****

**Ewa Foks**

**Rola i zadania Poradni Telefonicznej**

*Przedstawiona tu Poradnia Telefoniczna działa w Polsce pod nazwą „Niebieskiej Linii”, programu antyprzemocowego utworzonego w ramach Instytutu Psychologii Zdrowia. Mimo że rozmowa telefoniczna nie zastąpi osobistego kontaktu ze specjalistą, to jednak stanowi pierwszy krok w procesie podejmowania decyzji o szukaniu pomocy w zmianie swojego życia.*

Przemoc w rodzinie jest jedną z najczęstszych dysfunkcji społecznych, niszczących życie człowieka na wielu płaszczyznach. Wiele pokrzywdzonych przemocą osób latami odczuwa negatywne skutki w sferze psychologicznej, społecznej, prawnej i moralnej. To sprawia, że osoby te wymagają kompleksowej specjalistycznej pomocy. Wskazane jest wsparcie z zewnątrz, które pomoże podjąć działania mające na celu uwolnienie się z krzywdzącej relacji.

Przedstawiciele różnych służb - psycholog, prawnik, pracownik socjalny, policjant czy lekarz to ludzie, którzy mogą znaleźć się na drodze do rozwiązania problemu. Jedną z form pomocy jest Poradnia Telefoniczna. Umożliwia ona kontakt z kimś, kto nie tylko przekaże potrzebne informacje, ale też wysłucha i wesprze w trudnym momencie.

Służba ta stanowi ważne uzupełnienie oferty pomocowej zarówno dla osób pokrzywdzonych różnymi przestępstwami (ze szczególnym uwzględnieniem przemocy w rodzinie), jak i osób im bliskich oraz świadków tego typu zdarzeń.

Działalność infolinii (*hotline*) opiera się na świadczeniu następujących form pomocy dla osób dzwoniących:

* wsparcie psychologiczne,
* pomoc w przeanalizowaniu i uporządkowaniu przeżytych doświadczeń,
* edukacja w zakresie zjawiska przemocy wobec dorosłych i dzieci,
* poradnictwo prawne dotyczące obowiązujących przepisów i procedur prawnych, a przede wszystkim informowanie o przysługujących prawach i możliwościach rozwiązania problemu,
* wskazanie adresów placówek pomocowych działających w lokalnym środowisku osoby dzwoniącej,
* motywowanie do podejmowania działań mających na celu przerwanie przemocy,
* podejmowanie interwencji w sprawach przemocy w rodzinie poprzez pisemny lub telefoniczny kontakt z instytucjami zajmującymi się przemocą w rodzinie na terenie miejsca zamieszkania osoby pokrzywdzonej,
* poradnictwo, wspieranie oraz udzielanie informacji profesjonalistom, przedstawicielom służb i organizacji pracujących w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie (np. pracownikom socjalnym, psychologom, lekarzom, policjantom itp.),

Rozmowa telefoniczna nie może zastąpić bezpośrednich i regularnych spotkań ze specjalistą, niemniej jednak już w trakcie pierwszego kontaktu pozwala udzielić pierwszej pomocy osobie dzwoniącej w dokonaniu zmian w zakresie:

* postrzegania samego siebie,
* postrzegania otaczającego świata,
* postrzegania przeżywanych emocji,
* postrzegania własnego sposobu myślenia.

**Zalety kontaktu telefonicznego**

Zdarza się, że człowiek w pewnym momencie życia uświadamia sobie, że trudności, które go spotykają, są ponad jego siły, że nie ma ochoty dalej żyć, że sam nie będzie w stanie sobie z nimi poradzić, że jest bezsilny. W takich sytuacjach dobrym rozwiązaniem jest zwrócenie się o pomoc do osób zawodowo zajmujących się pracą z ludźmi znajdującymi się w kryzysie, czyli do specjalistów w dziedzinie pomocy psychologicznej, a więc do psychologa, psychoterapeuty, psychiatry.

Kontakt poprzez infolinię dobrze się sprawdza w przypadku osób w złym stanie psychicznym, które nie są w stanie sprostać nowym sytuacjom. Wielkim niebezpieczeństwem dla takich osób jest poczucie osamotnienia. Rozmowa telefoniczna ze specjalistą może być jedynym sposobem zwrócenia się po pomoc, bywa też jedynym pozytywnym i wspierającym kontaktem z drugim człowiekiem.

Zdarza się często, że ze specjalistycznych poradni psychologicznych nie potrafią korzystać osoby w szczególnie ciężkim położeniu i najbardziej potrzebują ratunku i interwencji. Powszechnie dostępna linia telefoniczna daje sposobność łatwiejszego kontaktu ze specjalistami stwarzając warunki do tego, by wsparcie i pomoc otrzymał każdy potrzebujący. Zalety telefonu zaufania są następujące:

* większa kontrola osoby dzwoniącej nad sytuacją związaną z prowadzoną rozmową,
* anonimowość zarówno osoby dzwoniącej, jak i konsultanta w czasie kontaktu

telefonicznego,

* pokonanie barier demograficznych i osobistych osoby dzwoniącej,
* czas i częstotliwość rozmowy z osobą dzwoniącą dostosowane są do indywidualnych potrzeb poszczególnych klientów,
* powszechna dostępność usług infolinii (ogłaszanypublicznie numer Telefonu Zaufania)

**Kto dzwoni do Poradni Telefonicznej?**

Z wieloletnich doświadczeń wynika Niebieskiej Linii w Polsce, że dzwonią zarówno kobiety (80%), jak i mężczyźni (20%). Wśród klientów są zarówno osoby doświadczające przemocy, stosujące przemoc, jak i świadkowie przemocy. Osobami doświadczającymi przemocy w przeważającej liczbie są kobiety (90%), dzwonią też mężczyźni, którzy opisują, w jaki sposób są krzywdzeni (upokarzani, ośmieszani, degradowani) przez swoich bliskich. Dla nich rozmowa telefoniczna jest nierzadko jedyną w ich przekonaniu możliwością porozmawiania o problemie, bowiem w naszym społeczeństwie wciąż pokutuje stereotyp silnego i radzącego sobie z wszelkimi trudnościami mężczyzny. Zasada, że nie trzeba ujawniać swoich danych ani pokazywać twarzy, jest dla mężczyzn niezmiernie ważna, zwłaszcza na etapie podejmowania decyzji, by powiadomić o swoim problemie. Telefony od osób pokrzywdzonych przemocą w rodzinie są szczególnie emocjonalne. Słychać w nich przede wszystkim dużo niepewności, dezorientacji, lęku czy wręcz przerażenia. W ich wypowiedziach często pojawia się też wielki znak zapytania i niepewności dotyczący ich położenia i szansy na rozwiązanie problemu.

Osoby dzwoniące do Poradni Telefonicznej przyznają, że często przez długi czas starały się same rozwiązać problem. Krzywdzone przez swoich bliskich nie dopuszczały do świadomości, że ktoś bliski, kogo obdarzyły uczuciem i zaufaniem, może stać się ich oprawcą. Chcąc uniknąć z tego powodu wewnętrznego bólu i cierpienia żyły „karmiąc się” iluzją, że nadejdzie moment, w którym to dotkliwe doświadczenie zakończy się, jak koszmarny sen. Przyznają, że wielokrotnie podejmowały próby rozmowy i pertraktacji ze sprawcą, ale zawsze kończyły się one niepowodzeniem. Iluzoryczna nadzieja na zmianę nie pozwalała dostrzec, że ten, kto stosuje przemoc, nie jest zainteresowany porozumieniem, ponieważ w jego przekonaniu racja i jedynie słuszna prawda jest po jego stronie.

Dla osób doświadczających przemocy szukanie pomocy zawsze jest trudnym zadaniem wymagającym wewnętrznej siły i determinacji. Te niezbędne do zmiany swojego życia zasoby są sukcesywnie „uszczuplane” przez sprawcę przemocy, który dąży do osłabienia swojej ofiary.

Nierzadko zdarza się, że rozmowa z konsultantem Poradni Telefonicznej zarówno dla kobiet, jak i dla mężczyzn, jest pierwszym doświadczeniem podzielenia się z drugim człowiekiem przeżywanym dramatem. Takie osoby są niejednokrotnie odcięte od zewnętrznego wsparcia i pozostawione same sobie. W ich wewnętrznym przeżywaniu dominują emocje lęku, strachu i poczucia beznadziei, które je obezwładniają i powodują coraz większe „zakleszczenie” w pułapce krzywdzącej relacji. Należy pamiętać, że strach pełni również funkcję obronną, która może stać się motorem do podjęcia działania. Osoby krzywdzone dzwonią wówczas na infolinię odnajdując w sobie potrzebę szukania wsparcia i pomocy celem odzyskania poczucia bezpieczeństwa i praw osobistych. Opowiadając o sobie, osoby te często przyznają, że wszelkie formy przemocy kierowane pod ich adresem, zwłaszcza eskalacja przemocy psychicznej i emocjonalnej, są tak nasilone, że nie są w stanie dłużej tego wytrzymywać i trwać w obecnym położeniu. Przyznają też, że granice ich psychicznej wytrzymałości są tak nadwyrężone, że czują, iż bez pomocy drugiego człowieka nie poradzą sobie. Pierwszą pomocą wobec ich trudności „pomieszczenia” w sobie dotkliwych emocji jest aktywne, cierpliwe i wspierające wysłuchanie przez konsultantkę lub konsultanta poradni telefonicznej. Klienci mają prawo zachować anonimowość lub na własne życzenie mogą podać imię i nazwisko. Robią to zazwyczaj wówczas, kiedy proszą o podjęcie interwencji w sprawie własnej lub innej osoby. Anonimowość zarówno dzwoniącego, jak i konsultanta, tworzy bezpieczną przestrzeń do opowiedzenia o bolesnym i często wstydliwym doświadczeniu. Pomaga też uporządkować przeżywane doświadczenia, nazwanie problemu i wspólne zastanowienie się nad możliwościami wyzwolenia się z krzywdzącej sytuacji.

Niejednokrotnie pierwsza rozmowa telefoniczna ze specjalistą staje się jednocześnie pierwszym ważnym krokiem do udania się po pomoc do placówki stacjonarnej w celu uzyskania regularnego wsparcia w bezpośrednim kontakcie. Bardzo ważne jest też to, że osoba dzwoniąca może utwierdzić się w przekonaniu lub pierwszy raz w swoim życiu usłyszeć, iż ma prawo do sprzeciwu, obrony i zmiany swojej sytuacji i że to nie ona ponosi winę i odpowiedzialność za przemoc, lecz osoba, która się jej dopuszcza.

Zdarza się również, że dzwonią mężczyźni stosujący przemoc wobec swoich bliskich (4%), którzy już zetknęli się z konsekwencjami swoich czynów i chcą dopytać np. o procedurę „Niebieskie Karty”, czyli policyjnego raportu o zgłoszonym stosowaniu przemocy w rodzinie. Są też też tacy (choć niestety w znacznej mniejszości), którzy uświadamiają sobie, że przemoc, którą stosują wobec innych, oprócz poczucia władzy, niesie również cierpienie im samym. Czują, że chcieliby coś zmienić w swoim zachowaniu, ale nie wiedzą co i jak tego dokonać i gdzie mogliby zwrócić się po pomoc.

Dużą grupą osób dzwoniących stanowią świadkowie przemocy (40%). Na przestrzeni ostatnich lat zdecydowanie wzrasta liczba tych osób. Korzystając z rozmowy ze specjalistami, zazwyczaj chcą się upewnić, czy słusznie robią, reagując na czyjąś krzywdę albo jeśli takich wątpliwości nie mają, to potrzebują podpowiedzi, jakie kroki mogą podjąć w konkretnej sytuacji.

Telefon zaufania stanowi bezpieczną możliwość skorzystania ze wsparcia psychologicznego i uzyskania informacji o możliwych rozwiązaniach prawnych. Są też osoby, dla których może to być jedyna dostępna forma ze względu na przeszkody natury technicznej. Dzwonią osoby starsze i niepełnosprawne (5%) lub kobiety w zaawansowanej ciąży, mające trudności z dotarciem do placówki pomocowej, która często jest oddalona wiele kilometrów od ich miejsca zamieszkania. Zdarzają się też osoby, które ze względu na stan zdrowia rzadko lub wcale nie wychodzą z domu. Często z powodu braku wsparcia, zrozumienia i odrzucenia zmagają się z poczuciem bezsilności, braku akceptacji i osamotnienia. Znaczna część klientów (40%) dzwoni z małych miejscowości i wsi.

Kolejną grupą dzwoniących stanowią osoby, które padły ofiarą przestępstw seksualnych (8%). Mówienie o krzywdzie, która dotknęła najbardziej intymnej sfery, często jest nie do udźwignięcia w bezpośrednim kontakcie. W czasie rozmowy telefonicznej nie widać drżących rąk, zaczerwienionych policzków i nie ma konieczności patrzenia rozmówcy prosto w oczy.

Doświadczenie przemocy powoduje utratę zaufania do ludzi, stąd też wykręcenie numeru infolinii może stanowić pierwszą próbę przekonania się, czy człowiek po drugiej stronie linii telefonicznej uwierzy, zrozumie i potraktuje poważnie

**Kilka słów na zakończenie**

Działalność Poradni Telefonicznej zasługuje na polecenie, bowiem jest skutecznym narzędziem kontaktu, wspierania i społecznej interwencji dla wielu potrzebujących pomocy i wsparcia osób. Choć nie zastąpi bezpośredniego kontaktu ze specjalistą ani głębszej terapii, to niewątpliwie daje możliwość przyjścia z doraźną pomocą osobom znajdującym się w sytuacji kryzysu. Pozwala też wskazać kierunek niezbędnych działań mających na celu powstrzymanie przemocy i uzyskanie równowagi oraz bezpieczeństwa psychicznego i fizycznego w rodzinie.

ad@batory.org.pl