

# Anonimowa pomoc - tak działa telefon zaufania

Data publikacji: 29.10.2012 20:30

Wystarczy wziąć słuchawkę do ręki, wybrać numer... Ktoś na pewno odbierze to połączenie, znajdzie czas, żeby posłuchać o naszych problemach, nie będzie nas krytykował, pouczał. Jeśli będziemy chcieli pomilczeć, on będzie milczał razem z nami. Nigdy pierwszy nie odłoży słuchawki. Tak działa telefon zaufania.

□

**Kiedy dzieje ci się krzywda, gdy nie wiesz jak pomóc bliskiej osobie, w poczuciu osamotnienia, kiedy wydaje ci się, że nie ma już nadziei... Zadzwoń. Czasami łatwiej jest porozmawiać o swoich problemach z kimś zupełnie obcym.**

Telefon zaufania jest częścią działań Powiatowego Ośrodka Wsparcia dla Osób Dotkniętych Przemocą w Rodzinie. Codziennie, w weekendy, święta... od godziny 19.00 do 7.00 dyżur pełnią przeszkoleni specjaliści. - **Pomoc ta jest pomocą bardzo specyficzną. Przede wszystkim opiera się na anonimowości. Zasada ta działa w obie strony. Osoba dzwoniąca nie musi się przedstawiać, nie przedstawia się także interwent** - mówi Anna Wąsik, kierownik Hostelu dla kobiet i dzieci "Przeciw Przemocy - Wyrównać Szanse" i koordynator telefonu zaufania.

Czasami jednak pojawiają się imiona. Niektóre osoby muszą czuć, że rozmawiają z konkretnym człowiekiem. Wtedy ktoś po drugiej stronie staje się Janem, Ewą, Krystyną, Andrzejem, Katarzyną... Imiona nie muszą być jednak zgodne z rzeczywistością.

Z telefonu zaufania korzysta wiele osób, nie ma chyba dnia, żeby jego dźwięk milknął. Nie wszyscy dzwoniący jednak zdają sobie sprawę z tego, do czego tak naprawdę służy. - **Zadaniem telefonu nie jest uruchomienie działań, ale wysłuchanie i wsparcie. Osoba, która pełni dyżur jest do dyspozycji dzwoniącego, można powiedzieć na jego "wyłączość" i na taki czas, na jaki jest potrzebna. Może to być kilka minut, lub kilka godzin. Dyżurujący przy telefonie jest po to, by porozmawiać i potowarzyszyć w tym co przeżywa dana osoba. Tylko na wyraźne jej życzenie interwent może udzielić informacji na temat ewentualnych możliwości** - wyjaśnia pani Ania - **Czy ta osoba skorzysta z tych możliwości - to już jej decyzja. Nigdy nikogo do niczego nie namawiamy, raczej stoimy... krok za tą osobą, reagując na jej potrzeby. Nie uruchamiamy żadnych działań, a raczej staramy się dać tyle wsparcia, żeby dzwoniący sam był w stanie podjąć odpowiednie kroki...**

Są jednak sytuacje wyjątkowe... gdy zagrożone jest ludzkie życie.

- **Jakiś czas temu zadzwoniła do nas osoba, która siedząc na parapecie okna rozważała możliwość wyskoczenia z niego ... kontaktując się z nami chciała jeszcze o tym porozmawiać. Nie mamy jej numeru telefonu, nie wiemy gdzie mieszka i jak się nazywa... Staramy się jednak właśnie przez telefon zaufania taką osobę "zabezpieczyć fizycznie". Rozmową, kierujemy ją w bezpieczne miejsce. Dopytujemy, wsłuchujemy się w odgłosy, które dostarczają również osobie dyżurującej przy telefonie wielu cennych informacji. Po odłożeniu słuchawki informujemy policję lub straż miejską o zdarzeniu... Przekazujemy pomocne sygnały, spostrzeżenia...** - mówi w rozmowie z portalem ox.pl A. Wąsik.

Nie brakuje też żartownisiów, którzy nie zdają sobie sprawy z powagi sytuacji. Bywają też telefony bardzo specyficzne - od osób chorych psychicznie, które czują potrzebę porozmawiania o tym, co przeżywają. Tak, jak pozostałe telefony, te również trzeba traktować bardzo poważnie. Dzwoniący opowiadają o swoich romansach, chorobach, "podwójnym życiu", czymś czego inni nie są w stanie zaakceptować. Są też osoby, które ot zwyczajnie potrzebują zwykłej, ludzkiej rozmowy i takie, które od czasu do czasu sięgają po słuchawkę, by... znaleźć towarzysza

do rozmowy o tematyce erotycznej. - **Ludzie dzwonią do nas z różnych powodów - czasami skłania ich do tego załamanie emocjonalne, innym razem dzwonią osoby, które myślą nad tym, żeby odebrać sobie życie. Bardzo często telefony dotyczą przemocy lub związane są z własnym uzależnieniem lub uzależnieniem swoich bliskich. Wszystkie traktowane są bardzo poważnie - przyznaje osoba dyżurująca przy telefonie.**

Jakie predyspozycje trzeba mieć, żeby zasiąść po drugiej stronie "kabla"? - ***Może to zrobić każdy kto ma odrobinę empatii. Ktoś kto potrafi słuchać, znieść ciszę w telefonie i kto potrafi posługiwać się bodźcami dźwiękowymi. Trzeba mieć w sobie dużą cierpliwość i tolerancję. Niezwykle ważne jest również to, by nie udzielać przez telefon rad. Po prostu trzeba słuchać, towarzyszyć, być... stać się narzędziem w przeżywaniu ludzkich dramatów - przyznaje koordynująca telefon zaufania - Decydując się na taką pracę musimy akceptować każdego człowieka, nawet jeśli jego poglądy są odmienne od naszych...***

**Telefon zaufania 33 851 29 29.**

Barbara Stelmach-Kubaszczyk