



## Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii 116 111

### Raport anual de activitate Ianuarie - Decembrie 2016

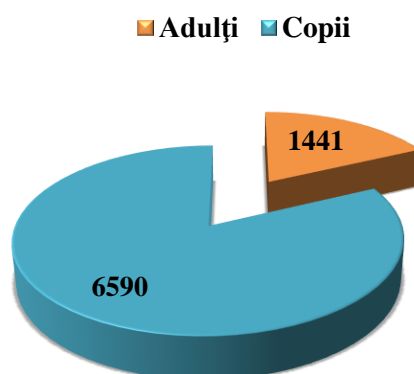
#### SUMARUL RAPORTULUI:

- I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului
- II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediul de habitat. Sursa cunoașterii despre TC
- III. Concluzii și recomandări

#### I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului

Pe parcursul anului 2016 au fost înregistrate **9 495** de apeluri. În fiecare trimestru al anului 2016 numărul apelurilor a fost în creștere în medie cu 100 de apeluri. Din numărul total de apeluri, unice au fost înregistrate **8 031** și apeluri repetate -- **1 464**.

*Diagrama 1. Raportul apelurilor recepționate la TC în perioada ianuarie - decembrie 2016 (adulți/copii)*



Pe parcursul întregului an 2016, copiii sunt apelanții fideli ai serviciului în număr de **6 590** de adresări. Numărul apelurilor din partea adulților continua să scadă dat fiind faptul că serviciul a fost mai des promovat în școli în rândul copiilor și numărul de telefon 116 111 apare cu o frecvență mai mare la postul TV Cartoon Network, prin intermediul căruia este difuzată una

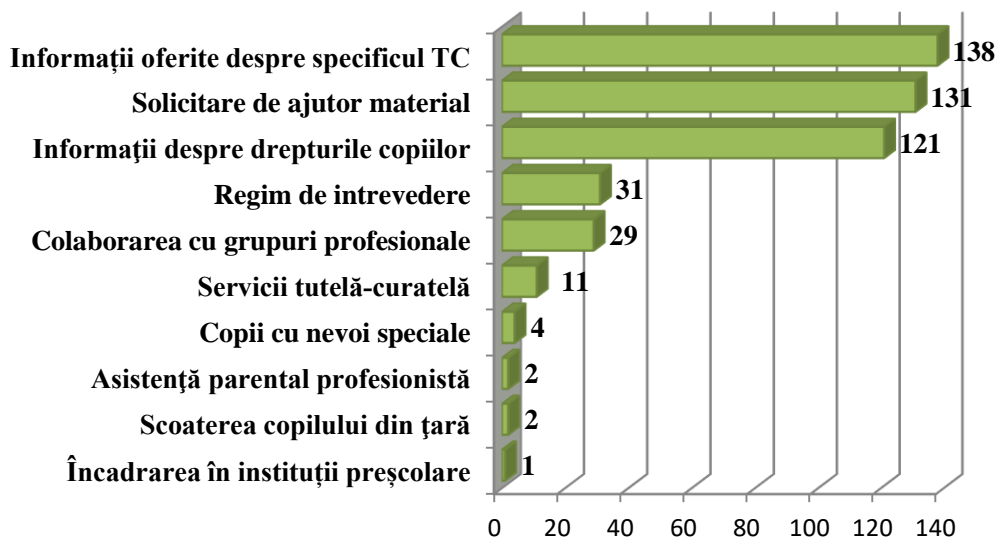
din campaniile de promovare a Telefonului Copilului din România, „Nu fi răutăcios, fii prietenos!”.

Odată cu lansarea campaniei de informare „Spune Nu violenței în familie” susținută de Fundația Edelweiss, discuțiile cu copiii denotă asocierea acestora cu băiatul din spot, drept rezultat copiii apelează la numărul 116 111. Adulții sunt cei care au apelat în **1441** de sunete (a se vedea Diagrama 1. *Raportul apelurilor recepționate la TC, ianuarie - decembrie 2016 (adulți/copii)*).

### Descrierea apelurilor recepționate de la adulți

470 de apeluri se includ în rubrica „Apeluri de informare”. Aceste apeluri includ solicitări de informații referitor la tipul asistenței oferite de serviciul Telefonul Copilului (TC), ajutorul financiar de care pot beneficia persoanele care au în grijă mai mulți copii sau care au în grijă copii cu necesități speciale, informații referitor la încălcarea drepturilor copiilor, precum și întrebări ce vizează aspecte de colaborare dintre specialiștii din teritoriu și serviciul TC. În **31** apeluri, adulții s-au interesat despre stabilirea, respectarea sau modificarea graficului de întrevedere cu copiii în situația în care părinții sunt în divorț. În **11** apeluri, adulților li s-a comunicat despre serviciile alternative de protecție a copilului. În câteva apeluri părinții au întrebat unde, la ce instituție, își pot lăsa copiii în cazul în care pleacă în străinătate. (a se vedea Diagrama 2. *Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți* ).

*Diagrama 2. Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*



În categoria apelurilor „Altele” au fost înregistrate 257 de sunete.

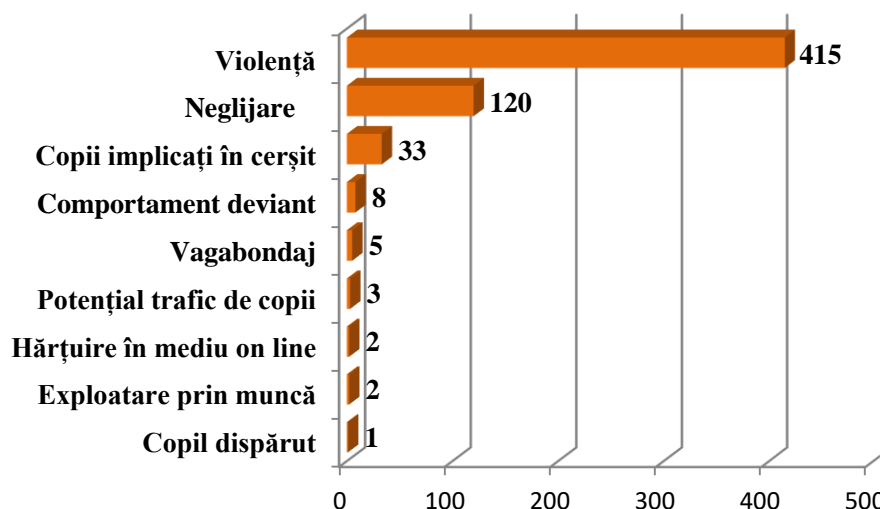
Pe parcursul anului 2016, s-au înregistrat **589** apeluri în care apelanții adulți vorbesc despre suspecte cazuri de risc în care se găsesc copiii (a se vedea Diagrama 3. *Subiecte abordate de către apelanții adulți*). Continuă să prevaleze cazurile suspecte de **violență** cu **415 apeluri**. Pe parcursul anului a crescut și numărul apelurilor în care se menționează despre **neglijarea** copiilor, au fost înregistrate **120** de cazuri suspecte de neglijare a copilului.

Pe parcursul anului au fost înregistrate **33** de apeluri care vizează copiii implicați în **cerșit**.

Au fost recepționate și consiliate **8** apeluri care denotă **comportament deviant** al copilului. În **5** apeluri am fost informați despre 5 copii care practică vagabondajul. În **3 cazuri** despre situații suspecte de **trafic de copii** (*fete de 14-15 ani din familii social vulnerabile, unde părinții consumă alcool au plecat/ fugit de acasă în compania unor bărbați adulți care le-ar impune să presteze servicii sexuale*). În **2 apeluri** am fost sesizați despre **exploatarea prin muncă a copilului** și, la fel, în **2 cazuri** ni s-a solicitat intervenția în situații de **hărțuire online a minorilor**.

**Un singur caz a fost** categorizat ca suspect caz de **dispariție** a copilului. *Fata în vârstă de 14 ani provine dintr-o familie social vulnerabilă a fugit de acasă cu o prietenă de aceeași vârstă, rudele au depus cerere de căutare la poliție* (a se vedea Diagrama 3. Subiecte abordate de către apelanții adulți).

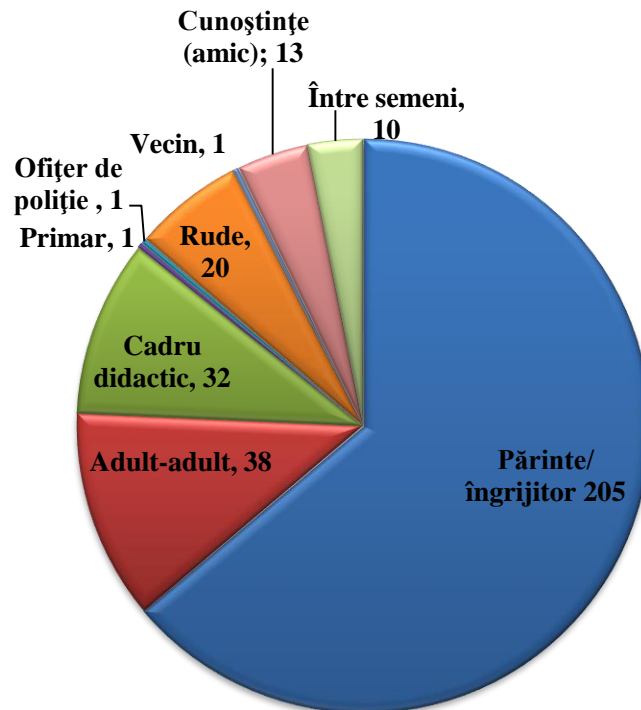
*Diagrama 3. Subiecte abordate de către apelanții adulți*



Analiza multiplelor apeluri de violență fizică și psihologică asupra copilului denotă că cel mai des părinți și îngrijitori sunt cei care aplică violența. (a se vedea Diagrama 4 *Relația abuzator - copil în cazurile de violență*). Violența cel mai des se produce în familie. Mediul în care la prima vedere copilul ar trebui să fie protejat. În **415** apeluri persoanele apelante ne-au raportat evenimente și comportamente crude față de copii. Violența fizică și psihologică este aplicată de către părinți/îngrijitori în familie, de către cadrele didactice în instituții. Cuvintele umilitoare sunt folosite pentru a evidenția relația de putere.

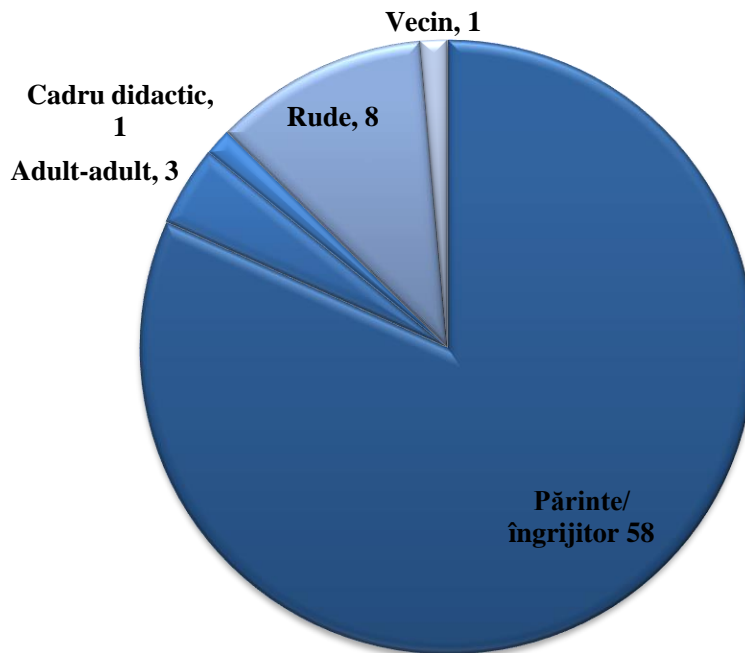
**Diagrama 4. Relația abuzator - copil în presupuse cazuri de violență sesizate la telefonul Copilului**

**Diagrama 4.1 Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică**



Adulții care telefonează și menționează despre incidentele de violență din partea cadrelor didactice asupra copiilor, ezită să meargă la medicul legist pentru constatarea faptului de violență asupra copilului în așa situații cazurile rămân nesoluționate. Prin urmare există riscul că situația de violență se va repeta.

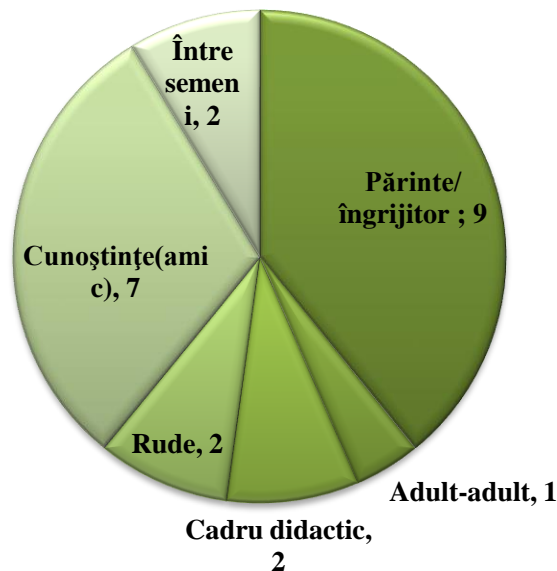
**Diagrama 4.2** *Relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică*



**9** din 23 cazuri de violență sexuală s-au produs în **familie**. Părinții, îngrijitorii sau rudele apropiate sunt abuzatori. Din 23 de cazuri, **3** s-au produs în instituție (**2** cazuri suspecte de violență sexuală în școală și alt caz suspect de violență sexuală s-a produs într-un internat pentru persoane adulte cu dezabilități mintale). În ultimul caz persoana adultă a fost încurajată să sesizeze cazul la poliție și la MMPSF, dat fiind faptul că internatul se află în subordonarea Ministerului.

**7** cazuri de violență sexuală s-au produs în afara familiei, abuzatorii sunt persoane cunoscute copilului. În **2** din 23 cazuri este vorba de violență sexuală între semenii.

**Diagrama 4.3** Relația abuzator - copil în cazurile de violență sexuală



### Descrierea apelurilor recepționate de la copii

Numărul apelurilor de verificare din partea copiilor se află în descreștere de la **3882** în anul 2015 la **3623** în 2016.

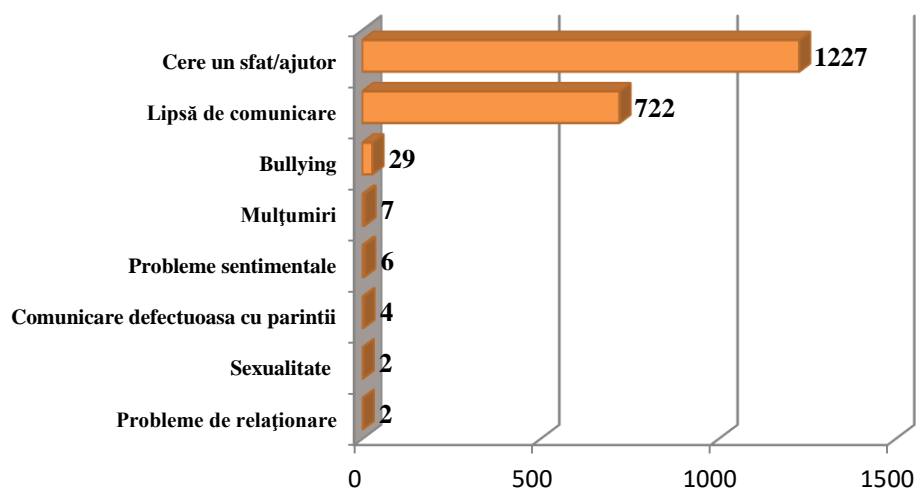
În Diagrama 5. *Probleme abordate de către apelanții copii în care s-a oferit consiliere psihologică*, sunt prezentate apelurile în care copiilor li s-a oferit suport psihologic, în număr de **1999** apeluri.

Aceste apeluri reflectă discuțiile cu copiii privind diferite probleme și situații dificile prin care trec, având nevoie de susținere și suport emoțional.

În număr de **1227** apeluri, copiii au cerut ajutor cu un sfat, având conflicte cu semenii sau adulții din jurul lor. În cadrul acestor discuții copiii sunt încurajați, sprijiniți să discute despre faptul că supărările, certurile sunt și ele normale pentru orice relație, inclusiv și de prietenie, iar un dialog în care interlocutorii se ascultă pe rând, nu se întrerup, exprimându-și trăirile, este un exercițiu deloc ușor. Copiii manifestă lipsă de comunicare cu părinții, rudele, îngrijitorii sau prietenii, **722** apeluri.

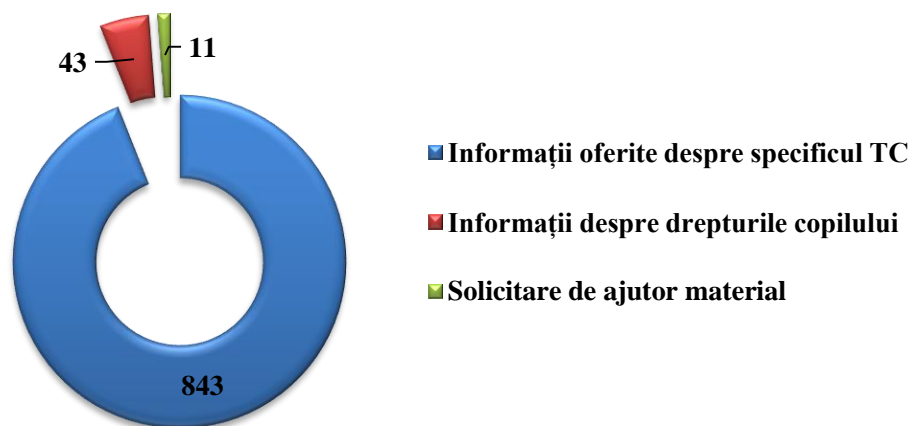
În **29** din 1999 de apeluri, copiii se plâng pe comportamentul semenilor săi, invocând diferite motive ce servesc drept temei pentru hărțuire - numele copilului, starea financiară, notele, etc. (a se vedea Diagrama 5. *Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit consiliere psihologică* )

**Diagrama 5.** Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit consiliere psihologică



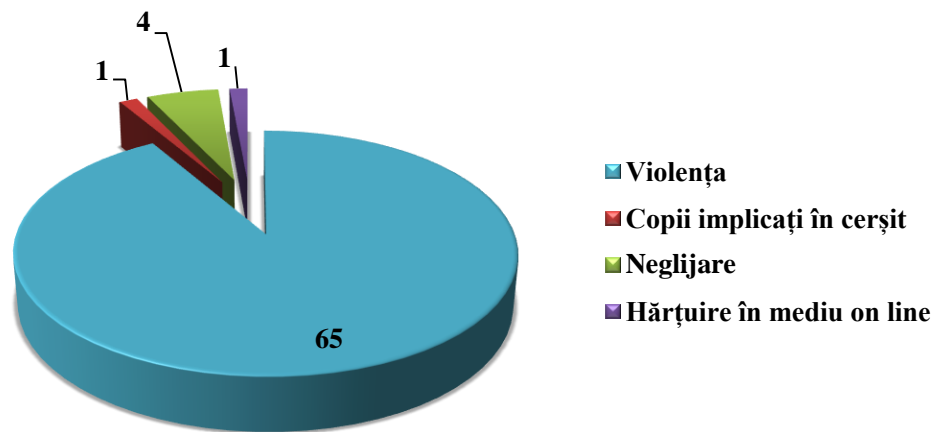
Categoria „Apeluri de informare” include apelurile unde copiii se informează despre specificul Telefonului Copilului, adresează întrebări referitor la drepturile copiilor, cum aceste drepturi pot fi apărate și care sunt responsabilitățile cele mai importante, la fel, cum trebuie să-i fie asigurate fiecărui copil aceste drepturi. Copiii se mai interesează și referitor la posibilitatea de a li se oferi ajutor umanitar pentru sărbătorile de iarnă. (a se vedea Diagrama 6 Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii).

**Diagrama 6.** Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii



Apelurile copiilor cu privire la situațiile grave de încălcare a drepturilor lor sunt 71 la număr. ( a se vedea Diagrama 7. Subiecte abordate de către apelanții copii)

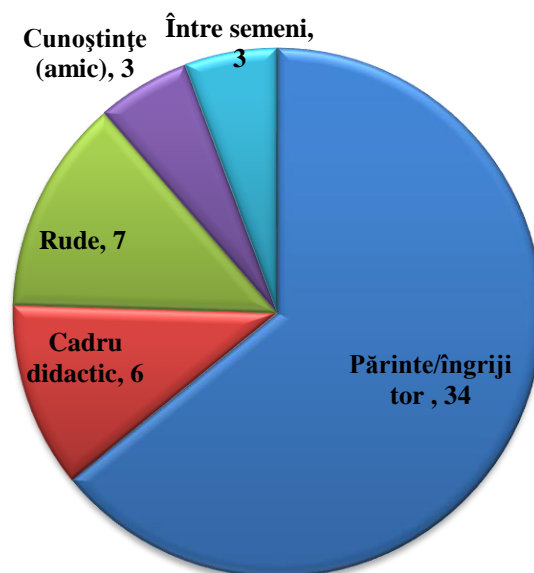
*Diagrama 7. Subiecte abordate de către apelanții copii*



Vârsta copiilor care au sesizat cazuri de violență, neglijare la **116 111** variază de la 9 la 17 ani. Copiii obișnuiesc să abordeze în apelurile lor, situații de violență fizică și psihologică din partea părinților sau îngrijitorilor. Despre situația de violență copiii ne-au vorbit în **65** apeluri. Violență față de copii este percepută de către ei ca un act umilitor. Din cele menționate de către copii părinții și îngrijitorii sunt cei care îi educă aplicând forța fizică. Relația persoanei care aplica violența cel mai des este una apropiată, de încredere.

*Diagrama 8. Relația abuzator – copil în cazurile de violență asupra copilului.*

**Diagrama 8.1.** *Relația abuzator-copil în cazurile de violență fizică și psihologică*



Situațiile de violență din partea persoanelor cunoscute, indică conflictele copiilor cu persoane din comunitate, vecini, cunoscuți. Persoane din comunitate, neavând niciun drept



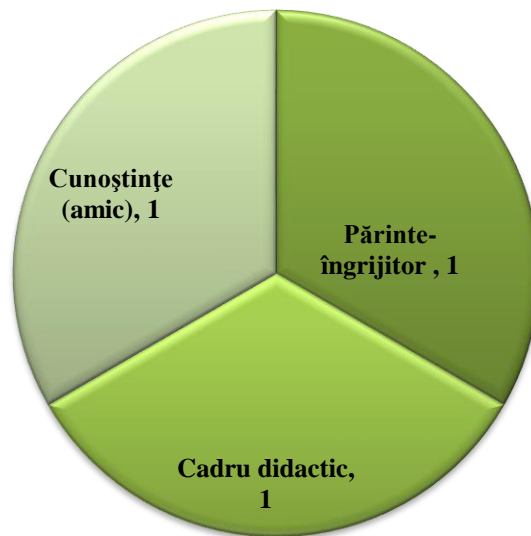
asupra copilului, aplică violență asupra acestora în semn de răzbunare sau ca metodă de educare.

**Diagrama 8.2.** *Relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică*



Dacă ne referim la instituțiile de învățământ, atunci copiii au menționat despre profesorii care manifestă violență fizică, psihologică, chiar și sexuală. La fel, au menționat și dificultatea abordării subiectului dat în școală. De multe ori, atunci când destăinuiesc situații mai delicate adulții sau îi ignoră, sau îi învinovățesc că mint. (a se vedea Diagrama 8 *Relația abuzator – copil în cazurile de violență asupra copilului*)

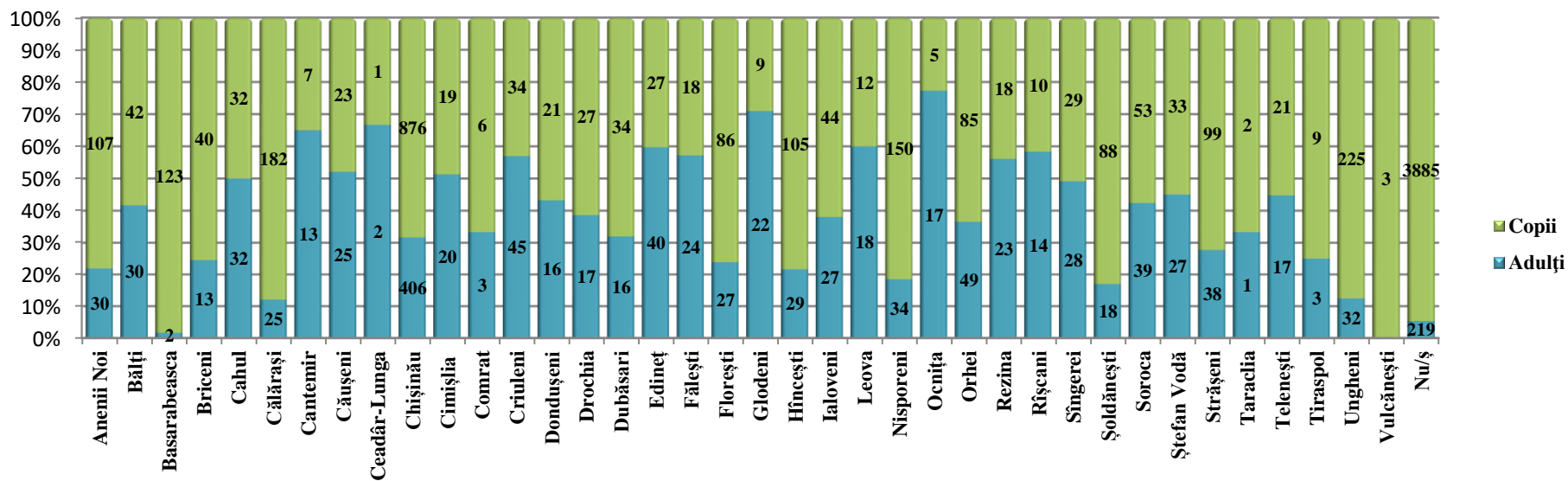
**Diagrama 8.3.** *Relația abuzator - copil în cazurile de violență sexuală*



Analizând în continuare cazurile de încălcare gravă a drepturilor copilului. **Într-un singur** apel, copilul ne-a vorbit despre un alt copil care cerșește în stradă, în **4 apeluri** copiii au raportat situații în care semenii lor sunt neglijați de către părinți sau îngrijitorii săi. Problema hărțuirii în mediul on line a fost abordată **într-un singur** apel.( a se vedea Diagrama 7. Subiecte abordate de către apelanții copii)

Apelurile din teritoriu continuă să fie în creștere, însă nu depășesc apelurile recepționate din Municipiul Chișinău. Situația este caracteristică atât pentru apelanții adulți, cât și pentru copii (a se vedea Diagrama 9 *Geografia apelurilor la Telefonul Copilului* ).

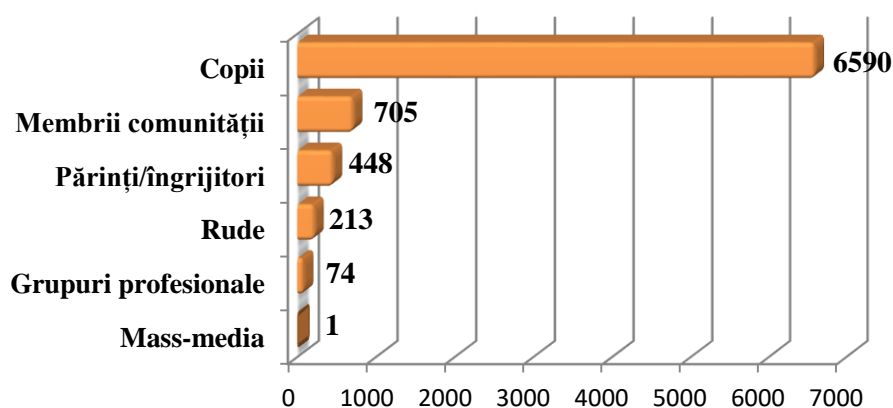
**Diagrama 9. Geografia apelurilor la TC**



## II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, limba vorbită mediul de habitat. Sursa cunoașterii despre TC

Analizând profilul apelanților (a se vedea Diagrama 10. *Profilul apelanților la Telefonul Copilului*), menționăm că, pe locul doi, după copii (**6 590** apeluri), sunt apelurile din partea adulților, în persoana membrilor comunității – **705** de apeluri. De cele mai multe ori, membrii comunității descriu situații de risc în care sunt implicați copii. Părinții și îngrijitorii au sunat în număr de **448**. Rudele și grupurile profesionale au apelat de **213** ori și, respectiv **74** apeluri sunt înregistrate din partea specialiștilor. Specialiștii din categoria grupurilor profesionale apelează în vederea conlucrării pe cazuri.

*Diagrama 10. Profilul apelanților la TC*



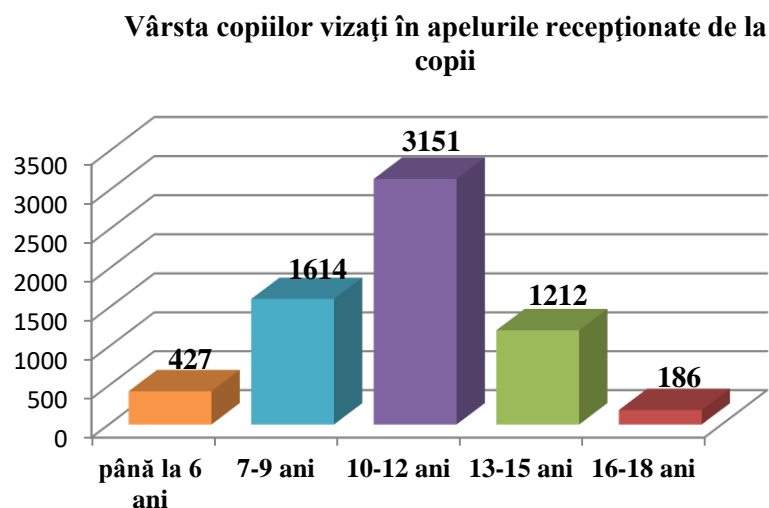
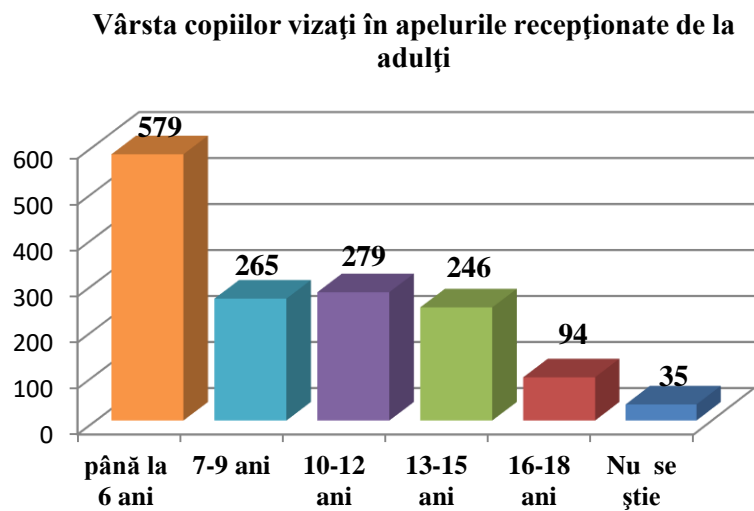
### *Paradigma apelurilor după vârsta copiilor vizați în apel*

Pe parcursul întregului an de activitate, paradigma apelurilor după vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la adulți și copiii rămâne relativ aceeași. Cei mai mulți apelanți adulți vorbesc despre situația copiilor cu vârsta până la 6 ani, **579** apeluri, în doar **94** apeluri sunt vizați copiii din categoria 16-18 ani. Adulții manifesta sensibilitate la copiii de vârsta mai mică. Cei de 16-18 ani în viziunea lor sunt deja maturi.

În **3 151** apeluri, telefonează copiii cu vârsta cuprinsă între 10 – 12 ani. Considerăm că acest fapt se datorează specificului de vârstă al copiilor, ei fiind mai deschiși să vorbească despre lucrurile care li se întâmplă și să adreseze întrebări la teme care îi preocupă la această vârstă. Frecvent, copiii de vârsta 10-12 ani telefonează și solicită să discute cu băiatul din spotul video al campaniei de informare „Spune NU violenței”, menționând că vor să se împrietenească cu el. Un număr mai mic de apeluri se observă din partea adolescenților cu vârsta cuprinsă între 16 – 18 ani, **186** apeluri. (a se vedea Diagrama 11. *Profilul apelanților conform vârstei*). Copiii de vârsta 16-18 ani telefonează de cele mai multe ori în situația în care ei nu mai suportă tensiunilor din familie sau în cazul în care au început să trăiască

separat de familie însa greutățile cotidiene s-au dovedit a fi mult mai grele decât le-au apreciat la prima vedere.

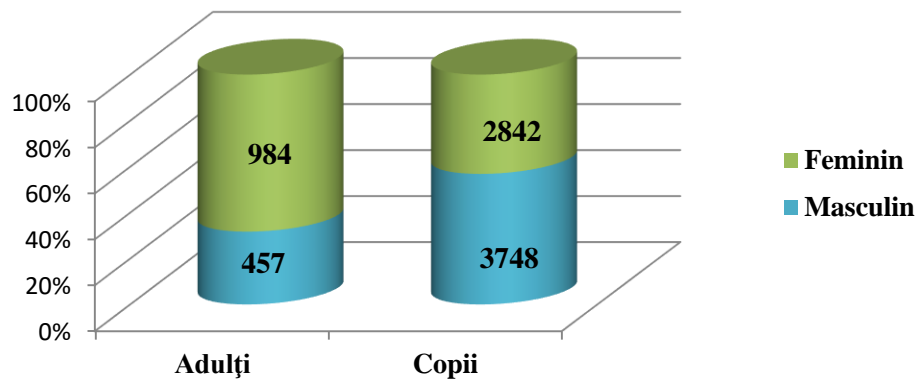
**Diagrama 11.** Profilul apelanților conform vârstei



### **Paradigma apelurilor conform genului apelanților**

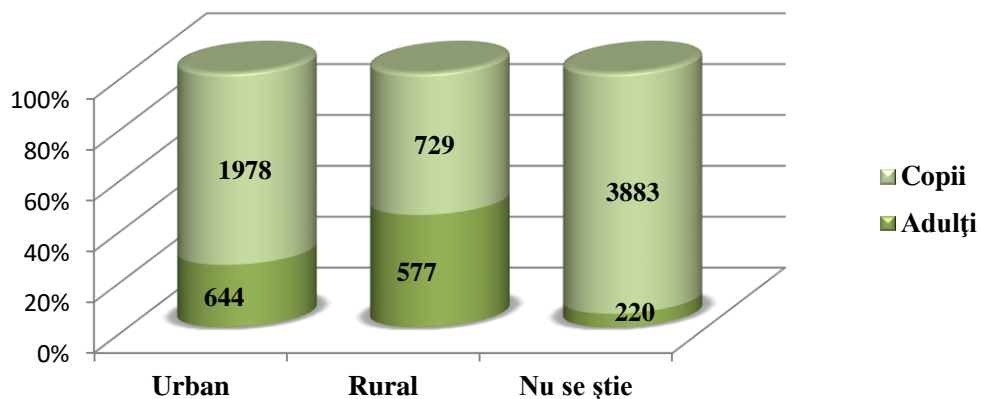
Apelanții adulți sunt cei mai mulți de genul feminin, **984** apeluri, dintre copii cei mai mulți apelanți sunt de genul masculin **3 748** (a se vedea Diagrama 11. *Profilul apelanților conform categoriei de gen*).

**Diagrama 12. Profilul apelanților conform categoriei de gen**



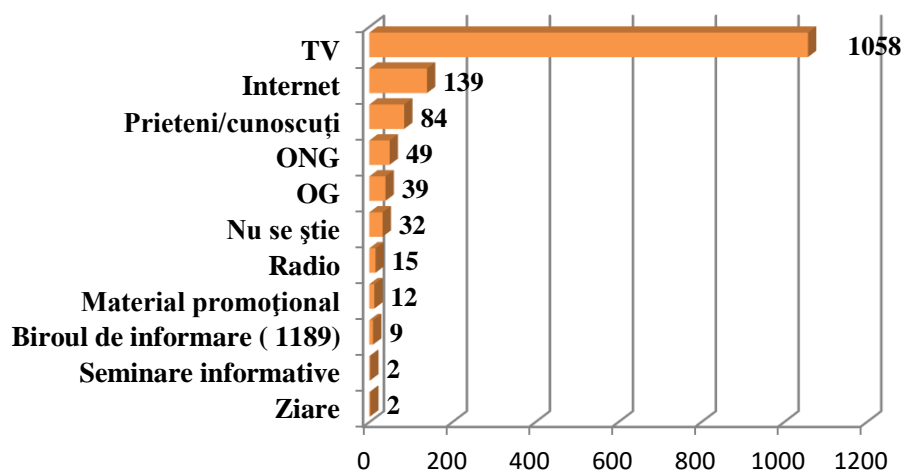
După cum s-a mai menționat, în totalul apelurilor la TC, atât de la copii, cât și de la adulți, prevalează cele din mediul urban (a se vedea Diagrama 13. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență).

**Diagrama 13. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență**



TV este sursa numărul 1 a cunoașterii despre existența și funcționarea serviciului Telefonul Copilului. Adulții, sună ca rezultat a spoturilor sociale difuzate la TV. În cazul copiilor, aflăm că cea mai mare parte din ei continuă să se informeze de la semeni. Copiii cu ușurință se informează reciproc privind posibilitatea de a suna la un serviciu destinat în special lor (a se vedea Diagrama 14. *Sursa cunoașterii despre Telefonul Copilului 116 111*).

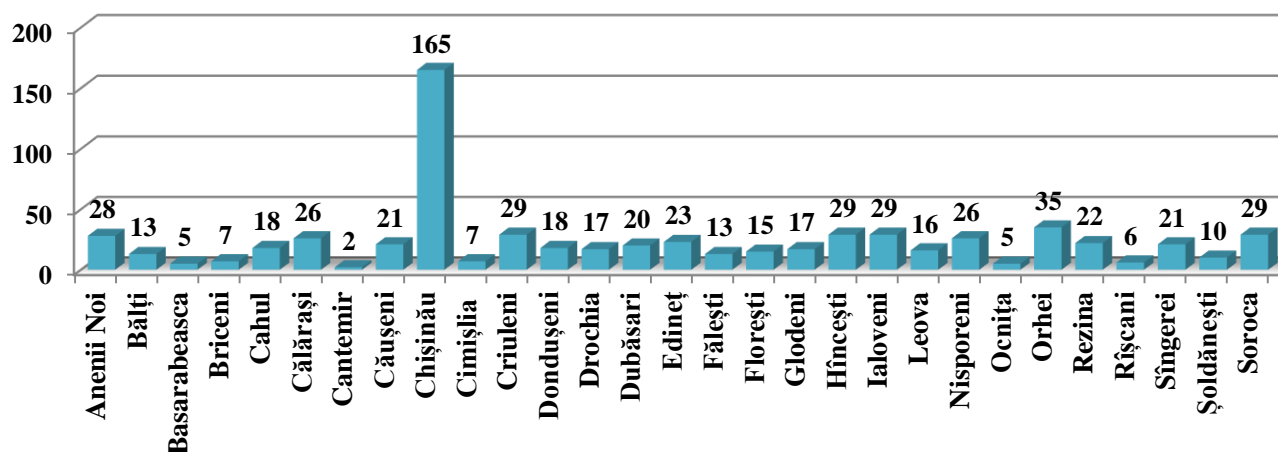
Diagrama 14. Sursa cunoașterii serviciului telefonic 116 111



### Structurile către care au fost referite cazurile identificate la Telefonul Copilului

În perioadă raportată au fost întocmite și expediate către autorități și instituțiile abilitate în protecția drepturilor copilului **769** fișe de sesizare a cazurilor suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii, care implică 2, 3 și mai mulți copii pe un singur caz (a se vedea Diagrama 15. Geografia fișelor de sesizare expediate în teritoriu).

Diagrama 15. Geografia fișelor de sesizare expediate în teritoriu



### III. Concluzii și recomandări

- În 2016 se înregistrează a ușoară creștere a numărului de raportări din partea membrilor comunității fapt ce denotă că oamenilor le pasă și iau atitudine față de problemele copiilor.
- Cazurile de cerșit continuă să rămână nesoluționate din cauza lipsei unui mecanism eficient de intervenție și nu în ultimul rând din cauza lipsei unei abordări complexe a problemei. Intervențiile în astfel de cazuri, sunt încă unilaterale, segmentare și pe termen scurt. În asemenea cazuri este necesară o abordare complexă, prin care specialiștii să lucreze nu doar cu copiii care cerșesc dar și cu întreaga familie din care provin.
- Grupurile profesionale continuă să solicite suport în asistența copiilor ce dau dovadă de comportament deviant.
- Apelurile repetate pe cazurile de încălcare gravă a drepturilor copilului, cum ar fi: violența fizică, psihologică și sexuală ne vorbesc despre lipsa serviciilor în teritoriu, dar și lipsa abordării complexe a cazurilor.
- Violența sexuală asupra minorelor în vârsta de 12-14 ani este abordată prin prisma stereotipului „fata a dat de băieți ” ceea ce este absolut inadmisibil în cazul specialiștilor care sunt obligați conform legii să intervină în asemenea cazuri.
- Violența fizică și psihologică aplicată copiilor în instituții preșcolare și școlare evidențiază deficiența cadrelor didactice în ceea ce privește aplicarea metodelor educative constructive pozitive și prietenoase copiilor.

#### *Recomandări*

- ✓ Crearea de programe de lungă durată pentru copiii implicați în cerșit și a copiilor cu un comportament deviant. Lucrul cu familia și crearea unor competențe specifice specialiștilor necesare în lucru cu acești copii și cu familiile lor.
- ✓ Crearea programelor de detoxifiere de terapie de lungă durată pentru părinții consumatori de alcool și care își abuzează sau neglijează copiii pe fond de consum de substanțe.
- ✓ Organizarea unor ședințe de lucru sau a unor sesiuni de instruire în care specialiștii sunt ghidați cum să abordeze copiii abuzați sexual.
- ✓ Elaborarea și promovarea unor programe ce au la baza metode pozitive de educare a copiilor atât în școala cât și în grădinițe. Nu în ultimul rând elaborarea și promovarea



la nivel de țara a programelor de pozitive parenting și educare pozitivă a copilului în vederea asigurării interesului superior al copilului.