

# Telefon Zaufania DLA DZIECI I MŁODZIEŻY

# 116 111

## Raport 2015

orange™

Partner technologiczny

Realizator:



Partnerzy strategiczni:



MINISTERSTWO  
EDUKACJI  
NARODOWEJ



Ministerstwo  
Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

 **116 111**  
telefon zaufania  
dla dzieci i młodzieży



## 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 Dzieci Niczyje, 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 Dzieci Niczyje 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, wyrażania swoich poglądów, poszukiwania i uzyskiwania informacji (art. 13 KoPD).

## Jak pracujemy?

W 2015 r. przez 7 dni w tygodniu od 12.00 do 22.00 przy 6–8 stanowiskach dyżurował zespół ponad 100 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 mogły wysyłać do nas anonimowe pytania online przez [www.116111.pl/napisz](http://www.116111.pl/napisz). Na czacie świadczyliśmy pomoc w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i młodzieży online.

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 stanowią punkt wyjścia do projektowania działań profilaktycznych adresowanych do dzieci, ich rodziców i opiekunów, oraz w planowaniu naszej oferty pomocy dzieciom.

## Co oferujemy dzieciom?

Konsultanci Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 nie zastępują rodziców, nauczycieli, psychologów czy pedagogów. Wspierają dzieci i młodzież w poszukiwaniu w swoim środowisku takich dorosłych, którym mogą zaufać i na których mogą liczyć.

Nasi konsultanci są specjalistami od 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. 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

**anonimowo**

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

# B

**bezpłatnie**

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

# C

**chętnie i cierpliwie**

Konsultanci 116 111 są gotowi do rozmów z dziećmi o każdej ważnej dla nich sprawie. Jeśli będzie to potrzebne, mogą umówić się z dzieckiem na kolejną rozmowę

# D

**dyskretnie**

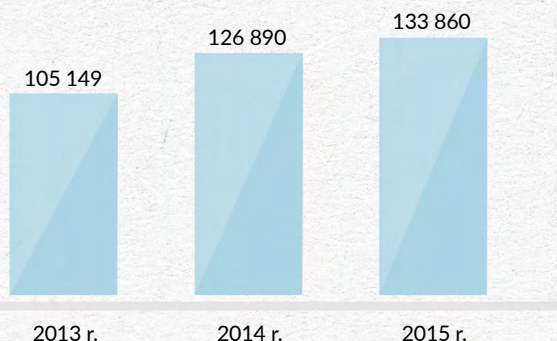
Wszystko, o czym dziecko powie, zostanie między nim a konsultantami 116 111, chyba że dziecko samo poprosi o pomoc lub jego życie lub zdrowie będzie bezpośrednio zagrożone



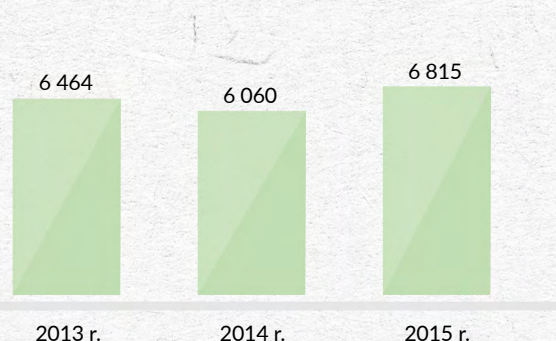
# Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111

**Przez 7 lat** działania 116 111 w Polsce konsultanci odebrali blisko 880 tysięcy połączeń telefonicznych, odpowiedzieli na ponad 32 tysiące wiadomości online, a także podjęli 556 interdyscyplinarnych interwencji w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dzieci.

116 111 - liczba połączeń telefonicznych



116 111 - liczba wiadomości online



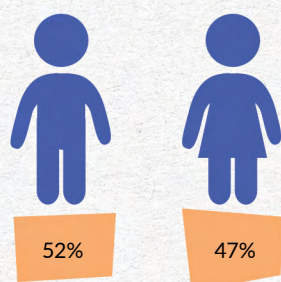
Skala naszych działań rośnie z każdym rokiem. W 2008 roku zaczynaliśmy od dwóch stanowisk konsultanckich obsługiwanych od poniedziałku do piątku przez 10 konsultantów. W 2015 roku przy 6-8 stanowiskach ponad 100 konsultantów 7 dni w tygodniu świadczyło dzieciom pomoc telefoniczną i online. **Liczba kontaktów telefonicznych i online z dziećmi sukcesywnie się zwiększa, wciąż jednak brakuje wolnych linii dla wszystkich dzieci zainteresowanych rozmową.**

## 116 111 w 2015 r.

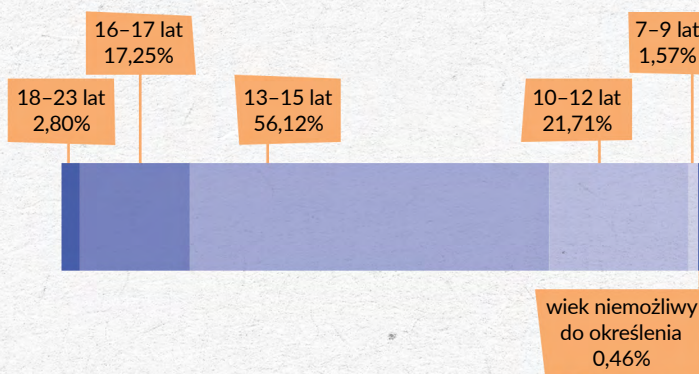


W 2015 roku odebraliśmy 133 860 połączeń telefonicznych oraz odpowiedzieliśmy na 6 815 wiadomości przesłanych drogą online. Przeprowadziliśmy również 790 czatów dotyczących bezpieczeństwa online.

## Płeć dzieci korzystających z oferty 116 111



## Wiek dzieci korzystających z oferty 116 111





## Główne tematy rozmów w 2015 r.

Nasze rozmowy z dziećmi i młodymi ludźmi dotyczą różnych problemów. Czasami są bardzo poważne, niepokojące, wymagają natychmiastowej interwencji. Zdarza się też, że są pozornie błahe, ale zawsze wiążą się z potrzebą kontaktu młodych ludzi z życzliwym dorosłym, który ich wysłucha i im doradzi. Ponad 80% wszystkich tematów poruszanych w rozmowach i wiadomościach online zalicza się do jednej z pięciu poniższych kategorii:

### Relacja rówieśnicze

📞 25 032 @ 3 814

Dzieci i młodzież najczęściej szukają wsparcia w sytuacjach konfliktów z rówieśnikami, odrzucenia przez grupę, niezrozumienia. Ważnym tematem rozmów są też pierwsze miłości i rozstania.

” To się zaczęło, jak poszłam do liceum. Byłam jedyną osobą, która dołączyła jako „nowa”, reszta świetnie знаła się z gimnazjum, a niektórzy nawet z podstawówki. Na mnie nikt nie zwracał uwagi, mieli swoje grupki, do których nikogo innego nie chcieli wpuścić. A może to jednak chodzi o mnie, bo jestem nieśmiała i taka nieciekawa. Nie mam do kogo się odezwać, traktują mnie jak powietrze.

### Zdrowie psychiczne i psychospołeczne

📞 15 393 @ 10 821

Rozmowy z dziećmi i młodzieżą dotyczą niskiego poczucia własnej wartości, braku sensu życia, stanów lękowych i obciążeń związanych z życiem w permanentnym stresie. Dzwoniący poszukują pomocy w przezwyciężaniu zachowań autodestrukcyjnych i myśli samobójczych.

” Nie radzę sobie... ze wszystkim. Nic mi się nie udaje, jestem zerem. Dla rodziców, przyjaciół, chłopaka... i dla siebie też. Nie ma dnia, żebym się nie okaleczała. Tnę się żyłką albo nożyczkami, wbijam sobie szpilki w uda, drapię skórę do krwi. Tylko to mi przynosi ulgę, pozwala na chwilę oderwać się od tego, jak jestem beznadziejna. Coraz częściej myślę o samobójstwie.

### Rodzina

📞 14 763 @ 4 257

Dzieci i młodzież mówią o poczuciu braku wsparcia ze strony najbliższych, o niepokojach związanych z kłótniami rodziców, o konfliktach z rodzeństwem. Ich problemy dotyczą też braku kontaktu i opieki w sytuacji rozpadu rodziny, czy zarobkowych wyjazdów zagranicznych rodziców.

” Moi rodzice się rozwodzą. Od dawna kłócili się, oskarżali o zdrady, wyzywali. Ale teraz wrzeszczą całe noce. Kłócą się o pieniądze, o to, kto zostaje w mieszkaniu, o samochód. Tylko o moje siostry i o mnie się nie kłócą. Jakbyśmy nic nie znaczyli.

### Seksualność i dojrzewanie

📞 12 793 @ 655

Wiele młodych osób kontaktuje się z Telefonem Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111, ponieważ szuka odpowiedzi na pytania związane z seksualnością i zmianami zachodzącymi w ciele w okresie dojrzewania. Ważnym tematem rozmów są kwestie związane z bezpieczną i odpowiedzialną inicjacją seksualną.

” Martwię się o moją dziewczynę Magdę... i o siebie trochę też. Poniosło nas i zrobiliśmy to. Bez zabezpieczenia i teraz boję się, że ona może być w ciąży. Magda za pół roku będzie pełnoletnia, już dawno ustaliliśmy, że przeprowadzi się do mnie. Ona wiele przeszła u siebie w domu. Jej rodzice piją, cały czas się awanturują. Będzie nam dobrze razem. Ale dziecko... jak sobie poradzimy? Chyba nie jesteśmy gotowi.

### Przemoc i krzywdzenie

📞 8 159 @ 1 590

Kontaktują się z nami ofiary przemocy, jej świadkowie, a niekiedy także sprawcy. Opowiadają o doświadczaniu przemocy fizycznej, psychicznej i seksualnej ze strony swoich rówieśników, a także dorosłych.

” Od kiedy pamiętam, rodzice cały czas mnie krytykują. Źle się uczę, źle ubieram, źle sprzątam, mam złe zainteresowania. Nie to, co moja idealna siostra. Oni wszyscy mnie nienawidzą, codziennie mnie wyzywają od najgorszych. Z dzieciństwa pamiętam tylko bicie.

**Każde dziecko ma prawo do szczęśliwego dzieciństwa.**