

**НАГЛАСИ КЪМ ФУНКЦИОНИРАНЕТО
НА НАЦИОНАЛНА ГОРЕЩА ТЕЛЕФОННА ЛИНИЯ
ЗА ДЕЦА И НАСИЛИЕТО НАД ДЕЦА**

Анализ на резултатите от проведено социологическо
изследване

София, 2008

Изказаните гледища, становища и мнения в настоящия материал са отговорност единствено на авторите и не отразяват мнението и политиката на УНИЦЕФ. Авторите следва да бъдат цитирани при всяко позоваване на материала (целия или част от него).

Настоящата публикация се издава в рамките на проект “Превенция на насилието сред деца”, изпълняван от Държавната агенция за закрила на детето с финансовата подкрепа на УНИЦЕФ.

Публикацията се издава с финансовата подкрепа на представителството на УНИЦЕФ в България.

Изследователски екип, работил върху проекта:

Д.ф.н. Мирослава Янова, ръководител на проекта, социолог

Ст.ас. Петър Живков, статистик

Елена Лазарова, психолог

Андриана Славова, социолог

Габриела Йорданова, социолог

Георги Георгиев, социолог

Соня Блажева, социолог

**Докладът е изготвен от Елена Лазарова,
под редакцията на д.ф.н. Мирослава Янова.**

Институт за маркетинг и социални изследвания



тел: 02/944 20 26, 946 11 83

www.mbmd.net, office@mbmd.net

Предпечат и печат “СТАКС” ООД

тел.: 02/ 943 40 19; 943 42 09

www.staks.net

ISBN 978-92-806-4273-5

СЪДЪРЖАНИЕ

МЕТОДИКА НА ПРОЕКТА	8
1. Цели и тематични области	8
2. Обекти, дейности и методи на изследване.....	9
Част първа	
ПРОБЛЕМИ НА ДЕЦАТА В БЪЛГАРИЯ. ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ТЯХНОТО РЕШАВАНЕ. ...	12
1. Най-важни проблеми на децата и младите хора в България	12
2. Насилието върху деца – острота и обхват на проблема	17
3. Възможности за решаване на проблемите на децата	20
4. Популярност и ефективност на институциите от системата за закрила на децата	22
Част втора	
НАГЛАСИ КЪМ НАЦИОНАЛНАТА ГОРЕЩА ТЕЛЕФОННА ЛИНИЯ ЗА ДЕЦА	28
1. Обществена необходимост от откриването на Национална гореща телефонна линия за деца	28
2. Очаквания към работата на Националната гореща телефонна линия за деца	31
3. Критерии и рискове за работата на Националната гореща телефонна линия за деца	34
4. Оценка на съществуващата нормативна база и предложения за работата на Националната гореща телефонна линия за деца.....	38
5. Предпочитани начини за връзка с екипите и популяризиране на Националната гореща телефонна линия за деца	39
Част трета	
ЗАКЛЮЧИТЕЛНА – ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ	42
I. ИЗВОДИ.....	42
II. ПРЕПОРЪКИ.....	43

Успешната реализация на проекта би била невъзможна без активното съдействие на УНИЦЕФ в лицето на госпожа Вера Рангелова – координатор проект и на Държавната агенция за закрила на детето, представена от госпожа Радиона Никова - началник отдел “Национални програми и проекти”, дирекция “Програми, европейска интеграция и международни сътрудничества”.

АСП	Агенция за социално подпомагане
ДАЗД	Държавна агенция за закрила на детето
ДПС	Детска педагогическа стая
КСУДС	Комплекс за социални услуги за деца и семейства
МВР	Министерство на вътрешните работи
МЗ	Министерство на здравеопазването
МКБППМН	Местна комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни
МОН	Министерство на образованието и науката
МТСП	Министерство на труда и социалната политика
НКБППМН	Национална комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни
НПО	Неправителствени организации
ОЗД	Отдел за закрила на детето
ОПЛ	Общопрактикуващ лекар
УНИЦЕФ	Детски фонд на Организацията на обединените нации

РЕЗЮМЕ

Основната цел на изследването

“Нагласи към функционирането на Национална гореща телефонна линия за деца и насилието над деца” е да се проучат нагласите на широката общественост и пряко ангажираните с възпитанието и грижата за децата към създаването на Национална гореща телефонна линия за деца.

Проектът е реализиран от Институт за маркетинг и социални изследвания МБМД в периода – юли – септември 2007 година. Методиката включва следните изследвания:

- национално представително изследване 1200 пълнолетни граждани;
- представителни изследвания с деца и техните родители – по 800 интервюирани от всяка група;
- фокус групи с деца и родители от всички възрастови групи;
- дълбочинни интервюта с експерти по закрилата и грижите за деца.

Основният извод от проведените изследвания е, че създаването на Национална гореща телефонна линия за деца е отговор на голяма обществена нужда. Нейната дейност би спомогнала в изключително висока степен за развитието на системата за закрила на детето, синхронизирайки дейността на различните институции и отдавайки първостепенно значение на интересите на децата.

Мненията на различните групи, ангажирани с отглеждането и възпитанието на децата, както и специфичното мнение на самите деца, очертават следните основни групи проблеми - употребата на наркотици, алкохол и цигари, агресията на улицата и между децата в училище, трудностите при усвояването на учебния материал, претовареността в училище, академичният стил на учебниците.

Резултатите от изследването категорично доказват, че в обществото съществува тревожност относно опасността от насилие върху децата. Последното се извежда като приоритетен проблем при закрилата на децата. Всеки двадесети българин е на мнение, че “почти всички” деца са насилвани физически и/или психически, а всеки дванадесети, че “почти всички” деца са пренебрегвани или negliжирани в семействата си.

В същото време обществото като цяло и ангажираните професионални групи отчитат слаба ефективност на съществуващите възможности за решаване на проблемите на децата. Най-често решаването им се затваря в тесния семеен и родителски кръг. Дейността на основните държавни институции, ангажирани с грижа за децата се оценява като незадоволителна. За това говори слабата им популярност, а оттам и непознаването на възможностите за помощ, които предлагат. Попитани конкретно дали знаят за специалисти или институции, които могат да помогнат при решаването на проблемите на децата - 73% от децата и 65% от родителите дават отрицателен отговор.

Не трябва да пренебрегваме факта, че мрежата за закрила на детето е създадена отскоро. В този смисъл изследването отчита резултати, които по-скоро би трябвало да поощрят работата ѝ, отколкото да се отчитат просто като обществена критика. Когато са попитани изрично дали познават дейността на конкретни институции, Държавната агенция за закрила на детето се нарежда на второ място след традиционно популярната Детска педагогическа стая.

Идеята за откриване на Национална гореща телефонна линия за деца се приема изключително добре. Според националното представително изследване 91% от хората в страната подкрепят проекта. Дяловете на одобрение в групите на децата и родителите им са съответно 88 и 97%. Очакванията за ефективността и по шестобална система са съответно 4,60 - при децата и 4,69 - при родителите.

Децата изразяват надежда, че Националната гореща телефонна линия за деца ще им даде възможност да бъдат изслушани и посъветвани към какъв специалист или организация да се обърнат. Дефицитът от реални възможности за подпомагане на децата и родителите при възникнали проблеми води до високи и в известна степен нереалистични очаквания - 40% от децата биха искали пряка намеса при решаване на проблема или поне чрез линията да се свържат с институциите/организациите, които могат да им помогнат. Резултатите при родителите са аналогични. За да се избегне риск от разочарования, особено в началото, експертите посочват необходимостта от ясно определяне на целите и възможностите за помощ и подкрепа, които ще бъде в състояние да окаже. Идеята е да не се възлагат свръхопачвания, неудовлетворяването, на които да доведе в последствие до разочарование.

В изследването са направени редица препоръки към бъдещата дейност на Националната гореща телефонна линия за деца от страна на експертите:

- Осигуряване на супервизия за психолозите и останалите специалисти.
- Специално обучение за работещите в Националната гореща телефонна линия за деца. Те трябва да умеят да се ориентират в това което детето споделя и “особено в това, което не споделя”.
- Да не се дават съвети, а да се провокират идеи за решаване на проблема у самото дете. То трябва да е убедено, че само е намерило решението или в най-лошия случай заедно със специалиста.
- Необходимост от мултидисциплинарни екипи, включващи психолог, педагог, юрист, лекар.
- Бърза връзка с полицията и всички поделения на ОЗД и ДАЗД.
- Регистрация и запис на обажданията.
- “Проследяване” на всеки случай и обратна връзка.

- Периодични, в началото по-чести, впоследствие по-редки обсъждания на всички случаи от екипите, които работят в Националната гореща телефонна линия за деца.

Участниците в изследването са категорични, че трябва да се използват всички възможности да се популяризира дейността на Националната гореща телефонна линия за деца, особено при старта на дейността ѝ.

Децата и младите хора препоръчват да се използват информационни табла и телефонни автомати в училищата, стикери в учебниците и тетрадките.

Експертите акцентират върху надписи, информиращи за Националната гореща телефонна линия за деца на телефонните автомати.

МЕТОДИКА НА ПРОЕКТА

1. Цели и тематични области

Основната цел на проекта е да осигури информационното изграждане на Национална гореща телефонна линия за деца. Тази цел е многопластова и включва проучване на мненията на различни групи. От една страна са ползвателите – децата и родителите им, от друга – професионалните общности, чиято дейност е насочена към решаването на проблемите на децата и семействата. От съществено значение е и отношението на широката общественост към създаването и работата на Национална гореща телефонна линия за деца.

Изследователският проект е фокусиран върху следните тематични области:

- очертаване кръга от проблеми на децата и факторите, които ги определят;
- зависимост на проблемите от възрастта, пола, типа населено място, семейната среда, училището;
- ранжиране по степен на важност проблемите на децата в семейството, училището и институциите;
- оценка на институционалния капацитет на българското общество към момента;
- изследване на нагласите и готовността на децата да споделят проблемите си на Националната гореща телефонна линия за деца;
- изследване на нагласите на възрастните – родители, професионални общности да използват Националната гореща телефонна линия за деца и при какви обстоятелства и условия биха го направили;
- очертаване на основните принципи на работа на Националната гореща телефонна линия за деца и функциите на екипите, които я обслужват; измерване на основни критерии за работата ѝ – достъпност, ефикасност, конфиденциалност, очаквана помощ, резултатност;
- установяване на механизма и степента на междуинституционална съгласуваност при третиране на телефонните сигнали за деца в риск, набелязване на необходимите нормативни промени и административни процедури за постигане на ефективно взаимодействие;
- разкриване на каналите за ефективна комуникация според целевите групи и на основните ориентири за провеждане на информационна и медийна кампания за популяризиране на Националната гореща телефонна линия за деца.

2. Обекти, дейности и методи на изследване

В рамките на проекта са изследвани няколко генерални съвкупности:

- деца на възраст между 8 и 19 години;
- родители на деца на възраст между 8 и 19 години;
- специалисти работещи в областта на закрилата на детето;
- пълнолетни граждани.

При реализирането на изследванията са проведени следните дейности:

- преглед на нормативната база, програми и съществуващи изследвания по темите „Насилие върху деца” и „Гореща телефонна линия”;
- национално представително изследване с обем на извадката от деца от 2-ри до 12-и клас със съотношение между различните възрасти: 8 – 11 години – 31%, 12 – 15 години – 33%, 16 – 19 години – 35%; изследването е реализирано със самостоятелна извадка и интервютата са проведени по домовете на респондентите;
- национално представително изследване с родителите на попадналите в извадката деца – 800 души; интервютата са проведени в домовете на респондентите;
- национално представително изследване сред пълнолетните граждани на страната, с обем на извадката от 1200 души и въпросник с дължина до 10 минути. Изследването е реализирано на omnibus принцип, чрез пряко индивидуално интервю по домовете на респондентите.

Подборът на респондентите е направен с двустепенна случайна извадка с вероятност, пропорционална на броя на населението.

При провеждането на изследванията сред децата и техните родители са използвани също и двустепенни случайни извадки с вероятност, пропорционална на броя на децата. От едно гнездо са интервюирани по 8 респонденти. Първоначално гнездата са разпределени по области и типове населени места. В качеството на гнезда са използвани съществуващите избирателни секции на територията на страната. На случаен принцип са извършени подборите на гнездата и след това на 8-те лица, отговарящи на условията за участие в изследването. Във всяко гнездо се предлагат по четири резерви на основните респонденти:

- 3 фокус-групи с деца и подрастващи, разпределени по възрастови групи, както следва: 8 – 10 годишни; 11 – 14 годишни; 15 – 19 годишни. Във фокус-групите с деца между 8 и 10 години и 11 и 14 години, конкретна цел е да се провери степента, в която децата са склонни да се доверяват на възрастни извън семейството, и какъв тип личности най-добре би ги предразположил към споделяне. Във фокус-групата с подрастващи между 15 и 19 години, конкретна цел е да се фиксира горната възрастова граница на бенефициентите, отношението към възможностите за разрешаване на проблемите и степента на доверие към специалистите.
- 2 фокус-групи с родители на деца между 6 и 10 години и 15 и 19 години. Конкретната цел на дискусиата с родители на деца между 6 и 10 години е да се провери отношението на родителите на сравнително малки деца към Националната гореща телефонна линия за деца и как определят ролята на родителите при възпитаване на нагласи за нейното ползване. Във фокус-групата с родители на деца между 15 и 19 години е проверено отношението на родителите на децата от основната целева група към Националната гореща телефонна линия за деца по скалите: „доверие”, „авторитет”, „заинтересованост”.
- 2 фокус-групи със специалисти, работещи с деца. В дискусиите са включени педагогически съветници, училищни психолози, представители на НПО и държавни институции, които работят по съответната проблематика.
- 29 дълбочинни интервюта с представители на професионалните общности, които работят в областта на закрилата на децата – Държавна агенция за закрила на детето (ДАЗД) и деконцентрирани структури, Агенция за социално подпомагане (АСП) и деконцентрирани структури, включително Отделите за закрила на детето (ОЗД), Детска педагогическа стая (ДПС), Министерство на образованието и науката (МОН) и деконцентрирани структури, общопрактикуващи лекари (ОПЛ), Министерство на вътрешните работи (МВР) и деконцентрирани структури, Национална комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни (НКБППМН) и Местни комисии за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни (МКБППМН) и общински власти. Сред интервюираните са и работещи (или работили) на подобни телефони към Министерството на държавната политика при бедствията и аварията, телефонна линия на община Триадица в София, фондация “Център Надя” – София, Сдружение ресурсен център “Нова алтернатива” – Благоевград, “Самаряни” – Стара Загора, сдружение “Равновесие” – Бургас.

Докладът е написан въз основа на общите резултати от петте изследвания – национално представително; две представителни изследвания за децата от 2-ри до 12-и клас и техните родители, фокус-групи и дълбочинни интервюта. Той съдържа три части.

Първата част описва основните проблеми на децата; търси се оценката на възможностите за помощ към момента; очертават се остротата и обхватът на насилието върху деца като проблем, засягащ цялото общество; измерва се авторитетът на институциите в системата на закрила на децата.

Втората част е изцяло съсредоточена върху откриването и работата на Националната гореща телефонна линия за деца – обществена необходимост от нейното откриване; очаквания на целевите групи към работата ѝ; рискове и критерии, свързани с организирането и функционирането ѝ.

Третата част е заключителна и в нея са изведени най-важните изводи и препоръки.

Част първа

ПРОБЛЕМИ НА ДЕЦАТА В БЪЛГАРИЯ. ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ТЯХНОТО РЕШАВАНЕ

1. Най-важни проблеми на децата и младите хора в България

Определянето на най-важните проблеми на децата е от първостепенно значение за работата на Националната гореща телефонна линия за деца. Точното очертаване на проблемните сфери би могло да подпомогне сформиранието на екипи, подбора на специалисти и тяхното обучение. В изследванията сред децата и родителите е задаван въпросът: “Според Вас, кои са трите най-важни проблема на децата в България?” Респондентите са помолени да отговорят отделно за децата между 8 и 11 години, за подрастващите между 12 и 15 години и младите хора между 16 и 19 години. Резултатите от изследването показват, че основните проблемни сфери са идентични за всички възрастови групи, но с различна относителна тежест. В този смисъл трябва да се подчертае мястото на **агресията на улицата и между децата в училище**. При децата от 8 до 11 години тя заема второ място сред проблемите и е посочена от 25%. При подрастващите (12 – 15 години), макар и с по-малък относителен дял – 20%, тя вече заема първо място, а при младежите между 16 и 19 години е на пето място със 17%.

Друга проблемна сфера, актуална според децата и младите хора в изследването, са **трудностите при усвояването на учебния материал, претовареността в училище, академичният стил на учебниците**. Най-малките посочват този тип проблеми на първо място с 39%, 12 – 15 годишните – на второ с 19% и най-големите – на трето – с 21%.

Най-острият проблем пряко идентифициран от децата и младите хора в изследването, е **употребата на наркотици**. В групата на най-малките (8 – 11 години) употребата на алкохол, наркотици и цигари е поставена на трето място с 14%, като наркотиците и алкохолът са посочени с по 5%, а цигарите с 4%. В следващата възрастова група (12-15 години) употребата на наркотици е посочена на трето място с 16%, на пето – на алкохол (14%) и на шесто – на цигари (13%). При най-големите употребата на наркотици е на първо място. Като най-сериозен проблем за тази възраст я преценяват 37% от интервюираните младежи. На второ място в тази възраст е употребата на алкохол с 28%.

таблица 1

ПРОБЛЕМИ	Деца 8-11 г. (%)	Подрастващи 12-15 г. (%)	Младежи 16-19 г. (%)
Трудности при усвояване на учебния материал, учебници на академично ниво, претовареност	38,7	19,3	21,0
Агресия на улицата, между децата в училище	25,1	20,6	14,6
Цигари	3,8	12,9	9,4
Алкохол	4,7	14,1	28,5
Наркотици	5,1	16,5	36,7
Проблеми в отношенията в училище	10,2	10,9	14,6
Проблеми в семейството – общуване с родители, заетост на родителите, незаинтересованост	9,0	16,1	13,1
Нежелание за учене, безотговорност	-	6,5	14,2
Липса на желание и условия за спорт	8,5	-	-
Проблеми в любовта, секса	-	5,6	16,8
Проблеми при общуването в близкия приятелски кръг, лоша компания	8,1	9,7	10,1
Финансови проблеми	7,2	9,3	14,2
Несигурност, престъпления, кражби	2,7	3,6	
Друго	14,4	21,8	5,7
Без отговор	27,2	26,6	17,6
Общо	164,7	193,5	216,5

Споделените мнения във фокус-групите с деца и подрастващи напълно подкрепят данните от количествените проучвания. На първо място те определят злоупотребата с алкохол и цигари на по-ранна възраст (*“Почти всички деца от нашето училище след четвърти клас пият и пушат, а някои и по-рано”*), а след това и с наркотици: *“Най-големият проблем са наркотиците. Много деца се подлъгват.”* Споменават се примери, в които пушенето се свързва с откъсването от училище: *“От моя клас има едно момиче, тя е на 13 години, ама яко пуши и повечето часове отсъства, ходи да пуши. Събират се и по време, когато сме на училище, по цял ден да не е на училище, някой път я виждаме*

във входа на съседния блок да пуши и не е идвала на училище... И от нашия клас има един Ицо и той пуши, почти не идва на училище, за 5 клас е. Пуши, излиза от часовете и въобще не идва на училище.”

Прави впечатление, че в „родителските“ фокус-групи употребата на наркотици, алкохол и цигари се посочва като основен проблем на българските тийнейджъри, но не се възприема като пряка опасност за собствените им деца: **“Много са страшни тези наркотици сега, но моето дете споделя всичко с мен и няма да се подлъже.”** Родителите от своя страна говорят главно за финансовите проблеми на семействата си и оттук ги извеждат и като основни за децата: **“Когато родителят няма пари да даде на детето си, то се чувства подтиснато, раздразнително и може да прави какви ли не глупости – да се дрогира, да пие.”**

Финансовите трудности са изведени и в количественото изследване, макар и на позаден план. При най-малките те са посочени от 7%, при подрастващите - от 9% и при най-големите - от 14%. Ясно е, че с увеличаване на възрастта този тип проблеми добива по-голяма тежест.

Проблемите в семейството – непълноценно общуване с родителите, тяхната заетост и незаинтересованост са най-сериозни при 12 – 15 годишните. 16% от тях ги поставят сред най-важните проблеми на младите хора в България. Така мислят и 13% от 16 – 19 годишните. При най-малките делът е относително нисък – 9%, но на практика показва тенденция, която е обезпокоителна: всяко десето дете до единадесетгодишна възраст страда от непълноценни взаимоотношения с родителите си. Това са децата до пети клас, т.е. тези, за които родителите полагат или би следвало да полагат повече грижи в сравнение с по-големите. Няма да е силно, ако се каже, че с порастването на децата този тип проблеми се задълбочава. По - страшното е обаче, че ако не се осъзнае, дефицитът в отношенията в семейството започва да се приема като даденост.

Родителските мнения по най-важните проблеми на децата и младите хора в България са сходни.

Във възрастовата група 8 – 11 години изследваните родители с 21% поставят на **първо място проблемите, свързани с училището – трудностите при усвояването на учебния материал, академичното ниво на учебниците, претовареността.** На второ място са проблемите, свързани с общуването в семейството - с 15%. Следват **агресията на улицата и между децата в училище с 14% и употребата на алкохол, цигари и наркотици – с 11%.**

При подрастващите – 12 – 15 години – на първо място родителите поставят с еднакви дялове (по 14%), няколко проблема – **употребата на наркотици, агресията на улицата и между децата в училище и проблемите в общуването в семейството.** С (13%) са посочен-

ни трудностите, свързани с усвояването на учебния материал – академичното ниво на учебниците и претовареността на учениците.

Според родителите, най-важните проблеми на гимназистите са свързани с употребата на наркотици – 28% и с употребата на алкохол – 15%. Следват с по 11% проблемите в любовта и секса, финансовите и семейните проблеми.

таблица 2

ПРОБЛЕМИ	Родители за проблемите на:		
	деца 8-11 г. (%)	подрастващи 12-15 г. (%)	младежи 16-19 г. (%)
Трудности при усвояване на учебния материал, учебници на академично ниво, претовареност	21,4	13,2	7,1
Агресия на улицата, между децата в училище	13,8	13,5	7,6
Цигари	3,1	9,0	7,6
Алкохол	2,8	11,0	15,0
Наркотици	5,0	14,2	27,8
Проблеми в отношенията в училище	4,3	3,1	7,6
Проблеми в семейството – общуване с родители, заетост на родителите, незаинтересованост	15,3	13,5	10,5
Нежелание за учене, безотговорност	-	5,8	13,0
Липса на желание и условия за спорт	4,0	-	-
Проблеми в любовта, секса	-	4,1	10,9
Проблеми при общуването в близкия приятелски кръг, лоша компания	4,8	9,2	7,5
Финансови проблеми	10,1	9,2	10,8
Несигурност, престъпления, кражби	4,7	2,7	-
Друго	30,1	30,2	16,4
Без отговор	41,4	38,2	40,3
Общо	160,8	176,9	182,1

В заключение може да се каже, че проблемите на децата в България са свързани с всички сфери от техния живот, но най-ярко се открояват употребата на наркотици и агресията.

Участниците във фокус-групите и дълбочинните интервюта споделят мнението, че проблемите на децата зависят не само от възрастта, но и от типа населено място. Оформя се единодушие, че в малките населени места, поради по-затворения начин на живот, проблемните области се променят. Там на първо място изпъкват лошите материални условия и финансовите проблеми. След това е злоупотребата с алкохол от сравнително ранна възраст, докато проблемът с употребата на наркотици не стои така остро, както в големите градове.

Участниците в дискусиите отделят голямо внимание на проблемите в училището. Тийнейджърите поставят на първо място **агресията**: **“Агресията в училищата е нещо страшно – има я сред съучениците, сред по-големите към по-малките, от учителите към учениците и обратно. Училищата са се превърнали в някакви зверилници.”**

Според децата и подрастващите лошите отношения между учители и ученици също са сред основните проблеми: **“Учителите, като не могат по друг начин да имат авторитет, започват да те подценяват, да се заяждат с теб. Фактически ти помагат, защото класът започва да те уважава повече.”**

Родителите остро критикуват лошата материална база в училищата: **“Много важен проблем пред образованието е мизерията в училищата. Последните една-две години има напредък и някои училища ги ремонтираха основно, на други смениха дограмата, но като цяло положението е тежко.”**

По-малките участници (8 – 10 годишни) в качествено изследване посочват боевете между момичета и момчета, като важен проблем на дисциплината: **“Във всеки клас това е проблем. Според мен всички се бият – и момчета, и момичета.”**

Възрастта, полът, населеното място, семейната среда са факторите, които според експертите обуславят разликата в проблемите на децата. За по-малките деца са характерни повече проблеми в семейството и училището (трудности с материала), докато за юношите това са междуличностни отношения - първата любов, интимните отношения, статусът и приемането в групата, груповите роли.

Като “универсални” за всички деца се определят:

- липса на достатъчно комуникация, общуване между родителите и децата;
- липса на разбиране на децата в семейната среда, т.е. неразбирането им от страна на родителите;
- прехвърляне на отговорността между институции, родителите и училището и непрекъснати взаимни обвинения;
- неефективно взаимодействие между институциите, ангажирани с грижата за децата.

2. Насилието върху деца – острота и обхват на проблема

Изнасянето в публичното пространство чрез медиите на много случаи на насилие върху деца е изиграло ролята си и днес единици са хората, които считат, че насилието върху деца у нас не съществува. **Само 5 на сто от респондентите в националното представително проучване смятат, че в България няма насилвани – психически и физически деца, а 8 на сто споделят мнението, че няма сексуално насилвани деца.** 22% признават, че познават лично деца, които търпят някаква форма на насилие – психически, физически, сексуален тормоз или са пренебрегвани, negliжирани от своите родители.

Сред изследваните родители делът нараства на 24 на сто, а сред децата – на 25%.

таблица 3

Вие лично познавате ли деца, които са насилвани (психически, физически или сексуално, пренебрегвани)?	(%)
Без отговор	3,8
Да	22,1
Не	74,1
Общо	100,0

82% от запитаните деца и 90% от родителите им считат, че има деца, които страдат от психическо насилие, като всеки десети и от двете групи посочва, че това се отнася до почти всички деца. Подобни са данните и за пренебрегваните (negлижираните) деца.

таблица 4

Според Вас каква част от децата в България са обект на психическо насилие?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	11,7	6,0
Почти всички	9,5	9,5
По-голямата част от тях	30,5	35,0
По-малката част от тях	42,3	45,1
Никой	6,0	4,4
Общо	100,0	100,0

84% от децата и 92% от родителите са на мнение, че в България се упражнява физическо насилие върху деца.

таблица 5

Според Вас каква част от децата в България са обект на физическо насилие?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	10,1	4,2
Почти всички	3,8	3,6
По-голямата част от тях	33,0	30,9
По-малката част от тях	47,2	57,1
Никой	5,9	4,2
Общо	100,0	100,0

Само 10 на сто от децата и 7% от родителите приемат, че в България няма сексуално насилвани деца, а 3% от децата отчитат, че почти всички деца са сексуално насилвани, което е косвен индикатор, че е вероятно самите те да търпят подобно насилие.

таблица 6

Според Вас каква част от децата в България са обект на сексуално насилие?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	21,6	12,4
Почти всички	2,6	0,5
По-голямата част от тях	11,4	9,0
По-малката част от тях	54,1	71,3
Никой	10,2	6,8
Общо	100,0	100,0

Тези данни категорично показват, че в обществото съществува тревожност, свързана с опасността от насилие върху децата, което го извежда като приоритетен проблем по отношение на закрилата на децата.

Според 40% от децата и 35% от родителите насилие се извършва най-често на улицата. За всяко шесто дете (15%) такова място е училището, а за всяко десето (11%) – местата за развлечение или обществените места (9%). 8% от изследваните деца считат, че семейната среда е най-рискова по отношение на насилието.

Според родителите след училището, най-опасни са местата за развлечение и обществените места с – по 12%. С по 10% следват училището и семейната среда.

Общественото мнение по проблема напълно споделя остротата и обхвата му, изразени в отношението на изследваните деца и родители.

Повече от две трети от респондентите в националното представително изследване считат, че децата са подложени на насилие – физическо (81%), психическо (78%) и пренебрегване (78%), сексуално (72%). Всеки двадесети българин е на мнение, че “почти всички”

деца са насилвани физически и/или психически, а всеки дванадесети, че почти всички деца са пренебрегвани или negliжирани в семействата си.

таблица 7

	Психически насилвани (%)	Физически насилвани (%)	Сексуално насилвани (%)	Пренебрегвани / negliжирани/ (%)
Без отговор	17,3	14,3	20,0	17,1
Почти всички	4,8	4,3	0,5	8,1
По-голямата част	25,8	26,9	11,0	29,1
По-малката част	46,9	49,8	60,2	41,4
Никой	5,2	4,7	8,3	4,3
Общо	100,0	100,0	100,0	100,0

Според почти една трета (31%) от изследваните лица най-опасна за децата е улицата. Други 17% посочват като най-рисково място за децата семейството. Следват специализираните институции за отглеждане и възпитание на деца (14%), училището (13%) и обществените места – 11%.

таблица 8

Къде най-често се извършва насилие върху деца?	Национално изследване (%)	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	8,3	4,9	3,1
В семейството	16,6	8,3	10,5
В училище	13,2	15,4	10,1
На улицата	31,1	39,6	35,0
На обществени места	10,6	9,3	12,1
Домове за деца	13,9	5,8	10,9
В приятелската среда на децата	6,1	3,9	5,1
На места за развлечения	-	11,7	12,4
Друго	0,2	1,1	0,8
Общо	100,0	100,0	100,0

Оказва се, че почти няма място, където според общественото мнение децата да не са застрашени от насилие.

3. Възможности за решаване на проблемите на децата

Всеобщо е мнението сред експертите в изследването, че след приемане на Закона за закрила на детето през 2001г. и активизиране на държавната политика в тази сфера са създадени редица възможности за помощ на децата, изправени пред проблеми. Изградена е система за закрила, в която са включени редица отговорни институции (МТСП, ДАЗД, МОН, МЗ, МВР, Министерство на правосъдието, Министерство на културата, общини, създадени са и ОЗД по места). Но тези възможности не са достатъчно ефективни, а системата все още е в процес на “надграждане”, “научаване”, “доразвиване” и усъвършенстване на работата в практически план.

В момента, според експертите, разрешаването на проблемите на децата до голяма степен е въпрос “на късмет” – да попаднат на точното място, при точния и компетентен специалист. Пречките за развиване на повече положителни практики и постигане на реални резултати са:

- липсата на добър диалог между отговорните институции и все още не дотам ясното очертаване на ролите, или неадекватното им разпределение между различните актьори в системата;
- недостатъчният капацитет (както като брой персонал, така и като компетенции и професионализъм) на Отделите за закрила на детето. Пренатовареността на ОЗД превръща социалните работници в “чиновници”, чиято дейност се свежда до класифициране и описване на случаите в съответните графи и липсата на достатъчно време за същинска социална работа с децата;
- наличието на огромно текучество на кадри в ОЗД, което още повече утежнява ситуацията.

В тази връзка **се подчертава необходимостта от разширяване предлагането на социални услуги за деца, т.е. по-ускорено развитие на социални услуги за децата и семействата.**

Попитани към кого се обръщат за помощ и съвет, когато имат проблеми, децата най-често посочват родителите и по-широкия семеен кръг (баби, дядовци, лели, братя и сестри), когато проблемите се отнасят до семейството (50% посочват родителите, 12% – близки сродници), до училището (41% - родители, 5% - близки роднини), до приятелското обкръжение извън училището (35% - родители, 5% - широк семеен кръг).

Когато имат проблеми в любовта и секса, интервюираните деца се обръщат най-често за съвет към приятели – съответно 29% при проблеми в любовта и 15% - при проблеми със секса. И при тези проблеми ролята на родителите и близките роднини, макар и не първосте-

пенна, е голяма: **“Когато имам някакъв такъв проблем и ако приятелите не могат да ме посъветват, или ме съветват глупости, се обръщам към родителите ми, по-точно към майка ми.”; “Аз се съветвам със сестра ми, която е по-голяма от мен и ми помага.”**

При оценката на ефективността на решаване на проблемите обаче трябва да се каже, че изследването като цяло регистрира слаба резултатност.

Данните показват, че често единствената възможност, която децата използват за решаване на проблемите си, са родителите и близките роднини. До каква степен обаче те обръщат внимание и помагат на децата си? Данните показват, че почти половината от родителите (43%) считат, че децата им никога не са имали проблеми, свързани с отношенията в семейството. Сред децата същото мнение споделят по-малко от една пета (17%).

Само една трета от родителите считат, че децата им не са имали никога проблеми в училище. 87% от децата в България са имали проблеми в училище (свързани с учебния материал или с отношенията с учителите), но едва 18% от тях биха се обърнали за помощ към учители, педагогически съветници, училищни психолози.

Тези данни са обезпокоителни не само заради явно слабата ефективност на родителската подкрепа в една от най-важните сфери в живота на децата им, а и защото показват явни пропуски в работата на училището като институция, в т.ч. на педагогическите съветници и психолози.

Една трета от родителите посочват, че децата им никога не са имали проблеми, свързани със съучениците или приятелите извън училище. Това потвърждава едва всяко пето дете. Същевременно на десет деца едно би се обърнало за подкрепа при проблеми със съучениците към възможностите, които му предоставя училището, а при проблеми с приятелското обкръжение този процент е – 1%.

Неефективността при решаването на проблемите на децата и подрастващите означава, че част от тях остават нерешени в дългосрочен план. Резултатите от това са психически и личностни травми, проблеми в общуването, понякога – неврози и психози, които е възможно да се мултиплицират в следващите поколения.

Осъзнатата необходимост от качествено и навременно решаване на проблемите на децата намира израз във високата степен на готовност на децата и родителите да се обърнат към специалисти, ако срещнат проблем, който не могат да разрешат сами. На въпроса “Ако възникне проблем, с който не може да се справите, бихте ли се обърнали към специалисти?” утвърдително отговарят 79% от децата и 80% от родителите.

Безусловно биха го направили една пета (19%) от децата и една четвърт (25%) от родителите. Сред най-важните условия и деца, и родители посочват необходимостта да са ин-

формирани, т.е. да знаят към кого да се обърнат и къде да го намерят (26% от децата и 15% от родителите), както и увереността в компетентността на специалистите (23% деца, 31% родители). Условието този тип услуги да са безплатни и достъпни, няма особена тежест – едва 8% от децата и 7% от родителите го посочват. Същото важи и за условието да не изисква много време – посочили са го 3% от децата и същият дял родители.

таблица 9

Ако възникне проблем, с който не можете да се справите, бихте ли се обърнали към специалисти?	Деца (%)	Родители (%)
Да, ако знам към кого и къде да се обърна	26,3	15,3
Да, ако съм сигурен/а в тяхната компетентност	23,4	31,0
Не бих се обърнал/а към специалист	20,5	6,9
Да, със сигурност	18,6	24,4
Да, ако са безплатни/достъпни за мен	7,5	6,7
Да, ако не изисква много време	2,9	2,6
Без отговор	11,4	13,2
Общо	110,6	100,1

4. Популярност и ефективност на институциите от системата за закрила на децата

Мрежата за закрила на детето е създадена през последните години и е нов вид обществен инструмент. В този смисъл изследването отчита резултати, които трябва да поощрят работата ѝ. Когато са попитани изрично дали познават дейността на конкретни институции, 40% от децата и 56% от родителите посочват, че са запознати с дейността на Държавната агенция за закрила на детето. Така агенцията се нарежда на второ място след популярната още от миналото Детска педагогическа стая, с чиято дейност са запознати 63% от децата и 76% от родителите. Всяко четвърто дете познава дейността на ОЗД.

Поощряващи за дейността на тези институции са и резултатите от националното представително изследване. Така например половината от интервюираните (50%) посочват, че познават дейността на Агенцията за социално подпомагане, 46% отговарят по същия начин за Държавната агенция за закрила на детето и 41% - за Отделите за закрила на детето.

Естествено е по-тясно специализираните институции, като Местните комисии за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни (МКБППМН), както и Комплексите за социални услуги за деца и семейства (КСУДС), да са по-непознати за широката общественост. Все пак почти една трета (30%) от респондентите са запознати с дейността на МКБППМН, една пета (20%) - с КСУДС.

Независимо от тези оптимистични резултати, трябва да се каже, че когато на респон-

дентите се задават открити въпроси за институциите от системата за закрила на децата, т.е. когато се търси спонтанно отношение и познаване, резултатите са в пъти по-ниски. На въпроса “Ако възникне проблем с вашето дете/деца, с който не може да се справите, къде бихте потърсили съвет или помощ?” ДАЗД получава 13%, МКБППМН – 5%, ОЗД въобще не се посочва. При спонтанните посочвания на първо място излиза Детска педагогическа стая с 24%. Подобна е ситуацията и в изследванията сред децата и родителите им. Попитани конкретно дали знаят за специалисти или институции в тяхното населено място, които могат да помогнат при решаването на проблемите, 73% от децата и 65% от родителите дават отрицателен отговор.

таблица 10

Във Вашето населено място има ли специалисти и институции, които могат да Ви помогнат за решаване на проблемите, които имате?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	3,8	2,9
Да	23,5	31,8
Не	72,7	65,3
Общо	100,0	100,0

Сред далите положителен отговор със значими дялове спонтанно са посочени следните институции: полиция (23% при децата и 11% при родителите), ОЗД (8% при децата и 13% при родителите), МКБППМН (7% при децата и 9% при родителите). Родителите посочват с 8% НПО и с 5% КСУДС.

таблица 11

Ако има, моля посочете кои са те! (сред посочилите, че в тяхното населено място има специалисти и институции, които могат да им помогнат за решаване на проблемите, които имат)	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	33,5	41,7
Лекари	4,5	6,2
Психолози	8,9	4,5
Учители	17,3	12,8
Училищен психолог	6,1	4,1
Педагогически съветник от училище	3,9	4,5
Полиция	23,5	10,7
Местна комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни	7,3	8,7
Отдели за закрила на детето	8,4	13,2
Държавна агенция за закрила на детето	1,7	2,9
Детска педагогическа стая	3,4	
Неправителствени организации	-	8,3
Комплекси за социални услуги за деца	-	4,5
Юристи	-	1,2
Общо	118,5	123,3

Освен популярността на институциите от системата за закрила на децата, в изследванията сред децата и родителите е оценена и тяхната ефективност с въпросите “Кои организации могат да ти помогнат да разрешиш проблем?” при децата и “Имате ли доверие на следните институции и организации, които се занимават с решаването на проблемите на децата?” при родителите. Като най-ефективна институция и в двете групи е посочено училището – 67% при децата и 78% при родителите. Следват Детска педагогическа стая с 49% при децата и 65% при родителите; болница и специализирани здравни услуги – 47% при децата и 56% при родителите.

Като организация, която може да разреши проблем, свързан с децата, ДАЗД е посочена от всяко трето дете (32%) и от почти половината родители (48%), а ОЗД - от 21% при децата и 36% при родителите.

Най-ниски оценки за ефективността си получават институциите, които имат специфични функции по отношение на грижата и закрилата на децата. Трябва да се отбележи, че на практика този резултат е плод не толкова на лоша работа на съответните институции и организации, а на недостатъчното познаване на дейността им. В тази група влизат: специализирана психологическа и психиатрична помощ (19% при децата, 31% при родителите), дневни центрове за деца (16% при децата, 26% при родителите), МКБППМН (15% при децата, 23% при родителите), специализирани правни услуги (14% при децата, 31% при родителите) и специализираните институции за деца (домове за деца) – 6% при децата и 12% при родителите.

таблица 12

Кои организации могат да помогнат при решаване на проблем?	Деца (%)	Родители (%)
Училище	66,9	77,7
Детска педагогическа стая	48,8	65,3
Държавна агенция за закрила на детето	31,9	47,8
Отдели за закрила на детето към Агенцията за социално подпомагане	21,2	36,2
Неправителствени организации	6,0	16,7
Комплекси за социални услуги за деца	19,5	14,5
Болница	46,6	56,2
Дневни центрове за деца	15,5	25,9
Местни комисии за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни	15,0	23,3
Специализирана психологическа и психиатрична помощ	18,5	30,5
Домове за деца	5,5	12,3
Специализирани правни услуги	14,2	30,8
Общо	309,6	437,2

Безспорна пречка за разширяване популярността на институциите от системата на закрила и грижи за децата е подценяването на възможностите им. Причините за това трябва да се потърсят, освен в бавното развитие на самата система, и във все още запазено патриархално отношение към децата в схващането, че проблемите им трябва да се решават в рамките на семейството. В този смисъл трябва да се признае, че институциите от системата като цяло стоят сравнително отчуждено спрямо ежедневието на хората. В техните представи **“да се обърнеш за помощ към някой извън семейния и приятелския кръг означава да си признаеш, че не ставаш за родител”**. Затова и децата израстват със съзнанието, че изнасянето на проблеми извън семейството не се възприема добре и дори се санкционира: **“Струва ми се, че нашите, ако разберат, че примерно съм се обадил на този телефон, ще станат подозрителни. Кой е той, кой ми е отговорил, какво съм казал... Може да си имам дори неприятности.”** Резултатът е, че подрастващите не търсят други възможности за подкрепа и затвърждават нагласите от възпитанието да търсят помощ най-вече вкъщи, дори и когато не я получават или тя е непълноценна и не ги удовлетворява: **“Аз се надявам сестра ми да ми помага. Поне досега го е правила. Ако тя не може, не знам. Но надали бих се обърнала към някаква институция.”** По време на дискусиите децата признават, че родителите им нямат време за тях, не вникват в проблемите им, не им помагат ефективно: **“Те си имат своите ангажменти и нямат много време за мен. Аз го разбирам това, но все пак ми се иска, когато имам нужда от помощ, от съвет, да ми обръщат повече внимание.”**

Подценяването на възможностите на институциите в сравнение със семейството се вижда и от отговорите на въпроса “Как бихте реагирали, ако разберете, че дете на ваши съседни редовно е насилвано – бито, тормозено, пренебрегвано в семейството си?”.

В националното представително изследване на общественото мнение с най-голям дял (40%) е отговорът “Бих поговорил/а с родителите му”. Други 11% твърдят, че няма да направят нищо, защото това е въпрос, който се решава в семейството. Тоест повече от половината от респондентите “затварят” насилието в семейния кръг. Една трета (32%) посочват, че “бих сигнализирал/а съответните органи и институции”, но конкретни институции посочват едва 15%, като МВР е на първо място с 8%, следва ДАЗД с 6%. Родителите отговарят по сходен начин като респондентите в националното представително изследване.

таблица 13

Как бихте реагирали, ако разберете, че дете на ваши съседни редовно е насилвано в семейството си?	(%)
Без отговор	10,1
Бих поговорил/а с родителите му	40,2
Бих сигнализирайл/а съответните органи и институции в т.ч.:	32,3
Държавна агенция за закрила на детето	5,8
Министерство на вътрешните работи	7,6
От кмета	0,3
Детска педагогическа стая	0,6
Агенция за социално подпомагане	0,3
Училището	0,3
Неправителствени организации	4,9
Няма да направя нищо, защото това е въпрос, който се решава в семейството	10,8
Не бих се обърнал към никого	4,5
Не знам към кого да се обърна	10,3
Общо	128,0

Повече от две трети от децата (67%) биха споделили проблема с родителите си, докато 13% отговарят, че ще сигнализират в съответните органи и институции. Тези данни ясно показват, че у българските деца няма нагласа при необходимост да се обръщат към институциите, които защитават правата им.

таблица 14

Какво ще направите, ако разберете, че дете, което познавате, е редовно насилвано в семейството си?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	8,0	14,9
Бих споделил/а с родителите си	66,8	42,0
Бих сигнализирайл/а в съответните органи и институции:	13,4	34,1
Държавна агенция за закрила на детето	3,2	8,0
Детска педагогическа стая	0,8	4,3
Полиция	5,9	18,7
Отдели за закрила на детето	1,1	2,5
Според случая	1,1	0,4
Не бих се обърнал/а	7,6	9,3
Не знам към кого да се обърна	12,0	12,4
Неправителствени организации	-	0,3
Общо	119,9	146,9

Мненията на специалистите, които работят извън системата за закрила на детето, са по-скоро критични, макар че отчитат напредъка по отношение на организиране на работата на институциите от системата за закрила на децата ***”Допреди една-две години не се усещаше работата на ДАЗД, но вече е факт, че работи.”*** Скептицизмът е резултат не толкова от липсата на достатъчно организации в тази сфера, колкото поради лошото разпределение на отговорностите в самата система и бездушното отношение към проблемите на децата: ***“Те са си просто чиновници. Гледат, като стане 17.00 – време е да си тръгват. Ама, че детето има нужда от помощ в 18.00 часа – няма значение. Ето това бездушие, и то когато се работи с деца, пречи.”***

Обобщените резултати от качественото изследване показват, че мнението на експертите извън системата за закрила на детето е единодушно в следните направления:

- ✓ проблемите на децата и подрастващите са на практика във всички сфери на техния живот – училище, семейство, среда;
- ✓ в много отношения децата са оставени сами да разрешават проблемите си, както могат;
- ✓ липсват достатъчно специалисти, както и развита система за социални услуги за деца и семейства в страната;
- ✓ липсва единна политика на отделните институции за закрила на детето за решаването на проблемите на децата и подрастващите и подкрепа на семействата;
- ✓ липсва култура в общностите за правилно отглеждане и възпитание на децата;
- ✓ липсва култура за споделяне и сигнализиране за случаи на насилие над деца.

Темповете на развитие на мрежата за закрила на детето са значително по-бавни от необходимите за нашето общество. Неефективното решаване на проблемите на децата още повече засилва усещането за безпомощност в общностите, като едновременно с това задълбочава вече съществуващите проблеми и създава нови. Повишаването на ефективността на институциите от системата за закрила на детето би допринесла безспорно за засилване на авторитета им и на общественото доверие в тях.

Част втора

НАГЛАСИ КЪМ НАЦИОНАЛНАТА ГОРЕЩА ТЕЛЕФОННА ЛИНИЯ ЗА ДЕЦА

1. Обществена необходимост от откриването на Национална гореща телефонна линия за деца

87% от изследваните деца и 95% от родителите оценяват съществуването на Националната гореща телефонна линия за деца като необходимо, а според 43% от децата и 54% от родителите тя е много необходима.

таблица 15

Според Вас доколко е необходима тази линия?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	7,1	2,4
Много необходима	43,2	54,0
По-скоро необходима	44,1	41,1
По-скоро не е необходима	3,5	1,3
Въобще не е необходима	2,1	1,2
Общо	100,0	100,0

Идеята за откриване на Национална гореща телефонна линия за деца се подкрепя горещо от българската общественост. Според националното представително изследване 91% подкрепят проекта, а против него са 3%. Дяловете на подкрепа в групите на децата и родителите им също са много високи – съответно 88 и 97%.

таблица 16

В България се предвижда откриване на безплатна Национална гореща телефонна линия за деца. Как се отнасяте към нейното създаване?	Национално представително изследване (%)	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	6,2	6,3	1,3
Напълно подкрепям	69,9	54,1	63,7
По-скоро подкрепям	21,2	34,2	32,6
По-скоро не подкрепям	1,4	3,0	1,5
Въобще не подкрепям	1,2	2,4	0,9
Общо	100,0	100,0	100,0

Подобно отношение е регистрирано във фокус-групите с деца. Независимо от възрастта си, участниците са категорични, че ако има телефон, на който биха могли да се обаждат, за да поискат помощ или съвет, биха се възползвали от него много често, особено ако е безплатен. **“Всички деца биха се обаждали, защото всеки има някакви проблеми. Още повече щом е за всякакви проблеми и е безплатна.”**

Дискусиите с родителите обаче хвърлят по-различна светлина върху одобрението, демонстрирано в количественото изследване. Като цяло те не са принципно против, но приемането на идеята силно напомня примирение: **“Аз не съм против този телефон, нека да го има, щом го има в други страни, сигурно има полза от него.”** Когато обаче се коментират техните деца и проблеми, и съответно възможности за ползване на телефона, реакцията е съвсем различна и се подчинява на водещото отношение в патриархалния тип семейство - родителят е винаги прав и неговите действия са справедливи, грешат децата, когато не се подчиняват: **“Ами едно момиче, дете съм му забранила днес да отиде на дискотека, може да се обади на телефона и да каже: “Майка ми и баща ми ме малтретират, елате ме спасете!”**

Сред експертите също са регистрирани две групи, които споделят неодобрение на идеята за открита анонимна телефонна линия. Това са представителите на МОН на средно и ниско управленско ниво (инспекторат, директори), учители и някои представители на специализирани институции. Същевременно специалистите от самото министерство са изключително положително настроени към проекта. Основните причини за негативното отношение на вече споменатите групи са две и са взаимосвързани. Първата е страхът, че децата ще използват Националната гореща телефонна линия за деца като възможност безпричинно да се оплакват от учителите си, и особено от тези, които имат по-строги изисквания: **“Никой ли не разбира, че това е още един начин учителите да се тъпчат и учениците да ги подчиняват. Сега вече всеки ще може да си отмъщава за всяка двойка и забележка.”** Втората са очакванията за проверки и буквално за тормоз върху набедените учители, училища и специализирани институции: **“Само проверки и проверки, а никой не пита как децата изкарват с 3 лева джобни пари на месец.”**

Споделени са и съвсем крайни мнения, че Националната гореща телефонна линия за деца ще се провали: **“Поредното нещо, което се прави за децата, без всякакъв смисъл. То не се прави заради тях, а за да бъдат унижавани учителите. Но децата ще разберат и затова съм сигурна, че нищо няма да излезе от тази гореща линия.”**

Това отношение е израз на вече споменатия стремеж, проблемите да се затварят, т.е. да не се изнасят, да се крият. Неминуемо работата на Националната гореща телефонна линия за деца ще трябва да преодолее редица предразсъдъци. Успешното им превъзможване

ще има положителни последствия поне в две направления. Първо, работата на телефона ще помогне не само на конкретни родители, но и на цялото общество да се научи да възприема проблемите на децата и младите хора като проблеми на общността, а не на отделното семейство или училище. Второ, ще започне възпитаване на поколение, което да има правилно разбиране за откритостта, споделянето и преодоляването на проблеми, както по отношение на конкретен човек, така и на цялата общност.

Представителите на институциите от системата за закрила на децата споделят изцяло положителни мнения по отношение на Националната гореща телефонна линия за деца. Намират, че тя е крайно наложителна, и изразяват готовност да съдействат за нейното добро функциониране: **“Говори се за тая линия от 2001 година. Крайно време е да започне да работи.”** Подобно е и отношението на неправителствените организации и специалистите (психолози, лекари), които имат конкретни впечатления за проблемите на децата и възможностите за тяхното разрешаване.

Важен критерий за измерване на нагласите за ползване на Националната гореща телефонна линия за деца е очакването за нейната ефективност. Респондентите и от трите количествени изследвания са помолени да оценят ефективността по шестобална скала, в която “1” означава “би имала слаба ефективност”, а “6” – “би имала отлична ефективност”. Средната оценка, която се дава от общественото мнение и децата, е 4.60, а от родителите 4.70. Тези високи оценки показват по категоричен начин положителните нагласи към полезността на Националната гореща телефонна линия за деца.

Създаването на Национална гореща телефонна линия за деца е отговор на много сериозна обществена необходимост. Нейната дейност би спомогнала във висока степен развитието на цялата система за закрила на детето, синхронизирайки дейността на различните институции от системата поставяйки интересите на децата над всичко.

2. Очаквания към работата на Националната гореща телефонна линия за деца

На въпроса в националното представително изследване “Вие лично бихте ли се обърнали към този телефон за информация, консултация и помощи или ако имате информация за деца в риск” 82% от респондентите отговарят положително, като 59% от тях са категорични, а една трета избират опцията “По-скоро да”, 3% са отговорили с “Не” и 5% с “По-скоро не”. Близко две трети от запитаните деца (64%), както и три четвърти от родителите (75%), дават утвърдителен отговор на този въпрос.

таблица 17

Вие лично бихте ли се обърнали към този телефон за информация, консултация и помощ или имате информация за деца в риск?	Национално представително изследване (%)	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	10,5	6,0	5,0
Да	49,0	33,0	37,0
По-скоро да	33,1	30,6	37,8
По-скоро не	4,6	15,6	13,8
Не	2,8	14,8	6,4
Общо	100,0	100,0	100,0

85% от интервюираните деца и 94% от родителите биха се обърнали за помощ към Националната гореща телефонна линия. Близко половината от респондентите в двете групи считат, че ако родителите научат, че детето им се е обаждало на Национална гореща телефонна линия за деца, ще поговорят с него, за да разберат какъв е проблемът. 40% от родителите и 28% от децата твърдят, че родителите ще подкрепят децата си, когато искат да се свържат с Национална гореща телефонна линия за деца.

Необходимостта от стартиране на проекта се обуславя и от липсата на достатъчно и леснодостъпни социални услуги за деца, базирани в общността. Именно тази липса е причина за голямото разнообразие на проблеми, които децата и родителите искат да споделят. На първо място с много високи относителни дялове е “В случай на насилие”, посочено от 53% от респондентите в националното представително изследване, 54% от децата и 62% от родителите.

Децата на второ място посочват “Всякакви проблеми” (22%), на трето – “В случай на употреба на алкохол и наркотици” и т.н. 38% от родителите биха се обърнали към Националната гореща телефонна линия за деца “В случай на употреба на алкохол и наркотици”. 22% биха го направили “За всякакви проблеми”. В националното изследване на второ място е “При медицински проблем” (24%), следва “За юридически съвет” (20%), “За информация по отношение грижите и възпитанието на децата” (17%), “За споделяне на проблем в семейните отношения” (15%).

таблица 18

При възникването на какви проблеми би/бихте потърсил/а помощ на Националната гореща телефонна линия за деца?	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	5,0	1,3
В случай на насилие	53,6	61,8
За споделяне на проблем относно семейните отношения	12,0	14,7
При медицински проблем	8,3	15,3
За съвет за грижите и възпитанието на децата	3,9	18,3
За юридически съвет	4,5	15,6
В случай на употреба на алкохол и наркотици	20,1	38,3
За всякакви проблеми	22,3	22,2
Не бих се обърнала	14,7	6,4
Когато не знам към какъв специалист/институция да се обърна	0,1	-
Само ако родителите не могат да разрешат проблема	0,3	-
При системен тормоз в училище от ученици	0,1	-
Друго	1,3	0,4
Общо	146,2	194,3

Като помощ от Националната гореща телефонна линия за деца интервюираните деца най-вече очакват да бъдат изслушани (47%) и да получат съвет към какъв специалист или организация да се обърнат (32%). Натрупванията и при отговорите, които описват по-директно отношение, също са значими: 34% очакват “директна намеса, за да решат проблема”, 23% - “специалист (юрист, психолог, лекар, социален работник или друг) да посъветва по телефона как да си решат проблема”, 16% - “от телефона да те свържат с институциите и/или организа-

циите, които могат да решат проблема”.

На първите две места в очакванията си към Националната гореща телефонна линия за деца родителите също поставят “Съвет към какъв специалист да се обърнат” (44%) и изслушването (35%). 31% от тази група очакват конкретен специалист да ги посъветва как да разрешат проблема, 27% - да се свържат чрез линията с институциите и/или организациите, които могат да решат проблема, и 24% - директна намеса.

таблица 19

Очаквана помощ от Националната гореща телефонна линия за деца	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	3,4	1,0
Да те изслушат	46,9	35,0
Да те посъветват към какъв специалист или организация да се обърнеш	31,9	43,7
Специалист (юрист, психолог, лекар, социален работник или друг) да те посъветва по телефона как да решиш проблема си	23,1	31,0
От телефона да се свържат с институциите и/или организациите, които могат да решат проблема ти	16,3	26,7
Да се намесят директно, за да решат проблема	23,6	23,5
Не очаквам да получа помощ	5,1	2,7
Не бих се обадил/а на този телефон	8,0	4,0
Общо	158,3	167,6

Резултатите от изследванията показват високи очаквания към работата на Националната гореща телефонна линия за деца. В интервютата за децата и родителите е разработен въпрос, който поставя респондента в някаква проблемна ситуация и той трябва да избере най-полезната от няколко възможности, сред които фигурира и обаждане на Националната гореща телефонна линия за деца.

Възможността да се потърси помощ от Националната гореща телефонна линия за деца е поставена на **първо място**, в случай, че детето преживява тежко конфликт между родителите си.

Ако родителите и детето са в постоянен конфликт, децата поставят “да се обади на Националната гореща телефонна линия за деца” на **първо място**, а родителите на **второ**.

При употреба на наркотици и алкохол родителите поставят на **първо място** помощта от Национална гореща телефонна линия за деца - и то с предимство от 15 пункта - пред опцията “Да се реши проблемът в семейството и с близките”. Децата разменят местата на двете възможности.

Ако има случай дете да е извършило кражба или да има проблеми с другите деца из-

вън училището, използването на открития телефон е на **второ място** в двете групи след “Да се реши проблемът в семейството и с близки”.

При увреждания на родителите или на дете в семейството, както и в случаите, когато родителите не се грижат добре за детето си, помощта от Национална гореща телефонна линия за деца е на **второ място** след “Да се обърне към държавна институция от системата за закрила на детето”.

При случай на насилие в училището и двете групи поставят възможността да се ползва Национална гореща телефонна линия за деца на **трето място** след “Да се реши проблемът в семейството си и с близки” и “Да се обърне към училището”.

Очакванията към Националната гореща телефонна линия за деца както на целевите групи, така и на обществото като цяло са много високи и засягат всички сфери от живота на децата и подрастващите.

3. Критерии и рискове за работата на Националната гореща телефонна линия за деца

Всички участници в проекта са помолени да оценят някои основни критерии за работата на Националната гореща телефонна линия за деца по петобална система, където “1” е най-важен, а “5” – най-маловажен. Интервюираните деца и родители определят като най-важен критерий “Бърза реакция” със средна оценка 2,53, следва “Достъпност” съответно с 2,53 при децата и 2,49 при родителите. На трето и четвърто място и в двете изследвани групи са анонимността (3,07 – деца, 3,35 - родители) и резултатността (3,09 – деца, 2,81 - родители). Специалните умения за работа с деца са на пето място, съответно с оценка при децата 3,61 и 3,44 при родителите.

таблица 20

Критерии за работа на Националната гореща телефонна линия за деца (Средни оценки)	Деца	Родители
Достъпност	2,53	2,49
Бърза реакция	2,35	2,24
Анонимност	3,07	3,35
Резултатност	3,09	2,81
Специални умения за работа с деца	3,61	3,44

Нагласите на експертите към Националната гореща телефонна линия за деца са силно положителни, необходимостта от нея се определя като безспорна. Те са единодушни, че тя ще намери широк отзвук сред децата и ще се използва както от тях, така и от техните родители. Този “горещ” прием и дефицитът от реални възможности за подпомагане на децата и родителите при възникнали проблеми водят до високи и може би нереални очаквания. Това от своя страна крие риск от разочарования, особено в началото на работата на телефона.

Затова експертите посочват като условие за ефективността на линията ясното определяне на целите, които поне първоначално си поставя, и дефинирането на възможностите за помощ и подкрепа, които е в състояние да окаже. Други задължителни условия, които експертите посочват пред функционирането на телефона, са:

- определянето на точни и ефективни действия (ако са необходими такива), последващи обаждането;
- взаимодействие между институциите за разрешаване на проблеми, споделени на горещата линия;
- разширяване на капацитета на ОЗД като брой персонал (а и квалификация), както и развитие на социалните услуги за деца и семейства, базирани в общността.

Липсата на достатъчно услуги би затруднило екипите, обслужващи линията, когато трябва да насочват ползвателите – възможностите в много градове са силно ограничени и дори напълно липсват. Проблем възниква и в случаите, когато се налага реакция извън работното време на институциите – например на много места липсва т.нар “спешен прием”, т.е. възможност за спешно настаняване в кризисни ситуации.

Както бе споменато, мненията на представителите на професионалните общности, които се занимават с деца, са силно противоречиви. Различното отношение към откриването на Националната гореща телефонна линия за деца се отразява в огромна степен и върху визията за нейното функциониране и бъдеще.

Според първата група (инспектори към МОН, учители, директори на училища, домове за деца) основните проблеми са анонимността и достъпността: **“Всеки ще може да се обажда когато си иска и да говори каквото си иска! Това няма да го бъде. Те самите, създателите на горещия телефон, ще се откажат.”** На практика това може да означава, че Националната гореща телефонна линия за деца ще срещне силна опозиция в някои училища и специализирани институции. Основното предупреждение, което се крие в подобни мнения, е опасността децата от специализираните институции да не бъдат допускани да ползват телефона: **“Не мога да ги оставя със свободен достъп до телефона. Той стои в стаята на възпитателите и се заключва.”** или по време на разговора да не са сами, което обезсмисля идеята на Националната гореща телефонна линия за деца: **“В присъствието на възпитател всеки да се обажда и да си говори колкото си иска.”**

За да бъде избегнато противопоставяне от някои професионални групи и евентуално negliжиране на възможностите, с които Националната гореща телефонна линия за деца ще разполага, е препоръчително да се проведе специална разяснителна работа в училищата и специализираните институции.

При експертите въз основа на отношението им към Националната гореща телефонна линия за деца условно могат да се оформят две групи: първата обхваща ангажираните в институциите от системата за закрила на децата, втората - представители на НПО, горещи телефони, лекари.

Първата група е настроена "по-технически" и коментира в много по-голяма степен възможностите на телефона – как да се организират и реорганизируют различните институции, за да бъде Националната гореща телефонна линия за деца действително ефективна – какви възможности могат да предоставят различни институции (МВР, КСУДС и други) за спешно настаняване на деца, какви са възможностите и санкциите от законова гледна точка: ***"Най-сложен е въпросът за ефективността. Не е въпросът само да се регистрира обаждането, а как ще се помогне на детето след това. Ако не се направи нищо реално, ако се остави само на съвети по телефона, децата ще са разочаровани. Тази линия трябва да има върховенство по отношение на останалите институции. Ако трябва да се промени законът, но трябва да има задължителен елемент към тях, за да има успех линията."***

Тази група счита, че **най-важният критерий** за успешната работа на Националната гореща телефонна линия за деца е нейната **достъпност**. По отношение на анонимността се споделя мнението, че **когато става дума за насилие, анонимността трябва да се нарушава**: ***"Как иначе ще помогнат на детето? Да не говорим, че по закон всеки, който разбере за насилие, е длъжен да информира полицията. Затова тук анонимността трябва да се нарушава, иначе се нарушава законът."***

Във втората група експерти са най-горещите и безусловни привърженици на Националната гореща телефонна линия за деца. Най-общо мнението им може да се обедини с думите: ***"Много е хубав този проект и е важно да се реализира. Ще срещнат много трудности, но не трябва да се отказват. Може успехите да не дойдат веднага, но трябва да се започне."*** Според тях задължителните принципи за функционирането на Национална гореща телефонна линия за деца са **достъпността и анонимността**, като тежестта е еднаква и за двете. Това са условията децата да имат доверие към телефонната линия. По въпроса за анонимността експертите от тази група заемат обратната позиция спрямо учители, директори и инспектори към МОН: ***"Анонимността по никакъв начин не трябва да се нарушава. Единствено детето може да реши дали да я наруши или не. И то без да бъде притискано."***

Общо споделено е мнението за ключовото значение на екипите, които ще обслужват Националната гореща телефонна линия за деца. Трябва ясно да се определят и предвидят щатът на служителите, всички задължения, които те ще имат, и дейностите, в които ще участват.

Интервюираните в тази група споделят опасения, свързани с професионалната подготовка на специалистите, които ще обслужват телефона: **“За тази дейност се изисква много специфична подготовка, изисква се обучение. Дори и да си най-добрият психолог, пак ти трябва обучение за работа с деца по телефон.”**

Всички работещи на линията трябва да бъдат добре подготвени, но и допълнително обучени на специфични умения за конкретната работа. Те трябва да включват изслушване на децата (независимо от възрастта им), комуникативни умения, подходящи за работа с деца по телефона, умения за оценка и предвиждане на риска, познаване на функциите на всички институции (държавни и НПО) в системата за закрила на децата на национално и местно ниво. Експертите подчертават необходимостта екипите много добре да познават възможностите за помощ и услуги във всяко населено място, за да работят ефективно. Обучението не трябва да е еднократно, а да се развива и съобразява с натрупания опит, практика и конкретните насоки на Националната гореща телефонна линия за деца.

Специален интерес за изследването представляват и проблемите, заради които според представителите на професионалните общности децата и подрастващите ще се обаждат на Националната гореща телефонна линия за деца. По-долу са дадени техните обединени мнения, разделени по възрастов признак:

- **предучилищна възраст** – проблеми от различно естество: *от споделяне на неудовлетворено желание за братче или сестриче, смърт на домашен любимец до проблеми в детската градина;*
- **начална училищна възраст** – *проблеми с адаптацията в училище: проблеми с останалите деца, дисциплината, несигурност при усвояване на учебния материал;*
- **прогимназия** – *проблеми, свързани с пубертета: откриването на другия пол, първата любов, поведението, търсене на авторитети, неудовлетвореност и разочарование от родителите и учителите, насилие в семейството и средата;*
- **гимназия и след училище** – *проблеми със секса и в любовта, зависимости, насилие в средата.*

Минималната възраст, която се посочва за обажданията, се движи в доста широки граници – между 4 години (**“Щом пораснат достатъчно, за да набират цифрите, ще започнат да звънят”**) и 8 години (**“Това е възрастта, от която децата могат да разберат, че имат проблем, и да го формулират.”**)

Според интервюираните експерти децата най-трудно споделят за сексуално насилие, след това за физическо: **“Те крият тези случаи дори когато са убедени, че имат нужда от помощ, и имат доверие към човека, който говори с тях.”**

4. Оценка на съществуващата нормативна база и предложения за работата на Националната гореща телефонна линия за деца

Съществуващата нормативна база се определя от експертите като един от проблемите за пълноценното функциониране на Националната гореща телефонна линия за деца. Тук се имат предвид най-вече „разпокъсаността“ и различното подчинение на звената от системата за закрила на децата. **“В системата за закрила на децата толкова много институции са забъркани, че накрая никой не носи отговорност.”** В този смисъл се поставя въпросът за необходимостта от внасяне на яснота в съществуващата нормативна база: **“Трябва много ясно да се отграничат правата и задълженията на институциите. В момента това не е ясно и затова основната тежест, примерно при случаите на насилие, пада върху МВР. А не винаги случаите са за там.”**

Липсата на ясна визия за нормативната база и за правата, които ще бъдат делегирани на Националната гореща телефонна линия за деца, до голяма степен допринася за известен скептицизъм у експертите: **“Безспорно трябва да съществува такъв телефон и децата да могат да го ползват, както е в почти всички страни. Това нещо го има дори в страни, за които смятаме, че са по-зле от нас. Но преди това трябва да се реши какви права ще има тази линия като институция, какви задължения и кой ще упражнява контрол.”**

Във връзка със съществуващата нормативна база са и опасенията за обратната връзка с клиента по повод сигнала, както и за ефективните мерки за преодоляване на проблема: **“Как ще бъде уреден въпросът с помощта и обратната връзка с децата или тези, които се обаждат? Кой ще търси какво се случва на следващия ден, какви мерки са взети? И кой пред кого ще отговаря?”**

Най-общо предложенията за преодоляване на проблемите в нормативната база се свеждат до широко цитиран в това отношение румънски опит: **“В Румъния също се лутаха по този начин, като у нас. После се сетиха и направиха една институция, която е**

поставила в центъра на дейността си интересите на детето и под нейната шапка са всички, които се занимават с деца, независимо от ъгъла на работата с тях”.

На базата на своя опит експертите в изследването предлагат различни дейности и изисквания, изпълнението на които би подпомогнало работата на Националната гореща телефонна линия за деца:

- осигуряване на супервизия за психолозите и останалите специалисти;
- специално обучение за работещите в Националната гореща телефонна линия за деца. Те трябва да умеят да се ориентират в това, което детето споделя, и **“особено в това, което не споделя”**;
- да не се дават съвети, а да се провокират идеи за решаване на проблема от самото дете. То трябва да е убедено, че само е намерило решението или в най-лошия случай заедно - със специалиста;
- необходимост от мултидисциплинарни екипи, включващи психолог, педагог, юрист, лекар;
- бърза връзка с полицията и всички подразделения на ОЗД и ДАЗД;
- регистрация и запис на обажданията;
- “проследяване” на всеки случай и обратна връзка;
- периодични, в началото по-чести, впоследствие по-редки обсъждания на всички случаи от екипите, които работят в Националната гореща телефонна линия за деца.

5. Предпочитани начини за връзка с екипите и популяризиране на Националната гореща телефонна линия за деца

Помолени да изберат между помощ за проблемите по интернет и телефон, 58% от децата и 71% от родителите предпочитат телефона.

таблица 21

Вие бихте предпочели да получите помощ за проблемите си по:	Деца (%)	Родители (%)
Без отговор	7,4	7,9
Интернет	34,3	21,2
Телефон	58,3	70,9
Общо	100,0	100,0

Най-значимите причини при избора на телефон, които децата посочват се отнасят до по-лесния достъп – 40%, като доводите са: “Достъпно е за всеки, навсякъде има телефони” (23%), “Имам достъп само до телефон”. 16% предпочитат телефона заради реалния човешки контакт. Интернет са посочили 34% от децата и 21% от техните родители, най-вече заради анонимността, която имат.

Дяловете на притежаващите телефони - мобилни (89% от децата и родителите) и стационарни (по около две трети от респондентите в двете групи) – са по-високи от дела на притежаващите интернет – половината от респондентите в двете групи.

Споделеното във фокус-групите напълно потвърждава резултатите от количествените изследвания. Явно е предимството на предпочитаната връзка с екипите по телефона. Това се отнася с особена сила за по-малките деца - **“Аз не мога да работя бързо на компютър и не мога да пиша. Няма да мога да използвам този начин (интернет)”**, докато по-големите са разколебани в предпочитанията си. Виждат предимствата и на двата начина. Сред тези на телефона се посочват независимост при връзката, по-бърз отговор, възможност да се коментират проблемите по-задълбочено. Основната причина, поради която респондентите биха използвали интернет, е възможността да се получи мнение и от други, които имат същия проблем: **“Така, ако искаш, ще можеш да обсъдиш нещата и с други, които са на твоя хал”**.

Участниците в проекта са категорични, че трябва да се използват всички възможности да се популяризира дейността на Националната гореща телефонна линия за деца, особено при стартирането на дейността ѝ.

Според децата, участвали във фокус-групите, най-ефективни са най-кратките и директни пътища до ползвателите. Акцентът се поставя върху популяризирането на Националната гореща телефонна линия за деца в училищата, учебниците и тетрадките: **“Щом е за всички деца, дори и за най-малките, трябва да бъде в учебниците. Така че детето, като си отвори учебника, да вижда лепенка с телефона и да се подсеца.”** Друга идея, свързана с популяризирането на Националната гореща телефонна линия за деца в училищата, е поставянето на плакати върху табла в коридорите и класните стаи. По-големите ученици предлагат да има специални разяснителни беседи и срещи на представители на ДАЗД и УНИЦЕФ с ученици в “Час на класния” и с родители на родителски срещи: **“Ако тези, които създават телефона, минат по училищата и представят сами телефона, и отговарят на въпроси, ще има много по-голям успех, отколкото ако се разчита на реклами в медиите.”**

В дискусиите като подходящ начин за популяризиране на Националната гореща телефонна линия за деца се споменава и използването на телефонните автомати по улиците и училищата. Експертите оценяват уличните автомати като най-подходящи за малките населе-

ни места: **“В селата задължително трябва да има лепенки по автоматите, защото там младите много ги използват. Освен това не трябва да забравяме, че не всеки има мобилен телефон, и домашен също.”**

Всички изследвани лица в проекта споменават и значението на рекламите в медиите, като на първо място поставят телевизионните: **“Всички деца гледат телевизия, докато не всички слушат радио, а рекламите във вестниците са по-скоро за родителите.”**

Участниците във фокус-групите са попитани специално и за мото и име на Националната гореща телефонна линия за деца. Децата и подрастващите единодушно показват предпочитания към предложеното мото “Обади се на приятел”, а за име - “Телефон за деца”. Мненията на експертите потвърждават избора на децата и подчертават необходимостта да се избегне епитета “горещ”: **“Не е добре в името да се включва “горещ”. Асоциациите са за нещо опасно, а не това е идеята на услугата.”**

Част трета

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА – ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

I. ИЗВОДИ

1. Проблеми на децата и подрастващите

- Най-сериозните проблеми за децата между 8 и 11 години са свързани с адаптирането към училището (дисциплината, трудностите при усвояване на учебния материал и голямата претовареност в училище) и агресията на улицата и между децата в училище.
- При подрастващите на 12 – 15 години основните проблеми са свързани с агресията на улицата и между децата в училище, с трудностите при усвояването на учебния материал и употребата на наркотици.
- Сред проблемите на 16 – 19 годишните на първите места изпъкват употребата на наркотици и алкохол.
- Трите най-проблемни области за младите хора в България са свързани с употребата на вещества, водещи до зависимости, с агресията и трудности с усвояването на учебния материал.

2. Като цяло изследването регистрира слаба ефективност на съществуващите възможности за решаване на проблемите на децата. Основните причини за това са:

- липса на достатъчно комуникация и качествено общуване между родителите и децата;
- прехвърляне на отговорността за възпитанието на децата и подрастващите между институциите от системата за закрила на децата, родителите и училището;
- неефективно взаимодействие между институциите, ангажирани с грижата и закрилата на децата.

3. Неефективното решаване на проблемите на децата засилват усещането за безпомощност в общностите, като едновременно с това задълбочава вече съществуващите проблеми и създава нови, води до психически и личностни травми до проблеми в общуването, а понякога – до неврози и психози, които в по-далечен план се мултиплицират в следващите поколения.

4. Резултат от всички пропуски е наличието на тревожност в обществото, свързана със заплахата от насилие спрямо децата – в семейството, в училище, на обществени места, между самите деца. 95% от респондентите в националното представително проучване считат, че в България има насилие върху децата. Всеки пети българин (22%) познава

лично деца, които търпят някаква форма на насилие – психическо, физическо, сексуално, пренебрежение от родителите си.

5. Популярността на институциите от системата за закрила за детето и ефективността на дейностите им са тясно свързани и се обуславят взаимно. Темповете на развитие на мрежата на закрила за децата са значително по-бавни от необходимите за нашето общество.

6. Създаването на Национална гореща телефонна линия за деца е отговор на много голяма обществена необходимост, а очакванията към нея - както от страна на целевите групи, така и на обществото като цяло са високи и засягат всички проблеми от живота на децата.

7. Идеята за откриване на Национална гореща телефонна линия за деца се подкрепя горещо от българската общественост. Според националното представително изследване 91% подкрепят проекта. Нейната дейност би спомогнала в изключително висока степен за развитието на цялата система за закрила на детето, синхронизирайки дейността на различните институции от системата и поставяйки интересите на децата над всичко.

II. ПРЕПОРЪКИ

1. Общи препоръки за създаването на Националната гореща телефонна линия за деца

- Да се определят ясно идеята и целите на Националната гореща телефонна линия за деца, както и реалните възможности за помощ и подкрепа, които е в състояние да окаже.
- Да се дефинират и разработят точни и ефективни действия за третиране на обаждането и проследяване на сигнала в случай на необходимост.
- Да се разработи такава нормативна база, която да е обвързана с целите и задачите на Националната гореща телефонна линия за деца и да позволява ефективно взаимодействие между различните институции от системата за закрила на децата.
- За да бъде избегнато противопоставянето от някои професионални групи и евентуалното negliжиране на възможностите на Националната гореща телефонна линия за деца е препоръчително да се проведе специална разяснителна работа в училищата и специализираните институции.

2. Препоръки относно екипите на Националната гореща телефонна линия за деца

- Обучението на екипите, които работят с Националната гореща телефонна линия за деца, трябва да е системно и обвързано с натрупания опит и конкретните насоки, в които се развива услугата.
- За работещите в Националната гореща телефонна линия за деца са задължителни следните умения:
 - да се изслушват децата (независимо от възрастта им);
 - комуникативни умения за работа с деца по телефон;
 - оценка и предвиждане на риска;
- За да могат да оказват ефективна помощ, специалистите, които работят в Националната гореща телефонна линия за деца, трябва много добре да познават функциите на всички институции (държавни и НПО) в системата за закрила на детето на национално и местно ниво.

3. Препоръки, свързани конкретно с работата на Националната гореща телефонна линия за деца:

- Осигуряване на супервизия на екипите, обслужващи линията.
- Специално обучение за работещите в Национална гореща телефонна линия за деца. Те трябва да умеят да се ориентират в това, което детето споделя, и *“особено в това, което не споделя.”*
- Сформиране на мултидисциплинарни екипи, включващи психолог, педагог, юрист, лекар.
- Осигуряване на бърза връзка с полицията и всички подразделения на ОЗД, както и ДАЗД.
- Регистрация и запис на обажданията.
- “Проследяване” на всеки случай и обратна връзка.
- Периодични обсъждания на всички случаи от екипите, които работят в Национална гореща телефонна линия за деца.

4. Препоръки за популяризирането на Националната гореща телефонна линия за деца

- Участниците в изследването са категорични, че трябва да се използват всички възможности да се популяризира дейността на Националната гореща телефонна линия за деца, особено при стартирането на дейността ѝ.
- Децата и младите хора, участвали в проекта, препоръчват да се използват най-кратките и директни пътища до тях – информационни табла и телефонни автомати в училищата, стикери в учебниците и тетрадките.
- Експертите оценяват като много подходящ начин за реклама и информация за дейността на Националната гореща телефонна линия за деца телефонните автомати на улиците в малките населени места.