

Марта Войтас

Доброго дня, ласкаво просимо до чергового випуску подкасту Фонду «Даємо дітям силу» – «Розмови, які дають силу». Сьогоднішній подкаст буде присвячений темі телефонів довіри, адже 17 травня ми відзначали Міжнародний день телефонів довіри для дітей. І саме про такий дитячий телефон довіри ми сьогодні поговоримо. А саме про номер 116 111. Мене звати Марта Войтас, я щодня працюю у Фонді «Даємо дітям силу», але зі мною сьогодні також дві гості: Марлена Мазур-Рудницька

Марлена Мазур-Рудницька

Доброго дня.

Марта Войтас

І Марта Кольчинська-Філіпович.

Марта Кольчинська-Філіпович

Доброго дня.

Марта Войтас

Ви працюєте на Телефоні довіри для дітей та підлітків 116 111. Вітаю вас. Я хотіла би запитати вас про вашу повсякденну роботу і про великий проект, в якому ви працюєте, проект 116 111. Ця гаряча лінія існує з 2008 року, тобто вже багато років. Розкажіть, будь ласка, як взагалі працює такий телефон довіри для дітей?

Марлена Мазур-Рудницька

Дитячий телефон довіри працює у нас вже 15 років, і за ці роки він дуже сильно змінився, дуже еволюціонував. Ми починали з того, що працювали кілька годин на день. Поступово час збільшувався, ми слідували за дітьми і в 2020 році ми перейшли на 24-годинний режим роботи. Зараз ми працюємо 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Наших консультантів можна зустріти на лінії в будь-який час. І я так собі думаю, бо ми говоримо «телефон довіри 116 111», але насправді вже довгенько це не лише телефонна лінія, тому що крім телефонної лінії, на яку можна подзвонити, можна також написати нам на електронну пошту. Ми знаємо, що листування для дітей – це вже архаїзм, але така форма контакту досі працює.

Марлена Мазур-Рудницька

Віднедавня до нас можна також [написати], зараз ми тестуємо роботу чату. Можна написати нам повідомлення і в реальному часі поспілкуватися з одним із консультантів. І ми шукаємо більше

можливостей, щоб охопити якомога більше дітей, щоб слідкувати за нашою аудиторією. Тож слово «телефон» дедалі менше тут пасуватиме.

Марта Кольчинська-Філіпович

Безумовно. Ми починали з семи консультантів, а зараз наша група налічує близько п'ятдесяти консультантів тільки на польській лінії і, звичайно, в чаті та електронній пошті. Тому те, що сказала Марлена, що ми ростемо і постійно розширюємо структуру, це абсолютна правда.

Марта Войтас

Ти також сказала, що, окрім польської лінії є й інша лінія, яка працює іншою мовою. Можеш більше розповісти?

Марта Кольчинська-Філіпович

У нас також є лінія, яка працює українською мовою. На цій лінії працює 13 осіб. Цей проект був запусканий минулого року.

Марлена Мазур-Рудницька

Так, із червня минулого року. І знову ж таки, спочатку ми працювали лише чотири години на добу. А зараз лінія працює з 14:00 до опівночі щодня, і там ми чекаємо на дітей, які хочуть з нами поспілкуватися українською чи російською мовою, тому що консультантки двомовні.

Марта Войтас

Тобто величезний проект, велика кількість людей, які там працюють, частково цілодобово, частково українською [і російською] з 14:00 до опівночі. Дуже цікаво те, що ви сказали стосовно теперішньої тенденції, що ця телефонна допомога є лише назвою, що насправді допомога надається також через інші канали, і що ці канали потроху змінюються, як і змінюється світ. Коли, як ви сказали, електронні листи стають дещо архаїчними для дітей, тоді, можливо, щось інше стає для них більш доступним, можливо, більш модним, більш трендовим. Ви згадали про чат. Мені цікаво, як це працює: чи є різниця між допомогою по телефону і в чаті? Як ви це сприймаєте?

Марлена Мазур-Рудницька

Звичайно, різниця є. У випадку голосової, тобто телефонної підтримки, ми чуємо дитину, чуємо її емоції, чуємо середовище, в якому вона перебуває, звуки, які до нас доходять, ми чуємо голос, модуляції, чуємо, чи дитина плаче. У чаті все це відрізано. Цього немає. Є тільки текст.

Марта Кольчинська-Філіпович

Безумовно, голос є хорошим носієм емоцій. Як сказала Марлена, коли у нас є лише текст і ми покладаємося на те, що співрозмовник хоче нам сказати, то тут ми стикаємося з обмеженням у контакті. З одного боку, це вихід, коли йдеться про потреби молодої людини, коли йдеться про мінливий світ, але з іншого боку, це також форма, яка несе певні обмеження. Так само, як і те, що наш контакт є радше ситуативною допомогою та підтримкою в момент, коли хтось переживає кризу.

Марта Войтас

Те, що ти говориш, дуже цікаво, бо, наскільки я розумію, набагато складніше дізнатися щось про людину, яка контактує через чат. І набагато простіше може бути саме через телефонну розмову, де ми маємо більший доступ до емоцій, до голосу, завдяки чому можна більше вловити, більше почути.

Марта Кольчинська-Філіпович

Мені здається, що велику роль тут відіграє анонімність контакту з нами, тобто наш потенційний співрозмовник, незалежно від форми контакту, усвідомлює, що ми його не впізнаємо, ми не знаємо його імені, не знаємо, звідки він. І не так, що потім виявиться, що цього пана чи цю пані ми зустрінемо десь у місці X. І дуже часто, що теж підтверджують люди, які з нами розмовляють, це дозволяє їм по-справжньому відкритися, так легше встановити зв'язок довіри, бо слухайте, я тебе не знаю. Я вірю в те, що ти кажеш. Я бачу те, що ти мені пишеш. Я нічого не ставлю під сумнів. Якщо ти кажеш, що світ виглядає саме так, я просто приймаю це.

Марта Войтас

Тобто ти говориш про принцип роботи гарячої лінії. Це анонімність людей, які телефонують. І це абсолютна анонімність? Тобто ви взагалі нічого не знаєте про людей, які вам телефонують?

Марта Кольчинська-Філіпович

Як правило, ми не просимо наших співрозмовників представлятися або надавати будь-які дані, які допомогли б їх ідентифікувати. Єдина обставина, за якої принцип анонімності порушується, – це коли ми знаємо, що співрозмовник перебуває в кризовій ситуації і є певна небезпека.

Марлена Мазур-Рудницька

Є загроза для життя або здоров'я.

Марта Колчинська-Філіпович

Так, саме так. Тоді ми порушуємо це правило анонімності і просимо про допомогу відповідні служби, які мають значно більше повноважень, ніж ми, і можуть втрутитися.

Марлена Мазур-Рудницька

Однак не завжди нам доводиться порушувати, адже часто в розмові з фахівцем дитина відкривається настільки, що сама може дати потрібні дані. Вона сама хоче цієї допомоги, і ми не повинні потай порушувати це правило, а можемо спільно з нею спробувати вирішити проблему.

Марта Колчинська-Філіпович

Важливо підкреслити, що ми наших співрозмовників ставимо до відома, які кроки будуть зроблені. Незалежно від того, чи хтось з нами співпрацює, бо перебуває в кризі й не бачить для себе іншого виходу. Ми разом приймаємо рішення, щоб повідомити служби, поговорити з кимось із оточення цієї особи. Вона має на це погодитися. Але навіть якщо з певних причин співрозмовник не погоджується, ми все одно інформуємо його про те, що збираємося робити. Тому я не уявляю собі ситуацію, коли ми не повідомимо людину про те, що збираємося втрутитися. Це ще один наш принцип.

Марта Войтас

А якби дитина запитала: то ви встановлюєте локалізацію чи ні?

Марта Колчинська-Філіпович

Нам би хотілось, аби все виглядало, як в американському серіалі. Ні, це не CSI. У нас немає такої можливості, немає такої спроможності, ані такого обладнання. Хоча могло би бути весело. А от служби вже мають таку можливість.

Марлена Мазур-Рудницька

Щойно ми повідомляємо про необхідність інтервенції і потребу в допомозі, про загрозу життю чи здоров'ю, цим займаються відповідні служби.

Марта Войтас

А скажіть, чи існують ще якісь правила допомоги, телефону довіри, окрім анонімності?

Марта Кольчинська-Філіпович

З нами можна розмовляти про що завгодно.

Марлена Мазур-Рудницька

І це дуже важливо в контексті того, що відбувається. Ми бачимо, що діти дедалі частіше дзвонять нам у кризових ситуаціях, вони дедалі частіше дзвонять у дуже складних ситуаціях. Але ми завжди їм говоримо, що не треба чекати, доки стане важко, що ми їх вислухаємо, коли їм трохи важко або коли труднощі тільки починаються. Іноді діти телефонують і кажуть, що не знають, чи можуть тут говорити, бо в них така маленька проблема, а в інших – більші. І тоді ми запевняємо їх, що кожна дрібниця варта обговорення, і ми навіть хочемо, щоб вони дзвонили нам з усім, чим захочуть поділитися.

Марта Кольчинська-Філіпович

Гадаю, що важливо, аби співрозмовник усвідомлював, що для нас важливо те, з чим він до нас звертається, бо часто в повсякденному житті ми стикаємося з несприйняттям того, що ми переживаємо. «Нічого страшного, зціпи зуби, ти зможеш». І я думаю, що часом бувають ситуації, коли це дійсно необхідно. Але з нами все інакше. З нами можна поговорити про стосунки, про невдалий похід до перукаря, з нами можна поговорити про те, що тобі сумно чи весело. Будь-яка тема підійде.

Марта Войтас

Тож ви дійсно відкриті до всього, з чим до вас звертається молодь, з чим до вас звертаються діти. Ви говорили про ситуації, дуже складні кризові ситуації, а також про втручання в такі ситуації. Чи можете більше розповісти саме про інтервенції, коли вони відбуваються? Коли стає відомо, що потрібно втрутитися?

Марта Колчинська-Філіпович

Це впливає з досвіду, який ми накопичуємо протягом багатьох років. Коли наш співрозмовник сигналізує, що хоче накласти на себе руки, коли він говорить, що йому загрожує небезпека з боку третіх осіб, які певним чином погрожують. Це основні моменти, коли ми втручаємося. Я думаю, також важливо, що в ці моменти респонденти часто відчують, що немає іншого виходу, окрім як просто прийняти певне рішення, яке вони, здається, вже прийняли. Тож вмикається їхнє тунельне мислення, і тут з'являємося ми і просто кажемо: «Гаразд, добре, давай зупинимось і подивимось на це». Ми розширюємо перспективу, показуючи, що є інші виходи. Тому що часто підліток, який з нами розмовляє, а до нас звертаються переважно підлітки, не знає, куди він може звернутися по допомогу. І тоді з'являємося ми. Коли вони контактують з нами, ми показуємо їм різні варіанти. Ми не кажемо, що вони всі ідеальні і прості. Але їхнє інсування – це вже вибір. Варіант не один, їх декілька.

Марта Войтас

Тобто, коли вдається поговорити з людиною в кризовій ситуації, яка бачить, що може вчинити інакше, і заявляє, що вчинить інакше, то вона залишається на рівні розмови. Але коли вона

налаштована нашкодити собі, вкоротити віку, тоді щось відбувається. Ви втручаєтеся. Як це виглядає?

Марта Колчинська-Філіпович

Залежить від ситуації. Як сказала Марлена, буває, що співрозмовники дають дані, кажуть, де вони знаходяться, і просто розповідають, що з ними відбувається. Тоді ми можемо передати цю інформацію службам. І зазвичай ми залишаємося на лінії з цією особою до прибуття служб, щоб упевнитися, що вона в безпеці. І щоб поговорити зі службами, пояснити їм, що відбувається. Бо дуже часто наш співрозмовник перебуває в емоційному стані. Це ми дорослі, які повинні зберігати спокій і переконатися, що все зроблено правильно. Але бувають і такі ситуації, коли співрозмовники не хочуть ділитися тим, що саме з ними відбувається, де вони перебувають. Тоді вже цей обов'язок лягає на плечі служб, вони цим займаються.

Марлена Мазур-Рудницька

У нас є своя процедура, яку ми в таких випадках активуємо, повідомляємо відповідним чином служби, які якраз займаються цією таємничою діяльністю і можуть знайти людину, яка до нас дзвонить. І що важливо, як щойно сказала Марта, ми залишаємося на зв'язку з цією дитиною, оскільки також важливо підготувати її до того, що станеться, повідомити про різні речі, які можуть статися. Це також роль консультанта – трохи дитину заспокоїти в її емоціях, показати їй, що те, що має статися, – це нормально, щоб вона знала, чого очікувати, щоб не була захоплена зненацька.

Марта Войтас

Тобто ви дбаєте про дитину, яка чекає на прибуття служб.

Марта Кольчинська-Філіпович

Ми робимо все, щоб вона почувалася в безпеці, бо якщо вона довірилася настільки, що розповіла про себе і поділилася з нами своєю кризою, ми не можемо собі уявити, що залишимо її на милість інших дорослих. Нам просто не байдуже.

Марлена Мазур-Рудницька

Ми говорили про інтервенції в ситуаціях загрози для життя чи здоров'я, коли поруч немає нікого, жодної близької людини. Але є також тип втручання, який ми називаємо локальними втручаннями. Це так звані повідомлення. Вони передбачають, що дитина в розмові з консультантом називає, вказує на якусь людину, яка може їй допомогти, яка їй співчуває, і дитина погоджується, щоб ця людина з нею зв'язалася. І іноді це відбувається одразу. Наприклад, дитина згадує когось із батьків, але раніше вона не подумала піти до них зі своєю кризою, або згадує, наприклад, когось зі школи – вчителя, вихователя, шкільного психолога, з яким ми також можемо зв'язатися і передати

інформацію про те, що виникла така ситуація, що дитина зараз переживає труднощі і що з цими труднощами треба розібратися.

Марта Войтас

Наскільки я розумію, інтервенція відбувається з боку служб. Яких саме служб? З якими службами ви співпрацюєте?

Марта Кольчинська-Філіпович

Коли нам доводиться здійснити кризову інтервенцію, ми переважно дзвонимо на 112, як і будь-яка інша людина. Подальших заходів вживає поліція та швидка.

Марта Войтас

Тобто, в результаті до дитини приїжджають поліція і швидка допомога. Але також бувають інтервенції з боку людей, які оточують дитину, наприклад, батьків або психологів, вихователів чи будь-якої довіреної особи, чиї контакти дасть дитина. Часто доводиться втручатися?

Марта Кольчинська-Філіпович

Минулого року ми мали 885 інтервенцій, а станом на сьогодні – 405.

Марлена Мазур-Рудницька

І, на жаль, є тенденція до збільшення цифр із кожним роком. Вони просто ростуть.

Марта Войтас

Думаю, що це також дуже важлива річ: якщо цифри ростуть, це свідчить про те, що існує велика потреба в місці, куди діти можуть звернутися в кризових ситуаціях. Чи є у вас такі дані, чи відомо, коли інтервенції відбуваються частіше – вдень чи вночі? Як це виглядає?

Марта Колчинська-Філіпович

Думаю, розподіл досить рівномірний. Щодня, тобто маю на увазі щодоби до нас надходить близько 130 дзвінків, і складно сказати, коли частіше ми втручаємося – вдень чи вночі.

Марлена Мазур-Рудницька

Думаю, що вранці зазвичай найспокійніше, тому що діти в школі і мають різні заняття. Однак це не є правилом, адже інтервенція може статися в будь-який час, на будь-якій зміні. Натомість фактом є те, що обсяг звернень, кількість дзвінків від дітей після обіду і ввечері збільшується, тому

статистика неминуче буде зміщена в бік дня, вечора і ранньої ночі, просто тому що в цей час надходить найбільше дзвінків, а отже, є найбільше шансів відповісти на такий кризовий виклик.

Марта Войтас

Ми не згадали, а це дуже важливо, що лінія безкоштовна, тобто фактично дитина, яка дзвонить, з її рахунку за дзвінок нічого не списується. Просто цей номер 116 111 зарезервований для телефонів довіри не тільки в Польщі, але й в інших країнах. А скажіть, чи знаєте ви, як це працює в інших країнах? Чи є в інших країнах такі телефони довіри? Чи схожі вони на наш телефон довіри 116 111?

Марлена Мазур-Рудницька

Телефони довіри безперечно є. Проте в різних країнах прийняті дуже різні моделі, дуже різні робочі процеси. Що ми нещодавно запозичили з іноземних моделей, так це те, що в багатьох країнах процвітає волонтерство. Ми зараз відкриваємо волонтерську службу за номером 116 111 – волонтерську службу, сповнену добрих слів, і ми запросили волонтерів, які будуть спілкуватися, переписуватися з дітьми. Ми хотіли б перевірити, протестувати, як це працюватиме. Поки ми маємо позитивний досвід, і якщо так буде й надалі, то ми хотіли б інвестувати в це і розвивати цю волонтерську програму, щоб охопити якомога більшу кількість дітей.

Марта Войтас

Розкажіть більше про волонтерів. Хто ці люди? Хто може стати волонтером такої служби?

Марлена Мазур-Рудницька

Взагалі, якщо говорити про консультантів, то наші консультанти – це психологи, педагоги або люди із суміжним фахом, тобто це фахівці. До волонтерів ми також ставимо досить високі вимоги, адже це так само люди, які мають багато спільного з психологією і педагогікою. Це можуть бути ще студенти, можуть бути люди, які давно закінчили навчання і працюють, наприклад, у зовсім іншій сфері, але хочуть повернутися до психологічної практики. Зголоситися на волонтерство міг кожен, хто відповідав формальній вимозі щодо освіти або є в процесі її здобуття, і мав час принаймні на одну зміну на тиждень, тобто мінімум 3-4 години, а також здатний присвятити дітям кілька місяців, тому що волонтерство довгострокове. Набір і відбір був досить складним. Проте врешті-решт ми маємо першу групу волонтерів, які проходять навчання і вже з червня почнуть відповідати на письмові повідомлення від дітей.

Марта Войтас

Ви також згадували про консультантів. Консультанти – це психологи, педагоги? Чи щодо консультанта телефону довіри висуваються й інші вимоги?

Марта Кольчинська-Філіпович

Освіта у широкому сенсі консультантові, безумовно, допомагає. У нас є, як сказала Марлена, психологи, педагоги, соціалізатори, коучі. Цим розмаїттям можна було б обклеїти не одну стіну, і завдяки цьому співпраця та обмін досвідом і знаннями у нас проходить дуже легко. Ми любимо вчитися один в одного і любимо разом працювати. Це, мабуть, наша найсильніша риса як консультантів.

Марлена Мазур-Рудницька

Гадаю, і неважливо, чи це вже працюючий консультант, чи волонтер, що має бути певна схильність. Певні особистісні риси, мусить бути багато емпатії, бажання зрозуміти. Радше ставлення до іншої людини: відкрите, з величезною повагою. Думаю, такі якості будуть дуже важливими.

Марта Войтас

Розкажіть, будь ласка, про те, як виглядає робота консультанта? Чим він займається щодня?

Марта Кольчинська-Філіпович

Консультант в основному спілкується з дітьми й молоддю і дуже часто отримує від цього задоволення. Іноді діти питають щось на кшталт: «Чи знаєте ви, що таке Instagram?». А іноді я отримую інструкції з користування певними приладами, тому що, наприклад, співрозмовник чимось захоплюється. Тож консультант повинен бути відкритим, адже ми ніколи не знаємо, хто на іншому кінці дроту, однозначно.

Марта Кольчинська-Філіпович

Як виглядає наше повсякдення? Наші будні виглядають так: ми приходимо на чергування, маємо хвилину, щоб увійти в курс справ, відійти трохи від інших повсякденних речей. А потім ми сідаємо на лінію. В середньому наша зміна триває 3-4 години, і залежно від того, яке завдання ми маємо на лінії, ми або працюємо на лінії, або відповідаємо на електронні листи, або спілкуємося з молоддю та дітьми в чаті.

Марта Войтас

Тобто ви говорите, говорите і ще раз говорите.

Марта Кольчинська-Філіпович

Ми любимо поговорити.

Марта Войтас

А скажи, що, на вашу думку, найскладніше у цій роботі?

Марта Колчинська-Філіпович

Гадаю, це питання того безсилля, яке іноді охоплює нас через обмеженість наших дій. Як я вже казала, ми є таким собі ситуативним контактом і не можемо гарантувати співрозмовникові, що після однієї розмови в його житті відбудуться справжні, грандіозні зміни. Ми більше займаємося психологічним просвітництвом. Ми показуємо, що світ не завжди сірий, бурий і чорний. Є люди, які вислухають, є дорослі, які не будуть ставити під сумнів, що хтось погано почувається. Тож так, ми любимо поговорити, та іноді у нас просто є обмеження, ми не все можемо робити. І це найскладніше.

Марта Войтас

А що найбільше мотивує?

Марта Колчинська-Філіпович

Я думаю про те, що деякі співрозмовники повертаються до нас і дзвонять або пишуть: «спрацювало». Все добре, розмова з вами мені допомогла, і я зробив те, я зробила те. Думаю, що формування відчуття власної спроможності в людині, яка була в кризовій ситуації, є найбільшою винагородою. Тоді ми говоримо собі: гаразд, не завжди буває райдужно, але воно того варте.

Марлена Мазур-Рудницька

Тобто ми бачимо на практиці, що ми дійсно даємо дітям силу.

Марта Войтас

А скажіть, хто найчастіше телефонує на 116 111?

Марлена Мазур-Рудницька

Переважно це діти віком 13-15 років, тобто молодь. І якщо говорити про теми, з якими вони найчастіше до нас звертаються, то це психічне і психосоціальне здоров'я в широкому розумінні. Часто це теми стосунків з однолітками, а також стосунків у родині. Часто це теж спроба звернутися по допомогу до фахівця. Діти часто говорять про відсутність доступу до психіатра. Так часто буває. Багато – думаю, їх завжди буде забагато – дзвінків про насильство, жорстоке поводження. Діти шукають для себе порятунку від таких ситуацій. Вони багато говорять про сексуальність, про статеве дозрівання, проблеми ідентичності. Говорять про школу. Іноді вони говорять про позитивні речі, які з ними трапилися. І на такі розмови також варто звернути увагу. Саме вони показують іншу

перспективу. Хоча іноді ми замислюємося, чи немає там другого дна. Наприклад, коли дитина дзвонить, щоб похвалитися високою оцінкою. Це чудово, що ти дзвониш, аби похвалитися. Просто часом виникає думка, питання, чи їй є кому розповісти про це в своєму оточенні, чи робить це тому, що немає? Чи вона це робить, бо хоче похвалитися перед усім світом? Тобто такі аналітичний підхід.

Марта Войтас

А дорослі теж дзвонять, таке буває?

Марта Кольчинська-Філіпович

Є й дорослі, які телефонують на наш номер. Тоді ми зазвичай перенаправляємо їх на лінію для дорослих, для дорослих у кризових ситуаціях. З огляду на те, що ми слідкуємо, щоб наші лінії були доступними для тих молодих людей, котрі, як сказала Марлена, мають можливість самі собі забезпечити підтримку і допомогу.

Марта Войтас

Що ви думаєте про такий вид допомоги загалом? Адже ви також згадували, що діти користуються телефоном саме тоді, коли їм потрібна допомога спеціаліста, наприклад, або в певних складних для них ситуаціях, які вимагають допомоги дорослих. Як ви бачите такий вид допомоги як телефонна допомога або допомога через чат, повідомлення чи електронну пошту у порівнянні з іншими видами допомоги. Я маю на увазі, наприклад, допомогу віч-на-віч з фахівцем або психотерапію, чи іншу допомогу дорослого. На тлі цих варіантів чим є така допомога, ситуативна, телефонна допомога?

Марта Кольчинська-Філіпович

Я вважаю, що будь-яка форма допомоги людям у кризі є безцінною. Тільки не всі мають можливість скористатися кожною формою допомоги. Ми заповнюємо ту прогалину, яка виникає, коли молода людина не може звернутися до фахівця або не знає, що така можливість існує. Коли хтось перебуває у кризовій ситуації і відчуває, що застряг. Ми часто отримуємо дзвінки, які співрозмовники починають зі слів: «Я не знаю, з чого почати. Подруга порадила подзвонити». Буває так, що ми є першими дорослими людьми, першими фахівцями, з якими особа контактує. Тож ми заповнюємо цю прогалину. Ми також часто говоримо про те, як повинен виглядати контакт із фахівцем. Завдяки тому, що наш телефон довіри гарантує анонімність, ми дізнаємося речі, про які діти не говорять на терапії, бо, можливо, вони тільки починають, думають, що буде занадто страшно, щоб щось сказати. А коли вони нам говорять, ми ретельно досліджуємо, що в цей час відбувається з дітьми, що могло б статися, якби вони сказали це в кабінеті або в розмові з іншим фахівцем. Іноді мені здається, що ми і є тим безпечним дорослим, який скаже: «Ясно, давай, давай, що в тебе там».

Марта Войтас

До того ж цей безпечний дорослий доступний цілодобово, тому що це дуже важливо, коли дійсно вночі люди зазвичай сплять, але і вночі виникають важкі думки, і коли немає дорослого, немає батьків або когось, кому вони довіряють, коли не можна зустрітися з психологом чи психотерапевтом, то є гаряча лінія, яка доступна практично з будь-якого місця, де перебуває дитина. І ви також згадали, що в найскладніші моменти гаряча лінія може бути останньою соломинкою, куди дитина може зателефонувати, перш ніж зважитися на певні трагічні для себе вчинки.

Марта Кольчинська-Філіпович

Це правда. Так. Це радикальне рішення часто зникає, коли зникає напруга, а напругу ми знімаємо разом. Ніколи не буває так, що ми творимо чудо. Ми співпрацюємо з молодою людиною. Думаю, що це найкрутіше і найпрекрасніше в цій роботі, що ця людина довіряє не тільки нам, але й собі.

Марта Войтас

Скажіть: чи легко додзвонитися на номер 116 111?

Марлена Мазур-Рудницька

Загалом ми намагаємося працювати над тим, щоб було якомога легше, але, на жаль, ми знаємо, що не можемо відповісти на всі дзвінки. Зараз ми відповідаємо приблизно на 40% дзвінків, які надходять, тож нам є над чим працювати, аби забезпечити дітям постійний доступ. Іноді діти кажуть, що вони намагалися додзвонитися протягом кількох днів, і це добре, що вони мають наполегливість і насправді хочуть отримати допомогу. Але ми б хотіли, щоб їм було легше це зробити. Тому ми й займаємося вдосконаленням, впроваджуємо нові процедури, нові рішення, які допоможуть нам бути максимально доступними для дітей.

Марта Войтас

Тобто, є великі потреби з боку дітей, з боку клієнтів, і є мета, яку потрібно досягти. Звучить дуже круто на майбутнє. Мені здається, що ви бачите напрямок, бачите, що є потреба розвиватися, і, як ви нам сказали, багато чого вже змінилося за ці 15 років. Адже я також пам'ятаю, що на початку гаряча лінія працювала до 22:00. І насправді те, що вдалося запустити цілодобову гарячу лінію, – величезний крок уперед, це надзвичайно важливо, що лінія доступна для дітей цілодобово, особливо в складних ситуаціях, важливо, що телефон [довіри] може надати допомогу тоді, коли інші дорослі не в змозі це зробити. Я також думаю, що всі принципи і ваша відкритість, аби виходити до дітей через різні форми комунікації, щоб вони мали ще більше можливостей, щоб могли ще легше зв'язатися з консультантами, – це також заходи, спрямовані на те, щоб така допомога була доступною для всіх і була доступною для всіх однаково, адже більшість молодих

людей зараз мають телефони і можуть їх використовувати саме для того, щоб у складну хвилину або коли їм просто потрібно поговорити, отримати допомогу. Чи є щось ще, що ви хотіли б додати про телефон довіри? Будь-який висновок, будь-яка ваша асоціація, оскільки ви розповіли всю історію телефону [довіри] і різні принципи його роботи. Чи є у вас свої висновки, почуття щодо цього місця, цього проекту?

Марта Кольчинська-Філіпович

Я вважаю, що телефон довіри для дітей та молоді – це простір для молодої людини, яка перебуває в кризі, але з точки зору дорослої людини можу сказати, що це простір і для дорослого, щоб завжди тримати руку на пульсі. І, чесно кажучи, для мене особливо цінне те, що я точно завжди знатиму, що таке Instagram, що таке TikTok, що таке Discord і які вийшли останні ігри, тому що наші співрозмовники також вимагають, щоб ми були в курсі подій. Звичайно, у нас бувають складні розмови, проте ніщо нам не заважає розбавити їх цікавими елементами, бо наші співрозмовники – майстри метафор і можуть багато чого нам пояснити.

Марта Войтас

Чи є чому у них повчитися?

Марта Кольчинська-Філіпович

Безперечно.

Марта Войтас

Що ж, дівчата, бажаю вам успіхів у вашій роботі на гарячій лінії 116 111 і дякую вам за цю розповідь. Надзвичайно цікава, дуже дотична до того, що ви робите щодня. І успіхів вам.

Марта Кольчинська-Філіпович

Дякуємо, дякуємо.

Марта Войтас

Дякуємо, що прослухали наш подкаст. До побачення.

Фонд «Даємо дітям силу» вже понад 30 років захищає дітей від насильства та сексуального використання. Ми допомагаємо безпосередньо через Центри допомоги дітям та Телефон довіри для дітей та молоді 116 111, а також підтримуємо батьків та навчаємо фахівців. Дізнайтеся більше

про нашу роботу заради дитинства без насильства. Ми є на Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Spotify та на www.fdds.pl.