

Escuchar a los jóvenes
La Experiencia Australiana

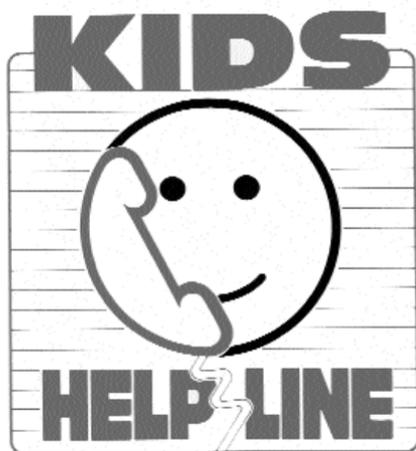
Cuadernos MEL **5**

Una iniciativa de los Hermanos de
La Salle

Who Cares?



Who Listens?



Kids Help Line es el único servicio de teléfono gratuito, durante 24 horas, confidencial y anónimo y con una web de orientación para las edades entre 5 y 18 años. Cada semana respondemos 10.000 llamadas de muchachos en necesidad. Desgraciadamente, debido a la falta de fondos, miles más quedan sin contestar.

1. Sus Relatos

Estos ejemplos son típicos de llamadas a *Kids Help Line*. Debido a la confidencialidad, los nombres quedan en el anonimato. Cuando aparecen, han sido, evidentemente, cambiados.

Muchacho de 17 años. Tiene fuertes impulsos de suicidarse al notar que no hay esperanza para su futuro. Recientemente salió de un centro de detención y ha vuelto a las drogas y al robo para financiar su hábito. Es extremadamente obeso y ha intentado morirse de hambre. No tiene trabajo y tiene miedo de que no pueda volver a la escuela. Sufrió heridas en la espalda en un accidente de coche hace unos años y todavía siente dolor. No tiene amigos y sufre una espantosa soledad. No tiene dinero o alimento y vive solo en casa de su abuela, ausente en otro estado. Intentó hace varios días suicidarse con analgésicos. Llamó tres veces en una noche. Finalmente habló de todo, incluida la autoestima. Hizo un pacto con el consejero de no intentar el suicidio sino de mantenerse en contacto y trabajar juntos cada uno de los asuntos. Está de acuerdo en buscar la ayuda de un dietético, continuará con el servicio de orientación local y estará en contacto con el servicio de salud por lo que respecta al tema del alimento. Se comprometió a llamar al mismo consejero, de nuevo, el día siguiente por la noche.

Un muchacho de 13 años, cuyo amigo, de más edad que él, ha empezado a drogarse diariamente en grandes cantidades y en combinaciones potencialmente peligrosas, ha expresado sus preocupaciones a su amigo, pero esto tuvo el efecto de que su amigo se encerró más en sí mismo. Está preocupado de que quizás no manejó la situación adecuadamente. El consejero alabó a Andrés por reconocer el problema y por tener el ánimo de expresar sus preocupaciones a su amigo. Estudiaron el hecho de que las conductas de otros podrían ser constructivas o destructivas, y que era bueno que estuviera preocupado. Sin embargo, finalmente, estuvo de acuerdo en que había un límite a la responsabilidad que debería tomarse por lo que era, en definitiva, decisión de otro. Preguntado por qué su amigo pudo haber caído en la droga reveló que sabía que sus padres habían tratado de separarse y que él estaba "probablemente molesto, pero sin hablar de ello." Andrés

sintió que si animaba a su amigo a hablar sobre sus sentimientos en este punto, podría quizás abrir una puerta al tema del abuso de drogas. Sintió que era importante que su amigo comprendiera que no estaba juzgándole, sino queriendo ayudarlo. Pidió al consejero el número del teléfono de una institución local de rehabilitación de drogas, y dijo que lo ofrecería a su amigo y le animaría a buscar ayuda.

Hace unos seis meses, una muchacha de 17 años telefoneó tremendamente afligida, incapaz de hablar hasta después de unos 15 minutos de sollozos. Sus padres adoptivos habían abusado físicamente de ella y había dejado la casa y no tenía ningún sitio para vivir. El consejero le preparó una acomodación de emergencia y ella le llamó regularmente. En una ocasión, indicó que le gustaría encontrar a su madre natural y el consejero pudo ayudarlo mediante datos de la agencia Jigsaw. También le puso en contacto con el Servicio de Empleo de la Commonwealth. La víspera de Navidad, después de un mes sin saber de la muchacha, el consejero recibió una llamada de ella. Quería tan solo informarle que tenía trabajo, que estaba viviendo en un piso y que había encontrado a su madre natural e iba a pasar el día de Navidad con ella, y dijo: "Quiero darle las gracias por cambiar mi vida." El consejero replicó que había sido ella quien había dado el cambio a su vida, a lo que respondió: "sí, pero si usted no me hubiera permitido que llorase aquella primera noche, nada de esto habría sucedido."

Una muchacha de 16 años llamó para dar las gracias al consejero con el que había hablado detenidamente la noche anterior. Pensaba que el consejero era "fantástico" y le había ayudado "enormemente." Expresó que los amigos de su escuela también creían que todos los consejeros de *Kids Help Line* eran fabulosos, y que ella esperaba que no se desanimasen por tener que ayudar a tantos muchachos.

Robbie tiene 11 años. Sus padres están actualmente renovando su casa, todo está en desorden y ellos están estresados. Les oyó la pasada noche discutir en su habitación y gritaban muy alto; estaban muy enfadados, Parecía haber algún problema con lo mucho que costaba todo y se preguntaban si el trabajo acabaría alguna vez. Él no ha oído nunca a mamá y papá pelearse así antes y está preocupado de que pudieran estar tramitando el divorcio, como los padres de un amigo suyo hicieron el año pasado. Esto sería

realmente malo, porque Robbie tendría que vivir con uno de sus padres y no sabría cuál escoger, pues ama a los dos y no quisiera herir los sentimientos de ninguno. Robbie necesitó cerciorarse de que era muy natural sentirse molesto y preocupado al oír a sus padres pelearse. Empezó a sentirse mejor al poder hablar sobre el impacto que este acontecimiento había tenido en sus sentimientos. El no había contado a mamá ni a papá que les había oído y que había estado preocupado todo el día en la escuela. Los padres de Robbie trabajan los dos a jornada completa. Le gustaría decirles lo que había oído y lo preocupado que estaba. Pensó que sería buena idea esperar a la cena para sacar a colación el tema, en vez de hacerlo nada más llegar a casa. Robbie telefoneó más tarde aquella noche para decir que todo había ido bien. Sus padres se habían conernado de que les hubiera oído pelearse y habían explicado la presión que estaban sintiendo y le aseguraron que el matrimonio estaba firme. Les había gustado que hubiera hablado con *Kids Help Line* y querían que diera las gracias al consejero de parte de ellos también.

Nos hicieron sonreír

Muchacho de 9 años. Su cuidadora, después de la escuela, ve dibujos animados toda la tarde. El preferiría ver repeticiones de deportes. ¿Cómo decírselo?

Muchacho de 7 años. Muy preocupado. Durante dos años le han dicho que no puede tener una mosca, pero ha ido a comprar una hoy después de la escuela. Ahora no sabe cómo decírselo a su mamá.

Muchacha de 13 años. Se ha ofrecido a preparar la cena a su abuela esta noche y necesita consejo sobre lo que les gusta comer a los mayores.

Muchacha de 12 años. Preocupada porque su hermano juega con las muñecas Barbie.

Muchacho de 16 años. Su madre ha estado en el hospital esta noche y ha dado a luz a una niña. El se quedó en casa cuidando a su hermanito de dos años. Estaba muy afligido por el hecho de que su abuelo materno había abusado sexualmente de él de más joven, y tenía sentimientos muy negativos sobre su convenci-

miento de que sus hermanos más jóvenes serían mejor cuidados de lo que él había sido de pequeño. Iba a colgarse esa misma tarde, había planeado los detalles y había escrito cartas de explicación a su madre. No aceptó no hacerse daño y rehusó dar ninguna información identificativa. Acabó la llamada.

Un muchacho de 14 años llamó desde una cabina y empezó a dar al consejero un mal rato. Estaba claro que un grupo de muchachos le incitaba por detrás. En vez de colgarle el teléfono, el consejero buscó meterle en una conversación más viva y se ofreció a contarle un buen chiste. Debido al ruido de los otros muchachos, el consejero dijo al muchacho que tendría que volver a llamar en otro momento. El muchacho volvió a llamar en varias ocasiones queriendo oír el chiste, pero fue de hecho un mes más tarde cuando consiguió hablar con el consejero. Tras compartir el chiste, los dos hablaron más seriamente. Se manifestó que el muchacho estaba viviendo en un internado y tenía mucha dificultad en encajar con los otros niños, que estaba tremendamente solo y que sentía muchísimo la carga de la presión de sus iguales. Una buena relación con el consejero funcionó durante algún tiempo, y surgió de una llamada que, inicialmente, tenía todos los visos de travesura.

En otro incidente que implicó a un interno de una escuela, lo que comenzó como una charla en plan chiste llevó a un muchacho de 14 años a estudiar su miedo a ser expulsado por ciertos problemas de conducta. Los dos comenzaron una relación de trabajo para determinar estrategias que le permitieran controlar su conducta. Un día el muchacho llamó para decir que su hermano mayor había muerto en un accidente de coche. Estaba a punto de ir en avión a su casa con el fin de estar con sus padres, pero necesitaba el apoyo externo de la consejera para ayudarle en su propia pena. Pasado el tiempo, las esperanzas de sus padres en él y la atención prestada, como el hijo único que les quedaba, fueron una fuente de preocupación para él y con la consejera pudo establecer objetivos que le ayudaran durante un tiempo extraordinariamente traumático. La disponibilidad instantánea de la consejera por teléfono -y la estabilidad que ella representó para él en aquel tiempo de desesperación para él y sus padres- fue de enorme importancia para el muchacho.

A las 3 de la mañana un consejero recibió la llamada de una muchacha de 14 años que vivía en las calles después de haber

escapado de casa. Ella era casi incoherente por la pena y la pérdida, pues le acababan de comunicar la muerte de su amiga. Esperaba el funeral con terror. Aconsejó a la muchacha sobre ese incidente y ella procedió a mantenerse en contacto con el mismo consejero cada dos o tres semanas. Se había embarcado en una vida de aquí para allá, delitos, drogas y alcohol y estaba normalmente "colocada" cuando llamaba. Ocasionalmente estaba envuelta en casos de sexo y no tenía nada o casi nada de autoestima. Recientemente telefoneó al mismo consejero para informarle que se había reunido con sus padres, que estaba viviendo en casa y que seguía un curso de TAFE. Su mensaje al consejero era: "gracias por seguir conmigo todo el tiempo. Ahora estoy de nuevo sobre la pista. Y, de paso, mamá me dice que le salude."zz

Una muchacha de 15 años llamó después de tomar una sobredosis de heroína. Reveló que llamaba desde la cabina de una estación de ferrocarril y que intentaba tirarse al paso del primer tren. El consejero pudo averiguar la localización de la estación de ferrocarril desde la que la muchacha llamaba y se las apañó para avisar a la policía local mientras ella seguía en el teléfono. La policía llegó mientras estaba todavía en el teléfono con *Kids Help Line* y fue trasladada a un hospital. Dos semanas después, envió un poema de agradecimiento a *KHL*, que contenía un mensaje a otros jóvenes que pensaran suicidarse.

Muchacho de 14 años de edad. Telefoneó en un terrible estado de angustia y preguntó a la consejera si le amaba. Dijo que todo el mundo le odiaba, incluso su madre. Había intentado suicidarse porque nadie le amaba. Preguntó después a la consejera si él le gustaba y recibió una firme respuesta afirmativa. La consejera sugirió que respirasen los dos profundamente varias veces e intentasen calmarse como para hablar de algunas de las emociones profundísimas del comunicante. Esto ocurrió durante un breve tiempo. Después el comunicante dio un fortísimo grito de dolor y el teléfono se cortó.

Muchacha de 18 años de edad, muy deprimida y preocupada por pensamientos de suicidio. Buscó información inmediata cuando se dio cuenta de que estaba en peligro y necesitaba ir al hospital. El consejero le remitió al número, fuera del horario, del Ejército de Salvación local y le proporcionó también el número del hospital de la localidad.

Muchacha de 15 años. Profunda depresión y habla de colgarse. Estaba en desgracia con su familia (asunto cultural) y no podía ver ninguna salida. El consejero determinó que el factor riesgo de suicidio era bajo y pudo embarcarlo en una charla sobre lo que le había impedido seguir esta línea de acción antes. Ella dijo que su familia y sus amigos eran muy importantes para ella y que estaba trabajando para llegar a una educación terciaria y había conseguido buenas notas. Dijo que esta ambición le había mantenido en marcha. También dijo que encontró en la poesía escrita un buen desahogo para expresarse cuando sentía sus emociones fuera de control. La llamada finalmente se centró en todo lo positivo de la vida, y con el visto bueno del consejero dijo que se sentía “mucho mejor” al final de la llamada.

Un muchacho de 18 años llamó muy preocupado por su novia de 17. Ella se había quedado embarazada, sabía que no podía cuidar al niño y que habría problemas con sus padres, dados los asuntos de nacionalidad y creencias religiosas; por tanto, no sabían qué hacer. Ella tuvo un aborto hace apenas una semana, pero se quedó profundamente deprimida y acosada por el pensamiento de haber matado a su hijo. Él estaba enormemente preocupado de que ella viera el suicidio como una opción. Al fin de la llamada, el consejero había sido capaz de dar el visto bueno a las preocupaciones del comunicante sobre su novia y estuvo de acuerdo en preparar ayuda para ella. El dijo también que le animaría a llamar a *Kids Help Line* y discutirían sus sentimientos con el mismo consejero.

Un muchacho de 16 años llamó para decir que su vida marcha bien ahora. Se ha mudado de una pequeña población rural para vivir con su primo en la ciudad. Está actualmente buscando trabajo antes de volver a la escuela el próximo año. Ya no cae en la droga ni piensa en el suicidio como una opción para su problema. Tiene grandes planes para el futuro, incluso el de llegar a ser propietario de un Porsche. Se mantendrá en contacto de tiempo en tiempo para hacernos conocer cómo marcha.

Telefonó un muchacho de 13 años. Estaba con un amigo de su misma edad, los dos solos en casa. Su amigo tiene un currículum plagado de intentos de suicidio y él acaba de averiguar que se ha cortado una de sus muñecas con un cuchillo. Llevó a su amigo al teléfono y, aunque reticente para hablar con el consejero al principio, finalmente explicó que tenía problemas médicos y se sentía

muy molesto por ello. Su único progenitor no vendría hasta que el turno de noche acabase. Al final, los dos muchachos acordaron contactar con la madre del que llamó primero, quien podría venir y ver si había necesidad de atención médica inmediata. Los dos muchachos se sintieron mejor al final de la llamada.

Una muchacha de 15 años telefoneó con un intento inmediato de suicidio. Ha sufrido intimidaciones y hostigamiento por parte de los muchachos en la escuela el pasado año e intentó suicidarse hace unos pocos meses cortándose las muñecas. Esto fue conocido por los otros estudiantes y los comentarios están haciendo su vida insostenible. Sus padres han dispuesto que reciba orientación, pero la primera cita no está fijada hasta dentro de dos semanas. Desespera por cambiar de escuela para comenzar de nuevo. Después de hablar de distintas opciones, accedió a hablar con sus padres sobre lo que sucedía en la escuela y lo serios que eran sus sentimientos de daño personal. Indicó que le gustaría mantener contacto regular con el mismo consejero.

Gavin, de 13 años, llama desde una cabina un domingo por la mañana. Está consternado porque anoche sus padres organizaron una fiesta y vio a su madre en la cocina con un amigo de la familia; ella le estaba abrazando y besándole. Lo ha pasado mal toda la noche porque piensa que debe de estar teniendo un affair y no sabe si debería contárselo a su padre. El consejero pidió a Gavin que contase lo que vio para describir sus sentimientos. Le dijo que era natural sentirse mal, pero que debería, quizás, conseguir más información sobre lo que vio. Gavin dijo al consejero que sus padres se llevan muy bien y que el señor de la cocina era uno de sus amigos más cercanos. Preguntado por qué sintió que el afecto de su madre hacia el señor podría indicar un "affair," Gavin reveló que había visto una escena similar en una telenovela de la televisión y aquello le recordó esto. Después de una larga charla, Gavin se había calmado un poco y pensó que quizás había reaccionado demasiado precipitadamente. Volvería a casa y hablaría con su madre. Más tarde, ese mismo día, Gavin llamó desde el teléfono de su casa. Quería que el consejero supiera que estaba un poco violento. En el desayuno, su madre y su padre hablaron sobre su amigo Juan, que acababa de ser despedido de su trabajo después de meterse en una gran hipoteca. Su madre había estado consolándole. Cuando Gavin les expuso sus temores y la posterior llamada a *Kids Help Line*, todos rieron estrepitosamente.

Nos hicieron sonreír

Muchacha de 12 años. Llama desde un camping donde su familia y otros doce han acampado durante varios días. Busca consejo para saber la frecuencia con que debería fregar los platos.

Muchacho de 18 años. Está peleándose con su madre sobre quién debe pedir cigarrillos a quién.

Muchacho de 14 años. El periquito de su madre murió ayer y no sabe si se debe al hecho de que él no lo alimentó durante una semana.

Muchacho de 16 años. Está preocupado y cansado de la comida rápida de la tienda de sus padres. Se muere por fruta fresca y productos hortícolas.

Muchacho de 16 años. Se siente muy deprimido y necesita hablar. Sus padres le atacan cuando están drogados. Tiene a mano una pistola en casa y piensa utilizarla esta noche. Tiene una consejera a la que se supone que llamará cuando sienta deseos de suicidarse, pero no tiene su número, así que ha llamado a *Kids Help Line*. Habló durante dos horas con el consejero de *KHL* y pareció calmarse considerablemente. Accedió a no lesionarse por la noche. Contactará con su consejera habitual mañana en su número de trabajo.

Los padres de Fiona, de quince años, no se llevaron bien el año pasado y han decidido separarse. Ella cree que es probablemente una buena idea porque el enfrentamiento ha sido realmente malo. Sin embargo, se siente realmente molesta por todo ello y es un revoltijo por dentro. A veces se siente deprimida; otras, realmente enfadada. Tiene un hermano pequeño que parece ignorar la inminente separación y se las arregla bien; por ello, se siente bastante sola sobre los sentimientos que tiene. No ha podido concentrarse en el trabajo escolar y éste es un curso muy importante. No cree que sería correcto agobiar a sus padres ahora. Fiona necesitaba hablar con alguien sobre sus variadas emociones y el consejero reconoció su derecho a sentir momentos de pena. También hablaron sobre el hecho de que los niños no pueden siempre controlar las decisiones que se toman en sus vidas, pero

que lo más importante era que ella compartiera sus sentimientos y pensamientos con sus padres y les explicara el efecto que tenían en ella y en sus estudios. Terminó la llamada diciendo que quería ser escuchada y reconoció que ella no debería trivializar su necesidad de comunicación por su preocupación ante las emociones actuales de sus padres. Fiona volvió a llamar unos días más tarde. Ella había pedido a sus padres una conversación una tarde y todos habían llorado mucho. Sus padres habían sido realmente honrados sobre sus sentimientos y circunstancias y le habían hecho sentir que sus sentimientos y pensamientos eran importantes para ellos. Ellos también habían animado a su hermano pequeño a que hablase sobre cómo se sentía y Fiona se había sorprendido bastante de que él no estuviera tan libre de preocupaciones como su comportamiento hacía suponer. Se siente mejor ahora sobre la separación y sus padres le han animado a hablar con ellos cuando quiera que se sienta mal. También han decidido ponerle un profesor particular de matemáticas al inicio del próximo trimestre para que se sienta más segura en esta asignatura.

Muchacha de 10 años. Sus padres se han separado y ella vive con su madre. Ve a su padre cada dos fines de semana y los espera realmente con ilusión. Sin embargo, su padre tiene una nueva relación y en las últimas visitas, Jodie se ha vuelto más molesta con el hecho de que la compañera de su padre entre en todas sus actividades. Ella quiere estar sola con su padre, aunque piensa que la compañera es bastante simpática. No quiere herir los sentimientos de su padre o parecer egoísta, pero está volviéndose triste por esta situación. El consejero le ayudó a Jodie a ver que estaba bien tener tales sentimientos y le preguntó si había hablado de ello con alguien. No lo había hecho y sintió que cuanto más tiempo pasase, más duro iba a ser. Le animó a pensar cuándo sería el momento más apropiado para tratar el asunto con su padre, y decidió que se sentiría bastante comfortable de hacerlo cuando él le llamase a mitad de semana. De esta manera, pudo compartir sus sentimientos con su padre sin sentirse apurada delante de su compañera. Era posible que él fuera muy comprensivo, pero antes de llamarle no había estado tan segura de que sus sentimientos sobre las visitas fueran válidos. El consejero también habló con ella de la mejor manera de dominar la situación si no se llegaba a un acuerdo en el cambio. Sintió que sería improbable que este fuera el resultado, pero dijo que llamaría y nos haría saber cómo le iba todo.

Nos hicieron sonreír

Niña de 8 años, preocupada porque su madre debe de estar volviéndose loca, porque ha empezado a alimentarles con gusanos (probablemente se trata de pasta).

Muchacha de 13 años. No le gusta el nuevo papel que su madre ha escogido para la pared de su dormitorio y no sabe cómo decírselo.

Niña de 8 años. "Enferma y cansada" de que mi hermano fanfarronee cuando gana al Monopoly.

Un muchacho de 18 años llama por dificultades con su novia. Le ama y quiere prometerse. Sin embargo, la respuesta de ella fue pedir tiempo. Él teme que si da ese tiempo, ella conocerá a algún otro y su relación terminará. También siente que sus padres se están volviendo contra él ahora y ha recurrido al alcohol para mantenerse en calma. El consejero le animó a explorar estos sentimientos y a hablar de la conexión entre los sentimientos y su comportamiento actual. Juntos, analizaron la conveniencia del alcohol como muleta, y el accedió a que debería cesar este comportamiento y determinar otros métodos de resolver sus sentimientos. El consejero habló de la necesidad de la gente de reconocer que sus propias necesidades pueden no ser necesariamente las mismas que las de otros. Al final de la llamada, el muchacho había determinado encontrar un tiempo tranquilo para abrir comunicación sobre sus sentimientos con su novia y sus padres.

Muchacha de 11 años. Encuentra difícil encajar en la escuela y dice que tiene muy pocos amigos. Últimamente había cambiado de gafas y esto llevó al aumento de burlas por parte de los otros estudiantes. En un esfuerzo por llegar a ser más popular, robó últimamente una nadería y está ahora atormentada por el remordimiento. El consejero y Katie hablaron algún tiempo sobre sus sentimientos y comportamiento y sobre su percepción de los comportamientos de otros. Estuvo de acuerdo en que estaba bien ser "diferente." Manifestó que sería buena idea hablar con un profesor de confianza sobre las dificultades que estaba experimentando y averiguar si la escuela tenía unas normas sobre la intimidación y si podía promoverlas en su clase. Con relación al robo, la charla de Katie con el consejero le llevó a la convicción de que

todos cometemos fallos alguna vez. Se sintió bien sobre el hecho de que, al hacer la llamada, había reconocido su acto. Decidió que se sentiría mejor sobre el incidente si confesaba a sus padres lo que lo había motivado. Vio esto como parte de las consecuencias de lo que había sucedido. Ellos también exploraron de qué estrategias podría ella servirse para arreglárselas en futuras ocasiones, cuando se sintiera bajo presión. Dijo que se sentía inmensamente aliviada de haber podido admitir sus sentimientos y estaba segura de hablar con su maestro y sus padres.

Una muchacha de 12 años llamó muy preocupada de que había estado planeando una velada para la noche de su cumpleaños. Sin embargo, por mostrarse descarada y mal educada con sus padres, el castigo había sido que sólo podría invitar a una amiga. Como tenía dos amigas muy buenas, estaba muy preocupada por el hecho de escoger solo una y por el efecto que tendría sobre la amiga no escogida. Sally reconoció que su comportamiento había merecido un castigo, pero no podía ver la manera de salir del dilema. El consejero preguntó si había compartido esta información con sus dos amigas y les había explicado cómo se sentía. Le pidió también que analizara si, de hecho, las dos muchachas podrían ir a la velada. Después de hablar, Sally sintió que había una buena oportunidad de negociar el asunto con su madre si estaba dispuesta a reconocer su error y a hablar sobre el difícil momento que estaba pasando por el efecto que podría tener en sus amigas. También sugirió que si su madre insistía en mantener el castigo, ella estaría preparada para preguntar si la velada podría trasladarse a una fecha posterior para que las dos amigas pudieran asistir.

Carly, de 14 años de edad, está muy preocupada por su amiga, que parece haber dejado de comer en la escuela todos los días. Había adelgazado notablemente y ella estaba muy preocupada de que tuviera anorexia. Cuando había intentado hablar con su amiga de sus preocupaciones, ella lo había tomado a broma. Como esto había venido ocurriendo desde hace unos meses, se sentía desesperada de que no fuera capaz de ayudar adecuadamente a su amiga. El consejero le aseguró a Carly sobre su sensibilidad hacia el asunto y validó lo acertado de su preocupación por el bienestar de su amiga y de sus esfuerzos por hablar de ello. Hablaron del hecho de que hubiera otras razones subyacentes entre quienes mostraban desorden en la comida y que quizás "ser

buena amiga" significaba explorar conjuntamente qué otros asuntos podrían estar afectando a su vida. Carly determinó que animaría a su amiga a hablar de cualquier cosa que pudiera estar turbándole y a telefonar a *Kids Help Line*. El consejero reconoció lo difícil que era ser amiga cuando tu amiga está turbada.

Una muchacha de 13 años llamó para dar las gracias al consejero por escucharle periódicamente desde hacía un mes, cuando estaba sufriendo tras la muerte de un familiar. Ella había aceptado la sugerencia de leer algo sobre la pena, lo que había culminado en presentar un proyecto escolar sobre el tema a su clase, que lo había recibido con asombro y con gozo. Este proceso le había hecho sentirse mucho mejor sobre la situación y sus esfuerzos le habían conducido a aceptar mejor lo sucedido. Su madre también se puso al teléfono para dar las gracias al consejero por su consejo.

Nos hicieron sonreír

Muchacha de 11 años. Está cansada de tener que llevar los mismos vestidos que su hermana gemela.

Muchacha de 13 años. Se supone que no come chicle a causa de su aparato. Compró chiclé después de clase y tiene algo en el pelo. Temerosa de lo que su madre dirá.

Muchacha de 12 años. Su hermano tiene nueve años y puede hacer los 100 metros braza tres segundos más rápido que ella, pero no tiene por qué estar contándoselo a todo el mundo.

Muchacha de 11 años. Nota que su madre se está volviendo "sexista," pues espera que le ayude en las tareas de la casa.

Una muchacha de 14 años telefoneó para que el consejero supiera que todo le había salido bien. Cuando telefoneó dos meses antes, estaba en el hospital después de haber intentado suicidarse tras haber sido echada de casa y no tener dónde ir. Había estado viviendo en la calle. Informó que vive ahora con su hermana, su vida está encarrilada y sabe que hay muchas opciones ante el suicidio. Todavía hay ocasiones en las que piensa autolesionarse, pero está tomando consejo en la escuela para tratar de eso. También está empezando a relacionarse con su madre.

Una muchacha de 12 años había llamado pocos días antes, muy preocupada de que la menstruación pudiera estar empezando y de cómo actuar, particularmente si ocurría estando en la escuela. Hablando sobre sus temores con el consejero, decidió que plantearía el asunto a su madre y le pediría más información. Telefonaba para decir que acabó teniendo una conversación realmente buena con su madre, quien le había explicado mucho y mitigado sus temores. Llamaba para dar gracias al consejero por “un buen consejo de verdad.”

Un muchacho de 12 años llamó desde una cabina pública. Pensaba irse de casa porque no creía que ninguno de su familia le amaba o se preocupaba de él. Después de hablar largo y tendido con un consejero, decidió ir a casa y hablar con su madre sobre sus sentimientos y lo mal que se sentía. Se sentaron y tuvieron una larga conversación. Su madre le aseguró que era amado y querido y se disculpó por haberle descuidado últimamente debido a problemas personales. Las cosas han ido mucho mejor últimamente y sus padres y amigos se dieron cuenta de su gran progreso y de que parecía mucho más feliz.

Un muchacho de 16 años había llamado periódicamente para hablar con un consejero a causa de los resultados escolares y del profundo desánimo ante los próximos exámenes. Volvió a llamar para que el consejero supiera que le habían comunicado, precisamente aquel día, la concesión de una beca.

Un muchacho de 13 años llamó para que el consejero supiera que estaba pasando las navidades con su padre por primera vez. Era muy feliz de que *Kids Help Line* le hubiera ayudado a avenirse con él y quería expresar su gratitud al consejero “de manera especial.” También quería hablar con un supervisor para decirle que estaba “fantástico.”

Una muchacha de 14 años llamó para agradecer al consejero que hubiera ayudado a su amiga después de la separación de sus padres. Sus compañeras habían estado muy preocupadas por ella porque no estaba digiriéndolo bien, pero después de hablar sobre sus sentimientos con el consejero, ella pareció mucho mejor.

Un muchacho de 14 años llamó para decir que tres meses antes había buscado ayuda y consejo en *KHL* sobre su adicción a fumar marihuana. Estaba orgulloso de decir que había dejado la droga y había llegado a ser líder en su clase.

Para compartir

Después de haber leído esas experiencias de vida:

- ¿Qué han aprendido sobre los sentimientos de esos jóvenes y la forma de situarse ante la vida?
- ¿Observan diferencias con respecto a los jóvenes que les son cercanos?

Seleccionen un trozo de una vida que más particularmente les ha interesado:

- consideren la actitud del joven
- consideren la actitud del consejero

Seleccionen algunas actitudes fundamentales de los consejeros de *KHL*.

¿Qué les inspiran?

2. ¿Qué es Kids Help Line?

En 1991, los Hermanos de la Salle de Australia se percataron de la necesidad de adoptar medidas preventivas para dar pronta ayuda y apoyo a niños y jóvenes antes de que sus necesidades fueran demasiado agudas. En consecuencia, el Hno. Paul Smith fundó *Kids Help Line*. *KHL* se basa principalmente en las actividades de *Boys Town Family Care* para recaudar fondos con sus loterías. *Boys Town Family Care* y *Kids Help Line* son iniciativas, las dos, de los Hermanos de La Salle. *KHL* es también apoyada por su patrocinador colectivo Optus, algunas fundaciones estatales y federales y mediante donativos individuales, actos para recaudar dinero, asociaciones y otras ayudas fundacionales.

Kids Help Line es un servicio telefónico nacional y un servicio de orientación mediante una web para menores entre 5 y 18 años. Todo es gratuito, anónimo y confidencial.

Los objetivos de *Kids Help Line* son:

- proporcionar un servicio de orientación profesional a todos los niños australianos.
- lograr que el comunicante forme opiniones por sí mismo.
- ayudar a los niños a identificar y comprender las consecuencias de una línea de actuación particular.
- facilitar relaciones más productivas con padres, profesores y cuidadores.
- subsanar las deficiencias de los servicios existentes.
- proporcionar información sobre los servicios de apoyo en la zona del comunicante.
- actuar en nombre de los niños y jóvenes allí donde sus intereses son ignorados o carecen de representación.
- cuidar y escuchar.

La información estadística, siempre anónima, es cotejada, lo que supone un valor incalculable para la investigación de los problemas y necesidades de la juventud en toda Australia.

Valores y convencimientos

Los dos principales valores que sostienen KHL son:

1. Habilitación
2. Práctica centrada en el niño

Orientar desde el punto de vista de la habilitación implica:

- ayudar a los clientes a desarrollar opciones de cambio
- ayudar a los clientes a hacerse cargo de las consecuencias de acciones particulares
- ayudar al cliente a identificar sus propios recursos
- informar al cliente sobre los recursos
- apoyar al cliente a desarrollar el control de su propia vida
- trabajar con energías más que con debilidades

Proporcionar una práctica centrada en el niño implica:

- escuchar y respetar lo que los niños tienen que decir
- centrarse en sus necesidades
- ver el mundo desde su perspectiva
- reconocer y creer que el niño es el cliente principal
- ver al niño como persona individual y como miembro de una clase o grupo
- respetar al niño

KHL tiene 5 principios operativos. Estos principios, centrados en el niño, influyen en las decisiones prácticas y de gestión en *Kids Help Line*

Principios Operativos:

1. confidencialidad y anonimato
2. todos los comunicantes son tratados con respeto
3. los comunicantes son libres de escoger el sexo del consejero con el que hablar
4. los comunicantes pueden tener acceso al mismo consejero si desean volver a llamar
5. se anima a los comunicantes a informar sobre Kids Help Line y el servicio que reciben

Resumen estadístico de 2002

Kids Help Line (KHL) es un servicio telefónico gratuito de orientación las 24 horas, abierto todos los días del año a 3.800.000 jóvenes de Australia de entre 5 y 18 años. Kids Help Line empezó en el estado de Queensland, en 1991, y se fue extendiendo hasta convertirse en servicio de ámbito nacional el 10 de mayo de 1993.

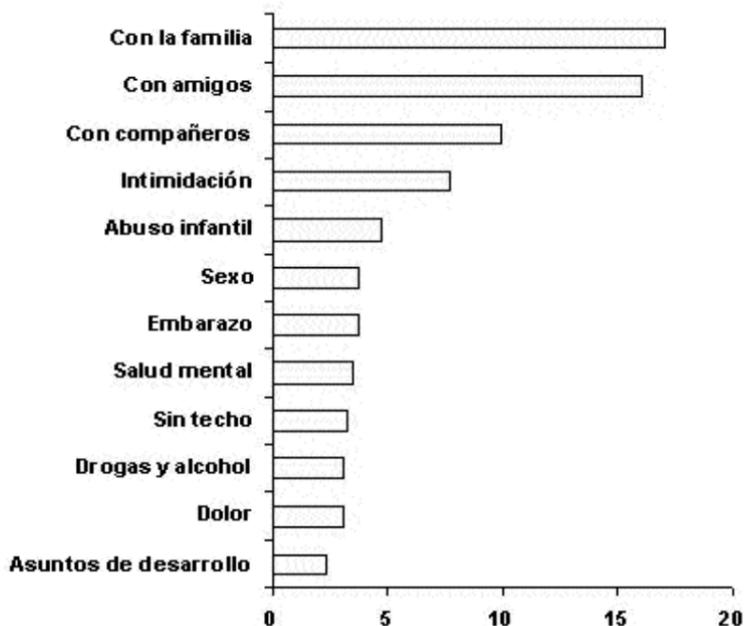
Los orientadores de *KHL* graban, sin identificarlos, los datos de todas las llamadas a las que responden. Esta información proporciona un conjunto de datos valiosos sobre temas de preocupación en los jóvenes que solicitan el servicio. Están a disposición de quienes soliciten informes concretos, hojas informativas o estudios de una región o estado.

En el año 2002 se hicieron más de un millón de llamadas a *Kids Help Line*, de las que 429.982 fueron contestadas. Aproximadamente el 20% de estas llamadas encerraban preocupaciones inmediatas e importantes.

KHL no puede atender toda la demanda, a pesar de contar con más de 90 orientadores que operan las veinticuatro horas. Así que los muchachos llaman y quedan en lista, lo que, a veces, ocasiona esperas largas y que los muchachos cuelguen antes de ser atendidos. Si esperan, SERÁN atendidos, pero los muchachos -sobre todo los más pequeños- son incapaces de esperar mucho tiempo. Solo nos queda el que lo intenten de nuevo cuando haya menos demanda (nuestro mensaje dice cuáles son las horas más ocupadas y las más libres, y sugiere llamar durante estas últimas). En 2002, el 40% de las llamadas fueron respondidas y este año aspiramos llegar al 50%. Esto se sitúa muy por encima de los porcentajes de respuesta de otros servicios de orientación telefónica.

No conviene olvidar que los muchachos tienen opción de enviar un e-mail al orientador o de utilizar nuestro servicio de orientación web a tiempo real (ver la información sobre la orientación Online en nuestro sitio web).

Las llamadas de niños y jóvenes se agrupan en 35 diferentes tipos de problemas. La figura de abajo muestra los 12 problemas más comunes por los que los niños y jóvenes contactaron con el servicio en 2002. En total, estos doce 'tipos' de problemas significaron el 78% de las llamadas.



Algunos datos importantes:

- Los jóvenes hicieron el 28% de las llamadas y las jóvenes el 72%. Esta diferencia por sexo está en consonancia con las tendencias de búsqueda de ayuda en la mayor parte de las agencias de servicios humanos.
- El 51% de los comunicantes eran menores de 15 años.
- Los orientadores registraron la nacionalidad del 14% de las llamadas. De ellas, la mayoría venían de anglo-australianos (76%). Sin embargo, el 13% de los comunicantes eran de un núcleo de habla no inglesa; el 7% de un núcleo aborigen/indígena; y un 4% era de otro núcleo diferente de habla inglesa.
- Los jóvenes que contactaron con el servicio por primera vez constituyeron el 37% de las llamadas en 2002.

Asuntos de relación

A lo largo de 2002, la mayoría (43%) de las llamadas recibidas de los jóvenes fueron acerca de las relaciones con otros: familia, amigos y compañeros.

Las relaciones familiares fueron la principal razón de que los

jóvenes telefonaron a *KHL* durante 2002. La mayoría (53%) eran niños y jóvenes que experimentaban conflictos y trastornos frecuentes o importantes en su familia, o que telefoneaban a *KHL* para hablar sobre la ruptura familiar. El restante 15% llamaba porque estaba preocupado por un miembro de la familia.

Las relaciones con amigos e iguales representaron el segundo motivo para contactar con *KHL*. El 42% de estas llamadas fueron sobre problemas de amistad ocasionales o únicos, mientras que el 16% afectó a problemas de relación importantes. El 28% de las llamadas fueron de niños y jóvenes preocupados por el bienestar de un amigo. El restante 14% de llamadas referentes a la amistad entre iguales lo fueron de jóvenes que tenían dificultades para establecer o mantener la amistad.

De los 7.413 jóvenes que telefonaron sobre **relaciones con compañeros**, el 42% manifestó que estaba viviendo dificultades de relación importantes o ruptura de relaciones. Otro 27% buscaba ayuda para salvar una relación. De las restantes llamadas sobre relación con compañeros, el 24% implicado quería establecer una relación y el 7% se refería a la presión o la inseguridad sobre las relaciones sexuales.

El 71% de los comunicantes que telefonaron sobre la relación con su familia o amigos estaba por debajo de los 15 años de edad. En contraste, el 61% de los comunicantes que telefonaron sobre su relación con un compañero se situaba entre los 15 y los 18 años.

Intimidación

Mientras que la intimidación se coloca en el 4º motivo de llamar a *KHL*, la proporción de llamadas referentes a la intimidación o al hostigamiento relacionado con la escuela descendió un 10% en 2002. Los varones hicieron el 39% de las 5.885 llamadas por intimidación, con la mayoría (91%) de comunicantes por debajo de los 15 años.

El 94% de los comunicantes había sido intimidado por lo menos una vez, y el 37% de estos jóvenes había experimentado incidentes frecuentes u hostigamiento continuo. Un 43% más informó de incidentes episódicos, mientras que el 20% telefoneó por un caso aislado de intimidación.

Abuso infantil

La proporción de llamadas referidas al abuso infantil aumentó ligeramente en 2002, alterando la tendencia a descender de los últimos ocho años. De las 3.357 llamadas referentes al abuso infantil, el 86% incidían en el abuso físico o sexual.

De los 1.591 comunicantes que telefonaron sobre **abuso físico**, el 63% afirmó que eran víctimas, habitual u ocasionalmente, de abuso. Mientras que el 13% había experimentado un incidente aislado, el 6% se encontraba en riesgo de daño al tiempo de su llamada. El 18% restante buscaba información.

El 64% de los 1.437 comunicantes que telefonaron sobre **abuso sexual** confesaron que habían abusado sexualmente de ellos por lo menos una vez, y el 25% informaba que tal abuso ocurría de manera habitual. En las restantes comunicaciones, el abuso ya no era actual sino que se trataba de secuelas sin resolver de abusos anteriores.

Los orientadores de *Kids Help Line* ponen en práctica la obligación de comprometerse en el cuidado si un niño está en riesgo de lesiones o daño.

A partir de la encuesta de 2001

¿De dónde vienen las llamadas?

Todas las llamadas van al centro de orientación de Brisbane. En la medida de lo posible, se recoge el código postal del comunicante y se clasifica en una de las siete categorías, de acuerdo con el tamaño de la población. Fiel reflejo de la población australiana, el 62% de las llamadas a *Kids Help Line* es de jóvenes de zonas metropolitanas (100.000 habitantes). Otro 35% de jóvenes se localiza en poblaciones rurales (entre 5.000 y 90.000), mientras que un 3% se identifica como procedente de localidades remotas (menos de 5.000).

Asuntos relacionados con el sexo

La proporción de llamadas sobre asuntos relacionados con el sexo ha decrecido un 34% en los últimos cinco años. El embarazo representaba el 3,9 de todas las llamadas a *Kids Help Line*. La mayoría (55%) de las llamadas solicitaban información sobre el embarazo o eran fruto de la inseguridad de darse el embarazo. Un 26% de los comunicantes estaban afligidos por hablar con

gente importante o confusos/indecisos sobre sus opciones. De las 2.897 llamadas concernientes a la actividad sexual, el 40% era de jóvenes que buscaban información sobre el sexo. Otros temas comunes incluían inseguridad sobre la iniciación sexual, preocupación sobre una actividad sexual concreta y jóvenes que necesitaban hablar sobre una experiencia sexual. Casi las dos terceras partes (63%) de los que telefonaron sobre asuntos relacionados con el sexo tenían entre 15 y 18 años. Como era de esperar, la mayoría de las llamadas sobre embarazo las formulaban chicas (86%), mientras que los chicos se quedaban con el 56% de las llamadas sobre actividad sexual.

Salud mental

La proporción de llamadas sobre preocupaciones de salud mental se ha más que duplicado desde 1996. De las 2.946 llamadas, el 28% tenía un asunto de salud mental clínicamente diagnosticado, mientras que el 40% informaba de síntomas o preocupaciones suaves u ocasionales. Un 18% estaba seriamente afligido o experimentaba efectos importantes en su vida. El resto de comunicantes buscaba información sobre temas de salud mental o estaba preocupado por otro importante. Mas del 80% de estas llamadas con preocupaciones de salud mental venían del sexo femenino y el 72% de dichas llamadas procedían de jóvenes entre 15 y 18 años.

Desconsuelo y Pérdida

El 60% de los jóvenes que llamaba desconsolado necesitaba hablar sobre una experiencia de pérdida. Un 24 % había sufrido una reciente pérdida que llevaba a una aflicción aguda, mientras que el 11% de los jóvenes no podía reanudar su estilo de vida normal o estaba experimentando una seria aflicción prolongada.

Abandonar la casa y estar sin techo

En 2001, KHL recibió 2.549 llamadas por abandono de la casa o por asuntos conexos a la falta de vivienda. La mayoría (65%) de los jóvenes había abandonado la casa o les habían dicho que la dejaran y un 31% no tenía dónde residir. El restante 35% buscaba información o pensaba dejar la casa.

Drogas

Mientras que el 14% de las 2.322 llamadas recibidas durante

2001 sobre el uso de drogas se referían al hecho de probar, un tercio se fijaba en el uso frecuente o habitual. Se precisó intervención urgente en el 2% de estas llamadas. Las restantes llamadas relacionadas con las drogas eran de jóvenes que buscaban información (22%) o preocupados por la drogadicción de un amigo (29%). Los varones eran responsables del 47% de las llamadas sobre el uso de drogas y el 55% de estas llamadas venían de jóvenes entre 15 y 18 años.

Suicidio

La proporción de llamadas sobre el suicidio casi se ha duplicado desde 1996, y constituyeron el 2,1% de las llamadas en 2001. Casi el 50% de los jóvenes que llamaron por el suicidio hablaron de experimentar pensamientos o temores de suicidio. El 12% de los comunicantes informaron de la intención inmediata de suicidarse y un 7% más estaba tratando de suicidarse en el momento de la llamada. El restante 32% de jóvenes buscaba información o estaba preocupado por un amigo. De manera similar a las preocupaciones en cuanto a salud mental, el 83% de las llamadas relativas al suicidio venían de mujeres y los de 15 a 18 años habían hecho el 70% de las llamadas.

Para más información

© Esta información puede ser utilizada, copiada o distribuida con tal que se atribuya a *Kids Help Line* y no se utilice fuera de contexto. Para una información actualizada, acontecimientos actuales y lo que hay en el tablero, visitar nuestro sitio web.

www.kidshelp.com.au

OFICINA NACIONAL

Apartado 376, Red Hill, Qld, 4059

Tfno. (07) 3369 1588 Fax (07) 3367 1266

E-mail admin.@kidshelp.com.au

Línea de orientación telefónica (las 24 horas): 1800 55 1800

Para suscribirse a la revista, envíenos un e-mail a library@kidshelp.com.au con su nombre, dirección, organización, número de teléfono etc. y una nota diciendo que le gustaría suscribirse y cómo le gustaría que le llegara la revista; por ejemplo, por correo o e-mail. La revista de *Kids Help Line* sale cada cuatro meses y es gratuita.

Para compartir

En los diversos ámbitos indicados en las estadísticas:

- busquen estadísticas relativas a su realidad educativa
- comparen con la realidad australiana-
- ¿qué han aprendido con relación a los jóvenes de su entorno?

3. Cómo los niños cuentan sus problemas

La manera de revelar y describir los comunicantes de *Kids Help Line* sus problemas y el cómo responden los orientadores es objeto actualmente de investigación por parte de un equipo multidisciplinar de investigadores de dos Universidades de Queensland (ver más adelante). Utilizando una técnica conocida como Análisis Conversacional, el equipo está examinando conversaciones grabadas entre comunicantes y orientadores. Sus hallazgos servirán para mejorar la comunicación entre niños y adultos. Este artículo describe algo de lo observado sobre la secuencia de apertura de las llamadas.

1. Saludos

Los orientadores saludan a los comunicantes con un amigable e informal '¡Hola! *Kids Help Line*,' teniendo en cuenta un posible abanico de reacciones por parte del niño. Los orientadores no dan su nombre; así, el comunicante no se siente obligado a dar el suyo y se mantiene el principio del anonimato.

Sin embargo, al nombrar el servicio los orientadores permiten al comunicante saber que ha llamado al sitio correcto. Tampoco el saludo presupone que el comunicante quiere ayuda por medio de frases tales como '¿cómo puedo ayudarte?.' Esto deja al comunicante la responsabilidad de decir lo que viene después, proporcionando más elección sobre cómo entrar en la conversación.

2. Proporcionar confianza y compenetración

En las primeras fases de la conversación, los comunicantes utilizan generalmente muchas pausas y sonidos, como 'umm,' mientras ordenan sus pensamientos y empiezan a describir su problema. Las pausas dejan espacios para que el orientador ofrezca respuestas tales como ya, seguro, mmm y de acuerdo, para mostrar que está escuchando y animar al comunicante a continuar. Por ejemplo:

Orientador	¡Hola! <i>Kids Help Line</i>
Niño	um hola... hh um...
	Ah-uh..... pues yo... ..querría hablar con

	er... alguno... sobre... yo... tengo.... algunos problemas en... la escuela.
Orientador	seguro
Niño	ya... ...hh um... eh... Yo... tengo... este problema ¿sabe?... Yo... no sé... cómo... sucedió... Básicamente um hh... yo estuve mal un... par de días...
Orientador	mm...
Niño	... y ya... um um um ah fui al doctor y... ¿sabe?... el...

El ejemplo anterior muestra al comunicante describiendo 'sus problemas en la escuela' muy dubitativo y con muchas pausas. En las fases iniciales, el orientador utiliza 'seguro' y 'mm' como respuesta neutra que ni afirma ni añade nada al tema del comunicante, pero tiene el efecto de actuar como un continuador, animando a más conversación al comunicante. La iniciativa recae en el comunicante, con el orientador dejando espacio para que el comunicante decida cómo expondrá sus propios problemas. Cuando se da oportunidad y tiempo, los niños y los jóvenes son diestros en comunicación.

Mientras las pausas proporcionan oportunidades al orientador para hablar, la mayor parte de las veces usa sonidos como 'mm' y 'uhuh' para dar a entender que está escuchando, pero que no tiene nada importante que añadir de momento. Esta es una manera adicional y poderosa de indicar a los comunicantes que ellos tienen la iniciativa.

Si las pausas ofrecen también espacios para que el orientador empiece a preguntar y hablar, como es frecuente en el caso de las interacciones entre adultos y niños, esto no ocurre normalmente en las secuencias de comienzo de las llamadas. Es un estilo diferente al usado típicamente por adultos con niños y jóvenes. Cuando interactúan con niños y jóvenes, los adultos utilizan un marco de preguntas, consejo y control del ritmo: hablan más que escuchan. Puede llevar mucho tiempo a un joven ir al grano y a veces aún más a un adulto comprender el sentido y dimensiones de los problemas de un joven.

3. Escuchar como los muchachos quieren ser oídos

Escuchar como el comunicante quiere ser oído es una habilidad

crucial y se evidencia no solo en la no intervención durante las primeras etapas de la conversación, sino también utilizando un modelo que se parece mucho al del comunicante en ritmo y tono. Reflejar la intensidad u ocasionalidad del comunicante es parte de este proceso, así como repetir algunas de sus palabras.

Los niños y jóvenes tienen diferentes maneras de indicar la magnitud de sus problemas o aflicciones, yendo, por ejemplo, del 'oh, todo está mal' al 'sólo un poco preocupado'. Al oír los orientadores estas formulaciones de lo serias que son las cosas, ellos no entran directamente afirmando o negando tales valoraciones, como podría ser el caso de los problemas expuestos diariamente entre niños y los adultos. Por ejemplo, los adultos responden frecuentemente con expresiones tales como 'no todo puede ir así de mal' o 'no te preocupes, todo irá bien,' dejando a un lado, minimizando o trivializando el problema de los jóvenes. El enfoque del orientador permite que predomine la valoración del comunicante, lo que indica respeto y también un recurso para el trabajo de orientación consiguiente.

4. Buscar la razón de la llamada

Los orientadores escuchan, no por el problema, sino por el motivo de la llamada. El problema expresado por el comunicante no siempre coincide con el motivo de la llamada. Los orientadores deben separar las manifestaciones de problemas, por parte del comunicante, de sus afirmaciones o alusiones a lo que están buscando del orientador. El problema (por ejemplo, haber sido echado de casa) puede ser diferente del motivo de la llamada (por ejemplo, no saber qué hacer; necesitar consejo) y puede presentarse antes o después del motivo de la llamada, o al mismo tiempo. Una vez oído por qué el comunicante llama y lo que quiere, el orientador puede proceder a hablar sobre el problema.

5. Evitar dar consejo

A veces, lo que el comunicante quiere no es lo que el orientador puede proporcionar. Esto ocurre cuando el comunicante quiere consejo, en cuyo caso el orientador se esfuerza por evitar darlo directamente. Por ejemplo, los comunicantes pueden pedir al orientador concretamente su opinión -"¿piensa que es una buena idea?"- o, de una manera menos directa, dar la impresión de pedir consejo por medio de formulaciones como "no sé qué hacer".

Más que ofrecer guía, los orientadores responden sugiriendo líneas posibles de acción, sin dar, de hecho, consejo. Esto se lleva a cabo por medio de afirmaciones que proporcionan información (“hay muchas maneras diferentes de empezar una conversación ¿qué piensas que sucedería si te dijera...”), que indican al comunicante dónde puede encontrar información por sí mismo, o preguntar (“¿has hablado con alguien más?”), y ofrecen la posibilidad de una línea de información que el comunicante no ha adelantado.

Evitar dar consejo es inusual entre adultos (padres y cuidadores, por ejemplo) y jóvenes, cuando lo normal es indicar a los jóvenes lo que hay que hacer. A este respecto, Kids Help Line ofrece la oportunidad al joven de iniciar el proceso de resolver su propio problema, antes que darle consejo y resolver los problemas por él.

6. Escuchamos - Nos preocupamos

Estos inicios, al exponer los problemas, muestran claramente la filosofía en acción de *Kids Help Line*. La manera como el consejero escucha marca un importante aspecto filosófico y procedimental del trabajo del orientador; “escuchamos, nos preocupamos” mejor que “podemos resolver tus problemas”. En vez del formato ‘identificar el problema - dar consejo’, el formato ‘hablar sobre los problemas - escuchar lo que se dice’ o, incluso, sólo ‘hablar - escuchar’ proporciona el marco de la puesta en marcha del servicio.

Fijándonos en los finos detalles de cómo ocurren las interacciones, en cómo las respuestas se refieren a ocasiones anteriores, en cómo los espacios se llenan o no, encontramos la maquinaria conversacional -y el arte conversacional- a través del que se realiza el escuchar y la preocupación en los momentos importantes de la apertura de las llamadas. *Kids Help Line* ofrece al comunicante la rara oportunidad de mantener el control de la definición y el tratamiento de sus problemas.

El equipo de investigación está compuesto por Susan Danby, del Centro de Estudios Aplicados de la Primera Infancia de la Universidad de Tecnología de Queensland; Carolyn Baker, de la Escuela de Educación de la Universidad de Queensland; y Michael Emmison, de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Queensland. Sus hallazgos se publicarán en su próximo libro: ‘Calling for Help’ [Telefoneando en busca de ayuda].

Para compartir

- ¿Cómo reacciona ante esa realidad educativa?
- ¿Qué les enseña con respecto a la suya?

4. Dos servicios

1. Un servicio de formación: *Peer Skills*

Peer Skills (Habilidades entre Iguales) es un medio de fomentar que los jóvenes se ayuden a sí mismos y a otros, y practiquen el cuidado de manera útil y efectiva.

Kids Help Line introdujo, en 1994, el taller *Peer Skills* en respuesta al número de llamadas de jóvenes preocupados por sus amigos y a la solicitud de las escuelas para que los estudiantes practicara trabajando en *KHL*. Desde entonces, el taller de *Peer Skills* ha preparado a más de 4.000 jóvenes en toda Australia.

Los jóvenes estiman el desarrollo de habilidades que les permite sentirse y ser más capaces al negociar sus amistades y al apoyar a sus amigos e iguales. Demuestran aptitud, apertura y voluntad de aprender y practicar habilidades de comunicación.

Declaración del cometido y objetivos

Peer Skills busca proporcionar habilidades, conocimiento y estrategias para ayudar a los jóvenes a desarrollar autocomprensión y relaciones de apoyo efectivo.

Debajo de este objetivo está el concencimiento de la valía de los jóvenes y de su capacidad para un compromiso efectivo con los otros, las familias y las comunidades.

Los objetivos de *Peer Skills* buscan:

- Crear un ambiente de aprendizaje alegre y seguro en el que se introduzca a los jóvenes en el concepto de *Peer Skills* y en el funcionamiento de *Kids Help Line*;
- Ayudar a los jóvenes a comprender los conceptos de valores y actitudes;
- Proporcionar información sobre escuchar y responder, y proporcionar un ambiente constructivo y seguro, en el que puedan practicar estas habilidades;
- Proporcionar un esquema para resolver problemas, que pueda utilizarse en muchas situaciones diferentes;
- Animar a los jóvenes a ser conscientes de sus propias fuer-

zas y limitaciones y a desarrollar estrategias de cuidado personal;

- Ayudar a los jóvenes a adquirir el conocimiento de los recursos de ayuda profesional y de los servicios de su comunidad local, y cómo acceder efectivamente a estos servicios.

Los talleres de Peer Skills se dirigen principalmente a jóvenes entre 14 y 18 años. Los candidatos pueden conseguirse a través de las escuelas, grupos juveniles y otros marcos apropiados donde los jóvenes se reúnen. El programa es seguido normalmente durante dos días con unos quince participantes. El programa es flexible con el fin de que convenga a una comunidad particular y a las necesidades culturales.

Habilidades

Las habilidades que los jóvenes pueden desarrollar son:

- negociación
- reconocer y comprender valores
- establecimiento de objetivos
- escucha activa
- comprometerse sin enjuiciar
- demostrar ritmo y tono de voz
- apreciar y valorar las diferencias
- reflejar sentimientos
- solucionar problemas
- formular preguntas abiertas
- interconectar
- reconocer las propias limitaciones
- elaborar informes
- mantener los límites
- pensar sobre las consecuencias de las acciones
- respetar las diferencias culturales y de género
- desarrollar redes de apoyo
- mejorar el conocimiento de los recursos locales

Se anima a los participantes a buscar ayuda, sobre todo en casos serios, como la autolesión o el abuso. Se estudian los obstáculos para buscar ayuda y cómo animar a los amigos a solicitarla.

Lo más importante; se enseña a los participantes habilidades de 'cuidado personal,' examinando cómo pueden velar por su propio bienestar cuando se enfrentan a asuntos difíciles. En el taller se proporciona a los participantes una lista de los proveedores del servicio a nivel local y regional. Al poner a los jóvenes en contacto con los proveedores del servicio en un marco informal, pueden mejorar las relaciones y los jóvenes estarían así más dispuestos a buscar ayuda para sí mismos o sus amigos.

Resultados

Las reacciones de los jóvenes que han participado en el programa indican que ellos:

"serán capaces de utilizar las habilidades en las situaciones de la vida real"

y que:

"me permitirán ayudar a mi familia y mis amigos"

Preguntas sobre el programa Peer Skills

¿Son los ayudantes de iguales una sustitución del personal profesional de orientación?

En absoluto. Con entrenamiento y supervisión continua, los ayudantes de iguales pueden llegar a ser una adquisición constructiva en el ambiente de la escuela. Puesto que los ayudantes de iguales son generalmente estudiantes que comparten valores, experiencias y estilos de vida de otros estudiantes, pueden a menudo ayudar a realizar tareas que los profesionales no pueden hacer solos. En consecuencia, los ayudantes de iguales pueden ayudar a los orientadores a emplear más efectivamente su tiempo y servicio profesionales.

Además, los ayudantes de iguales pueden estar disponibles a los estudiantes que, por una u otra razón, no acudirían a un adulto para solicitar ayuda. Los ayudantes de iguales pueden operar de manera que difundan problemas que pueden ocurrir y alertar a los orientadores profesionales ante los problemas que experimentan los estudiantes.

El personal de la escuela es necesario para la preparación y el liderazgo de los ayudantes de iguales así como para la supervisión continua, el control y la evaluación del programa.

¿Cómo pueden los estudiantes llegar a ser ayudantes entre iguales?

El facilitador estudiará este asunto con los representantes de la escuela. Recomendamos también visitar nuestro sitio web para tomar algunas ideas o estudiar este asunto con los ayudantes de iguales para su aporte.

¿Puede el programa incluir preparación no sólo en problemas personales sino también en la selección de curso, planificación y dominio de las asignaturas escolares?

La parte mas importante del taller son las habilidades verbales para ayudar a otros estudiantes dentro del esquema de la solución de problemas. Los estudiantes que han emprendido el taller pueden proporcionar ayuda adicional constructiva a las escuelas. Esto depende enteramente del interés de la escuela en utilizar a los participantes del taller dentro del apoyo basado en la escuela o de los programas del mentor.

¿Cuándo y donde tiene lugar el taller? ¿Qué tipo de espacio se requiere para desarrollar el programa?

Éste es uno de los asuntos negociados antes del taller. Esta información está también disponible en el folleto informativo de la escuela y puede obtenerse de un coordinador del estado o del territorio.

¿Podría alguien de fuera de la escuela tomar parte como dirigente del taller?

Sí. *Kids Help Line* mantiene la responsabilidad de la selección y el reclutamiento del personal adecuado para facilitar los dos días de taller. *Kids Help Line* emplea algunos facilitadores de manera ocasional mientras que otros trabajan en agencias locales que han entrado a colaborar con *KHL* para realizar los talleres. Los facilitadores son seleccionados en función de su experiencia en el trabajo con la juventud, sus habilidades de orientación y sus habilidades de facilitación del grupo.

¿Deberían los ayudantes de iguales ser supervisados y, de ser así, cuánto tiempo lleva?

Este asunto es abordado antes del taller por el facilitador de *Kids Help Line*. *KHL* sostiene firmemente la idea de que si se da a los ayudantes un papel en la escuela o en un grupo de la comunidad, un adulto preparado profesionalmente debe tener la responsabilidad de supervisar y orientar al joven en cualquier cometido que emprenda.

¿Cuántos estudiantes pueden ser preparados a la vez (esto es, cuál es el tamaño de los grupos en el taller)?

De 12 a 15 es el tamaño óptimo del grupo. La selección de los participantes del grupo se estudia como uno de los asuntos previos al taller.

¿Puede este programa ser puesto en práctica en los niveles de primaria así como en los de secundaria?

El grupo, para *Kids Help Line*, tiene entre 14 y 18 años de edad. No es práctica de *KHL* promover este programa en las escuelas de primaria. Compartimos la reserva de que pueda ser demasiado tenerlo con niños de la edad de primaria. Este asunto es difícil y la investigación muestra que el comportamiento de buscar ayuda se establece en los niños durante los años de la escuela primaria. Reconocemos que los niños en la edad de la escuela primaria buscan todavía el consejo y el apoyo de los iguales a menudo, antes de buscar la ayuda del profesional y el adulto.

¿Cuánto tiempo implica organizar y mantener el programa en funcionamiento?

Depende de varios factores y los representantes de la escuela, junto con el facilitador de *Kids Help Line*, deberían considerarlos antes de introducir cualquier taller en una escuela.

¿Hay programas funcionando satisfactoriamente en Australia?

El programa de *Peer Skills* se ha impartido a más de 7.000 jóvenes en la zona rural de Victoria, en New South Wales, Queensland, Northern Territory, Western Australia y Tasmania.

2. Un servicio a la familia: *Parentline*

Declaración del cometido

Parentline existe para ayudar a las personas a desarrollar estrate-

gias y habilidades que les permitan controlar más efectivamente sus propias vidas.

Objetivos de *Parentline*:

- Mantener un servicio de orientación confidencial y anónimo para todos los padres de Queensland que satisfaga los más altos niveles de práctica y gestión profesionales.
- Recoger, analizar y distribuir información anónima que apoye a investigación y refleje los asuntos y problemas de los padres.
- Ayudar a los padres a tener voz directa en aquellos planteamientos o asuntos que les afecten.

Parentline es un servicio telefónico de orientación confidencial, para padres y/o cuidadores de primaria. Parentline está compuesto por orientadores remunerados que han sido preparados profesionalmente para comprender y responder los asuntos particulares que preocupan a los padres.

Parentline es una iniciativa conjunta de *Boys Town Family Care y Families, Youth and Community Care Queensland*. En 1995 comenzó un ensayo de nueve meses en la región metropolitana de Brisbane y le siguió el lanzamiento de Parentline como un servicio para todo el estado el 28 de abril de 1996. En 1999, *Families Youth and Community Care Queensland* asignó fondos adicionales para que *Parentline* fuese analizada externamente. *Community Link Australia* comentó que "*Parentline* es un servicio comunitario necesario, valioso y dirigido profesionalmente. Es un servicio comunitario del que Queensland puede sentirse orgulloso." En octubre de 2000, *Parentline* recibió un importante incentivo en fondos, como parte de la estrategia de Putting Families First, del gobierno de Queensland.

Nuestra función en Putting Families First

Parentline jugará un papel central al proporcionar a las familias de Queensland el acceso al consejo profesional sobre las dificultades del cuidado de los hijos como parte de los nuevos servicios de información del gobierno del estado para las familias de todo el estado. El aumento de un 50% en los fondos ha supuesto un aumento también del personal y una ampliación de la base de datos remitida. También se ha proporcionado preparación suplementaria a los orientadores para garantizar que sean capaces de

responder a una gama de asuntos familiares.

Nuestro compromiso con las familias

Parentline adquiere el compromiso de proporcionar un ambiente que ofrezca un lugar seguro para estudiar cualquier asunto relacionado con el cuidado de los hijos y la familia.

mailto: parentline@kidshelp.com.au

5. Reflexiones del Equipo

1. Ser orientador en *KHL* durante doce años es como "estar" en una escuela muy especial a la que tengo el privilegio de asistir. El aprendizaje continuo que los niños de Australia siguen proporcionándome es increíble y sorprendente. Justo cuando yo pensaba que había oído todo, llega otra lección nueva que deja un sentimiento demasiado difícil de describir. Sencillamente afecta a todo mi ser y a una necesidad de decir "gracias" por hallar la fuerza y el ánimo para hablar y compartir "tu experiencia" con *KHL* (me refiero al ánimo que tienen estos niños).

Al final de una llamada, cuando un comunicante dice 'muchas gracias por escuchar y por estar ahí por mí,' el 'gracias' es mutuo, queridos profesores jóvenes.

2. Lo que me ha agradado es el número de llamadas de indígenas que utilizan el servicio. Tengo un muchacho aborigen de 8 años que ha contactado conmigo al menos diez veces y está empezando a hablar de asuntos que le preocupan profundamente. Incluso hablé durante una media hora con un grupo de jóvenes que llamaban desde una cabina en Balgo Hills. Estaban sorprendidos de que supiese tanto del sitio y de los distintos nombres de los lugares. Es interesante hacer notar que aún desde el centro de Brisbane, en un lugar tan remoto, es posible estar inmerso en la misión del Instituto.

3. Del trabajo en *KHL*, durante muchos años como orientador y como supervisor de turnos, hay algo que destaca para mí. Los muchachos acceden a este servicio por sus motivos y a su manera. Los muchachos llaman sobre algo importante para ellos cuando necesitan hablar. El proceso está en sus manos. Pueden colgar o volver a llamar cuando quieran; y nuestro papel no es hacerles comprender algo o hacer algo que nosotros queremos que hagan. Es apoyarles para llegar a un conocimiento más claro de sí mismos y para tomar decisiones conscientes que les ayuden a hacer los cambios que quieren para sí mismos. Desempeñamos un papel en el itinerario de la vida de uno de nuestros comunicantes por invitación. Es un privilegio trabajar con una persona joven que se siente vulnerable y que busca, por tanto, apoyo, y a menu-

do muy abiertamente en lo que revelan sobre sí mismos y sus circunstancias... especialmente cuando esa persona joven, al otro lado del teléfono, experimenta algo doloroso o está en crisis. Sólo ellos pueden conocer el grado de influencia y ayuda de nuestra aportación a los jóvenes.

4. Pasar al puesto de Supervisor de Turno, después de haber trabajado durante cinco años como Orientador, significa que ya no tengo contacto directo con los jóvenes que llaman, y a veces echo de menos esto: reírme con ellos cuando se aprietan en las cabinas; compartir su gozo en algún acontecimiento maravilloso de sus vidas; sentarme sin hacer ruido mientras ellos lloran; o proporcionar una salida segura a su enojo. Yo estoy allí por ellos, aunque ahora mediante el apoyo a los Orientadores, y a menudo durante una crisis precisan de nuestra actuación rápida... de la ayuda urgente. Oigo sus voces cuando han perdido toda esperanza o cuando albergan miedo, y escucho mientras los Orientadores les apoyan con sus respuestas medidas y sosegadas. Sé que los muchachos de este país están bien servidos, por todos nosotros aquí... a cualquier nivel.

5. Al haber trabajado en *Kids Help Line* durante más de dos años, he adquirido un nuevo nivel de respeto y consideración hacia los niños y jóvenes de Australia. La resistencia que muestran, en circunstancias en las que muchos adultos vacilarían, es fenomenal. Su capacidad de amor predomina frente a todos los pronósticos.

Ha habido muchas experiencias humildes, donde el mero hecho de escuchar verdaderamente a otro ser humano ha sido profundamente agradecido.

Puesto que trabajo aquí, intento esforzadamente tener en cuenta los relatos que tan valiosamente han compartido conmigo durante días en los que me siento desafiado por el comportamiento de una persona joven. Tener presente la situación de muchos jóvenes me ha ayudado a sentir / compartir compasión, cuando otros en nuestra sociedad pueden mostrar condena.