

# Центар за заштиту одојчади деце и омладине Београд

## Извештај о раду

Националне Дечије Линије Србије за 2017. годину



Београд, 28. фебруар 2018. године

## ИСТОРИЈАТ НАСТАНКА И РАЗВОЈА УСЛУГЕ

**НА**ционална **ДЕ**чија **ЛИ**нија Србије (у даљем тексту **НАДЕЛ**), основана је **11. октобра 2005.** године у Београду, као први стално доступан (24/7) телефонски саветодавни сервис за децу, младе и одрасле забринуте за децу, под називом СОС дечија линија. Од оснивања до данас, ову услугу реализује Центар за заштиту одојчади деце и омладине из Београда.

Циљ успостављања нове услуге био је да се одговори на потребе деце за овом врстом подршке, исказане током истраживања које је спроводио Дечији културни центар, а чији су резултати објављени 2004.г., након чега је наша установа, са многобројним/заинтересованим партнерима, предузела низ активности за успостављање програма. Развојем телефонског саветодавног сервиса са циљем превенције и заштите од насиља, суштински је започела трансформација наше установе и њена оријентација на развој и понуду неинституционалних услуга улокалној заједници, намењених свој деци у Србији, а не само оној деци која су обухваћена системом социјалне заштите.

Сервис је успостављен уз учешће бројних социјално одговорних субјеката: логистичку и финансијску подршку **Фондације Принцезе Катарине Карађорђевић** (честа је пракса у свету да СОС дечије линије подржавају Фондације краљевских породица, подједнако као и телекомуникационе агенције), стручну подршку **енглеске Дечије линије (Child Line UK)**, (обука и приручници за рад саветника), техничку подршку **ТЕЛЕКОМ-а Србија**, као и стратешку подршку **Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарства здравља, Министарства просвете и науке и Министарства омладине и спорта**, који су препознали овај сервис као значајан ресурс за одговор на многе потребе циљне групе деце и младих, којом се и сами баве.

Значајну подршку оснивању пружила је тадашња **Народна канцеларије Председника Републике**, преваходно кроз креирање ТВ спота којим је нови сервис представљен јавности и неколико социјално одговорних компанија које су обезбедиле прво опремање простора са неопходним намештајем и техничком опремом. Важно је у контексту оснивања, развоја и промоције нагласити и посебан значај **МЕДИЈА** у овом процесу, чији је допринос био у перманентном оглашавању информације о успостављању нове услуге за децу, емитовањем ТВ спота и креирањем посебних прилога који су доводили у везу развој овог сервиса са потребом сензибилизације друштва о насиљу као феномену, о његовим узроцима и последицама, са циљем да се насиље контролише, превенира, пријави и заустави.

**НАДЕЛ** је данас, сада већ дугогодишња чланица светске мреже дечијих линија, Child Helpline International- **СНИ** и свој рад заснива на међународно признатим принципима, стандардима и пракси

рада СОС телефона за децу, широм света. Након 12 година рада на пријему и одговарању на дечије позиве, НАДЕЛ је услуга која је себи поставила за циљ да допре до сваког детета у Србији. Са циљем да информише о свом постојању, да одговори на сваки примљени позив, да саветује, информише и едукује, да својим деловањем шири свест о потреби спречавања и заустављања сваког акта насиља, и пре свега, да кроз процес пријаве насиља превенира све облике злостављања и занемаривања.

**Мисија** дечије линије **НАДЕЛ** је да путем пружања услуге подржи и саветује све оне који се јаве, и на тај начин дође до свих оних важних сазнања, тема и проблема који су деци од значаја, да би могла да заступа глас деце у јавности. Функција дечије линије **НАДЕЛ** је да примљене пријаве о насиљу, одмах прослеђује за то одређеним службама, са циљем даљег процесуирања и заштите деце од злостављања и занемаривања.

**НАДЕЛ** је првих година рада средства за свој опстанак обезбеђивао из више извора, пре свега донацијама Фондације Њ.К.В. Принцезе Катарине, из фондова игара на срећу, из повремених појединачних донација социјално одговорних друштвених компанија. Од 2014.г. постали смо и званично организациона јединица Центра за заштиту одојчади, деце и омладине, као телефонско-саветодавна услуга за децу, младе и одрасле забринуте за децу на територији целе земље, и као таква услуга подржани финансијски од ресорног Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Своју најзначајнију промену од оснивања до данас **НАционална Дечија Линија** остварила је током 2015.г. када јој је Републичка агенција за телекомуникације, на основу достављеног елабората и провере испуњености стандарда, променила дотадашњи број 0800123456 и доделила јединствени „кратки код“ **116 111**, светски хармонизујући број дечијих линија.

Крајем 2015.г. и почетком 2016.г. реновиран је “call center” дечије линије и имплементиран посебно креиран софтвер захваљујући Фондацији „Мост живота“ чиме су обезбеђени адекватни просторни и технички услови за рад и испуњеност структуралних (просторних) и функционалних (стручних) стандарда.

**НАционална Дечија Линија** делује на три нивоа: **националном**, где осим основне активности саветодавног рада перманентно сарађује са школским системом, социјалним службама и организацијама које су јој по вокацији блиске (други СОС телефони за подршку деци и породици), **регионалном**, где из године у годину учвршћује сарадњу и усаглашава стандарде рада са линијама бивших југословенских република, као и **интернационалном**, кроз интензивно учшће у активностима светске мреже дечијих линија (Child Helpline International).

## „Национална Дечија Линија Србије“

### СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ за 2017.

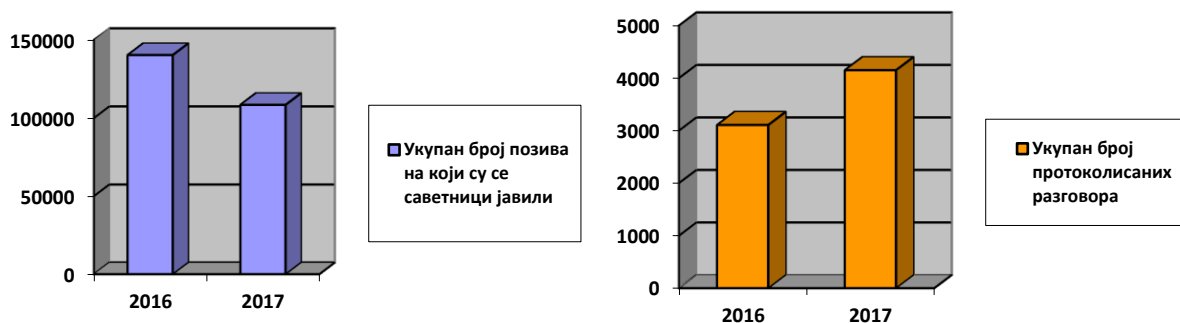
У 2017. години остварен је велики број позива дечијој линији, али за разлику од претходног периода, смањено се број тестирајућих, а повећао број позива који су развијени у саветодавним разговорима. Овај тренд квалификујемо као напредак у квалитету пружања услуге, како у доступности, тако и у самој методологији вођења саветодавних разговора. Један од кључних фактора који је допринео овом исходу је коришћење могућности софтвера инсталираног током 2016.г. и увођење две додатне смене у најгушћој фреквенцији саобраћаја тј. у времену од 14 до 20 сати, којој је претходила анализа позива по учесталости, током 2016.г.

Поред своје основне саветодавне улоге, НАДЕЛ Србија је у 2017. години реализовала низ промотивних активности, учешће на конференцијама и догађајима на националном нивоу, подршке развоју компетенција других саветодавних телефона, као и богату интернационалну активност. На дечијој линији услугу саветодавне подршке пружа 30 саветника, распоређених у петочасовним сменама у периоду од 0-24 сата, свих 365 дана у години. За подршку саветницима и остваривање стандарда квалитета задужена су два дијадна и један групни супервизор. За послове промоције услуге у јавности, организације рада, сарадње са комплементарним системима (образовање, социјална заштита и полиција...), као и међународну сарадњу, одговоран је менаџер програма.

У 2017. години саветници НАДЕЛ-а су одговорили на 108 445 позива. Структура позива и теме због којих су нас деца позивала делимично прате динамику ранијих година, са значајно већим бројем евидентираних развијених саветодавних разговора - 4150 у 2017. у односу на 3107 у 2016. години.

У наредних неколико табела дати су статистички показатељи позива и анализа њихових основних карактеристика.

Табела 1. Упоредни приказ примљених позива и реализованих саветодавних разговора у претходне две године



Примљени позиви су категорисани као тестирајући, конструктивно-тестирајући, позиви тишине, позиви одраслих, позиви одраслих са менталним тешкоћама и позиви који су развијени у саветодавне разговоре.

Из табела је евидентно да је у претходној години смањен укупан број примљених позива, али и да је значајно већи број развијених саветодавних разговора, што иде у прилог постављеном циљу да смањимо број позива у квантитету, а подигнемо степен квалитета и број саветодавних разговора.

Сви позиви на дечијој линији су кодирани (разврставани) према препорученој категоризацији позива од стране „Child Helpline International“. Код листа садржи 15 основних категорија позива, који су опет разврстани у по неколико подкатегија (99) у односу специфичности своје основне теме.

Табела 2. СТРУКТУРА реализованих саветодавних разговора према полу, врсти и позваоцу (4150 )

Врста позива	Пол М	ПолЖ	Укупно
КОНСТРУКТИВНО			
ТЕСТИРАЈУЋИ	19,22%	25,63%	44,86%
ПОЗИВИ ОДРАСЛИХ	6,01%	1,53%	7,54%
САВЕТОДАВНИ	19,80%	27,71%	47,51%

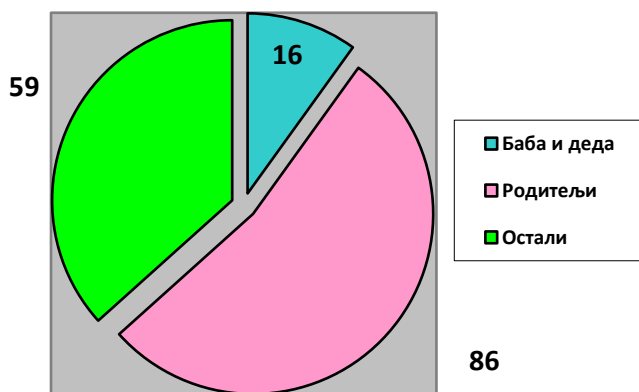
Из табеле се види да и значајан број одраслих позивају дечију линију. У 2017. години је смањен број тих позива (ранијих година проценат позива одраслих се кретао око 15%), што можемо повезати са развојем нове услуге Родитељски телефон, чије пилотирање је почело маја 2016.г. Одрасли који позивају НАДЕЛ, на питање зашто позивају наш број и да ли знају да постоји посебан сервис за разговор са одраслима, објашњавају своју одлуку да се јаве Дечијој линији пре свега због њене доступности (24/7), по чему смо јединствени у земљи, изузев бројева за хитне интервенције, док услуга Родитељски телефон, у својој ПИЛОТ фази има доступност у трајању од три часа дневно (од 17 до 20 сати, и то сваког дана осим понедељка).



Информације о новој услузи „РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН“ доступне су на веб страници и фејсбук налогу

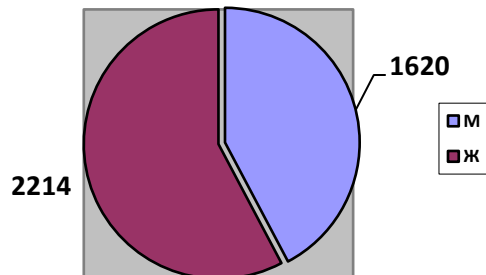
[www.roditeljskitelefon.rs](http://www.roditeljskitelefon.rs)  
[fb.roditeljskitelefon.rs](https://www.facebook.com/roditeljskitelefon.rs)

Табела 3. Структура позива одраслих према породичној улози



Из табеле број 3 се види да позиви одраслих, осим од стране родитеља долазе, у највећем проценту, од бака и дека, а неретко и од забринутих комшија, рођака, понекад и наставника или пријатеља деце.

Табела 4. *Анализа позива по полу*



У 2017. години наставља се тренд да девојчице нешто чешће позову НАДЕЛ. У анализи саветодавних разговора забележено је 2214 позива девојчица, што је 53,34% од укупног броја дечијих позива, док су позиви дечака заступљени у 39,04%, односно у 1620 случаја.

И даље постоји разлика у темама којима се баве девојчице и дечаци. Док су девојчице више окренуте размишљањима о односима са вршњацима, љубомори и заљубљивању, дечаци ће можда чешће позвати због притиска вршњачке групе, што не значи да све ове теме негде подједнако не додирују и једне и друге баш као и проблеми у вези са савладавањем градива, или проблеми са зависношћу.

У продубљеним разговорима, са порастом поверења детета у саветника и већом отвореношћу за изношење садржаја који их узнемирују, „испод“већине тема, без обзира на узраст, пол, образовање и етничку припадност, крију се страхови деце везани за слику о себи, или о томе како их други виде и забринутост како да одговоре на захтеве постављене пред њих (од породице, школе, вршњака, првих партнера) за које се не осећају довољно спремни. Њихови позиви, без обзира на тему коју пласирају на почетку разговора и иза које понекад желе сакрити прави разлог за позив, представљају тихи апел за помоћ и савет како да се уклопе у свет одраслих.

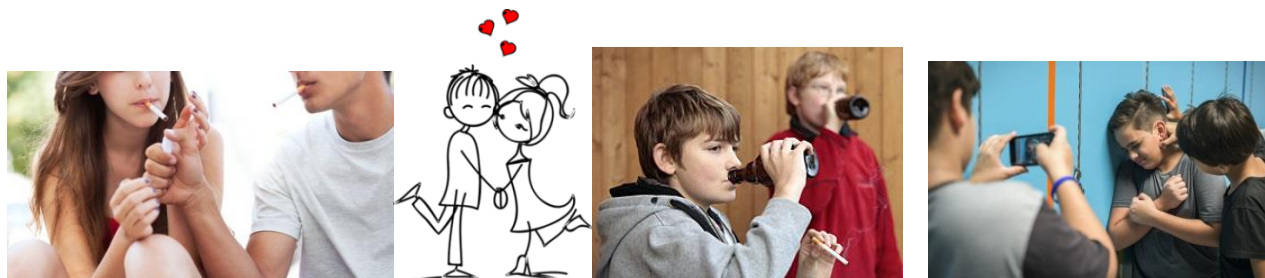


### Табела 5. Узрасна структура позиваоца

Највећи проценат деце која нас позивају је узраста од 13-15 година. Ово су деца пубертетског узраста и ране адолесцентне доби. Овај осетљиви развојни период креира теме које се тичу одрастања и односа са светом одраслих. Понекад су теме које нуде и разговори са њима изузетно захтевни, јер указују на хаотичан унурашњи свет и дилеме у односу на реалност, али што је са друге стране и очекивано за овај развојни период, те се врши континуирана додатна едукација саветника НАДЕЛ у односу на ове теме. Понекад нас ова категорија деце веома озбиљно тестира као систем подршке, тј. колико смо спремни да одговоримо на њихове потребе да се припреме за свет одраслих, тиме што нам нуде изазовне и провокативне теме за разговор. Оне некада имају упориште у реалности, а неретко представљају менталне конструкције и фантазије позиваоца, као увод у саветодавни разговор.

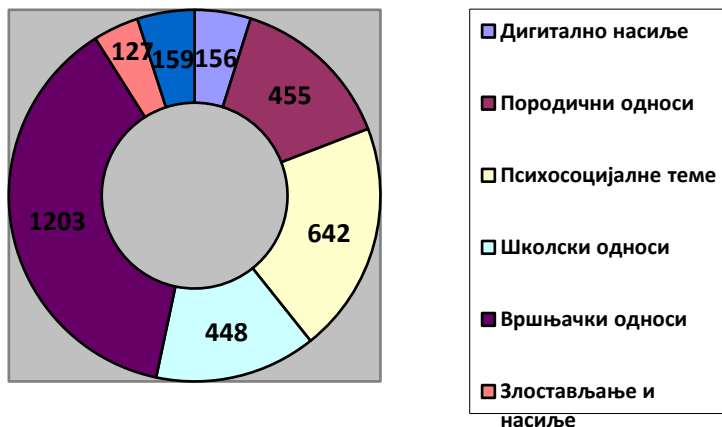
Млађа деца која нас позивају се чешће баве темама као што су другарство, школа, учење, али и темама сексуалности која доминира њиховим телесним и емотивним бићем у тој развојној фази.

Оно што је заједничко за све узрасте су теме везане пријатељство, забављање, али и експериментисање са алкохолом, цигаретама, дрогама и притисцима вршњачке групе, поремећеним породичним односима, насиљем у породици и школи, итд.





Табела 6. Најзаступљеније категорије и теме позива деце и младих



Пажњу деце, као и свих година до сада, највише заокупљају теме везане за **вршњачке односе (28.98%)**, за проблеме везане за изневерено пријатељство, очување другарства, притисак и искључење из вршњачке групе, или вршњачко насиље. У овој години је значајан број позива деце који се односе на тему вршњачког притиска, етикетирања или искључивања, пре свега у школи, али и у другим сегментима живота (породици, спорту, ...) Можемо размишљати у правцу да су деца у самој школи боље информисана, а тиме и осетљивија на тему насиља генерално, те показују већу спремност и отвореност да о томе причају са одраслима, потраже савет и питају за процедуре.

**Психосоцијалне теме (15,46%)** су најчешће везане за актуелна емоционална стања туге, љутње, беса, страха, анксиозности, али и депресивности, све до идеја о покушају суицида. Тешка осећања могу бити својствена овој развојној фази и јесу изазовна тема и за саму децу, јер траже храброст да о њима говоре. Ове теме су најизазовније за саветнике, којима је врло често неопходна подршка и супервизија у току, али након саветодавног разговора.

**Тражење информација (15,22%)** Деца често позивају да би се информисали о нашој услузи. Ко смо, због чега постојимо, да ли смо поверљиви и анонимни? Али питају нас нпр. и какав поклон да купе мајци за 8. март, другу за рођендан, али и коме би могли да пријаве малтретирање на фејсбуку, "прозивање" од најбоље другарице и сл. Ове позиве сматрамо јако важним и посвећујемо им пуну пажњу јер верујемо да су то позиви деце која ће нас и у будућности позвати када буду имали, за нас одрасле, неку још важнију тему.

Школски односи и теме (10,79% ), везане за проблеме у школи и образовању су јако вежне за децу и окупирају добар део њихове свакодневице. Током 2017. године, деца су са нама разговарала о

томе колико их мучи анксиозност приликом одговарања, неразумевање од стране наставника и професора, како поправити оцене или изабрати жељену средњу школу, и како знати да ли су одабрали право решење ...

**Злостављање и насиље (3,06%)** Иако проценти кажу да је број разговора вођен на ову значајну тему мањи ове године него што смо очекивали и навикли током претходних година, као што смо већ говорили, злостављање и насиље је и даље значајна тема за децу која зову НАДЕЛ. Можда није била најчешћа прва тема због које су нас позивали али нарочито пред крај године, са децом смо доста прорађивали ту тему кроз њихова питања шта радити ако ми се догоди насиље, како да препознају насиље, како да помогну другу за којег знају да трипи насиље или разговор о насиљу које се њима дешава. Такође, током године смо имали три пријаве породичног насиља према центрима за социјални рад. Пријава је уследила на иницијативу деце и уз њихове сагласности.

Неколико година уназад деца су отворила тему **дигиталног насиља**. Деца препознају ризике коришћења друштвених мрежа и имају искуства жртве. То је тема у 3,75 % разговора са децом. Значајан број разговора је био у вези са интернет игрицом „Плави кит“ чији је коначни циљ био навођење деце на самоповређивање и самоубиство. Тема је уносила страх међу децу и имали су поверења да је поделе са нама.

СНИ је такође препознала важност ове теме, тако да је током 2017. уз подршку компаније TELENOR развијен „онлајн модул“. Наши саветници су прошли обуку као пилот група. Сексуално насиље на интернету је значајна тема и током године ћемо развијати осетљивост за ове позиве. Када је реч о дигиталном насиљу саветници се увек труде да едукативно делују и позиваоце упуте у све могуће ризике и опасности на интернету. Поред тога деца и млади се упућују на број 19833 који припада Националном контакт центру за безбедност деце на интернету који се бави дигиталном безбедношћу. Имамо очекивања да ће у наредном периоду бити тренд раста оваквих позива, јер је друштво препознало овај феномен као озбиљну опасност и ради на сензибилизацији и едукацији, као и освешћивању деце и њихових родитеља колико је дигитално насиље опасно. У том циљу стручни тим НАДЕЛ, заједно са саветницима, се труди да прати и да се информише о свему што је важно за ову тему, како би адекватно препознали кроз разговоре могуће ризике по децу, али их и едуковали и упућивали на одговарајуће службе помоћи. Један од важних извора информација и оснаживања саветника је свакако и онлајн обука која је започета у децембру 2017.г., у организацији СНИ, а која се наставља у наредном периоду.

**Остале категорије из табеле** због којих деца и млади чешће зову јесу:

породични односи, сексуалност, а у нешто мањем проценту заступљена су болести зависности, правна питања, физичко здравље, дискриминација, бескућништво и др. Деца зову да разговарају са

нама о односима са родитељима, и подршци коју имају у породици или подршци која им недостаје. Односи са сиблинзима могу бити подржавајући али и разлог за љубомору, тугу или бригу. Неретко нас зову да поделе бригу због проблема који има сиблинг или близак пријатељ. Тај проблем може бити због сумње на злоупотребу супстанци, али и избор парнтера. Поделиће и лични проблем због пушења, употребе алкохола или дроге, радозналост на те теме или прва искуства. Страх због сумње на трудноћу или како се заштити приликом првог сексуалног односа су теме због којих ће деца можда позвати из групе вршњака јер су теме које их интересују или им је за разговор потребна подршка.

Ове разговоре као и разговоре који се односе на вршњачко насиље, насиље у породици као и разговоре на тему личних осећања и бриге сматрамо изузетно важним иако се у статистици великог броја позива на теме очекиваних за одрастање, њихов број можда не чини значајним или великим.

**Географска распоређеност позива:** Као и у претходним годинама, највише позива смо примили из Београда где је очигледно најбоља информисаност деце о нашој услузи. Деца се иначе ретко изјашњавају о томе одакле позивају, ми смо услуга која поштује жељу за анонимношћу, те податке о географској заступљености позива треба узети условно.

**Тестирајући позиви:** Неопходно је споменути и велики број тестирајућих позива, више од 100.000, које карактеришу узастопно позивање, разговор са саветником пред групом вршњака, вербална агресивност, псовање, вређање, исмевање или имитирање саветника ... које саветници прихватају са стрпљењем и толеранцијом. Кроз индивидуалну и групну супервизију саветницима се помаже да развијају капацитет за неизвеснот, емпатију, изнесу тешка осећања и осећања беса и љутње деце која зову и покажу деци да су ту за њих и тада али и да ће бити и онда када буду спремнији да разговарају о за њих важним темама.

**Како функционеше подршка телефонским саветницима?** Саветници у оквиру рада на дечијој линији имају дијадну супервизију у преподневним и поподневним сменама, а три пута месечно групну супервизију, као вид подршке и континуираног професионалног развоја. Групна супервизија даје могућност размене, подршке и едукације, што за циљ има подизање самопоуздања и стручних компетенција саветника, али и групе као целине.

У оквиру групне супервизије у 2017. године обрађено је неколико специјалних едукативних тема:

- Насиље и тешки позиви
- Шта јесу емоције, а шта нису
- Бес од креације до деструкције
- Примена протокола за заштиту деце од злостављања у образовању-процедуре

- Алкоголизам и алкохолизам младих
- Паника и панични напади (како препознати и разговарати)

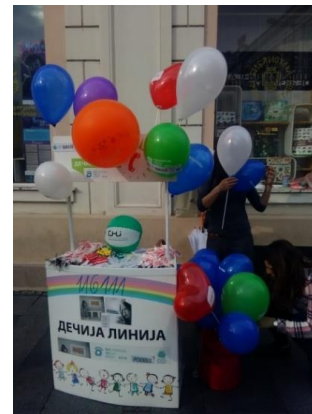
Одабир едукативних тема произашао је из тема позива и питања саме деце и младих који су позивали дечију линију, али и оних тема за које су саветници изразили потребу да прошире постојећа знања. Циљ ових едукативних програма је подршка саветницима у уједначавању професионалних компетенција и знања.

**Како смо и где промовисали рад и услугу дечије линије у 2017?** Дечија линија НАДЕЛ Србија користи разне прилике током године да промовише своје активности, самостално или са својим партнерима и сарадницима. Своје активности промовишемо на неколико факултета, а у 2017.г. то су били Факултет за специјалну едукацију и Факултет политичких наука, док су нам студенти Факултета за медије и комуникације били на трочасовној сесији где смо им представили нашу услугу, информисали студенте о њеном значају и укључили их у процес промоције, јер су дистрибуирали наше промотивне материјале, плакате и флајере, у своје локалне заједнице. Пет студената IV године Факултета политичких наука, је у 2017.г. обавило праксу у трајању од 120 сати, под менторском подршком, за предмет Социјални рад у локалној заједници.

Непосредну промоцију усмерену на информисање деце реализовали смо у 10 основних и средњих школа у Београду и неколико градова у Србији.



Поводом светског дана дечијих линија 17. маја организована је улична промоција ДЕЧИЈЕ ЛИНИЈЕ НАДЕЛ СРБИЈА на уласку на Калимегадан.



30. августа 2017. године заједно са још 4 саветодавне телефонске линије, у организацији сервиса „Родитељски телефон“, НАДЕЛ је учествовао на Округлом столу “Заједно за родитеље и децу”, где је вођена дискусија са представницима Националне асоцијације родитеља и наставника Србије о кључним тачкама могуће подршке саветодавних линија породици и деци, пред сам почетак нове школске године. Овај догађај је отворио ресорни Министар за рад, запошљавање борачка и

социјална питања, г. Зоран Ђорђевић, који се обратио присутним учесницима и у свом уводном излагању нагласак је ставио на напоре државе и самог министарства када је питању подршка деци и породици и заштита од свих облика насиља у друштву.

**Били смо и чест гост медија у 2017,** нарочито на позиве ТВ кућа након ексцених понашања деце и младих у школском окружењу (вршњачко насиље), када смо покушавали да скренемо пажњу јавности на значај рада на теми заустављања насиља у сваком сегменту живота, у континуитету, а не само да реагујемо на његове последице.

Нажалост, 2017.г. су у Србији обележила и тешка породична насиља и несреће са трагичним исходима, који су на посебан начин дотакли све оне који трпе насиље, али који су и обојили улогу и значај система социјалне заштите, па и услугу као што је наша, а које се баве превенцијом и пријавом насиља над децом. Овакви догађаји, последично подижу свест о значају превенције насиља, али се чини да се кратко задржимо на погубним ефектима драматичних догађаја и под притиском животног ритма, као и свако друштво у транзицији прелазимо преко проблема џиновским корацима, прескачући или заборављајући да сагледамо узроке и да покушамо да их елиминисемо.

## РЕГИОНАЛНА САРАДЊА

Као и претходних година и током 2017. услуга НАДЕЛ је своје искуство у креирању и развоју сервиса поделила са колегама из окружења. Тако је Дечији дом „Младост“ из Бијеле, Црна Гора предузео активности да по истој методологији успостави сервис телефонског саветовања за децу на националном нивоу, у Црној Гори. Очекујемо да ћемо им у току 2018.г. бити у могућности пружити подршку у оспособљавању кадрова за рад на саветодавном телефону.

## МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА:

Као пуноправна чланица Светске мреже дечијих линија СНИ, НАДЕЛ на више различитих нивоа доприноси на међународном плану развоју саветодавне подршке деци и младима

- Сваке године, са свим осталим светским чланицама делимо информације о броју, врсти и категоријама позива које примамо
- Учествујемо у развоју специјалних едукативних модула за унапређење саветодавног процеса
- Учествујемо и представљамо активности НАДЕЛ на регионалним и интернационалним консултацијама

За 2017. годину посебно издвајамо:

У периоду од 16 до 18 октобра 2017. године у Бриселу су одржане седме по реду Регионалне консултације и 3 дијалог о политикама Дечијих линија у Европи.

Разматране су најразличитије теме важне за функционисање и повезивање Дечијих линија, побољшање квалитета рада, сакупљања података као и заступања гласа деце. Разговарало се и о положају деце у Европи, размењивана су искуства и примери добре праксе. Поред ових тема, значајна је била размена и указивање на важност неговања различитих партнерстава између дечијих линија и државних и приватних организација на обострану корист и у интересу деце и младих. Било је 65 учесника из дечијих линија у Европи, невладиног сектора, државних званичника и Теленора.

У Европском Парламенту обележено је 10 година од постојања хармонизованог броја за све дечије линије 116 111, који је број и наше Дечије линије. Обележена је сарадња и са организацијом Нестала деца Европе (Missing children Europe) која такође користи бесплатан и на територији Европе доступан број 116.

Учешће НАДЕЛ Србија- дечије линије било је ове године посебно значајно јер смо активно учествовали у изради а затим и презентацији тренинг модула за дечије линије који се односи на Заштиту деце од сексуалног злостављања на интернету. Ова обука је пројекат Компаније TELENOR у коме смо учествовали као пилот Дечија линија са још десет других линија из Европе и Азије. Почетак онлајн обуке управо је у току (од 7. фебруара 2018.)

#### УМЕСТО ЗАКЉУЧКА:

Ако се вратимо на тренутак уназад, у 2005. годину, када смо учили да препознамо зашто је важно дати прилику деци да разговарају о темама које их узнемирују и охрабрити их да препознају и пријаве насиље и вратимо се потом поново у данашњи тренутак и сагледамо број од преко 100.000 позива нашем сервису само у 2017. години... дубоко смо свесни и уверени, да су сви напори које смо уложили у развој и опстанак услуге и преко милион позива дечијој линији од оснивања до сада, били оправдани и имали смисла.

После 12 година учења, упорности, неизвесности, доследности у очувању стандарда квалитета и развоја процедура и упркос повременим препрекама које се наметну у досезању постављених циљева, осећамо професионално задовољно јер смо освојили поверење више хиљада деце у Србији, која су била спремна да са нама поделе своја искуства страхове и дилеме.

Ови резултати дају нам енергије да се у 2018.г. још више фокусирамо на циљ да информацију о постојању дечије линије сазна свако дете школског узраста у Србији, са идејом да може да нам се јави и добије тражену подршку.

- Циљ нам је да останемо јединствен, анониман, поверљив, бесплатан и 24 сата доступан сервис као одговор за многобројне дечије потребе
- Да кроз сензибилизацију, едукацију, превенцију и пријаву насиља заступамо поштовање дечијих права
- Да кроз промоцију дечијег гласа у јавности, добијеног из позива дечијој линији, обезбедимо уважавање дечијег мишљења и потреба
- Да своју праксу и даље делимо са младим стручњацима из система социјалне заштите (менторска подршка студентима, приправницима, практикантима различитих нивоа)
- Да реализујемо нови циклус обуке за нову групу саветника НАДЕЛ
- Да нађемо начин да успоставимо сталност нове саветодавне услуге за родитеље РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН
- Да проширимо и ојачамо мрежу својих сарадника у сродним системима (образовању, пре свега)
- Да останемо и даље активни учесници на унапређењу саветодавних сервиса за децу у региону и свету
- Као и да решимо питање оптималног финансирања наше услуге.



Наш континуирани циљ је:

**ДА СЕ ДЕЧИЈИ ГЛАС ЧУЈЕ!!!**