



116 111

telefon zaufania
dla dzieci i młodzieży

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży **116 111** Raport 2019

Realizator:



Partnerzy strategiczni:



Partner technologiczny:



Początki

116 111 to bezpłatny, ogólnopolski telefon zaufania dla dzieci i młodzieży. Został uruchomiony w 2008 r. zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej o rezerwacji numeru 116 111 w krajach Unii Europejskiej na potrzeby działania telefonów zaufania dla dzieci. Telefon 116 111 w Polsce prowadzi Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę – największa w kraju organizacja pozarządowa, której celem jest ochrona dzieci przed krzywdzeniem i pomoc dzieciom, które doświadczyły przemocy. Partnerem technologicznym linii jest Orange Polska.

Nasza misja

Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę istnieje po to, aby zapewnić każdemu dziecku bezpieczne dzieciństwo. Chronimy dzieci przed krzywdzeniem i pomagamy tym, które doświadczyły przemocy. Dążymy do ochrony praw dzieci określonych w Konwencji o prawach dziecka. Telefon 116 111 w szczególny sposób realizuje prawo każdego dziecka do bycia wysłuchanym, do wyrażania swoich poglądów, poszukiwania i uzyskiwania informacji (art. 13 KoPD).

Jak pracujemy?

W 2019 r. przez 7 dni w tygodniu od 12.00 do 2.00 dyżurował zespół wykwalifikowanych konsultantów (pracowników i stażystów). Świadczyliśmy bezpłatną i anonimową pomoc telefoniczną, dostępną ze wszystkich sieci, z każdego miejsca w Polsce. Przez całą dobę dzieci i młodzież mogli wysłać do nas anonimowe pytania online przez www.116111.pl/napisz.

Od 2018 roku, dzięki wsparciu finansowemu Kulczyk Foundation i Fundacji Ludzki Gest Jakub Błaszczkowski, które finansowały projekt „116 111 nocą” Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 mógł działać dłużej – 14 godzin na dobę.

Każdy kontakt z konsultantami 116 111 jest rejestrowany w specjalnie przygotowanej bazie danych. Konsultanci rejestrują m.in. informacje o wieku i płci dzieci, rodzaju kontaktu i sposobie jego zakończenia, a także o problemach zgłaszanych przez dziecko.

Rzetelnie zbierane dane pozwalają nam analizować problemy dzieci i młodzieży, poznawać nowe zagrożenia, śledzić niepokojące trendy. Diagnozy opracowane na podstawie tych danych są punktem wyjścia w projektowaniu działań profilaktycznych adresowanych do dzieci, ich rodziców i opiekunów oraz w planowaniu naszej oferty pomocy dzieciom. Służą także dopasowaniu oferty szkoleniowej i rozwojowej dla zespołu konsultantów.

Co oferujemy dzieciom?

Konsultanci Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 towarzyszą dzieciom i młodzieży w trudnych chwilach oraz dbają o ich komfort i bezpieczeństwo. Wspierają młode osoby w poszukiwaniu w swoim środowisku takich dorosłych, którym mogą zaufać i na których mogą liczyć.

Nasi konsultanci są specjalistami od obniżonego nastroju, depresji, niepokoju i lęków, seksualności, nieszczęśliwych miłości, przemocy rówieśniczej i domowej, zagrożeń internetowych, problemów związanych z dojrzewaniem, kłótni z rodzicami, myśli samobójczych, zaburzeń odżywiania, nieporozumień z przyjaciółmi. Rozmawiają o wykorzystywaniu seksualnym, uzależnieniach, wyglądzie i sensie życia oraz wszystkim tym, co w danej chwili jest ważne dla osób dzwoniących. Czasem tylko im młodzi ludzie mają odwagę powiedzieć lub napisać o najtrudniejszych przeżyciach i to z nimi szukają rozwiązań swoich problemów.

Konsultanci Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 oceniają zagrożenie bezpieczeństwa i życia dzieci i w skrajnych sytuacjach podejmują działania, których celem jest przywrócenie równowagi w życiu młodych osób i zapewnienie im niezbędnej pomocy. Dzięki porozumieniu z Komendą Główną Policji konsultanci mogą zainicjować natychmiastową interwencję w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dzwoniących. Podejmowane są również wspólne działania z lokalnymi instytucjami pomocowymi oraz placówkami oświatowymi w całej Polsce.

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 działa w oparciu o zasady ABCD:

A jak anonimowo

– dzieci, które korzystają z pomocy konsultantów 116 111 nie muszą podawać swojego imienia, nazwiska czy adresu zamieszkania

A

B jak bezpłatnie

– 116 111 to jedyny, całkowicie bezpłatny i dostępny ze wszystkich sieci (komórkowych i stacjonarnych) telefon pomocowy dla dzieci w Polsce

B

C jak chętnie i cierpliwie

– konsultanci 116 111 są gotowi do rozmów z dziećmi i młodzieżą o każdej ważnej dla nich sprawie oraz zaoferować ponowne wsparcie

C

D jak dyskretnie

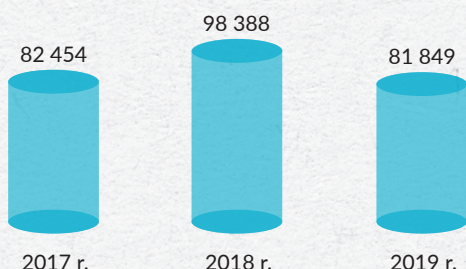
– wszystko, o czym dziecko powie, zostanie między nim, a konsultantami 116 111, chyba, że dziecko samo poprosi o pomoc bądź jego życie lub zdrowie będzie zagrożone

D

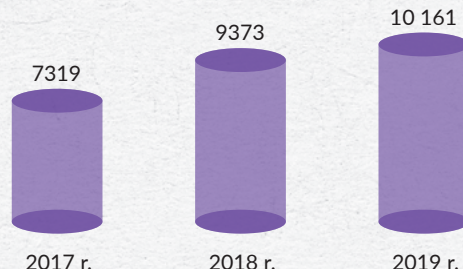
Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 w 2019 roku

Przez 11 lat działania 116 111 w Polsce konsultanci odebrali ponad 1 258 764 połączeń telefonicznych, odpowiedzieli na ponad 65 tysięcy wiadomości online, a także podjęli ponad 1820 interdyscyplinarnych interwencji w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dzieci.

116 111 – liczba połączeń telefonicznych



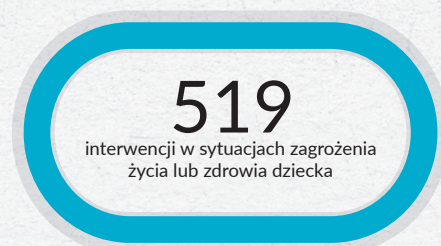
116 111 – liczba wiadomości online



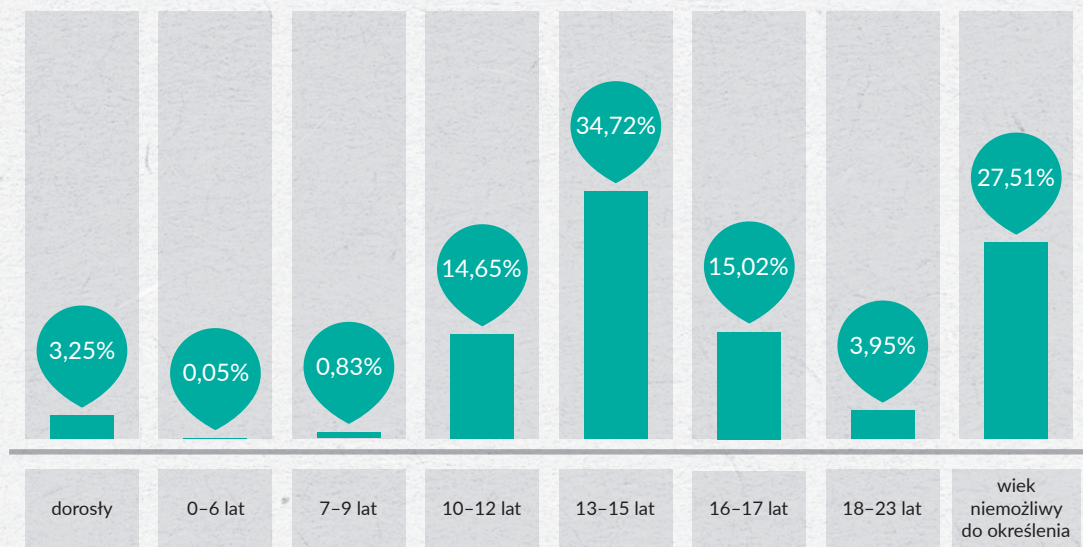
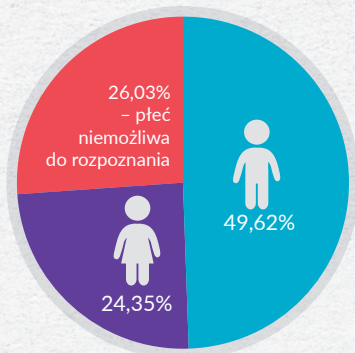
Zainteresowanie dzieci uzyskaniem anonimowej pomocy i wsparcia w 116 111 rośnie z każdym rokiem. Przez wiele lat odpowiadaliśmy na te potrzeby przy wsparciu sponsorów i partnerów Telefonu 116111. Uruchamialiśmy kolejne linie, rozszerzaliśmy godzinowy zakres dostępności pomocy dla dzieci. Niestety, na ten moment Telefon 116 111 nie otrzymuje finansowania ze środków publicznych. Ciężar utrzymania ogólnopolskiej i całkowicie

bezpłatnej pomocy telefonicznej w całości spoczął na barkach Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę. Dzięki wsparciu partnerów i sponsorów, m.in. Orange Polska, Fundacji Drzewo i Jutro (dawniej Fundacja Benefit Systems), Kulczyk Foundation, Fundacji Ludzki Gest Jakuba Błaszczykowskiego udało nam się utrzymać dostępność linii w godzinach 12:00–02:00.

116 111 w 2019



W 2019 roku odebraliśmy 81 849 połączeń telefonicznych oraz odpowiedzieliśmy na 10 161 wiadomości przestanych drogą online.



Główne tematy rozmów

Młode osoby dzwoniąc do Telefonu Zaufania 116 111 poruszają różne, ważne i często trudne dla nich tematy. Zdarza się, że są to tematy dotyczące ich codziennego życia, relacji, rozwoju, dojrzewania, ale także tematy bardzo niepokojące, które wymagają natychmiastowej pomocy. Dzwoniący potrzebują bezpiecznej przestrzeni oraz dorosłej osoby, która ich wysłucha i udzieli wsparcia. Ponad 90% wszystkich tematów poruszanych w rozmowach i wiadomościach online zalicza się do jednej z pięciu poniższych kategorii:

Zdrowie psychiczne i psychospołeczne

☎ 47 681 @ 33 517

Wiodącą kategorią rozmów z dziećmi i młodzieżą w 2019r. było szeroko rozumiane zdrowie psychiczne. Co 2 dzwoniąca osoba mówiła o problemach związanych z tym tematem, co daje nam przeszło 50% połączeń, w których temat zdrowia psychicznego okazał się najważniejszy dla młodych osób. Rozmowy z dziećmi i młodzieżą oraz nadesłane przez młode osoby wiadomości najczęściej dotyczą zdrowia psychicznego: obniżonego nastroju, smutku, samotności, niskiego poczucia własnej wartości, braku sensu życia, stanów lękowych i obciążeń związanych z presją czy stresem. Dzwoniący poszukują pomocy w przezwyciężaniu zaburzeń psychicznych, autoagresji i myśli samobójczych.

„Od dawna czuję smutek i przygnębienie... Nazywam się Bartek, mam 15 lat i mieszkam w Anglii, depresja zaczęła się rok temu odkąd zacząłem dostawać wiadomości na temat mojego wyglądu, nie ukrywam, że bardzo mnie to poruszyło lecz te wiadomości to nic przy moich innych problemach. Codziennie czuję smutek i przygnębienie. Chciałem to wszystko skończyć raz na zawsze, ale zobaczyłem, że istnieje taka strona jak ta i pomyślałem, że spróbuję do was napisać i bardzo proszę o pomoc, bo ja już nie daję rady, chciałbym z kimś o tym pogadać na żywo, lecz nikt nigdy nie chce mnie wysłuchać, więc do was piszę. PROSZĘ O POMOC!”

Przemoc i krzywdzenie

☎ 9608 @ 2284

Z Telefonem Zaufania 116 111 kontaktują się osoby, które są ofiarami, świadkami, a czasami także sprawcami przemocy. Mówią o swoich trudnych doświadczeniach, często po raz pierwszy ujawniając przemoc, z nadzieją pomocy i poprawy ich codziennej sytuacji.

„Nie radzę sobie już sama, ojciec znęca się nad nami psychicznie, nie pracuje. Moja babcia pracuje i go utrzymuje, nie umie mu odmówić. A ojciec w odwiedczeniu przychodzi pijany i robi awantury. Chciałam coś z tym zrobić poszłam na policję, oni nic z tym nie zrobili. Poszłam do psychologa nie chciał ze mną rozmawiać bez zgody rodzica. Nikomu nie mogę nic powiedzieć, bo każdy żyje w strachu przed nim. Przez nerwy zaczęłam mieć problemy ze zdrowiem i trafiłam do szpitala. Mam wrażenie, że to się nigdy nie skończy. Chciałabym, żeby on się wyprowadził i dał mi i babci spokój, albo przestał pić. Pomóżcie mi proszę, już nie daję sobie sama rady.” – Ania 16 lat

W 2019 roku, dzięki wsparciu darczyńców (w szczególności uczestników zbiórki zainicjowanej przez Szymona Hołownię w serwisie Facebook) i sponsorów – głównie Kulczyk Foundation oraz Fundacji Drzewo i Jutro, podjęliśmy decyzję o uruchomieniu linii 116 111 w trybie 24-godzinny. Ta decyzja jest przede wszystkim odpowiedzią na potrzeby dzieci, dla których inne możliwości wsparcia są wtedy trudno dostępne. Dzwoniące do Telefonu Zaufania 116 111 młode osoby, wielokrotnie sygnalizowały dyżurującym konsultantom potrzebę rozmowy nocą i w godzinach porannych, bo wtedy pojawiają się stres i strach, obawa przed kolejnym dniem i związanymi z nim problemami. Liczymy, że dzięki pracy Telefonu Zaufania przez całą dobę, dziecko szukające pomocy ją znajdzie, odzyska równowagę i siłę, by stawić czoła swoim problemom.

Relacje rówieśnicze

☎ 22 446 @ 5646

Dzieci i młodzież najczęściej szukają wsparcia w sytuacjach nieporozumień i kłótni z rówieśnikami, relacji partnerskich, rozstania z chłopakiem/dziewczyną czy zakochania.

„Mój problem polega na zakochaniu w pewnym chłopaku. Poznałam go w marcu, zaczęło się niewinnie. Spodobał mi się i postanowiłam, że opowiem o tym koleżankom. Nasz kontakt wyglądał tak, że witaliśmy się, chwilę pogadaliśmy i nic więcej. Niestety jedna z koleżanek mu o tym powiedziała, a on do mnie napisał. Spotkaliśmy się następnego dnia, było bardzo fajnie. I zaczęliśmy być razem. Na początku było idealnie, po kilku dniach stał się ostry. Słyszałam od innych jak traktuje dziewczyny, ale ja chciałam najpierw go poznać, a potem ocenić. Po 7 dniach związku zerwał. Nie wiem co robić...” – Ala 15 lat

Rodzina

☎ 18 071 @ 8537

Młode osoby w rozmowach często poruszają tematy związane z relacjami z rodzicami, rodzeństwem czy dziadkami. Mówią o kłótniach w rodzinie, uzależnieniach członków rodziny. Konsultanci często wspierają dzieci także w sytuacjach okólorozwodowych.

„Moi rodzice ciągle się kłócą. Tata często pije alkohol i mama wtedy mówi, że się z nim rozwiedzie, albo wyrzuci go z domu. Tata jest wtedy agresywny. Bardzo się boję i nie wiem co robić. Nie chcę iść do domu dziecka” – Michał 12 lat

Seksualność i dojrzewanie

☎ 9588 @ 800

Chętnie podejmowanym w Telefonie Zaufania 116 111 przez młode osoby tematem jest także seksualność i dojrzewanie. Okres dorastania to czas, kiedy zmienia się ciało i zachowanie młodych osób, a wraz z tym pojawia się wiele pytań związanych ze współżyciem, antykoncepcją, ciążą, orientacją seksualną. Są to tematy krępujące dla wielu młodych osób, a jednocześnie niezwykle ważne dla ich rozwoju i bezpieczeństwa.

„Dostałam informację, że plemniki giną po paru chwilach na powietrzu, czy byłaby jakakolwiek szansa, że mając niedużą ilość spermy na palcach, gdy poszłam do toalety i dotknęłam okolic intymnych mogłabym zajść w ciążę?” – Ula 17 lat

„Dzień dobry. Od jakiegoś czasu wiem, że jestem osobą biseksualną, ale boję się o tym powiedzieć moim rodzicom, ponieważ nie tolerują oni osób LGBT. Jedynymi osobami, które o tym wiedzą są moi najbliżsi przyjaciele. Chciałabym jednak, żeby rodzice też o tym wiedzieli, ale bardzo boję się ich reakcji. Jak im to powiedzieć?” – Kamil 16 lat

**Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży
116 111 będzie działał przez całą dobę
od marca 2020 roku.**

Każde dziecko ma prawo do szczęśliwego dzieciństwa.