

MASZ PROBLEM? ZADZWOŃ!

Pan Alexander Bell opatentowując w 1876 r. swój nowoczesny wynalazek – telefon, nawet nie przypuszczał, jak wielu ludziom w przyszłości może on pomóc. A do tego przyczynił się angikański pastor Chad Varah, który 2 listopada 1953 r. przeprowadził pierwszą rozmowę w ramach Telefonu Zaufania. To pastor był twórcą idei pomagania przez telefon. W podziemiach londyńskiego kościoła St. Stephen Walbrook telefon dzwonił przez całą dobę. Varah pragnął pomóc samotnym, zrozpaczonemu, zagubionemu, tym, którzy są w kryzysie i nie wiedzą jak żyć, zdecydowanym popełnić samobójstwo. Inspiracją do uruchomienia telefonu była informacja o tym, że w centrum Londynu trzy osoby dziennie popełniają samobójstwo. Uznał, że tym ludziom należy pomóc natychmiast. Wybrał do tego telefon jako najszybszy sposób kontaktu.

Dzisiaj nie ma chyba osoby, która nie wiedziałaby, czym jest telefon i do czego służy. Jednak wielu pewnie nie wie, że w Warszawie 35 lat temu powstał Młodzieżowy Telefon Zaufania, działający do dzisiaj. Powstał w roku 1970 w wyniku wspólnej inicjatywy Sekcji Psychohigieny Dzieci i Młodzieży funkcjonującej w ramach Polskiego Towarzystwa Higieny Psychiczej oraz ówczesnej Okręgowej Poradni Wychowawczo-Zawodowej w Warszawie. Już w roku 1972 wybitny artysta plastyk, Szymon Kobyliński, honorowo zaprojektował plakat informacyjny MTZ, który stanowi znak rozpoznawczy MTZ do dnia dzisiejszego.

Skoro dobrze wiemy, czym jest telefon, to czym w takim razie jest zaufanie? To relacja między ludźmi opierająca się na założeniu, że przekazanie tajemnicy, problemu bądź informacji pozostanie między rozmówcami. Nieraz z zaufaniem wiąże się przekonanie, że osoba, której przekazujemy swoje tajemnice i problemy, ma większe od nas kompetencje i jest w stanie pomóc nam w ich rozwiązaniu.

Nierzadko zdarza się, że telefonuje do MTZ rozbawiony młody rozmówca i pyta: „Czy można pani zaufać?”. Pracownicy telefonu odpowiadają: „Tak”, ponieważ to podstawowe założenie tej pracy.

Rozmówcy w MTZ poszukują kontaktu z drugim człowiekiem, gdyż są niezadowoleni ze swojej aktualnej sytuacji. Pragną poprawy teraźniejszości i lepszej przyszłości. Doznali zawodu, oczekują przywrócenia im wiary, zaufania do ludzi. Czasem chcą zwyczajnie porozmawiać z kimś, kto będzie gotów cierpliwie ich wysłuchać.

Bardzo wiele dzieci, młodych ludzi nie odczuwa potrzeby rozmowy z Telefonem Zaufania. Kontakty ze środowiskiem rodzinnym i rówieśniczym w pełni zaspokajają ich potrzeby emocjonalne i społeczne. Istnieje jednak niemała grupa ludzi, która odczuwa niedosyt lub brak satysfakcji w swoich kontaktach z otoczeniem. To właśnie dla nich przede wszystkim przeznaczona jest telefoniczna pomoc.

● Kto dzwoni?

Nazwa Młodzieżowego Telefonu Zaufania sugeruje, kto jest odbiorcą. W niczym to jednak nie ogranicza kontaktów z innymi rozmówcami – również dorosłymi. Często są to osoby, które w rozmowie szukają pomocy w rozwiązywaniu swoich problemów z dziećmi i młodzieżą: rodzice, dziadkowie, nauczyciele, znajomi.

Oczekiwaniem rozmówcy jest przede wszystkim bycie z nim razem, w jego problemie, towarzyszenie w jego przeżyciach.

Gdy cierpimy, jesteśmy smutni, samotni, nierozumiani, odrzuceni, chorzy i niekochani, to spotkanie z życzliwym człowiekiem jest jak balsam, który koi ból. Taką rolę pełnił i nadal pełni MTZ.

Od początku z telefonu korzystały najczęściej osoby w wieku 14–25 lat, jednak w miarę upływu czasu można było zaobserwować coraz większe zainteresowanie starszych rozmówców. Nazwa „Młodzieżowy” jednak pozostała, ale została uzupełniona określeniem „i nie tylko”, sygnalizując, że wiek rozmówców nie stanowi bariery.

Pomoc oferowana przez telefon ma charakter terapeutyczny, chociaż nie jest właściwą terapią psychologiczną. Jest jedynie rozmową dotyczącą potrzeb społecznych i emocjonalnych rozmówców.

Nie zawsze efekty pracy osoby dyżurującej są natychmiastowe. Ale pracownikami MTZ są profesjonaliści, wykorzystujący swoją wiedzę psychologiczną.

Telefoniczna forma udzielania pomocy ma swoje ogromne zalety, mianowicie: pomoc jest łatwo dostępna i można ją uzyskać od razu po uzyskaniu połączenia telefonicznego. Kontakt trwa tak długo, jak potrzebuje tego rozmówca. To od dzwoniącego zależy, kiedy chce skończyć rozmowę. Kontakt telefoniczny zapewnia anonimowość, co sprzyja otwartości, szczerości i spontaniczności, jest ogromnym plusem dla osób, które mają problemy ze zwierzaniem się. Dodatkowym atutem telefonu jest to, że koszt połączenia i czasu trwania rozmowy znacznie odbiega od cen usług psychologiczno-pedagogicznych oferowanych przez inne instytucje. I znacznie więcej osób stać na zapłacenie rachunku telefonicznej po poradzie w MTZ niż opłacenie kilku wizyt u psychologa.

Niestety, mówiąc o plusach, nie sposób nie wspomnieć o minusach, a do nich należy przede wszystkim to, że brak kontaktu wzrokowego utrudnia ocenę zachowania rozmówcy.

Jeśli ktoś chce wprowadzić w błąd dyżuranta, to sytuacja kontaktu telefonicznego niewątpliwie mu to ułatwia. Ale osoba dyżurująca nie tylko słucha słów, ale odczytuje sygnały niewerbalne, które świadczą o nastroju, emocjach rozmówcy.

Dzwoniący często oczekuje od osoby dyżurującej, że ta rozwiąże problemy za niego, poda przepis na szczęście... „A co by pani zrobiła na moim miejscu?”, „Co mam zrobić w tej sytuacji?”.

Nikt nie da gotowej recepty. Każdy człowiek jest inny, ma inne potrzeby i musi sam podejmować decyzje. Rozmowa ma służyć ujawnieniu mocnych stron telefonującego. Przekonaniu, że jest w stanie uporać się z problemami, z jakimi się styka.

MTZ to nie tylko pomoc psychologiczna, ale również informacja. Jako instytucja ulokowana w strukturach edukacyjno-wychowawczych jest do tego zobligowana. Pomoc w tym zakresie polega na uczciwym informowaniu o obrazie otaczającego świata. Przekaz uniwersalnych wartości, prawd i zasad moralnych porządkuje świat dziecka i młodego człowieka. Daje poczucie bezpieczeństwa. W funkcję edukacyjno-wychowawczą wpisuje się również objaśnianie świata, praw, zależności w nim zachodzących.

Dla nastolatka przekroczenie progu „dorosłości” uznawane jest za coś magicznego. Nieraz jest przekonany, że wtedy to będzie mógł robić wszystko, co w obecnej chwili jest zabronione. W takich momentach dyżurant stara się uświadomić, że dorosłość wiąże się jednak z odpowiedzialnością za własne decyzje.

Stale dyżury MTZ stwarzają rozmówcom warunki do ponownego kontaktu z tym samym doradcą bez specjalnych trudności. Umożliwia to wielu osobom zaspokojenie potrzeby dłuższego kontaktu z wybraną przez siebie osobą, a podczas długiej działalności telefonu dyżury doradców zostały wydłużone od 4 godzin początkowo do 10 godzin obecnie.

● Z jakimi problemami można zadzwonić?

Specyfika problemów, z jakimi spotykają się pracownicy telefonu, zależy przede wszystkim od wieku rozmówcy, od etapu życia, na którym się znajdują. Najczęściej dzwonią osoby w wieku kilkunastu lub dwudziestu kilku lat, a rozmowy dotyczą podstawowych sfer życia, takich jak: funkcjonowanie w układzie partnerskim, w rodzinie, w szkole (w pracy), w środowisku rówieśniczym bądź koleżeńskim oraz w relacji „z samym sobą”. Telefony starszych dotyczą raczej kłopotów wychowawczych z dziećmi albo wnukami, ale również oni oczekują wsparcia, gdy czują się samotni i brakuje im bliskich kontaktów z rodziną lub otoczeniem.

Z perspektywy lat można powiedzieć, że jest wiele problemów niezmiennych, problemy związane z funkcjonowaniem w społeczeństwie i z życiem partnerskim, poszukiwanie partnera, trudności w nawiązywaniu kontaktu, poszukiwanie norm dla powstającego związku, konflikty i niemożność porozumienia się z innymi. Ale są to również problemy związane z funkcjonowaniem w rodzinie, np. nieprawidłowe, konfliktowe relacje między rodzicami a dziećmi. Konflikty te najczęściej wynikają z niezrozumienia przez rodziców potrzeb młodych ludzi, ale również z nadopiekuńczości lub niedostatku opieki. Bo rozmówcami są zarówno rodzice (przedstawiający problem jako trudności wychowawcze z dzieckiem), jak i dzieci (czujące się nierozumiane przez rodziców).

Można zauważyć, że telefony związane z brakiem porozumienia z rodzicami są znaczenie rzadsze. Czyżby było to skutkiem słabnięcia więzi emocjonalnej w rodzinie? Na pewno ma na to wpływ szybkie życie, skutkujące powierzchownością kontaktów międzyludzkich. Również rozwój techniki umożliwia spędzanie wolnego czasu w domu, przed komputerem, z daleka od rzeczywistych ludzi, koncentrowanie się na dobrach materialnych.

Wręcz ze wzrostem dystansu emocjonalnego, który dzieli młodych ludzi od rodziców, rośnie wpływ środowiska na młodzież, ale utrata więzi z najbliższymi przyjaciółmi lub brak akceptacji w środowisku klasy jest np. dla dziewczynki w wieku szkoły podstawowej lub gimnazjum prawdziwym dramatem.

„Do Młodzieżowego Telefonu Zaufania nie dzwonią z prośbą o pomoc uzależnieni, młodzi ludzie, ale ich rodzice, bliscy, często koledzy, którzy czując potrzebę powiadomienia rodziców uzależnionego o zagrożeniu, walczą ze swoiście pojmowaną lojalnością wobec niego – mówi Pani Ewa Klause-Jaworska. – Z Młodzieżowym Telefonem Zaufania kontaktują się również osoby cierpiące na zaburzenia psychiczne. Rozmówcom tym, często pozbawionym stałych kontaktów społecznych, towarzyszy poczucie osamotnienia, odrzucenia, a nawet pogardy ze strony otoczenia. Niejednokrotnie popadają w konflikty z otoczeniem w miejscu zamieszkania lub ewentualnie w pracy. Bywa tak, że jedynie kontakt z Telefonem Zaufania umożliwia im bycie wysłuchanym przez kogoś z uwagą”.

● Czemu młodzieżowy?

Problemy młodzieży i dorosłych, mimo że czasem mogą być wspólne, to jednak bardzo się różnią. Młody rozmówca jest bardziej wrażliwy i mniej doświadczony niż dorosły, inaczej ocenia ryzyko oraz cechuje go większa skłonność do ryzyka. Jest również bardziej skoncentrowany na sobie, nie potrafi wczuć się w przeżycia dorosłych, a jego emocje w dużym stopniu zniekształcają postrzeganie rzeczywistości, zwłaszcza w sytuacjach decyzyjnych.

● Czego oczekujemy od telefonu zaufania?

W roku 2002 przeprowadzono wśród uczniów warszawskich szkół ponadgimnazjalnych badania dotyczące problemów, z jakimi rozmówcy zwracają się do Młodzieżowego Telefonu Zaufania. Badana młodzież uznała, że telefon zaufania powinien istnieć, a wśród argumentów było przekonanie, że młodzież ma wiele problemów, z którymi sobie nie radzi, zaś instytucja telefonu oferuje pomoc osoby dorosłej, kompetentnej i godnej zaufania. Za równie ważny respondentzi uznali fakt, że młodzież nie ma do kogo zwrócić się o pomoc w trudnej sytuacji lub wtedy, gdy potrzebuje rozmowy z życzliwą osobą. Nieraz łatwiej jest zwierzyć się ze swoich problemów i prosić o radę obcą osobę niż najbliższą przyjaciółkę bądź rodzica.

Okazało się również, że oczekujący pomocy od Młodzieżowego Telefonu Zaufania to zarówno chłopcy, jak i dziewczyny

Badania wykazały, że młodzi odbiorcy spodziewają się przede wszystkim porady, wysłuchania i zrozumienia. Informacyjna rola MTZ spadła na dalszy plan.

Zasady Chada Varaha

Chad Varah sformułował siedem zasad, na których oparł swoją działalność:

- dzwoniący musi mieć możliwość skontaktowania się z placówką pomocy telefonicznej o każdej godzinie dnia i nocy, w momencie, gdy przychodzi kryzys;
- dyżurni poprzez słuchanie i zaprzyjaźnianie się, pomagają tym, którzy nie mają do kogo się zwrócić, kto by ich zrozumiał i akceptował;
- dzwoniący ma pełną swobodę w podejmowaniu decyzji, a także przerywania kontaktu w wybranym przez siebie momencie;
- fakt powierzenia trosk placówce pomocy telefonicznej jest całkowicie poufny, podobnie jak treść rozmowy;
- dyżurni w udzielaniu pomocy mogą zasięgać rad konsultantów-specjalistów w każdej dziedzinie;
- dopuszczalna jest pomoc materialna innych instytucji lub organizacji – dyżurni pracują bezpłatnie.
- dyżurnym zabrania się narzucania przekonań, wpływania na dzwoniących w dziedzinie polityki, filozofii i religii.

W Polsce działają również placówki telefoniczne tworzone przez różne środowiska, organizacje i instytucje. Wiele z nich jest nastawionych na pomoc rozmówcy z określonymi problemami, np.:

- AIDS;
- adopcyjny;
- dla skłóconych małżeństw;
- anonimowych narkomanów,
- niebieska linia – ogólnopolskie pogotowie dla ofiar przemocy.

☎ 9288 codziennie (oprócz niedziel)

www.mtz.waw.pl

Magdalena Rudnicka