

# Hrabri telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju

Godišnji izvještaj  
za 2020. godinu



# Sadržaj

## Programi i projekti

Hrabri telefon za djecu  
Hrabri telefon za mame i tate  
E-savjetovanje  
Društveni centar Borovje  
Savjetovalište za djecu i roditelje – Snaga obitelji  
Psihosocijalna podrška roditeljima i djeci s teškoćama u razvoju  
Child Protection Hub II  
Care  
SocNet za 5!  
Nakon traume – osnaživanje zajednice  
Motor#  
Mreža za mlade za socijalno uključivanje  
Verbum\_sat  
Dare2see  
Novi početak

## Poticanje volonterstva

## Posebno smo ponosni

## Partnerstva, sponzorstva i kampanje

## Financijski izvještaj



# Programi i projekti u 2020. godini



**HRABRI** telefon

## HRABRI TELEFON ZA DJECU (116 111)

**Status:** program Hrabrog telefona koji se u kontinuitetu provodi od 1997. godine. U 2013. godini, savjetodavna linija za djecu je dobila novi, besplatni i anonimni europski harmonizirani broj 116 111 te su otvorene dvije linije kako bi bili još dostupniji djeci i mladima – Hrabri telefon za djecu.

**Radno vrijeme:** svaki radni dan 9-20 sati.

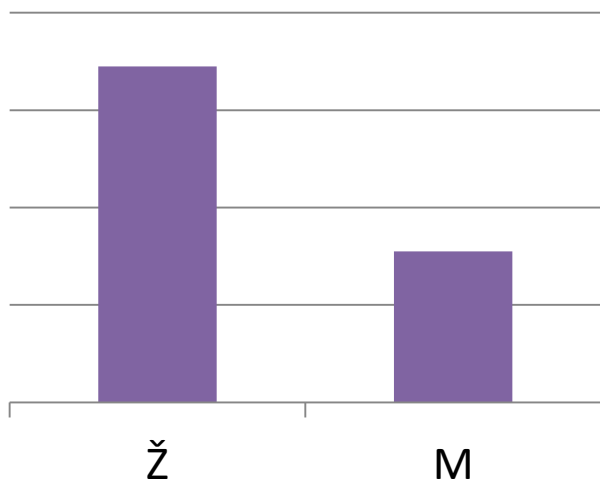


**SAVJETOVATELJI:** studenti viših godina i apsolventi fakulteta pomažućih struka (socijalni rad, psihologija, pedagogija, edukacijsko-rehabilitacijski fakultet), posebno educirani za pružanje telefonskog savjetovanja za djecu i roditelje. U 2020. godini na savjetodavnoj liniji volontiralo je 118 volontera.

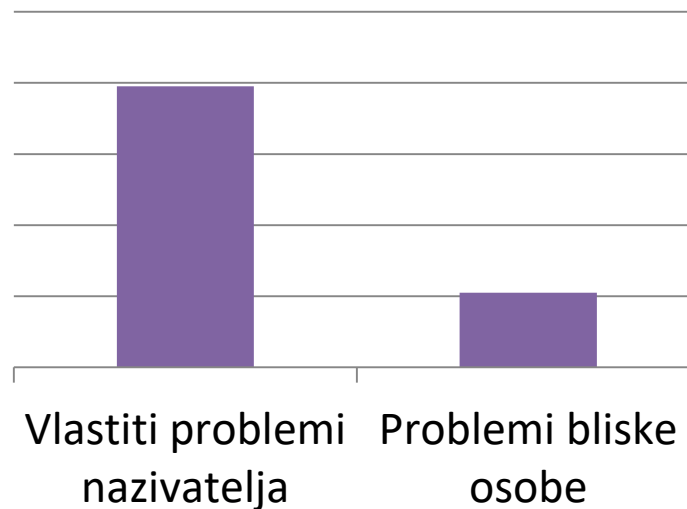
**KORISNICI:** djeca i tinejdžeri

**LINIJA:** Od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine, Savjetodavna linija za djecu zaprimila je **1178 poziva od kojih 418 poziva ulazi u daljnju obradu.**

### Raspodjela nazivatelja po spolu

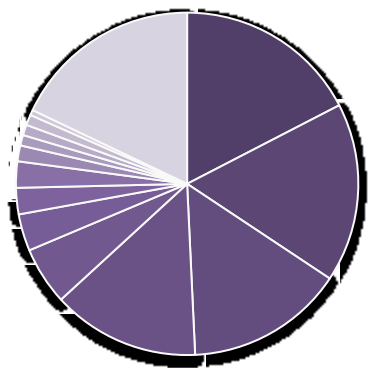


### Razlozi nazivanja



Hrabri telefon za djecu u 2020. godini najčešće su zvali mladi u dobi od 17 i 18 godina. Od 418 poziva koji ulaze u obradu, 30,1% se odnosi na **pozive šutnje**, 29,7% na **savjetodavne pozive**, dok se 40,2% poziva odnosi na pozive **informativnog** karaktera.

Raspodjela poziva s tematikom psihosocijalnih teškoća I mentalnog zdravlja – najzastupljenije kategorije poziva u 2020. godini



- Depresivnost
- Suicidalnost
- Anksioznost
- Samoozljeđivanje
- Usamljenost
- Panični napadaji
- Poremećaji hranjenja
- Samopouzdanje
- Identitet
- Dosada
- Agresivnost
- Fobije I opsesije
- Akutni psihijatrijski poremećaj
- Ostalo

Hrabri telefon za djecu najčešće je nazivan zbog pitanja **informativnog** karaktera (23%), tema povezanih uz **psihosocijalne teškoće i mentalno zdravlje** (21%), tema **zlostavljanja i nasilja** (20%) i tema vezanih uz **obiteljske odnose** (13%),

Kada je riječ o pozivima vezanima uz zlostavljanje i nasilje, najveći broj ih je bio vezan uz:

- **Emocionalno zlostavljanje (25%)**
- **Vršnjačko nasilje (24%)**
- **Fizičko zlostavljanje (20%)**
- **Nasilje u obitelji (19%)**
- **Zanemarivanje (6%)**
- **Svjedočenje nasilju (4%)**
- **Seksualno zlostavljanje (2%)**
- **Nasilje u adolescentnim vezama (2%)**
- **Fizičko kažnjavanje (2%)**
- **Ostalo (1%)**

# HRABRI TELEFON ZA MAME I TATE (0800 0800)

**Status:** program Hrabrog telefona koji se u kontinuitetu provodi od 2013. godine na broju 0800 0800.

Hrabri telefon za mame i tate je besplatna, anonimna i povjerljiva savjetodavna linija na koju se roditelji i druge odrasle osobe mogu javiti kako bi potražili podršku i pomoć za dijete i obitelj.

**Radno vrijeme:** svaki radni dan 9-20 sati.

## Od šume ne vidite drvo?

### I RODITELJIMA TREBA PODRŠKA

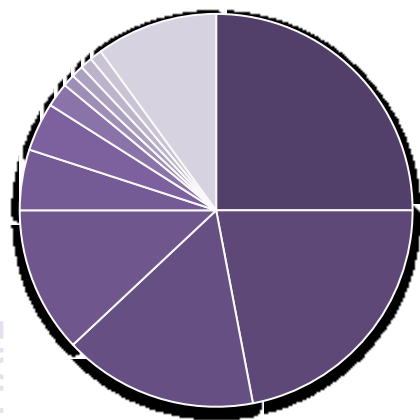
**SAVJETOVATELJI:** studenti viših godina i apsolventi fakulteta pomažućih struka (socijalni rad, psihologija, pedagogija, edukacijsko-rehabilitacijski fakultet), posebno educirani za pružanje telefonskog savjetovanja za djecu i roditelje. U 2020. godini na savjetodavnoj liniji volontiralo je 118 volontera.

**KORISNICI:** roditelji, stručnjaci u radu s djecom, ostale odrasle osobe zabrinute za djecu u okolini.

**LINIJA:** Od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine Savjetodavna linija za mame i tate zaprimila je **1405 poziva od kojih 942 poziva ulazi u daljnju obradu.**



Raspodjela poziva s tematikom obiteljskih odnosa – najzastupljenije kategorije poziva u 2020.



- Odnos djeteta i roditelja
- Razvod i konflikt roditelja tijekom razvoda
- Problemi oko skrbništva
- Odgojni savjeti
- Ovisnosti ili psihičke bolesti jednog od roditelja
- Samohrano roditeljstvo
- Uzdržavanje djece
- Prilagodba djeteta na novu obitelj
- Odnosi s braćom i sestrama
- Tugovanje
- Roditeljski pritisak
- Ostalo

Hrabri telefon za mame i tate najčešće je nazivan zbog tema **obiteljskih odnosa** (26%), pitanja **informativnog** karaktera (23%) i tema **zlostavljanja i nasilja** (20%)

Kada je riječ o pozivima vezanima uz zlostavljanje i nasilje, najveći broj ih je bio vezan uz:

- **Emocionalno zlostavljanje** (30%)
- **Nasilje u obitelji** (21%)
- **Zanemarivanje** (14%)
- **Fizičko zlostavljanje** (11%)
- **Vršnjačko nasilje** (7%)
- **Seksualno zlostavljanje** (7%)
- **Tjelesno kažnjavanje** (3%)
- **Svjedočenje nasilju** (3%)
- **Ostalo** (4%)

Nazivatelji su se u 2020. godini javljali i zbog brojnih drugih tema, poput tema vezanih uz:

- **Psihosocijalno i mentalno zdravlje djeteta** (7%)
- **Pravna pitanja** (7%)
- **Razvojna pitanja** (6%)
- **Problemi u školi** (6%)
- **Ostale teme** (5%).

Hrabri telefon za mame i tate najčešće zovu žesne (83%) odrasle osobe, i to roditelji, ali i drugi odrasli zabrinuti za dobrobit djeteta.



## E-SAVJETOVANJE

**Status:** program Hrabrog telefona koji se u kontinuitetu provodi od 2009. godine. E-savjetovanje na Hrabrom telefonu dostupno je putem e-maila, chata, foruma ili Facebooka. Svake večeri savjetovatelji su dostupni uživo na chatu, dok je ostale kanale e-savjetovanja moguće kontaktirati u bilo koje vrijeme. Odgovor se očekuje unutar tri radna dana.

**Radno vrijeme chata:** svaki radni dan od od 15 do 19 sati.



**SAVJETOVATELJI:** studenti viših godina i apsolventi fakulteta pomažućih struka (socijalni rad, psihologija, pedagogija, edukacijsko-rehabilitacijski fakultet), posebno educirani za pružanje telefonskog savjetovanja za djecu i roditelje.

U 2020. godini na programu e-savjetovanja volontiralo je 118 volontera.

**KORISNICI:** djeca i mladi, roditelji, stručnjaci u radu s djecom, odrasle osobe zabrinute za djecu u svojoj okolini..

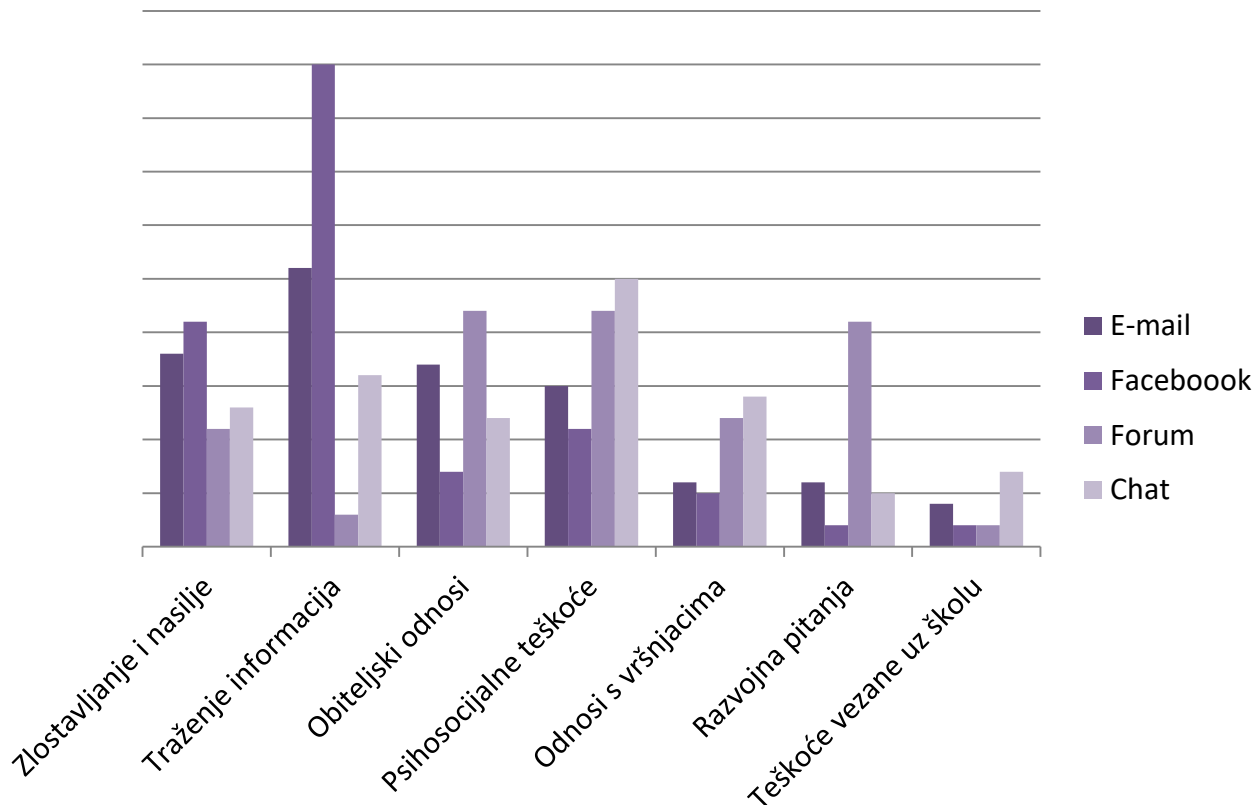
**E-SAVJETOVANJE:** Od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine zaprimljeno je ukupno **1359 upita** djece, njihovih roditelja, stručnjaka koji rade s djecom te svih drugih odraslih osoba koji žele na neki način pomoći djetetu u njihovoj okolini.

Kada je u pitanju e-savjetovanje, u najvećem broju djeca i mladi kontakte s Hrabrim telefonom ostvaruju **putem e-maila**. Čak 61% upita (836) pristiglo je na jedan od e-mailova Hrabrog telefona ([savjet@hrabritelefon.hr](mailto:savjet@hrabritelefon.hr) ili [hrabrisa@hrabritelefon.hr](mailto:hrabrisa@hrabritelefon.hr)).

Od sveukupnog broja zaprimljenih e-mailova, 98% ide u daljnju obradu te je zaprimljen jednak broj savjetodavnih i informativnih upita.

Drugi kanal pismene komunikacije koji je korišten od strane korisnika je javljanje **putem chata** te je također 28% ukupnih kontakata zaprimljeno putem njega (379).

Postotak zastupljenosti razloga javljanja raspoređenih po različitim kanalima e-savjetovanja



Od ukupnog broja zaprimljenih upita putem elektroničkog savjetovanja, 7% pristiglo je putem **Facebooka** (93 upita). Također, uz sve navedene kanale pismene komunikacije, 4% je pristiglo na **forum** Hrabrog telefona (cybermed.hr) ili putem portala za mlade Teen385 (51).

## Povratne informacije programa e-savjetovanja:

### Djevojka, e-mail:

„Pozdrav, hvala puno na odgovorima na moju poruku. Ponekad mi je stvarno potrebno da me netko sasluša i pokuša mi pomoći. Hvala još jednom na razumijevanju i odgovoru, ako se nešto slično ponovi pisat ću opet.”

### Mama, e-mail:

„Još jednom bih vam od srca zahvalila na svim opsežnim uputama i divnom tekstu koji ostavlja bez daha! ”

### Mama, e-mail:

„Hvala vam, trebao mi je ovaj vjetar u leđa. Baš mi puno znači.”

### Dečko, Facebook

„Nakon toga sam proveo oko sat vremena razgovarajući s jednom od Vaših volonterki. Prezadovoljan sam načinom na koji je pristupila mom problemu i utjehom koju sam izvukao iz čitavog našeg razgovora. Vikend sam proveo zadovoljavajuće dobro, konačno sam se nakon tog kraćeg perioda osjećao koliko-toliko stabilno u glavi. Još jednom bih Vam se zahvalio na izdvojenom vremenu za mene i na vremenu koje ćete ponovo izdvojiti te na odličnom razgovoru prošle nedjelje koji je bio od velike pomoći. Hvala.”

## DJEČJA KUĆA BOROVJE/ DRUŠTVENI CENTAR BOROVJE

**Status:** program Hrabrog telefona koji se u kontinuitetu provodi od 2001. godine. Primjer je dobre prakse osnaživanja lokalne zajednice, a među svojim aktivnostima nudi preventivno-socijalizacijske radionice, logopedске vježbe i individualnu pomoć pri učenju.

U studenome 2020., Dječja kuća Borovje promijenila je naziv u Društveni centar Borovje i proširila opseg svojih usluga te usmjerila svoj rad izuzev prevencije neprihvatljivog ponašanja djece i mladih i na podizanje kvalitete života u lokalnoj zajednici. Uz već postojeće aktivnosti, nude se i novi sadržaji poput Žive knjižnice, Buvljaka, Solidarnih subota, Plesnjaka, Glazbenih subota, Lego dana, radionica Medijske pismenosti, radionica za srednjoškolce „Hrabri start“, radionica za trudnice i roditelje i škole za roditelje koja se provodi u okviru Savjetovališta „Snaga obitelji“.

**Lokacija:** Ulica Bože i Nikole Bionde 7, Zagreb.

**Radno vrijeme:** svaki radni dan 9-20 sati.



**VOLONTERI:** studenti 2. i viših godina fakulteta pomažućih zanimanja sa završenom edukacijom o grupnom/individualnom radu s djecom.

U rad Dječje kuće Borovje/Društvenog centra Borovje u 2020. godini bila su uključena **93 volontera**, održano je **16 supervizijska susreta** te **7 doedukacija** za stjecanje dodatnih znanja i vještina za direktan rad s djecom.

Sve aktivnosti volonteri provode jednom tjedno, u trajanju od 60 minuta, u prostoru Dječje kuće Borovje/ Društvenog centra Borovje.

**KORISNICI:** djeca od 4 do 18 godina, roditelji i suradničke organizacije. U 2020. godini, bilo je **586 izravnih korisnika** te oko **1500 neizravnih korisnika** u zajednici.



## Preventivno-socijalizacijske radionice

Program pruža polaznicima kreativne i dobi prilagođene sadržaje usmjerene na ranu prevenciju poteškoća u ponašanju. Obvezni sadržaji programa su: **komunikacija, samopoštovanje i briga o sebi, obitelj i vršnjaci, tolerancija, društvena svijest i odgovornost – prosocijalno ponašanje i aktivnost u lokalnoj zajednici.**

Program je usmjeren i na jačanje kapaciteta lokalne zajednice te pružanje podrške roditeljima kroz praćenje napretka djece. Kontinuirano se unutarne i vanjski evaluira i umrežava s drugim institucijama u lokalnoj i široj zajednici, u svrhu pružanja sveobuhvatne i brze podrške i pomoći.

U šk god. 2019./2020. upisan je **91 polaznik** (35,2% dječaka, 64,8% djevojčica), **oformljeno 10 radionica**, po 5 za predškolarce i 5 za školarce.

U šk god. 2020./2021. upisana su **49 polaznika** (57,1% dječaka, 42,9% djevojčica), **oformljeno 12 radionica**, po 7 za predškolarce i 5 za školarce.

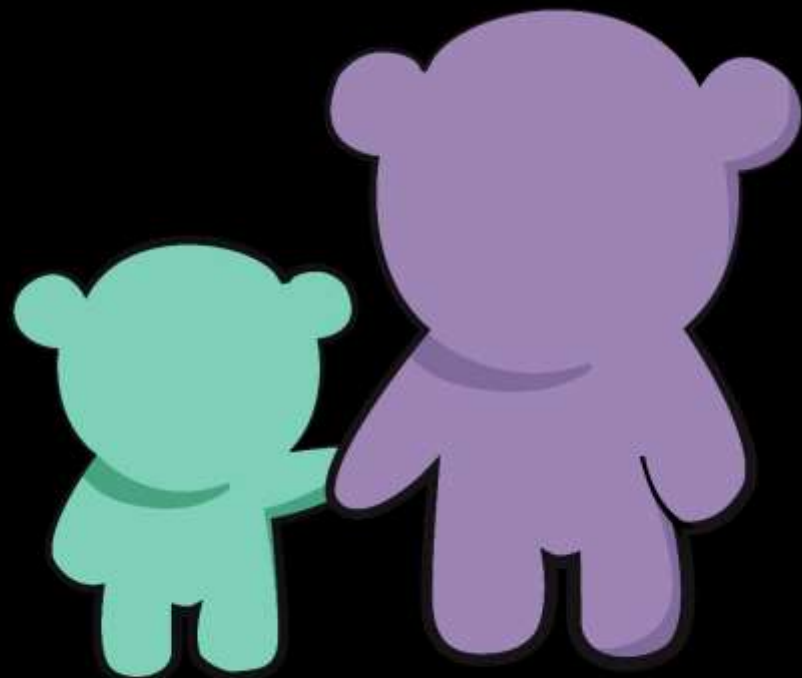


## Pomoć pri učenju i logopedске vježbe

Djeca se u navedene programe uključuju na preporuku stručnjaka i nastavnika škole ili samoinicijativno od strane roditelja/skrbnika. **Pomoć pri učenju** usmjerena je na razvoj vještina i tehnika učenja, poticanje motivacije i oblikovanje/održavanje radnih navika djeteta. **Logopedске vježbe** usmjerene su na djecu s teškoćama učenja, čitanja i pisanja.

U šk. god. **2019./2020.** na **pomoć pri učenju** upisano je **3 djece**, od kojih je **4 na logopedskim vježbama**. 34,8% dječaka i 65,2% djevojčica. Raspon dobi polaznika individualnih programa je od 7 do 14 godina, dok je prosječna dob polaznika 10,5 godina. 55,6% djece program pohađa prvi put, a 7,4% ih je u individualne programe uključeno drugi put, dok ih je 22,2% program pohađalo 3 ili više puta.

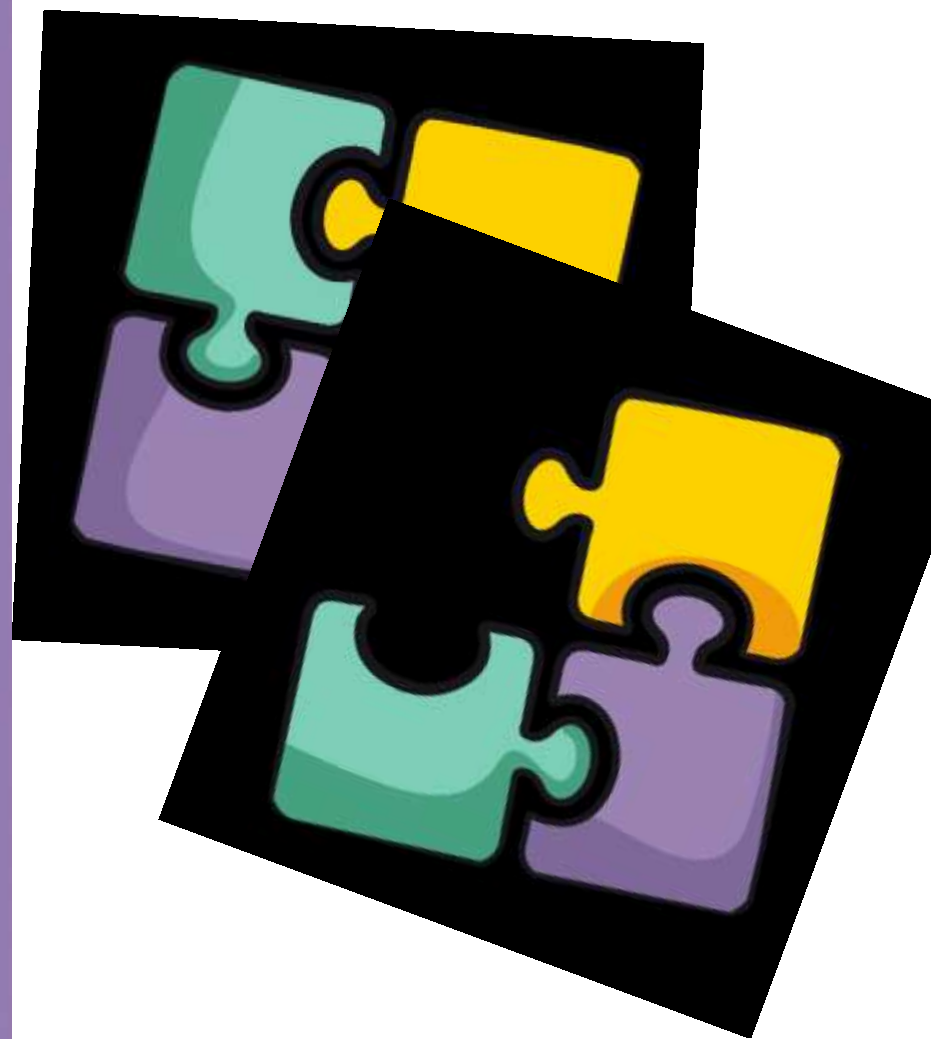
U šk. god. **2020./2021.** na **pomoć pri učenju** upisano je **3 djece**, od kojih je **6 na logopedskim vježbama**. 43,8% dječaka i 56,3% djevojčica. Raspon dobi polaznika individualnih programa je od 6 do 17 godina, dok je prosječna dob polaznika 10,6 godina. 59,4% djece program pohađa prvi put, a 21,9% ih je u individualne programe uključeno drugi put, dok ih je 12,5% program pohađalo 3 ili više puta.



## VIJEĆE ZAJEDNICE

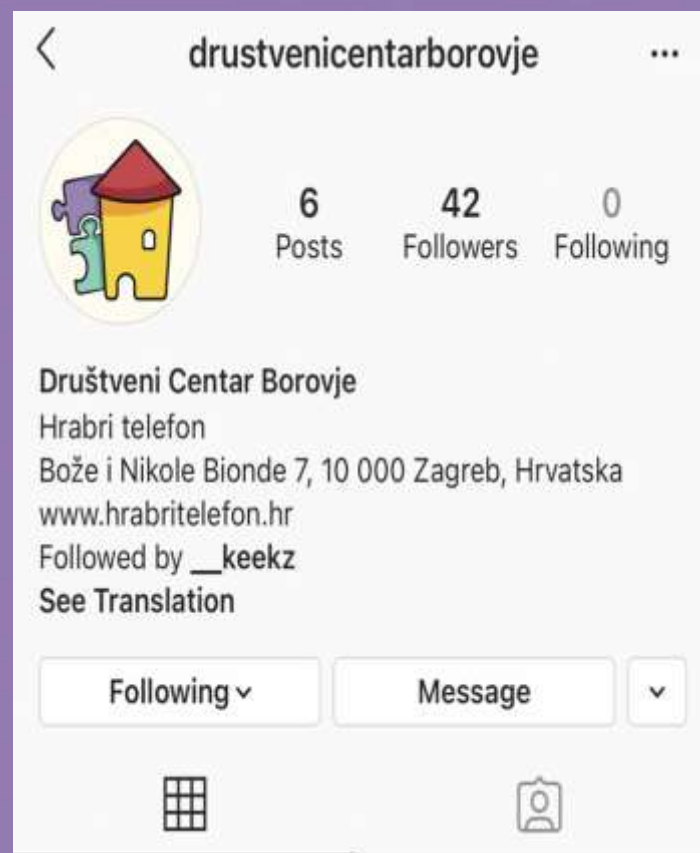
S ciljem identificiranja potreba u lokalnoj zajednici te ostvarivanja visoke kvalitete usluga u okviru Društvenog centra Borovje, osnovano je i **Vijeće zajednice** kojeg čine predstavnici OŠ Borovje, dječjeg vrtića Savica, Obiteljskog centra Borovje i Mjesnog odbora Folonegovićevo naselje i Hrabrog telefona.

Uloga Vijeća je osiguravanje transparentnosti u radu Društvenog centra Borovje, kao i senzibilizacija javnosti za potrebe zajednice kroz civilno-javno partnerstvo i holistički pristup.





# Pokrenuta Facebook i Instagram stranica Društvenog centra Borovje s ciljem povećanja vidljivosti i promocije rada te informiranja i senzibiliziranja šire javnosti



## SNAGA OBITELJI

**Status:** program Hrabrog telefona koji se u kontinuitetu provodi od 2004. godine

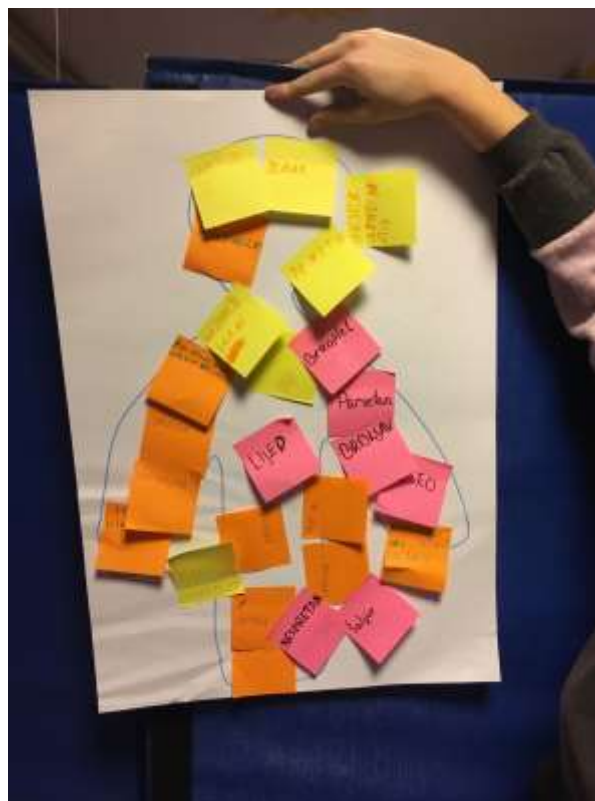
### Snaga obitelji obuhvaća:

- individualno savjetovanje za djecu i roditelje
- školu za roditelje
- radionice osnaživanja razvedenih roditelja
- radionice osnaživanja djece razvedenih roditelja
- psihodramske radionice za djecu
- radionice jačanja socijalne kompetentnosti djece

**Lokacija:** Društveni centar Borovje, Bože i Nikole Bionde 7, odvojena koordinacija

**Radno vrijeme:** pon-pet, 8-20h

**Donatori:** Ministarstvo demografije, obitelji, mladih i socijalne politike kroz trogodišnju potporu i poseban projekt za zaštitu žrtava nasilja u obitelji te Grad Zagreb

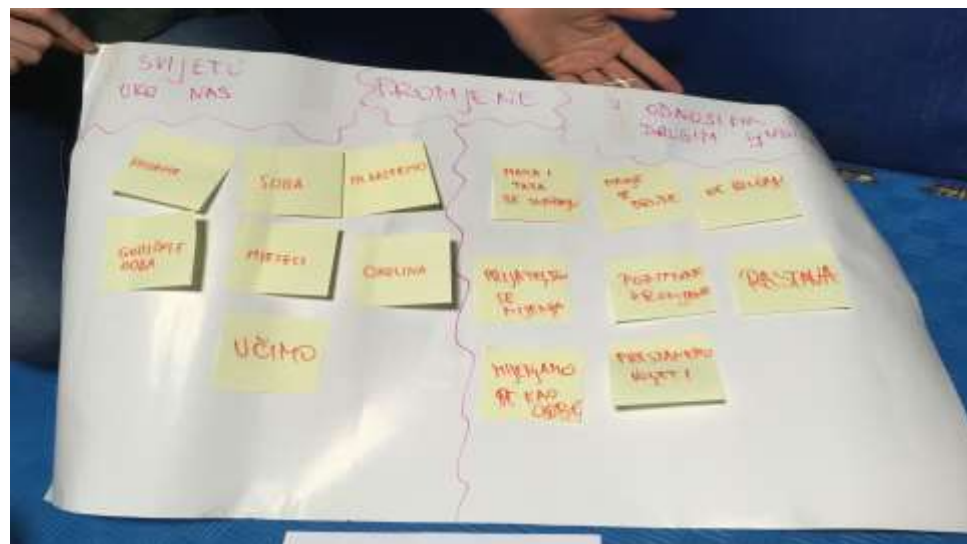


**SAVJETOVATELJI:** Stručnjaci mentalnog zdravlja (psiholozi, socijalni radnici, pedagozi), educirani ili u edukaciji iz nekog psihoterapijskog pravca pod obaveznom supervizijom i kontinuiranim stručnim usavršavanjem.

**KORISNICI:** djeca i mladi (od 5 do 18 godina), roditelji ili drugi skrbnici uključeni

samoinicijativno ili po uputi centra za socijalnu skrb. U 2020. godini ukupno uključen 81 korisnik.

**SURADNICI:** koordinacijski tim Društvenog centra Borovje, predškolske ustanove i osnovne škole u lokalnoj zajednici, Centar za socijalnu skrb Zagreb, druge srodne udruge i zdravstvene ustanove.



## Razine prevencije u Savjetovalištu:

- **primarna** - rad s djecom i roditeljima iz opće populacije s područja Grada Zagreba i Zagrebačke županije
- **sekundarna** - rad s jednoroditeljskim obiteljima, obiteljima u procesu razvoda/razvedenim roditeljima te obiteljima u riziku upućenim iz centra za socijalnu skrb.
- **tercijarna** - rad s rizičnim roditeljima upućenima iz centra za socijalnu skrb, a koji već imaju izrečenu mjeru iz obiteljsko-pravne zaštite te onima kojima je privremeno oduzeta roditeljska skrb s ciljem prevencije izdvajanja djece iz obitelji, kao i pružanje pomoći u ostvarivanju uvjeta za povratak djeteta u obitelj.

## Aktivnosti

U individualno i obiteljsko savjetovanje, uključeno je **58 roditelja i 26 djece**. Ukupno je održano **340 susreta savjetovanja**. Proveden je jedan ciklus **škole za roditelje** te je započeo drugi ciklus. Ukupno je upisano 23 roditelja (19 majki, 7 očeva).

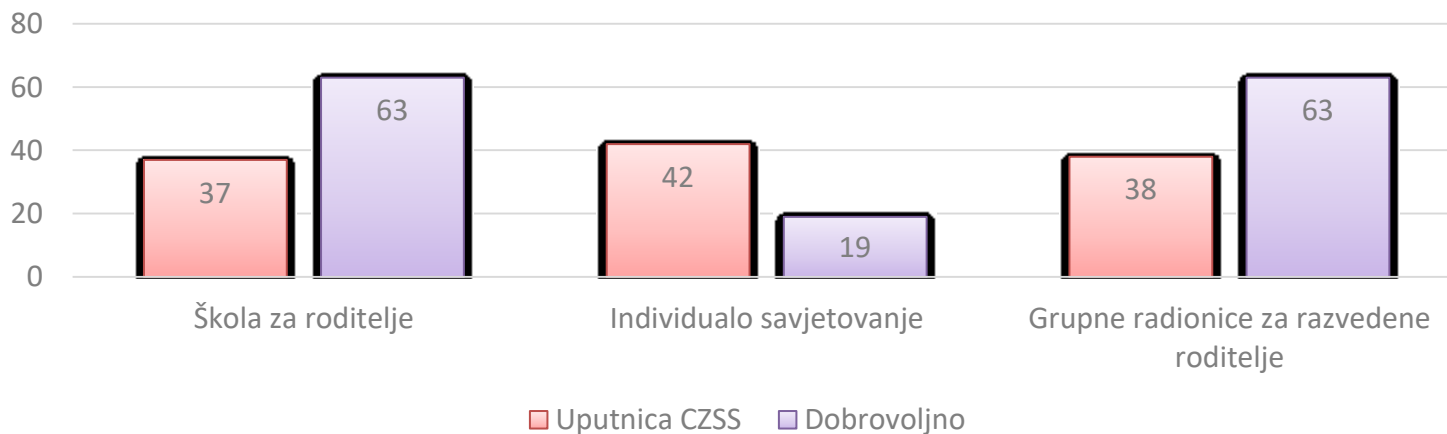
Završen je jedan **ciklus radionica osnaživanja razvedenih roditelja** započet u 2019. godini te je **održan još jedan ciklus**. Ukupno je upisan 21 roditelj (14 majki, 7 očeva).

Završen je **jedan ciklus psihodramskih radionica** te je **proveden dio drugog ciklusa**. Na radionicama je sudjelovalo 8 djece u dobi od 7 do 9 godina (5 dječaka i 3 djevojčice).

Završen je **jedan ciklus radionica jačanja socijalne kompetentnosti** djece dok je drugi ciklus odgođen za siječanj 2021. godini zbog epidemiološke situacije. Na radionice se uključilo 5 djece, polaznika 5. do 8. razreda (3 djevojčica i 2 dječaka).

Završen je **jedan ciklus radionica osnaživanja djece razvedenih roditelja** dok je drugi ciklus odgođen za siječanj 2021. godine zbog epidemiološke situacije. Na radionice je upisano 4 djece (2 dječaka i 2 djevojčice).

## Način uključivanja u usluge Savjetovališta



**Korisnici sudjeluju u psihosocijalnom savjetovanju zbog različitih tema:** razvoj roditeljskih vještina, loša komunikacija unutar obitelji, razvoj bolje slike o sebi (roditelja i djeteta), problemi u ponašanju djeteta, poteškoće u učenju djeteta i razvod, a u nešto manjoj mjeri dolaze i zbog nasilja među vršnjacima te zlostavljajućih i zanemarujućih oblika ponašanja prema djetetu.

U individualnom radu, najveći broj korisnika su **odrasle osobe (69%)**, zatim **djeca (31%)**. Najveći broj korisnika su **ženskog spola (69%)**. 38,2% korisnika se u Savjetovalište javljaju putem uputnice Centra za socijalnu skrb, a 61,8% je preporučeno preko centra. U tretmanu centra za socijalnu skrb je 51,5% korisnika.

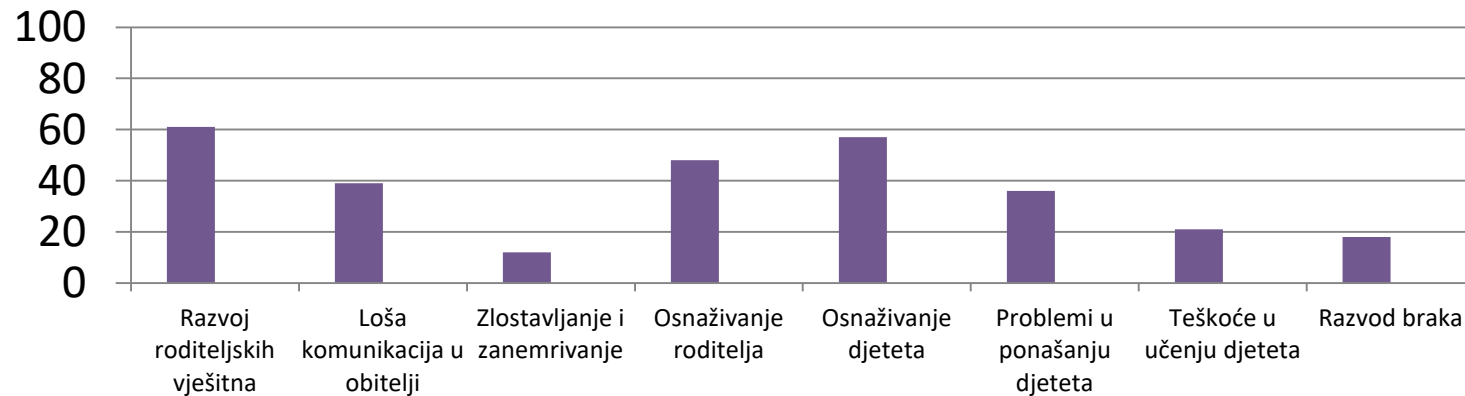
U školi za roditelje **43,5% korisnica su majke, a 56,5% očevi**. Većina uključenih roditelja ima jedno dijete (47,4%), dvoje djece ima 31,6% uključenih roditelja, dok 21,1% roditelja ima troje djece.

U radionicama za osnaživanje razvedenih roditelja je **68% majki i 32% očeva**. Većina uključenih roditelja ima jedno dijete (54,5%), dvoje djece ima 22,7% uključenih roditelja, dok 13,6% roditelja ima troje djece.

U psihodramskim radionicama, u radionicama jačanja socijalne kompetentnosti djece te u radionicama za osnaživanje djece razvedenih roditelja **47% je djevojčica, a 53% dječaka**.

Najviše korisnika programa „Snaga obitelji” ima završenu srednju stručnu spremu (57,1%) i visoku stručnu spremu (26,5% ).

Razlozi uključivanja korisnika u Savjetovalište



## Povratne informacije korisnika savjetovališta „Snaga obitelji“:

### Škola za roditelje

Našla sam samopouzdanje i više razumijem svoje dijete i kako je hodati u njegovim cipelama. Jako puno razgovaramo, on je poslušniji, ja sam strpljivija. Naučili ste me nositi se s svakom situacijom, i sretniji je jer sam tu uvijek za njega u svakoj situaciji i imamo puno razumijevanja jedno prema drugom"

### Radionice osnaživanja razvedenih roditelja:

"Ravnomjeran omjer teorijskog predavanja i rada na konkretnim primjerima, ekspertiza predavača, ugodna grupa."

"Zato što su psihologinje bile organizirane i pomogle kod pitanja."

### Polaznici radionica „Jačanje socijalnih kompetencija djece“:

„Svidio mi se način razgovaranja, društvo, teme...”

„Svidjela mi se otvorenost razgovora i susretljivost voditeljica.”

„Radosno, bilo mi lijepo.”

## Psihosocijalna podrška roditeljima i djeci s teškoćama u razvoju

**Status:** trogodišnji projekt Hrabrog telefona i Centra iLab koji se provodi od prosinca 2019. godine

### Usluge:

- Individualno savjetovanje za roditelje
- Telefonsko i e-savjetovanje
- Grupe podrške za roditelje djece s teškoćama u razvoju „Kava s Hrabrim“
- Grupe podrške braći i sestrama djece s teškoćama u razvoju „Mjesto za mene“
- Procjene senzorne integracije za dojenčad
- Procjene senzorne integracije za djecu predškolske i školske dobi

### Lokacije:

- Hrabri telefon, Bože i Nikole Bionde 7
- Centar iLab, Maksimirska 94

**Radno vrijeme:** pon-pet, 8-20h

## NASILJE NAD DJECOM S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU



**PROVODITELJI AKTIVNOSTI:** Stručnjaci mentalnog zdravlja (psiholozi, socijalni radnici, pedagozi), volonteri- studenti završnih godina pomagačkih fakulteta na telefonskim linijama te edukacijski rehabilitatori i socijalni pedagozi koji provode procjene senzorne integracije.

**KORISNICI:** Roditelji i braća i sestre djece s teškoćama u razvoju te djeca s

teškoćama u razvoju. U 2020. godini uključeno ukupno 37 korisnika.

**DODATNE AKTIVNOSTI:** Osim već navedenih usluga, kroz projekt su organizirane i tri doedukacije na temu podrške obiteljima djece s teškoćama u razvoju za volontere-stručnjake te je izdana i brošura „Nasilje nad djecom s teškoćama u razvoju“.



## Individualno savjetovanje

U individualno savjetovanje uključilo se 7 roditelja (5 majki i 2 oca). **Kod djece uključenih roditelja zastupljene su slijedeće teškoće: govorna teškoće (3), angelmanov sindrom (1), poteškoće senzorne integracije (1), poteškoće u pažnji (2).**

Roditelji su u dobi od 33 do 42 godine. U individualno savjetovanje roditelji se najčešće uključuju zbog: poticanja senzorne integracije (80 %), razvoja roditeljskih vještina (60 %), razvoja bolje slike o sebi i osnaživanje roditelja u svrhu kvalitetnijeg roditeljstva (80%), razvoj bolje slike o sebi i osnaživanje djeteta (80%).

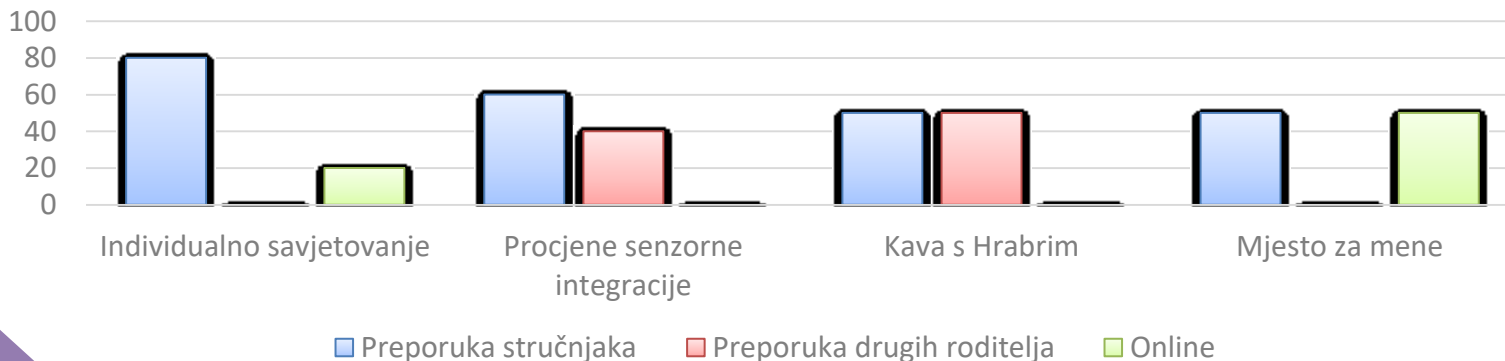
## Grupne radionice

U grupne radionice "Kava s Hrabrim" se uključilo 6 roditelja (6 majki). Roditelji su u dobi od 35 do 46 godina. U grupne radionice „Mjesto za mene” uključilo se 4 djece (2 djevojčice i 2 dječaka) u dobi od 7 do 11 godina. Kod djece uključenih roditelja zastupljene su slijedeće teškoće: rijetke bolesti (3; Rett syndrom, charge sindrom, tetracord sindrom), autizam, višestruke teškoće (5), govorne teškoće (3), gluhoća (3). Kao najčešće razloge uključivanja u grupne radionice roditelji navode osnaživanje roditelja (50%), osnaživanje djeteta (66,7%) i podrška roditeljstvu (66,7%). **Razlozi uključivanja djece u radionice su osnaživanje djeteta, prihvaćanje i razumijevanje bratovih/sestrinih poteškoća, razmjena iskustva sa drugom djecom**

## Procjene senzorne integracije

U procjenu senzorne integracije se uključilo 20 djece te njihovi roditelji. Djeca su u dobi od 2 do 12 godina. 40% djece je uključeno i u druge ustanovu. ). Kod djece koja su se uključila u procjenu zastupljene su slijedeće teškoće u razvoju: autizam (1), ADHD (1), poteškoće senzorne integracije (2), enureza (1), slabovidnost (1) te višestruke teškoće (2). Većina roditelja je zaposleno (80%), dok je 20% roditelj nezaposleno. **70% uključenih roditelja je u braku dok su ostali roditelji u izvanbračnoj zajednici (30%).**

## Način na koji su korisnici saznali za projekt





## Povratne informacije korisnika projekta „Psihosocijalna podrška roditeljima i djeci s teškoćama u razvoju“

### Kava s Hrabrim

- „Uglavnom, vrlo sam zadovoljna stručnošću, no šteta je što je riječ tako malom broju radionica k tome morale su preći na zoom. Za što mi je jasno da nije do vas. Vama hvala svakako!!“
- Najviše sam zadovoljna sa...„Opušteni pristup, osjećaj pripadanja i razumijevanja za moje probleme“.

### Procjena senzorne integracije

- Dijete je uživalo uz vježbu. Motiviran je.“
- Najviše sam zadovoljna sa...”pristupom i ugodnom atmosferom, ljubaznošću, objašnjenjima.“

### Individualno savjetovanje

- Najviše sam zadovoljan/na sa:
  - „Toplina,susretljivost“,
  - „Načinom rada psihoterapeuta i praktičnim primjerima kako si pomoći“
  - „Praktični savjeti kako postupati s djetetom u nekim zahtjevnim situacijama“

### Mjesto za mene

- „Naučila sam se obraniti ako me netko zadirkuje zbog poteškoća mog brata“
- „Naučio sam se bolje opisati“



Projekt se provodi se od 2015. godine. Druga faza projekta započela je u ožujku 2018. godine i financirana je od OAK foundation i ADC. Kao i u prošlom ciklusu, projekt se oslanja na čvrsto multidisciplinarno partnerstvo stručnjaka koji rade na vodećim mjestima u resornim ministarstvima, stručnjaka koji direktno rade s djecom, organizacija civilnog društva i donositelja odluka o politikama iz različitih područja rada s djecom (socijalni rad, obrazovanje, policija i zdravstvo) te promiče i omogućuje razmjenu znanja, kapaciteta i ekspertiza suvremenih praksi u pružanju usluga djeci žrtvama bilo kojeg oblika nasilja. U 2020. nastavlja se kombinirano učenje (blended learning) putem on-line tečajeva i off-line treninga.



**AKTIVNOSTI:** jedan od najvećih rezultata projekta je online platforma Child Protection Hub ([www.childhub.org](http://www.childhub.org)), jedinstvena i višejezična web-platforma gdje se kroz razmjenu znanja, učenje, kreativnost i inovativnost stvara snažna zajednica praktičnog rada stručnjaka za zaštitu djece.

*Također, zbog novonastale situacije izazvane ograničenjima uslijed pandemije, tijekom listopada Terre des homes, nositelj projekta, pregovara o produžetku projekta za 6 mjeseci kako bi se planirane aktivnosti nesmetano odvale u dosadašnjoj kvaliteti te tijekom ožujka 2021. od donatora projekta potvrđeno je da se i službeno projekt produžava do kraja studenog 2021.*

Jedan od najvećih rezultata projekta je online platforma Child Protection Hub -

[www.childhub.org](http://www.childhub.org)

jedinstvena i višejezična stranica na kojoj se kroz razmjenu znanja, učenje, kreativnost i inovativnost stvara snažna zajednica praktičnog rada stručnjaka za zaštitu djece.

Platforma ima nešto više od 13 000 registriranih članova

Podaci o Platformi za 2020.:

Broj registriranih osoba na ChildHub-u:  
13 351, **od toga iz HR**

Na stranici se ukupno nalazi **30 000 predmeta**, od toga je nešto više od njih 3 000 na hrvatskom jeziku.

U 2020. godini imali smo 238 200 čitatelja s 632 030 pregleda stranica.

**FB stranica** – 1 836 osoba prati stranicu (od toga 60% iz RH)

Kroz 2020. intenzivno se radilo na novom dizajnu stranice te njenoj jednostavnijoj i preglednijoj funkciji.

Promocija novog ruha najavljena je za veljaču 2021.



## „Korištenje modernih tehnologija u procesu dodatnog obrazovanja i osnaživanja za stručnjake u sustavu socijalne skrbi“

Kombinacija osnaživanja u području digitalnih kompetencija i supervizijske podrške  
Završen **drugi** ciklus pilot modela sa 11 stručnjaka iz Koprivničko-križevačke županije (CZSS Garešnica, Koprivnica, Đurđevac, Križevci)

Nastavak ciklusa za stručnjake na temu korištenja modernih tehnologija u svrhu supervizijske podrške (informacija o on-line susretu podijeljena na HUSR i HKSR)

S grupom stručnjaka započet je i ciklus supervizijske podrške koju su nastavile voditi supervizorice i članice multidisciplinarnog tima stručnjaka Childhuba – Sanja Vrbanec Orešković i Gordana Daniel no zbog ograničenja usred epidemioloških mjera, grupa je stala s djelovanjem.



Programi i projekti

## Istraživanje na temu digitalnih kompetencija stručnjaka zaposlenih u sustavu socijalne skrbi

Tijekom prosinca 2020. provedeno je istraživanje putem upitnika sa stručnjacima zaposlenima u ustanovama socijalne skrbi. Upitnik su uz podršku Childhub tima definirale i osmislile dr. sc. **Lucija Vejmelka** sa Studijskog centra socijalnog rada i **Sanja Orešković** Vrbanec iz Udruženja Djeca prva. Rezultati će biti predstavljeni na konferenciji u 2021.





## CARE

Odlazak uz podršku  
– život s podrškom

- uz Hrabri telefon na projektu sudjeluju organizacije Hope for children s Cipra i Telefono Azzuro iz Italije, a koordinira ga The Smile of the Child iz Grčke
- projekt je usmjeren na osnaživanje stručnjaka u području pružanja trauma-informiranih usluga prilikom uključivanja djece s iskustvom zlostavljanja u istražne procese te izdvajanja i smještaja djece izvan obitelji
- Trajanje projekta: travanj 2020 - travanj 2022
- Donator: EU (*Rights, Equality & Citizenship Programme – REC*)



Neke od glavnih aktivnosti koje će se provoditi za vrijeme projekta su:

- **Razvijanje Priručnika (*Tool kit*)** o trauma-informiranom pristupu za stručnjake koji imaju prvi kontakt s djetetom koje se izdvaja iz obitelji
- **Treninzi stručnjaka** koji imaju prvi kontakt s djetetom na temu štetnih iskustava i utjecaja u djetinjstvu (eng. adverse childhood experiences), traume te trauma-informiranog pristupa
- **Javna kampanja** usmjerena na obrazovne institucije
- **Uključivanje skupine djece** koja su imala iskustva izdvajanja iz obitelji u praćenje provedbe projekta i evaluaciju pojedinih aktivnosti
- Razvijanje **dokumentarnog filma** u suradnji s djecom s iskustvom izdvajanja iz obitelji
- Osnivanje **radne skupine** koja prati, uključuje se u aktivnosti te promovira projekt u svojoj radnoj okolini



U 2020. godini:

- Osnovana **Radna skupina** projekta koja čini 15 stručnjaka iz područja sustava policije, socijalne skrbi, pravosuđa, zdravstva, obrazovanja, znanosti i civilnog sektora.
- U 2020. godini održana dva on-line sastanka s radnom skupinom (srpanj i studeni)
- Kreiran vizual projekta , brošura i web stranica projekta

<http://www.project-care.eu/>

- Održana **dva partnerska sastanka** (lipanj i prosinac) s partnerima iz Grčke, Cipra i Italije





# SocNet za 5! – prevencija socijalne isključenosti djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi te djece i mladih s PUP-om

Projekt **SocNet za 5!** započeo je s provedbom u svibnju 2020. godine, nositelj projekta je organizacija Udruženje Djeca prva, a partnerske organizacije su, uz Hrabri telefon, Centar za promicanje zdravog razvoja djece, mladih i obitelji „Vrtuljak“ (Križevci), Udruga za unaprjeđenje kvalitete života „Karika“ (Karlovac), Udruga Ardura (Šibenik), Mreža udruga Zagor (Zabok), Centar za socijalnu skrb Zagreb, Centar za socijalnu skrb Križevci, Centar za socijalnu skrb Duga Resa i Centar za socijalnu skrb Šibenik.

Projekt za **cilj** ima:

- povećati socijalnu uključenost djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi i djece i mladih s problemima u ponašanju te utjecati na pomirenje poslovnog i obiteljskog života članova njihovih obitelji u pet županija na području Republike Hrvatske (Koprivničko-križevačka, Karlovačka, Šibensko-kninska, Krapinsko-zagorska, Grad Zagreb)
- ojačati kapacitete stručnjaka za unaprjeđenje usluga za djecu i mlade bez odgovarajuće roditeljske skrbi te djecu i mlade s problemima u ponašanju u pet županija na području Republike Hrvatske (Koprivničko-križevačka, Karlovačka, Šibensko-kninska, Krapinsko-zagorska, Grad Zagreb)



[www.esf.hr](http://www.esf.hr)



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Programi i projekti

# SocNet za 5! – prevencija socijalne isključenosti djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi te djece i mladih s PUP-om

Ciljevi projekta ostvarit će se kroz sljedeće projektne elemente:

1. Pružanje socijalnih usluga u lokalnim zajednicama za 190 djece i mladih i 310 članova njihovih obitelji, kroz individualno savjetovanje i pomaganje, te grupne programe podrške za djecu i njihove roditelje/članove obitelji;
2. Provedba javne kampanje, s ciljem osvještavanja javnosti o važnosti socijalnih usluga koje udruge pružaju
3. Jačanje kapaciteta 80 stručnjaka koji rade s navedenim ciljnim skupinama, kroz edukaciju i superviziju.

Tijekom 2020. godine Hrabri telefon održao je ukupno 80 individualnih savjetovanja za 30 korisnika (od toga 37 individualnih savjetovanja s djecom i mladima, a 43 s roditeljima) te su osmišljene radionice za mlade s problemima u ponašanju i njihove roditelje/skrbnike koje će se provoditi tijekom 2021. godine.



Programi i projekti



www.esf.hr



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

# NAKON TRAUME - OSNAŽIVANJE ZAJEDNICE

**Status:** U listopadu 2020. godine započeo je dvogodišnji projekt „Nakon traume - osnaživanje zajednice“ financiran iz **Europskog socijalnog fonda**. Nositelj projekta je **Hrabri telefon**, a provodi ga u partnerstvu s **Udruženjem „Djeca prva“**, **CZSS Križevci**, **CZSS Bjelovar** i **CZSS Vrbovec**.



## NAKON TRAUME - OSNAŽIVANJE ZAJEDNICE

### Podržimo dijete (s) razumijevanjem

Svako dijete ima svoju priču.

Njeno razumijevanje je ključ naše podrške.

Projekt je kreiran sa svrhom stvaranja podržavajuće i poticajne okoline nužne za zdravo odrastanje djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi.

Razvojem učinkovitih i specijaliziranih programa pomoći za udomitelje te djecu i mlade u integraciji traumatskih iskustava

te direktnim uključivanjem centara za socijalnu skrb u osmišljavanje, provedbu i evaluaciju svih planiranih aktivnosti, nadopunjujemo postojeći sustav socijalnih usluga te direktno unaprjeđujemo njihovu kvalitetu.



[www.esf.hr](http://www.esf.hr)



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.



Održan je prvi **partnerski online sastanak** te je formirana **radna skupina** od 12 članova za osmišljavanje programa pomoći za udomitelje te djecu i mlade. Osim stručnjaka iz partnerskih organizacija, u radnu skupinu uključena je stručnjakinja iz Poliklinike za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba, stručnjakinja iz Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike te iz Kuće Sv. Josipa.

Očekivani rezultat rada radne skupine jest priručnik za rad s udomiteljima po uzoru na „**Caring for Children Who Have Experienced Trauma: A Workshop for Resource Parents**” izdavača The National Child Traumatic Stress Network te radna bilježnica za razvoj socijalizacijskih i integracijskih vještina djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi.

U sklopu projekta, provest će se **3 ciklusa pilot radionica** s udomiteljima i djecom i mladima u suradnji s 3 partnerska CZSS. Održavat će se i predavanja na temu roditeljskih kompetencija za širu javnost, a za stručnjake iz CZSS iz cijele Hrvatske planiran je trodnevni trening, webinar i okrugli stol.

# motoR# - motiviranjem i osnaživanjem do resocijalizacije

Projekt **motoR#** započeo je s provedbom u sprnju 2019. godine, nositelj projekta je organizacije RODA – Roditelji u akciji, a partnerske organizacije uz Hrabri telefon, su i Status M i Ekonomska klinika.

Projekt za **cilj** ima resocijalizaciju počinitelja kaznenih djela, jačanje njihovih roditeljskih kompetencija i osnaživanje za ulazak na tržište rada. To ćemo postići osnivanjem platforme OCD-a s ciljem razmjene informacija i znanja te pružanjem konkretnih usluga edukacije i podrške krajnjim korisnicima.

Uloga Hrabrog telefona na projektu je višeznačna, no ključne aktivnosti su osmišljavanje i provedba ciklusa radionica za mame djece čiji su partneri/ice na izdržavanju kazne zatvora te izrada priručnika o roditeljstvu djece čiji je roditelj na izdržavanju kazne zatvora.

Tijekom 2020. godine intenzivno smo radili na razvoju priručnika o roditeljstvu za osobe koje su na izdržavanju kazne zatvora te je održano i više edukacija za organizacije civilnoga društva, poput radionice o društvenom marketingu, medijskog treninga na kojem se dva dana intenzivno radilo na prezentaciji u medijima a članice Hrabrog telefona, Vesna Katalinić i Maja Vukmanić Rajter održale su dvodnevnu edukaciju o menadžmentu volontera u prosincu 2020. godine na kojoj je sudjelovalo više od 10 organizacija civilnoga društva sa područja cijele Hrvatske.



[www.esf.hr](http://www.esf.hr)



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.



## Mreža za mlade za socijalno uključivanje

**NOSITELJ:** Grad Zagreb

**PARTNERI:** Ambidekster klub, Hrabri telefon, Udruga „Igra“ za pružanje rehabilitacijsko-edukacijske i psiho-socijalno-pedagoške pomoć, Udruženje „Djeca prva“, Centar za pružanje usluga u zajednici „Savjetovalište Luka Ritz“ i Dječji dom Zagreb

**Opći cilj Projekta** je poboljšati perspektivu socijalnog uključivanja i zapošljavanja za **mlade bez roditeljske skrbi** koji izlaze iz alternativne skrbi, s posebnim naglaskom na **mlade majke i mlade maloljetnike s problemima u ponašanju** koji su u riziku od napuštanja srednjoškolskog obrazovanja, s posebnim naglaskom na mlade s ovisnošću o kockanju i internetu.

*Projekt je započeo s provedbom u svibnja 2020., traje 24 mjeseca i financiran je iz sredstava Europskog socijalnog fonda u iznosu od 1,463.765,84 milijuna kuna bespovratnih sredstava.*

Projekt će biti uključeno **ukupno 80 osoba mlađih od 25 godina** s problemima u ponašanju u riziku od napuštanja srednjoškolskog obrazovanja te mladi bez roditeljske skrbi, kojima predstoji izlazak iz alternativne skrbi do, uključujući, 21. godine starosti. K

U integriranu podršku Mreže za mlade s osim **Zagreba** uključene su i **Karlovačka, Krapinsko-zagorska te Osječko-baranjske županija.**



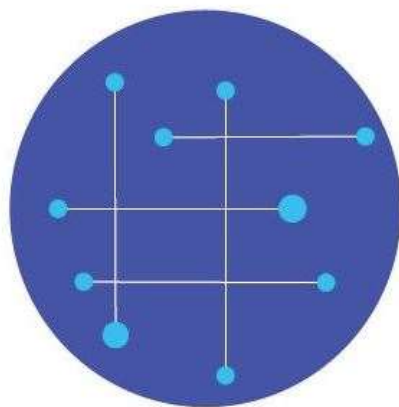
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

# Verbum Sat - Developing forensic statement analysis standards to fight CAE: A victim centered approach

Projekt Verbum Sat provodi se u partnerstvu sa Filozofskim fakultetom Ljubljana (nositelji projekta), a partneri su, uz Hrabri telefon, European Forensic Agency iz Srbije, Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Srbije i Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba. Provedba je započela u travnju 2019. godine te će trajati do rujna 2021.

Ciljevi projekta su:

- upoznavanje sa zakonskim regulativama sve tri partnerske zemlje (Slovenija/Srbija/Hrvatska) i ostalim relevantnim propisima/mehanizmima važnima za područje suzbijanja seksualnog nasilja nad djecom (uključujući i online nasilje)
- uvid u postojeće prakse i pristupe suzbijanju seksualnog nasilja nad djecom s ciljem identifikacije primjera pozitivne prakse, no i s ciljem identifikacije kritičnih točaka/predstojećih koraka
- utvrđivanje prednosti i nedostataka standarda u tretmanu žrtava
- uvid u relevantne statističke podatke s ciljem jasnije definicije trendova i specifičnih karakteristika fenomena
- upoznavanje stručnjaka partnera sa SCAN metodom
- prilagodba i adaptacija SCAN metode našem jeziku i radu sa djecom žrtvama nasilja- FSA metoda
- edukacija djelatnika Ministarstva unutarnjih poslova Republike Srbije za uporabu FSA metode



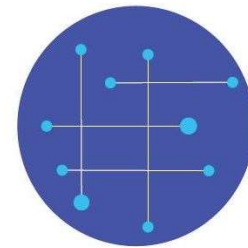
verbum sat







# Verbum Sat



verbum sat

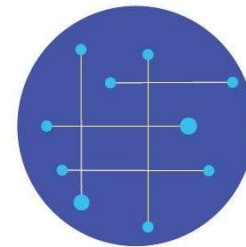
Hrabri telefon je organizirao i održao međunarodnu konferenciju »**Seksualno zlostavljanje i iskorištavanje djece – od prijave do pravomoćne presude**« u veljači 2020. godine.

Kako bi razmijenili iskustva i utvrdili predstojeće korake u smanjenju sekundarne traumatizacije djece žrtava seksualnog zlostavljanja, Hrabri telefon je okupio relevantne stručnjake iz Hrvatske, Slovenije i Srbije. Konferenciji su prisustvovali predstavnici Ministarstva unutarnjih poslova iz sve tri zemlje, centara za socijalnu skrb, sudova (općinski, prekršajni, županijski), Ureda pravobraniteljice za djecu, Poliklinike za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba te predstavnici relevantnih organizacija civilnoga društva (dječje linije iz Hrvatske, Slovenije i Srbije).

- Ciljevi konferencije bili su:
- upoznati stručnu javnost sa mjerama koje doprinose prevenciji sekundarne viktimizacije djece žrtava seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja;
- identificirati primjere dobrih praksi uzimanja iskaza djece žrtava seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja;
- osvijestiti značaj i utjecaj traume djece žrtava seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja na proces prijave nasilja.



# Verbum Sat



verbum sat

Kao pozvane predavačice sudjelovale su:

✓ prof. dr.sc. Gordana Buljan Flander, naziv predavanja: »Forenzički intervju s djecom: Susret prava i mentalnog zdravlja«

✓ Ph.D. Giulliana Mazzoni, naziv predavanja: „Child abuse cases: challenges and good practice“

✓ dr.sc. Lana Peto Kujundžić, naziv predavanja: "Položaj djece žrtava seksualnog zlostavljanja u kaznenom postupku"



Programi i  
projekti



# DarellSee – training programs for teaching and support professionals in primary schools and kindergartens in child abuse cases

U listopadu 2020. godine Hrabri telefon započeo je sa provedbom Erasmus+ projekta, projekt se provodi u partnerstvu sa: Pedagoškim fakultetom Ljubljana (nositelj projekta), European Forensic Agency Belgrade (Srbija), OŠ Svetozar Miletić (Srbija) te dječjim vrtićem Drniš (Hrvatska).

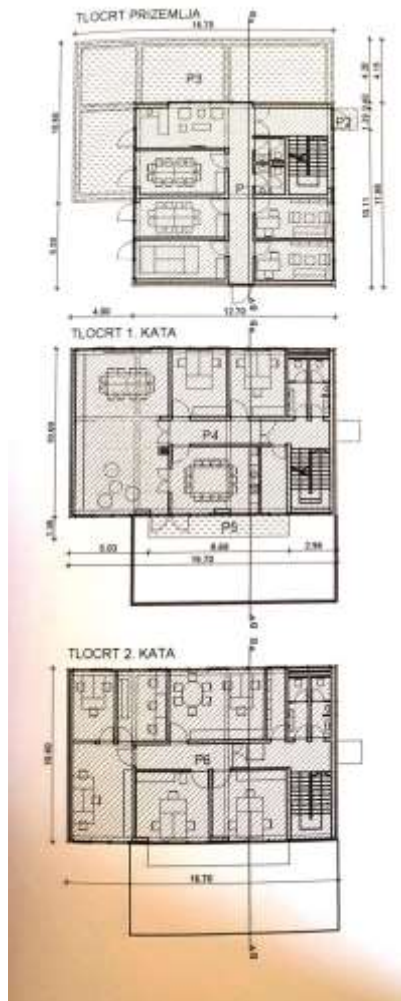
Opći ciljevi projekta su:

- jačanje stručnih kapaciteta osoblja dječjih vrtića i osnovnih škola
- unaprjeđenje stručnih kompetencija odgajatelja, stručnih suradnika, učitelja i ravnatelja u osnovnim školama i vrtićima
- doprinijeti smanjenju sekundarne viktimizacije djece žrtava zlostavljanja

Početak listopada 2020. godine održan je dvodnevni „kick off” sastanak svih partnera na projektu u Beogradu na kojem su detaljno dogovoreni uloge, zadaci i odgovornosti svake partnerske organizacije. Na sastanku su ispred Hrabrog telefona sudjelovale Hana Hrpka i Maja Vukmanić Rajter.



# Novi početak – širenje socijalnih usluga Hrabrog telefona



Hrabri telefon je na natječaju za bespovratna sredstva za projekte financirane iz europskih i investicijskih fondova dobio potporu građi kuću! Potpora je vrijedna 8.356.002,03kn te je vrijeme provedbe projekta od 11.06.2019. do 11.05.2023. godine.

U 2020. godini kupili smo zemljište u naselju Dugave u Novom Zagrebu te smo pripremali projekt kako bi dobili građevinsku dozvolu!

Kuća će imati 3 etaže i manjom okućnicom i parkirnim mjestima te će se u njoj provoditi sve aktivnosti udruge – u njoj će biti smještene savjetodavne linije, Društveni centar, Savjetovalište te svi uredi, a imati ćemo i veliku predavaonu. Posebno nas veseli velika terasa na kojoj ćemo se moći družiti kao i vrt za djecu! Kuća će biti izgrađena do kraja provedbe projekta, odnosno prve polovice 2023. godine.

# Poticanje volonterstva



**HRABRI** telefon



## Volonterstvo na Hrabrom telefonu

Kroz poticajne aktivnosti za mlade ljude, kao što su stjecanje znanja, vještina i iskustva uz direktan rad s populacijom koja ih profesionalno zanima i međusobno druženje, Hrabri telefon potiče razvoj volonterstva na području Grada Zagreba. Ovdje je važno i istaknuti kako većina uključenih volontera, iako studira u Gradu Zagrebu nije iz tog područja te se po završetku studija vraćaju u mjesta svoga porijekla. Na taj način se naš glas čuje puno dalje, a dobra praksa prenosi u mjesta gdje je također potrebna.

Nekadašnji volonteri, a danas hrabri mladi stručnjaci senzibiliziraju javnost za aktivno sudjelovanje u društvu i nastavljaju s vlastitim angažmanom u lokalnim udrugama ili pak osnivaju nove. Upravo povijest s Hrabrim telefonom, iz koje volonteri nose spoznaju kako snaga koju imaju i znanje koje prakticiraju utječe na okolinu, osnova je nasljeđa kojim se posebno ponosimo. Mladi ljudi identificiraju se kao **aktivni nositelji promjene, ne čekaju da se društvo prilagodi njima već daju sebe svojoj zajednici sa sviješću što žele**, na koji način oni mogu doprinijeti i kome sve mogu pomoći.

Od ukupnog broja volontera, 118 je volontiralo na programu Savjetodavna linija za djecu/Savjetodavna linija za mame i tate/E-savjetovanje te 93 na programu Dječja kuća Borovje/Društveni centar Borovje.

Ukupno je na programima savjetodavnih linija i e-savjetovanju održano 58 supervizijskih susreta i 6 dodatnih edukacija te 16 supervizija, a 7 dodatnih edukacija na programu Dječja kuća Borovje/Društveni centar Borovje.





## Edukacija za nove volontere savjetodavnih linija

U listopadu 2020. na Hrabrom telefonu počela se provoditi edukacija za nove volontere na savjetodavnim linijama i e-savjetovanju. Prije početka, zainteresirani svoje su prijave slali ispunjavanjem aplikacije putem e-maila te su potom tijekom rujna provedeni selekcijski razgovori. Cilj razgovora bio je upoznati volontere te ispitati njihovu motivaciju za pridruživanje udruzi te je 40 prijavljenih odabrano je za uključivanje u edukaciju. U studenom su nakon odslušanih edukacija hospitalirali na linijama, a potom imali prve smjene u pratnji mentora kako bi nadalje bili spremni za samostalan početak volontiranja na savjetodavnim linijama za mame i tate te programu e-savjetovanja.

Uvod u savjetovanje	Emocionalno uznemirujući pozivi
Zlostavljanje i zanemarivanje	Chat savjetovanje
Savjetodavni razgovor I	Razvod roditelja

## Edukacija za nove volonere voditelje preventivno-socijalizacijskih radionica i voditelja PPU

Tijekom 2020. godina provedena je selekcija i edukacija novih volonera za voditelje preventivno-socijalizacijskih radionica. Uvjet za prijavu bila je minimalno 3. godina studija. Educirano je **14 novih volonera**. Također je provedena selekcija i edukacija novih volonera za pomoć pri učenju. Uvjet za prijavu bila je minimalno 2. godina studija. Educirano je **18 novih volonera**.

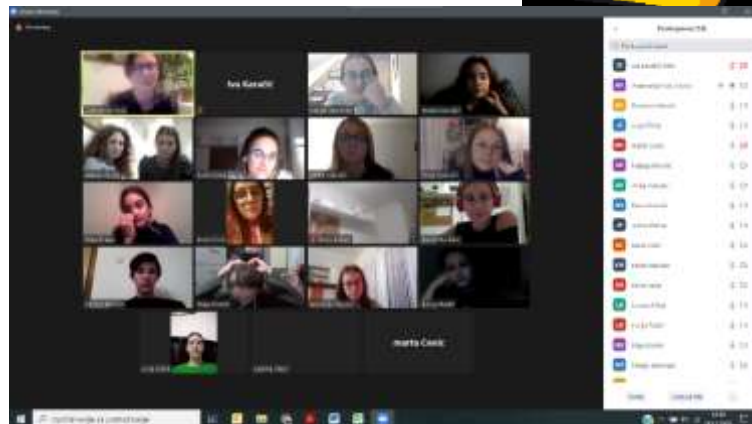
## Mentorstva volonera Dječje kuće Borovje/Društvenog centra Borovje

Program mentorstva formiran je kao sistem „**peer to peer**“ podrške starijih volonera novim volonterima koji se uhodavaju. Tijekom cijele godine mentori su dostupni za pitanja i podršku, a nekoliko puta dolaze na grupu kako bi direktno vidjeli način vođenja, pripreme i kontakt s djecom te dali povratne informacije i ukazali na prostor za napredak. Od uvođenja programa dobivali smo iznimno pozitivne povratne informacije, volonteri su bili zadovoljni i prepoznali vrijednost mentorstava te planiramo nastaviti s programom mentora.

Za volonere voditelje preventivno-socijalizacijskih programa organizirana je **mentorska podrška**.



## Volonterstvo



Novi volonteri voditelji preventivno-socijalizacijskih programa uključeni su u program mentorstva kroz **5 mentorskih dolazaka kroz godinu**.

Svaki suvoditeljski par dobio je svog mentora, starijeg volontera s iskustvom, koji je kroz godinu dolazio na grupu i davao novim volonterima povratne informacije i podršku u radu.

Prije prvog dolaska na grupu volonteri-voditelji i mentor su se sreli na zajedničkom upoznavanju u neformalnoj atmosferi, kako bi prvi dolazak u grupu bio što opušteniji i manje stresan.

U šk.god. 2019./2020., kao i u šk. god 2020./2021. uključeno je po **8 mentora koji su mentorirali 8 grupa svake školske godine**.

Posebno  
smo ponosni...



**HRABRI** telefon

## Webinari za stručnjake mentalnog zdravlja

U prvom tjednu lockdown-a Hrabri telefon je odlučio odmah reagirati i ponuditi stručnoj javnosti 6 besplatnih webinarâ od strane edukacijskog tima na temu specifičnih vještina telefonskog i elektroničkog savjetovanja, za koje smo procijenili da u tom trenu mogu pomoći stručnjacima da bolje odgovore na potrebe građana, a i da zaštite sebe od sagorijevanja.

Webinari su se proveli u vremenu od 21. – 30.03. 2020. Svi webinarâ su snimani te je snimka učitana na You tube kanal platforme Chld Protection Hub i dostupna svim zainteresiranima potpuno besplatno. Prijave za webinarâ organizirane su se putem Child Protection Hub Platforme za stručnjake. Sami webinarâ su održani u Zoom platformi.

Važno je i napomenuti da smo u procesu provođenja webinarâ dobili i podršku od strane Hrvatske komore socijalnih radnika, kao i od Hrvatske psihološke komore u vidu bodovanja pohađanja webinarâ.

Webinare je do kraja godine pogledalo **9164** stručnjaka mentalnog zdravlja u Republici Hrvatskoj ali i šire!

Više informacija o temama i snimke webinarâ:

<https://udrugahrabritelefon.hr/novosti/snimka-webinara-traumatizacija-pomagaca>

Na što smo ponosni

## Prepoznati od strane Facebooka

Hrabri telefon je prepoznat od strane Facebooka kao organizacija koja pomaže onima kojima je potrebna informacija i psihosocijalna pomoć u doba pandemije COVID-19.

Donacijom od \$16,648 USD podržali su rad Hrabrog telefona kako bi nastavili i dalje u našem radu te kako bi mogli nastaviti pružati pomoć putem naših savjetodavnih linija i e-savjetovanja.

The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in a bold, blue, lowercase sans-serif font.

Na što smo ponosni

## Priznanje King Baudouin Foundation

Posebnim uspjehom smatramo kontinuitet u pružanju usluga tijekom izvanredne situacije kao i odgovaranje na aktualne potrebe zajednice koje je prepoznato na internacionalnoj razini i nagrađeno od strane King Baudouin Foundation. Posebno bismo istaknuli potporu ove međunarodne korporacije iz područja socijalnih mreža koja je prepoznala važnost našeg rada u doba pandemije i pružila potporu svojim priznanjem za naš rad te donacijom od 10.000€.





Na što smo ponosni

## Gradimo kuću!

Posebno smo ponosni na naš projekt Novi početak kojim ćemo moći osigurati sigurnost i održivost Hrabrog telefona!

Vesele nas novi izazovi koji nas čekaju i vizualiziramo timski sastanak na suncu na našoj novoj terasi 😊

# Partnerstva, sponzorstva i kampanje



**HRABRI** telefon

# KAMPANJA UHO



Hrabri telefon u suradnji s influencerima i Društvom za komunikacijsku i medijsku kulturu nastavio je suradnju i u 2020. odgovarajući na pitanja djece i mladih putem platforme UHO.





Od 2017. godine Hrvatski telekom postaje izrazito važan partner i donator Hrabrog telefona. **Hrvatski telekom** je u 2020. godini financijski podržao rad savjetodavnih linija Hrabrog telefona



Hrabri telefon surađuje s agencijom za komunikaciju i branding Señor. Inovativnost, kreativnost i fleksibilnost agencije Señor od velike je važnosti prilikom dizajniranja plakata, brošura, letaka i drugih tiskanih materijala Hrabrog telefona.

**DNEVNIK.hr**



Od 2013. godine Nova TV i DNEVNIK.hr su medijski partneri Hrabrog telefona što znači da medijski pokrivaju aktualna događanja i kampanje Hrabrog telefona.



**HRABRI** telefon



Iskon podržava rad Hrabrog telefona od 2009. godine, omogućujući nam besplatan hosting za web stranicu. Bez njih naš web ne bi mogao postojati u ovom obliku!



spiner  
information & communication technologies



proaxis  
connect ideas & technologies

Spiner je firma koja već dugi niz godina svojim uslugama pomaže rad udruge Hrabri telefon. Svojim stručnim savjetima te održavanjem rada računala i umrežavanje uvijek su tu za nas. Od 2019. godine Spiner djeluje pod okriljem tvrtke Proaxis d.o.o. te su zahvalni Proaxisu što je prihvatio nastavka ove nama jako značajne suradnje.

degordian  
MAKES YOU CURIOUS.

Degordian je velika podrška Hrabrom telefonu u social media komunikacijama te nam omogućuje ne samo kroz tehničku izvedbu već i kroz edukaciju i savjetovanje naših djelatnika i volontera da informacije o nama budu uvijek dostupne korisnicima Facebooka.

## B1 PLAKATI

B1 plakati su lider u oglašavanju u zatvorenim prostorima i na plažama. Oglašavaju u javnim prijevozima, obrazovnim i zdravstvenim ustanovama, trgovačkim centrima, poslovnim tornjevima, veterinarskim ustanovama, plažama i zračnim lukama. B1 plakati podržavaju rad Hrabrog telefona već duži niz godina te distribuiraju plakate Hrabrog telefona za djecu u osnovne i srednje škole, a plakate Hrabrog telefona za mame i tate u zdravstvene ustanove, vrtiće te tramvaje. Time značajno doprinose da se savjetodavna usluga koju Hrabri telefon nudi dopre do što većeg broja djece i roditelja!

**HAUSKA & PARTNER**  
CORPORATE RELATIONS

Hauska & Partner je društvo za poslovno savjetovanje koje pomaže rad Hrabrog telefona savjetujući nas o poslovnim suradnjama, načinu prezentacije u javnosti i strateškim komunikacijama.

press  
clipping

Tvrtka koja uvelike pomaže u praćenju medijskih objava Hrabrog telefona, te pruža podršku u PR aktivnostima.

Sve aktivnosti su provedene uz podršku:



Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**  
Ured za udruge



Ministarstvo  
znanosti i  
obrazovanja



WITH FUNDING FROM  
**AUSTRIAN  
DEVELOPMENT  
COOPERATION**



Sve aktivnosti su provedene uz podršku:



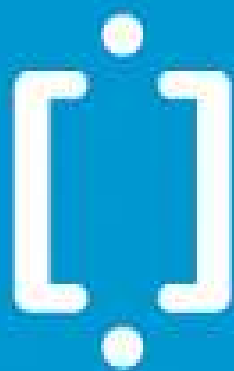
Građani Republike Hrvatske



Embassy of the  
Kingdom of the Netherlands



# Financijski podržava



Nacionalna  
zaklada za  
razvoj  
civilnoga  
društva

Hrabri telefon je korisnik institucionalne podrške  
Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva za stabilizaciju  
i razvoj udruge



**Veliko hvala svim našim partnerima,  
donatorima, sponzorima, volonterima i  
suradnicima!**

# Financijski izvještaj



**HRABRI** telefon

# PRIHODI

<b>PRIHODI</b>	<b>2.404.687</b>
Prihodi od prodaje roba i pružanja usluga	<b>14.201</b>
Prihodi po posebnim propisima	<b>2.386.953</b>
Prihodi od imovine	<b>3.533</b>
Prihodi od donacija	<b>2.404.687</b>
Ostali prihodi	<b>0</b>

# RASHODI

<b>RASHODI</b>	<b>2.458.362</b>
Rashodi za radnike	<b>1.347.782</b>
Materijalni rashodi	<b>949.957</b>
Rashodi amortizacije	<b>48.516</b>
Ostali finansijski rashodi	<b>13.842</b>
Donacije	<b>95.792</b>
Ostali rashodi	<b>2.473</b>



**Hrabri telefon 2021©**

**Za korištenje bilo kojeg od dijelova ovog  
dokumenta prethodno kontaktirajte**

**Hrabri telefon**

**[info@hrabritelefon.hr](mailto:info@hrabritelefon.hr)**

**[www.hrabritelefon.hr](http://www.hrabritelefon.hr)**