledice pomanjkanje socialne opore in socialne izključenosti na zdravje prebivalstva

Eden prvih teoretikov, ki so precej močno vplivali na poznejše raziskovanje socialne opore v kontekstu socialnih odnosov in njihove povezanosti z zdravjem in počutjem, je bil že Durkheim, ki je v svoji študiji o samomoru poudaril pomen socialnih odnosov ter to, da njihovo pomanjkanje poveča možnost samomora.

Poročilo o človekovem razvoju iz leta 2003 odkriva, da imajo države z manjšimi dohodkovnimi razlikami nižje stopnje smrtnosti. Mnogi razloge za to dejstvo najdejo v psiho-socialnem vplivu nizkega socialnega statusa. Namreč, če so večje razlike v dohodkih med posamezniki, je večja količina nasilja v družbi, ljudje si manj zaupajo in družbeni odnosi niso tako kohezivni. Večja družbena povezanost, pa naj bi pomenila tudi več zdravja v določeni družbi; vendar avtorji ugotavljajo, da zdravje ni tako zelo posledica kohezije, vendar je posledica tega, da ljudje z nižjim socialnim statusom psihološko zelo trpijo in, če je socialnega dna več, več ljudi psihološko trpi. Psihološko trpljenje vodi do večjega nasilja, občutkov samote, nespoštovanja samega sebe, negotovosti, slabših odnosov med ljudmi in občutkov depresivnosti. Vse to pa je zelo odvisno od številnih socialno-zdravstvenih indikatorjev, med katerimi je zelo pomembna tudi socialna opora. Socialno oporo človeku predstavljajo predvsem prijatelji in sorodniki, kljub post-modernim razlagam, da so družinske vezi v zatonu.

Zdravje ni le odsotnost bolezni, temveč stanje popolne fizične, psihične in socialne blaginje. Z vključitvijo socialnih vplivov, takšna definicija opozori na odvisnost zdravja tudi od zunanjih dejavnikov in na potreben dejaven odnos človeka do okolja. Zdravje je eden pomembnih temeljev, ki omogoča človeku uresničevanje njegovih želja in potreb, je pogoj človekovega dejavnega vključevanja v družbo in spreminjanja socialnega okolja. S tem je zdravje opredeljeno, kot pomembna determinanta kakovosti življenja (Kersnik, 2005).

V sociološki perspektivi imajo na nastanek bolezni enakovreden vpliv biološkim dejavnikom, tudi družbeni vzroki. Neenakost v družbi močno vpliva na zdravje in zadovoljstvo z življenjem njenih prebivalcev, ter predvsem na to, koliko pozornosti zdravstvenih delavcev bodo ljudje deležni. Prisotnost različnih oblik zdravstvenih težav je večja v skupini oseb z nizkim socio – ekonomskim statusom, isti ljudje pa so deležni manj zdravstvene oskrbe. Prav tako je z raziskavami dokazano, da pomanjkanje socialnih vezi negativno vpliva na psihološko počutje ljudi in povečuje tveganje za stres. Pojem socialne izključenosti se močno navezuje na pojem revščine, predvsem na njen nematerialni vidik – nematerialno pomanjkanje. Revščina v najširšem smislu pomeni družbeno nesprejemljive oblike neenakosti ter s tem prikrajšanosti na materialnem in socialnem področju. Revni so pogosto izključeni iz socialnega življenja, kar jim onemogoča uresničevanje in razvijanje njihovih kulturnih in socialnih zmožnosti. Pri socialni izključenosti gre pogosto za pomanjkanje stikov, odnosov in socialnih vezi. Ko posameznik ni zmožen sodelovati v družbenem okolju in mu je ob tem okrnjen dostop do izobrazbe, zdravja, kulturnih dobrin, ko se poveča njegov občutek osamljenosti, ko že resno občuti pomanjkanje socialnih stikov, je dejansko že socialno izključen (Kersnik, 2005). Večina avtorjev definira socialno izključenost kot izločenost iz socialnega okolja do te mere, da to že ovira njegovo participacijo. Posameznik ni več zmožen vpliva na svoje neposredno okolje in tako postane družbeno izoliran. Socialno izključenost lahko definiramo tudi z občutkom deprivacije, izolacije in anomije. Deprivacija pomeni pomanjkanje materialnih virov, izolacija pomanjkanje socialnih stikov, anomija pa občutek nemoči. To so tudi kazalci, ki so jih v Sloveniji uporabljali za ugotavljanje stopnje socialne izključenosti prebivalstva (najprej so jo izračunali na osnovi raziskave Slovensko javno mnenje, ki jo opravljajo na Centru za raziskovanje javnega mnenja pri Fakulteti za družbene vede). V raziskavah se je le malo ljudi ocenilo, da so socialno izključeni. Vendar čeprav je teh ljudi le manjšina, jim je potrebno nameniti dodatno pozornost, saj je dokazano, da socialna izključenost napoveduje bolezen.

3. ZASEBNE NEPROFITNO - VOLONTERSKE ORGANIZACIJE

Tovrstne organizacije lahko najdemo še pod drugimi imeni kot neprofitne, prostovoljne, nevladne, neodvisne, civilno-družbene. Izbrala sem imenovanje Zinke Kolarič (2002), ki se mi je zdelo za mojo nalogo najprimernejše. Saj sem po pregledu literature ugotovila, da društvo Klic upanja lahko uvrstim prav v zasebne neprofitno – volonterske organizacije.

Zasebne neprofitne – volonterske organizacije so institucionalno ločene od države, ustanovitelji so zasebne fizične osebe. So neprofitne, kar pomeni, da delujejo v splošne družbeno koristne namene; oblikovano imajo organizacijsko strukturo in pravila, ki veljajo za vse člane društva, članstvo v njej ni zakonsko obvezano, pomemben v njej pa je predvsem časovni vložek volonterjev. Pomembno je, da neprofitne – volonterske organizacije ločimo na javne in zasebne. V mojem primeru gre za društvo, ki deluje v javno koristne namene. Poznamo namreč tudi tiste, ki delujejo v skupno dobro svojih članov in so tudi zasebne prostovoljno – volonterske organizacije (40% vseh). Večina, kar 91% društev nima zaposlenih, ampak je njihov obstoj odvisen od prostovoljcev.ocene namreč kažejo, da prostovoljci opravijo v slovenskih zasebnih neprofitnih – volonterskih organizacijah več kot polovico dela, ki ga v istih organizacijah opravijo zaposleni.

V sklop zasebnih neprofitno – volonterskih organizacij lahko uvrstimo društva, fundacije, zasebne zavode, stanovanjske zadrage in cerkvene organizacije. Društva so v zakonu o društvih definirana kot samostojne, prostovoljne, neprofitne organizacije, v katere se ljudje združujejo, da bi uresničevali skupno določene interese. (Zakon o društvih, Ur. L. RS, št. 60/95).

Razvoj vsake prostovoljne organizacije tvorijo procesi profesionalizacije, etatizacije in komercializacije. Smisel njihovega obstoja pa je delovanje v splošnem družbenem interesu, delovanje v splošno družbeno korist. E. Durkheim pravi, da družba lahko preživi le, če so med državo in posameznikom sekundarne skupine, profesionalna združenja, skladna s strukturo industrije, ki so dovolj blizu posamezniku, da ga pritegnejo v svoje akcije in s tem v splošni hudournik družbenega življenja. Ta združenja skupaj s strogo moralno vzgojo preprečujejo številna anomična stanja v družbi, ki jo označuje visoka stopnja delitve dela (Durkheim v Kolarič, 2002: 54).

Pojem neprofitno delovanje se torej nanaša na služenje splošnemu družbenemu interesu, ki je povsem legitimno operacionaliziran kot javni in skupni interes. Pomembno je, da vemo, da le zasebne neprofitne organizacije lahko zadovoljujejo skupni družbeni interes. Te organizacije predstavljajo alternativo togi, družbenim, birokratskim organizacijam javnega značaja. Značilnost zasebnih neprofitnih – volonterskih organizacij: neprofitnost, zasebnost, formalnost, avtonomno vodenje in prostovoljnost. Poudariti moramo tudi, da je značilnost takšnih organizacij njihova velika raznovrstnost. Njene značilnosti se tako razvijajo tudi glede na to kje v prostoru civilne družbe se organizacija nahaja. Od tega je odvisno predvsem to, kako organizacija izvaja svojo dejavnost, kako si zagotavlja sredstva in tudi njena vloga v družbi. Veliko teoretikov se je ukvarjalo s preučevanjem zasebnih neprofitno – volonterskih organizacij. Razdelimo jih lahko v tri skupine (po Kolarič, 2002):

- Ekonomski pristop - preučevanje funkcij in prispevkov organizacij pri alokaciji virov in distribuciji socialne blaginje v družbi.
- Politološki pristop – organizacije obravnavajo kot intermediarno območje med državo, trgom in posamezniki, kot institucionalni mehanizem, ki posreduje med organiziranimi ekonomskimi interesi akterjev na trgu in političnimi interesi države ter interesi volivcev.
- in socialnopsihološki pristop – preučevanje motivacije tistih, ki so v organizacije zajeti in z njimi povezani.

Težava nastane, ker s prepoznavanjem le ene vloge zasebnih neprofitno – volonetrskih organizacij omenjeni pristopi ne morejo razumeti, da lahko določena organizacija igra različne vloge v različnih sistemih. V realnosti sodobnih družb namreč ločimo vsaj pet različnih vlog določene organizacije, ki so se oblikovale glede na to, kateri razred je v določeni družbi vladal v tistem obdobju in kakšen je bil odnos med cerkvijo in državo. Pomembno pa je tudi kakšen sistem blaginje je razvit v določeni družbi.

Na velikost neprofitnega sektorja v družbi vpliva: pravni sistem, stopnja heterogenosti ali homogenosti družbe, stopnja politične centralizacije oz. decentralizacije, odnos med cerkvijo in državo, stopnja družbenega razvoja in država blaginje. Ugotovitve raziskav kažejo, da ima neprofitno – volonetrski sektor v mednarodni perspektivi največji obseg v razvitih državah, kjer je značilna decentralizirana organiziranost in v tistih državah, kjer delujejo po načelih anglosaškega prava. Obseg zasebnega neprofitno – volonterskega sektorja je mogoče meriti z več indikatorji; predvsem pomembna sta dva: obseg dela, ki ga v organizaciji opravijo

zaposleni in prostovoljci, ter obseg in struktura finančnih sredstev, s katerimi organizacije razpolagajo.

3.1 Kako pa v Sloveniji?

Na razvoj zasebnih neprofitno – volonterskih organizacij pri nas je zelo pomembno vplivala katoliška cerkev, ki je uvajala dobrodelno dejavnost na Slovenskem. Sicer pa zametki zdajšnjih organizacij segajo že v 18. stoletje, ko se je na Slovenskem razvilo zadružništvo, kasneje tudi delavska društva, politične stranke in strokovno ter poklicna združenja. Število zasebnih neprofitnih – volonterskih organizacij je narastlo predvsem po letu 1980 in še z večjo intenzivnostjo v zadnjem desetletju prejšnjega stoletja.

Skupni prihodki vseh zasebnih neprofitnih – volonterskih organizacij predstavljajo v Sloveniji manj kot 2% BDP, kar je v mednarodni primerjavi zanemarljivo malo. Večino prihodkov organizacije pridobijo z neposredno pomočjo članov ali privržencev (tretjino), drugi večji donator so občine, ki jim sledijo donacije podjetij. Kljub temu, da države ni med najpomembnejšimi donatorji (prihodki od države so najpomembnejši vir dohodkov zgolj 305 organizacij), pa v Sloveniji še vedno prevladuje vpliv države na zasebne neprofitne – volonterske organizacije in jih glede na interese tudi omejuje ali podpira.

Po mnenju številnih strokovnjakov so zasebne neprofitno – volonterske organizacije posebne entitete, ki jih odlikujejo tri temeljne značilnosti (po Kolarič, 2002):

- so majhne, dinamične in nebirokratske entitete in so sposobne hitrega prilagajanja na spremembe.
- Prostovoljci, ki požrtvovalno izvajajo dejavnosti organizacij.
- Vrednote, ki so vanjo vtokane, v njih varovane, promovirane in uresničevane skozi dejavnosti teh organizacij (solidarnost in altruizem)

Izobraževanje ima pomembno vlogo v prostovoljnih organizacijah, saj se med skupnim delovanjem razvijejo nova znanja, novo vedenje in nove spretnosti. Ljudje se učijo drug od drugega, pogosto se učenja sploh ne zavedajo. Po Putmanovem prepričanju je sfera volonterskega angažmaja pomemben inkubator socialnega kapitala. Vendar, kot smo videli zgoraj, kritiki ugotavljajo, da so precej bolj pomembne osebne karakteristike, kot so: zadovoljstvo z življenjem, trdnost moralnih vrednot, občutek pripadnosti družbi...

3.2 Prostovoljci

Mednarodno združenje za prostovoljstvo besedo prostovoljec uporablja za vse osebe, ki darujejo svoj čas, energijo, znanje in veščine ter svojo dobro voljo v korist svojega okolja. Za svoje delo prostovoljci niso plačani. Zadovoljstvo ob delu, pozitivne socialne povratne informacije, usposabljanje ob delu in širjenje lastne socialne mreže so njihova nagrada in motivacija. Prostovoljec je lahko vsaka oseba, ne glede na spol, starost, status..., ki se zato svobodno odloči. Prostovoljci nimajo pravice pričakovati nagrade za svoje delo, organizator pa jim mora zagotoviti izobraževanje, podporo, spremljanje njihovega dela in povračilo za stroške, povezane s prostovoljnim delom. Prostovoljno delo poteka na organiziran način in prostovoljci morajo biti vedno usposobljeni za učinkovito delo na svojem področju. Prostovoljno delo je lahko uspešno dopolnilo strokovnemu delu, saj ponuja nove oblike storitev, ki so vzporedne in dopolnjujejo profesionalno delo, ter na tak način tudi povečujejo njegovo učinkovitost. Državljeni, ki delajo kot prostovoljci ne smejo biti izkoriščani, vrednost njihovega dela mora biti prepoznana na vseh ravneh s strani organizatorja in javnosti, kot tudi s strani državnih in lokalnih oblasti.

4. TELEFONSKA KRIZNA LINIJA

Telefon je Alexander Graham Bell iznašel konec 19. stoletja, vendar je morala postati njegova uporaba splošna in dostopna veliki večini državljanov razvitega sveta, da je lahko postal tudi široko uporaben medij pomoči v duševnih stiskah.

Šele leta 1953 je anglikanski duhovnik Chad Varah ustanovil prvo laično in prostovoljno telefonsko krizno linijo. V časopis je namreč poslal oglas: »Preden odložiš svoje življenje, me pokliči! Tel: 9000«. Naslednje dneve je bil zasut s telefonskimi klici. Povabil je še svoje prijatelje in člane skupnosti in odprli so več linij. Varah je imel v svoji londonski fari Wallbrook zelo veliko svetovalnega dela. Ker pa je bil zelo zaposlen, ga je ob telefonu včasih zamenjala tajnica. Tako je ugotovil, da lahko tudi osebe, ki so laiki glede svetovanja in pomoči, prav tako učinkovito in zadovoljivo vodijo pogovore z ljudmi v stiski. Tako se je v svetovanje vključilo vedno več ljudi, ki so imeli čas in voljo pomagati ljudem v stiski.

Podnevi in ponoči so se jim oglašali ljudje, ki niso vedeli kaj bi s svojim življenjem. To je bil začetek britanskih »Samaritanes«, ki so s svojim delom ob telefonih in pripravljenostjo za

osebne kontakte uspeli znižati koeficient samomorilnosti v Britaniji s 13 na 7. Telefonske krizne linije so se v petdesetih in šestdesetih letih začele širiti tudi drugod, svetovalci pa so lahko bili tudi laiki. Delovale so samostojno ali pa kot del ustanov za preprečevanje samomora (predvsem v ZDA), ali pa v sklopu različnih drugih institucij za pomoč ljudem v stiski (svetovalnice, psihiatrične ustanove). Leta 1966 je bila ustanovljena mednarodna federacija IFOTES – International Federation of Telephonic Emergency Services. Slovenska zveza društev za telefonsko pomoč v duševni stiski (kasneje tudi STS) pa je bila ustanovljena leta 1994 in se istega leta včlanila v IFOTES. Sicer pa je bil prvi tak telefon v Sloveniji ustanovljen že leta 1980.

V anglosaksonski literaturi najdemo pogosto izraz hotlines, privzeto po prvem vročem telefonu med Kennedyjem in Hruščovom v šestdesetih letih, ko sta državnika prek telefona skušala reševati posledice hladne vojne. Vendar ta izraz za krizne telefone ne uporabljamo radi. Izraz ima namreč ponavadi druge vsebine, predvsem pa ne odseva namena tega telefona – pomoči. Zato v tem primeru uporabljamo izraz telefonska krizna linija ali pomoč ljudem v stiski po telefonu.

4.1 Namen in prednosti telefonskega svetovanja

Telefonske krizne linije so posebne telefonske linije, namenjene vsakomur, ki išče pomoč za svoje probleme in hujše krize, ali pa posameznikom s specifičnimi problemi (pretepenim, ali posiljenim ženskam, ljudem z aidsom, homoseksualcem, otrokom, alkoholikom in drugim odvisnikom).

Profesorica Onja Tekavčič Grad (2004) v kvalitetnem priročniku za svetovalce trdi, da je telefon medij, ki združuje mnogo pozitivnih lastnosti, ki jih iščejo ljudje v stiski. Je hitro in enostavno dostopen, poceni ali celo brezplačen in omogoča direkten dostop do svetovalca, brez neprijetne birokracije. Po pregledu in primerjavi tuje literature z izkušnjami iz dolgoletnega vodenja Klica v duševni stiski v Ljubljani, Gradova ugotavlja, da veliko tovrstnih linij deluje 24 ur na dan, kar dodatno olajša dostop do pomoči v času, ko je drugačna pomoč težje dostopna. Klicalcu omogoča, da pokliče iz znanega, obvladljivega in varnega okolja domačega prostora, kjer mu ni potrebno premagovati strahu pred okolico, kar depresivnim osebam predstavlja dodaten odpor, da bi se odpravili po pomoč. Klicalec lahko tudi poljubno določa, kako bo pogovor tekkel, saj je bil sam njegov pobudnik. Če s

svetovalcem ni zadovoljen lahko pogovor brez sramu zaključi in pokliče kasneje. Najbolj pomembna pa je anonimnost telefona kot medija. Zelo pomembno je namreč, da lahko klicalec ostane anonimen, če to želi. Seveda pa izkušnje kažejo, da se klicanci po določenem času, ko se počutijo varne, sprejete, razumljene in ko vzpostavijo s svetovalcem topel odnos, sami od sebe predstavijo.

Domači in tuji strokovnjaki predstavljajo namen telefonskih kriznih linij, kot razbremenitev čustvenih stisk, ki spravljajo klicalca v tesnobo in mu omogočajo razumevanje in reševanje težav. Čustvena razbremenitev je prvi korak. Nato je potrebno skupaj poiskati vzroke in poskušati kognitivno razumeti težave. Tretji korak je iskanje možnih rešitev, kjer svetovalec in klicalec s skupnimi močmi prideta do zaključka. Svetovalec lahko, če je potrebno še najde ustrezne službe, ki bi pomagale klicalcu v njegovem problemu in klicalca napoti k njim. Če pa je stiska klicalca tako huda, mora biti svetovalec poučen o takojšnji krizni intervenciji. Mnogokrat se pričakovanja klicancev in svetovalcev od pomoči po telefonu razlikujejo, to pa lahko privede do razočaranj na eni ali drugi strani, še posebej če je zaključek pogovora nezadovoljiv in ni prišlo do ustreznih rešitev problema. Klicanci pogosto domnevajo, da jim bo sogovornik odvzel odgovornost za reševanje problema. Velikokrat se počutijo nemočne in nekompetentne za iskanje rešitev. Zato se pogosto prepustijo in pasivno čakajo na rešitev. Svetovalci pa si po drugi strani intenzivno želijo pomagati klicalcem in se jim pogosto zgodi, da prevzamejo breme klicalčevega problema v svoje roke.

Vendar pa, kot ugotavlja Gradova, ne prvo in ne drugo ni realistično. Klicalec in svetovalec sta enakovrsta iskalca možnih rešitev, ki temeljijo na klicalčevi osebnosti, trenutni situaciji, preteklih izkušnjah...Le delno lahko ob tem sodelujejo tudi znanje, osebnost in izkušnje svetovalca. Glede tega je potrebno tudi upoštevati pomanjkljivost telefona kot medija. Telefon namreč ne dopušča zanesljivih diagnostičnih ocen, ki pa v tem segmentu niti niso nujne, saj pomoč po telefonu ni diagnostična terapija. Težko je tudi oceniti klicalčevo telesno in duševno zdravje. Težko je dobiti tudi objektivne podatke in vedno imamo pred sabo le eno zgodbo, ne poznamo pa celotne situacije določenega problema. Pri klicalcih, ki večkrat pokličejo si lahko svetovalci med sabo pomagajo z zapiski pogovorov, izmenjajo izkušnje in tako lažje ocenijo klicalčevo situacijo in primerno svetovanje. Pomoč po telefonu nekateri imenujejo kar terapija poslušanja, saj je zelo pomemben del pomoči aktivno poslušanje, sprejemanje in skupno iskanje rešitev (Tekavčič Grad, 2004).

4.2 Značilnosti svetovalcev

Tekavčič Gradova označuje svetovalca za osebo na drugi strani telefona, ki odgovarja na klice ljudi v stiski. Lahko je laik in prostovoljec, ali pa je strokovnjak, zaposlen tudi zato, da odgovarja na klice ljudi v stiski. Da lahko kandidat začne usposobljeno delati kot svetovalec po telefonu, mora opraviti posebno dodatno izobraževanje in se ves čas dela po telefonu sprti izpopolnjevati.

Svetovalec je udomačena beseda za vsakogar, ki je kakorkoli na razpolago in v pomoč sočloveku v stiski. Svetovalec je tisti, ki bodisi po telefonu ali v osebni kontaktu poskuša osebo v krizi aktivno poslušati, sprejeti, razumeti, razbremeniti, pomagati identificirati problem in morda skupaj z njim začeti iskati rešitve. Nikakor pa ne svetuje kakršne koli rešitve, saj bi ta bila lahko le njegova ne pa tistega, ki se je znašel v krizi. Svetovalec mora obvladati komunikacijo, osnove zdravega in patološkega funkcioniranja človeka, biti mora čustveno trden in dovolj tolerant, da lahko prenese mnoge človeške različnosti, posebnosti in nenavadnosti, biti pa mora tudi zelo motiviran, ter svoj čas in energijo posvetiti težavam soljudi (Tekavčič Grad, 2004).

Tudi svetovalci imajo svoje osebne značilnosti, ki vplivajo na vzpostavitev in potek medsebojnega odnosa. Dober svetovalec je lahko tisti, ki ima v sebi naravno skromnost, da vidi sebe kot nič bolj pa tudi nič manj pomembnega od tistega posameznika, ki naj bi mu pomagal. Nepogrešljive lastnosti dobrega svetovalca: sposobnost empatije, človeška toplina in pristnost, primerna tolerantnost in razumevanje vsega človeškega, zrelost in potrpežljivost in tudi občutljivost za težave drugih, čustvena stabilnost in občutek odgovornosti (Tekavčič Grad, 2004).

Na mnogih telefonskih kriznih službah so svetovalci prostovoljci, običajno laiki, ki žrtvujejo svoj čas, energijo in so pripravljeni pomagati sočloveku v stiski. Običajno so to ljudje, ki so polni entuzijazma in pozitivne energije in ki zaradi okoliščin v svojem življenju (upokojitev, odhod otrok od doma, ločitev) čutijo še dovolj moči, da bi bili koristni tistim, ki se znajdejo v stiski. Pri tem pa nekateri avtorji opozarjajo na nevarnosti in pasti prostovoljnega dela, če to ni preiščeno, načrtovano, prostovoljci pa dobro dodatno izobraženi. Svetovalci po telefonu so torej najpomembnejši člen za uspešnost telefonske krizne linije in zadovoljstvo klicalcev, ki se v stiski obračajo na te službe.

Sposobnost ustvariti empatični odnos s klicalcem je ključna lastnost, ki jo morajo imeti vsi svetovalci. Najustrezneje bi ta odnos opredelili s sprejemanjem, razumevanjem klicalca in sposobnostjo vživljanja v klicaleve težave. Vendar to ne pomeni, da se je potrebno popolnoma poistovetiti s klicalcem. Svetovalec naj ves čas ohranja deloma profesionalno distanco, saj bo le tako lahko pravilno ukrepal. Svetovalec mora klicalcu nuditi tudi toplino in odzivnost, ki sta sestavni del empatičnega odnosa. S takšnim tonom pogovora svetovalec tudi privede klicalca do te mere, da mu ta vedno bolj zaupa. Samo ob razumevajočem in neobsojajočem svetovalcu klicalec spozna, da lahko izrazi vsa čustva.

Svetovalce je potrebno pred začetkom dela na telefonski krizni liniji primerno izobraziti.

Izobraževanje vodi izkušen strokovnjak in ima več ciljev (Tekavčič Grad, 2003: 226):

- pridobivanje praktičnega znanja
- pridobivanje veščin in spretnosti komunikacije s klicalcem
- spoznavanje, predelovanje in sprejemanje lastnih občutkov in stališč do posameznih problemov in različnih tipov klicalev
- boljše spoznavanje samega sebe

4.3 Značilnosti klicalca

Klicalec je uporabnik (oseba, ki pokliče) in je bodisi tisti, ki je sam v stiski ali pa je zašel v stisko posredno kot nekdo, ki je blizu osebi v stiski. Stiske zaradi katerih klicanci pokličejo so zelo različne. Lahko gre za manj težke, vendar za klicalca neznosne stiske, ali pa za izjemno hude, ko je problem zelo zapleten ali klicalec že tako psihično prizadet, da krize ne more rešiti sam. (Korenjak in Močnik – Bučar, 2004)

V mnogih primerih klicanci, ki iščejo pomoč, v bistvu izčrpajo ali izgubijo ves podporni sistem v njegovem okolju. Skratka ostali so brez celotne socialne opore. Kontakt s klicalcem na krizni liniji je največkrat prvi in edini, čeprav nekateri klicanci postanejo sčasoma vsaj določeno obdobje kronični. Klicanci so pogosto kot osebnosti preobčutljivi, čustveno labilni, jezni, hudo depresivni, kar vse zahteva od svetovalca obilo napora, znanja, izkušenj in čustvene stabilnosti. Odnos med svetovalcem in klicalcem je osnova medsebojnega zaupanja in varnosti. Seveda pa je njegova vzpostavitev odvisna od značilnosti obeh. Tako je med

klicali pričakovati ljudi s težkimi duševnimi motnjami, v katere se svetovalec zelo težko vživi. Velik problem lahko predstavljajo klicanci, ki so bolj ali manj čustveno neodzivni in temu primerno odtujeni svoji okolici (Korenjak in Močnik – Bučar, 2004).

Pogosto iščejo pomoč po telefonu tudi klicanci, ki jih lahko uvrščamo med osebe, z motnjami osebnosti in vedenja. Ti pogosto izražajo veliko agresije, ki jo večina svetovalcev težko sprejema. Takšni klicanci kličejo takrat, ko se znajdejo v resnično hudih, brezizhodnih situacijah.

4.4. Svetovanje

Svetovanje je ključno in edino orodje, ki ga ima svetovalec na razpolago, da pomaga klicalcem po telefonu. Običajno si ljudje pod tem pojmom predstavljamo, da bomo dobili nasvet. Nasvet pa hitro povežemo s konkretnimi napotki o tem, kaj moramo narediti, da bomo problem rešili. Vendar, če se poglobimo vase bomo ugotovili, da številnih nasvetov ne upoštevamo v celoti. 60 do 80 % bolnikov namreč ne upošteva zdravnikovih navodil in ne jemlje predpisanih zdravil. Ljudje, ki so v stiski pa bodo takšen direkten, objektivni nasvet upoštevali še težje. Tak nasvet so namreč slišali že velikokrat, preden so poklicali telefonsko krizno linijo (Tekavčič Grad, 2004).

Pogovor je način komunikacije, za katero je značilno, da poteka odziv od enega sogovornika do drugega; odgovor je odziv na predhodno vprašanje, obenem pa predstavlja osnovo za naslednje vprašanje. Zato je izredno pomembno, da vprašanja postavimo na osnovi tega, kar smo od klicanca slišali; pozorno ga moramo poslušati, razumeti kaj nam pripoveduje, si zapomniti, ter razmišljati tudi o temah, o katerih klicalec ne želi govoriti. Kljub temu, da je potek vsakega pogovora drugačen in enkraten, pa svetovalcu shema poteka pogovora pomaga, da ne izpusti pomembnih vsebin. Saj je cilj predvsem spoznavanje posameznikove psihosocialne situacije.

Tehniko vodenja pogovora sta v priročniku za svetovalce (2004) temeljito predsvrtili Anka Zavasnik in Anka Gorše Goli:

Uvodni del pogovora je namenjen ugotavljanju razloga, zakaj je klicalec poklical, in opisuje situacije, v kateri je. Nekateri že sami spontano opisujejo situacijo, kot tudi svoje doživljanje,

na tak način, da jih lahko svetovalac hitro razume. Včasih pa je potrebno klicaleca vzpodbujati ali pa mu omogočiti, da izlije svoja čustva (jezo, jok), če je tako vznemirjen, da jih ne obvladuje. Potem se bo klicalec svetovalcu lažje zaupal in se mu odprl.

V nadaljevanju pogovora je potrebno čim več izvedeti o tem, kakšna je njegova življenjska situacija; je zaposlen, ali se še šola, živi sam, s starši, s partnerjem, je poročen, ima otroke, kakšno je njegovo finančno stanje, kaj je po poklicu, kako shaja z ljudmi (ali ima socialne stike, ali je raje sam), kakšni so odnosi v družini in na delovnem mestu, kaj ga veseli, sprosti in s čim se ukvarja v prostem času. S takšnim nadaljevanjem pogovora se da klicalcu možnost, da bo ob odgovorih začutil in spoznal, da kljub stiski, ki jo trenutno doživlja, v njegovem življenju ni vse slabo, ter da so tudi situacije, v katerih se počuti bolj sproščen in uspešen. Zelo pomembno je, da svetovalac ne vsiljuje teh občutkov, temveč, da jih klicalec prepozna sam, ko odgovarja na vprašanja.

Pogovor se lahko širi tudi v obdobje klicalečevega otroštva in mladosti. Klicaleca je potrebno povprašati po tem, kakšne probleme je doživljal v preteklosti in kako jih je reševal. Paziti je treba na to, ali je klicalec še vedno vključen v katero od obstoječih oblik socialno – psihološke ali psihiatrične obravnave in o tem, ali ima predpisana kakšna zdravila. Svetovalca morajo zanimati tudi posledice, ki jih je pri njem povzročila krizna situacija. Preveriti morajo, ali so prisotni znaki depresivnosti in suicidalne ogroženosti in klicaleca vprašati, ali stisko blaži z alkoholom, zdravili ali mamili. Predvsem pa je potrebno izvedeti ali njegove težave še vedno trajajo. Glede na potek pogovora odločimo ali je klicalec tako ogrožen, da potrebuje krizno intervencijo, ali ne.

V zaključnem delu pogovora bomo skušali na osnovi zbranih informacij in poteka pogovora svetovalac skupaj s klicalcem poišče možne rešitve problema. Včasih jih klicalec prepozna že sam, med pogovorom. Koristno je, da jih na koncu obnovimo in določimo časovne roke in načine ukrepanja. Pogosto pa mora svetovalac v zaključku prevzeti nekoliko aktivnejšo vlogo in klicalcu ponuditi v razmislek nekatere možnosti izmed katerih klicalec sam izbere tisto, ki mu najbolj ustreza.

Odnosi, ki jih oseba vzpostavlja z drugimi pomembno vplivajo na njegovo življenje. Pri pomoči človeku v stiski se med klicalcem in svetovalcem vzpostavi odnos, ki temelji na terapevtskih dejavnikih, ki klicaleca razbremenijo in mu omogočijo iskanje možnih izhodov iz

stiske. Odnos je zato neenakopraven, saj se razvije med osebo v stiski in profesionalcem, ki naj pomaga.

Svetovallec je odgovoren tudi, da vzdržuje strukturo pogovora, saj je odnos, ki se vzpostavi med klicalcem in svetovalcem večinoma časovno omejen. Običajno se določi dobra ura, kot meja ko je potrebno pogovor zaključiti, če situacija ni krizna. V krizni situaciji, pa čas namenjen pogovoru ni omejen. Vendar pa je ves čas, ki je namenjen razgovoru, namenjen izključno klicalcu. Svetovallec mora torej zagotoviti, da med tem časom ne prihaja do motenj in mora biti ves čas usmerjen h klicalcu, pozoren do njegovih težav in mora biti ves čas na voljo za nasvet.

Interakcijo na relativno ozaveščeni ravni doživljanja obeh sogovornikov prepaja fenomen, ki ga pri klicalcu imenujemo transfer (pozitivni ali negativni), pri svetovalcu pa kontratransfer. »Transfer je doživljanje čustev, nagonov, fantazij in obramb do nekoga v sedanjosti, ki pa se ne nanašajo na to osebo, ampak so ponavljanje reakcij, ki izvirajo iz odnosa do pomembne osebe iz zgodnjega otroštva in so premeščene na osebo v sedanjosti« (Cividini et al., 1975 v Tekavčič Grad, 2003:217). V odnosu klicalec – svetovallec to pomeni, da klicalec v ta odnos nezavedno in neadekvatno vnaša tudi tiste vzorce, ki imajo izvor v njegovem otroštvu. Transfer so tiste čustvene reakcije klicalca, ki so v dani situaciji neprimerne, saj so dobesedno premeščene iz oseb iz otroštva na svetovalca. Zato imajo klicanci velikokrat nerealna pričakovanja do svetovalca, ta pa je zmožen vzpostaviti dober odnos s klicalcem le, če sprejme njegove pogosto iracionalne reakcije.

Transfer in kontratransfer torej vnašat v odnos med svetovalcem in klicalcem emocionalne vsebine, ki so pogosto tudi iracionalne, in prav obravnavanje teh tem ima razbremenilni in terapevtski učinek za klicance. (Tekavčič Grad, 2003)

4.5 Kronični klicanci

Kronični klicanci so tisti uporabniki telefonskih kriznih linij, ki kličejo skozi daljše strnjeno obdobje večkrat na teden, lahko tudi vsak dan, ali večkrat dnevno. Svetovalci opravijo z njimi veliko število pogovorov, ki so si podobni tako po vsebini kot po načinu komunikacije. Vsaka telefonska krizna linija postane tarča nekaterih klicancev, ki brez nje ne morejo več živeti. Številka stalnih klicancev se iz leta v leto kopiči. Ti klicanci lahko zelo slabo vplivajo na preživetje telefona za pomoč ljudem v stiski. Namreč pogosto zaradi njih pride do osipa

svetovalcev, ker se čutijo nemočne in naveličane pri iskanju rešitev za en in isti primer. Ti klicanci pogosto tudi zadržujejo linijo, ki je namenjena nujnim primerom in tako drugi/novi klicanci nimajo možnosti priti do zveze.

»Vedeti moramo, da je namen telefonskih kriznih linij pomoč v akutnih in ne kroničnih stiskah, da so namenjene posameznikom v hudi, čustveno neobvladljivi situaciji, ko ne vedo kam in kako. Že znane in večkrat preigrane situacije so lahko težke, vendar je za njih potrebna dolgotrajnejša terapija pri strokovnjaku, česar pa pogovor po telefonu ne more omogočiti« (Tekavčič – Grad, Dragar, 2004).

Med kronične klicance ne štejemo oseb, ki so v hudi življenjski stiski in na telefon kličejo večkrat zapored in pri tem poskušajo reševati probleme ali se vsaj razbremeniti. Pravi kronični klicanci ne morejo preživeti dneva, da ne bi spregovorili s svetovalcem. Večinoma med kronične klicance sodijo:

1. klicanci s kronično telesno boleznijo, ki so pogosto invalidsko upokojeni. Nezmožni vsakodnevnega gibanja in so priklenjeni na stanovanje ali drug zaprt prostor. Takim ljudem primanjkuje socialnih stikov, saj pogosto nimajo zadostne opore v družini.

2. osamljene osebe, ki nimajo potrebnih lastnih socialnih mrež, ali se jih ne zavedajo. Pogosto so to starostniki, ki so prikrajšani za potrebno socialno oporo. Lahko pa so to ljudje, ki niso sposobni razvijati svojih socialnih mrež in so zato prikrajšani za stike in komunikacijo z drugimi ljudmi.

3. klicanci s kronično, dolgotrajno in težko duševno boleznijo, zaradi katere so veliko v bolnišnici. Pogosto so zaradi tega osamljeni in družbeno izolirani.

4. klicanci z osebnimi motnjami, ki potrebujejo nekoga za borbo ali za razglabljanje o krivicah, ki se mu dogajajo; pogosto takšni klicanci pričakujejo od svetovalcev več kot je v njihovi moči (ureditev socialne podpore..).

5. klicanci s ponavljajočim se in težko rešljivim problemom, ki ga želijo ves čas premlevati s svetovalci in upajo na čudež. Sami se reševanja ne lotijo. Pogosto gre za probleme v medosebnih odnosih (partnerji, družina...)

Kronični klicalec lahko kliče vsak dan večkrat skozi daljše obdobje, potem preneha klicati in čez nekaj let spet začne z enako pogostostjo. Lahko pa spremlja svetovalce telefonov za pomoč ljudem v stiski leta in leta (pogosto kliče na različne telefone). Lahko kliče enkrat na

dan, lahko pa tudi 354- krat v štirih urah, kot je Seeley (1993) opisal primer ameriškega kroničnega klicaleca.

Pogosto predstavljajo kronični klicanci veliko breme za svetovalce. Zaradi njih se svetovalci čutijo izrabljene, nepotrebne in neuspešne, saj ti klicanci prihajajo vsakič z istim problemom, celo istimi stavki, prošnjami, imajo vedno iste obtožbe in odgovore na vprašanja. Svetovalci tako pogosto čutijo, da gre njihov čas in energija v nič. Zato je nujno, da se o teh klicalcih pogovarja na supervizijskih srečanjih in, da se ugotovijo ključne zadeve v zvezi s klicalcem in njegovim problemom, možne rešitve in se tako izdelata skupen načrt svetovanja in vodenja pogovora. Pogosto takšni klicanci tudi ne zaključijo pogovora v roku, ko bi ga morali in ne čutijo nobene ogroženosti. V takšnem primeru je svetovalec dolžan prijazno in odločno zaključiti pogovor in dati možnost tudi ostalim klicalcem. (Tekavčič – Grad, Dragar, 2004)

5. ŠTUDIJA PRIMERA DRUŠTVA »KLIC UPANJA« CELJE

5.1 metodološka izhodišča in raziskovalna vprašanja

Za empirični del svoje diplomske naloge sem izbrala metodo študije primera (case study), ki se močno povezuje s kvalitativnim raziskovanjem. Zanja je značilno, da za proučevanje izberemo le enega ali nekaj primerkov, ki jih intenzivno in natančno proučujemo v povezavi z njihovim okoljem. Ključna predpostavka je, da pojava ne moremo razumeti brez analize perspektive vseh vpletenih akterjev (Malnar, 2003/2004:47). Za študijo primera je potrebno uporabiti čim več metod raziskovanja. Ponavadi vse, ki so nam trenutno na voljo. Sama sem kombinirala dve kvalitativni in eno kvantitativno metodo. Kot glavno pomanjkljivost omenjene metode pa tako kot za ostale oblike kvalitativnega raziskovanja velja, da raziskave ni mogoče posplošiti na ostala društva in podobne organizacije v Sloveniji in svetu.

Tudi sama sem članica društva »Klic upanja« in vsaj enkrat na mesec dežuram na telefonu v Celju, kar se je v nadaljnjem delu izkazalo tako za prednost kot slabost pri empiričnem raziskovanju.

S poglobljeno analizo primera omenjenega društva sem želela ugotoviti namen in poslanstvo telefona za pomoč ljudem v stiski, pomen prostovoljcev v njem, skupne značilnosti naših klicancev in njihove razloge za klic na telefon.

Za potrebe raziskovanja sem uporabila metodo (pol) strukturiranega intervjuja, katere cilj je pridobiti kompleksne, poglobljene in individualizirane odgovore; čim bolj natančno spoznati nek vidik respondentovih občutij, motivov, stališč... in predvsem pokriti neko tematiko v celoti (Malnar, 2003/04). Ker me je zanimala ožja vsebina mnenja anketirank, sem vprašanja v intervjuju tudi ožje zastavila in usmerila. Za tak namen pa je primerno, da je intervju vsaj delno strukturiran. Intervjuja sem opravila s predsednico društva Cvijeto Pahljina in prostovoljko, svetovalko na telefonu v Celju, Karmen. Intervju s predsednico društva naj bi bil osnova podatkov o nastanku, razvoju, pomenu ter ciljnih samega društva. Zanimale me bodo tudi značilnosti svetovalcev in klicancev, financiranje društva, ter ocena kakovosti njegovega prispevka v današnji družbi. Zanimalo me je tudi ali svetovalci rešujejo zgolj krizne situacije, kar naj bi bil namen takšnih telefonov, ali pa ljudem v stiski nudijo predvsem potrebno socialno oporo.

V raziskavi sem uporabila tudi analizo obstoječih zapisov iz pogovorov (večkrat uporabljena, kot komplementarna metoda globinskemu intervjuju ali opazovanju. Dokumenti so lahko vir dodatnih podatkov o osebi, ki nas zanima). Kaj natančno tovrstni telefoni nudijo klicalcem oziroma kaj jim pomenijo, sem namreč še dodatno razjasnila z analizo kratkih zapisov pogovorov enega izmed kroničnih klicancev (tako namreč imenujemo naše redne klicalce). Vsak pogovor daljši od treh minut svetovalci zabeležimo v zvezek, ki je nekakšen interni dokument vseh pogovorov v našem društvu. V zapisu na kratko predstavimo klicaleca in problematiko zaradi katere kliče. Zabeležimo tudi naše odzive in usmeritve pri zaključku svetovanja. Poleg teh zapisov sem sliko izbranih kroničnih klicancev pomagala ustvariti tudi z zapisom, ki sem ga naredila o klicalcu po pogovoru o njem na supervizijskem srečanju, ki ga imamo člani društva enkrat mesečno.

S pomočjo statističnih podatkov, ki sem jih dobila iz obdelave anketnih vprašalnikov izpolnjenih ob vsakem pogovoru, za društva združena pod imenom »Sopotnik« pa bom prikazala splošno statistiko klicev na naš telefon, tipologijo klicancev in njihove razloge za klic na telefon v stiski. Svetovalci se namreč med vsakim pogovorom trudimo čim bolj natančno izpolniti vprašalnik namenjen ugotavljanju statistike klicev. Končni rezultati

statistike klicev so lahko tudi zavajajoči, saj je ob enkratnem klicu svetovalcem težko ugotoviti vse potrebne podatke iz vprašalnika, medtem ko podatke za kronične klicalce že večinoma poznamo. Svetovalci smemo zabeležiti le tisto, kar je med pogovorom povedano in ne izprašujemo klicalca za podatke. S tem bi namreč izgubili prednosti telefonskega svetovanja in bi bili kmalu podobni ostalim profesionalnim institucijam. S sistematičnim slučajnim vzorčenjem (v vsakem mesecu sem izbrala n-ti vprašalnik, tako da sem prišla do 10% celotnega števila izpolnjenih vprašalnikov), sem pridobila vzorec vprašalnikov za društva združena v mrežo »Sopotnik«. Leta 2004 je bilo skupno število klicev na brezplačno 24 – urno številko Sopotnika 13. 916.

5.2 Razvoj telefonov za pomoč ljudem v stiski

Prvi telefon za pomoč v stiski je pričel z delovanjem leta 1950 v Londonu, ustanovil ga je anglikanski pastor Chad Varah. Zaradi pogostih samomorov je prišel na misel, da bi dal oglas v časopis: » Če se odločite ubiti, me prej pokličite na tel:9000« Posledica oglasa je bil plaz klicev na objavljeno številko. Chad Varah je v svoji hiši postavil še nekaj telefonov in angažiral svoje prijatelje, da so odgovarjali na klice. To je bil začetek delovanja » The Samaritans«, organizacije, ki še danes živi in poleg pomoči po telefonu nudi tudi direktno pomoč preko svojih prostovoljcev, ki obiskujejo revne predele mesta, kje se zbirajo brezdomci, narkomani ... Od takrat so se službe telefonske pomoči ljudem v stiski razširile po Evropi, Bližnjem Vzhodu, Južni Ameriki, Japonski, Rusiji. Leta 1967 je bila ustanovljena mednarodna organizacija IFOTES (international federation of telephonic emergency services), ki je povezala vse obstoječe nacionalne telefone.

Tabela 5.2.1 Razvoj telefonov za pomoč ljudem v stiski v Sloveniji

NAZIV	SEDEŽ	LETO USTANOVITVE
Klic v duševni stiski – Psihiatrična klinika	Ljubljana	1980
Klic v duševni stiski Celje, sedaj društvo Klic upanja	Celje	1986
TIN (telefon Informacija Nasvet)	Maribor	1987
SOS za ženske in otroke žrtve nasilja	Ljubljana	1989
Otroški telefon	Ljubljana	1990 – 1997
Telefon otrok in mladostnikov	Ljubljana	1990
Zaupni telefon Za - Te	Ljubljana	1990
Tvoj telefon	Postojna	1991
SOS	Ptuj	1992 - 1999
POT	Koper	1993 – 1998
Karitas	Maribor	1993 – 1997
Zarja	Slovenj Gradec	1996
Samarijan	Ljubljana	1996

Vir: Bilten STS, 1995

Kot je razvidno iz tabele je v Sloveniji ustanovljeno precejšnje število telefonov. To pomeni, da je veliko število posameznikov občutljivih na težave soljudi in družbe v celoti in, da so pripravljene kot prostovoljci darovati svoj čas in najboljše del svoje osebnosti drugim.

Prvi telefon za pomoč v stiski v Sloveniji je BIL osnovan na Oddelku za mentalno zdravje KBC Ljubljana, leta 1980. Ta telefon še danes deluje v enakih časovnih terminih in sicer od devetnajstih do sedmih zjutraj. Dežurstva na tem telefonu opravljajo študentje medicine, zdravniki, medicinske sestre, psihologi... Dežurstva so plačana.

Prvi telefon, ki je začel delovati izključno s prostovoljci je » Klic v duševni stiski Celje«, ki je bil ustanovljen 1986. leta. Od takrat so se pojavili številni drugi telefoni v Sloveniji, ki so bili namenjeni bodisi celotni populaciji, ali pa otrokom in mladini, pretepenim ženskam in otrokom... torej specifičnim kategorijam prebivalstva. Iz leta v leto se je namreč večala potreba po tovrstni pomoči. Ker splošni telefoni niso imeli dovolj usposobljenega kadra za reševanje vseh problematik ljudi v družbi, so se razvili tudi specializirani telefoni, namenjeni samo določenim skupinam ljudi, ali določenim problematikam (Telefon otrok in

mladostnikov, Telefon za žrtve nasilja...). Svetovalci na teh telefonih lažje dajejo konkretne nasvete in usmeritve, saj se ves čas srečujejo le z določeno problematiko in strukturo klicalecev.

5.3 Ustanovitev združenja STS (Slovenska zveza za pomoč ljudem v duševni stiski)

Ideja o združenju vseh slovenskih telefonov za pomoč ljudem v stiski se je pojavila že leta 1991. Celjski Klic v duševni stiski je takrat povabil na svojo obletnico vse tedanje prostovoljce na obstoječih kriznih telefonih. Leta 1994 so se združili vsi slovenski svetovalci, in bili sprejeti v IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services). » Ob peti obletnici našega telefona v Celju smo povabili vse tedaj obstoječe telefone in njihove prostovoljce. Srečanja so postala tradicionalna in smo preteklo jesen, septembra 2004 imeli že 14- to srečanje prostovoljcev. Srečanja so priložnost za izmenjavo izkušenj, druženja, a hkrati tudi za učenje, ker so vedno organizirana predavanja in delavnice. Sicer smo se leta 1994 združili v nacionalno mrežo STS« (intervju s predsednico zveze, Cvijeto Pahljina, v prilogi k diplomskemu delu).

Leta 1998 pa je bila ustanovna skupščina Slovenske zveze društev svetovalcev za telefonsko pomoč v stiski. Na njej so si ustanovitelji zadali predvsem pokritost celega področja Republike Slovenije s telefonsko linijo za pomoč v stiski 24 ur na dan. V začetku so to dosegali tako, da so določeni telefoni pokrivali določene dele dneva, vsi skupaj pa 24 ur. Leta 1999 pa so se štiri društva povezala v mrežo Sopotnik, ki deluje na za klicince brezplačni številki 080 22 23, 24 ur na dan.

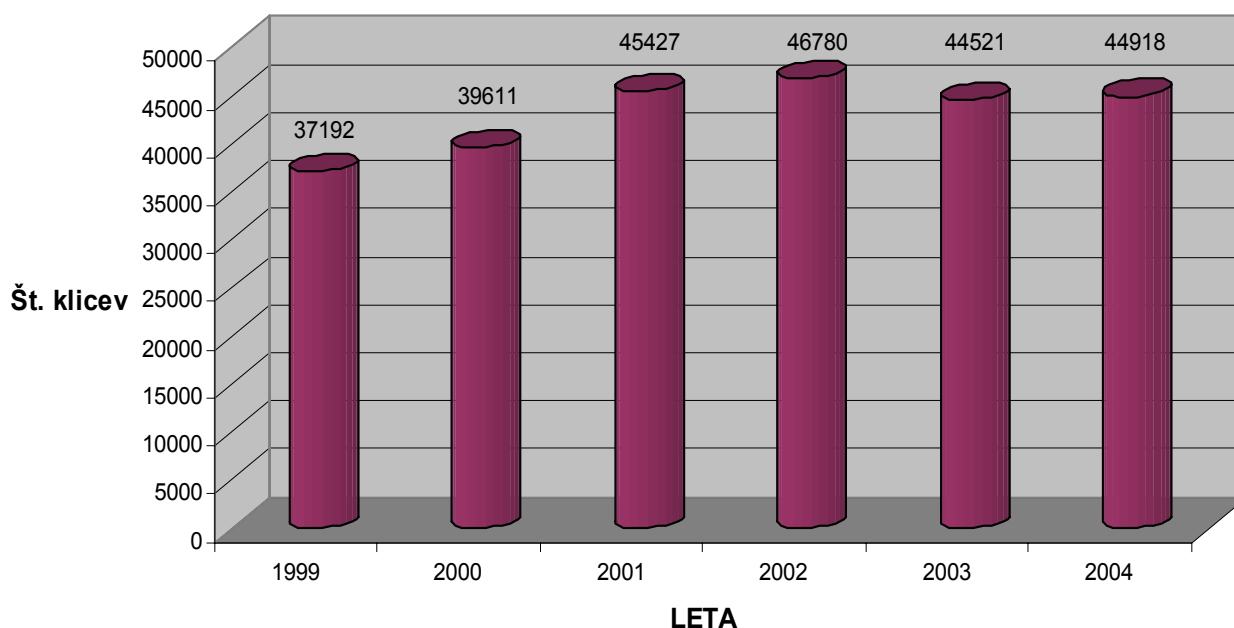
Danes več kot 450 prostovoljcev STS-a vztraja na telefonskih kriznih linijah. Samarijan v Ljubljani in podružnici v Mariboru deluje na dveh telefonskih linijah 24 ur na dan in še na dveh dodatnih dnevnih linijah 4-6 ur dnevno, na brezplačni številki 080-1113. Sopotnik preko prostovoljcev iz društva Tvoj telefon Postojna, Za-te Ljubljana, Klic upanja Celje in Čriček Ormož, pokriva 24 - urno svetovanje na brezplačni liniji 080 2223.

Zaupni telefon ZA-TE deluje še preko linije 01 234 9783 šest ur dnevno. Zaupni telefon iz Postojne pa deluje še preko linije 05 7201720 vsak delavnik osem ur. Če seštejemo je to približno 98 delovnih ur vsak dan, na vseh linijah.

Naslednja tabela in graf sta narejena po podatkih iz statističnega poročila za leto 2004, opravljenega za letni občni zbor Zveze slovenskih društev prostovoljcev za telefonsko pomoč v stiski (STS).

Tabela 5.3.1 Pregled gibanja števila klicev od leta 1999 do 2004.

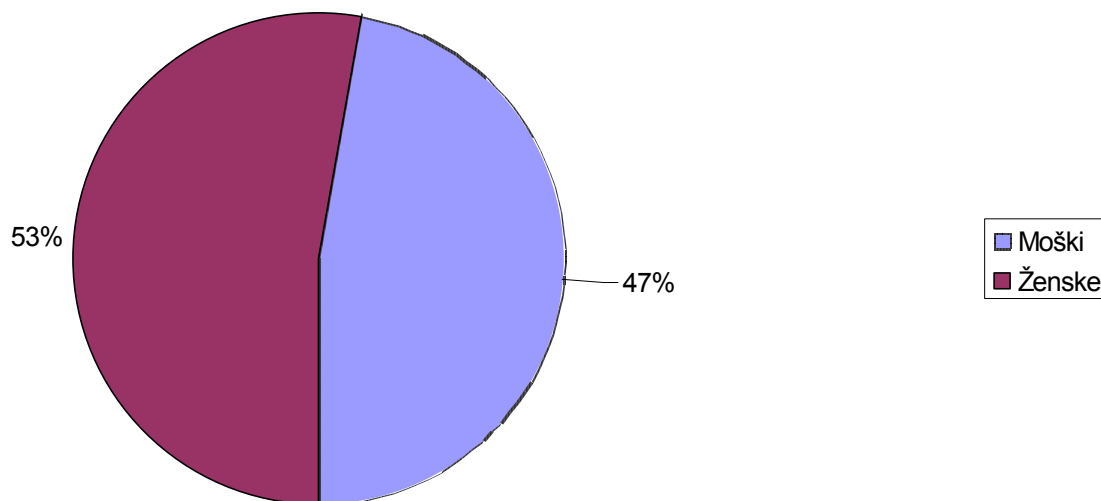
Število klicev STS



Če primerjamo število klicev v zadnjih šestih letih (pred šestimi leti je bila statistika zadnjič opravljena) ugotavljamo da narašča od števila 37.192 in se ustali okrog vrednosti 45 000 klicev letno. Ugotavljamo da je povprečno število klicev letno na eno 24 urno linijo 14-15 tisoč. Glede na dejstvo, da so v zvezo vključene 3 linije je številka okoli 45 tisoč klicev tudi pričakovana.

Ključna sprememba glede trenda rasti klicev se je zgodila že pred devetimi leti. Število klicev letno je namreč bistveno naraslo po letu 1996, ko je » Telekom« odobril brezplačni 24 urni številki in sicer » Samarijan« 080 1113 in » Sopotnik« 080 2223. »Z odprtjem brezplačnih linij smo pridobili kategorijo klicalecev, ki so najbolj psihično ogroženi in, ki največkrat čutijo ekonomsko pomanjkanje, to so osebe z duševnimi motnjami. Ti ljudje kličejo zelo pogosto, povedo, da so osamljeni, da imajo različne težave, da jim pomagamo živeti...« (glej intervju s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskem delu).

Klicanci po spolu



Glede spola je skoraj enakomerno zastopan moški in ženski del populacije, z majhnimi nihanjem skozi leta in od linije do linije. To bi nas moralo glede na pričakovanja in usmerjenost slovenskih kriznih telefonov malce presenetiti. Namreč telefoni naj bi bili namenjeni zmanjševanju stopnje samomorilnosti na Slovenskem. Kot bomo videli kasneje so najbolj ogrožena skupina za nagnjenost k samomorom moški srednjih let.

Pričakovati bi torej bilo, da bo več klicancev moškega spola. Verjetno pa velja tu omeniti razliko med spoloma glede izražanja svojih občutji, stisk, težav... Očitno ženske lažje izrabljajo takšen medij pomoči kot moški, ki svojo stisko težje izrazijo z besedami.

5.4 Vzroki za ustanovitev telefona »Klic upanja« (takrat Klic v duševni stiski) ?

S tem podpoglavjem začenjam s temeljito obdelavo društva Klic upanja (študija primera). Metode, ki sem jih pri tem uporabljala so obširneje prikazane v poglavju 5.1 – Metodološka izhodišča in raziskovalna vprašanja.

*

TedANJI »Klic v duševni stiski« je ustanovila skupina strokovnjakov iz Psihiatrične bolnišnice Vojnik. Prostore društva so uredili kar v ambulanti za pomoč ljudem v duševni stiski, ki jo je vodila psihiatrinja, Cvijeta Pahljina.

Najprej so želeli konstituirati telefon za pomoč ljudem v stiski, kot del psihiatrične dispanzerske službe, po vzorcu prvega slovenskega kriznega telefona v Ljubljani, ki je deloval kot del psihiatrične klinike. V Celju so argumentirali utemeljenost takšne organiziranosti, s statističnimi podatki o samomorilnosti v celjski regiji, ter terensko raziskavo o vseh samomorih v letu 1982. Raziskava je pokazala, da je 66% oseb, ki so naredile samomor, imelo resne duševne motnje, ter da je bil med njimi velik procent oseb s težavami alkoholizma in veliko oseb z nižjo izobrazbeno strukturo. Ker jim ni uspelo organizirati krizni telefon, kot del zdravstvene službe, so se organizirali kot društvo prostovoljcev. Začeli so delati v popoldanskem času, od 15. do 22. ure. V Ljubljani je klic v duševni stiski deloval ponoči, v Celju pa psihiatrična ambulanta za pomoč ljudem v duševni stiski, ki jo je vodila Cvijeta Pahljina, dopoldan. Tako so zapolnili popoldansko vrzel, ko pomoč ni bila na voljo (glej intervju s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu).

Vzroki za ustanovitev društva »Klic upanja« (po Biltenu STS):

- visoka stopnja samomorilnosti na slovenskem (med najvišjimi v svetu)
- zelo razširjenje boleznih odvisnosti
- psihopatologija družinskih odnosov

Tabela 5.4.1 - gibanje koeficienta samomorilnosti (1 samomor na 100 tisoč prebivalcev)

- do 10 – nizek koeficient samomorilnosti
- 11-20 - srednji koeficient samomorilnosti
- 21-30 - visok koeficient samomorilnosti
- nad 30 – kritičen koeficient samomorilnosti

LETO	KOEFICIENT
1985	34
1990	28
1995	28

Vir: Bilten STS 1995

Iz tabele se vidi, da se koeficient samomorilnosti za Slovenijo ves čas giblje v področju zelo visokega ali kritičnega. To razmerje je več desetletji relativno stabilno. Slovenija se po stopnji

samomora uvršča nekje na šesto do deseto mesto, takoj za nekaterimi državami bivše Sovjetske zveze in Madžarsko.

Na Zavodu za zdravstveno varstvo Celje so opravili raziskavo v zvezi s samomori za 15 – letno obdobje celjske regije, saj je bila stopnja samomora v prikazanem obdobju močno nad slovenskim. Raziskava potrjuje veliko obremenjenost regije Celje s samomorom. Zaradi samomora umre v regiji več kot 100 ljudi na leto. V obdobju od leta 1985 – 1999 je v regiji samomor naredilo kar 1641 ljudi. Med obolenji, ki so v tesni povezanosti s samomorom, strokovnjaki že vrsto let opozarjajo na duševne motnje in bolezni, med njimi zlasti depresije. Razširjenost te bolezni v populaciji se ocenjuje na 2-5 odstotkov in je v naraščanju. V pojavnosti samomora ima pomembno vlogo tudi alkohol, katerega poraba v Sloveniji je ogromna. Le ta pri ljudeh v akutni opitosti sprošča zavore in kontrole ter zmanjša strah. Pri kroničnem pitju pa se pogosto razvijejo kronične psihične motnje, kar vse lahko pospeši samomorilna razmišljanja in dejanja.

Strategije preprečevanja samomorov so usmerjene k trem skupinam oseb (po načelih IFOTES-a). Prva je skupina visoke nevarnosti za samomor, to so osebe, ki bi lahko naredile samomor v naslednjih minutah, ali urah. Druga je skupina rizičnih oseb, glede samomora, ampak ki trenutno ni ogrožena. Tretja je skupina oseb ki niso ogrožene v zvezi z samomorom, ampak so potrebne pomoči, da se bi utrdilo njihovo čustveno zdravje.

Tabela 5.4.2 Poraba alkohola (v litrih) po glavi prebivalcev v Sloveniji in svetu:

- države z visoko porabo

Država	1980	1990	1995
Francija	14,90	12,60	11,40
Španija	13,60	10,80	9,50
Italija	13,00	9,10	8,00
Slovenija	11,90	10,20	9,95
Estonija	11,20	6,00	2,90
Avstrija	11,00	10,40	9,80

- države z nizko porabo

Turčija	0,70	0,70	1,00
Makedonija	2,00	3,50	4,20
Švedska	5,70	5,50	5,20

Vir: Bilten STS 1995

Tudi tu smo v svetovnem vrhu in situacija ostaja že desetletja podobna.

Tabela 5.4.3 Razmerje med sklenjenimi in razvezanimi zakonskimi zvezami v Sloveniji

LETO	Sklenjeni zakoni	Razvezani zakoni	Razmerje
1980	12 377	2 309	5:1
1990	8 517	1 858	4,5:1
1995	7 555	2 004	3,7:1

Vir: Bilten STS 1995

Ugotovljen padec sklenjenih zakonov in porast razvez, predstavlja zelo nestabilen psihološki okvir za partnerje in otroke.

5.5 Cilji in namen telefona »Klic upanja«

Cilj, ki so si ga zastavili ustanovitelji, je bil predvsem zmanjšati socialno-psihiatrično problematiko na Celjskem. Ugotovitve, da je koeficient samomorilnosti v Sloveniji in še posebej na Celjskem, med najvišjimi v svetu, da ima skoraj vsaka družina težave zaradi alkoholizma, da je promiskuiteta na nek način normalen vzorec vedenja v naši družbi, so jasno izrazile potrebo za preventivno delovanje. Telefon ki bi bil pri roki osebi, ki je v stiski, se je zdel zelo primeren medij, za hitro in učinkovito akcijo. »Oseba ki se v krizni situaciji odloči dvigniti slušalko kriznega telefona, ima veliko večje možnosti, da premaga uničujoče negativne energije v sebi, kot če v taki situaciji ostane popolnoma sama« (iz intervjuja s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu). Jasno je, da psihološka pomoč po telefonu ne more biti edina, niti najbolj pomembna preventivna metoda pri samomorilnosti, alkoholizmu, promiskuiteti in ostalem deviantnem vedenju, vendar pa je skupaj z ostalimi službami lahko zelo učinkovito preventivno sredstvo.

Cilji ustanovitve so torej naslednji (po Biltenu STS, ki ga neprofesionalno ureja predsednica zveze in društva, Cvijeta Pahljina):

- medicinski – preventiva pri samomorilnosti, boleznih odvisnosti, pri poglobljanju psihičnih kriz.
- Socialni – izboljšanje kvalitete življenja na Slovenskem
- Humani – nudenje pomoči človeku v stiski

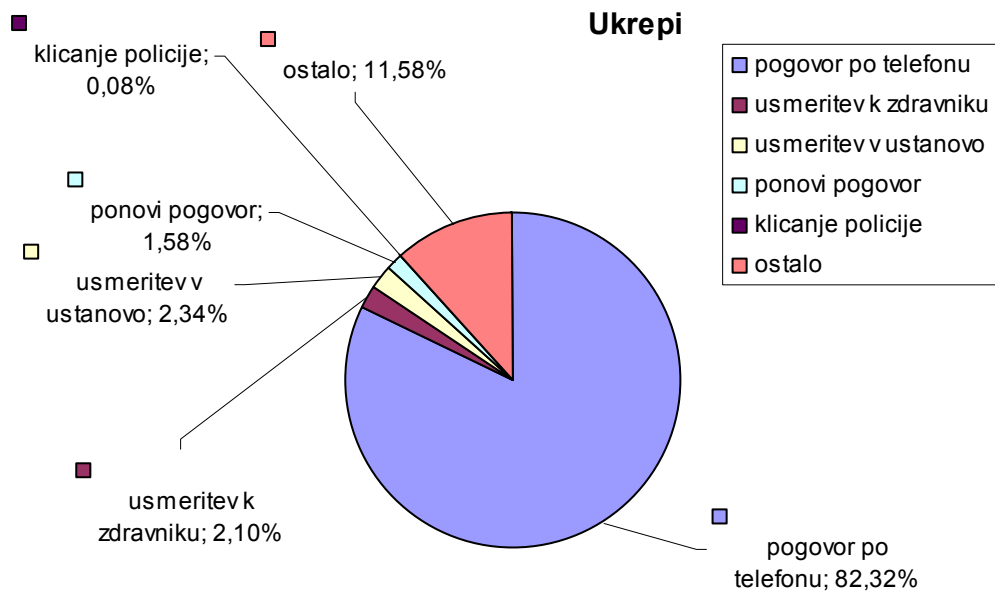
Telefon Klic upanja je namenjen predvsem lažšanju človeških stisk, želja je spremeniti samomorilno klimo v odločitev za življenje, izboljšanje medsebojnih razmer v družini, izboljšanje socialnih čutov v družbi in pripravljenost na povezovanje z vsemi ljudmi dobre volje. Najprej pa seveda nudenje psihološke opore in pomoči klicalcem ki ne najdejo ustrezne osebe, ki bi jim v kritičnem trenutku pomagala. Torej cilj je pomagati klicalcu, da najde najboljši izhod iz stiske in na ta način vplivati tudi na zmanjševanje patologije kot so: samomori, boleznih odvisnosti, depresije, agresivno vedenje itd .

Velik pomen ima prednost telefona kot medija. Oseba v stiski lahko pokliče svetovalca v trenutku, ko to potrebuje. Ni ji potrebno, da bi zaradi razgovora kam odhajala, se trudila okoli svojega zunanjšega izgleda, prevoza itd.

5. 6. Pravila svetovanje na telefonu

»Pogovor vodimo po tipu " Sokratovskega dialoga" tj. zastavljamo ključna vprašanja klicalcu s katerimi ga postavimo v aktiven položaj. Pomembno je, da ne ponujamo gotove rešitve ampak ugotovimo, katere so zmogljivosti klicalca in kaj bi za njega bilo najbolj smiselno. Enkratni pogovor pogosto ne zadostuje in nas klicanci kličejo tako dolgo, da ne rešijo svojega problema. Večkrat tudi pogovor po telefonu ne zadošča in ugotovimo, da bi bil klicalec potreben pomoči strokovnjaka. V takšnih primerih poskušamo zagotoviti, da to pomoč čim hitreje dobi« (iz intervjuja s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu). Zato se STS trudi, da so svetovalci povezani z ustreznimi službami. Klicanci ponavadi niso prezahtevni v pričakovanjih, ki jih gojijo do svetovalca, predvsem kadar gre za stalne klicalce (ki jih je kar tri četrtine), tako, da so svetovalci večinoma le poslušalci v pogovoru.

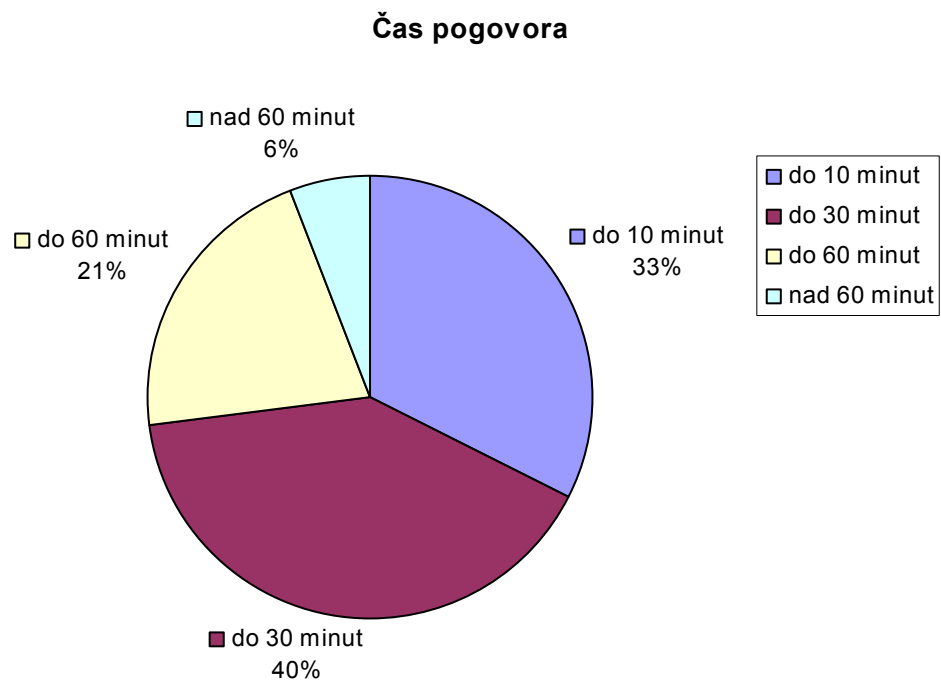
Graf 5.6.1 – Ukrepi ob zaključku pogovora



Večinoma se pogovor konča brez drastičnih ukrepov (82%), saj se je klicalec že po našem pogovoru z njim dovolj umiril, da ni potreboval dodatne pomoči. Če pa je potrebno, so klicanci deležni ustreznih nasvetov kam naj odidejo po nadaljnjo strokovno pomoč, ali pa jih svetovalci napotijo v primerno ustanovo in se morda tudi dogovorijo za sprejem. Iz tega statističnega podatka se morda še najlažje oceni, da gre pri telefonskem svetovanju v našem društvu le redkokdaj za krizne intervencije. Večinoma je delo svetovalcev zgolj lajšanje težav, razbremenitev čustvenih stisk in poslušanje. Še posebej, če vemo da je kar tri četrtine klicancev takšnih, ki kličejo večkrat. Skratka svetovalci nudijo nadomestno socialno oporo, ki so jo klicanci v lastnem okolju izgubili.

Seveda se pogovor vodi glede na situacijo. Noben primer ni enak in noben način svetovanja ni primeren za vse. Svetovallec je odgovoren tudi, da vzdržuje strukturo pogovora, saj je odnos, ki se vzpostavi med klicalcem in svetovalcem večinoma časovno omejen. Običajno se določi dobra ura, kot meja ko je potrebno pogovor zaključiti, če situacija ni krizna. Pri obdelavi statističnih podatkov sem ugotovila, da je največ pogovorov dolgih do 30 minut, tako da to svetovalci dobro nadzorujejo. V krizni situaciji, pa seveda čas namenjen pogovoru ni omejen.

Graf 5.6.2 – Struktura klicev glede na čas pogovora

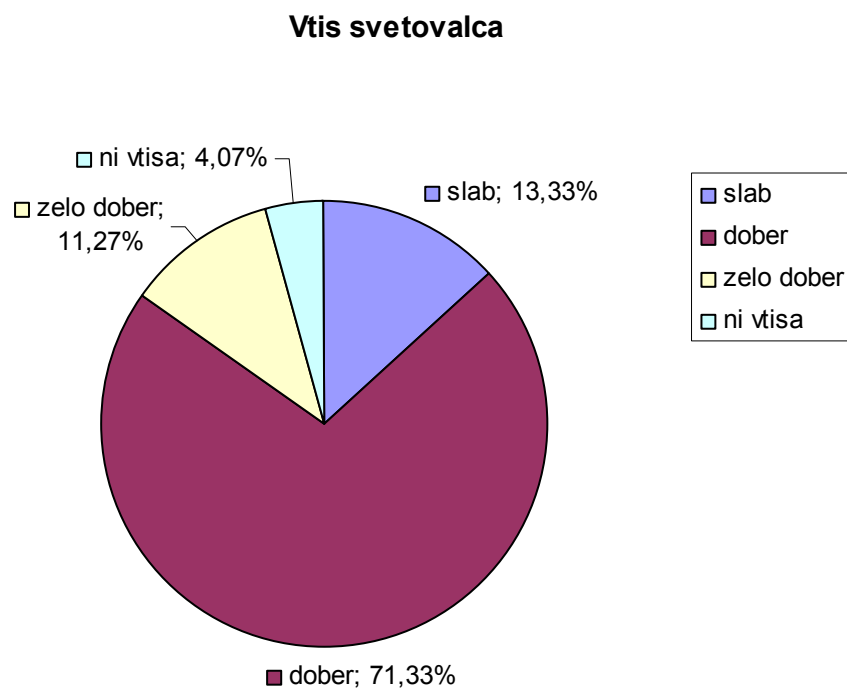


»Pogovori niso zgolj informativni ampak se resnično trudimo prisluhniti osebnim stiskam in jim pomagati poiskati izhod. Zato je pa potreben čas« (intervju s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu). 40 % pogovorov traja od 10-30 min, 6% pogovorov pa več kot eno uro. Ker je čas namenjen pogovoru, ponavadi omejen na eno uro, vidimo da se svetovalci dobro držijo strukturnega načrta pri vodenju pogovora. Le 6% klicalecev je na liniji več kot eno uro, kar tretjina klicalecev pa se poslovijo prej kot v desetih minutah.

Po besedah svetovalke Karmen svetovalce razveselijo tisti pogovori, kjer vidijo, da je klicalec s pogovorom nekaj pridobil. »Predvsem takrat, ko nam klicanci sami povedo, da so nam hvaležni za pogovor in, ko vidimo da smo nekomu dejansko pomagali. Večkrat pa se zgodi, da nas določeni klicanci spravijo v slabo voljo, užalostijo, razjezijo« (intervju s Karmen v prilogi k diplomskemu delu)...Klicanci namreč pogosto izkoriščajo brezplačno telefonsko linijo za sproščanje agresije. Takrat so napadalni, jezni in pogosto tudi grozijo svetovalcem. Takrat se je potrebno zavedati, da grožnje ne morejo biti uresničene in vse skupaj poskušati spremljati neprizadeto. Še vedno je bolje, da alkoholičar sprošča agresijo z grožnjami po telefonu, kot da doma pretepe lastno ženo.

Po drugi strani pa svetovalce lahko zelo prizadenejo tudi hude stiske pomoči potrebnih klicalecev. Pogosto se počutijo nemočne, kot da ne živimo v pravni in socialni državi oziroma v pravični družbi. Svetovalka Karmen je o tem povedala: »Pogovori nas pogosto tudi prizadenejo, saj smo vsi ljudje. Dobro, da znam hitro vključiti moje obrambne mehanizme in se tako zaščititi«. Prednost pomoči po telefonu je, da je na drugi strani žice trenirana oseba, ki bo vedno prijazna in polna razumevanje. Prostovoljec na telefonu se trudi poslušati klicaleca do konca in mu tako nuditi priložnost, da se razbremeni, da odloži breme. Svetovalci se skušajo vživeti v vlogo klicaleca, ga razumeti in skupaj z njim iskati najbolj smiselni izhod iz krize. Svetovalci verjamejo, da ima klicalec v sebi dovolj moči rešiti problem pred katerim se nahaja in skušajo klicalcu prenesti ta optimizem. »S tem ko svetovalci poslušajo klicaleca do konca, mu omogočajo, da odloži breme, da se njegova psihična napetost, strah in žalost zmanjšajo. Klicalec dobi možnost, da svojo situacijo drugače oceni in že vidi izhod iz nje. Torej, trudimo se ustvariti pogoje v katerih bi klicalec lahko dober spoznal svojo življenjsko situacijo in tudi ugotovil, kateri izhod je za njega najbolj smiselni. (glej intervju z dr. Pahljino v prilogi k diplomskem delu).

Graf 5.6.3 – Ocena zadovoljstva svetovalcev ob zaključku pogovora (subjektivno)



Kot lahko vidimo so svetovalci večinoma ocenili pogovor kot dober, nekaj več kot 10 odstotkov svetovalcev je bilo pri svetovanju s pogovorom zelo zadovoljnih in slabih 15 odstotkov nezadovoljnih. Vendar pa je potrebno poudariti, da je to zgolj subjektivna ocena, saj so svoje občutke svetovalci v anketnih vprašalnikih sami ocenili.

5.7 Značilnosti svetovalcev

Prvi svetovalci so bili zdravniki, psihologi, psihiatri, medicinske sestre, socialni delavci...

Nato je društvo med svoje člane začelo sprejemati tudi laike. Laični prostovoljci so bili na zahodu razširjena praksa. Vsekakor mora ob tem obstajati ustrezna edukacija in strokovno vodenje svetovalcev. Društvo pridobiva prostovoljce preko informacij, ki jih zasledijo v medijih, ali preko ustnega priporočila tistih, ki že delajo. Težko je dobiti prostovoljce za delo dopoldan, saj jih je veliko še v službah, težave pa so tudi ponoči in med prazniki. Tisti ki so upokojeni, imajo namreč zelo natrpan urnik nočnih dežurstev, kar pa je za njih zelo obremenjujoče. »Svetovalcev potrebujemo čimveč. Zato vsako leto pripravijo enega do dva seminarja za nove svetovalce. Ob tem se nam pozna odsotnost osebe, ki bi bila v društvu zaposlena tudi za to, da bi promovirala našo telefonsko linijo v medijih, javnosti in tudi naše društvo. Tako bi bilo več kandidatov na naših seminarjih. Interes obstaja, ampak bi lahko bil večji. Trenutno nas je aktivnih 48 svetovalcev, od tega šest moških in 42 žensk« (intervju s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu).

Izobraževanje je nujen pogoj pri pridobivanju laičnih prostovoljcev za delo na telefonu.

Ob pričetku dela se vsi svetovalci usposabljaajo preko uvodnega seminarja in dela na telefonu ob mentorju. Kandidat za svetovalca mora biti star najmanj 18 let, končati mora vsaj srednjo šolo ter opraviti poseben pripravljalni seminar. Sledi uvod v delo ob mentorju ter neprestano izobraževanje pri supervizijah (glej intervju s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu).

»Idealen svetovalec mora biti umirjen, optimističen, verjeti v pozitiven izhod iz stiske. Svetovalec mora imeti rad klicaleca in se skušati vživeti v njegovo osebnost, ter njegovo življenjsko situacijo. Idealen svetovalec posluša klicaleca do konca. Na ta način mu omogoča, da odloži breme, da se njegova psihična napetost, strah in žalost zmanjšajo.« (glej intervju v prilogi k diplomski nalogi z dr. Pahljino). Takšno delo zahteva nenehno osebno izpopolnjevanje svetovalca. Čim boljši je kot človek, tem boljši bo kot svetovalec pri kriznem telefonu. Svetovalec mora biti po mnenju svetovalke Karmen opremljen z neko bazo znanja o komunikaciji in vrsti problemov, s katero se klicanci obračajo na telefon. Mora biti strpen in

prijazen. Mora biti odločen, da lahko pogovor, ki ne pelje nikamor kar najhitreje in vljudno zaključi. Mora ostati objektiven – svetovalec je tam za klicaleca in ne klicalec za svetovalca. Pravilo, ki naj velja za svetovalca po mnenju prostovoljke Karmen je, da je potrebno pustiti klicalcu vedno »njegov prav».

O tem, kaj klicanci pričakujejo od svetovalca je prostovoljka Karmen povedala: »Nekateri ne veliko. Samo, da imajo osebo, ki jih posluša na drugem koncu. Tam kjer gre za težke stvari, kot so samomori, depresija in druge fizične bolezni, pa tudi vir podatkov kam naj se ali se lahko obrnejo« (glej intervju s svetovalko Karmen v prilogi k diplomskemu delu). Tudi vlogo svetovalca v pogovoru ocenjuje zgolj kot poslušanje in pogovarjanje.

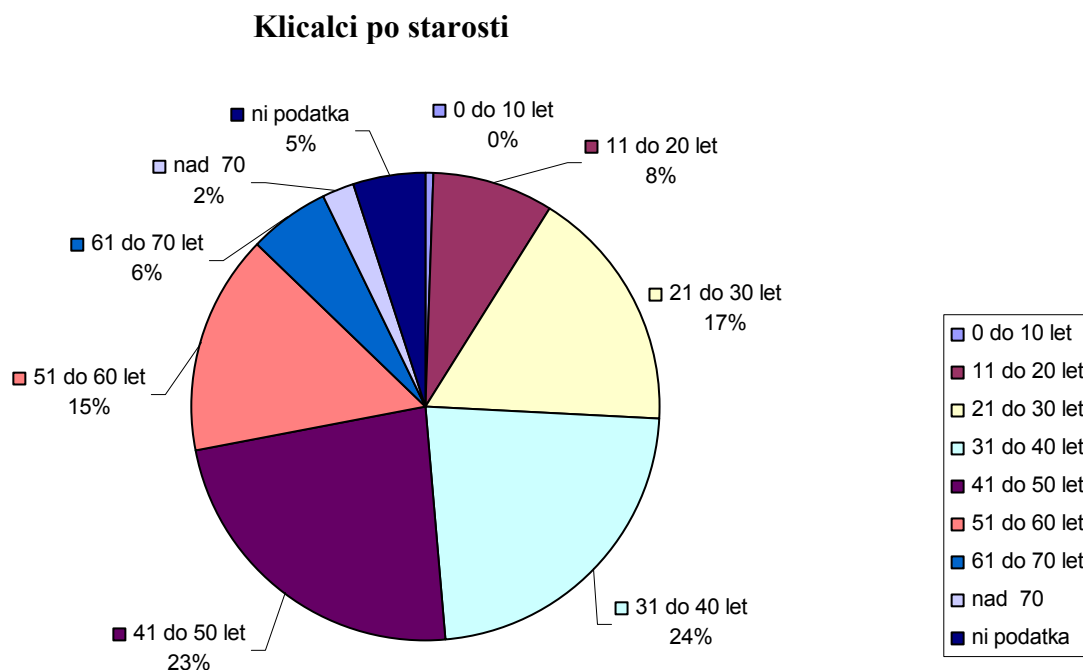
5.8 Značilnosti klicincev

Po spolu v zadnjih letih ni občutnih razlik, so pa to osebe srednje življenjske dobe. Problematika se nanaša pretežno na osamljenost, družinske razmere, brezposelnost, ekonomsko ogroženost, pa bolezni odvisnosti in samomorilno ogroženost. Zelo visok je tudi procent duševnih motenj.

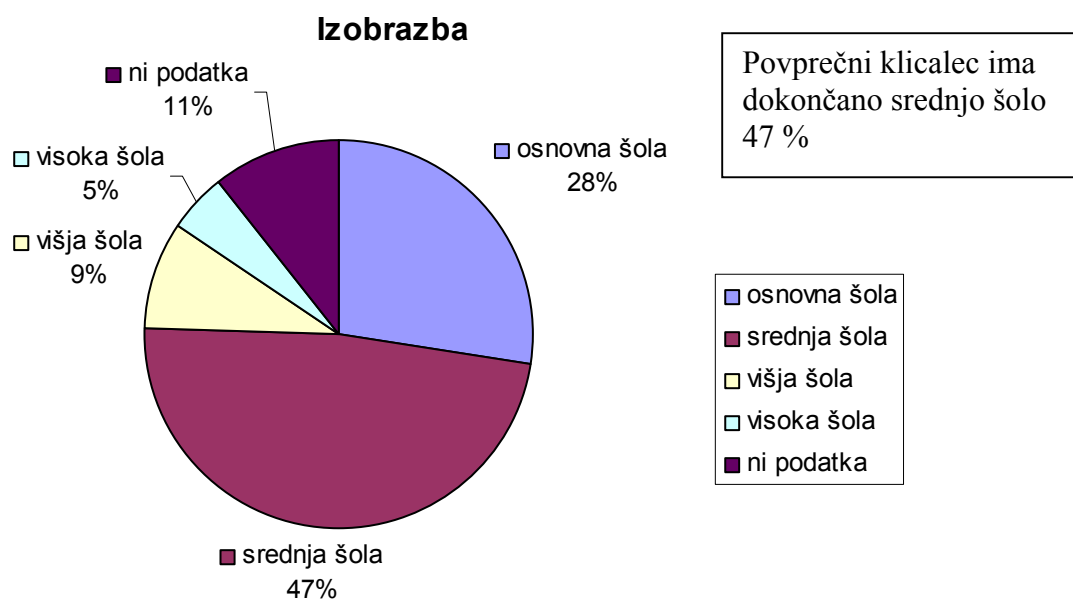
» Predstave o tem kdo naj bi nas poklical so bile med nami, ki smo ustanavljali telefon za pomoč v stiski v Celju verjetno različne, saj nismo imeli nobenih izkušenj. Zelo hitro smo prišli do zaključka da nas dejansko kličejo tisti, ki so najbolj potrebni pomoči, torej osebe z duševnimi motnjami, s telesnimi boleznimi. Veliko je tudi število klicincev, ki imajo težave v komunikaciji znotraj družine, ko v najbližjem krogu ni mogoče najti sogovornika. Zadnja leta narašča število klicincev s socialno ekonomskimi težavami (intervju s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu).

»Želimo si predvsem takšnih klicincev, ki resnično potrebujejo pomoč, pa čeprav samo razgovor, ne pa takih, ki so nevljudni, nesramni, ki jim pravzaprav nič ni in samo zato, ker je telefon zastoj tako zapravljajo čas« (intervju s svetovalko Karmen v prilogi k diplomskemu delu).

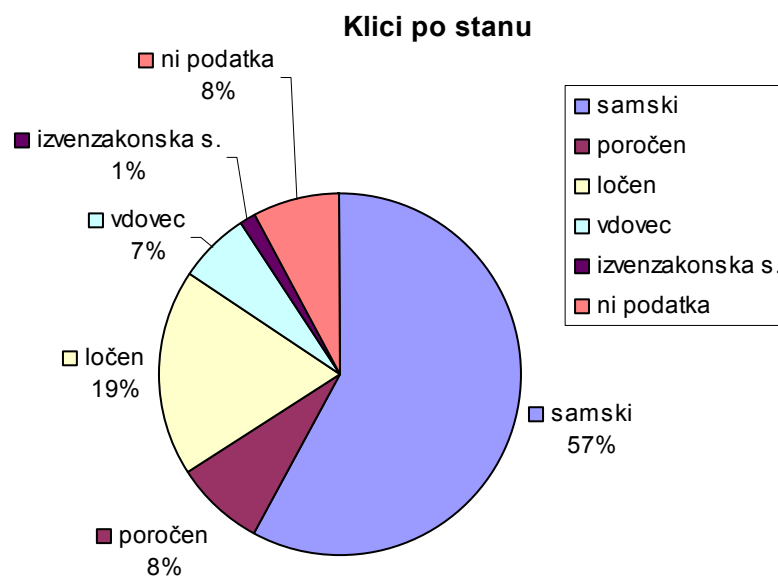
Grafi 5.8. 1,2,3,4 – Tipologija klicancev Sopotnika



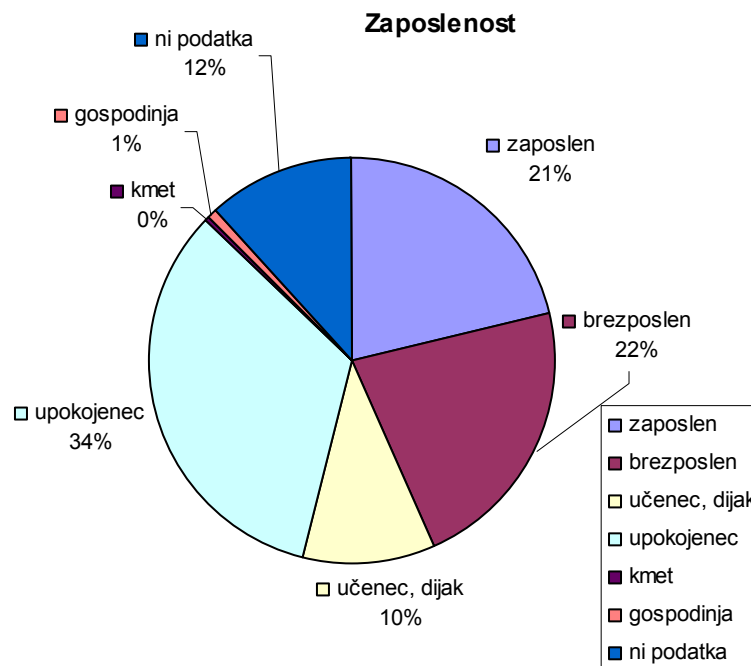
47 % vseh klicancev je starih med 30 in 50 let (kot vemo je pri moških to tudi najbolj rizična skupina, nagnjena k samomorilnosti). Pri ženskah, pa kot sem prikazala v poglavju o socialni opori, je to skupina z najredkejšimi omrežji in zato s slabimi možnostmi pridobivanja zadostne socialne opore z lastnih socialnih omrežij.



Večina klicalcev ima dokončano srednjo šolo. Seveda ta podatek verjetno nima zadostne mere veljavnosti. Svetovalci namreč klicalca ne sprašujejo direktno o stopnji njihove izobrazbe, ampak le to zapišejo po nekakšni subjektivni presoji ali pa po informacijah iz pogovora. Je pa jasno, da se s stopnjo višje izobrazbe število klicalcev bistveno znižuje. Po mojem mnenju bi bilo potrebno v vprašalnik vključiti tudi kategorijo za nedokončano osnovno šolo, saj so ti klicalci verjetno zdaj predstavljeni kar v kategoriji - dokončana osnovna šola. Morda pa je uporabnost telefona kot medija vendarle manj prisotna pri ljudeh z nizko izobrazbeno strukturo in zato prevladujejo klicalci s srednjošolsko izobrazbo.



Tudi če pogledamo klice po stanu, ugotovimo, da nas kličejo predvsem ljudje, ki so samski, ločeni ali ovdoveli (skupaj kar 83%). Dokaz torej, da so naši klicalci ljudje brez sorodstvenih socialnih omrežji, ki so za Slovence najpomembnejši vir opore in zaupanja.



Glede zaposlenosti jih je 34 % procentov upokojenih in 22 % brezposelnih, kar praktično pomeni 57 % oseb izven delovnega razmerja. Če primerjamo starost in zaposlenost lahko ugotovimo da gre za mlajše ljudi, ki bi še lahko bili zaposleni, vendar zaradi različnih vzrokov niso. Vzroke je iskati v sodobnih družbenih tokovih, ki povzročajo številne stiske in izvablajo tudi globlje psihične motnje. Človek je ustvarjalno in socialno bitje. Zaradi svoje ustvarjalnosti ima potrebo po delu, zaradi svoje socialne dimenzije pa potrebo da sodeluje v družbenem življenju, kot pomemben in spoštovan član družbe. Brezdelja ga torej vodi v čustveno stisko, nima potrebne socialne opore in zato tudi pogosto kliče na naš telefon.

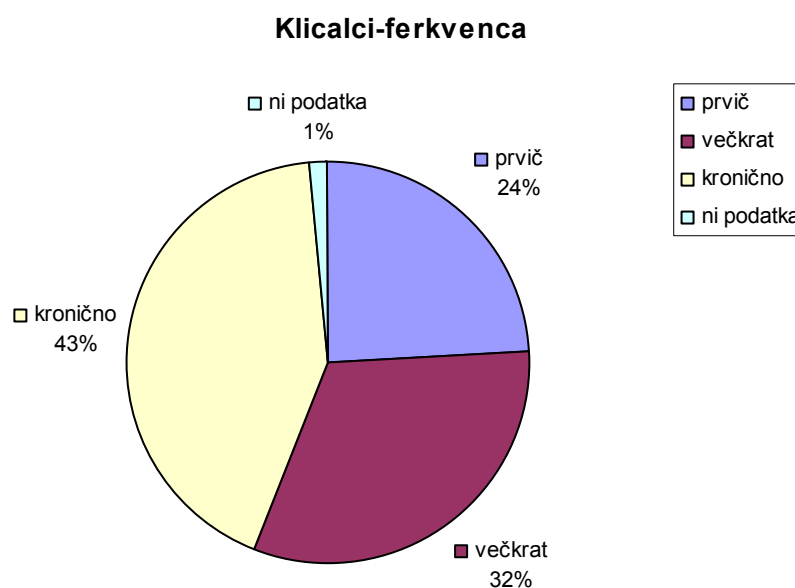
5.9 Kronični klicanci

Kronični klicanci so tisti uporabniki telefonskih kriznih linij, ki kličejo skozi daljše strnjeno obdobje večkrat na teden, lahko tudi vsak dan, ali večkrat dnevno. Svetovalci opravijo z njimi veliko število pogovorov, ki so si podobni tako po vsebini kot po načinu komunikacije. Vsaka telefonska krizna linija postane tarča nekaterih klicancev, ki brez nje ne morejo več živeti. Številka stalnih klicancev se iz leta v leto kopiči. Ti klicanci lahko zelo slabo vplivajo na preživetje telefona za pomoč ljudem v stiski. Namreč pogosto zaradi njih pride do osipa svetovalcev, ker se čutijo nemočne in naveličane pri iskanju rešitev za en in isti primer. Ti

klicanci pogosto tudi zadržujejo linijo, ki je namenjena nujnim primerom in tako drugi/novi klicanci nimajo možnosti priti do zveze.

S kroničnimi klicanci, ki jih že dobro in dolgo poznamo, se pogovarjamo drugače kot z drugimi klicanci, ki pokličejo prvič. Zato je zelo nevarno, da preslišimo kaj pomembnega. Pri svetovanju moramo vztrajati, da pogovor teče predvsem o trenutni stiski in težavah, ki so se zgodile v tem dnevu. Sicer poslušamo ponavljajoče se zgodbe, ki ne peljejo do nobene rešitve. Svetovalec se zato počuti neuspešen, nekoristen in se mu lahko to delo začinja zdeti tudi nesmiselno. Vendar potrebno se je zavedati, da četudi smo pogosto jezni zaradi takih klicev, predstavljajo vsi ti pogovori pomembno oporo in vzdrževanje normalnega stanja pri ljudeh, ki bi sicer »viseli za vratom« ljudem v drugih zdravstvenih ustanovah, ki zanje ne bi imeli časa. Tedaj bi bili še bolj samomorilno ogroženi in še bolj nezadovoljni s svojim življenjem.

Graf 5.9.1 – Struktura klicancev po pogostosti klicev



V zgornjem grafu lahko razberemo, da je 43% klicancev takih, ki nas res izberejo za svoje sopotnike in prijatelje ter nas kličejo večkrat tedensko, ali večkrat dnevno (kronični klicanci). Skupaj je kar tri četrtine takšnih klicancev, ki na naše telefone kličejo večkrat. Pomanjkljivost kriznih telefonov je torej v dostopnosti do novih klicancev. Velika želja je, da bi v prihodnjem letu bilo še več takšnih, ki so na telefon poklicali prvič. V lanskem letu je bilo teh le četrtina vseh.

5.9.1 Primera kroničnih klicalecev

Na podlagi prepisov kratkih zapisov pogovorov, ki jih svetovalec vpiše v zvezek med potekom pogovora, predstavljam dva izmed stalnih – kroničnih klicalecev. Vsa imena so spremenjena zaradi etičnega kodeksa društva o tajnosti podatkov in anonimnosti klicalecev in prepisana tako, kot so pogovor v zvezek zabeležili svetovalci. Pred vsakim pogovorom je zapisano ime svetovalca/ke, datum in ura klica. Nato sledi zapis pogovora.

1. primer kroničnega klicalca –Andreja iz Ljubljane.

Predstavljen primer, je primer klicalka, ki si je svetovalce na telefonu dejansko izbrala za svoje sopotnike v življenju. Kliče redno in nas seznanja z vsako spremembo v svojem življenju. O svojem življenju govori odkrito. Svetovalci ji predstavljamo zelo pomemben vir socialne opore.

Svetovalka Petra, 20.02., 2005, od 8. – 14.ure

8.00 – 8.45 Andreja iz Ljubljane. Jutri gre na sodišče v Žalec, kjer bo podala obtožbo zoper bivšega.

Ima težave z obema bivšima partnerjema (mož in 2. partner). Grozita ji, čuti se ogroženo. Z bratom se zdaj bolj razume, ostala družina ji ne pomaga. Sin živi pri njenih starših, tudi on je bil žrtev nasilja. Saj to se ti zmeša...V zvezku je imela zapisane vse datume, kadar ji je partner grozil. Ne vem točno o kom sedaj govori – o bivšem možu ali partnerju? Zdaj ji je nekdo ta zvezek ukradel. Zdravje ji odpoveduje, vendar si nima časa zrihtat invalidsko. Starša ji nista nič verjela, nikoli. Vendar ona ima vse dokumentirano...Zdaj se starši čudijo, kako da niso verjeli. Ločila se je leta 1997. Po tem je bila priča umora v Bohinju, kjer je njen partner brata ubil v samoobrambi. Šest let ni smela iz Slovenije. Nato je spoznala zadnjega partnerja, ki ni več z njim in ji tudi grozi. Ta partner je že pred 20 leti nekoga pretepel, da je skoraj umrl. Tudi svojo punčko iz prejšnjega zakona je poškodoval v uho. Viktorija pa ima zdaj hčerko, ki živi pri njej. Stara je 5 let in pol in je od zadnjega partnerja. Čeprav je vpisana kot hči od prvega moža. »sam z mano se ni za špilal, ne bojo se špilal z mano, jim bom že pokazala...«, ...« s strahom hodim po Ljubljani, vsi mi grozijo...«

Miran, nedelja 11.4. 2004, 20. – 8. ure zjutraj

7.54 – 7.56 – Andreja iz Ljubljane pove, da je vredno in da je imela lepo nedeljo.

Svetovalka Nada - nedelja, 25.4. 04, od 20. – 8. ure zjutraj

7.57 – 8.06 Andreja s svojimi večnimi problemi. Zdaj ima 176 tisoč elektrike za plačat in spet leta okrog. Ne pustijo ji plačat na obroke in ji hočejo izklopit.

Ana, 29. april 2004 od 20. -8. ure

20.30 – 21.30 Andreja iz Ljubljane z njenimi problemi. Ima ogromno dela, pa še eni Romuniki je danes nesla nekaj oblek za otroke. Je zelo bolna in mora vse sama delat na vrtu in v hiši.

6.40 – 7.30 Viktorija iz Arje vasi z njenimi problemi in moškimi ter hčerko, ki razgraja in vpije.

Nada, petek 19.4. 2004, 14.-20. ure popoldan

Andreja želi vsem srečne velikonočne praznike. Potem pove o težavah s strdki v glavi. Nasilje v družini-mož ji je zlomil dva stola na glavi. Ovadba na policiji, nizka preživnina, težava s sodišči. Ima prijatelja v Nemčiji, ki mu ne zaupa, ima tudi prijatelja v Prekmurju, ki pa ni samostojen. Preveč je odvisen od mame. Urejuje si invalidsko upokojitev. Finančne težave.

2. primer kroničnega klicalca - Dragan iz Celja

Predstavljen drugi primer, je primer klicalca, ki je stalni klicalec v določenih obdobjih. Izbran je primer, ko se je klicalec javil po enoletnem premoru, predvsem zaradi skrbi, ki mu jih povzroča bližajoča se zapuščinska obravnava. Po enem mesecu vsakodnevnih klicev je stike prekinil in v letu 2004 nismo zabeležili več nobenega njegovega klica.

Darinka, nedelja 14.03.2004, od 8 – 14. ure dopoldan

12.35 – 13.00 – Dragan iz Celja pravi, da ima drisko in da nima denarja, da bi poklical zdravnika. Napoten je bil do bližnjega soseda in naj nato pokliče nazaj. Oče mu je umrl, z mamom nima stikov.

Milena, 25.03.2004, od 20. do 02. ure

20.03 – 20.15 – ponovno kliče Dragan, pravi, da ima hude bolečine pri srcu in da je vzel tableto proti bolečinam. Nima denarja, da bi poklical dekle ali katerega od svojcev, zato mu pravim, da naj ponovno pokliče, če ne bo bolje, da bom jaz poklicala zdravnika. Pravi, da ima velikokrat te bolečine in da je že bil pri zdravniku.

Ana, 26.03.2004, četrtek od 02 -08 ure zjutraj

5.25 – 6.00 – Dragan iz Celja se počuti slabo, ne more spati in se želi pogovarjati. Poslušam njegove težave in se pogovarjava kakšne pol ure.

Vlado, nedelja 28.03.2004, od 20.00 – 08.00 ure

22.05 – 22.27- Dragan iz Celja. Kliče po enem letu, govori o marsičem. Pravi, da ima žensko, ki ima dva otroka, mati je v bolnici, oziroma v domu in da se pravdajo za posest. Mati ga je po smrti očeta spodila od doma. Dva meseca ni imel kje spati.

Marija, nedelja, 04.04.2004, od 20. – 08 ure

5.18-5.50- Dragan iz Celja, ki je doma in ga hočejo nagnati iz domačije. 13. aprila je zapuščinska in ga je strah, meni se isto smili, ker je skoz delal na kmetiji in za očeta skrbel, zdaj bi mogel pa na cesto.

Ida, sreda, 07.04.2004, od 20.00 – 08.00

21.11 – 21.37- Že drugič kliče Dragan iz Celja in se pogovarjava o njegovih problemih.
07.15 -07.23 – Zopet Dragan iz Celja. Svetovala sem mu, naj vstane iz postelje, gre trikrat okoli hiše, poboža psa. Če ga bo še bolelo, naj prosi sosede, da ga odpeljejo k zdravniku.

Marija, sreda, 14.04.2004, 20.00 – 08.00

7.41 – 7.45 – Dragan iz Celja pravi, da če ga bojo vrgli na cesto, bo nekoga ubil. Da je to že policiji povedal. Skušam ga pomiriti in psihično pripraviti, na zapuščinsko, ki je danes.

Kronični klicalci torej kličejo tudi večkrat na eno samo dežurstvo. Včasih pokličejo le, da nam povedo, da so dobro in nam zaželijo lep dan. Pridejo pa trenutki, ko rabijo veliko pozornosti in zanje porabimo skoraj celo uro za poslušanje in nasvete. Takrat je pomembno obvladati vodenje pogovora in ga primerno zaključiti, ko vidimo da smo ponudili vse možnosti in nasvete. Vendar izbrana primera sta takšna, da nam nista v breme in nas ne spravljata v slabo voljo. Obstajajo namreč tudi takšni klicalci, ki kličejo zato, da sproščajo svojo jezo in agresijo. Ti nas krivijo za njihove težave in lahko tudi grozijo z besedami nam in našim bližnjim. Zaradi takšnega klicalca je iz društva »Klic upanja« odšlo že nekaj svetovalk, ki tega bremena niso prenesle. Niso želele dopustiti, da se nekdo znaša nad njimi brez razloga, oziroma samo zato, ker delajo dobro.

Iz podatkov o kroničnih klicalcih najlažje sklepam, da je ena izmed ključnih nalog tovrstnih telefonov ponuditi socialno oporo ljudem, ki so zanjo prikrajšani v svojih lastnih socialnih omrežjih. Ti posamezniki čutijo linijo kot nekakšno socialno vez. In tudi, če bi linija nudila zgolj socialno oporo je že to veliko in dobro delo, saj preprečuje socialno izolacijo klicancev. Seveda pa je velika želja vseh, da bi bil telefon dostopen tudi ljudem, ki trenutno zapadejo v krizno stanje in potrebujejo takojšnjo pomoč. Kronični klicanci namreč prepogosto zasedejo linijo in onemogočijo pomoč tudi drugim.

5.10 Vzroki za klic in prevladujoča problematika

Tabela 5.10.1 - Povodi za klic

ODVISNOST	
Alkohol	1,04%
Mamila	0,52%
SAMOMORILNOST	
Trenutna ogroženost	0,91%
Prejšni poskusi	1,92%
PROBLEMATIKA	
Med zakonci	3,06%
Starši - otroci	5,73%
Širša družina	4,36%
Med partnerji	3,38%
Fant – dekle	3,87%
Izvenzakonsko razmerje	2,83%
Duševna bolezen	14,74%
Identitetna kriza	6,18%
Telesna bolezen	9,37%
Religiozna vprašanja	0,68%
Pravna ogroženost	1,07%
Ekonomska ogorženost	2,05%
Seksualna problematika	5,24%
Nasilje	1,53%
Šolska problematika	1,82%
Osamljenost	24,80%

Problematika je pestra, takšna kot je današnje življenje. Dominirajo problemi iz medosebnih odnosov v družini, osamljenost in različne psihične motnje, pogosti pa so tudi ljubezenski problemi, socialna problematika, bolezni odvisnosti in samomorilna ogroženost.

Po analizi razlogov za klic ugotovimo, da večina kliče zaradi osamljenosti (skoraj četrtina vseh), tudi če seštejemo medosebno problematiko ugotovimo, da ima te probleme skoraj četrtina klicalecev. 15% naših klicalecev je duševnih bolnikov, zaradi tega so pogosto brez službe in aktivnega družbenega življenja.

Če primerjamo naše podatke s tujimi, ugotovimo, da je problematika podobna. Povsod pogosto kličejo uporabniki psihiatričnih dejavnosti. Ti telefoni niso nobeni »čvekafoni«, po katerih bi razpravljali z nekom, ki se trenutno dolgočasi, ampak gre pretežno za življenjsko podporo ogroženemu sloju prebivalstva, ki je zaradi duševne bolezni ali resnih duševnih motenj, nižje inteligence ali izobrazbe, slabšega ekonomskega položaja...potreben dodatne pomoči, da bi zdržal v hudih preizkušnjah, ki jih prinaša življenje.

5. 11 Etika dela na telefonski krizni liniji

Ko svetovalec začne delati na telefonski krizni liniji, se mora zavedati, da je vstopil v področje, kjer so informacije neprenosljive in jih ne sme uporabljati nikjer, če ni za to dobil izrecnega dovoljenja klicalca. Edina izjema tega pravila je supervizijska skupina, kjer se informacije med svetovalci izmenjujejo, vendar le zaradi boljše preglednosti in tako boljše pomoči klicalcem.

Anonimnost je privilegij, ki ga imajo le telefonske krizne linije in to morajo svetovalci občutiti kot vrednoto in je ne izrabljati. Tudi zaupnosti ne smejo svetovalci nikoli izrabiti. Da bi se izognili obremenjujočim etičnim dilemam pred katere so občasno postavljeni svetovalci, je smiselno, da ima vsaka tovrstna služba vodjo, ki odgovarja na različne zahteve »od zunaj«. Prav telefonske krizne linije so izrazito izpostavljene nevarnostim, da postanejo neki ukrepi, ki so bili dobronamerni in so načelno delovali kot koristni, neetični. To je treba preprečiti:

- s predhodno selekcijo kdo je lahko svetovalec po telefonu
- s kvalitetnim specializiranjem in obveznim izobraževanjem
- s sprotno obvezno in visoko strokovno supervizijo, ki omogoča sprotno učenje in osebnostno rast

Vsi člani IFOTES-a spoštujejo etično listino, ki skrbi za osnovna pravila :

- 24 urno dežurstvo 365 dni letno
- popolna zaupnost vsebin pogovorov

- klicalec ima pravico ostati anonimen
- prepovedano vsiljevanje lastnega prepričanja
- svetovalci na telefonu so prostovoljci, ki so ustrezno selekcionirani, izobraženi in deležni redne supervizije
- telefonski pogovor je za klicalca brezplačen

V primeru podobnih društev in organizacij ostaja nerešena dilema (tudi v ZDA), kdo je lahko pravno odgovoren za tisto, kar se zgodi po pogovoru z laičnim svetovalcem (Seesly, 1996). Jasno je, da bi morali biti svetovalci, ki delujejo znotraj določenega društva enako odgovorni za svoja dejanja kot profesionalni delavci. Upoštevati morajo pravila varovanja podatkov, delati le v dobro klicalca in upoštevati kodeks etike. Tega bi morala sprejeti vsaka telefonska krizna linija in ob tem določiti tudi odgovornosti in kazni za kršitelje.

V društvu Klic upanja vsak član podpiše etično listino, ker s tem zagotovi, da bo spoštoval tako mednarodno sprejeti etični kodeks, ki velja za vse člane IFOTES-a, kakor tudi društveni etični kodeks, ki vsebuje naslednje točke:

- Spoštovanje mednarodnih norm
- Dežuranje na telefonu v skladu s potrebami, vendar vsaj enkrat mesečno
- Udeleževanje supervizijskih srečanj
- V imenu društva ne naredimo ničesar, brez posvetovanja z vodjo našega telefona
- Ne navezujemo osebnih stikov s klicalci, razen v izjemnih okoliščinah, po predhodnem dogovoru z vodjo društva
- Ne govorimo o lastnih težavah in skrbih v pogovoru s klicalcem
- Ne razkrivamo svojega domačega naslova in naslovov drugih svetovalcev
- Klicalcem ne govorimo o našem društvu in problemih znotraj njega
- Če se sam/a nahajam v stiski, bom prenehal/a z delom na telefonu
- Potrebno je neprestano delati na svoji osebni rasti

Pomen etičnega kodeksa je predvsem v tem, da se laični svetovalci zavejo pravil, ki jih je v društvu potrebno spoštovati, zavedati pa se morajo tudi posledic, sankcij..., v kolikor pravil ne spoštujejo. Društvo, ki deluje zgolj na prostovoljni osnovi, potrebuje strogo določena pravila, da lahko preživi. Brez jasnih določil, kaj so naloge in obveznosti svetovalcev, ter kaj niso, bi zadeve ušle iz nadzora. Vedno pa je potrebno tudi določiti osebo, ki skrbi, da se

kodeks ne zlorablja in tudi osebo, ki bi v primeru škode, nepravilnosti...krivca primerno sankcionirala.

5.12 Financiranje društva

Društvo se prijavlja na občinske razpise za financiranje socialnih programov, razen tega išče sponzorje in donatorje. V lanskem letu (2004) je društvo dobilo 278.000 SIT od Mestne občine Celje, ter 78.000 tolarjev od občine Laško. Ambulanta za pomoč v duševni stiski (ki jo je do letošnjega leta vodila predsednica društva) je bila glavni donator, ker je krila stroške najemnine in obratovalne stroške, kar je skupaj znašalo 110.000 SIT mesečno. Novembra (2004) se je društvo, zaradi upokojitve dr. Pahljine in prenehanja delovanja ambulante preselilo v nove prostore, najemnino zdaj donira celjska občina, a samo društvo financira gretje, telefon in vodo, kar znaša mesečno približno 45 tisoč SIT. Z drugimi stroški gre letno iz blagajne društva približno okrog 1 milijon tolarjev. Po mnenju predsednice društva, bi mestna občina Celje lahko pomagala z večjim zneskom preko javnega razpisa. Njeno mnenje pa je, da ker gre za vseslovenski projekt (mreža »Sopotnik), bi lahko pomagalo tudi Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Ministrstvo naj bi pripravljalo tudi preveč zahtevno razpisno dokumentacijo, za izpolnjevanje katere je potrebno veliko časa in znanja iz pravno ekonomskega področja. Glede na to, da v društvu ni zaposlenega kakšnega strokovnjaka, zbiranje dokumentacij za razpise predstavlja obilico težav.

»Sigurno nam manjka redno zaposlena oseba, ki bi delala tako za društvo, kot za zvezo. Ker takšno društvo potrebuje vsaj administratorja. Namreč imamo veliko težav, pri administratorskih in pravnih zadevah. Potrebovali bi osebo, ki bi bila sposobna se javljati na razpise, za sofinanciranje naše dejavnosti, ter bi lahko zbrala in pridobila vso potrebno dokumentacijo, ki jo razpisi zahtevajo. S tem imamo namreč največ težav. Časi so se spremenili in mi potrebujemo vedno več sredstev za naš obstoj. Potrebujemo pa tudi osebo, ki bi lahko koordinirala naše delovanje znotraj društva in omogočila boljše sodelovanje z zvezo in ostalimi društvi. Takšna oseba namreč lahko skrbi tudi za vzdrževanje stika med svetovalci, jih vabi na sestanke, supervizije, razporeja dežurstva« (iz intervjuja s Cvijeto Pahljina v prilogi k diplomskemu delu)...

5.13 Sklepne misli študije primera

Prostovoljci na vseh telefonih se bi zagotovo strinjali, da si ni preprosto vzeti čas in priti na dežurstvo. To velikokrat zahteva prilagajanje družine tistemu, ki je prostovoljec, prilagajanje obveznosti iz delovnega razmerja prostovoljnemu delu, ali prerazporeditev načrtov iz prostega časa.

Kljub začetni zastavljeni ideji »krizni telefon«, je danes delo svetovalcev bolj kot reševanje kriznih situacij (ki se seveda tudi pojavljajo), predvsem nuditi potrebno socialno oporo ljudem, ki so zaradi različnih vzrokov zanjo prikrajšani. Iz statističnih podatkov je razvidno, da številko Sopotnika kličejo predvsem ljudje, ki so osamljeni (v ta podatek so zajeti subjektivni občutki osamljenosti in objektivna osamljenost) in imajo probleme v medosebnih odnosih, zelo veliko je duševnih bolnikov. Poudarjena je tudi zveza med nizkim socio-ekonomskim statusom in duševnim zdravjem. Namreč revščina je lahko posledica ali vzrok duševne motnje in kot smo videli v moji nalogi so predvsem naši stalni klicanci tisti, ki so socio – ekonomsko najbolj ogroženi in večina jih ima tudi določeno telesno ali še večkrat duševno motnjo.

V nalogi se kaže tudi velika moč kriznih telefonov pri razbremenjevanju profesionalnih institucij. Namreč veliko klicalcev je uporabnikov psihiatričnih in drugih zdravstvenih storitev in s tem, ko imajo možnost klica na krizni telefon, manj obremenjujejo svoje zdravnike, psihiatre s vsakodnevnimi težavami. In prav to bi morali razumeti svetovalci, da njihova naloga ni le pomoč človeku v stiski, temveč tudi dajanje opore tistemu, ki jo trenutno potrebuje. Sicer bo to oporo iskal drugje, večinoma v različnih institucijah, kjer je zaradi pomanjkanja časa, naveličanosti, gneče... ne bo prejel. In spet bo na koncu ostal sam s svojo stisko, brez opore in zaupanja do drugih ljudi. Prav zato pa ima društvo »Klic upanja« skupaj z ostalimi kriznimi telefoni v Sloveniji visoko vrednost pri krepitvi in ustvarjanju socialnega kapitala v družbi.

Končno kritično analizo mi je kot članici društva težje opraviti. Moje članstvo v društvu se je pokazala kot pomanjkljivost tudi pri izvedbi intervjujev. Zaradi dobrega poznavanja društva in anketirank, sem kvalitativni intervju zelo težko opravila dovolj strokovno, kot se to zahteva v znanstvenem raziskovanju.

Nikakor ne gre ničesar oporekati tovrstni pomoči ljudem v stiski, vendar pa bi se dalo predvsem na področju promocije društva in številke Sopotnika, še dosti izboljšati. To v intervjuju ugotavlja tudi predsednica društva Cvijeta Pahljina. S samo promocijo društva bi morda lahko pridobili več ustreznih kandidatov za svetovalce. Zdaj namreč zaradi vedno novih potreb selekcija pri izbiri svetovalcev ni vedno zadostna. Tudi tuji strokovnjaki opozarjajo na nevarnosti in pasti prostovoljnega dela, če to ni premišljeno, načrtovano, prostovoljci pa dobro dodatno izobraženi. Kljub uvodnemu izobraževanju in rednim supervizijskim srečanjem, ki pa zaradi slabe udeležbe, nimajo pravega pomena, nekateri svetovalci niso opremljeni z zadostno količino znanj o tem, kako ravnati v kriznih situacijah. So pa nedvomno svetovalci na telefonu najpomembnejši člen za uspešnost telefonske krizne linije in zadovoljstvo klicancev, ki se v stiski obračajo na te službe. Zato se mi zdi dosti boljši način ljubljanskega Klica v duševni stiski, ki je zasnovan kot del Psihiatrične klinike in na katerem dežurajo študentje medicine in drugi zdravstveni delavci in so zato tudi plačani. Mislim, da je tam pomoč lahko kvalitetnejša in bolj učinkovita. Takšno telefonsko pomoč so želeli organizirati tudi v Celju, vendar predlog v občini ni bil sprejet.

Velik problem na vsaki brezplačni telefonski krizni liniji predstavljajo kronični klicanci, ki zasedajo linijo vedno z istimi problemi in tako onemogočijo novim klicalcem dostop do linije v trenutku stiske. Eden od ciljev podobnih društev v prihodnje je usmerjen prav v večjo kontrolo omejitve dolžine klicev kroničnih klicancev. Tudi tu pa je potrebna promocija, da bo več ljudi vedelo za brezplačno številko Sopotnika in brez strahu nanjo tudi poklicalo.

Cilj ustanoviteljev Klica upanja je bil zmanjšati stopnjo samomorilnosti na Celjskem. Zaenkrat rezultati še niso vidni, saj je stopnja samomorilnosti še vedno nad kritično mejo. Vendar se je potrebno zavedati, da je za njeno zmanjševanje potrebno združiti več služb in projektov, da bo rezultat mogoče opaziti. Se pa je kot glavna naloga pomoči po telefonu v naši študij pokazala vloga svetovalcev kot socialne vezi. In prav tega bi se morali bolj zavedati odgovorni in to nalogo tudi bolj poudarjati in izpostavljati. Socialna opora je namreč eden izmed ključnih dejavnikov za zdravje prebivalstva. In prav zveza s svetovalci na telefonu je večinoma edini vir socialne opore za klicance, ki so izgubili ali živijo v okolju brez razvitih lastnih socialnih mrež.

Indikatorje socialne opore, zaupanja in socialnih omrežij bi bilo potrebno vključiti tudi v vprašalnike potrebne za statistično analizo klicev, klicalcev in njihove problematike. Seveda pa bi bilo potrebno za pravilno izpolnjevanje vprašalnikov svetovalce primerno izobraziti. Na to namreč društvo zaenkrat še ni dalo poudarka. Tako bi dobili bolj veljavno in kvalitetno statistiko ob zaključku vsakega leta in bi lahko tudi lažje določili smernice delovanja v prihodnje. Vprašalnike bi bilo potrebno poenotiti z vsemi člani Slovenske zveze društev prostovoljcev za telefonsko pomoč ljudem v stiski, da bi bili rezultati med različnimi društvi lahko primerljivi. Kar zdaj ni bilo mogoče.

ZAKLJUČEK

V današnji kapitalistično – potrošniški, k učinku, dobičku in popolnosti naravnani družbi, vse pogosto pozabljamo na človeka. Človeka, ki pogosto ostane brez potrebne socialne opore v svojem okolju in brez zaupanja v soljudi. Takšna oseba potrebuje le nekoga, da ga posluša, da ga jemlje resno, da ni do njega ravnodušen. Ga poskuša razumeti in mu vliti voljo in pogum za premagovanje njegovih težav. V Sloveniji je med ljudmi vse pogostejša misel, da je stiska nekaj sramotnega. Velik napredek je pri tem naredilo prav prostovoljno delo, ki je nastalo kot odziv na spremembe v medčloveških odnosih, saj z neposrednim človeškim stikom in osebno pomočjo omogoča pristop k ljudem. Zanimivo je, da čeprav je današnja naravnost družbe kriva za veliko število tistih, ki so pomoči potrebni, mora zato ustvarjati družbo z veliko zalogo socialnega kapitala, da lahko preživi tudi v težkih razmerah. Vendar v Sloveniji nam zaenkrat slabo kaže. Že skoraj stalnica v vsakodnevni pogovorih je odtujenost med ljudmi, avtomatizacija življenja, osamljenost, brezizhodnost in izguba vrednot. Zaradi še vedno močne želje k boljšemu življenju in materialnim dobrinam tudi v Sloveniji, do teh družbenih dejavnikov še nismo zavzeli kritičnega stališča.

Prostovoljno delo ima velik pomen za razvoj in za prihodnost. Prispeva k razvijanju obstoječih sistemov, k razvijanju vrednot solidarnosti, k socialnemu in drugemu napredku družbe, zato ga je potrebno negovati in ustrezno vrednotiti.

Prve telefonske krizne linije so bile ustanovljene z željo, zmanjšati število samomorov v okolju, kjer so delovale. Težko je oceniti ali jim je to res uspelo, vendar pa lahko telefonske krizne linije štejemo med tiste službe, ki preprečujejo poslabšanje kriznih stanj in posredno tudi samomor. Več kot 30 tisoč prostovoljcev v 32 državah in več kot 500 centrih lahko deluje v promociji nenasilnega reševanja konfliktov, izboljšanju sposobnosti soočenja s težavami, kar vodi k zmanjševanju nasilniškega vedenja in samomorov.

Socialni kapital, ki je ena od pomembnejših dobrin modernih družb, se ustvarja v socialnih omrežjih, ta pa so ključnega pomena za preživetje posameznikov, skupin in širših skupnosti.

Nizka raven socialnega kapitala bo v prihodnje predstavljala resen problem v Sloveniji, saj se njegovo pomanjkanje odraža v slabem sodelovanju in povezovanju na vseh ravneh družbenega sistema. Veliko bi bilo potrebno narediti prav na izgradnji generaliziranega zaupanja. Z optimizmom, novimi vrednotami in pravičnim delovanjem institucij, bi namreč

najprej lahko dosegli spremembo trenda glede socialnega kapitala, opore in zaupanja v Sloveniji. Prav to pa želimo prostovoljci na telefonu Klic upanja izgraditi v svetu. Projekt veselje do življenja je namreč zgrajen prav na osnovi novih, drugačnih optimističnih vrednot. Klicanci nam pogosto očitajo, da s svetovanjem ne storimo nič, če zatajijo ključne institucije (zdravstvo, šolstvo, socialno varstvo...) in prav več zaupanja v pravično delovanje humanih institucij nam v Sloveniji primanjkuje. Šele potem bomo lahko zaupali tudi sosedom, tujcem, drugim rasam, narodom...

UPORABLJENI VIRI IN LITERATURA

- Adam, Frane (1998): *The relevance of social capital and intermediary structures for the creation of systemic competitiveness: Some lessons from Southern and Eastern – Central Europe* v: Družboslovna razprave, št. 26, str. 48-58.
- Makarovič, Matej (ur.): *Socialni kapital v Sloveniji*, Sophia, Ljubljana.
- Dragoš, S., Leskošek, V. (2003): *Družbena neenakost in socialni kapital*. Mirovni inštitut, Inštitut za sodobne družbene in politične študije, Ljubljana.
- (1995): Bilten zveze društev za telefonsko pomoč v stiski, št.2.
- (1999): Bilten zveze društev za telefonsko pomoč v stiski, št.5.
- (2005): Bilten zveze društev za telefonsko pomoč v stiski, št.6.
- Bourdieu, Pierre (1986): The forms of capital. V: Richardson, J. (ed.): *Handbook of Theory and Research for the Sociology of education*. Greenwood Press, Westport.
- Coleman, James S. (1988): *Social Capital in the creation of Human Capital*. American Journal of Sociology, št. 94, str. 95 – 120.
- Durkheim, Emile (1926,1992): *Samomor – prepoved incesta in njeni izviri*. Škuc, Znanstveni inštitut filozofske fakultete, Ljubljana.
- Durkheim, Emile (1972,1995): *Selected Writings*. Cambridge University Press, Cambridge, New York, Melbourne.
- Fukuyama, F. (1999): *The Great Disruption: Human Nature and the reconstruction of social order*. London: Profile Books.

- Hanžek, M., Gregorčič, M. (2001, 2003): *Poročilo o človekovem razvoju, Slovenija 2000-2001*. Urad Republike Slovenije za makroekonomske analize in razvoj, Ljubljana.
- Hlebec, V., Ferligoj, A. (1996): Kvaliteta merjenja družbenih omrežij, v: Kramberger, A. *Slovenska država, družba in javnost*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, str.: 151-162
- Hlebec, V., Kogovšek, T. (2003): *Konceptualizacija socialne opore*. V: Družboslovne razprave, letnik XIX, št. 43, str. 103-119.
- Hlebec, Valentina (2005): *Socialna omrežja*. V: Interni zbornik strokovnih prispevkov iz seminarja Socialne determinante zdravja. Zavod za zdravstveno varstvo Maribor.
- Igljč, Hajdeja (2001): *Socialni kapital, socialna omrežja in politično vedenje: empirična študija*. V: Družboslovne razprave, letnik 17, št. 37-38, str. 167-190.
- Igljč, Hajdeja (2004): *Dejavniki nizke stopnje zaupanja v Sloveniji*. V: Družboslovne razprave, letnik 20, št. 46-47, str. 149-175.
- Kanjuro Mrčela, A. (2001): *Socialni kapital in lastniške strategije v slovenskih podjetjih*. V: Stanojević, M. *Uspešna nezorelost*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, str.: 162-189
- Kersnik, M. (2005): *Revščina in socialna izključenost ter njun vpliv na zdravje*. V: Interni zbornik strokovnih prispevkov iz seminarja Socialne determinante zdravja. Zavod za zdravstveno varstvo Maribor.
- Kolarič, Zinka (2002): *Zasebne neprofitno – volonterske organizacije v mednarodni perspektivi*. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
- Konec – Juričič, Nuša (2002): *Raziskava o stopnji samomorilnosti na Celjskem*, dostopno na www.zzv-ce.si (10.marec 2005).

- Malnar, Brina (2003): *Raziskovalni seminar*, interno študijsko gradivo. FDV, Ljubljana.
- Novak, Mojca (2003): *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije: uvodni razmislek*, v Družboslovne razprave, letnik XIX, št. 43, str. 99 - 101.
- Novak, M., Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T., Nagode, M. (2004): *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije*. Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, Ljubljana.
- Pahljina, Cvijeta (1999): *Slovenska zveza društev za telefonsko pomoč v duševni stiski in problem samomorilnosti na slovenskem v ECCE HOMO*, interno glasilo slovenskega katoliškega zdravstvenega združenja, št. 12, Ljubljana.
- Putnam, Robert (2000): *Bowling alone. America' s declining social capital*; Simon&Schuster, New York.
- Seesly, M. (1995): *Altruism in Hotline Volunteers: The disortion of Caring*. Crisis, letnik 16, št. 1, str.: 13-17.
- Seesly, M. (1996): *A Hotline Ethical Dilemma*. Crisis, letnik17, št. 2, str.: 53-54.
- Spletna stran slovenskega združenja prostovoljcev, dostopno na: www.prostovoljstvo.org (3.marec 2005).
- Tekavčič – Grad, Onja (1994): *Pomoč človeku v stiski*, Litterapicta, Ljubljana.
- Tekavčič – Grad, Onja (2003, 2004): *Pogovori z ljudmi v duševnih stiskah, priručnik za svetovanje*. Psihiatrična klinika, slovensko združenje za preprečevanje samomora, Ljubljana.
- Varah, C. (1985): *The Samaritans – Befriending the Suicidal*. Constable, London.

- Zakon o društvih, uradni list Republike Slovenije, dostopno na www.mnz.si, dne 31.3.2005
- Zakon o socialnem varstvu, uradni list Republike Slovenije, dostopno na www.mnz.si, dne: 6.4.2005.

**Priloga A: Intervju s Cvijeto Pahljina, dr.med., specialistko
psihatrije, predsednico društva »Klic upanja in zveze »STS«**

Intervju s Cvijeto Pahljina, dr.med., specialistko psihiatrije, predsednico društva »Klic upanja in zveze »STS«, delno opravljen v prostorih društva v Celju, delno poslan po elektronski pošti, vse v marcu, 2005

1. Vzroki za idejo in nastanek »sos« telefonov? Kako in zakaj je prišlo do ideje? Cilji in nameni ustanovitve?

Prvi telefon za pomoč v stiski je pričel z delovanjem leta 1950 v Londonu, ustanovil ga je anglikanski pastor Chad Varah. Zaradi pogostih samomorov je prišel na misel da bi dal hudomušen oglas v časopis: » Če se odločite ubiti, me prvo pokličite na tel: ...« Posledica oglasa je bil plaz klicev na objavljeno številko. Chad Varah je v svoji hiši postavil še nekaj telefonov in angažiral svoje prijatelje, da so odgovarjali na klice. To je bil začetek delovanja » The Samaritans«, organizacije, ki še danes živi in poleg pomoči po telefonu nudi tudi direktno pomoč preko svojih prostovoljcev, ki obiskujejo revne predele mesta, kje se zbirajo brezdomci, narkomani ... Od takrat so se službe telefonske pomoči ljudem v stiski razširile po Evropi, Bližnjem Vzhodu, Južni Ameriki, Japonski, Rusiji. 1967 je ustanovljena internacionalna organizacija IFOTES, ki je povezala vse obstoječe nacionalne telefone . Sedež IFOTES-a je v Ženevi.

Cilj in namen telefonov za pomoč v stiski je nudenje psihološke opore in pomoči klicateljem ki ne najdejo ustrezne osebe, ki bi jim v kritičnem trenutku pomagala. Prednost pomoči po telefonu je, da je na drugi strani žice trenirana oseba, ki bo vedno prijazna in polna razumevanje. Prostovoljec na telefonu se trudi poslušati klicatelja do konca in mu tako nuditi priložnost, da se razbremeni, da odloži breme. Oseba v stiski lahko pokliče svetovalca v trenutku ko to potrebuje. Ni ji potrebno, da bi zaradi razgovora kam odhajala, se trudila okoli svojega zunanjega izgleda, prevoza itd. Svetovalec se skuša vživeti v vlogo klicalca, ga razumeti in skupaj z njim iskati najbolj smiselni izhod iz krize. Svetovalec verjame da klicatelj ima v sebi dovolj moči rešiti problem pred katerim se nahaja in skuša klicatelju prenesti ta optimizem. Torej cilj je pomagati klicatelju, da najde najboljši izhod iz stiske in na ta način vplivati tudi na zmanjševanje patologije kot so: samomori, bolezni odvisnosti, depresije, agresivno vedenje itd .

2. Kakšen je bil razvoj telefonskega svetovanja pri nas? Koliko klicalcev je bilo na začetku in koliko zdaj-približno? Kako bi primerjali začetno situacijo z današnjo – podobnosti/razlike?

Prvi telefon za pomoč v stiski v Sloveniji je osnovan na Oddelku za mentalno zdravje KBC Ljubljana 1980 leta. Ta telefon še danes deluje v enakih časovnih terminih in sicer od 19-ih do 7-ih zjutraj. Dežurstva na tem telefonu opravljajo študentje medicine, zdravniki, med sestre, psihologi... Dežurstva so plačana.

Prvi telefon, ki je začel delovati izključno s prostovoljci je » Klic in duševni stiski Celje«, ki je bil osnovan 1986 leta. Od takrat so se pojavili številni drugi telefoni v Sloveniji, ki so bili namenjeni bodisi celotni populaciji, ali pa otrokom in mladini, pretepenim ženskam in otrokom... torej specifičnim kategorijam prebivalstva.

Ob peti obletnici našega telefona v Celju smo povabili vse tedaj obstoječe telefone in njihove prostovoljce. Srečanja so postala tradicionalna in smo preteklo jesen, septembra 2004 imeli že 14- to srečanje prostovoljcev. Srečanja so priložnost za izmenjavo izkušenj, druženja , a hkrati tudi za učenje, ker so vedno organizirana predavanja in delavnice. Sicer smo se 1994 leta združili v nacionalno mrežo STS (Slovenska zveza društev prostovoljcev za telefonsko pomoč v stiski).

Število klicev letno je bistveno naraslo po 1996 letu, ko nam je » Telekom« odobril brezplačni 24 urni številki in sicer » Samarijan« 080 1113 in » Sopotnik« 080 2223. Na vsaki liniji letno opravimo povprečno 14-15 tisoč razgovorov. Trenutno delujemo na treh linijah in je število klicev zadnja leta povprečno 45 tisoč na vseh naših linijah. Z odprtjem brezplačnih linij smo pridobili kategorijo klicancev, ki so dejansko najbolj psihično ogroženi in hkrati finančno najbolj revni, to so osebe z duševnimi motnjami. Za njih smo dejansko Sopotniki in Samarijani. Kličejo nas zelo pogosto, povedo, da so osamljeni, da imajo različne težave, da jim pomagamo živeti...

3. STS?

Čez 450 prostovoljcev STS-a vztraja na naših telefonskih linijah. Samarijan v Ljubljani in podružnici v Mariboru deluje na dveh telefonskih linijah 24 ur in še dveh dodatnih dnevnih linijah 4-6 ur dnevno , torej, približno 60 ur dnevno, preko brezplačne številke 080-1113. Sopotnik preko prostovoljcev iz društva Tvoj telefon Postojna, Za-te Ljubljana, Klic upanja Celje in Čriček Ormož, pokriva 24 ur na brezplačni liniji 080 2223. Zaupni telefon ZA-TE deluje še preko linije 01 234 9783 vsak dan od 16-22 ure, torej 6 ur. Zaupni telefon Tvoj prijatelj iz Postojne deluje preko linije 05 7201720 vsak delavnik od 10 do 18 ure, torej 8 ur dnevno. Če seštejemo je to približno 98 delovnih ur vsak dan, na vseh linijah. Cilji delovanja STS-a so: lajšanje človeških stisk, sprememba samomorilne klime v odločitev za življenje, izboljšanje medsebojnih razmer v družini, izboljšanje socialnih čutov v družb, pripravljenost na povezovanje z vsemi ljudmi dobre volje. Vsebina dela pri STS je v prvi vrsti nudenje psihološke opore in pomoči tistim, ki kličejo.

4. Kdo je ustanovil društvo Klic Upanja?

Društvo je ustanovila skupina entuzijastov, strokovnjakov iz psihiatrične bolnišnice Vojnik. Med njimi smo bili zdravniki, psihologi, psihiatri in drugi strokovnjaki.

5. Kakšni so bili začetki pri ustanavljanju društva Klic upanja?

Začetek našega dela sega v leto 1986. Od začetka smo želeli konstituirati telefon za pomoč ljudem v stiski, kot del psihiatrične dispanzerske službe, po vzorcu KBC Ljubljana, kjer deluje prvi slovenski krizni telefon »klic v duševni stiski«, osnovan 1980 leta, kot del psihiatrične klinike. Poskusili smo argumentirati medicinsko utemeljenost takšne organiziranosti, s statističnimi podatki o samomorilnosti v Celjski regiji, ter terensko raziskavo vseh samomorov, v letu 1982. Raziskava je pokazala, da je 66% oseb, ki so naredile samomor, imelo resne duševne motnje, ter da je bil med njimi velik procent oseb s težavami alkoholizma in veliko oseb z nižjo izobrazbeno strukturo. Ker nam ni uspelo organizirati krizni telefon, kot del zdravstvene službe, smo se organizirali kot društvo prostovoljcev. Začeli smo delati v popoldanskem času, od 15 – 22 ure. V Ljubljani je klic v duševni stiski deloval ponoči, v Celju pa moja psihiatrična ambulanta za pomoč ljudem v duševni stiski dopoldan. Tako smo zapolnili popoldansko vrzel, ko pomoč ni bila na voljo.

6. Kakšen je bil cilj ustanovitve telefonov za pomoč ljudem v stiski v Celju?

Cilj je bil predvsem zmanjšati socialno-psihiatrično problematiko na Celjskem. Ob ugotovitvi, da je koeficient samomorilnosti v Sloveniji in še posebej na Celjskem, med najvišjimi v svetu, da ima skoraj vsaka družina težave zaradi alkoholizma, da je promiskuiteta na nek način normalen vzorec vedenja v naši družbi, smo začutili potrebo za preventivno delovanje. Telefon ki bi bil pri roki osebi, ki je v stiski, se nam je zdel zelo primeren medij, za hitro in učinkovito akcijo. Oseba ki se v krizni situaciji odloči dvigniti slušalko kriznega telefona, ima veliko večje možnosti, da premaga uničujoče negativne energije v sebi, kot če v taki situaciji ostane popolnoma sama.

Jano je, da psihološka pomoč po telefonu ne more biti edina, niti najbolj pomembna preventivna metoda pri samomorilnosti, alkoholizmu, promiskuiteti in ostalem deviantnem vedenju. Vendar se nam je zdelo tako pomembno, da smo v njo vložili kar nekaj časa in energije in bomo drugo leto praznovali že dvajsetletnico našega delovanja.

7. Koliko svetovalcev je pri telefonu še dejavnih od začetka?

Zaenkrat so v društvu ostale še dve svetovalki in dve supervizorki.

8. Kako pridobivate svetovalce/prostovoljce za delo?

Svetovalci prihajajo preko informacij, ki jih zasledijo v medijih, ali preko ustnega priporočila tistih, ki že delajo. Ob pričetku dela se vsi svetovalci usposabljujejo preko uvodnega seminarja in dela na telefonu ob mentorju.

9. So kakšni problemi pri pridobivanju svetovalcev?

Ja, kaj naj rečem. V bistvu jih ves čas potrebujemo. Delo na telefonu je naporno in zahtevno. Težko je dobiti prostovoljce za dežuranje dopoldan, saj jih je veliko še v službah, težave pa so tudi ponoči in med prazniki. Tisti ki so upokojeni, imajo namreč zelo natrpan urnik nočnih dežurstev, kar pa je za njih zelo obremenjujoče. Svetovalcev potrebujemo čimveč. Zato vsako leto pripravimo enega do dva seminarja za nove svetovalce. Ob tem se nam pozna odsotnost osebe, ki bi bila v društvu zaposlena tudi za to, da bi promovirala našo telefonsko linijo v medijih, javnosti in tudi naše društvo. Tako bi bilo več kandidatov na naših seminarjih. Vidimo, da interes obstaja, ampak bi si želeli, da bi bil še večji. Problem je neobveščенost o telefonu in uvodnem seminarju. Trenutno nas je aktivnih 48 svetovalcev (6 moških, 42 žensk).

10. Kdo so bili prvi svetovalci in kako je danes?

Prvi svetovalci so bili zdravniki, psihologi, psihiatri, medicinske sestre, socialni delavci...

Nato smo začeli sprejemati v naše društvo tudi laike. Laični prostovoljci so bili na zahodu razširjena praksa. Vsekakor mora ob tem obstajati ustrezna edukacija in strokovno vodenje svetovalcev.

11. Izobraževanje svetovalcev?

Kandidat za svetovalca mora biti star najmanj 18 let, končati mora vsaj srednjo šolo ter opraviti poseben pripravljalni seminar. Sledi uvod v delo ob mentorju ter neprestano izobraževanje pri supervizijah. Takšno delo zahteva nenehno osebno izpopolnjevanje svetovalca. Čim boljši je kot človek, tem boljši bo kot svetovalac pri kriznem telefonu.

Ker v naše društvo sprejemamo tudi laične prostovoljce, jim moramo nuditi primerno izobraževanje in strokovno vodenje. Svetovalci opravijo štirideset urni obvezni seminar, ki ga vodijo izkušeni strokovnjaki. Potem nadaljujejo svoje izobraževanje z uvajanjem v telefonske pogovore ob mentorju. Pričetek samostojenga dela je stvar dogovora med prostovoljcem, mentorjem in vodjo telefona. Poleg izobrazbe je bistvena osebnost kandidata, ki želi delovati v našem društvu. Pomembni so tudi supervizijski sestanki vsaj enkrat mesečno, da bi svetovalci delo opravljali kvalitetno in da se naše čustvena bremena, ki jih pridobimo v pogovoru, vsaj malce razbremenijo.

12. Komu naj bi bil telefon namenjen? Kakšne klicorce ste pričakovali (tipologija)?

Telefon je namenjen vsem osebam v stiski, obeh spolov in vseh starosti.

13. Se današnja tipologija klicorcev ujema z pričakovanji?

Predstave o tem kdo naj bi nas poklical so med nami, ki smo ustanavljali telefon za pomoč v stiski v Celju verjetno bile različne, saj nismo imeli nobenihkušenj. Zelo hitro smo prišli do zaključka da nas dejansko kličejo tisti, ki so najbolj potrebni pomoči, torej osebe z duševnimi motnjami, s telesnimi boleznimi, Veliko je tudi

število klicateljev zaradi težav v komunikaciji znotraj družine, ko v najbližjem krogu ni mogoče najti sogovornika. Zadnja leta narašča število klicateljev s socialno ekonomskimi težavami .

14. Zakaj ste se odločili za delo brez plačila?

To mi je pomenilo zapolnitev neke svoje naloge-pomagati ljudem v hudih duševnih stiskah. Preprečiti, da se stiske prelevijo v samomor, zadovoljstvo ob tem, da smo ljudje sopotniki na njihovi življenjski poti in nas lahko pokličejo v dilemi, osamljenosti. Zavedali smo se teže problema samomorilnosti v Sloveniji, še posebej v Celjski regiji. Želeli smo narediti nekaj, preden ljudje poskusijo narediti samomor. Da jim na nek način pomagamo, da razrešijo svojo stisko.

15. Kaj bi se dalo v društvu še izboljšati?

Verjetno bi se dosti dalo še izboljšati, odvisno od potreb svetovalcev. Sigurno nam manjka redno zaposlena oseba, ki bi delala tako za društvo, kot za zvezo. Ker takšno društvo potrebuje vsaj administratorja. Namreč imamo veliko težav, pri administratorskih in pravnih zadevah. Potrebovali bi osebo, ki bi bila sposobna se javljati na razpise, za sofinanciranje naše dejavnosti, ter bi lahko zbrala in pridobila vso potrebno dokumentacijo, ki jo razpisi zahtevajo. S tem imamo namreč največ težav. Časi so se spremenili in mi potrebujemo vedno več sredstev za naš obstoj. Potrebujemo pa tudi osebo, ki bi lahko koordinirala naše delovanje znotraj društva in omogočila boljše sodelovanje z zvezo in ostalimi društvi. Takšna oseba namreč lahko skrbi tudi za vzdrževanje stika med svetovalci, jih vabi na sestanke, supervizije, razporeja dežurstva...

16. Kakšnih klicancev si želite in kakšnih ne?

Vsi ki kličejo, so dobrodošli. Sprejememo jih kot osebe, ki potrebujejo našo pomoč. Težko sprejemamo, če nas nekdo zamenja za vročo linijo, ali če nekdo znaša agresijo nad nami. K sreči tega ni veliko. To so le posamezniki, ki motijo naše delo. Želimo si, da bi tisti, ki so najbolj ogroženi, dobili prosto linijo v pravem trenutku.

17. Prihodnost klica?

Mislím da se bo društvo razvilo na članstvo, dobro delalo, pridobilo profesionalnega zaposlenega delavca, da bo pokrivalo potrebe uporabnikov in odpiralo nove možnosti, za ljudi, da se vključijo v prostovoljno dejavnost. Tudi za prihodnost ostajata ista dva smotra našega društva, to sta: da pomagamo sebi in tistim ki nas kličejo. Namreč s tem, ko naši svetovalci opravljajo dobro delo na telefonu, skrbijo tudi za lastno osebnostno rast.

18. Druge dejavnosti društva?

Večkrat se srečamo na seminarju, izletu v naravi, ker je pomembno, da delujemo kot tim prijateljev . Po potrebi sodelujemo z zdravstveno in socialno službo ter drugimi ustreznimi ustanovami. Organizirali smo že predavanja na šolah, okrogle mize...Dijaki in študentje nas tudi obiščejo zaradi pomoči pri izdelavi seminarških nalog, saj je naše društvo lahko tudi pomemben vir podatkov. Že od samega začetka smo povezani s prijateljskimi skupinami svetovalcev v Zagrebu, Gradcu in zdaj s celotno mrežo IFOTES-a.

19. Zakaj ste se preimenovali v društvo Klic upanja?

Preimenovanje se nam je zdelo primerno ob vstopu v novo tisočletje, saj bomo še naprej odpirali upanje, zlasti za tiste, ki so resnično obupani.

20. Kje društvo dobi sredstva za delovanje, kako se financira?

Društvo se oglašá na občinske razpise za financiranje socialnih programov, razen tega išče sponzorje in donatorje. V lanskem letu (2004) je društvo dobilo od Mestne občine Celje 278.000 SIT ter občine Laško 78.000. Ambulanta za pomoč v duševni stiski je bila glavni donator, ker je krila stroške najemnine in

obratovalne stroške, kar je znašalo povprečno 110.000 SIT na mesec. Od 1. novembra 2004 se je društvo preselilo v nove prostore na Vodnikovi 9. Najemnino nam donira MO Celje, a sami moramo priskrbeti sredstva za gretje telefon in vodo, kar znaša mesečno približno 45.000 SIT. Letno bo to nanese približno 500.000 SIT. Poleg tega imamo še dodatne stroške Članarine STS in IFOTES 60 tisoč letno, stroški za papir, fotokopiranje pisarniški material, oglase v časopise, zloženke itd - približno 50.000 letno. Letno srečanje STS-a nas bo stalo okrog 300.000 SIT. Literatura, stroški izobraževanja so naslednjih 100.000, tako da bodo skupni stroški približno okrog 1 milijon SIT letno.

21. Kdo finančno največ pomaga, kdo bi lahko bolj?

Zaenkrat nam le MO Celje omogoča brezplačno bivanje . Za vse ostalo bomo mogli iskati sponzorje, ali donatorje. Sicer, MO Celje bi nam lahko pomagala z večjim zneskom preko javnega razpisa. Glede na dejstvo, da smo vključeni v program " SOPOTNIK", ki pokriva področje celotne Slovenije, bi nam lahko pomagalo tudi Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

22. Kako ste zadovoljni s pomočjo države?

Ministrstvo za delo , družino in socialne zadeve pripravlja preveč zahtevno razpisno dokumentacijo, za izpolnjevanje katere je potrebno veliko časa in znanja iz pravno ekonomskega področja, kar nam v društvu dela težave.

23. Kakšen naj bo svetovalac? kakšen naj bo odnos svetovalca do klicalca ?

Svetovalac mora imeti rad klicatelja in se skušati vživeti v njegovo osebnost, ter njegovo življenjsko situacijo. Idealen svetovalac poslušata klicatelja do konca. Na ta način mu omogoča, da odloži breme, da se njegova psihična napetost, strah, žalost zmanjšajo. Klicatelj dobi možnost, da svojo situacijo drugače oceni in že vidi izhod iz nje. Torej, trudimo se ustvariti pogoje v katerih bi klicatelj lahko dodobra spoznal svojo življenjsko situacijo in tudi ugotovil, kateri izhod je za njega najbolj smiseln. To morajo biti osebe, ki obvladujejo tehniko aktivnega poslušanja. Svetovalac mora klicalcu nuditi občutek varnosti in sprejemanja, tako da ima tisti, ki kliče, občutek da je poslušalec na njegovi strani. Klicalec ne potrebuje naše moralne pridige, niti naše sodbe, še manj pa našega mnenja, kako bi mi uredili njegovo situacijo. Svetovalac se mora vživeti v vlogo klicalca, oceniti njegovo rezervo energije in skupaj z njim poiskati izhod, ki bi bil za klicalca najbolj smiseln.

24. Kakšen naj bo potek svetovanja in kakšen je končni cilj svetovanja?

Pogovor vodimo po tipu " Sokratovskega dialoga" tj. zastavljamo ključna vprašanja klicatelju s katerimi ga postavimo v aktiven položaj. Pomembno je ne skušati ponujati gotove rešitve ampak ugotoviti katere so zmogljivosti klicatelja in kaj bi za njega bilo najbolj smiselno. Enkratni pogovor pogosto ne zadostuje in nas klicanci kličejo tako dolgo, da ne rešijo svojega problema. Večkrat tudi pogovor po telefonu ne zadošča in ugotovimo, da bi bil klicalec potreben pomoči strokovnjaka. V takšnih primerih poskušamo zagotoviti, da to pomoč čim hitreje dobi. Zato se STS trudi, da so svetovalci povezani z ustreznimi službami.

25. Kdo so osebe, ki kličejo?

Po spolu v zadnjih letih ni občutnih razlik, so pa to osebe srednje življenjske dobe. Problematika se nanaša pretežno na osamljenost, družinske razmere, brezposelnost, ekonomsko ogroženost, pa bolezni odvisnosti in samomorilno ogroženost. Zelo visok je tudi procent duševnih motenj. Če primerjamo naše podatke s tujimi, ugotovimo, da je problematika podobna. Povsod pogosto kličejo uporabniki psihiatričnih dejavnosti. Ti telefoni niso nobeni »čvekafoni«, po katerih bi razpravljali z nekom, ki se trenutno dolgočasi, ampak gre pretežno za življenjsko podporo ogroženemu sloju prebivalstva, ki je zaradi duševne bolezni ali resnih duševnih motenj, nižje

inteligence ali izobrazbe, slabšega ekonomskega položaja...potreben dodatne pomoči, da bi zdržal v hudih preizkušnjah, ki jih prinaša življenje.

26. Etika dela na telefonu

Ko svetovalec začne delati na telefonski krizni liniji, se mora zavedati, da je vstopil v področje, kjer so informacije neprenosljive in jih ne sme uporabljati nikjer, če ni za to dobil dovoljenja klicanca. Edina izjema tega pravila je supervizijska skupina, kjer se informacije med svetovalci izmenjujejo, vendar le zaradi boljše preglednosti in tako boljše pomoči klicalcem. Anonimnost je privilegij, ki ga imajo le telefonske krizne linije in to morajo svetovalci občutiti kot vrednoto in je ne izrabljati. Tudi zaupnosti ne smejo svetovalci nikoli izrabiti.

Vsi člani IFOTES-a spoštujejo etično listino, ki skrbi za osnovna pravila :

- 24 urno dežurstvo 365 dni letno
- popolna zaupnost vsebin pogovorov
- klicalec ima pravico ostati anonimen
- prepovedano vsiljevanje lastnega prepričanja
- svetovalci na telefonu so prostovoljci, ki so ustrezno selekcionirani, izobraženi in deležni redne supervizije
- telefonski pogovor je za klicanca brezplačen

V društvu Klic upanja smo se dogovorili, da vsak član podpiše našo etično listino, ker s tem zagotovi, da bo spoštoval tako naš mednarodni etični kodeks, ki velja za vse člane IFOTES-a in tudi naš društveni etični kodeks, ki vsebuje naslednje točke:

- Spoštoval/a bom mednarodne norme
- Dežuranje na telefonu v skladu s potrebami, vendar vsaj enkrat mesečno
- Udeleževal/a se bom supervizijskih srečanj
- V imenu društva ne naredimo ničesar, brez posvetovanja z vodjo našega telefona
- Ne navezujemo osebnih stikov s klicanci, razen v izjemnih okoliščinah, po predhodnem dogovoru z vodjo društva
- Ne govorimo o lastnih težavah in skrbeh v pogovoru s klicalcem
- Ne razkrivamo svojega domačega naslova in naslovov drugih svetovalcev
- Klicalcem ne govorimo o našem društvu in problemih znotraj njega
- Če se sam/a nahajam v stiski, bom prenehal/a z delom na telefonu
- Potrebno je neprestano delati na svoji osebni rasti

27. Sodelovanje z društvi po Sloveniji, zvezo, Ifotesom...

Poleg dela na telefonu se med seboj srečujemo, izmenjujemo izkušnje, se učimo, kar poteka na rednih supervizijah v vseh skupinah, kot tudi na različnih izobraževanjih, ki si jih posamezna društva organizirajo, kot tudi na naših letnih srečanjih, ki so posebna priložnost, da se celotno moštvo STS-a sreča.

STS je sicer sodeloval z svojim projektom Veselje do življenja kot najboljši način preprečevanja samomora na mednarodnem kongresu IASP-a 10. maja 2004 v Portorožu. 10. septembra smo se vključili v manifestacije ob Mednarodnem dnevu preprečevanja samomorov preko srečanja v Žički kartuziji, kjer so naši člani organizirali delavnico na temo veselja do življenja. Sodelovali smo tudi v Memorialu Leva Milčinskega na SAZU novembra lani, ter Simpoziju o programih pomoči zasvojenecem od nedovoljenih drog januarja letos v Celju. Član društva

Klic upanja gospod Večko Ernest je za svoje prostovoljno delo v različnih društvih prejel posebno priznanje v akciji revije » Naša žena« Ljudje odprtih rok. Ob tem smo zrasli tudi sami in vsi ki smo bili zraven smo ponovno začutili posebno vrednoto našega poslanstva v prostovoljnem delu na telefonu za lajšanje stisk.

28. Povejte še kaj več o dejavnostih mednarodne organizacije IFOTES ?

Sedež IFOTES-a je v Ženevi. IFOTES združuje 32 nacionalnih federacije v več kot 500 centrih, z čez 30.000 usposobljenih prostovoljcev, 600 profesionalnih delavcev(direktorji, edukatorji, supervizorji, tehnično osebje).

Letno se v vseh teh centrih opravi približno 4 milijona telefonskih kontaktov .

Je mednarodna zveza društev za telefonsko pomoč človeku v stiski, katere članica je tudi slovenska zveza - STS. Ustanovljena je bila 1967 leta. Danes je v njej združeno že 32 nacionalnih federacij, 28 držav, več kot 500 centrov za telefonsko pomoč v stiski, približno 30.000 usposobljenih prostovoljcev, 600 profesionalnih delavcev, ki skrbijo za izobraževanje, ter več kot 4 milijona zabeleženih telefonskih kontaktov letno.

Lahko si predstavljate da že vzdrževanje vezi z nacionalnimi federacijami in zagotavljanje spoštovanja etične listine, ki naj bi bila dovolj dobro razumljena v vseh različnih državah in kulturah, pomeni ogromno dela. Ob tem obstaja še dejstvo da gre za organizacijo z revnimi ekonomskimi zmogljivostmi, malo zaposlenimi in velikimi razdaljami med državnimi zvezami od geografskih, kulturnih in organizacijskih.

Zaradi tega je IFOTES usmeril v preteklih letih težišče svojega dela na notranjo koordinacijo med različnimi državami članicami, kot tudi na organizacijo internacionalnih kongresov, ki so končno edina priložnost da se prostovoljci srečajo. Tisto na kar smo dali poudarek je razvoj notranje in zunanje komunikacije ob seveda rednemu dosedanjemu delu predvsem pripravah kongresov, vsaka tri leta.

Službe telefonov za pomoč v stiski ,ki nudijo emocionalno podporo, kot so to člani IFOTES-a, Life Line in Samaritans so formirali tekom 50 let prostovoljce v različnih okolij.Naša izkušnja kaže da če v komunikacijo vnesemo poslušanje, dajanje in sprejemanje empatije, lahko rešimo življenje , vsekakor pa izboljšujemo sposobnosti soočenja z težavami in čustveno zdravje.

Prepričani smo da z promocijo tega spoznanja v celem svetu dajemo izreden doprinos preprečevanju samomorov in razvoju boljšega mentalnega in emocionalnega zdravja oseb.

29. Načrti, izboljšave...

Redno delo prostovoljcev na vseh obstoječih telefonskih linijah, redne supervizije po vseh društvih, redno izobraževanje novih članov po vseh društvih, sestanki izvršnega odbora STS-a vsake 3 mesece, sodelovanje s sorodnimi organizacijami znotraj Slovenije, sodelovanje z IFOTES-om, delo na projektu: Veselje do življenja, organizacija letošnjega srečanja prostovoljcev STS-a zadnji vikend septembra, sestanek supervizorjev vseh društev in posvetovalnega telesa STS-a, promocija našega dela / nastopi v medijih, izdaja biltena, ostalo/, iskanje sponzorjev in donatorjev, priprave na kongres IFOTES-a v Bruslju, ki bo julija 2006.

PRILOGA B:

Intervju s prostovoljko v društvu »Klic upanja« Karmen

Intervju s prostovoljko Karmen, poslan po elektronski pošti dne 15.3.2005

1. Zakaj ste se odločili za delo svetovalke na telefonu?

Zaradi poklicnih izkušenj in ker sem lahko namenila čas za tako delo

2. Kaj vam pomeni delo na telefonu?

Pomoč ljudem v stiski

3. Zakaj ste se odločili za delo brez plačila?

Vrsto let sem mnogo aktivnosti izvajala prostovoljno, vodila sem pa tudi sektor prostovoljcev, za katere smo uredili v okviru DO status in vse pritekline...

4. Kako lahko vi sami pomagate klicalcu?

Najprej, da znaš prisluhnuti, nato s pogovorom, lahko pa tudi z nasveti, ker je to del mojega poklica

5. Kaj menite, da od vas pričakuje klicalec?

Nekateri ne veliko. Samo, da imajo osebo, ki jih posluša na drugem koncu. Tam kjer gre za težke stvari, kot so samomori, depresija in druge fizične bolezni pa tudi vir podatkov kam naj se ali se lahko obrnejo

6. Kakšna je vaša vloga/naloga pri samem pogovoru?

Poslušati in se pogovarjati.

7. Kakšnih klicev si predvsem želite, in kakšnih si ne želite?

Želim: takih, ki resnično potrebujejo pomoč, pa čeprav samo razgovor

Ne želim : takih, ki so nevljudni, nesramni, ki jim pravzaprav nič ni in samo zato, ker je telefon zastoj tako zapravljajo čas

8. Kakšen naj bo po vašem mnenju dober svetovalac?

Z neko bazo znanja o komunikaciji in vrsti problemov, s katero se klicanci obračajo na nas.

- Mora biti strpen in prijazen.
- Mora biti odločen, da lahko pogovor, ki ne pelje nikamor kar najhitreje vljudno zaključi.
- Mora ostati objektiven – svetovalac je tam za klicanca in ne klicalec za svetovalca.
- Pravilo, ki naj velja za svetovalca: pustiti je treba klicalcu njegov “prav”

9. Kako naj po vašem mnenju svetovalac vodi pogovor?

Kakor pokaže primer. Noben pogovor ni enak. Reagirati je treba kot človek, kot nekdo (npr. sosed), na katerega se je obrnila obupana oseba ali pa nekdo s problemom

10. Kaj vam je pri delu všeč in kaj ne?

Všeč: da so ti mnogokateri klicanci hvaležni in to tudi povedo, da je telefon anonimen, da so organizirane supervizije za svetovalce, da se za svetovalce organizirajo tudi dejavnosti, prireditve, seminarji izven dežurstva

Ni všeč: da nekateri klicanci izkoriščajo linijo, da si nekateri svetovalci kar “prilastijo” neke klicance

11. Kakšen pogovor vas najbolj razveseli/užalosti/razjezi/pomiri?

Razveseli me, kadar me kličejo ljudje, ki resnično potrebujejo pomoč, pa čeprav samo razgovor. **Predvsem, kadar so mi ti** hvaležni in to tudi povedo.

Razjezijo me nevljudni, nesramni klicanci, ki jim pravzaprav nič ni in samo zato, ker je telefon zastoj tako zapravljajo čas. Takšni klicanci izkoriščajo linijo, kar onemogoči drugim, da pridejo do zveze.

12. Imate pri delu kakšne težave-kakšne?

Ne. Jih je potrebno sproti urejevati pa če so tehnične ali osebne narave

13. Je tovrstno delo naporno?

Je. Sploh če je ponoči, kot sem največkrat delala.

14. Kolikokrat na mesec povprečno dežurate?

1-2x

15. Imate družino-opis? Ste zaposleni? Kaj ste po poklicu?

DA – vdova. DA. Defektolog, specializacija management v mediko-socialnih institucijah, specializacija managementa za človeške vire

16. Ste na splošno zadovoljni s svojim življenjem?

Zelo. Ker ga je potrebno vzeti kakršno je, zmerom gledati s pozitivne plati, znati delati kompromise.

17. Kako se počutite v društvu Klic upanja?

Dobro. Lahko bi bilo še boljše, za kar se moramo pa vsi truditi. Nekateri to kaj hitro pozabijo.

18. Ali je vključitev v društvo na kakršen koli način vplivalo na vas?

Potrditev, da se človek se uči celo življenje

19. Ste s tovrstnim delom kaj pridobili/izgubili?

Idem 18

20. Ali lahko pogovor vpliva na vaše razpoloženje, počutje?

Vsekakor, ker smo pač samo ljudje. Hvala bogu, da imam prijeme, kako hitro vključiti moje obrambne mehanizme in se tako zaščititi.

21. Kakšen je pomen in vpliv telefona v naši družbi?

Ljudje in skupnost ga premalo poznajo, so pa nujno potrebni in celo vedno bolj.

22. Ali menite, da so tovrstni telefoni dosegli in uresničili svoje cilje/namen?

Vsekakor. Je pa potrebno vseskozi delati zato in negovati smisel

23. Kaj bi v zvezi/društvu želeli spremeniti?

Ne vem. Marsikaj.