

116 111
*jako forma pomocy
i wsparcia dla dzieci i młodzieży*

Patrycja Czernecka

Paulina Dąbrowska

Marta Hoppe

Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę

ZALECANE CYTOWANIE:

Czernecka, P., Dąbrowska, P., Hoppe, M. (2021). 116 111 jako forma pomocy i wsparcia dla dzieci i młodzieży. W: G. Całek, E. Stelicka (red.), *Dziecko w organizacji pozarządowej* (s. 165–179). Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego.

STRESZCZENIE

W artykule zaprezentowano, jak powstał, czym się zajmuje i jak działa 116 111 – telefon zaufania dla dzieci i młodzieży. Przybliżono zagadnienia dotyczące historii powstania telefonu, charakterystyki zespołu pomocy telefonicznej oraz rozmówców. Na podstawie danych statystycznych oraz doświadczenia konsultantów przedstawione zostały wnioski, znajdujące się na końcu publikacji.

SŁOWA KLUCZOWE

dziecko, formy pomocy, fundacja, organizacje pozarządowe, telefon zaufania.

O FUNDACJI DAJEMY DZIECIOM SIŁĘ

Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę (FDDS; dawniej Fundacja Dzieci Niczyje) została założona w 1991 r. przez lekarkę Alinę Margolis-Edelman. Fundacja od 30 lat chroni dzieci przed przemocą i wykorzystaniem seksualnym oraz dba o to, by po doświadczeniu przemocy zyskały wsparcie, pomoc i opiekę. Uczy dorosłych, w jaki sposób skutecznie reagować na przemoc i jakie kroki podjąć, gdy przypuszczają, że dziecko może być krzywdzone. Fundacja realizuje swoje cele m.in. przez:

- prowadzenie sieci centrów pomocy dzieciom, oferujących bezpłatne wsparcie psychologiczne, medyczne oraz prawne dla dzieci, które doświadczyły różnych form przemocy i wykorzystania seksualnego; to jedyne tego typu placówki w Polsce;
- prowadzenie Centrum Dziecka i Rodziny;
- prowadzenie 116 111 – Telefonu zaufania dla dzieci i młodzieży oraz Telefonu dla rodziców i nauczycieli w sprawie bezpieczeństwa dzieci 800 100 100;
- edukowanie osób dorosłych (opiekunów oraz profesjonalistów pracujących z dziećmi) na temat zapobiegania krzywdzenia dzieci oraz uczenie odpowiedniego reagowania na przejawy przemocy na prowadzonych przez fundację warsztatach, szkoleniach, konferencjach;
- wpływanie na polskie prawo, by jak najlepiej chroniło interes dziecka;
- prowadzenie badań poszerzających wiedzę na temat zjawiska krzywdzenia dzieci w Polsce oraz prowadzenie ogólnopolskich kampanii społecznych.

116 111 – PODSTAWOWE INFORMACJE

Inicjatywa utworzenia sieci bezpłatnych telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży w Europie została zapoczątkowana przez Komisję Europejską w 2006 r. Polski Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży 116 111 funkcjonuje od 2008 r. i jest anonimową, bezpłatną oraz całodobową linią wsparcia. Młodzi ludzie mogą uzyskać pomoc rozmawiając przez telefon, a także wysyłając wiadomość przez portal 116111.pl. W ciągu 12 lat godziny działania linii zmieniały się, ro-

snące zainteresowanie i możliwe finansowanie ze strony darczyńców, sponsorów, publicznych grantów pozwoliło na rozszerzenie działań telefonu. Od marca 2020 r. linia działa całodobowo przez 7 dni w tygodniu. Mimo rozszerzonej działalności konsultantom nadal nie udaje się odpowiedzieć na wszystkie połączenia (odbieranych jest ok. 10–15% połączeń), a czas oczekiwania na odpowiedź mailową wynosi nawet kilkanaście dni. Od początku istnienia telefonu 116 111 w Polsce odebrano ponad 1,3 miliona połączeń, otrzymano ponad 78 tysięcy wiadomości i podjęto 2508 interwencji w przypadku zagrożenia zdrowia lub życia dzwoniących osób.

ROZMÓWCY I TEMATYKA ROZMÓW

Linia 116 111 oraz 116111.pl to miejsca, w gdzie młody człowiek może poruszyć każdy ważny dla siebie temat. Rozmowy dotyczą relacji rówieśniczych i rodzinnych, kwestii związanych z seksualnością i dojrzewaniem, samooceny czy tematyki okołoszkolnej. Młodzi ludzie często korzystają z tej formy kontaktu, aby porozmawiać o przemoc fizycznej lub psychicznej, której doświadczyli bądź są świadkami. Obecne są także wątki dotyczące wykorzystania seksualnego. Tematem, który pojawia się w rozmowach coraz częściej i który obecnie dominuje, jest zdrowie psychiczne – m.in. depresja, niepokój, napięcie, myśli samobójcze, wątpliwości dotyczące pomocy profesjonalnej. Mogą być to rozmowy o charakterze wspierającym, konsultacyjnym, psychoedukacyjnym, żartu lub interwencyjnym. W ciągu doby konsultanci odbierają średnio 200–300 połączeń i otrzymują średnio 32 wiadomości online. Każdego dnia średnio 18 osób kontaktujących się ze 116 111 mówi o myślach samobójczych lub zamiarze zakończenia swojego życia, a 2–4 rozmowy i/lub wiadomości kończą się interwencją. W trakcie trwania rozmowy lub odpowiedzi na maila, w której dziecko mówi o treściach związanych z zagrożeniem swojego życia lub zdrowia, mogą zostać podjęte działania interwencyjne, które mają na celu zadbanie o jego bezpieczeństwo. Konsultanci mają możliwość zapewnienia rozmówcy pomocy dzięki porozumieniu z Komendą Główną Policji lub przez dokonanie zgłoszenia na numer alarmowy 112. W niektórych sytuacjach, gdzie jest to możliwe i bardziej korzystne dla dziecka, zespół konsultantów może podjąć interwencje lokalne, podczas których kontaktuje się z osobami dorosłymi z otoczenia rozmówcy. Zdarzają się również rozmowy profilaktyczne oraz żarty, podczas których dzwoniący nie przedstawiają rzeczywistych sytuacji. Mogą one świadczyć o chęci sprawdzenia konsultantów (tego, czy udźwigną dany temat, jak zareagują, co powiedzą) lub o tym, że dziecko nie jest na razie gotowe, aby podjąć prawdziwy, ważny dla siebie temat. Czasami zainicjowanie takiej rozmowy jest dla dzieci sposobem na przetworzenie niepokojących treści pojawiających się w otoczeniu. Taka rozmowa często bywa dla dziecka szansą psychoedukacyjną i profilaktyczną.

KONSULTANCI

Obecnie zespół konsultantów 116 111 liczy 80 osób. W tej grupie są również stażyści pracujący pod stałą opieką bardziej doświadczonych osób. Telefon Zaufania od początku swojego istnienia prowadzi program stażowy, który do tej pory ukończyło go około 300 osób, a w procesie rekrutacji wzięło udział ponad 800. Dzięki programowi stażysta może zdobyć cenne praktyczne

doświadczenie i wiedzę na temat pomocy psychologicznej, prowadzonej w formie telefonicznej i online. Wszyscy konsultanci pracują pod stałą superwizją oraz poszerzają swoje kwalifikacje podczas szkoleń. Zespół współtworzą głównie osoby z wykształceniem psychologicznym i pedagogicznym.

SPECYFIKA DZIAŁANIA 116 111

Statystyki zebrane w ciągu 12 lat działalności 116 111 świadczą o popularności tej formy kontaktu ze specjalistami. Zdalna pomoc psychologiczna ma swoją specyfikę, która w pewnych sytuacjach czyni ten rodzaj kontaktu atrakcyjny, ale ma określone ograniczenia. Podstawowe zasady działania 116 111 to ABCD, czyli: anonimowo, bezpłatnie, chętnie i cierpliwie, dyskretnie. Jedną z największych zalet telefonu zaufania jest anonimowość, która sprawia, że łatwiej jest mówić o rzeczach wstydlivych i trudnych. Warto pamiętać o tym, że dla niektórych osób sam fakt konieczności sięgnięcia po pomoc może być krępujący. Obawa przed takim kontaktem często wiąże się z lękiem przed stygmatyzacją. Niektóre osoby mówią o tym, że prościej jest wyznać pewne rzeczy, gdy nie widzi się i nie jest się widzianym przez swojego rozmówcę. Często pierwszy krok jest najtrudniejszy, a taka zdalna pomoc pomaga zburzyć barierę wstydu i staje się pierwszym krokiem na drodze leczenia. Dzięki możliwości „nieosobistego” kontaktu osoby w kryzysie mogą sprawdzić, jak wygląda profesjonalne wsparcie i czasem nabrać zaufania do takiej formy pomocy. Dla wielu osób jest to bowiem pierwszy kontakt ze specjalistą zdrowia psychicznego. Często kluczową kwestią w przypadku dzieci i młodzieży jest fakt, że osoby poniżej 18 roku życia nie mogą skorzystać z profesjonalnej pomocy psychologicznej bez wiedzy i zgody opiekuna prawnego (jedynym wyjątkiem jest konsultacja z psychologiem lub pedagogiem szkolnym, gdzie jednak przestaje się być anonimowym oraz pojawia się wątpliwość, co specjalista może przekazać rodzicom lub prawnym opiekunom). Wiele młodych osób kontaktujących się ze 116 111 podkreśla, że z różnych powodów nie chce bądź nie potrafi rozmawiać o swoich trudnościach z dorosłymi. Na przeszkodzie często staje obawa przed „obciążaniem” innych swoimi problemami, poczucie, że ich trudności są „zbyt małe”, żeby angażować w nie dorosłych, ale również brak zaufania wobec opiekunów. Zdarza się, że konsultanci są pierwszymi osobami, z którymi dziecko dzieli się problemem. Rozmowa wówczas często obraca się wokół znalezienia innych, godnych zaufania osób dorosłych w otoczeniu dziecka. Czasami kontakt ze 116 111 jest impulsem do rozmowy z dorosłymi, dzięki czemu otwiera się możliwość otrzymania przez dziecko potrzebnej pomocy. Kolejną zaletą 116 111 jest fakt, że przeszkody utrudniające tradycyjny kontakt, takie jak bariera finansowa czy wykluczenie komunikacyjne, nie grają tu żadnej roli.

Nawiązanie kontaktu jest proste – wystarczy wybrać numer lub napisać maila. Nie trzeba wyczekiwać w kolejce w przychodni ani przechodzić przez często kłopotliwy proces zapisu do specjalisty. Niekiedy satysfakcjonujący kontakt z telefonem zaufania może być motywacją do zaangażowania się w stałą formę leczenia. Z drugiej strony, nie każdy przypadek wymaga regularnej pracy terapeutycznej i taki jednorazowy kontakt może przynieść ulgę, zmniejszyć napięcie i pomóc spojrzeć klientowi na swoją sytuację z nowej perspektywy. Pomoc telefoniczną i/lub mailową można uzyskać w przeciągu kilku minut, a nawet sekund, co jest szczególnie istotne

w momencie kryzysu, napływu intensywnych emocji – kiedy dzwoniący potrzebuje natychmiastowego wsparcia. W tym kontekście bardzo istotna staje się kwestia jak najdłuższych godzin działania linii obsługiwanych przez możliwie największą liczbę konsultantów jednocześnie – obecnie telefon nie milknie przez całą dobę.

Działania podejmowane przez konsultantów w czasie trwania kontaktu zależą od wyjątkowej sytuacji klienta, zwykle jednak zawierają pewne stałe elementy. Ważną częścią kontaktu jest zdefiniowanie problemu i potrzeb młodej osoby. Konsultanci starają się również stworzyć przestrzeń na ujście emocji i umożliwić obniżenie napięcia, a także zapewnić wsparcie i zrozumienie bez oceniania. Jeśli klient tego potrzebuje, można wspólnie zastanowić się nad możliwym wyjściem z sytuacji. W ramach takiej pomocy unika się dawania dziecku porad; wzmacnia się zamiast tego jego poczucie sprawczości i oddaje mu się w ramach możliwości odpowiedzialność za to, co będzie się działo w trakcie rozmowy i po niej. Konsultant może wesprzeć dziecko w dostreżeniu własnych zasobów i mocnych stron. Rozmowa ze specjalistą jest też szansą dla dziecka na uzyskanie rzetelnej edukacji na temat zdrowia psychicznego, możliwych form pomocy oraz własnych praw. Pośrednie formy pomocy psychologicznej, takie jak pomoc telefoniczna i online, są uzupełnieniem holistycznej opieki zdrowotnej, zwłaszcza dla osób znajdujących się w kryzysie. Telefon nie może jednak zastąpić regularnego kontaktu ze specjalistą ani tym bardziej terapii. Niemożliwe są bowiem działania nieodzowne w procesie leczenia: prowadzenie obserwacji, postawienie diagnozy, współpraca z dorosłymi opiekunami czy wreszcie stałe, objęte kontraktem spotkania. W przeważającej liczbie przypadków nie wiadomo, co zdarzyło się w życiu klienta po rozmowie. Klient nie powinien przyzwyczajać się do zdalnej formy kontaktu. To pomoc doraźna, która nie powinna trwać dłużej niż to konieczne.

METODOLOGIA BADAŃ I ANALIZA DANYCH STATYSTYCZNYCH

Telefon Zaufania 116 111 funkcjonuje od listopada 2008 r. Systematycznie gromadzone są dane na temat liczby odebranych połączeń, otrzymanych wiadomości oraz wykonanych interwencji od roku 2009. W monografii wykorzystano narzędzie badawcze – oprogramowanie informatyczne, które oprócz danych dotyczących odebranych połączeń, wiadomości, interwencji pozwala na określenie płci, wieku i najczęściej poruszanych tematów rozmów i wiadomości. Dodatkowo autorki artykułu mogą podzielić się swoim doświadczeniem w przedstawianych wnioskach, ponieważ na co dzień rozmawiają na linii i odpisują na maile dzieci i młodzieży w 116 111. Warto podkreślić jest to, że wszystkie dane są poufne i dostępne jedynie dla pracowników Zespołu Pomocy Telefonicznej. Kilka razy w roku zebrane informacje publikowane są dla szerszej grupy odbiorców, przybliżając problematykę poruszanych rozmów przez dzieci i młodzież.

Poniższe dane zostały zebrane i przedstawione przez pracowników telefonu zaufania dla dzieci i młodzieży. Wykresy zawierają statystyki odebranych połączeń, nadesłanych wiadomości oraz podjętych interwencji w latach 2009–2020 (rys. 1, 2, 3). Zamieszczone zostały także szczegółowe dane z roku 2020, nawiązujące do zmian w liczbie odebranych połączeń i wiadomości w ostatnim roku (rys. 4) oraz informacje o profilu osób kontaktujących się z telefonem zaufania. Wykresy uwzględniają płeć (rys. 5), wiek (rys. 6) rozmówców oraz najczęściej poruszane przez nich tematy rozmów (rys. 7). W zgromadzonych danych, analizie zostały poddane

treści odnoszące się do kategorii zdrowia psychicznego, relacji rówieśniczych, rodziny, seksualności, przemocy i pomocy specjalistycznej. Są to najczęściej odnotowywane obszary rozmów i wiadomości, o których piszą i mówią dzieci oraz młodzież. Biorąc pod uwagę, że tematyka związana z kategorią zdrowia psychicznego stanowi przeważającą liczbę wątków poruszanych w trakcie kontaktu z telefonem zaufania, przedstawiono szczegółowe informacje ukazujące najczęstsze podkategorie zdrowia psychicznego w roku 2020 z podziałem na konsultacje dotyczące stanów i reakcji emocjonalnych (rys. 8) oraz tendencji i zachowań autoagresywnych (rys. 9).

Warto podkreślić, że treści, o których mówią dzieci i młodzież, dotyczą różnych obszarów ich życia, dlatego podczas jednej rozmowy mogą pojawiać się wątki o różnych kategoriach.

Rys 1. Liczba odebranych połączeń telefonicznych oraz otrzymanych wiadomości e-mail w latach 2009–2020

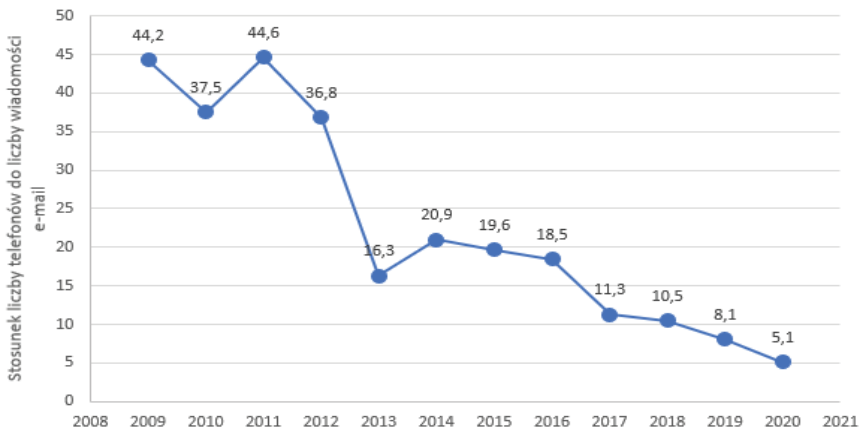


Źródło: opracowanie własne.

Analizując dane przedstawione na rys. 1, można zauważyć, że liczba odebranych połączeń wzrastała od momentu rozpoczęcia pracy Telefonu Zaufania do roku 2012. W tym samym roku liczba odebranych telefonów wyniosła aż 167 410. Po roku 2012, choć dane odnoszące się do liczby odebranych połączeń fluktuują (wzrost w 2014, 2015), to można zaobserwować pewną tendencję spadkową. Odwrotnie jest w przypadku wiadomości mailowych, których liczba wzrasta z roku na roku. W roku 2020 liczba odebranych e-maili była prawie sześciokrotnie większa niż w 2009 r. Na podstawie wartości zaprezentowanych na rys. 1 można stwierdzić, że w latach 2009–2020 nasi konsultanci łącznie odebrali 1 320 383 telefonów oraz odpisali na 77 343 wiadomości.

Poniżej przedstawiono również stosunek liczby odebranych połączeń do liczby otrzymanych wiadomości e-mail.

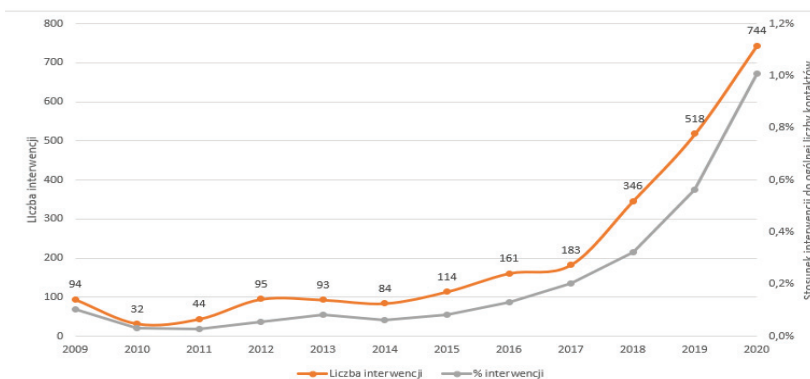
Rys. 2. Stosunek liczby odebranych połączeń do liczby otrzymanych wiadomości e-mail w latach 2009–2020



Źródło: opracowanie własne.

I tak na jednego e-maila w 2009 r. przypadło 44 telefonów, zaś w 2020 r. ten stosunek znacząco się zmniejszył – na jednego e-maila przypadło 5 połączeń telefonicznych. Dane te wskazują na przewagę kontaktu telefonicznego nad kontaktem online na początku funkcjonowania Telefonu Zaufania 116 111, z tendencją malejącą od 2012 r., kiedy to forma pisana stawała się coraz częściej stosowana przez dzieci i młodzież. W latach 2009–2020 zaobserwowano także wyraźny wzrost liczby podejmowanych interwencji. Zestawienie danych przedstawiono na rys. 3.

Rys. 3. Liczba podejmowanych interwencji w latach 2009–2020

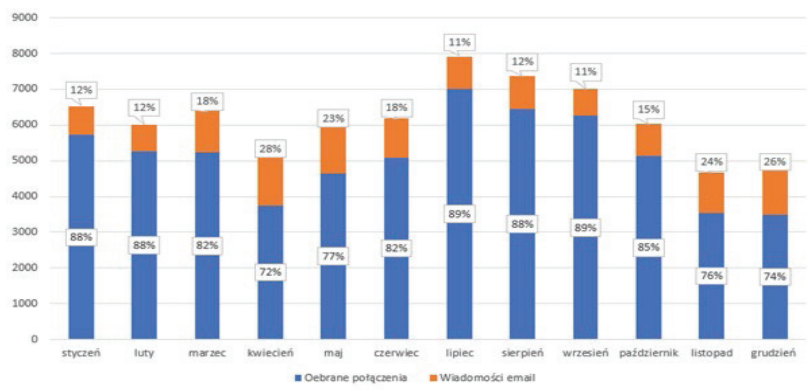


Źródło: opracowanie własne.

Dane przedstawione na rys. 3 linią pomarańczową pozwalają zaobserwować rosnącą liczbę podejmowanych działań interwencyjnych w latach 2009–2020. Łącznie było ich 2508. Znaczący wzrost nastąpił w 2018 r., a następnie w latach 2019–2020. Najwięcej przeprowadzonych działań w sytuacji zagrożenia zdrowia i życia konsultanci podjęli w 2020 r., w którym odnotowano 744 interwencje. Porównując tę liczbę do danych z roku 2009, można zauważyć prawie ośmiokrotny wzrost. Linia szara na rys. 3 prezentuje, jakim procentem wszystkich kontaktów były interwencje. Analizując także te dane można zauważyć wzrastający trend w przypadku podejmowanych interwencji, który nie wynika wyłącznie ze zwiększającej się liczby połączeń i wiadomości w konkretnym roku.

Rok 2020 był wyjątkowy. Pandemia, której początek w naszym kraju przypadł na marzec, wpłynęła na działanie telefonu zaufania. Poniżej na rys. 4 przedstawiono procentowy rozkład odebranych połączeń oraz wiadomości e-mail z podziałem na miesiące.

Rys. 4. Odebrane połączenia oraz wiadomości tekstowe w 2020 r. z podziałem na miesiące

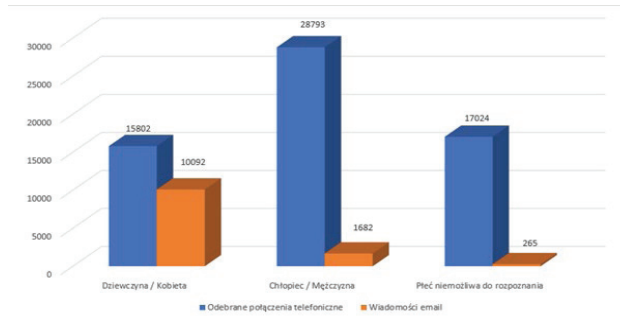


Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie rys. 4 można zauważyć, że formy kontaktu z telefonem zaufania ulegały zmianom w kolejnych miesiącach 2020 r. Suma kontaktów klientów ze 116 111 w kwietniu była zdecydowanie najniższa w pierwszym półroczu 2020. Z kolei proporcja liczby połączeń (72%) do liczby otrzymanych wiadomości (28%) w tym samym miesiącu okazała się najniższa w skali całego roku. Tendencja ta była podobna w maju, choć liczba połączeń zaczęła wzrastać, a e-maili maleć. Dopiero od czerwca 2020 r. proporcja liczby rozmów do wiadomości online wróciła do poziomu sprzed pandemii. Lipiec i sierpień jako okresy wakacyjne, a także wrzesień z początkiem roku szkolnego okazały się najbogatsze w ogólną liczbę kontaktów z przewagą rozmów. Listopad i grudzień to znowu spadek łącznej liczby kontaktów i malejąca liczba rozmów, a wzrost wiadomości e-mailowych.

Aby przybliżyć czytelnikowi profil osób kontaktujących się z telefonem zaufania 116 111, wzięto pod uwagę płeć oraz wiek klientów. Dane zestawiono na rys. 5.

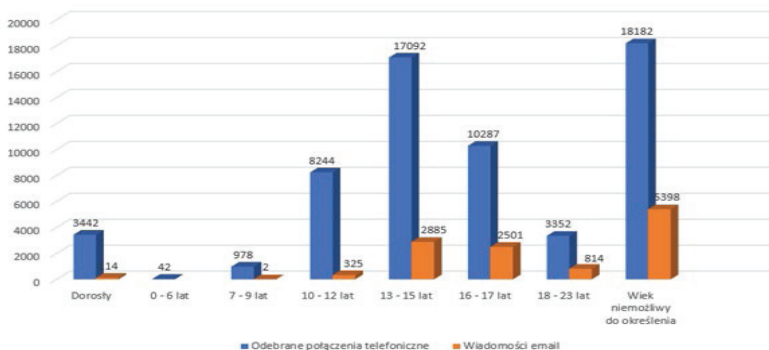
Rys. 5. Liczba odebranych połączeń telefonicznych oraz wiadomości mailowych pod względem płci w roku 2020



Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie zgromadzonych danych odnotowano, że liczba kontaktujących się dziewcząt/kobiet wyniosła 25 894, chłopców/mężczyzn 30 457, natomiast płci niemożliwej do rozpoznania 17 289. Jak można zaobserwować, łączna liczba kontaktujących się z 116 111 dziewcząt/kobiet jest podobna do ogólnej liczby chłopców/mężczyzn. Różnica polega głównie na formie kontaktu. Chłopcy/mężczyźni zdecydowanie częściej dzwonią niż piszą, 28793 chłopców (94%) wybrało kontakt telefoniczny, a 1682 (6%) zdecydowało się na napisanie wiadomości. U dziewcząt/kobiet stosunek ten jest bardziej wyrównany, bowiem 15802 z nich (61%) zadzwoniło na linię 116 111, a 10092 (39%) wysłało wiadomości. Z kolei 98% dzwoniących, których płci nie można było rozpoznać, kontaktowali się rozmawiając przez telefon, a tylko 2% online. Analizie poddano także ogólną liczbą osób kontaktujących się z telefonem 116 111 z podziałem na przedział wiekowy, co zaprezentowano na rys. 6.

Rys. 6. Liczba odebranych połączeń telefonicznych oraz wiadomości mailowych pod względem kategorii wiekowej w roku 2020

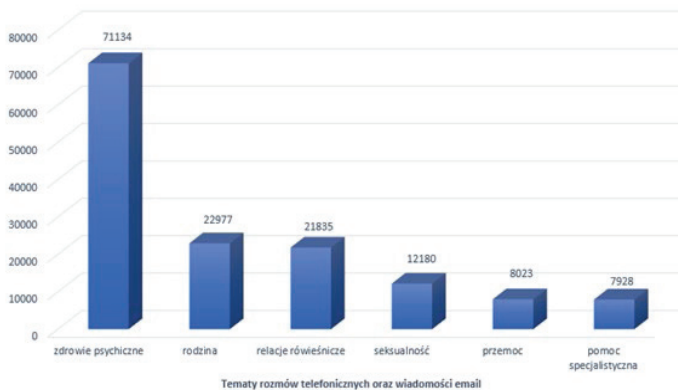


Źródło: opracowanie własne.

Dane zaprezentowane na rys. 6 odnoszą się do 7 grup wiekowych. Najliczniejszą z nich są nastolatki między 13 a 15 rokiem życia, którzy w 2020 r. łącznie kontaktowali się z telefonem zaufania 19 977 razy, co stanowiło 27% wszystkich form kontaktu. Drugą pod względem liczebności grupą wiekową jest młodzież między 16 a 17 rokiem życia. Ich liczba wyniosła 12 788, czyli 17%. Dzieci w wieku od 10 do 12 lat dzwoniły oraz pisały 8 569 razy (11%). Z kolei tak zwani młodzi dorośli między 18 a 23 rokiem życia kontaktowali się 4 166, co dawało wynik ok. 6%. W kontakcie telefonicznym zostały także odnotowane przypadki rozmów z dziećmi poniżej 6 roku życia, jednak liczba ta wyniosła zaledwie 0,06%. Z kolei osób dorosłych kontaktujących się z konsultantami w 2020 było 3 556, czyli około 5% wszystkich połączeń i wiadomości e-mail. W przypadku 32% (23 580) określenie wieku okazało się niemożliwe.

Oprócz charakterystyki klientów telefonu zaufania poniżej zaprezentowano także dane odnoszące się do najczęściej poruszanych tematów przez dzieci i młodzież w 2020 r.

Rys. 7. Sześć najczęstszych kategorii poruszanych w trakcie rozmów telefonicznych oraz kontakcie online (wiadomości e-mail) w 2020 r.



Źródło: opracowanie własne.

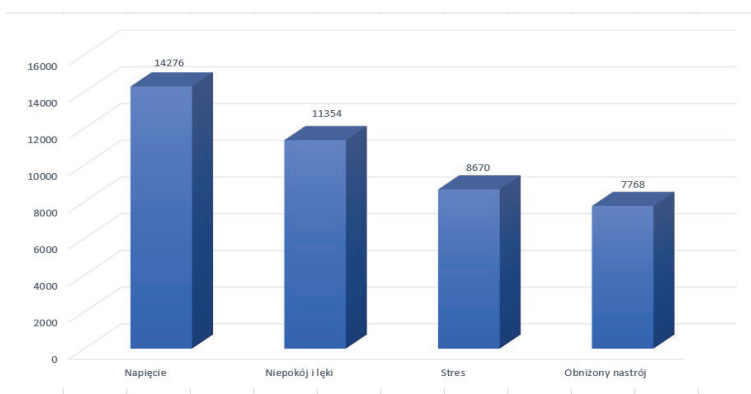
Jak widać na rys. 7, najczęstszą kategorią wśród wymienionych tematów jest zdrowie psychiczne, które pojawiało się w rozmowach oraz mailach aż 71 134 razy. Biorąc pod uwagę ogólną liczbę odebranych połączeń oraz maili (73 658), można wysunąć wniosek, że ten temat był obecny w prawie każdym kontakcie z telefonem zaufania (96,5%). Drugim tematem pojawiającym się najczęściej była rodzina – 22 977 (31%) razy, a zaraz za nią wątek relacji rówieśniczych poruszany 21 835 (29,6%) razy w mailach i podczas rozmów. O seksualności pisało i rozmawiało 12 180 osób (16,5%), o przemocy 8023 (10,9%). Z kolei pomoc specjalistyczna była poruszana 7 928 razy, co stanowiło 10,8% wszystkich kontaktów. Warto przypomnieć, że kategorie mogą być wybierane wielokrotnie, co oznacza, że w trakcie rozmowy konsultant w zależności od problemu lub pytań ma prawo zaznaczyć wątki w ramach jednego lub kilku tematów, np. zdrowia

psychicznego i przemocy. Aby przybliżyć czytelnikowi, jakie podkategorie wchodzą w skład sześciu najczęstszych tematów, poniżej dokonano krótkiej charakterystyki każdego z nich.

Zdrowie psychiczne jest najszerszą z dostępnych kategorii i zawiera zarówno stany, reakcje emocjonalne, takie jak obniżony nastrój, smutek, lęk, napięcie, niepokój, samotność oraz zachowania autoagresywne w postaci myśli samobójczych, samookaleczeń, zamiarów i prób samobójczych. Relacje rówieśnicze odnoszą się do sprzeczek z rówieśnikami, rozstania z dziewczyną/chłopakiem, zakochania, zdrady czy też ogólnego funkcjonowania w gronie koleżanek i kolegów. Kategoria rodzina dotyczy między innymi relacji z rodzicami, rodzeństwem, pozostałymi członkami rodziny, kłótni z nimi lub między nimi. W kategorię tę wpisują się także tematy związane z rozwodem, adopcją, parentyfikacją, żałobą lub chorobą członka rodziny. Kolejną kategorią jest seksualność, która zawiera tematy związane z orientacją psychoseksualną, tożsamością płciową, antykoncepcją, ciążą, inicjacją seksualną, chorobami przenoszonymi drogą płciową lub pytania dotyczące seksualności i dojrzewania. Kategoria przemoc reprezentuje kwestie przemocy fizycznej, psychicznej/emocjonalnej, seksualnej oraz zaniedbania. Zbierając informacje na temat rodzaju przemocy, nasi konsultanci pozyskują również dane o tym, kim była/jest osoba stosująca przemoc i gdzie przemoc była/jest dokonywana. Pomoc specjalistyczna odnosi się do takich elementów, jak: brak zgody rodzica na kontakt ze specjalistą, brak kontaktu ze specjalistą pomimo gotowości dziecka, aby taką pomoc uzyskać, hospitalizacja dziecka czy też opis funkcjonowania osoby dzwoniącej w kontakcie ze specjalistą.

Biorąc pod uwagę, że tematyka związana z kategorią zdrowia psychicznego ujawniała się niemalże podczas każdego kontaktu z telefonem zaufania, przedstawiono szczegółowe informacje odnoszące się do najczęstszych podkategorii zdrowia psychicznego w roku 2020 z podziałem na te dotyczące stanów i reakcji emocjonalnych (rys. 8) oraz te związane z tendencjami i zachowaniami autoagresywnymi (rys. 9).

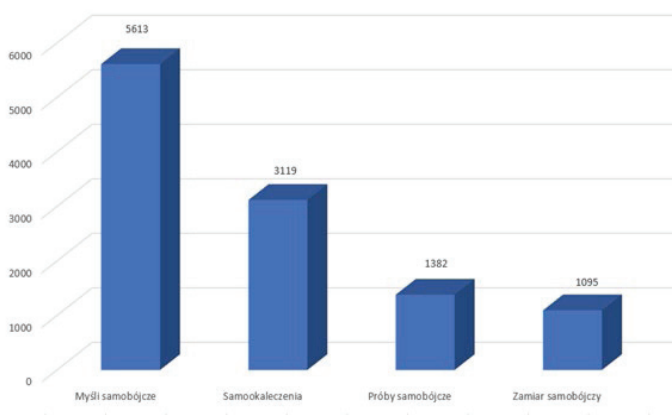
Rys. 8. Cztery najczęściej poruszane podkategorie zdrowia psychicznego, dotyczące stanów i reakcji emocjonalnych osób rozmawiających przez telefon oraz online w roku 2020



Źródło: opracowanie własne.

Analizując rys. 8, można zaobserwować, że napięcie przejawiało się 14 276 razy podczas kontaktu z konsultantami, co stanowiło 20% z zaznaczanej kategorii zdrowia psychicznego. Niepokój oraz lęki ujawniły się w 11 354 (16%) rozmowach oraz mailach, stres 8 670 razy (12%), a depresja i obniżony nastrój 7 768, dając tym samym 11% wszystkich kontaktów w kategorii zdrowia psychicznego. Łącznie, wyszczególnione na rys. 8 podkategorie zostały odnotowane przez konsultantów 42 068 razy, co dawało 59% wszystkich kontaktów. Odnosząc te wyniki do ogólnej liczby kontaktów z telefonem zaufania 116 111 można zauważyć, że co piąte dziecko w swojej rozmowie/wiadomości e-mail odnosiło się do uczucia napięcia. O niepokoju i lękach wspominała średnio co szósta osoba, o stresie co ósma, a obniżony nastrój można było odnaleźć w wiadomościach i telefonach co dziewiętej osoby.

Rys. 9. Cztery najczęściej poruszane podkategorie zdrowia psychicznego dotyczące tendencji i zachowań autodestrukcyjnych osób rozmawiających przez telefon oraz online w roku 2020



Źródło: opracowanie własne.

Zaznaczone na rys. 9 tendencje (myśli samobójcze) i zachowania autoagresywne jako podkategoria zdrowia psychicznego były tematami 11 209 rozmów oraz wiadomości mailowych. Stanowi to około 16% kontaktów z obszaru zdrowia psychicznego. Analizując rys. 9 można zauważyć, że najczęstszym wątkiem są myśli samobójcze, które ujawniły się w trakcie kontaktu z telefonem zaufania aż 5 613 razy, czyli dając tym samym ok 8% wszystkich wątków dotyczących zdrowia psychicznego. Kolejno osoby dzwoniące i piszące wspominały o samookaleczeniach 3 119 razy (4%), próby samobójcze odnotowano 1 382 razy (1,9%), a zamiary samobójcze 1 095 razy (1,5%). Średnio myśli samobójcze pojawiają się w co 13 kontakcie, samookaleczenia w co 24. Natomiast próby samobójcze w co 53 rozmowie i/lub wiadomości, a zamiar samobójczy w co 67.

WNIOSKI

Z analizy danych zbieranych przez Zespół Pomocy Telefonicznej wynika, że nieustannie rośnie liczba przesyłanych przez dzieci wiadomości, za to liczba odebranych połączeń w ciągu roku często się zmienia. Może wynikać to z faktu, że nic nie ogranicza liczby wysłanych maili, zaś możliwości odebrania połączenia są zależne od liczby dostępnych konsultantów, godzin działania linii oraz jej dofinansowania. Najczęściej kontaktującą się grupą wiekową są nastolatki mający 13–15 lat. Od marca 2020 r. telefon zaufania działa całą dobę, mimo to nie udaje się odebrać wszystkich połączeń. Z obserwacji zespołu konsultantów 116 111 wynika, że w minionych latach długość rozmów wydłużała się i zmieniała się ich tematyka. Coraz częściej dzieci i młodzież poruszają problemy związane ze zdrowiem psychicznym, których nie da się omówić w krótkiej rozmowie. Ich długość powoduje obciążenie linii, co wiąże się z trudnościami w dozwonieniu się.

Obserwacji zostały poddane również zmiany związane z pandemią COVID-19, które wpłynęły na zwiększenie liczby nadesłanych wiadomości oraz na długość prowadzonych rozmów. Tendencja ta była szczególnie wyraźna w okresie wiosennym i jesiennym, a więc w czasie, gdy zwiększano obowiązujące obostrzenia. Ograniczone możliwości wyjścia z domu dla wielu dzieci i nastolatków oznaczały pozbawienie szansy na poufną rozmowę telefoniczną. Młode osoby kontaktujące się ze 116 111 mówiły o zwiększonym lęku, napięciu, niepewności i poczuciu osamotnienia. Dodatkowo informowały o utrudnionym kontakcie ze znajomymi i przyjaciółmi oraz o trudnościach w dostępie do pomocy psychologicznej i psychiatrycznej, co zwiększało poziom odczuwanego niepokoju i niepewności.

Wagę podejmowanych rozmów pokazuje liczba przeprowadzonych interwencji – aż 744 osób w 2020 r. znalazło się w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia. Rosnąca liczba osób zgłaszających się po pomoc do 116 111 oraz zwiększająca się liczba podjętych interwencji świadczy o konieczności poszerzenia możliwości pomocowych i większego wsparcia dzieci w ich otoczeniu. Nauczanie zdalne wprowadziło na nauczycielach, pedagogach, psychologach pewne ograniczenia, przez które trudniej jest dostrzec, czy któryś z uczniów nie potrzebuje pomocy. Nauka online wymaga większej uważności ze strony nauczycieli, ale wymaga też podjęcia inicjatywy przez samych uczniów, gdy czują, że potrzebują pomocy. Dla wielu młodych osób samodzielne zgłoszenie problemu bywa zbyt trudne. Mając na uwadze prawidłowy rozwój młodych osób zauważamy niebezpieczeństwo, które może niekorzystnie wpływać na ich proces rozwojowy. Odczuwanie długotrwałego i zwiększającego się stanu napięcia, niepokoju może przyczyniać się do pogorszenia samopoczucia i dezorganizacji ich codziennego funkcjonowania. Poruszając kwestie związane z pomocą, wsparciem dzieci i młodzieży należy podkreślić, jak ważne jest objęcie wsparciem również dorosłych. Pomocne mogą być programy edukacyjne dla dorosłych, które mówiłyby, jak wspierać dzieci i jak reagować, gdy ich dzieciom/podopiecznym może dziać się krzywda lub gdy zauważają pogorszenie ich samopoczucia.

Rosnąca liczba osób zgłaszających się po pomoc do 116 111 oraz zwiększająca się liczba podjętych interwencji świadczy o konieczności poszerzenia możliwości pomocowych i większego wsparcia dzieci w ich otoczeniu. Specjalistyczny kontakt telefoniczny i online nie jest w stanie całkowicie zastąpić innych form pomocy, ale przez braki w systemie dotyczącym zdrowia psychicznego stanowi niezwykle potrzebną, a czasem jedyną drogę uzyskania przez młodą

osobę jakiegokolwiek wsparcia; zdarza się, że jest to kontakt ratujący życie. Taka zdalna pomoc jest często pierwszym kontaktem ze specjalistą – w niektórych przypadkach ważne byłoby, aby udało się kontynuować profesjonalne wsparcie w otoczeniu osoby dzwoniącej. Obecnie, w roku 2021, telefon 116 111 utrzymuje się głównie z prywatnych dotacji. Ważne jest zapewnienie finansowania telefonu w celu kontynuowania tej formy pomocy, tak aby młode osoby miały szansę na uzyskanie wsparcia w każdym trudnym dla siebie momencie.

BIBLIOGRAFIA

- Fundacja Dzieci Niczyje (2010). *Telefony zaufania dla dzieci*. Fundacja Dzieci Niczyje.
- Sanders, P. (2004). *Sztuka prowadzenia poradnictwa przez telefon*. Wydawnictwo WAM.
- Nycz, A., Tworus, R., Dziuk, M. (2015). Telefon zaufania dla osób z problemami zdrowia psychicznego i ich rodzin – prymitywna forma telemedycyny czy skuteczna forma pomocy? *Lekarz wojskowy*, 93(2), 185–189.
- James, R.K., Gilliland, B.E. (2005). *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*. PARPA.