

Katarzyna Botko

Pedagog

Magdalena Moskała

Psycholog

Poradnia Psychologiczna – Pedagogiczna nr 3
w Krakowie

**Jeśli otrzymałeś coś więcej niż inni
W postaci dobrego zdrowia, uzdolnień (...),
Nie traktuj tego jako Ci należne.
Należysz do szczęśliwców, zatem powołany jesteś,
Aby wiele ofiarować innym.
Sam nie dotknięty cierpieniem człowiek
Powinien poczuwać się do tego,
Aby łagodzić cudzy ból.**

ALBERT SCHWEITZER

Twórca humanistycznej etyki poszanowania życia, laureat Nagrody Nobla

MŁODZIEŻOWY TELEFON ZAUFANIA – pierwszą pomocą psychologiczno – pedagogiczną.

Anglikański pastor Chad Varah w 1958 roku powołał pierwszą w świecie telefoniczną placówkę pomocy człowiekowi, który znalazł się sam ze swoim problemem, ze swoim cierpieniem.

Fakt, że pierwszą posługą początkującego duchownego było uczestnictwo w pogrzebie 14-letniej samobójczyni sprawił, iż jakiś czas później zamieścił on w gazecie londyńskiej ogłoszenie – jeśli chcesz popełnić samobójstwo, najpierw zadzwoń do mnie. Na podany numer zaczęli telefonować londyńczycy i jednocześnie zgłaszać się ochotnicy chcący dyżurować przy telefonach. Przyjęli nazwę SAMARYTANIE. Z czasem było ich tylu, że w każdym większym mieście w Anglii powstały telefony zaufania. Po dwudziestu latach działanie stwierdzono spadek liczby samobójstw o jedną trzecią.

Idea Chad Vara rozprzestrzeniła się po całym świecie. W latach 60-tych Telefony Zaufania istniały już prawie we wszystkich krajach Europy. Przedstawiciele tych placówek spotkali się w roku 1960 w Genewie. Spotkanie to dało początek międzynarodowej współpracy, która zaowocowała stworzeniem w roku 1967 Międzynarodowej Federacji Pomocy Telefonicznej (IFOTES). Opracowano statut i normy pracy dla wszystkich placówek, które zostaną członkami Federacji, na której siedzibę wybrano Genewę.

W Polsce ideę Chad Varacha pierwszy podjął prof. med. Tadeusz Kielanowski w roku 1967. Z jego pomocą powstał TZ w Gdańsku. W tym samym roku prof. Adam Bukowczyk, lek. psychiatra powołał TZ we Wrocławiu. Kraków był szóstym miastem z kolei. Inicjatorem powstania TZ był prof. Julian Aleksandrowicz i prof. Antoni Kępiński.

Ponad 36 lat temu pracownicy naszej Poradni zainspirowani ideą specyficznej, anonimowej pomocy telefonicznej podjęli trud stworzenia kolejnej krakowskiej placówki, nastawionej głównie na kontakt z młodym rozmówcą.

Od 1 kwietnia 1971 roku rozpoczął swoją działalność **MŁODZIEŻOWY TELEFON ZAUFANIA** pod numerem 9288. Od 1973 roku jest zarejestrowany w Międzynarodowej Federacji Pomocy Telefonicznej. Jest drugim, obok Telefonu Zaufania dla Dorosłych krakowskim telefonem zrzeszonym w tej federacji.

Dyżuranci Młodzieżowego Telefonu Zaufania „spotykają się w rozmowie” z ludźmi potrzebującymi pomocy, z młodymi nie umiejącymi znaleźć wyjścia z trudnej sytuacji. Starają się ułatwić podjęcie decyzji, pomóc rozeznąć istotę konfliktu, zmienić punkt widzenia, dodać odwagi, złagodzić lęk, natchnąć nadzieją na lepsze jutro.

Ostatnie dane statystyczne potwierdzają nasze spostrzeżenia o bardzo złej kondycji psychofizycznej młodzieży i jej bezradności wobec złożonych problemów życiowych.

Na przestrzeni lat znacznie wzrosła ilość rozmów telefonicznych, szczególnie w przypadku Młodzieżowego Telefonu Zaufania. Fakt ten przypuszczalnie świadczy o nasileniu się tzw. sieroctwa społecznego odczuwanego przez młodzież. Obserwuje się spadek poczucia bezpieczeństwa młodych ludzi, co przejawia się w trudnościach z nawiązaniem lub utrzymaniem więzi koleżeńskiej, wzroście agresji, lęku przed szkołą, podejmowaniu prób samobójczych. Obok aktualnych problemów dzieci i młodzieży pojawiły się nowe, niosące duże zagrożenie społeczne – aids, nadużycia seksualne, nieformalne grupy nacisku, alkoholizm, narkomania.

Czy te smutne dane to bezpodstawne sądy o przejawach kryzysu współczesnych adolescentów? Kto najczęściej łączy się z numerem 9288? Co mówią o sobie nasi młodzi rozmówcy, jakie mają powody do płaczu, śmiechu, co budzi ich niepokój, lęk, co stanowi przyczynę buntu, prowokacji?

Próbie znalezienia odpowiedzi na postawione pytania oparto o analizę rejestru przeprowadzonych rozmów Młodzieżowego Telefonu Zaufania w roku szkolnym 2006/2007.

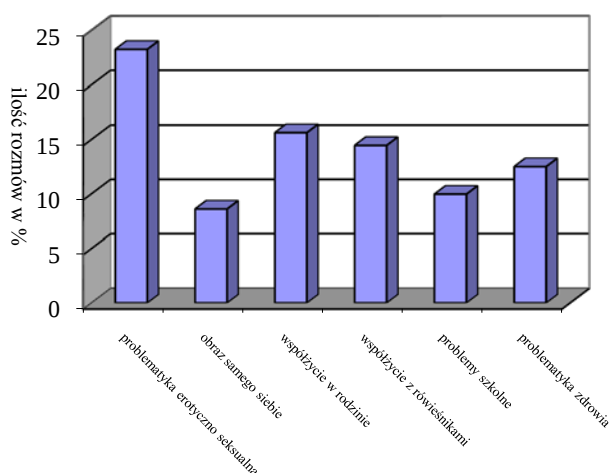
Skupiono się na połączeniach, które dotyczyły młodych rozmówców w przedziale od 12 do 20 roku życia. Odrębną grupę stanowią rozmowy z rodzicami młodzieży znajdującej się w okresie adolescencji.

Analizę treści rozmów przeprowadzono przyjmując następujące zagadnienia:

1. Problematyka erotyczno-seksualna (antykoncepcja, onanizm, ciąża)
2. Obraz samego siebie (jak wyglądam?, jaki jestem?, kim jestem?)
3. Współżycie w rodzinie
4. Współżycie z rówieśnikami
5. Problemy szkolne (trudności w nauce, konflikty z nauczycielami)
6. Problematyka zdrowia (choroby, dolegliwości fizyczne, narkotyki, alkohol, zaburzenia łaknienia).

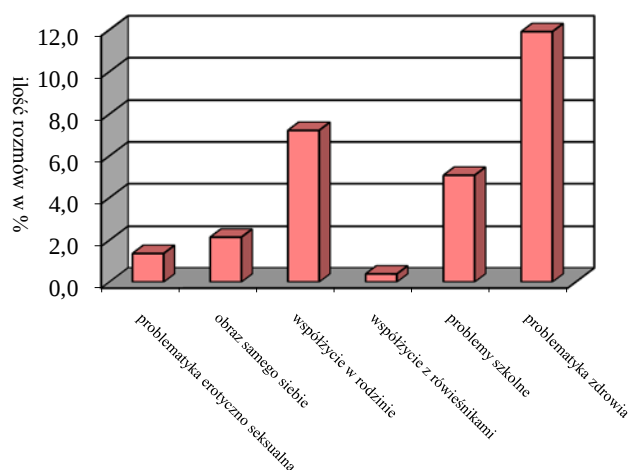
Procentową analizę prezentują wykresy obejmujące zależność między ilością przeprowadzonych rozmów z młodzieżą i ich rodzicami, a wyróżnionymi empirycznie kategoriami.

Procentowe zestawienie różnic w ilości przeprowadzonych rozmów z młodzieżą w poszczególnych kategoriach



Wśród przyjętych do analizy kategorii problemów najwięcej rozmów dotyczy problematyki erotyczno seksualnej. Najczęstsze pytania, wątpliwości związane są z antykoncepcją, onanizmem i ciążą. Najmniejsza ilość połączeń wystąpiła w kategorii związanej z tożsamością, z poszukiwaniem odpowiedzi na pytania: jak wyglądam?, jaki jestem?, kim jestem? W pozostałych kategoriach ilość rozmów jest zbliżona.

Wykaz ilości przeprowadzonych rozmów z rodzicami adolescentów w poszczególnych kategoriach



Najwyższy wskaźnik, aż 11,9% to rozmowy z rodzicami zaniepokojonymi stanem zdrowia swoich dzieci. Przeważająca część rozmów dotyczy podejrzeń o kontakt z narkotykami i problemu związanego z zaburzeniami łaknienia. Najczęściej są to rozmowy o charakterze informacyjnym. Rodzice proszą o adresy, numery telefonów instytucji zajmujących się tą problematyką. Najmniejszy procent dotyczy rozmów związanych z problematyką relacji rówieśniczych. Należy przypuszczać, że rodzice w rozmowach z dziećmi albo w ogóle nie poruszają tej tematyki, albo bagatelizują problem, nie doceniając wagi prawidłowych kontaktów z grupą rówieśniczą, szczególnie w okresie dojrzewania.

Większość zgłaszanych problemów wynika z kryzysu adolescencji, który rozumiemy jako proces dokonujący się w obszarze biologicznym, psychicznym i społecznym.

Dlaczego właśnie przejście progu dorosłości, przeistoczenie w człowieka dorosłego ma większą doniosłość niż kolejne przejścia między fazami życia dziecięcego? Między innymi dzieje się tak dlatego, że są to jakby „ponowne narodziny”, często bardzo burzliwe, gdyż wymagają konfrontacji dziecka i jego rodziny z zadaniami rozwojowymi adolescencji.

Sprostanie nowym wyzwaniom wymaga, jak określa Rogers „odwagi bycia sobą”.

Często jest to proces trudny i bolesny, stąd pojęcie kryzysu tożsamości przypadającego właśnie na okres dorastania. Młody człowiek musi wówczas połączyć całą dotychczasową wiedzę o sobie zawartą w pełnionych przez niego rolach (syna, córki, ucznia, kolegi) i związać swoją przeszłość z teraźniejszością i koncepcją przyszłości.

Ten najczęściej przebiegający burzliwie proces konfrontacji dziecka i jego rodziny z zadaniami rozwojowymi adolescencji określić można jako kryzys adolescencji. Z kryzysem tym nierozzerwalnie wiąże się zjawisko buntu dorastania.

Mówiąc o buncie dorastania należy zwrócić uwagę na jego twórczy i rozwojowy charakter, który jest jednak najczęściej przyćmiony destrukcyjną, nieprzyjemną dla otoczenia stroną wyrażania buntu.

Od tego, czy młody człowiek pokona kryzys tożsamości zależy dalszy rozwój jego osobowości.

Treści wielu rozmów potwierdzają, iż w tym okresie nasila się lęk separacyjny; młodzi skarżą się na brak zrozumienia ze strony rodziców, często negują ich postawy, system wartości, a jednak wciąż czują się od nich zależni uczuciowo i materialnie. Chcą być dorośli, ale ciągle pozostają w sprzeczności sami z sobą. Nie wiedzą tak naprawdę kim są i kim chcieliby być. Często w rozmowach zgłaszają poczucie osamotnienia, bezradności wobec zwykłych zadań życiowych, skarżą się na złą jakość relacji z osobami z najbliższego otoczenia, mówią o narastającym lęku, depresji, agresji czy autoagresji.

Analiza rozmów wskazuje, iż współczesna młodzież zaczyna wcześniej dojrzewać, wcześniej też wkracza w dorosłe życie. Szybkie dojrzewanie biologiczne skłania młodych do porównywania się z rówieśnikami, a wypadając gorzej w tej konfrontacji zamykają się w sobie, martwią, przestają uczyć, przeżywają silny lęk o prawidłowość stawiania się dorosłym. W końcu stawiają sobie pytanie „czy ze mną jest wszystko w porządku?”

W tym wieku pojawia się też nowa jakość doznań zmysłowych, potrzeba rozładowania napięcia i podniecenia seksualnego. Prowadzi to do wczesnego współżycia seksualnego. Młodzi dzwoniący poszukują konkretnej wiedzy o środkach antykoncepcyjnych, chcąc uniknąć niepożądaney ciąży, ale bywa i tak, że ciąża jest już faktem dokonanym. Wówczas pytania dotyczą tego, co zrobić, jak poinformować rodziców, chłopca, nauczycieli, jak dalej żyć...?

Sprawy seksu były i są szeroko sygnalizowane w telefonie zaufania. Na przestrzeni lat zmieniała się jakość stawianych pytań. Kiedyś młodych bardziej interesowała fizjologia czy anatomia. Mieli oni ogromny problem z terminologią z zakresu seksuologii czy biologii. Dzisiaj młodzi wiedzą znacznie więcej. Już nie pytają „co to jest zapłodnienie?” i „jak do niego dochodzi?”. Dziewczęta często stawiają pytanie „czy naturalna regulacja poczęć jest metodą równie pewną, co pastylka?”, bo chcą być zdrowe i nie chcą obciążać organizmu niepotrzebną chemią.

Wiele obaw od kilku lat budzi zagrożenie wirusem HIV. Mnóstwo pytań dotyczy więc tego, jak się przed nim ustrzec, jakie są pierwsze objawy zarażenia, a także jakie czynniki dają gwarancję bezpieczeństwa.

Osobna grupa pytań dotyczy pierwszych kontaktów młodych ludzi z narkotykami. Dzięki temu, że w ostatnich latach powstały nowe instytucje nastawione na „pomaganie”, osobom uzależnionym, możemy kierować bezpośrednio do nich naszych rozmówców.

Mówiąc o młodzieży, nie można pominąć szkoły i spraw z nią związanych. W okresie dojrzewania następuje dalszy rozwój funkcji poznawczych; młodzież mając możliwość rozumowania na poziomie abstrakcyjnym – poszukuje, odkrywa, filozofuje, politykuje, rozważa różne zagadnienia społeczne, dyskutuje i znajduje w tym ogromną przyjemność.

Tymczasem, to co słyszymy o szkole, miejscu gdzie uczniowie spędzają większość czasu, nie napawa optymizmem, często przeraża. Młodzi przeważnie boją się szkoły. Bardzo rozbudowane programy szkolne, konieczność ich terminowej realizacji skłania nauczycieli do narzucania szybkiego tempa uczenia i egzekwowania wiadomości. Młodzież skarży się przez telefon, że "sprawdzian goni sprawdzian, że uczą się pobieżnie, że szybko zapominają, że się boją, bo gdy się teraz nie powiedzie to nie ma czasu na poprawienie oceny". Chcąc sprostać wymaganiom szkolnym, uczą się do późnych godzin nocnych, gdyż w dzień muszą chodzić na korepetycje czy języki. Tak więc kładą się spać zmęczeni i wstają zmęczeni. Każda niespodziewana choroba budzi lęk przed zaległościami i konieczność podjęcia jeszcze większego wysiłku, który już w tym momencie jest trudny do udźwignięcia. Rodzice dzieci, widząc wysoki próg wymagań szkoły, sami zwalniają je z wszelkich obowiązków domowych. Mówią „ nic nie rób, tylko się ucz !”, czego efektem bywa konsumpcyjny stosunek do życia, nieposzanowanie własności, bezradność wobec najprostszych trudności, lenistwo.

Biorąc pod uwagę cały kontekst dojrzewania, a więc wszystko to, co się dzieje z młodym człowiekiem, co przeżywa na wszystkich płaszczyznach rozwoju, łatwo sobie wyobrazić jak trudno znosi ograniczenie perspektywy życiowej. Przecież tak naprawdę oni chcą i potrafią realistycznie oceniać swoje możliwości i umiejętności, chcą stawiać sobie ambitne cele, ale efekty ich działania z jakiś, dla nich niezrozumiałych powodów są niewidoczne.

Podsumowując, należy stwierdzić, co wydaje się dość paradoksalne, że młodzi, z jednej strony dążą do odrzucenia autorytetów i wartości sugerowanych im przez dorosłych, z drugiej zaś strony są bardzo spragnieni rozmów i spotkań z nimi. Nie zaufają jednak nikomu starszemu tylko dlatego, że jest starszy i dojrzalszy od nich, nie uszanują kogoś na innej podstawie niż własny wybór i decyzja.

Dlatego kiedy dzwonią pod numer 9288 zwracając się ze swymi problemami i pytaniami, osoba podejmująca rozmowę jest obarczona ogromną odpowiedzialnością za każde wypowiedziane słowo, dlatego też tak ważne jest, aby osoby pełniące dyżury miały w sobie zdolność do współczucia, empatii i przyjaźni. Umiejętności te pozwalają - jak sądzę - przeżywać naszemu rozmówcy kontakt telefoniczny z pełnym poczuciem bezpieczeństwa i anonimowości.

Osoba pracująca w Telefonie Zaufania musi mieć świadomość wagi wartości jakie winna posiadać.

Po pierwsze, **obdarowuje rozmówcę swoim czasem**. Czasem, którego brak na co dzień jest powszechnie odczuwany.

Po drugie, **poświęca mu swoją uwagę**. Uwagę rozumianą tu jako swoistą dyspozycyjność otwartość na drugiego człowieka i jego problemy, gotowość do skoncentrowania się na innym, co wymaga również umiejętności nabrania dystansu wobec swoich problemów. „Muszę mieć ciszę w sobie, żeby usłyszeć innych”.

Po trzecie, **stara się przejawiać empatię**, czyli wczucie się w przeżycia drugiego człowieka (często błędnie rozumiane jako zdolność rozbudzania u siebie takich stanów emocjonalnych, jakie przeżywa druga osoba, co nie jest przecież możliwe). W istocie empatia jest umiejętnością tworzenia trafnych wyobrażeń na temat tego, co dzieje się w drugiej osobie, tzn., co ona przeżywa, czego pragnie, jak spostrzega i ocenia świat i siebie.

Po czwarte, **okazuje szacunek rozmówcy**.

„Jestem z Tobą i dla Ciebie, myślę z Tobą i dla Ciebie, ale nie za Ciebie”.

Tak pojmowany szacunek to uznanie za wartość sposobu myślenia, przeżywania, odczuwania i hierarchii wartości rozmówcy.

Po piąte, **odnosi się z pokorą wobec fenomenu człowieka w ogóle**, wartości jaką on stanowi i jego kondycji, a w tę kondycję wpisana jest i porażka i sukces, i poszukiwania, i rozterka, i wątpliwości. Przyznaje więc rozmówcy należne mu prawa do wszelkich przeżyć.

Po szóste, **akceptuje rozmówcę takim, jakim jest**, nie ocenia jego poczynań, jest tylko lustrem, które odbija jego obraz. Takie podejście – jak sądzę – zapewnia rozmówcy poczucie bezpieczeństwa i bez lęku o ocenę – pozwala bardziej obiektywnie spostrzegać swoją sytuację.

I wreszcie po siódme, **okazuje rozmówcy życzliwość i ciepło**, zaangażowanie osobiste w rozmowę, oraz wrażliwość na jego problemy, która częstokroć jest słuchaniem tego, co niewypowiedziane...

Dyżurant prowadząc rozmowę pomaga, nie dając gotowych rad i rozwiązań. Pokazuje różne możliwości rozstrzygnięć tego samego problemu, aby młodzi wybrali sposób "na własną miarę". Często wskazuje na mocne strony, których u siebie nie dostrzegają. Najczęściej jednak łagodzi gorzki smak porażki, która jest nieodłącznym elementem naszych doświadczeń.

Pełniąc rolę doradców, wychowawców i terapeutów, dyżuranci starają się przede wszystkim być z rozmówcami. Mają świadomość, że dla niektórych jest to jedyna okazja nawiązania prawdziwego dialogu z kimś ze świata dorosłych i przeniesienia go w szerszy kontekst społeczny.

To prawda, że czasy w których żyjemy, charakteryzują się szczególnie szybkimi i gwałtownymi przemianami ekonomicznymi, technicznymi czy politycznymi, ale może dlatego wszystkim nam powinno zależeć, by ci młodzi stworzyli zdrowe, mądre i dojrzałe społeczeństwo na miarę XXI wieku. Czy jest to możliwe?.

Jaka właściwie jest młodzież doby współczesnej? Co jest dla niej charakterystyczne? Jak zmienia się ona sama i jej stosunek do świata w porównaniu z poprzednim pokoleniem?

Te i inne pytania nurtują wielu rodziców, wychowawców, naukowców, dziennikarzy, a także zwykłych obserwatorów życia społecznego. Odpowiedzi na nie – nie mają jednoznacznego charakteru; pewnie dlatego prowadzą do ostrych polemik na łamach prasy lub środków masowego przekazu. Wydaje się, że w tej społecznej dyskusji nie powinno zabraknąć głosu tych, którzy stanowią o jej podmiocie – to znaczy samej młodzieży.

Myślę, że nie prędko Telefony Zaufania staną się zbędne. Mogłoby to zaistnieć dopiero wtedy, gdy zmieniłyby się stosunki międzyludzkie, gdyby ludzie stali się sobie bardziej życzliwi, gdyby nie było osób czujących się w momencie krytycznym jak na bezludnej wyspie. Samotność ludzi, samotność człowieka jest widocznym powodem korzystania z Telefonu Zaufania. Możemy nie sięgać po słuchawkę telefoniczną, możemy nie korzystać z anonimowego kontaktu telefonicznego, tak jak z pogotowia ratunkowego, ale sama świadomość, że te instytucje istnieją i działają w naszym zasięgu daje pewne poczucie bezpieczeństwa i pewien komfort psychiczny.

- Halo! Czy to Młodzieżowy Telefon Zaufania?
- Tak... Słucham.
- Czy mogę zaufać komuś bez twarzy, bez imienia bez cienia...
- Spróbuj...
- Czy samobójstwo jest odwagą, czy tchórzostwem?
- A jak myślisz?
- Dzisiaj nie myślę. Dzisiaj się boję. Jest we mnie tylko strach.
- Każdy się czasem boi...
- Pani też?
- Tak, ja też.