

Child Helpline International — historia, cele oraz najważniejsze obszary podejmowanych działań

Celem niniejszego artykułu jest przybliżenie okoliczności powołania do życia Child Helpline International (CHI) — międzynarodowej organizacji, skupiającej telefony zaufania dla dzieci i młodzieży z całego świata — misję organizacji, jej cele oraz obszary podejmowanych działań. Artykuł prezentuje również genezę utworzenia wspólnego europejskiego numeru 116 111 dla telefonów zaufania dla dzieci, które było możliwe dzięki wspólnym wysiłkom podjętym przez CHI oraz Unię Europejską. W artykule dokonano również prezentacji wybranych danych statystycznych dotyczących działalności telefonów zaufania zrzeszonych w CHI z 2008 roku.

1. Historia powstania

Ruch telefonów zaufania dla dzieci został zainicjowany w Nowej Zelandii w roku 1970. Na kontynencie europejskim pierwszy taki telefon utworzono w Polsce, w tym samym roku. Od tego czasu światowa sieć telefonów zaufania dla dzieci stopniowo się rozrastała. W niektórych krajach poradnictwo ukierunkowane na dzieci i młodzież wydzielono z działających telefonów zaufania, np. telefonów dla kobiet-ofiar przemocy domowej. W innych krajach takie telefony powstawały jako samodzielne instytucje. Jednak dopiero na międzynarodowej konferencji, skupiającej organizacje prowadzące telefony zaufania dla dzieci, która odbyła się w indyjskim Pune w roku 2001, poddano pod dyskusję potrzebę utworzenia nadrzędnej organizacji zrzeszającej telefony dziecięce działające w różnych krajach świata. W roku 2003 na konferencji

w Amsterdamie członkowie 49 delegacji podjęli decyzję o powołaniu do życia organizacji Child Helpline International (CHI). Za datę początkową funkcjonowania CHI przyjmuje się październik 2003 roku. Zasady funkcjonowania oraz struktura CHI wywodzą się z doświadczeń w tworzeniu i koordynowaniu telefonu zaufania dla dzieci indyjskiej działaczki Jeroo Billimoria z Instytutu Nauk Społecznych Tata (TISS) w Bombaju.

Celem organizacji powołanej do życia w Amsterdamie było (najogólniej ujmując) utrzymanie oraz rozwijanie międzynarodowej sieci telefonów zaufania świadczących usługi dla dzieci i młodzieży. Zakładano, że ten cel będzie osiągnięty przede wszystkim poprzez zapewnienie szeroko rozumianego wsparcia istniejącym już w różnych częściach świata telefonom zaufania, ale także udzielenie pomocy kra-

jom zainteresowanym ich tworzeniem — w szczególności krajom rozwijającym się, w których sieć służb pomocy dzieciom jest słabo rozwinięta lub niemal w ogóle nie istnieje.

2. Cele i misja

Zgodnie z misją przyjętą przez CHI, poprzez rozwijanie globalnej sieci zrzeszającej telefony zaufania dla dzieci, ta międzynarodowa organizacja stawia sobie za cel docieranie do jak największej liczby dzieci i młodzieży z całego świata, wykorzystując do tego celu różnego typu środki komunikacji, takie jak: telefony, pocztę elektroniczną, komunikatory internetowe, czat, radio oraz sms-y. Należy podkreślić, że zgodnie ze standardami przyjętymi przez CHI, wszystkie wykorzystywane w poradnictwie telefonicznym środki komunikacji muszą zapewniać użytkownikom odpowiedni poziom bezpieczeństwa oraz poufności nawiązywanego kontaktu. Rodzaj i jakość świadczonych przez dziecięce telefony zaufania usług w znacznej mierze zależy jednak od infrastruktury oraz poziomu rozwoju społeczno-ekonomicznego kraju, w którym działa dana instytucja.

Rozwijanie globalnej sieci telefonów zaufania jest przede wszystkim swego rodzaju środkiem do osiągnięcia nadrzędnego celu, jakim jest reagowanie na sygnały dzieci potrzebujących opieki oraz ich ochrony w różnych zakątkach świata. Wspomniana reakcja powinna być rozumiana dwojako: zarówno jako działania doraźnie — zapewnienie możliwości nawiązania kontaktu i podejmowanie interwencji w sprawie dzieci i młodzieży

W 2009 roku CHI¹ zrzeszała 133 członków, obejmując swym zasięgiem 160 krajów, w których nieustannie działa na rzecz powstawania nowych telefonów zaufania dla dzieci oraz rozwoju i umacniania pozycji już działających.

znajdujących się w sytuacjach kryzysowych, ale z drugiej strony także jako kreowanie polityki państw w zakresie systemu opieki nad dzieckiem. Tylko taka reakcja, wyrażana w formie sugestii i uwag skierowanych do ustawodawców, daje szansę wpływania na kształt polityki danego państwa w zakresie ochrony praw dziecka. Wizja świata, do której dąży CHI poprzez swoje działania, to miejsce, w którym zdobycze telekomunikacji sprawiają, że każde dziecko, które tego potrzebuje, zostanie usłyszane. Jest to również rzeczywistość, w której głos dziecka ma realny wpływ na kształtowanie polityki umożliwiającej realizację praw dziecka. Rzecznictwo w zakresie respektowania owych praw, wyrażonych Konwencji o prawach dziecka, jest jednym z priorytetowych celów realizowanych przez CHI.

Aby te wizje wprowadzać w czyn, członkowie należący do globalnej sieci CHI przyjęli na lata 2007–2010 cztery strategiczne cele swej działalności. Są to²:

1. Poprawa systemu opieki nad dzieckiem.
2. Wzrost uznania ważności głosów pochodzących od dzieci.
3. Ustanowienie efektywnej, globalnej sieci telefonów zaufania dla dzieci.
4. Ułatwianie adekwatnego odpowiadania na sygnały wszystkich dzieci potrzebujących opieki oraz ochrony.

¹ Informacje pochodzą z newslettera CHI (7th edition), 2008, s. 9.

² <http://www.childhelplineinternational.org/en/ourwork/objectives>

3. 116 111 — europejski numer telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży

Mimo wysiłków podejmowanych od lat, w XXI wieku w wielu europejskich krajach prawa dziecka są dalekie od stanu, w którym można byłoby je określić jako w pełni respektowane, a podstawowe potrzeby dziecka jako zaspokajane na wystarczającym poziomie. Wśród problemów, z którymi wciąż nie radzi sobie wiele państw Europy, do najważniejszych należy zaliczyć społeczne wykluczenie dzieci imigrantów, często połączone z ich prześladowaniem, handel dziećmi oraz dziecięcą pornografię. W związku z otwarciem granic pomiędzy państwami członkowskimi pojawił się palący problem dzieci pozostawionych przez rodziców, którzy wyjechali do pracy w innych krajach, tzw. eurosieroty. Stale zwiększa się również liczba dzieci, które ujawniają wykorzystywanie, również seksualne. Wszystkie te problemy przyczyniają się do zwiększenia liczby dzieci borykających się z problemami natury psychicznej oraz społecznej.

W odpowiedzi na te i wiele innych, niewymienionych tu problemów, jednym z kluczowych celów, jakie wyznaczyła sobie CHI, było uruchomienie zharmonizowanego, łatwego do zapamiętania, bezpłatnego numeru telefonu zaufania dla dzieci, który byłby wspólny dla krajów Unii Europejskiej. Efektem działań podjętych na rzecz wprowadzenia takiego numeru w Europie było Oświadczenie Parlamentu Europejskiego w sprawie telefonów zaufania dla dzieci, przyjęte przez Parlament 17 stycznia 2006 roku³. Wspomniane oświadczenie nie tylko popierało pomysł utworzenia wspólnego dla państw Unii numeru dla telefonów zaufania w poszczególnych państwach, ale również zapewniało podjęcie przez Wspólnotę wysiłków na rzecz jego wprowadzenia. Co więcej, utworzenie sieci telefonów zaufania dla dzieci i młodzie-

ży o tym samym numerze dla państw członkowskich uznano za jeden z kluczowych elementów unijnego systemu pomocy dzieciom.

Kolejny krok w kierunku stworzenia wspólnego numeru uczyniła w lipcu 2006 roku Komisja Europejska. Uznając prawa dziecka za jeden z najważniejszych priorytetów Unii Europejskiej, Komisja wyraziła intencję zarezerwowania grupy trzech numerów zaczynających się od 116 jako ogólnoeuropejskich, bezpłatnych linii telefonicznych o charakterze społecznym (w tym 116 111 na potrzeby działania telefonów zaufania dla dzieci). Na Trzeciej Międzynarodowej Konsultacji zorganizowanej przez CHI w październiku 2006 roku w Sztokholmie⁴ przedstawiciele zrzeszonych telefonów zaufania dla dzieci oficjalnie przejęli numer 116 111 za wspólny, a poszczególne organizacje z Europy rozpoczęły starania o uzyskanie numeru.

Polska numer 116 111 uruchomiła 6 listopada 2008 roku, jako piąty kraj Unii Europejskiej⁵. Jego obsługą zajmuje się Fundacja Dzieci Niczyje (jedyne polskie członki CHI) we współpracy z operatorem telekomunikacyjnym — firmą Polkomtel S.A., który jest głównym sponsorem i partnerem technologicznym linii. Działanie Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 w Polsce jest również dofinansowane przez MSWiA w ramach realizacji oferty publicznej na prowadzenie telefonu zaufania dla dzieci (dofinansowanie przyznawane jest w drodze konkursu). Linia 116 111 została w Polsce uruchomiona zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej, które zostały zweryfikowane przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

³ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2006-0009+0+DOC+XML+V0//PL>

⁴ Study on the implementation of the harmonised 116 111 number, CHI, 2009, s. 5–6.

⁵ Przed Polską numer uruchomiły: Czechy, Słowacja, Węgry i Rumunia.

4. Główne obszary działań CHI

Jednym z najważniejszych obszarów działań CHI jest gromadzenie oraz analiza danych na temat kontaktów podejmowanych przez dzieci i młodzież z telefonami zaufania (przekazywanie raportów jest jednym z kryteriów członkostwa w CHI). Dane pozyskane od zrzeszonych organizacji stanowią nie tylko statystyczne źródło informacji, ale są również najważniejszym punktem odniesienia dla wszystkich działań podejmowanych zarówno przez CHI, jak i poszczególne organizacje członkowskie w obszarze rzecznictwa i kształtowania polityki państw sprzyjającej realizacji praw dziecka. Dane zbierane i opracowywane w formie corocznych raportów odzwierciedlają potrzeby dzieci, a co za tym idzie: luki w funkcjonowaniu systemu pomocy dziecku w danym kraju. Dla przykładu, w roku 2008 wykorzystanie oraz przemoc w stosunku do dzieci stanowiły 21% wszystkich kontaktów podjętych przez dzieci z telefonami zaufania zrzeszonymi w CHI⁶. Ten odsetek pokazuje, że dzieci zgłaszają w telefonach zaufania (za pomocą różnych kanałów komunikacji) sytuacje wykorzystania, ale zarazem, że wykorzystanie i przemoc stanowią niezwykle ważny problem, który wymaga stałej uwagi i podjęcia odpowiednich działań ze strony osób kształtujących politykę prawną oraz praktyków z obszaru służb społecznych.

Child Helpline International zrzesza organizacje z całego świata. Jego członkami są zarówno telefony zaufania z Wielkiej Brytanii, gdzie pomoc dzieciom i młodzieży znacznie wykroczyła poza kontakt *stricto* telefoniczny (pomoc online, chat, SMS), jak i kraje afrykańskie czy azjatyckie, gdzie linie telefoniczne działają przez kilka godzin

w tygodniu, a większość kontaktów odbywa się przy pomocy poczty tradycyjnej. Ogromne rozbieżności dotyczą również poziomu realizacji praw zapisanych w Konwencji o prawach dziecka i samej problematyki poruszanej przez dzieci, a związanej z rzeczywistością, w której żyją. Inne problemy mają nastolatki w Stanach Zjednoczonych, Belgii, a inne w Bostwanie. Różna może być również terminologia używana przez poszczególne instytucje. W celu ujednoczenia kryteriów gromadzenia danych, CHI wypracowało glosariusz najważniejszych terminów wykorzystywanych w tym procesie. Dzięki temu możliwe jest analizowanie danych i prognozowanie trendów, a to przekłada się zarówno na pełniejszą odpowiedź na doraźne potrzeby dzieci, jak i umożliwia działania na rzecz poprawy sytuacji dzieci na szczeblu krajowym, regionalnym i ogólnosiwiatowym. Dane uzyskane od członków CHI publikowane są corocznie z podziałem na poszczególne kraje członkowskie, jak również w obrębie pięciu wyodrębnionych geograficznie stref:

- Afryka,
- Ameryka Północna, Południowa oraz Karaiby,
- Azja i rejon Pacyfiku,
- Europa,
- MENA (Middle East and North Africa) — Bliski Wschód i Afryka Północna.

W 2008 roku raporty na temat swojej działalności przedstawiło 85 członków CHI. Ogólne dane, dotyczące liczby kontaktów z telefonami zaufania dla dzieci z podziałem na wyodrębnione regiony oraz sposób kontaktu, przedstawia poniższa tabela.

⁶ Connectig to Children (7th edition), 2008, s. 20.

Tabela 1. Liczba kontaktów podejmowanych z telefonami zaufania dla dzieci z podziałem na sposób ich nawiązania w roku 2008.

Region	Sposób komunikacji				
	Telefoniczny	Osobisty	Internetowy	Pocztowy	Ogółem
Afryka	1 298 716	426 213	9 393	7 119	1 741 441
Ameryki z rejonem Karaibów	1 181 687	34 798	181 026	250	1 397 761
Azja i rejon Pacyfiku	3 932 450	812 086	377 004	102 073	5 223 613
Europa	4 894 115	41 773	1 019 072	250	5 955 210
MENA	235 869	2 948	32	10	238 859
Świat	11 542 837	1 317 818	1 586 527	109 702	14 556 884

Źródło: *Connectig to Children* (7th edition), 2008, s. 10.
(<http://www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTC>)

Child Helpline International i jej członkowie dążą do świadczenia pomocy dzieciom i młodzieży w najpełniejszy sposób — przy użyciu adekwatnych kanałów komunikacji i przy zachowaniu jak najwyższej jakości usług (przy uwzględnieniu różnic kulturowych i regionalnych w obu czynnikach). Pomocne są w tym wypracowane Zasady i Standardy, które określają kierunki działań organizacji członkowskich oraz umożliwiają określenie poziomu ich realizacji (coroczna ewaluacja jest kolejnym z kryteriów członkostwa CHI). Informacje uzyskane na podstawie takiej oceny dają możliwość zidentyfikowania i wyeliminowania ewentualnych uchybień, a także wprowadzenie usprawnień w działalności telefonów zaufania, a przez to ich ciągły rozwój i podniesienie poziomu świadczonych usług pomocy dzieciom. Wśród zasad i standardów podlegających corocznej ocenie, w sposób szczególny położono nacisk na obszary, takie jak: prawa dziecka, dostępność usług świadczonych przez telefony zaufania dla dzieci oraz poziom uczestnictwa dzieci w tych usługach, polityka prywatności oraz poufność nawiązywanych kontaktów, bezpieczeństwo, integracja systemu usług świadczonych na rzecz dzieci, rekrutacja, szkolenie i rozwój zawodowy pracowników, rzecznictwo w sprawach dotyczących dzieci, sposób gromadze-

nia danych, zarządzanie organizacją świadcząca poradnictwo telefoniczne oraz sposób ewaluacji podejmowanych przez nią działań.

Oprócz corocznej oceny działalności telefonów świadczących pomoc dzieciom, za pośrednictwem CHI jest również możliwe dzielenie się własnymi doświadczeniami i dobrymi praktykami ze stowarzyszonymi telefonami zaufania, na przykład na drodze wymian partnerskich czy wizyt studyjnych. Takie wymiany są niezwykle cennymi doświadczeniami i efektywnymi narzędziami, zarówno w procesie tworzenia nowych, jak i wspierania oraz doskonalenia działalności już istniejących telefonów zaufania dla dzieci. Dla przykładu, w 2007 i 2008 CHI sfinansowało 25 podobnych wymian. Aby zapewnić możliwość porównywania i wykorzystania wzajemnych doświadczeń, z uwagi na uwarunkowania polityczne, ekonomiczne społeczne czy kulturowe, najczęściej są one dokonywane pomiędzy państwami położnymi w zbliżonym regionie geograficznym.

Poza wymianami partnerskimi, CHI prowadzi i wspiera działania o charakterze szkoleniowym. Jest również organizatorem licznych konferencji i konsultacji, zarówno na szczeblu regionalnym, jak i międzynarodowym.

5. Z jakich powodów dzieci dzwonią do telefonu zaufania?

Zgodnie z danymi pozyskiwanymi od członków CHI, dzieci i młodzież podejmujące kontakt z telefonem zaufania bardzo często potrzebują wsparcia, którego nie uzyskują na co dzień ze strony swojego najbliższego otoczenia. Niektórzy klienci telefonów zaufania zwyczajnie potrzebują kogoś, z kim mogliby porozmawiać o problemach w relacjach z innymi ludźmi, codziennych zdarzeniach czy szkolnych trudnościach. Inne dzieci decydują o wyborze numeru telefonu zaufania podejmują dopiero w obliczu zagrożenia, na przykład w sy-

tuacjach, kiedy mają myśli samobójcze, chcą wydostać się z zakłętego kręgu doświadczanej przemocy czy wykorzystywania seksualnego.

Z perspektywy dzwoniącego dziecka, wszystkie kwestie są ważne. Telefony zaufania świadczące pomoc dzieciom i młodzieży z całą pewnością realizują prawa dziecka w praktyce, szczególnie niezwykłe prawo do godności, płynące z poczucia bycia wysłuchanym.

Powody, dla których dzieci podejmowały kontakt z telefonem zaufania w roku 2008 przedstawia tabela 2.

Tabela 2. Powody nawiązywania kontaktów z telefonem zaufania w roku 2008.

Powody podejmowania kontaktów przez dzieci	Ogólnie											
	Afryka		Ameryki z rejonem Karaibów		Azja – Pacyfik		Europa		MENA		Świat	
Liczba działających telefonów zaufania	11		20		12		34		6		83	
Kategorie	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%	liczba	%
Udzielanie informacji	40 079	16	491 685	22	483 229	28	194 431	13	22 758	35	1 232 182	21
Wykorzystanie i przemoc	92 440	37	685 990	30	185 746	11	247 301	17	17 644	27	1 229 121	21
Relacje rodzinne	8 532	3	330 299	14	102 173	6	168 186	11	2 725	4	611 915	11
Relacje rówieśnicze	4 418	2	81 739	4	83 977	5	251 924	17	1 697	3	423 755	7
Zdrowie psychiczne i umysłowe	4 739	2	44 968	2	162 552	9	197 889	13	8 238	13	418 386	7
Bezdomność/ Ucieczki z domu/ Podstawowe potrzeby	17 672	7	229 078	10	136 800	8	28 974	2	2 906	5	415 430	7
Seksualność	9 604	4	28 827	1	82 089	5	219 791	15	519	1	340 830	6
Szkoła	7 825	3	55 211	2	132 270	8	64 409	4	4 697	7	264 412	5
Używanie oraz nadużywanie substancji psychoaktywnych	1 762	1	151 070	7	29 764	2	26 488	2	152	0	209 236	4
Kwestie związane z prawem	32 740	13	112 192	5	42 660	2	19 492	1	395	1	207 479	4
Wyzysk ekonomiczny	9 708	4	9 195	0	141 218	8	1 889	0	749	11	162 759	3

Powody podejmowania kontaktów przez dzieci	Ogólnie											
	Afryka		Ameryki z rejonem Karaibów		Azja – Pacyfik		Europa		MENA		Świat	
Dyskryminacja	5 548	2	49 982	2	42 641	2	9 232	1	107	0	107 510	2
Zdrowie fizyczne	4 327	2	13 627	1	39 717	2	32 204	2	1 514	2	91 389	2
HIV/AIDS	10 560	4	1 845	0	31 595	2	1 863	0	14	0	45 877	1
Niepełnosprawność	262	0	144	0	16 956	1	7 402	1	335	1	25 099	0
Ogółem	250 216	100	2 285 852	100	1 713 387	100	1 471 475	100	64 450	100	5 785 380	100

Źródło: *Connectig to Children* (7th edition), 2008, s. 20.
(<http://www.childhelplineinternational.org/en/publications/CTC>)

Więcej szczegółowych danych na temat telefonów zaufania dla dzieci należących do sieci CHI zawierają coroczne raporty organizacji. Ostatni obejmuje dane z roku 2008. Bardziej wyczerpujące informacje na temat

misji oraz obszarów działalności Child Helpline International, jak również listę członków oraz wszystkie publikacje można znaleźć na stronie internetowej organizacji: www.childhelplineinternational.org

The aim of the present paper is to shed some light on the circumstances behind the creation of Child Helpline International — a global organization bringing together telephone helplines for children and youth, operating all over the world. The article discusses the mission of the organization, its goals and areas of activity. It presents the origins of establishing a pan-European number 116 111 for child helplines – the harmonized number was adopted owing to joint efforts of CHI and the European Union. The paper additionally provides some statistics illustrating the operation of CHI member helplines in 2008.

O AUTORZE

MARTA LEWANDOWSKA jest absolwentką Wydziału Pedagogicznego UW, specjalność: opieka i wychowanie — praca socjalna. Szczególnie interesuje się tematyką adopcji, co znalazło odzwierciedlenie w obronionej z wyróżnieniem pracy magisterskiej dotyczącej zjawiska adopcji ze wskazaniem. Jako studentka odbywała praktyki m.in. w jednym z warszawskich ośrodków adopcyjno-opiekuńczych oraz pracowała indywidualnie z dzieckiem z rodziny zastępczej w ramach wolontariatu organizowanego przez WCPR. Ponadto ukończyła szkolenie z zakresu mediacji rodzinnych przy Polskim Centrum Mediacji. Od stycznia 2010 roku związana z Fundacją Dzieci Niczyje, gdzie odbywa roczny staż w Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.