

## **Marta Wojtas**

Dzień dobry, witam serdecznie w kolejnym odcinku podcastu Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę – Rozmowy dające siłę. Dzisiejszy podcast będzie skoncentrowany na temacie pomocy telefonicznej, bo 17 maja obchodziliśmy Międzynarodowy Dzień Telefonów Zaufania dla Dzieci. I właśnie o takim telefonie zaufania dla dzieci będziemy dzisiaj rozmawiać. Dokładnie o telefonie 116 111. Ja się nazywam Marta Wojtas i pracuję w Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę na co dzień, ale mam tutaj też dwie gościnie: Marlenę Mazur-Rudnicką

## **Marlena Mazur-Rudnicka**

Dzień dobry.

## **Marta Wojtas**

I Martę Kolczyńską-Filipowicz.

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Dzień dobry.

## **Marta Wojtas**

Panie pracują w Telefonie Zaufania dla Dzieci Młodzieży 116 111. Witam was serdecznie. Chciałabym was zapytać o waszą codzienną pracę i ten duży projekt, w którym pracujecie, o projekt 116 111. Ten telefon istnieje od 2008 roku, czyli już wiele lat. Czy możecie powiedzieć o tym, jak w ogóle działa taki telefon zaufania dla dzieci?

## **Marlena Mazur-Rudnicka**

Telefon zaufania dla dzieci działa u nas 15 lat i na przestrzeni tych lat bardzo mocno się zmieniał, bardzo mocno ewoluował. Rozpoczyliśmy od działalności po kilka godzin dziennie. Te godziny się wydłużały, podążaliśmy za dziećmi i w 2020 roku przeszliśmy na działalność całodobową. W tym momencie pracujemy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. W każdym momencie można spotkać naszych konsultantów na linii. I tak sobie myślę, bo mówimy "telefon zaufania 116 111", ale tak naprawdę od jakiegoś dłuższego już czasu to niekoniecznie jest tylko telefon, bo oprócz linii telefonicznej, na którą można zadzwonić, można też do nas napisać wiadomość mailową. Wiemy, że maile dla dzieci to już trochę archaizm, ale wciąż taka forma kontaktu funkcjonuje.

## **Marlena Mazur-Rudnicka**

Można też od niedawna do nas [napisać], na razie mamy pilotażowo uruchomiony czat. Można napisać do nas wiadomość i w kontakcie na żywo popisać z jednym z konsultantów. I szukamy kolejnych

możliwości tego, aby docierać do jak największej liczby dzieci, aby podążać za naszymi odbiorcami. Więc "telefon" to już takie wyrażenie coraz mniej adekwatne.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Zdecydowanie. Zaczynaliśmy w ogóle od siedmiu konsultantów, a teraz nasza grupa liczy około pięćdziesięciu konsultantów tylko na polskiej linii i oczywiście na czacie i na mailach. Więc to, co Marlena powiedziała, że się rozrastamy i ciągle rozbudowujemy strukturę, jest absolutnie prawdą.

### **Marta Wojtas**

Powiedziałaś też, że jest oprócz polskiej linii jakaś inna linia, obsługiwana w innym języku. Powiesz coś więcej?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Mamy również linię obsługiwaną w języku ukraińskim. Tam jest 13 osób, które pracują na tej linii. Ten projekt mamy od ubiegłego roku.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Tak, od czerwca zeszłego roku. I znowu początkowo działaliśmy tylko cztery godziny na dobę. Natomiast w tym momencie linia jest czynna od [godziny] 14 do północy w każdy dzień tygodnia i tam czekamy na dzieci, które chcą z nami porozmawiać w języku ukraińskim i rosyjskim, bo konsultantki są dwujęzyczne.

### **Marta Wojtas**

Czyli ogromny projekt, duża liczba osób, która tam pracuje i częściowo całodobowe, a częściowo w języku ukraińskim [i rosyjskim] od [godziny] 14 do północy. To bardzo ciekawe co powiedziałyście o tym, że teraz jest taki trend, że ta pomoc telefoniczna jest tylko z nazwy, że tak naprawdę ta pomoc jest świadczona też różnymi kanałami i że te kanały zmieniają się trochę tak jak zmienia się świat. Kiedy, tak jak powiedziałaś, jest to coś takiego, że maile stają się trochę archaiczne dla dzieci to coś innego staje się może bardziej dostępne dla nich, może bardziej modne, bardziej na topie. Wspominałyście o czacie. Tak się zastanawiam jak to jest: czy taka pomoc przez telefon, a przez czat różni się? Jak wy to odbieracie?

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Na pewno się różni. Jeśli chodzi o pomoc głosową, telefoniczną, to jest tak, że słyszymy dziecko, słyszymy jego emocje, słyszymy otoczenie, w którym ono się znajduje, dźwięki, jakie do nas dochodzą, słyszymy głos, modulację, słyszymy czy to dziecko płacze. Na czacie, to wszystko jest odcięte. Tego nie ma. Mamy tylko tekst.

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Zdecydowanie głos jest dobrym nośnikiem emocji. Tak jak Marlena powiedziała gdy mamy tylko tekst i my opieramy się na tym, co rozmówca chce nam przekazać, więc jest to ograniczenie tego kontaktu. Z jednej strony jest to wyjście, jeżeli chodzi o potrzeby młodego człowieka, jeżeli chodzi o zmieniający się świat, a z drugiej strony jest to też taka forma, która będzie niosła za sobą pewne ograniczenia. Tak samo jak to, że nasz kontakt jest raczej doraźną formą pomocy i wsparcia w momencie, kiedy ktoś doświadcza kryzysu.

## **Marta Wojtas**

To bardzo ciekawe co mówisz, bo tak jak słyszę, to pewnie znacznie trudniej jest się dowiedzieć czegoś na temat tej osoby, która się kontaktuje za pomocą czatu. Znacznie łatwiej może być jednak poprzez ten kanał telefoniczny, gdzie mamy więcej dostępu do emocji, do głosu, dzięki któremu możemy więcej rzeczy wyłapać, wysłyszeć.

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Wyobrażam sobie, że tutaj dużą rolę odgrywa to, że kontakt z nami jest anonimowy, więc ten nasz potencjalny rozmówca, niezależnie od formy kontaktu, ma świadomość, że my go nie poznamy, nie znamy jego imienia, nie wiemy skąd jest. To nie jest tak, że może się potem okazać, że ten pan, ta pani zostaną spotkani gdzieś w miejscu X. I bardzo często, co też potwierdzają osoby, które z nami rozmawiają to im pozwala faktycznie się otworzyć i dużo łatwiej nawiązać takie zaufanie, że słuchaj, ja cię nie znam. Wierzę ci w to co mówisz. Odbieram to, co do mnie piszesz. Nie kwestionuję tego. Skoro mówisz, że świat wygląda w ten sposób, to ja po prostu idę w to.

## **Marta Wojtas**

Czyli mówisz o takiej zasadzie pracy tego telefonu. Że tą zasadą jest anonimowość ludzi, którzy dzwonią. I to jest taka stuprocentowa anonimowość? Czy ona polega na tym, że nic nie wiecie o tych ludziach, którzy do was dzwonią?

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Co do zasady nie prosimy naszych rozmówców o przedstawianie się, ani też dawanie jakichkolwiek danych, które mogłyby w jakiś sposób ich zidentyfikować. Jedyna sytuacja, kiedy łamana jest zasada anonimowości, to jest sytuacja, kiedy wiemy, że rozmówca, rozmówczyni jest w jakimś kryzysie i jest jakieś zagrożenie.

## **Marlena Mazur-Rudnicka**

Zagrożenie życia bądź zdrowia.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Tak, dokładnie. Wtedy też łamiemy tę zasadę anonimowości i prosimy o wsparcie odpowiednie służby, które mają dużo więcej uprawnień niż my i podejmują działania interwencyjne.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Aczkolwiek nie zawsze to jest tak, że łamiemy, bo często w tej rozmowie w kontakcie ze specjalistą dziecko na tyle się otwiera, że samo podaje te dane. Samo tej pomocy tak naprawdę chce i nie musimy nic mu nie mówiąc, łamać tej zasady, tylko możemy we współpracy z nim próbować ten temat rozwiązać.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Ważne jest, aby podkreślić, że my informujemy naszych rozmówców, jakie będą podjęte kroki. Więc niezależnie od tego, czy ktoś z nami współpracuje, bo jest w kryzysie i nie widzi dla siebie innego wyjścia. Podejmujemy wspólnie tę decyzję o powiadomieniu służb, o rozmowie z kimś ze środowiska danej osoby. To ta osoba musi na to wyrazić zgodę. Ale nawet jeżeli z jakichś przyczyn nie dochodzi do tego, że rozmówca wyraża zgodę, to my i tak informujemy o tym, co zrobimy. Więc nie wyobrażam sobie sytuacji, żebyśmy nie poinformowali drugiej osoby, że będziemy podejmować działania interwencyjne. To jest też taka nasza zasada.

### **Marta Wojtas**

A jakby to zapytały dzieci: to namierzacie czy nie namierzacie?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Chcielibyśmy, żeby to wyglądało tak, jak na amerykańskim serialu. Nie, to nie jest CSI. My nie mamy takich możliwości, nie mamy takich zdolności, nie mamy takiego sprzętu. A to mogło być zabawne. Ale już służby mają takie możliwości.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

W momencie, kiedy zgłaszamy potrzebę interweniowania i potrzebę tej pomocy, zagrożenia życia lub zdrowia, to służby się tym zajmują.

### **Marta Wojtas**

A powiedzcie, czy są jeszcze jakieś inne zasady takiej pomocy, tego telefonu, oprócz tej anonimowości?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Z nami można rozmawiać o wszystkim.

## **Marlena Mazur-Rudnicka**

I to jest bardzo istotne w kontekście tego, co się dzieje. Bo my obserwujemy, że dzieci coraz częściej dzwonią do nas w kryzysie, coraz częściej dzwonią do nas w sytuacjach bardzo trudnych. Ale my właśnie zawsze mówimy, że nie muszą czekać do momentu, aż będzie trudno, że zapraszamy do tego, aby zadzwonić, jak jest tylko trochę trudno albo jak dopiero trudności się zaczynają. Czasem dzieci dzwonią i mówią, że one nie wiedzą, czy mogą tu mówić, bo one to mają taki mały problem i że inni to mają większe. A my utwierdzamy je wtedy w przekonaniu, że każda rzecz warta jest rozmawiania i wręcz chcielibyśmy, aby oni dzwoniли do nas właśnie ze wszystkim, czym będą chcieli się podzielić.

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Myślę, że to ważne, żeby ten rozmówca miał świadomość, że to, co do nas mówi jest dla nas ważne, bo często w codzienności spotykamy się z takim unieważnieniem tego, co przeżywamy. "To nic takiego, zagryź zęby, dasz radę". I myślę sobie, że są sytuacje, kiedy faktycznie jest to niezbędne. Ale z nami tak nie jest. Z nami można porozmawiać o jakiejś relacji, z nami można porozmawiać o słabej wizycie u fryzjera, z nami można porozmawiać o tym, że jest ci smutno albo że jesteś wesoły. Każdy temat jest w porządku.

## **Marta Wojtas**

Czyli tak naprawdę jesteście otwarci na wszystko, z czym zwracają się do was młodzi ludzie, z czym zwracają się do was dzieci. Mówiliście o takich sytuacjach, bardzo trudnych sytuacjach kryzysowych, i też o tym, że w takich sytuacjach jest podejmowana interwencja. Możecie coś więcej powiedzieć o takich interwencjach, kiedy one są podejmowane? Kiedy to wiadomo, że to już trzeba taką interwencję podjąć?

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

To wynika z takiego doświadczenia, które zbieramy przez wiele lat. Kiedy nasz rozmówca sygnalizuje nam, że chce odebrać sobie życie, kiedy mówi o tym, że jest w niebezpieczeństwie ze względu na to, że osoby trzecie w jakiś sposób zagrażają. To są takie główne momenty, kiedy interweniuujemy. Myślę, że to też jest ważne, że w tych momentach często rozmówcy uważają, że nie ma innego wyjścia niż podjęcie tylko konkretnej decyzji, którą już wydaje się, że podjęli. Więc włącza im się tunelowe myślenie i wtedy jesteśmy my, którzy po prostu mówimy: Okej, w porządku, zatrzymajmy się i popatrzmy na to. Poszerzamy tę perspektywę, pokazując, że są jeszcze inne wyjścia. Bo często nastolatek, który z nami rozmawia, bo głównie dzwonią do nas nastolatki, oni nie wiedzą, gdzie mogą sięgnąć po pomoc. I wtedy przychodzimy. Wtedy, kiedy są w kontakcie z nami pokazujemy różne opcje. Nie twierdzimy, że wszystkie są idealne i wszystkie są łatwe. Ale że one istnieją i to już jest wybór. Nie jest on jeden, tylko jest ich kilka.

## **Marta Wojtas**

Czyli kiedy uda się porozmawiać z tym człowiekiem w kryzysie i on widzi, że może wybrać inaczej i deklaruje, że wybierze inaczej, to pozostaje na takim poziomie rozmowy. Ale kiedy jest zdecydowany, że chce zrobić sobie krzywdę, chce się zabić, to wtedy coś się dzieje. Podejmujecie interwencję. Jak to wygląda?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

To już zależy. Tak jak Marlena powiedziała, są rozmówcy, którzy podają dane, mówią, gdzie się znajdują i po prostu mówią, co się z nimi dokładnie dzieje. Wtedy my możemy te informacje przekazać służbom. I przeważnie z taką osobą zostajemy na linii do momentu, aż przyjadą służby, żeby też upewnić się, że jest bezpieczna. Żeby też porozmawiać z tymi służbami, powiedzieć, co się dzieje. Bo bardzo często nasz rozmówca jest w emocjach. To my jesteśmy tym dorosłym, który ma za zadanie zachować spokój i upewnić się, że wszystko jest zrobione tak, jak należy. Ale są też sytuacje, kiedy mamy rozmówców, którzy nie chcą z nami się podzielić tym, co dokładnie się z nimi dzieje, gdzie są. Wtedy też cały ten obowiązek spoczywa na tym, żeby to służby się tym zajęły.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

My mamy swoją procedurę, którą wtedy uruchamiamy, zawiadamiamy w odpowiedni sposób służby, które właśnie robią te tajemnicze działania i są w stanie po prostu odnaleźć osobę, która do nas dzwoni. I to, co jest istotne, tak jak Marta powiedziała przed chwilą, że my zostajemy na linii z takim dzieckiem, bo to też jest istotne, żeby znowu przygotować go na to, co się będzie działo i poinformować o tych różnych rzeczach, które nastąpią. Więc to też jest rola konsultanta, żeby po prostu to dziecko w tych emocjach trochę uspokoić, pokazać mu, że to, co się będzie działo jest okej, żeby ono wiedziało, czego się spodziewać, żeby nie było zaskoczone.

### **Marta Wojtas**

Czyli dbajcie o to dziecko, które oczekuje na te służby.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Staramy się, żeby czuło się bezpiecznie, bo jeżeli nam zaufało na tyle, żeby przekazać o sobie informacje i podzielić się z nami kryzysem, to nie wyobrażamy sobie zostawić tej osoby po prostu na pastwę innych dorosłych. Nam zależy, po prostu.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Mówiliśmy o tych interwencjach w zagrożeniu życia lub zdrowia, kiedy nie ma żadnej osoby w pobliżu, nie ma żadnego bliskiego. Ale jest jeszcze taki rodzaj interwencji, który my nazywamy interwencjami lokalnymi. Tak naprawdę to są takie zawiadomienia. One polegają na tym, że w tej rozmowie z konsultantem dziecko podaje, wskazuje jakąś osobę, którą uznaje za pomocną, którą uznaje za przychylną i zgadza się na to, aby się z tą osobą skontaktować. I czasem jest to od razu. Czyli np.

dziecko podaje do słuchawki rodzica, które jest wspierające, ale akurat wcześniej dziecko nie zdecydowało się z tym kryzysem do niego pójść lub podaje na przykład panią czy pana w szkole, nauczyciela, pedagoga, psychologa szkolnego, z którym my też możemy się skontaktować i przekazać informację o tym, że taka sytuacja miała miejsce, że to dziecko w tym momencie doświadcza jakichś trudności i że trzeba się tymi trudnościami zaopiekować.

### **Marta Wojtas**

Rozumiem, że te interwencje to są interwencje do służb. Co to są za służby konkretnie? Z jakimi służbami wtedy współpracujecie?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

W momencie, kiedy mamy interwencję kryzysową, przeważnie dzwoniemy na 112, tak jak każda inna osoba. Działania podejmuje policja i pogotowie.

### **Marta Wojtas**

Czyli do dziecka finalnie przyjeżdża policja i pogotowie. I macie jeszcze te interwencje, które są do tych osób w otoczeniu dzieci, np. rodziców albo psychologów, pedagogów czy kogoś zaufanego, do kogo dziecko poda kontakt. A wiecie jak dużo jest takich interwencji?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

W ubiegłym roku mieliśmy 885 interwencji, a do dnia dzisiejszego 405.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

I niestety tendencja jest taka, że te liczby z roku na rok są coraz większe. One po prostu rosną.

### **Marta Wojtas**

To myślę, że też bardzo ważna rzecz, że skoro niby te liczby rosną, to też pokazuje, że bardzo jest potrzebne takie miejsce, gdzie te dzieci mogą się zwracać w tych kryzysach. Czy macie takie dane, czy wiecie czy częściej te interwencje są zgłaszane za dnia czy bardziej w nocy? Jak to jest?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Ja myślę, że to się dość równo rozkłada. My dziennie i to mówię bardziej dobowo, odbieramy około 130 połączeń i trudno by było chyba powiedzieć, czy częściej interweniujemy w ciągu dnia, czy w ciągu nocy.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Ja myślę też, że to poranki są raczej najspokojniejsze, ponieważ dzieci bywają w szkole, mają różne zajęcia. Natomiast to nie jest reguła, bo interwencja może się zdarzyć o każdej porze, na każdym dyżurze. Natomiast też jest faktem, że nasilenie kontaktów, liczba połączeń, które dzieci do nas wykonują, ona po południu, wieczorem wzrasta, więc siłą rzeczy ta statystyka przechyla się na rzecz tego popołudnia, wieczorów, wczesnej nocy, bo po prostu wtedy odbieramy najwięcej połączeń, więc mamy największą szansę na odebranie takiego telefonu kryzysowego.

### **Marta Wojtas**

Nie powiedziałyśmy o tym, a to bardzo ważna rzecz, że linia jest linią bezpłatną, czyli tak naprawdę dzieciak, który dzwoni – na jego telefonie nie pojawia się żadna suma, która zostaje ściągnięta za rozmowę. Po prostu ten numer 116 111 jest numerem zarezerwowanym dla telefonów zaufania nie tylko w Polsce, ale też w innych krajach. A powiedzcie, czy wy wiecie jak to działa w innych krajach? Czy w innych krajach są takie telefony? Czy one są podobne do tego telefonu naszego 116 111?

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Telefony jak najbardziej są. Natomiast w różnych krajach bardzo różne modele są przyjęte, bardzo różne sposoby działania. To, co my sobie ostatnio wzięliśmy z modeli zagranicznych, to jest to, że w wielu krajach pręźnie działa wolontariat. My na ten moment otwieramy wolontariat w 116 111 – wolontariat pełen dobrych słów i zaprosiliśmy do współpracy wolontariuszy, którzy będą chatowali, którzy będą pisali z dziećmi. Chcielibyśmy sprawdzić, przetestować, jak to będzie się udawało. Na razie mamy doświadczenia pozytywne i jeśli rzeczywiście one takie pozostaną, to chcielibyśmy inwestować w to i rozwijać ten program wolontariatu, żeby docierać do jeszcze większej liczby dzieci.

### **Marta Wojtas**

A powiedzcie coś więcej o tych wolontariuszach. Co to są za ludzie? Kto może się zgłosić na taki wolontariat?

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Generalnie jeśli chodzi o konsultantów, to konsultanci u nas są psychologami, są pedagogami lub ukończyli pokrewne kierunki, więc są to profesjonaliści. Wolontariuszom postawiliśmy wymagania również dosyć wysoko, bo również są to osoby, które z psychologią, pedagogiką mają wiele wspólnego. Mogą to być jeszcze studenci, mogą to być osoby, które już ukończyły dawno temu studia i pracują na przykład w zupełnie innej branży, ale chcą do tych działań psychologicznych powrócić. Na wolontariat u nas mógł się zgłosić każdy, kto miał formalny wymóg tego wykształcenia lub w trakcie i dysponował czasem na minimum jeden dyżur w tygodniu, czyli minimum 3-4 godziny, jest w stanie dać dzieciom przez kilka miesięcy, bo to jest wolontariat długoterminowy. Rekrutacja, selekcja była dosyć wymagająca. Natomiast finalnie mamy pierwszą grupę wolontariuszy, którzy się szkolą i od czerwca będą swoje pierwsze wymiany korespondencji z dziećmi już skutecznie.



## **Marta Wojtas**

A opowiedziałaś trochę też o konsultantach. Czy konsultanci to są osoby, które są psychologami, pedagogami? Czy taki konsultant telefonu zaufania musi spełnić jeszcze jakieś warunki?

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Konsultant szeroko pojęte wykształcenie pomocowe, zdecydowanie. Mamy, tak jak Marlena powiedziała, psychologów, pedagogów, resocjalizatorów, coachów. Można tą różnorodnością niejedną ścianę wytapetować i dzięki temu współpraca i wymiana doświadczeń, ale też wiedzy jest u nas bardzo płynna. My lubimy się od siebie uczyć i lubimy ze sobą współpracować. To chyba jest nasza taka najsilniejsza cecha, jeżeli chodzi o konsultantów.

## **Marlena Mazur-Rudnicka**

Ja myślę, i to nieważne, czy to już konsultant pracujący, czy to wolontariusz, że to jest też pewna cecha. Pewne cechy osobowościowe muszą się pojawić, musi być dużo empatii, musi być dużo zrozumienia. Raczej nastawienie na drugiego człowieka, z otwartością, z szacunkiem ogromnym. Myślę, że tego rodzaju cechy będą ważne.

## **Marta Wojtas**

Możecie opowiedzieć coś więcej jak wygląda praca takiego konsultanta? Co on robi na co dzień?

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Konsultant głównie zajmuje się rozmową z młodzieżą i dziećmi, i bardzo często świetnie się przy tym bawi. Czasami dostaję pytania na zasadzie czy pani wie, co to jest Instagram? A czasami dostaję instrukcję obsługi jakichś narzędzi, bo np. nasz rozmówca się czymś fascynuje. Więc konsultant musi mieć otwartą głowę z tego względu, że nigdy nie wiemy, jaka osoba jest po drugiej stronie linii, zdecydowanie.

## **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Jak wygląda nasza codzienność? Nasza codzienność wygląda tak, że przychodzimy na dyżur, mamy chwilę, żeby się wdrożyć, trochę wyciszyć, jeżeli chodzi o inne sprawy życia codziennego. A potem siadamy na linii. Średnio nasz dyżur trwa 3-4 godziny i w zależności od tego, jakie zadanie mamy na danym dyżurze, pracujemy albo na linii, albo odpisujemy na wiadomości mailowe, albo rozmawiamy z młodzieżą i dziećmi na czacie.

## **Marta Wojtas**

Czyli rozmawiacie, rozmawiacie i jeszcze raz rozmawiacie.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Bardzo lubimy gadać.

### **Marta Wojtas**

A powiedz, co według ciebie jest takiego trudnego w tej pracy?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Wyobrażam sobie, że jest to kwestia takiej bezsilności, która czasami nas dopada, bo mamy ograniczone działanie. Tak jak mówiłam wcześniej, my jesteśmy takim kontaktem doraźnym i nie jesteśmy w stanie zapewnić naszego rozmówcy, że wydarzy się realna, spektakularna zmiana w jego życiu po jednej rozmowie. Bardziej zajmujemy się psychoedukacją. Pokazujemy, że świat nie wygląda tylko i wyłącznie szaro, buro, czarno. Że są osoby, które wysłuchają, że są dorośli, którzy nie będą kwestionować, że ktoś się czuje źle. Więc tak, lubimy gadać i tylko czasami mamy to ograniczenie, że nie wszystko możemy. To jest najtrudniejsze.

### **Marta Wojtas**

A co jest takie motywujące najbardziej?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Myślę, że jak wracają do nas niektórzy rozmówcy i dzwonią albo piszą z komunikatem: udało się. Udało się, rozmowa z wami mi pomogła i ja to zrobiłem, ja to zrobiłam. Myślę, że to zbudowanie poczucia sprawczości w osobie, która była w kryzysie, jest najbardziej wynagradzające. Wtedy mówimy sobie: okej, nie zawsze jest kolorowo, ale warto.

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Czyli, że widzimy w praktyce, że rzeczywiście dajemy dzieciom siłę.

### **Marta Wojtas**

No a powiedzcie, kto dzwoni najczęściej do telefonu 116 111?

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Głównie dzieci w wieku 13-15 lat, czyli taka młodzież. I jeśli chodzi o takie tematy, z którymi najczęściej do nas przychodzą, to jest takie szeroko rozumiane zdrowie psychiczne i psychospołeczne. To są często

tematy dotyczące relacji rówieśniczych, ale także relacji w rodzinie. To jest też często próba poszukiwania pomocy specjalistycznej. Dzieci często zgłaszają brak dostępu do psychiatry. To się często dzieje. Dużo, myślę że to zawsze będzie za dużo, jest telefonów dotyczących przemocy, dotyczących krzywdzenia. Dzieci poszukują dla siebie ratunku przed takimi wydarzeniami. Sporo mówią o seksualności, o dojrzewaniu, o takich trudach związanych z tożsamością. Mówią o szkole. Zdarza się, że mówią właśnie o pozytywnych rzeczach, które im się wydarzyły. I to też są takie rozmowy warte odnotowania. To one pokazują inną perspektywę. Chociaż czasem zastanawiamy się, czy kryje się tam jakieś drugie dno. Czy np. dziecko, które dzwoni pochwalić się bardzo dobrą oceną. To świetnie, że dzwoni, żeby się pochwalić. Tylko czasem pojawia się myśl, pytanie czy miało komu powiedzieć o tym w swoim otoczeniu, czy robi to, bo nie ma komu? Czy robi to, bo chce się pochwalić całemu światu? I tak refleksyjnie czasem do tego można podejść.

### **Marta Wojtas**

A czy dzwonią też dorosłe osoby, zdarza się coś takiego?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Zdarzają się osoby dorosłe, które dzwonią na nasz numer. Wtedy najczęściej przekierowujemy na linię dla osób dorosłych, dla dorosłych w kryzysie. Z tego względu, że bardzo pilnujemy, żeby nasze linie były dostępne dla tych młodych ludzi, którzy tak jak Marlena powiedziała mają możliwość zapewnienia sobie wsparcia i pomocy samodzielnie.

### **Marta Wojtas**

A jak tak myślicie sobie w ogóle o tego typu pomocy? Bo też wspominaliście o tym, że dzieci korzystają z telefonu właśnie wtedy, kiedy potrzebują pomocy ze specjalistą na przykład, albo w jakiś takich sytuacjach, które są dla nich trudne, które wymagają pomocy osób dorosłych. To jak widzicie taki rodzaj pomocy jak pomoc telefoniczna czy pomoc przez czat czy wiadomości, maile na tle innych rodzajów pomocy. Mam na myśli na przykład taką pomoc bezpośrednią u specjalisty czy psychoterapię, czy jakąś pomoc osoby dorosłej. To czym jest na tle tych innych możliwości taka pomoc, doraźna, pomoc telefoniczna?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Ja myślę, że każda forma pomocy dla osób w kryzysie jest bezcenna. Tyle, że nie każdy ma możliwość skorzystania z każdej z form pomocy. My wypełniamy tę lukę, która powstaje, kiedy młody człowiek nie może zwrócić się do specjalisty albo nie ma świadomości, że istnieje taka możliwość. Kiedy ktoś jest w kryzysie i ma wrażenie, że utknął. Często odbieramy telefony, które rozmówcy rozpoczynają od słów: "Ja nie wiem, od czego zacząć. Koleżanka kazała mi zadzwonić". Bo bywa, że jesteśmy pierwszymi osobami dorosłymi, pierwszymi specjalistami, z którym dana osoba ma kontakt. Więc wypełniamy tę lukę. Często też rozmawiamy o tym, jak warto, żeby wyglądał kontakt ze specjalistą. W związku z tym, że jesteśmy

telefonem zapewniającym anonimowość, dowiadujemy się rzeczy, których dzieci nie mówią podczas terapii, bo może są na początku procesu, bo uważają, że to będzie zbyt straszne, żeby coś powiedzieć. I kiedy mówią nam, to bardzo badamy to, co się wtedy dzieje w tych dzieciach, co by się mogło zdarzyć, gdyby powiedziały to w gabinecie, czy też w kontakcie z jakimkolwiek innym specjalistą. Więc czasem tak myślę, że jesteśmy tym bezpiecznym dorosłym, który powie: "jasne, dawaj, dawaj, co masz".

### **Marta Wojtas**

I też takim bezpiecznym dorosłym, który jest dostępny całą dobę, bo to jest bardzo ważne, kiedy rzeczywiście w nocy zazwyczaj ludzie śpią, ale też w nocy pojawiają się te trudne myśli i kiedy nie ma tego dorosłego, rodziców, czy kogoś zaufanego, kiedy nie ma np. spotkania z psychologiem, psychoterapeutą, no to jest taki telefon, który jednak jest dostępny z każdego praktycznie miejsca, w którym znajduje się dziecko. No i też wspominałyście, że w tych najtrudniejszych chwilach telefon może być taką ostatnią deską ratunku, gdzie dziecko zadzwoni zanim zdecyduje się na jakieś tragiczne w skutkach działanie wobec siebie.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

To prawda. Tak. Ta radykalna decyzja często w jakiś sposób znika, kiedy znika napięcie, a napięcie rozładowujemy wspólnie. To nigdy nie jest tak, że my jesteśmy sprawcami cudu. My z tym młodym człowiekiem współpracujemy. Myślę, że to jest najfajniejsze i najpiękniejsze w tej pracy, że ta osoba ufa nie tylko nam, ale też sobie.

### **Marta Wojtas**

A powiedzcie: łatwo się dodzwonić do 116 111?

### **Marlena Mazur-Rudnicka**

Generalnie staramy się pracować nad tym, żeby było jak najłatwiej, natomiast niestety wiemy, że nie jesteśmy w stanie odebrać wszystkich połączeń. Na ten moment odbieramy około 40% połączeń, które do nas przychodzą, więc mamy jeszcze co robić, żeby zapewnić dzieciom taki stały dostęp. Czasem też dzieci mówią, że próbowały się przez kilka dni dodzwonić, więc fajnie, że mają w sobie tę wytrwałość i chcą rzeczywiście szukać tej pomocy. Ale chcielibyśmy, żeby mogły to zrobić łatwiej. Dlatego wprowadzamy różnego rodzaju ulepszenia, wprowadzamy nowe procedury, wprowadzamy rozwiązania, które mają służyć temu, że będziemy po prostu jak najbardziej dostępni dla dzieci.

### **Marta Wojtas**

Czyli są duże potrzeby, jeśli chodzi o dzieci, o klientów i jest cel, który jest do zrealizowania. Bardzo to fajnie brzmi na przyszłość. Myślę sobie, że widzicie kierunek, w którym widzicie, że jest potrzeba się rozwijać i że też tak jak opowiadałyście, bardzo wiele przez te 15 lat się już zmieniło. Bo ja też pamiętam, że telefon kiedyś działał do godziny 22 na początku. I naprawdę wielką rzeczą też było to, że udało się

uruchomić telefon całodobowy, że to już jest też taka ogromna rzecz ta dostępność tego telefonu dla dzieci przez całą dobę, szczególnie w tych trudnych sytuacjach, jest taką bardzo ważną rzeczą, która może nieść pomoc wtedy, kiedy inni dorośli nie są w stanie. I myślę sobie jeszcze, że te wszystkie zasady i ta wasza otwartość na to, żeby wychodzić z różnymi formami komunikacji do dzieci, żeby one miały jeszcze więcej możliwości, jeszcze łatwiej mogły się skontaktować z konsultantami, to też są takie działania, które mierzą w stronę właśnie tego, żeby taka pomoc była dla wszystkich i była dla wszystkich po równo, bo myślę sobie, że większość jednak młodych ludzi teraz ma telefony i mogą je wykorzystywać właśnie do tego, żeby w trudnych chwilach albo w chwilach, kiedy po prostu potrzebują rozmowy, po prostu korzystać z takiej pomocy. Czy jest jeszcze coś, co chcielibyście powiedzieć o telefonie? Jakiś wniosek, jakieś wasze skojarzenie jak opowiedziałyście całą historię telefonu i różne zasady jego działania. Macie jakieś swoje wnioski, swoje odczucia względem tego miejsca, tego projektu?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Ja myślę, że telefon zaufania dla dzieci i młodzieży to jest taka przestrzeń dla młodego człowieka, który jest w kryzysie, ale z perspektywy osoby dorosłej mogę powiedzieć, że to jest przestrzeń dla dorosłej osoby, żeby zawsze być zapdejtowanym. I szczerze mówiąc, bardzo sobie cenię to w tym kontakcie, że na pewno będę nadal wiedziała, czym jest Instagram, czym jest TiKTok, czym jest Discord i jakie są najnowsze gry, gdyż nasi rozmówcy wymagają też tego, żebyśmy my byli zapdejtowani. Więc jasne, mamy trudne rozmowy, co nie przeszkadza nam, żeby te rozmowy miały bardzo takie rozrywkowe elementy, bo nasi rozmówcy są świetni w metaforę i potrafią wiele nam wytłumaczyć.

### **Marta Wojtas**

Czy można się od nich bardzo wiele uczyć?

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Absolutnie.

### **Marta Wojtas**

No to dziewczyny życzę wam powodzenia w pracy w telefonie 116 111 i dziękuję wam za tę opowieść. Niezwykle ciekawą, niezwykle przybliżającą to, co robicie na co dzień. No i życzę powodzenia.

### **Marta Kolczyńska-Filipowicz**

Dziękujemy, dziękujemy.

### **Marta Wojtas**

Dziękujemy Państwu za wysłuchanie naszego podcastu. Do widzenia

W Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę od ponad 30 lat chronimy dzieci przed przemocą i wykorzystywaniem seksualnym. Pomagamy bezpośrednio prowadząc Centra Pomocy Dzieciom i Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111, a także wspieramy rodziców i edukujemy profesjonalistów. Poznaj nasze działania na rzecz dzieciństwa bez przemocy. Jesteśmy na Facebooku, Instagramie, LinkedIn, YouTube, Spotify oraz na [www.fdds.pl](http://www.fdds.pl).