

Historia telefonów zaufania w Polsce i na świecie

Telefony zaufania są od dziesięcioleci istotnym uzupełnieniem oferty pomocy dla osób znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych. Ich istnienie uzasadnione jest potrzebą wyrażaną przez odbiorców od pierwszych lat działania tej specyficznej formy udzielania wsparcia i pomocy. Pomocy udzielanej początkowo z potrzeby serca, poczucia sprawiedliwości i rozumienia przeżywanych przez innych trudności, ewoluującej do standaryzowanych zasad i reguł, z uwzględnieniem wiedzy psychologii klinicznej, rozwojowej, interwencji kryzysowej. Niniejszy artykuł przedstawia historię tworzenia telefonów zaufania na świecie i w Polsce, wyodrębnienie się telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży, a także formowanie się międzynarodowych organizacji zrzeszających telefony zaufania i powstawanie standardów pomocy telefonicznej.

Wiele opracowań dotyczących historii telefonów zaufania rozpoczyna się od historii anglikańskiego pastora Chada Varaha, twórcy pierwszego na świecie telefonu zaufania. Ten artykuł również rozpoczne od przywołania tych zdarzeń, nie tylko ze względu na historyczny początek, ale również z uwagi na osobę, której ta historia dotyczy. Pierwszy telefon zaufania na świecie powstał w odpowiedzi na tragedię młodej osoby, 14-letniej dziewczynki, która odebrała sobie życie. Jest to bardzo ważna historia w kontekście późniejszego wyodrębnienia się telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży.

W latach 50. XX wieku, pastor Chad Varah, w myśl teologii, musiał pochować 14-letnią samobójczynię poza obrębem cmentarza. Pastor dowiedział się, że dziewczynka odebrała sobie życie, ponieważ nie rozumiała, co się z nią dzieje i nie miała nikogo, z kim odważyłaby się porozmawiać.

Dziewczynka zaczęła dojrzewać, a pierwszą miesiączkę uznała za objaw choroby. Naturalna rozwojowa zmiana w ciele kobiety, połączona z samotnością i brakiem wiedzy, wywołała w niej tak silny kryzys i zagubienie, że zdecydowała się popełnić samobójstwo.

W latach 50. XX wieku w Londynie trzy osoby dziennie popełniały samobójstwo. Pastor uznał, że są to osoby, które — tak jak owa 14-letnia dziewczynka — potrzebują natychmiastowej rozmowy, informacji i obecności drugiego człowieka. Chciał pomóc osobom zrozpaczonym, samotnym i zagubionym, przeżywającym nagły i silny kryzys.

W listopadzie 1953 roku zorganizował pierwszą telefoniczną pomoc dla osób, które myślą o popełnieniu samobójstwa. W najpoczytniejszej londyńskiej gazecie codziennej opublikował ogłoszenie, że będzie rozmawiał z każdym, kto przeżywa kryzys, jest samotny i nie wie, jak żyć. Pierwszy telefon

odebrał 2 listopada 1953 roku w podziemiach kościoła św. Szczepana (St. Stephen Walbrook) w Londynie. Zainteresowanie po opublikowaniu ogłoszenia było ogromne — telefon dzwonił całą dobę. Do pastora zgłaszały się również osoby, które tak jak on, chciały pomagać. W bardzo krótkim czasie, bo już w lutym 1954 roku, jednoosobowa działalność pastora przerodziła się w pierwszy telefon zaufania oparty na pracy wolontariuszy. Opracowane zostały zasady działania telefonu nazwanego „Samarytańskim Telefonem Zaufania”¹:

1. Dzwoniący musi mieć możliwość skontaktowania się z placówką pomocy telefonicznej o każdej porze dnia i nocy, w momencie gdy przychodzi kryzys.
2. Dyżurni, poprzez słuchanie i zaprzyjaźnianie się, pomagają tym, którzy nie mają nikogo do kogo mogą się zwrócić, kto by ich zrozumiał i akceptował.
3. Dzwoniący ma pełną swobodę w podejmowaniu decyzji, a także przerywania kontaktu w wybranym przez siebie momencie.
4. Fakt powierzenia trosk placówce pomocy telefonicznej jest całkowicie poufny, podobnie jak treść rozmowy.
5. Dyżurni w udzielaniu pomocy mogą zasięgać rad konsultantów — specjalistów w każdej dziedzinie.
6. Dopuszczalna jest pomoc materialna innych instytucji lub organizacji — dyżurni pracują bezpłatnie.
7. Dyżurnym zabrania się narzucania przekonań, wpływania na dzwoniących w dziedzinie polityki, filozofii i religii.

Ogólnokrajowe zainteresowanie ofertą działającego w Londynie telefonu zaufania sprawiło, że bardzo szybko powsta-

wały kolejne centra pomocy telefonicznej w całej Wielkiej Brytanii. W 1959 roku Samarytanie uruchomili oddział telefonu zaufania w Edynburgu, kolejne powstały w Glasgow, Aberdeen i Dundee. Pierwszy oddział Samarytan w Irlandii Północnej rozpoczął działanie 1 listopada 1961 roku. Po dziewięciu latach od uruchomienia telefonu w Londynie, w całej Wielkiej Brytanii działało już 41 oddziałów telefonu. Jednoosobowa inicjatywa Chada Varaha stała się najpierw organizacją dobroczynną (*charity organisation*, 1957), a później *limited company* (odpowiednik polskiej spółki z ograniczoną odpowiedzialnością). Pierwszy etatowy pracownik został zatrudniony w 1967 roku, a pierwsza oficjalna siedziba Samarytan, dzięki finansowemu wsparciu sieci sklepów spożywczych, zakupiona została w 1970 roku. Aktualnie organizacja zatrudnia 69 pracowników, korzysta ze wsparcia ponad 17 tysięcy wolontariuszy w 201 oddziałach w całej Wielkiej Brytanii.

Rola, jaką Samarytanie odegrali w powstawaniu telefonów zaufania na całym świecie, jest nieoceniona. Pastor Chad Varah rozpoznał niewypowiedzianą potrzebę społeczną i zorganizował adekwatny system pomocy osobom znajdującym się trudnych sytuacjach życiowych (obok telefonu zaufania działa sieć placówek pomocy bezpośredniej, poradnictwo online, szkolenia dla profesjonalistów itp.). Za swoją wieloletnią pracę na rzecz osób w potrzebie został uhonorowany wieloma nagrodami i odznaczeniami, spośród których najbardziej cenił Order Kawalerów Honorowych, który odebrał w 2000 roku z rąk Królowej Elżbiety II.

Szybki rozwój Samarytan w Wielkiej Brytanii był swoistym impulsem do powstawania telefonów zaufania na całym świecie. Już

¹ Samarytanie prowadzący pierwszy na świecie telefon zaufania nie są organizacją religijną, mimo religijnej roli, jaką pełnił jego twórca, oraz skojarzenia nazwy z biblijną przypowieścią o dobrym Samarytaninie. Przy telefonie dyżurowali ludzie, którzy oferowali bezinteresowne wsparcie i obecność dla osób przeżywających trudności emocjonalne. Byli nazywani Samarytanami przez osoby, które korzystały z ich pomocy i właśnie ten czynnik wpłynął na przyjęcie się takiej nazwy.

w 1960 roku w szwajcarskim Bossey odbyło się pierwsze międzynarodowe spotkanie przedstawicieli telefonów zaufania i profesjonalistów zainteresowanych świadczeniem pomocy przez telefon. Na kongresie wyrażono poparcie dla powstawania placówek pomocy telefonicznej w różnych krajach oraz zadeklarowano chęć współpracy i wymiany doświadczeń podczas cyklicznych kongresów. Uformowało się Międzynarodowe Centrum Informacyjne, zrzeszające przedstawicieli telefonów zaufania z całego świata.

W Europie Zachodniej pierwszy telefon zaufania powstał w Niemczech w 1959 roku, kolejne we Francji i Włoszech. W Europie Środkowo-Wschodniej pierwsze telefony zaufania powstały na Węgrzech i w byłej Czechosłowacji. Za inicjatora pomocy telefonicznej w Polsce uważa się lekarza, dr. Jerzego Jedlińskiego — propagatora tezy, że w telefonach zaufania powinny pracować przede wszystkim osoby, które potrafią bezgranicznie słuchać.

Znamiennym dla polskiej pomocy telefonicznej rokiem był 1967 — w którym to powstały dwa pierwsze telefony zaufania. Pierwszy powstał we Wrocławiu, z inicjatywy prof. Antoniego Bukowczyka, lekarza psychiatry. Wrocławski Telefon Zaufania miał charakter zawodowy, w ramach swoich obowiązków etatowych dyżurowali w nim lekarze psychiatrzy z Kliniki Chorób Psychiczych Wrocławskiej Akademii Medycznej. Pierwszy telefon lekarze odebrali 14 czerwca 1967 roku.

Drugi z polskich telefonów zaufania powstał w Gdańsku, zainicjowany przez prof. Tadeusza Kielanowskiego z Akademii Medycznej w Gdańsku, który rok wcześniej opublikował w „Gazecie Bałtyckiej” artykuł o brytyjskich Samarytanach (była to relacja z jego podróży do Anglii, gdzie osobi-

ście poznał Chada Varaha). W tworzeniu Gdańskiego Telefonu Zaufania „Anonimowy Przyjaciół” znaczącą rolę odegrała również jego wieloletnia koordynatorka, lekarz internista Grażyna Świątecka, a także Zofia Beldowicz — ówczesna sekretarz Gdańskiego PCK, która bezpłatnie udostępniła lokal na działanie telefonu. Od początku istnienia w „Anonimowym Przyjaciół” dyżurowali przedstawiciele różnych środowisk: lekarze, psycholodzy, nauczyciele, prawnicy, pracownicy naukowcy wyższych uczelni, aktorzy, plastycy, urzędnicy, gospodynie domowe. Od początku GTZ działa w oparciu o pracę wolontariuszy, z jedynym etatem koordynatora ich pracy. Telefon „Anonimowy Przyjaciół” rozpoczął swoje działanie 1 października 1967 roku.

Wzorując się na dwóch modelach: społecznym i zawodowym², telefony zaufania uruchamiane były w kolejnych miastach: Bydgoszczy, Częstochowie, Warszawie, Krakowie, Olsztynie i w wielu innych.

Utworzenie pierwszych telefonów zaufania w Polsce zbiegło się z powołaniem pierwszej formalnej organizacji międzynarodowej, zrzeszającej przedstawicieli telefonów zaufania (na bazie istniejącego od 1960 r. Międzynarodowego Centrum Informacyjnego), czyli International Federation of Telephonic Emergency Services — IFOTES (Międzynarodowa Federacja Pomocy Telefonicznej). IFOTES został utworzony podczas kongresu w Genewie w 1967 roku. Podczas tego kongresu ustalono cele, zasady i metody pracy zalecane w placówkach pomocy telefonicznej.

Niezależnie od filii/oddziału/telefonu zaufania, zasady udzielania pomocy opracowane przez przedstawicieli telefonów zaufania zrzeszonych w IFOTES są zawsze takie same:

² Przed 1989 rokiem, w znakomitej większości telefonów zaufania powstawały na bazie istniejących instytucji — ZOZ-ów, przy szpitalach, poradniach zdrowia psychicznego, poradniach wychowawczo-zawodowych czy poradniach psychologiczno-pedagogicznych.

1. Telefon zaufania jest dostępny dla każdej osoby i o każdej porze, niezależnie od wieku, płci czy religii jednostki potrzebującej pomocy.
2. Każdy dzwoniący ma prawo być wysłuchany, niezależnie od swoich wierzeń, przekonań czy dokonanych wyborów życiowych.
3. Słuchanie odbywa się w sposób otwarty, a wolontariusz nigdy nie narzuca dzwoniącemu żadnych zobowiązań.
4. Informacje przekazywane przez dzwoniącego są poufne.
5. Podczas rozmowy telefonicznej dzwoniący powinien pozostawać anonimowy, a wolontariusz również ma prawo do anonimowości.
6. Przy telefonach dyżurują wolontariusze, którzy są specjalnie wybrani, przeszkoleni i poddawani superwizji celem stałego doskonalenia swojej umiejętności słuchania.
7. Telefony zaufania są całkowicie bezpłatne dla dzwoniącego.

Przedstawiciele polskich telefonów zaufania uczestniczyli we wszystkich dotychczasowych międzynarodowych kongresach IFOTES, w chwili obecnej Polska jest członkiem stowarzyszonym (*associated member*).

Wraz z rozwojem ruchu telefonicznego na świecie postępowała profesjonalizacja i specjalizacja telefonów zaufania. Powstawały telefony tematyczne — dotyczące problemów przemocy, uzależnień, konkretnych kryzysów czy chorób. Dostrzeżono również potrzebę tworzenia telefonów zaufania dla konkretnych grup wiekowych odbiorców. W ten sposób zaczęły powstawać telefony zaufania dla dzieci i młodzieży. „Wyrastały” z telefonów dla dorosłych lub powstawały jako zupełnie osobne placówki. Pierwszy na świecie telefon zaufania dedykowany dzieciom powstał w 1970 roku w Nowej Zelan-

dii. Telefon „Youthline” został zainicjowany przez młode osoby z Auckland, które chciały świadczyć pomoc na rzecz dzieci i młodzieży oraz ich rodzin. Początkowa inicjatywa przerodziła się, podobnie jak brytyjski telefon Samarytan, w sieć współpracujących oddziałów. Aktualnie nowozelandzka linia „Youthline” obsługiwana jest przy wsparciu wolontariuszy w 9 regionalnych oddziałach. Oprócz kontaktu telefonicznego i online „Youthline” szkoli pracowników socjalnych działających w sieci pomocy bezpośredniej w całym kraju, prowadzi badania dotyczące sytuacji młodych osób i ich problemów, aktywnie działa na rzecz poprawy sytuacji prawnej młodych osób i rodzin, organizuje szkolenia dla profesjonalistów stykających się na co dzień z młodymi ludźmi.

W tym samym 1970 roku, niezależnie i bez wiedzy o powstaniu telefonu nowozelandzkiego, z inną organizacją i w zupełnie innej rzeczywistości polityczno-społecznej, powstał pierwszy polski telefon zaufania dla młodych osób.

Warszawski Młodzieżowy Telefon Zaufania powstał w wyniku diagnozy potrzeb dzieci i młodzieży przeprowadzonej przez Sekcję Psychohigieny Dzieci i Młodzieży (funkcjonującej w strukturach Polskiego Towarzystwa Higieny Psychicznej) oraz Okręgowej Poradni Wychowawczo-Zawodowej w Warszawie³. Kontakt przez telefon — anonimowy i natychmiastowy, bez konieczności umawiania — i oczekiwania na wizytę — wydał się twórcom Młodzieżowego Telefonu Zaufania ważnym uzupełnieniem pomocy bezpośredniej i adekwatną ofertą dla młodych osób przeżywających kryzysy. Dzięki staraniom mgr Jadwigi Załęckiej, ówczesnej wicedyrektor Okręgowej Poradni Wychowawczo-Zawodowej, opracowana została koncepcja MTZ, a sam telefon rozpoczął działanie 1 października 1970 roku. W uzupełnieniu kontaktu telefonicznego stworzo-

³ Aktualnie działa jako Specjalistyczna Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna „TOP”.

no sieć anonimowego poradnictwa bezpośredniego w warszawskich poradniach wychowawczo-zawodowych.

Młodzieżowy Telefon Zaufania, dzięki pozytywnemu przyjęciu ze strony warszawskich szkół, stał się szybko popularny wśród młodych osób. Wiązało się to z powiększeniem zespołu telefonu, a także z rozwojem sieci kontaktów z warszawskimi instytucjami i placówkami: lekarskimi, doradczymi, pedagogicznymi i terapeutycznymi, z których pomocy mogli skorzystać rozmówcy MTZ.

W pierwszych latach działania Młodzieżowy Telefon Zaufania obsługiwany był przez 4 godziny dziennie na jednej linii, w chwilach swojej największej świetności przez 10 godzin dziennie obsługiwane były dwie linie. Aktualnie warszawski MTZ, podobnie jak wiele polskich lokalnych telefonów zaufania, boryka się z kłopotami finansowymi⁴. Ponownie zmniejszono zakres godzinowy obsługi linii — wolontariusze pracują przy telefonie codziennie, od godz. 12:00 do 18:00. Osoby potrzebujące pomocy mogą korzystać z linii telefonicznej (obsługiwana jest również aplikacja SKYPE), a także wysłać do zespołu MTZ wiadomość e-mail.

Przedstawiciele polskich telefonów zaufania, wzorując się na doświadczeniach kolegów z Europy Zachodniej, powołali w 1972 roku Radę Koordynacyjną, której celem było propagowanie idei pomocy telefonicznej oraz wspieranie powstawania nowych placówek pomocy telefonicznej. Kierownictwo nad pracami rady objęła na wiele lat Alina Skotnicka z krakowskiego telefonu zaufania, reprezentując polskie telefony zaufania na spotkaniach międzynarodowych, rozpoczynając od kongresu zorganizowanego przez Międzynarodowe Centrum Infor-

macyjne (IFOTES) w Berlinie w 1973 roku. W 1982 roku Radę Koordynacyjną przemianowano na Komitet Koordynacyjny, a jego przewodniczącą została Grażyna Świątecka (twórczyni gdańskiego telefonu zaufania), a w późniejszym okresie tę rolę pełnił Adam Kłodecki (z warszawskiego telefonu zaufania dla osób z problemami alkoholowymi).

Trudności, jakie przechodziły polskie telefony zaufania w latach 80. (w związku z wprowadzeniem stanu wojennego: zamysłem kontrolowania obywateli — w tym ich rozmów telefonicznych oraz ograniczeniem wymiany doświadczeń pomiędzy poszczególnymi placówkami), doprowadziły do stagnacji rozwoju polskiej oferty pomocy telefonicznej o charakterze narodowym. W lata 90. wkroczyło niewiele telefonów zaufania — praktycznie wszystkie działające lokalnie, dzięki ogromnemu zaangażowaniu swoich twórców, pracowników czy wolontariuszy.

Sytuacja społeczno-polityczna sprawiła, że dopiero w 1990 roku mogła powstać organizacja o charakterze narodowym, zrzeszająca dyżurnych polskich telefonów zaufania — Polskie Towarzystwo Pomocy Telefonicznej. Przewodniczącą towarzystwa została Grażyna Świątecka, twórczyni Gdańskiego Telefonu Zaufania „Anonimowy Przyjaciół”, wieloletnia prezes Komitetu Koordynacyjnego polskich telefonów zaufania.

Celem działania PTPT jest podnoszenie skuteczności i poziomu pomocy udzielanej przez osoby działające w krajowych placówkach pomocy telefonicznej, w szczególności przez wymianę doświadczeń i współpracę.

W 2001 roku PTPT uzyskało status stowarzyszenia, określając szczegółowo cele i zadania:

⁴ Od stycznia 1999 roku działalność telefonów zaufania nie jest uznawana przez Kasy Chorych jako usługi medyczne. Telefony zaufania działające wcześniej przy zakładach opieki medycznej od 1999 roku nie mają pieniędzy na funkcjonowanie. Niezbędne dla kontynuowania działań lokalnych telefonów zaufania jest uzyskanie wsparcia ze strony władz wojewódzkich, powiatowych, miejskich i gminnych. Jednak środki na działanie telefonów zaufania rzadko uwzględniane są w budżetach samorządowych. Polskie Towarzystwo Pomocy Telefonicznej wydało w tej sprawie apel do władz.

- promocja pomocy telefonicznej zorganizowanej zgodnie ze standardami międzynarodowymi, określonymi w Normach Międzynarodowych International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES), dbając w ten sposób o jej wysoki poziom fachowy i etyczny;
- wspieranie nowo powstających telefonów zaufania w zorganizowaniu placówki i podstawowym przeszkoleniu dyżurnych;
- organizacja i wspieranie stałych szkoleń i doskonalenia dyżurnych telefonów zaufania;
- zmierzanie do uznania pomocy telefonicznej za istotny element działalności interwencyjnej i profilaktycznej dla każdej społeczności lokalnej, wszędzie tam, gdzie istnieją telefony zaufania oraz promocja ich powstawania tam, gdzie ich nie ma.

Polskie Towarzystwo Pomocy Telefonicznej reprezentuje polskie telefony zaufania w IFOTES, organizuje krajowe konferencje, szkolenia i seminaria dla członków PTPT (dyżurnych i konsultantów). Od 1991 roku Zarząd Główny PTPT kwartalnie wydaje czasopismo „Nasza Gazeta — Telefon Zaufania”, poświęcone relacjom z bieżących wydarzeń dotyczących działalności telefonów zaufania w Polsce i na świecie, umożliwiające wymianę doświadczeń pomiędzy telefonami zaufania.

Telefony zaufania, organizacje krajowe i międzynarodowe powstały w wyniku inicjatyw oddolnych — w odpowiedzi na społeczną potrzebę istnienia telefonów zaufania, wyodrębniania się telefonów zaufania zajmujących się specyficznymi problemami, formowania telefonów dla dzieci i młodzieży, konieczności doskonalenia konsultantów, umożliwienia wymiany doświadczeń. Taką samą drogę powstania miała międzynarodowa organizacja zrzeszająca telefony zaufania dla dzieci i młodzieży — Child Helpline International.

Przedstawiciele telefonów zaufania dla dzieci przez lata spotykali się na kongresach IFOTES, a także organizowali międzynarodowe spotkania dedykowane przedstawicielom telefonów dla młodych osób. Dopiero w 2001 roku, podczas międzynarodowych konsultacji w Pune w Indiach, przedstawiciele dziecięcych telefonów zaufania z całego świata podjęli decyzję o utworzeniu odrębnej organizacji międzynarodowej. Pierwszym, wstępnie nakreślonym celem działania organizacji miało być wspieranie działania istniejących telefonów zaufania dla dzieci oraz pomoc w tworzeniu telefonów dla dzieci, szczególnie w krajach rozwijających się. Głosy dzieci z całego świata miały być usłyszane.

Aktywny udział w tworzeniu miał indyjski telefon zaufania Childline India, który był gospodarzem spotkania z 2001 roku. Childline India przewodził pracom nad strategią Child Helpline International (CHI) oraz wypracowywaniu konsensusu pomiędzy organizacjami mającymi wejść w skład CHI.

Child Helpline International zostało powołane w 2003 roku, przez przedstawicieli 49 telefonów zaufania dla dzieci z całego świata, podczas ogólnoswiatowych konsultacji w Amsterdamie, który stał się siedzibą organizacji. W 2009 roku w CHI zrzeszało 133 telefonów zaufania dla dzieci z całego świata (108 organizacji posiadało status pełnego członkostwa — *full member*, 25 członkostwa stowarzyszonego — *associate member*). Kolejnych 55 organizacji, które prowadzą telefony zaufania dla młodych osób wyraziło chęć wstąpienia do Child Helpline International. Od 2007 roku polskim członkiem CHI jest Fundacja Dzieci Niczyje, prowadząca dwa polskie telefony zaufania dla młodych osób — 800 100 100 Helpline.org.pl (od 2007 r.) i Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 (od 2008 r.).

Celem działania Child Helpline International jest wspieranie zrzeszonych telefonów zaufania, rozwijanie platformy ko-

munikacyjnej umożliwiającej wymianę doświadczeń, a także wspieranie tworzenia telefonów zaufania dla dzieci, w szczególności w krajach rozwijających się, które nie posiadają dobrze rozbudowanej sieci pomocy dzieciom i młodzieży. CHI podejmuje również działania na szczeblu międzynarodowym, zmierzające do pełniejszej realizacji praw dzieci zapisanych w Konwencji o prawach dziecka ONZ.

CHI umożliwia wymianę doświadczeń pomiędzy zrzeszonymi telefonami zaufania dla dzieci przez finansowanie wizyt studyjnych, a także przez organizowanie międzynarodowych konsultacji: w cyklu dwuletnim w pierwszym roku odbywają się konsultacje ogólnoświatowe, a w drugim odbywają się konsultacje regionalne, dla przedstawicieli z 5 regionów: Afryki, obu Ameryk, Azji i Pacyfiku, Europy oraz Bliskiego Wschodu i Krajów Afryki Północnej (MENA).

Przedstawiciele zrzeszonych telefonów zaufania dla dzieci, pracujący w grupach zadaniowych CHI, opracowali Zasady i Standardy Telefonów Zaufania dla Dzieci (*Principles and Standards for Child Helplines*). Dzięki standardom możliwe jest utrzymanie zbliżonego standardu oferty zrzeszonych telefonów zaufania działających na całym świecie, a także wyznaczanie celów i planów strategicznych przez poszczególne organizacje. Zasady i standardy odzwierciedlają najważniejsze wartości, do których Child Helpline International stosuje się od chwili powstania. Zgodnie z jednym z kryteriów członkostwa, organizacje prowadzące telefony zaufania dla dzieci zrzeszone w CHI raz do roku składają raport z realizacji poniższych zasad:

1. **Prawa** — członkowie CHI uznają prawa wszystkich młodych osób, dzieci oraz rodzin do otrzymywania profesjonalnej, zindywidualizowanej i kulturowo dostosowanej pomocy z zachowaniem zasad poufności i anonimowości.
2. **Dostęp** — członkowie CHI uznają, że dzieci powinny mieć zapewniony bezpieczny dostęp do przeznaczonej dla siebie oferty pomocowej.
3. **Uczestnictwo** — członkowie CHI wierzą, że powinni słuchać oraz reagować na opinie (głosy) dzieci, a także, że poglądy oraz potrzeby dzieci kształtują ofertę dziecięcych telefonów zaufania.
4. **Prywatność oraz poufność** — członkowie CHI uznają, że usługi zaprojektowane dla dzieci powinny respektować prawo dziecka do prywatności oraz zapewniać swoim klientom poufność.
5. **Bezpieczeństwo** — członkowie CHI są zobowiązani do zapewnienia ochrony oraz bezpieczeństwa dzieciom kontaktującym się z telefonem zaufania.
6. **Integracja usług** — członkowie CHI uznają wartość oraz korzyści wynikające z interdyscyplinarnego podejścia w zakresie zaspokajania potrzeb dzieci, młodzieży oraz ich rodzin i dlatego podejmują współpracę z innymi organizacjami, sieciami oraz rządem.
7. **Rekrutacja, szkolenie oraz rozwój pracowników** — członkowie CHI rozumieją, że właściwa rekrutacja oraz zapewnianie pracownikom wsparcia i szkoleń wymaga znaczącej inwestycji w rekrutację, superwizję, profesjonalny rozwój, szkolenia oraz efektywną organizację pracy.
8. **Rzecznictwo** — członkowie CHI uznają, że ich rola obejmuje także podnoszenie świadomości społecznej w zakresie praw dziecka oraz podejmowanie działań w celu zmian politycznych/prawnych, społecznych oraz praktyk kulturowych szkodliwych dla praw dziecka.
9. **Gromadzenie danych** — członkowie CHI wierzą, że efektywne gromadzenie oraz analizowanie danych może polepszyć jakość usług oferowanych przez dziecięce telefony zaufania.
10. **Ewaluacja** — członkowie CHI uznają wagę ewaluacji efektywności pracy i jej wpływu społecznego, jak również inwe-

stowania w nieustanne ulepszanie oferty telefonu zaufania.

11. **Zarządzanie** — członkowie CHI uznają, że w celu ułatwienia dostarczania skoordynowanych usług ich odbiorcom — dzieciom, młodzieży i ich rodzinom — organizacje prowadzące telefony zaufania dla dzieci powinny być zarządzane efektywnie i skutecznie, przy uwzględnieniu zasad jawności i transparentności.

W chwili powstania CHI pod różnymi numerami działały na świecie setki telefonów zaufania, niektóre z nich miały charakter lokalny, nieliczne ogólnokrajowy. Child Helpline International postawiło sobie za cel doprowadzenie do sytuacji, w której na całym świecie pod tym samym numerem dzieci i młodzież będą mogły korzystać z telefonu zaufania. Z uwagi na lokalizację swojej siedziby oraz na struktury prawodawcze, jakie posiada Unia Europejska, już w 2007 roku (4 lata po utworzeniu CHI) działania lobbingsowe CHI przyniosły efekty. **Dnia 15 lutego 2007 roku Komisja Europejska wydała Decyzję (2007/116/WE) w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na „116” na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym** (notyfikowana jako dokument C(2007) 249).

W Preambule do Decyzji Komisja Europejska podkreśla:

„Wskazane jest, by obywatele państw członkowskich, w tym obywatele podróżujący i osoby niepełnosprawne, mogli uzyskać dostęp do określonych usług o walorze społecznym, korzystając z ujednoliconych rozpoznawalnych numerów we wszystkich państwach członkowskich. Obecnie w państwach członkowskich funkcjonują różne plany numeracyjne, nie istnieje natomiast wspólny plan numeracji, w którym dla usług tego rodzaju zastrzeżono by te same numery telefoniczne w całej Wspólnocie. W związ-

ku z tym Wspólnota powinna podjąć odpowiednie działania.

Harmonizacja zasobów numeracyjnych jest niezbędna, aby usługi tego rodzaju były dostępne dla użytkowników pod tym samym numerem w różnych państwach członkowskich. Zasada «ten sam numer — ta sama usługa» **gwarantować** będzie powiązanie danej usługi zawsze z tym samym, określonym numerem w każdym państwie członkowskim Wspólnoty. (...) Dla odzwierciedlenia społecznej funkcji usług, o których mowa numery zharmonizowane powinny być numerami bezpłatnymi (...).”

Artykuł 2 Decyzji stanowi:

„Zharmonizowana «usługa o walorze społecznym» jest to odpowiadająca wspólnemu opisowi usługa dostępna pod numerem bezpłatnym (...), wychodząca naprzeciw określonej potrzebie społecznej, w szczególności przyczyniająca się do dobrego samopoczucia lub bezpieczeństwa obywateli lub pewnych ich grup bądź zapewniająca pomoc osobom w trudnej sytuacji.”

Szczegółowy opis usług, jakie mają być świadczone oraz zarezerwowane numery zostały określone w załączniku do Decyzji Komisji Europejskiej. W 2007 roku na potrzeby „zharmonizowanych usług o walorze społecznym” zarezerwowano trzy numery:

- 116 000 — numer interwencyjny w sprawie zaginionych dzieci,
- **116 111 — telefon zaufania dla dzieci,**
- 116 123 — telefon wsparcia emocjonalnego dla dorosłych.

W 2009 roku Komisja Europejska podjęła Decyzję (2009/884/WE) w związku z wprowadzeniem dodatkowych zastrzeżonych numerów zaczynających się na 116, dokonując krajowej rezerwacji kolejnych dwóch numerów:

- 116 006 — telefon zaufania dla ofiar przestępstw,
- 116 117 — usługa medyczna na żądanie w przypadkach innych niż nagłe.

Decyzja Komisji Europejskiej umożliwiła więc prowadzenie w Europie telefonów zaufania dla dzieci pod jednym numerem — 116 111. W załączniku do Decyzji (2007/116/WE) wstępnie określono zakres usług, jakie mogą być świadczone pod numerem 116 111:

„Usługa służy pomocom dzieciom potrzebującym opieki i ochrony i łączy je z odpowiednimi usługami i zasobami; zapewnia ona dzieciom możliwość wyrażania ich trosk, rozmowy o sprawach bezpośrednio ich dotyczących i nawiązania kontaktu w sytuacji nadzwyczajnej.”

Przydziałem numerów z grupy 116 zajmuje się w Polsce Urząd Komunikacji Elektronicznej. Dnia 14 lipca 2008 roku Fundacja Dzieci Niczyje oraz operator telekomunikacyjny Polkomtel SA podpisały list intencyjny dotyczący podjęcia współpracy w zakresie uruchomienia usługi „Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży” z wykorzystaniem numeru 116 111. 19 lipca został złożony wniosek do UKE o przydzielenie numeru 116 111, a sam numer został przydzielony 4 sierpnia 2008 roku.

Numer 116 111 został uruchomiony 6 listopada 2008 roku jako ogólnopolski Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży. Polska jest piątym europejskim krajem, który umożliwił młodym osobom kontakt z profesjonalistami pod całkowicie bezpłatnym numerem 116 111.⁵

Tak szybkie uruchomienie linii 116 111 w Polsce było możliwe dzięki współpracy Fundacji Dzieci Niczyje, która obsługuje Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży, firmy Polkomtel SA (głównego sponsora i partnera technologicznego), która przygotowała platformę do obsługi numeru oraz wyposażała profesjonalne callcenter, a także Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 był początkowo obsługiwany przez 7 konsultantów, jednak ogromne zainteresowanie młodych osób ofertą bezpłatnej i anonimowej pomocy telefonicznej i online sprawiły, że niezbędne okazało się powiększenie zespołu konsultantów. Bazując na doświadczeniach telefonów zaufania dla dzieci korzystających ze wsparcia wolontariuszy przy obsłudze linii, zespół polskiego telefonu 116 111 przygotował pilotażowy program stażu dla studentów ostatnich lat i absolwentów kierunków społecznych: psychologii, pedagogiki, resocjalizacji, pomocy społecznej. Model szkoleń i współpracy z wolontariuszami okazał się wartościowym rozwiązaniem również w Polsce (gdzie idea wolontariatu i bezpłatnej pracy na rzecz innych nie jest tak rozpowszechniona, jak w np. w Wielkiej Brytanii czy Szwecji). W 2010 roku Fundacja Dzieci Niczyje rozpoczęła realizację drugiego, trwającego rok, programu stażowego. Aktualnie linię obsługuje 29 osób⁶, we wszystkie dni robocze w godzinach 12:00–20:00. W ciągu 8 godzin obsługi linii pracują 3 zmiany konsultantów, każda pod opieką tzw. opiekuna

⁵ Numer 116 111 to pierwszy numer z grupy 116 uruchomiony w Polsce. Po pół roku, w marcu 2009 roku, uruchomiony został drugi numer — 116 000, a w styczniu 2010 r. numer 116 123.

⁶ Liczba 29 osób pracujących przy linii 116 111 w Polsce może wydawać się niewielka w porównaniu do tysięcy wolontariuszy pracujących np. u Samarytan czy w nowozelandzkim Youthline, warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że organizacja pracy w tych placówkach jest inna. Telefon Samarytan potrzebuje kilku tysięcy wolontariuszy, ponieważ deklarują się oni pracować przy linii np. 6 godzin miesięcznie, kiedy to w polskim 116 111 stażysta spędza przy linii średnio 30 godzin miesięcznie, inne są godziny pracy telefonów itp. Więcej informacji o specyfice organizacji pracy wolontariuszy w telefonach zaufania w artykule na stronie 74.

dyżuru, doświadczonego pracownika gotowego do wspierania konsultantów podczas prowadzenia rozmów, który prowadzi również spotkania rozpoczynające i kończące dyżury.

Z każdym dniem zarówno serwis internetowy, umożliwiający zadawanie anonimowych pytań www.116111.pl, jak i sama linia stają się coraz lepiej znane kolejnym młodym osobom potrzebującym wsparcia, opieki i zwykłej rozmowy o codziennych kłopotach i poważnych trudnościach. Aby móc zapewnić możliwość kontaktu kolejnym rozmówcom Zespół Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 od września 2010 roku planuje obsługiwać linię również w soboty, a następnie uruchomić kolejne — piąte i szóste stanowiska konsultanckie (aktualnie z konsultantami Telefonu 116 111 mogą rozmawiać jednocześnie cztery młode osoby). Biorąc pod uwagę postęp technologiczny oraz doświadczenia telefonów zaufania na świecie ważnym krokiem dla polskiego

116 111 będzie uruchomienie możliwości kontaktu przez chat.

Telefon został wynaleziony ponad 125 lat temu. Przez dziesięciolecia był ważnym narzędziem komunikacyjnym, nie tylko w kontekście telefonów zaufania. Freud poświęcił mu zdanie w książce „Kultura jako źródło cierpienia”, pisząc: „Za pomocą telefonu, może on słyszeć głos innego człowieka z takich odległości, z jakimi nie spotkaliśmy się nawet w bajkach” (1982, s. 80). Rzeczywistość nie pozwala nam jednak na zatrzymanie się na tym celnym opisie. XXI wiek stawia przed telefonami zaufania kolejne wyzwania. Odpowiadając na potrzeby dzieci i młodzieży telefony zaufania muszą wciąż się rozwijać. Szukać nowych dróg kontaktu, budować i umacniać lokalne systemy pomocy bezpośredniej, powiększać zespoły, szkolić pracowników, współtworzyć standardy. Sprawić, żeby — w myśl idei Child Helpline International — głosy dzieci były słyszane przez całe społeczeństwo.

Kalendarium ważniejszych wydarzeń w historii telefonów zaufania na świecie i w Polsce

1953

- utworzenie pierwszego telefonu zaufania na świecie — The Samaritans (Wielka Brytania)

1959

- powstają pierwsze telefony zaufania poza Wielką Brytanią: Niemcy, Francja, Włochy

1960

- powstaje Międzynarodowe Centrum Informacyjne zrzeszające przedstawicieli telefonów zaufania z całego świata

1967

- utworzenie pierwszych telefonów zaufania w Polsce: Wrocławski Telefon Zaufania (czerwiec) i Gdański Telefon Zaufania „Anonimowy Przyjaciel” (październik)
- międzynarodowy kongres w Genewie, powstanie IFOTES-u

1970

- powstanie pierwszego na świecie telefonu zaufania dla dzieci i młodzieży — Youthline (Nowa Zelandia)
- powstanie pierwszego w Polsce (i Europie) telefonu zaufania dla młodych osób — Warszawski Młodzieżowy Telefon Zaufania

1972

- powołanie Rady Koordynacyjnej Telefonów Zaufania w Polsce

1973

- wstąpienie polskich telefonów zaufania do IFOTES

1982

- przemianowanie Rady Koordynacyjnej Telefonów Zaufania w Polsce na Komitet Koordynacyjny

1990

- powstanie Polskiego Towarzystwa Pomocy Telefonicznej

2001

- międzynarodowy kongres przedstawicieli telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży w Pune (Indie)

2003

- powstanie Child Helpline International

2007

- decyzja KE o rezerwacji grupy numerów 116
- wstąpienie Polski do CHI (Fundacja Dzieci Niczyje prowadząca telefon Helpline.org.pl)

2008

- utworzenie Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 w Polsce (5. w Europie) prowadzonego przez FDN, który w tym samym roku staje się członkiem CHI

2010

- 13 uruchomionych telefonów 116 111 w Europie (stan na 1 stycznia 2010 r.)

For decades now, telephone helplines have been a significant addition to counseling services available to those in difficult life circumstances. The need for this peculiar form of help and support - expressed by its beneficiaries from the early years of helpline availability - provides sufficient justification for the existence of telephone counseling services. These services were at first provided for reasons of the heart, based on the idea of fairness and understanding for the hardships of others. Gradually, they evolved into standardized rules and guidelines, based on the findings of clinical psychology, developmental psychology and crisis intervention. The present article describes the history of helpline evolution in Poland and worldwide, discusses the development of helplines for children and youth, reports on the establishment of international bodies bringing together telephone counseling organizations and summarizes the process of creating standards for telephone counseling.

Literatura

- Konarska-Łąpieś L., Kalinowska-Ender K., Klause-Jaworska E. (2005), *35 lat Młodzieżowego Telefonu Zaufania 1970–2005*, Warszawa: Specjalistyczna Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna „TOP”.
- Łęcka J. (2010) *Telefon Zaufania — pomoc w potrzebie*, artykuł opublikowany w portalu www.artelis.pl dn. 6.04.2010 (<http://artelis.pl/artykuly/17750/telefon-zaufania-8211-pomoc-w-potrzebie> — dostęp dn. 1.06.2010)
- Miller T., Moonan M., Hawke P., Kerpel E., Farokhy F. (2010), *Principles and Standards for Child Helplines*, Child Helpline International, Amsterdam.

- Mueller T., Taylor C. (red.) (2009), *Study on the implementation of the harmonised 116 111 Number*, Child Helpline International, Amsterdam.
- Sanders P. (2004), *Sztuka prowadzenia poradnictwa przez telefon*, Wydawnictwo WAM, Kraków.
- Siwołowska I.K. (2002), *Problem przemocy w oczach dzieci na postawie danych z Telefonu Zaufania*, *Psychiatria w Praktyce Ogólnolekarskiej*, nr 2 (4).
- Świątecka G. (1997), *Gdański Telefon Zaufania „Anonimowy Przyjaciel” i jego rola w polskim ruchu pomocy telefonicznej*, „*Nasza Gazeta — Telefon Zaufania*”, nr 15.
- Szewczyk W. (2004), *„Anonimowy Przyjaciel” czyli o sztuce pomagania przez telefon*, Wydawnictwo Arka, Tarnów.
- Taylor C., red. (2009), *Connecting to Children (CTC). A compilation of child helplines 2008 data*, Child Helpline International, Amsterdam.

Źródła internetowe:

Informacje dotyczące Child Helpline International:

www.childhelplineinternational.org

www.childhelplineinternational.org/en/network/howitbegan — dostęp 1.06.2010

Informacje dotyczące The Samaritans:

www.samaritans.org

www.samaritans.org/about_samaritans.aspx — dostęp 1.06.2010

Informacje dotyczące Youthline:

www.youthline.co.nz

www.youthline.co.nz/about-youthline.html — dostęp 1.06.2010

Informacje Urzędu Komunikacji Elektronicznej odnośnie numeracji 116:

www.uk.gov.pl

www.uk.gov.pl/uke/index.jsp?place=Menu01&news_cat_id=330&layout=9 — dostęp 1.06.2010

Informacje dotyczące Fundacji Dzieci Niczyje i numeru 116 111:

www.fdn.pl

www.116111.pl

Informacje o IFOTES:

www.ifotes.org — dostęp 1.06.2010

Informacje o PTPT:

www.polcomtel.free.ngo.pl/ptpt.html — dostęp 1.06.2010

O AUTORZE

LUCYNA KICIŃSKA — absolwentka Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji UW, specjalność: wychowanie resocjalizujące. Ukończyła roczny kurs prowadzenia warsztatów i treningów w oparciu o proces grupowy. Jest absolwentką pierwszego w Polsce Studium Terapii Narracyjnej (zorganizowanego przez Centre for Narrative Practice w Manchesterze). Od 6 lat współpracuje z różnymi organizacjami pozarządowymi w Polsce, specjalizującymi się w świadczeniu pomocy telefonicznej i on-line. Od początku 2009 roku związana z Fundacją Dzieci Niczyje, gdzie jest koordynatorką Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111. Szkoli różne grupy profesjonalistów z zakresu świadczenia pomocy przez telefon.