
VÝROČNÁ SPRÁVA SPOLOČNOSTI PRIATEĽOV DETÍ - LI(E)NKA

ZA OBDOBIE JANUÁR – DECEMBER 2019

Spoločnosť priateľov detí – Li(e)nka tak ako po minulé roky, i v r. 2019 rozvíjala a uskutočňovala aktivity v prospech našich detí - našich klientov, pokračovala v naplňaní jej poslania, ktoré je vymedzené Stanovami OZ. Činnosť OZ už tradične prebieha na 3 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. Tretou, nemenej dôležitou úrovňou našej práce je intenzívna práca so študentmi pomáhajúcich profesií – v študijných odboroch psychológia a sociálna práca študujúcich na Filozofickej fakulte Univerzity P. J. Šafárika v Košiciach. Aj v roku 2019 sme boli pracoviskom pre výkon odbornej praxe študentov sociálnej práce a zároveň pracoviskom pre výkon praktických cvičení v rámci výučbového predmetu Dištančné poradenstvo.

Jednou z najvýznamnejších udalostí v roku 2019 bolo to, že Linka detskej dôvery, ktorú prevádzkuje naše občianske združenie oslávila v novembri 2019 20 rokov svojej činnosti. Za toto obdobie sme realizovali množstvo poradenských kontaktov a veríme, že sme pozitívne vstúpili do životov množstva mladých ľudí. Za ten čas sa v našej organizácii vystriedalo niekoľko desiatok pracovníkov a dobrovoľníkov, s ktorými sa veľmi radi opäť a opäť stretávame.

Pri tejto príležitosti sme 17.12.2019 usporiadali slávnostné zasadnutie Valného zhromaždenia, kde sme samozrejme okrem oficiálneho programu spoločne oslávili toto naše jubileum.



Orgány občianskeho združenia prešli v r. 2019 čiastočnou zmenou. Na zasadnutí Valného zhromaždenia dňa 17.12.2019 bola za predsedníčku Správnej rady zvolená PhDr. Radka Čopková, PhD.

Dovtedy pracovala Správna rada v zložení:

PhDr. Katarína Fujeriková – predsedníčka Správnej rady,
doc. Mgr. Soňa Lovašová, PhD. – podpredsedníčka Správnej rady,
Mgr. Antónia Sabolová Fabianová, PhD. – členka Správnej rady.

Od 17.12.2019 je zloženie Správnej rady nasledovné:

PhDr. Radka Čopková, PhD. – predsedníčka Správnej rady,
doc. Mgr. Soňa Lovašová, PhD. – podpredsedníčka Správnej rady,
Mgr. Antónia Sabolová Fabianová, PhD. – členka Správnej rady.

Riaditeľom a štatutárnym zástupcom bol i v roku 2019 Mgr. Vladimír Lichner, PhD.

PROJEKTY, KTORÉ SME REALIZOVALI V R. 2019

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 synchronných a asynchronných 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 akejkol'vek 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. V období posledných rokov zaznamenávame výraznú zmenu v spôsobe realizácie našich kontaktov. V uplynulom roku tvorili 54% všetkých kontaktov kontakty prostredníctvom chatu (v r. 2016 to bolo 27% v r. 2017 40% v r. 2018 53%). Pre porovnanie rôznych ukazovateľov uvádzame štatistiky prehľadne nižšie.

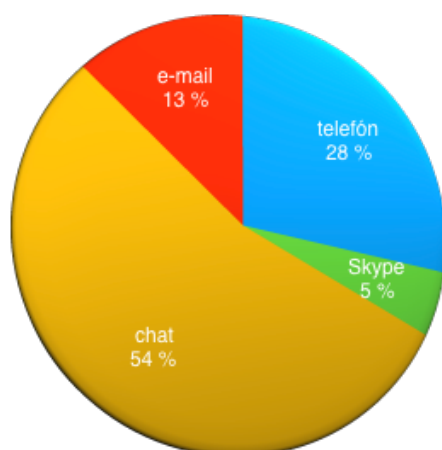
Počet klientov, ktorí využili odborné poradenské služby: 1657

Počet odborných poradcov Linky detskej dôvery: 12

Počet zapojených dobrovoľníkov: 25

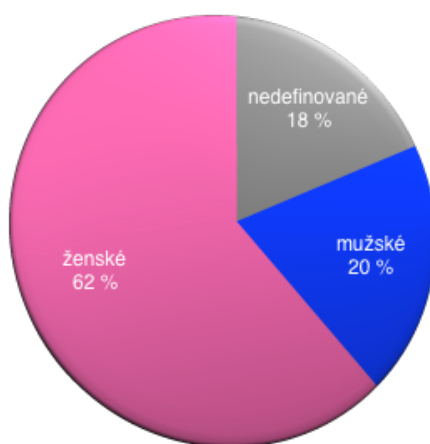
Rozloženie kontaktov podľa spôsobu realizácie

● telefón ● Skype ● chat ● e-mail



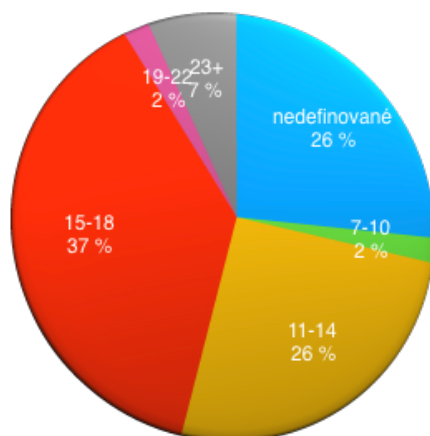
Rodové rozloženie klientov

● nedefinované ● mužské ● ženské



Vekové rozloženie klientov

● nedefinované ● 7-10 ● 11-14 ● 15-18 ● 19-22 ● 23+



Ak sa zaujímate o problémové okruhy, s ktorými sa na nás klienti obracajú, tak najviac tém, až 22,5% sa týkalo potreby komunikovať s niekým, nasledovali rôzne témy týkajúce sa zdravotných, rodinných, školských, či sociálnych problémov. V posledných rokoch však zaznamenávame kontinuálny nárast osobnostných a emocionálnych problémov našich klientov, kedy sme v roku 2019 realizovali 13,8% našich kontaktov práve na takéto témy.

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 2019 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 2019 podarilo aj vďaka



podpore našich partnerov. Prostredníctvom Rovesníckej poradne môžu deti klásať 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 jednak pokračovali v predchádzajúcom ročníku rovesníckej poradne, ktorú sme v mesiaci jún spoločne ukončili veľmi príjemným stretnutím, kde sme okrem oficiálneho programu a odovzdávania certifikátov mali pripravené i chutné občerstvenie a zaujímavé voľnočasové aktivity. Rovnako sme však začali nový ročník rovesníckej poradne, kde

sme v mesiaci október realizovali nábor rovesníkov, úvodné vzdelávanie a do konca roka i ďalšie 2 priebežné stretnutia. Táto aktivita bude pokračovať i v nasledujúcom období a veríme, že bude mať minimálne rovnaký úspech.

Celkovo sme v rovesníckej internetovej poradni zaevidovali 376 správ, z toho 96 prijatých a 280 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.

Chat náš každodenný

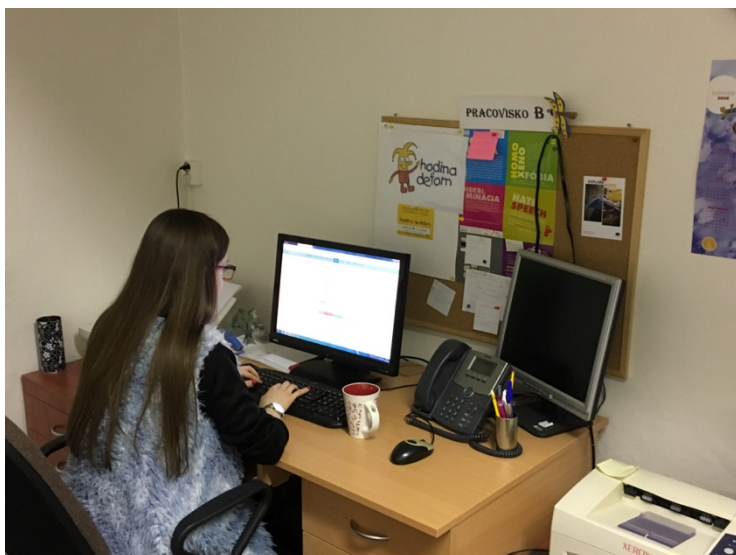
Chat Linky detskej dôvery funguje od roku 2014. Od zavedenia tejto služby využívanie kontinuálne rastie každým rokom. V roku 2019 bol chat najvyhľadávanejšou službou našej poradne. Chat využívajú najmä mladí ľudia a dospelávajúci a týka sa rôznych tém, ako vážnych, tak i viac komunikačných orientujúcich 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 ešte v roku 2018 s podporou Nadácie pre deti Slovenska prostredníctvom grantového programu Hodina deťom začali s realizáciou projektu „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. Po úvodnom vzdelávaní realizovanom v predchádzajúcom roku sa 13

vyškolených dobrovoľníčok podieľalo na chatovom poradenstve i v období január – apríl 2019. Počas celého projektu realizovali viac než 300 chatových kontaktov.

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. 2019 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. 2019/2020 absolvovalo 21 študentov a študentiek. 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.

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, aj v roku 2019 sme mali tú česť tento projekt realizovať 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, či projektu bezpečných vzťahov na internete aj v prirodzenom prostredí. 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 2019 stretli s viac ako 400 deťmi - žiakmi a študentmi košických základných a stredných škôl. V roku 2019 bol predložený projekt v programe Služby pre mladých opätovne a bude realizovaný aj v ďalšom roku.

Podpora a ochrana ľudských práv a slobôd a predchádzanie všetkým formám diskriminácie, xenofóbie, rasizmu, antisemitizmu a ostatným prejavom intolerancie

Pri činnostiach Linky detskej dôvery sa stretávame s rôznymi témami, ktoré sa môžu týkať mnohých oblastí života detí a mladých. V posledných rokoch sa však objavuje téma porušovania ľudských práv detí a mladých ľudí v čoraz väčšom množstve. Keďže sa chceme neustále zlepšovať a reagovať na aktuálne dianie i potrebu našich klientov, reagovali sme i na tento narastajúci trend. V roku 2019 sme s podporou Ministerstva spravodlivosti SR realizovali projekt Poradenská, edukačná a preventívna činnosť pri zachovávaní a ochrane ľudských práv a slobôd detí a mládeže. Okrem poskytovania odborného sprevádzania pri porušovaní práv detí a mladých ľudí sme realizovali monitoring tém týkajúcich sa porušovania práv detí a mladých v celom poradenstve na Linke detskej dôvery. Z výsledkov vyplýva, že viac ako 12% všetkých kontaktov sa týka niektorej z foriem porušovania práv detí a mladých ľudí, najviac zastúpenou témou bolo šikanovanie, nasledovali nevhodné výchovné metódy a ďalšie protispoločenské formy správania. Nevyhli sme sa však ani témam rodinných a rozvodových problémov, ktoré deti vnímajú a riešia veľmi citlivo a stretli sme sa i s viacnásobným porušovaním práva na oboch rodičov.

Veríme, že v podobných činnostiach budeme pokračovať s podporou našich partnerov i v nasledujúcom 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. Telefónické poradenstvo a intervencia, rozsah 60 hod.
2. Internetové poradenstvo a intervencia, rozsah 60 hod.

Keďže otvorenie takéhoto programu závisí od počtu uchádzačov, v roku 2019 nebol tento vzdelávací program 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. 2019 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. 2019 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. 2019 to boli 3 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 2019 v Košiciach bežali s logom LDD. Táto akcia sa uskutočnila už piatykrát a sme radi, že sa stala tradíciou.



Naša organizácia však rovnako s podporou partnerov realizovala kampaň s názvom Je normálne sa poradiť, ktorá prebiehala na veľkoplošných obrazovkách vo viacerých slovenských mestách. Súčasťou tejto kampane boli i krátke besedy a distribúcia propagačných materiálov, ktoré sme realizovali v spolupráci s FF UPJŠ a tak sa nám podarilo v decembri 2019 dostať naše propagačné materiály a informácie o našej činnosti do všetkých samosprávnych krajov na Slovensku. Veríme, že táto spolupráca bude i naďalej pokračovať.

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 2019 má stránka 698 sledovateľov.

V r. 2019 NÁS PODPORILI

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

Ďakujeme!



hodina  deťom

