

# Lucyna Kicińska, Dorota Żurkowska

---

## Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych

---

Dziecko Krzywdzone : teoria, badania, praktyka 15/1, 76-91

---

2016

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

# Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych

Lucyna Kicińska<sup>a</sup>, Dorota Żurkowska<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę

<sup>b</sup>Instytut Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego

*Pomoc online to stosunkowo nowa forma pomocy osobom w trudnych sytuacjach życiowych. W artykule omówiono przyczyny jej popularności wśród dzieci i młodzieży oraz ograniczenia płynące z braku bezpośredniego kontaktu w relacji pomocowej. Przedstawiono również wyniki badania „Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych”, które zostało przeprowadzone w 2015 roku w ramach projektu finansowanego ze środków Międzynarodowego Funduszu Wyszehradzkiego (International Visegrad Fund). Koordynatorem projektu była Fundacja Dzieci Niczyje (obecnie Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę), partnerami – organizacje z Czech, Słowacji i Węgier, które prowadzą w swoich krajach telefony pomocowe pod europejskim numerem 116 111 i jednocześnie dają dzieciom możliwość kontaktu przez internet. Celem badania było przybliżenie perspektywy dzieci, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej i szukały wsparcia online. W artykule przedstawiono również wnioski i rekomendacje płynące z przeprowadzonego badania.*

## SŁOWA KLUCZOWE:

TELEFON ZAUFANIA DLA DZIECI, POMOC ONLINE, DZIECI, MŁODZIEŻ, POSZUKIWANIE POMOCY

## Wprowadzenie

**B**adacze zajmujący się problematyką poszukiwania pomocy przez dzieci i nastolatki wskazują, że tradycyjne poradnictwo – twarzą w twarz – ma dla młodych ludzi liczne ograniczenia i bariery. Badania pokazują, że dzieci doświadczające różnych form przemocy często nie mogą liczyć na pomoc ze strony

dorostych. Co drugi nauczyciel nie podejmuje interwencji, gdy podejrzewa krzywdzenie dzieci (FDN, 2009), a jedynie co piąty uważa, że jego wiedza i umiejętności są wystarczające do radzenia sobie z problemem agresji i przemocy rówieśniczej (Przewłocka, 2015). Czterech na dziesięciu uczniów nie wierzy, że uzyska pomoc w przypadku przemocy rówieśniczej lub domowej (Sajkowska, 2010). Motywacja młodej osoby do sięgania po pomoc w systemie, który nie zareagował na wcześniejsze zgłoszenie, nie rozpoznał oczywistego zagrożenia lub nie stanowi źródła wsparcia, jest niewielka. Dzieciom i nastolatkom w uzyskaniu pomocy przeszkadza również brak życiowego doświadczenia i wiedzy na temat możliwości uzyskania wsparcia, labilność emocjonalna, a także przytłoczenie problemami potęgujące poczucie osamotnienia i bezradności. Bariery utrudniające uzyskanie pomocy mogą być też związane z niską dostępnością (lub brakiem) specjalistycznej pomocy psychologicznej, terapeutycznej lub psychiatrycznej w środowisku lokalnym dziecka czy nastolatka.

Wraz ze wzrostem liczby użytkowników internetu badacze obserwują, że staje się on dla młodych osób głównym źródłem informacji dotyczących tematów, na które wstydzą się, nie chcą lub po prostu nie mogą porozmawiać z dorosłymi ze swojego otoczenia. Są to np. porady dotyczące zdrowia (psychicznego i fizycznego) czy seksualności. Bezpłatny i anonimowy, wolny od ograniczeń związanych z czasem i miejscem kontakt online sprawia, że dzieci mają możliwość poznania oraz przyjęcia innej perspektywy w kontekście przeżywanych przez siebie trudności. Uczą się szukania rozwiązań problemów, z którymi się borykają, dowiadują się, jakie zyski może przynieść rozmowa, oraz wspólnie z konsultantami online odnajdują w swoim otoczeniu osoby godne zaufania.

Popularność poszukiwania przez młode osoby pomocy zdalnej (telefonicznej i online) potwierdzają dane *Child Helpline International*, międzynarodowej organizacji zrzeszającej telefony zaufania dla dzieci z całego świata – w 2014 roku z tego typu pomocy skorzystało ponad 14 mln młodych osób (Nahtigal, 2015), z których blisko pięć mln pochodziło z Europy (Nahtigal, 2016). Dane zbierane przez CHI pokazują, że z każdym rokiem liczba kontaktów pisemnych (online, czat, SMS) z telefonami zaufania rośnie – coraz częściej jest porównywalna lub przewyższa liczbę kontaktów telefonicznych (np. w Danii i Holandii).

## Plusy i minusy kontaktu online

Pomoc online pozwala młodym osobom na uzyskanie pomocy, wsparcia czy informacji w sposób, który jest dla nich najłatwiejszy i najbezpieczniejszy (Robinson, 2009; Sindahl, 2013). W kontekście anonimowej i bezpłatnej pomocy dzieciom i młodzieży kanał online/pisany ma nad kanałem telefonicznym tę przewagę, że dziecko zawsze uzyska w nim pomoc. Linie bezpłatnych telefonów zaufania są często zajęte (w 2014 roku spośród 16 mln połączeń w Europie konsultanci byli w stanie odebrać jedynie 5 mln)<sup>1</sup>, a na przesłaną wiadomość zawsze zostanie wysłana odpowiedź.

Wielu dzieciom łatwiej napisać o swoich problemach, niż o nich odpowiadać. Wiadomości są często przemyślane, kilkakrotnie poprawiane i analizowane przez młode osoby przed wysłaniem. Sam proces tworzenia wiadomości ma dla wielu dzieci wartość pomocową. Uwalniają one wtedy swoje emocje, konfrontują się z problemem, czasem same odpowiadają na stawiane przez siebie pytania. Dla dzieci, które potrzebują natychmiastowej reakcji na zgłaszane problemy, brak spontaniczności i dynamizmu w kontakcie online może jednak stanowić poważne utrudnienie.

Korzystając z pomocy telefonu zaufania przez internet, dziecko nie musi martwić się tym, że ktokolwiek usłyszy rozmowę. Ten rodzaj kontaktu pozwala na podzielenie się swoimi problemami o każdej porze dnia i nocy, czyli wtedy, gdy linie telefoniczne nie są już dostępne lub gdy rozmowa telefoniczna mogłaby zwrócić niepożądaną uwagę domowników. Kontakt jest wolny od zakłóceń związanych z miejscem, czasem, dźwiękiem i cechami fizycznymi osób, które w nim uczestniczą (Fukkink, Hermanns, 2007).

Kontakt online charakteryzuje większe zagrożenie obustronnymi nieporozumieniami niż w przypadku pomocy twarzą w twarz lub telefonicznej. Obok przemyślanych i dopracowanych wiadomości, do konsultantów trafiają również wiadomości bardzo spontaniczne, zdawkowe, zawierające zrozumiałe tylko dla dziecka skróty myślowe. Młode osoby często nie wiedzą, jak ubrać w słowa swoje problemy, czasem nie ujawniają ich wprost, zostawiają miejsce na domysły i interpretacje.

Ta defensywna technika autoprezentacji (często stosowana nieświadomie) pozwala dziecku na czasowe utrzymanie poczucia własnej wartości („nikt, nawet specjaliści, nie jest w stanie mi pomóc, to więc nie moja wina, że sam(a) sobie nie radzę”), na dłuższą metę jednak poważnie ogranicza realną możliwość zmiany sytuacji, co wtórnie obniża samoocenę i prowadzi do głębszej bezradności.

---

1 Informacja podana przez dyrektor CHI Sheilę Donovan 14 czerwca 2016 roku w Parlamencie Europejskim podczas ogłoszenia raportu *The Importance of Child Helplines for Child Protection in Europe*.

Kolejnym swoistym zagrożeniem podczas kontaktu online jest to, że mimo najstaranniej dobranych przez konsultantów słów i ich chęci poznania sytuacji dziecka, ich odpowiedzi mogą zostać odebrane opacznie. Mylna interpretacja może zniechęcić dziecko do dalszego kontaktu, utwierdzić w przekonaniu, że nikt nie jest w stanie go zrozumieć. Rozmowa (twarzą w twarz lub telefoniczna) pozwala na szybsze wychwycenie i reakcję na niezadowolenie, zdziwienie czy kłopoty w porozumieniu się. Konsultanci nie mają również wpływu na to, czy i kiedy/w jakiej sytuacji dziecko przeczyta przygotowaną przez nich odpowiedź.

Kontakt online może dawać też korzystającym z niego osobom złudne poczucie uzyskania pomocy w bardzo skomplikowanych i wymagających bezpośredniego wsparcia sytuacjach. Chwilowa ulga, poczucie zrozumienia i więzi z konsultantem może powstrzymać przed szukaniem pomocy w świecie offline.

Konsultantom telefonów zaufania znane są przypadki, gdy klient (dotyczy to zarówno dzieci, jak i dorosłych) pozostający w dłuższym kontakcie online, w którym jest zachęcany do skorzystania z pomocy bezpośredniej czy ujawnienia problemu w środowisku lokalnym, zakłada nowe konto/adres email, by jako nowa osoba korzystać z pomocy i wsparcia online. Dlatego tak ważne jest, by konsultanci byli przygotowywani do świadczenia pomocy online – zarówno pod względem sprawnego posługiwania się językiem pisanim, jak i rozpoznawania u osób piszących cech i tendencji stanowiących przeciwwskazanie.

Do przeciwwskazań zalicza się (Robinson, 2009):

- zaburzenia psychiczne, w których występują zniekształcenia rzeczywistości (Abbott, Klein, Ciechomski, 2008; Chester, Glass, 2006), lub zaburzenia afektywne dwubiegunowe (Suler, 2001);
- myśli samobójcze (Abbott i in., 2008; Chester, Glass, 2006; Santhiveeran, 2004; Suler, 2001);
- aktualne doświadczenie przemocy lub wykorzystania seksualnego u klienta (Abbott i in., 2008);
- występowanie wysokiego wskaźnika współistniejących wtórnych zaburzeń psychicznych (Abbott i in., 2008);
- potrzeba hospitalizacji, obserwacji, ostry kryzys (Santhiveeran, 2004);
- ograniczone umiejętności związane z komunikacją pozawerbalną (Santhiveeran, 2004).

Ten aspekt pracy konsultantów online jest niezwykle trudny, ponieważ ich wpływ na to, kto faktycznie zwróci się do nich po pomoc jest niewielki, a samo rozpoznanie problemów czy przeciwwskazań do utrzymywania tej formy kontaktu

pomocowego często jest możliwe dopiero po pewnym czasie. Zdarza się również, że dziecko wprost pisze, że nie jest w stanie ujawnić np. myśli samobójczych w środowisku lokalnym i z tego powodu szuka pomocy w telefonie zaufania. W takich sytuacjach celem konsultanta – wyrażanym wprost w korespondencji z dzieckiem – powinno być zbudowanie jego gotowości do szukania pomocy bezpośredniej.

## Badanie

Badanie „Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych”<sup>2</sup> zostało zrealizowane w ramach projektu finansowanego ze środków Międzynarodowego Funduszu Wyszehradzkiego (International Visegrad Fund). Koordynatorem projektu była Fundacja Dzieci Niczyje (obecnie Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę), 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).

Wszystkie cztery organizacje biorące udział w projekcie prowadzą w swoich państwach telefony pomocowe pod europejskim numerem 116 111, które dają dzieciom możliwość kontaktu online (w postaci przesyłania anonimowych wiadomości online przez strony internetowe lub e-mail).

## Cel

Celem badania było przybliżenie perspektywy dzieci, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej i szukały wsparcia przez kontakt online z konsultantami Telefonów 116 111 w czterech państwach Grupy Wyszehradzkiej: Polsce, Czechach, Słowacji oraz na Węgrzech. W ramach projektu przeanalizowano zarówno treści nadsyłanych wiadomości (specyfika zgłaszanych problemów, ich klasyfikacja i rozkład), jak i oczekiwań oraz motywacji, jakie towarzyszyły dzieciom kontaktującym się z konsultantami online.

---

2 Pełny raport *Online help for children at risk. Analysis of problems reported by children* dostępny jest na stronie [http://fdds.pl/wp-content/uploads/2016/05/Zurkowska\\_Online\\_help\\_for\\_children\\_at\\_risk.pdf](http://fdds.pl/wp-content/uploads/2016/05/Zurkowska_Online_help_for_children_at_risk.pdf).

## Metoda

Materiał badawczy stanowiły wiadomości przesyłane przez dzieci i młodzież do Telefonów 116 111 w Polsce, Czechach, na Słowacji oraz na Węgrzech między 1 stycznia a 31 grudnia 2014 roku. Minimalną próbę określono na poziomie 250 wiadomości z każdego państwa biorącego udział w badaniu<sup>3</sup>.

Wybrany materiał obejmował 12 tygodni „zrekonstruowanych” (ang. *constructed week*), dzięki czemu analizie poddano wiadomości ze wszystkich miesięcy roku i wszystkich dni tygodnia. Założeniem, leżącym u podstaw takiego doboru materiału, było, by zawarcie w nim wiadomości zarówno z dni powszednich, jak i weekendów, oraz z roku szkolnego i okresu wakacji.

**Rysunek.** 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															
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							1	
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					

3 Z uwagi na to, że w 2014 roku na Słowacji do Telefonu 116 111 wpłynęło jedynie 118 wiadomości, okres doboru próby w słowackiej części badania został rozszerzony na lata 2008–2014.

## Rezultaty analizy ilościowej

### Długość wiadomości

Analiza długości wiadomości pokazała duże zróżnicowanie, zarówno między poszczególnymi krajami, jak i wśród wylosowanych prób. Najdłuższe wiadomości otrzymywali konsultanci czeskiego Telefonu 116 111: średnia w próbie wyniosła 1564 znaki, a najdłuższa indywidualna wiadomość zawierała ponad 89 tys. znaków (20 stron A4, krój Times New Roman, rozmiar 12, bez odstępów). Najkrótsze wiadomości otrzymywali konsultanci ze Słowacji (śr. 582 znaki), ale na średnią długość wiadomości w Polsce (992 znaki) wpłynęło to, że system wykorzystywany do komunikacji z dziećmi ogranicza długość wiadomości do 3 000 znaków – więc dzieci, które chcą napisać dłuższą wiadomość, przesyłają ją w częściach, a zgodnie z przyjętą metodologią, tylko jedna z nich trafiła do wylosowanej próby.

### Płeć osób piszących

We wszystkich czterech krajach biorących udział w badaniu dziewczyny korzystały z pomocy online znacznie częściej niż chłopcy. Jest to bardzo ciekawy wynik w odniesieniu do statystyk kontaktów telefonicznych z numerem 116 111: większość rozmów przeprowadzana jest z chłopcami (np. Węgry: 73% wiadomości napisały dziewczyny, 25% chłopcy, ale 62% połączeń telefonicznych wykonali chłopcy, a 32% – dziewczyny). Prawidłowość nie została potwierdzona jedynie w próbie czeskiej, gdzie co prawda dziewczyny napisały blisko  $\frac{3}{4}$  wiadomości, jednak podobny rozkład dotyczący płci dzieci poszukujących pomocy widoczny był również wśród dzieci dzwoniących.

### Wiek osób piszących

Analiza wiadomości pod względem wieku osób piszących okazała się bardzo trudna. Dzieci szukające pomocy online często nie podawały swojego wieku spontanicznie, nie zamieszczały wskazujących na wiek informacji (np. klasa, poziom szkoły itp.), a także często nie odpowiadały na pytania stawiane przez konsultantów. Spośród wszystkich wiadomości przesłanych w 2014 roku do polskiego Telefonu 116 111 w 40% kontaktów konsultanci nie byli w stanie określić wieku piszących.



## Rezultaty analizy jakościowej

Analiza jakościowa przesyłanych wiadomości została podzielona na dwa etapy. W pierwszym z nich badacze określali tzw. temat główny wiadomości, bazując na liście 13 kategorii tematycznych:

- *Bezdomność/ucieczki/podstawowe potrzeby,*
- *Dyskryminacja,*
- *Kwestie prawne,*
- *Przemoc i krzywdzenie,*
- *Relacje rówieśnicze,*
- *Rodzina,*
- *Seksualność i dojrzewanie,*
- *Szkoła,*
- *Środki psychoaktywne i uzależnienia,*
- *Zdrowie fizyczne,*
- *Zdrowie psychiczne i psychospołeczne,*
- *Wiadomości dot. telefonu zaufania,*
- *Czas wolny.*

W drugim etapie badacze określali wszystkie występujące w wiadomościach tematy<sup>4</sup>.

### Zgłaszane problemy

We wszystkich krajach biorących udział w badaniu do tematów głównych, z którymi młode osoby najczęściej zgłaszały się do telefonów zaufania w ramach pomocy online, zaliczono *Zdrowie psychiczne i psychospołeczne* oraz *Relacje rówieśnicze*. Odsetek skumulowany tych dwóch kategorii tematycznych pokazuje, że dominowały one w od ¼ (Słowacja) do połowy wszystkich przesyłanych wiadomości (Węgry – 54%, Polska – 46%). We wszystkich badanych krajach problem *Przemoc i krzywdzenie* – *typ* był jednym z pięciu najczęściej pojawiających się tematów głównych w wiadomościach, a w Czechach, na Węgrzech i w Polsce problemy związane z *Rodziną* zaliczane były do jednego z trzech najczęstszych problemów głównych w ramach świadczonej pomocy online (tab. 1).

---

4 Lista wszystkich kategorii tematycznych oraz tematów (tzw. subkategorii) znajduje się w aneksie 1 raportu *Online help for children at risk* dostępnego na stronie [http://fdds.pl/wp-content/uploads/2016/05/Zurkowska\\_Online\\_help\\_for\\_children\\_at\\_risk.pdf](http://fdds.pl/wp-content/uploads/2016/05/Zurkowska_Online_help_for_children_at_risk.pdf).

**Tabela 1.** Pięć najczęściej występujących problemów głównych w wiadomościach

Czechy (n = 280)		Polska (n = 352)		Słowacja (n = 251)		Węgry (n = 292)	
Rodzina	24%	Zdrowie psychiczne i psychospołeczne	26%	Przemoc i krzywdzenie	23%	Zdrowie psychiczne i psychospołeczne	27%
Zdrowie psychiczne i psychospołeczne	23%	Relacje rówieśnicze	20%	Relacje rówieśnicze	13%	Relacje rówieśnicze	27%
Przemoc i krzywdzenie	19%	Rodzina	15%	Zdrowie psychiczne i psychospołeczne	13%	Rodzina	12%
Relacje rówieśnicze	9%	Seksualność i dojrzewanie	9%	Czas wolny	13%	Przemoc i krzywdzenie	10%
Wiadomości dotyczące telefonu zaufania	8%	Przemoc i krzywdzenie	9%	Wiadomości dotyczące telefonu zaufania	9%	Wiadomości dotyczące telefonu zaufania	7%

Najbardziej pojawiającymi się kategoriami głównymi w kontakcie online – mniej niż 3% analizowanych wiadomości – były *Bezdomność/ucieczki/podstawowe potrzeby*, *Dyskryminacja* oraz *Kwestie prawne*. Tematy z tych kategorii pojawiały się natomiast jako problemy towarzyszące przy innych głównych kategoriach.

## Zdrowie psychiczne i psychospołeczne

W analizie jakościowej przesyłanych przez dzieci i młodzież wiadomości wykazano, że kontakt online sprzyja ujawnianiu problemów, takich jak depresja/obniżony nastrój, myśli samobójcze, samookaleczenia, lęki, niska samoocena, zaburzenia odżywiania czy samotność<sup>5</sup>. *Zdrowie psychiczne i psychospołeczne* było najczęściej poruszaną kategorią główną w wiadomościach przesyłanych do polskiego i węgierskiego Telefonu 116 111, a także drugą najpopularniejszą kategorią w Czechach i trzecią na Słowacji. Szczegółowa analiza tej kategorii pokazała, że dzieci i młodzież najczęściej piszą konsultantom o depresji (najpopularniejszy temat w Czechach i na Węgrzech oraz trzeci najczęściej poruszany temat na Słowacji), kontakcie z profesjonalistą, czyli psychologiem, terapeutą, psychiatrą itp. (najpopularniejszy temat w Polsce oraz drugi pod względem częstotliwości zgłaszania na Słowacji) oraz myślach samobójczych (drugi najczęściej poruszany temat na Węgrzech i w Czechach, trzeci – w Polsce).

5 Pełna lista tematów wchodzących w skład kategorii głównej *Zdrowie psychiczne i psychospołeczne* znajduje się w aneksie 1 raportu *Online help for children at risk* dostępnego na stronie internetowej [http://fdds.pl/kategoria\\_bazy/raporty-z-badan/](http://fdds.pl/kategoria_bazy/raporty-z-badan/).

Często współwystępujący z problemami z kategorii *Zdrowie psychiczne i psychospołeczne* brak wsparcia ze strony dorosłych w otoczeniu dziecka oraz prezentowane strategie, służące ukryciu przed nimi problemów, sprawiają, że dzieci deklarują w kontakcie online poczucie osamotnienia – czują się osamotnione w swoich trudnych sytuacjach, pozbawione uwagi i opieki dorosłych.

**Tabela 2.** Najczęściej występujące problemy w ramach kategorii *Zdrowie psychiczne i psychospołeczne*

Czechy (n = 280)	Polska (n = 352)	Słowacja (n = 251)	Węgry (n = 292)
Depresja/obniżony nastrój	Kontakt z profesjonalistą	Niepokój i lęki	Depresja/obniżony nastrój
Myśli samobójcze	Zachowania autodestrukcyjne	Kontakt z profesjonalistą	Kontakt z profesjonalistą
Zachowania autodestrukcyjne	Myśli samobójcze	Depresja/obniżony nastrój	

## Relacje rówieśnicze

*Relacje rówieśnicze* były drugą najczęściej zgłaszaną w kontakcie online kategorię główną problemów w Polsce, na Słowacji i na Węgrzech. Szczegółowa analiza tematyczna pokazała, że młode osoby opisują kłopotliwe kontakty z rówieśnikami (kolegami, przyjaciółmi), sprzeczki i nieporozumienia, a także trudności w relacjach z chłopakiem/dziewczyną czy stan nieszczęśliwego zakochania/zerwania.

*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.*

Wchodzenie w nowe, intensywne relacje w okresie dorastania wiąże się często z koniecznością odnalezienia granic własnej wolności i prawa do decydowania o sobie. Dzieciom często sprawia trudność rozróżnienie między przyjaźnią a relacją, w której jedna ze stron dominuje i narzuca drugiej swoje zdanie, czy nawet stosuje wobec niej przemoc psychiczną. Brak asertywności czy nieumiejętność stawiania granic połączona z naturalną potrzebą posiadania przyjaciół, przyczynia się często do trwania w relacjach, które wywołują u młodej osoby negatywne uczucia.

**Tabela 3.** Najczęściej występujące problemy w ramach kategorii *Relacje rówieśnicze*

Czechy (n = 280)	Polska (n = 352)	Słowacja (n = 251)	Węgry (n = 292)
Kontakty z rówieśnikami	Kłótnie, sprzeczki, nieporozumienia	Kontakty z rówieśnikami	Dziewczyny częściej niż chłopcy piszą o relacjach rówieśniczych
Problemy z chłopakiem/ dziewczyną	Kontakty z rówieśnikami	Zakochanie	
Kłótnie, sprzeczki, nieporozumienia	Zakochanie	Nieszczęśliwe zakochanie	

## Rodzina

*Rodzina* była najczęściej identyfikowana jako główna kategoria tematyczna wiadomościach w Czechach oraz jako trzecia kategoria główna w Polsce i na Węgrzech. Analiza szczegółowa przesyłanych wiadomości pokazała, że najczęstszym zgłaszanym problemem z kategorii *Rodzina* były relacje z matką, przy czym na Węgrzech tylko w wiadomościach przesyłanych przez dziewczyny. Relacje z ojcem były drugim pod względem popularności tematem w ramach omawianej kategorii w Polsce, Czechach i na Słowacji.

*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.*

Dzieci często poruszają tematy związane z rodziną przy opisie wcześniejszych, nieskutecznych prób znalezienia pomocy. W takich przypadkach, po ujawnieniu problemów rodzicom, dzieci nie tylko nie otrzymywały pomocy dostosowanej do ich indywidualnych potrzeb, ale też czuły się bagatelizowane lub zmuszane do dostosowania się do ogólnie przyjętych norm i standardów zachowania (np. rodzice komunikowali wprost, że problemy dziecka stawiają rodzinę w trudnej sytuacji, narażają na negatywną ocenę całej rodziny). Niekiedy dziecko stanowi swoistą wizytówkę rodziny, element kreowania jej wizerunku w oczach otoczenia. W takich sytuacjach w dzieciach najczęściej rodzi się przekonanie, że ich dobro jest nieważne, a ich podmiotowość jest poświęcana na rzecz zachowania pozorów normalności rodziny.

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

**Tabela 4.** Najczęściej występujące problemy w ramach kategorii *Rodzina*

Czechy (n = 280)	Polska (n = 352)	Słowacja (n = 251)	Węgry (n = 292)
Kontakty z matką	Kontakty z matką	Kontakty z matką	Dziewczyny częściej niż chłopcy piszą o relacjach rówieśniczych
Kontakty z ojcem	Kontakty z ojcem	Kontakty z ojcem	
Kontakty z innymi członkami rodziny	Choroba psychiczna lub uzależnienie członka rodziny	Choroba psychiczna lub uzależnienie członka rodziny	

## Przemoc i krzywdzenie

Problem przemocy i krzywdzenia był z jednym z pięciu najczęściej identyfikowanych kategorii głównych we wszystkich krajach biorących udział w badaniu. Największe nasilenie występowania problemu przemocy fizycznej, psychicznej, seksualnej, cyberprzemocy, a także zaniedbań zaobserwowano w wiadomościach przestanych do słowackiego Telefonu 116 111 (23%, 1 miejsce pod względem częstotliwości występowania problemów głównych). W pozostałych krajach (Polska – 5 miejsce i 9% wiadomości, Czechy – 3 miejsce i 19% wiadomości, Węgry – 4 miejsce i 10% wiadomości) młode osoby rzadziej zgłaszają w ramach konsultacji online problemy doświadczania przemocy. We wszystkich krajach spośród trzech najczęściej występujących tematów wiadomości z kategorii *Przemoc i krzywdzenie* znalazła się przemoc psychiczna (w Polsce i w Czechach na pierwszym, na Słowacji na drugim, na Węgrzech na trzecim miejscu).

*Potrzebuję pomocy. Ojciec się nade mną znęca psychicznie. Cały czas mnie wyzywa, wrzeszczy, że niczego nie osiągnę. A ja mam naprawdę dobre oceny. Nie wiem, co mam robić, to się dzieje codziennie, mimo że staram się schodzić oju z drogi.*

**Tabela 5.** Najczęściej występujące problemy w ramach kategorii *Przemoc i krzywdzenie*

Czechy (n = 280)	Polska (n = 352)	Słowacja (n = 251)	Węgry (n = 292)
Przemoc psychiczna	Przemoc psychiczna	Cyberprzemoc	Cyberprzemoc
Przemoc rówieśnicza	Przemoc rówieśnicza	Przemoc psychiczna	Wykorzystanie seksualne
Cyberprzemoc / Przemoc fizyczna	Przemoc fizyczna	Przemoc fizyczna	Przemoc psychiczna

## Wnioski i rekomendacje

W badaniu stwierdzono, że najczęstsze problemy zgłaszane do Telefonów Zaufania 116 111 w Polsce, Czechach, na Węgrzech i na Słowacji przez wiadomości online dotyczą zdrowia psychicznego i psychospołecznego oraz relacji rówieśniczych. Młode osoby często zgłaszały poczucie osamotnienia, czuły się pozostawione bez pomocy ze swoimi troskami, pozbawione uwagi i opieki dorosłych.

Trudności w komunikacji z rodzicami (szczególnie z matkami) stanowią niezwykle ważny wątek w problemach zgłaszanych przez dzieci i nastolatki, które często nie tylko nie potrafią rozmawiać z dorosłymi o swoich problemach, ale też wkładają wiele wysiłku w ukrywanie ich przed otoczeniem, co utrudnia znalezienie rozwiązania.

Pomoc online świadczona w ramach anonimowych telefonów zaufania stwarza dzieciom przestrzeń do podzielenia się swoimi problemami, do wyrażenia trosk i niepokojów, bez narażania się na bycie ocenianym. To miejsce, które zapewnia im otrzymanie uwagi i bezwarunkowej akceptacji, której brakuje im w najbliższym otoczeniu. Kontakt online stwarza dzieciom możliwość rozwinięcia nowych, ważnych umiejętności – opisu i analizy swojej sytuacji, szukania rozwiązań, przyjmowania innej perspektywy.

W trakcie świadczenia pomocy online konsultanci muszą zachowywać szczególną ostrożność. Pomoc online jest skuteczna, gdy dziecko poszukuje wiedzy i informacji lub jako budowanie gotowości dziecka do ujawnienia poważniejszych problemów dorosłym w swoim otoczeniu. Niestety, nawet jeśli konsultantom uda się zbudować z dzieckiem jego psychologiczną gotowość do poproszenia o pomoc, często okazuje się, że dziecko nie ma fizycznej możliwości skorzystania z profesjonalnej pomocy „twarzą w twarz”. Konsultanci stają więc przed wyzwaniem kontynuowania kontaktu online, przy zachowaniu ostrożności i uważności, by nie przekroczyć granicy między pomocą online a oddziaływaniami o charakterze (para)terapeutycznym oraz by nie wzbudzić w dziecku przywiązania i zależności od tej formy kontaktu. Konsultanci online powinni uczestniczyć w supervizjach, tak jak konsultanci tradycyjnych telefonów zaufania i psychologów i terapeutów pracujący w kontakcie bezpośrednim.

Badanie pokazało, że pomoc online świadczona na rzecz dzieci i młodzieży w Telefonach 116 111 w Czechach, Polsce, na Słowacji i na Węgrzech stanowi wartość samą w sobie. Kontakt online jest wybierany nie tylko „zastępczo” (w sytuacji, gdy uzyskanie połączenia telefonicznego z konsultantem nie jest możliwe), ale również jako preferowana, łatwiejsza forma komunikacji. Kontakt online może być szczególnie pomocny chłopcom, którzy mają większe niż dziewczyny trudności w proszeniu o pomoc w środowisku lokalnym lub w rozmowie telefonicznej. Ta forma pomocy może być również

pomocna dla dzieci, którym towarzyszy wstyd i niechęć do rozmawiania o swoich trudnościach, nawet z konsultantami anonimowych telefonów pomocowych.

Część jakościowa prowadzonego badania przyniosła dalsze pytania, np. dlaczego chłopcy rzadziej niż dziewczyny zgłaszają problemy dotyczące relacji rodzinnych i rówieśniczych? Ciekawym wyzwaniem badawczym wydaje się analiza wiadomości od tzw. powracających klientów, co mogłoby dać szerszy obraz dotyczący czasowego współwystępowania problemów oraz tego, co dzieci uznały za pomocne we wcześniejszym kontakcie, czyli co skłoniło je do szukania pomocy ponownie w ramach pomocy online. Zbieranie i analizowanie informacji zwrotnych<sup>6</sup> od dzieci korzystających z pomocy online mogłoby również przyczynić się do dalszego rozwijania tej formy kontaktu.

Zamieszczone w artykule cytaty z wiadomości od dzieci zostały przygotowane tak, by uniemożliwić identyfikację ich autorów.

E-maile autorek: [lucyna.kicinska@fdds.pl](mailto:lucyna.kicinska@fdds.pl), [zurkowska.dorota@gmail.com](mailto:zurkowska.dorota@gmail.com)

## Bibliografia

- Abbott, J., Klein, B., Ciechomski, L. (2008). Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2/4), 360–375.
- Chester, A., Glass, C. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services in the Internet. *British Journal of Guidance and Counselling*, 34 (2), 145–160.
- Fukkink, R., Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fundacja Dzieci Niczyje (2009). *Problem Krzywdzenia Dzieci. Postawy i doświadczenia w siedmiu krajach Europy Środkowo-Wschodniej*. Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje.
- Nahtigal, N. (red.). (2015). *The Voices of Children*. Child Helpline International.
- Nahtigal, N. (2016). *The importance of Child Helplines for Child Protection System in Europe*. Child Helpline International.

---

6 Spośród państw biorących udział w badaniu jedynie polski Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 systematycznie zbiera i analizuje informacje zwrotne od dzieci korzystających z oferowanych form kontaktu: telefonicznego, online i czatu.

- Przewłocka, J. (2015). *Bezpieczeństwo uczniów i klimat społeczny w polskich szkołach. Raport z badania*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.
- Robinson, E. (2009). Online counselling, therapy and dispute resolution: a review of research and its application to family relationship services. *Australian Family Relationships Clearinghouse Briefing*, 15, 1–9.
- Sajkowska, M. (2010). *Wiktyimizacja dzieci i młodzieży. Raport z badań*. Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje.
- Santhiveeran, J. (2004). E-therapy: Scope, concerns, ethical standards and feasibility. *Journal of Family Social Work*, 8(3), 37–54.
- Sindhal, T. N. (2013). *Chat Counselling for Children and Youth – a Handbook*. Child Helpline International.
- Suler, J. (2001). Assessing a person's suitability for online therapy: The ISMHO clinical case study group. *Cyberpsychology and Behavior*, 4(6), 675–679.
- Żurkowska, D. (2015a). *Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych. Specyfika problemów zgłaszanych przez dzieci. Raport z badania*. Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje.
- Żurkowska, D. (2015b). *Online help for children at risk. Analysis of problems reported by children. Comparative report*. Warszawa: Fundacja Dzieci Niczyje.

## Helping online children in difficult life situations

*Online support is a fairly new trend in helping people who face tough situations in life. The article explains the reasons for a growing popularity of this method among children and youth, and the limitations arising from the lack of direct contact in the helping process. The article quotes the results of the “Helping online children in difficult life situations” research, which was conducted in 2015 within a project financed from the International Visegrad Fund. The project was coordinated by the Nobody’s Children Foundation (now: Empowering Children Foundation) and its partners were organizations from the Czech Republic, Slovakia and Hungary who, in their respective countries, run the 116 111 helplines and provide young people with the possibility to contact them through the Internet. The goal of the research was to investigate and introduce the perspective of children who found themselves in a difficult life situation and sought help online. The article presents also the conclusions and recommendations from the research.*



**KEYWORDS:**

HELPLINE FOR CHILDREN, ONLINE SUPPORT, CHILDREN, YOUNG PEOPLE, SEEKING HELP

**Cytowanie:**

Kicińska, L., Żurkowska, D. (2016). Pomoc online dzieciom w trudnych sytuacjach życiowych. *Dziecko Krzywdzone. Teoria, badania, praktyka*, 15(1).



Artykuł jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 3.0 Polska.