

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

Raport 2016

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 (dawniej 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 Dajemy Dzieciom Siłę od 1991 roku dąży do tego, by wszystkie dzieci miały bezpieczne dzieciństwo i były traktowane z poszanowaniem ich godności i podmiotowości. Chronimy dzieci przed krzywdzeniem i pomagamy tym, które doświadczyły przemocy. Pracujemy na to, by znały swoje prawa, wierzyły w siebie i cieszyły się życiem. 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 2016 r. przez 7 dni w tygodniu od 12.00 do 22.00 zespół 77 wykwalifikowanych konsultantów (pracowników i stażystów) obsługiwał Telefon 116 111. Świadczyliśmy bezpłatną i anonimową pomoc telefoniczną, dostępną ze wszystkich sieci, z każdego miejsca w Polsce. Przez całą dobę dzieci i młodzież mogły wysłać do nas anonimowe pytania online przez 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 są punktem wyjścia w projektowaniu 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 B C D

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

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

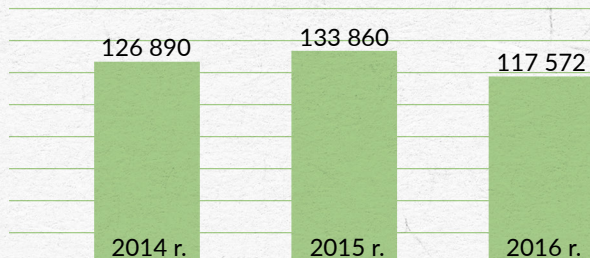
C jak chętnie i cierpliwie – konsultanci 116 111 są gotowi do rozmów z dziećmi o każdej ważnej dla nich sprawie. Jeśli będzie to potrzebne, mogą umówić się z dzieckiem na kolejną rozmowę

D jak 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

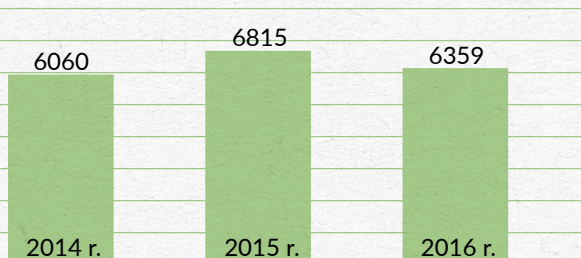
Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111

116 111 to bezpłatny, ogólnopolski telefon zaufania dla dzieci i młodzieży. Przez 8 lat działania 116 111 w Polsce konsultanci odebrali blisko milion połączeń telefonicznych, odpowiedzieli na ponad 37,5 tysiąca wiadomości online, a także podjęli 717 interdyscyplinarnych interwencji w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dzieci.

116 111 – liczba połączeń telefonicznych

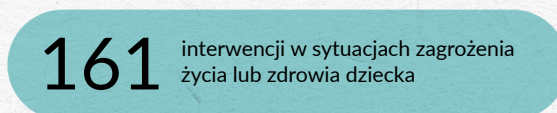
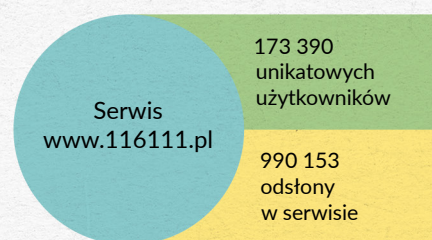
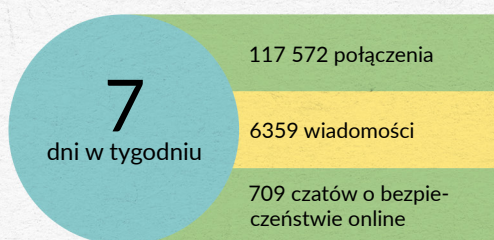


116 111 – liczba wiadomości online

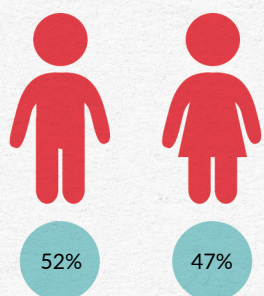


W 2008 roku zaczynaliśmy od dwóch stanowisk konsultanckich obsługiwanych od poniedziałku do piątku przez 10 konsultantów. W 2016 roku przy 6–8 stanowiskach 77 konsultantów 7 dni w tygodniu świadczyło dzieciom pomoc telefoniczną i online. Liczba prób połączeń zwiększa się, wciąż jednak brakuje wolnych linii dla wszystkich dzieci zainteresowanych rozmową.

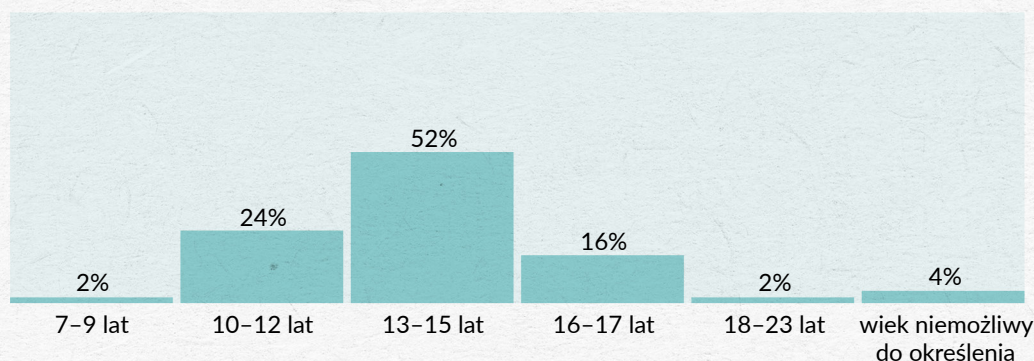
116 111 w 2016 roku



W 2016 roku odebraliśmy 117 572 połączenia telefoniczne oraz odpowiedzieliśmy na 6359 wiadomości przesłanych drogą online. Przeprowadziliśmy również 709 czatów dotyczących bezpieczeństwa online.



1% – płeć niemożliwa do ustalenia



Główne tematy rozmów

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 poradzi. Ponad 87% wszystkich tematów poruszanych w rozmowach i wiadomościach online zalicza się do jednej z pięciu poniższych kategorii:

Zdrowie psychiczne

☎ 26 357 @ 13 381

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.

Rok temu odizolowałam się od wszystkich. Całe dni siedzę w domu, stale myślę o samobójstwie. Chodzę do szkoły, ale męczy mnie to ciągle ukrywanie nadgarstków. Nie lubię, jak ktoś się do mnie odzywa, pyta, co słychać. Mamie ograniczyli prawa rodzicielskie, a potem zabrali je całkiem, bo przyszła pijana na rozprawę. Mieszkam z siostrą, ale jej mąż mnie nienawidzi. Za jedną kreskę na ciele od razu dostaję kary, oni cały czas się kłócą. Czasem myślę, że u mamy było lepiej, przynajmniej mogłam się w spokoju okaleczać. [Magda, 15 lat]

Relacje rówieśnicze

☎ 23 251 @ 4122

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

W poprzedniej szkole miałam koleżanki i wszystko było w porządku. W tym roku przeprowadziliśmy się do innego miasta i... jest okropnie. W nowej klasie nikt mnie nie polubił. Dwie dziewczyny ciągle mi dokuczają, wyzywają i stawiają przeciwko mnie inne osoby. Wychowawczynie czasami mówi im, że nie powinny się tak zachowywać, ale to nic nie zmienia. [Agnieszka, 12 lat]

Rodzina

☎ 16 596 @ 4692

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 kontaktów i opieki w sytuacji rozpadu rodziny czy zarobkowych wyjazdów zagranicznych rodziców.

Mama zawsze poświęcała mi bardzo dużo czasu, miłości i czułości. Wiedziałam, że to się zmieni, kiedy jej partner się do nas wprowadził, a potem, że urodzi im się dziecko, ale nie miałam z tym problemu. Dopiero niedawno zorientowałam się, że to tak naprawdę rujnuje mi życie. Mama bardzo się zmieniła. Wczoraj wrzeszczała, że jak mi się nie podoba mieszkanie z nią, to mogę iść do ojca. To jest okrutne, ona wie, że nie mogę u niego mieszkać. On nas bił, potem zniknął. Babcia mówiła, że się rozpił i próbował się kilka razy zabić... [Natalia, 16 lat]

Przemoc i krzywdzenie

☎ 9780 @ 1930

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.

W mojej klasie jest taki Bartek, wszystkich przezywa i bije. Czasem Pani nie może nam czegoś wytłumaczyć, bo musi go uciszać. Jak na niego poskarżymy, to Pani mu mówi, że jeśli jeszcze raz się tak zachowa, to dostanie uwagę. A potem Bartek znowu kogoś uderzy, a Pani nie wstawia mu tej uwagi. Ostatnio mój przyjaciel chciał mnie przed Bartkiem obronić, no i się pobili. Pani nic nie robi, rodzice nie robią, a Bartek robi co chce. Tak chyba nie powinno być... [Arek, 7 lat]

Seksualność i dojrzewanie

☎ 10 204 @ 633

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.

Za miesiąc urodzę dziecko. Mój chłopak mnie zostawił, w ogóle nie mam z nim kontaktu. A wcześniej mówił, że jak się z nim nie prześpię, to poszuka sobie innej dziewczyny. Strasznie nalegał, no i w końcu się zgodziłam, bo naprawdę nie chciałam go stracić... [Iza, 17 lat]

W 2016 r. działanie Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 było możliwe dzięki dotacjom Ministerstwa Edukacji Narodowej i Komisji Europejskiej, a także darowiznom firm Orange Polska, Mercedes Benz, Reckitt Benckiser oraz wpłatom indywidualnych darczyńców i 1%.

Druk raportu sfinansowano ze środków Stowarzyszenia SHOM.