

## Uzticības tālruņa darbības nodrošināšanas departamenta atskaite par 2007. gadu

Uzticības tālrunis sāka darboties 2006.gada 1.februārī ar mērķi palīdzēt bērniem, kas nonākuši kādās sev sarežģītās dzīves situācijās.

2007.gadā Uzticības tālruņa darba laiks ir no 08:00 līdz 23:00 darba dienās, no 08:00 līdz 22:00 sestdienās un no 10:00 līdz 22:00 svētdienās. Darbiniekiem regulāri notiek gan supervīzijas, gan dažādi semināri, lai paaugstinātu viņu kvalifikāciju.

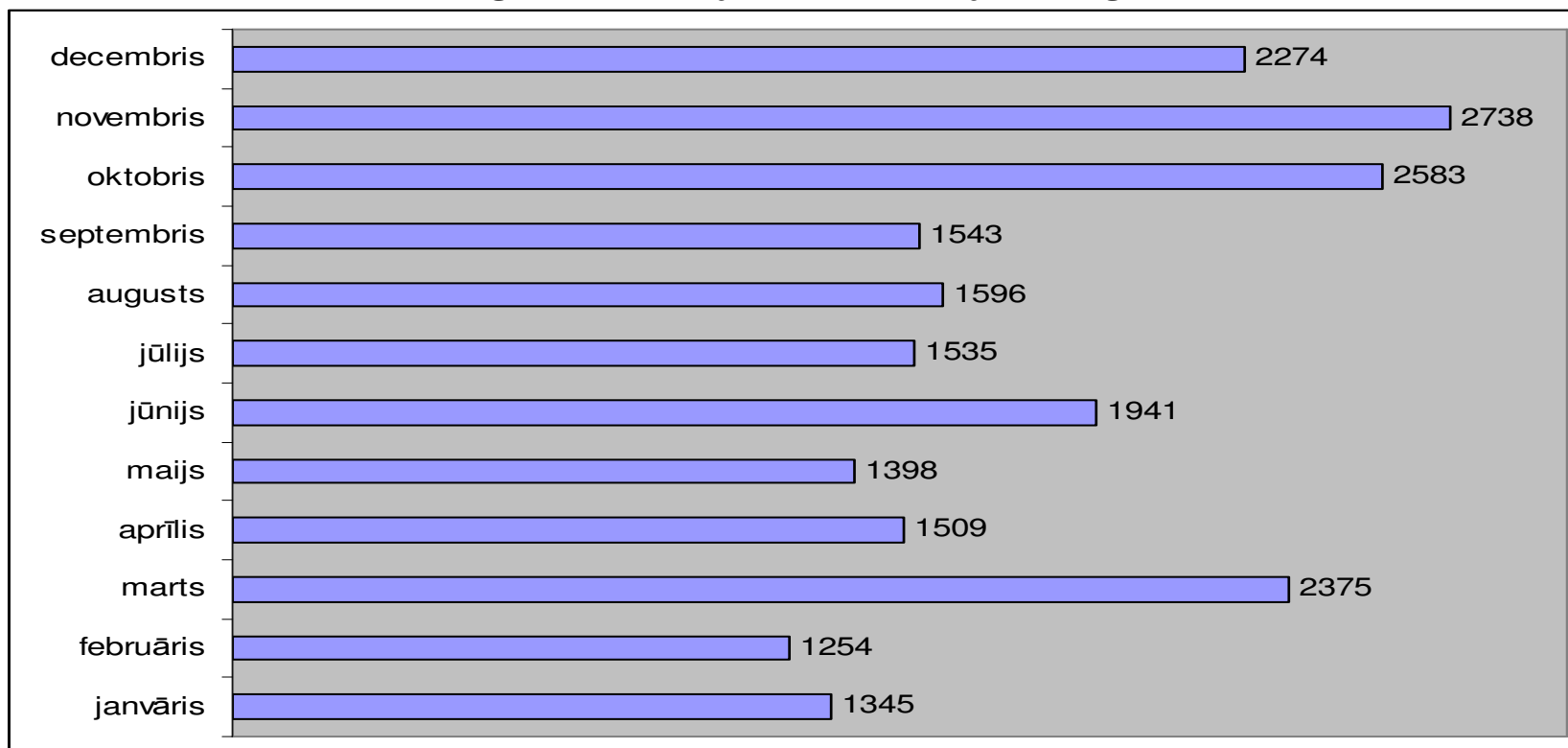
2007.gadā Uzticības tālruņa konsultanti atbildēja uz 395515 ienākošajiem zvaniem, bet sazvanīt uzticības tālrūni vēlējās 524368 zvanītāju. Kopumā 2007.gadā no visiem Uzticības tālrūni sazvanīt gribētājiem konsultanti atbildēja 75,43 % zvanītāju.

Datums	Saņemtie zvani			Kopā	Gribēja sazvanīt	Inspektoriem nodotie ziņojumi	Sagatavotās vēstules bāriņtiesām	Pasākumi, semināri, izbraukumi
	konsultācijas	informatīvie	pārējie					
02.01.- 31.01.	1345	393	27682	29420	44156	20	6	1
01.02.- 28.02.	1254	338	33538	35130	42547	3	8	3
01.03.- 31.03.	2375	331	39620	42326	55649	16	7	11
02.04.- 30.04.	1509	291	39777	41577	54557	6	3	4
02.05.- 31.05.	1398	338	44919	46655	65360	7	12	7
01.06.- 30.06.	1941	644	32207	34792	45335	8	7	8
01.07.- 31.07.	1535	547	24302	26384	39951	12	5	3
01.08.- 31.08.	1596	418	25150	27164	38542	5	13	5
01.09.- 30.09.	1543	417	22066	24026	38352	11	14	9
01.10.- 31.10.	2583	396	23872	26851	31867	9	10	11
01.11.- 30.11.	2738	384	26645	29767	34839	8	5	31

01.12.- 31.12.	2274	339	28810	31423	33213	9	13	14
<b>Kopā:</b>	<b>22091</b>	<b>4836</b>	<b>368588</b>	<b>395515</b>	<b>524368</b>	<b>114</b>	<b>103</b>	<b>107</b>

22091 gadījumos zvanītājiem bija nepieciešama konsultācija un psiholoģiskais atbalsts krīzes situācijā. Lielākoties zvanītāju problēmas bija saistītas ar attiecību problēmām, savstarpējiem konfliktiem un vardarbību. 4836 gadījumos zvanītājam bija nepieciešama konkrēta informācija (Atkarību profilakses centra tālrunis, speciālistu koordinātes u.c.), 114 gadījumos zvanītāji lūdza palīdzību situācijas risināšanā iesaistīties Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspektoros, kā arī 103 gadījumos problēmas risināšanā tika lūgts iesaistīties bāriņtiesām u.c. institūcijām, kas pārstāv bērnu tiesību aizsardzību.

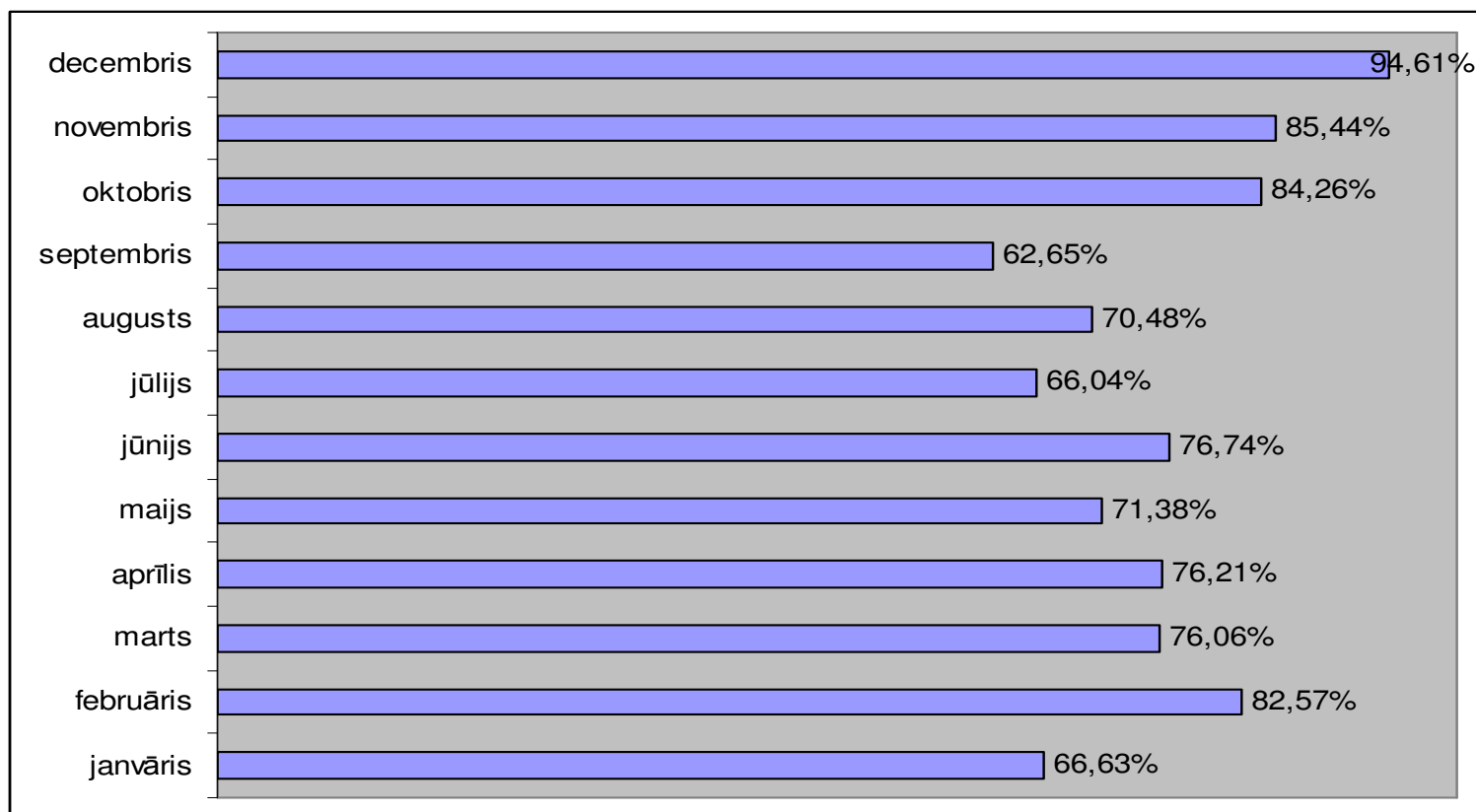
### Sniegtās konsultācijas krīzes situācijās 2007.gadā



Visvairāk psiholoģiskās konsultācijas un atbalsts zvanītājiem bija nepieciešams martā, oktobrī un novembrī. Tas varētu būt saistīts ar to, ka pavasarī un rudenī aktualizējas bērnu problēmas, kas viņus satrauc un ar kurām viņi paši nevar tikt galā, piemēram, vienaudžu vardarbība, pedagogu vienaldzība par notiekošo utt.

Turpretīm nepieciešamā informācija zvanītājiem visvairāk bija vajadzīga vasaras mēnešos, jo, iespējams, tieši tad bērniem bija iespēja vairāk pārdomāt savas intereses un vajadzības. Piemēram, aktuāli jautājumi bija, kur vērsties pēc palīdzības atkarību problēmu gadījumos, kur uzzināt informāciju par reproduktīvo veselību, kā sazvanīt dažādus speciālistus u.c. informatīvi jautājumi.

### Atbildēto zvanu skaits % 2007.gadā



Analizējot atbildēto zvanu skaitu % no visiem Uzticības tālruni sazvanīt gribētājiem, var secināt, ka 2007.gada februārī, oktobrī, novembrī un decembrī uzticības tālruņa konsultanti atbildējuši vidēji uz vairāk kā 86% ienākošo zvanu. Lielais atbildēto zvanu skaits 2007.gada 4.ceturksnī varētu būt saistīts gan ar tālruni sazvanīt gribētāju skaita samazināšanos (piemēram, janvārī tālruni vēlējās sazvanīt 44156 zvanītāju, no tiem konsultanti atbildēja 29420 zvanītājiem, bet decembrī tālruni vēlējās sazvanīt 33213 zvanītāju, no tiem atbildēja 31423 zvanītājiem), gan ar elastīgāku darbinieku darba grafiku koriģēšanu atkarībā no ienākošo zvanu intensitātes.

Gadījumos, kad bērns, piezvanot uz Uzticības tālruni stāsta par iespējamiem bērnu tiesību pārkāpumiem un lūdz palīdzību, Uzticības tālruņa speciālisti sadarbojas ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspektoriem, policiju, kā arī citām institūcijām, kas nodrošina bērnu tiesību aizsardzību.

2007.gadā 114 gadījums nodots izskatīšanai Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspektoriem, no kuriem 44 gadījumos zvanītāja sniegtā informācija neapstiprinājās:

Reģions	Rajons, pilsēta	Zvanītāju minētās problēmas				Kopā:	
		Vardarbība ģimenē	Vardarbība izglītības iestādē no vienaudžu puses	Izglītības iestāžu darbinieki vardarbīgi	Citas problēmas	Pilsētā, rajonā	Reģionā
Rīgas raj.	Rīga un Rīgas rajons	0	14	12	8	34	<b>34</b>
Vidzeme	Valmieras, Limbažu, Cēsu, Alūksnes, Madonas, Gulbenes, Valkas, Alūksnes, Ogres un Aizkraukles rajons	0	11	11	8	30	<b>30</b>

Kurzeme	Liepājas, Talsu, Saldus, Kuldīgas un Ventspils rajons	1	8	8	2	19	<b>19</b>
Latgale	Rēzeknes, Preiļu, Jēkabpils, Daugavpils, Krāslavas, Ludzas un Balvu rajons	1	5	13	0	19	<b>19</b>
Zemgale	Bauskas, Tukuma un Jelgavas rajons	0	5	5	2	12	<b>12</b>
<b>Kopā:</b>		<b>2</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>114</b>	<b>114</b>

Visvairāk palīdzību lūdza zvanītāji no Rīgas un Rīgas rajona – 34 gadījumos, bet vismazāk to lūdza zvanītāji no Zemgales – tikai 12 gadījumos.

Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspektoriem par iespējamiem bērnu tiesību pārkāpumiem 2 gadījumos ziņojumi tika nodoti par vardarbību ģimenēs, 43 gadījumos – par vardarbību no vienaudžu puses, 49 gadījumos – par izglītības iestāžu darbinieku vardarbību pret bērniem, bet 20 gadījumos – par iespējamiem bērnu tiesību pārkāpumiem citur.

Ja ir saņemta informācija par iespējamu vardarbību pret bērnu, tad atsevišķos gadījumos kopā ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspektoru uz konkrēto iestādi dodas Uzticības tālruņa psihologs. 2007.gadā uzticības tālruņa psihologi piedalījās 10 pārbaudēs, kurās bija jāveic psiholoģiskā izpēte.

**Uzticības tālruņa darbības nodrošināšanas departamenta sadarbība ar bāriņtiesām un citām institūcijām 2007.gadā**

Reģions	Rajons, pilsēta	Zvanītāju minētās problēmas				Kopā:	
		Vardarbība ģimenē (emocionāla un/ vai fiziska un/ vai seksuāla)	Bērna atstāšana novārtā, nepietiekama bērna aprūpe	Cita problēma; sagatavota atkārtota vēstule	Citām institūcijām	Pilsētā, rajonā	Reģionā
Rīgas raj.	Rīga, Rīgas rajons, Siguldas novads	19	7	1	9	36	<b>36</b>
Vidzeme	Limbažu, Ogres, Cēsu, Alūksnes, Madonas, Gulbenes, Valkas, Aizkraukles rajoni un Jūrmala	8	7	3	2	20	<b>20</b>
Kurzeme	Liepājas, Talsu, Saldus, Kuldīgas rajoni un Ventspils	9	2	3	4	18	<b>18</b>
Latgale	Rēzeknes, Jēkabpils, Krāslavas, Ludzas un Balvu rajoni	10	3	0	0	13	<b>13</b>

Zemgale	Bauskas, Tukuma, Jelgavas un Dobeles rajons	13	2	1	0	16	<b>16</b>
Kopā:		59	21	8	15	103	103

Daļu saņemto zvanu uz Uzticības tālruni sastāda gadījumi, kuros tiek minēti nopietni bērnu tiesību pārkāpumi. Šādos gadījumos bērnam vai citam informācijas sniedzējam tiek piedāvāta iespēja sniegt ziņas par notikušo, lai lietas risināšanā iesaistītu bērnu tiesību aizsardzības speciālistus. Ja pārkāpumi pret bērnu tiek veikti ģimenē, tad par saņemto informāciju tiek sagatavota vēstule bāriņtiesai, kā arī nepieciešamības gadījumā tiek informēts sociālais dienests.

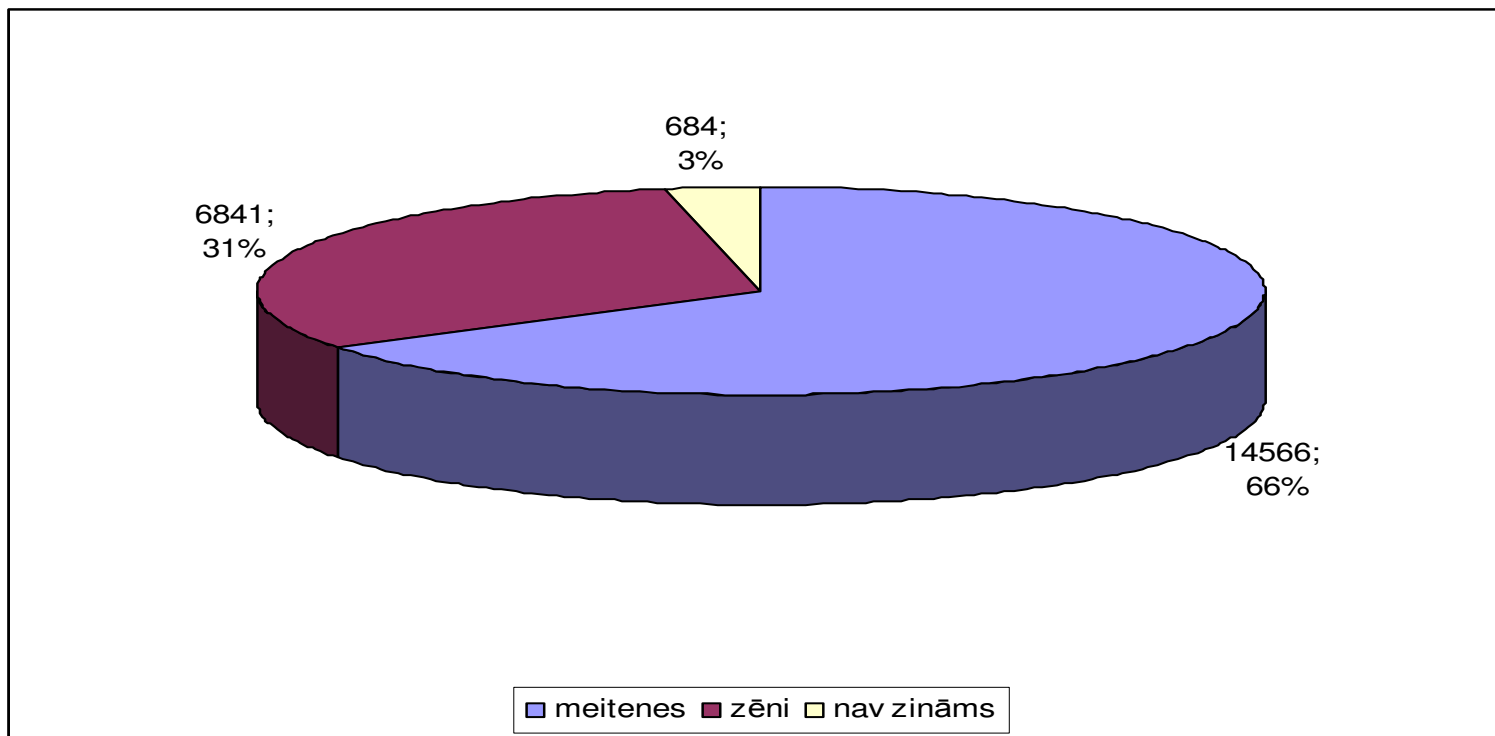
2007.gadā tika sagatavotas 103 vēstules dažādu pilsētu un pagastu bāriņtiesām, kā arī citām institūcijām, kas nodrošina bērnu tiesību aizsardzību.

22 gadījumos saņemtā informācija neapstiprinājās. Vairāko gadījumos tika sagatavotas atkārtotas vēstules institūcijām, ja saņemtā informācija bija nepilnīga vai nebija pārlicības, ka ir veikts darbs, kas veicinātu bērna tiesību ievērošanu.

15 gadījumos tika sagatavotas vēstules citām bērnu tiesību aizsardzības institūcijām - Valsts policijai, sociālajam dienestam, kā arī 3 gadījumos pasažieru autobusu pārvadājuma uzņēmumiem.

Visvairāk ieniegumu (36) ar sūdzībām par vardarbību ģimenē, bērna pamešanu novārtā tika saņemti par Rīgas rajonā dzīvojošajām ģimenēm. Pēc tam 20 gadījumos par ģimenēm Vidzemē. Vismazāk (13) sūdzību bijušas par vardarbību ģimenē vai pamešanu novārtā Latgalē.

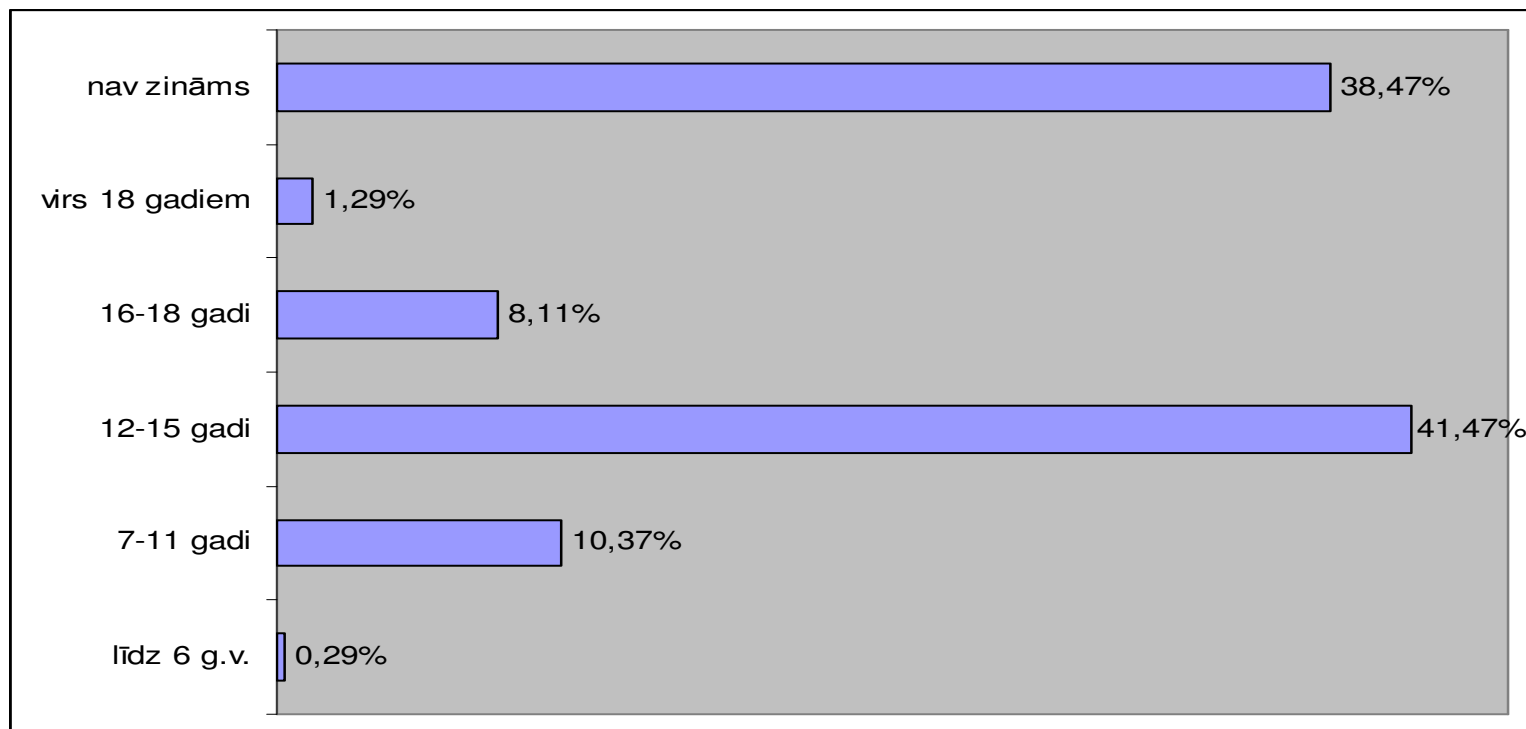
## Demogrāfiskie dati par zvanītāju dzimumu 2007.gadā



Pēc atbildēto zvanu statistikas var secināt, ka uz uzticības tālruni biežāk zvana meitenes un runā par sev svarīgām problēmām vai jautājumiem. Tas varētu būt saistīts ar to, ka vecumā no 10 – 16 gadiem meitenes ir daudz emocionālākas un verbāli aktīvākas nekā zēni tai pašā vecumā. Šajā vecuma posmā meitenēm ļoti svarīgas ir savstarpējās attiecības, elki, kā arī draudzība, bet puisiem vairāk svarīgi ir viņu hobiji un aizraušanās.



### Demogrāfiskie dati par zvanītāju vecumu 2007.gadā



Visvairāk psiholoģiskā palīdzība krīzes situācijās tika sniegta 12-15 gadus veciem pusaudžiem, kas varētu būt saistīts ar to, ka tieši šajā vecumā bērni gūst vairāk brīvības, sāk apgūt jaunas dzīves sfēras, kurās tiecas sevi realizēt, bērns izjūt vajadzību pašnoteikties un pašrealizēties, kā rezultātā nereti nonāk sev sarežģītās dzīves situācijās, neredz kā varētu atrisināt radušās problēmas.

Analizējot saņemtos zvanus, var secināt, ka bērnus satrauc vienaudžu attiecības, īpaši emocionālā un fiziskā vardarbība no vienaudžu puses izglītības iestādēs. Bērni daudz runā par to, ka cieš no vienaudžu apsmiekla, nīrgāšanās, pazemošanas.

Bērni ļoti pārdzīvo attiecību problēmas ģimenē - gan starp bērniem un pieaugušajiem (vecākiem, vecvecākiem), gan starp brāļiem un māsām, kā arī vecāku šķiršanos. Pēc apkopotajiem saņemto zvanu datiem var secināt, ka arī ģimenēs bieži vien pret bērniem pieaugušie izturas gan emocionāli, gan nereti arī fiziski vardarbīgi.

Saņemtie tālruņa zvani liecina par to, ka mūsu sabiedrībā nav pieņemts runāt par jūtām, īpaši ar bērniem. Bērni nav pieraduši runāt par savām jūtām un līdz ar to tās neatpazīst. Lielākoties viņi gaida, ka tālruņa konsultanti dos konkrētus padomus vai rīkojumus, ko darīt, tieši tāpat kā to dara ikdienā vecāki, pedagogi u.c. Analizējot saņemtus zvanus, var secināt, ka bērni nav pieraduši, ka var pieaugušajiem uzticēties un brīvi runāt par savām jūtām, nebaidoties tikt izsmietiem par „bērnišķīgajām” problēmām. Tālruņa konsultanti ar bērniem pirmkārt runā par viņu jūtām konkrētajā situācijā un tikai tad kopīgi meklē kādu risinājumu.

Bērni zvana uz Uzticības tālrūni, jo vēlas tikt uzklauti, saprasti, atbalstīti un pieņemti. Visbiežāk bērni sarunās minēja, ka baidās tikt atstumti un izsmieti no vienaudžu, skolotāju, vecāku, brāļu un māsu puses. Viņi baidās, ka vecāki rāsies vai sitīs viņus par viņu uzvedību un sliktām atzīmēm.

Bērni bieži vien jūtas aizvainoti par vienaudžu izsmieklu un nepatiesiem pārmētiem. Jo īpaši, izsmieklis no klases biedru puses, bērnos rada bezspēcības izjūtu. To bieži vien pastiprina skolotāju un vecāku nevēlēšanās iesaistīties konfliktsituācijā. Bezspēcība bērnos rada dusmas, kas tiek izteiktas, lai beidzot kāds pievērstu uzmanību viņu problēmām.

Lielākoties bērni ar tālruņa konsultantiem ir runājuši par bailēm, dusmām, aizvainojumu un savu bezspēcības sajūtu savā dzīves situācijā. Nereti tieši šīs emocijas ir pamatu bērnu negatīvai uzvedībai, jo tā ir vienīgais viņiem zināmais uzvedības veids kā paust savu attieksmi pret pasauli – tās ir dusmas, bailes, aizvainojums, kā arī sāpes par nesaņemto mīlestību.

Runāt ar bērniem un jauniešiem par emocijām konkrētajā situācijā ir svarīgi, jo tas dod iespēju viņiem labāk izprast situāciju, kurā viņi ir nonākuši un mazina spriedzi viņos.

Runājot par ģimenes problēmām, bērni ļoti pārdzīvo tieši vardarbību no savu tuvinieku puses – gan no vecāku, gan vecvecāku, gan māsu un brāļu puses. Visbiežāk bāriņtiesas un pagasttiesas tika informētas par fizisko vardarbību un emocionālo vardarbību - 67% gadījumos.

Daudzos gadījumos bērni par piedzīvoto vardarbību nevienam nav stāstījuši, jo ir iebiedēti no varmākas puses. Līdz ar to Uzticības tālruņa konsultantiem bieži vien ir jāskaidro bērniem, ka pret viņiem neviens nedrīkst izturēties vardarbīgi un, ka šie bērni nav vainīgi pie šīs situācijas, kad kāds ir bijis pret viņiem vardarbīgs. Bieži vien pats zvanītājs neredz arī izeju no esošās situācijas, jo bailes, kauns un pazemojums ir vienīgais par ko viņi domā.

Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas  
Uzticības tālruņa nodrošināšanas departamenta direktore Iluta Vilnīte