

## **Deklaracja, że chce się zakończyć życie, może mieć zupełnie inne znaczenie...**

### **Rozmowa z Janą Lisną-Nożykowską, psycholożką, pracownicą telefonu zaufania**

– *Chciałabym porozmawiać o pomocy psychologicznej przez telefon o i tym, kto podnosi słuchawkę, kiedy osoba w depresji dzwoni na numer telefonu zaufania. Przede wszystkim zastanawiam się nad tym, skąd wzięła się idea telefonu zaufania?*

– Ten rodzaj wsparcia dla osób w sytuacjach kryzysowych, a także w depresji jest dobrze rozwinięty i bardzo popularny w Stanach Zjednoczonych. Wywodzi się jednak z Anglii, gdzie pierwszy telefon zaufania założył w 1953 r. Edward Chad Varah, dając tym samym początek organizacji znanej jako Samarytanie. Istnieją one do dzisiaj i są częścią ogólnoswiatowej sieci po nazwę Befrienders Worldwide. Pierwszy telefon zaufania był więc nakierowany na pomoc osobom w kryzysie emocjonalnym i tych, które myślą o samobójstwie.

– *Czy to jest skuteczny sposób wsparcia osoby w depresji?*

– Pomoc przez telefon jest naprawdę ważna, ale ma ona inny charakter niż wsparcie psychologiczne, którego można udzielić podczas spotkania w gabinecie psychologicznym. Pamiętajmy, że depresja jest zaburzeniem, chorobą. Kiedy zatem odbieram telefon i z rozmowy wnioskuję, że dzwoni do mnie osoba z depresją, staram się sugerować, że dodatkowo warto wybrać się do lekarza specjalisty, bo na przykład może się okazać, że danej osobie potrzebna jest farmakoterapia. Połączenie takich dwóch rodzajów pomocy jest po prostu o wiele bardziej skuteczne. Co nie zmienia faktu, że sama rozmowa telefoniczna też może w wielu kwestiach pomóc.

– *Jak znaleźć numer do odpowiedniego telefonu zaufania?*

– Mogę się mylić, ale wydaje mi się, że w Polsce nie ma niestety centralnej bazy czy informacji, w której można dowiedzieć się, gdzie i kiedy dzwonić z danym problemem. Warto szukać numerów do telefonów zaufania w internecie – są one zazwyczaj tematyczne, czy prowadzone przez stowarzyszenia czy instytucje udzielające pomocy. Istnieją telefony zaufania dedykowane problemom z przemocą w rodzinie, zaginięciom, telefony dla osób z depresją czy dla dzieci, potrzebujących psychologicznej pomocy.

– *Kiedy osoba w depresji znajdzie właściwy dla siebie telefon zaufania i wykręci numer – kto podniesie słuchawkę po drugiej stronie?*

– Jeśli mamy do czynienia z telefonami prowadzonymi przez instytucje czy przy placówkach psychologicznych, po drugiej stronie linii telefonicznej będzie psycholog z odpowiednim przeszkoleniem i przygotowaniem.

– *Jak wyglądało Pani przygotowanie do pracy w telefonie zaufania?*

– Jestem psychologiem z wykształcenia, ale niezależnie od tego byłam odpowiednio szkolona, ponieważ praca przez telefon jest specyficznym rodzajem pracy psychologicznej. Jest to rodzaj pomocy psychologicznej, który może wydawać się bezpieczniejszy dla osoby dzwoniącej, bo jest się anonimowym, ale dla osoby odbierającej telefon to z kolei dodatkowe wyzwanie...

– *Czy odbierający telefon też jest anonimowy?*

– Tak, można pracować anonimowo lub pod pseudonimem...

– *Jak Pani pracuje?*

– Zawsze pod pseudonimem. Osoba, która dzwoni, nie musi też ujawniać żadnych danych. Czasami w miarę upływu czasu szukający pomocy przedstawia się, mówi o sobie więcej, ale jest to zawsze indywidualna i niezależna decyzja tej osoby. Wracając do specyfiki pracy przez telefon. Szkolenia są konieczne, ponieważ przede wszystkim – nie widzi się swoich rozmówców, nie zna się ich mimiki czy mowy ciała, nie można opierać się na informacjach płynących z obserwowania kogoś, tego, jak ktoś się porusza. Ma się kontakt tylko z głosem, można oczywiście ocenić jego barwę i usłyszeć emocje oraz treści, ale to zupełnie inna sytuacja niż ta, którą znamy z gabinetu terapeuty. Trzeba więc o różne rzeczy dopytywać po to, żeby się z daną osobą dobrze rozumieć, żeby mówić tym samym językiem. Wszyscy mamy indywidualne preferencje co do tego, z kim i w jaki sposób chcemy rozmawiać o swoich kłopotach i może się zdarzyć, że osoba w potrzebie będzie szukać odpowiedniego dla siebie rozmówcy, dzwoniąc na przykład na kilka różnych numerów. Miałam takie doświadczenie w mojej pracy. Czasami rozmówcy dzielą się też informacjami o tym, że dzwonią do telefonów w innych miastach. To dla nich sposób na przekonanie się, czy w razie potrzeby uzyskają wsparcie.

– *Jak rozumiem, Pani pracuje w Warszawie?*

– Tak.

– *Domyślam się, że pomoc przez telefon to nie jest prosta sprawa. Co było dla Pani największym wyzwaniem?*

– Na początku było mi ciężko po odłożeniu słuchawki. Kontakty z dzwoniącymi są często jednorazowe... w gabinecie podczas terapii zawiera się swoisty kontrakt – obie strony umawiają się na określoną ilość spotkań, w grę wchodzi zobowiązania finansowe, więc sytuacja jest jasna i nazwana dla obu stron. W przypadku pomocy przez telefon nie ma tych określonych ram, osoba dzwoniąca może powiedzieć cokolwiek, może w każdej chwili się rozłączyć, mogą być zakłócenia na linii albo skończą się pieniądze na karcie itd., co uniemożliwia czasami sprawdzenie, czy uzyskała tę pomoc, której oczekiwała, czy po-czuła się lepiej, czy może potrzebuje czegoś jeszcze. Ponadto, dzwoniący mogą być niemili, mogą w emocjach mówić rzeczy bardzo przykre czy zapadające w pamięć i o ile w gabinecie można porozmawiać o tych emocjach, to po odłożeniu słuchawki takiej możliwości już nie ma...

– *...czy to się często zdarza?*

– Często nie, ale raz na jakiś czas się zdarza. Myślę, że to zrozumiałe. Rozmowa przez telefon jest budowaniem relacji – bardzo krótkiej, ale jednak relacji. A w relacjach pojawiają się emocje i czasami

sposobem na poradzenie sobie z napięciami czy metodą przewyciężenia jakiś trudności jest gniew czy złość. Zdarza się, że osoba, która dzwoni, wręcz oczekuje tego, że będzie mogła się wykrzyknąć i po rozłączeniu się funkcjonuje dalej, a ja muszę po prostu to przyjąć. Dlatego na początku najtrudniejsze było chyba zadbanie o siebie po odłożeniu słuchawki. Temu służą superwizje czy rozmowy z koleżankami i kolegami z pracy, jako że oni mają podobne doświadczenia.

*– A czy dzwoniący oczekują także realnej pomocy – tego, że ktoś przyjedzie i coś zrobi, rozwiąże jakiś problem?*

– Czasami tak, ale jako pracownik telefonu zaufania nie mam takiej możliwości. Nie mogę udać się do miejsca, w którym przebywa dzwoniąca do mnie osoba. W takich sytuacjach zawsze wyraźnie informuję daną osobę, że słyszę o jej oczekiwaniach i je rozumiem, ale że ich spełnienie jest niemożliwe. Proponuję wtedy, żebyśmy razem zastanowili się, jak inaczej można pomóc – czy podać kontakt do odpowiednich instytucji lub służb, czy może podpowiedzieć, że warto się zgłosić do lekarza specjalisty. Jeśli podejrzewam lub wiem, że w grę wchodzi zagrożenie życia, mam możliwość powiadomienia służb, lecz wszystko zależy do konkretnej sytuacji, jako psycholog jestem objęta tajemnicą zawodową. W przypadkach interwencyjnych ważne jest ustalenie w drodze rozmowy danych osobowych oraz tego, gdzie przebywa dana osoba. I tu wracamy do tego, że rozmowa przez telefon jest rodzajem relacji – jeśli jej nie zbuduję, nie otrzymam niezbędnych w takich sytuacjach informacji.

*– Poza przypadkami zagrożenia życia – jaką pomoc w życiu codziennym może skierować czy zainicjować pracownik telefonu zaufania?*

– W zależności od potrzeby pracownik telefonu zaufania może podpowiedzieć kontakt do placówki, która udziela różnego rodzaju pomocy, może to być ośrodek pomocy społecznej czy interwencji kryzysowej, policja lub inne służby. Jeśli jest to interwencyjny telefon zaufania to pracownicy mogą być upoważnieni do tego, aby osobiście kontaktować się z placówkami lub służbami, za zgodą lub na prośbę osoby dzwoniącej na telefon zaufania.

*– Z naszej rozmowy wyłania się obraz pracy w naprawdę wyjątkowych warunkach – jakie cechy powinien mieć dobry pracownik telefonu zaufania?*

– Znam wiele osób, które pracowały czy pracują w telefonach zaufania i są to ludzie bardzo od siebie różni, o rozmaitych charakterach. Łączy ich gotowość wysłuchania i umiejętność takiego poprowadzenia rozmowy, żeby dowiedzieć się, czego oczekuje osoba dzwoniąca. Z mojego osobistego doświadczenia wynika, że najważniejsza jest uważność w stosunku do drugiej osoby, słuchanie i umiejętność słyszenia tego, co druga osoba naprawdę mówi. Wbrew pozorom oczekiwania te są rozmaite i trudno je czasami ustalić. Ludzie z łatwością mówią o tym, czego nie chcą, ale z wielką trudnością przychodzi im nazwanie tego, czego chcą, jakich oczekują zmian po rozmowie przez telefon zaufania.

*– A czy zauważyła Pani jakąś cechę wspólną albo coś, co łączy osoby dzwoniące?*

– Częściej dzwonią kobiety, ale nie tylko one, mężczyźni także. Dzieci nierzadko dzwonią żartując, jednak każdy telefon traktowany jest poważnie. Czasami ktoś pod przykrywką żartu opowiada o doświadczeniu, które jest dla niego trudne. Niektórzy dzwonią po kilka razy dziennie i mówią o rzeczach, które w porównaniu z innymi rozmowami mogą wydawać się mniej istotne, ale dla tej

konkretnej osoby będą to właśnie sprawy najważniejsze i najtrudniejsze. Zdarzają się dążenia do zawiązania relacji przyjacielskiej i te mówią nam o samotności danej osoby. Osoba odbierająca telefon jest przygotowana do tego, żeby stworzyć przestrzeń dla swojego rozmówcy, dać znać, że dzwoniący może swobodnie mówić, że jest w tej relacji ważny i będzie wysłuchany, że nikt nagle nie odłoży słuchawki.

– *Czy pracownik telefonu zaufania nie może pierwszy skończyć rozmowę?*

– Może, ale nie bez uprzedzenia. Jeśli dzwoniący jest agresywny, grozi czy jest niemiły, to oczywiście nikt nie ma obowiązku kontynuowania rozmowy, ale pracownik telefonu zaufania musi dzwoniącego wyraźnie o tym uprzedzić.

– *A jak poradzić sobie z sytuacją odwrotną, czyli z pokusą, żeby odszukać kogoś i dodatkowo pomóc?*

– Podczas pracy w telefonie zaufania czasami pojawia się taka myśl, że gdybym spotkała się z daną osobą w cztery oczy, to pomogłabym jej bardziej. Ale przyznam, że nie miałam nigdy odruchu, żeby to rzeczywiście zrobić. Warto zawsze pamiętać, że tak naprawdę nie ma się prawa szukać swojego rozmówcy. Ta osoba zgłosiła się bowiem do telefonu zaufania, wybrała tę konkretną formę kontaktu – anonimową – i należy tę decyzję po prostu uszanować.

– *Co według Pani jest największą zaletą pracy w telefonie zaufania?*

– Wielką zaletą tej formy pomocy jest to, że można zadzwonić zawsze wtedy, kiedy jest taka potrzeba. To jest istotne szczególnie na początku choroby, zanim pojawią się poważne symptomy, w szczególności myśli samobójcze. Ludzie rzadko mówią wprost o tym, że planują odebranie sobie życia. Najczęściej używają łagodniejszych zwrotów, mówią „ja już tak dalej nie potrafię”, „nie mam już więcej siły”, „niech to się wreszcie skończy” etc. Po stronie pracownika telefonu zaufania jest zadanie dopytania, co to tak naprawdę znaczy – czy mówimy o poczuciu przytłoczenia problemami, czy o tym, że ktoś myśli o odebraniu sobie życia? I czasami okazuje się, że ktoś po prostu mówi w metaforyczny sposób o jakiejś dużej trudności, ale nie stoi za tym realna myśl o samobójstwie. Ale czasami odpowiedź brzmi „tak” i okazuje się, że po drugiej stronie przewodu jest ktoś, kto planuje odebranie sobie życia...

– *I co wtedy? Co się robi, co mówi takiej osobie?*

– Fachowcy, którzy odbierają telefony zaufania, są do tego odpowiednio przygotowani i wiedzą, co zrobić. Są metody, które pozwalają sprawdzić, jak blisko realizacji samobójczych zamierzeń ktoś jest.

– *Jakie to metody?*

– Jeśli mówić w dużym skrócie, to na przykład dopytanie o to, czy osoba dzwoniąca ma konkretny plan tego, w jaki sposób odebrać sobie życie, czy poświęciła czas na jakieś przygotowania, czy myśli o konsekwencjach swojego czynu. Na podstawie takich informacji odbierający telefon może ocenić, czy jego rozmówca jest w skali od 1 do 10 w punkcie 1 – czyli raz miał taką myśl – czy też jest w punkcie numer 10 i podjął decyzję o zrealizowaniu planu odebrania sobie życia. Jeśli jest to „dziesiątka”, a rozmowa została przerwana i nie mamy pewności, że osoba dzwoniąca jest bezpieczna, pracownik telefonu zaufania może poinformować o tym policję...

– Czy pytanie o konkretne metody odbierania sobie życia nie przybliży kogoś do realizacji planu?

– Często osoby, które mówią o samobójstwie, nie wiążą swoich słów ze śmiercią, a myślą o odejściu abstrakcyjnie, jako o uwolnieniu od zbyt dla nich trudnej sytuacji. Kiedy osoba odbierająca telefon zaczyna pytać o szczegóły – o to, kto pojawi się na pogrzebie i jak będzie się czuł – pojawia się refleksja, że odebranie sobie życia jest naprawdę ostatecznością, że jest gestem, który wszystko zakończy, a być może są inne metody rozwiązania jakiegoś problemu, z którym dzwoniący się boryka. Osoba pracująca na telefonie zaufania może pomóc poszukać tych innych sposobów albo być po prostu tym, kto wysłucha, nie osądzi i zaakceptuje. Deklaracja, że chce się zakończyć życie, może mieć inne, niedosłowne znaczenie, może być sygnałem, że dzieje się coś bardzo trudnego, co wydaje się przerastać możliwości człowieka. Najczęściej jest to prośba o pomoc, której oczywiście nie należy w żaden sposób lekceważyć.

– *Bardzo Pani dziękuję za rozmowę.*

Rozmawiała Józefina Bartyzel

Fundacja Krystyny Jandy Na Rzecz Kultury dziękuje Pani Janie Lisnej--Nożykowskiej za Jej otwartość i gotowość do udzielenia wywiadu.