

Dzień pracy konsultanta Helpline.org.pl

Dzień pracy w Helpline.org.pl rozpoczyna się oczywiście od włączenia komputera. Obszar działania naszego zespołu to wirtualny świat i pomoc młodym ludziom we wszelkich problemach jakie mają w sieci. Dziś rano w skrzynce odbiorczej Helpline.org.pl znajduje się dwadzieścia e-maili, np.:

- Ania napisała, że ktoś włamał jej się na konto w grze i ukradł wszystkie punkty;
- koledzy Franka zrobili z niego pośmiewisko na znanym portalu społecznościowym, publikując jego zdjęcia zrobione podczas wycieczki. Został sfotografowany dla żartu, gdy spał;
- ktoś inny zgłasza, że trafił na nieprzyzwoitą stronę. W e-mailu podany jest do niej link.

Zaczynam odpisywać młodym użytkownikom Internetu. W niektórych sytuacjach potrzebuję więcej informacji, będę musiała więc poczekać aż odpowiedzą na moje pytania. Najważniejsze jednak, że dzieciaki nawiązują kontakt i starają się szukać pomocy w trudnych dla siebie sytuacjach. Czekam więc na szerszy opis sytuacji od Ani i Franka. Ważne jest ustalenie, co dokładnie wydarzyło się oraz miejsce tego zdarzenia. Czasem konieczne jest obejrzenie strony, na której wg zgłaszającego ma miejsce łamanie prawa, krzywdzenie dzieci lub tylko żartowanie w sposób bolesny dla osoby będącej przedmiotem żartu. Wyjątek stanowią materiały zawierające pornografię dziecięcą, których posiadanie jest niezgodne z prawem. Zgłoszenia wszystkich nielegal-

nych stron, w tym także stron zawierających pornografię twardą, treści dyskryminujące ze względu na przynależność kulturową, etniczną czy religijną oraz publicznie propagujące faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa przekazujemy do Dyżurnet.pl. W Helpline.org.pl zajmujemy się pomocą dzieciom i młodzieży, które doświadczają zagrożeń w Internecie. Naszymi klientami są też rodzice dzieci oraz profesjonalści, którzy w swojej pracy zawodowej zetknęli się z młodymi użytkownikami–ofiarami niebezpiecznych sytuacji związanych z korzystaniem z nowych technologii.

Kolejny e-mail napisała Kinga. Kinga ma 12 lat. Kontaktowała się z nami telefonicznie poprzedniego dnia. Zgłosiła, że jej koleżanka z klasy poznała w Internecie „pewnego pana”. Ostatnio rozmawiały obie przez GG. Koleżanka opowiedziała Kindze więcej faktów o swojej relacji. Napisała, że poznany w Internecie człowiek ma 30 lat. Twierdziła, że go kocha. Wysyłała mu swoje zdjęcia, które zrobiła telefonem komórkowym. Na zdjęciach była naga, tak jak tego chciał. Napisał jej, że jest piękna. Również wysłał jej zdjęcie. Dziewczynka wyznała, że mężczyzna chce się z nią spotkać w wakacje. Będzie czekał w zajeździe, blisko miejscowości w której mieszka dziewczynka.

W odpowiedzi na moją wczorajszą prośbę, Kinga przysłała zapisy rozmowy skopionowane z archiwum GG. Znalazło się tam także zdjęcie poznanego w Internecie mężczyzny. Sprawa wydaje się być bardzo poważna. Proszę Kingę, aby opowiedziała o tej sytuacji swoim rodzicom. Rodzice Kingi powinni niezwłocznie się z nami skontaktować.

Godzina 11:00 — zaczynam dyżur telefoniczny. Zmieniam stanowisko pracy. „Helpline.org.pl słucham? W czym mogę Ci pomóc?”. Tym razem to był żart. Za chwilę następnym. Za trzecim razem odbieram telefon od pani P. — mamy Kingi. Dziewczynka opowiedziała jej historię o koleżance oraz internetowej znajomości z 30-letnim mężczyzną. „Takie małe dziecko... co to się teraz na świecie dzieje...” — wzdycha Pani P. Rozumie powagę sytuacji i bardzo chce pomóc. Nie zna rodziców tamtej dziewczynki. Informujemy ją o konieczności podjęcia interwencji prawnej w tej sprawie, aby w porę ochronić dziecko. Pani P. wyjaśni całą sytuację Kindze.

Odbieram kolejne telefony. Wśród nich wiele żartów oraz takich, w których po drugiej stronie słuchawki brzmi cisza. Wszystkie są jednakowo ważne. Dzieci często testują miejsce, do którego chcą się zwrócić o pomoc ze swoim problemem. Janek dzwonił do nas 9 razy zanim zaczął opowiadać o tym, co mu się przydarzyło — ktoś wypisuje wulgarne komentarze pod jego zdjęciami na portalu społecznościowym. Janek jest smutny i zrezygnowany. Mówi, że koledzy z klasy śmieją się z niego z powodu tych komentarzy. Sprawdzam portal społecznościowy, na którym chłopiec założył swój profil. Okazuje się, że użytkownik może zablokować dodawanie komentarzy do zdjęć. Informuję o tym Janka. Jest zdziwiony, ale cieszy się, że znalazło się jakieś wyjście z sytuacji. Nie przeczytał wcześniej regulaminu, pomimo że deklarował ten fakt podczas zakładania profilu.

W kontekście tej sytuacji rozmawiamy o relacjach w klasie oraz jego trudnościach w kontaktach z rówieśnikami. Ustalamy plan działania. Janek zablokuje możliwość doda-

wania komentarzy do swoich zdjęć w profilu. Zapozna się z informacjami na temat bezpiecznego korzystania z Internetu i opowie o tym swoim kolegom. Obiecuje, że zawsze będzie czytał regulamin strony, na której się loguje lub zakłada profil. Na koniec polecam mu ewaluację naszej rozmowy poprzez formularz na stronie www.helpline.org.pl.

Kończę dzisiejszy dyżur telefoniczny. Moje miejsce zajmuje inny konsultant.

Wspólnie z zespołem analizujemy sytuację zgłoszoną przez Kingę i jej mamę. Podejmujemy decyzję o podjęciu kroków prawnych w tej sprawie. Porządkujemy dowody, które znalazły się w naszym posiadaniu. Mamy podejrzenie popełnienia przestępstwa uwiedzenia małoletniej przez osobę dorosłą w Internecie. Sporządzamy pismo i uruchamiamy procedury współpracy z Biurem Kryminalnym KGP.

Następnie dołączam do innych konsultantów, którzy są online na czacie. W jednym z gimnazjów skończyła się lekcja dotycząca bezpieczeństwa w Internecie. Podczas zajęć nauczyciel podał młodzieży sposoby kontaktu z Helpline.org.pl. Z pracowni komputerowej pisze do nas jednocześnie 20 osób. Niektórzy są bardzo zainteresowani tym, jak pomaga Helpline.org.pl. Rozmawiamy o bezpiecznym zachowaniu w Internecie. Dzieciaki zgodnie twierdzą, że w takich kłopotach trudno im rozmawiać z rodzicami, ponieważ nie znajdują u nich zrozumienia, a problem często jest przez rodziców bagatelizowany.

Jeszcze kilka odpowiedzi na e-maile, kilka czatów i dzień pracy dobiega końca. Jutro na pewno przyjdą odpowiedzi od Ani i Franka. Będę zajmować się sprawami ich oraz wielu innych młodych internautów, którzy zwrócą się po pomoc do Helpline.org.pl.

MARTA WOJTAS — psycholog, pracownik Helpline.org.pl. Zajmowała się pomocą psychologiczną i interwencją na rzecz dzieci-ofiar przestępstw. Realizowała treningi dla młodzieży w zakresie kształtowania umiejętności społecznych. Pracowała jako nauczyciel akademicki na Uniwersytecie im. Jana Kochanowskiego w Kielcach. Obecnie szkoli również profesjonalistów z Polski i zagranicy w dziedzinie pomocy młodym użytkownikom nowych technologii. Jest autorką artykułów poruszających problematykę bezpieczeństwa dzieci w Internecie.