

*W tym roku Ogólnopolski Telefon Zaufania Narkotyki – Narkomania (TZ) obchodzi jubileusz dwudziestolecia działalności. W tym czasie odbyliśmy ponad 30 tys. rozmów telefonicznych. Czy to dużo? Każdy może udzielić innej odpowiedzi. Dla nas najważniejsze jest to, że ponad 30 tys. razy dzwoniący mogli otrzymać wsparcie, pomoc i różnego rodzaju informacje.*

# JUBILEUSZ DZIAŁALNOŚCI OGÓLNOPOLSKIEGO TELEFONU ZAUFANIA NARKOTYKI – NARKOMANIA

Anna Twierdziańska

Koordynator Ogólnopolskiego Telefonu Zaufania Narkotyki – Narkomania

## Początki działalności telefonów zaufania

Historia telefonów zaufania ma swój początek w latach 50. XX wieku w Wielkiej Brytanii. Samobójstwo 14-letniej dziewczynki, z powodu uznania przez nią swojej pierwszej miesiączki za objaw choroby, było historią, która wstrząsnęła anglikańskim pastorem Chadem Varahem. Postanowił on wtedy pomagać osobom przeżywającym kryzys. W 1953 roku w Londynie zorganizował pierwszą bezpłatną pomoc telefoniczną czynną całą dobę. Zainteresowanie było tak ogromne, że po kilku miesiącach pastorem pomagali wolontariusze. W ten sposób powstał pierwszy telefon zaufania pod nazwą „Samarytański Telefon Zaufania”.

Już w 1967 roku w Genewie powstała Międzynarodowa Federacja Pomocy Telefonicznej – IFOTES (*International Federation of Telephonic Emergency Services*), która zrzesza przedstawicieli krajowych telefonów zaufania z całego świata. Federacja opracowała zasady udzielania pomocy przez telefon zaufania.

## Ogólnopolski Telefon Zaufania Narkotyki – Narkomania

Ogólnopolski Telefon Zaufania Narkotyki – Narkomania został utworzony 20 listopada 2000 roku z inicjatywy Krajowego Biura ds. Przeciwdziałania Narkomanii. Początkowo zespół osób dyżurujących czerpał z doświadczeń Mazowieckiego Towarzystwa Rodzin i Przyjaciół Dzieci Uzależnionych „Powrót

### IFOTES. Zasady udzielania pomocy przez telefon zaufania

1. Telefon zaufania jest dostępny dla każdej osoby o każdej porze, niezależnie od wieku, płci, religii czy narodowości osoby potrzebującej pomocy.
2. Każdy dzwoniący ma prawo być wysłuchany, niezależnie od swoich przekonań, wierzeń czy osobistych wyborów.
3. Słuchanie odbywa się w sposób otwarty i w przyjaznej atmosferze, a pracownik TZ nigdy nie narzuca swoich osobistych przekonań czy wyborów.
4. Treść rozmowy pozostaje poufna, szczególnie w odniesieniu do wszelkich informacji dotyczących życia prywatnego osoby dzwoniącej.
5. Podczas rozmowy telefonicznej zarówno dzwoniący, jak i pracownik TZ mają prawo do zachowania anonimowości.
6. W telefonach zaufania dyżurują osoby, które zostały specjalnie wybrane, przeszkolone i poddawane superwizji celem stałego doskonalenia swoich umiejętności.
7. Telefon zaufania jest całkowicie bezpłatny dla dzwoniącego.

z U”, które już w 1986 roku zaczęło prowadzić „Pogotowie Makowe”, czyli pierwszy telefon zaufania dla rodzin. Superwizja, prowadzona przez ekspertów z Polskiego Towarzystwa Pomocy Telefonicznej, oraz systematyczne pogłębianie wiedzy o mechanizmach uzależnienia i współuzależnienia oraz na temat działania samych substancji psychoaktywnych pomogły w nabraniu doświadczenia młodemu zespołowi TZ. Dyżury w telefonie odbywają się każdego dnia, oprócz świąt państwowych, w godzinach 16.00-21.00. Obecnie zatrudnionych jest 10 osób, które średnio mają 3 dyżury w miesiącu. Dyżurnymi telefonu są psychologowie, socjologowie, pedagodzy, specjaliści terapii uzależnień, którzy mają doświadczenie w problematyce przeciwdziałania narkomanii. Organizowane są również szkolenia związane z udzielaniem pomocy przez telefon. Pracę telefonu koordynuje i finansuje Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii. W listopadzie 2018 roku Telefon Zaufania zmienił numer na 800 199 990, tym samym stając się całkowicie bezpłatny dla dzwoniącego, co znacznie poprawiło komfort rozmówców. Spowodowane było to tym, że w ostatnim czasie większość osób korzystających z pomocy telefonicznej dzwoniła z telefonów komórkowych. Niestety, operatorzy komórkowi ustanawiali własne stawki za połączenia z numerem 801. Dlatego też ważne było dla nas odciążenie dzwoniących od naprawdę sporych kosztów związanych z połączeniem.

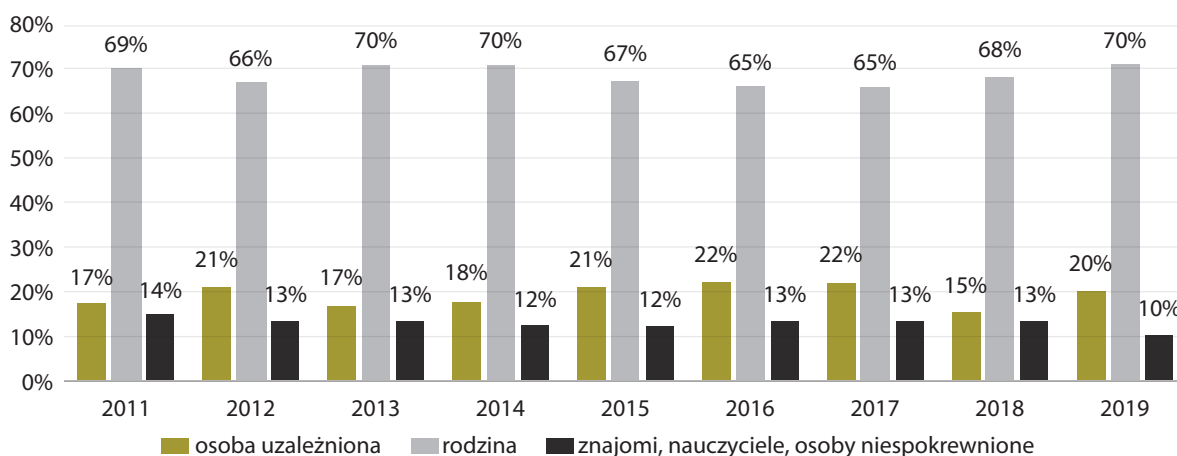
## Trochę statystyki...

Jak wspominałam na początku, przez ostatnie 20 lat odebraliśmy ponad 30 tys. telefonów, co średnio daje 4 telefony dziennie. Osobami korzystającymi z pomocy

TZ są przede wszystkim rodzice osób niepełnoletnich i młodych dorosłych. Ta tendencja nie zmienia się od początku istnienia naszego telefonu. Najczęstszy scenariusz to dzwoniąca matka w sprawie syna w wieku ok. 22 lat. Syn od jakiegoś czasu stał się agresywny, zaczął podkraść pieniądze, dziwnie się zachowuje. Matka najczęściej nie ma wsparcia w rodzinie (mąż, dziadkowie, rodzeństwo) i jest pod ciągłą presją bycia dobrą matką, czyli chroni syna, utrzymuje go, stara się zapewnić mu opiekę zdrowotną. Zdarza się, że gdy stara się być konsekwentną, „odcina” swoje dziecko od pieniędzy, nie bierze na siebie odpowiedzialności za używanie narkotyków przez syna. Wtedy jednak wkraczają dziadkowie, mąż albo dalsza rodzina, którzy nadal starają się „chronić” syna, nierzadko obwiniając matkę za złe traktowanie własnego dziecka. Ostracyzm społeczny w takich sytuacjach naprawdę ma wielką moc. Rodzice osób niepełnoletnich stanowią ok. 25% dzwoniących. Ich rozmowom często towarzyszy panika, strach, niedowierzanie, że ich dziecko może brać narkotyki. W ich trakcie trudno ustalić, jakie substancje przyjmuje dziecko. W obecnych czasach, kiedy tzw. tradycyjne narkotyki zostały zastąpione syntetykami (nowe substancje psychoaktywne), niełatwo jest określić, jaka substancja znajduje się w odnalezionym przez rodzica opakowaniu.

Kolejnymi rozmówcami są osoby uzależnione bądź przyjmujące substancje psychoaktywne w sposób problemowy. Stanowią oni ok. 20% dzwoniących. Najczęściej szukają kontaktu do placówek stacjonarnych i ambulatoryjnych związanych z leczeniem uzależnień. Duża część osób chce uzyskać bezpośredni kontakt do terapeuty uzależnień prowadzącego program terapeutyczny CANDIS, skierowany do użytkowników

Wykres 1. Kto do nas dzwoni?



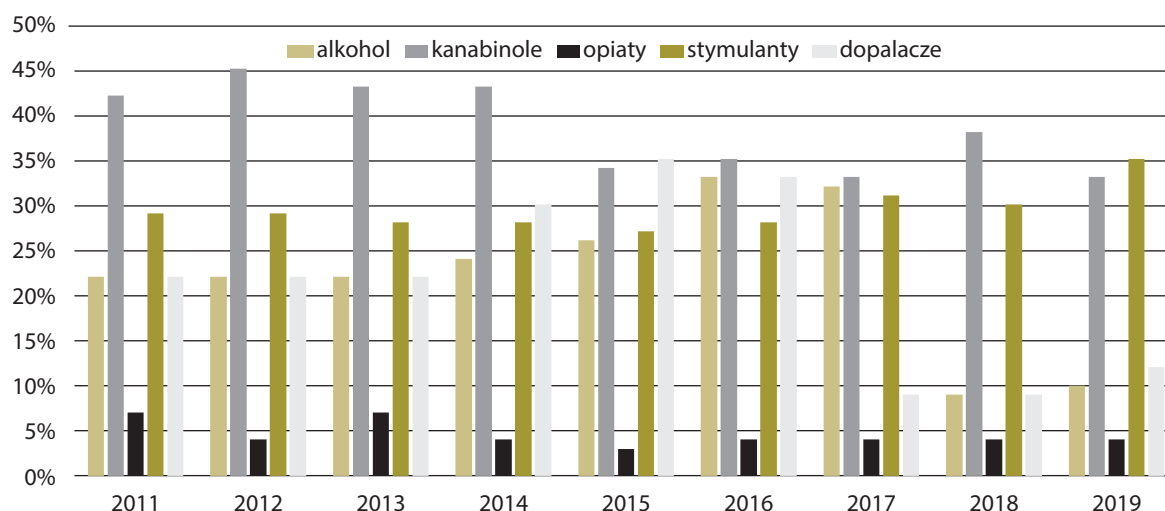
kanabinoli. Zdarzają się również osoby, które mają kryzysy związane z utrzymaniem abstynencji i szukają wsparcia.

Trzecią grupą dzwoniących są osoby niespokrewnione z osobą używającą substancji psychoaktywnych. Najczęściej są to znajomi, nauczyciele, sąsiedzi, a nawet pracodawcy. Kontaktują się z nami, bo chcieliby pomóc osobie uzależnionej lub biorącej problemowo. Chcieliby również uzyskać informacje o formach terapii i proszą o wskazówki ułatwiające im rozmowę z rodziną osoby, dla której szukają pomocy.

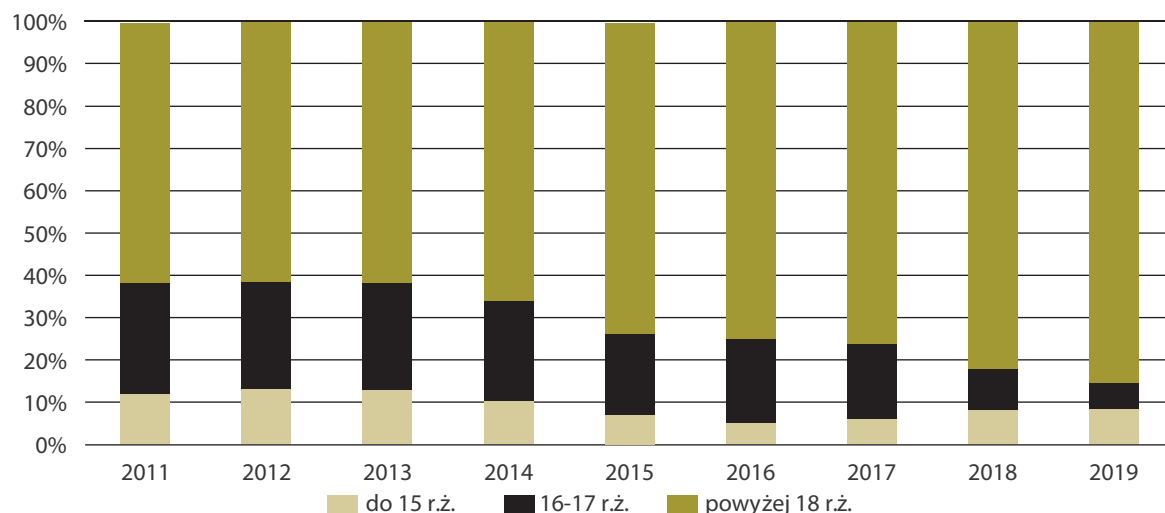
Jak już wspomniałam, części dzwoniącym trudno jest określić rodzaj narkotyku przyjmowanego przez osoby im bliskie. Te wątpliwości dotyczą ok. 30% rozmów.

W pozostałych przypadkach staramy się ustalić rodzaj przyjmowanej substancji po opisywanych objawach. Zdarza się, że osoba dzwoniąca jest dobrze zorientowana w obecnym rynku narkotykowym. Najczęściej zgłaszaną substancją jest marihuana, tuż za nią plasuje się amfetamina i inne stymulanty (wykres 2). Nierzadko jest to też kilka narkotyków używanych przez jedną osobę lub łączenie ich z alkoholem. Osoby uzależnione od opiatów stanowią stałą grupę osób dzwoniących (ok. 4-5%). Często dzwonią osobiście, aby otrzymać dane kontaktowe do placówki leczenia uzależnień. Zdarzają się również osoby przyjmujące leki uspokajające lub nasenne oraz inne substancje, typu LSD lub ecstazy, lecz są to znikome przypadki.

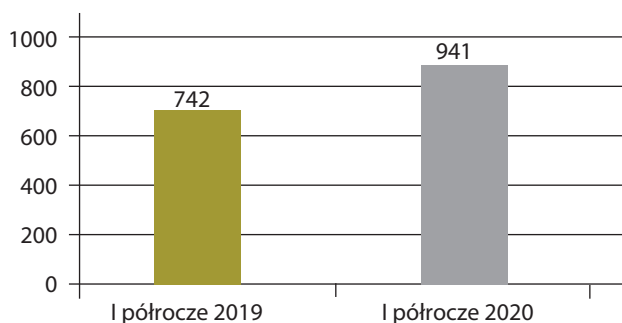
**Wykres 2. Substancje, które są przyjmowane przez dzwoniących lub zgłaszane przez osoby bliskie.**



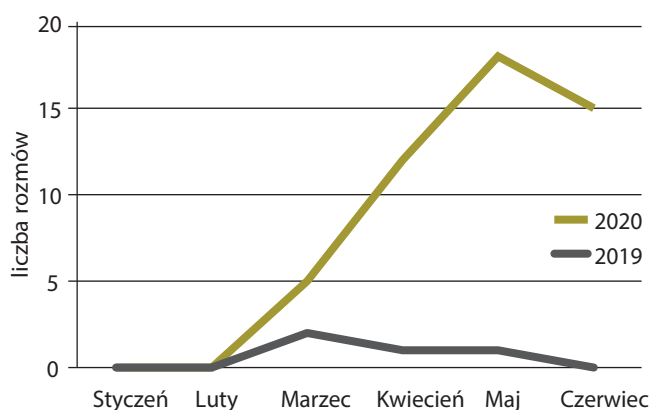
**Wykres 3. Wiek osób biorących substancje psychoaktywne.**



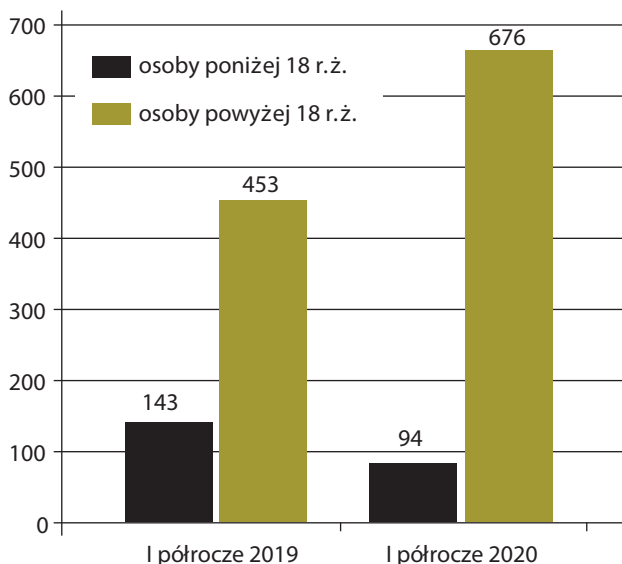
**Wykres 4. Liczba rozmów w Telefonie Zaufania Narkotyki – Narkomania.**



**Wykres 5. Statystyka rozmów dotyczących przemocy.**



**Wykres 6. Liczba rozmów w Telefonie Zaufania dotyczących osób małoletnich i pełnoletnich w I półroczu 2019 i 2020 roku.**



W latach 2014–2016 osoby dzwoniące najczęściej zgłaszały problem sięgania po dopalacze. Obecnie obserwujemy znaczny spadek takich przypadków na rzecz stymulantów.

Podczas rozmów w TZ zbieramy również dane dotyczące wieku osoby, która jest uzależniona lub przyjmuje substancje psychoaktywne w sposób problemowy (wykres 3).

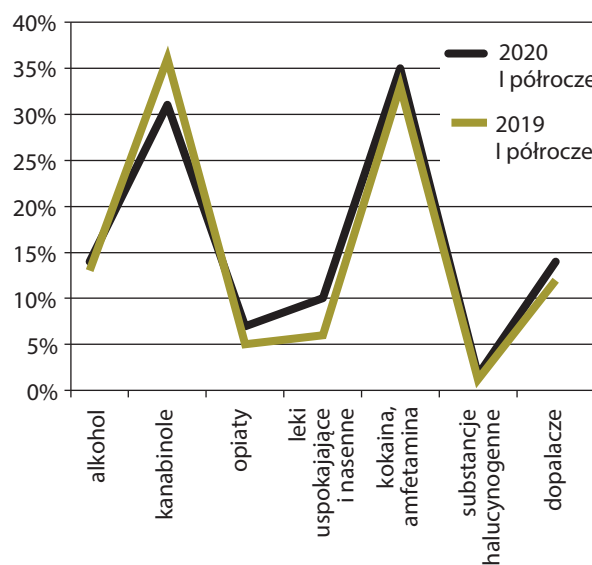
Znaczną część stanowią osoby dorosłe – ok. 80%. W takich sytuacjach osobami dzwoniącymi są najczęściej matki, partnerki, żony lub same osoby uzależnione. Pozostałe 20% rozmów dotyczy osób niepełnoletnich, których to rodzice kontaktują się z TZ.

### Telefon Zaufania podczas pandemii COVID-19

Warto zwrócić szczególną uwagę na ostatni okres związany z pandemią koronawirusa w kontekście rozmów, które miały miejsce w Telefonie Zaufania. Analizie poddałam I i II kwartał 2020 roku (wykres 4).

W I półroczu 2020 roku w porównaniu do I półrocza 2019 roku odnotowaliśmy wzrost odsetka rozmów w telefonie o 27%. W pozostałych analizowanych kategoriach (płeć, rodzaj narkotyku) nie odnotowaliśmy znaczącej zmiany. Natomiast ciekawe jest to, że w rozmowach zaczęły się pojawiać wątki dotyczą-

**Wykres 7. Odsetek rozmów dotyczących poszczególnych substancji psychoaktywnych w I półroczu 2019 i 2020 roku.**



ce przemocy oraz trudności i kryzysów w relacjach partnerskich. Jeszcze w I kwartale 2020 roku były to nieliczne rozmowy, ale od kwietnia powyższe tematy zaczęły znacznie częściej pojawiać się w statystykach TZ. Częstym problemem zgłaszanym głównie przez rodziców osób nieletnich lub młodych dorosłych był brak dostępu do placówek leczenia.

Według relacji dzwoniących członków rodzin w sytuacji pojawienia się u osoby bliskiej psychozy bądź zachowań agresywnych, służby medyczne niechętnie zabierały takiego pacjenta na oddział psychiatryczny. W tematach rozmów pojawiły się również relacje o próbach samobójczych nieletnich. Były to dla nas nowe doświadczenia i często bardzo trudne rozmowy.

W okresie pandemii wzrósł odsetek rozmów dotyczących osób pełnoletnich, a spadł odsetek rozmów dotyczących osób małoletnich. W czasie tzw. lockdownu młodzież pozostawała w domach, szkoły były zamknięte. Można przypuszczać, że w tym okresie dostęp do substancji psychoaktywnych był dla nich mocno utrudniony. Natomiast dzwoniące osoby dorosłe zgłaszały trudności związane z pracą (niższe wynagrodzenie, strata pracy, praca online) oraz osobiste (kłótnie z partnerem/partnerką, stres związany z nauką dzieci w domu itp.). Okres największych obostrzeń to był czas sprzyjający również powrotom do sięgania po substancje psychoaktywne. Zdarzało się, że osoby, które utrzymywały abstynencję, w okresie pandemii zgłaszały nawrót.

Zauważyć należy również wzrost odsetka telefonów dotyczących substancji psychoaktywnych innych niż kanabinoły, średnio o 2 punkty procentowe, natomiast w przypadku leków nasennych i uspokajających wzrost ten wyniósł już 4 punkty procentowe.

## Podsumowanie

Dwadzieścia lat doświadczeń związanych z Telefonem Zaufania Narkotyki – Narkomania pozwala sformułować jeden podstawowy wniosek – tego typu forma wsparcia osób doświadczających różnorodnych proble-

mów związanych z używaniem substancji psychoaktywnych jest potrzebna. Ważne jest jednak, aby osoby dyżurujące w telefonie cały czas pogłębiały swoją wiedzę w zakresie pomocy osobom uzależnionym i ich bliskim. Mimo tylu lat pracy wciąż mierzymy się z nowymi wyzwaniem.

Czas pandemii i wzmożonych obostrzeń z tym związanych odbił się negatywnie na osobach biorących szkodliwie bądź uzależnionych od substancji psychoaktywnych. Pandemia koronawirusa, jak każdy silny kryzys, sprzyja uzależnieniom. Początkowa izolacja nie pomagała osobom zagrożonym substancjami psychoaktywnymi powrócić do zdrowia. Zmniejszenie dostępności leczenia stało się znacznym utrudnieniem dla osób chcących rozpocząć terapię uzależnień. To również niełatwy czas dla rodzin i bliskich osób uzależnionych. Należałoby wypracować strategie i plany na przyszłość, bo koronawirus nas nie opuszcza. Nie można jednak przez pandemię nie widzieć wielu

innych chorób, w tym uzależnienia. Początkowy okres pandemii wiązał się nie tylko ze wzrostem liczby rozmów w ogóle, ale również z pojawieniem się nowych wątków, które dotyczyły przede wszystkim przemocy domowej oraz obniżenia jakości życia z powodu lockdownu. To dla nas nowe doświadczenia. Będziemy z nich korzystać na co dzień, nadal odbierając telefon zaufania. Planując kolejne szkolenia podnoszące nasze kompetencje w udzielaniu wsparcia i prowadzeniu interwencji, bierzemy pod uwagę nowe tematy, które pojawiły się w rozmowach telefonicznych.

*Osobami korzystającymi z pomocy TZ są przede wszystkim rodzice osób niepełnoletnich i młodych dorosłych. Stanowią oni ok. 25% dzwoniących. Ich rozmowom często towarzyszy panika, strach, niedowierzanie, że ich dziecko może brać narkotyki. Kolejnymi rozmówcami są osoby uzależnione bądź przyjmujące substancje psychoaktywne w sposób problemowy (ok. 20% dzwoniących). Najczęściej szukają oni kontaktu do placówek leczenia uzależnień. Trzecią grupą są osoby niespokrewnione z osobą używającą substancji psychoaktywnych. Najczęściej są to znajomi, nauczyciele, sąsiedzi, a nawet pracodawcy. Kontaktują się z nami, bo chcieliby pomóc osobie uzależnionej lub biorącej problemowo.*