

80-505-000

a Kék Vonal Gyermek- és Ifjúsági Telefon

Dr. Javorniczkyne Flaskay Éva 1993 óta vezeti a Kék Vonal Gyermek- és Ifjúsági Telefon szolgálatot, ahol ma már három vonalon közel 50 önkéntes végez munkát az év minden napján. A 90-es évek elején azonban, pár évvel a rendszerváltás után, falakat kellett áttörni, hogy a gyerektelefon elindulhasson Magyarországon. Havel Varga Mariann interjúja.

Milyen céllal és körülmények között indult a Kék Vonal?

– 1993-ban a Kék Vonal Gyerektelefont elhivatott, a gyermekek iránt mélyen elkötelezett szakemberek kezdték el szervezni. Amikor felkértem őket erre a nehéz, új feladatra, az volt a legerősebb motiváció, hogy olyan könnyen megközelíthető, tinédzserekre szabott dolgot próbáljunk létrehozni, amelynek középpontjában a bajba került gyerekek állnak. Mindannyian érzékeltük, hogy sokszor nem tudja elérni a szakma a nehézségekkel küszködő tinédzsereket, és a fiatalok számára is problémát jelent egy segítő felnőtt felkutatása, ezért ezen a helyzeten szeretnénk volna javítani. Akkoriban a még igencsak merev intézményi, szakmai határok igazán nem kedveztek annak, hogy a tinédzserek által – telefonon, anonim módon, önkéntes alapon – elmondottakat bizalmasan kezelve ajánljunk kapaszkodót. A Kék Vonal Telefonszolgálat elindulásakor olyan szakmai és emberi nehézségek is fölmerültek, amelyek szerencsére sokat változtak, ma már kevésbé akadályozzák a valódi munkát, azonban a 90-es években a gyógyító szakemberek egy része sem igazán fogadta el ezt a fajta telefonon keresztül történő segítségi módot, jókora szkepszissel kezelték.

Valójában nekünk sem volt tapasztalatunk a gyermekbántalmazás megjelenésének sokszínűségével kapcsolatban, de az évek alatt szerzett gyakorlat bebizonyította, hogy a gyermekbántalmazás rendkívül sokféle formában, és legtöbbször láteniciában maradvá létezik. A gyerekek nehezen beszélnek róla, mert úgy érzik, a felnőttek nem hisznek nekik. Nagyon komoly problémáról van szó, de van társadalmi előrelépés, aminek az első lépcsője a tabukkal való nyílt szembenézés.

A Kék Vonal elindulása nem volt egyszerű. Az első fordulópontra az volt, amikor a Fővárosi Önkormányzat Gyermekvédelmi Osztályának vezetője, Gáspár Károly, érdeklődéssel és nyitottsággal reagált erre az ötletre, és a lehetőségeit időnként meghaladó módon próbálta a kezdeményezést támogatni. A másik fontos személy a Kék Vonal kezdeti történetében Molnár László, a TEGYESZ igazgatója, aki szintén nagy nyitottsággal fogadta be a Kék Vonal Telefonszolgálatot, indulásként két szobát kaptunk az épületükben.

Egy ilyen szolgálat működésének alapvető feltétele, hogy ingyenesen elérhető legyen, ezért kiemelt jelentőségű volt annak biztosítása, hogy a gyerekek ingyenesen hívhassák a vonalat. Sok előszobázásba, energiába került, de végül az akkori Matáv vezérigazgató egy rövid, ám nagyon hatékony beszélgetés végén

azt mondta, ez egy csodálatos ötlet, nem engedheti meg magának, hogy ne segítsen megvalósítani. A Matáv belső, szolgálati vonalaként működtette a Kék Vonalat, ami azt jelentette, hogy csak a havi előfizetési díjat kellett kifizetnünk, a hívások költségeit a Matáv állta. 1998 körül, a Matáv privatizációjával ez a lehetőség ugyan megszűnt, de a cég létesített egy alapot, amelyre pályázni lehet, s bár a hívások költségeinek teljes összegét nem fedezi a telefontársaság juttatása, más források igénybevételeivel a mai napig biztosítható a gyerekek hívásainak ingyenessége.

Kik dolgoznak a Kék Vonalnál?

– Az, hogy önkéntes munkatársakkal működünk, a kezdetekkor eldőlt. Amikor így döntöttünk, a különböző státuszú, különböző foglalkozású önkéntesek széleskörű tapasztalataira számítottunk. Az önkéntesség aktív támogatása annak, ami fontos az önkéntes munkára jelentkező számára. Az önkéntes ellenszolgáltatás nélkül dolgozik az elérendő cél érdekében. Jelenleg mintegy ötven önkéntes dolgozik a szolgálatnál. Az önkéntesek a Kék Vonal egy éves képzését követően végezhetik a segítő munkát. A képzést a Kék Vonallal a mai napig szakmai kapcsolatban álló brit Nemzeti Gyermek Telefonszolgálat, a ChildLine képzési tapasztalatait felhasználva alakítottuk ki. Mindannyian, szakemberek és önkéntesek, a mai napig azt gondoljuk, hogy párhuzamosan legalább két nagyon fontos dolog történik évről évre az önkéntes képzés indításakor. Újabb és újabb csoportokban megismertetjük a jelentkezőkkel a mentálhigiénét, a gyermek fejlődés-lélektan lényeges vonatkozásait, a gyermekjogokat, a segítő beszélgetés módszertanát. A képzés alatt a résztvevők megtapasztalják a csoporthelyzetben való együttműködést, később a telefonos munka során teamben végzett közös munkát, majd a szupervíziós csoportokban a segítő önismeretet, az önmagamra és a többiekre reflektálás fontos elemeit, folyamatát. Mindez a gyerekek segítő munkája érdekében történik, de az önkéntesek ennek révén részt vesznek egy közreműködésükkel is kialakított műhely munkájában, intellektuális, társas élményeket élnek át, illetve ezt a tudást, attitűdöt átviszik a mindennapi élet területeire is.

Az önkéntesek akár frissen végzettek, akár tapasztalt ügyelők, négy szupervíziós csoportban dolgozzák fel az ügyletek során szerzett élményeket, tapasztalatokat. Tekintettel arra, hogy a Kék Vonal több egységből álló, többféle szakmai területet lefedő, élő, egységes szervezet, negyedévente a munkatársi gárda ún. nagycsoporton találkozik, az információk átadására, a szervezetet érintő legfontosabb kérdések együttes megvitatására.

Kik és milyen okból hívják a Kék Vonalat?

– A Kék Vonal Gyerektelefon ingyenes, anonim és az ország egész területéről hívható az év minden napján 13 és 21 óra között. A több mint egy évtizedes működés alatt fokozatos bővítésekkel érte el a szolgálat, hogy ma már egyszerre három vonalon is fogadhatják az ügyelők a gyerekek hívásait. A hívók elsősorban a problémáival küszködő, veszélyben lévő gyerekek és fiatalok, akik sokféle témában telefonálnak, egyszerű, hétköznapi bánatok, gondok miatt, de az is előfordul, hogy öngyilkossági késztetések, drogproblémák okán. Fontos feladatunknak tartjuk a szexuális vagy fizikai bántalmazást átélt gyerekeknek szóló segítségnyújtást. Gyakori téma a szülőkkel való konfliktus vagy éppen a magány, a szülők válása, elvesztése. Az önkéntesek örömmel segítenek, ha új lakóhelyre költözés, vagy éppen iskolai vagy társkapcsolati nehézségek okozzák az elakadást. Gyakran keresik a Kék Vonalat felnőttek is, családjogi, gyermekek jogait érintő kérdésekben kérve tájékoztatást, útmutatást.

A Kék Vonalat gyerekek, fiatalok hívják, ezen belül a 12-14 évesek fordulnak a szolgálathoz a legnagyobb arányban. A Kék Vonal Gyerektelefon évente átlagosan 250.000 hívást fogad, amelyből a közel 50 önkéntes több ezer ún. konzultációs beszélgetést regisztrál.

Az elmúlt év hívásai:	
Összes hívás	248 171
Sikeres hívás	131 723
Konzultációs hívás	7 693

Összes hívás: a Kék Vonalat megkereső hívások

Sikeres hívás: a fogadott hívások

Konzultációs hívások: a kétoldalú, segítő beszélgetésekké váló hívások

Fontos alapszabály, hogy az ügyelők nyitottan, elfogadóan és az anonimitást tiszteletben tartva várják a hívók kapcsolatteremtési kísérleteit. A segítők a Kék Vonal önkéntesei által kidolgozott etikai kódex alapján végzik munkájukat.

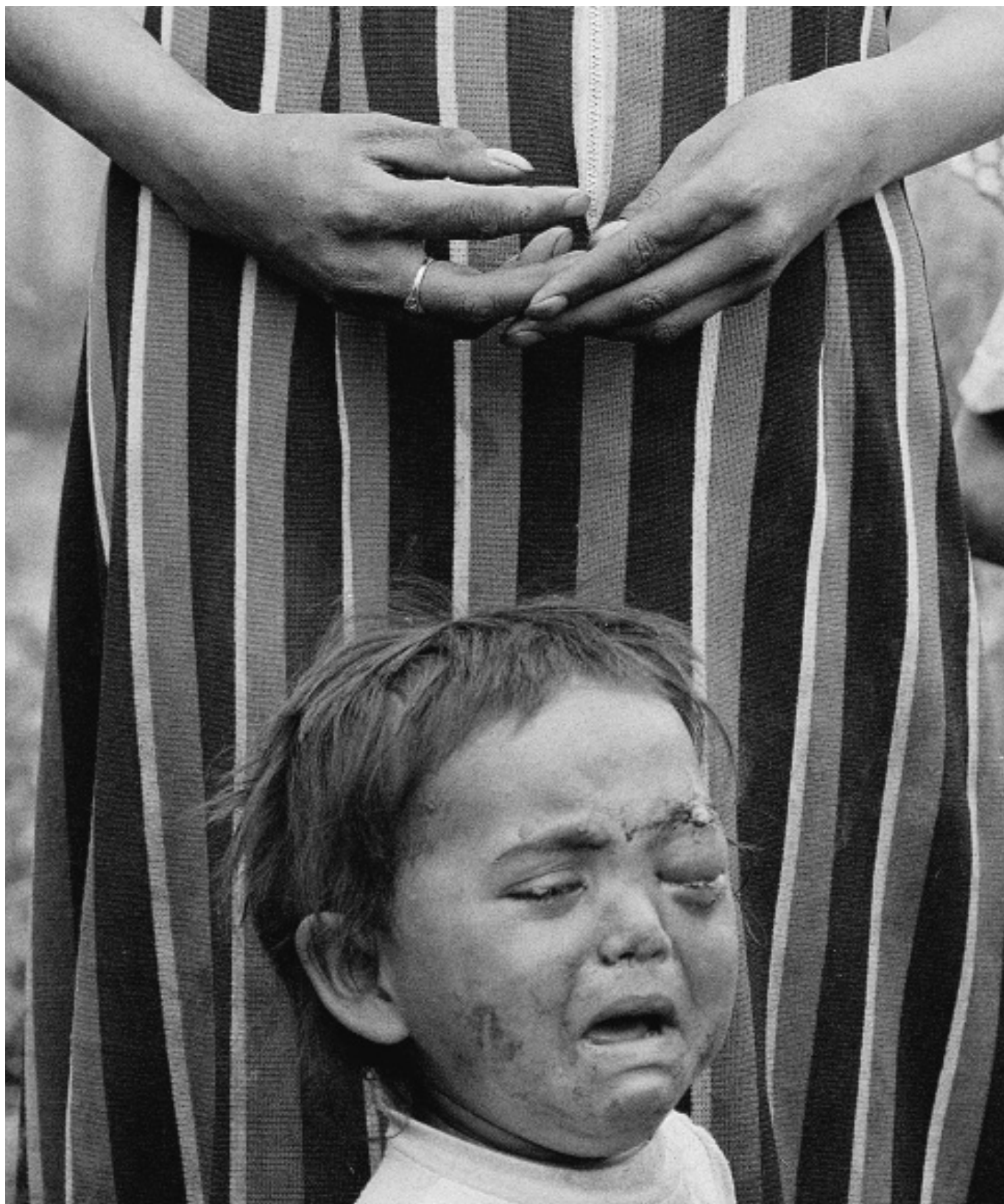
A kezdetektől érvényes volt az az alapelv, hogy a Kék Vonal nem akar megoldani semmit a hívó közreműködése nélkül vagy helyette. A konzultáció a hívó szükségletének megfelelően segítők annak érdekében, hogy a hívó jobban átlássa a problémáit, lehetősége legyen érzelmi támogatást kapni egy öt feltétel nélkül elfogadó, felnőtt segítőtől. Veszélyhelyzetben a segítőknek törekednie kell arra, hogy a hívó felmérje, kire támaszkodhat a környezetében, kik azok a kompetens és felelős személyek, akik a segítségére lehetnek. Ez elsősorban akkor lehet nagyon fontos, ha a hívó jelzéséből az derül ki, hogy családjában a bántalmazás valamilyen formája éri. Az is előfordul, hogy a hívó kéri, a Kék Vonal segítsen neki a helyi intézményeknél, hatóságokkal – gyermekjóléti szolgálat, gyámhivatal, rendőrség, stb. – kapcsolatot találni.

Bár gyakran tapasztalható, hogy a látszólag egyszerűbb kérdésvetetések háttérében komoly krízisek, traumák húzódnak meg, a segítő beszélgetésnek tapintatosan kell ezeket kezelni. Csak úgy lehet eredményt elérni, ha a hívó aktív szereplőjévé tud válni problémája megoldásának. Megérteni, motiválni, megerősíteni, alternatívákban gondolkodni, veszélyhelyzetben is gyakran ez a forgatókönyv. Az üres „jó tanács” igazi szakmai hiba. Ha a segítő okos tanácsokat mondana, amit a gyerek nem tud megvalósítani, az a gyerek számára egy újabb kudarcélményt jelentene csupán.

A gyermekközpontúság alapelve mentén, a tapasztalatok alapján az ún. kopogtató, kapcsolatkereső hívásokhoz való viszony folyamatosan alakult a Kék Vonal működése során.

A konzultációs hívások témák szerint					
	#	%		%	
Hajléktalanság	11	0,13%	Fizikai visszaélés	57	0,66%
Öndestrukció	11	0,13%	Veszteség, gyász	68	0,78%
Rasszizmus	11	0,13%	Fenyegetés, agresszió	68	0,78%
Fogyatékkal él	20	0,23%	Kortárs agresszió	88	1,02%
Elhanyagolás	20	0,23%	Anyagi problémák	95	1,10%
Jogi problémák	20	0,23%	Szexuális visszaélés	133	1,53%
Örökbefogadás, befogadó család	20	0,23%	Betegség	159	1,83%
Étkezési problémák	26	0,30%	Terhesség	218	2,52%
Eltűnés, elszökés	26	0,30%	Kábítószer, más függőség	223	2,57%
Érzelmi visszaélés	26	0,30%	Iskolai problémák	244	2,82%
Kulturális, vallási problémák	29	0,33%	Lelki baj, betegség	250	2,89%
Öngyilkosság kockázata	29	0,33%	Magány	265	3,06%
Probléma a munkával	43	0,50%	Probléma a barátokkal	533	6,15%
Büntetendő tett	48	0,55%	Családi kapcsolati probléma	626	7,22%
Válás	53	0,61%	Szexualitás/szex. identitás	842	9,72%
Panasz (intézményekre)	53	0,61%	Kapcsolatfelvétel, kapcsolat-igény	1241	14,32%
Erőszak a családban	57	0,66%	Párkapcsolati probléma	3052	35,22%
			8665	100%	

(Ez a táblázat 972-vel több konzultációs hívást tartalmaz, mint a fenti, a különbség abból adódik, hogy egy – egy esetben kiegészítő problémát is megjelölt az önkéntes a jegyzőkönyvben.)



Azt érzékeljük, hogy a hívások meghatározott hányadánál nem volt konkrétan megfogalmazható probléma a gyerekek jelentkezésekor, csak beszélgetni szeretnének, unatkoznak. Ide tartoznak azok a hívások is, amikor a gyerek „mintha” történetet me-

sél, vagy csak néhány agresszív szót mond. Korábban az ilyen a hívásokat ún. inadekvát hívásoknak neveztük. Az évek folyamán, ahogy a gyerekek tanítottak minket, észre kellett vennünk, hogy a gyermeki jelzés fontos formái ezek. Azt is tapaszt-

taltuk, hogy az önkéntesek számára megterhelők az ilyen a hívások, hiszen elsősorban problémamegoldásra készültek, és erre készítettük fel őket. Ennek hatására a Kék Vonalon belül elindult egy folyamat, amelynek során arra törekszünk, hogy mélyebben és differenciáltabban megismerjük ezeknek a hívásoknak a természetét, és persze magunkat is, azaz, hogy mit vált ki belőlünk az agresszív hívás, mit vált ki az ún. „mintha” hívás. Mi történik ilyenkor a gyerek és a felnőtt között, mit közöl velünk valójában egy agresszív hívás, milyen funkciót tölt be a gyerek életében a viccelődő hívás? Hogyan lehetnének felkészültebbek, megértőbbek, hiszen ezek a gyerekek is kapcsolatot keresnek velünk, még ha paradox módon történik is (agresszív vagy néma hívás), érzékeljük a gyerek korlátozott kommunikációs képességét, pszichés állapotát is. Nagy öröm, hogy jó partnert találtunk az együttgondolkodásra az ír Nemzeti Gyermek Telefonszolgálat vezetőiben, akik bizonyos tekintetben előbbre járnak ebben a munkában, de őket is inspirálja a velünk való együttgondolkodás, ezért közös kutatást indítunk e témában.

Az elmúlt 13 év alatt a leszűrt tapasztalatok alapján formálódott az a technikai rendszer, amely segíti az ügyelők dolgát. A befutó hívások közül azokról, amelyek segítőkész beszélgetéssé válnak, az ügyelők számítógépen rögzített jegyzőkönyvet készítenek. Az így létrejövő adatbázisban számtalan lehetőség van a hívások sok szempontú való áttekintésére. Az adatlapon szereplő információkat az adatvédelmi és etikai normákat szem előtt tartva összesíti a szolgálat egy saját fejlesztésű szoftver segítségével, így több év távlatából is nyomon lehet követni, hogy milyen pl. a hívók életkori megoszlása, milyen típusú problémákkal keresték meg a szolgálatot, stb.

A Jegyzőkönyv adatbázis minden munkatárs számára elérhető, az adatok bármikor lehívhatók, tehát az ügyelők számára lehetőség nyílik, sőt elvárás, hogy naprakész tájékozottsággal üljön le a telefon mellé fogadni a hívásokat.

A Címlista adatbázis lényege, hogy az egész ország területéről gyűjtött segítők, gyógyítók, érdekvédők, jogvédők szervezetek és hálózatok adatait jól kereshető módon tartalmazza. Az adatbázist rendszeresen frissítjük, gondozzuk.

Az együtt kidolgozott alap-, és működési elvek is segítenek abban, hogy a hívó gyermekek érdekeit, – anyagi és szakmai nehézségektől függetlenül – minden nap a lehető legszeleesebb körben, a legmagasabb színvonalon szolgálják az erre elkötelezett felnőttek. Fennállása óta a megfelelő keretek, határok és konszenzusokon nyugvó alapelvek segítették át a Kék Vonalat a nehéz helyzeteken. Mindez annak az elhivatott és tehetséges munkatársi csoportnak, önkénteseknek és szakembereknek köszönhető, akik keményen dolgoztak segítőként, normákat alkottak, és közvetítettek, megújultak, együttműködtek, tehát magát a szervezetet is alakították. ^

Melyek ezek az alapelvek?

– Az első az **anonimitás**. Nehéz volt elfogadtatni, hogy amit egy gyerek a tanárának, szülőjének, vagy a nevelési tanácsadóban nem mer elmondani, azt esetleg anonim helyzetben elmesél, ha megnyílik a lehetőség arra, hogy egy nehéz titkot, például egy szexuális bántalmazást feltárjon, arról beszámoljon. Azért említettem a szexuális abúzust, mert az induláskor, a '90-

es években tabu volt. Nagyon sok szakember is abszolút szkepszisszel kezelte ezt a dolgot, sőt azt is kimondták, hogy igazából ilyen nincs, csak divat ezzel foglalkozni.

A második az **önállóság**. A gyerekek aktivitását fel kell erősíteni, és partnerként kell kezelni őket. Az anonimitás kérdéséből következően ugyanis felvetődött a kérdés a szakmában: ha elmond valamit a gyerek a Vonalnak, ami pl. törvénybe ütköző, és segíteni kellene neki, hogy tegyük ezt, ha nem mondja meg, ki ő, és hogyan érhető el? Hogyan segíthetnek neki a felnőttek? Mi úgy láttuk, hogy azokat az erőforrásokat kell mozgósítani, amelyek megvannak a gyerekekben és környezetében: önállóságát, aktivitását, helyismeretét és hiteles, teherbíró kapcsolatait. Abban kell erősíteni, hogy környezetében segítőkész kapcsolatot találjon. Tudatosítani kell a gyermekben azt, hogy akár 10-12 évesen is képes a saját életét alakítani, ha megfelelő támogatást kap.

A harmadik alapelv, a **hívások bizalmas kezelése**. Ebből kezdetben voltak konfliktusaink pl. a rendőrséggel, de telefonált pedagógus meg szülő is, hogy ő látta a gyerek feljegyzéseit, sőt a többi gyerek is mondta, hogy hívta a Kék Vonalat, és neki tudni kell, mit mondott. Természetesen tapintatosan közöltük, hogy nem beszélhetünk erről, és arról sem, hogy hívott-e egyáltalán az a gyerek minket. Talán ma már kicsit elfogadóbb a felnőtt társadalom, de én emlékszem még azokra a nagy-nagy vitákra, amelyek a gyerekek levéltitkokhoz való jogáról szóltak.

A következő alapelv az **elérhetőség biztosítása**. Arra törekszünk, hogy naponta minél hosszabb időszakon keresztül és nagyobb kapacitással tudjon működni a szolgálat. Ez egyúttal felveti a további fejlesztés kérdését. Évek óta szeretnénk 24 órára bővíteni az ügyeletet, és mobil készülékről is fogadni a gyerekek hívásait. A szakmai elképzelések, tervek készen állnak, de egyelőre nincsenek forrásaink a megvalósításra.

A Kék Vonal Gyermektelefon Szolgálat jövőbeni tervei tehát a minőséget, a gyermek érdekeit mindig szem előtt tartó segítségnyújtás különböző felületeit érintik a következők szerint:

Fontosnak tartjuk, hogy 24 órában működjünk, ezért tesszünk most erőfeszítéseket, és reméljük, ezt sikerül megvalósítani. Fontos lenne elérni, hogy mobiltelefonról is kapcsolatba lehessen lépni velünk, mert mára sok gyereknek ez könnyebben elérhető eszköz, s ha nem, vagy csak drágán tud bennünket hívni, akkor a Kék Vonal nem létezik számára segítőkész helyként. A weboldal létrehozása már folyamatban van, s reményeink szerint nemcsak a Kék Vonal honlapja lesz elérhető, de az e-mailben történő konzultáció is.

Milyen tevékenységeket folytat ezen kívül az alapítvány?

– Az Alapítvány 2004 végén elindította a **Szakember – Szakember Vonalat**, amely egy telefonos konzultációs lehetőség minden, gyermekekkel hivatásszerűen foglalkozó szakember (családgondozó, orvos, rendőr, védőnő, pedagógus, ápoló, stb.) számára. A konzultáció a szakmai feladatoknak arra a szegmensére irányul, amely a gyermekvédelem, gyermekjólét határterületét érinti. A beérkező hívásokat jól képzett, gyermekvédelemben jártas szakemberek fogadják, akiket az alapítvány felkészített a speciális jellegű konzultációra. A Szakember – Szakember Vonalat felállítása óta egyre többen veszik igénybe, de az Ala-

pítvány feladatának tartja, hogy ezt a fajta konzultációs lehetőséget is széles körben ismertté tegye. A Szakember – Szakember Vonal a 06-1-302-09-44-es számon érhető el minden kedden, csütörtökön és pénteken 10 és 14 óra között, de a szakember@kek-vonal.hu címen levélben is lehetséges a konzultációt.

Utazó Szupervízió. 2004–2005-ben Magyarország hátrányos helyzetű régiójában, Borsod-Abauj-Zemplén megyében a gyermekjóléti szolgálatok és a jelzőrendszer szakemberei számára szervezett a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány szupervíziót, amelynek célja a szakmai problémák kezelése, a szakmai szerep és identitás fejlesztése. Nyolc szupervíziós csoportban eddig 78 fő vett részt B.A.Z. megyéből. A főváros gyermekvédelmi munkáját támogatva két csoportban, összesen 18 nevelőszülőnek nyílt lehetősége részt venni szupervízión. A szupervízió alap gondolata, hogy a sok veszteséget átélt gyerekeket nevelő családok problémáikat egy jól felkészült szupervízor segítségével megoszthatják egymással, megbeszélnek, így könnyebben feldolgozhatják azt. A nevelőszülő tanácsadók és a gyámi tanácsadók egy-egy csoportja párhuzamosan szintén részesült szupervízióban.

Gyermekjóléti Fórum. A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány facilitálásával 2005 tavaszán alakult meg a Gyermekjóléti Fórum, amely a gyerekekkel hivatásszerűen foglalkozó szakmák civil szervezeteit kívánja szövetségbe tömöríteni. Együttműködő partnerek a Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete, Házi Gyermekorvosok Egyesülete, Magyar Védőnők Országos Egyesülete, Magyar Szupervízorok Egyesülete, a Fővárosi Pedagógiai Intézet, a Rendőrtisztviselői Főiskola, amelyek egy – egy munkatárssal képviseltetik magukat a Fórum munkájában. Az együttműködés célja, hogy a fórum stratégiákat és protokollokat dolgozzon ki a szakmai együttműködésre annak érdekében, hogy a gyerekvédelemmel, gyermekjóléttel határos esetekben hatékonyabb legyen a segítség.

A Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány 2000-ben létrehozta az **Eltűnt Gyerekek Munkacsoportot**, amelynek célja összegyűjteni az eltűnt gyerekek és hozzátartozóik hatékony segítségének módját, feltérképezni a hasonló célú szervezetekkel való együttműködés formáit, kiemelten fontos területként kezelve a határokon átnyúló eltűnés eseteit.

Milyen nemzetközi kapcsolatokkal rendelkezik az alapítvány?

– A Kék Vonal alapító tagja a a Federation for Missing and Sexually Exploited Children, (Eltűnt és Szexuálisan Kiszákmányolt Gyermek Európai Föderációja) elnevezésű szervezetnek, amely a belga Child Focus (Eltűnt és Szexuálisan Bántalmazott Gyermekek segítésére alakult szervezet) kezdeményezésére alakult, és jelenleg 19 európai civil szervezet a tagja. A tagszervezetek szoros együttműködése elősegíti a határokon átnyúló gyerekelőtűnési esetek szakmailag adekvát kezelését, a gyerekek és hozzátartozóik segítését. A Föderáció tagszervezetei az Európai Uniótól elnyert támogatással, többéves munkával, a gyerekek hatékonyabb segítését célzó együttműködési rendszert alakítottak ki (www.childscope.net), amely 29 európai országra terjed ki.

Szintén fontos kapcsolat a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány életében a **Eurochild**, a gyermekek esélyegyenlőségéért küzdő szervezet, amely a Gyermekvédelem Európai Fóruma, legfőbb célja pedig a gyermekek jogainak képviselése és a gyermekszegénység elleni küzdelem Európában.

A harmadik nemzetközi szervezet, amelynek szintén alapítója és aktív közreműködője a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány, a **Child Helpline International** (CHI, Gyerek Segélytelefonok Világszövetsége). A Kék Vonal Nemzetközi Munkacsoport vezetőjét, Kerpel Évát, a szervezet szakmai minőségének elismeréseként a Child Helpline International 26 európai országa 2005-ben a szervezet vezetőségében az európai régió képviselőjévé választotta. Ugyancsak vezetőségi tagja egyik munkatársunk 2005-től a European Federation for Missing and Sexually Exploited Children szervezetének. A CHI a gyermekek és a fiatalok számára létesített telefonos segélyvonalak és a segítség más elérési formáit nyújtó szolgáltatások világhálózata. Azért jött létre 2003 októberében, hogy a világon működő gyermek segélytelefonokból minél több, minél magasabb színvonalon működhessen. Jelenleg 73 országban 82 tagszervezete van, Európából eddig 32 ország 40 szervezete csatlakozott hozzá. Magyarországot az 1993-ban alakult Kék Vonal Gyermek és Ifjúsági Telefonszolgálat képviseli. A Kék Vonal munkatársa a CHI vezetőségében az angliai ChildLine vezetőjével közösen, az európai régió választott képviselője. A CHI alapításakor az volt az elsődleges szempont, hogy a gyermekek élhessenek jogaikkal és segítséget kapjanak, ha szükségesnek érzik, a szakemberek, segítők pedig minél több információhoz jussanak és kommunikálhassanak egymással annak érdekében, hogy a gyermekvonal működésére egyre teljesebb megoldások szülessenek.

A CHI egyik alapvető célkitűzése a segélyvonalak szakmai minőségének emelése és standardizálása, illetve folyamatos monitorozása. Fontos, hogy a már működő gyermek segélyvonalak közötti együttműködés kialakításával a tagszervezetek minőségi garanciát vállalhassanak a gyermekek mindenek felett álló érdekeinek képviselőjére, jogaik legteljesebb érvényesülésére, illetve, amely országokban még nem működik, vagy további igények merülnek fel, ott is létrejöhhessenek új segélyvonalak.

A CHI fontos feladatai közé tartozik az is, hogy a gyerekeket minél nagyobb mértékben bevonja a segélyvonalak napi munkájába. Az európai régió a gyermek segélyvonalakat legrégebben működtető egység, így Európa a meghatározó szakmai követelmények kidolgozása tekintetében. Az európai régió a közösen kialakított adatbázis alkalmazásában is elől jár, amelynek célja, hogy az egyes tagországok adatait elemezhetővé, összehasonlíthatóvá tegye.

A CHI azokat a gyerektelefonos szervezeteket egyesíti, amelyek megfelelnek a CHI által meghatározott követelményeknek vagy ezek elérését bizonyos időn belül vállalják. A CHI olyan ernyőszervezet, amely elsőként nyerte el az Európai Unió többéves Daphné támogatását, amit az európai hátrányos helyzetben lévő gyerekcsoportok hatékonyabb elérésére, a tagszervezetek gyerekvédelmi és gyermekjogi képviselői munkájának megerősítésére, és az együttműködés révén szakmailag magasabb színvonal elérésére fordít.

Megtudhatnánk valamit a Child Helpline International európai tagországainak budapesti regionális konferenciájáról?

– A Gyerek Segélytelefonok Világszövetsége 2006. február 9-12 között Budapesten tartotta európai regionális konferenciáját, amelyet a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány szervezett meg. Ez volt az első regionális találkozó az európai segélyvonalak számára, és igen nagy érdeklődés övezte, amit a nagyarányú részvétel is jelzett. A konferencián résztvevő tagországok a következők voltak: Csehország, Ukrajna, Görögország, Izland, Litvánia, Egyesült Királyság, Írország, Albánia, Szlovénia, Svédország, Románia, Portugália, Finnország, Észtország, Macedónia, Azerbajdzsán, Horvátország, Ausztria, Oroszország, Litvánia, Olaszország, Spanyolország, Norvégia, Szerbia, Belgium, Németország, Szlovákia, Hollandia, és a szervező Magyarország. A tapasztalatok cse-

rét jelentő színvonalas előadásokat követően a budapesti konferencia a telefonhívások jellegét feltáró tudományos kutatás kezdeményezéséről határozott a szakmai ülések és műhelymunkák lezárásaként, továbbá, létrehozott egy munkacsoportot, amely azt vizsgálja majd, hogy milyen feltételek mentén lehetne bevezetni Európában egy közös háromjegyű hívószámot. Más munkacsoportok feladata az adatkezelés továbbfejlesztése és a szakmai munka minőségének emelése.

A CHI kiváló visszajelzést kapott a résztvevő tagoktól, és Hírlevelében külön megköszönte a Kék Vonalnak a vendéglátást. A következő hónapok során minden Child Helpline International régióban konzultációkat tartanak. A CHI team már előkészítette a találkozást az afrikai, amerikai, az ázsiai és közel-keleti tagokkal.

A Child Helpline International működésének az Európai Unión belül is elismert eredményeit jelzi, hogy 2005 decemberében a régió gyermek segélytelefonjai munkájának elismerésére az Európai Parlament képviselői közül csaknem 400-an írásbeli nyilatkozatot tettek.

A 0050/2005 számú Írásbeli Nyilatkozat a gyermek segélyvonalakról Európában a következőket deklarálja: Az Európai Parlament, tekintettel eljárási szabályzata 116. cikkelyére,

- A) mivel az Európai Unió léte erősíti az állampolgári jogok érvényesülését, különös figyelmet kell fordítani a legsérülékenyebb csoportokra, nevezetesen a gyermekekre,
 - B) mivel a gyerek segélyvonalak fontos eszköznek számítanak, és Európában csak 2003-ban körülbelül 123.000 hívást rögzítettek a kiskorúak elleni zaklatással és erőszakkal kapcsolatban,
 - C) mivel a Child Helpline International nevű nemzetközi szervezet világszerte 72 segélyvonalat működtet és 30 európai országban van jelen,
 - D) mivel a gyermekeknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy valakinek beszélhessenek az őket érintő kérdésekről és aggodalmaikról, valamint, hogy segítséget kaphassanak problémáik megoldásához,
- Javasolja, hogy:*

- a) a gyermekvédelmi rendszer létfontosságú részeként az Európai Parlament támogassa a gyermek segélyvonalakat, és ezért a Bizottságnak és a tagállamok kormányainak is el kell ismernie,
- b) az EU segélyvonalak rendelkezzenek közös, ingyenesen hívható számmal,
- c) az Európai Unió a gyermek segélyvonalak keretintézményeként támogassa a CHI-t abban, hogy regionális kérdésekben játsszon hálózati koordináló és kapcsolatteremtő szerepet és hogy a CHI részesüljön pénzügyi támogatásban e tevékenységéhe
- d) a gyermekjogi hálózatok és a gyermeket képviselő nem kormányzati szervezetek kapjanak szerepet a nemzeti és európai politikák kidolgozásában és a többi emberi jogi szektorhoz hasonlóan jogosultnak kell lenniük EU támogatások elnyerésére

Utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezen nyilatkozatot, az aláírók neveivel együtt a Tanácsnak, a Bizottságnak és a tagállamok Parlamentjeinek.