

# Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych

*SPECYFIKA PROBLEMÓW ZGŁASZANYCH PRZEZ DZIECI*



**Fundacja Dzieci Niczyje**

**2015**

**Autor:**

Dorota Żurkowska

**Konsultacje:**

Lucyna Kicińska



Badanie zrealizowane w ramach projektu „Pomoc dzieciom w trudnych sytuacjach” finansowanego ze środków Międzynarodowego Funduszu Wyszehradzkiego

Copyright © 2015 Fundacja Dzieci Niczyje

Fundacja Dzieci Niczyje

03-926 Warszawa, ul. Walecznych 59

Tel. (22) 616 02 68; [fdn@fdn.pl](mailto:fdn@fdn.pl); [www.fdn.pl](http://www.fdn.pl)

## Spis treści

<b>Ogólnopolski Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży – 116 111</b> .....	3
<b>Wprowadzenie</b> .....	4
<b>Przedmiot badania</b> .....	5
<b>Metoda</b> .....	5
<b>Charakterystyka osób, korzystających z pomocy online oraz poruszane problemy</b> .....	7
<b>Wyniki analizy wiadomości</b> .....	10
I. <b>MOTYWY KORZYSTANIA Z POMOCY ONLINE</b> .....	10
Kontakt online vs rozmowa telefoniczna .....	10
Potrzeba kontaktu – otrzymania uwagi i bezwarunkowej akceptacji .....	11
Brak wsparcia ze strony rodziców/dorosłych w otoczeniu dzieci .....	11
II. <b>KORZYŚCI, JAKIE PRZYNOSI DZIECIOM POMOC ONLINE</b> .....	13
Korzyści emocjonalne – wsparcie psychologiczne .....	13
Uzyskanie rozwiązania, a jego poszukiwanie .....	13
Korzyści funkcjonalne – wiedza merytoryczna .....	14
III. <b>PROBLEMY ZGŁASZANE PRZEZ DZIECI I MŁODZIEŻ ONLINE</b> .....	14
Zdrowie psychiczne i psychospołeczne .....	15
Poczucie „braku przestrzeni” na problem dziecka w rodzinie .....	19
Relacje rówieśnicze – świat ważnych przeżyć i nowych doświadczeń .....	21
Dorastanie – poznawanie siebie i szukanie „normy” .....	23
<b>Podsumowanie</b> .....	24
<b>Bibliografia</b> .....	26

## Ogólnopolski Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży – 116 111<sup>1</sup>

Dzięki działaniom lobbingsowym organizacji *Child Helpline International* (CHI), zrzeszającej przedstawicieli telefonów zaufania dla dzieci z całego świata, **15 lutego 2007** roku **Komisja Europejska** wydała Decyzję (2007/116/WE) w sprawie rezerwacji krajowego zakresu numeracyjnego zaczynającego się na „116” na potrzeby zharmonizowanych usług o walorze społecznym. Zarezerwowano wówczas trzy numery:

- 116 000 — numer interwencyjny w sprawie zaginionych dzieci,
- **116 111 — telefon zaufania dla dzieci,**
- 116 123 — telefon wsparcia emocjonalnego dla dorosłych.

Określono także następujący zakres usług, świadczonych pod numerem 116 111: *Usługa służy pomocą dzieciom potrzebującym opieki i ochrony i łączy je z odpowiednimi usługami i zasobami; zapewnia ona dzieciom możliwość wyrażania ich trosk, rozmowy o sprawach bezpośrednio ich dotyczących i nawiązania kontaktu w sytuacji nadzwyczajnej.*

Numer 116 111 został uruchomiony w Polsce **6 listopada 2008** roku jako **ogólnopolski Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży**. Polska była piątym w kolejności europejskim krajem, który umożliwił młodym osobom kontakt z profesjonalistami pod całkowicie bezpłatnym numerem 116 111.

Było to możliwe, dzięki współpracy: **Fundacji Dzieci Niczyje**, obsługującej Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży **Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji**, **Urzędu Komunikacji Elektronicznej** oraz porozumieniu operatorów telekomunikacyjnych działających na polskim rynku, którzy zrezygnowali z pobierania opłat za połączenia z numerem 116 111.

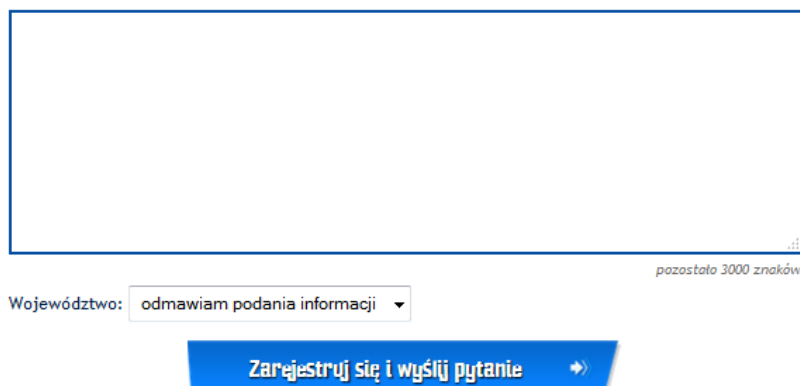
Równolegle do uruchomienia linii telefonicznej, stworzono również **serwis internetowy**, umożliwiający dzieciom zadawanie anonimowych pytań poprzez formularz kontaktowy na stronie: [www.116111.pl](http://www.116111.pl).

---

<sup>1</sup> Na podstawie: Kicińska L. (2010), Historia telefonów zaufania w Polsce i na świecie, Dziecko Krzywdzone, nr 2(31).

### Ilustracja 1. Pomoc online – Formularz kontaktowy (obecna forma).

4. Na odpowiedź zazwyczaj trzeba poczekać kilka dni. Poczekać więc cierpliwie, a na pewno ją otrzymasz. Jeśli nie możesz czekać tak długo - **zadzwoń na 116 111**.



Źródło: print screen ze strony: <http://www.116111.pl/napisz>.

## Wprowadzenie

W okresie między styczniem a grudniem 2015 roku, realizowany jest międzynarodowy projekt *Pomoc dzieciom w trudnych sytuacjach* (ang. *Helping Children at Risk*), finansowany ze środków Międzynarodowego Funduszu Wyszehradzkiego (*International Visegrad Fund*)<sup>2</sup>.

Celem projektu jest określenie zagrożeń oraz potrzeb dzieci znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych oraz stworzenie wspólnej strategii pomocy i wsparcia dla dzieci i młodzieży w regionie wyszehradzkim na podstawie dokonanej diagnozy oraz dobrych praktyk organizacji partnerskich.

Koordynatorem projektu jest **Fundacja Dzieci Niczyje**, partnerami – organizacje z Czech, Słowacji oraz Węgier:

- **The Safety Line Association** (*Sdružení Linka bezpečí*),
- **Child Safety Line, non-profit organization** (*Linka detskej istoty, n.o.*),
- **Kék Vonal Child Crisis Foundation** (*Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány*).

W ramach projektu, zrealizowano badanie, opierające się **na analizie treści wiadomości, przesyłanych przez strony internetowe** telefonów zaufania działających po numerem 116 111 w czterech krajach partnerskich w okresie 1 stycznia 2014 – 31 grudnia 2014. Niniejszy raport stanowi podsumowanie wyników badania, zrealizowanego w Polsce przez Fundację Dzieci Niczyje.

<sup>2</sup> Oficjalna strona internetowa Międzynarodowego Funduszu Wyszehradzkiego: <http://visegradfund.org/>.

## Przedmiot badania

Celem badania było przybliżenie perspektywy dzieci, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej i szukały wsparcia poprzez kontakt online z konsultantami Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.

Główne pytania badawcze dotyczyły zarówno samej treści wiadomości – specyfiki zgłaszanych problemów, ich klasyfikacji i rozkładu, jak też ich autorów – motywów korzystania z pomocy online i ich oczekiwań. Aby uzyskać na nie odpowiedź, posłużono się zarówno analizą jakościową treści wybranych wiadomości, jak również analizą ilościową w oparciu o roczne zestawienia statystyczne, pochodzące z bazy danych uzupełnianej przez konsultantów Telefonu 116 111 dla każdego kontaktu (telefonicznego i online) a także wylosowaną próbę wiadomości.

## Metoda

Materiał badawczy stanowiły wiadomości, przesyłane przez dzieci i młodzież, między 1 stycznia a 31 pierwszym grudnia 2014 roku, poprzez stronę: <http://www.116111.pl/napisz>.

Do analizy jakościowej wybrane zostały łącznie 352 z 6084 wiadomości<sup>3</sup>. Wybrany materiał obejmował okres 12 tygodni „zrekonstruowanych” (ang. *constructed week*)<sup>4</sup>, dzięki czemu analizie poddano wiadomości ze wszystkich miesięcy roku i wszystkich dni tygodnia (ilustracja 2). Założeniem, leżącym u podstaw, takiego doboru materiału było zapewnienie zawarcia w nim wiadomości zarówno z dni powszednich, jak i weekendów oraz roku szkolnego, jak i okresu wakacji.

Analizy jakościowej materiału badawczego dokonano przy użyciu programu **QSR NVivo 10**, udostępnionego bezpłatnie Fundacji Dzieci Niczyje na potrzeby między innymi niniejszego badania<sup>5</sup>. Jej wyniki przedstawiono w dalszej części raportu.

---

<sup>3</sup> Przytoczona liczba wiadomości pochodzi z mechanizmu strony [www.116111.pl](http://www.116111.pl), który umożliwia przesyłanie wiadomości nie dłuższych niż 3 000 znaków. Niekiedy piszący potrzebują większej liczby znaków, by opisać swoją sytuację, wysyłają wtedy swoją wiadomość w częściach. Liczba odnosi się również do wiadomości przesłanych z tzw. kont niezweryfikowanych (najczęściej na skutek podania przez dziecko błędnych danych weryfikacyjnych).

<sup>4</sup> Patrz m.in.: Riffe, D., Aust, C. F., & Lacy, S. R. (1993). The effectiveness of random, consecutive day and constructed week sampling in newspaper content analysis. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 70(1), 133-139.

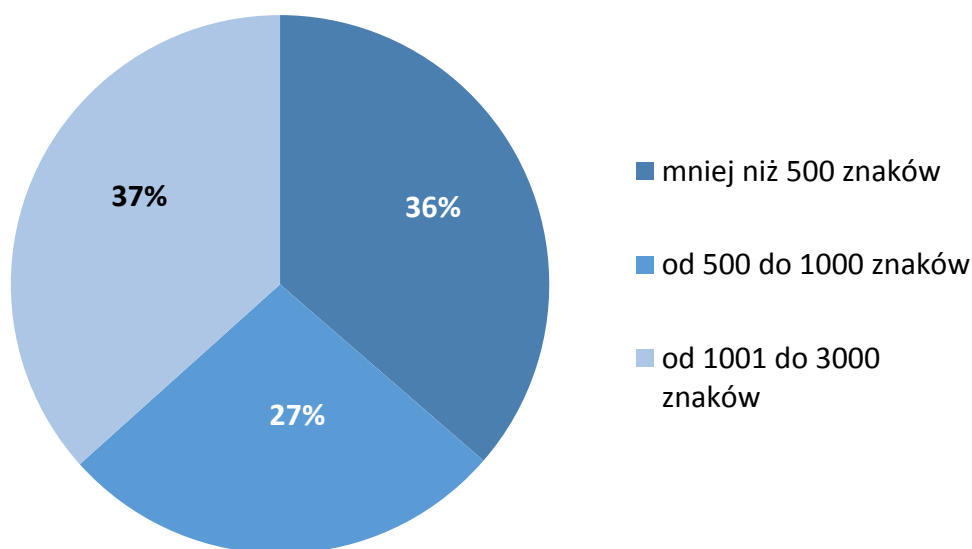
<sup>5</sup> Więcej informacji o programie: [http://www.qsrinternational.com/products\\_nvivo.aspx](http://www.qsrinternational.com/products_nvivo.aspx).

**Ilustracja 2. Konstrukcja próby: 12 tygodni „zrekonstruowanych” – wybrane daty z 2014 roku.**

Rok 2014																							
		Styczeń							Luty							Marzec							
		Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	
I				1	2	3	4	5						1	2						1	2	
II		6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	3	4	5	6	7	8	9	
III		13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	10	11	12	13	14	15	16	
IV		20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	17	18	19	20	21	22	23	
V		27	28	29	30	31			24	25	26	27	28			24	25	26	27	28	29	30	
																31							
		Kwiecień							Maj							Czerwiec							
		Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	
I			1	2	3	4	5	6				1	2	3	4								
II		7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	
III		14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	
IV		21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	
V		28	29	30					26	27	28	29	30	31	23	24	25	26	27	28	29		
																30							
		Lipiec							Sierpień							Wrzesień							
		Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	
I			1	2	3	4	5	6					1	2	3		1	2	3	4	5	6	7
II		7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	
III		14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	
IV		21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	
V		28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	31	29	30						
		Październik							Listopad							Grudzień							
		Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	Po	Wt	Śr	Cz	Pi	So	Ni	
I				1	2	3	4	5						1	2		1	2	3	4	5	6	7
II		6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	
III		13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	
IV		20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	
V		27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	29	30	31					

Średnia długość analizowanej wiadomości to 992 znaki, natomiast mediana znaków wyniosła 729. Wiadomości poniżej 500 znaków stanowiły 36% analizowanych wiadomości, 27% to wiadomości średniej długości od 500 do 1000 znaków, natomiast dłuższe wiadomości – mające ponad 1000 znaków stanowią 37% analizowanych wiadomości (wykres 1). Najkrótsza wiadomość miała 4 znaki, natomiast najdłuższa 3000, co wynika z ograniczeń pola tekstowego formularza wiadomości.

Wykres 1. Długość analizowanych wiadomości, N=352.



Źródło: opracowanie własne.

## Charakterystyka osób, korzystających z pomocy online oraz poruszane problemy

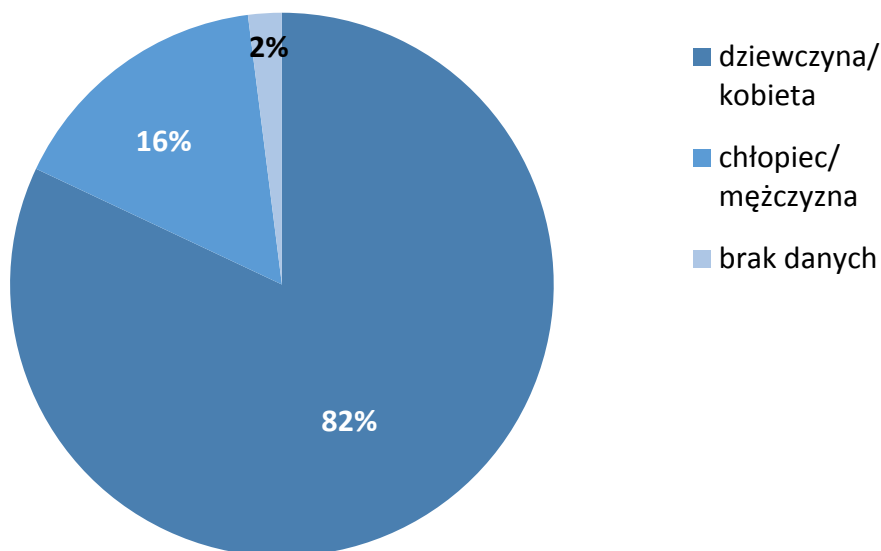
Poniższe zestawienia powstały w oparciu o **roczne zestawienia statystyczne**, pochodzące z bazy kontaktów prowadzonej przez Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111. W **2014** roku Konsultanci odpowiedzieli łącznie na **4990 wiadomości**<sup>6</sup>, przesłanych przez stronę: [www.116111.pl](http://www.116111.pl). Każda z nich została zaklasyfikowana do odpowiedniej kategorii tematycznej – zarówno ze względu na główny temat wiadomości, jak i poruszane w niej poboczne wątki oraz, o ile było to możliwe: określone zostały wiek i płeć jej autora.

W 2014 roku, głównymi odbiorcami pomocy online były dziewczynki. Stanowiły one zdecydowaną większość osób, piszących wiadomości przez stronę [www.116111.pl](http://www.116111.pl) (wykres 2).

<sup>6</sup> Różnica w liczbie wiadomości, pochodzących z mechanizmu strony oraz liczbie wiadomości, na które udzielono odpowiedzi (zarejestrowane przez konsultantów) wynika z faktu, że formularz kontaktowy zamieszczony na [www.116111.pl](http://www.116111.pl) umożliwia przesłanie wiadomości nie dłuższej niż 3 000 znaków. Niektóre osoby kontaktujące się z Telefonem 116 111 wysyłają wiadomości dłuższe, zliczane przez mechanizm strony jako kolejna wiadomość. W bazie kontaktów, którą wypełniają konsultanci Telefonu 116 111 wiadomości przesyłane w częściach rejestrowane są jako jeden rekord. Podobnie, baza wypełniana przez konsultantów zawiera jedynie informacje odnośnie kontaktów z kont zweryfikowanych (mechanizm strony zawiera również informacje o wiadomościach przesłanych z kont niezweryfikowanych).



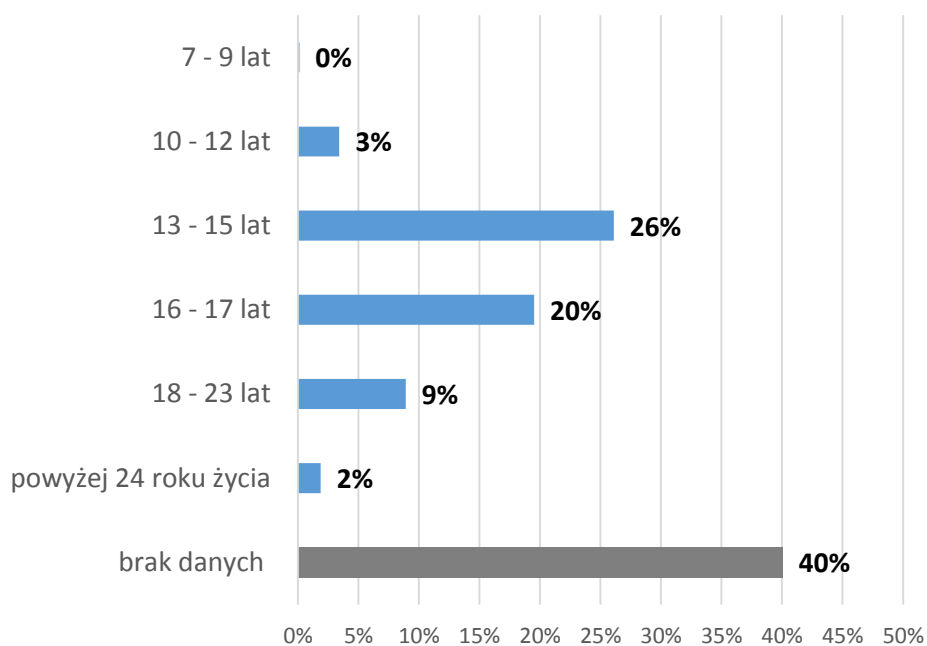
Wykres 2. Osoby piszące wiadomości w podziale na płeć, N=4990 wiadomości.



Źródło: opracowanie własne na podstawie statystyk rocznych Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.

Wnioskowanie o wieku osób, korzystających z pomocy online jest utrudnione ze względu na wysoki odsetek braków danych – w przypadku 40% wiadomości, wiek autora nie był możliwy do określenia (wykres 3). Największą grupę osób korzystającą z pomocy online stanowią nastolatki. Według szacunków, co czwarty (26%) nadawca wiadomości to osoba w wieku 13-15 lat, a co piąty w wieku 16-17 lat.

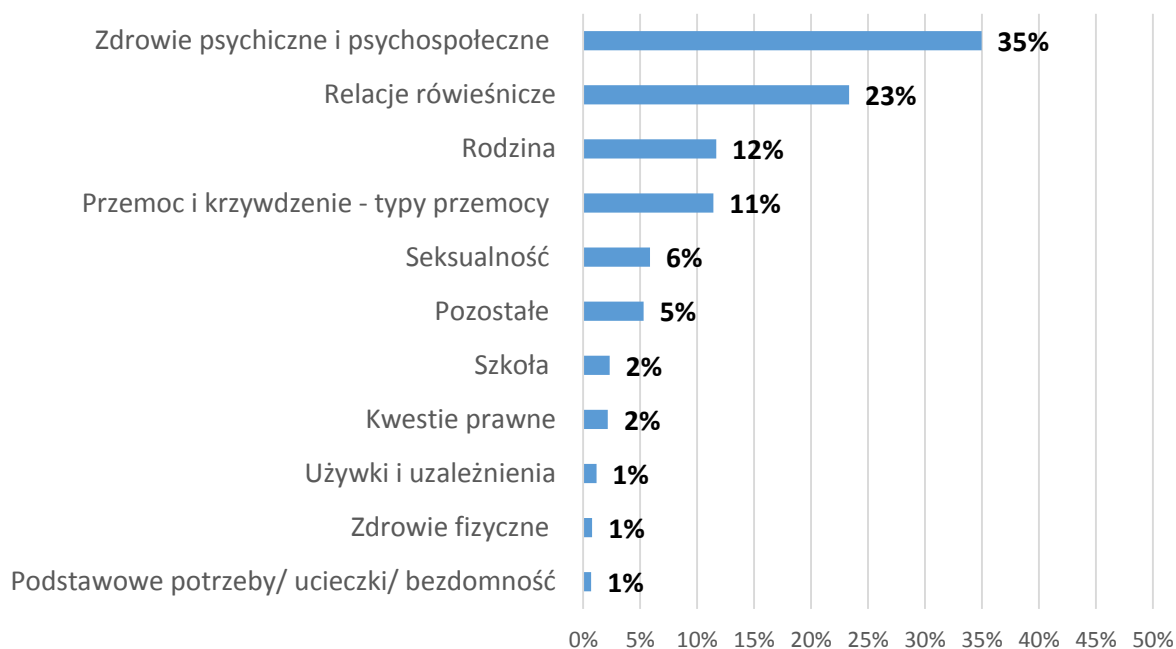
**Wykres 3. Osoby piszące wiadomości w podziale na grupy wiekowe, N=4990 wiadomości.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie statystyk rocznych Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.

Zgodnie z klasyfikacją ze statystyk rocznych, największy odsetek wiadomości, przesyłanych przez dzieci i młodzież, dotyczył obszarów takich jak: **zdrowie psychiczne i psychospołeczne, relacje rówieśnicze oraz rodzinne** (wykres 4). Dla porównania w przypadku statystyk rozmów przeprowadzonych z konsultantami telefonu zaufania w 2014 roku najczęściej poruszonym obszarem były relacje rówieśnicze, następnie seksualność oraz przemoc i krzywdzenie.

Wykres 4. Kategorie tematów głównych otrzymanych wiadomości, N=4990 wiadomości.



Źródło: opracowanie własne na podstawie statystyk rocznych Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.

## Wyniki analizy wiadomości

### I. MOTYWY KORZYSTANIA Z POMOCY ONLINE

#### Kontakt online vs rozmowa telefoniczna

Kontakt online jest alternatywą dla kontaktu telefonicznego z konsultantami. Z przesyłanych wiadomości wynika, że często dzieci decydują się na napisanie wiadomości, dopiero po nieudanych próbach dodzwonienia się pod numer telefonu zaufania.

*Próbowałam się już kilkakrotnie dodzwonić do Was, ale **nie można się dodzwonić**...*

*Dzwoniłam kilka razy pod Wasz numer, ale **faktycznie ciężko się dodzwonić**.*

*Ps. **nie można się do was dodzwonić** bo wiele razy próbowałam.*

Są jednak również przypadki, kiedy kontakt online jest świadomym wyborem dziecka. Z wiadomości przesyłanych przez dzieci i młodzież wynika, że kontaktowi telefonicznemu może towarzyszyć poczucie wstydu czy skrępowania a także stres i zdenerwowanie. Wśród postrzeganych zalet kontaktu online wyróżnić można m. in.: większą łatwość w opisanu

swoich problemów niż opowiedzeniu o nich „obcej osobie”, silniejsze poczucie anonimowości, możliwość wysłania wiadomości o dowolnej porze i z dowolnego miejsca.

*(...) **piszę do was z pewnym problemem bo wstydę się zadzwonić.***

*(...) telefon **nie zawsze ktoś odbierze i trochę się krępuje tak rozmawiać***

*Boję się zadzwonić, bo po pierwsze **czułabym się dziwnie** gdybym musiała nagle to wszystko **opowiedzieć właściwie obcej osobie** (...)*

*Mogłabym zadzwonić, ale nieco boję się, że ta rozmowa i **wypowiadanie całej mojej historii** będzie kosztować mnie **zbyt dużo nerwów i emocji.***

*Tutaj jestem choć trochę anonimowa, **no i piszę, a nie mówię.***

Potrzeba kontaktu – otrzymania uwagi i bezwarunkowej akceptacji

Wydaje się, że głównym motywem korzystania przez dzieci i młodzież z pomocy online jest poczucie, że taka forma kontaktu pozwala na wyrażenie własnych myśli i uczuć, podzielenie się problemami, bez narażenia się na bycie ocenianym. Często osoby piszące deklarują, że w swoim najbliższym otoczeniu, nie mają takiej możliwości.

*Pisze tutaj, ponieważ **nie mam osoby, której mogłabym wszystko opowiedzieć.** Wtedy na pewno by mnie **wyśmiała.***

*(...) właściwie to **nikt nie chciał, nie mógł, nie umiał mi pomóc** w konkretniejszy sposób. (...) dziękuję za Wasze odpowiedzi, to brzmi tak jakby **któs wreszcie mnie rozumiał.** szkoda, że w **moim otoczeniu nie ma takich osób.***

*Są momenty, kiedy **chciałabym pogadać** o tzw. problemach z kimś nie wirtualnym. Ale **nie mam z kim.** Zwyczajnie.*

*Jak dotąd **nie było osoby** która chciałaby choć przez chwilę **rozmawiać o mnie.***

Brak wsparcia ze strony rodziców/dorosłych w otoczeniu dzieci

Obraz, jaki wyłania się z przeprowadzonych analiz, wskazuje, że dorośli (rodzice i nauczyciele) **często nie potrafią rozmawiać** z dziećmi na ważne dla nich tematy, co z kolei przekłada się na sytuację, w której dziecko nie ma okazji nauczyć się dzielić z najbliższymi swoimi przeżyciami i szukać u nich pomocy i wsparcia. W wiadomościach przesyłanych

online wspominają, że niechętnie zwracają się ze swoimi problemami do rodziców. Relacje w rodzinie to temat, który nie tylko pojawia się spontanicznie w wypowiedziach dzieci, ale jest też silnie pogłębiany poprzez pytania zadawane przez konsultantów.

*Ona, ani ojciec nic nie wiedza o moich problemach. Przy nich zawsze udaję. Nie umiem z nimi rozmawiać.*

*Ale jak to zrobić, żeby rodzice się nie dowiedzieli? Nie chce mówić im o niczym istotnym, dla mnie ważnym.*

*Czuję się niechciana i odrzucona. Z rodzicami mam średnio dobry kontakt, jak chyba w każdej rodzinie, ale mimo tego bardzo boję się ludzi.*

Niekiedy dzieci deklarują, że odnoszą wrażenie, iż rodzice świadomie unikają rozmów na „trudne” tematy, takie jak: dojrzewanie czy seksualność. Dlatego, nawet jeśli szukają odpowiedzi na pytania z tych obszarów, boją się zwrócić z tym do mamy czy taty. Pojawiają się również obawy, że jeśli zdecydują się podzielić z rodzicami swoimi problemami, mogą zostać zlekceważone lub wyśmiane.

*A z rodzicami jest nie najlepiej, nigdy nie mogę z nimi pogadać na cięższe tematy, oni nigdy nie zaczęli rozmowy o dojrzewaniu, chłopakach, seksie - w ogóle o moich problemach! Chcę myśleć, że te tematy nie istnieją. (...) Mało ze mną rozmawiają, a gdy ja coś im opowiadam, kiwiają tylko głową albo odpowiadają "aha".*

*Boję się porozmawiać o tym z rodzicami, ponieważ oni nie biorą tego na poważnie i uważają, że taka małolata, jak ja nie ma problemów.*

Czasami dzieci deklarują także, że mają poczucie, iż zwracając się do rodziców ze swoim problemem, przysporzą im tylko dodatkowych trosk.

*Nikomu nie mogę powiedzieć tego co Państwu, pomijając swojego chłopaka, ale chłopak nie zastąpi mi mamy czy taty. Mam wrażenie że mamę moje problemy czasem meczą, w sensie, że ma dość swoich i ja jeszcze jako wisienka na torcie.*

*O problemach rozmawiam z moja przyjaciółką, z rodzicami mam dobrą relacje ale po prostu nie chce ich niepotrzebnie martwić.*

## II. KORZYŚCI, JAKIE PRZYNOSI DZIECIOM POMOC ONLINE

Korzyści emocjonalne – wsparcie psychologiczne

Dla dzieci piszących wiadomości, często równie ważne jak dostarczenie gotowych rozwiązań czy wskazówek, jest uzyskanie **zainteresowania i zrozumienia**. Oczekują, by ktoś poświęcił **czas i uwagę** na zrozumienie ich perspektywy, czyli że uda im się osiągnąć coś, czego brakuje im na co dzień.

*Wydaje mi się, że napisałam do Was, **by otrzymać od Was trochę uwagi.***

*Pomoc dla mnie na ten moment. Rozmawiam z Wami. **Mam się komu wygadać. I wystarczy.***

*Sama nie wiem czego od Was oczekuje. **Pomaga mi sam fakt, że mogę do Was napisać, a Wy mnie rozumiecie** i jesteście w stanie mi odpowiedzieć na pytania i wątpliwości.*

*Nie potrzebuję zbyt dużej pomocy, bo **jedynie dobrego słowa** i jakiejś rady, ale dziś mam wyjątkowo paskudny humor i **musiałam się komuś wyżalić.***

*To na prawdę **wiele dla mnie znaczy** i dzięki Wam **spadł mi kamień z serca**, ponieważ **wiem, że jest gdzieś tam grupka ludzi** którzy chcą mi pomóc.*

*To bardzo ważne dla mnie, że **ktos próbuje przynajmniej doradzić**, nawet jeżeli **nie jest na miejscu.***

Uzyskanie rozwiązania, a jego poszukiwanie

Sama konieczność opisanie swojej sytuacji oraz odpowiedzi na dotyczące jej pytania, często pomaga dziecku w uporządkowaniu własnych myśli i wrażeń – w „ubrani w słowa” tego, co dzieje się aktualnie w jego życiu i z czym musi się zmierzyć. Dla wielu dzieci piszących wiadomości, jest to trudny, często frustrujący, proces, który może być jednak ważnym krokiem na drodze poszukiwań rozwiązania ich problemu. Pytania, zadawane przez konsultantów oraz ich umiejętności parafrazowania, odzwierciedlania i zachęcania do dzielenia się problemami, odgrywają niezwykle ważną rolę w procesie formułowania problemu przez dzieci.

*(...) zastanawiam się, jak mogłabym zacząć i co napisać... tak naprawdę nawet nie wiem, czy faktycznie potrzebuję pomocy, czy tylko zawracam innym głowę. **Ja nawet nie umiem tego***

*wszystkiego nazwać, opisać. Z jednej strony wydaje mi się, że jest tego bardzo dużo, a z drugiej, że tak naprawdę to nic się nie dzieje, a ja tylko dramatyzuję.*

*Sama nie wiem co o tym myśleć, dlatego piszę.*

*Cóż, czuję się o wiele lepiej teraz, gdy przeniosłam moje myśli na litery.*

*Cieszę się że tu mogę napisać bo opisuje swoje emocje i odczucia i mogę to z siebie wyrzucić i jeszcze dostaję radę :)*

*W sumie nie wiem czemu to wszystko pisze, nawet nie wiem czy mi ktoś odpisze, czy to ktoś kiedyś przeczyta, jeśli nie będzie za późno. To co tu pisze jest może w formie pamiętnika, sama przed sobą się otwieram, bo niby co innego mam robić.*

Korzyści funkcjonalne – wiedza merytoryczna

Równocześnie, telefon zaufania stanowi też dla dzieci **ważne źródło wiedzy**. Pisząc do Konsultantów 116 111, mogą uzyskać istotne dla siebie informacje i porady, dotyczące tematów, na które wstydzą się, nie chcą lub po prostu nie mogą porozmawiać z dorosłymi ze swojego otoczenia. Są to np. porady dotyczące **zdrowia czy seksualności**.

*(...) chciałabym jeszcze zapytać o to czy jak np. ucieknę z domu jaka jest kara pod względem prawa?*

*Szczególnie chodzi mi o to, czy jest to przestępstwo?*

*Czy istnieje jeszcze inna droga lub drogi, które by mi umożliwiły bez interwencji rodziców?*

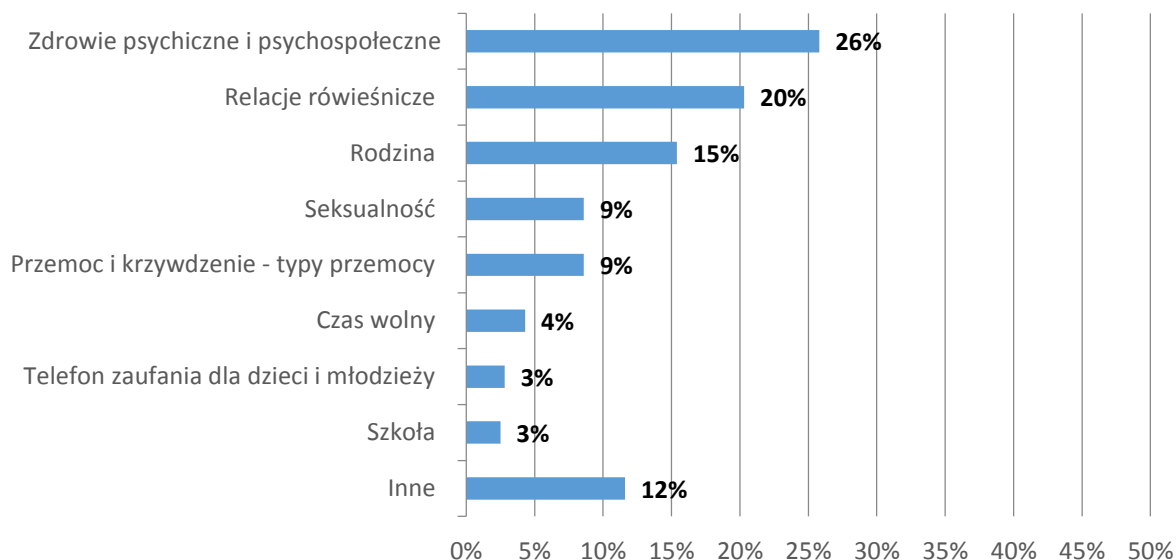
Dzięki kontaktowi z konsultantami 1116 111, dzieci mają również możliwość poznania oraz przyjęcia innej perspektywy w kontekście przeżywanego przez nie trudności. Uczą się szukania rozwiązań problemów, z którymi się borykają, doceniania zysków, jakie może przynieść rozmowa oraz znalezienie w swoim otoczeniu osób godnych zaufania.

### III. PROBLEMY ZGŁASZANE PRZEZ DZIECI I MŁODZIEŻ ONLINE

Analiza wylosowanych wiadomości, podobnie jak statystyki roczne, pokazała, że zdrowie psychiczne i psychospołeczne to najczęściej poruszany temat głównej wiadomości. Co czwarta (26%) wiadomość, dotyczyła właśnie tego tematu. Główną treścią co piątej

wiadomości (20%) były relacje rówieśnicze, niemal co siódmej (15%) rodzina. 9% wiadomości dotyczyło przede wszystkim seksualności i tyle samo przemocy i krzywdzenia.

**Wykres 5. Kategorie tematów głównych analizowanych wiadomości, N=352 wiadomości.**



Źródło: opracowanie własne.

Wykresy: 6, 7 i 8 przedstawiają rozkład poszczególnych podkategorii (tematów szczegółowych), zaliczanych do trzech najpopularniejszych obszarów tematycznych<sup>7</sup>.

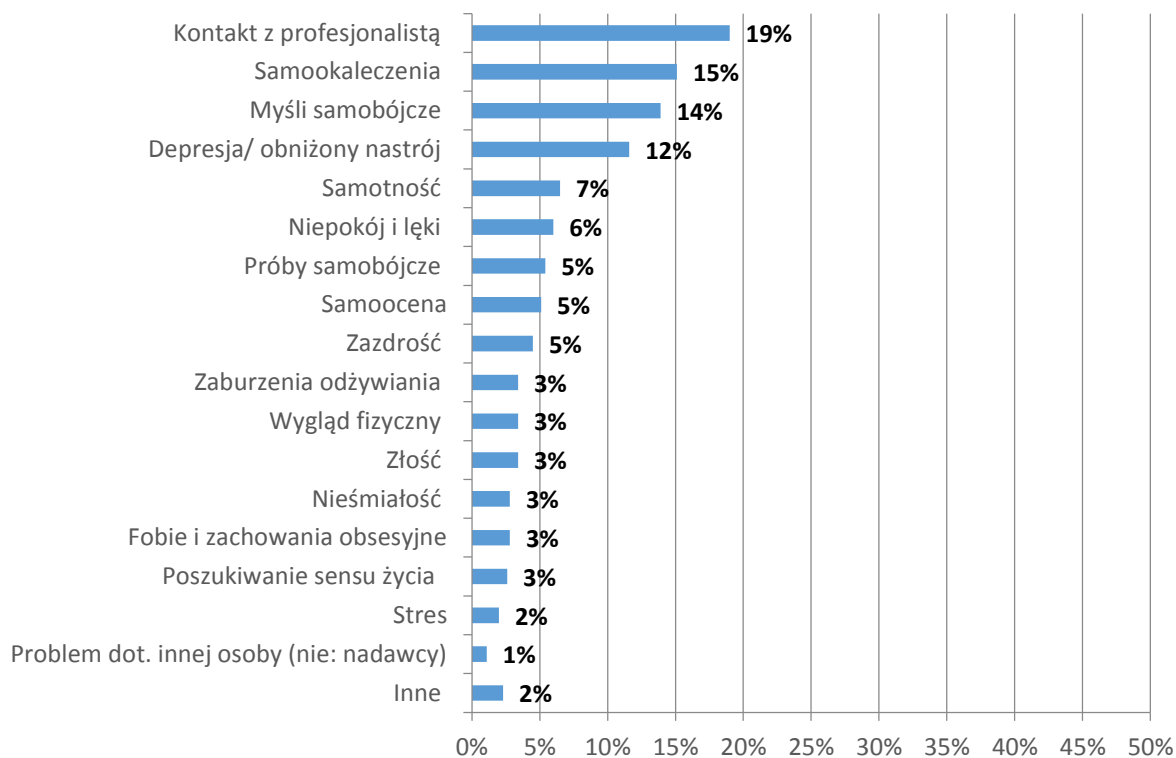
### Zdrowie psychiczne i psychospołeczne

W analizowanych wiadomościach, najwięcej przestrzeni zostało poświęcone zagadnieniom, które dotyczyły **zdrowia psychicznego i psychospołecznego** piszących osób. Ta szeroka kategoria, dotyczyła problemów, takich jak: potrzeba profesjonalnej pomocy lub doświadczenia w kontakcie ze specjalistami, obniżony nastrój, samotność, brak umiejętności radzenia sobie z trudnymi emocjami czy zachowania autodestrukcyjne.

<sup>7</sup> W przypadku analizy wiadomości każda z wiadomości otrzymała temat główny oraz jeden lub więcej tematów szczegółowych.



**Wykres 6. Problemy z obszaru tematycznego „Zdrowie psychiczne i psychospołeczne” poruszane w analizowanych wiadomościach, N=352 wiadomości.**



Źródło: opracowanie własne.

Poczucie osamotnienia, a radzenie sobie z trudnymi emocjami Brak wsparcia ze strony dorosłych w otoczeniu dziecka oraz strategię, służące ukryciu przed nimi problemów, sprawiają, że **dzieci deklarują często poczucie osamotnienia** – czują się pozostawione same ze swoimi troskami, pozbawione uwagi i opieki dorosłych.

*Sama mam 16 lat, przywykłam do tego że sama muszę sobie radzić z wszelakimi problemami ale to mnie chyba przerasta.*

*Obiecałam sobie, że kiedyś kiedy już będę miała **własne dziecko** to nigdy nie pozwolę by było tak traktowane jak ja w tej chwili. Będę chciała dla niego jak najlepiej. **Nigdy też nie pozwolę by poczuło się NIEKOCHANE i NIEPOTRZEBNE.***

*Uczucie że **nie jesteś kochana** w dodatku przez **WŁASNĄ MATKĘ** jest najokropniejszym uczuciem jakie istnieje.*

Próba uzyskania ważności

Często pojawiającym się w analizowanych wiadomościach, wątkiem jest zastrzeżenie, że zgłaszany problem może wydać się konsultantom „mało ważny” (np. w porównaniu z problemami innych), ale dla autora wiadomości jest bardzo istotny. Można to interpretować jako sposób „zabezpieczenia” się przed ewentualnym zlekceważeniem (obawa często wynikająca ze wcześniejszych doświadczeń dziecka) lub też skutek poczucia, że na uwagę dorosłych zasługują tylko „patologiczne przypadki”.

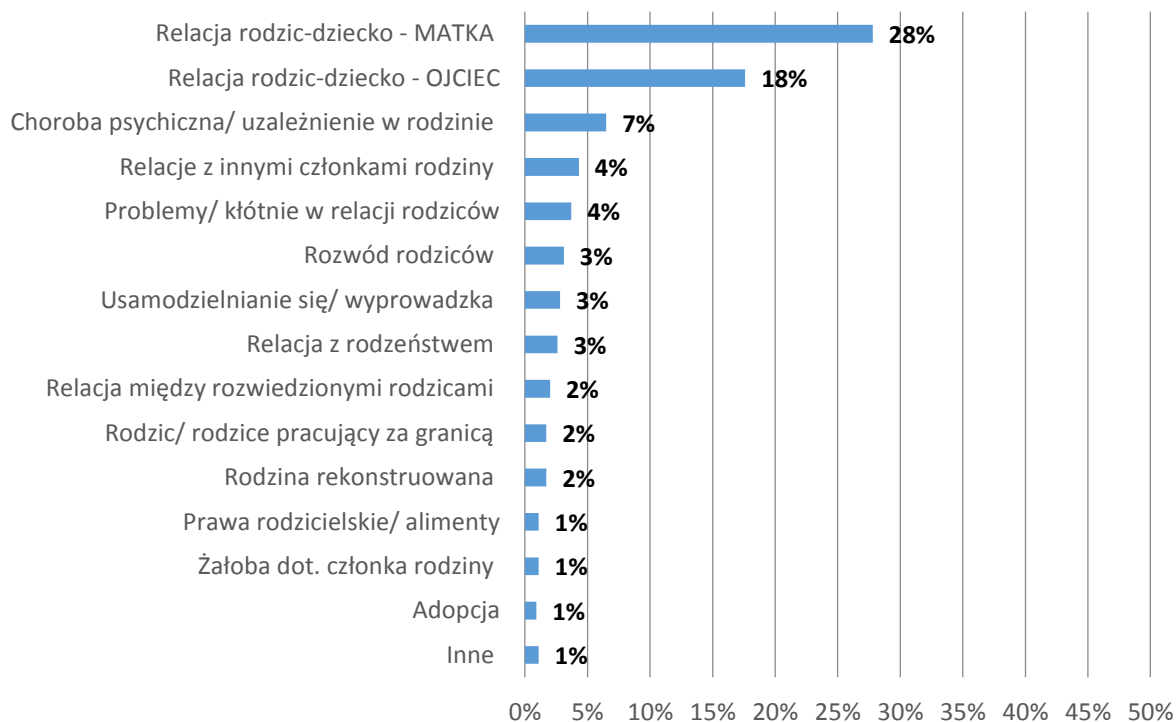
*Zdaje mi się że to **nie jest tak ciężki problem w porównaniu do innych.***

*(...) **wiele osób ma o wiele ważniejsze problemy i smutki niż ja, ale piszę, bo chce prosić o radę.***

*Próbowałam zadzwonić ale nikt nie odbierał chociaż może to lepiej bo **pewnie inni mają większe problemy.***

Równocześnie, problemy z obszaru zdrowia psychicznego i psychospołecznego dzieci, bardzo silnie wiążą się i przeplatają z zagadnieniami, dotyczącymi **rodziny**. Szczególne miejsce w analizowanych wiadomościach, zajmują relacje dziecka z rodzicami, zwłaszcza: z matką, strategie podejmowane przez dzieci w celu ukrycia przed dorosłymi swoich problemów czy problemy w relacjach w rodzinie/ związku rodziców.

**Wykres 7. Problemy z obszaru tematycznego „Rodzina” poruszane w analizowanych wiadomościach, N=352 wiadomości.**



Źródło: opracowanie własne.

Zachowywanie pozorów „normalności” – udawanie przed dorosłymi

Dzieci opisują często nie tylko obawy przed zbagatelizowaniem, ale także stosowane przez siebie **strategie, służące ukryciu problemów przed otoczeniem**. Dzieci często nie zauważają, że zachowywanie pozorów, że „nic się nie dzieje”, nie tylko dodatkowo utrudnia im uzyskanie pomocy, ale też kosztuje je wiele wysiłku i często wyczerpuje psychicznie.

*W szkole, publicznie staram się nie pokazywać wahań nastroju... Na co dzień udaję dziewczynkę bez problemów i próbuję pomagać innym. (...) Rozmawiam i martwię się o wiele osób, ale o mnie nie martwi się nikt.*

*Przed rodzicami zgrywam twardą, po prostu tak wolę.*

*Ale ze strony mamy nie dostałam żadnej propozycji, nie wie jak mi ciężko chyba. Nie chce prosić o spotkania, bo nie chce żeby potem było ze się nad sobą "użalam". Nie toleruje takiego czegoś. Wszystko zawsze trzymam w sobie.*

Poczucie „braku przestrzeni” na problem dziecka w rodzinie

Dzieci często piszą również o tym, że zwracały się ze swoimi problemami do rodziców, jednak nie znalazły u nich oczekiwanego wsparcia. Zamiast otrzymać pomoc dostosowaną do ich indywidualnych potrzeb, czuły się „zmuszane” do dostosowania się do ogólnie przyjętych norm i standardów zachowania (np. rodzice bagatelizowali przeżywane przez nie trudności lub wprost komunikowali dziecku, że jego problem stawia rodzinę w trudnej sytuacji, bo zostanie negatywnie oceniony przez innych – np. zajście w ciążę, homoseksualizm). Niekiedy dziecko stanowi swoistą „wizytówkę” rodziny, element kreowania jej wizerunku w oczach otoczenia. W takich sytuacjach w dzieciach najczęściej rodzi się przekonanie, że jego dobro jest nie ważne, a jego podmiotowość została poświęcona na rzecz zachowania pozorów „normalności” rodziny.

*Rozmawiałam z rodzicami o wizycie u psychologa lub psychiatry, ale starają się tego unikać. (...). Czasem mam wrażenie, że nikt nie chce tego widzieć. Wszyscy widzą mnie tak jak chcą (...).*

*Wójkowie, dziadkowie nic nie wiedzą bo moja rodzina jest jakaś porwana i nic nikomu nie chce powiedzieć.*

*Nie porozmawiam z tatą o szpitalu, ponieważ mój tata ma już w głowie schemat jak ma wyglądać moje leczenie. (...) Gdy wspominam, że nie mam siły, że myślę o szpitalu, że to wszystko tak mnie męczy, to tata mówi - "dasz radę" i naciska, bym przyznała mu rację. (...) Wiem, że stara się robić dla mnie jak najlepiej, ale chciałabym, żeby chociaż raz zapytał, czego ja potrzebuję i zgodził się na to.*

Przez swoją zaprzeczającą czy bagatelizującą postawę rodzice stają się dla dziecka przedstawicielami „wrogiego” ogółu, a nie bliskimi, do których można zwrócić się z najbardziej intymnym problemem.

Zachowania autodestrukcyjne

**Kumulowanie negatywnych emocji** oraz brak wiedzy i umiejętności, jak sobie z nimi radzić może prowadzić dzieci do podjęcia **zachowań autodestrukcyjnych**. Są to m.in. samookaleczenia, a w skrajnych przypadkach – próby samobójcze.

*(...) naprawdę nie miałam powodu, by znowu się pociąć, a teraz tego wciąż przybywa i jestem zdana tylko na siebie. Pierwszą i ostatnią myślą dzięki której mogę rozładować emocje jest samookaleczanie.*

*(...) okaleczam się za każdym razem **kiedy się denerwuję, kiedy coś się stanie.***

*Zeszłam do kuchni i **podciąłam sobie żyły**. Czułam taki ból psychiczny, było mi tak źle, tak słabo, tyle nienawiści do samej siebie... **widząc jak wypływa ze mnie krew** czułam się lepiej, **cały ból uchodził razem z nią.***

Również w tym przypadku, dzieci często wkładają wiele wysiłku, aby ukryć skutki swoich autodestrukcyjnych zachowań przed otoczeniem. Obawiają się bowiem ponownego odrzucenia, niezrozumienia czy kary.

*Okaleczam się. Robię to **już kilka lat**. Nie mam zbyt wielu blizn, bo robię to delikatnie. **Tak aby nikt się nie zorientował.***

***Nikt nie wiedział raczej, że to robię z osób pełnoletnich, a w szkole - prawie wszyscy.***

*Jakoś w październiku zaczęłam się notorycznie ciąć. Na początek cierpiały moje ręce, potem doszły nogi i brzuch do "zabawy". Wykrwawiałam się do stracenia czucia. **Moi rodzice zobaczyli to dość późno.***

Wsparcie, zrozumienie dla przeżywanych problemów i psychoedukacja sprawiają, że dzieci podejmujące zachowania autodestrukcyjne uświadamiają sobie, że zachowanie, które miało stanowić dla nich „rozwiązanie” problemu, stało się problemem samym w sobie.

*Od jakiegoś czasu się tnę bo **czytałam na internecie że to wyladowuje stres** i że po tym można poczuć się lepiej niestety tak nie było ale **teraz cięcie się sprawia mi wielką przyjemność** i jak tylko wracam do domu to idę po nóż i...*

*Moi rodzice zobaczyli to dość późno. **Już wtedy robiłam to dla przyjemności.***

*Zewnętrzne kategorie do opisu własnych przeżyć*

Piszący wiadomości wiele miejsca i uwagi poświęcają opisowi własnych stanów psychicznych i odczuwanych emocji. Warto zauważyć, że często do opisu swoich doświadczeń, wykorzystują **kategorie, zaczerpnięte z dyskursu publicznego** (mediów, kultury popularnej, poradników), takie jak: *zmiany nastroju, załamanie psychiczne, napady*

*histerii, stany depresyjne, jakby starając się wpisać swoje problemy w „ogólnie obowiązujące, dorosłe normy”.*

*Obstawiam że w 100% mam depresję.*

*Jestem uczennicą ostatniej klasy gimnazjum i przechodzę poważne załamanie psychiczne.*

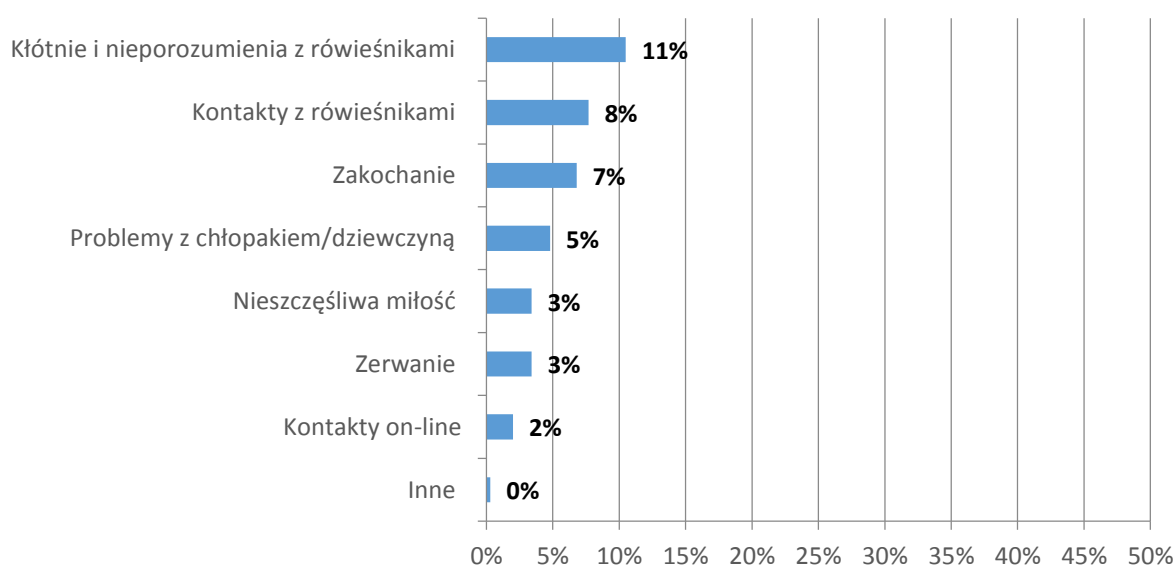
*(...) mam regularne napady histerii i stany depresyjne.*

*Nastrój zmienia mi się parę razy dziennie, prawie codziennie. Albo jestem wciąż smutna, albo rano jestem pobudzona, potem płaczę, potem mam maniakalne i gwałtowne ruchy i gadam za dużo, a potem nie odzywam się do nikogo - i to wszystko w jednym dniu.*

Relacje rówieśnicze – świat ważnych przeżyć i nowych doświadczeń

Relacje z rówieśnikami są również często poruszonym wątkiem w analizowanych wiadomościach. Stanowią często **centrum świata dziecka, treść jego codziennych doświadczeń**. Piszący opisują sytuacje, które przysparzają im wielu, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych emocji, takie jak: kłótnie i nieporozumienia z rówieśnikami, zawieranie i podtrzymywanie przyjaźni czy pierwsze związki i rozstania.

**Wykres 8. Problemy z obszaru tematycznego „Relacje rówieśnicze” poruszane w analizowanych wiadomościach, N=352 wiadomości.**



Źródło: opracowanie własne.

### *Nowe role i relacje*

Dzieci i młodzież, często dzielą się trudnościami, związanymi z wchodzeniem w nowe dla siebie role i relacje. Opisują swoje emocje i troski, związane z zawieraniem i zrywaniem najlepszych przyjaźni i pierwszych związków oraz ich wpływem na stosunki ze znajomymi oraz rodzicami.

Wchodzenie w nowe, intensywne relacje wiąże się często z pozostawaniem w sytuacji zależności od drugiej osoby, szukaniem granic własnej wolności i prawa do decydowania o sobie. Dzieciom często sprawia trudność rozróżnienie między przyjaźnią, a związkiem, w którym jedna ze stron dominuje i narzuca drugiej swoje zdanie, czy nawet stosuje wobec niej przemoc psychiczną. Brak asertywności czy nieumiejętność stawiania granic, połączone z naturalną potrzebą posiadania przyjaciół, przyczyniają się często do trwania w przemocowych relacjach, mimo tego, że wiążą się one dla dziecka z negatywnymi przeżyciami.

*(...) wiem nie mogę mu nic zabraniać i wogóle ale nie chce żeby się spotykał z innymi **bo ja go chyba Kocham** o nikim innym nie myślałam przez całe wakacje.*

*Jednak teraz gdy się tak nad tym zastanawiam mam wrażenie że **chcę po prostu o nim zapomnieć**. Niestety **mimo wszelkich prób nie udaje mi się to**.*

*(...) jestem samotna **miałam przyjaciółkę na śmierć i życie** a jednak ta przyjaźń nie przetrwała.*

*Ostatni rok gimnazjum spędziłyśmy razem w klasie, bo obie się przeniosłyśmy. I wbrew pozorom **ten rok, który miał nas jeszcze bardziej przywiązać bardzo źle na nas wpłynął**.*

*Problem w tym, że ona jest **strasznie zazdrosna**. Nie odstąpi mnie ani na krok, że mogłabym sobie porozmawiać z XXX1 czy XXX2, **cały czas ma mnie na oku**.*

*Ostatnią ważną dla mnie **przyjaciółką** była XXX3, jednak **odbiła mi chłopaka i zostawiła na lodzie**, każdy był za nią, **mnie przestali lubić, bo nie byłam tą fajną**.*

### *Brak akceptacji w grupie rówieśniczej*

**Szkoła** stanowi dla dziecka **naturalne środowisko codziennych interakcji**. W sytuacji, gdy nie znajduje ono akceptacji w grupie rówieśniczej, zwłaszcza w klasie, spowodowane tym napięcie i negatywne emocje są potęgowane **poczuciem braku możliwości „ucieczki”**, a często także braku zrozumienia i wsparcia ze strony dorosłych.

*W klasie jestem niczym powietrze, są grupki, jest ich 3 duże, gdzie są praktycznie sami bogacze imprezowicze (...)*

*Witam, moja klasa mnie nie akceptuje, nie mogę się z nimi dogadać (...)*

*W każdym razie byłam naprawdę zaskoczona że w klasie może panować miła atmosfera, (...)*

Główną barierą we zwracaniu się przez dzieci po pomoc do nauczycieli lub pedagogów, jest **brak zaufania** dziecka, niekoniecznie wynikający z negatywnych doświadczeń w przeszłości oraz brak wiary, że dorosły może faktycznie rozwiązać jego problem, ale między innymi z przekonania, że o problemie dowie się więcej osób – inni nauczyciele czy rodzice.

*Psycholog, jasne, powinien milczeć. Ale nie mogę pozbyć się wrażenia, że wszystkie sprawy uczniów omawiane są w pokoju nauczycielskim.*

*I nie umiem porozmawiać o tym z pedagogiem mimo że ufam mu jako człowiekowi, boję się że on powie rodzicom lub wychowawczyni albo dyrektorce. Gdyby jeszcze to zachował dla samego siebie to by mi było łatwo, ale tak to się boję.*

*(...) pani pedagog zadzwoniła wieczorem i powiedziała mojej mamie, że znowu się tnę, ale powiedziała do w jakiś inny sposób, niż moja wychowawczyni z podstawówki, bo tym razem moja mama na mnie nie krzyczała i nie miałam kary.*

*Nawet jak kiedyś moja wychowawczyni zaczęła rozmowę na temat tego że wszyscy panicznie się boją ze mną usiąść w ławce to i tak nic nie zmieniło. Nawet jak nauczyciel się zainteresuje moimi relacjami z kolegami, to to tylko uśnieży ból, ale go nie zwalczy.*

Dorastanie – poznawanie siebie i szukanie „normy”

W analizowanych wiadomościach, pojawiały się również wątki związane ze specyfiką okresu dorastania – zmianami zachodzącymi w ciele, eksploracją nowych obszarów, takich jak: seksualność, używki czy wchodzenie w „dorosłość”.

*Jaki jestem? Ja we własnych oczach i w oczach innych*

Ze względu na różnorodne zmiany, w jakie obfituje okres dojrzewania, niezwykle ważnym aspektem staje się **możliwość porównania „siebie” do jakichś „obiektywnych”, zewnętrznych norm** – często takim punktem odniesienia staje się wyidealizowany obraz otaczającego świata kreowany przez media. Autorzy wiadomości, często deklarują wprost



**niską samoocenę, niskie poczucie własnej wartości** czy też **niezadowolenie z własnego wyglądu**. Równocześnie, ważnym źródłem trosk jest dla nich opinia innych na ich temat – martwią się, jak oceniają ich rówieśnicy, co myślą i mówią na ich temat.

*Czuję się bezwartościowa, pusta, głupia, tępa, brzydka, gruba, nienormalna. Mam wrażenie, że wszyscy się ze mnie śmieją. Nie potrafię uwierzyć w siebie.*

## Podsumowanie

### MOTYWY KORZYSTANIA Z POMOCY ONLINE

- Telefon 116 111 stwarza dzieciom **przestrzeń do podzielenia się swoimi problemami**, do wyrażenia trosk i niepokojów, **nie narażając się równocześnie na bycie ocenianym**. To miejsce, które zapewnia im **otrzymanie uwagi i bezwarunkowej akceptacji**, której brakuje im w najbliższym otoczeniu.
- Dla dzieci często równie ważne, jak dostarczenie gotowych rozwiązań, praktycznych wskazówek jest bycie wysłuchanym i zrozumianym. Kontakt online stwarza dzieciom możliwość rozwinięcia nowych, ważnych umiejętności – opisu i analizy swojej sytuacji, szukania rozwiązań, przyjmowania innej perspektywy.
- Kontakt online jest wybierany **zarówno „zastępczo”** (w sytuacji, gdy uzyskanie połączenia telefonicznego z konsultantem nie jest możliwe), jak i **jako preferowana forma komunikacji** (pozwalająca przełamać wstyd przed rozmową, nawet w anonimowym telefonie zaufania).
- **Trudności w komunikacji z rodzicami** stanowią niezwykle ważny wątek w problemach zgłaszanych przez dzieci i młodzież. Często nie tylko **nie potrafią one rozmawiać z dorosłymi** o swoich problemach, ale też wkładają wiele wysiłku w **ukrywanie** ich przed otoczeniem, co utrudnia znalezienie rozwiązania.

## KORZYŚCI, JAKIE PRZYNOŚI DZIECIOM Z POMOC ONLINE

Na podstawie przeprowadzonej analizy wybranych wiadomości, można wyróżnić dwa typy korzyści, które dzieci odnoszą, dzięki kontaktowi online z konsultantami: korzyści emocjonalne (**wsparcie psychologiczne**) oraz funkcjonalne (**wiedzę merytoryczną**).

## PROBLEMY ZGŁASZANE PRZEZ DZIECI I MŁODZIEŻ ONLINE

- Dzieci deklarują często **poczucie osamotnienia** – czują się pozostawione same ze swoimi troskami, pozbawione uwagi i opieki dorosłych.
- Kumulowanie negatywnych emocji oraz brak wiedzy i umiejętności, jak sobie z nimi radzić może prowadzić dzieci do podjęcia **zachowań autodestrukcyjnych**. Są to m.in. **samookaleczenia**, a w skrajnych przypadkach – **próby samobójcze**.
- **Relacje z rówieśnikami** stanowią **centrum świata dziecka**, treść jego codziennych doświadczeń. Dzieci i młodzież, często dzielą się **trudnościami**, związanymi z wchodzeniem w **nowe dla siebie role i relacje** (najlepsze przyjaźnie, pierwsze związki).
- **Szkoła** to **naturalne środowisko codziennych interakcji** dziecka. W sytuacji, gdy nie jest ono akceptowane przez grupę rówieśniczą, spowodowane tym **napięcie i negatywne emocje** potęgowane są poczuciem **braku możliwości „ucieczki”**, a często także braku zrozumienia i wsparcia ze strony dorosłych.
- **Specyfika okresu dorastania** – zmiany zachodzące w ciele, eksploracja nowych obszarów, takich jak: seksualność, używki czy wchodzenie w „dorosłość”, sprawia, że kwestie **poczucia własnej wartości oraz oceny w oczach innych** stają się dla dziecka **źródłem wielu niepokojów i silnych emocji**.

## Bibliografia

Kicińska L. (2010), Historia telefonów zaufania w Polsce i na świecie, Dziecko Krzywdzone, nr 2(31).

Riffe, D., Aust, C. F., i Lacy, S. R. (1993). The effectiveness of random, consecutive day and constructed week sampling in newspaper content analysis. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 70(1), 133-139.