

## ИЗВЕШТАЈ О РАДУ УСЛУГЕ ЗА ТЕЛЕФОНСКО САВЕТОВАЊЕ РОДИТЕЉА

Година 2021.

### ИСТОРИЈАТ РАЗВОЈА УСЛУГЕ И АКТУЕЛНА ПРАКСА

**РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН** је услуга доступна грађанима Србије од 2016. године. Број **0800 007 000** је национално доступан **6 сати дневно** (16.00-22.00), 7 дана у недељи - 365 дана у години.

Носилац саветодавно телефонске услуге „Родитељски телефон“ је **Центар за заштиту одојчади, деце и омладине из Београда**, који је 2005 г. успоставио прву телефонско саветодавну услугу за превенцију и пријаву насиља над децом у Србији, под називом СОС дечија линија. Од 2010. услуга добија име НАДЕЛ (**НА**ционална **ДЕ**чија **ЛИ**нија) и значајан број, чак до 15% од свих протоколираних (саветодавних) разговора НАДЕЛ, долазио је од одраслих особа забринутих за децу, најчешће родитеља, али и бака и дека, фамилије и суседа деце која су одрасла у ризику од насиља.

Ова статистика позива навела нас је да, поштујући потребе наших позиваоца креирамо независан сервис за подршку родитељству, конципиран на методологији директивног саветовања, тј. стручној пракси подршке „оријентисаној на решење“.

Прве кораке у **едукацији наших стручњака** за ову врсту софистициране подршке везане за развој и одрастање деце и улогу родитеља у том процесу, као и успостављање и развој односа везаности између деце и родитеља, коришћење одређених васпитних стилова, обликовање понашања деце, праћење различитих развојних фаза одрастања и разумевање њихових специфичности, као и ситуације поремећених породичних односа, конфликтних развода, насиља у породици и погубном ефекту породичне патологије по децу као чланове породице, добили смо од стручњака енглеске **“Parent line”** прве организације тог типа у Европи, која је пре више од 30 година почела да развија праксу телефонско саветодавне подршке за родитеље. Искуства у успостављању нове праксе добили смо и од наших суседа из Хрватске, **„Телефона за маме и тате“** коју Храбри телефон развија већ близу 20 година.

Подршку у оснивању, опремању сервиса и стручном оспособљавању саветника добили смо од канцеларије **УНИЦЕФ**-а у Србији, **ТЕЛЕКОМ**-а Србија, као донатора бесплатног импулса, и уз подршку ресорног **Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања**.

Данас је **„Родитељски телефон“** саставни део организационе целине **“Звечанске”** дизајниране за телефонско-саветодавну подршку деци, младима и породици и функционише уз Националну Дечију Линију- **НАДЕЛ Србија** и **СОС телефон за жене са искуством насиља**.

Више информација о сервису могу се наћи на веб страници наших услуга:

<https://pozovinas-sostelefonizvecanske.rs/>

Актуелно је на „Родитељском телефону“ ангажовано **30 обучених саветника** за телефонско саветовање родитеља, спремних да у шест сати „отворене линије“ на броју 0800 007 000 дају подршку родитељима и другим одгајатељима заинтересованим за проналажење решења за дилеме и проблеме родитељства.

После трогодишњег пилотирања услуге (2016-2017-2018) обављених више хиљада саветодавних разговора и реализованих додатних едукација, током 2020 је креиран, а **2021.г. акредитован Програм обуке за Телефонско саветовање родитеља**, базиран на петогодишњој пракси саветовања у оквиру ове услуге, прилагођен потребама наших грађана/ родитеља, њихових породица и свакако потребама деце, али и нашој култури и савременој пракси позитивног родитељства.

### СТАТИСТИКА-НУМЕРИЧКА И КВАЛИТАТИВНА АНАЛИЗА ПОЗИВА у 2021.г.

У 2021. години одговорили смо на **725** позива. Саветодавних разговора је било **596 (82,17%)**, информативних **93 (12,83%)**, а упућивања на друге службе или услуге било је **28 (3,92%)**. Остало су били позиви ван наше циљне групе (**1,08%**)

#### КО позива РОДИТЕЉСКИ ТЕЛЕФОН?

Родитељски телефон позвало је **517 (66,49%) позиватељки**, најчешће мајки и бака и **186 (33,51%) особа мушког пола**, најчешће очева, заинтересованих за теме у вези деце о којој брину или за коју брину. Једном броју наших корисника потребан је континуитет у подршци, најчешће у периодима бриге, кризе, и тада су спремни да нас контактирају чешће.

#### КАРАКТЕРИСТИКЕ ПОЗИВА

##### *Позиви и узраст деце*

Највише су звали одрасли заинтересовани за децу узраста од **13 до 15 година, 206 (28,72%)**. Позива који су се односили на младе **преко 18 година**, било је **77 (10,77%)** а позиватељи/ке су у истом броју и проценту отварали теме и у вези са децом узраста до **6 година**.

##### *Позиви и пол деце*

Позиви су се у нешто већем броју односили на децу/младе **женског** пола – **427 (59,54%)** него на децу/младе **мушког** пола – **290 (40,46%)**.

##### *Породични статус деце и младих – информације из позива*

Позиви су се односили на децу која живе у породици са оба родитеља, **259 (36,19%)**, затим на децу чији су родитељи разведени **150 (20,95%)** и децу самохраних родитеља, **58 (8,10%)**.

##### *Теме позива/реализованих саветодавних разговора*

Најчешће **теме** о којима смо током 2021. године разговарали на родитељском телефону су биле теме из области **породичних односа**, **239 (33,33%)**. Разговарали смо о разводу, самохраном родитељству, усаглашавању око васпитних пракси али и на теме из области **однос родитељ – дете**, **46 (6,47%)**, најчешће око дисциплиновања деце млађег узраста и комуникације са адолесцентима.

**Психосоцијалне и развојне теме**, у оквиру којих су родитељи износили бригу због депресивности и усамљености своје деце али и испољене агресивности, јавиле су се 136 (18,91%) разговора. Одрасли су бринули и због психотичних епизода и покушаја суицида или самоповређивања младих.

Тема вршњачко **злостављање и насиље као и породично насиље** 61 (8,46%) и како пријавити насиље, како заштити дете, била је актуелна и током ове године.

Деца су током ове школске године нешто мање ишла у школу и чешће била на онлајн настави, ипак, теме које се односе на **школу и учење**, су биле теме због којих су се јављали одрасли који брину или су забринути за децу јавили 29 (4%) пута.

Нису изостале теме као што је **брига око злоупотребе супстанци и прекомерног коришћења друштвених мрежа и сексуалност младих**.

Одређен број позива се односио на **тражење информација и/или правна питања**. Правна питања су се се тичала родитељских права у разводу, рада центра за социјални рад, и око пријаве насиља. Разговор на тему о правним питањима често је увод у разговор на тему о породичним односима. Родитељи су најчешће тражили **информације** о доступности институција, информације о родитељском телефону и дечијим правима.

## **ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА**

Родитељски телефон је и 2021. години био доступан родитељима, старатељима и осталим одраслима заинтересованим за децу и њихов развој као и онима који су са саветницима родитељског телефона желели да разреше дилеме у односу на сопствене родитељске компетенције.

Већ другу годину у **контексту глобалне пандемије**, са одраслима смо разговарали о томе колико овај неочекивани и опасан по здравље друштвени феномен (негативно) утиче на њихов свакодневни живот, које су му последице, како се са тиме носе и како ову ситуацију деле са својом децом. Разговарали смо и на теме из области породичних односа, односа родитељ-дете, психосоцијалних и развојних карактеристика, као и насиља и тема у вези са школом, адолесценцијом и зависностима.

Овај контекст (пандемија ковид) је одредио да **брига за ментално здравље и родитеља и деце** буде додатно обухваћена истраживањима у чијем су фокусу били породица и деца, и млади. **Истраживање које је у новембру 2021.г. објавио УНИЦЕФ** указује на то да је све присутнија брига за питања менталног здравља, како код родитеља, тако и деце. Резултати истраживања које је спровела Кровна организација младих Србије током 2021. Године, поред бриге за ментално здравље младих, посебно **истиче значај доживљаја младих по питању подршке коју они процењују као недовољну у оквиру својих породица**. Истраживања препознају потребу да услуге које би биле подршка савременом родитељству треба да буду видљивије и доступније.

\*\*\*

Као и за све значајне ствари у животу, тако и **за родитељство не постоји прост рецепт**, али научна и теоријска заснованост наше праксе на услузи "Родитељски телефон" почива на

универзалним људским(и породичним) вредностима које у фокусу имају изградњу односа између родитеља и деце, квалитетног односа између самих партнера/одгајатеља, који су кључ успешног родитељства, без обзира из које културе, друштвеног staleжа или географског подручја потичу.

Чињеница је да породица уназад бар 30 година, посматрајући савремени тренутак, доживљава **значајну унутрашњу трансформацију** изазвану многим друштвеним околностима, али и поремећајем система вредности, које је воде у нове и нове изазове.

Зато је пракса саветовања родитеља, као и саветовања деце изузетно деликатна и тражи од стручњака који се њоме баве посвећеност и широк спектар компетенција у одговору на сваки родитељски или дечији позив.

\*\*\*

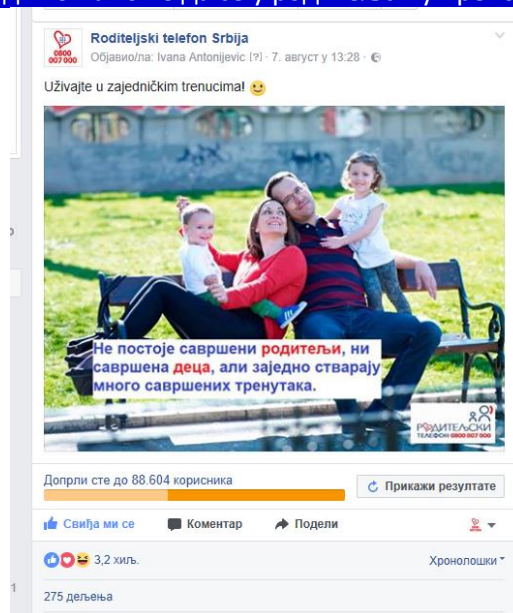
Упркос неизвесности око трајања пандемије, па са тим и отежаног планирања дела активности које се тичу представљања услуге у јавности, у 2022.г ћемо акценат ставити на повећање видљивости услуге „Родитељског телефона“, као подршке здравом родитељству у Србији.

До сада, као најбољи вид промоције и најефикасније подршка родитељима, показале су се уз тематска гостовања на медијима, трибине са родитељима, у школама и различитом локалним срединама, где су родитељи у непосредном контакту могли да се увере у нашу стручност, приступ заснован на поштовању и неосуђивању, уважавање њихове улоге и проблематике која понекад из те улоге произилази, као и значај стручне подршке која им је неопходна да би проверили своје родитељске компетенције и/или се покренули у решавању насталог проблема

\*\*\*

Најзначајније што смо научили из наше саветодавне праксе је да су проблеми родитеља и деце у ствари исти, или врло слични. Само је различита перспектива, поглед на одређени проблем, „алат за решавање“, степен животног искуства и одговорност коју родитељство носи.

**Зато радимо на томе да се у родитељству препозна оно највредније!!! \***



\*Једна од порука које смо током наше петогодишње праксе послали родитељима који нас прате на друштвеним мрежама