

**Информация за
Националната телефонна линия за деца 116 111
за 2020 година**

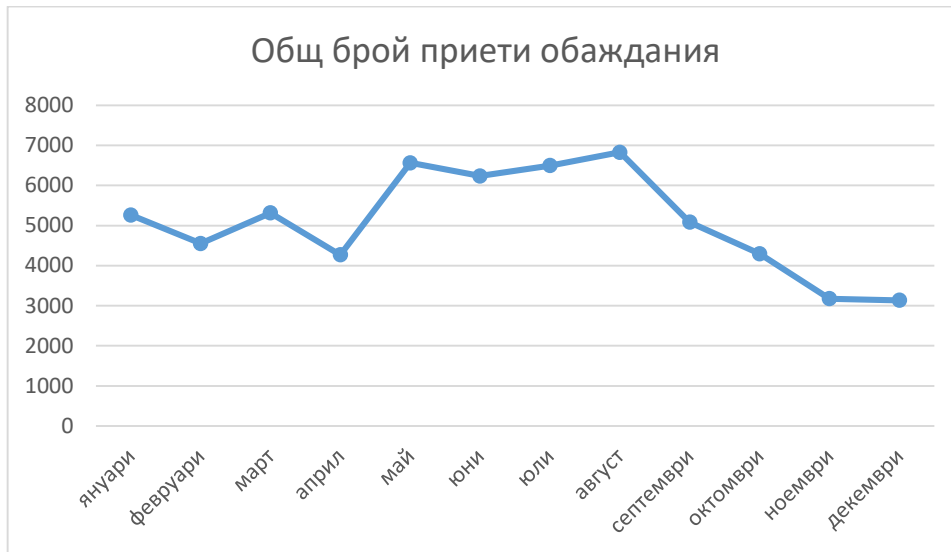
През 2020 г. предизвикателства пред хората в страната и целия свят бяха с настъпилата пандемия COVID-19, а Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) предприе предизвикателството да управлява Националната телефонна линия за деца 116 111. Съгласно Закона за закрила на детето, НТЛД е на Агенцията, но 10 години тя се управлява от гражданска организация под контрола на ДАЗД. Водейки се от стремежа да надгради постигнатото през годините на НТЛД, да подобри софтуера и да оптимизира базата данни, и в унисон с технологичните решения, които се променят твърде бързо, ДАЗД предприе действия за осигуряване на нов, съвременен софтуер и по-добър технически ресурс. Изграден е нов софтуерен продукт за обработка и съхранение на данни от обажданията на телефонната линия. Правата на интелектуалната собственост са на ДАЗД. С новия софтуер се съхранява по-голям обем от база данни, която се използва за анализиране и синтезиране на информацията и провеждане на по-добра политика в областта на закрилата на детето у нас.

Съобразявайки се с влизането в сила на подзаконовия акт „Наредба за минималните изисквания за мрежова информационна сигурност“ (влязла в сила от 26.07.2019 г.), която регламентира конкретни ангажименти за държавните институции, свързани със сигурността на информацията, Държавната агенция за закрила на детето пое управлението на НТЛД от 01.05.2020 г., като осигури и необходимите специалисти-консултанти, които да я обслужват. Отчитайки за изключително важен и човешкия ресурс в тази дейност, за обслужване на НТЛД са наети професионалисти психолози и педагози, назначени чрез Агенция за временна заетост, регистрирана към Агенцията по заетостта.

Данните на НТЛД за периода от месец януари до месец април 2020 г. са по представените отчети на гражданската организация, управлява линията до този период. Те са включени в представената статистика на настоящия доклад. Други индикатори, които фигурират в новата система на НТЛД започват от месец май 2020 г., периода, от който ДАЗД пое управлението на линията за деца, също са отразени в статистическата информация в доклада.

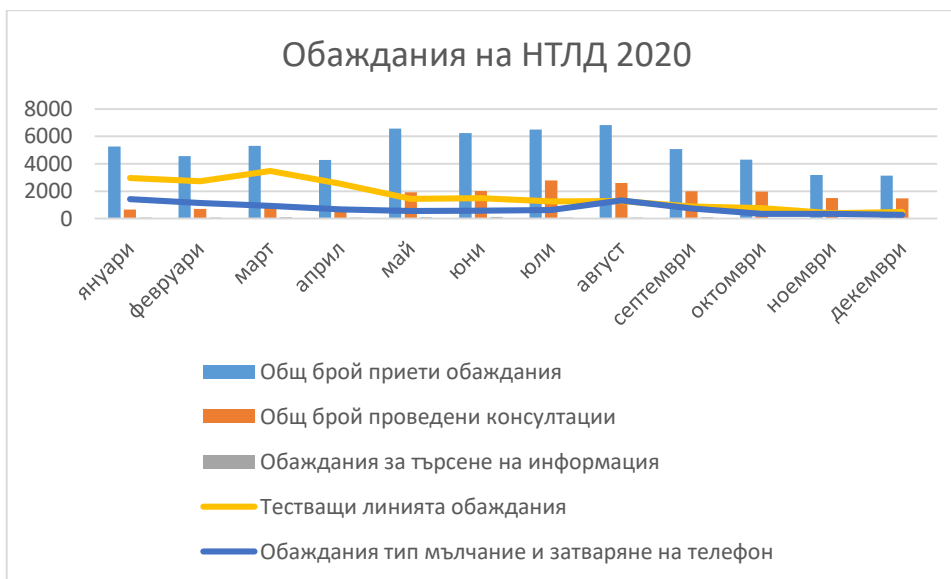
През първите месеци от управлението на НТЛД се наблюдаваше голям интерес от страна на обществото. Постъпваха множество обаждания, както от деца, така и от възрастни, които търсеха информация за дейността на линията, и проучваха възможностите за оказване на психологическа подкрепа.

През 2020 г. на НТЛД са постъпили 61 212 обаждания, с 11 453 повече (19 %) от 2019 г., когато входящите повиквания са били 49 759. Най-много обаждания има през периода от месец май – 6564 до месец август – 6829, след което има лек спад на обажданията през септември на 5081 и значително намаляване през месеците ноември и декември. (Графика 1)



Графика 1.

Подобен спад на обажданията към края на календарната година се наблюдава и в предишни години. Проведените консултации за 2020 г. са 19 345 са с 51 % повече от 2019 г., когато са били 9775. Данните показват, че броя на проведените консултации в периода от месец януари - 666 до месец април – 813 е сравнително по-нисък в сравнение с месеците, след май до края на календарната година, когато са отчетени стойности с почти тройно и четворно повече консултации - май – 1923, юни – 2009, юли 2789, август – 1989. Цифрите показват завишен брой на консултациите и в месеците, през които има спад на обажданията – септември – 1989, октомври 1959 и т.н. Лицата, които са потърсили информация на НТЛД са 861, като през месеците юни са най-много – 112, през септември 100, а най-малко през месеците ноември и декември – по 30. (Графика 2)



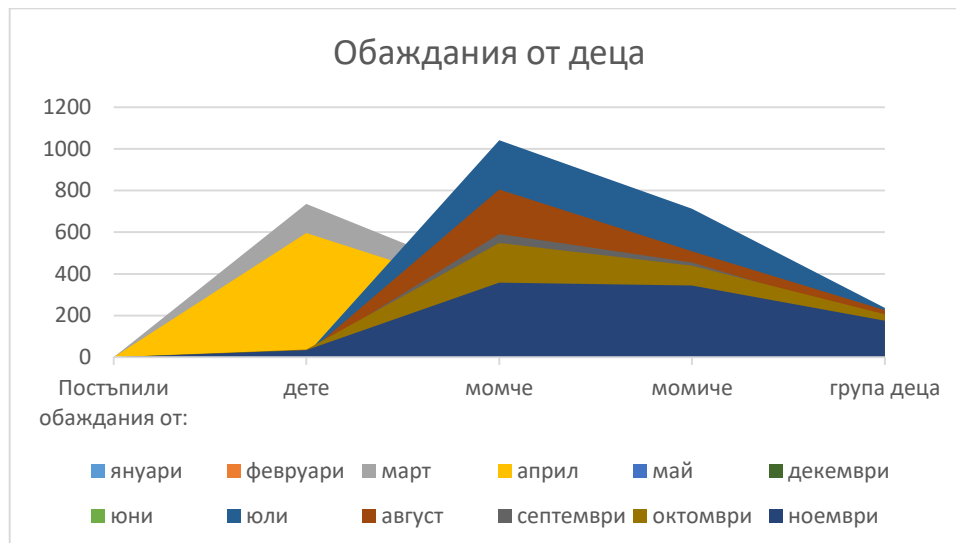
Графика 2.

Продължителността на телефонните разговори е различна, в зависимост от заявката на обаждащото се лице. Както през годините, така и през 2020 г. има деца, които тестват линията, като по този начин те се забавляват, провокират консултанта или демонстрират вербална агресия и грубо отношение. Подобно поведение се отчита при всички „горещи линии“ и в други страни. Системата на линията показва, че за 2020 г. са отчетени – 19 692 тестващи обаждания, като в периода от януари до април са отчетени 11 700, най-много има регистрирани през месец март - 3463. Броят на тестващите обаждания намалява през останалите месеци, като през месец май са 1439, а през декември 495. Децата на възраст между дванайсет и петнайсет години често изпитват вътрешна несигурност и вълнения. Някои от тях изпитват трудност в общуването и да споделят реалните си преживявания, поради което на линията постъпват тестващи обаждания, с които те проверяват какво ще чуят. В сравнение с 2019 г. броят на тестващите лица линия е намалял с 61%, когато броят им е бил 32 437.

Сходни данни отчита системата и за обажданията, които са тип „мълчание“, които са общо 8925 за годината, най-много са през месец януари - 1408 и най-малко през месец декември - 285. Ръстът към намаляване на мълчаливите обаждания се отчита значително след месец май 2020 г.

На НТЛД се дават консултации на деца и възрастни с цел получаване на информация и консултации за оказване на психологическа подкрепа.

На Националната телефонна линия за деца 116 111 се свързват най-често деца. През 2020 г. обажданията на линията от деца са 12 888, от тях 2493 обаждания са от деца, при които при обаждането консултантът не е установил пола на детето и е регистрирал обаждането в системата от „дете“. Обажданията от момчета са 6448, а от момичета 4926. През последните две години се наблюдава тенденция броят на обаждания от момчета да е повече от този на момичета, както бе през изминалите години. (Графика 3)



Графика 3.

Както е описано по-горе, децата ползват линията и за забавление, като се шегуват. Най-често тези обаждания постъпват от групи деца – 1348 (от май до декември), които се обаждат от един номер, смеят се, задават най-често несериозни въпроси, някои се държат невъзпитано

и употребяват цинизми и изричат обиди. Най-много обаждания има от деца във възрастта на пубертета и както е известно в този период, след навършване на дванадесет години, децата започват да преживяват динамични процеси и преминават през физическо, психологическо и социално развитие до навлизане в зрелостта. През началото на учебната година бяха установени значителен брой на обаждания от групи деца по време на престоя си в училище, които се забавляваха през междучасията. При подобни обаждания, или при тестовите на децата се съобщава, че по този начин задържат линия и е възможно да се пропусне обаждане от дете, което в действителност може да има необходимост от помощ. Обяснението от консултанта оказва влияние на шегуващите се деца, те се извиняват и приключват с шегите. Не винаги обаче това се наблюдава при възрастните. Опитът на линията показва, че в определени периоди има обаждания от родители, които водят дела за упражняване на родителски права или са в тежък конфликт с другия родител и използват линията, за да сигнализират, че детето им е в определен риск.

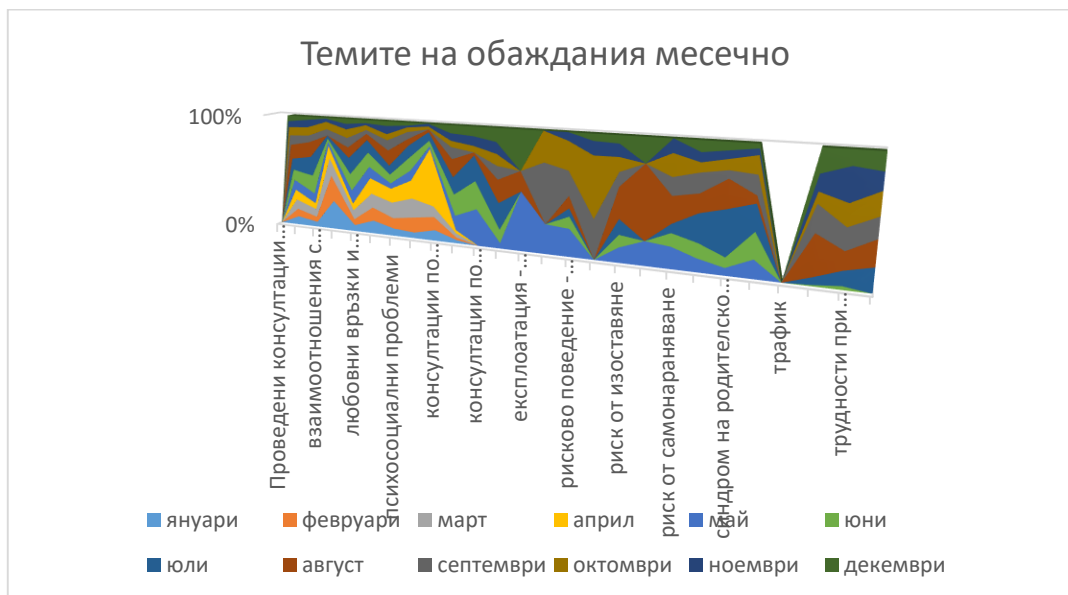
Запазва се тенденцията, на линията да се консултират деца най-често по темата за взаимоотношенията (47%) и семейните пролеми (19%). Постъпилите обаждания, при които е съобщено за насилие над дете попадат на трето място в системата на линията с 11%. Децата са споделили за взаимоотношенията си с връстници и са търсили отговори на определени въпроси. Те споделят и за семейните проблеми, които ги притесняват с консултантите, а при част от обажданията са отчетени психосоциални проблеми.

Обажданията, за които е търсена консултация във връзка с взаимоотношенията с връстници, любовни отношения, връзки, раздели, отношения с родители, братя и сестри се запазва през годините. Резултатите са очаквани, тъй като линията се ползва най-вече от тийнейджъри, а в периода на настъпващи промени в тялото на младия човек и интереса към другия пол заема значително място в ежедневието и мислите им, вниманието и енергията на подрастващите е привлечено от темата за любовта. Обективно погледнато, пубертетът е периодът, в който децата на възраст между дванайсет и петнайсет години изпитват вътрешна несигурност и емоционални трепети. Има изследователи, които твърдят, че неговото начало може да започне и по-късно на 17-18 години. Продължителността на пубертета е строго индивидуална и не могат да бъдат дадени прогнози, тъй като това е процес, който засяга не само физиологичното развитие на човека, но и неговото психическо съзряване и духовно израстване. В Линията децата виждат възможност, чрез която да получат отговори на въпроси, които ги вълнуват и от срам, притеснение или друга причина не желаят да споделят с приятелите си или родителите. НТЛД дава отворено пространство, в което децата да споделят и притеснения и тревоги, както и да получат професионална психологическа подкрепа от специалистите психолози и педагози.

Проведените множество консултации с деца на тема романтични преживявания са по посока изграждане на терапевтична връзка, насърчаване на рефлексията, оказване на емоционална подкрепа и подпомагане по-доброто разбиране за себе си, за взаимоотношенията и ситуацията, в която се намира девойката/младежа. Консултантите подпомагат в изследване и анализ на първопричините за изпитваното от лицето недоверие, неувереност и амбивалентно отношение към настоящата си връзка, с фокус върху миналия опит. Същото се подпомага в осъзнаването на проявите на вербална и физическа агресия в отношенията си като

нетолерируеми и недопустими, нарушаващи правата на партньора, даващи силно негативно отражение върху динамиката на връзката и развиващи нездравословен модел на отношения, предпоставка за нови разочарования и затруднения в бъдеще. В хода на консултациите може да се засегне и темата за непостоянността и нетрайността на интимните взаимоотношения в тийнейджърството, предопределени от обуславящите този динамичен период характеристики и стремеж към изследване на сексуалността, себеутвърждаване, независимост, развитие на социална идентичност и чувство за принадлежност.

Графика 5 по-долу визуализира интензитета на различните теми месечно, по които се обаждат децата на линията.



Графика 5.

Темите, от които се вълнуват децата са: взаимоотношения с връстници - 589, училищни проблеми - 109, любовни връзки и сексуални взаимоотношения - 5085, семейни проблеми - 989, психосоциални проблеми - 447, насилие над деца - 817, здраве и сексуалност - 412, консултации по проблемите на деца в специализираните институции - 43, консултации по проблемите на деца в социалните услуги - 38, експлоатация – просия - 62, експлоатация – проституция - 6, експлоатация – порнография - 4, рисково поведение - бягство, кражба, побой - 30, училищен тормоз - 18, риск от изоставяне - 79, склоняване към приемане на ПАВ - 5, риск от самонараняване - 28, въвличане в родителски конфликт - 148, синдром на родителско отчуждаване - 49, зависимости (тютюнопушене, наркотични вещества, алкохол, телефон, интернет) - 86, трудности при възпитанието на дете - 35, други.

Възрастовата граница на децата, които най-често се обаждат е в интервала от 10 до 18 години, като статистиката на линията показва, че най-голям е броят на обажданията на деца между 14 и 18 години. Данните посочени в графика 6 визуализират възрастта на децата, за които е потърсена линията в периода от месец май до месец декември (такава възможност

позволява новия софтуер). Данните за деца на по-ниска възраст показват, че други лица са се обадили на линията, за да потърсят консултация за дете или да сигнализират за дете.



Графика б.

Националната телефонна линия за деца се ползва и за търсене на информация, както от деца, така и от възрастни – най-вече за правата на децата, за търсене на налични услуги в общността, програми, възможности за проучване на правна помощ, за търсене на обратна връзка от работата на отделите за „Закрила на детето“.

Данните за 2020 г. показват, на линията са се обадили 1388 родители, като 1013 от тях са в периода от месец май до декември 2020 г. Новият софтуер на линията позволява да се направи разпределение на постъпилото обаждане от кой родител е, и в тази връзка, данните отчитат, че от тези 1013 родители, 417 са обаждания от майки, а 596 от бащи. Графика 7 по-долу показва общия брой на обажданията от родители за 2020 г.

За периода от 01 май до 31.12.2020 г. системата отчита 141 обаждания от лица, които се представят за съсед на дете/семејство и сигнализират за дете, отглеждано в рискова среда.

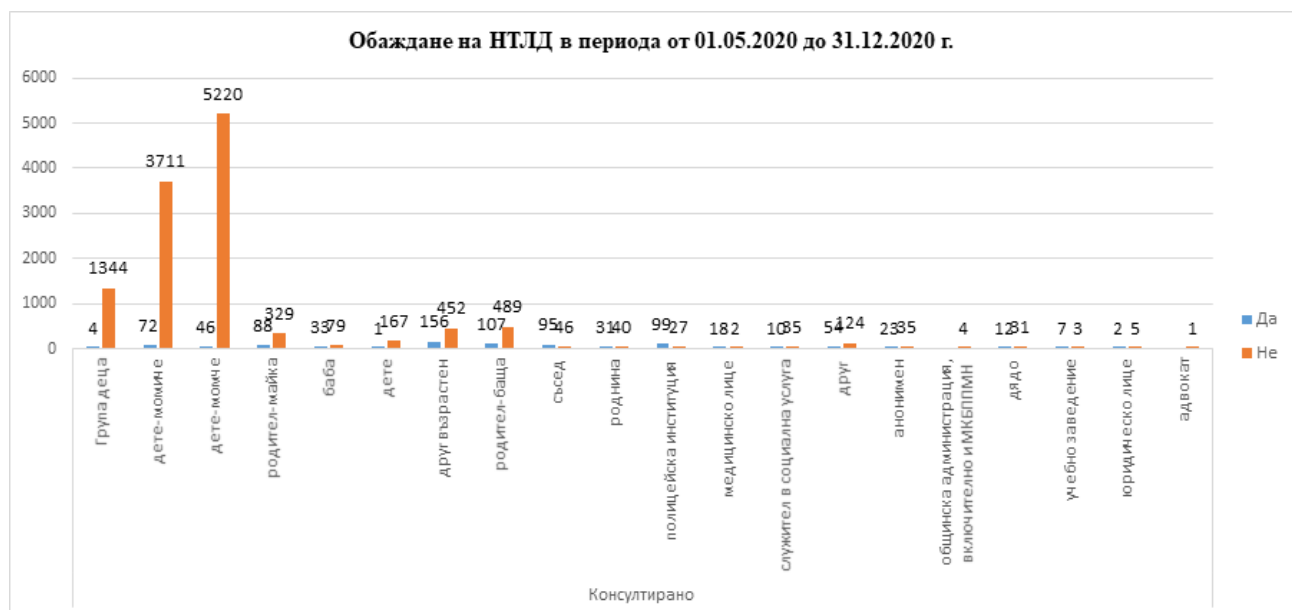
Обажданията от баби за същия период са 112, от дядовци са 43, като често те споделят за negliжиране над внуците от страна на родителите, въвличане в родителски конфликти, за семейни проблеми и за лошо отношение на децата към тях.

Обадили се лица на линията, които се представят за роднини в периода май-декември 2020 г. са 71. Роднините също споделят за семейни проблеми на техни родственици, а в някои от обажданията подават сигнал за насилие на дете или за рисково поведение на деца. (Графика 8).



Графика 7.

През 2020 г. с НТЛД се свързаха и други възрастни лица – 947, които са подали тревожна информация за деца или са потърсили информация по определен проблем за дете, като например: рисково поведение на дете, зависимости на родител, психосоциални проблеми, семейни проблеми. Графиките по-долу показват движението на заявените психосоциални и семейни проблеми през 2020 г. на линията.



Графика 8.

Постъпилата информация чрез системата на линията показва, че децата и възрастните имат доверие на Националната телефонна линия за деца 116 111, обаждат се, за да получат информация или да бъдат консултирани по въпроси, които ги вълнуват. Могат да се направят заключения и че обществото ни увеличава сензитивността си и не толерира насилието над деца.