
VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI PRIATEĽOV DETÍ - LI(E)NKA

ZA OBDOBIE JANUÁR – DECEMBER 2018

Spoločnosť priateľov detí – Li(e)nka tak ako po minulé roky, i v r. 2018 rozvíjala a uskutočňovala aktivity v prospech našich detí - našich klientov, pokračovala v napĺňaní jej poslania, ktoré je vymedzené Stanovami OZ. Činnosť OZ už tradične prebieha na 2 úrovniach. V rámci dištančného poradenstva sme pokračovali v činnosti Linky detskej dôvery ako dištančnej poradne pre deti a mládež ale rovnako aj pre dospelých, ktorí vyhľadajú našu pomoc v záujme detí. Druhú úroveň tvorila intenzívnejšia práca s deťmi prostredníctvom osobného kontaktu, predovšetkým v rámci preventívnych, vzdelávacích a edukačných aktivít, ktoré sme začali rozvíjať ešte v r. 2016 a stali sa tradičnými aktivitami, ktoré poskytujeme. K týmto 2 rovinám sa v mesiaci Október pridala intenzívnejšia práca s dobrovoľníkmi - študentmi vysokých škôl, ktorú sme realizovali prostredníctvom ich začlenenia do činnosti chatovej poradne našej Linky.

Orgány občianskeho združenia prešli v r. 2018 čiastočnou zmenou. Správna rada pracovala aj v roku 2018 v pôvodnom zložení:

PhDr. Katarína Fujeriková – predsedníčka Správnej rady,

Doc. Mgr. Soňa Lovašová, PhD. – podpredsedníčka Správnej rady,

Mgr. Antónia Sabolová Fabianová, PhD. – členka Správnej rady.

Zmena nastala na pozícii štatutárneho zástupcu - riaditeľa OZ, kedy ešte k 31.12.2017 zo svojej funkcie odstúpila predchádzajúca riaditeľka, PhDr. Danko Lovašová a správna rada na túto funkciu k 1.1.2018 schválila Mgr. Vladimíra Lichnera, PhD., ktorý vykonával v roku 2018 funkciu riaditeľa a štatutárneho zástupcu OZ.

PROJEKTY, KTORÉ SME REALIZOVALI V R. 2018

Linka detskej dôvery

Linka detskej dôvery funguje v Košiciach od r. 1999. Do tohto projektu vstúpila Spoločnosť priateľov detí – Li(e)nka v r. 2001. Linka pracuje od svojho vzniku nepretržite. V súčasnosti

poskytuje svoje služby v pracovných dňoch od 14.00 do 20.00 hod. a to výhradne dištančnou formou prostredníctvom synchrónnych a asynchrónnych komunikačných prostriedkov, pričom prísne dodržiava obojstrannú anonymitu. Pre kontakt so svojimi klientmi využíva nielen telefón, ale i ďalšie formy, ktoré prináša súčasný svet internetu, predovšetkým e-mail a chat. Komunikačné prostriedky, ktoré LDD využíva:

- **Telefón:** tel. č. pre klientov LDD je 055/234 72 72.
- **E-mail:** e-mailová adresa pre klientov je odkazy@linkadeti.sk. V e-mailovom poradenstve je časový limit pre odpoveď 24 hodín (v pracovných dňoch, v mimopracovných dňoch je to nasledujúci pracovný deň). Na odoslanie e-mailovej správy môžu klienti LDD využiť aj formulár na stránke www.linkadeti.sk.
- **Skype:** Skype využívame bez web kamery, len na hlasový kontakt, ktorý je bezplatnou alternatívou spoplatneného telefonického kontaktu. Skype name: linkadeti.
- **Chat:** s chatom pracujeme od r. 2014. Prístup k chatu je pre kohokoľvek zo stránky www.linkadeti.sk. Tento prístup je aktívny v pracovných dňoch od 14. 00 do 19.00 hod.
- **Rovesnícka internetová poradňa:** na stránke www.linkadeti.sk sme v januári 2016 zriadili úspešnú Rovesnícku poradňu, do ktorej môžu deti písať o rôznych problémoch a navzájom si môžu na svoje otázky odpovedať. K tomuto sme ďalej realizovali projekt vzdelávania a supervízií pre tímy rovesníckych poradcov.

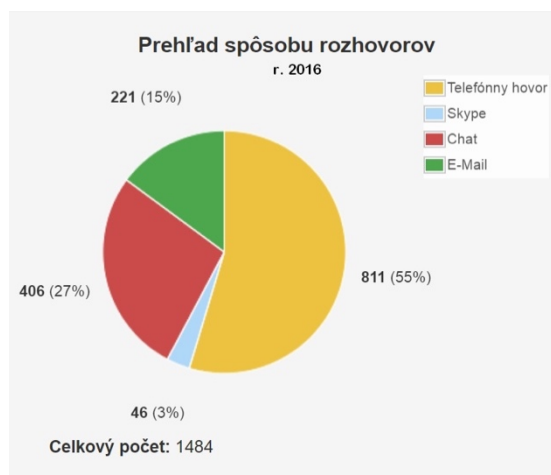
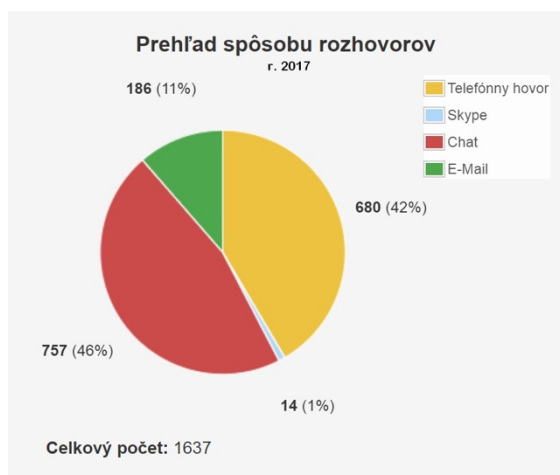
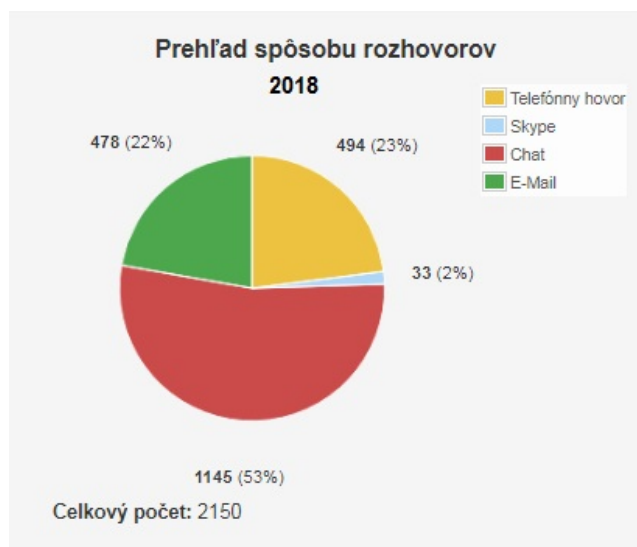
Zameranie linky

Zameranie a hlavné ciele linky ostali zachované v podstate od jej vzniku. Hlavnou oblasťou, ktorá je v ohnisku pozornosti je dieťa samotné so svojimi starosťami, ale aj radosťami. Osobitnú pozornosť samozrejme venujeme násiliu voči deťom a to v akejkoľvek podobe. Pritom sa snažíme nielen o poskytnutie krízovej intervencie, ale i o využitie komunikačného priestoru predovšetkým na prevenciu tohto javu. Rovnako reflektujeme na rizikové faktory, ktoré môžu viesť k vzniku násilia voči deťom a tiež dôsledky násilia na deťoch. Okrem toho sa však zameriavame aj na bežné poradenské a komunikačné problémy, problémy v školskom prostredí, priateľských, rodinných vzťahoch a pod. V roku 2018 sme vstúpili do novej oblasti poskytovaných informačných a poradenských služieb, kedy sme začali poskytovať širšie informácie v oblasti budúceho pracovného a kariérneho uplatnenia našich klientov - najmä študentov stredných škôl.

Cieľovou skupinou, na ktorú je činnosť LDD zameraná sú deti a mladí ľudia, ale aj dospelí, ktorí kontaktujú linku v záujme detí (rodičia, príbuzní, susedia, iní odborníci,...). Vzhľadom na prácu so študentmi sú druhou cieľovou skupinou študenti, na ktorých je zameraná pedagogická činnosť poradcov linky.

Problémy klientov, ktoré na linke riešime

Na linke riešime širokú škálu problémov detí i dospelých, ktorí sú pre deti dôležití, predovšetkým rodičov, príbuzných, ale aj učiteľov, či susedov. Počet kontaktov kontinuálne rastie, čoho dôkazom sú aj kontakty v roku 2018. Napriek pracovnej dobe 14:00-20:00 sme v roku 2018 zaznamenali 2150 kontaktov (kým v r. 2016 to bolo 1484 kontaktov, v r. 2017 1637). Zaznamenávame však výraznú zmenu v spôsobe realizácie týchto kontaktov. V uplynulom roku tvorili 53% všetkých kontaktov kontakty prostredníctvom chatu (v r. 2016 to bolo 27% a v r. 2017 40%). Rovnako klesá počet telefonických kontaktov (23% v r. 2018 oproti 55% v r. 2016 a 42% v r. 2017). Pre porovnanie uvádzame tieto štatistiky aj v grafoch nižšie.



Ak sa zaujímate o problémové okruhy, s ktorými sa na nás klienti obracajú, tak tie sú výrazne ovplyvnené spôsobom, ktorým nás klienti oslovujú. V **telefonických kontaktoch**, je každoročne najviac kontaktov, ktoré sú zamerané na sýtenie sociálnych kontaktov a potrebu komunikácie u detí s inou osobou (40% telefonických kontaktov). Okrem toho však narástol počet kontaktov, ktoré sa týkajú rodinných tém, najčastejšie vzťahov a problémov v rodine, či

starostlivosti rodičov (20% telefonických kontaktov). Rastie však aj počet ďalších vážnych tém, ako sú témy porušovania práv dieťaťa, problematika týrania, zneužívania a zanedbávania či šikanovania (takmer 10% telefonických kontaktov). Čo sa týka **e-mailového poradenstva**, 30% kontaktov v roku 2018 bolo realizovaných z dôvodu potreby sociálneho kontaktu, prijatia a komunikácie na strane našich klientov, 19% kontaktov bolo orientovaných na rôzne problémy v rodinách detí a dospelých. Rovnako 19% kontaktov bolo realizovaných z dôvodu osobnostných a emocionálnych problémov detí, s ktorými nás kontaktovali. Takmer 15% kontaktov sa venovalo ďalším vážnym témam ako je násilie voči dieťaťu, porušovanie jeho práv, závislosti a pod. V rámci **chatového kontaktu**, najviac kontaktov sa týkalo rodinných vzťahov a problémov (18%), zdravotných, zdravotníckych a sexuologických tém (15%), osobnostných a emocionálnych problémov (13%), či problémov v rovesníckych vzťahoch (11%). V chate sme však riešili aj rôzne problémy týkajúce sa priateľských a rovesníckych vzťahov a rôzne ďalšie okruhy problémov.

Nezávisle od tém, ktoré deti prezentujú, je naša činnosť zameraná hlavne na zvyšovanie ich samostatnosti a kompetencií pri samostatnom riešení svojich problémov, ich rozhodovaní, na rozvoj osobnosti, vysvetľovanie a zvládanie vlastných emócií a podporu zdravého životného štýlu.

Rovesnícka internetová poradňa

Aj v roku 2018 sme nadviazali na úspešnú tradíciu projektu Rovesníckej internetovej poradne z predchádzajúcich rokov. Na Linke detskej dôvery poskytujú deťom pomoc odborníci – psychológovia a sociálni pracovníci. Mnohé deti sa však radšej porozprávajú o svojich problémoch s tými, ktorí sú im vekovo blízki, ktorí vedia lepšie pochopiť to, čo prežívajú - svojimi rovesníkmi. Preto sme v roku 2017 na našej webovej stránke vytvorili Rovesnícku internetovú poradňu. Tento projekt sa stretol s veľkým úspechom od svojho samotného začiatku, a práve pre tento úspech sme sa rozhodli hľadať možnosti, ako tento projekt zachovať. To sa v roku 2018 podarilo aj vďaka podpore Mesta Košice prostredníctvom grantového programu DAMKO. Prostredníctvom Rovesníckej poradne môžu deti klásť



otázky k rôznym témam, ale môžu vyjadrovať i svoje stanoviská či odpovede na predchádzajúce správy. Výhodou je prístup k rovesníckej poradni prostredníctvom webovej stránky www.linkadeti.sk, ktorý nie je obmedzený priestorom ani časom. Ide o laickú poradňu, kde sa dôraz kladie na spontánnosť a vlastné skúsenosti rovesníckych poradcov. Aby sme dokázali zabezpečiť kvalitu poskytovaných odpovedí a vyhli sa nevhodným poradenským odpovediam, vyškolili sme tím detských - rovesníckych poradcov, ktorí pracujú pod dohľadom mentorov - študentov sociálnej práce a psychológie FF UPJŠ. Tieto rovesnícke tímy absolvovali odbornú prípravu - Školu rovesníckych poradcov, ktorú viedli odborní zamestnanci LDD a v spolupráci s Centrom pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie na Karpatskej 8 v Košiciach aj pravidelné mesačné odborné a supervízne semináre. Takto súčasne i študenti môžu v praxi uplatniť poznatky získané počas štúdia. LDD má nad poradňou odbornú garanciu a právo vymazať nevhodné, nenávistné, či vulgárne reakcie.

V roku 2019 sme celkovo v poradni zaevidovali 299 správ, z toho 121 prijatých a 178 odpovedí. Tieto správy sa tematicky týkali rôznych problémov, najčastejšie problémov so školou – zlá známka, strach z vysvedčenia, ako sa lepšie učiť, ale i problémy s láskou a ojedinele i témy sebapoškodzovania, či samovražedných myšlienok.

Nauč sa viac o dištančnom poradenstve

Na základe zmluvy o spolupráci medzi FF UPJŠ a OZ Spoločnosť priateľov detí –Li(e)nka na projekte Linky detskej dôvery zo dňa 3. 10. 2014 začala Linka detskej dôvery (ďalej len LDD) činnosť v úzkej spolupráci s Katedrou sociálnej práce a Katedrou psychológie FF UPJŠ. Základom tejto spolupráce bola snaha, aby sa LDD stala platformou pre cvičenia a prax študentov FF UPJŠ v predmete Dištančné poradenstvo, ktorý bol do magisterského štúdia zaradený v septembri 2015.

Aj v r. 2018 sme pokračovali v tejto spolupráci. Pripravovali sme študentov v rámci cvičení k predmetu Dištančné poradenstvo priamo v prostredí Linky detskej dôvery. Po absolvovaní blokovej výuky mali študenti možnosť pozorovať poradcov Linky detskej dôvery pri práci a vyskúšať si priamy kontakt s klientmi. Postupy dištančného poradenstva konzultovali s poradcami priamo v poradenskom procese. Študenti tak získali cenné skúsenosti, ale i komunikačné zručnosti potrebné pre svoju budúcu profesionálnu prax. Tým, že Linka v svojej



práci využíva rôzne prostriedky dištančnej komunikácie (telefón, e-mail, Skype, chat) si študenti rozširovali i zručnosti v práci s rôznymi dištančnými komunikačnými nástrojmi. Predmet v zimnom semestri ak. r. 2018/2019 absolvovalo 16 študentov. Okrem cvičení k predmetu majú možnosť niektorí študenti sociálnej práce po absolvovaní predmetu realizovať i odbornú prax v OZ. Na praxi študenti pracovali nielen na linke, ale zapájali sa do všetkých oblastí práce OZ. Pomáhali pri propagácii LDD, zúčastňovali sa spolu s lektormi workshopov pre žiakov ZŠ, samostatne uskutočnili besedy o linke na ZŠ a SŠ. Táto prax im dáva ucelený pohľad na prácu občianskeho združenia ako i samotnej dištančnej poradne.



Chat náš každodenný

Chat Linky detskej dôvery funguje od roku 2014. Od zavedenia tejto služby využívanie kontinuálne rastie každým rokom. V roku 2018 sa chat stal najvyhľadávanejšou službou našej poradne. Chat využívajú najmä mladí ľudia a dospelávajúci a týka sa rôznych tém, ako vážnych, tak i viac komunikačných orientujúcich sa na sýtenie sociálneho kontaktu klientov. Tu sme však vnímali potrebu sa viac priblížiť našim klientom - tým, ktorí túto službu využívajú. Potrebu odpovedať im tak, ako to vyžaduje dnešná moderná doba, dynamicky a vnímajúco súčasné trendy a spôsoby komunikácie. Tak sme v roku 2018 s podporou Nadácie pre deti Slovenska prostredníctvom grantového programu Hodina deťom realizovali projekt Chat náš každodenný. Zmyslom projektu bolo zapojiť do poskytovania poradenských služieb prostredníctvom chatu mladých ľudí, ktorí budú pod vedením skúsených poradcov Linky detskej dôvery realizovať poradenstvo prostredníctvom chatu. Na to, aby mohli do procesu poradenstva vstúpiť, museli dobrovoľníci po úspešnom nábere absolvovať vzdelávanie, ktoré bolo orientované na získanie dôležitých poznatkov o procese a postupoch chatového poradenstva. Toto vzdelávanie sa konalo v mesiaci Október a po jeho úspešnom absolvovaní sa 13 dobrovoľníčiek zapojilo do každodennej činnosti Linky detskej

dôvery. V mesiacoch Október - December dobrovoľníčky realizovali viac než 100 poradenských kontaktov pod supervíziou pracovníkov Linky detskej dôvery.



Služby pre mladých

Keďže je pre nás dôležité neustále zlepšovať a rozširovať poskytované služby a byť tak blízko k našim klientom, neustále vyhl'adávame nové možnosti, ktorými sa dá tento cieľ zabezpečiť. Ešte koncom roka 2017 sme sa uchádzali o podporu Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR prostredníctvom projektu, ktorý administrovala IUVENTA - Slovenský inštitút mládeže „Služby pre mladých“. Keďže sme boli úspešní, v roku 2018 tento projekt realizovala s cieľom zlepšovať naše pôsobenie na mladých ľuďoch. Okrem tradične poskytovaných informačných a poradenských služieb sme svoje pôsobenie rozšírili na poskytovanie kariérneho poradenstva pre mladých, do činnosti organizácie sme zaradili funkciu Multiplikátora siete Eurodesk. Okrem toho však súčasťou týchto služieb je realizácia preventívnych, edukačných a ďalších aktivít - workshopov na základných a stredných školách na rôzne aktuálne témy vrátane osobného poskytovania kariérneho poradenstva. Rovnako sme zabezpečovali workshop úspešného start-up, ktorý pre mladých môže slúžiť ako inšpirácia pre rozvoj ich vlastnej kariéry po ukončení vzdelávania.



S pomocou dobrovoľníkov organizácie sme realizovali niekoľko úspešných workshopov na rôznych základných a stredných školách najmä v Košiciach, Tie boli realizované na rôzne témy, od dodržiavania ľudských a detských práv, cez preventívne aktivity na rozvoj zdravia a zdravého životného štýlu detí a mládeže či orientácia v zdravých sociálnych vzťahoch, ktoré deti a mladí vytvárajú. Rovnako sme sa orientovali v súlade s projektom na poskytovanie kariérneho poradenstva a v rámci tohto projektu boli realizované aj tradičné besedy o rôznych možnostiach poskytnutia pomoci ako aj o samotnej Linke detskej dôvery. Takýmto spôsobom sme sa počas roka 2018 stretli s viac ako 300 deťmi - žiakmi a študentmi košických základných a stredných škôl. V roku 2018 bol predložený projekt v programe Služby pre mladých opätovne a bude realizovaný aj v ďalšom roku.



VZDELÁVACIA ČINNOSŤ

Vzdelávanie tvorí od začiatku významnú súčasť činnosti OZ Spoločnosť priateľov detí – Li(e)nka, ktorá je zakotvená i v jej Stanovách. V r. 2016 sme získali akreditáciu z MŠ SR na 120 hodinový vzdelávací program Dištančné poradenstvo a intervencia pre pomáhajúce profesie. Program pozostáva z 2 modulov:

1. Telefonické poradenstvo a intervencia, rozsah 60 hod.
2. Internetové poradenstvo a intervencia, rozsah 60 hod.

V roku 2018 bol vzdelávací program plánovaný v mesiacoch máj - jún, no z dôvodu nenaplnenia dostatočného počtu účastníkov nebol realizovaný.

Súčasťou ďalšieho vzdelávania je aj vzdelávanie samotných pracovníkov Linky detskej dôvery. To je tradične zamerané predovšetkým na zvyšovanie kvality ich práce. Tú zabezpečuje systém supervízií a intervízií, ktorý je zameraný na individuálne supervízie a intervízie pre začínajúcich, ale aj ostatných pracovníkov linky a tiež skupinové supervízie. Supervízie vedú skúsení pracovníci linky s niekoľkoročnou praxou v dištančnom poradenstve. Tento systém je

dôležitý pre všetkých pracovníkov. Poskytuje im istotu, priestor na sebarozvoj a výmenu skúseností. V r. 2018 sme realizovali 4 supervízne semináre, na ktorých sme pracovali na vytvorení postupov pri práci so špecifickými typmi klientov.

SPOLUPRÁCA S INÝMI ORGANIZÁCIAMI

Spolupráca s inými organizáciami je pre nás dôležitá nielen z hľadiska výmeny informácií a skúseností, ale i partnerských vzťahov s organizáciami, ktoré pracujú v podobnej problematike ako my.

Aj v r. 2018 sme spolupracovali predovšetkým s členmi Asociácie liniek pomoci, ktorá združuje organizácie poskytujúce dištančné poradenstvo deťom a mládeži, t.z. s Linkou detskej istoty, n.o. (Bratislava) a OZ IPČKO (Bratislava). V tomto roku sme spoločne s týmito organizáciami započali spoluprácu s Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny pri kreovaní metodiky a postupov Národnej linky na pomoc detským obetiam násilia.

Pokračovali sme v úzkej spolupráci s CPPPaP na Karpatskej 8 v Košiciach, kde sme spoločne realizovali úspešný projekt Rovesníckej internetovej poradne.

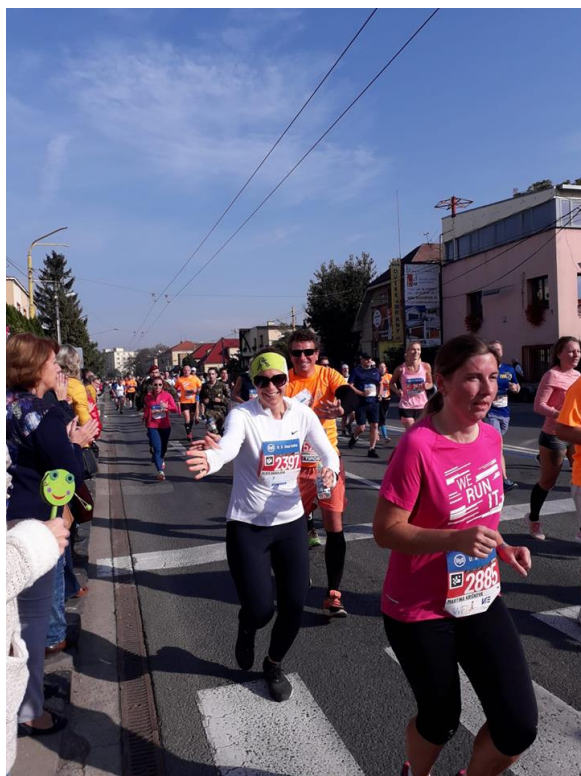
V rámci preventívnej, vzdelávacej činnosti a workshopov spolupracujeme s viacerými ZŠ a SŠ.

Hlavným partnerom v našej činnosti - poskytovaním poradenstva ostáva FF UPJŠ v Košiciach, predovšetkým jej Katedra sociálnej práce, kde spolupracujeme aj pri vzdelávaní študentov a ich odbornej praxi.

PROPAGÁCIA

Propagácia a zviditeľňovanie našej činnosti je neoddeliteľnou súčasťou práce. Preto sú pre nás dôležité i aktivity zamerané na túto oblasť. A to nielen tlač a distribúcia letákov, ale i mediálne vystúpenia. V r. 2018 to boli 4 výstupy (v rozhlase a v televízii). Veľmi pozitívne sme vnímali, že k propagácii našej činnosti prispeli opäť i účastníci minimaratónu a polmaratónu, ktorí na MMM 2018 v Košiciach bežali s logom LDD. Táto akcia sa uskutočnila už štvrtýkrát a sme radi, že sa stala tradíciou.





Najväčšiu propagačnú platformu však tradične tvoria elektronické médiá – webová stránka www.linkadeti.sk a FB stránka Linky detskej dôvery, na ktorých zverejňujeme všetky novinky a akcie.

- **Webová stránka:** na www.linkadeti.sk publikujeme informácie o linke a SPDL, sú tam uverejnené ročné správy, aktuálne i ukončené aktivity. Uskutočňujeme tu pasívne poradenstvo formou uverejňovania článkov k rôznym témam. V niektorých článkoch využívame interaktívny kontakt s klientmi prostredníctvom komentárov. Okrem toho je web-stránka platformou pre prístup k chatovej poradni a rovesníckej poradni. Stránka má mesačne cca 2000 návštev.
- **FB stránka Linky detskej dôvery:** využívame ju na aktuálne informácie o činnosti LDD, fotografie z činnosti, aktuálne oznamy. Na konci roku 2018 má stránka 640 sledovateľov.

1. FF UPJŠ v Košiciach
2. Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR prostredníctvom projektu Služby pre mladých administrovaným IUVENTOU - Slovenským inštitútom mládeže
3. Mesto Košice prostredníctvom grantového programu DAMKO
4. Nadácia pre deti Slovenska z grantového programu Hodina deťom
5. Mishte
6. Všetci, ktorí darovali 2% z podielu z dane
7. Všetci, ktorí nám darovali finančné dary

Ďakujeme!

