

Wolontariusz w telefonie zaufania dla dzieci — porównanie programów wolontariackich realizowanych w 3 krajach: Wielkiej Brytanii, Szwecji i Polsce

Celem artykułu jest zaprezentowanie trzech modeli współpracy z wolontariuszami w telefonach zaufania: brytyjskim ChildLine, szwedzkim telefonie BRIS oraz polskim Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111. Poprzez przedstawienie samych organizacji, sposobów rekrutacji wolontariuszy, wymagań formalnych, oczekiwań i zobowiązań ze strony organizatorów wolontariatu, przez szkolenia i system wspierania rozwoju wolontariuszy i wskazanie obszarów ich działań, uwidocznione zostaną punkty wspólne wszystkich trzech modeli oraz uwypuklone istotne różnice w podejściu do pracy wolontariuszy w telefonach zaufania w Polsce, Szwecji i Wielkiej Brytanii.

ChildLine — Wielka Brytania

Najbardziej rozpoznawalny telefon zaufania dla młodych osób w Wielkiej Brytanii — ChildLine, został utworzony w 1986 roku dzięki zaangażowaniu Esther Rantzen — prezenterki telewizyjnej, zajmującej się problematyką przemocy wobec dzieci. W 2006 roku ChildLine połączył się z jedną z najstarszych na świecie organizacją pozarządową — National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC)¹, zajmującą się ochroną dzieci przed przemocą i okrucieństwem oraz wspieraniem rodzin przeżywających trudności. Działania podejmowane przez ChildLine (telefon zaufania, strona internetowa, chat, pomoc online) są uzupełnieniem niezwykle bogatej oferty pomocy bezpośredniej — NSPCC prowadzi lo-

kalne centra pomocy, realizuje działania profilaktyczne w szkołach oraz jest autorem najlepiej rozpoznawalnych kampanii społecznych w Wielkiej Brytanii, np. „Cruelty to children must stop. FULL STOP”.

Telefon ChildLine oraz chat działają każdego dnia przez całą dobę (w nocy obsługiwane są przez pracowników etatowych NSPCC) w 14 centrach w Wielkiej Brytanii. Połączenia z numerem telefonu zaufania ChildLine są całkowicie bezpłatne i nie pojawiają się na bilingach rozmów, istnieje możliwość rozmowy z konsultantami znającymi język walijski. Wszystkie osoby pracujące przy linii telefonicznej mogą liczyć na wsparcie i pomoc opiekunów (*shift manager*) — zarówno podczas prowadzenia rozmów,

¹ NSPCC została utworzona w 1884 roku.

jak i omówić rozmowę po jej zakończeniu. Organizacja prowadzi również poradnię online (możliwość wysłania anonimowej wiadomości — „Ask Sam”) oraz bezpłatne informacje wysyłane przez SMS na jeden z 7 tematów (przemoc rówieśnicza, samotność, cięża, przemoc seksualna, strata, samookaleczenia, przemoc). Strona internetowa www.childline.org.uk jest wzorem do naśladowania dla wielu telefonów zaufania dla dzieci z całego świata.

W ChildLine podejmowane są interwencje w sprawach dzieci i młodzieży zarówno w sytuacjach, gdy kontaktując się wyraźnie proszą o pomoc i podają swoje dane, jak też bez zgody dzwoniącego, jeśli rozmowa dotyczy: bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia osoby dzwoniącej; przemocy stosowanej przez osobę posiadającą władzę (nauczyciel, opiekun) lub gdy z ChildLine kon-

taktuje się dorosły sprawca przemocy względem dzieci. Do podejmowania takich działań uprawnieni są opiekunowie dyżurów (*shift manager*) w porozumieniu z dyrektorem biura regionalnego, w którym pracują.

NSPCC posiada aktualnie ok. 2 000 wolontariuszy. Świadczą oni pomoc dzieciom i młodzieży (ok. 1 300 przy linii telefonicznej) oraz angażują się w działania fundraisingowe, promocyjne, są lokalnymi ambasadorami organizacji, przeprowadzają zajęcia z dziećmi w szkołach. Jako organizacja NSPCC zatrudnia ponad 2 000 pracowników pełnoetatowych, głównie pracowników lokalnych centrów pomocy bezpośredniej. Znaczną grupę stanowi też zespół fundraisingu NSPCC — ok. 70 osób pracujących na cały etat oraz 200-osobowy zespół pracowników merytorycznych telefonu zaufania ChildLine w 14 centrach regionalnych.

BRIS — Szwecja

Szwedzka organizacja BRIS została utworzona w 1971 roku, jej celem jest wspieranie praw dzieci i młodych osób oraz poprawa ich warunków życia (wynikające z Konwencji o Prawach Dziecka ONZ — na co wskazuje sama nazwa organizacji: Children's Rights in Society, czyli „prawa dzieci w społeczeństwie”). Od 1980 roku organizacja prowadzi telefon zaufania dla dzieci (od 1989 roku w skali ogólnokrajowej telefon zaufania BRIS jest całkowicie bezpłatny). Od 2009 roku BRIS obsługuje telefon zaufania pod europejskim numerem 116 111, spełniając wytyczne Komisji Europejskiej (więcej informacji o europejskim numerze 116 111 w artykule „Historia telefonów zaufania...” s. 7). Połączenia z numerem telefonu zaufania obsługiwane przez BRIS nie są rejestrowane na bilingach rozmów.

BRIS jest organizacją członkowską, skupia blisko 10 000 osób z całej Szwecji zainteresowanych problematyką praw dziec-

ka (wszyscy jej pracownicy i wolontariusze muszą być członkami BRIS). W całej Szwecji działa pięć regionalnych biur BRIS, realizujących takie działania, jak: pomoc pośrednia dzieciom (telefon zaufania, kontakt online, chat, fora dyskusyjne), działania na rzecz poprawy sytuacji dzieci, kampanie społeczne i medialne, prowadzenie telefonu zaufania dla dorosłych w sprawach dzieci, pomoc bezpośrednia dzieciom (np. program pomocy ofiarom tsunami z 2004 roku, gdzie zginęło wielu obywateli Szwecji). Zarządzaniem organizacją zajmuje się biuro krajowe w Sztokholmie.

Linia telefoniczna dla dzieci działa od poniedziałku do piątku w godzinach 15:00–21:00, a w weekendy w godzinach 15:00–18:00 (od trzech do siedmiu jednocześnie działających linii telefonicznych), każdego dnia obsługiwana jest w innym z regionalnych biur BRIS. Strona internetowa, możliwość zadawania anonimowych pytań oraz forum dzia-

lają całą dobę, natomiast chat obsługiwany jest od poniedziałku do czwartku w godzinach 15:00–18:00 (od trzech do pięciu jednocześnie prowadzonych chatów). Wolontariusze obsługujący linię telefoniczną, chat oraz odpowiadający na pytania przesłane przez dzieci pracują pod opieką BrisOmbuds, doświadczonych pracowników (*shift manager*) organizacji.

Interwencje w sprawie dzieci i młodzieży kontaktujących się z BRIS możliwe są tylko i wyłącznie za zgodą dziecka. W sytuacjach, gdy osoba kontaktująca się z BRIS deklaruje chęć popełnienia samobójstwa lub informuje o doświadczaniu zagrażającej życiu lub zdrowiu przemocy, jednak nie podaje swoich danych (lub po prostu kończy kontakt), pracownicy BRIS (wolontariusze nie są uprawnieni do podejmowania interwencji) nie mogą po-

dejmować żadnych działań. Jest to źródłem frustracji zarówno pracowników, jak i wolontariuszy i pod wpływem wymiany dobrych praktyk z innymi telefonami zaufania dla dzieci, rozważana jest zmiana rozumienia poufności i anonimowości kontaktów.

Godziny obsługi kanałów komunikacji podyktowane są przede wszystkim możliwościami czasowymi wolontariuszy (na ogół osób posiadających regularną pracę). Telefon i chat BRIS obsługiwane są wyłącznie przez przeszkolonych wolontariuszy (około 600 w 5 regionalnych biurach), strona internetowa i forum (moderowane) oraz telefon dla dorosłych dzwoniących w sprawach dzieci obsługiwane są przez pracowników etatowych BRIS. We wszystkich biurach BRIS i we wszystkich działach organizacja zatrudnia blisko 70 pracowników etatowych.

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 — Polska

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 rozpoczął swoją działalność w 2008 roku, jest prowadzony przez Fundację Dzieci Niczyje. Początek projektu związany był z decyzją Komisji Europejskiej dotyczącą zarezerwowania numeru 116 111 jako telefonu zaufania dla dzieci na terenie wszystkich krajów Unii Europejskiej. Uruchomienie projektu było możliwe dzięki współpracy wielu instytucji z sektora rządowego, pozarządowego i biznesowego, przede wszystkim Fundacji Dzieci Niczyje, której pracownicy obsługują linię, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz firmy Polkomtel S.A.— operatora sieci Plus, która jest głównym sponsorem oraz partnerem technologicznym Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 w Polsce.

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 udziela wsparcia i pomocy osobom poniżej 18. roku życia. Ma na celu otoczenie opieką młodych osób, które z różnych względów mają trudności w znalezieniu oparcia

w najbliższym otoczeniu i nie są gotowe, by osobiście zgłosić się po pomoc do psychologa lub pedagoga. Telefon służy zarówno tym dzieciom, które doznają krzywdy ze strony dorosłych lub rówieśników i potrzebują pilnej pomocy, jak również młodym osobom, które czują się samotne i potrzebują porozmawiać na tematy związane z ich życiem codziennym: o przyjaźni, miłości, szkole i relacjach z bliskimi osobami.

Zespół Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 tworzą psycholodzy i pedagodzy specjalizujący się w pracy z dziećmi i młodzieżą. Obecnie telefon obsługiwany jest nie tylko przez pracowników Fundacji Dzieci Niczyje, ale również wolontariuszy przygotowanych do świadczenia pomocy w kontakcie pośrednim — w sumie przy linii 116 111 pracuje 28 osób. Współpraca z wolontariuszami realizowana jest na zasadach bezpłatnego stażu.

Telefon działa od poniedziałku do piątku w godzinach od 12:00 do 20:00. W czasie

8 godzin obsługi linii pracują 3 zmiany konsultantów (12:00–14:00, 14:00–17:00, 17:00–20:00), każda pod opieką tzw. opiekuna dyżuru (*shift manager*), doświadczonego pracownika gotowego do wspierania konsultantów podczas prowadzenia rozmów. Rolą opiekuna dyżuru jest również prowadzenie spotkań przed i po dyżurze (spotkania instruktażowe i debriefingi)². Podczas jednego dyżuru uruchomione są 4 stanowiska i tyle jednoczesnych rozmów prowadzi się z dziećmi i młodzieżą.

Polski telefon 116111 (podobnie jak ChildLine) podejmuje interwencje w sprawach dzieci zarówno wtedy, gdy wyrażają na to zgodę i proszą o pomoc, jak i wtedy, gdy bezpośrednio zagrożone jest ich życie lub zdrowie (np. przy informacji o próbie samobójczej). Tak jak w ChildLine i BRIS interwencji nie podejmują wolontariusze, a pracownicy etatowi zatrudnieni w Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 (opie-

kunowie dyżurów w sytuacjach, gdy interwencja podejmowana jest na podstawie rozmowy prowadzonej przez wolontariusza, a pracownicy w porozumieniu z opiekunem w rozmowach, które były przez nich prowadzone).

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 ma zasięg ogólnopolski i można się z nim połączyć bezpłatnie ze wszystkich sieci stacjonarnych i komórkowych. Numer 116 111 widoczny jest na bilingach rozmów większości polskich operatorów telekomunikacyjnych.

Program Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 obejmuje nie tylko udzielanie wsparcia i konsultacji telefonicznych, lecz także obsługę strony internetowej www.116111.pl, za pośrednictwem której konsultanci otrzymują pytania od dzieci i poprzez którą mogą udzielać im wsparcia i konsultacji online (z zachowaniem zasad anonimowości kontaktów).

Cel

We wszystkich trzech omawianych organizacjach wolontariusze są nieocenionym wsparciem codziennej pracy. Ich zaangażowanie i bezpłatna praca bezdyskusyjnie obniża koszty prowadzenia telefonów zaufania, a niejednokrotnie wręcz umożliwia w ogóle działanie linii. **Różnice w omawianych organizacjach pojawiają się przy analizie celów, jakie chcą osiągnąć osoby oferujące organizacjom swoją bezpłatną pracę.** W ChildLine i BRIS wolontariat w telefonach umożliwia zaangażowanie się w działanie na rzecz innych. Z punktu widzenia wolontariuszy bezpłatna praca w telefonach zaufania jest więc sposobem na realizację potrzeby al-

truizmu. Szwecja i Wielka Brytania są bowiem krajami, gdzie silnie zakorzenione są idee wolontariatu. Natomiast w Polsce, gdzie wolontariat nie jest tak popularny jak na zachodzie Europy, głównym celem wolontariatu z perspektywy samych wolontariuszy jest zdobycie praktycznej umiejętności rozmowy psychologicznej z dzieckiem i nastolatkiem (z uwzględnieniem specyfiki rozmowy telefonicznej), a także zapoznanie się z funkcjonowaniem ogólnopolskiego programu realizowanego przez organizację pozarządową. Współpraca realizowana jest więc na zasadach umowy stażowej, która sztywniej niż umowa wolontariacka określa zasady współpracy.

² Debriefing to spotkanie mające na celu podsumowanie dyżuru, omówienia najważniejszych rozmów, zadanie pytań dotyczących prowadzonych rozmów, omówienie strategii i sposobów kontaktów z dziećmi przeżywającymi specyficzne problemy, a także rozmowę o emocjach towarzyszących pracy.

Wymagania formalne

Osoby zainteresowane wolontariatem we wszystkich trzech organizacjach muszą spełniać określone wymagania. Wspólnym kryterium, związanym z samą formą współpracy, jest motywacja. Zarówno w BRIS, w ChildLine, jak i w telefonie prowadzonym przez Fundację Dzieci Niczyje, kandydaci na wolontariusza muszą przejawiać motywację do podjęcia długoterminowej, odpowiedzialnej i bezpłatnej pracy na rzecz dzieci potrzebujących pomocy. Zdarza się oczywiście, że prezentowane organizacje spotykają się w trakcie rekrutacji wolontariuszy z osobami, które faktycznie są zainteresowane podjęciem pracy płatnej. Można by spodziewać się, że najczęściej takie sytuacje zdarzają się podczas naborów na staże w polskim telefonie 116 111. Staże są generalnie często kojarzone ze zdobyciem nie-

zbędnego doświadczenia do podjęcia regularnej i pełnopłatnej pracy, nie taki jest jednak cel rekrutacji prowadzonych przez Fundację Dzieci Niczyje. Rzeczywisty silny nacisk kładziony jest w telefonie 116 111 na szkolenie i zdobywanie doświadczenia przez stażystów/wolontariuszy, jednak bez gwarancji zatrudnienia po ukończeniu stażu (lub w jego trakcie). Edukacja i zdobywanie praktycznych umiejętności są w Telefonie Zaufania 116 111 związane z tym, że do tej pory żadne studia nie przygotowują do pracy w kontakcie pośrednim (telefon, pomoc online), a sama rekrutacja prowadzona jest wśród studentów ostatnich lat studiów i absolwentów kierunków, takich jak psychologia, pedagogika, praca socjalna czy resocjalizacja, przy czym znakomita większość zgłoszeń pochodzi od studentów.

Charakterystyka grupy

Wolontariuszem ChildLine może zostać każda osoba powyżej 18. roku życia. Zainteresowane pomaganiem w NSPCC osoby wspierają nie tylko obsługę linii telefonicznej, chat i poradnię online — pracują bezpłatnie we wszystkich działach organizacji: promocji, administracji, fundraisingu itp. Do samej obsługi linii telefonicznej czy poradni online, niepotrzebne jest szczególne wykształcenie czy udokumentowane doświadczenie zawodowej pracy z dziećmi. Wolontariuszami ChildLine są sędziowie, ogrodnicy i gospodynie domowe, którzy pomyślnie przeszli przez proces rekrutacji i cykl szkoleń oraz dostarczyli zaświadczenie o niekaralności w sprawach dotyczących dzieci.

System wolontariatu w BRIS jest pod względem grupy docelowej rodzajem syn-

tezy systemów realizowanych w telefonach w Polsce i Wielkiej Brytanii. Z jednej strony rekrutacja prowadzona jest w sposób ciągły, tak jak ma to miejsce w ChildLine, a z drugiej strony jasno określone jest kryterium wieku (minimum 25 lat) oraz doświadczenie pracy z dziećmi (zawodowe lub pozazawodowe), tak jak w polskim telefonie 116 111.

Wspólnym dla brytyjskiego ChildLine i polskiego Telefonu 116 111³ wymogiem stawianym przed wolontariuszami jest złożenie pisemnego oświadczenia o niekaralności (w Wielkiej Brytanii dotyczy ono jedynie spraw karnych związanych z przestępstwami dotyczącymi dzieci). W szwedzkim BRIS ten wymóg nie jest obecnie realizowany, choć rozważane jest jego wprowadzenie.

³ W myśl Standardów Bezpiecznej Organizacji FDN wszystkie osoby zatrudniane w ramach umowy o pracę w Fundacji Dzieci Niczyje muszą dostarczyć zaświadczenie o niekaralności z Krajowego Rejestru Sądowego.

Czas trwania współpracy

Wszystkie omawiane organizacje zainteresowane są nawiązaniem długoterminowej współpracy z rekrutowanymi wolontariuszami. Wiąże się to z wysiłkami wkładanymi przez telefony zaufania w bezpłatne szkolenia wolontariuszy oraz doświadczeniami pokazującymi, że im dłużej wolontariusz pracuje przy linii telefonicznej lub świadcząc pomoc online, tym lepiej pracuje i ma większe poczucie satysfakcji.

Różne jest jednak podejście do formalizacji współpracy. ChildLine i BRIS nie określają czasu jej trwania. ChildLine w rozmowach kwalifikacyjnych zaznacza, że oczekuje nawiązania minimum półrocznej współpracy, w BRIS nie określa się żadnego minimalnego terminu. Natomiast w polskim telefonie 116 111 współpraca z wolontariuszami przybiera formę umowy stażowej, określającej czas trwania stażu (rok z możliwością przedłużenia współpracy na zasadzie klasycznego wolontariatu), prawa i obowiązki stażysty, program szkoleń i minimalną liczbę przepracowanych godzin na rzecz organizacji.

Porównanie wymagań czasowych stawianych przed wolontariuszami wyjaśnia ogromne dysproporcje w liczbie wolontariuszy w omawianych telefonach zaufania. BRIS obsługujący 3 kanały komunikacji (linia telefoniczna, poradnia online, chat), działając w 5 centrach w Szwecji (przy czym każde centrum działa innego dnia, w dni powszednie od 15:00 do 21:00, a w weekendy od 15:00 do 18:00), posiada ok. 600 wolontariuszy. Są to na ogół osoby pracujące zawodowo (wpływa na to rekrutacyjny wymóg ukończenia 25 lat przez kandydata), co przekłada się na możliwości zaangażowania się w pracę wolontariacką na rzecz BRIS. Wielu spośród 600 wolontariuszy odbywa w trakcie miesiąca jeden dyżur przy linii, chacie lub w poradni online. Nieliczni pojawiają się w BRIS raz w tygodniu (dyżury trwają 3 godziny).

Brytyjski ChildLine, działający 24 godziny na dobę (linia telefoniczna, chat, poradnia online, SMS) w 14 jednocześnie pracujących centrach w Wielkiej Brytanii, działa dzięki wsparciu blisko 2 000 wolontariuszy (ok. 1 300 przy linii telefonicznej). Podobnie jak w BRIS, wielu wolontariuszy wspiera ChildLine, odbywając od jednego do dwóch 4-godzinnych dyżurów w miesiącu (w nocy linia obsługiwana jest przez pracowników etatowych ChildLine).

Polski Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 obsługiwany jest w jednym miejscu w Polsce, działa od poniedziałku do piątku, od 12:00 do 20:00, korzysta aktualnie ze wsparcia 14 wolontariuszy (do obsługi linii oraz pomocy online). Czasowe wymagania dotyczące stażu (600 godzin pracy na rzecz programu w roku) sprawiają, że wolontariusze odbywają 2–3 dyżury przy linii 116 111 (w sumie ok. 10–12 godzin tygodniowo), angażując się jednocześnie w inne działania programu (kontakt online, wspieranie działań promocyjnych itp.).

W Polsce wolontariusze pracują więc najintensywniej. Przekłada się to na wysoką jakość pracy, ponieważ nie ma regularnych 2–3 tygodniowych przerw w odbywaniu dyżurów. Z tym problemem boryka się np. BRIS, który rekrutuje co prawda osoby z doświadczeniem w pracy z dziećmi, jednak tak długie przerwy w dyżurowaniu przy linii, jakie mają wolontariusze szwedzkiej organizacji, odbijają się na sposobie rozmowy z dziećmi i negatywnie wpływają na satysfakcję z nawiązanej z organizacją współpracy. Wydawać by się mogło, że 2–3 dyżury tygodniowo (2- lub 3-godzinne) w polskim telefonie 116 111 mogą wpływać na spadek motywacji do pracy oraz wypalenie wolontariuszy. Tak się jednak nie dzieje. Natomiast jeden 4-godzinny dyżur w miesiącu w BRIS wywołuje właśnie takie „skutki uboczne”, wpływając na dużą rotację w grupach wolontariuszy.

Zintensyfikowana praca wolontariacka w programie pomocy pośredniej pozytywnie wpływa również na relacje w grupie wolontariuszy oraz wzmacnia relację wolontariusz–opiekun dyżuru (*shift manager*). Przy dużej liczbie wolontariuszy, jakie mają ChildLine czy BRIS, małej intensywności pracy i jej indywidualnym charakterze, relacje w zespołach są płytsze i niezbędne okazuje się podejmowanie dodatkowych aktywności na rzecz ich budowania i wspierania. W ChildLine oraz w niektórych centrach

BRIS dąży się więc do utrzymania stałych zespołów dyżurowych, tak by wolontariusze, którzy przychodzą do organizacji jeden, dwa razy w miesiącu, przynajmniej pracowali zawsze z tym samym opiekunem dyżuru (*shift manager*) i z tymi samymi konsultantami. W polskim telefonie idea stałych zespołów dyżurowych jest również ważna, jednak nie kluczowa z perspektywy budowania relacji i poczucia bezpieczeństwa oraz kompetencji wolontariuszy kontaktujących się z dziećmi.

Rekrutacja

Rekrutacja na staż w Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 ogłaszana jest w konkretnych terminach i tylko w nich można dokonywać formalnej aplikacji. Osoby zainteresowane stażem/wolontariatem poza terminami rekrutacji informowane są o najbliższym terminie naboru (w chwili obecnej nabory odbywają się co kilka miesięcy).

Inaczej jest w telefonach zagranicznych — nabór wolontariacki oraz szkolenia prowadzone są cały czas. Związane jest to z wielkością samej organizacji oraz budżetu (czyli z możliwością zatrudnienia osób zajmujących się jedynie rekrutacją czy szkoleniami), a także z oczekiwaniami, jakie organizacje stawiają przed wolontariuszami/stażystami, charakterem grupy w której prowadzi się rekrutację itp. Założenia realizowane w Polsce umożliwiają większą stabilność działań przy mniejszej liczbie osób obsługujących linię. W telefonach ChildLine i BRIS ta stabilność jest osiągnięta (z lepszym bądź gorszym skutkiem) przez dużą grupę wolontariuszy i prowadzenie ciągłej rekrutacji.

Punktem wspólnych wszystkich trzech omawianych programów wolontariackich/stażowych jest sposób rekrutacji. Zarówno w Szwecji, Wielkiej Brytanii, jak i w Polsce rekrutacja jest dwustopniowa: kandydaci najpierw wypełniają formularz onli-

ne, a następnie z wybranymi osobami przeprowadzane są rozmowy kwalifikacyjne. Każda organizacja posiada dostosowany do swoich potrzeb formularz rekrutacyjny — wszystkie zbierają informacje dotyczące wykształcenia, doświadczenia w pracy z dziećmi (niekoniecznie w charakterze psychologa lub pedagoga, dodatkowo w Wielkiej Brytanii posiadanie takiego doświadczenia nie jest warunkiem koniecznym przystąpienia do rekrutacji), motywację do rozpoczęcia wolontariatu, dostępność czasową kandydata. W formularzu polskiego Telefonu 116 111 jest dodatkowe pytanie o znajomość Fundacji Dzieci Niczyje i programów przez nią realizowanych.

BRIS, ChildLine i Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 prowadzą rozmowy rekrutacyjne w oparciu o scenariusz, przy czym w Wielkiej Brytanii i Polsce plan rozmowy ma charakter umowny, natomiast w BRIS szczegółowo realizuje się poszczególne jego punkty i przy każdym z nich wystawia oceny (na skali 1–4, kwalifikowani są kandydaci, których średnia punktów z rozmowy jest równa lub wyższa 3). W polskim i szwedzkim telefonie zaufania podczas rozmowy kwalifikacyjnej obecne są dwie osoby ze strony organizacji, w brytyjskim ChildLine — jedna.

Szkolenia

Najdłuższy cykl szkoleń przygotowujących wolontariuszy/stażystów do pracy przy linii telefonicznej i online posiada polski telefon 116 111. Program szkoleniowy rozpoczyna się warsztatem integracyjnym dla nowej grupy wolontariuszy (8 godzin), a następnie realizowane jest szkolenie dotyczące specyfiki pracy w telefonie zaufania i rozmowy psychologicznej. Po pomyślnym zaliczeniu tego 20-godzinnego szkolenia, wolontariusze rozpoczynają pracę przy linii — początkowo słuchając i omawiając rozmowy prowadzone przez doświadczonych pracowników telefonu 116 111 (ok. 10–12 godzin), a następnie prowadząc rozmowy na bieżąco superwizowane (z możliwością przejęcia rozmowy przez doświadczonego pracownika). Po pomyślnym zaliczeniu tych etapów stażyści rozpoczynają samodzielne prowadzenie rozmów (w obecności opiekunów dyżurów). Kolejne szkolenia prowadzone są zarówno w trakcie tych dwóch etapów, jak i podczas samodzielnej pracy.

Szkolenia i warsztaty dotyczą takich zagadnień, jak: sytuacja prawna dzieci w Polsce; możliwość interwencji w sytuacjach zagrażających zdrowiu lub życiu dzieci i młodzieży korzystającej z pomocy telefonu 116 111; pomoc online; specyfika pracy z trudnym rozmówcą; antykoncepcja i rozmowy na temat seksualności. Wolontariusze przechodzą również szkolenia z zakresu zagrożeń bezpieczeństwa dzieci i młodzieży związanych z Internetem i telefonią komórkową; specyfiki rozmowy w sytuacji podejrzenia handlu dziećmi, komercyjnego wykorzystania seksualnego dzieci oraz zagrożeń związanych z ucieczkami z domu. Cykl obejmuje minimum 65 godzin szkoleń, realizowanych w pierwszym półroczu stażu. W drugiej połowie roku organizowane

są dodatkowe szkolenia tematyczne, pogłębiające umiejętności dotyczące problematyki poruszanej wcześniej lub odpowiadające na pojawiające się nowe, specyficzne problemy dzieci, które kontaktują się telefonem zaufania (np. dotyczące umiejętności rozmowy z osobami wykorzystanymi seksualnie, dziećmi występujących w charakterze świadków w sądzie itp.). Wszystkie szkolenia zakładają aktywne uczestnictwo, prowadzone są w formie warsztatów, umożliwiając ćwiczenie nowych umiejętności i doświadczanie specyfiki kontaktu pośredniego.

Brytyjski ChildLine oferuje wolontariuszom cykl szkoleń⁴ realizowanych na podobnych zasadach jak szkolenia w polskim telefonie 116 111. Część z 30-godzinnego cyklu spotkań przeprowadzana jest przed rozpoczęciem dyżurowania przy linii, a część już w trakcie pełnienia dyżurów. Cykl podzielony jest na dziesięć 3-godzinnych szkoleń (na ogół spotkania odbywają się raz na tydzień), podczas których przekazywane są informacje dotyczące: modelu prowadzenia rozmowy w ChildLine; umiejętności wspierania rozmówców i przyjmowania informacji zwrotnych; psychologii rozwojowej i okresu dojrzewania; procedur zapewniających bezpieczeństwo osobom kontaktującym się z ChildLine, w tym możliwości i zasad podejmowania interwencji; seksualności oraz przemocy rówieśniczej; rozmowy w sytuacjach zagrożenia życia rozmówcy; współpracy interdyscyplinarnej na rzecz bezpieczeństwa dzieci i młodzieży; rozumienia schematu przemocy; rozmów dotyczących straty i przeżywania procesu żałoby. Cykl kończy się spotkaniem dotyczącym umiejętności ewaluacji własnej pracy, radzenia sobie z trudnymi rozmówcami i roli superwizji. Ostatnie dwa spotkania szkoleniowe od-

⁴ Program szkolenia wolontariuszy został opracowany przez Clarie Brown z ChildLine i Dee Jethwa z krajowego centrum szkoleń NSPCC, przy konsultacji Tracey Beresford z organizacji There4Me.

bywają się już w trakcie prowadzenia przez wolontariuszy rozmów z osobami kontaktującymi się z telefonem ChildLine, tak więc mogą oni dzielić się własnymi doświadczeniami i omawiać rozmowy, które już odbyli. Podobne szkolenie przechodzą wolontariusze obsługujący chat i odpisujący na wiadomości przesłane przez dzieci, z uwzględnieniem różnic występujących pomiędzy rozmową głosową a kontaktem przy użyciu nowych technologii. Ciekawostką jest, że w tym cyklu szkoleniowym biorą udział wszyscy nowo zatrudnieni pracownicy NSPCC współpracujący z ChildLine, bez względu na stanowisko czy dział (pracownicy administracyjni, specjaliści ds. promocji, dyrektorzy itp.).

Samo wprowadzanie nowych wolontariuszy do obsługi telefonu zaufania realizowane jest na takich samych zasadach jak w polskim telefonie 116 111. Najpierw wolontariusze słuchają rozmów prowadzonych przez doświadczonych konsultantów, a następnie prowadzą samodzielne rozmowy pod stałą superwizją opiekunów dyżurów.

Najkrótsze szkolenie dla wolontariuszy obsługujących linię zapewnia szwedzki BRIS. Osoby które pomyślnie przejdą przez proces rekrutacji wolontariackiej zapraszane są na 2-dniowe (na ogół weekendowe — 18 godzin) szkolenie dotyczące pracy w telefonie BRIS. Prowadzący skupiają się przede wszystkim na przekazaniu wiedzy i umożliwieniu ćwiczeń dotyczących metodologii prowadzenia rozmów, opartej na koncepcji Arrona Antonovskiego (poczucie koherencji), dzięki temu wolontariusze mogą sa-

modzielnie zgłębiać podejście stosowane w BRIS.

Część szkolenia wolontariackiego jest wspólna dla wszystkich wolontariuszy, a umiejętności specyficzne — wykorzystywane przez osoby pracujące przy różnych kanałach komunikacji — prowadzone w dedykowanych grupach. Aktualnie w BRIS realizowane jest podejście, że wolontariusze obsługujący linię telefoniczną nie angażują się w pomoc online i chat, co jest zrozumiałe, biorąc pod uwagę ich niewielką dostępność czasową. Wolontariusze, którzy chcą bardziej zaangażować się w kontakt z dziećmi, mogą przejść dodatkowe szkolenia przygotowujące do obsługi nowych kanałów komunikacji (dzieje się tak jednak rzadko).

Wprowadzenie nowych wolontariuszy do pracy przy obsłudze linii jest inne niż w ChildLine i telefonie 116 111. Po szkoleniu wolontariusze po prostu zaczynają odbierać telefony od dzieci — można więc stwierdzić, że faktyczne wprowadzenie w ogóle w BRIS nie ma miejsca.

Wspólnym założeniem realizowanym w omawianych programach szkoleniowych telefonów zaufania jest silne wspieranie przyjmowania przez wolontariuszy perspektywy dziecka w trakcie wykonywania pracy. Dla wielu wolontariuszy na początku pracy trudne jest ocenianie problemów dzieci przez pryzmat ich dziecięcych możliwości i umiejętności. To, co wydaje się bląhostką dla dorosłych, dla dzieci i młodzieży urasta do rangi nierozwiązywalnego problemu i kluczowe jest zaakceptowanie tego faktu przez wolontariuszy.

Wszystkie trzy organizacje uczą analizowania problemów w oparciu o zasoby dziecka, wynikające z jego etapu rozwoju i sytuacji życiowej (rodzinnej, szkolnej, rówieśniczej) w jakiej się znajduje. Wolontariuszom wpajana jest naczelna zasada, że to dziecko decyduje o tym, co jest problemem i to ono zna najlepsze jego rozwiązanie. Bardzo często potrzebuje jedynie rozmowy z pozytywnym dorosłym, który szanuje jego przeżycia i trudności oraz cierpliwie wspiera na drodze do znalezienia najlepszego rozwiązania.

Rozwój przez bieżące wsparcie wolontariuszy

Wszystkie trzy omawiane organizacje dostrzegają potrzebę wspierania rozwoju wolontariuszy i zapewniania im poczucia bezpieczeństwa podczas świadczenia pomocy dzieciom i młodzieży.

Punktem wspólnym dla wszystkich organizacji jest prowadzenie spotkań instruktażowych przed dyżurami oraz spotkań po ich zakończeniu (debriefing). W ChildLine i polskim 116 111 spotkania te trwają po 30 minut każde, a BRIS — 15. Celem spotkań instruktażowych, oprócz przekazania bieżących informacji odnośnie do dzwoniących, czy zwrócenia uwagi na specyficzne zagadnienie, jest również umożliwienie wolontariuszom osadzenie się w kontekście zbliżającego się dyżuru. Wolontariusze przychodzą na dyżury po pracy, zakończonych zajęciach na uczelni, przeżywają osobiste sukcesy i porażki czy trudności. Ważne, aby mieli możliwość porozmawiania o sprawach zaprzęających ich uwagę przed rozpoczęciem pracy z dziećmi, które potrzebują pomocy i wsparcia. Spotkania kończące dyżur mają natomiast za zadanie omówienie odbytego dyżuru, podzielenie się z innymi wolontariuszami tematami najważniejszych rozmów. Debriefingi są również miejscem na zadanie opiekunom pytań dotyczących prowadzonych rozmów, omówienie strategii i sposobów na kontakty z dziećmi przeżywającymi specyficzne problemy, a także rozmowę o emocjach towarzyszących pracy. W ChildLine i Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 opiekunowie dyżurów sporządzają raporty z dyżurów, których najważniejsze treści są omawiane podczas zebrań klinicznych pracowników merytorycznych telefonów.

ChildLine i Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 realizują bardzo podobne podejście dotyczące bieżącego wspierania wolontariuszy podczas świadczenia pomocy dzieciom. Zarówno wolontariusze świadczą-

cy pomoc online, jak i prowadzący rozmowy telefoniczne mogą w każdej chwili liczyć na wsparcie doświadczonych pracowników telefonów zaufania. Trudniejsze jest oczywiście wspieranie prowadzenia rozmowy telefonicznej — kontakt odbywa się w czasie realnym (o chacie czy mailach można porozmawiać, odpowiedź wolontariusza nie musi być natychmiastowa). Obie organizacje stosują więc model wspierania kontaktu telefonicznego przez opiekunów dyżurów (*shift manager*), którzy mogą w każdej chwili (na prośbę wolontariusza lub podejmując własną decyzję) zacząć „odsłuchiwać” prowadzone rozmowy przez specjalne dodatkowe słuchawki (z wyłączonym mikrofonem). Dzięki temu mogą pomagać wolontariuszom w ocenie sytuacji, podsuwać kierunki prowadzenia rozmowy, a w sytuacjach ekstremalnych przejąć rozmowę — z własnej inicjatywy lub na prośbę wolontariusza, jednak zawsze za zgodą dzwoniącego.

Prowadzenie bieżącego odsłuchu zapewnia poczucie bezpieczeństwa wolontariuszom oraz umożliwia pełne omówienie rozmowy po jej zakończeniu. Dzięki temu wolontariusze dostają kompleksową informację zwrotną (w polskim telefonie 116 111 na podstawie opracowanego kwestionariusza opinii prowadzonej rozmowy).

Szwedzki BRIS również zapewnia wolontariuszom bieżącą obecność opiekunów dyżurów, nie mają oni jednak możliwości odsłuchiwania całości rozmowy. Oznacza to, że w trudnych rozmowach wolontariusz musi samodzielnie podjąć decyzję o tym, czy przekazuje słuchawkę opiekunowi. Jeśli rozmówca wyrazi na to zgodę, wolontariusz streszcza opiekunowi dyżuru rozmowę, tak by mógł on ją kontynuować, a sam rozmówca wiedział, co zostało o nim powiedziane. Sytuacja jest dość nienaturalna, często powoduje rozłączenie się dziecka podczas przekazywania rozmowy pomiędzy wolontariu-

szem a opiekunem dyżuru. Utrudnione jest również omawianie dynamiki rozmowy prowadzonej przez wolontariusza, ponieważ opiekunowie słyszą tylko jej część (nie słyszą tego, co mówią dzieci i ich reakcji na wypowiedzi konsultantów).

We wszystkich trzech organizacjach wolontariusze mogą poprosić opiekunów o udzielenie wskazówek czy omówienie zakończonej rozmowy z dzieckiem w trakcie trwania dyżuru lub po jego zakończeniu — podczas debierfingu.

Brytyjski ChildLine idzie o krok dalej we wspieraniu rozwoju wolontariuszy. Każdy z nich ma przydzielonego osobistego opiekuna (*coach*), z którym spotyka się raz na dwa miesiące, aby porozmawiać na temat swojej pracy czy poczucia satysfakcji i omówić dalszy plan rozwoju. Podobne rozmowy toczą się w polskim telefonie 116 111, nie są one jednak ujęte w terminowy schemat (niemniej jednak w planach programu jest przeprowadzanie rozmów ewaluują-

cych raz w miesiącu — z uwagi na większą niż w ChildLine częstotliwość pracy wolontariuszy). BRIS również dostrzega potrzebę spotkań z wolontariuszami, dotyczących głównie ich poczucia satysfakcji z wykonywanej pracy, jednak spotkania odbywają się raz na dwa lata, są więc ofertą dla najwytrwalszych wolontariuszy i z tego względu nie dotyczą one opracowywania strategii rozwoju wolontariuszy i ewaluacji ich pracy.

Zarówno BRIS, ChildLine, jak i telefon 116 111 w Polsce, oferuje wolontariuszom literaturę fachową, dostęp do materiałów edukacyjnych oraz zaprasza do uczestniczenia w konferencjach i seminariach tematycznych. Najbogatsza wydaje się oferta polskiego telefonu 116 111, bowiem prowadząca go Fundacja Dzieci Niczyje realizuje wiele programów mających na celu ochronę dzieci przed krzywdzeniem i pomoc dzieciom już skrzywdzonym, ich rodzinom i opiekunom, posiada więc bogatą ofertę szkoleń wewnętrznych.

Zakończenie

Porównanie trzech modeli współpracy wolontariuszami w telefonach zaufania pokazuje, jak wiele istnieje części wspólnych w tej materii. Pokazuje jednak też istotne różnice, które przekładają się na jakość świadczonej pomocy. Organizacje prowadzące telefony zaufania podejmują więc różne działania mające na celu dbanie o tę jakość.

Program wolontariatu w Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111, w porównaniu z ChildLine i BRIS, przykładą największą wagę do jakości pracy przez złożony i intensywny system szkoleń, częste spotkania indywidualne czy kontakty nieformalne (możliwe dzięki częstej obecności wolontariuszy w organizacji), dzięki czemu wolontariusze mają wysoką motywację do przyjmowania informacji zwrotnej i rozmowy na temat swojej pracy. Patrząc na wszystkie

trzy systemy można by powiedzieć, że dbanie o jakość pracy w 116 111 związane jest z grupą, spośród której rekrutowani są wolontariusze — ludzie młodzi, często nieposiadający jeszcze dyplomów ukończenia wyższych uczelni. Jest to jednak powierzchowny wniosek. Żadne studia (ani w Polsce, ani na świecie) nie przygotowują do pracy w kontakcie pośrednim. Lata pracy bezpośredniej z dziećmi w charakterze psychologa lub pedagoga mogą oczywiście ułatwiać pracę w telefonie zaufania, tak jednak być nie musi. Należy także pamiętać, że zarówno BRIS, jak i ChildLine, nie prowadzą rekrutacji tylko w środowiskach doświadczonych psychologów, terapeutów, pedagogów czy pracowników socjalnych. Przy obsłudze linii pracują osoby posiadające różne wykształcenie i różny poziom doświadczeń pracy z dziećmi.

Telefony zaufania ChildLine i BRIS prowadzi rekrutację ciągłą — przy ogromnym zainteresowaniu ideą wolontariatu i akceptacji dużej rotacji w zespołach wolontariackich utrzymują wysoką jakość swoich usług. Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 nie prowadzi szeroko zakrojonych rekrutacji, stawia więc na szkolenia i wspieranie mniejszej grupy wolontariuszy pracujących intensywniej. Jest to decyzja, którą podjęto świadomie — z jednej strony z myślą o korzyściach płynących dla wolontariuszy, w trosce o ich poczucie bezpieczeństwa i harmonijny rozwój umie-

jętności konsultanckich; z drugiej — ważniejszej — strony, decyzja o dbaniu o najwyższą jakość świadczonych usług podjęta jest z myślą o dzieciach i młodzieży korzystających z pomocy świadczonej przez wolontariuszy.

Realizując programy wolontariackie — bezdyskusyjnie obniżające koszty prowadzenia telefonów zaufania, dające wolontariuszom możliwość realizacji altruistycznych idei pomagania innym — nie można zapomnieć o osobach, które są odbiorcami świadczonej pomocy i to właśnie przede wszystkim dla nich dbać o jakość pracy.

The aim of this article is to present three different models of cooperation with volunteers working for telephone helplines: UK-based ChildLine, Swedish BRIS and Polish 116 111 Helpline for Children and Youth. By describing the organizations behind these helplines, discussing their procedures for recruiting volunteers, comparing their formal requirements, expectations and obligations, their training programs and systems supporting professional development of volunteers, as well as by specifying the areas of their operation, the authors underline similarities of all three models and emphasize significant differences in the organizations' approach to volunteer services in Polish, Swedish and British helplines.

Źródła:

www.bris.se
www.childline.org.uk
www.nsppc.org.uk
www.fdn.pl
www.116111.pl

oraz informacje własne, zdobyte podczas wizyt studyjnych w omawianych organizacjach.

O AUTORKACH

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 online. 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.

DIANA TERESA PIENIAŻEK — absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie, kierunek: Społeczna Psychologia Kliniczna. Posiada doświadczenie w pracy z dziećmi i młodzieżą w zakresie edukacji i profilaktyki społecznej, zdobyte w Stowarzyszeniu Razem Przeciwko Przemocy. Jako studentka brała udział w praktykach organizowanych przez Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”, gdzie zdobyła doświadczenie w konsultacjach psychologicznych przez telefon. Od 2008 roku związana z Fundacją Dzieci Niczyje, gdzie pracuje jako konsultantka Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.

praktyka