

## GODIŠNJI IZVEŠTAJ

РОДИТЕЉСКИ  
ТЕЛЕФОН 0800 007 000

мај 2016.- мај 2017.

U prvoj godini rada uslugu telefonskog savetovanja “Roditeljski telefon” pokušalo je da kontaktira više hiljada pozivaoca. Prihvatili smo i razvili 1052 savetodavna razgovora, u vremenu dostupnosti usluge, svakim danom izuzev ponedeljka, od 17 do 20 časova – tj. **3 sata dnevno**

### KARAKTERISTE POZIVAOCA I PORODIČNI KONTEKST

- ❖ RODITELJSKI TELEFON kontaktiralo je **78.1% žena i 21.9% muškaraca** Starost korisniak kreće se od 18 godina, do 84 godine, pri čemu je najviše korisnika starosti između **35 i 45 godina (53.0%)**.
- ❖ Roditeljski telefon (u daljem tekstu RT) su najčešće zvale majke (61.9%), ali i **očevi (15.4%)**. U 17.1% slučajeva roditeljski telefon zvala je baka, 2.4% deka, 1.4% drugo rođak, dok u 1.7% slučajeva osoba nije bila u srodstvu sa detetom. Najveći broj poziva odnosi se na decu do 18 godina starosti (89.6%), ali su zvali i roditelji dece starije od 17 godina (10.4%). Pol dece povodom kojeg su roditelji i rođaci zvali je bio takav da se nešto više poziva odnosilo na dečake (57.3%) u odnosu na devojčice (42.7%).
- ❖ U najvećem broju slučajeva koji se odnose na realizovane savetodavne razgovore **deca žive sa oba roditelja (65.8%)**, 20.9% živi samo sa majkom, 7.1% samo sa ocem, dok su u 6.1% slučajeva dali odgovor drugo.
- ❖ Što se tiče poziva povezanih sa uzrastom dece, analize pokazuju da su zvali roditelji 11.1% beba (do 12 meseci, 22.6% dece do 3 godine, 13.7% su to bila deca od 4-6 godina, 27.7% su bila deca od 7 do 12 godina, dok se u 26.0% radilo o mladima uzrasta od 13 do 17 godina i u 10.4% je bio i stariji uzrast od adolescentnog.
- ❖ Pol dece povodom kojeg su roditelji i rođaci zvali je bio takav da se nešto više poziva odnosilo na dečake (57.3%) u odnosu na devojčice (42.7%).

### ANALIZA POZIVA PREMA PROBLEMSKOJ SITUACIJI

Korisnici usluge RT zovu zbog problema koje dete ima u školi, pre svega u smislu lošeg uspeha, popuštanja u školi (20%), zbog promena koje se često vezuju za adolescenciju, a koje se odnose na odbijanje deteta da sluša roditelje, suprotstavljanje i prkos (18%), kao i probleme u komunikaciji sa decom (7%) i to što dete nema dobro uspostavljene granice (6%). Isto tako, roditelji zovu zbog različitih izazovnih ponašanja dece, kao što je histerija i

agresija (15%), ali i da bi se informisali o razvojnim fazama, odnosno da li je određeno ponašanje uobičajeno za neki uzrast (8%). Zbog problema u razvodu zvalo je 8% roditelja, a zbog porodičnog nasilja 6%. Zbog prekomerne upotrebe računara, telefona, odnosno informaciono-komunikacionih tehnologija zvalo je 4% roditelja.

Osim toga, roditelji su zvali i da se informišu kako da se postave prema deci kada smatraju da imaju problematično društvo, ili pak kako da uspostave granice za decu, zbog prevelike vezanosti dece za roditelje, strahova koji deca imaju, kako da saopšte deci da im je neko blizak premnio.

u prvoj godini rada RT realizovano je **880** savetodavnih razgovora sa pozivaocima, a u u drugoj godini **552**(do 21.novembra 2017.)

#### PREGLED OSTALIH AKTIVNOSTI

- ❖ savetnice roditeljskog telefona značajno vreme posvetile su edukativnim temama, u razgovoru sa pozivaocima koje se prvenstveno tiču dečijeg razvoja, što je rezultiralo i objavljivanjem brošure o dečijem razvoju na veb stranici RT [www.roditeljskitelefon.rs](http://www.roditeljskitelefon.rs)
- ❖ osim savetodavnih razgovora i edukativne podrške roditelja, savetnice su dale u ovom periodu i više stotina informacija vezanih za zdravlje, socijalna i pravna pitanja i uputile pozivaoce na druge usluge u sistemu, koje se bave ili podrškom roditeljstvu ili treba da odgovore na specifične pravne i psiho-socijalne posledice prouzrokovane nedovoljnom funkcionalnošću porodice
- ❖ u proteklih 18 meseci realizovane su i dve inostrane obuke za savetnice, kao podrška razvoju kompetencija za telefonsko savetovanje roditelja
- ❖ dve interne obuke od strane supervizora RT, takodje sa ciljem unapredjenja kompetencija
- ❖ održana su 2 okrugla stola sa temom promocije roditeljstva i umerežavanja sa srodnim servisima kreiran je promotivni radio JINGL
- ❖ pres konferencija posle 6 meseci rada
- ❖ kreirana je veb stranica usluge
- ❖ brošura o dečijem razvoju
- ❖ održana je obuka za unapredjenje promocije usluge
- ❖ stručni tim usluge uzeo je učešće na dva međunarodna i sedam domaćih skupova vezanih za roditeljstvo
- ❖ i realizovan je veliki broj kontakata sa medijima, posebno različitih tipova gostovanja sa ciljem promocije savetodavnog servisa

Pilotiranje usluge „Roditeljski telefon“ nastavlja se i u 2018.g. uz dalju podršku UNICEF-a.