

TELEFON

dający siłę



116 111

telefon zaufania
dla dzieci i młodzieży

Aleksandra Machniak

specjalistka ds. pomocy telefonicznej i online dzieciom i dorosłym
w Centrum Pomocy Dzieciom w Warszawie
Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę

Telefon zaufania 116 111 wspiera dzieci i młodzież od ponad 15 lat. Jak wygląda jego organizacja, w jakich sprawach kontaktują się dzwoniący, a kiedy konsultanci kontaktują się z Policją?



**DAJEMY
DZIECIOM
SIŁĘ**

Historia telefonu 116 111

Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży 116 111 został uruchomiony w Polsce 6 listopada 2008 r., w ramach inicjatywy Komisji Europejskiej mającej na celu stworzenie grupy telefonów o charakterze społecznym na terenie całej Unii Europejskiej. Telefony zaufania dla dzieci i młodzieży działają w większości państw europejskich pod zharmonizowanym, specjalnym nu-

merem 116 111. W Polsce taki telefon został uruchomiony jako piąty w Europie i prowadzony jest przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę. Linia od piętnastu lat swojej działalności stale się rozwija i dostosowuje do potrzeb młodych osób. Początkowo telefon działał jedynie przez 5 dni w tygodniu, w ograniczonym zakresie godzin, a obecnie działa przez 7 dni w tygodniu każdego dnia roku – również w dni świąteczne, przez całą dobę, a poza linią telefoniczną istnieje też możliwość kontaktu przez e-mail oraz czat.

O działaniu telefonu 116 111

Telefon 116 111 najkrócej można scharakteryzować za pomocą czterech pierwszych liter alfabetu, ponieważ jest **Anonimowy, Bezpłatny, Całodobowy i Dyskretny**. Czym jednak ten telefon jest i czemu ma służyć? Jest to linia, z którą może skontaktować się każde dziecko i każdy nastolatek do 18–19. roku życia, który potrzebuje rozmowy. Warto podkreślić, że młode osoby mogą dzwonić do telefonu zaufania z każdą ważną dla nich sprawą, z każdym nurtującym ich problemem czy każdym tematem, z którym nie chcą pozostawać same. Linia, mimo że często w ten sposób mówi się o niej w mediach, nie ma jedynie charakteru interwencyjnego, a przede wszystkim umożliwia młodym osobom kontakt z życzliwymi im dorosłymi, którzy starają się słuchać, rozumieć i – jeśli jest taka potrzeba – wspólnie z dzwoniącymi szukać możliwych rozwiązań problemów. Dzieci i młodzież mogą porozmawiać o wszystkim – o relacjach z rówieśnikami, przyjaźniach, miłości, rozstaniu, o dojrzewaniu i seksualności, kontaktach z rodzicami i rodziną, o problemach w szkole, o obawach przed dorosłością, o przemoc, której doświadczają lub której są świadkami – mogą podzielić się wszystkim tym, z czym nie chcą dłużej być sami. Nie ma takiego tematu, który nie nadawałby się do rozmowy przy połączeniu z telefonem zaufania. Konsultanci i konsultantki telefonu zaufania to osoby mające doświadczenie we wspieraniu młodych ludzi w ich trudnościach – są to najczęściej psychologowie, pedagodzy czy psychoterapeuci pracujący z dziećmi i nastolatkami. Telefon 116 111 to nie tylko linia telefoniczna, ale też kanał e-mailowy – młode osoby w każdym momencie mogą wysłać wiadomość z opisem swojej sytuacji, a od ponad roku mają możliwość (z której bardzo chętnie korzystają) skontaktowania się także przez czat. Linia telefoniczna oraz e-maile obsługiwane są przez całą dobę, a czat czynny jest od godziny 14.00 do 24.00. Oprócz kanałów bezpośredniego kontaktu, 116 111 to także profil na Instagramie i TikToku, w ramach którego młode osoby mają dostęp do wielu treści o charakterze psychoedukacyjnym i zapewniających wsparcie.

Kto i w jakiej sprawie dzwoni pod numer 116 111

Przez 15 lat działalności telefonu 116 111 odebraliśmy około 1,5 miliona połączeń oraz odpowiedzieliśmy na około 100 000 wiadomości od młodych osób, a także podjęliśmy około 5000 interwencji w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dziecka. W samym styczniu 2024 r. udało się odebrać 5785 kontaktów od dzieci i nastolatków, i tylko w tym jednym miesiącu podjęto 67 interwencji ratujących życie.

Za każdą z tych liczb kryje się historia dziecka, które zdecydowało się powierzyć ją właśnie konsultantce czy konsultantowi anonimowego telefonu zaufania. Jeszcze kilka lat temu najczęściej poruszonym tematem były relacje z rówieśnikami, jednak od kilku lat obserwujemy, że naj-

częstszym tematem rozmów staje się zdrowie psychiczne – aż 17% rozmówców mówi o lęku i niepokoju, 14% o objawach depresji i obniżonego nastroju, 10% o myślach samobójczych, a 9% o samotności. Temat zdrowia psychicznego pojawia się w aż 37% wszystkich rozmów i wiadomości. Pozostałe najczęściej poruszane tematy to relacje rówieśnicze, relacje rodzinne, pomoc specjalistyczna oraz przemoc. Najczęstszą grupą wiekową, która szuka rozmowy z konsultantkami i konsultantami telefonu zaufania, są osoby w wieku 13–15 lat, kolejną pod względem częstości kontaktu grupą są 16–17-latkowie, a jeszcze kolejną 12–13-latkowie.

Interwencje w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia

Choć konsultantki i konsultanci telefonu zaufania 116 111 gotowi są rozmawiać na każdy temat, młode osoby coraz częściej kontaktują się w momencie kryzysu czy wręcz w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia. Codziennie średnio 18 młodych osób mówi o myślach czy konkretnych planach samobójczych. Nastolatki dzwonią i piszą, kiedy boją się, że nie będą w stanie dłużej radzić sobie z myślami o samobójstwie, ale też wtedy, gdy taką próbę odebrania sobie życia już podejmują. Doświadczają tak dużego cierpienia, że często nie widzą możliwości poszukania pomocy u osób z najbliższego otoczenia – rodziny czy szkoły. Boją się wezwać do siebie pomoc samodzielnie, nie mają też możliwości, by bez zgody rodziców umówić się do specjalisty. Bywa tak, że telefon zaufania jest jedynym miejscem, w którym czują się na siłach opowiedzieć o swoich problemach. Kiedy konsultant czy konsultantka, badając ryzyko zagrożenia, ocenia, że życie lub zdrowie kontaktującej się osoby jest zagrożone, ma obowiązek podjąć działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa. Interweniować możemy poprzez poinformowanie Policji lub kontakt z numerem alarmowym czy osobą z otoczenia dziecka, która ma możliwość zadbać o jego bezpieczeństwo. Najczęstszymi sytuacjami wymagającymi interwencji są podjęte już próby samobójcze oraz sytuacje, w których rozmówca informuje o zamiarze odebrania sobie życia. Oprócz kryzysów samobójczych interweniujemy także ze względu na przemoc, w tym także wykorzystanie seksualne, oraz wtedy, gdy dziecko pozostaje bez opieki czy z innych względów nie jest bezpieczne i nie udaje się wypracować z nim rozwiązania, które by to bezpieczeństwo zapewniło. Interwencję podejmowane są tylko wtedy, gdy jest taka konieczność – a tą koniecznością jest właśnie zagrożenie zdrowia i życia. Od początku działania telefonu zostało podjętych około 5 tysięcy takich interwencji, a ich liczba z roku na rok wzrasta – w samym 2023 r. interweniowano aż 883 razy. Gdy jako konsultanci dowiadujemy się o zagrożeniu bezpieczeństwa dziecka, zawsze zależy nam, by znaleźć takie rozwiązanie, na które dziecko będzie gotowe i na które wyrazi zgodę – zdajemy sobie sprawę, że w takich okolicznościach podjęta interwencja może być szybsza i bardziej skuteczna. Kiedy dzwoniąca osoba jest gotowa współpracować – na przykład podając swoje

TELEFON ZAUFANIA 116 111

dane czy miejsce, w którym przebywa – mamy możliwość wezwania do niej pomocy poprzez kontakt z numerem alarmowym 112. Bywa też tak, że za zgodą dziecka, decydujemy się na kontakt z rodzicem, opiekunem lub z odpowiednią instytucją – szkołą czy ośrodkiem pomocy społecznej. Wielokrotnie jednak znajdujemy się w sytuacji, w której kontaktująca się z nami osoba przeżywa tak ogromny lęk lub doświadcza tak dotkliwej rezygnacji, że nie chce zgodzić się na jakąkolwiek reakcję z naszej strony. Nie zgadza się na podanie żadnych swoich danych i nie chce żadnej pomocy. To właśnie w takich sytuacjach korzystamy z porozumienia w sprawie współpracy jednostek organizacyjnych Policji i Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę na rzecz sprawnej obsługi „Ogólnopolskiego telefonu zaufania dla dzieci 116 111” zawartego w dniu 3 listopada 2008 r. Na podstawie porozumienia konsultantki i konsultanci niezwłocznie przekazują informacje o zagrożeniu życia lub zdrowia dziecka pracownikowi Sekcji Obsługi Całodobowej Wydziału Wywiadu Kryminalnego Centralnego Biura Zwalczania Cyberprzestępczości, a on rozpoczyna działania mające na celu podjęcie skutecznej interwencji. Dzięki tym działaniom możliwe jest udzielenie pomocy tym dzieciom, które nie decydują się ujawnić swoich danych.

Dziecko w kryzysie

Młode osoby kontaktujące się z telefonem zaufania zazwyczaj mają wiele obaw – zarówno tych dotyczących samej rozmowy, jak i tych związanych z ewentualną interwencją. Niejednokrotnie bywa tak, że to właśnie konsultantce lub konsultantowi telefonu zaufania decydują się po raz pierwszy ujawnić swoje przeżycia czy opowiedzieć o tym, jak się czują, w związku z czym często nie czują gotowości, by podjąć od razu jeszcze kolejny krok, jakim jest sięgnięcie po pomoc w otoczeniu. Dzieci i nastolatki mówią nam, że boją się, że dorośli im nie uwierzą, że zbagatelizują ich problemy i nie potraktują poważnie tego, jak się czują. Dzielią się tym, że tak często słyszą od dorosłych: „nie przesadzaj”, „wymyślasz”, „jak będziesz dorosły, to zobaczysz, co to problemy”. Dorosłym bywa trudno dostrzec w dziecięcych i nastoletnich końcach świata realne problemy, przekonują więc młode osoby, że prawdziwe problemy dopiero na nich czyhają, a teraz nie powinny się niczym martwić. Niestety takie słowa, nawet jeśli wypowiedziane w dobrej wierze, sprawiają, że nastolatki czują się nieważne i zostają ze swoimi problemami same. Nie zawsze musimy rozumieć problemy, z którymi zwracają się do nas młode osoby – to, co jednak zawsze w takiej sytuacji warto zrobić, to wysłuchać, wzmocnić to, że ktoś szuka pomocy, dać poczucie, że to, co u tej osoby się dzieje, jest ważne i zaakceptować jej przeżycia.

Pierwsza rozmowa z dzieckiem, które przeżywa kryzys, może mieć ogromne znaczenie – to jak zareagujemy, będzie wpływać na to, czy dziecko zdecyduje się powiedzieć o swoim stanie więcej, czy zwróci się do kolejnych osób o pomoc. Osoby w kryzysie samobójczym kontaktujące się z konsultantką czy konsultantem telefonu 116 111 często wprost mówią, że boją się rozmowy z policjantem czy ratownikiem, który do nich przyjedzie, obawiają się też, jak

zareagują rodzice. To zupełnie zrozumiałe, że osoba w kryzysie, która zdecydowała się ujawnić swój stan, boi się tego, jak ocenią ją inni.

Zalecenia dla policjantów interweniujących wobec dziecka w kryzysie

Podczas interwencji to właśnie policjanci pierwsi docierają do młodych osób, a te osoby często nie są w stanie tłumaczyć, z jakiego powodu się źle czują czy co sprawia, że próbują odebrać sobie życie. Oczekiwanie, że młoda osoba dokładnie wyjaśni, co się z nią w danym momencie dzieje i z jakiego powodu chce popełnić samobójstwo, może nie być możliwe do spełnienia w takim kryzysowym momencie. Niezależnie od stanu, w jakim dziecko się znajduje, ważne jest, by usłyszało, że ma prawo otrzymać pomoc niezależnie od tego, co się u niego dzieje, że to dobrze, iż powiedziało komuś o swoim stanie, że nie powinno być teraz samo. Rozpoczęcie rozmowy w ten sposób może pomóc zbudować podstawowe poczucie bezpieczeństwa i ułatwić przeprowadzenie dalszej rozmowy i interwencji. Osoba w kryzysie często doświadcza dużego poczucia chaosu i zagubienia i potrzebuje podstawowych i prostych informacji dotyczących tego, co będzie się dalej z nią działo – na przykład kto zostanie poinformowany o sytuacji, jakie informacje zostaną przekazane, że przyjedzie karetka, a wraz z nią ratownik, który będzie chciał porozmawiać z dzieckiem, że ratownik może zdecydować o przewiezieniu dziecka na konsultację z psychiatrą. Ważne, by skupić się na tu i teraz – na tym, co w danej chwili będzie się z dzieckiem działo. Nie istnieją uniwersalne słowa pocieszenia czy schemat rozmowy, który przyniesie drugiej osobie ulgę. Najważniejsze jednak, co w takim pierwszym kontakcie możemy zrobić, to pozwolić dziecku poczuć, że to, co mówi i czuje, jest ważne i że dobrze zrobiło, sięgając po pomoc w kryzysowym momencie.

Summary

The telephone that gives power

The author of this article, a specialist in phone and online support at the Child Advocacy Centre in Warsaw (the Empowering Children Foundation), brings closer, in a synthetic way, activities carried out by consultants of the anonymous 116 111 – helpline in Poland.

She refers to the genesis of creating this helpline as well as explains the principles of assistance provided, also available by e-mail and via chat.

The figures specified in the article show how necessary this form of help is – for 15 years of functioning the helpline, the consultants have answered 1,5 million calls and made about 5000 interventions in situations of direct threat to the life or health of children. The author points out that the issue of mental health, including suicidal thoughts and intentions, is coming up in conversations more and more often. She gives practical tips on how to talk and how to intervene in favour of a child in crisis.

Tłumaczenie: Katarzyna Olbryś