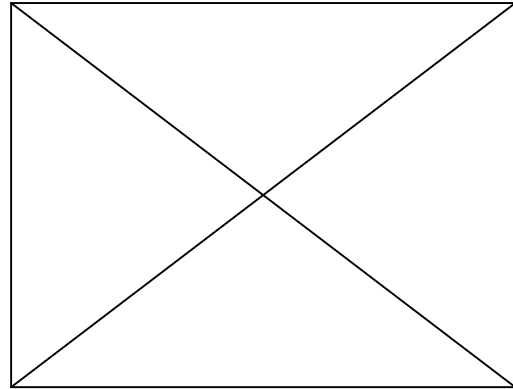


Głos Zaufania

Każdy dyżurant Młodzieżowego Telefonu Zaufania przeprowadził rozmowę, której nie zapomni do końca życia



Pracownicy Młodzieżowego Telefonu Zaufania gwarantują dzwoniącym pełną anonimowość. Dlatego też sami pozostają w cieniu

ANITA GÓRSKA

Pracownicy i wolontariusze mówią, że numer 92-88 to od lat „najtańszy psycholog w Warszawie”.

- Jest trochę jak na pogotowiu. Nigdy nie wiadomo, kiedy ktoś zadzwoni z jakim problemem – mówi pani Małgorzata.

Kiedy półtora roku temu zaczynała pracę w MTZ, najbardziej bała się telefonu od potencjalnego samobójcy. Pani Krystyna, która pracuje w MTZ od trzydziestu lat do dziś pamięta taki telefon sprzed lat.

- Zadzwoniła młoda dziewczyna i powiedziała, że odbierze sobie życie. To brzmiało bardzo prawdziwie. Po kilku minutach rozmówczyni odłożyła słuchawkę – opowiada.

Dziewczyna więcej nie zadzwoniła, a pani Krystyna następnego dnia przewertowała wszystkie gazety w poszukiwaniu informacji o młodej samobójczyni. Nie znalazła, ale długo zastanawiała się, czy można było inaczej poprowadzić tę rozmowę. W takich sytuacjach powraca dylemat, na ile można interweniować. Przecież to anonimowy telefon zaufania.

Nikt nie widzi lez

W ciągu 35 lat istnienia Telefonu problemy dzwoniących nie zmieniły się znacząco. Najwięcej telefonów dotyczy kłopotów z partnerem. Nastolatki radzą się, co robić, gdy mama lub tata pije. Opowiadają o zbyt chudych bądź grubych udach. Pytają, jak poznać chłopaka, który im się podoba. Dorośli szukają rady, jak porozumieć się ze zbuntowanymi dziećmi.

Coraz mniej jest pytań o antykoncepcję i mniej rozterek związanych z niechcianą ciążą. Częściej za to dzwonią osoby, które skarżą się na osamotnienie.

- Najczęściej są to kobiety około trzydziestki. Nikt nie powiedziałby, że mają jakiś problem. Dbają o siebie i realizują się zawodowo. Po pracy wracają do pustego domu – mówi pani Krystyna. Dyżurni rzadko dają rady, a gotowe recepty w ogóle nie wchodzi w grę. Są przede wszystkim po to, by wysłuchać.

- Rozmówcy często chodzi tylko o to, żeby ktoś potraktował go jak partnera, bezinteresownie słuchał – mówi pani Małgorzata. Podziwia tych, co dzwonią, by zwierzyć się. Wie, że to niełatwe. Trochę pomaga anonimowość i to, że nikt nie zobaczy łyży na policzku.

Chyba każdy dyżurant ma stałego rozmówcę. Niektórzy dzwonią tylko po to, by opowiedzieć co u nich, pochwalić się sukcesem. Są wśród nich też ludzie, którzy z racji choroby psychicznej zostali wykluczeni ze społeczeństwa. Dyżurant to jedyna osoba, z którą mogą porozmawiać. – Nic więcej nie możemy zrobić, tylko wysłuchać i spróbować pomóc. Czasami jesteśmy bezradni, a to bardzo obciąża – mówi pani Krystyna.

Tylko odbierałaś telefony

Wszyscy pracownicy i wolontariusze MTZ mają wykształcenie psychologiczne. Muszą jeszcze umieć i lubić rozmawiać przez telefon, być otwartym na drugiego człowieka. Trzeba słuchać aktywnie, ale nie przebijać czyichś problemów swoimi. Trzeba też umieć wyłączyć własne emocje.

- I mieć łatwość odczuwania emocji przez telefon. Bardzo ważny jest tembr głosu. Musi wzbudzać zaufanie – mówi pani Małgorzata.

Jej najdłuższa rozmowa trwała dwie godziny. I to nie rekord, bo dyżuranci nie przerywają rozmów, nawet tych, które są żartem.

Inaczej, gdy rozmowa ma podtekst seksualny. Bywa, że mężczyźni wymyślają sobie jakiś problem, tylko po to, by porozmawiać o seksie. Niektórzy po kilku rozmowach mają już dość. Najgorsze, że problemów osób dzwoniących nie można „wynieść”, wygadać się przed bliskimi. – Często ludzie nie rozumieją naszej pracy. Dziwią się: czym ty się tak zmęczyłaś. Siedziałaś i odbierałaś telefony – mówi pani Krystyna.