

Telefon zaufania dla dzieci Cztery funkcje telefonicznego pomagania

Uruchomienie przez Fundację Dzieci Niczyje Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111, w listopadzie 2008 r., poprzedziły liczne i solidne przygotowania. Zorganizowano wiele spotkań z osobami pracującymi wcześniej w innych telefonach zaufania zarówno w kraju, jak i za granicą. Przyszli konsultanci odbyli kilka wyjazdów stażowych, m.in. do Czech i na Węgry, aby przyjrzeć się, jak „na żywo” wygląda praca działających już wtedy telefonów 116 111 w innych europejskich krajach. Wiele godzin rozmów, dyskusji, szkoleń i wspólnej pracy — po to, by stworzyć jedną, jasną wizję i zasady nowego telefonu. W naszych poszukiwaniach sięgnęliśmy po wiedzę osób, które miały wcześniejsze doświadczenia związane z tworzeniem i obsługą telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży, w tym Telefonu Zaufania Stowarzyszenia OPTA, który powstał w 1992 roku i działał 10 lat, głównie na terenie Warszawy i województwa mazowieckiego.

Poniższy artykuł, napisany już prawie dziesięć lat temu przez Monikę Jaroszewską, konsultantkę wyżej wspomnianego telefonu, jest nadal aktualny i porusza kwestie niezwykle istotne z punktu widzenia praktyka — konsultanta, udzielającego pomocy dzieciom i młodzieży.

Funkcje telefonu zaufania dla dzieci

Można wyróżnić cztery zasadnicze funkcje, jakie pełni telefon zaufania w pomaganiu:

Dawanie wsparcia

Klient może „wygadać się”, „wentylować emocje” — jak czasem mówimy w psychologicznym slangu. Telefon zaufania ma stwarzać klientowi możliwość, by w życzliwym, bezpiecznym i anonimowym kontakcie powierzył komuś kłębiące się w nim emocje, niezależnie od tego, z czym są związane (trudna sytuacja zewnętrzna, ale również myśli i fantazje). Fundamentalna **zasada telefonu zaufania** głosi, że możliwość wypowiedzenia się w ważnych i trudnych

dla siebie sprawach powinna być dostępna każdemu dzwoniącemu, całodobowo, w warunkach anonimowości i dyskrecji.

Tego typu pomoc telefoniczna opiera się na założeniu, że klient dzwoni przede wszystkim z **deficytem „pojemności emocjonalnej”**, tzn. z trudnością „pomieszczenia” w sobie i wytrzymania emocji, które przeżywa. Pomoc polega więc na aktywnym, wspierającym słuchaniu. Warunkiem skuteczności tego typu pomocy telefonicz-

nej, oprócz umiejętności nawiązania i podtrzymania kontaktu (umiejętności podstawowej, niezależnie od typu telefonu), jest

umiejętność wytrzymywania i „pomieszczenia” przez dyżurnego telefonu trudnych emocji klienta.

Counselling albo życzliwa rada

Używam słowa angielskiego z braku dobrego polskiego odpowiednika. „Doradztwo” i „poradnictwo” zbyt kojarzą się z dyrektywnym udzielaniem porad. Najlepszym określeniem byłaby „**pomoc psychologiczna**”, z którą wiąże się podążanie za klientem, wspomaganie go w odpowiedzialnym podejmowaniu decyzji i samodzielnym radzeniu sobie z trudnością. Dyżurny telefonu pomaga klientowi w rozpoznaniu i nazwaniu trudności, analizowaniu możliwych dla klienta sposobów postępowania w tej sytuacji, szukaniu oparcia w sobie i najbliższym otoczeniu itd.

Tego typu działanie opiera się na założeniu, że klient dzwoni przede wszystkim z **deficytem rozpoznania własnego potencjału do zmiany, trudnościami w ocenie sytuacji i planowaniu działań**. Pomoc telefoniczna polega więc na mobilizowaniu odpowiedzialności i zasobów klienta w trudnej dla niego sytuacji. Chcę uniknąć nieporozumienia związanego ze słowem „odpowiedzialność”. Używam go tu w znaczeniu „przyjmowania odpowiedzialności” za własne życie, autonomii, a nie w znaczeniu „ponoszenia odpowiedzialności”, czyli „ponoszenia kary za własne winy”. Innymi słowy — to, że dyżurny podczas rozmowy ma

podtrzymywać odpowiedzialność klienta za pomoc sobie, oznacza rozpoznanie, co w sytuacji klienta jest możliwe do zrobienia dla niego samego i przez niego samego. Odpowiedzialność jest więc niejako przeciwieństwem biernej zależności. Nie oznacza to, że klient ma rozwiązać swój problem całkiem sam. Ma raczej przyjąć postawę aktywną w jego rozwiązaniu (w przeciwnym razie może nadal trwać w impasie). Przejawem takiej odpowiedzialności za siebie może być zwrócenie się do innej osoby (lekarza, prawnika, psychoterapeuty, pedagoga, rodzica itp.), która może lepiej pomóc niż dyżurny telefonu. Chcę jeszcze raz podkreślić (szczególnie ważna jest ta uwaga dla wolontariuszy–nieprofesjonalistów), że podtrzymywanie odpowiedzialności klienta w counsellingu nie ma nic wspólnego z obwinianiem go („sam jesteś za to odpowiedzialny”).

Warunkiem skuteczności pomocy za pośrednictwem telefonu zaufania, oprócz umiejętności nawiązania kontaktu i rozumienia trudnych emocji klienta, jest umiejętność takiego prowadzenia rozmowy, aby podtrzymać odpowiedzialność klienta za pomoc sobie w trudnej sytuacji i zmobilizować jego wiarę w siebie.

Obiektywne informowanie

Jest to dostarczanie wiedzy o problemie (charakter problemu zależy od specyfiki telefonu), dawanie wskazówek co do sposobów pokonania trudności, udzielanie informacji o miejscach, gdzie można uzyskać pomoc, o procedurach, jakie trzeba podjąć itd. Taki charakter mogą mieć na przykład dyżury prawnika. Edukuje on klienta w zakresie jego

praw, informuje o krokach, jakie może podjąć. Nie wpływa on na osobistą decyzję klienta (czyli nie pełni funkcji counsellingowej).

Tego typu działanie opiera się na założeniu, że klient dzwoni przede wszystkim z **deficytem informacji i wiedzy**. Pomoc telefoniczna polega głównie na uzupełnieniu tych braków. Warunkiem skutecz-

ności jest odpowiednia wiedza dyżurnego telefonu oraz posiadanie obszernej bazy danych. Nie możemy oczywiście zapominać o warunku podstawowym, jakim jest umiejętność nawiązania i podtrzymania

rozmowy. W pomocy telefonicznej dzieciom ważne jest, by mówić im dokładnie, jak mogą trafić do miejsca, gdzie znajdą pomoc i do kogo konkretnie mogą się zwrócić.

Interwencja

Interwencja polega na uruchomieniu działań kryzysowych wobec klienta, który znalazł się w trudnym położeniu, np. na skutek przemocy, wypadku, próby samobójczej, rozwoju choroby psychicznej itp. Oznacza to konieczność kontaktu i współpracy z odpowiednimi placówkami (np. pogotowiem ratunkowym, szpitalem, pogotowiem opiekuńczym, policją, noclegownią itp.). Może także oznaczać współpracę z zespołem, który uda się z interwencją (np. pojeździe zabrać porzucone na ulicy małe dziecko i przewiezie je do pogotowia opiekuńczego). Dyżurny telefonu urucha-

mia proces pomagania klientowi, który sam ma ograniczone możliwości (zewnątrzne lub wewnętrzne) pomocy samemu sobie, oraz pilotuje sprawę klienta do czasu przejścia jej przez specjalistyczne placówki.

Tego typu działanie opiera się na założeniu, że klient dzwoni przede wszystkim z **deficytem sił i możliwości działania**. Pomoc telefoniczna jest wtedy wstępem do interwencji kryzysowej, a warunkiem jej skuteczności jest odpowiednio wyszkolony personel, znający procedury działania w takiej sytuacji.

Telefon Stowarzyszenia OPTA

Telefon Zaufania Stowarzyszenia OPTA skierowany był do dzieci z rodzin z problemem alkoholowym, bitych i zaniedbywanych oraz wykorzystywanych seksualnie. Powstał w 1992 roku staraniem Zespołu Specjalistycznej Poradni OPTA, a w szczególności jego ówczesnej dyrektor Małgorzaty Żółtowskiej oraz Alicji Pacewicz, która została jego pierwszym merytorycznym kierownikiem.

Telefon, w którym pracowałam w latach 1994–2000, łączył w sobie wszystkie wymienione wyżej funkcje. Praca podczas telefonicznych dyżurów polegała przede wszystkim na wsparciu psychologicznym, counsellingu telefonicznym, informowaniu i miniedukacji (jeśli tego wymagał zgłaszany problem). Interwencje podejmowaliśmy wyjątkowo i na niewielką skalę, np. dzwoniąc na komisariat policji, wyjaśniając sprawę, podając adres, a następnie

sprawdzając — poprzez powtórny kontakt telefoniczny — czy zostały podjęte działania i co z nich wyniknęło. Często w takich sytuacjach okazywało się, że „tam w ogóle nie ma żadnej dziewczynki”, „jest spokojnie i nikt nie potwierdza zgłoszenia”.

Dlaczego skupiliśmy się na wsparciu, counsellingu i działaniach informacyjno-edukacyjnych? Po pierwsze, niezwykle trudno zajmować się wszystkim, a zespół telefonu dokonał właśnie takiego wyboru, biorąc pod uwagę: rodzaj klienta, do którego skierowany był telefon, własne przygotowanie merytoryczne, sposób pojmowania pomocy — a w szczególności pomocy za pośrednictwem telefonu oraz możliwości związane z obsadą dyżurów. Byliśmy przekonani, że w tak trudnych sprawach, jak przemoc i nadużycia seksualne, siła wstydu i lęku jest tak duża, że tylko anonimowość telefonu (któ-

ra nie jest w pełni możliwa przy interwencji kryzysowej) pozwoli dzwoniącym się przełamać. Liczyliśmy, że anonimowość sprawi, iż dzieci i młodzi ludzie, doświadczający przemocy i wykorzystania seksualnego,

zdecydują się przerwać milczenie. Mieliśmy nadzieję, że uda nam się tak z nimi pracować (czytaj: rozmawiać), że odważą się znaleźć sprzymierzeńców w swoim naturalnym środowisku — w rodzinie, w szkole.

Dla kogo był nasz telefon?

Statystyki pokazują, że wśród dzwoniących przeważały dziewczęta w wieku szkolnym (szkoła podstawowa) — 24%, następnie kobiety — 16% i młode kobiety (szkoła średnia) — 15,5%. W sprawie swoich dzieci częściej dzwoniły matki — 9% (ojcowie — 1,6%). Zwykle w ciągu roku przeprowadziliśmy kilka rozmów „grupowych” — gdy dany problem był zgłaszany przez kilka osób dzwoniących razem (głównie dziewczynki). Z pomocy naszego telefonu stale korzystało kilka osób, które z różnych powodów nie wyrażały chęci pracy „twarzą w twarz” z psychologiem. Wśród dorosłych korzystających z pomocy telefonu byli także sąsiedzi, przypadkowi obserwatorzy, nauczyciele i pedagodzy oraz sprawcy prze-

mocy i wykorzystania seksualnego. Zdecydowana większość dzwoniących pochodziła z Warszawy i województwa mazowieckiego, zdarzały się jednak telefony ze Szczecina, Głogowa czy Ełku.

Aby prowadzić telefon interwencyjny w pełnym tego słowa znaczeniu, trzeba mieć odpowiednie zaplecze, którym wtedy nie dysponowaliśmy. Poza tym nasz telefon działał cztery razy w tygodniu, przez kilka godzin dziennie. Tymczasem telefon kryzysowy powinien być czynny całą dobę. Nasze starania zmierzały więc w stronę stworzenia telefonu, w którym będziemy potrafili rozmawiać z dziećmi i młodzieżą (ale także z ich opiekunami, rodzicami, pedagogami) o najtrudniejszych sprawach.

Zasady udzielania telefonicznej pomocy psychologicznej dzieciom

W naszym telefonie kierowaliśmy się zasadami, które krótko przedstawię. Niektóre wynikają wprost z ogólnych reguł udzielania telefonicznej pomocy psychologicznej, inne ze specyfiki pracy z dziećmi i młodzieżą. Oto najważniejsze z nich:

Nie odsyłamy klienta. Zakładamy, że zadzwonienie do telefonu zaufania było poważną i trudną decyzją dla dziecka czy młodego człowieka. Jeśli więc dzwoni do nas dziecko z problemami w relacjach z rówieśnikami, nie mówimy mu, że telefon ma inny profil i że powinien zadzwonić „tu i tu”, ale staramy się maksymalnie profesjonalnie odpowiedzieć na jego potrzebę.

Przyjmujemy, że to, co mówi dziecko, jest prawdą. Rozmawiamy z dzieckiem, zakładając że potrzebuje pomocy. Może okazać się, że cała rozmowa była żartem (co wielokrotnie się zdarza), ale wychodzimy z założenia, że może mamy do czynienia z dzieckiem, które nieporadnie szuka dla siebie pomocy.

Dostosowujemy się do języka dziecka. Kiedy dzwoni dziecko, szczególnie ważne jest dostrojenie językowe. Dziecko może nadawać znanym słowom specyficzne znaczenia albo może nie znać określeń, którymi dorośli posługują się na co dzień. Dlatego warto mówić językiem dziecka, co nie oznacza, że powinniśmy infantylizować. Gdy mamy wątpliwości, czy będziemy zrozumiani, pró-

bujemy mówić opisowo, zamiast zamykać znaczenia w pojedynczych terminach czy określeniach. Szczególna sytuacja to rozmowy na temat anatomii i fizjologii seksualnej z dziećmi–ofiarami nadużyć seksualnych czy młodzieżą w okresie dojrzewania.

Sprawdzamy nasze rozumienie i klaryfikujemy znaczenia. W pomocy psychologicznej szczególnie ważne jest sprawdzanie, czy nie rozmijamy się z klientem, czy potrafimy zrozumieć jego perspektywę. Szczególnie ważne jest to w kontakcie telefonicznym z dzieckiem. Dlatego trzeba dopytywać o znaczenie tego, co dziecko mówi, jednocześnie nie popadając w ton przesłuchania.

Nie dyskredytujemy rodziców. Wiele dzieci jest krzywdzonych przez rodziców. Starając się pomóc dziecku uznajemy krzywdę, jakiej doznaje, odzwierciedlamy jego trudne przeżycia, możemy nazwać to, co złe i destrukcyjne w zachowaniu rodzica, ale nigdy nie pozwalamy sobie na negowanie rodzica jako postaci (np.: „Tak nie zachowuje się prawdziwy ojciec”, „Rzeczywiście twoja matka, nie potrafi być matką”). Takie dyskredytowanie rodziców byłoby w gruncie rzeczy wkładaniem na barki dziecka jeszcze jednego problemu.

Zachowujemy neutralność światopoglądową. Oznacza to, że w naszej pracy nie kierujemy się jakimś wybranym, zamkniętym systemem wartości. Nie oceniamy według niego postępowania klientów i nie zajmujemy się doradztwem duchowym.

Nasz telefon powstał dla dzieci, których rodzice piją, które doświadczają przemocy i wykorzystania seksualnego. Te dzieci powinny otrzymać podczas rozmowy pewne ważne przekazy dotyczące ich sytuacji. Mają one pomóc dziecku poradzić sobie z lękiem i

poczuciem winy. Nie chodzi o ich wypunktowanie, ale o wplecenie w tok rozmowy i powiązanie ze zgłaszanymi przeżyciami i trudnościami dziecka. Oto treść tych przekazów:

Dzieci alkoholików powinny m.in. usłyszeć, że:

- dobrze, że zdecydowały się opowiedzieć o swoich przeżyciach;
- nie są winne temu, że rodzic pije;
- wiele dzieci znajduje się w podobnej sytuacji;
- nie muszą dłużej ukrywać tego, że rodzic pije;
- mają prawo do pomocy — mogą jej szukać u swoich bliskich, u pedagoga szkolnego, w kościele, w poradni itp.

Dzieci–ofiary przemocy i wykorzystywania seksualnego powinny m.in. usłyszeć, że:

- dobrze, że zdecydowały się opowiedzieć o swoich przeżyciach;
- nie ponoszą winy za to, co je spotkało;
- ich objawy (złe samopoczucie, rozdrażnienie, apatia, koszmary senne itp.) są naturalne w tej sytuacji i po pewnym czasie miną;
- jeśli odczuwały przyjemność podczas dotykania intymnych części ciała, jest to normalne — pieszczoty tych miejsc sprawiają przyjemność, nawet gdy się tego nie chce;
- ich ciała pozostają niewinne, mimo tego, co się zdarzyło;
- nie są jedynymi dziećmi, którym się to przydarzyło — niestety podobne rzeczy przydarzają się także innym dzieciom;
- takie zachowanie ze strony dorosłego jest łamaniem prawa;
- byłoby dobrze, aby znalazły zaufanego dorosłego, któremu mogłyby powiedzieć o swoich doświadczeniach.

Trudne uczucia związane z udzielaniem pomocy telefonicznej dzieciom

Podczas udzielania pomocy telefonicznej dyżurny przeżywa często trudne uczucia.

Po pierwsze: **bezzadność**, że nie zawsze można pomóc. Parokrotnie stykałam się z trudnością przyjęcia przez dyżurnych fak-

tu, że ich pomoc w pewnym momencie kończy się (dlatego, że już nic więcej nie mogą zaproponować albo klient odkłada nagle słuchawkę). Ciągłe musimy zmagać się z ograniczeniami tego typu pomocy i uświadamiać sobie, że choć bardzo chcielibyśmy pomóc, to jednak nie jesteśmy wszechmocni.

Po drugie: **niepewność i obawy**. Być może najtrudniejsze w tej pracy jest to, że gdy zabrzmi w słuchawce sygnał przerwane połączenia, zostajemy z pytaniami: Czy można było zrobić więcej? Czy można było zrobić inaczej? Czy to, co zrobiłam/em będzie pomocne?

Niepewności doświadczamy też, gdy nie wiadomo, czy dzwoniący do nas potrzebuje pomocy, czy tylko żartuje. Tak jest np. w przypadku dzieci odgrywających przez telefon (często bardzo realistycznie) „teatryki” z „agresywnym ojcem, który wrócił do domu” i „właśnie bitym dzieckiem”. Gdy dzieci bawią się w ten sposób może odreagowują własne urazy? Może właśnie w ten sposób — nie wprost — szukają pomocy? Może nieświadomie sprawdzają, czy dorosły po drugiej stronie słuchawki odrzuci, nakrzyczy, czy jest godzien zaufania, czy znieśie trudne emocje?

Po trzecie: **gniew, złość, irytacja**. Złość — siostra bezradności. Złość na dzieci robiące sobie z telefonu zaufania bezpłatną zabawę („żartownisie”), gniew na dorosłych krzyw-

dzieli, o których opowiadają prawdziwe ofiary.

Po czwarte: **ekscytacja**. Wydaje się taka nieusprawiedliwiona... A tymczasem, gdy rozmawiamy z młodymi ludźmi zwierającymi się z intymnych szczegółów życia seksualnego i rozwojowych, naturalnych kłopotów z nim związanych (które były przecież udziałem wielu z nas), możemy nagle pod wpływem własnych skojarzeń poczuć ekscytację. Nie oznacza to, że należy się jej poddawać. Dobrze jest ją rozpoznać i zrozumieć. Zadać sobie pytanie, dlaczego to czuję? Co mi to może mówić o problemie klienta? Zwykle zaprzeczanie uczuciom tego rodzaju może mieć dla dzwoniącego destrukcyjne skutki. Prowadzi bowiem do obronnego reagowania na zgłaszane przez niego treści. Dyżurny, broniąc się przed pojawiającymi się uczuciami — ocenianymi przez siebie jako nieadekwatne — zaczyna osądzać klienta (wprost lub w sposób zawołowany), zamiast rozumieć go i dawać mu oparcie.

W radzeniu sobie z trudnymi uczuciami w naszej pracy nie do przecenienia jest rola **superwizji**. Pomaga ona oddzielić to, co jest wynikiem własnych ograniczeń, od tego, co wywołują w nas różni klienci. Nasze emocje możemy wykorzystać do zrozumienia złożonej sytuacji psychologicznej klientów, zamiast szukać jedynie możliwości ich odreagowania.

Posłowie

Opisane przez Monikę Jaroszewską funkcje telefonu zaufania i zasady udzielania telefonicznej pomocy psychologicznej dzieciom, jak również trudności, z jakimi spotykają się konsultanci, mają swoje potwierdzenie w codziennej pracy Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111. Pewne różnice w porównaniu do telefonu Stowarzyszenia OPTA, wynikają z większego, ogólnopolskiego obszaru działania. Ta różnica skali sprawia m.in., że wspomniane w artykule problemy z „zar-

townisiami” narastają, stając się dziś jedną z głównych kwestii do rozwiązania. Z drugiej jednak strony, dzięki ogólnokrajowemu zasięgowi 116 111, wynikającemu z europejskich zobowiązań legislacyjnych, możliwa jest zdecydowanie szersza współpraca z odpowiednimi instytucjami, które zajmują się pomocą dzieciom. Przykładem może być współdziałanie z policją, które znacząco wpłynęło na możliwości podejmowania przez nas skutecznych działań interwencyjnych.

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 ciągle się rozwija. Odbieramy średnio 400 telefonów dziennie. Odpowiadamy na setki maili od dzieci, które zdecydowały się nawiązać z nami kontakt online. Funkcjonuje portal www.116111.pl. Dzisiaj, po 20 miesiącach funkcjonowania, możemy dzielić się naszymi doświadczeniami z innymi organizacjami z Polski i z zagranicy, szkolimy stażystów, wprowadzamy programy szkolne, spotykamy się z profesjonalistami z innych telefonów.

Telefony zaufania dla dzieci istnieją od wielu lat i widać ogromną potrzebę ich działania. Jest to szczególnie, czasami niełatwy dla konsultantów rodzaj pracy, ale dla wielu dzieci często jedyna możliwość skorzystania z profesjonalnej pomocy czy wsparcia psychologicznego.

Artykuł Moniki Jaroszewskiej opublikowany był w dwumiesięczniku Instytutu Psychologii Zdrowia Niebieska Linia, nr 1 / 2001. Przedruk za zgodą wydawcy. Wstępem i posłowiem opatrzyła Monika Rudnicka.

The article was written almost a decade ago by Monika Jaroszevska – a counselor at the helpline operated by OPTA Association, established in 1992 and for 10 years actively working in Warsaw and the Mazovia region. Despite its age, the paper lost none of its validity. It revolves around the issues critical to practicing professionals – counselors, working on-call and providing support to children and youth. The article focuses on four basic purposes served by child helplines, i.e.: providing support, offering counseling or friendly advice, providing objective information and undertaking intervention.

O AUTORZE

MONIKA JAROSZEWSKA — absolwentka Wydziału Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego. Ma wieloletnie doświadczenie w pracy z młodzieżą i rodzinami zagrożonymi uzależnieniami. W latach: 1994–2001 pracowała w Telefonie Zaufania dla Dzieci i Nastolatków, których rodzice piją, bitych, zaniedbywanych i wykorzystywanych seksualnie przy Specjalistycznej Poradni OPTA, a od 1996 r. była jego kierownikiem. Certyfikowany psychoterapeuta Europejskiego Stowarzyszenia Psychoterapii i Polskiego Towarzystwa Psychologicznego. Certyfikowany trener Polskiego Towarzystwa Psychologicznego. Pracuje w Laboratorium Psychoedukacji i w Specjalistycznej Poradni OPTA. Prowadzi długoterminową psychoterapię indywidualną w podejściu psychodynamicznym i psychoanalitycznym oraz warsztaty umiejętności psychologicznych i szkolenia.