

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ УСЛУГЕ ЗА ТЕЛЕФОНСКО САВЕТОВАЊЕ РОДИТЕЉА за 2020.г.



Општи подаци:

Назив услуге: РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН

Носилац услуге: Центар за заштиту одојчади, деце и омладине Београд

Циљна група: родитељи, други одгајатељи деце, сродници, други забринути за децу

Број телефона: 0800 007 000 – бесплатан сервис за позиваоца

Доступност услуге: 6 сати дневно (16.00-22.00)-7 дана у недељи-365 дана у години

Извршиоци посла: 30 саветника лиценцираних за рад на услузи телефонског саветовања родитеља

Датум оснивања: 03.05.2016.

УВОД

Као одговор на велики број позива одраслих заинтересованих за децу, на НАДЕЛ – националној СОС дечијој линији, маја 2016. године уз подршку ресорног министарства и УНИЦЕФ-а Србија, као пројектна активност са радом је кренуо РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН. Пројектни циљ је био да овај сервис постане услуга у систему, пре свега услуга која ће подржати позитивно родитељство у Србији.

Ова услуга, по својој суштини и могућностима (телефонско саветовање), фокусирана је на превенцију као доминантни циљ свог рада и на „решење оријентисан приступ“ током вођења саветодавног разговора.

Родитељски телефон је, уз НАДЕЛ Дечију линију и СОС телефон за жене са искуством насиља део РЈ Телефонске линије.

СТАТИСТИКА позива за 2020. годину

У 2020. години одговорили смо на **703** позива, а према телефонској централи је забележено још **982** покушаја позива. Саветодавних разговора је било **641 (91,18%)**, информативних **28 (3,98%)**, упућивања на друге службе или услуге **34 (4,84%)**.

Треба напоменути да телефон није радио у периоду март-мај, дакле, у време ванредног стања. У том периоду позиви су били преусмеравани на НАДЕЛ Дечију линију која је функционисала на даљину (онлајн), док за Родитељски телефон у том периоду нису постојали технички преуслови за такав (онлајн) начин рада.

КО позива РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН?

Као и до сада у највећем броју родитељском телефону су се обратиле **мајке 421 (59,85%)** али и **очеви 176 (25%)**. Очеви се све активније укључују у одрастање своје деце и препознају

се не само као подршка родитељству које је на мајкама, већ и као активан учесник у одрастању своје деце.

Позиви **бака** 64 (9,09%) су у читавом периоду рада услуге релативно високо заступљени. Оне често наводе да имају више времена да се баве питањима подизања и васпитања својих унука него њихова деца, мада, иза тога се повремено може препознати напор да пронађу своје право место у процесу одрастања унука и породичном животу своје одрасле деце.

Други заинтересовани за децу су најчешће тетке 21 (3,03%), шира родбина 11 (1,52%), комшије 10 (1,52%).

Родитељски телефон позвало је 517 (73,49%) позиватељки и 186 (26,51%) особа мушког пола заинтересованих за теме у вези деце о којој брину или за коју брину.

ОДАКЛЕ НАС ЗОВУ?

Позиве смо примали са целе територије републике Србије, ипак, највише позива је из великих градова, Београд, Ниш, Нови Сад, Крагујевац. Родитељи су нас звали из преко 70 градова у Србији.

КАРАКТЕРИСТИКЕ ПОЗИВА

Позиви и узраст деце

Највише су звали одрасли заинтересовани за децу узраста **до 6** годна старости, њих је било **179** (25,46%), затим узраста од 13 до 15 година, **126** позива (17,93%), па узраста од 16-18 година, **115** позива (16,36%). Одрасли заинтересовани за децу узраста од 7 до 9 година, позвали су **82 пута (11,66%)**, и узраста 10 до 12 година, **79 пута (11,24%)**. Позиви су се односили и на младе узраста **преко 18 година**, било је **122 (17,35%)**.

Позиви и пол деце

Позиви су се односили на децу **женског** пола – 97 (68,79%) и децу **мушког** пола – 44 (31,21%).

Породични статус позивалаца

Родитељски телефон, према породичном статусу, зову позиваоци заинтересовани за децу која живе, према учесталости, у породици са оба родитеља, **288** (40,97%), затим су деца разведених родитеља, **218** (31,05%) па самохраних родитеља, **164** (23,38%), родитеља који имају нову породицу, **31** (4,32%). Телефон је позвало и 2 старатеља (0,28%).

Теме позива

Током 2020. године највише смо са родитељима разговарали на теме из области **породичних односа**, **205** (29,20%) Ове теме су обично повезане са променама које настају разводом и раздвајањем родитеља (старатељство, нова породица, самохрано родитељство, родитељи у сукобу) али и услед очекиваних развојних промена саме породице као и развоја деце које у њима живе. Разговарали и о темама одгајања деце, сиблиншким односима.

Разговори у вези са тешкоћама у комуникацији са својим децом у адолесценцији или постављање граница деци млађег узраста је увек актуелна тема. То су теме из области **однос родитељ-дете**, било је **126** позива са том темом (17,94%).

Родитељи су са нама разговарали о агресивности, суицидалности своје деце, појачаном емоционалном реаговању, фобијама, анксиозностима, поремећају у понашању, изазовним понашањима своје деце са којима се тешко носе. То су **психосоцијалне теме**, примљен је **91** позив (12,88%),

Са родитељима смо разговарали и на **развојне теме**, **69 (9,88%)**, разговарали смо о променама у адолесценцији, о социо-емоционалном развоју, прилагођавању на вртић, дисциплиновању, реговању млађе деце на сепарацију али и о сексуалности њихове деце.

Теме вршњачког насиља затим насиља у породици и физичко насиље су биле теме у 60 позива (8,50%).

Не мање значајне теме биле су, **школски односи**, **20 (2,86%)**, Проблеми са наставницима, проблеми у прилагођавању на школу, избегавање школе, проблеми у учењу, које иако нису биле доминантне, често прате оно што родитељ препознаје као приоритетан проблем.

О деци која користе **супстанце** разговарали смо са **15** саговорника (2,10%). Деца која користе супстанце, зависност од дрога или експериментисање са дрогама, коришћење алкохола и цигарета јесте тема која се јављала као део разговра са родитељима око промена у понашању, избегавању школе али и насиљу према родитељима.

У односу на претходни период тема **физичко здравље**, је нешто чешће била тема **53** позиваоца (7,48%). Брига због болести је честа тема младих родитеља. Брига око исхране, спавања или температуре је брига због које смо их упућивали на референтне институције или услуге.

Позиви и Covid-19

У овом извештајном периоду су и позиви који су се односили за бригу око заражавања вирусом корона. Теме о којима смо разговарали су биле анксиозност због изолације, анксиозност због могућности инфицирањем корона вирусом, приступ здравственом сиситему и сл.

Одређен број позива се односио на **тражење информација** око доступности институција или **правна питања**, **64 (9,16%)**. Значајан број разговора са родитељима односио се на **правна питања** и савете – информације око родитељских права, процедура у вези са разводом и рада центра за социјални рад, за које су заинтересовани родитељи али и њихови сродници као и око пријаве насиља. Разговор на теме о правним питањима често отвара врата за друге теме, пре свега породичне односе. Родитељи су најчешће тражили **информације** о доступности институција, информације о родитељском телефону и дечијим правима.

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Одрасли заинтересовани за децу зову Родитељски телефон да поделе дилему или тешкоћу коју имају, провере да ли је брига оправдана, провере да ли довољно добро брину, шта је то што би могли да промене, да добију конкретан савет, информацију, упут.

Родитељи нас зову како би разрешили дилеме у односу на сопствене родитељске компетенције.

КЉУЧНЕ ТЕМЕ о којима смо 2020. године разговарали на родитељском телефону су биле породични односи, однос родитељ дете, психосоцијалне и развојне теме, злостављање и насиље, школски проблеми, злоупотреба супстанци и физичко здравље. Нова тема за све нас у 2020. години био је вирус Корона који је донео питања како организовати свакодневицу и изборити се са страховима и анксиозностима коју неизвесност око заражавања носи.

Родитељски телефон позвало је 517 (73,49%) позиватељки и 186 (26,51%) особа мушког пола заинтересовани за теме у вези деце о којој брину или за коју брину.

Позиви су се односили на децу женског пола – 97 (68,79%) и децу мушког пола – 44 (31,21%).

Специфичност 2020. године јесте рад у условима пандемије Корона вирусом. Ванредно стање је захтевало промену радне рутине у РЈ Телефонске линије, уз свест да је неопходно бити доступан за све дилеме и бриге које одрасли у овом изазовном тренутку могу имати у вези са децом.

Како су техничке могућности дозвољавале, у овој епидемиолошкој ситуацији, Родитељски телефон се „вратио“ на НАДЕЛ (НАционалну ДЕчију Линију преусмеравањем позива уз телефонску поруку позиваоцима да своје дилеме могу поделити са саветницима на НАДЕЛ. У том периоду на НАДЕЛ смо примили 142 позива од стране одраслих а у току целе године укупно 297, 169 (56,90%) женских и 128 (43,10%) мушких позиваоца.

Искуства која смо стекли током развоја ове услуге, са једне стране говоре о томе да се родитељи још увек тешко одлучују на коришћење доступних, саветодавних, бесплатних услуга у заједници - због недостатка поверења али и одсуства информација како и од кога могу да добију подршку и савет, односно о постојању ове услуге. Са друге стране, преко 4000 позива за ове четири и по године нам говори о томе да се мења свест о могућим бенефитима за њих као родитеља када користе ову услугу.