

KARAKTERISTIKE POZIVA NA SOS DEČIJOJ LINIJI NAKON UZNEMIRAVAJUĆIH MEDIJSKIH SADRŽAJA

Anita BURGUND

Univerzitet u Beogradu,
Fakultet političkih nauka

APSTRAKT Na „SOS dečijoj liniji”, savremenoj usluzi savetodavne telefonske podrške deci i mladima, zapažena je tendencija povećanog broja poziva za koje se pretpostavlja da mogu biti povezani sa određenim medijskim dešavanjima. Stoga je cilj ovog rada da utvrdi karakteristike poziva dece uzimajući u obzir pol, uzrast, dužinu trajanja razgovora i neke specifičnosti razgovora kao posledice uznemirujućih medijskih sadržaja, ali i reakcije dece na ove sadržaje.

Ključne reči: deca, mediji, SOS dečija linija.

UVOD

„Deci svih uzrasta zajedničko je ovo: uši zatvaraju savetu, a oči otvaraju primeru” Bandura, A. (1986: 12)

Danas, kada roditelji nedovoljno vremena provode sa svojom decom a društvo im kroz medije nudi negativne modele za identifikaciju, deca imaju i sve manje odraslih osoba koje mogu da ih saslušaju, posvete im dovoljno vremena i pažnje, te pruže adekvatnu zaštitu kada su im ugrožena prava. U situacijama kada porodica nema dovoljno resursa da sama reši problem, odgovornost društva je da osigura adekvatnu pomoć deci i njihovim porodicama. Telefonske linije pomoći predstavljaju jednu od tih mogućnosti i često mogu biti prvo dostupno mesto na kom deca, ali i odrasli, imaju priliku da dobiju savet i pomoć edukovane odrasle osobe. Osnovna namena svake linije za pomoć, a posebno one namenjene deci i mladima, jeste podsticanje

i ohrabrivanje korisnika da potraže pomoć i podršku kako bi se na uspešnji i konstruktivniji način suočili sa problemima, teškim i bolnim iskustvima, krizama, izazovima i dilemama koje donosi život. SOS dečija linija (u daljem tekstu dečija linija) osnovana je 2005. godine, kao vid savetodavne telefonske podrške za decu i mlade. Kao nacionalna dečija linija dostupna je 24 sata dnevno, 365 dana u godini, sa fiksnih telefona i telefonskih govornica na celoj teritoriji Republike Srbije.

Moderno društvo postavlja pred mlade ljude veliki broj izazova i uticaja, što ih često čini ranjivim, zbunjenim, ljutim a, neretko, i izgubljenim. Iz ove perspektive, dečija linija telefonske podrške ima za cilj da jača kapacitete ljudi, posebno mladih, pružajući im mogućnost da osmišljavajući sopstveni život i realnost uvežbavaju donošenje odluka i izbora. Ona im nudi pomoć i podršku da se na prihvatljiv i efikasan način suoče sa okolnostima koje su uzrok njihovih problema i dilema i da tokom savetodavnih razgovora dodatno razvijaju lične kompetencije.

Istražujući uticaj medijskih sadržaja prepoznatih kao uznemirujući po decu koja su pozivala SOS dečiju liniju, zapažene su neke karakteristike tih poziva koji se odnose na dužinu razgovora, ponovljene razgovore, uzrast i pol.

Ovaj rad se bavi istraživanjem reakcija dece i mladih, uzrasta od 6 do 22 godine, koji su pozivali dečiju liniju u periodu od mesec dana nakon emitovanja uznemiravajućih medijskih sadržaja ili u periodu od mesec dana po aktuelnim medijskim dešavanjima. Pored toga, putem ankete ispitani su i telefonski savetnici koji su dali svoja zapažanja na karakteristike ovih poziva i reakcije pozivaoca nakon uznemiravajućih medijskih sadržaja.

Operacione definicije predmeta istraživanja

Prema Konvenciji Ujedinjenih nacija¹ o pravima deteta, *detetom* se naziva svaka osoba mlađa od 18 godina, ukoliko ta starosna granica nije prema nacionalnim zakonima niža. Prihvaćena definicija deteta na dečijoj liniji podudara se sa definicijom Konvencije Ujedinjenih nacija, pri čemu dečija

1. Konvencija o pravima deteta član 1. http://www.unicef.rs/files/publikacije/1%20Konvencija_o_pravima_deteta_sa_fakultativnim_protokolima.pdf

linija prihvata pozive i mladih ljudi nešto starijeg uzrasta – obično se javljaju mladi do dvadeset godina starosti.

U marketinškoj sferi, takođe, postoje regulative koje se odnose na definisanje pojma – dete. U Kodeksu o načinu oglašavanja (Code of Advertising Practice) Međunarodne trgovinske komore (International Chamber of Commerce) stoji da je dete „svako lice mlađe od 14 godina ili ispod granice definisane nacionalnom politikom” (Ganter /Gunter/, 2005: 143). Definicija deteta u kodeksu „Deca i mediji“ detetom označava one mlade koji su na predškolskom i osnovnoškolskom uzrastu.

Ovde se može diskutovati u kojoj su meri navedene definicije deteta primenjive u praksi, jer je očigledno da se ista pravila i norme ne mogu primeniti na decu predškolskog, nižeg osnovnoškolskog i višeg osnovnoškolskog uzrasta, pre svega zbog značajnih razlika u stepenu njihovog kognitivnog razvoja.

Medij u svom najčešće upotrebljavanom značenju jeste posrednik u (masovnom) komuniciranju ili sredstvo informisanja. Dakle, medij jeste sredstvo koje nam olakšava komunikaciju, što uključuje prenošenje i razmenu informacija.

Mediji masovnog komuniciranja (masovni mediji, mas mediji) predstavljaju tehničko-tehnološke strukture (odašiljačke, transmisione/distributerske, prijemne), nastale sklopom prirodnih i veštačkih uslova, sa određenim i imanentnim uslovima ekspresije, posredstvom kojih se poruke iz jednog ili više komunikacionih centara distribuiraju neograničeno (Bal, 1997). Termin mediji u užem smislu koristi se da bi se označile one strukture u društvu koje postoje da bi komunicirale sa širom javnošću. *Mas mediji* predstavljaju pojam koji je ušao u upotrebu, dvadesetih godina prošlog veka, sa pojavom radija, štampe i kasnije televizije. Pod njim se podrazumevaju sva sredstva javnog informisanja koja su dizajnirana tako da ih „konzumira“ široka publika. Danas se u mas medije ubrajaju radio, televizija, štampani mediji, film, muzika i video zapisi, internet i kompjuterski softveri. Mediji kroz program namenjen široj populaciji znatno utiču na različite segmente života dece kao što su usvajanje obrazaca ponašanja i sistema vrednosti, usvajanje i uklapanje u stereotipe, stvaranje idola, odbacivanje tradicionalnih navika i usvajanje „popularnih“ i slično.

Medijski sadržaji podrazumevaju događaje i dešavanja koja se putem medija kao posrednika prenose širokom auditorijumu uz korišćenje audiovizuelnih sredstava. Ovi sadržaji predstavljaju skupine raznovrsnih informacija o jednom događaju ili dešavanju. Audiovizuelna sredstva pospešuju intenzitet prezentovane informacije, odnosno sadržaja sa ciljem okupiranja pažnje i fokusirane reakcije.

Pod *uznemirujućim medijskim sadržajima* podrazumevamo one sadržaje medija koji kod mnogih osoba izazivaju reakciju uznemirenosti. Uznemirenost se može manifestovati reakcijama anksioznosti, zabrinutosti, uzbuđenja i fokusiranosti. (Čiksentmihalyi /Csikszentmihalyi/, 1997).

Definisani pojmovi su uvedeni radi određenja, tj. preciznog razumevanja predmeta istraživanja.

Program savetodavne telefonske podrške za decu i mlade „SOS dečija linija“, osnovan je 2005. g. u Beogradu kao besplatna, poverljiva i stalno dostupna savetodavna usluga za područje cele Srbije. Usluga je dostupna sa svih fiksnih telefona i telefonskih govornica u Srbiji, što deci omogućava da dobiju zatraženu podršku ukoliko se nađu u okolnostima u kojima su im ugrožena prava, ili u bilo kojoj drugoj situaciji kada osećaju potrebu za razgovorom sa kompetentnom i poverljivom osobom. Telefonsko savetovanje se sprovodi u skladu sa PSP (principima, standardima i praksom) rada na dečijim linijama, promovisanim od strane *Internacionalne organizacije dečijih linija* (CHI), čiji je „SOS dečija linija“ Srbije član.

METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

Mnoga istraživanja su se bavila uticajem medija na decu. Pažnju istraživača najčešće je zaokupljalo vreme koje deca i mladi provode uz medije, razlozi zbog kojih odabiraju određene medije i vrste medija koji privlače pažnju dece. Brojna istraživanja su posvećena i položaju dece u medijima i njihovoj zloupotrebi u komercijalne (medijske) svrhe. Istraživanja koje se bave reakcijama dece na medije daleko su malobrojnija. Uglavnom su fokusirana na reakcije dece na njima namenjene medijske sadržaje (crtani i dečiji filmovi, emisije za decu), u kojima ima uznemirujućih scena ili nekih oblika nasilja.

Interesovanje za istraživanje posvećeno pozivima dečijoj liniji nakon uznemirujućih medijskih sadržaja proisteklo je iz iskustva telefonskih savetnika. Naime, primećeno je da se broj poziva na dečijoj liniji povećava nakon pojedinih medijskih, posebno senzacionalistički predstavljenih sadržaja. Analizom protokola poziva zapaženo je da jedan broj protokola (obavljenih i zabeleženih savetodavnih razgovora sa decom) po sadržaju teme o kojoj se razgovaralo ima sličnosti sa određenim aktuelnim medijskim sadržajima. U cilju analize ove pojave, u periodu septembar–oktobar 2010. godine, kreiran je odgovarajući upitnik za telefonske savetnike. Na upitnik je odgovorilo 17 od ukupno 23 savetnika angažovanih na dečijoj liniji.

Podaci prikupljeni upitnikom su pokazali da su svi ispitivani savetnici primetili povećan broj poziva za vreme pojedinih dešavanja koja su u medijima prikazana na senzacionalistički način, te se stoga mogu označiti kao uznemiravajući medijski sadržaji. Povećan broj poziva savetnici su tumačili nedostatkom iskustva i kapaciteta dece potrebnih za obradu i prihvatanje ovih sadržaja. Savetnici su izvestili da ovi sadržaji stvaraju pritisak, izazivaju kod dece nesigurnost i nemoć, što je često praćeno psovka ili drugim agresivnim verbalnim izlivima. Prema proceni savetnika, deca najviše reaguju na medijske sadržaje povezane sa nasiljem, kontroverzna shvatanja o društvenim tabu temama i vestima o agresivnom ponašanju i životnoj ugroženosti uopšte.

Nakon kvalitativne obrade upitnika, izdvojilo se šest medijskih sadržaja u vezi sa događajima koji su u najvećoj meri uticali na pozive dečijoj liniji tokom 2009. i 2010. godine. To su: neodržana parada ponosa 2009. godine, parada ponosa održana 2010. godine, epizoda emisije „Trenutak istine“ sa temom incesta i silovanja, epidemija gripa H1N1, povrede keruše Mile i ubistvo i samo-ubistvo ljubavnog para Kapisoda – Pajčin. Zapažanje telefonskih savetnika dobijeno istim upitnikom jeste da su izdvojeni sadržaji bili intenzivno medijski praćeni u velikom broju emisija, na nacionalnim televizijama i u velikom broju termina. Iako se radi o medijskim sadržajima za koje je opštepoznato da su emitovani u više različitih emisija i na više televizija, podaci o kvantitetu njihovog emitovanja i gledanosti nisu relevantni u kontekstu istraživanja, ali je relevantno to da su se dešavali, kao i da su izazivali određene reakcije kod dece. Obradom upitnika izdvojeni su i definisani sadržaji na osnovu kojih je istraživao kvantitet i kvalitet poziva dečijoj liniji.

PRIKAZ ODABRANIH UZNEMIRUJUĆIH MEDIJSKIH SADRŽAJA

Analizom razgovora na dečijoj liniji tokom redovnih supervizijskih sastanaka, analizom protokola, kao i na osnovu rezultata upitnika, ustanovljeno je da se određeni broj poziva dece odnosi na medijska dešavanja koja su od strane telefonskih savetnika procenjena kao uznemirujuća. Analizom baze podataka dečije linije, rezultata upitnika koje su ispunjavali savetnici na osnovu svojih iskustava o pozivima u vezi sa uznemirujućim medijskim sadržajima, kao i razgovora na supervizijskim sastancima, izdvojeno je šest medijskih sadržaja koje su telefonski savetnici označili kao povod za savetodavne razgovore u kojima su sagovornici ispoljili upadljivu uznemirenost. Izdvojeni medijski sadržaji predstavljaju zapravo medijsku prezentaciju događaja u kojima je prikazano nasilje nad ljudima ili životinjama (fizičko, seksualno i emocionalno zlostavljanje) i neki sadržaji koji su deci potpuno ili nedovoljno poznati zato što su u društvu predstavljeni kao tabui i/ili kao preteći po život i zdravlje (npr. gej parada i grip H1N1). Ono što je karakteristično za sve odabrane medijske sadržaje jeste da su prema utisku savetnika u periodu dešavanja bili „udarna vest“ u različitim medijima (TV, štampa, radio, internet), da su emitovani u svim terminima (jutarnjim, dnevnim, večernjim), te da su emitovani u dužem periodu.

Neodržana parada ponosa zvanično je zakazana, pa potom otkazana zbog bezbednosti učesnika, septembra 2009. godine. Ova tema je praćena raspravama za i protiv parade ponosa, pretnjama i žučnom diskusijom između pobornika i protivnika događaja. Prvi pokušaj održavanja parade ponosa u Beogradu bio je 30. 06. 2001. Učesnike i učesnice parade napali su navijači fudbalskih klubova, skinhedsi, ultra-nacionalističke grupe i simpatizeri nacionalističkih stranaka, uz prisustvo i podršku nekih sveštenika Srpske pravoslavne crkve. Policija nije bila pripremljena da reaguje i odgovorila je tek kada su i sami policajci bili napadnuti. Tom prilikom povređeno je više učesnika i učesnica parade ponosa. Vlada i državni zvaničnici nikada se zvanično nisu oglasili povodom ovog događaja. Drugo održavanje parade ponosa u Beogradu najavljivano je za 2004. godinu. Pripreme su trajale oko šest meseci, ali se od parade odustalo iz bezbednosnih razloga posle paljenja džamija u Nišu i Beogradu, 17. marta, 2004. godine. Godine 2009. ponovo je najavljeno održavanje parade ponosa u Beogradu, i događaj je zakazan za 20. septembar. Najava održavanja parade

je izazvala reakcije nacionalističkih grupa i povećala je nasilje nad LGBT osobama, kao i osobama koje su percipirane kao LGBT. Parada ponosa 2009. nije održana, jer je procena Ministarstva unutrašnjih poslova bila da nije moguće obezbediti potpunu bezbednost i sigurnost učesnicima parade. (Vodinelić, 2010). Prema dostupnim podacima sa interneta, „neodržana parada ponosa“ 2009. godine elektronski je evidentirana 44.000 puta.

Parada ponosa održana je prvi put 10. oktobra 2010. godine. Medijski je bila praćena pretnjama, raspravom između suprotstavljenih strana i snimcima incidenata. U povorci je, prema procenama medija i policije, učestvovalo nešto manje od 1.000 građana, dok je broj policajaca koji su je obezbeđivali bio pet puta veći. Ovog puta, državna i lokalna vlast iskazala je spremnost da stane u odbranu ljudskih prava. Ministar unutrašnjih poslova dao je garancije da će policija zaštititi učesnike. Povređenih na paradi nije bilo, ali su grupe adolescenata razrušile mnoge objekte i izloge u centru grada i nanele veliku materijalnu štetu, što je bilo značajno medijski praćeno. Prema dostupnim podacima sa interneta „Parada ponosa“ 2010, elektronski je evidentirana 70.000 puta.

U epizodi emisije „**Trenutak istine**“ održanoj oktobra 2009. godine, učestvovala je žena koja je bila seksualno zlostavljana i silovana u detinjstvu od strane oca, i koja je imala 36 abortusa. Ova epizoda je burno medijski predstavljena u različitim televizijskim emisijama i novinskim člancima. U emisiji „Trenutak istine“, u kojoj učesnici odgovaraju na pitanja o svom privatnom životu uz kontrolu detektora laži, emitovanoj 7. oktobra, učesnica J. M. je, između ostalog, izjavila da ju je otac seksualno zlostavljao od njene 11. godine i da je osetila olakšanje kada je ubijen. Potom je sledilo voditeljkino pitanje: „Da li je istina da ste doživeli orgazam prilikom silovanja?“. Odgovor je bio „da“. Nakon emitovanja ove epizode serijala „Trenutak istine“, Savet Republičke radiodifuzne agencije RRA doneo je odluku da služba za nadzor i analizu, zajedno sa pravnom službom, treba da obavi analizu etičnosti emisije. Stručne službe RRA dobile su nalog da za narednu sednicu pripreme detaljan izveštaj o navedenoj emisiji kako bi Savet mogao da zauzme stav po tom pitanju. Savet je trebalo da razmotri i analizira materijal i ukoliko utvrdi da je prekršen zakon ili bilo koji podzakonski akt opomene, upozori ili privremeno ili pak trajno oduzme dozvolu za emitovanje emisije. Nakon razmatranja datog

materijala, ustanovljeno je da program zbog svog sadržaja treba da nosi oznaku da nije preporučljiv za mlađe od 18 godina, a radio-televizija “Pink” treba da promeni termin emitovanja ove emisije, kako bi ona ubuduće bila prikazivana u kasnijem terminu i bez repriziranja u prepodnevnom časovima. Ipak, tačan termin nije preciziran, a oznaka 18+ se odnosila na preporuku roditeljima da spreče decu da gledaju datu emisiju (UNS, 2009). Prema dostupnim podacima sa interneta, „Trenutak istine“ 2009, pokazuje 51.200 elektronskih evidencija teme.

Medijska prezentacija **pandemijske epidemije gripa H1N1**, tokom oktobra 2009. godine, pokazala se, takođe, kao jedan od uznemiravajućih medijskih sadržaja. Grip H1N1 prvi put je identifikovan 18. 03. 2009. godine, a prva medijska informacija o gripu u Srbiji emitovana je 28. 04. 2009. Informacije o kliničkom spektru oboljenja uzrokovanog virusom gripa H1N1 nisu bile dovoljno jasne, odnosno prava klinička slika se očekivala tek nakon predviđanja širenja na veći broj ljudi u globalnoj populaciji. Za razliku od uobičajenih slučajeva gripa koji dovode do smrti prvenstveno starijih i bolesnih osoba, ovaj grip je procenjen kao smrtonosan za malu decu. Pregledom evidencije savetodavnih razgovora čiji se sadržaj odnosi na grip H1N1, najveći broj poziva je bio tokom oktobra 2009. Pregledom informativnih sadržaja na televiziji i internetu, grip H1N1 bio je najviše medijski praćen tokom oktobra meseca 2009. godine: u oktobru mesecu zabeleženo je oko 12.200 stranica na internetu koje se odnose na informacije o ovom gripu, u novembru ih je bilo 9.330, u septembru samo 2.200. Iz tog razloga, za potrebe istraživanja odabran je mesec oktobar, a ne neki raniji period.

Medijska prezentacija **sakaćenja keruše Mile**, kojoj su sve četiri šape odsečene aprila 2010, bila je praćena fotografijama psa, mnogim intervjuima i izjavama o surovom načinu na koji je to učinjeno. Prema navodima medija, dana 16. 04. 2010. u Beogradu je nađena keruša sa odsečenim šapama kako cvili i krvari ispod automobila. Veterinari su utvrdili da je keruša u agoniji ležala ispod automobila nedelju dana, a prema rečima veterinara, u međuvremenu je dobila i upalu kostiju i izgubila dosta krvi. Nakon utvrđene analize događaja, stručnjaci su se složili da kerušu nije mogla osakatiti samo jedna osoba i da su šape odsečene nekim oštrim predmetom, poput sekire. Ceo sadržaj je praćen fotografijama psa bez šapa i vestima o snažnoj osudi počinjenog

dela. Uz informacije o sakaćenju keruše, mediji su paralelno informisali o sličnim događajima nasilja nad životinjama koja su do sada zabeležena.² Prema dostupnim podacima sa interneta, „sakaćenje keruše Mile“ 2010. pokazuje 36.400 elektronskih evidencija teme.

Ubistvo i samoubistvo **para Kapisoda – Pajčin**, koje se dogodilo marta 2010, praćeno je izjavama o surovosti počinjenog dela, komentarima o prisutnom nasilju između pevačice i manekena i opisima tragičnog ishoda. Prema izveštavanju medija dana 16. 03. 2010. godine pronađena su tela pevačice Ksenije Pajčin i manekena Filipa Kapisode u njenom stanu, sa informacijom da policija sumnja da je verovatno reč o ubistvu i samoubistvu. Iako motiv za počinjeno delo policiji nije bio poznat i ne postoji zvanična informacija o tome, mediji su spekulisali da se radi o ljubomori i žestokim svađama ovog para. U medijima se pojavila i informacija da je pevačica bila u drugom stanju, što je kasnije ubrzo opovrgnuta. Osim izveštavanja medija o scenariju ovog nemilog događaja, prikazivane su i izjave roditelja, kao i sama sahrana. Prema dostupnim podacima sa interneta „ubistvo-samoubistvo Kapisoda – Pajčin“ 2010, pokazuje 25.100 elektronskih evidencija teme.

Svih šest događaja su eksplicitno ili implicitno bili praćeni nasiljem. U sadržajima koji su se odnosili na povredu psa, ubistvo i samoubistvo para i prilog u emisiji „Trenutak istine“, nasilje je u vezi sa samim događajem. Dešavanja, pak, u vezi sa paradom ponosa i pojavom gripa H1N1 nisu bila manifestacija nasilja, ali je medijski sadržaj koji ih je pratio bio često agresivan, nasilan i zastrašujući. Kada je reč o paradi ponosa, nasilje se manifestovalo preko suprotstavljenih stavova izraženih verbalnim i fizičkim nasiljem. U slučaju gripa H1N1 strah i panika izazivani zabrinutošću za život imali su za posledicu reakcije nasilja kod ljudi (bezobzirno otimanje za lek „tamiflu“, stigmatizacija zaraženih ili obolelih, kao i njihovo isključivanje iz redovnih životnih aktivnosti). Jedna od karakteristika ovih medijskih sadržaja je i utisak da odrasli u najvećem broju izražavaju svoj stav prema njima manifestujući ga ili velikim neodobravanjem ili u nekim slučajevima (npr. parade ponosa) podržavanjem. Ni o jednom od šest prezentovanih medijskih sadržaja deca nisu imala dovoljno informacija potrebnih za njihovo razumevanje i prihva-

2. <http://www.vesti.rs/Politika/Prvi-koraci-keruse-Mile-2.html>

tanje. U društvenom kontekstu Srbije svi navedeni sadržaji predstavljaju neku formu tabua ili sukoba vrednosnih sistema.

Isto tako, sadržaji su bili praćeni senzacionalističkim fotografijama, a kako slike više uznemiruju decu od samog sadržaja (Gerdbner, 1994), mogla se očekivati pojačana reakcija uznemirenosti. S obzirom na emitovani materijal u kome su medijske reakcije na ove događaje plasirane kao oprečni stavovi ili sukob vrednosti, senzacionalističke medijske prezentacije dešavanja koja su opisana kao poremećena, čini se da nijedna emisija, vest ili saopštenje nije bilo namenjeno ni prilagođeno deci, uprkos tome što su im deca bila izložena.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U radu su prikazani i diskutovani rezultati razgovora i karakteristike dobijene iz protokola tih razgovora dečije linije, koje popunjavaju telefonski savetnici neposredno nakon obavljenog posla. U Tabeli 1. predstavljena je distribucija broja poziva za svaki medijski sadržaj prema informacijama dostupnim iz protokola za savetodavne razgovore. Ukupan broj protokolisanih razgovora koji se odnose na odabrane medijske sadržaje je 74. Od tog broja, prema evidenciji iz protokola, 27 poziva uputili su dečaci, a 47 devojčice.

Tabela 1. Karakteristike poziva savetodavnih razgovora u vezi sa odabranim medijskim sadržajima

MEDIJSKI SADRŽAJ	Pol		Uzrast			Učestalost poziva		Mesto poziva		UKUPNO
	M	Ž	do 13g	13–17g	18–21g	prvi poziv	ponovljeni	govornica	fiksni	
Neodržana parada ponosa 2009.	10	5	4	8	3	4	11	7	8	15
Održana parada ponosa 2010.	7	5	2	7	2	4	8	7	5	12
Epizoda emisije „Trenutak istine“	0	11	0	5	7	5	6	0	11	11
Pojava gripa H1N1	6	8	8	6	0	4	10	10	4	14
Povreda keruše Mile	4	6	8	2	0	4	6	8	2	10
Ubistvo i samoubistvo Kapisoda–Pajčin	0	12	0	4	8	5	7	0	12	12
UKUPNO	27	47	22	32	20	26	48	32	42	74

Pored protokola obavljenih razgovora, pojedini utisci i informacije beleže se u svesku utisaka. Analizom beležaka koji se odnosi na šest gore predstavljenih sadržaja može se zaključiti da je utisak savetnika da su deca pretežno zvala u grupi (75% od svih zabeleženih); svi razgovori trajali su kratko ili su se deca tokom jednog poziva smenjivala pa je to otežavalo i onemogućavalo da se razgovor razvije; pozivi su bili praćeni vikom, psovka, smehom i dobacivanjem, nakon čega bi usledio prekid, a ubrzo nakon toga sledeći poziv iste ili slične sadržine, od strane iste grupe dece; prema utisku savetnika, deca koja su se javljala pretežno su bila mlađeg adolescentnog uzrasta (do 14 godina), a savetnici su razumeli ove pozive kao grupno rasterećenje od frustracija i stresa izazvanog senzacionalističkim medijskim sadržajima.

U Tabeli 2. izložen je pregled procene savetnika o intenzitetu reakcija dece na uzorkom obuhvaćene medijske sadržaje, sa mogućnošću komparacije intenziteta reakcija u šest uzorkom izabranih medijskih sadržaja (M – srednja vrednost; SD – standardna devijacija).

Tabela 2. Prikaz procene (savetnika) o intenzitetu reakcija dece na uznemirujuće medijske sadržaje

Oblast procene za: Medijski sadržaji	Prikaz procena intenziteta reakcija dece		Prikaz procena intenziteta reakcije agresije		Prikaz procene intenziteta reakcije smeha		Prikaz procene intenziteta reakcije zabrinutosti	
	M	SD	M	M	SD	SD	M	SD
Održana parada ponosa 2010. godine	2,68	0,59	3,10	0,77	3,00	0,76	2,55	0,80
Ubistvo i samoubistvo Kapisoda–Pajčin 2010. godine	2,53	0,58	3,00	0,84	2,95	0,72	2,77	0,54
Neodržana parada ponosa 2009. godine	2,48	0,56	2,48	0,81	2,23	1,02	2,50	0,86
Grip H1N1 2009. godine	2,43	0,56	2,19	0,98	2,09	0,81	2,77	0,54
Povrede keruše Mile	2,42	0,75	2,14	0,79	1,82	0,85	3,09	0,97
Emisija „Trenutak istine“ o incestu i zlostavljanju žene	2,22	0,65	2,10	1,04	1,73	0,83	2,77	0,54

Pozivi SOS dečijoj liniji u vezi sa paradom ponosa

Najveći broj protokoliranih razgovora tematski je u vezi sa paradom ponosa, o kojoj se medijski izveštavalo u periodu od dve godine. Ukupan broj savetodavnih protokoliranih poziva koji se odnosi na paradu ponosa je 27, od čega je 15 u vezi sa neodržanom paradom ponosa 2009, a 12 sa održanom paradom ponosa 2010. (Tabela 1). Protokolirani razgovori prepoznati kao reakcija na paradu ponosa približno podjednako su prihvaćeni i sa fiksnih telefona i sa telefonskih govornica, a među njima je bilo dvostruko više ponovljenih poziva. Uзраст dece i mladih se kretao od 11 do 21 godine, od čega je najveći broj dece (15) bio uzrasta između 13 i 17 godina³.

Prema podacima iz protokola, sadržaj razgovora koji je prepoznat kao reakcija na paradu ponosa, razlikuje se kod različitih uzrasta. Pozivi dece od 11–13 godina pretežno su orijentisani potrebom za informisanjem i razgovorom o seksualnosti, razlikovanjem homoseksualnosti od heteroseksualnosti, pita-njima o „normalnosti i nenormalnosti” homoseksualne orijentacije. Raspituju se šta znači biti „gej“, da li je to bolest i kako da se ponašaju prema ljudima „gej“ orijentacije. U sva četiri protokolirana poziva dominantno je prisutan zabeležen utisak savetnika da su deca zbunjena, da ne mogu da razgovaraju o tome sa roditeljima i da su upućeni uglavnom na vršnjake koji ne mogu da im objasne o čemu se radi, što kod njih proizvodi dodatnu tenziju.

Pozivi adolescenata (13–17 godina) evidentirani su kao konstruktivno-testirajući⁴ u svih petnaest poziva. U 14 od 15 tih poziva, javljali su se dečaci koji su pozivali dečiju liniju u grupi, psovali i upućivali pogrдне nazive homoseksualcima, dok su se razgovori završavali sme hom u kombinaciji sa psovkama, nakon čega bi usledio prekid veze. U ovoj uzrasnoj grupi, nije zabeležen nijedan poziv devojčica. U svesci utisaka u kojoj se beleže utisci

3. Tačno utvrđivanje uzrasta dece je nemoguće, jer u protokolima stoje podaci koje su davala deca, kada su želela da ih podele sa dečijom linijom.

4. Konstruktivno testirajući pozivi duže traju od kratkih, testirajućih i daju šansu obema stranama (i detetu i savetniku) da se otpočne savetodavni razgovor. Nazvani su konstruktivno testirajući, jer detetu omogućavaju da postavljanjem naizgled nevažnih pitanja ili pričanjem neke „prozaične“ ili izmišljene priče proverí ko je na drugoj strani i da li ima dovoljno strpljenja i razumevanja za njega. Takođe, produžava se vreme trajanja telefonske komunikacije.

o ponavljajućim, mnogobrojnim pozivima na istu temu, koji su kraćeg vremenskog trajanja, takođe nije zabeležen nijedan poziv upućen od strane devojčica ili devojaka.

Protokolisani razgovori starijih adolescenata (18–21 godine) dešavali su se u noćnoj smeni od 22–07 h i sa fiksnih telefona. U razgovorima se uočavala zabrinutost za život i zdravlje, strah od verbalne i fizičke agresije okoline koja može da sazna njihovu homoseksualnu orijentaciju, kao i bes zbog nepostojanja podrške i razumevanja sredine. Dva zabeležena poziva iz ove uzrasne grupe bila su uslovljena potrebom da se podeli spoznaja o svojoj „gej“ orijentaciji koja je usledila nakon medijskih sadržaja o paradi ponosa. Nije registrovan nijedan poziv tišine ni traženja informacija oko ovog medijskog sadržaja. Ni u ovoj uzrasnoj grupi nije zabeležen nijedan poziv devojaka.

Prema procenama savetnika o reakcijama dece, najjaču reakciju je izazvala parada ponosa održana 2010. godine, dok je reakcija na neodržanu paradu ponosa 2009. procenjena kao umerena. Reakcija agresije je od strane savetnika prepoznata kao izuzetno izražena u oba slučaja parade ponosa, a takođe je procenjeno da je reakcija agresije najizraženija upravo kod ova dva medijska sadržaja. U ovim slučajevima je i reakcija intenzivnog smeha procenjena kao izuzetno izražena, kao i reakcija straha. Reakcija zabrinutosti je u najmanjoj meri izražena kod neodržane parade ponosa 2009. godine (vidi Tabelu 2).

Pozivi SOS dečijoj liniji nakon epizode serijala „Trenutak istine“

U protokolima koji se vremenski i sadržinski poklapaju sa epizodom emisije „Trenutak istine“, karakteristično je da su se javljale samo devojčice, uzrasta od 14 do 19 godina, i da je svih 11 poziva registrovano sa fiksnih telefona (Tabela 1). U protokolima je zabeležen utisak savetnika da su sadržaji koje su devojčice iznosile, o njihovim mnogobrojnim abortusima i silovanjima, delovali neautentično, ali da su oni bili uznemireni takvim sadržajima. Na supervizijskim sastancima savetnici su opisali svoju uznemirenost kao nevericu da se deca sa tako „teškim temama“ tako surovo šale. Istovremeno, svi savetnici su bili sigurni da su devojčice svojim izjavama želele da šokiraju sagovornika, sa očekivanjem reakcije negodovanja i neverice od strane savetnika. Savetnici su imali dodatnu potrebu da se uvere da je sa njihovim sagovornicama sve u redu i da ih zaštite od teških misli i osećanja. Posebno frustrirajuća za savetnike

bila je nemogućnost produbljivanja razgovora, jer se nakon priče o incestu, silovanju i/ili abortusima razgovor prekidaо smehom. Svi pozivi ove vrste, prema klasifikaciji dečije linije, protokolisani su kao konstruktivno testirajući.

Pozivi SOS dečijoj liniji u vezi sa gripom H1N1

Najveći broj poziva koji se tiče gripa H1N1 čine ponovljeni razgovori, u kojima su skoro podjednako zastupljena oba pola (Tabela 1). Pozivi su bili pretežno sa telefonskih govornica, a u razgovorima dominira uzrast između 10 i 14 godina. U 2/3 ukupnog broja poziva zabeležen je utisak savetnika da deca pokazuju veliku uznemirenost, da su u panici od smrtonosnog ishoda, da imaju dosta pitanja koja se odnose na simptome i posledice oboljevanja od ove vrste gripa. Deca su o gripu čula u vestima, a dodatno su se informisala pretežno od svojih vršnjaka. Uplašeni su za svoje drugare koji su se razboleli i za mogućnost da su im preneli „smrtonosni“ grip.

Pozivi SOS dečijoj liniji nakon sakaćenja keruše Mile

Analizom sadržaja protokolisanih razgovora koji se odnose na povrede keruše Mile, zabeleženo je da su svi pozivi bili od strane dece uzrasta od 11–14 godina, da su upućeni pretežno sa telefonske govornice (Tabela 1), i da su većinom ponovljeni. Po oceni savetnika, u oko 2/3 poziva sadržaji koji su iznošeni bili su morbidni ili bizarni – deca su pričala o raskomadanim životinjama na koje su naišli ili da su svoje uginule kućne ljubimce sahranjivali raskomadane. Specifično je da se protokolisani savetodavni razgovori u vezi sa povredama keruše Mile javljaju i dva meseca nakon emitovanja ove vesti. Pre toga nije protokolisan nijedan razgovor sličnog sadržaja. Dva meseca nakon događaja, sporadično se u svesci utisaka javljaju pozivi o povredama životinja. U njima, međutim, nije zabeležen utisak savetnika da se radi o morbidnim sadržajima koji su se javljali u razgovorima tokom intenzivnog izveštavanja medija o povredama keruše Mile.

Pozivi SOS dečijoj liniji nakon ubistva i samoubistva para Kapisoda – Pajčin

Protokoli koji se odnose na pozive povodom medijskih sadržaja u vezi ubistva i samoubistva para Kapisoda – Pajčin potvrđuju da su pozivi bili upućeni samo od strane devojaka, svi su bili sa fiksnog telefona, a zabeležen je i veći broj ponovljenih poziva (Tabela 1). U pitanju su bile devojke uzrasta između 15 i 19 godina, a pozive karakteriše ispoljavanje straha od raskida veze zbog

ljubomornog dečka i strah od neželjene trudnoće. Savetnici su zabeležili i strah od osude sredine, koja je doživljena kao nepodržavajuća, patrijarhalna i tradicionalna.

DISKUSIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Analizom rezultata istraživanja uočeno je da se broj poziva na SOS dečijoj liniji povećava u vreme emitovanja uznemiravajućih medijskih sadržaja.

Medijski sadržaji koji ukazuju na eksplicitno nasilje kao što su epizoda serijala „Trenutak istine”, sakaćenje keruše Mile i ubistvo i samoubistvo Kapisoda – Pajčin nisu, prema proceni savetnika, izazvali intenzivnije reakcije kod dece u odnosu na ostale sadržaje. Dece su verovatno slabije reagovala na medijski prikazan incest i silovanje kao zastrašujuće, ali apstraktne sadržaje, koje njihov kognitivni aparat nije mogao da registruje i obradi. Na sadržaje incesta i zlostavljanja reagovala su samo devojke, što se može tumačiti da su u našoj sredini, strah i strepnja od zlostavljanja, incesta i silovanja, rodno uslovljeni.

Neodržana parada ponosa 2009. izazvala je snažnije reakcije dece u odnosu na druge uzorkom odabrane medijske sadržaje iz 2009. godine, merene brojem poziva i upoređivanjem sa prosečnim brojem poziva za datu godinu, kao i sa istim intervalom u prethodnoj i narednoj godini. Jedno od mogućih objašnjenja je to što je nakon neodržavanja ove parade, sledio niz dobro medijski „pokrivenih reakcija“ o posledicama ovog događaja u emisijama u kojima su pobornici i protivnici parade suprotstavljali svoje stavove na dinamičan i uznemirujući način. Istovremeno, država, odnosno Ministarstvo unutrašnjih poslova, iskazala je nemoć da se suprotstavi nasilju, saopštenjem da nije u stanju da obezbedi sigurnost učesnicima parade zbog velikog broja pretnji i da će u slučaju održavanja doći do agresivnih istupa i obračunavanja sa učesnicima. Razlog za intenzivnije reakcije u oba slučaja, neodržane i održane Parade ponosa, može biti i u činjenici da se u Srbiji prvi put transparentno raspravljalo o seksualnoj orijentaciji kao ljudskom pravu na različitost. Jedno od pitanja za diskusiju je i zašto je Parada ponosa izazvala znatno intenzivnije i agresivne reakcije kod dečaka. Da li tabu teme, same po sebi izazivaju snažniju reakciju kod dečaka ili je reč o društvenom konstruktivnom agresije prema osobama

LGBT populacije, koji poziva mlade i snažne „zdrave i normalne” momke da se agresivno pobune protiv „bolesnih”? Održana parada je izazvala reakcije tek dva dana nakon samog dešavanja. Moguće tumačenje reakcija dece je da su slike huliganskog razbijanja grada izazvale paralelni proces (takođe stanje šoka i neverice), te da su deca tek sa dobijanjem dodatnih informacija o reakcijama policije, hapšenju izgređenika i učinjenoj šteti reagovala na traumatsko iskustvo pozivanjem dečije linije.

Nakon emitovanja epizode serijala „Trenutak istine“ u kojoj se pominje incest i silovanje, usledile su mnogobrojne reakcije u medijima, koje su za rezultat imale promenu termina emitovanja emisije. Reakcije dece na ovaj medijski sadržaj usledile su u vidu dužih i kraćih ponovljenih poziva i razgovora, a evidentirani su samo pozivi devojaka. Jedno od mogućih objašnjenja je da je taj medijski sadržaj delovao uznemirujuće na devojke, jer su se na neki način identifikovale sa žrtvom, reaktivirale određena traumatska iskustva iz prošlosti i/ili ispoljile realne ili iracionalne strahove. Specifičnost poziva u vezi sa ovim medijskim sadržajem je da su oni najsnažnije od svih šest uzoraka delovali na telefonske savetnike/ce. To se prepoznaje iz njihove potrebe da na supervizijskim sastancima razgovaraju o tome, kao i da su u toku i posle samih razgovora tražili i dobijali debriefing u dijadnoj superviziji. Razlog za izuzetno snažnu reakciju savetnika može biti i zbog toga što većinu telefonskih savetnika čine žene, njih 75%, pa je u toku razgovora došlo do transfera osećanja uznemirenosti sa devojaka koje su upućivale pozive na njih.

Reakcije dece na medijske sadržaje u vezi pandemije gripa H1N1, kao što se vidi iz protokolisanih razgovora, pre svega su izražavale suštinsku zabrinutost za sopstveni život kao i za svoje bližnje. U ovom slučaju zapaža se da dečije reakcije ne izaziva sama pojava nekog događaja, jer je prva informacija o gripu emitovana osam meseci pre nego što je izazvala reakcije dece. Može se zaključiti da su dečije reakcije, u stvari, povezane sa intenzivnom medijskom panikom i senzacionalističkim prikazom navedenog događaja, kao i sa informacijom, da je za razliku od drugih tipova ove bolesti, grip H1N1 smrtonosan za decu.

Pozivi koji su prepoznati kao reakcija na povrede keruše Mile, karakteristični su po tome što se radi o mlađem uzrastu (11–12 g.) u poređenju sa ostalim pozivima iz uzorka istraživanja. Takođe, uočljivo je da su savetodavni razgovori,

koji su prepoznati kao reakcija na ovaj medijski sadržaj, protokolisani dva meseca nakon emitovanog sadržaja. S obzirom da se radi o mlađoj deci, a u pitanju je nasilje nad životinjama praćeno fotografijama povređene keruše, možemo da pretpostavimo da je ono kod dece izazvalo intenzivnu reakciju odmah (što se očitalo u porastu kratkih poziva), a odloženu reakciju u vidu naknadnih poziva.

Karakteristično za pozive u vezi medijskih sadržaja o slučaju ubistva i samoubistva para Kapisoda – Pajčin je i da su se javljale samo devojke, koje su se na neki način identifikovale sa pričom ovog para, iskazujući zabrinutost za sopstveni život i bezbednost, kao i strah (realan ili iracionalan) od nasilja partnera. Ovo je verovatno rezultat toga što se nasilje doživljava kao rodno orijentisano, i da dečaci ne reaguju na ovakve sadržaje zato što to smatraju uobičajenim.

Analiza upitnika savetnika dečije linije pokazuju da je među odabranim događajima, najintenzivnija bila reakcija dece na održanu paradu ponosa 2010, dok je reakcija na emisiju „Trenutak istine“ o incestu i seksualnom zlostavljanju žene ocenjena kao najslabijeg intenziteta. Razlike u intenzitetu reakcija izražene su u agresivnim reakcijama i reakcijama intenzivnog smeha, dok su ostale reakcije jednako ispoljene u svim sadržajima. Reakcije agresije i intenzivnog smeha posebno su izražene u pozivima koji se odnose na obe parade ponosa – i neodržanu i održanu, dok su reakcije dece na ostale sadržaje bile po oceni savetnika slabije izražene. Prema utisku telefonskih savetnika, u slučajevima obe parade ponosa deca su u razgovorima ispoljila visok intenzitet agresije i smeha. Ove dve reakcije mogu da oslikavaju dečiju zbunjenost i strah (ako se javljaju pojedinačno) izazvan medijskim sadržajem o događaju o kome nisu imale dovoljno informacija, kao i histeričnu reakciju na date sadržaje, kada se reakcije agresije i smeha javljaju istovremeno. Zanimljivo je da su se na sadržaje u vezi parade ponosa javljali uglavnom dečaci, dok su se kod sadržaja ubistva i samoubistva Kapisoda – Pajčin i epizode serijala „Trenutak istine“ javljale isključivo devojčice. Ova tendencija nam ukazuje da sadržaji koji se odnose na eksplicitne seksualne teme, različito utiču na decu u zavisnosti od pola deteta. Jedno od objašnjenja je i da je koncept nasilja rodno uslovljen u našoj kulturi takav da se devojčice identifikuju sa položajem žrtve, a dečaci sa nasilnicima.

Rezultati istraživanja upućuju na to da su pomenuti medijski sadržaji podstakli decu da pozivaju dečiju liniju i zadovolje svoju potrebu za razmenom informacija putem razgovora, što se manifestuje kroz povećan broj poziva. Nalazi o vrstama i intenzitetu reakcija dece takođe ukazuju na potrebu za razgovorom. Razgovor sa poverljivim, neutralnim sagovornikom može da predstavlja pokušaj deteta da se rastereti pritiska izazvanog uznemiravajućim medijskim sadržajem.

Iako je parada ponosa medijski predstavljena kao promocija ljudskih prava u Srbiji, prema procenama savetnika na dečijoj liniji, izazvane reakcije o ovom medijskom sadržaju označavaju ga kao sadržaj koji je izazvao najintenzivniju reakciju uznemirenosti kod dece koja su pozivala dečiju liniju. Tokom pripreme i organizacije i prve i druge parade ponosa veliki deo medijskog prostora bio je posvećen diskusijama o uticaju „takvog skupa“ na razvoj dece u Srbiji, sa akcentom na posledice po razvoj njihove seksualnosti. Stavovi ekstremne desnice, navijača i pojedinih crkvenih zvaničnika zastupali su teoriju o njegovom negativnom uticaju po razvoj i dobrobit dece. Pripadnici demokratsko-liberalnih političkih shvatanja, kao i organizatori parade, pozivali su se na osnovni koncept ljudskih prava i zastupali stav da jedan takav događaj koji je planiran kao miran i neagresivan ne može da traumatizuje nekoga ko neće ni biti prisutan na njemu, niti će uticati na formiranje dečijih stavova o njihovoj seksualnoj orijentaciji u budućnosti. Rezultati istraživanja upućuju na zaključak da je decu u najvećoj meri uznemirila ovakva društvena podvojenost na „za i protiv“ „normalno i nenormalno“, „dobro i loše“, „zdravo i bolesno“. Još veću konfuziju, posebno kod dece starijeg uzrasta i mladih, izazvalo je reflektovanje ovih medijskih sadržaja na lični i porodični život. Uočljiva je iskazana zabrinutost, posebno uzrasta od 16 od 21 godine, i strah za sopstvenu budućnost, zbog spoznaje o sopstvenoj seksualnoj orijentaciji i negativnog stava sredine ili najužeg životnog okruženja o homoseksualnosti.

Prikaz rezultata ukazuje da su kod svih medijskih sadržaja najintenzivnije reakcije uznemirenosti i zabrinosti, dok su reakcije agresije, straha i smeha procenjene kao umerene, a reakcija panike je slabo izražena. Savetnici procenjuju da svi medijski sadržaji izazivaju gotovo isti stepen uznemirenosti kod dece. Najveću zabrinutost deca su pokazala kod sakaćenja keruše Mile, a najmanju zabrinutost kod održane i neodržane parade ponosa. Izostanak

reakcije zabrinutosti kod obe parade se može protumačiti tako što deca nisu ni razumela šta predstavlja održavanje ove manifestacije, jer je to za njih bio apstraktan pojam o kome nisu imala dovoljno saznanja i informacija.

Reakcija straha, može se zaključiti, jednako je zastupljena kod svih medijskih sadržaja, ali je ocenjeno da je slabog intenziteta. Reakcija panike je od strane savetnika za sve medijske sadržaje ocenjena kao najslabija i najmanje prisutna reakcija.

Prema intenzitetu reagovanja, najjače reakcije izazvala je održana parada ponosa 2010. Razlozi za ovakvu procenu mogu se potražiti u tome što je najveći broj zabeleženih poziva u vezi ovog dešavanja, pa je moguće da je zbog toga na savetnike ostavilo najznačajniji utisak. Po procenama telefonskih savetnika pojava gripa H1N1 izazvala je umerene reakcije. Pored reakcija ponuđenih upitnikom, jedan broj telefonskih savetnika je prepoznao i intenzivnu reakciju zbunjenosti koju izaziva grip H1N1. Rezultati upućuju da je pojava gripa koji je okarakterisan kao smrtonosan za decu, kod njih izazvala intenzivnije reakcije zbunjenosti nego zabrinutosti. To može da se protumači i kao stanje izazvano šokom usled informacija o smrtnim posledicama ove bolesti, pa se manifestuje zbunjenošću koja, u stvari, odlaže reakcije zabrinutosti. Najveća podudarnost u proceni telefonskih savetnika na reakcije dece izazvane medijskim sadržajima je kod gripa H1N1.

Slučaj Kapisoda – Pajčin je izazvao, prema proceni savetnika, intenzivne reakcije dece (nakon parade ponosa 2010, tu su najintenzivnije reakcije). Ovaj sadržaj je izazvao izraženu reakciju zabrinutosti, umerenu reakciju agresije i slabu reakciju intenzivnog smeha. Kod reakcije dece na ovaj događaj, jedan broj savetnika je primetio i da se sadržaj razgovora dece koja pozivaju u velikoj meri poklapa sa medijskim sadržajem.

Intenzitet reakcija na medijski sadržaj sakaćenja keruše Mile je pokazao intenzivne reakcije uznemirenosti i zabrinutosti, a slabe reakcije smeha. Reakcije agresije i panike na ovaj medijski sadržaj nisu prepoznate kod dece. Ipak, ako se uzmu u obzir napred prikazani rezultati o najvećem povećanju broja poziva nakon emitovanja medijskih sadržaja o sakaćenju keruše Mile, kao i činjenice da su pozivi očigledno povezani sa događajem beleženi i do dva

meseca nakon prikazanog sadržaja, uz pojavu intenzivnih reakcija zabrinutosti i uznemirenosti, čini se da nasilje prema nemoćnima ima intenzivnije i dugotrajnije dejstvo na decu.

Epizoda serijala „Trenutak istine“ je prema procenama telefonskih savetnika izazvala reakcije najslabijeg intenziteta, osim u reakciji intenzivnog smeha gde je zabeležen umeren intenzitet reagovanja. Ovu tendenciju da se na sadržaj o zlostavljanju, silovanju i incestu reaguje smehom, može da ukazuje na dečije odbrane od sadržaja koji izazivaju visok stepen uznemirenja, pri čemu deca ne poseduju odgovarajući kognitivni aparat putem koga bi date informacije mogla da prihvate i obrade.

ZAKLJUČAK

Ovo istraživanje se bavilo ispitivanjem karakteristika, vrste i intenziteta reakcija dece na uznemirujuće medijske sadržaje manifestovanih u pozivima na SOS dečijoj liniji. Analizom karakteristika poziva ustanovljeno je da deca u periodu emitovanja uznemirujućih medijskih sadržaja imaju potrebu da o tome razgovaraju, da ih dati sadržaji uznemiruju i da često izazivaju intenzivne reakcije. Analizom sadržaja poziva vremenski i sadržinski povezanih sa uzorkom odabranih medijskih sadržaja, dobijene su karakteristike poziva koje se odnose na dužinu razgovora, razlike u broju ponovljenih poziva u odnosu na vrstu medijskog sadržaja, kao i intenzitet i priroda reakcija koje se javljaju u pozivima. Reakcije na uznemirujuće sadržaje se razlikuju u zavisnosti od samog medijskog sadržaja, polnih karakteristika, uzrasta deteta i intenziteta iskazane reakcije. Istraživanjem nisu obuhvaćene sve reakcije dece, već samo reakcije one dece koja na uznemirenje reaguju pozivanjem dečije linije. Istraživanje reakcija dece na uznemirujuće medijske sadržaje u sveobuhvatnijem uzorku je svakako moguća tema za buduća istraživanja.

Sve veća moć koju mediji imaju u modernom dobu se može (i treba) iskoristiti u najboljem interesu dece. Poštovanje različitih potreba dece i odgovoran pristup u stvaranju edukativnog, zabavnog i informativnog medijskog sadržaja za decu može stvoriti podržavajuće i bezbedno okruženje koje omogućava njihov nesmetan razvoj. Deca imaju pravo da izraze svoje stavove i pravo da se njihovo

mišljenje čuje. Ovo pravo dece da se izraze, da se čuju, kao i pravo da budu zaštićena od svih oblika nasilja jedan je od inicijalnih postulata za osnivanje raznovrsnih usluga za podršku deci, među kojima je i SOS dečija linija.

Da bi se medijima pomoglo da pozitivno utiču na razvoj najmlađe populacije, trebalo bi preispitati teme koje obrađuju, kao i načine obrađivanja istih. Korisne su i edukativne obuke za novinare o pravima deteta i uticaju medijskih sadržaja na njihovo ponašanje i razvoj. Postoje institucije i tela koja se bave zaštitom dece i njihovim pravima, a koje u javnosti apeluju na poboljšanje položaja dece i kroz medije. Za unapređenje odnosa medija prema deci neophodna je zajednička aktivnost više značajnih faktora: od porodice, lokalne samouprave, nevladinih organizacija koje se bave pitanjima dece, institucija koje se zalažu za zaštitu dece i njihova prava, političkih organizacija i mas medija.

U oblasti medija, poželjno i korisno bilo bi organizovanje stručnih seminara, tribina, radionica i predavanja na temu etičnog, istraživačkog i nepristrasnog izveštavanja o događajima, posebno onima koji mogu uznemiriti decu. Takođe, od velike je važnosti participacija dece o ovom pitanju, kao i uključivanje predstavnika dece – mladih novinara – u ovakve projekte i aktivnosti, i njihovo medijsko edukovanje. Rezultati istraživanja ukazuju da je postojanje dečije linije značajna vrsta pomoći i podrške deci u prevazilaženju osećanja uznemirenosti. Međutim, postavlja se pitanje koliko dece zna za postojanje SOS dečije linije i koliko im je ova usluga dostupna. Jedna od mogućnosti za širenje informacija o dečijoj liniji, pored medijskog emitovanja o postojanju linije, jeste i prezentacija linije od strane savetnika dečije linije po celom regionu Srbije, počevši od škola, organizacija namenjenih deci, do uličnih promocija. Uticaj medija kao važnog činioca socijalizacije može biti kako pozitivan tako i negativan i uznemirujući, pa je odgovornost za korišćenje medija na odraslima. Način na koji odrasli konzumiraju medije i na koji nude objašnjenja sveta u kome se nalaze je početak formiranja stabilnog odnosa koji doprinosi kanalisanju medijskih uticaja na decu. Deca nisu samo publika i konzumenti medija, već su mediji i činioci njihovog odrastanja i formiranja.

Napomena: Ovaj rad je realizovan u okviru projekta »Rodna ravnopravnost i kultura građanskog statusa: istorijska i teorijska utemeljenja u Srbiji« (47021) koji finansira Ministarstvo za prosvetu i nauku Republike Srbije u okviru programa Integriranih i interdisciplinarnih istraživanja za period 2011-2014. godine.

LITERATURA:

- Anđelković, N. (2005). *Uticaj medija*, Beograd: Prosvetni pregled.
- Bal, F. (1997). *Moć medija*, Beograd: Clio.
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1963). *Social learning and personality development*. New York: Holt, Rinehart, & Winston
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bouras, N. and Holt, G. (2007). *Psychiatric and Behavioural Disorders in Intellectual and Developmental Disabilities* 2nd ed. Cambridge University Press: UK.
- Popović-Čitić B., Đurić S. (2009) Empirijske studije o povezanosti prikaza nasilja u medijima i agresivnih ponašanja mladih u *Istraživanja u specijalnoj pedagogiji*, Beograd: FASPER, (str. 167–182);
- C. Rodgers (1961) *On becoming a person*, A Therapist's View of Psychoterapy, Boston: Houghton Mifflin Company;
- Csikszentmihalyi, (1997) *M Finding Flow, Optimal experience: psychological studies of flow in consciousness*, Cambridge, UK: Cambridge University Press, pp. 15–35,
- Harrison, H, Irgens, P., Williams, S. (2001) European telephone Helplines for Children and Young People-Guidelines for good practice, Childline UK, www.childhelpline.org; posećeno 25.09.2010.
- James, L ,William, M (1884). „What is an Emotion?” New York: *Mind*, 9: 188–205.
- Kenet Tompson (2003) *Moralna panika*, Beograd: CLIO, (5–53 str.);
- Konvencija o pravima deteta, (2000), Beograd: Jugoslovenski centar za prava deteta, Konvencija_o_pravima_deteta_sa_fakultativnim_protokolima.pd <http://www.unicef.rs/files/publikacije/1%20> ; posećeno 20.09.2010.
- Kodeks „Deca i mediji“ (2006), *Prijatelji dece Srbije i odbor za zaštitu prava deteta*, <http://www.taboomagazine.org/upload/documents/ntv/ntv42/Deca%20i%20mediji%20-%20OK.pdf>, posećeno 25.09.2010.
- Korać, N; Vranješević, J. (2001), *Nevidljivo dete – slika deteta u medijima Srbije*; Beograd : Jugoslovenski centar za prava deteta.

SOS Children's Helpline Calls Following Disturbing Media Events

Anita BURGUND

Summary: The paper investigates SOS Children's Helpline calls, the advisory service of telephone support for children and youth in Serbia, connected with a number of disturbing media events. The aim of this inquiry is to determine the characteristics of the calls related to sex, age, length of conversation and some specific aspects of the conversation due to disturbing media events, as well as the reactions of children to the events analyzed by questionnaire aimed for telephone counselors.

Key words: children, media, telephone counseling, children's lines.