



# Telefon Zaufania twórczą i skuteczną instytucją w profilaktyce i terapii zagrożeń cyberprzestrzeni

(c.d. z poprzedniego numeru)

dr Anna Andrzejewska

dr hab. Józef Bednarek, prof. APS

Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie

## 3. Najnowsze wyniki badań nad zagrożeniami cyberprzestrzeni

Liczne najnowsze wyniki prowadzonych badań związane z przedmiotowym obszarem analiz, zamieszczone są zarówno w książkach autorskich i pod redakcją, w pracach habilitacyjnych, jak i doktorskich oraz realizowanych projektach badawczych przez NASK PIB, Rzecznika Praw Dziecka, CERT Polska i wiele innych instytucji, fundacji oraz organizacji pozarządowych. Mają one zasięg zarówno międzynarodowy<sup>1</sup>, jak i krajowy<sup>2</sup>.

Należy zwrócić szczególną uwagę na dużą wartość i przydatność badań przeprowadzonych w ramach projektu realizowanego przez Zespół ds. Edukacji dla Bezpieczeństwa działający przy Komitecie Nauk Pedagogicznych PAN. Badania przeprowadzono w latach 2018–2019 wśród 9198 uczniów klas maturalnych i studentów studiów II stopnia zamieszkujących i uczących się w różnych miejscach Polski. Wyniki badań zostały zaprezentowane w największym w latach powojennych obszernym, interdyscyplinarnym studium liczącym 684 strony<sup>3</sup>. Zamieszczone w nim treści obejmują najważniejsze zagadnienia związane z pokojem i bezpieczeństwem publicznym, zjawiskami patologicznymi w życiu

społecznym, zjawiskami wykluczenia społecznego, zagrożeniami życia rodzinnego, zagrożeniami zdrowotnymi i ekologicznymi oraz zagrożeniami kreowania własnej kariery zawodowej.

Ponadto w opracowaniu zawarto także liczne wyniki badań dotyczące zagrożeń cyberprzestrzeni i edukacji antyterrorystycznej<sup>4</sup>. Ze szczegółowych wyników badań obszernie omówionych wynikają wnioski, które zaprezentowano poniżej:

1. „Najczęstszą przyczyną obecności w cyberprzestrzeni, zwłaszcza ludzi młodych, jest dążenie do uzyskania przez nich pewnej sfery wolności, w której można prowadzić dowolne rozmowy intymne, uciec od problemów z grupą rówieśniczą, czerpać większą satysfakcję z kontaktów on-line, niż rzeczywistych relacji społecznych „twarzą w twarz”...”
2. „Młodzież dostrzega też zagrożenia, jakie niesie aktywność w cyberprzestrzeni. Szczególnie (...) niebezpieczne jest znalezienie się na forach dotyczących substancji psychoaktywnych i doświadczenie cyberprzemocy w Internecie (...)”
3. „Negatywnymi skutkami nadmiernej aktywności w cyberprzestrzeni w ocenie badanych uczniów i studentów jest unikanie przez młodzież bezpośrednich kontaktów ze znajomymi w realnej rzeczywistości (...)”
4. „Do objawów uzależnienia od cyberprzestrzeni badani zaliczali dążenie do uzyskania akcepta-

<sup>1</sup> Zob. m.in. J. Byrne, D. Kardefelt-Winther D, S. Livingstone, M. Stoilova, Raport Global Kids OnLine Research Synthesis, 2015–2016, UNICEF Office of Research Innocenti and London School of Economics and Political Science.

<sup>2</sup> Zob. m.in. Badania NIK, NASK.

<sup>3</sup> R. Bera, S. M. Kwiatkowski (red.), *Młodzież wobec współczesnych zagrożeń w życiu społecznym. Wyzwania dla pedagogiki bezpieczeństwa*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Komitet Nauk Pedagogicznych PAN, Warszawa 2019.

<sup>4</sup> J. Bednarek, A. Andrzejewska, M. Rojek, A. Andrzejewski, Z. Małysz, *Młodzież o zagrożeniach w cyberprzestrzeni i edukacji antyterrorystycznej*, [w:] R. Bera, S. M. Kwiatkowski (red.), *Młodzież wobec współczesnych zagrożeń w życiu społecznym. Wyzwania dla pedagogiki bezpieczeństwa*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Komitet Nauk Pedagogicznych PAN, Warszawa 2019, s. 128–194.



cji przez innych w postaci zdobycia za wszelką cenę większej liczby polubień pod umieszczanymi w mediach społecznościowych zdjęciami i filmikami (...).”

5. „Aby przeciwdziałać zagrożeniom w cyberprzestrzeni, niezbędne są działania zarówno najbliższej rodziny, jak i szkoły/uczelni (...).”
6. Badana młodzież jedynie w stopniu przeciętnym posiada wiedzę dotyczącą wybranych aspektów edukacji antyterrorystycznej(...)<sup>5</sup>:

Inne, wcześniejsze badania prowadzone w 2014 roku przez Pedagogium WSNS na zlecenie Rzecznika Praw Dziecka i NASK zostały opublikowane w raporcie pt. *Nastolatki wobec internetu*. Wynika z nich, że: „zdecydowana większość (86,2 proc.) deklaruje, że korzysta z internetu codziennie, w tym 43,2 proc. respondentów jest bez przerwy *online*; średni czas korzystania młodzieży z internetu to w przybliżeniu 3 godz. i 40 min. dziennie (medialna = 3,0 godz.); średni wiek inicjacji internetowej w Polsce to 9 lat i 8 miesięcy (medialna = 10 lat); zdecydowanie najpopularniejszymi urządzeniami do komunikacji z internetem są wśród młodzieży: smartfon (54,3 proc.), laptop (53,5 proc.) oraz komputer stacjonarny (51,8 proc.)<sup>6</sup>.

Kolejne badania przeprowadzone w 2016 roku przez TNS Polska S.A. na zlecenie Orange Polska, we współpracy z Fundacją Orange i Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę *Rodzice i dzieci wobec zagrożeń w Internecie* pokazują, że sieć jest dla młodzieży ważniejsza niż dla dorosłych. Aż 62% dzieci twierdzi, że trudno im sobie wyobrazić życie bez sieci, podczas gdy w przypadku rodziców odsetek ten wynosi tylko 39%. Aż 8% dzieci deklaruje, że „jest stale *online*”. Prawie co piąte dziecko przyznaje, że trafiło na treści przeznaczone tylko dla dorosłych, w tym zdecydowana większość natknęła się na nie przypadkowo. Tymczasem zaledwie 18% rodziców wykorzystuje oprogramowanie chroniące je przed tego typu sytuacjami<sup>7</sup>.

Prognozy dotyczące bezpieczeństwa w sieci nie są optymistyczne. Analizując powyższe wyniki ba-

dań, należy stwierdzić, że skala i zasięg aktywności dzieci oraz młodzieży w przestrzeni cyfrowej systematycznie wzrasta. Coraz częściej pojawiają się liczne przypadki nowych zagrożeń, obejmujących także najmłodsze dzieci. Kwalifikacje i kompetencje zarówno rodziców, jak i nauczycieli są niewystarczające, aby zapewnić bezpieczeństwo najmłodszego pokolenia w sieci.

Po analizie zaprezentowanych, wycinkowych wyników badań oraz wieloletniej pracy naukowo-badawczej autorów publikacji należy zwrócić uwagę na nasuwające się **refleksje**:

- występuje wielka dynamika w rozwoju najnowszych zagrożeń powodowanych przez technologie i media cyfrowe, w porównaniu do skali i zasięgu uzależnień konwencjonalnych, zwłaszcza chemicznych;
- zauważa się specyficzne podobieństwa w rozwoju analizowanych nowych zagrożeń mających miejsce w cyberprzestrzeni do zagrożeń tradycyjnych, począwszy od uwarunkowań, przyczyn, przebiegu i skutków na każdym etapie rozwoju dzieci i młodzieży;
- rośnie liczba dzieci, w coraz młodszych wieku, „wpadających w sidła uzależnień”;
- uzależnienia oraz inne zagrożenia związane z przestrzenią cyfrową mają globalny zasięg, skala ich jest coraz większa oraz obejmują one wszystkich, począwszy od dzieci po osoby starsze;
- następuje zanik relacji i więzi rodzinnych, co skutkuje nawiązywaniem nowych, często niebezpiecznych relacji w sieci;
- na rynku pojawiają się coraz nowsze generacje inteligentnych urządzeń i gadżetów cyfrowych, które są dla dzieci i młodzieży najlepszymi i najbardziej „lubianymi zabawkami”. Prowadzi to do braku zainteresowania nauką, zabawą oraz nawiązywaniem i utrzymywaniem relacji społecznych w świecie rzeczywistym.

W kontekście prowadzonych analiz należy zwrócić uwagę na rolę i **znaczenie rodziny oraz opiekunów w obszarze korzystania przez dzieci z mediów cyfrowych**:

- zauważa się niski poziom kompetencji pedagogicznych i profilaktycznych rodziców i opiekunów związany z nadmiernym korzystaniem

<sup>5</sup> J. Bednarek, A. Andrzejewska, M. Rojek, A. Andrzejewski, Z. Małysz, *Młodzież o zagrożeniach w cyberprzestrzeni i edukacji antyterrorystycznej*, [w:] R. Bera, S. M. Kwiatkowski (red.), *Młodzież w wobec współczesnych zagrożeń w życiu społecznym. Wyzwania dla pedagogiki bezpieczeństwa*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Komitet Nauk Pedagogicznych PAN, Warszawa 2019. s. 194–196.

<sup>6</sup> Raport z badań nt. *Nastolatki wobec internetu* realizowany na zlecenie Rzecznika Praw Dziecka i NASK przez Pedagogium WSNS, w okresie maj – czerwiec 2014 r. W badaniach tych uczestniczyło 1235 uczniów z 50 szkół (po dwie klasy gimnazjów i klas 2 szkół ponadgimnazjalnych wszystkich typów) na terenie całego kraju dobranych metodą losowania warstwowego, [https://akademia.nask.pl/badania/raport\\_z\\_badan\\_nastolatki\\_wobec\\_internetu.pdf](https://akademia.nask.pl/badania/raport_z_badan_nastolatki_wobec_internetu.pdf) [dostęp: 19.05.2020].

<sup>7</sup> Raport z badań nt. *Rodzice i dzieci wobec zagrożeń dzieci w Internecie*, Badanie przeprowadzone przez TNS Polska S.A. na zlecenie Orange Polska, we współpracy z Fundacją Orange i Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę, [https://fundacja.orange.pl/files/user\\_files/user\\_upload/badania/Rodzice\\_i\\_dzieci\\_wobec\\_zagrozen\\_dzieci\\_w\\_Internecie\\_23.09\\_AKv.pdf](https://fundacja.orange.pl/files/user_files/user_upload/badania/Rodzice_i_dzieci_wobec_zagrozen_dzieci_w_Internecie_23.09_AKv.pdf) [dostęp: 20.05.2020].



- przez ich dzieci z mediów i technologii cyfrowych;
- rodzice i opiekunowie w nieznacznym stopniu zainteresowani są doskonaleniem swoich kompetencji specjalistycznych w zakresie diagnozy i skutecznych działań w zakresie zapewnienia bezpiecznego i zdrowego korzystania przez dzieci z mediów cyfrowych;
- występuje swoiste „osamotnienie” dzieci i rodziców przebywających w tym samym domu (mieszkanu) i korzystających z mediów cyfrowych (każdy w odosobnieniu w swoim pokoju);
- następuje systematyczne obniżanie wieku dzieci, które po raz pierwszy korzystają z telefonu komórkowego i mają go na własność;
- nieznacznym jest stopień skutecznego zabezpieczenia telefonów komórkowych przez rodziców i opiekunów przed dostępem dzieci do niecenzuralnych treści;
- rodzice i opiekunowie wykazują niewielkie zainteresowanie współpracą ze szkołą w zakresie przedmiotu analiz;
- niska jest wiedza rodziców oraz opiekunów o instytucjach edukacyjnych i profilaktycznych świadczących usługi na rzecz bezpieczeństwa dzieci i rodziny w przestrzeni cyfrowej.

W przypadku **roli i miejsca szkoły** w edukacji dla bezpieczeństwa dzieci w cyberprzestrzeni należy podkreślić:

- włączanie do programów kształcenia studentów pedagogiki na kierunkach i specjalnościach opiekuńczo-wychowawczych, edukacji przedszkolnej i szkolnej oraz nauczycielskich, treści związanych z przedmiotem analiz;
- potrzebę operacjonalizacji celów kształcenia, strukturalizacji treści programowych, stosowanie innowacyjnych metod i form zdobywania wiedzy i w miarę możliwości indywidualizacji procesu nauczania-uczenia się w oparciu o nowe technologie cyfrowe;
- konieczność uwzględnienia nowych zasad uczenia się, powiązanych z metodyką samodzielnego uczenia się, z wykorzystaniem założeń edukacji cyfrowej, ogólnodostępnej sieci edukacyjnej i otwartych zasobów edukacyjnych;
- twórcze stosowanie nowych rozwiązań w zakresie kontroli i oceny z wykorzystaniem mediów cyfrowych;
- kształtowanie niezbędnych kompetencji wychowawczych, dydaktycznych, profilaktycznych i terapeutycznych nauczycieli przedszkoli, szkół oraz innych placówek oświatowo-wychowaw-

czych związanych z przeciwdziałaniem nadmiernemu, nieracjonalnemu korzystaniu przez dzieci i młodzież z mediów cyfrowych;

- „włączanie” przez nauczycieli do treści programowych wybranych przedmiotów zagadnień związanych z potencjalnymi zagrożeniami mediów cyfrowych;
- poszukiwanie twórczych, formalnych form i metod doskonalenia oraz rozwijania nowych kompetencji komunikacyjnych, cyfrowych i medialnych pracowników oświaty w zakresie profilaktyki, prewencji i terapii w kontekście analizowanych zagrożeń i ich skutków.

Istotne zatem jest zwrócenie uwagi na wybrane związki pedagogiki medialnej, edukacji dla bezpieczeństwa, profilaktyki, diagnozy i terapii oraz wskazywanie wielkich i nowych kontekstów, wyzwań, problemów, paradoksów, dylematów i paradygmatów, jakie pojawiają się przed tymi dynamicznie rozwijającymi się subdyscyplinami naukowymi pedagogiki i innych dziedzin nauk społecznych<sup>8</sup>.

#### 4. Dlaczego „Telefon Zaufania” stał się i jest nową twórczą oraz skuteczną instytucją profilaktyczno-terapeutyczną dla najmłodszego pokolenia?

Rozwój „Telefonu Zaufania” ma stosunkowo długą i bogatą historię. Jest to już prawie sześćdziesiąt lat doskonalenia jego przydatności w pomocy, zwłaszcza dzieciom i młodzieży. Bogatą dlatego, gdyż dynamicznie poszerza się obszar skutecznej pomocy dla osób korzystających z niego. Jego geneza wiąże się z Dolnym Śląskiem. Wrocławski „Telefon Zaufania” powstał 14 czerwca 1967 roku z inicjatywy prof. Adama Bukowczyka i związany był z naukowym środowiskiem medycznym. Mieścił się przy Klinice Psychiatrii Akademii Medycznej i Szpitalu Psychiatrycznym we Wrocławiu. Na początku obsługiwany był przez lekarzy psychiatrów, później

<sup>8</sup> Zob. m.in.: A. Andrzejewska, J. Bednarek (red.), *Cyberprzestrzeń – Człowiek – Edukacja. Dylematy społeczności cyfrowej*. Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, NASK, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2015; A. Andrzejewska, J. Bednarek (red.), *Cyberprzestrzeń – Człowiek – Edukacja, Rodzic, dziecko, nauczyciel w przestrzeni wirtualnej*. Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, NASK, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2018; A. Andrzejewski, J. Bednarek, *Prakseologiczny wymiar profilaktyki wobec zagrożeń związanych z aktywnością dzieci i młodzieży w cyberprzestrzeni*, [w:] A. Wrońska, R. Lew-Starowicz A. Rywczyńska, (red.), *Edukacja – relacja – zabawa. Wieloaspektowość internetu w wymiarze bezpieczeństwa dzieci i młodzieży*, Wydawnictwo FRSE, Warszawa 2019.



również przez psychologów i pedagogów, a dostępny był przez 24 godziny na dobę<sup>9</sup>.

Niekwestionowane zasługi dla rozwoju „Telefonu Zaufania” ma pani prof. zw. dr hab. Grażyna Świątecka, uhonorowana wieloma najwyższymi orderami i odznaczeniami państwowymi, która wraz z prof. Tadeuszem Kielanowskim, także w 1967 roku, założyła Gdański „Telefon Zaufania — Anonimowy Przyjaciół”. Była to pierwsza taka placówka w Polsce, której idea zapoczątkowana w Gdańsku rozeszła się na cały kraj. Pani Profesor również jest współzałożycielką i prezeską Polskiego Towarzystwa Pomocy Telefonicznej. Dzięki tej prekursorskiej idei „Telefon Zaufania” jest ogólnopolski, bezpłatny i anonimowy oraz świadczy nieocenioną pomoc dla ludzi, zwłaszcza dla dzieci i młodzieży. Jak podkreśla Pani Profesor: „Dziś, w dobie szybkiego postępu techniki, elektroniki ułatwiającej komunikację międzyludzką, wielu ludzi, zwłaszcza młodych, sięga nie po słuchawkę telefoniczną, ale do internetu. Internetowy „Telefon Zaufania” założony w 1999 roku przez Teresę Michałak w ramach Polskiego Towarzystwa Pomocy Telefonicznej, cieszy się dużym powodzeniem wśród młodzieży”<sup>10</sup>. Zwraca uwagę dalej, że „(...) wsparcie, jakiego udzielają dyżurni „Telefonów Zaufania” osobom przeżywającym załamanie psychiczne, osamotnionym i nie umiejącym udźwignąć własnych problemów, urasta do rangi swoistego rodzaju terapii czy profilaktyki zwalczającej czynniki ryzyka zagrażające zdrowiu, a nawet życiu człowieka. Jest to zatem także przyczynek do poprawy zdrowia społeczeństwa polskiego. Koszty związane z takim sposobem wspierania zasadniczej terapii są minimalne (...)”<sup>11</sup>.

Do „Telefonu Zaufania” dzwonią zarówno rodzice dzieci, jak też one same. Problemy, jakie zgłaszają rodzice, najczęściej dotyczą utraty kontaktu z dzieckiem czy zmiany jego osobowości bądź zachowania, natomiast młodzi ludzie w rozmowach akcentują borykanie się z brakiem miłości, zarówno od osób im najbliższych, jak i innych dorosłych<sup>12</sup>.

Młodzież szukająca pomocy w „Internetowym Telefonie Zaufania” najczęściej podkreśla poczucie osamotnienia, z którym mierzy się zwykle już w rodzinach, gdzie nie ma zrozumienia, ciepła, czy życzliwości. Nastolatki zwracający się o pomoc do ITZ, za pośrednictwem maili, to ludzie, którzy mimo młodego wieku mają zaburzony obraz sensu życia, brak im celu oraz motywacji do działania, nieposiadający przyjaciół. Są to osoby, które uciekają w świat mediów społecznościowych, szukając wsparcia, a tam niestety doświadczają przykrych sytuacji, chociażby związanych z przemocą<sup>13</sup>.

W obliczu rozwoju społeczności cyfrowej, mającej charakter wirtualny, dotychczasowe instytucje oświatowo-wychowawcze, głównie rodzina i szkoła, tracą swoje konwencjonalne funkcje opiekuńczo-wychowawcze i wynikające z nich zadania. Pojawiają się nowe, związane z dynamicznie następującymi przemianami o charakterze cyfrowym, a w przypadku dzieci i młodzieży mamy do czynienia z jednej strony z ogólnodostępną siecią edukacyjną oraz otwartymi zasobami edukacyjnymi, z drugiej zaś najmłodszy użytkownicy cyberprzestrzeni stykają się z coraz liczniejszymi różnorodnymi zagrożeniami, jakie ona generuje. W tym kontekście pojawia się szereg wyzwań dla wielu środowisk zajmujących się minimalizowaniem negatywnych skutków tych zagrożeń. W związku z tymi uwarunkowaniami pozycja i rola „Telefonu Zaufania” staje się decydująca w wielu bardzo trudnych i złożonych problemach, z którymi dzieci i młodzież nie potrafi sobie poradzić.

Można ją rozpatrywać między innymi w następujących obszarach:

- 1) osobowościowej,
- 2) wielości i złożoności zgłaszanych spraw,
- 3) specyfiki „Telefonu Zaufania”.

**I. Pierwszy obszar — osobowościowy**, obejmujący dzieci i młodzież oraz osoby przyjmujące od nich zgłoszenia problemów oraz pytania. W przypadku **dzieci i młodzieży** należy zwrócić uwagę na:

- złożoność różnorodnych problemów wynikających z informacji i nowych relacji z jakimi spotykają się w sieci;
- bezradność dzieci i nastolatków wobec sytuacji, w jakiej się znaleźli;
- niedostateczny poziom wiedzy radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych;

<sup>9</sup> G. Świątecka, *Gdański Telefon Zaufania „Anonimowy Przyjaciół” „urodził się” w Akademii Medycznej w Gdańsku przed 50 lat*, [w:] G. Świątecka, E. Czuchnowska (red.), *Telefon Zaufania — słucham*, Wydawnictwo Via Medica, Gdańska 2017, s. 11.

<sup>10</sup> G. Świątecka, *Gdański Telefon Zaufania „Anonimowy Przyjaciół” „urodził się” w Akademii Medycznej w Gdańsku przed 50 laty*, „Telefon Zaufania” nr 54-55/2017, s. 7.

<sup>11</sup> G. Świątecka, *Gdański Telefon Zaufania „Anonimowy Przyjaciół” „urodził się” w Akademii Medycznej w Gdańsku przed 50 laty*, „Telefon Zaufania, Nasza Gazeta” nr 54-55/2017, s. 7.

<sup>12</sup> B. Skurzyńska, *Problemy nastolatków w Telefonie Zaufania*, [w:] G. Świątecka, E. Czuchnowska (red.), *Telefon Zaufania — słucham*, Wydawnictwo Via Medica, Gdańska 2017, s. 307.

<sup>13</sup> B. Skurzyńska, *Problemy nastolatków w Telefonie Zaufania*, [w:] G. Świątecka, E. Czuchnowska (red.), *Telefon Zaufania — słucham*, Wydawnictwo Via Medica, Gdańska 2017, s. 310-311.



- brak zaufania do rodziców i opiekunów w celu radzenia sobie z sytuacją problemową;
- brak uzyskania pomocy w środowisku szkolnym;
- alienację wśród rówieśników.

**Kompetencje i doświadczenie osób przyjmujących zgłoszenia** w ramach „Telefonu Zaufania” to:

- wieloletnie kierownictwo, nadzór i kontrola nad funkcjonowaniem instytucji „Telefonu Zaufania”, systematycznie docenianego, co potwierdzone jest licznymi certyfikatami oraz najwyższymi odznaczeniami państwowymi;
- wysokie specjalistyczne kwalifikacje i doświadczenie personelu obsługującego telefon zaufania;
- wysoki poziom kompetencji pedagogicznych i psychologicznych kadry;
- systematyczna weryfikacja podejmowanych działań i podejmowanych innowacji w toku realizowanych konferencji;
- powszechna znajomość miejsca i roli telefonu zaufania;
- wyjątkowo wysoka opinia o jakości i skuteczności podejmowanych działań;
- wielki dorobek w zakresie skutecznych porad i działań potwierdzona licznymi nagrodami za owocną i użyteczną statutową działalność;
- powszechnie cenione przez osoby zgłaszające problemy i rodziców usługi telefoniczne;
- niekwestionowana pozycja na rynku usług profilaktycznych i terapeutycznych;
- znajomość, a nawet biegłość w specjalistycznym poradnictwie i doradztwie.

**2. Drugi obszar dotyczący wielości, złożoności i skuteczności zgłaszanych spraw w ramach telefonu zaufania:**

- wielość, złożoność, różnorodność oraz specyfika zgłaszanych spraw i problemów;
- sprawność i skuteczność działań kadry obsługującej;
- gwarancja udzielania skutecznej pomocy;
- zapewnienie dyskrecji rozmowy telefonicznej;
- wieloetapowość skuteczności załatwianych spraw;
- wysoki poziom kompetencji pedagogicznych i psychologicznych kadry;
- wysoka ocena sprawności i jakości załatwianych spraw;
- pozytywna opinia środowiskowa o skuteczności rozwiązywania zgłaszanych problemów;
- zapewnienie anonimowości dzieci i młodzieży;
- zachowanie intymności zgłaszanych problemów.

**3. Trzeci obszar dotyczący specyfiki „Telefonu Zaufania”, a w jego ramach:**

- korzystanie z licznych aplikacji i możliwości przekazów zapewnianych przez kolejne generacje telefonów komórkowych;
- zapewnienie poufności w swobodnym przekazywaniu problemu i wariantów jego rozwiązania;
- wysoki poziom zaufania do osób przyjmujących zgłoszenia;
- przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z dowolnego miejsca i o każdej porze;
- możliwość przechowywania w telefonie dowodów i ich udostępniania organom dbającym o bezpieczeństwo osób zgłaszających się z problemami;
- zagwarantowana prawna ochrona osób młodocianych;
- zachowanie dystansu przez osoby przyjmujące rozmowy do problemów zgłaszanych przez dzieci i młodzież;

### Podsumowanie i wnioski

Powyżej zasygnalizowano jedynie wybrane związki pedagogiki medialnej, edukacji dla bezpieczeństwa, profilaktyki, terapii i diagnozy z zagrożeniami, jakie generuje przestrzeń cyfrowa, oraz wskazano wiele nowych wyzwań, kontekstów, problemów, paradoksów, dylematów i paradygmatów w tym obszarze. Pojawiają się one przed tymi dynamicznie rozwijającymi się dyscyplinami i subdyscyplinami naukowymi, których przedmiotem kształcenia, profilaktyki i terapii musi być także zainteresowanie oraz aktywność najmłodszego pokolenia w cyberprzestrzeni i światach wirtualnych. Nowe kwalifikacje i doskonalone kompetencje jednostkowe oraz społeczne w ramach tych obszarów mają istotny wpływ na wyższy poziom profilaktyki i terapii realizowanych przez rodzinę i szkołę, a także pozwolą optymalizować twórczą i owocną działalność „Telefonu Zaufania”.

Z analiz zaprezentowanych w publikacji można wysnuć następujące **wnioski**:

Nowe możliwości doskonalenia cyfrowej komunikacji mają wpływ na rosnącą aktywność najmłodszego pokolenia w sieci i powstawania nowych zagrożeń, których skala i zasięg systematycznie rosną.

Jest wiele nowych, specyficznych i dynamicznie rozwijających się zagrożeń cyberprzestrzeni dla dzieci, młodzieży oraz osób dorosłych.

Najnowsze wyniki badań nad zagrożeniami cyberprzestrzeni wskazują na niezwykle ważną i potrzebną działalność „Telefonu Zaufania”.



Instytucja „Telefonu Zaufania” staje się ważną, twórczą, skuteczną i perspektywiczną, pozytywnie zweryfikowaną, ale wciąż możliwą do doskonalenia, instytucją profilaktyczno-terapeutyczną dla dzieci i młodzieży.

Do nowych, niezwykle ważnych obszarów działalności i podnoszenia skuteczności działań „Telefonu Zaufania” należą również profilaktyka i terapia,

prowadzona równolegle przez rodzinę i szkołę, a także optymalizowanie działalności opiekuńczo-wychowawczej i kształcącej w szkołach i placówkach oświatowo-wychowawczych, w kontekście przygotowania dzieci i młodzieży do bezpiecznego korzystania z nowych szans i zagrożeń mediów cyfrowych.

Piśmiennictwo w Redakcji

## Żałoba zniekształcona a „syndrom ocalonego od aborcji”

*Ks. dr Jan Jankowski, teolog, filozof*

*Członek Stowarzyszenia doradców programu Żywa Nadzieja,  
absolwent Szkoły Psychoterapii i Psychoanalizy w Aix-en-Provence  
Béziers, Francja*

Śmierć wpisana jest w życie. Jest do zasymilowania. Jest w pewien sposób na naszą miarę, choć przekracza nas jako doświadczenie zupełnie inne, bo niepoznawalne, póki żyjemy. To śmierć własna. Podobnie jest ze śmiercią bliskich. Jest w naszym zasięgu zaakceptowanie także takiej śmierci. Zwłaszcza jeśli jest to osoba starsza, która przeżyła godnie swoje życie. Dużo gorzej akceptujemy śmierć osoby młodszej od nas, a szczególnie naszych dzieci. To jedna z najtrudniejszych, jeśli nie najtrudniejsza z ludzkich prób. Doświadczenie jednak pokazuje, że nawet i ona może być z czasem zasymilowana, przepracowana. Długi proces asymilowania, „absorbowania” doświadczenia śmierci osoby bliskiej jest żałobą. To proces trudny, bolesny, wymagający zgody na cierpienie, jakim jest strata, tym bardziej trudny, że dokonuje się bardzo powoli. Doświadczenie straty czy separacji towarzyszy nam od najmłodszych lat. Pierwszym tego typu doświadczeniem jest odstawienie dziecka od piersi matki. W podejściu psychoanalitycznym każda żałoba przywołuje tę pierwszą stratę, mówi się, że to ten utracony obiekt jest późniejszym, nieuświadomionym przedmiotem naszego ciągłego poszukiwania w miłości (Freud 1905).

Trudność żałoby wynika więc z tego, że przywołuje ona wszystkie wcześniejsze straty czy separacje. Dotyczy to nie tylko tej pierwszej, ale również tych późniejszych związanych z utratą bliskich, których

nie odżałowaliśmy, nie przeboleliśmy. Słowo przeboleć w języku polskim dobrze oddaje, na czym polega żałoba. Trzeba przejść przez ból, przez cierpienie, czyli w sposób dotkliwy, bo związany z bolesnymi uczuciami, odbyć wewnętrzną drogę (*Żałoba jest podróżą*, Doka 2017) odwiązywania się i pogodzenia się ze stratą, z pewnym oddzieleniem od osoby kochanej. To nie tylko ból, ale i gniew, a czasami głęboki smutek. Wydaje się, że żałoba, czyli powolna zgoda na tracenie, oddaje w pewien sposób naszą ludzką kondycję, która naznaczona jest stratą radykalną, czyli utratą własnego życia. Ale zdaje się, że jest tu i coś więcej. Posiadać paradoksalnie oznacza nie-mieć na własność czyli tak jakbyśmy nie posiadali (I Kor 7, 30). Dotyczy to wszystkiego, co ważne: miłości, przyjaźni, ale nawet dóbr materialnych. Bez tej zgody na tracenie, okazuje się z czasem, że sami jesteśmy „posiadani” poprzez różne dobra materialne. Chcąc nie chcąc, przysposabiamy też innych, by nas opuścili, gdy próbujemy ich „mieć na własność”.

Żałoba jest więc bolesną i powoli dojrzewającą zgodą na rozstania, te czasowe, ale i te nieodwracalne, przynajmniej w wymiarze doczesnym. Przepracowana żałoba czyni nas bardziej wolnymi i bardziej dojrzalszymi. Psychologia współczesna nazywa to wzrostem czy rozwojem osobistym. Cena tego wzrostu jest jednak wysoka. Nierzadko jednak dochodzi do zaburzenia procesu żałoby. U spodu tego