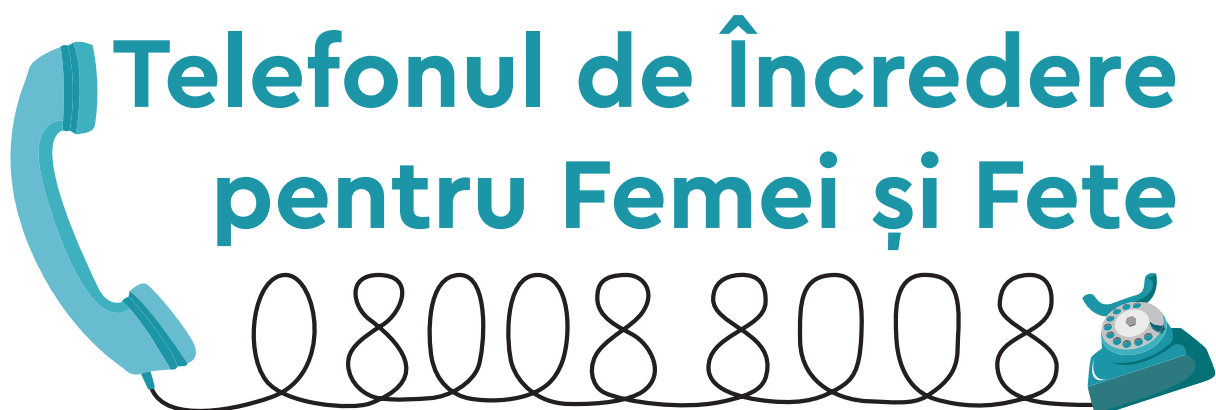


10 ANI de încredere
de ajutor

Jurnal în două părți

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete





Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete

10 ani de încredere. 10 ani de ajutor
JURNAL

Asociația Obștească Centrul Internațional LA STRADA
Cutia Poștală 259, Chișinău, MD-2012, Republica Moldova

Certificat de înregistrare nr. 1009620003492, eliberat de Ministerul Justiției din Republica Moldova.

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor TELEFONUL DE ÎNCREDERE 0 8008 8008.

Certificat de acreditare nr. 0001246 din 5 decembrie 2019, eliberat de Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

Cuprins

Jurnal. Partea întâi	.7
Argument	8
Numărul de apeluri pe parcursul celor 10 ani de activitate a Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete	10
„Ați sunat la Telefonul de Încredere. Vă ascult...”	13
Dinamica fenomenului violenței în familie	15
De unde și când cel mai des ne apelează beneficiarele și beneficiarii și de ce anume atunci?	15
Când preferă victimele violenței în familie să telefoneze și de ce?	16
Luni și vineri – zilele cu cele mai multe apeluri.	16
Tipurile și formele de manifestare a violenței în familie	18
Violență fizică, însoțită de cea psihologică	19
Violență psihologică	20
Violența economică	21
Violența sexuală.	22

Jurnal. Partea a doua43

Mărturii de la celălalt capăt al firului de telefon 0 8008 8008.	44
Argument..	44
Primul apel. Din păcate, nu a fost singurul și ultimul.. ..	45
Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete. Ce este și ce nu este... ..	47
Campanie înseamnă mobilizare	50
Violența împotriva femeilor în lume și acasă: legislație și realități	54
Un altfel de PROLOG	54
Context general. Ce se întâmplă ÎN LUME.....	54
Ce se întâmplă în Republica Moldova	55
Cine este responsabil.	57
Serviciile specializate pentru victime	58
Cine sunt beneficiarele Telefonului de Încredere?	59
10 ani ai Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete în cifre	59
Tipurile violenței în familie	60
Cine este victima violenței în familie?	60
De ce, totuși, femeile îndură violența și nu pleacă?	61
Ce mărturisesc victimele?	61

Ce spun agresorii?	61
Ce spune lumea?	61
Ce spun cercetările în domeniu și specialiștii?	62
Cyber-violența prin prisma Telefonului de Încredere. ..	63
Ce se întâmplă dacă soțul este cetățean străin sau dacă beneficiarii se află peste hotare?	64
Ce le face mai vulnerabile pe aceste femei? COPIII	66
Copiii, în primul rând!	67
Ce simte o persoană asupra căreia a fost comis un abuz sexual?	68
Abuzul	69
Răspunsul sistemului de justiție	69
Impactul abuzului și cum este viața lor după abuz	69
...În calitate de OAMENI	72
FINAL de JURNAL	75
CE NE DORIM?	76

Jurnal.
Partea întâi

Argument

Am adunat în cei 10 ani de activitate ai Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete o experiență pe care vrem să o împărtășim cu toți cei care vor să audă, cu toți cei care pot să acționeze.

Am adunat, totodată, în acest deceniu 18.683 de persoane care, la rândul lor, au împărtășit cu noi fricile și disperarea, șoaptele și strigătele, îngrijorările și încrederea că le putem ajuta. Și am muncit, apoi am învățat ca după asta să muncim mai bine pentru a putea consilia, oferi informații, direcționa către un specialist și găsi a soluția potrivită pentru fiecare persoană în parte. Fete și femei, băieți și bărbați. Dar, în majoritate, femei, fiindcă 8 din 10 apeluri au fost recepționate de la femei.

Am fost poate, de multe ori, ultima speranță a unui om. Și credem că nu am înșelat-o, ci dimpotrivă, am răspuns acesteia cu responsabilitate și pasiune.

Iată de ce acest jurnal nu este atât despre noi și despre munca noastră, ci mai mult despre vocile ale căror chipuri au rămas nevăzute, dar pe care le-am ascultat și le-am ajutat să fie auzite. Inclusiv aici, unde dincolo de cifrele din prima parte a jurnalului sunt mărturiile și destinele umane din a doua.

Veți vedea că, în multe feluri – și în viață, și în acest jurnal – semănăm cu femeile care au telefonat la Telefonul de Încredere. Nu întotdeauna pozitive. Pentru că sunt atâtea situații dramatice legate de violența în familie încât pare să nu se vadă capătul și nici schimbările în bine la nivel de sistem nu sunt în numărul necesar ca să alunge scepticismul. Dar suntem mereu optimiste.

Iar această încredere vine și din cifra importantă de persoane care ne-au telefonat în acest deceniu:

- 18.683 de persoane în 10 ani.
- 1.868 în fiecare an, în medie, în acești 10 ani.
- 156 în fiecare lună.
- 5 în fiecare zi!

Și așa neîntrerupt timp de un deceniu. Un deceniu în care am ajutat 8.541 femei și copii. Acesta este numărul total al persoanelor asistate la Telefonul de Încredere timp de 10 ani. 8.541 de destine umane schimbate în bine.

Acest jurnal este al ÎNCREDERII pe care au împărtășit-o cu noi femeile disperate și al AJUTORULUI pe care l-am căutat și l-am oferit.

Am mai vrea să facem o remarcă înainte de a spune istoria acestui deceniu. Cifrele pe care le-am înregistrat nu sunt atât despre faptul cât de mare și de la vedere sau, dimpotrivă, cât de mic și ascuns este fenomenul violenței. Cifrele sunt despre toate momentele dramatice în care cineva – o femeie – a avut curajul să întindă o mână după ajutor, adică să pună mâna pe telefon și să mărturisească, iar noi, ca răspuns, să-i întindem mâinile noastre și s-o ajutăm.

Numărul de apeluri pe parcursul celor 10 ani de activitate a Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete

Numărul minim și maxim de apeluri. De ce există discrepanțe între ani și care este factorul determinant al creșterii și descreșterii numărului anual de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete?

În cei zece ani de activitate neîntreruptă a Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete, administrat de „La Strada”, consultanții serviciului au recepționat și au oferit consiliere pentru 18.683 de persoane, aflate în Republica Moldova și în străinătate.

Dacă 18.683 de persoane înseamnă mult sau puțin? ne tot întrebăm și nu avem un răspuns. Avem însă un sentiment: când este vorba de disperare și speranță, asta înseamnă imens pentru noi și, mai ales, pentru persoanele de la celălalt capăt al firului.

Un fir de telefon, ca un fir de speranță.

**Cu ce poate fi comparată
această cifră de 18.683?**

Aproximativ **18.400**
de persoane – populația
orașului Edineț în anul 2019.



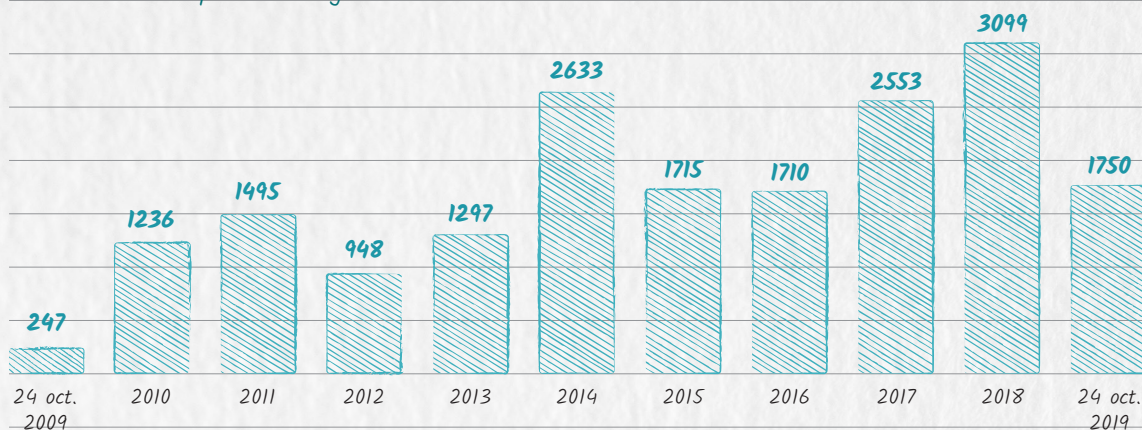
18.150 de tineri și tineri
au fost înscriși la sesiunea
de BAC a anului 2018.



Știm că cifrele vorbesc de la sine. Dar mai știm că, în acest caz, cifrele nu sunt, cum spuneam, atât despre dimensiunea fenomenului violenței, cât despre acel moment dramatic, la marginea disperării, când o femeie a avut curajul să telefoneze și ne-a cerut ajutorul. Începând cu acea după-amiază de sâmbătă, cu o săptămână înainte de deschiderea serviciului. Dar vom povesti acea zi memorabilă în partea a doua a jurnalului. „La poliție nu mă duc pentru că ei nu fac nimic, dar nici de acasă nu vreau să plec... Ce să fac?” ...

Lansat la 2 noiembrie 2009, Telefonul de Încredere a înregistrat, în doar două luni, 247 de apeluri. Cele patru apeluri pe zi – ca patru mese pe zi – înseamnă mult pentru un serviciu nou, destinat exclusiv victimelor violenței în familie.

Numărul de apeluri înregistrate anual



Numărul apelurilor și profilul lor poate fi explicat, în mare parte, de campaniile de sensibilizare desfășurate care au adus acest serviciu mai aproape atât de persoanele care se confruntă cu violența în familie, cât și de comunitate.

Astfel, în anii 2010 și 2011, Centrul Internațional „La Strada” a realizat campania „Familia sănătoasă este familia fără violență”, în cadrul căreia au fost produse și difuzate două spoturi TV, iar campania a fost desfășurată în două etape consecutive. Prima s-a axat, în special, pe conștientizarea faptului că violența are o evoluție ciclică, care poate fi ruptă doar prin intervenția specialiștilor. Faza a doua s-a focusat pe recunoașterea primelor semne ale violenței în familie, pe încurajarea populației

în adoptarea unei atitudini ferme împotriva oricărei forme de violență în familie – psihologică, economică, sexuală și socială. De asemenea, acest segment de campanie a vizat stimularea subiecților violenței în familie să solicite asistență specializată încă de la primele semne de violență, prevenind astfel formele mai grave de violență.

Odată cu demararea celei de-a doua faze a campaniei „Familia sănătoasă este familia fără violență” prin lansarea noului spot, s-a modificat și caracterul apelurilor la Telefonul de Încredere. Dacă în prima etapă apelanții acuzau preponderent violența fizică, acum spectrul violenței în familie descris în convorbirile telefonice s-a extins și la componentele economică, spirituală, psihologică și sexuală.

Acum apar ca protagoniști și bărbați cu diverse ocupații și din medii sociale diferite, care nu numai că raportează cazuri de violență în familie, dar și recunosc că sunt subiecții acestui fenomen, unii dintre ei manifestându-și, în mod agresiv, dezacordul față de conținutul spotului. Totodată, s-a majorat numărul apelurilor de la membrii comunității, fiind înregistrate și sesizări din partea grupurilor profesionale.

Extinderea reacției populației se explică atât prin includerea în spot a mai multor protagoniști (ce simbolizează vocile întregii populații a țării), a mai multor tipuri de violență în familie, cât și prin faptul că primul spot a avut un caracter educativ-informativ despre cercul violenței, dauna toleranței față de violența în familie (în mod accentuat față de violența fizică), orientat în exclusivitate pe motivarea victimei de a apela la Telefonul de Încredere.

„Ați sunat la Telefonul de Încredere. Vă ascult...”

Anii 2012, 2014 și 2018 se asociază cu numărul minim și numărul maxim de apeluri înregistrate într-un an de zile, cifre ce au legătură directă cu campaniile de promovare a serviciului.

Astfel, dacă în 2012 a fost înregistrat cel mai mic număr de sunete – 948 – motivul constituindu-l și lipsa unei campanii de promovare, în 2014 tocmai datorită promovării continue, au fost înregistrate aproape de trei ori mai multe apeluri: 2.633.

Campania națională „Violența în familie prin ochii copiilor”, desfășurată în septembrie-decembrie 2017, precum și Campania națională „16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen” s-au soldat cu o creștere substanțială a adresărilor la Telefonul de Încredere. Deci, cu mai multă încredere.

Pe de o parte, plasarea spotului video „Violența în familie prin ochii copiilor” în orele de audiență maximă la cele mai urmărite posturi TV, cu acoperire națională, a dublat numărul apelurilor recepționate de către consilierii serviciului în perioada desfășurării campaniei.

Pe de altă parte, modalitatea prin care au fost distribuite materialele promoționale – posterele și cărțile poștale – s-a dovedit a fi una extrem de eficientă, astfel încât în toate sectoarele de poliție, centre medicale,



primării și alte locuri de interes public s-au regăsit posterele, iar cărțile poștale au fost distribuite direct victimelor și potențialelor victime ale violenței în familie. Astfel beneficiarele și beneficiarii campaniei au fost informați despre drepturile pe care le au, asigurând, totodată, accesul la servicii specializate.

2018 este anul care a fost înregistrat cel mai mare număr de apeluri din istoria Telefonului de Încredere. Și de această dată, creșterea este determinată de o campanie de informare privind disponibilitatea serviciului, desfășurată la sfârșit de an. Astfel, din totalul de 3.096 de apeluri, în luna decembrie a fost preluat un număr record de apeluri – 868.

Convingerea noastră este că desfășurarea constantă și cu o periodicitate de cel puțin o dată pe an a campaniilor de informare și sensibilizare a populației este foarte necesară, însă trebuie să remarcăm aici și tendința ultimilor trei ani prin care numărul de apeluri înregistrate anual depășește cifra de 2000, chiar dacă nu sunt desfășurate campanii. Acest fapt se datorează stabilității serviciului și vizualizării acestuia ca verigă de bază în lanțul accesării diverselor tipuri de servicii.



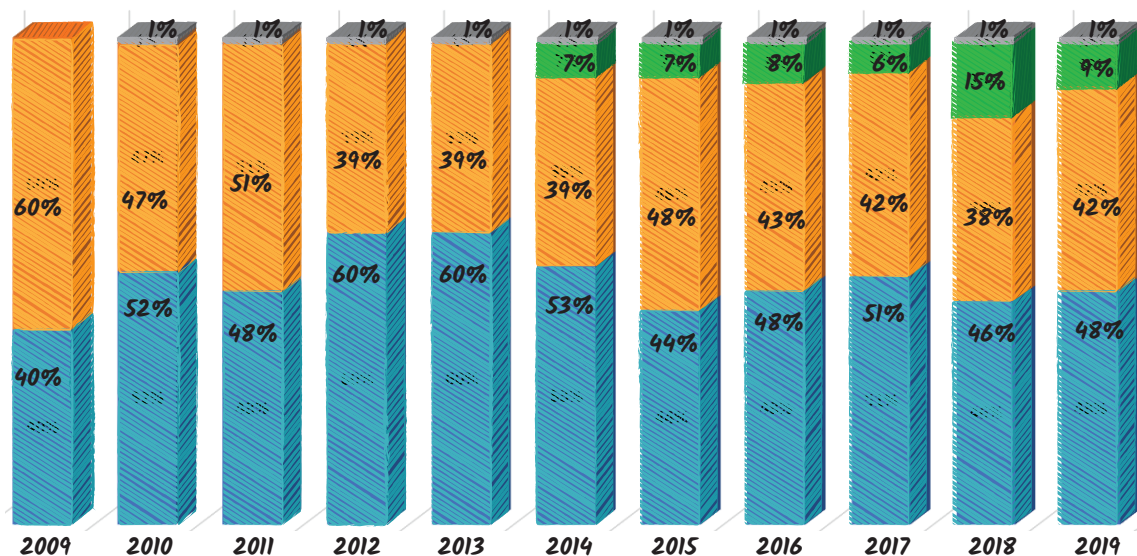
Dinamica fenomenului violenței în familie

De unde și când cel mai des ne apelează beneficiarele și beneficiarii și de ce anume atunci?

Unul din miturile răspândite despre violență în familie este faptul că acest fenomen are loc, preponderent, la sat. Alături de cercetările în domeniu, și cifrele pe care le-am înregistrat la Telefonul de Încredere confirmă, încă o dată, că acesta este un mit.

Dinamica apelurilor în funcție de regiune

■ Rural - 8315 apeluri ■ Necunoscut - 9120 apeluri
■ Urban/Chișinău - 9120 apeluri ■ Internațional - 51 apeluri



Geografia diversă a apelurilor ilustrează faptul că violența are loc atât în mediul urban, cât și în cel rural.

Astfel, statistica generală a celor 10 ani de activitate a Telefonului de Încredere relevă că aproape fiecare al doilea apel (45%) a provenit din localitățile rurale. O analiză sumară a celor

10 ani arată că cel mai mare procent înregistrat – de 60% – a fost în 2009, iar cel mai mic – 38% – în 2018.

În rest, au fost înregistrate apeluri din toate regiunile, dar dacă însumăm parametrii *urban+Chișinău*, în toți anii de referință acest procent îl depășește pe cel din mediul rural.

Totuși, nu se poate afirma că violența în familie este mai răspândită la oraș decât la sat. Este vorba aici mai degrabă de o mai bună informare a celor care locuiesc în mediul urban. Faptul că sunt înregistrate cele mai multe ape-

luri din municipiul Chișinău nu înseamnă deloc că cele mai multe cazuri se întâmplă anume aici – în capitală este concentrat cel mai mare număr al populației care, de obicei, este și mai bine informată și mai activă.

Când preferă victimele violenței în familie să telefoneze și de ce?

Menținerea, pe parcursul anilor, a tendinței de înregistrare a celor mai multe apeluri la început de săptămână, dar și înaintea zilelor de odihnă, în intervalul de timp 10:00 și 14:00, indică asupra momentelor când se produc actele de violență în familie, fiind vorba de perioada în care ambii parteneri sunt acasă.

Persoanele care se confruntă cu violența în familie preferă să telefoneze atunci când sunt departe de agresor, atunci când acesta este la

serviciu, copiii sunt la școală sau la grădiniță, iar ele – singure acasă. Numărul mai mare de apeluri în orele dimineții se explică și prin faptul că unele femei preferă să sune de la serviciu, de la rude sau vecini, simțindu-se acolo mai în siguranță. După ora 20:00 se înregistrează de regulă apeluri SOS care necesită o intervenție de urgență. Seara de cele mai multe ori subiecții violenței în familie sunt împreună.

„Ieri, pe la zece seara, iar a început. Am ieșit afară din casă cu tot cu copil...”

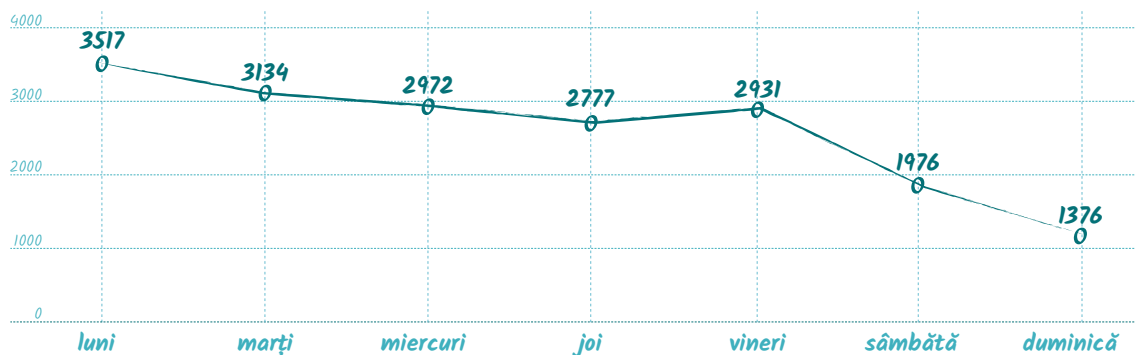
Luni și vineri – zilele cu cele mai multe apeluri

Foarte multe victime ale violenței preferă să telefoneze la început de săptămână. De ce? Pentru că în zilele de odihnă victima și agresorul petrec mai mult timp împreună. Sunt zilele destinate petrecerilor, întâlnirilor cu

prietenii, rudele, fapt ce implică și consumul de alcool. Anume în astfel de circumstanțe tensiunile dintre parteneri se intensifică. De obicei, ele vorbesc despre actele de violență care se întâmplă în weekend.

„Chiar noaptea asta s-a trezit din beție și a început să strige... Am stat afară până la trei noaptea...”

Dinamica apelurilor în funcție de zilele săptămânii



Și de ce vineri? Pentru că este ziua premergătoare zilelor de odihnă și, prin urmare, a aflării acasă a ambilor parteneri. Și, pentru că tensiunea este tot mai mare, ele au nevoie mai

mult să se informeze despre pașii ce trebuie făcuți în cazul în care se va întâmpla ceva, inclusiv despre planul de siguranță sau pur și simplu au nevoie să-și reducă anxietatea.



Tipurile și formele de manifestare a violenței în familie

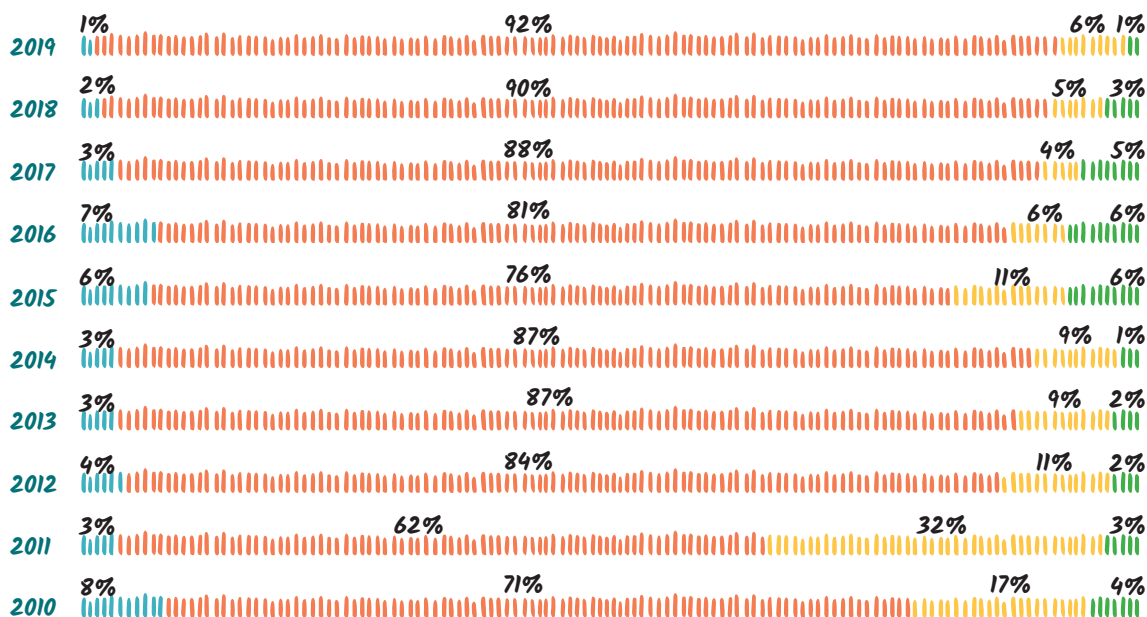
Violența în familie se prezintă ca o combinație a diferitelor forme de manifestare comportamentală abuzivă din partea agresorilor.

Conform mărturiilor victimelor, violența în familie îmbracă forme diverse, mai mult sau mai puțin vizibile, precum violența fizică, psihologică, sexuală, economică sau spirituală. Persoanele violente manifestă o serie de comportamente agresive sub forma unui

amestec de acte coercitive și de atacuri de mai multe tipuri. Sunt preponderente, totuși, cazurile în care violența fizică este îmbinată cu cea psihologică.

Celelalte forme au fost menționate cu o intensitate mai mare sau mai mică, în funcție de obiectivele campaniilor de sensibilizare desfășurate.

Dinamica tipurilor violenței în familie din perspectiva apelurilor beneficiarilor serviciului



Combinată (economică, psihologică, fizică)

Fizică, însoțită de psihologică

Psihologică

Combinată (sexuală, fizică, psihologică)



Violență fizică, însoțită de cea psihologică

Numeric, cu unele creșteri sau descreșteri ne semnificative, cea mai răspândită formă de violență este violența fizică. Astfel, după prima fază din anul 2010 a campaniei „Familia sănătoasă este familia fără violență”, care a avut genericul „Tu poți avea o viață fără frică”, la Telefonul de Încredere au fost înregistrate 71% de astfel de cazuri. Pe când în 2011, după cea de-a doua fază a campaniei, a fost înregistrat cel mai mic număr de cazuri în care se acuza doar violența fizică, însoțită de cea psihologică (62% din numărul total de cazuri). Această diminuare se datorează anume conținutului campaniei care încuraja identificarea și a altor forme de manifestare a violenței în familie.



În schimb, începând cu anul 2012, se conturează o creștere semnificativă a numărului de apeluri care invocă din nou tipul violența fizică – peste 80% din numărul total, cu o mică diminuare în 2015.

Asemenea situații se caracterizează prin provocarea de leziuni corporale ușoare (se manifestă prin lovituri aplicate pe diverse părți ale corpului), medii sau grave (soldate cu brațe și coaste rupte, comotii cerebrale, dereglări ale aparatului auditiv și vizual). Victimele sunt pâlmuite, trase de păr, bruscate, împinse, bătute cu pumnii și/sau picioarele în diverse regiuni ale corpului – peste față, burtă, spate, alungate din casă sau din curte etc.





Violență psihologică

Cel mai mare număr al adresărilor la Telefonul de Încredere ale persoanelor care se confruntă cu violența psihologică a fost înregistrat în anul 2011. Acest fapt confirmă impactul pozitiv al fazei a doua a campaniei de sensibilizare „Nu e normal să crezi că violența este o normă”. Aceasta a sensibilizat populația față de noile forme ale violenței în familie, altele decât cea fizică: manifestată prin insulte, intimidări, injurii, strigăte, neglijență, gelozie exagerată, șantaj emoțional cu implicarea copiilor, amenințări cu moartea, ceea ce le determină să solicite ajutor specialiștilor.

Totuși, în mod explicabil, după încheierea acelei campanii, procentul cazurilor în care se acuză doar violența psihologică scade treptat.





Violența economică

În cei 10 ani de funcționare a Telefonului de Încredere, tipul de violență economică, însoțită de cea psihologică sau fizică, a fost identificat într-un număr mic, dar stabil, în medie de 4% din total. De obicei, este vorba despre un control exagerat al cheltuielilor. Aceste cazuri vizează lipsa accesului la veniturile comune sau chiar la veniturile proprii ale victimei sau la alte resurse importante: hrană, medicamente, educație sau serviciu.

„Nu e normal să spui că femeia nebătuță e ca o casă nemăturată... Să-ți înjosești femeia doar ca să te simți bărbat... Să dai vina pe alcool... Sau pe lipsa de bani”.

De regulă,

>> fie că este vorba despre femei care nu lucrează, multe din ele fiind în concediu de îngrijire a copilului, iar soțul este cel care întreține familia și, respectiv, împarte așa cum crede el, banii,

>> fie, deși femeia este cea care întreține familia, soțul, chiar dacă nu lucrează, controlează fiecare bănuț, arătându-și, totodată, nemulțumirea față de veniturile modeste,

>> fie, deși ambii nu lucrează, veniturile mici ocazionale pe care le obțin sunt strict monitorizate. Mai mult, agresorul acuză victima că nu reușește să-și găsească un serviciu pentru că „el vrea să mănânce”, fără a depune, personal, eforturi pentru întreținerea familiei.



În ultimii ani, odată cu creșterea numărului companiilor de micro-finanțare care acordă împrumuturi populației, s-au înregistrat cazuri în care agresorul obligă victima să restituie datoriile acumulate fără știrea sau acordul ei. Mai mult, în majoritatea cazurilor în care partenerii obțin credite, de obicei, acestea sunt luate pe numele victimei, fapt ce o leagă și mai tare de mâini și picioare.



Violența sexuală

Asemeni violenței economice, și violența sexuală se prezintă ca un mix dintre violența psihologică și/sau fizică. Aceste cazuri nu sunt numeroase, iar dinamica sesizării lor este în scădere, cel mai mare procent fiind înregistrat în 2015-2016.

De obicei, bătăile sunt însoțite de violuri maritale și de acțiuni perverse, femeile fiind obligate să întrețină relații sexuale, în unele cazuri, chiar în prezența copiilor.

Alteori, abuzul sexual se manifestă prin impunerea de a avorta sau invers – raporturi sexuale neprotejate, etalarea organelor genitale, prin traducerea, în practică, a comportamentelor sexuale perverse din filme porno, prin amenințări că va posta informații cu caracter indecent (foto, video) pe site-uri de socializare, obligarea de a întreține relații sexuale sau de a se dezbrăca în fața copiilor, precum și impunerea de a fi martor la relațiile sexuale ale partenerului cu amanta.



Frica și rușinea le împiedică pe aceste femei să vorbească despre aceste lucruri pentru că încă este un subiect tabu, pentru că încă multe dintre ele consideră că este de datoria lor să le satisfacă poftele sexuale atunci când ei vor și cum vor ei.

Iată ce au ilustrat din perspectiva formelor violenței în familie cei 10 ani ai Telefonului de Încredere:

>> Toate campaniile de sensibilizare care prezintă diversitatea tipurilor de violență sunt cele care determină creșterea numărului de sesizări, dar această majorare se menține doar pe perioada desfășurării campaniei.

*>> Oricum, violența care este percepută cel mai puternic și este sesizată mai des este cea **fizică** și, într-o măsură mai mică, cea **psihologică**.*

*Despre violență **sexuală**, ca formă de manifestare a violenței în familie, femeile vorbesc foarte puțin și nu pentru că nu există sau nu este percepută, dar pentru că e „atât de intimă, atât de personală, atât de rușinoasă”.*



Cum fenomenul violenței în familie este înțeles de comunitate – evoluția pe ani a apelurilor de la membrii comunității

Din numărul total de 18.683 de apeluri înregistrate în 10 ani la Telefonul de Încredere, 11.852 au vizat situații de violență în familie, ceea ce constituie circa 64% din total.

Totodată, din cele 11.852 de apeluri ce-au avut drept subiect violența în familie, în 71% au fost apeluri disperate – de fapt pline de speranță pentru ajutor – ale victimelor violenței, apelurile de la membrii comunității constituind 23% din total.

Statisticile care urmăresc evoluția în timp a apelurilor recepționate de la membrii comunității sunt constante pe parcursul anilor, diferențele între ani fiind practic ne semnificative: 21% - în anul 2010, 26% - în 2011, o diminuare până la 20% - în 2014 și o mică creștere până la 23% în 2018 și 2019.

Despre ce vorbesc (strigă!) aceste cifre?

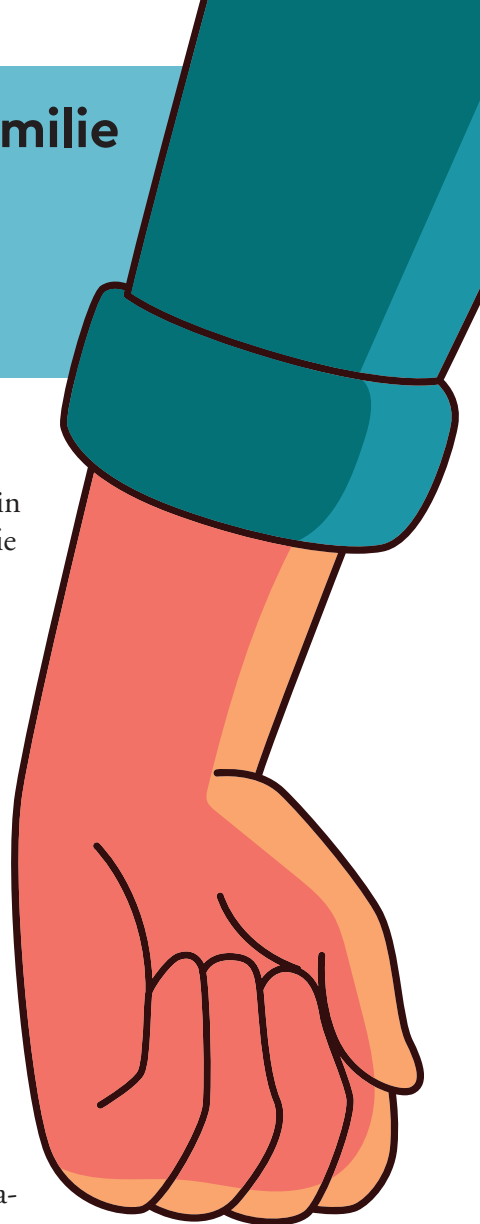
În primul rând, despre faptul că Telefonul de Încredere este un serviciu specializat accesat mai mult de către beneficiarii direcți ai acestuia, mai ales atunci când este vorba despre un fenomen atât de sensibil precum e violența în familie.

Totodată, cele aproximativ 23% de apeluri recepționate de la membrii comunității sunt **surprinzătoare anume prin caracterul lor constant.**

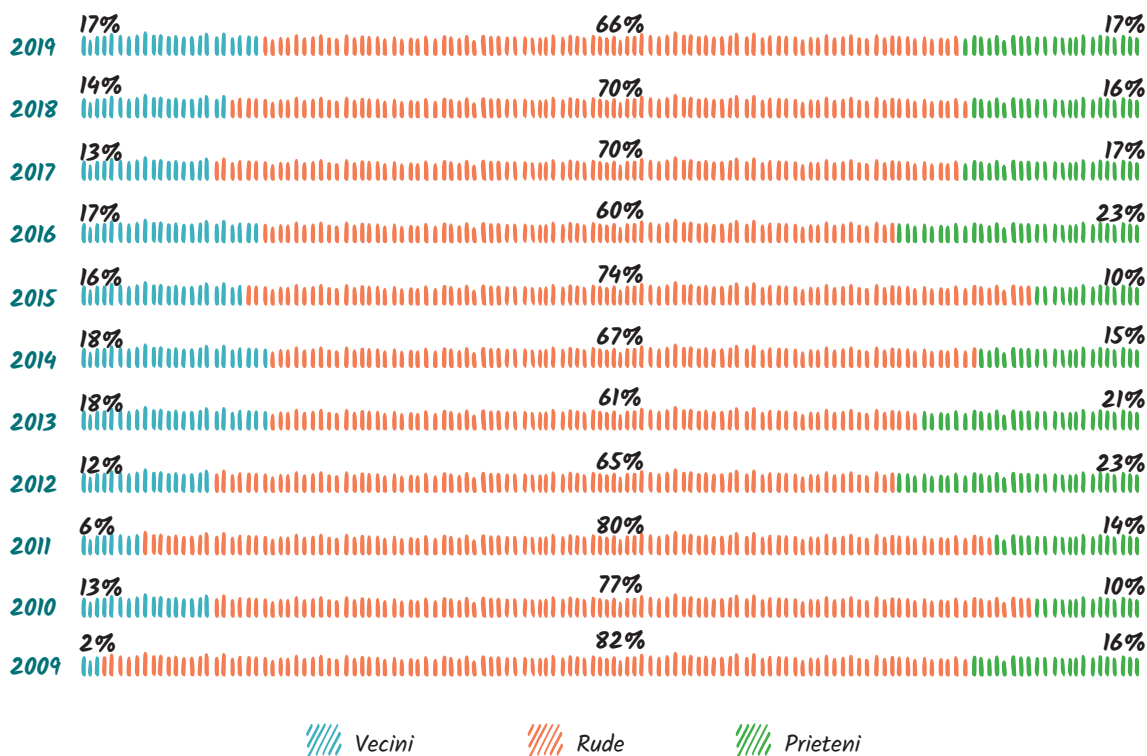
Sigur că vrem ca societatea să fie mai puțin tolerantă, să fie mai proactivă atunci când sunt martorii unei situații de violență. Firește că ne-ar bucura o creștere a numărului de apeluri în timp... Dar, totodată, această constantă arată, totuși, că **EXISTĂ** o parte a populației care nu este indiferentă și pe care putem miza. Și aici vorbim de aproape fiecare al patrulea cetățean sau cetățeană.

Cine sunt membrii comunității care ne solicită sprijinul cel mai des? Sunt rudele, prietenii sau vecinii care ne semnalează cazuri de violență în familiile persoanelor apropiate (mamei, fiicei, cumnatei etc.), dar și în familiile prietenilor și vecinilor.

Iar 8 din 10 apeluri sunt recepționate de la femei.



Dinamica apelurilor recepționate de la membrii comunității



De regulă, **rudele** semnaleză cazuri de violență în cadrul familiei extinse, solicitând ajutor și asumându-și răspunderea pentru victime, sunt proactive și acționează în numele acestora. Rudele încearcă, de asemenea, să-și convingă rudele-victime să rupă cercul violenței.

Telefonează preponderent mamele cu vârsta de peste 45 de ani, care se simt incapabile să intervină în viața fiicelor sau a nepoților care suportă consecințele violenței. La celălalt pol, abonatele-fiice sunt tinerele care s-au detașat de atmosfera violentă (fac studii în altă localitate/sunt căsătorite) și vor să-și ajute mama să rupă cercul violenței, care se menține de mulți ani.

Majoritatea apelurilor recepționate de la **bărbați** au avut ca scop sesizarea unor cazuri de violență în care victimele sunt rudele lor

apropiate – sora, mama, fiica, cumnata, prietena sau vecina. Aceste sesizări se referă la cazuri grave, deoarece aici este în pericol viața persoanelor. Iar victimizarea este atât de înrădăcinată, încât femeile nici nu încearcă să schimbe ceva, sunt dependente de agresor, și după fiecare tentativă de a părăsi abuzatorul femeia sau este abuzată grav, sau se reîntoarce benevol, invocând diferite cauze. Apelanții-bărbații sunt, de obicei, laconici, unii inhibați, cer ajutor „concret”, cu solicitarea de intervenție directă a noastră sau cu indicarea pașilor concret de urmat.

În majoritatea cazurilor, apelanții solicită informații despre cum ar putea ei interveni în mod eficient în asemenea situații.

În cazul **vecinilor**, aceștia solicită intervenția directă a Telefonului de Încredere – fie că aud strigăte de la vecini și ne roagă să intervenim

direct sau să le ghidăm acțiunile, fie că întrebă ce să facă și unde să se adreseze. Sunt, de regulă, persoanele la care victimele se adresează după ajutor, de aceea solicită informații despre cum ar putea interveni în mod eficient în asemenea situații.

Ce-i face să ne telefoneze și care sunt factorii declanșatori pentru această categorie de persoane?

- Milă față de copiii care cresc în acele familii
- Prezența repetată în calitate de martori la multe incidente de violență
- Responsabilitatea ca trăsătură de personalitate
- Simt compasiune pentru persoane vulnerabile (cu dizabilități fizice, psihice sau în etate)
- Sunt deranjați de zgomotul care se aude de la vecini în urma incidentelor de violență
- Vecini în conflict (violența există cu adevărat, dar imboldul pentru a sesiza au fost relațiile de conflict între ei).

În ceea ce privește apelurile de la **prieteni/simple cunoștințe**, de regulă, aceștia au aflat despre violența în familie datorită confesiunii victimelor (care ezită să se adreseze rudelor) sau aflate în situațiile de criză, atunci când victimele apelează după ajutor concret (adăpost temporar, ajutor material etc.).

Factorii declanșatori:

- Sunt în relații bune cu victima, bazate pe respect, reciprocitate și responsabilitate („e datoria mea să fac ceva, o respect etc.”)
- Compasiune profundă față de victimă sau față de persoane apropiate din preajma victimei
- Milă față de copii
- Frică de a pierde persoana apropiată
- Sentiment de repulsie față de agresor.

De asemenea, împreună cu faptul că sesizează cazuri de violență, aceste persoane deseori au nevoie de suport emoțional din partea consilierilor, fiindcă trăiesc intens drama persoanelor apropiate. În plus, multe dintre aceste beneficiare vorbesc nu doar în numele victimei, dar și în numele lor, ele confruntându-se cu violență în propria familie, însă nu au curajul să ceară ajutor în mod deschis.

Răspunsul statului la cazurile de violență în familie

- ➡ Răspunsul sistemului de justiție
- ➡ Răspunsul sistemului social /
Administrația Publică Locală
- ➡ Răspunsul sistemului medical

Cel mai bun feedback despre cât de funcțională este o lege sau cât de accesibile sunt serviciile, îl pot oferi persoanele pentru care această lege este elaborată și pe care legea are menirea să le apere. Iar în cazul Telefonului de Încredere este vorba despre victimele violenței în familie și ale violenței sexuale!

Și aici este relevant faptul că o bună parte dintre beneficiare au afirmat că Telefonul de Încredere a fost primul serviciu la care au apelat pentru informare și orientare, multe dintre ele refuzând, din start, să apeleze la organele competente.

Cele mai dese motive invocate de victimele care nu s-au adresat după ajutor sunt frica și rușinea. Frica are mai multe dimensiuni – frica de agresor, frica de a nu amplifica ulterior actele de violență din partea agresorului, frica că partenerii le vor lua copii minori, frica de a nu dăuna carierei viitoare a copiilor prin faptul că vor apela la organele de drept, frica că agresorul va distruge bunurile comune, amenințând că va da foc la gospodărie etc. Generatorul sentimentului de rușine a vic-

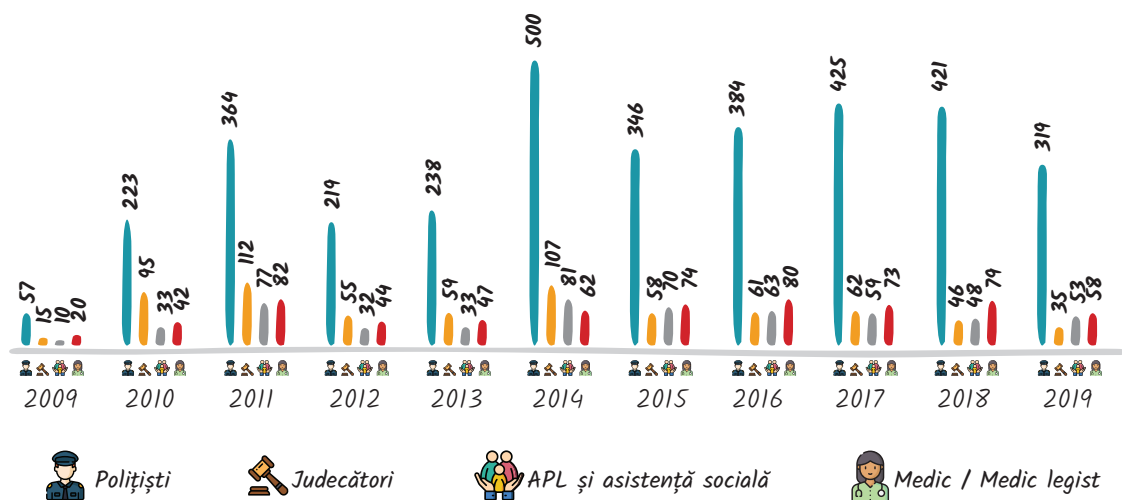
timelor violenței în familie sunt, de obicei, membrii comunității, propriii copii, familia extinsă sau chiar reprezentanții grupurilor profesionale.

Da, există și un alt segment al victimelor violenței în familie care, înainte să apeleze la Telefonul de Încredere, beneficiaseră deja de asistență din partea organelor de drept, Administrației Publice Locale, medicilor, asistenților sociali sau în cadrul centrelor specializate existente.

Cel mai des victimele violenței în familie au solicitat ajutor din partea organelor de drept și instanțele judecătorești. Acest fapt este firesc, ținând cont de mandatul acestora și de instrumentele de protecție existente – Ordinul de restricție de urgență și Ordonanța de protecție.

Totuși, trebuie remarcat faptul că, deși organele de drept, în special polițiștii, sunt autoritățile la care se apelează cel mai frecvent, dacă comparăm cifra totală a victimelor cu cifra celor care au solicitat ajutorul poliției, aceasta constituie 20% din total.

Unde s-au adresat victimele violenței în familie după ajutor



Creșterea, începând cu anul 2014, a adresărilor către organele de drept confirmă atât eforturile Ministerului Afacerilor Interne de a interveni prompt și eficient în cazurile de violență în familie, cât și o mai bună informare a populației privind organele competente obligate să intervină în astfel de situații.

Aici o contribuție semnificativă la această creștere au avut-o cursurile de instruire „Bune practici ale poliției în combaterea și soluționarea cazurilor de violență în familie”, organizate de Centrul de Drept al Femeilor pe parcursul anilor 2012-2015. Participând în calitate de formatori la aceste instruirii, experții „La Strada”, împreună cu alți colegi, au instruit peste 1000 de polițiști. Iar instrumentul care le-a fost pus la dispoziție – „Ghid practic privind intervenția eficientă a poliției în cazurile de violență a poliției” – a contribuit la realizarea unor intervenții mai bune ale poliției în acest domeniu.

Pe parcursul anilor se conturează o creștere constantă a nivelului de cunoaștere de către apelanți despre posibilitatea obținerii protec-

ției prin intermediul Ordonanțelor și despre prevederile Legii nr. 45. Însă în pofida desfășurării mai multor campanii de informare a populației, dar și a implicării mai active a organelor polițienești, nivelul crescut nu poate fi atribuit pentru toate categoriile de victime.

Printre solicitantele de asistență la Telefonul de Încredere se regăesc persoanele care s-au identificat în calitate de victime și s-au decis să beneficieze de aceste drepturi. Dar, totuși, există persoane victime ale violenței în familie care fie că nu își cunosc drepturile, fie că le cunosc dar din anumite motive ezită să ceară ajutor.

Acest fapt indică asupra necesității de continuare a eforturilor de informare a populației, inclusiv a celor mai vulnerabile segmente față de fenomen, prin realizarea campaniilor de *reaching out* care ar facilita identificarea și îmbunătățirea accesului la asistența necesară.

Instanțele de judecată, împreună cu organele de poliție și procuratură, sunt o verigă foarte importantă în soluționarea eficientă a cazuri-

lor de violență în familie, fie că este vorba de procedura penală sau de cauzele civile.

Totuși, relativ puține beneficiare ale Telefonului de Încredere au intrat în contact cu judecătorii. Și asta are o legătură directă cu o altă lacună pe care-am identificat-o: accesul la servicii juridice, în special pentru beneficiarele din punctele îndepărtate de centrele raionale sau de municipii. Pentru că un demers în instanța de judecată presupune asistența unui avocat sau măcar a unui jurist.

Din păcate, sunt puține organizații care oferă asistență juridică gratuită victimelor violenței în familie, care, de regulă, nu dispun de resursele financiare necesare pentru a cuprinde și acest segment. Totodată, oficiile teritoriale pentru asistența juridică garantată de stat sunt localizate doar în patru puncte importante din țară (Chișinău, Bălți, Cahul și Comrat), acestea fiind fie suprasolicitate, fie greu accesibile pentru persoanele din localitățile rurale.

Împreună cu organele de drept și instanțele de judecată, alte două grupuri profesionale majore cu rol de prevenire și combatere a violenței sunt asistenții sociali și cadrele medicale.

În ceea ce-i privește pe **medici**, suntem sigure că numărul real al adresărilor este mult mai mare, doar că femeile, de obicei, nu vorbesc despre violența care li se întâmplă în familie, iar medicii preferă, așa cum mărturisesc victimele, „să nu vadă” și „să nu audă nimic”. În consecință, nimeni nu face legătură dintre bătăile repetate și dereglările apărute la nivelul sistemului nervos sau deficiențele de auz și de văz.

Nici serviciile de **asistență socială** încă nu au demonstrat că își fac treaba la nivelul cerut de lege atunci când vine vorba de violența în

familie. Deși au beneficiat de instruirii constante, asistenții sociali au dat dovadă de pregătire insuficientă atunci când au trebuit să se implice pe aceste cauze. Din păcate, de-a lungul anilor nu a fost observată nicio evoluție în acest sens.

Și asta pentru că, pe de o parte, populația nu cunoaște că poate să se adreseze cu astfel de probleme la asistentul social, acesta fiind perceput doar ca persoană care oferă ajutoare materiale, indemnizații sociale, face vizite la domiciliu și îndeplinește o anchetă socială. Iar pe de altă parte, asistenții sociali se fac „a uita” de rolul lor sau pur și simplu nu-l cunosc.

În acest sens, „Instrucțiunile privind intervenția instituțiilor medicale și structurilor teritoriale de asistență socială în cazuri de violență în familie”, elaborate în 2018 de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale în parteneriat cu ONG-uri naționale și organizații internaționale, au menirea să îmbunătățească abordarea sistematică a acestor cazuri.

Autoritățile care trebuie să intervină și dificultățile întâmpinate

În Republica Moldova a fost adoptată Legea nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie, iar această lege trebuie să apere victimele violenței în familie.

Cunoașterea legii de către subiecții violenței în familie, dar în special aplicarea eficientă a prevederilor legale de către grupurile profesionale, a fost una dintre preocupările de bază ale consilierilor Telefonului de Încredere. Iar în acest sens, de-a lungul activității serviciului telefonic s-a observat o dinamică pozitivă.

Campaniile de informare a populației, instruirea constantă a grupurilor profesionale, abilitate prin lege să intervină, realizată de diverse instituții de stat sau ONG-uri, dar și creșterea interesului organelor de drept față de acest fenomen au contribuit la o îmbunătățire a situației privind intervenția statului în cazurile de violență.

Dacă în primul an de activitate, la Telefonul de Încredere puține persoane – beneficiare sau reprezentanți ai grupurilor profesionale – știau despre existența legii, treptat situația s-a schimbat în bine. Populația este acum mai informată și solicită aplicarea normelor legale, iar cei abilitați să o implementeze răspund mai eficient la aceste solicitări.

Perceperea mai clară a violenței în familie drept infracțiune a generat sporirea numărului de sesizări, în special, către organele de drept, cu solicitarea emiterii unei măsuri de protecție, fie că este vorba de Ordonanța de protecție sau de Ordinul de restricție de urgență.

Totuși, această evoluție pozitivă nu înseamnă că nu există dificultăți. Pe de o parte, implementarea legii scoate în evidență diverse lacune legislative care trebuie înlăturate, iar pe de altă parte, iese la iveală faptul că mecanismul de implementare a acesteia nu este perfect.

Mai exact, pentru soluționarea cazurilor de violență în familie, legea stipulează competențele echipelor multidisciplinare teritoriale. Adică, la nivel de comunitate sunt formate echipe din reprezentanți ai organelor de drept, autorităților publice locale, serviciilor sociale și personalului medical.

În cele ce urmează, vom analiza rolul și implicarea fiecărui grup profesional, menționat aici, prin prisma relatărilor beneficiarelor Te-

lefonului de Încredere și a dificultăților cu care acestea s-au confruntat în încercarea de a soluționa situațiile de violență în familie. De asemenea, vom urmări și schimbările care s-au produs de-a lungul celor zece ani.

Aici este vorba, în special, de intervențiile nu întotdeauna eficiente ale grupurilor profesionale împuternicite cu funcții de prevenire și combatere a violenței în familie – organele de drept (poliția, procuratura, judecătoriale), APL, inclusiv serviciile de asistență socială, instituțiile medicale, serviciile de plasament – dar și de dificultățile apărute la nivel de abordare multidisciplinară a acestor cazuri.

Cu regret, se constată că reprezentanții structurilor cărora Legea le conferă anumite competențe (cu precădere polițiștii și asistenții sociali) colaborează deocamdată slab între ei. În acest sens, au fost suficiente semnale venite din partea beneficiarelor, care au relatat despre cum au tot umblat pe la primar, asistent social și polițist, fiecare din ei încercând să pună responsabilitatea soluționării unor astfel de situații pe umerii celuilalt, fără a interveni și fără a colabora între ei.

Problemele mari se conturează și din cauza stereotipurilor legate de *mitul superiorității masculine sau perceperea violenței în familie drept legitate*, atunci când nici polițiștii, nici asistenții sociali, nici medicii nu intervin prompt când este cazul. Și asta pentru că și ei sunt, de multe ori, încătușați de prejudecăți sau, mai rău, sunt ei înșiși victime ale violenței sau agresori familiali.

Măsuri de protecție

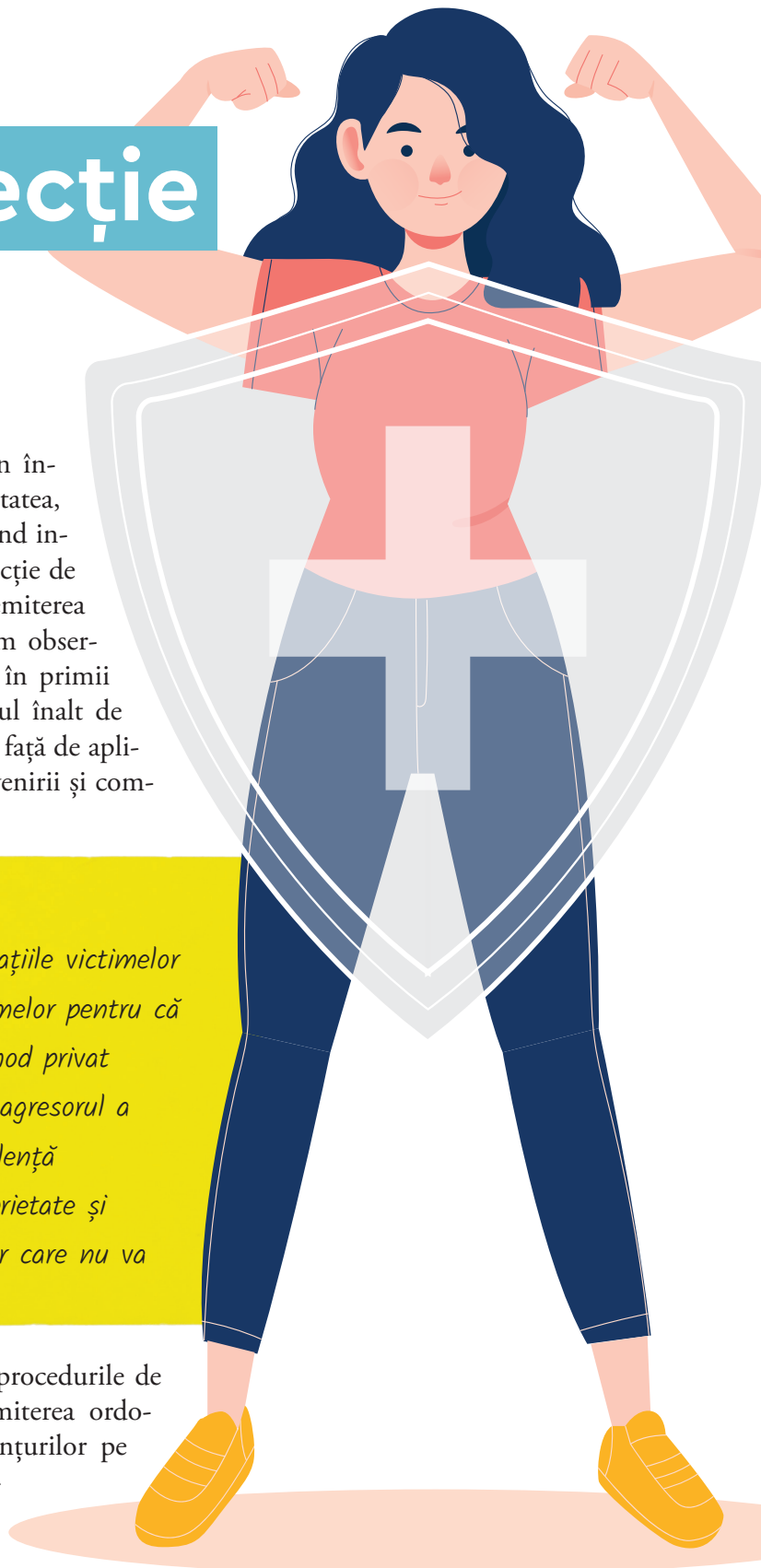
Ordonanța de protecție

Victimele violenței în familie, în încercarea lor de a-și asigura securitatea, asistate sau nu de un avocat și fiind informate despre măsurile de protecție de care pot beneficia, au solicitat emiterea ordonanțelor de protecție. Ce-am observat? Un lucru vizibil, în special în primii cinci ani de activitate, era nivelul înalt de rezistență a autorităților de drept față de aplicarea legislației în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

Mai exact:

- Lipsa de încredere în declarațiile victimelor
- Învinuiri directe aduse victimelor pentru că nu au rezolvat situația în mod privat
- Admiterea argumentelor că agresorul a fost provocat la acte de violență
- Prevalența dreptului de proprietate și compasiunea față de agresor care nu va avea unde sta.

Dacă la început, în anul 2010, procedurile de examinare a cererilor pentru emiterea ordonanțelor de protecție și a denunțurilor pe faptul violenței în familie se desfășurau cu **preconcepția că victima minte** referitor la actele



violență, deja în 2019, chiar dacă autoritățile nu întotdeauna dau dovadă de prea multă empatie, obținerea unei măsuri de protecție este mult mai rapidă și mai simplă.

Totuși, trebuie să evidențiem aici însă și dificultățile întâmpinate pe parcursul obținerii Ordonanței de protecție.

Este regretabil, însă complicațiile din primii ani de acordare a asistenței juridice continuă să existe și în prezent. În special, acestea țin nu atât de conținutul propriu-zis al legii, cât de implementarea ei: lipsesc mecanismele clare și concise de transpunere în practică a prevederilor legii și nu există o coordonare între organele abilitate cu funcție de prevenire și combatere a violenței în familie.

Legea în vigoare prevede responsabilități clare pentru mai multe grupuri profesionale, cum ar fi reprezentanții organelor de drept, serviciile sociale, serviciile medicale, autoritățile administrației publice locale, care sunt obligate să reacționeze prompt la orice sesizare și să informeze victimele despre drepturile lor, să întreprindă acțiuni necesare pentru asigurarea protecției victimei.

Necunoașterea prevederilor legale din domeniul violenței în familie și/sau a mecanismelor de implementare a acestora de către autoritățile de resort constituie un factor ce determină eșecul soluționării eficiente a cazurilor de violență. În multe situații intervenția acestor autorități nu este adecvată sau chiar lipsește, inclusiv intervenția polițistului atunci când „măsura de protecție” se reduce la o muștrare sau amendă aplicată agresorului.

În perioada anilor 2010-2012, o bună parte de cereri prin care se solicita emiterea Ordonanței de protecție erau respinse de instanța de judecată.

De asemenea, au fost cazuri în care cererea privind emiterea Ordonanței de protecție a fost admisă parțial, nefiind instituite toate măsurile de protecție solicitate. Mai exact, judecătorii au refuzat stabilirea măsurii de protecție privind evacuarea agresorului din locuință, motivând că agresorul are dreptul de proprietate asupra locuinței.

Mai târziu, după ce în anul 2013 au apărut primele condamnări ale Republicii Moldova la Curtea Europeană a Drepturilor Omului cu referință la violența în familie, la aplicarea măsurilor de protecție se stabilea ca prioritate viața și integritatea victimei, și nu dreptul de proprietate al agresorului, fiind admisă fără ezitări măsura privind evacuarea agresorului din locuința care era proprietate personală a acestuia.

Termenul de emitere a Ordonanței de protecție

Legea este destul de clară în ceea ce privește termenul de emitere a Ordonanței de protecție de către instanța de judecată, însă în procesul de solicitare a emiterii Ordonanței de protecție în numele victimei au fost admise mai multe încălcări ale acestui termen.

Analiza tuturor Ordonanțelor de protecție solicitate și emise pe parcursul întregii perioade relevă o îmbunătățire a situației din acest punct de vedere și aici bucuria noastră este comună, la fel ca și munca depusă. Dacă în primii trei ani, practic, nici o Ordonanță de protecție nu a fost emisă în 24 de ore, începând cu anul 2014, acest termen este respectat, mai mult sau mai puțin.

Executarea Ordonanței de protecție

Odată cu creșterea numărului Ordonanțelor de protecție emise, au apărut și deficiențe legate de executarea și respectarea acestora, sarcini puse pe seama polițiștilor și asistenților sociali. Astfel, deși asemenea încălcări au avut loc și în perioada 2010-2012, totuși, cele mai multe au fost înregistrate începând cu anul 2013, atunci când numărul Ordonanțelor de protecție emise a crescut simțitor.

După ce au fost emise Ordonanțele de protecție, instanțele de judecată urmează să le expedieze la poliție și Direcția asistență sociale prin fax sau curier. Dar au fost înregistrate multiple cazuri în care acestea, fiind expediate prin poștă obișnuită, ajungeau pe masa comisarului de poliție din sector peste o săptămână sau 10 zile după emiterea hotărârii de către instanță. La fel dura și expedierea ordonanței de la comisariat la sectorul de poliție, conform domiciliului victimei. În total, de la examinarea cererii pentru emiterea Ordonanței de protecție și până la aducerea acesteia la cunoștința agresorului familial, în cazul în care ordonanța este emisă, treceau de la 10 până la 30 de zile. Iar acest lucru nu oferea deloc ordonanței statutul de măsură de urgență!

Supravegherea executării Ordonanței de protecție

Din păcate, încă mai există cazuri în care colaboratorii de poliție nu au asigurat respectarea de către agresori a măsurilor stabilite prin Ordonanța de protecție și nu i-au sancționat atunci când aceștia au încălcat măsurile de protecție.

Deși legea obligă organele de poliție să supravegheze respectarea de către agresori a restricțiilor stabilite în ordonanță, organele de poliție de multe ori nu reacționau prompt la apelurile victimei prin care acestea îi informau despre încălcarea Ordonanței de protecție.

În acest sens, a fost necesară depunerea mai multor plângeri la Inspectoratul de Poliție și Procuratura raională privind inacțiunile organelor de poliție. Și doar după aceasta, organele de poliție reacționau la sesizările privind încălcarea măsurilor de protecție stabilite prin ordonanță.

Așadar, constatăm că în multe cazuri existența Ordonanței de protecție este inefficientă pentru contracararea actelor de violență comise de către agresori împotriva victimei. Legea nr. 45 prevede tragerea la răspundere penală pentru încălcarea Ordonanței de protecție, însă nu întotdeauna acest fapt se întâmplă în realitate.

Constatăm – iarăși cu regret – că după mai mult de un deceniu de la intrarea în vigoare a Legii nr. 45, nici în prezent mecanismul de monitorizare a executării și supravegherii Ordonanțelor de protecție și a măsurilor indicate în ea nu se realizează pe deplin.

Ordinul de restricție de urgență



Odată cu intrarea în vigoare, la 16 martie 2017, a noilor prevederi legale, operate în legislația națională prin Legea nr. 196 din 28 iulie 2016, a fost instituită o nouă formă de protecție a victimelor – **Ordinul de restricție de urgență**.

Prin această măsură provizorie de protecție, poliția poate îndepărta imediat agresorul din locuința familiei și poate stabili unele interdicții prevăzute de lege în vederea prevenirii repetării/comiterii acțiunilor violente. Astfel se asigură victimei și altor membri ai familiei siguranță în locuința lor.

În cazul stabilirii la locul faptei, ca urmare a evaluării riscurilor, a circumstanțelor din care rezultă o bănuială rezonabilă că au fost comise acte de violență în familie și/sau persistă un pericol iminent de repetare sau comitere a acțiunilor violente, **organul de poliție este obligat să dispună imediat emiterea Ordinului de restricție de urgență (ORU)** în privința agresorului pentru înlăturarea situației de criză și, concomitent, să întreprindă acțiunile necesare de constatare a comiterii infracțiunii de violență în familie.

ORU se eliberează pentru o perioadă de **până la 10 zile** și se pune imediat în aplicare, agresorul și victima (în cazul copiilor – reprezentantul legal al victimei) fiind informați despre restricțiile aplicate, drepturile și obligațiile

care le revin și despre răspunderea pentru neexecutarea cerințelor Ordinului de restricție de urgență.

Mai mult, pentru o și mai bună intervenție a urmat Ordinul Nr. 360 al Inspectoratului General al Poliției, din august 2018, care, împreună cu instrucțiunea metodică privind intervenția poliției, conține toate anexele necesare, inclusiv Chestionarul de constatare și evaluare a riscurilor pe care-l completează agenții constataitori la eliberarea Ordinului de restricție de urgență.

O astfel de măsură a fost solicitată chiar de către polițiști în cadrul instruirilor din anii 2012-2015, realizate în parteneriat cu experții „La Strada”. La fel atunci, a fost exersată această practică de completare a unor astfel de chestionare de evaluare.

Putem afirma că implementarea Ordinului de restricție de urgență a fost mai bună decât cea a Ordonanței de protecție.

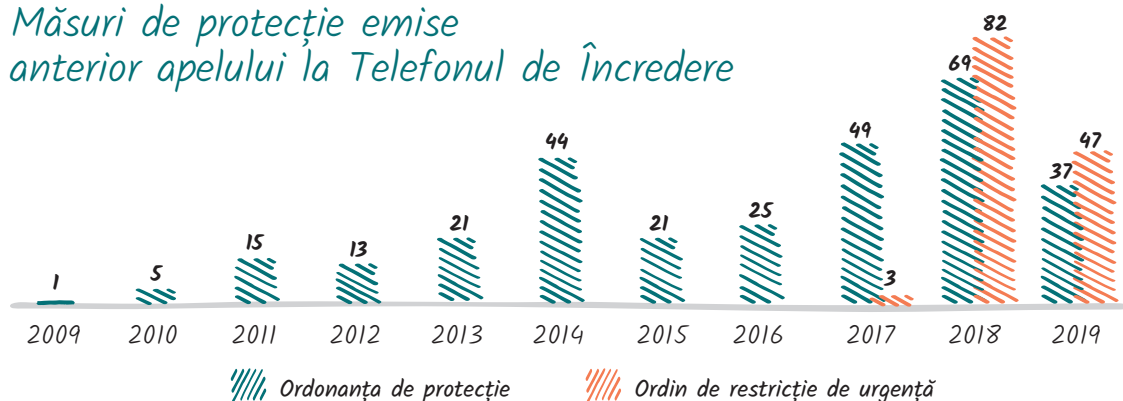
Astfel, dacă prima Ordonanță de protecție a fost emisă abia după un an de la intrarea în vigoare a legii, primul Ordin de restricție de urgență a fost emis chiar a doua zi.

Potrivit datelor poliției din Republica Moldova, în doar doi ani au fost emise peste **6.000** de Ordine de restricție de urgență.

Dintre toate persoanele care au telefonat la Telefonul de Încredere, doar 132 au afirmat că au beneficiat de o astfel de măsură de protecție (3 în 2017, 82 – în 2018 și 47 – în

2019). În majoritatea cazurilor, acestea au fost emise pentru o perioadă de 10 zile, fiind respectate de către agresori.

Măsurile de protecție emise anterior apelului la Telefonul de Încredere



Răspunsul organelor de drept

Altele decât măsurile de protecție

Analiza datelor acumulate în cei 10 ani de activitate ai Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete arată că cele mai multe dificultăți cu care s-au confruntat beneficiarele și beneficiarii au vizat activitatea organelor de poliție.

Și asta nu pentru că celelalte grupuri profesionale ar interveni, probabil, mult mai eficient, ci pentru că tocmai polițiștilor, procurorilor și judecătorilor le revine, prin lege, obligația de a asigura ordinea publică prin garantarea securității fiecărei persoane în parte, fiind mandatate totodată să aplice și sancțiuni.

În cei 10 ani ai Telefonului de Încredere, câteva dificultăți au rămas constante, din păcate, fiind prezente în tot acest deceniu.

*Persistă nemulțumiri ale beneficiarelor și beneficiarilor față de intervenția poliției, care se reduce la o **muștrare verbală sau la o amendă aplicată agresorului**, achitată din bugetul familiei și, de multe ori, de însăși victima violenței în familie, deși, potrivit legii, nu trebuie să facă acest lucru.*

În primii trei ani, au fost înregistrate multiple cazuri în care chiar ofițerii de poliție erau cei care le spuneau victimelor că, în cazul în care amenzile nu vor fi achitate de agresor, ele au obligația să le plătească. De regulă, după asemenea sancțiuni, comportamentul violent

al agresorului fie nu se modifică, fie se amplifică.

Ulterior, datorită instruirii continue de care au beneficiat polițiștii, numărul amenzilor aplicate agresorilor s-a redus. Totuși, această practică nu a fost abandonată în totalitate.

*O altă dificultate o constituie cazurile în care **poliția nu intervine eficient la solicitări** sau refuză înregistrarea plângerilor, fiind invocate diverse motive: că „nu au ce să le facă agresorilor” sau că „este o chestiune privată de familie”.*

Totodată, multe femei au mărturisit că li s-a spus deschis să meargă acasă și să accepte situația pentru că lipsesc leziunile corporale grave. De asemenea, au fost atenționate că vor avea de suferit copiii în momentul angajării lor în câmpul muncii ori la înmatricularea în instituțiile de învățământ în viitor dacă vor depune plângere. Sau că vor fi amendați ambii parteneri dacă nu se liniștesc și, în genere, că „organele au alte activități mai importante de făcut”.

Aici însă se conturează și o altă problemă. Deseori polițiștii nu știu cum să facă față amenințărilor și plângerilor din partea agresorilor familiari, care pretind încălcarea inviolabilității domiciliului, prezumției nevinovăției, dreptului de proprietate. În acest sens, nici organele de conducere ale poliției

nu adoptă o poziție legală comună, aplicând adesea colaboratorilor sancțiuni disciplinare sub formă de avertisment sau reducerea salariului în temeiul unor astfel de plângeri ale agresorilor. Acest fapt generează confuzie, polițistul de sector preferând să nu intervină în soluționarea cazurilor mai puțin grave de violență în familie.

Multe intervenții au fost întârziate sau nu s-au produs deloc, deși au fost solicitate prin apelul de urgență de atunci 902. De regulă, cele mai multe dificultăți apăreau seara sau noaptea. Astfel, unii apelanți ne-au comunicat că nu au putut deloc cere ajutor la numărul 902, alții ne-au relatat că, deși li s-a răspuns, fie intervenția nu a fost operativă, fie nu a venit nimeni la chemare.

De regulă, în astfel de cazuri, unitatea de gardă sesiza polițistul de sector care trebuia să se deplaseze la fața locului. Ce făcea polițistul? De multe ori suna direct victima, întreba la telefon ce s-a întâmplat și-i cerea să vină mâine la sectorul de poliție. Atât!

Începând cu iulie 2018, odată cu lansarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, situația s-a modificat. Deși au existat apeluri în care ni s-a comunicat că sesizarea la 112 nu s-a soldat cu nimic, totuși, beneficiarele povestesc că atunci când au solicitat intervenția, la fața locului au venit atât echipajul de poliție, cât și echipa de asistență medicală urgentă.

*Ultima categorie de cazuri ce prezintă dificultate sunt cele în care **relațiile de rudenie/prietenie pe care le au agresorii cu reprezentanții organelor de drept** constituie motivul neintervenției sau intervenției ineficiente a ofițerilor de poliție.*

În asemenea situații deseori victimele sunt înjosite sau ironizate. Au fost situații în care polițistul a rupt cererea victimei chiar în prezența ei, sau i-a „reproșat” agresorului că „nu a bătut-o suficient de tare dacă a reușit să ajungă la poliție”, i-a luat certificatul de la medicul legist și a refuzat să-l întoarcă, negând ulterior existența acestuia.

De asemenea, ineficiența intervenției șefilor de post este determinată și de alte motive, de ordin obiectiv, care nu trebuie neglijate. Și anume:

- > Puține posturi de poliție sunt dotate cu automobile de serviciu, fapt ce complică foarte mult deplasarea acestora. În condițiile în care un șef de post are sub jurisdicție mai multe localități rurale, este foarte dificil să facă față tuturor chemărilor. Mulți polițiști recunosc că sunt nevoiți să folosească în interes de serviciu automobilele proprii și nu în toate cazurile li se decontează bani pentru carburanți.
- > Dotarea tehnică modestă a posturilor de poliție (calculatoare, imprimante etc.)
- > Lipsa susținerii, în unele cazuri de violență în familie, din partea organelor de urmărire penală și a procuraturii.

Dificultăți ce se referă la Administrația Publică Locală / sistemul de asistență socială

Autorităților Publice Locale (APL), prin reprezentantul lor de bază – **asistentul social comunitar** – le revine un rol important în protecția victimelor violenței în familie. Acest rol este fixat explicit în Strategia Sistemului Național de Referire (SNR) pentru Protecția și Asistența Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane, un cadrul special creat să contribuie la cooperarea și coordonarea eforturilor tuturor partenerilor activi în domeniu.

Asistentului social comunitar îi revine rolul definitoriu în cadrul echipei multidisciplinare, el fiind *de jure* managerul care asigură managementul de caz, însă, *de facto*, puțini

asistenți sociali cunosc care sunt etapele acestui proces, și mai puțini sunt cei care le aplică în activitatea lor zilnică.

Asistenții sociali beneficiază de instruire, însă rămân insuficient de pregătiți pentru situațiile de violență în familie. Unul din motive îl reprezintă fluctuația cadrelor: puțini asistenți sociali ajung să ocupe mult timp aceste funcții din diverse motive – salarii puțin atractive, obligații multiple etc. Iată de ce majoritatea asistenților sociali se rezumă la acordarea indemnizațiilor sau ajutoarelor sociale, iar mulți dintre ei nu cunosc faptul că fișa de post a asistentului social comunitar include responsabilitatea de a interveni în cazurile de violență în familie.

Una dintre sarcini este și obligația constituirii și coordonării echipei multidisciplinare, o activitate care înseamnă mai mult decât întocmirea anchetei sociale și o vizită la domiciliul victimei. Din păcate, deseori activitatea asistentului social se rezumă doar la vizita la domiciliul familiei în care a fost semnalată o situație de violență.

În zeci de situații beneficiarele invocă lipsa sau ineficiența intervențiilor primarului sau ale asistentului social. Acestea, chiar dacă au loc, se reduc doar la discuții. Iar de multe ori nu se ține cont de caracterul grav și urgent al intervenției în cazurile de violență în familie. Acțiunea este amânată din motive necunoscute, chiar și atunci când există un risc rezonabil pentru sănătatea și viața copiilor minori.

Or, în cazurile de violență în care sunt implicați copiii, anume Administrației Publice Locale îi revine rolul cel mai important, pentru că reprezintă autoritatea tutelară în astfel de situații și este responsabilă pentru viața și sănătatea minorilor.

Dificultăți ce se referă la asistență medicală

În cazul victimelor violenței în familie, asistența medicală include:

- > Serviciile de medicină legală
- > Serviciile medicale propriu-zise în instituțiile medicale de toate tipurile și nivelurile.

Rolul expertizei medico-legale

Fiind o specialitate interdisciplinară situată între științele biologice și cele social-juridice, medicina legală vine în sprijinul victimelor violenței în familie prin evaluarea abuzului fizic, exercitat asupra acestora. De asemenea, acest document fixează exact caracterul grav al leziunilor corporale suferite de victime și contribuie la stabilirea circumstanțelor faptei prin intermediul concluziilor sale.

Dacă la Chișinău și în centrele raionale este relativ ușoară obținerea unei astfel de expertize medico-legale, în fiecare centru raional activând câte o secție teritorială a Centrului

de Medicină Legală, cu sediul central la Chișinău, acest lucru este mult mai dificil pentru victimele din sate și comune. Unul dintre motive îl constituie și faptul că deplasarea până într-un centru raional sau altul implică cheltuieli suplimentare, iar victimele violenței deseori nu au resurse financiare suficiente să achite expertiza propriu-zisă, nemaivorbind de cheltuielile de transport.

Aici trebuie să remarcăm că examinarea medico-legală a persoanelor sau a documentelor medicale se efectuează gratuit doar cu îndreptare de la polițist, nu și la cererea victimei.

Rolul personalului medical

Furnizorii serviciilor de sănătate au posibilitatea de a identifica și interveni în situațiile de violență în familie pentru că persoanele care se confruntă cu abuzuri în familie reprezintă un procent semnificativ al celor care solicită servicii medicale. Multe victime se simt mai confortabil să vorbească despre ceea ce li se întâmplă mai degrabă cu medicul lor de familie sau cu alt specialist decât cu polițistul de sector.

Totuși, majoritatea cadrelor medicale se rezumă doar la oferirea asistenței medicale și, uneori, a sprijinului emoțional și mai puțin se documentează minuțios sau direcționează acești pacienți către alte grupuri profesionale abilitate să intervină în astfel de situații sau către prestatori de servicii existente în domeniu.

Lucrătorii medicali ar trebui să fie cei mai activi parteneri în identificarea situațiilor de violență în familie, legislația stipulând instrucțiuni concrete în acest sens, însă puțini dintre ei cunosc rolul care le revine aici, dar și mai puțini le aplică în practică.

Colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarelor și beneficiarilor

Ținând cont de specificul victimelor violenței în familie și de vulnerabilitatea acestora, încă din primii ani de activitate s-a impus necesitatea ca primul contact între victimă și prestatorii de servicii să o facă consilierii Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete.

Pentru o persoană aflată într-o situație de criză o reacție promptă și un răspuns imediat la nevoile ei pot fi decisive în depășirea complicațiilor care, posibil, pun în pericol sănătatea mentală sau fizică, starea social-economică sau de interrelaționarea cu alții.

În acest sens, Telefonul de Încredere este considerat în prezent o verigă importantă în sistemul de asistență și protecție a victimelor violenței în familie la nivel național, iar activitatea acestuia trebuie să fie constantă, neîntreruptă.

În soluționarea cazurilor de violență cel mai des apelate sunt instituțiile de stat abilitate prin lege să intervină în situațiile de violență în familie: autoritățile publice locale, lucrători

sociali, centrele de plasament pentru victimele violenței, centrele maternale, dar și alte ONG-uri specializate.

De regulă, consilierul Telefonului de Încredere stabilește legătura cu serviciul respectiv, transmite informațiile și responsabilitatea îngrijirii și se convinge că beneficiara a ajuns la instituția/organizația corespunzătoare.

Astfel, pentru asigurarea accesului la serviciile specializate, în funcție de necesitățile identificate, consilierii serviciului au oferit victimelor întregul suport necesar pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă. Consilierii au facilitat comunicarea, au oferit datele de contact ale prestatorilor de servicii din domeniu, ale autorităților competente, echipelor multidisciplinare, la nivel național și local. Adică preiau mâna întinsă care cere ajutor și o ajută.

Pe parcursul celor 10 ani, consilierii Telefonului de Încredere au realizat **2.914 intervenții** pentru a facilita soluționarea unui număr

de 1.380 de cazuri înregistrate la Telefonul de Încredere, referindu-le, atunci când a fost nevoie, către alți prestatori de servicii sociale.

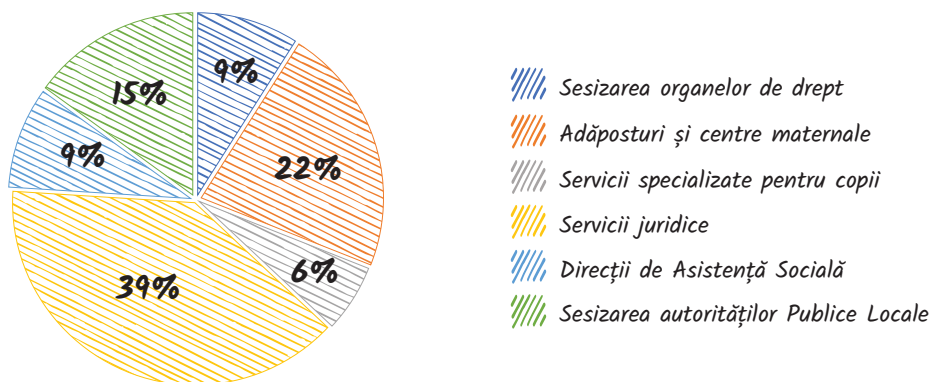
În aceste situații a fost necesară intervenția consilierilor serviciului pentru a depăși pericolul iminent pentru viața sau integritatea fizică sau psihică a beneficiarelor.

Pentru a asigura securitatea și pentru a răspunde nevoilor imediate ale victimelor/copiilor acestora, consilierii au intervenit în regim de urgență, în funcție de specificul cazului, evaluării riscului, ținând cont de necesitățile beneficiarilor și având drept scop eliminarea pericolelor existente.

În ceea ce privește numărul de intervenții, nu putem vorbi despre o dinamică sau creștere pe ani; fiecare caz este individual, necesitățile sunt diferite, iar specificul serviciului ne obligă să păstrăm confidențialitatea informației atunci când beneficiarul ne solicită acest lucru.

Astfel, cele mai multe femei – 39% – au fost redirecționate către organizațiile ce oferă servicii juridice – fie că vorbim despre asistența juridică garantată de stat sau organizații-partenere în domeniu. În 22% din cazuri a fost necesară plasarea beneficiarelor în centre specializate sau maternale, iar în circa 15% de cazuri a fost necesară sesizarea autorităților publice locale și expedierea demersurilor.

Serviciile sesizate în situații de criză și referirea beneficiarilor Telefonului de Încredere



Totodată, referirea beneficiarilor către servicii specializate de asistență s-a menținut constant de-a lungul anilor. Nu putem vorbi despre o evoluție sau involuție. De ce? Pentru că, pe de o parte, numărul prestatorilor de servicii a rămas același, unele regiuni fiind cuprinse mai mult, altele, mai puțin. Iar pe de altă parte, este vorba despre caracterul specific al subiecților violenței în familie.

De exemplu, procentul beneficiarilor care au solicitat adăpost nu este unul mare. Și asta pentru că plasarea victimelor în centre este o măsură care asigură protecție și sprijin la moment, pe o anumită perioadă de timp și nicidecum nu soluționează problema în general. De regulă, ele nu au unde reveni altundeva decât acasă, la agresor. Revenind acasă, constată că acesta între timp a vândut lucruri

din gospodărie, casa e într-o stare deplorabilă. Dacă mai adăugăm aici și faptul că, pentru a se caza la centru, victima este nevoită să-și retragă copiii de la școală sau grădiniță, este explicabil procentul relativ mic al persoanelor care au solicitat plasament.

În acest sens, măsurile de protecție – Ordonanța de protecție și Ordonanța de restricție urgentă – nu au redus numărul de referiri ale beneficiarelor către alte servicii – ele au rolul lor bine definit, fiind preferate de un anume

tip de beneficiare, cât au îmbunătățit și extins răspunsul statului la cazurile de violență în familie prin asigurarea securității imediate a persoanelor afectate.

Iar aici este tocmai loc pentru vorbire directă – e cealaltă parte, cu mărturii, a jurnalului nostru.

Jurnal.
Partea a doua

Mărturii de la celălalt capăt al firului de telefon

0 8008 8008

Argument

Veți descoperi în aceste mărturii de la celălalt capăt al firului de telefon mai multe semne de suspensie. Așa am ales să blurăm lacrimile, disperarea, oftaturile. Acestea sunt greu de povestit în cuvinte. De aceea le-am scris direct cu inima. Și le probăm cu tot ceea ce am trăit noi și, mai ales, au trăit beneficiarele Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete.

Am gândit și am scris această parte de jurnal ca pe un dialog atât cu noi însele despre reușite și neîmpliniri, cât mai ales cu toți cei care țin în mână această carte și vor și pot să se implice în lupta comună pentru dreptate împotriva violenței. De dragul copiilor, al lui Ionel din spotul nostru „Violența în familie prin ochii copiilor”. De dragul femeilor și fetelor. De dragul tuturor familiilor.

Sunt aici 10 capitole după numărul de ani pe care i-a împlinit, în anul 2019, Telefonul de Încredere pentru femei și Fete 0 8008 8008, iar în legătură cu această cifră avem sentimen-

te amestecate. Pe de o parte, vrem ca lucrurile bune să continue și să aibă viață lungă. Iar pe de altă parte, aici este vorba despre violență și aceasta trebuie eliminată definitiv.

Și în această lume nouă, mai bună nu trebuie să existe disperare și durere care să aibă nevoie de un Telefon de Încredere, ci să semene cu o casă plină de bucurii în care bucuria să se simtă prin geamuri, iar lucrurile ascunse – durerea, violența – să nu fie căutate prin gaura cheii.



Primul apel

Din păcate, nu a fost singurul și ultimul

24 octombrie 2009. Sâmbătă. Ora 16:30.

De obicei, în zilele de sâmbătă, în biroul Centrului Internațional „La Strada” este mai puțină lume decât de obicei. Dar cei pe care-i veți găsi aici mereu sunt consilierii celor două servicii telefonice, gestionate de centru.

Acea sâmbătă nu a fost o excepție. La birou se afla consilierul de la Linia Fierbinte – un serviciu care, la acea dată, împlinise deja opt ani de activitate – și consilierul proaspăt in-

struit al unui nou serviciu care urma să fie lansat oficial la 2 noiembrie 2009 – Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete.

Și pentru că despre existența acestui Telefon de Încredere pentru Femei și Fete 0 8008 8008 publicul urma să afle abia peste o săptămână, primul apel pe care l-am înregistrat a fost direcționat de către acel coleg al nostru, consilier la Linia Fierbinte.

„...*(Plânge)* ...Sunt pensionară, dar încă mai lucrez. Soțul meu tot este pensionar, dar el nu mai lucrează. Stă acasă și bea întruna. Nu știu când l-am văzut treaz ultima dată... poate diminețile când se trezește. El este foarte agresiv. Mă bate foarte tare și mă amenință cu moartea. Sub patul unde doarme ține un topor, un ciocan și fel de fel de obiecte... Acum doarme... Mă tem foarte tare. Mă gândesc de multe ori să-mi pun capăt zilelor.

Avem împreună trei copii. Ei deja sunt mari și vin foarte rar pe acasă de răul tatălui lor. Pe unul dintre băieți chiar l-a alungat de acasă. Tot satul știe ce se întâmplă în familia noastră... și la lucru îl cunosc toți, fiindcă deseori am vânătăi și fața umflată... Toți mă susțin, dar nimeni nu intervine. El de nimeni nu se teme, căci este certat mai cu tot satul. La poliție nu mă duc pentru că ei nu fac nimic, dar nici de acasă nu vreau să plec... Ce să fac?”

A fost PRIMUL și, poate, unul din cele mai dificile apeluri care au fost preluate de consilierii „La Strada”. Asemenea apeluri – strigăte de disperare, amestecate cu lacrimi – au devenit în cei 10 ani de activitate a Telefonului de Încredere apeluri „obișnuite”. Noi însă nu suntem obișnuite să nu acționăm, chiar dacă este dificil.

De ce a fost dificil? Pentru că...

Pe de o parte, avem:

O femeie, victimă a violenței în familie care, de-a lungul anilor, a îndurat multe bătăi, care trăiește cu un soț alcoolic. Ea continuă să muncească și după împlinirea vârstei de pensionare. Întreține de una singură toată gospodăria și familia, dar care se teme că „nu se va descurca singură”. Femeia a reușit, totuși, să-și întemeieze o gospodărie de unde nu vrea să plece, pentru că prea mult a muncit la ea. A născut și a educat trei copii, îndurând durerea de dragul lor pentru că, zice ea, „copiii

trebuie să aibă tată”. S-ar putea spune că are susținerea rudelor, dar acestea nu se implică pentru că le este frică, dar și pentru că „este o chestiune privată de familie”. Femeia care a telefonat disperată ezită să se adreseze la poliție pentru că, atunci când a făcut-o, soțul s-a ales cu o amendă pe care tot ea a plătit-o.

Pe de altă parte...

Republica Moldova avea deja o lege specială – Legea nr. 45 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie – însă nimeni nu a informat această femeie despre lege și drepturile ei.

Și polițistul de sector, și primarul, și asistentul social, și medicul, în calitatea lor de autorități abilitate, prin lege, cu funcții de prevenire și de combatere a violenței în familie, nu au folosit instrumentele legale pe care le aveau la dispoziție, toți fiind restanțieri la capitolul implementare.

Și atunci am înțeles. Noi am ales să fim de ajutor pentru femeia care a pus mâna pe telefon și a sunat...

Lansarea anume ACUM a serviciului Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete 0 8008 8008 este mai mult decât oportună și necesară. Acesta vine să asigure, în condiții de anonim, confidențialitate și absolut gratuit, un prim ajutor, o informare calitativă, „o ureche” care să asculte, să înțeleagă, să accepte, dar să nu judece.

Convingerea noastră a fost atunci și a rămas în continuare că o femeie este capabilă să depășească această situație, DOAR că are **NEVOIE DE AJUTOR**. Și asta pentru că, fiind paralizate de frici legate de siguranță, securitatea personală, în familie ori în afara ei, marginalizate de societate, cu un potențial și abilități devalorizate, fără o susținere, în

primul rând, morală și psihologică, femeile și fetele pot să rupă cu greu cercul vicios al violenței, deci nu este imposibil.

10 ani sau 3650 de zile și tot atâtea nopți de funcționare neîntreruptă a Telefonului de Încredere ne oferă posibilitatea să analizăm evoluția situației din domeniul violenței împotriva femeilor prin prisma VOCILOR beneficiarelor noastre. Spunem aici și mai departe beneficiare, la feminin, pentru că 8 apeluri din 10 în acest deceniu de activitate a Telefonului de Încredere au aparținut femeilor și fetelor.

Deci.

„Ați sunat la Telefonul de Încredere. Vă ascult...”



0 8008 8008

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete

Ce este și ce nu este...

„Alo! Am sunat la Violența în familie? Eu vă sun din satul... veniți să-l luați... Aaa... nu veniți? Atunci cum puteți să ne ajutați?”...

Uneori, pentru a explica mai bine CE ESTE un fenomen, un obiect sau un serviciu, calea cea mai potrivită este de a spune, mai întâi, CE NU ESTE acesta.

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete nu este nici Centrul de Apel, nici Serviciul Național Unic Pentru Apelurile de Urgență 112. Nu suntem, prin urmare, nici poliția, nici ambulanța și nici pompierii, însă poate că facem o muncă comună. De salvare.

Ne-a fost dat să auzim la telefon de la beneficiarele noastre mărturii, destăinuri și cereri de ajutor foarte personale, aproape intime, oarecum neobișnuite pentru apelurile de urgență la serviciile publice: „...pentru că este tatăl copiilor”, „mi-i jale”, „dar dacă va sta la evidența poliției”, „nu vreau să aibă probleme la lucru”, „o să mă vorbească lumea în sat că-mi vine poliția la poartă”, „mi-e frică”, „vreau să veniți doar să-l speriați oleacă”.

Telefonul de Încredere este solicitat tocmai pentru că beneficiarele au nevoie de o intervenție neformală, fără protocol.

Consilierii serviciului fac mai mult decât să informeze și să orienteze către alte servicii. Ei nu sunt roboți și nici nu vând produse sau

servicii. Ei pun la dispoziția beneficiarelor o ureche conectată aici și acum și oferă sprijin și ajutor!

Iar cuvântul-cheie este Încrederea!

Consilierea prin intermediul telefonului este potrivită pentru beneficiară, deoarece oferă anonim, confidențialitate și o încredere specială, aproape intimă. Atunci când începe consilierea telefonică, apare efectul de „tovarăș de drum”, se creează un confort psihologic ce o predispune pe femeie să discute cele mai personale momente ale vieții sale, inclusiv cele legate de sfera sexuală și relațiile interpersonale.

Consilierea telefonică poate fi cea mai bună soluție pentru femeile afectate de violența în familie care au un comportament puternic victimizat, o stimă de sine redusă, sunt nehotărâte și timide, nu au încredere în forțele proprii, le este afectată capacitatea de a lua decizii, sunt izolate, închise în sine, cum se spune. Acestor oameni chiar le este greu să ia telefonul și să sune. Dar, în momentul în care o fac, le este mult mai ușor să facă mărturii la telefon decât în fața unei persoane pe care o văd.

Caracterul continuu, de 24/7 al serviciului Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete le oferă apelantelor un sentiment de siguranță. Femeile și fetele știu că pot accesa numă-

rul gratuit în orice moment, oriunde s-ar afla, în timpul unui abuz, după ce s-a întâmplat abuzul sau pur și simplu pentru a discuta despre gândurile sau îndoielile lor despre o relație. Altfel spus, Telefonul de Încredere este un spațiu încurajator pentru exprimarea sentimentelor și îngrijorărilor, pentru mărtu-

risirea experiențelor. Un prim pas – dar foarte important și necesar – spre recuperare.

Menirea acestui serviciu este una de conectare! Și chiar așa se întâmplă. „Ați sunat la Telefonul de Încredere. Vă ascult...”

Exercițiu de imaginație

E toamnă târzie și plouă. O femeie a ieșit din casă în fugă, cu inima zbătându-i-se de frică și durere, plină de vântăi sau chiar sânge, îmbrăcată în ce a apucat dacă a apucat, poate chiar desculță, plângând și frământându-se că în casă a lăsat doi copii, rupând pământul în alergare până la vecina ei care, din fericire, i-a deschis ușa și o lasă să intre. Femeia se macină: să sune, să nu sune. Sună. Este disperată. Nici ea nu este sigură ce vrea. În capul ei se învârtesc idei și imagini despre copii, plânsul lor, obiectele aruncate prin casă, papucii lui de glod care au murdărit țolișoarele, mâncarea arzând pe foc, ușa lăsată deschisă și mirosul lui de alcool... Și ea începe să povestească agitată la telefon prin ce a trecut. Iar tu ascuți și înțelegeți durerea ei și dacă o înțelegeți cu adevărat atunci v-ați CONECTAT!

Urmează informarea!

Da! Este adevărat că informarea este o primă armă de apărare a victimelor. Și dacă arma apare în primul act al acestei piese, sigur va împușca cu folos în următoarele. Ne dorim ca beneficiarele noastre să-și cunoască mult mai bine drepturile și să afle despre serviciile pe care le pot solicita. Oricine știe că o persoană informată este o persoană protejată. Într-adevăr este așa, însă nu este de ajuns. Nu întotdeauna.

De aceea, următorul scop ca importanță al serviciului este **consilierea psihologică**: ascultare activă, comunicare empatică, acceptare necondiționată etc., fără a emite judecăți de valoare și fără a pune etichete, a blama, fără de ce-uri. Consilierea de suport centrată pe abilitare este esența, este firul roșu al intervenției eficiente a unui consilier la Telefonul de Încredere.

După ce sunt informate și consiliate, unele femei știu ce-și doresc mai departe, altele – nu. Pentru că abuzul poate avea un impact diferit bunăstării emoționale a femeilor. Mai știm și că experiența fiecăreia este diferită, iar recăpătarea controlului asupra propriei vieți presupune un mare efort.

Anume aici intervine consilierul care are sarcina să ofere oportunitatea de a explora, identifica și valorifica propriile resurse necesare pentru a declanșa o schimbare. Ceea ce-ți oferă consilierea după ce aceasta s-a încheiat este „să te ajute să te ajuți singură”.

Violența în familie și violența sexuală sunt domenii complicate și dureroase. Consilierul serviciului are misiunea de a comunica cu femeile și fetele care aduc propriile istorii de viață, mărturisind detalii cutremurătoare, circumstanțe stresante și, în încercarea de a pune tot greul pe umerii altcuiva, deseori, se lasă și cu amenințări care vin din frică, disperare.

„Nici voi nu mă puteți ajuta... nu-mi rămâne decât să mă sinucid...”. „Unica soluție este să-l omor pe fiu, și apoi și pe mine...” „Voi doar vorbiți cu lumea? Dacă mă sinucid, apoi voi veți fi responsabili...” „Dacă vine și mă omoară, vina o să fie a voastră”. „Dacă nu-l arestați, eu pornesc gazul și arunc în aer tot blocul”...

În această postură consilierul de la Telefonul de Încredere trebuie să cunoască în profunzime portretul psihologic al victimelor și al agresorilor. Este nevoie de o capacitate deosebită de a lucra în condiții de stres, de implicare empatică, de o abordare individualizată, de multă răbdare și acceptare necondiționată, de o capacitate de a face față frustrărilor care se datorează imposibilității de a evalua intervenția în calitate de specialist.

Și toate aceste calități trebuie să se regăsească doar în pielea și mintea unei singure persoane. Consilier sau consilieră la Telefonul de Încredere.



Campanie Înseamnă mobilizare

Vă mai amintiți primul apel telefonic ce a ajuns la noi, în acea zi îndepărtată de 24 octombrie 2009, sâmbătă după-amiază?

„Mă bate foarte tare și mă amenință cu moartea. Sub patul unde doarme ține un topor, un ciocan și fel de fel de obiecte... Acum doarme... Mă tem foarte tare”.

Acest apel la Telefonul de Încredere a confirmat ceea ce știam deja. Și anume că:

- Deși, la nivel declarativ, lumea condamnă violența împotriva femeilor, mulți se comportă ca niște persoane fără auz și fără văz. Admitem deseori sau, dacă nu admitem, nu reacționăm atunci când, uzând de calitatea de a ne fi născut ființe umane, suntem obligați să o facem.
- Societatea este încă prea conservatoare atunci când este vorba despre violență, iar frica și rușinea împiedică femeile și fetele să vorbească deschis despre problemele, dificultățile, emoțiile lor.
- Violenta în familie este considerată deocamdată o chestiune privată care poate fi soluționată doar de către membrii familiei, iar minimizarea consecințelor de către specialiști o poate transforma într-o problemă latentă.
- Infrastructură existentă – insuficient dezvoltată – a serviciilor în situațiile de violență este prezentă doar în anumite regiuni geografice și este promovată slab și sporadic. În consecință, este cunoscută de un număr mic de potențiale beneficiare.

- La modul practic, lipsește interacțiunea dintre serviciile specializate – poliție, instituții medicale și asistenta socială.

Anume pe aceste realități am conceptualizat și am fundamentat prima noastră campanie de sensibilizare. Am numit-o simplu: „Familia sănătoasă este familia fără violență”.

Și pentru că a fost prima campanie, am produs și am difuzat două spoturi video, împărțind activitățile în două etape consecutive.

Am început, în anul 2009, cu afirmația: „Tu poți avea o viață fără frică” și am pus accent, în special, pe conștientizarea faptului că violența există, are un caracter repetitiv și afectează societatea. Pe fiecare persoană. Ca să fie pe înțelesul tuturor, am adus în prim-plan anume violența fizică, care este o manifestare a violenței în familie dintre cele mai evidente și care se vede pentru că lasă urme!

Și oamenii au început să ne telefoneze. La început erau puțini, apoi tot mai mulți. Telefonau, mai ales, femeile supuse violenței sau rudele acestora și vorbeau despre violența fizică care li se întâmplă...

„Concubinel meu este foarte violent.

Am două fete și-s gravidă și iată, iată trebuie să nasc iar... Chiar noaptea asta s-a trezit din beție și a început să strige, să trântescă tot prin casă. Copiii s-au speriat. Am fugit afară. Am stat afară până la trei noaptea. Dacă intram înapoi în casă, începea iar coșmarul. Casa e a mea. I-am spusă să plece. Nu vrea...” (N., 33 de ani).

„Suntem căsătoriți de 57 ani. Ambii avem studii superioare, am avut posturi de conducere, o gospodărie mare și trei copii care demult îs pe la casele lor. Ca să mă pedepsească, uneori, mă scotea afară, iarna, în pielea goală și stăteam desculță pe gheață... Gardul e înalt la noi, Cine te vede? Din cauza statutului și gurii lumii am tăcut, am îndurat. Când le-am spus copiilor că nu mai suport și vreau să chem poliția, toți trei au zis să rabd, dacă tot am răbdat o viață. Am diabet zaharat și câteva degete amputate. Am nevoie de liniște...” (G., 76 de ani).

„Poate să-l apuce așa brusc și n-ai scăpare

atunci. Copiii îs numai un tremurici... Și socrii tot, că trăim împreună. La polițistul de sector degeaba mă duc că-s „prieteni de pahar”. Am plecat de multe ori de acasă la părinții mei, la sora mea la oraș, dar de fiecare dată m-am întors. El venea și, dacă scuzele nu ajutau, amenința că ne omoară pe toți... Nu mai are rost să plec. Și apoi mi-e jale și de părinții lui care tot se tem de el și pe care tare-i mai chinuiește...” (E., 42 de ani).

„Lucrez în oraș. Sunt vreo 20 de km de la noi din sat. Facem drumul cu băiatul în fiecare zi că vreau să facă școală bună. Soțul nu lucrează. Mă bate de când ne-am luat. Odată, mai demult, a încercat să-mi taie capul cu toporașul de tăiat carne.

Noroc de băiat că era la mine în brațe. Ieri, pe la zece seara, iar a început. Am ieșit afară din casă cu tot cu copil, îmbrăcați în pijamale de noapte. Spre dimineață, când a adormit, ne-am furișat încetișor și am dormit amândoi pe un fotoliu...” (F., 28 de ani).

Am continuat, în anul 2010, cu sloganul „Nu e normal să crezi că violența este o normă”. De data asta ne-am propus mai mult: să vorbim și despre alte forme de violență în familie în bază de gen, cu accent pe violența psiho-

logică, economică, socială și mai puțin pe cea fizică. Am încercat să spargem stereotipurile existente, solicitând prezența mai multor persoane și personalități și adresând mesaje femeilor-victime.

„Nu e normal să fii controlată la fiecare pas... Să-ți se spună cu ce ai sau nu ai voie să te îmbraci... Să-ți fie verificat telefonul mobil, geanta și fiecare leu pe care-l cheltui... Să fii izolată de prieteni și de familie... Și să ceri voie să mergi în vizită la mama... Să tremuri când te reții la serviciu”.

Ne-am adresat cu vocea eroilor și eroinelor campaniei noastre și bărbaților-agresori.

„Nu e normal să spui că femeia nebătuță e ca o casă nemăturată... Să-ți înjosești femeia doar ca să te simți bărbat... Să o obligi să renunțe la serviciu... Să dai vina pe alcool... Sau pe lipsa de bani... Sau pe o perioadă mai proastă din viața ta... Să-și impui autoritatea prin amenințări și agresiuni... Să credem că violența este o normă”.

De data asta, au început să ne sune și bărbații, majoritatea dintre ei agresori în familia lor. Și ne-au spus, ridicând vocea.

„Nu încurcați mințile oamenilor cu publicitatea voastră. Oamenii care vorbesc în ea nu știu ce spun...”
(I., 50 de ani).

„E o viperă. Nu știe unde-i e locul. Stricăți familiile cu aceste prostii... Dacă a bătut-o, înseamnă că așa a trebuit...”
(O., 36 de ani).

„Eu sunt împotriva violenței fizice... dar spotul vostru m-a dezorientat. Eu tot verific telefonul mobil al soției. De ce faceți așa publicitate? Ce vrem să spunem cu asta?...”
(L., 26 de ani).

„Femeia dacă nu ascultă și nu se supune bărbatului trebuie bătută. Bărbatul este dumnezeul ei și ce spune el este lege. Ea nu are dreptul să facă nici un pas fără înștiințarea lui... Ce fel de comunicare? Am spus e lege... Nu se discută...”
(V., 65 de ani).

În majoritatea acestor apeluri telefonice, bărbații își manifestau agresiv dezacordul cu mesajul promovat, acesta fiind perceput drept un amestec în viața lor de familie, o încălcare a drepturilor bărbaților și un generator de conflicte în cuplu. Ei recunosc că-și bat parterele, dar consideră comportamentul lor justificat, „firesc” și se cred ei victime pentru că provoacă abuzul prin consumul de alcool, adulter, nesupunere etc.

Au urmat și alte campanii. Fiecare avea un mesaj anume, vorbea despre un aspect concret și mai puțin cunoscut al problemei. Cea mai recentă campanie „La Strada”, cea din anul 2017, a fost poate cea care a sensibilizat cel mai tare femeile și le-a provocat emoții învecinate cu durerea. Campania „Violența în familie prin ochii copiilor” a fost poate cea mai DURĂ și pentru noi. Pentru că, de data asta, au vorbit COPII prin vocea lui Ionel care povestește despre:

Mama lui, care acum e la spital.

Doctorul care a spus că există speranță.

Bunica care a zis că e rușine dacă află lumea.

Nașul care a zis că mama trebuie să rabde.

Vecina care n-a auzit și n-a văzut nimic.

Polițistul care a scris o hârtie...

În acel spot Ionel arată:

Locul unde dormea mama ca să n-o găsească tata.

Locul în care tata a împins-o pe mama și ea a căzut.

Și florile pe care le-a adus el, copil, pentru că mama a răbdat toate de dragul lui!

Acum, împreună cu plasarea la TV a spotului „Violența în familie prin ochii copiilor”, am mers cu acest mesaj în toate cele 35 de raioane și municipii din Moldova. Am invitat și i-am pus față-n față pe toți cei care erau obligați prin lege să o ajute pe mama lui Ionel: polițiști, asis-

tenți sociali, medici, profesori care sunt, totodată, bunicii, vecinele sau nași din spot. Am făcut acest efort pentru că, după aproape un deceniu de când avem o lege specială, încă tolerăm situația și nu intervenim. Pentru că încă foarte multe femei continuă, de dragul copiilor, să trăiască cu un soț agresiv, considerând că copiii trebuie să aibă un tată, fără să înțeleagă că mai ales copiii suferă la fel de mult ca ele. Iar consecințele pe termen scurt și pe termen lung sunt foarte grave. Lasă urme în destin.

Este locul aici să împărtășim înțelegerea noastră a ceea ce înseamnă sensibilizare cu impact și de ce o campanie reușită înseamnă întotdeauna mobilizare.

Un impact puternic asupra oamenilor îl produce tot ceea ce se vede la televizor și, mai nou, pe Internet. Și dacă mai adăugăm aici puterea rețelelor sociale și transmiterea informației de la om la om, din ușă în ușă, atunci avem în față sursele de cunoaștere cele mai populare în rândul beneficiarelor Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete. În acest sens, puterea mass-media, inclusiv a celor electronice, este foarte mare – acestea formează curente de opinie și atitudini. Iar principiul care trebuie să le ghideze este cel de a nu dăuna.

De ce am insistat să vă vorbim despre aceste campanii de sensibilizare?

Pentru că acestea ilustrează cel mai bine situația din domeniul prevenirii și combaterii violenței și evoluția acesteia. Conținutul și mesajele campaniilor sunt inspirate sută la sută din mărturiile celor care au sunat la Telefonul de Încredere. Iar dacă o lege funcționează sau nu, cel mai bine îți va spune beneficiarul și beneficiarele acesteia!

Iar aceste mărturii umane sunt în stare să mobilizeze un răspuns: al celor apropiați, al comunității, al autorităților.

Violența împotriva femeilor în lume și acasă:

legislație și realități

„Alo... Am sunat ieri la voi. Mi-ați zis că este o lege care mă apără. Ce fel de lege e asta, doamnă? Iar m-a bătut. Și pe mine, și pe copii. Mi-a rupt mâna. M-am dus la polițistul de sector care trăiește nu departe de noi. Mi-a zis că va veni și nu a mai venit. Am fost și la asistenta socială din sat. A vorbit cu fata și gata. M-am dus la raion. Au zis că pentru Ordonanța de protecție probele care sunt nu-s destule. Păi, am certificat de la medic unde scrie negru pe alb că mâna a fost ruptă. Au zis că el are drepturi. Dar eu n-am?”

Un altfel de PROLOG

PRIMA Ordonanță de protecție a fost emisă ABIA PESTE UN AN de la intrarea în vigoare a legii – la 25 septembrie 2009.

Oficial, această femeie se afla sub protecția legii. Doar că, până la urmă, a fost ucisă de către soț. Cu tot cu protecția pe care o avea. Cum să exprimăm aici în cuvinte sentimentele...

Pauză de tristețe și de condoleanțe.

Întreg sistemul care trebuia să o apere atunci a suferit eșec!

Pentru a înțelege de ce s-a întâmplat asta, este cazul să vedem care era situația în domeniul violenței în familie și violenței împotriva femeilor în MOMENTUL LANȘĂRII serviciului Telefonului de Încredere, în anul 2009.

Context general

Ce se întâmplă ÎN LUME...

La nivel internațional, exista Convenția pentru Apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale (Convenția Europeană a Drepturilor Omului), elaborată de Consiliul Europei încă în 1950 și intrată în vigoare în septembrie 1953. În anul 1959, la Strasbourg, Adunarea Parlamentară a Consiliului Europei alege, pentru prima dată, judecătoria Curții Europene a Drepturilor Omului (CtEDO), chemată să examineze unele procese / cauze introduse la scară internațională în baza Convenției și să le soluționeze prin decizii obligatorii și definitive. La acea etapă, jurisprudența CtEDO deja avea la activ cauze de violență în familie.

Un sfert de veac mai târziu, în 1979, Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite (ONU) adoptă primul și unul dintre cele mai importante documente cu referire la dreptu-

riile femeii – Convenția privind eliminarea tuturor formelor de discriminare față de femei (CEDAW), dar care nu menționează expres termenul de violență împotriva femeilor. Abia în 1992, prin Recomandarea Generală Nr. 19 al Comitetului CEDAW, violența împotriva femeilor / în bază de gen este recunoscută ca reprezentând o formă de discriminare, intrând în domeniul său de aplicare.

Inspirându-se din această recomandare, în 1993, Adunarea Generală ONU adoptă Declarația cu privire la eliminarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor. De facto, această declarație a pus bazele acțiunilor internaționale privind violența împotriva femeilor și oferă o primă definiție complexă acestui fenomen.

„Orice act de violență în bază de sex, din care rezultă pentru femei traumatisme sau suferințe fizice, psihologice sau sexuale, inclusiv amenințările cu astfel de acte, constrângerea sau lipsirea arbitrară de libertate, săvârșite fie în viața publică, fie în viața privată”.

Au urmat Declarația și Programul de Acțiuni de la Beijing, în 1995, care-au inclus eradicarea violenței împotriva femeilor ca obiectiv strategic printre alte cerințe ale egalității de gen. Apoi Convenția Consiliului Europei privind lupta împotriva traficului de ființe umane, în 2005. Convenția Consiliului Europei pentru protecția copiilor împotriva exploatarea sexuală și a abuzului sexual, în 2007, precum și un șir de recomandări ale Comitetului de Miniștri adresate statelor-membre ale Consiliului Europei din 2002 privind protecția femeilor împotriva violenței. Recomandarea din 2007 privind standardele și mecanismele de asigurare a egalității de gen, alte recomandări ale Consiliului Europei și declarații ale Parlamentului European.

Toate aceste acte au precedat și au pregătit adoptarea celui mai cuprinzător și mai important tratat internațional care abordează această gravă violare a drepturilor omului – Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice. Cunoscută mai mult după denumirea localității unde a avut loc ședința Consiliului, Convenția de la Istanbul urma să fie adoptată în mai 2011.

În prezent, Convenția de la Istanbul a fost semnată de către 45 din cele 47 de state-membre ale Consiliului Europei (excepție – Azerbaidjan și Federația Rusă), fiind ratificată de 34 dintre acestea. Faptul că Republica Moldova este printre semnatarii ne bucură, nu putem însă să nu remarcăm că, exceptând Armenia, Moldova este ultimul stat care am semnat-o, la 6 februarie 2017, urmând a fi și ratificată.

Ce se întâmplă în Republica Moldova

Încă la sfârșitul anului 2001, în cadrul Campaniei regionale informaționale pentru drepturile femeii „Viață fără violență”, în Republica Moldova a fost cercetat nivelul de informare al populației cu privire la violența împotriva femeii în familie și la locul de muncă. Concluziile studiului respectiv erau mai mult decât îngrijorătoare. Le putem spune chiar strigătoare la cer.

Astfel, atât bărbații, cât și femeile considerau drept admisibilă aplicarea violenței asupra femeilor. Diferența consta doar în numărul mai mare al bărbaților care au declarat acest lucru. Potrivit cercetării, deși femeile mai frecvent decât bărbații menționau și despre alte for-

me de violență – psihologică sau economică, de exemplu, per ansamblu acestea practic nu erau sesizate, fiind considerate reacții firești, nu și acte de violență.

La începutul anului 2007, la insistența și prin contribuția societății civile, Parlamentul de la Chișinău adoptă Legea Nr. 45 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie.

Intrată în vigoare în septembrie 2008, legea stabilește cadrul instituțional cu detalierea sarcinilor autorităților competente, prevede crearea centrelor / serviciilor de reabilitare a victimelor și agresorilor, a unui mecanism de soluționare a cazurilor de violență și protecție pentru victimele violenței în familie, inclusiv prin emiterea Ordonanței de protecție și aplicarea măsurilor punitive agresorului.

Odată cu intrarea în vigoare a legii, a fost armonizată și legislația națională, prin operarea de modificări legislative în domeniul violenței în familie la Codul Penal (prin introducerea Art. 201 prim – „Violența în familie”), Codul Familiei, Legea Poliției etc.

Astfel, autoritățile administrației publice centrale de specialitate în domeniu erau Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, Ministerul Educației, Ministerul Sănătății, Ministerul Afacerilor Interne și Ministerul Justiției.

Autoritatea publică centrală abilitată cu funcții de elaborare și de promovare a politicilor de prevenire și de combatere a violenței în familie și de asistență socială a victimelor și agresorilor era Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei (în prezent, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale), pe lângă care a fost creat și Consiliul coordonator interministerial în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie, responsabil

de asigurarea coordonării și colaborării dintre ministere și alte autorități administrative centrale cu competențe în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

Ulterior, în perspectiva semnării și ratificării de către Republica Moldova a celui mai complex tratat internațional din domeniu – Convenția de la Istanbul – urma să fie armonizat și cadrul legal național. La baza noului proiect de lege au stat recomandările, din 2013, oferite de Comitetul pentru eliminarea discriminării împotriva femeilor și de experți internaționali, dar și rapoartele naționale și studiile partenerilor din societatea civilă.

Astfel apare Legea Nr. 196 din 28 iulie 2016 pentru modificarea și completarea unor acte legislative din domeniul prevenirii și combaterii violenței care completează și modifică circa 12 acte normative ce vizează: completarea noțiunii de violență în familie; completări pentru definiția de agresor, stabilirea modalității de compensare a prejudiciului material și moral; emiterea Ordinului de restricție de urgență – o măsură provizorie de protecție a victimei, aplicată de poliție în baza unui chestionar de evaluare a riscurilor, prin care are loc înlăturarea imediată a agresorului din locuința familiei pe o perioadă de până la 10 zile; introducerea noțiunii de situație de criză / situație critică; pe cazurile de violență în familie se pornesc cauze penale, împăcarea părților nu mai este permisă, iar Ordonanța de protecție poate fi emisă și fără acceptul victimei, doar în baza autosesizării poliției; victimele violenței în familie beneficiază de asistență juridică garantată de stat, iar expertiza medico-legală devine gratuită. Amenda, ca măsură de contravenție, a fost eliminată, iar pentru vătămări, chiar și neînsemnate, pedeapsa poate fi aplicată doar sub formă de muncă neremunerată sau arest contravențional pe 7-15 zile.

Cine este responsabil

Pentru a crea un cadru special de cooperare, prin care structurile de stat să poată asigura protecția drepturilor omului, încă în anul 2006, s-au pus bazele Sistemului Național de Referire (SNR) pentru Protecția și Asistența Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane.

Și pentru ca acesta să fie unul legal și funcțional, în decembrie 2008, Parlamentul de la Chișinău adoptă Strategia Sistemului Național de Referire pentru Asistența și Protecția Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane, iar victimele violenței în familie sunt printre beneficiarele acestui sistem. SNR stabilea și partenerii implicați, inclusiv crearea echipelor multidisciplinare raionale și comunitare.

Echipe multidisciplinare (EMD) era un element important și inovator al Sistemului Național de Referire. Unitate operațională de bază la nivel teritorial, aceasta urma să asigure colaborarea intersectorială a instituțiilor la nivel local, având drept scop protecția victimelor. Componenta echipei multidisciplinare era una flexibilă, fiind stabilită în funcție de necesitățile beneficiarei / beneficiarului. De regulă, aici se regăseau reprezentanții poliției, asistenței sociale, cadre medicale, didactice, reprezentanți ai autorităților publice locale.

Referirea cazurilor în cadrul Sistemului Național de Referire se făcea la trei nivele: comunitar, raional și național. Procesul de referire urma să funcționeze în ambele direcții. În cazul în care serviciile disponibile la nivelul respectiv nu erau suficiente pentru a răspunde nevoilor de asistență, beneficiara / beneficiarul urma să fie referită/referit la alte servicii existente în cadrul SNR.

La început, echipele multidisciplinare existau în doar 30 de localități din numai cinci raioa-

ne (Anenii Noi, Grigoriopol, Rezina, Șoldănești și Vulcănești).

În prezent, Sistemul Național de Referire pentru Protecția și Asistența Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane a fost extins în toate raioanele republicii, echipele multidisciplinare au fost create și asigurate cu resurse umane, iar capacitățile lor au fost consolidate prin instruirile de care-au beneficiat.

La nivelul declarațiilor oficiale, acest lucru s-a întâmplat. De ce însă, de facto, activitățile acestor echipe multidisciplinare lasă de dorit, vom analiza mai târziu.

În 2018, după multe consultări, inclusiv cu reprezentanții societății civile, Guvernul adoptă Strategia națională de prevenire și combatere a violenței față de femei și violenței în familie pe anii 2018-2023.

Fiind în acord cu Convenția de la Istanbul, Strategia reprezintă o premieră pentru Republica Moldova, este complexă, cu obiective generale și specifice, măsuri, rezultate scontate și indicatori de progres.

Asupra acestor elemente nu vom stăruii aici pentru că este deocamdată prematur să vorbim despre rezultate. Ceea ce, totuși, atrage atenția sunt cele 41 de puncte care descriu situația în domeniu și definesc clar și onest problemele existente.

DE FACTO, statul recunoaște că precedentele campanii informaționale nu sunt de ajuns, iar capacitățile autorităților administrațiilor publice locale sunt reduse, specialiștii încă au percepții stereotipizate, accesul victimelor la servicii este redus, răspunsul sistemului de sănătate, social și al poliției este unul fragmentar, agresorii sunt pedepsiți insuficient, iar cazurile de violență sexuală sunt instrumentate deficitar.

Serviciile specializate pentru victime

Pentru acordarea asistenței de criză beneficiarilor, la nivel național, funcționa Centrul de Asistență și Protecție a Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane (CAP). Creat încă în 2001, cu suportul Organizației Internaționale pentru Migrație, Misiunea în Republica Moldova (OIM), în 2008 acesta a fost instituționalizat prin Hotărâre de Guvern, atribuindu-se statutul de instituție publică.

Dar, deși se afla în subordinea Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în 2009-2010, doar 18% din cheltuielile CAP au fost acoperite din mijloace bugetare. Ulterior, contribuția Guvernului la finanțarea CAP a crescut.

Împreună cu CAP, atât în Chișinău, cât și în alte localități din republică funcționau și alte centre specializate care ofereau servicii de zi sau plasament victimelor violenței în familie. AO „Casa Mărioarei”, Centrul de Drept al Femeilor, Asociația PROMO-LEX, Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii, Centrul de Criză Familială „Sotis”, Centrele maternale din Chișinău, Cahul, Căușeni, Drochia și Hâncești.

Totodată, începând cu anul 2009, în scopul asigurării acoperirii teritoriale și durabilității programelor de asistență de reintegrare pe termen lung, au beneficiat de finanțare din bugetul de stat mai multe centre.

Totuși, cele opt adăposturi unde puteau fi plasate femeile supuse violenței în familie și copiii lor erau și sunt finanțate insuficient, iar serviciile specializate sunt subdezvoltate. În 2019, existau 177 de locuri de adăpost, din cele 355 de locuri necesare conform standardelor europene.

Totodată, legislația actualizată în domeniu prevede crearea, pe lângă serviciile destinate victimelor și copiilor (adăposturi și centre de zi), a centrelor de asistență și consiliere pentru agresorii familiari.

Iar despre evoluția serviciilor, recunoaștem, este greu să vorbim pentru că, pe parcursul celor 10 ani, câteva centre s-au închis ori s-au reprofilat din lipsă de finanțare, iar alte patru noi s-au deschis.

Pentru agresorii familiari au fost deschise patru centre de zi (Chișinău, Căușeni, Drochia și Ocnița), unde sunt oferite servicii juridice, sociale și psihologice.

Ne întrebați despre finanțarea serviciilor? Legea specifică clar că statul „institue și asigură, în limita resurselor financiare alocate și / sau disponibile, finanțarea serviciilor de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și a copiilor lor și pentru agresorii familiari”. Un lucru știm cert: că resursele financiare alocate sau / și disponibile NU SUNT și SUFICIENTE.

Și pentru că noile modificări legislative menționează necesitatea instituirii și menținerii serviciului de asistență telefonică gratuită, care oferă consilierea apelanților, în regim de 24 din 24 de ore, 7 zile din săptămână, din decembrie 2017, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale subcontractează Centrul Internațional „La Strada”, printr-un contract de achiziții publice, să presteze acest serviciu la nivel național.

Iar ceea ce ne face mândre și încrezătoare în forțele noastre și în reușita noastră comună este certificatul de acreditare pe care l-am obținut în 2019. Ne dați voie să-i cităm numele complet? Certificat de acreditare nr. 0001246 din 5 decembrie 2019, eliberat de Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

Cine sunt beneficiarele Telefonului de Încredere?

Acum, în această parte de jurnal, cunoaștem deja care este situația în domeniu din punct de vedere legislativ și instituțional, și este exact momentul în care trebuie să revenim la ceea ce este cel mai important: la oameni, la beneficiarele noastre.

10 ani ai Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete în cifre

18.683 de apeluri înregistrate la Telefonul de Încredere, dintre care **644 de la copii**.

15.738 dintre apeluri au fost de la femei!

11.852 de persoane au solicitat suport, informație și orientare în situații de violență în familie.

270 de persoane au solicitat sprijin în cazuri de violență sexuală.

5.393 de persoane au mărturisit că au sunat la Telefonul de Încredere pentru că au sperat că vor putea găsi răspuns la toate întrebările pe care le au.

1.168 de persoane au dorit doar să afle ce este violența în familie sau cu ce se ocupă Telefonul de Încredere, ori au fost jurnaliști care au solicitat o colaborare cu „La Strada”.

1.407 de cazuri au necesitat intervenții de urgență în situații de criză.

499 de consultații au oferite grupurilor profesionale (polițiști, asistenți sociali, medici sau profesori).

În 10 ani Telefonul de Încredere a fost apelat de către:

- **8.152 de femei și 243 de bărbați**-victime ale violenței în familie.
- **183 de agresori bărbați și 17 agresoare**.
- **2.332 de femei rude** sau prietene ale victimelor violenței în familie și **425 de bărbați rude**, frați sau cunoștințe ale victimelor.
- **355 de femei-membre** ale diferitelor grupuri profesionale, de regulă, asistente sociale sau medici, și **144 de bărbați-membri** ai grupurilor profesionale, de regulă, polițiști sau primari.

De asemenea:

- **78 de femei și un bărbat**-victime ale violenței sexuale.
- **99 de femei și 30 de bărbați** ne-au vorbit despre abuzul sexual prin care au trecut rudele sau prietenele lor.
- **57 de reprezentanți ai diverselor grupuri profesionale** (polițiști, procurori, asistenți sociali sau medici) au solicitat ajutorul „La Strada” în cazuri de violență sexuală.

De ce am insistat pe formula femei / bărbați?

Pentru că am vrut să confirmăm o dată în plus că, atunci când vorbim despre domenii precum violența în familie sau violența sexuală, cel puțin din perspectiva apelurilor la Telefonul de Încredere, tabloul se conturează anume astfel:

- **97%** dintre victimele violenței în familie sunt FEMEI.
- **99%** dintre victimele violenței sexuale sunt FEMEI.
- **8 din 10 persoane** care sesizează un caz de violență sunt FEMEI.

În cei 10 ani de activitate a Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete, miile de istorii și mărturii pe care le-am auzit ne oferă suficientă informație pentru a descrie profilul femeilor supuse violenței și profilul agresorilor. Am realizat și vom continua să o facem asta în rapoartele noastre anuale. În acest jurnal însă intenția noastră a fost să urmărim evoluția fenomenului. Putem doar să confirmăm concluziile numărului mare de studii și cercetări de specialitate în domeniu.

Există oare un specific al victimelor sau agresorilor din Republica Moldova? ne întrebăm. Nu! Nu există! Violența nu se întâmplă pentru că suntem mai săraci, nu are legătură cu statutul nostru social. Este un comportament pe care, din păcate, îl vedem, învățăm, îl îmbrățișăm și-l transmitem de la generație la generație. Elementul definitoriu este, de fapt, atitudinea generală de acceptare sau respingere a ideii de a recurge la violență. Apoi această atitudine este acceptată, susținută și de alți factori: violența în familia de origine, organizarea de tip patriarhal, consumul de alcool sau droguri, dependența sau co-dependența materială.

Tipurile violenței în familie

Din perspectiva Telefonului de Încredere, credem că oricâte campanii de sensibilizare am realiza prin care să prezentăm diversitatea tipurilor de violență, totuși, cea mai sesizată este violența fizică

(80%) și apoi, într-o măsură mai mică, violența psihologică (13%). Iar despre violența sexuală, ca formă de manifestare a violenței în familie, femeile vorbesc foarte puțin (3%). Și nu pentru că nu există sau nu este percepută, dar pentru că este „atât de intimă, atât de personală, atât de rușinoasă”.

Cine este victima violenței în familie?

Victima violenței în familie este, de regulă, o femeie, născută la sat sau la oraș, care a avut parte de o copilărie uneori fericită, dar alteori nu prea, pentru că tata, când se supăra rău, o mai bătea pe mama. Și ele, ca să nu fie lovite, fugeau, aveau locuri unde n-o să le găsească. Și știau și cine dintre rude sau vecini le vor permite să înnopteze în casele lor. Fiica știa că trebuie să rabde „pentru că o să-i treacă tatei”.

Anii au trecut, fata devine femeie, se căsătorește din dragoste. Acum locuiește la sat sau la oraș. Este căsătorită sau se află în relație de concubinaj, are între 27 și 40 de ani, este mamă a doi copii, lucrează, dar banii pe care-i câștigă nu sunt mulți. Iar dacă adaugă la acești bani și salariul soțului, aproape că le ajunge. Casa pe care o au nu este mare, dar e a lor. Crede că este fericită, uneori, dar alteori nu prea, pentru că soțul, exact ca tata, când se supăra rău, o mai bate. Așa ca pe mama. DAR ea știe că trebuie să fugă, îi ia și pe copiii cu ea, așa cum o lua și mama pe ea. Știe că trebuie să rabde, la fel cum răbda și mama pentru că „în momentele bune, el știe să fie un tată bun, iar copiii au nevoie de amândoi părinții. Trebuie doar să nu-l provoace,



trebuie să accepte, căci că se mai întâmplă. E un lucru „normal”, se întâmplă în fiecare familie.

Și la aniversarea ei, de 60 de ani, copiii vor veni să-i spună „La mulți ani!”. Vor evita intenționat să-i vadă vânățile și fața tristă, vor ocoli discuția pe care au avut-o cu mama înainte la telefon, că nu mai poate suporta, fiindcă dacă tot a ajuns la vârsta asta, mai poate răbda un pic...

Apropo de normalitate versus rușine.

Potrivit datelor statistice oficiale, atunci când au fost întrebate de ce nu raportează situațiile de violență, 45% dintre victime au afirmat că și pot singure soluționa problemele, iar altele 40% dintre victime au vorbit despre RUȘINE.

Adică, pe de o parte, societatea noastră tolerează violența, o consideră o normalitate, dar, pe de altă parte, este rușine să vorbești despre ceea ce ți se întâmplă ție sau celor din familia ta. Iar dacă este „un lucru normal”, de ce este rușine? Este oare un comportament normal, firesc și n-ar trebui să provoace rușine? Doar nu ne este o rușine să mergem la braț pe stradă. Poate mai degrabă este vorba despre frica față de modul în care vor reacționa cei din jurul nostru?

De ce, totuși, femeile îndură violența și nu pleacă?

Este întrebarea care ne este adresată cel mai des de către beneficiarele care ne sesizează situații de violență, de jurnaliști în cadrul interviurilor, de polițiști în cadrul seminarelor, de tineri în cadrul activităților comune desfășurate.

Pentru că este greu de înțeles...

Ce mărturisesc victimele?

„Îmi este FRICĂ că agresorul îmi va face rău mie sau copiilor. A zis că-mi IA COPIII. Poate se va schimba cu timpul... și sora așa crede. Vreau să am o familie, și părinții zic că trebuie să o păstrăm. Mama a zis că așa e soarta femeilor, să RABDE. Rudele nu vor să se implice, nici nașii nu vor. Mi-i jale de el că a avut o copilărie grea, n-are de lucru, iar copiilor le este frică că vom divorța. Tata a spus că n-au unde să mă țină și pe mine, copiii trebuie să aibă un tată, copii trebuie să crească în familie. Copilul este atașat de tatăl lui și alege să stea cu el. Am muncit o viață la casa asta. Cum să las totul și să plec. Nu mai are rost să schimb ceva. El a zis că dă foc la casă. Nu am o altă casă și nu mă voi descurca financiar. Când este treaz, e bun. Și în genere, sunt prea bătrână să mai schimb ceva”.

Ce spun agresorii?

„Mă provoacă. Păi, e normal să o mai bat din când în când. Ea este responsabilă de tot ce înseamnă casă și de copii, treburile casnice sunt responsabilitatea ei și trebuie să le facă bine. Soția trebuie să fie ascultătoare, așa spune și preotul la biserică. Cum altfel să arăt că-s bărbat în casa asta? Și-a găsit pe altul. Umblă cu tot satul. Și cu polițistul se culcă”.

Ce zice lumea?

„Îi place. Altfel nu ar sta. Dacă-i proastă... Poate-i masochistă? Da cine o va lua cu doi copii? Înseamnă că-i este bine așa. Și apoi unde să se ducă?”

Ce spun cercetările în domeniu și specialiștii?

Mai multe studii și experți au încercat să răspundă la această întrebare. În literatura de specialitate există zeci, sute, mii de titluri care oferă o explicație. Nu avem deloc intenția să stăruim asupra lor, decât foarte puțin și doar din perspectiva beneficiarelor noastre, chiar dacă ele nu conștientizează și nu verbalizează acest lucru.

Aici există două perspective: cea economică și cea psihologică. Și există doar două posibilități: să stea sau să plece.

Femeile își doresc foarte tare ca iadul să se oprească. Cum? Inițial prin a-l confrunța, îi mai dau o șansă, pleacă. El devine mai activ și face eforturi să o aducă înapoi. Ea se întoarce pentru că încă îl mai iubește pentru că... Vedeți anterior ce au mărturisit femeile. După ce femeia revine acasă, amenințările și intimidările curg șiroi. Trăiește într-un stres permanent. Parcă și voința dispare, și e și nehotărâtă, el îi explică de ce o bate... Vedeți anterior ce spun agresorii. Ea încearcă să scape, caută ajutor, sună la Telefonul de Încredere și chiar dacă îi sunt prezentate posibilități de a scăpa, starea de neajutorare va zădărnici orice acțiune. Aici intervine FRICA – singura emoție pe care o mai are, iar sentimentul de SUPRAVIEȚUIRE este atât de intens că iar lasă loc încă unei șanse. Și fără un stimulente din exterior, puțin probabil că va reuși...

„Dacă nu făceam tratament neurologic, sigur ajungeam la Costiujeni (spital de psihiatrie). Simțeam frică. Nu puteam să mănânc. Când vedeam cuțitul pe masă, simțeam fierbințeală în stomac... de frică. Parcă văd și acum cuțitul înfipt în spatele meu și cum el mă taie bucățele. Așa cum deseori îmi zicea. Nu a trecut nici acum această frică. Ieri i-am auzit vocea la telefon și iarăși mi-a răscolit tot sufletul. Din nou mă cuprinde o frică fără margini și deja nu doar pentru mine, dar și pentru fiica și nepoțica mea la care am fugit...”

Iată cum o victimă trece prin mai multe simptome: abulie, neajutorarea învățată și sindromul Stockholm, dezvoltând stresul post traumatic sau depresie.

Și dacă mai adăugăm aici faptul că au doar o casă sau stau cu chirie, salariul nu este mare, iar este însărcinată sau e în concediu de maternitate... dar și pe ceilalți copii trebuie să-i hrănească și încălze, copilul oricum ține la tata și nu vrea iar gazda cu pereții mucigăiți, creditul pe care l-au luat e pe numele ei, trebuie să plătească contractul la universitate, atunci se pare că am răspuns la întrebarea DE CE VICTIMELE NU PLEACĂ!



Cyber-violența

prin prisma Telefonului de Încredere

Aproape toate familiile din Moldova au pe cineva din apropiați plecat la muncă sau chiar stabilit peste hotare. Așa se întâmplă că fenomenul migrației, împreună cu numeroasele efecte negative pe care le aduce cu sine, a contribuit și a facilitat accesul la utilizarea calculatoarelor, telefoanelor și Internet-ului.

În Republica Moldova, 90% din populație are acces la Internet, situându-se astfel în top printre țările lumii. Mai mult, Moldova se află în top cinci țări cu cel mai ieftin Internet de pe glob. Și dacă se mai adaugă creșterea până la 1,5 milioane a numărului de utilizatori de Internet

mobil, atunci apariția cazurilor de cyber-violență este cât se poate de explicabilă. Asta înseamnă că la numeroasele metode pe care agresorii le folosesc că să poată manipula și constrânge se mai adaugă altele noi, cu componentă tehnologiilor informaționale (IT). În 90% dintre cazuri este vorba de șantaj cu publicarea unor poze cu caracter intim pe rețelele sociale sau că vor fi expediate rudelor apropiate în cazul în care refuză continuarea relație.

Îngrijorarea noastră este că numărul cazurilor de cyber-violență va exploda și trebuie să avem un răspuns pentru asta.

„Eram în ospeție la un vecin. Era ziua lui și m-a servit cu un niște cognac. Nu-mi amintesc mai nimic. A doua zi el mi-a arătat niște poze intime cu mine. M-a forțat să întreținem relații sexuale, șantajându-mă că va arăta pozele la tot satul. Până la urmă, oricum s-a aflat, el le-a publicat. Din acel moment s-a început un adevărat coșmar, soția lui mă sună, înjură de câte ori mă vede, iar satul râde”.

„Fostul meu prieten mă amenință. El a pus pe internet fotografiile cu mine dezbrăcată. L-am blocat, dar el a început să facă conturi false pe o rețea socială cu numele meu și să posteze poze cu mine. Mi-i rușine că toți au văzut pozele”.

„Vreau să rup relația, dar nu pot pentru că mă amenință că, dacă nu continuăm, va plasa pe internet poze intime cu mine. Ieri deja a publicat una”.

„Fiica mea de 16 ani a făcut cunoștință cu un băiat. El a găsit la ea în telefon o fotografie în care ea se vedea doar din spate, spatele era gol și ea era îmbrăcată doar în chiloți. Atunci când l-a rugat să o șteargă, el a zis că cel mai grav urmează. Așa a fost șantajată și impusă să-l cuprindă, sărute și fotografiată în diferite poziții. Pozele au apărut pe diferite conturi pe de Internet cu indicarea exactă a numelui, colegiului unde învață și poate fi găsită”.



„A deschis pe Facebook mai multe profile cu numele meu, adăugă în lista de prieteni toate cunoștințele mele sau ale noastre comune și postează poze unde noi doi întreținem relații sexuale. Așa tip de profile au fost trei. Chiar dacă au fost blocate, acum mă amenință că va plasa și video cu conținut asemănător”.

Ce se întâmplă dacă soțul este cetățean străin sau dacă beneficiarii se află peste hotare?

Am menționat aici fenomenul migrației, iar cele mai recente cifre ale Biroului Național de Statistică relevă că aproape un milion de cetățeni ai Republicii Moldova se află în afara granițelor. Plecați, inițial, în căutarea unui loc de muncă, mulți dintre ei rămân acolo, se căsătoresc sau iau cu ei toată familia pentru că-și doresc o viață mai bună.

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete este un serviciu național care, din păcate, nu poate oferi asistență directă concetățenilor noștri aflați peste hotare. Cu toate acestea, suntem contactate ca să oferim ajutor și suport și reușim să redirectionăm aceste cazuri spre servicii competente, chiar dacă acestea sunt limitate. Totodată, am solicitat intervenția autorităților și am urmărit evoluția.

De obicei, în majoritatea situațiilor, suntem sesizate de către rudele sau prietenii care ne vorbesc, fie despre femeile din Moldova căsătorite cu cetățeni străini, fie despre cupluri în care ambii soți sunt cetățeni moldoveni, dar care trăiesc peste hotare.

Există anumite tendințe? Bineînțeles că cele mai multe situații îi vizează pe vecinii noștri direcți – Ucraina, România, dar și țările unde sunt plecați cei mai mulți moldoveni – Federația Rusă, Turcia, Italia, Franța sau Spania.

În rest, deși vorbim mai mult de cazuri singulare, au avut nevoie de suportul nostru informațional și moldovenii aflați în peste 30 de țări: Grecia, Slovacia, Macedonia, Cehia, Polonia, Germania, Italia, Spania, Portugalia, Franța, Belgia, Marea Britanie, Suedia, Norvegia, Australia, SUA, Tadjikistan, Azerbaidjan, Kazahstan, Kîrgîzstan, Uzbekistan, Pakistan, Egipt, Libia, Nepal, Palestina, Mongolia, Arabia Saudită, Dubai, Siria, Iran, Israel și China.

Există vreun specific al violenței în astfel de cazuri? Cu excepția faptului că sunt și mai vulnerabile, nu, nu există!

În toate cazurile soțul își impunea puterea și controlul, în special, economic, dar aplica și forța fizică. Deseori, femeile supuse violenței erau dependente financiar de soț, nu aveau căminul lor propriu, nu beneficiau de susținerea necesară a rudelor și a prietenilor. Aveau intenția de a pleca, însă lipsa susținerii și resurselor nu le permitea să ajungă înapoi acasă. În cazul cuplurilor de moldoveni stabilite peste hotare, majoritatea femeilor sunt lăsate fără acte, fără surse de venit, multe dintre ele sunt încuiate în casă, fără a avea vreo posibilitate de a contacta pe cineva.



Italia.

„Am lucrat două săptămâni, după care mi-a luat pașaportul, telefonul și refuză să mi le dea înapoi. Bătaia, șantajul, amenințările, țipetele și urletele sunt la ordinea zilei. Zice că dacă fug în Moldova, vine și mă ucide”.



Israel.

„Odată un vecin a sunat la poliție. El așa s-a uitat la mine. Mi-a zis că el e acasă la el, iar eu sunt o străină. Iar atunci când a venit poliția, am zis că am căzut singură”.



Cehia.

„Fiica mea trăiește un calvar. Știu că ieri a bătut-o. Ea a reușit să-și ia pașaportul și să fugă din casă. Acum nu reușesc să dau de ea”.



Egipt.

„Soțul mă alungă, dar nu-mi dă copilul. A zis că el are nevoie de el, nu și de mine”.



Iran.

„Soțul îmi interzice să lucrez. Stau doar în casă cu cei doi copii. Bani nu am deloc. El deseori aduce diferite femei. Pe noi ne încuie în baie. Și eu nu pot să-i spun absolut nimic”.



Spania.

„Sora mea a născut acum patru luni. Băiatul nu are nici certificat de naștere. Soțul o bate mai mereu. O ține încuiată în casă cât el este la serviciu. Singura mea legătură cu ea este vecina de bloc cu care poate vorbi de la balcon. Deja de două zile vecina nu a mai văzut-o”.



Germania.

„Am 35 de ani și deja cinci copii. Mă ține doar în casă. A zis că voi sta acasă și voi naște copii câți va dori el”.



Turcia.

„Soțul meu este musulman, iar eu creștină. Este foarte violent... acum, în special, cu fiica mai mare, care este amenințată de el că va omorî toată familia dacă ea nu se convertește la islam”.

Ce le face mai vulnerabile pe aceste femei? COPIII.

Copiii deseori sunt folosiți ca monede de schimb sau sunt elementul principal de șantaj la care recurg agresorii pentru a-și ține femeile supuse.

ȘI ATUNCI... Aflată într-o țară străină, legal sau ilegal, cu limba locală vorbită uneori stâlcit, fără un loc de trai stabil, cu rudele departe, dar care așteaptă să le trimită și lor bani, cu un soț violent alături, care oricum este al tău printre străini, cu copii născuți pe teritoriul unui stat al cărui cetățeni ei sunt prin „jus soli”.... IAR tu nu ai posibilitatea de a părăsi țara unde te afli fără a avea și acordul tatălui a acestor copii...



ȘANSA de a scăpa fără ajutorul din afară este foarte mică, iar MISIUNEA de a le ajuta e foarte grea, dar nu IMPOSIBILĂ.

Este greu să gestionăm astfel de cazuri pentru că pârghiile pe care le putem folosi în Republica Moldova nu pot fi aplicate în astfel de situații. Beneficiarele se află departe, iar legătura directă cu ele lipsește. Doar 17 femei-victime ale violenței ne-au contactat personal în 10 ani. De obicei, sună rudele care așteaptă un ajutor concret, iar noi deseori nici să-i informăm imediat nu putem pentru că fiecare stat are propria legislație în domeniu. Evaluarea situației necesită timp și, deseori, lasă loc de frustrări.

Dar și în asemenea condiții acționăm ca să le ajutăm.



Copiii, în primul rând!

„Alo! Tata a bătut-o pe mama. Eu nu eram acasă. Au văzut două femei din sat. Când am venit, mama era plină de sânge. Am chemat salvarea. Au luat-o la spital, avea ochiul spart. Tata întotdeauna când bea ne bate. Ne temem să rămânem acasă...”

În 10 ani de activitate ai Telefonului de Încredere, au fost identificate 8.541 de victime ale violenței în familie, dintre care 1.241 sunt copii-victime directe ale violenței în familie. 998 dintre ei sunt victime ale părinților sau tutorilor, iar 243 sunt victime alături de mamele lor. 13.400 de copii trăiesc și se educă într-o familie în care există violență, fiind victime indirecte sau martori ai violenței.

În realitate, numărul acestor copii este mult mai mare!

Victime ale violenței sunt fete și băieți, cu vârsta cuprinsă între cinci (cel mai mic apelant al nostru) și 18 ani, copii supuși abuzului fizic, psihologic sau sexual din partea tatălui sau ambilor părinți, fratelui, bunecilor sau tutorilor.

Bătăi, pedepse, insulte, intimidări, privarea de anumite activități benefice dezvoltării copilului – toate doar pentru a-și impune autoritatea în fața minorului. Solicitarea de a ajuta vine de la vecini, reprezentanți ai grupurilor profesionale, membri ai familiei extinse sau chiar de la victimele minore.

Mulți dintre copiii-victime ale violenței aparțin unor familii dezorganizate în care lipsește mama ori tatăl (prin deces, divorț, abandon,

plecarea temporară la muncă peste hotare sau în altă localitate), iar dacă apare un tată vi-treg, riscul ca victima să fie abuzată crește.

Dacă mai adăugăm aici atitudini și acțiuni de genul „Și pe mine tata m-a bătut și a făcut om din mine” sau „Eu te-am făcut, eu teucid”, atunci se conturează mediul în care cresc acești copii.

Din păcate, majoritatea femeilor implicate într-o relație violentă conștientizează dimensiunea pericolului violenței pe care o suportă abia în momentul în care manifestările copiilor le trezesc sentimentul responsabilității de părinte. Abia atunci când propriii copii îi spun că „dacă aș fi în locul tău, demult aș fi plecat” sau o imploră pe mama să plece.

Numărul copiilor-martori ai violenței este mai mare decât numărul copiilor-victime. Iar dacă punem în calcul caracterul transgenerațional al violenței, reiese că violența SE ÎNMULȚEȘTE prin creșterea numărului de potențiale victime și agresori. Și asta doar pentru că se consideră că copiii au nevoie de ambii părinți sau că tatăl, în momentele lui bune, este un tată bun pentru copii.

Ce simte o persoană asupra căreia a fost comis un abuz sexual?

Am lansat Telefonul de Încredere exclusiv ca serviciu destinat victimelor violenței în familie. Și chiar din primul an de activitate ne-a fost cerut ajutorul în cazuri de violență sexuală.

Și dacă pe beneficiarele care ne sunau în legătură cu alte probleme decât violența aveam unde să le redirecționăm, atunci pe victimele infracțiunilor sexuale – NU! Pentru că nici acum, nici atunci în Republica Moldova nu existau servicii destinate exclusiv victimelor violenței sexuale.

În asemenea condiții, aveam nevoie să înțelegem care este, de facto, situația în domeniu. Începând cu anul 2015, am elaborat studii, am organizat atelierile de lucru și numeroase instruirii, dar și campanii de sensibilizare pentru mobilizarea opiniei publice și a acțiunilor. Și astfel am extins, în anul 2018, mandatul Telefonului de Încredere pentru Femei și Fete ca să poată asculta și a oferi ajutor în cazurile de violență sexuală.

Poate să pară că numărul total de 270 de apeluri care vizează cazuri de violență sexuală nu este unul mare.

Este adevărat, dar pentru fiecare dintre persoanele care au telefonat au fost importante, vitale, o chestiune de viață și moarte.

Și asta pentru că:

- 60% din victimele infracțiunilor sexuale NU raportează cazurile la poliție, iar celor care o fac, rar li se face dreptate.
- Sistemul de justiție nu este deloc prietenos, dacă nu chiar ostil.
- DAR CEL MAI IMPORTANT, zecile de mărturii ale persoanelor care a trecut printr-un viol ne-au făcut să înțelegem cât de greu le este să vorbească despre asta.
- Psihologi, sociologi, criminaliști, juriști, medici, apărători ai drepturilor omului – toți au contribuit prin a scrie, a explica cine sunt victimele violenței sexuale, despre ce simt ele în legătură cu trauma și cum funcționează memoria sau despre impactul abuzului. Au vorbit despre mituri versus adevăr, au combătut stereotipurile, au publicat statistici și au analizat răspunsul sistemului de justiție.

Mărturiile femeilor au ghidat activitățile noastre.



Abuzul



„Mi-a zis că după ce mănâncă vine să se culce lângă mine. I-am zis că nu. A insistat. Nu înțelegeam foarte multe pe atunci. S-a culcat. A început să mă tragă lângă el, să mă sărute, să mă dezbrace de pijama. Când am încercat să strig, mi-a pus mâna la gură, mi-a sucit ambele mâini la spate. Și-a făcut mendrele lui. M-a amenințat că dacă spun cuiva, mă va duce în pădure, mă va lega cu un picior de un copac și cu al doilea picior de alt copac și mă vor mânca jivinele. N-am povestit nimănui despre asta (Fată, 15 ani, despre fiul tutorilor).



„Eram sigură că nu mai scap vie și voi muri în acea seară, în acel apartament. Încercam să-l iau cu vorba, îi ziceam că dacă mă iubește poate mergem la o plimbare, încercam orice doar să ies. Foarte tare plângeam și ceream ajutor, dar nu reacționa nicicum...” (Femeie, 30 de ani, sechestrată și violată).



„De la început, el se purta frumos cu mine. Mi-a dat câțiva lei și mi-a arătat unde e magazinul. Era bun de la început, apoi o bătea pe mama, striga la noi. Într-o seară dormeam strâns, dar m-am trezit că se zdruncina patul. Când m-am trezit era deasupra mea. Eu am trezit-o pe mama și i-am spus ce s-a întâmplat. Ea mi-a zis că va discuta cu el dimineața și s-a întors să doarmă pe partea cealaltă. Mă tem de dânsul, m-a amenințat că mă va tăia cu cuțitul dacă voi spune și altcuiva”. (Fată, 13 ani, despre tatăl vitreg).



„Eram atât de distrusă încât am cerut o vecină să aibă grijă de câprița mea și eram gata să dau și grădina, dar m-am gândit că rămân fără mâncare. Oricum nu am muncit în grădină în acea perioadă, de asta și nu am avut roadă... Atunci când amurgesște simt frică și neliniște. Când un străin vine la poarta mea, simt o mare neliniște în piept...” (Femeie, 45 de ani, retard moderat, iar capra era familia ei).

Răspunsul sistemului de justiție



„Eram înconjurată de patru bărbați polițiști. Îmi era rușine să povestesc toate detaliile acelei nopți. Era un interogatoriu unde îmi puneau întrebări neimportante pentru caz, nu mai aveam puteri să stau acolo” (Femeie, 19 ani, violată de un polițist).



„M-am simțit înjosită. Am cerut să mă examineze o femeie ginecolog, iar ei mi-au răspuns că nu au timp de mofturile tuturor care vin și e problema mea că am umblat nu știu pe unde și acum ei trebuie să lucreze” (Fată, 17 ani, trăiește doar cu bunica).



„Am deus plângere la poliție. Cel mai greu pentru mine a fost să merg din nou în locul unde s-a produs totul și să povestesc ce s-a întâmplat pas cu pas. Peste o săptămână m-au chemat la poliție să-mi spună că ceea ce am povestit eu nu seamănă deloc cu un viol, că eu am vrut asta și că, în genere, e vina mea că am ajuns acolo” (Femeie, 23 de ani, vrea să o creadă măcar cineva).



„Cei de la procuratură mi-au zis că ar trebui să-mi retrag plângerea și să mă liniștesc, că oricum viața nu se termină aici. Tot încercam să-mi explice că nu are rost să-i stric viața unui om din cauza unei nopți de mai. Așa am aflat că era însurat și avea un copil. La viața mea însă cine se gândește?” (Femeie, 26 de ani, a renunțat și a plecat din țară).

Impactul abuzului și cum este viața lor după abuz



„Aveam păr lung, frumos. După viol, primul lucru pe care l-am făcut a fost să-mi schimb culoarea părului și să-l tai foarte scurt. Nu mă mai îmbrac ca o femeie. Port doar haine bărbătești. Mă îmbrac așa ca să nu mă observe nimeni. Nu mă machiez și nu mă coafez. Nu port fuste sau haine cu decolteu, oricât de mic ar fi...” (Femeie, 25 de ani, nu crede că se va căsători vreodată).



„Când cei de la centrul de plasament unde am fost plasată mă duceau la ginecolog, atunci când trebuiau să mă atingă...acolo...începeam să tremur... O dată am lovit un medic cu piciorul. Chiar și acum merg foarte greu la medicul ginecolog...” (Fată, 15 ani, orfană).



„Mă trezesc la orice sunet și chiar mă scol să încerc să identific acest sunet. Îmi tremură mâinile în somn. Mă gândeam să dorm cu cuțitul lângă pernă, dar prietena mea mi-a zis că poate fi periculos și mai bine să iau o furculiță...” (Femeie, 32 de ani, dusă cu ambulanța la spital pentru tentativă de suicid imediat după abuz).



„Este adevărat că în urma acelei nopți îmi este foarte greu când soțul meu se atinge de mine. Acum simt un disconfort foarte mare în momentele intime cu el. Îl rog uneori să nu mă atingă sau să amânăm pe o altă zi...” (Femeie, 26 de ani, însărcinată în timpul abuzului).



„Am stat în casă o săptămână, culcată pe burtă. Nu-mi amintesc deloc la ce mă gândeam. Nici nu știu dacă mă gândeam la ceva. Știam sigur că nu vreau să intre nimeni la mine în cameră. În toată perioada asta, a intrat doar tata, o dată, s-a întins alături și a zis doar că o să treacă și tot o să fie bine. Mama nu a intrat. Prea tare o durea și cred că-i era frică că iar o apucă plânsul...” (Studentă, 18 ani, virgină. S-a întâmplat de Crăciun, iar de atunci nu sărbătorește Crăciunul).



„Am reușit să am o relație abia peste 12 ani. Atunci când el încearcă ceva, încep să tremur, ochii mi se fac foarte mari și am impresia că e un monstru cățărât peste mine... Încă îmi este frică că o să mă doară. Acum sunt mult mai liniștită, dar unele lucruri nu le pot schimba. Prietenul meu ar mai vrea să port o rochie, să mă machiez sau să-mi fac o coafură. Eu nu pot face asta. Ar însemna să-i provoc pe bărbați. Nu vreau asta! Nu am să mă fac frumoasă niciodată”.

Ce simte o persoană trecută prin abuz sexual, pe lângă vină, rușine, frică și decepție?

Simte DURERE. Nu neapărat fizică. Gândul că despre asta va afla mama, tata, sora, fratele este insuportabil. Doare durerea lor...și nu vrea MILA nimănui. Ei s-ar putea să o susțină sau nu, s-ar putea să o înțeleagă sau nu... DAR sigur asta nu va fi un subiect pe care să-l

discute cu alte rude. Mai mult, VOR PREFERA SĂ UITE, SĂ REFULEZE ce s-a întâmplat, vor spera că nici ea nu va vorbi despre asta. Chiar după mulți ani, nu vor reveni niciodată la subiect și ea niciodată nu va afla ce cred ei despre asta. Chiar dacă va face încercări să vorbească, apropiații și rudele nu vor susține discuția pentru că nu știu ce să spună și cum să se comporte. Tocmai de asta, ea va



alege ca persoană-resursă pe cineva din afara familiei. Anume ea o va însoți la medic, mai rar la poliție, pentru că...

ce vrea el și cu ce se va termina totul? Nu crede oare că anume ea poartă vina pentru cele întâmplate?

Și iarăși revenim la DURERE!

...DAR, chiar dacă fata sau femeia va alege să meargă la poliție, probabilitatea ca sentimentul de vină și rușine să se intensifice este foarte mare, pentru că va fi întrebată dacă a consumat sau nu alcool, ce căuta acolo la acea oră, ce haine purta și cât de tare era machiată

Mai departe este mai trist. Dacă a întreținut anterior rapoarte sexuale și cu cine, cât de des, de ce nu a opus rezistență fizică sau nu a strigat după ajutor. Și dacă nu a fost ținută, de ce nu a fugit. Și în final: chiar nu era clar

ȘI ATUNCI persoana care a trecut printr-un abuz sexual înțelege că există puține șanse să i se facă dreptate. Și unele dintre ele acceptă măcar recompensa financiară ce li se propune.

P.S. ÎMPĂCAREA nu va fi permisă în cazul infracțiunilor privind viața sexuală. Adică, chiar dacă victima se va împăca cu infractorul, el oricum va răspunde penal pentru fapta sa. Este un proiect de Lege, elaborat de Ministerul Justiției, la propunerea Centrului Internațional „La Strada”. Deocamdată este doar un proiect de lege.

...În calitate de

OAMENI

29 august 2010, 15:25

„Alo! Eu sunt profesoară în sat, iar soțul meu este inspector de poliție în sat. Este foarte violent fizic și verbal cu mine și cu fetele noastre. Cu doi ani în urmă am dat la divorț, dar fiind influențată de judecător, în speranța că soțul se va schimba, am retras cererea. Acum iar suntem în proces de divorț. El este la fel de agresiv. Am cerut și ajutorul comisarului de poliție din raion, dar după asta el a devenit și mai agresiv și sigur că nu-l poate nimeni pedepsi”.

Noi am vorbit cu doamna profesoară de mai multe ori.

Ne-a povestit cum a ajuns și la procuratura raională, și la Ministerul de Interne, cum pedeapsa care i-a fost aplicată a constituit o amendă de 200 lei (10 euro), cum „o bate mai puțin, dar o insultă și batjocorește mai tare”, cum a venit vice-comisarul la ea la serviciu, cum a fost chemată în cabinet la director și de față cu el, a învinuit-o pe ea de comportamentul soțului, cum se simțea jenată pentru că i-au vorbit despre lucruri personale, mult prea intime.

Ne oprim aici, deși ar fi încă foarte multe de spus. Vă vom zice doar cu ce s-a încheiat...

Curtea Europeană a Drepturilor Omului. Strasbourg. Cauza Eremia c. Republicii Moldova.

28 mai 2013. Hotărâre definitivă. Statul părât trebuie să plătească, în termen de trei luni, 15.000 de euro prejudiciu moral și 2.150 de euro costuri și cheltuieli.

Aceasta avea să fie PRIMA condamnare a Republicii Moldova la CtEDO pentru violență în familie. Mai exact, pentru că:

- Ceea ce i s-a întâmplat femeii nu este altceva decât tortură, ea fiind tratată inuman și discriminată în bază de gen.
- Statul a știut ce i se întâmplă și nu a făcut nimic. Ba dimpotrivă, au învinuit-o că nu-l iartă, nu-l acceptă și nu-l iubește suficient.
- Copiii-martori ai violenței în familie suferă o traumă psihologică și statul are datoria să-i apere.
- Statutul pe care-l avea agresorul – om al sistemului – o face pe victimă și mai vulnerabilă, iar acțiunile statului trebuie să fie și mai categorice.

Cel mai bun feedback despre cât de funcțională este o lege sau cât de accesibile sunt serviciile, îl pot oferi cei și cele pentru care această lege este scrisă și pe care are menirea să-I apere. În cazul nostru – femeile care suferă de violență în familie și violență sexuală!

Și chiar dacă, potrivit datelor oficiale pe care le confirmă și statistica „La Strada”, doar 2 din 10 victime solicită ajutorul poliției (25%),

experiența pe care au avut-o fiind în contact cu sistemul de justiție și social este foarte importantă pentru îmbunătățirea cadrului legal.

De ce doar 2 din 10?

Vă mai amintiți că în debutul jurnalului vorbeam despre faptul că Telefonul de Încredere este perceput ca un serviciu care are atribuțiile serviciilor de urgență, dar NU este poliția, nici ambulanța și nici pompierii. Și spuneam că apelurile beneficiarelor trădează frică și lacrimi, acestea mai scot în evidență și încrederea mică a populației în autoritățile și serviciile care ar trebui să le ajute și să le apere interesele. Ziceam acolo că motive sunt multe și că vom reveni. Iată că ne onorăm promisiunea.

Închipuiți-vă că aveți o vecină care mereu este bătută de soț și, atunci când el a început să dea și în copiii foarte tare, n-a mai suportat și a sunat la 112...

A venit poliția. A intrat în casă. A completat un proces verbal. L-a luat pe agresor într-o parte. Au vorbit. I-a zis că ar fi bine să plătească amenda în 24 ore. Polițistul a plecat. Agresorul a intrat înapoi în casă și țipetele vecinei acum se aud și mai tare... *Timp de mulți ani, în 7 din 10 cazuri pedeapsa care i-a fost aplicată agresorului a fost o mustrare verbală sau o amendă.*

SAU... *Polițistul i-a spus femeii că trebuie să meargă la raion să facă expertiză și să vină mâine la el la sector. L-a luat pe agresor cu el în mașină și au plecat. El revine peste câteva ore și țipetele vecinei acum se aud și mai tare... Chiar dacă este emisă o Ordonanță de protecție, monitorizarea executării și supravegherii măsurilor indicate în ea, de regulă, este lăsată la discreția victimei care nu cunoaște limitele executării și modul în care trebuie să reacționeze.*

SAU... *Polițistul a completat un proces verbal. I-a adresat femeii mai multe întrebări. L-a luat pe agresor într-o parte. I-a spus să-și ia periuța de dinți, niște haine, actele, i-a luat cheile și i-a spus că acum trebuie să plece din casă. I-a explicat că pentru că și-a abuzat soția, timp de zece zile nu are dreptul să se apropie de ea și nici să o telefoneze. Agresorul a plecat, dar nu foarte departe. A așteptat până a plecat și polițistul. A revenit. A intrat înapoi în casă și țipetele vecinei acum se aud și mai tare... Fiul a sunat polițistul – că așa le-a zis el să facă – dar nimeni nu a mai răspuns... Ordinul de restricție de urgență este instrumentul pe care polițiștii l-au cerut, ziceau că le lipsește atunci când vorbeau despre limita mandatului lor, dar la care acum uită, de multe ori, să recurgă.*

SAU... *Până a venit poliția, agresorul a fugit de acasă. Ea era singură cu copiii. I-au spus să se ducă mâine la primărie. S-a dus. Primarul a zis că n-are timp, să umble pe drumuri și să se întoarcă la bărbat, că „nu trebuia să faci copii cu el dacă ai știut cum este” și că, în genere, ziua lui de primire e luni. Iar asistenta socială care trecea în fugă pe acolo a zis că are de „cântărit zahărul” și n-are timp, să zică mulțumesc că i-a dat ajutor material... În cazurile în care sunt implicați copii minori, anume autorităților publice locale le revin rolul cel mai important, constituind autoritatea tutelară în astfel de situații și fiind responsabili pentru viața și sănătatea minorilor.*

Nici aici acestea **nu sunt niște scenarii inventate**. Sunt mărturiile femeilor cu care am vorbit. Și nici nu sunt cazuri singulare. Sunt circa 2.000 și asta doar dintre cele care ne-au telefonat și au avut puterea să ne povestească.

Câte șanse credeți că sunt ca, urmărind de după gard cum a fost ajutată vecina, în momentul în care aveți nevoie de ajutor, să apeleți la poliție sau să vă plângeți la primărie?

Nu foarte multe! Și nici despre ÎNCREDERE nu putem vorbi.

TOTUȘI, în cei 10 ani am înțeles că, în orice domeniu, FACTORUL UMAN este esențial. Am vorbit de-a lungul timpului cu mulți polițiști onești, primari implicați, asistenți sociali responsabili, care au făcut tot posibilul pentru a ajuta, uneori dincolo de mandatul pe care-l aveau, deși salariul lor nu era mai mare și nici de condiții de muncă mai bune nu dispuneau. Au făcut-o în calitatea lor de OAMENI.

Chiar în zilele în care am început să scriem acest jurnal în două părți, la Geneva, avea loc cea de-a 75-a Sesiune a Comitetului ONU pentru eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor (CEDAW).

Republica Moldova a fost audiată și ea, iar reprezentanți ai societății civile, inclusiv ai Centrului Internațional „La Strada”, au fost acolo. La reuniunea informală s-a vorbit și despre investigația insuficientă a actelor de violență în familie și violență sexuală, și despre accesul limitat la servicii juridice gratuite, despre sancțiunile prea blânde impuse agresorilor, dar și despre necesitatea ajustării cadrului normativ național și ratificării Convenției de la Istanbul.

Ne vom opri însă aici, nu fără a SUBSEMNA în dreptul fiecărei constatări a ultimului raport alternativ CEDAW și a altor studii în domeniu în numele BENEFICIARELOR NOASTRE, cu VOCILE cărora a fost scris acest jurnal aniversar!



FINAL de JURNAL

Scopul nostru a fost nu de a oferi statistici șocante. Înțelegem că alte servicii similare ar putea avea statistici mai înalte. În cazul unor astfel de fenomene dramatice – violența în familie și violența sexuală – oricare cifră ar fi, aceasta este MARE. Atâta timp cât măcar o persoană sau un copil a avut sau are de suferit, este trist...

Cu atât mai mult și cu atât mai tare cu cât cifrele sunt de ordinul MIILOR.

Intenția noastră nu este de a stoarce lacrimi sau exclamații, ci de a determina acțiuni astfel încât femeilor și fetelor care au cerut ajutorul Telefonului de Încredere să li se facă DREPTATE. Atâta cât se poate. Poate chiar mai mult decât se poate.

Este departe de noi gândul de a dramatiza sau a exagera. Știm că nu putem produce o schimbare imediată, mai ales atunci când vorbim de mentalitate. Vrem doar ca aceste femei să fie auzite, înțelese, să nu fie judecate, dar ajutate.

CE NE DORIM?

>> Ne dorim foarte mult ca fiecare persoană care a suferit un abuz și în mâinile căreia va ajunge acest jurnal să știe că există cineva – un om sau o organizație – care o înțelege cât îi este de greu și cât îi este de frică și că va depune toate eforturile pentru a o ajuta.

>> Ne dorim foarte mult ca fiecare persoană care cunoaște sau în familia căreia există o persoană care suferă de violență în familie sau sexuală și în mâinile căreia va ajunge acest jurnal să fie mai empatică, să nu judece și să se transforme într-o persoană-resursă de care oamenii de alături au atâta nevoie.

>> Ne dorim foarte mult ca fiecare polițist, lucrător social, medic, pedagog, primar, jurist, procuror, judecător sau preot, în mâinile căruia va ajunge acest jurnal pur și simplu să-și îndeplinească onest munca, dincolo de lipsuri materiale, dincolo de faptul că este plătit cum este plătit, lăsând într-o parte propriile atitudini sau valori și acționând în numele dreptății și justiției.

Pentru mulți dintre noi, casa este locul în care ne simțim în siguranță.

Cheia care se rotește în lacătul ușii trebuie să aducă DOAR sentimente de bucurie și nu frică că vine acasă soțul, partenerul, concubinul.

Case pline de bucurii în care bucuria să se simtă prin geamuri, iar lucrurile ascunse – durerea, violența – să nu fie căutate prin gaura cheii.



