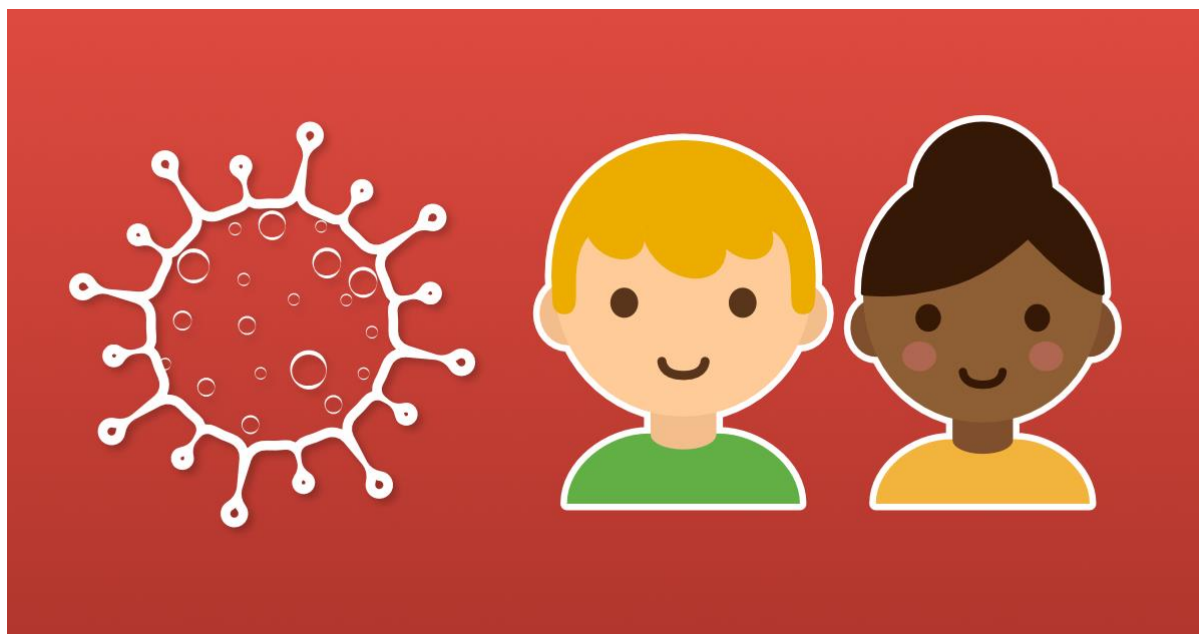




ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

НАционалне Дечије Линије (НАДЕЛ) Србије за 2021.



Друга година са Covid-19

НАционална Дечија Линија Србије (НАДЕЛ) је саветодавно-едукативна телефонска услуга за децу и младе са јединственим бројем **116 111**. Доступна је 365 дана у години, 24 сата дневно. Дечија линија је успостављена 11.октобра 2005.године, са циљем превенције, пријаве и спречавања свих видова насиља над децом, као и подршке њиховом одрастању и развоју. Оснивач саветодавног сервиса за децу и младе је Фондација Принцезе Катарине Карађорђевић, заједно са неколико релевантних Министарстава која у фокусу имају децу и младе и њихову добробит (Министарство за социјална питања, Министарство просвете, Министарство омладине, Министарство здравља), као и компанија Телеком која од тада до данас обезбеђује бесплатан долазни позив са свих фиксних и мобилних мрежа у Србији. Од фебруара 2021.г.НАДЕЛ је обогатио понуду за саветовање услугом више. **Саветовање путем чета** је нови сервис намењен свим нашим позиваоцима који радије комуницирају писаним путем у потрази за решењем сопствених проблема, дилема и изазова одрастања. Интерактивна платформа "Сигурни СНАТ" доступна је веб страници: www.116111.rs Писану комуникацију у реалном времену могуће је остварити сваког дана у времену од 18.00-22.00 сата сваког дана у години, а 24 сата дневно је слободан приступ сајту који обилује интересантним едукативним садржајима и актуелним информацијама за различите узрасте посетиоца платформе и обрађује осетљиве теме одрастања због којих млади најчешће позивају или нам пишу.

Београд, фебруар 2022.



Друга година пандемије Covid-19 (2021) била је за **Националну дечију линију Србије** веома изазовна у питањима очувања квалитета, доступности и даљег (планираног) развоја услуге, са фокусом на праћење нових, препознатих потреба циљне групе деце и младих, у Србији.

Током 2021.г.осим успостављања нове услуге и њеног пилотирања у пракси (**Сигурни снат**) пратили су нас изазови настали због потребе промене локације свих наших телефонских сервиса, као и свакодневна организација рада прилагођена условима пандемије, едукације нових група саветника и недостатак контуриране промоције намењене циљној групи, тј. деци и младима у Србији.

СТАТИСТИКА НАДЕЛ 2021.

БРОЈ И КАРАКТЕРИСТИКЕ ПОЗИВА

Током 2021.г. Националној дечијој линији Србије упућено је **86 429** позива са различитих фиксних и мобилних мрежа у Србији. Од тог броја, везу са саветником Дечије линије позиваоци су остварили у **35246 позива**. Из тог броја одговорених позива развијено је **4602** саветодавна разговора. Број осталих разговора односио се на тзв. тестирајуће позиве, који су карактеристични за све дечије линије и чине највећи број позива (**29524**), а такође могу имати веома различите садржаје и заступљеност значајног дела доступног времена сервиса 116 111-зивкања, шале, узастопни позиви, групни позиви из вршњачки група, рецимо на школским одморима, итд... Мањи број позива су позиви тишине (**846**) у којима охрабрујемо децу да нам се јаве и започну разговор, позиви одраслих особа забринутих за децу (**164**) и позиви особа са менталним тешкоћама(**110**).

ЦИЉНА ГРУПА

Када посматрамо **структуру позиваоца по полу** у 2021.години, закључујемо да су Дечију линију су у подједнаком броју звали и дечаки и младићи и девојчице и девојке. Особе **женског пола** разговарале су саветницима дечије линије **2305** пута, што је 50,08 % у односу на укупан број саветодавних разговора, док су **дечаки и младићи** остварили **2297** разговора, што је (49,91%) у односу на укупан број саветодавних разговора. Утврђено је да су саветодавни разговори по полу готово **уједначени у старосној групи од 13 до 15 година** (око 19%) из које је највише упућених позива. После њих, највише је било позива у **старосној групи од 10 до 12 година**. Најмање позива је у старосној групи преко 20 година, па се може закључити да **телефонско-саветодавну линију НАДЕЛ** њени конзументи препознају као сервис за децу и млађе адолесценте.

ТЕМЕ ПОЗИВА

Теме због којих су деца и млади позивали **НАДЕЛ** (Националну дечију линију) током 2021.г. су најразличитије. Позивали су и више пута како би се охрабрили да започну комуникацију са саветником, добили потребну информацију о нашој услузи, али су најзаступљенији теме њихових позива биле из области менталног здравља, нарушене породичне динамике и неразумевања од стране породице, питања из области физичког, социјалног и емоционалног развоја (психосоцијалне теме), породичног и дигиталног насиља, вршњачки односи и школска проблематика.

Позиви на тему **вршњачких односа** су и у 2021. години били највише заступљени у укупном броју саветодавних разговора. Њих је било **1579**, односно 34,31% деце и младих је са нама разговарало о својим односима са



вршњацима, на теме губитка пријатеља, социјалне изолације, али и заљубљивања и бројних питања око партнерских односа.

Друга, најчешћа тема због које су деца и млади позивали **НАДЕЛ** су **породични односи**. На ову тему звало је **717** деце и младих што је (15,58%) од укупног броја саветодавних разговора. То су најчешће проблеми везани за разумевање њихових потреба око школе и дружења, затим проблеми који се односе на комуникацију са родитељима и/или сиблинзима, развод родитеља и губици, у породици или других важних особа.

Трећа најчешћа тема због којих је овај телефонски сервис саветодавно консултован су тзв. **психосоцијалне теме и теме у вези са менталним здрављем**. Са младима смо разговарали о ситуацијама како доживљавају страх, како на њих утиче забринутост за њих важне ствари и догађаје, о све чешћој анксиозности, усамљености, досади, депресивности. Било је позива у којима су млади говорили о самоповређивању, суицидалним мислима, бесмислу живота којима су преплављени. Један број позива се односио на питање идентитета, физичког изгледа и проблема са исхраном. Од укупног броја позива њих **550**, односно (11,95%) је било на тему проблема или ризика по ментално здравље.

Значајан број позива се односио на **злостављање и насиље**, у највећем броју на вршњачко, али и на породично, дигитално, сексуално... Од укупног броја развијених саветодавних разговора **457**, односно (**9,93%**) је у фокусу имало тему **насиља**. У свим саветодавним разговорима који су имали **тему насиља, децу и младе смо охрабривали да насиље пријаве, са јасном поруком да насиље не треба да трпе**. Наравно, и поред подршке коју су добијали са наше стране, млади су се веома тешко одлучивали да патњу изазвану насиљем пријаве, јер се најчешће радило о значајним особама из њиховог живота, „пријатељима“ и особама од којих осећају страх и који им прете.

Остале теме због којих су позивала деца и млади се односе на **сексуалност (370)**. Најчешће теме су дилеме око сексуалног идентитета, питања трудноће и контрацепције, затим, различите сексуалне фантазије. Теме из области **школских односа (199)** – односи са наставницима, проблеми везани за оцене и учење или одговарање, такође су увек актуелне и посебну перспективу су добили у ситуацији онлајн наставе. Недостатак „редовног школског живота“, одсуство дружења са вршњацима, као и слободног креатања, због повремених препоручених или обавезних мера током пандемије, значајно су утицали и потресли период детињства и младости наших саговорника. Деца и млади су са нама разговарали на тему **физичког здравља (58)**, болести **зависности и злоупотреба супстанци (95)**. Бринула их је зависност од пушења, како изаћи на крај са злоупотребом супстанци, забринутост за ризична понашања у вези са ПАС код својих пријатеља, или код њих самих.

Када су упитању **Информације**, деца и млади су се распитивали о самој услузи, изражавали су захвалност за помоћ коју су добили позивом на наш број, тражили информације у вези доступности других услуга и институција и постављали разна друга питања. Разговора са тим и сличним садржајима било је **464** (11,42 %). Саветници Дечије линије настојали су да све **позиваоце који тестирају нашу услугу** (чести тестирајући позиви) обавесте о могућностима и бенефитима које могу имати када буду били спремни, или када буду имали потребу да разговарају на било коју тему која им је у том тренутку важна.



ПОЗИВИ ОДРАСЛИХ

Телефонско-саветодавни сервис **НАДЕЛ** позвале су **164** одрасле особа заинтересоване за децу и младе, са циљем да добију савет, или додатну информацију о проблему, или о томе који су доступни ресурси за даље решавање проблема који се односе на децу. Они су најчешће упућивани на одговарајуће институције и сервисе. Ови **позиви чине 4%** од укупног броја реализованих позива на овој телефонској линији.

У разговорима са одраслима, су доминирале теме из области **злостављања и насиља 58 (35,37%)**, (породичног и вршњачког), **затим породичних односа**, питање комуникације са децом и младима и питања око развода-**25 позива (15,24%)**. **Тема су били вршњачки односи**, дружење и заљубљивање-**10(6,10%)**, **психосоцијалне теме у 14 позива (8,54%)**-о усамљености, депресији, самоповређивању деце. Родитељи су нас питали за **информације** о доступности институција и услуга, интересовало их је која је наша улога у систему, пре свега око пријаве и процесуирања насиља- **39 (23,78%)**.

Неки од ових позиваоца, на препоруку саветника/це Дечије линије окренули су број родитељског телефона или СОС телефон за жене са искуством насиља.

Један број позива **примили смо и од особа са менталним тешкоћама (110)** што је 2,39% од укупног броја позива. Реч је о особама са интелектуалним тешкоћама и психијатријским дијагнозама који са саветницима тешко остају у дужем разговору или имају потешкоћа да разговор продубе. Они најчешће говоре о усамљености, неразумевању од стране чланова породице или у систему.

НУМЕРИЧКИ ПОКАЗАТЕЉИ ПОЗИВА И РЕАЛИЗОВАНИХ САВЕТОДАВНИХ УСЛУГА У 2021.

ТЕЛЕФОНСКО САВЕТОВАЊЕ – **НАДЕЛ** - СНАТ

МЕСЕЦ	ПОЗИВИ СА ЦЕНТРАЛЕ	САВЕТОДАВНИ РАЗГОВОРИ		УКУПНО САВЕТОДАВНИХ		РЕАЛИЗОВАНИ ПОЗИВИ		УКУПНО РЕАЛИЗОВАНИХ ПОЗИВА	ПОЗИВИ ТИШИНЕ	СНАТ сесије	Посета сајту 116111
		М	Ж	М	Ж	М	Ж				
ЈАНУАР	3224	132	128	260	137	136	273				
ФЕБРУАР	3045	138	119	257	143	125	268				
МАРТ	3409	192	149	341	214	163	377			179	1822
АПРИЛ	5720	251	214	465	2024	803	2827	56	80	188	
МАЈ	7403	211	210	421	2121	701	2822	72	174	134	
ЈУН	7966	275	205	480	2144	1356	3500	106	131	353	
ЈУЛ	9626	203	193	396	2429	1080	3509	102	44	183	
АВГУСТ	8068	183	196	379	869	2023	2892	72	42	289	
СЕПТЕМБАР	6344	143	142	285	617	1638	2255	65	54	215	
ОКТОБАР	5554	144	210	354	620	1617	2237	19	88	200	
НОВЕМБАР	6381	182	233	415	721	1725	2446	58	127	228	
ДЕЦЕМБАР	6065	209	228	437	652	1692	2344	60	335	302	
ТОТАЛ	72805	2263	2227	4490	12691	13059	25750	610	1254	3914	

Београд, фебруар 2022.



СИГУРНИ СНАТ- НОВА УСЛУГА Националне дечије линије- НАДЕЛ

Почетком 2021.године, након једногодишње припреме, у партнерству са УНИЦЕФ-ом и уз подршку Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (као и финансијску подршку Европске комисије) почела је са радом услуга **САВЕТОВАЊЕ ПУТЕМ ЧЕТА**, додатни сервис НАДЕЛ, за сву децу и младе који више преферирају писану комуникацију у тражењу саветодавне подршке, од телефонског разговора.

SAVETOVANJE PUTEM ČETA JE NOVA USLUGA NACIONALNE DEČJE SOS LINIJE

U OKVIRU NACIONALNE dečje SOS lini- je aktivirana je nova usluga - savetovanje putem četa, koja će, prema rečima ministarke Darije Kisić Tepavčević, dodatno doprineti sprečavanju nasilja, posebno među decom i omladinom. Ministarka je podsetila da živimo u savremenom, tehnološkom svetu u kome je elektronski način komunikacije sve prihvatljiviji i dodala da je pandemija korona virusa ubrzala taj proces koji se u ovom momentu pokazao kao najbezbedniji način komunikacije. Podsetila je da Vlada Srbije ima nulti oblik tolerancije kada je u pitanju nasilje. Navela je da deca i omladina komunikaciju putem četa doživljavaju kao najprihvatljiviju i dodala da će zahvaljujući novoj usluzi imati priliku da dele svoja iskustva i dobiju odgovarajuće savete od saradnika NADEL-a, ali i da se prepozna svaki oblik zlostavljanja i nasilja i na vreme reaguje.



Foto Rajko Ristić

Популарно названа „**Сигурни СНАТ**“ ова поверљива и анонимна услуга је осим преко интерактивног сајта www.116111.rs, доступна и преко друштвених мрежа, тј. фејсбука и инстаграма и VIBER апликације на смарт телефонима. Ова савремена врста саветовања путем писане комуникације у реалном времену, доступна је сваког дана од **18.00-22.00** часа. На услузи је ангажовано 36 саветника, који у овим терминима, са до 4 ангажоване особе у смени, обезбеђују саветодавну подршку свима који приступе чету преко нашег интерактивног сајта.

Током протеклих 11 месеци, колико је трајало пилотирање нове услуге у пракси телефонског саветовања током 2021.године, реализовано је **1254 саветодавне СНАТ сесије**, а интерактивној платформи је приступило близу **4000** посетилаца, где су се могли информисати о различитим темама у односу на узраст, актуелну друштвену ситуацију и одређена проблемска питања, или се пак едуковати о одређеним развојним темама и важним животним питањима деце и младих у Србији.



Куриозитет ЧАТ саветовања је у његовој доступности. Национални кратки кодови за телефонско саветовање као што је **116 111** су доступни на националном нивоу, док је **ЧАТ** саветовање приступачно свакој особи која посети веб адресу www.116111.rs Ова могућност је коначно понудила доступност услуге младима из српске дијаспоре у целом свету, а и шире, јер нам се повремено обраћају младе особе из најразличитих делова света, радознали да чују каква је услуга, или да добију савет на одређену тему-питање. Тим младим људима излазимо у сусрет писаном комуникацијом на енглеском језику.



Пример посећености сајта www.116111.rs из различитих географских региона, током једног од претходних месеци у 2021.г.

ШТА ЈОШ НУДИ ЧАТ ИНТЕРАКТИВНА ПЛАТФОРМА

Осим приступа опцији за чет саветовање, платформа нуди низ информација и едукативних чланака на разне теме, подељене по узрастним формацијама.



Такође, на сајту постоји мени под називом “родитељи”, који нуди едукативну подршку о важним темама одрастања родитељима и другим одгајатељима.

Блогови су посвећени различитим осетљивим темама, које неретко буду и разлог због којих нас млади позивају.



Живот са инвалидитетом, тема 06 Јан 2022



„Иако инвалидитет може да изгледа као препрека за самосталан живот и одлучивање, треба да знаш да то не мора бити баријера да за себе створиш живот какав желиш, доносиш одлуке и постављаш циљеве. Сигурно си имао/ла прилику да сретнеш или чујеш за особу са инвалидитетом које све то ради самостално. Наравно, живот особа са инвалидитетом још увек је изложен одређеним ограничењима, али је ситуација свакако боља него што је била за многе генерације пре тебе“.

Фебруара 2022.године завршава се прва година пилотирања услуге Саветовање путем СНАТ-а и на основу постигнутих резултата и процењених потреба младих, одобрено је продужење пројекта од стране УНИЦЕФ-а до краја новембра 2022.г.

Пред НАДЕЛ-ом је изазов да у наредном периоду пронађе начин да стигне до сваког детета и младе особе и понуди му могућност саветовања, путем телефонског позива, или електронског саветовања, тј. СНАТ-а или дописивања путем мејла, могућности која такође има своје бенефите, имајући још у виду ограничене могућности кретања младих и доступности других сервиса за подршку, али се за сада још увек ређе користи од стране деце и младих. Из искуства досадашњег рада на новој услузи, предстоје нам многе активности везане за унапређење квалитета услуге, едукације кадра, промоције у заједници, са акцентом на осетљиве групе деце и младих, али и обраћања онима који о деци брину, а то су родитељи, просветни радници, здравствени радници и социјалне службе.

ТЕЛЕФОНСКЕ САВЕТОДАВНИ СЕРВИСИ И COVID-19

Криза изазвана пандемијом корона вируса која још увек траје, вишеструко се одразила на развој и добробит деце и њихових породица. У 2021. години, из угла примљених позива, била је изражена бојазан у вези заражавања новим сојевима вируса корона, последицама по здравље,ограничене могућности одласка на летовње, дружење, изласке и процес школовања. Теме везане за корона вирус су биле сличне код свих позивалаца. Оне су се односиле на анксиозност, бригу за најближе, бригу око могућих последица и немогућност сагледавања краја пандемије. У овом контексту су биле и бриге које су у вези са школом - око оцена, постизања успеха, савладавања градива и страхова око уписивања у средњу школу. Упоредо са тим, социјална изолација коју носи заражавања вирусом, онлајн настава и немогућност дружења са вршњацима и осујећења начина живота који је потребан деци и младима, били су најчешћи разлози „корона“позива. Број позива на конкретно ову тему је био **220**, што је 5 % у односу на укупан број позива и што говори о томе да су деца и млади своје страхове и анксиозности прорађивали кроз друге, за њих значајне теме.

НАДЕЛ И ПЛАНОВИ У 2022. Години

Тема менталног здравља је у фокусу стручњака који се баве децом и младима, заузела значајно место посебно у контексту пандемије. Истраживања која су спроведена у претходном периоду износе податке који су упозоравајући и указују на потребу додатне подршке и усмерености на њихова стања и потребе.

Истраживање: Здравље младих - Положај и потребе младих у републици Србији које је спровела Крвна организација младих Србије (КОМС) током 2021. године, указује на значај превентивног рада са овом



популацијом. Неки од **резултата** овог истраживања указују да је учесталост симптома умерене и тешке **депресије** код младих 51,9%, што је скоро десетоструко више у односу на учесталост у одраслој популацији. Млади су у високом проценту (34,2%) наводили да су им биле потребне услуге стучњака менталног здравља током последњих шест месеци, али да их нису користили.

Ови исходи истраживања као и подаци из фокус група које су одржане у оквиру истог процеса, указују да је потребно улагати у програме који би омогућили лакши приступ услугама из области менталног здравља, уз могућност очувања анонимности, као и да је родитељима потребна подршка у вези са изазовима савременог родитељства.

У складу са наведеним, **план рада НАДЕЛ у 2022.** години је, што смо већ напоменули, да допремо до што већег броја деце и младих кроз ширење информација о нашим услугама, које су између осталог (пored заштите деце и младих од насиља, злостављања и занемаривања), управо и **подршка менталном здрављу**, те да кроз разноврсне видове промоције путем кампања, дељења путем друштвених мрежа, али и путем личних контаката са циљном групом, обезбедимо информацију и доступност наших услуга свима који их потраже.

За унапређење услуга телефонског и СНАТ саветовања истичемо продубљивање досадашње сарадње са школским системом Србије (основним и средњим школама) и платформама које су креиране са циљем наменских форми подршке деци и младима. То је Национална платформа за превенцију вршњачког насиља, **„Чувам те“** са којима смо у партнерском односу, јер је наш саветодавни телефон НАДЕЛ-116111 наведен као број за пријаву насиља и где постоји опширна информација о услугама које пружамо.

Континуирана едукација о најважнијим темама којима су заокупљена деца и млади, као и **супевизија над саветодавном праксом саветника** су императиви наше услуге, којих се придржавамо још од оснивања.

На платформи „СВЕ ЈЕ ОК“ која је намењена подршци младима у области менталног здравља, коју уз подршку УНИЦЕФ-а развија организација „ОПЕНС“ из Новог Сада, налази се поред линка ка „Сигурном чету“ www.116111.rs и број **НАДЕЛ** телефонске линије **116 111**.

Значајну подршку видимо и у регионалној сарадњи СОС дечијих линија (Словенија/ТОМ, Хрватска /Hrabri telefon, Босна и Херцеговина /Plavi telefon, Црна Гора/Nacionalna SOS dječija linija и Македонија/ Alobushavko) коју одржавамо годинама и са којима смо реализовали низ семинара и конференција, програме размене искустава, примера добрих пракси, едукација...

Као пуноправни члан интернационалне мреже дечијих линија (Child Helpline International), остајемо активно укључени у све планиране догађаје за 2022.г. од којих је најважнија Regional consultations of European Child Helplines, која ће се одржати септембра 2022.г. у Штокхолму, у организацији шведске дечије линије “Briss”

Наша порука за све досадашње и потенцијалне позиваоце је



позови-пиши-четуј

Више о услугама саветодавно-телефонске праксе наше установе можете наћи на www.pozovinas-sostelefonizvecanske.rs

Београд, фебруар 2022.