

AO Centrul Internațional “LA STRADA”

*Serviciul de asistență telefonică pentru victimele violenței în
familie și violenței împotriva femeilor*

**Telefonul de Încredere pentru femei
0 8008 8008**

RAPORT ANUAL 2020



Ianuarie 2021

CUPRINS	
I.	Caracteristica apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere. Cadrul general
1.1 Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere	
1.2 Informații privind repartizarea în timp al apelurilor	
	<i>1.2.1. Repartizarea apelurilor pe luni</i>
	<i>1.2.2 Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii</i>
	<i>1.2.3 Repartizarea apelurilor după ora recepționării</i>
1.3 Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere	
	<i>1.3.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural</i>
	<i>1.3.2. Repartizarea apelurilor după localități</i>
	<i>1.3.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii</i>
1.4 Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților	
	<i>1.4.1. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților</i>
	<i>1.4.2. Repartizarea apelurilor în funcție de sex</i>
	<i>1.4.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți</i>
II.	VIOLENȚA ÎN FAMILIE - caracteristica fenomenului prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere
2.1 Apeluri de la victimele violenței în familie	
2.2 Apeluri de la agresorii familiari	
2.3 Apeluri//sesizări de la membrii comunității	
2.4 Apeluri/sesizări de la grupurile profesionale	
2.5 Profilul subiecților violenței în familie	
	<i>2.5.1 Vârsta victimelor violenței în familie</i>
	<i>2.5.2 Starea civilă a victimelor violenței în familie</i>
2.6 Specificul manifestării violenței în familie	
	<i>2.6.1 Tipurile de violență</i>
	<i>2.6.2 Relațiile dintre victimă și agresor</i>
	<i>2.6.3 Structuri la care victima s-a adresat anterior</i>
	<i>2.6.4 Tipul serviciilor oferite victimelor violenței în familie</i>
III.	VIOLENȚA SEXUALĂ - caracteristica fenomenului prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere
3.1 Apeluri încadrate în categoria violență sexuală	
3.2 Caracteristica generală a cazurilor din categoria violență sexuală. Tipul serviciilor oferite	
IV.	Colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor
4.1 Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copii acestora se află în situații de criză/risc	
V.	Alte categorii de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere
5.1 Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare	
5.2 Apeluri încadrate în categorie Altele	
VI.	Promovarea Serviciului prin intermediul rețelelor sociale
CONCLUZII	

I. Caracteristica apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere. Cadrul general

1.1 Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Pe parcursul anului 2020, la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (Telefonul de încredere) au fost recepționate **2040** apeluri, 1115 dintre acestea fiind apeluri unice.

Astfel, dacă în primul semestru al anului, la Telefonul de Încredere au fost recepționate **880** apeluri, atunci în semestrul II, acest număr a crescut cu 280 apeluri, ajungând la **1160** sunete. Aici trebuie să menționăm că procentul apelurilor repetate constituie circa 50 la sută din total, ceea ce constituie o creștere în comparație cu alți ani.

Toate apelurile înregistrate de consilierii serviciului sunt încadrate în **4 categorii**:

- I. Apeluri încadrate în categoria *Violența în familie*
- II. Apeluri încadrate în categoria *Violența Sexuală*
- III. Apeluri cu caracter informativ / solicitări de colaborare
- IV. Apeluri încadrate în categoria *Altele* - care nu au tangență cu specificul serviciului.

Tabelul 1. Apeluri recepționate și consiliate la Telefonul de Încredere

Luna	Violență în familie /Apeluri unice	Violența Sexuală /Apeluri unice	Informare/colab. / Apeluri unice	Altele /Apeluri unice	Total apeluri/ Total apeluri unice
	2020				
Ianuarie	81/48	5/4	6/6	44/40	136/98
Februarie	85/47	8/5	5/5	59/44	157/101
Martie	68/44	6/3	1/1	45/29	120/77
Aprilie	112/40	7/3	2/2	44/27	165/72
Mai	101/46	13/6	3/3	45/24	162/79
Iunie	101/55	3/3	4/4	32/19	140/81
Ianuarie-Iunie	548/280	42/24	21/21	269/183	880/508
Iulie	161/61	8/4	4/4	48/34	221/103
August	117/52	6/2	1/1	36/24	160/79
Septembrie	86/42	9/3	3/3	44/24	142/72
Octombrie	131/52	11/4	4/4	46/24	192/84
Noiembrie	93/54	12/4	2/2	71/46	178/106
Decembrie	146/73	17/7	9/9	95/74	267/163

Iulie-Decembrie	734/334	63/24	23/23	340/226	1160/607
Total 2020	1282/614	105/48	44/44	609/409	2040/1115

Ianuarie-Iunie 2020. Comparativ cu primul semestru al anului 2019, când au fost recepționate 1205 apeluri, în primele șase luni ale anului 2020, avem înregistrată o diminuare, cu 27 la sută, a numărului total de apeluri.

Ipoteze ar fi multiple.

În primul rând, trebuie să remarcăm faptul că, prima perioadă a stării de urgență generală a coincis cu perioada Postului Mare, atunci când numărul de apeluri scade – o tendință constantă pe care-am urmărit-o în toți cei peste zece ani de activitate; este perioada în care se consumă mai puțin alcool, oamenii sunt în post, re-apare și grija lucrărilor agricole.

Un al doilea factor, esențial din punctul nostru de vedere, este starea **de urgență impusă de pandemia de coronavirus** și, respectiv, a măsurilor de restricție; tocmai pentru că este o situație excepțională, o premieră pentru toată populația – niciodată nimeni nu a trecut prin pandemie – toate acestea au necesitat o perioadă de adaptare. Grija pentru resursele financiare disponibile, adaptarea la lucrul de la distanță și la școala online a copiilor, intrarea în șomaj tehnic sau chiar pierderea locului de muncă, gândurile cum vor achita chiria sau utilitățile – toate acestea au generat o stare de anxietate, cu o schimbare a priorităților. Și dacă facem apel la *teoria ierarhiei nevoilor umane* a lui Maslow, prin care în primul rând omul trebuie să-și satisfacă nevoile fiziologice – hrană, apă, adăpost – atunci este explicabilă această tăcere a victimelor.

Cel de-al treilea factor are legătură directă cu restricțiile impuse. Or, izolarea, distanțarea socială, restricțiile privind libertatea de mișcare – sunt condițiile necesare pentru evitarea infectării cu Covid 19, dar și metodele utilizate de agresori pentru a-și intensifica controlul și dezlănțui abuzurile. Imposibilitatea de a influența situația și a soluționa probleme apărute din cauza restricțiilor au dus la o acumulare a tensiunii care a răbufnit în înjurii și bătăi. Și, deși violența nu a dispărut, ba chiar s-a amplificat, aflându-se în condiții de autoizolare, posibilitatea ca femeile să apeleze după ajutor a fost mică pentru că se aflau mereu în vizorul agresorilor.

Încă o diferență pe care-am observat-o în această perioadă a fost creșterea, cu circa **23%** a apelurilor repetate. Astfel, dacă în perioada similară a anului 2019, 28 la sută din victimele violenței în familie apelau repetat serviciul nostru, acum această cifră se ridică la 42%. Specificul acestor apeluri repetate a arătat, pe de o parte, necesitatea femeilor în consilierea psihologică pe care o solicitau, iar pe de altă parte, în ghidare suplimentară atunci când răspunsul autorităților la situația lor de violență întârzia să vină sau era inefficient.

Iulie-Decembrie 2020. Creșterea, de 24 la sută, a numărului total de apeluri, înregistrată în cea de-a doua jumătate a anului în comparație cu primele șase luni, are la bază două explicații; pe de o parte relaxarea restricțiilor impuse de pandemia de Coronavirus, libertatea de mișcare, revenirea la muncă și reluarea activității tuturor serviciilor a făcut posibilă accesarea acestora, crescând, totodată, și posibilitatea de a solicita ajutor.

Totodată, promovarea serviciului, în special în mediul online, distribuirea materialelor prin intermediul partenerilor serviciului, inclusiv în cadrul campaniei naționale "16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen" a generat acea creștere a numărului de apeluri înregistrată în ultima lună a anului.

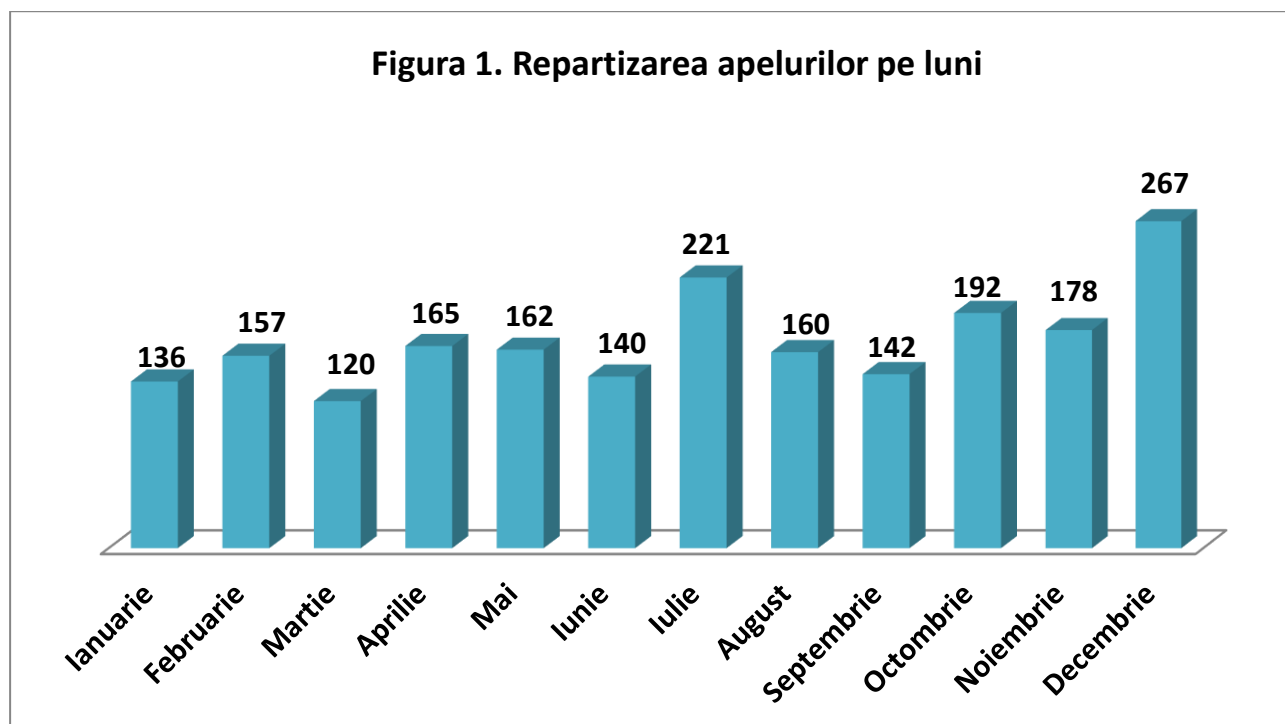
1.2 Informații privind repartizarea în timp a apelurilor

1.2.1 Repartizarea apelurilor pe luni

Cele mai multe apeluri au fost recepționate în lunile **iulie** și **decembrie**, iar cele mai puține în luna **martie**. (Vezi figura 1).

În ceea ce privește luna **martie**, și această situație are legătură directă cu criza COVID-19. Dacă am face o comparație între apelurile recepționate în primele trei săptămâni – adică în luna martie - a stării de urgență cu cele înregistrate în următoarea perioadă – aprilie/mai, putem vorbi de o creștere a numărului apelurilor cu circa 30 la sută. Totuși, per total, primul semestru se caracterizează printr-o diminuare a numărului apelurilor.

Ulterior, în luna **iulie**, odată cu relaxarea măsurilor de restricție, impuse anterior de pandemie, numărul a crescut, ca să dească în august și septembrie iar, odată cu campania de promovare a Telefonului de Încredere, inclusiv de către organizațiile-partenere ale Serviciului, acesta să înregistreze un maxim de 267 de apeluri în luna **decembrie**.

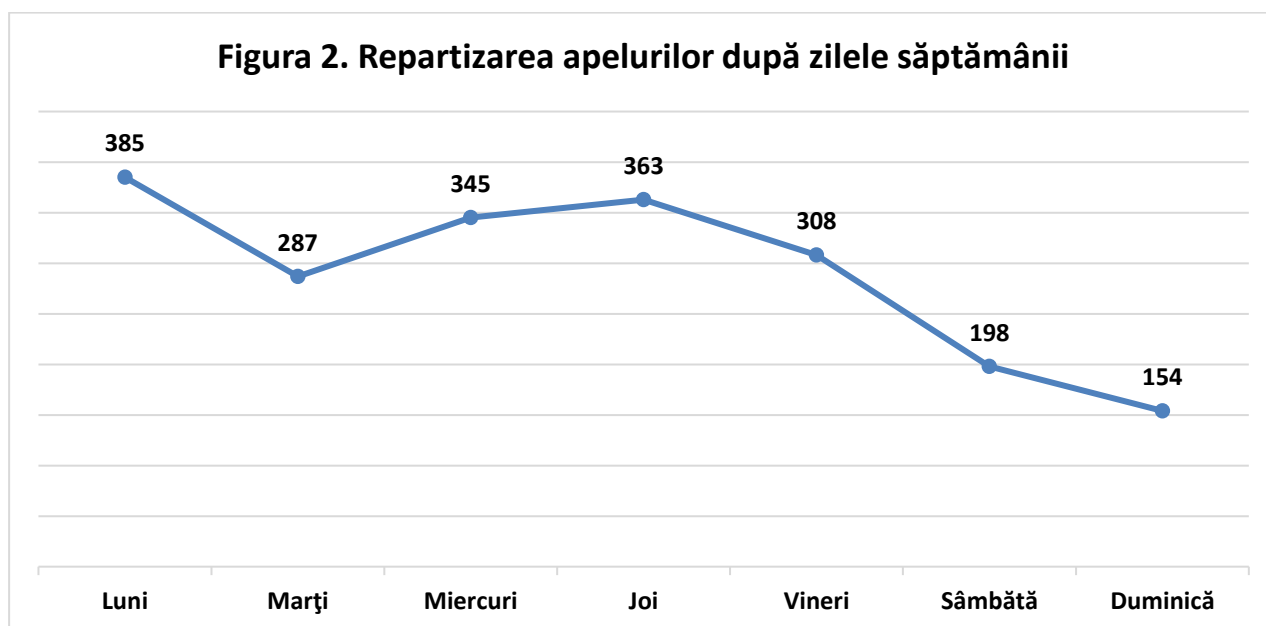


1.2.2 Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

În ceea ce privește repartizarea sunetelor în funcție de ziua săptămânii, spre deosebire de alte perioade, în 2020 situația este un pic diferită. Dacă anterior cele mai multe apeluri erau recepționate la începutul săptămânii și înaintea zilelor de odihnă – luni și vineri – în acest an, în special în perioada stării de urgență, situația s-a inversat; cele mai multe apeluri au fost înregistrate la mijlocul săptămânii, adică miercuri și joi. **(Vezi figura 2).**

Una din explicațiile posibile ar fi faptul că anume în aceste zile, lumea merge să facă cumpărături pentru toată săptămâna. Dacă ținem cont de faptul că, în majoritatea magazinelor alimentare mari rafturile sunt completate în zilele de marți și miercuri, atunci anume miercuri și joi sunt zilele de cumpărături. Ipoteza ar fi că femeile sună la Telefonul de încredere atunci când, fie ies din casă și pot vorbi, fie când soții/partenerii sunt plecați la cumpărături, ele rămânând singure acasă.

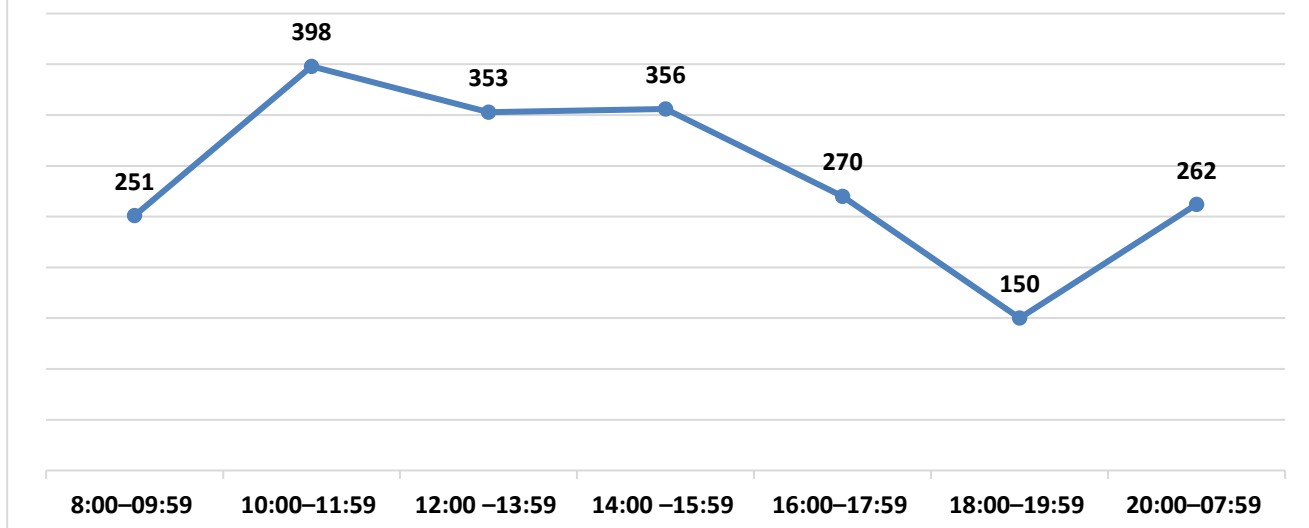
Oricum, per total, în ziua de **luni** continuă să fie înregistrate cele mai multe apeluri.



1.2.3 Repartizarea apelurilor după ora recepționării

Numărul maxim de sunete din timpul programului de lucru este înregistrat în intervalul de timp 10:00 – 12:00. Totodată, în acest an a crescut numărul de apeluri recepționate după masă, între orele 14:00-16:00. Spre seara sunt înregistrate cele mai puține apeluri, iar numărul apelurilor nocturne a rămas constant. **(Vezi figura 3)**

Figura 3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării

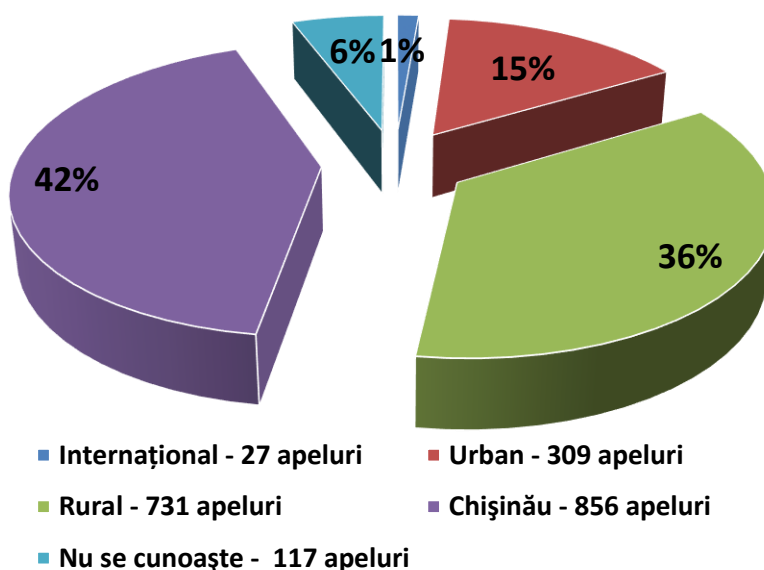


1.3 Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

1.3.1 Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural

În 2020, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău, l-a depășit, **cu 21 la sută** pe cel din mediul rural. Pentru comparație, în 2019, această diferență era de doar 6%. **(Vezi figura 4).**

Fig. 4 Repartizarea apelurilor după principiul rural/urban



Aici trebuie să remarcăm că în perioada stării de urgență generale (martie - mai) această diferență era și mai mare, constituind 35 la sută. Ulterior, în cel de-al doilea semestru al anului, diferența dintre numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău și cel din mediul rural s-a diminuat până la 18 la sută. Deși acest procent este mai mic decât cel din prima jumătate a anului, când a fost de 26%, totuși, comparativ cu anii precedenți, când diferență nu depășea 10%, această tendință merită a fi punctată.

Astfel, din mediul urban au fost recepționate **57%** dintre apeluri, dintre care **42%** din total revin municipiului Chișinău, iar din mediul rural, au fost recepționate **36%** din totalul apelurilor. Apelurilor necunoscute le revin **6 %**.

Totodată, au fost recepționate **27 apeluri** din afara țării. Pentru comparație, în anul 2019, în total au fost recepționate doar 9 apeluri. Astfel avem: Italia – 10, România – 6, Rusia – 4, SUA – 2, Marea Britanie - 1, Polonia – 1, Australia - 1 și două necunoscut. În majoritatea cazurilor, acestea au intrat prin intermediul paginii de FB al Serviciului.

Aceste diferențe mari apărute anume în această perioadă atunci când vorbim de principiul urban/rural au legătură directă cu situația de urgență instaurată la nivel de țară. Concluzia la care am ajuns este că, femeile din mediul urban s-au dovedit a fi mai vulnerabile în această perioadă.

Anume carantina și autoizolarea au făcut ca violența să se intensifice și agraveze mai mult la oraș. Viața la sat le permite oamenilor să treacă mai ușor peste situația de autoizolare. Dacă în localitățile rurale, pandemia nu a schimbat foarte mult obiceiurile existente deja, viața decurgând în ritm normal: lucru prin gospodărie, în câmp, la Chișinău, de exemplu, lumea fie a lucrat la distanță de acasă, fie nu a lucrat deloc fiind nevoiți să stea, de regulă, în apartament.

Mai mult, libertatea de mișcare la sat este mai mare, femeile având la dispoziție gospodăria mare, gradina, saraiul sau bucătăria de vară. La Chișinău – de unde au fost recepționate cele mai multe apeluri – anume autoizolarea între patru pereți s-a resimțit mult mai grav.

Drept confirmare sunt și mărturiile unor femei victime de la țară care nu au făcut nicio legătură dintre pandemie și violență, iar la Telefonul de Încredere au sunat tocmai pentru că se repetase un incident de violență.

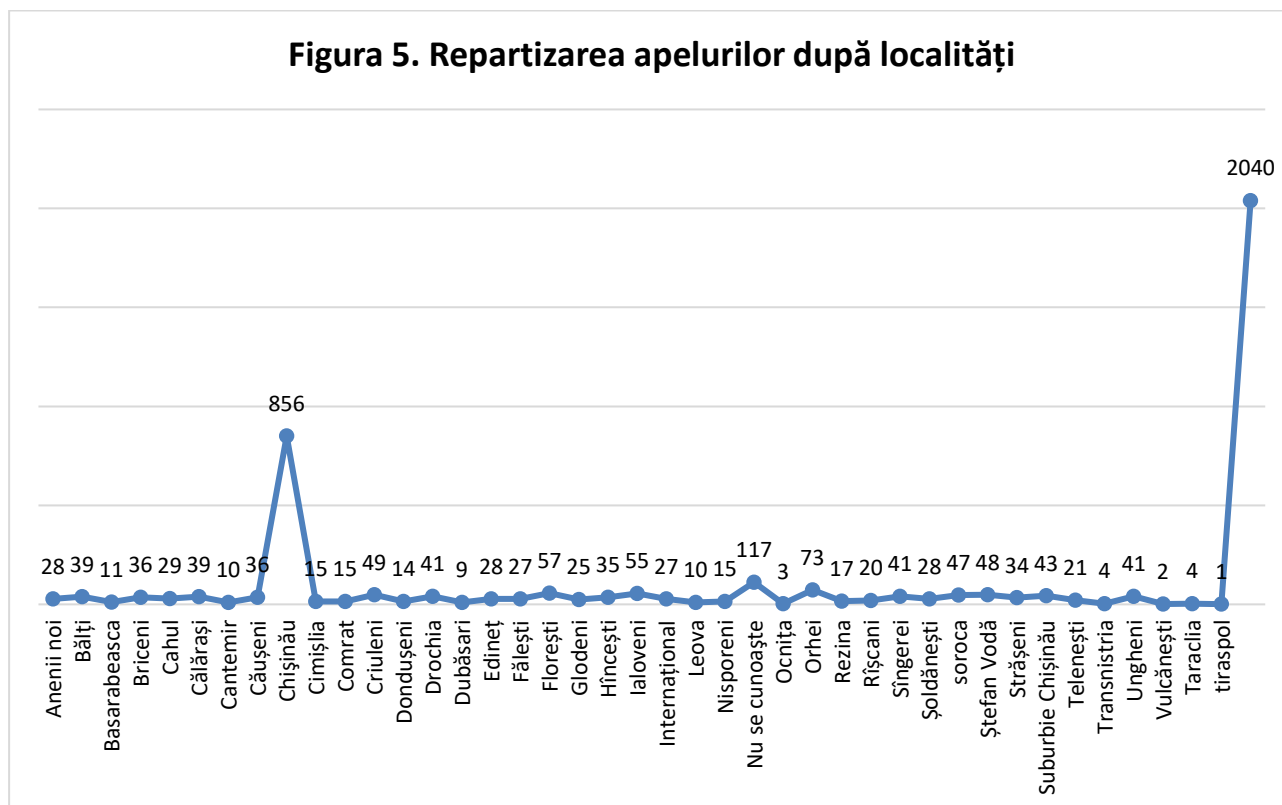
Dacă ținem cont și de faptul că anume cei de la orașe și-au pierdut serviciul sau au intrat în șomaj tehnic, resimțind și reducerea drastică a resurselor financiare, fapt ce a generat creșterea tensiunii, atunci această diferență este cât se poate de firească anume în astfel de situații.

1.3.2 Repartizarea apelurilor după localități

Pentru perioada raportată, numărul maxim de sunete rămân a fi cele recepționate din municipiul Chișinău. Astfel, din numărul total de apeluri, **856** revin capitalei, ceea ce constituie 42 la sută din total. În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă.

Totodată, în **5,7%** din apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea. **(Vezi figura 5)**

Figura 5. Repartizarea apelurilor după localități



1.3.3 Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

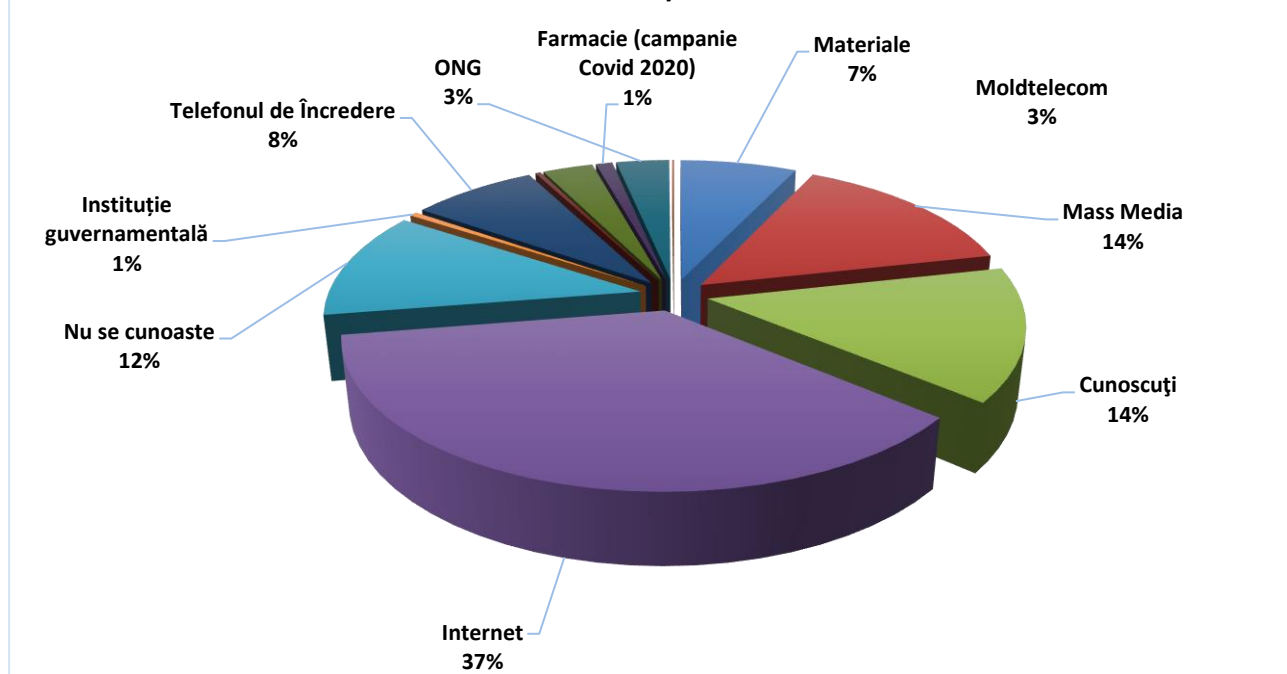
Principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere a rămas să fie **Internetul. (Vezi figura 6)**

Ținând cont de faptul că Internetul, anume în această perioadă, a fost cel mai solicitat serviciu, această menținere pe primul loc și **creștere cu circa 13%** este evidentă și firească. Mai mult, dacă în primul semestru această cifră indica valoarea de 33%, atunci în cea de-a doua jumătate, aceasta a mai crescut cu 5 puncte procentuale, indicând o valoare de 38 la sută.

Totodată, printre sursele noi de cunoaștere a apărut și campania *COVID 2020* pe care am inițiat-o la sfârșitul lunii aprilie – începutul lunii mai prin care în farmaciile din toată republica au fost distribuite și plasate materiale despre Telefonul de încredere. Nu putem vorbi despre un impact al acesteia, doar 1 procent din apelanți menționând că s-au informat anume din materiale plasate în farmacii. Totodată, este o primă experiență în Republica Moldova, care există deja în mai multe țări europene, unde Farmaciile, magazinele mai mic, devin spații unde victimele pot afla despre serviciile disponibile dar și pot chiar suna la aceste servicii.

De asemenea, odată cu încheierea Acordului de colaborare între Serviciul Telefonul de Încredere și Serviciul Unic de Urgență 112, au fost înregistrate și 15 apeluri, redirectionate direct de operatorii 112. Deși nu este o cifră mare, pe viitor ne așteptăm la un număr mai mare. Prognoza este bazată pe faptul că acordul de colaborare a fost încheiat la sfârșitul anului, toate apelurile de la 112 fiind recepționate în luna decembrie, dar și pe efortul de consolidare a acestei colaborări, planificat pentru anul 2021.

Figura 6. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

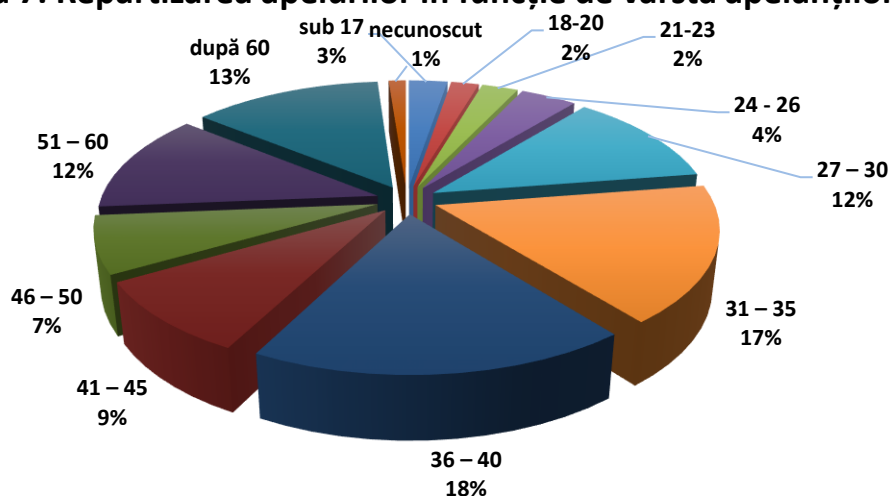


1.4 Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților

1.4.1 Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților

În ceea ce privește vârsta apelanților, aici nu au fost înregistrate careva schimbări. Vârstele victimelor sunt cât se poate de diverse, fără a fi remarcată vreo tendință în acest sens. **(Vezi figura 7)**. Oricum, cele mai multe apeluri au fost recepționate de la persoanele încadrate în categoria de vârstă 36 - 40 – **18 %**, urmate de 31-35 – **câte 17 %** și după 60 ani – **13%**.

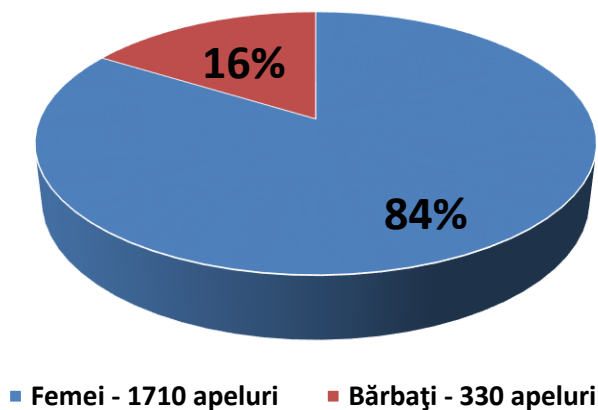
Figura 7. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților



1.4.2 Repartizarea apelurilor în funcție de sex

În perioada vizată avem **1710** de apeluri recepționate de la femei și **330** apeluri de la bărbați.

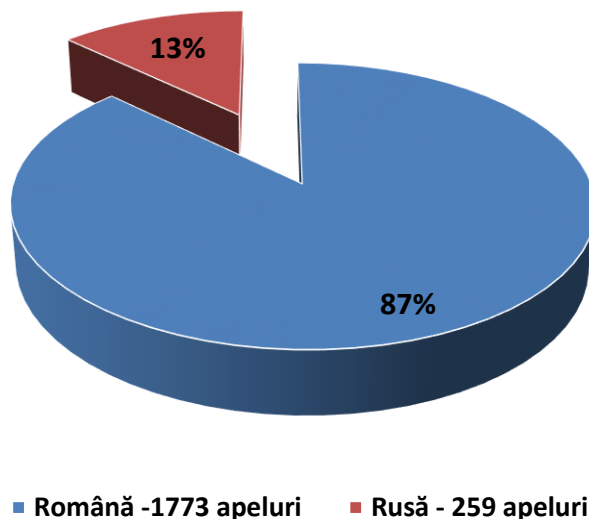
Figura 8. Repartizarea apelurilor în funcție de sex



1.4.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

Din totalul apelurilor recepționate, **87%** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **13 %** de limbă rusă. *(Vezi figura 9)*

Figura 9. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită



II. VIOLENȚA ÎN FAMILIE - caracteristica fenomenului prin prisma apelurilor recepționate Telefonului de Încredere

Din totalul de **2040** de apeluri, înregistrate la Telefonul de Încredere, cele mai multe apeluri puțin peste **62,8** la sută din total – sunt încadrate în categoria **violența în familie**. Astfel, din cele **1282** de apeluri, **614** sunt unice.

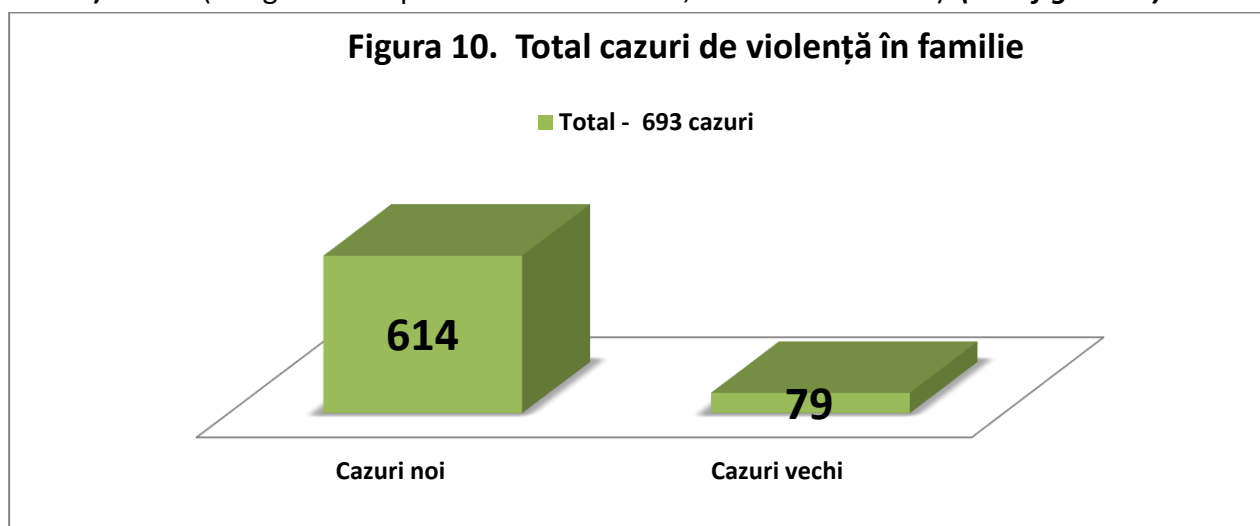
Din numărul total de sunete ce reflectă cazuri de violență în familie, de la victimă au fost recepționate **834 de apeluri**, ceea ce constituie 65%, de la agresori - **11 apeluri**, de la membrii comunității – **293 apeluri** și de la grupurile profesionale – **144 apeluri**.

Tabel 2. Categoriile de apeluri încadrate în categoria Violență în familie

Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență în familie / Cazuri de Violență în familie								Total apeluri VF/Cazuri VF
	Apeluri de la victime		Apeluri de la agresori		Apeluri de la Membrii comunității		Apeluri de la Grup.profes		
	Femenin	Masculin	Femen.	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	
2020									
Ianuarie	51	2	0	0	15	5	6	2	81/48
Februarie	51	1	0	2	11	5	12	3	85/47
Martie	35	5	0	1	18	4	2	3	68/44
Aprilie	59	3	0	0	17	3	23	7	112/40
Mai	72	6	0	0	13	5	3	2	101/46
Iunie	63	0	0	0	23	8	7	0	101/55
Ianuarie-Iunie	331/17		0/3		97/30		53/17		548/280

Iulie	111	3	0	0	31	1	14	1	161/61
August	78	0	0	0	20	3	14	2	117/52
Septembrie	59	1	0	0	11	4	10	1	86/42
Octombrie	87	0	0	1	26	3	11	3	131/52
Noiembrie	61	0	0	0	24	5	1	2	93/54
Decembrie	86	0	0	7	31	7	11	4	146/73
Iulie-Decembrie	482/4		0/8		143/23		61/13		734/334
TOTAL 2020	834		11		293		144		1282/614

Cele **1282** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, reflectă **614 cazuri de violență noi**¹ (392 sunt dosare, 198 – prezumate și 24 – prezumat trecut în dosar)² și **79 cazuri de violență vechi** (înregistrate în perioadele anterioare, la care se lucrează). **(Vezi figura 10)**



2.1 Apeluri de la victimele violenței în familie

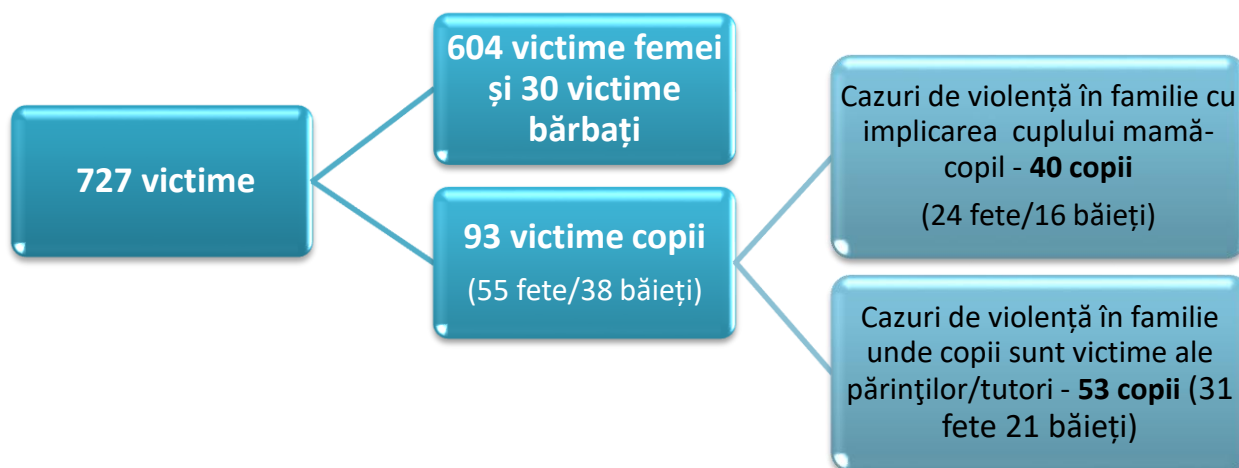
Pe parcursul perioadei raportate, cele **614** cazuri noi de violență în familie au inclus **727** victime. **(Vezi figura 11)** Indiferent de vârstă, mediul geografic de proveniență sau statut social, toate au reclamat aceleași probleme, fiind supuse diferitor forme de violență.

Din perspectivă de vârstă și gen, este vorba de **604** victime femei, **30** victime bărbați și **93** victime copii.

¹ **Notă:** Cazul VF nou este înregistrat / se regăsește doar în categoria de apeluri de la cine a fost recepționat primul sunet.

² **Dosar** - în cazul în care ne contactează victima; **prezumat** - în cazul în care ne contactează altcineva decât victima și sesizează un caz de violență și **prezumat trecut în dosar** - atunci când ne contactează victima la îndemnul altei persoane care ne-a contactat anterior și ne-a vorbit despre cazul ei.

Figura 11. Total victime ale violenței în familie



2.2 Apeluri de la agresorii familiari

În perioada vizată a fost înregistrate doar **11** apeluri de la agresori, ce vizează **8** cazuri de violență în familie. Pentru comparație, în 2019, au fost înregistrate 46 de apeluri de la agresori, ce vizau 26 cazuri de violență în familie. În toate cazurile agresorii sunt bărbați.

Descrierea succintă a cazurilor și solicitările agresorilor familiari:

- ✓ Dl susține că fosta soție, cu care are un copil comun, a plecat peste hotare, făcând tutela pe o persoană terță. Relațiile dintre soți sunt violente, posibil este lipsit și de drepturi părintești;
- ✓ Dl emulțumit de faptul că atunci când are *"neînțelegeri"* cu soția, socrii, cu care locuiesc împreună, cheamă poliția;
- ✓ Dl sesizează un caz de abuz al copilului din partea mamei. Ulterior s-a aflat că este agresor familiar, iar acum încearcă să se răzbune pe faptul că soția a plecat, folosind copilul;
- ✓ Dl este nemulțumit de faptul că soția a depus cerere de solicitare a OP. Ședința de judecată, prin care se solicită ordonanța, urmează să fie a doua zi. Solicită să venim la fața locului, să evaluăm cazul până la ședința de judecată.
- ✓ Apelantul susține că i-a fost *"fabricat"* un dosar penal pe art. 201 *Violența în familie*, că situația lui este una de rezonanță, că *"s-a adresat la mai multe instanțe și personalități printre care deputați, ambasadori, jurnaliști"*. Solicită să vină la sediul serviciului pentru o calificare corectă a cazului său - este sau nu violență în familie;
- ✓ În alte două cazuri, agresorii sunt nemulțumiți de măsurile de restricție care le-au fost impuse, în primul caz fiind vorba de OP, iar în altul – de ORU;

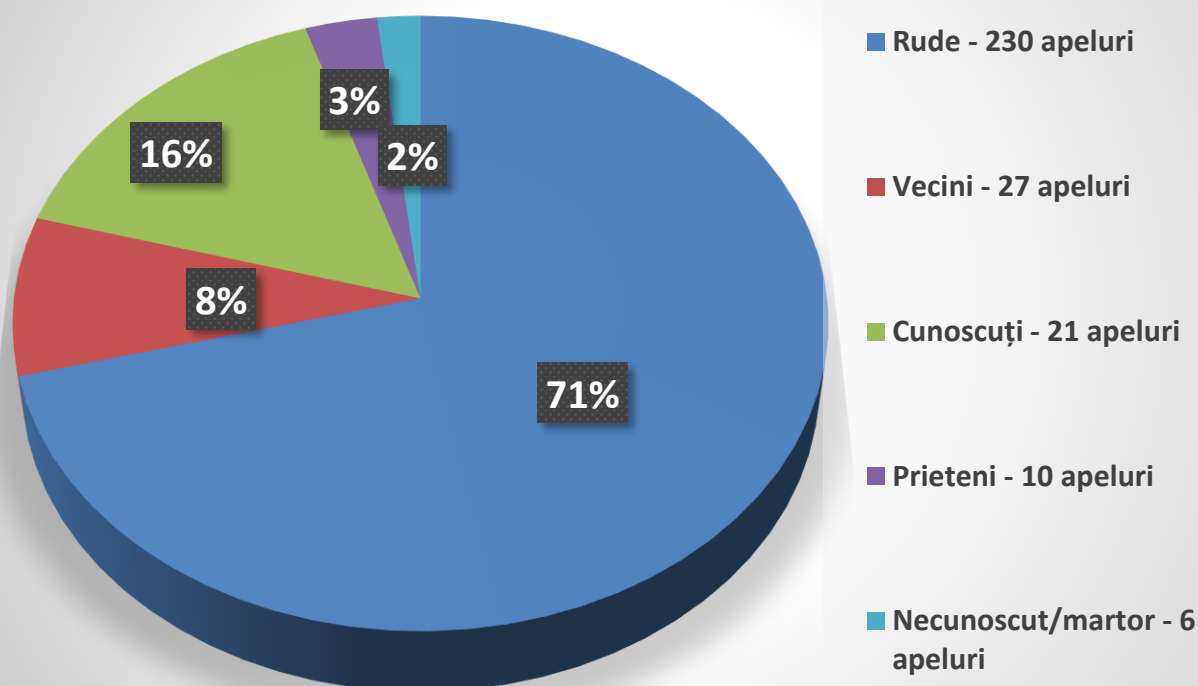
- ✓ În ultimul caz, domnul este nemulțumit de "tupeul" fiului său vitreg de 13 ani care i-a spus că dacă-l mai bate vreo data cu cureaua, va sesiza poliția.

2.3 Apeluri / sesizări de la membrii comunității

În perioada de referință, au fost recepționate **293 apeluri** din partea membrilor comunității care ne-au sesizat cazuri de violență în familie. Astfel, rudele ne-au apelat cel mai des, urmate la o distanță mare de vecini și cunoscuți. **(Vezi figura 12)**

Un lucru trebuie remarcat aici că, în perioada stării de urgență generale (martie-mai), numărul apelurilor de la membri ai comunității s-a diminuat. Și asta pentru că contactul, chiar și telefonic, a victimelor cu rudele s-a redus; fie pentru că nu puteau suna că era și soțul acasă, fie că, femeile evitau să povestească pentru a-și proteja părinții bătrâni, de ex, mai ales că fiind restricții de circulație, nici nu prea aveau cum pleca undeva, dar nici nimeni nu a venit în vizită să le vadă vânătăile de pe corp. Ulterior, numărul apelurilor din această categorie a început să crească, înregistrând aproximativ același număr ca și anul trecut.

Figura 12. Repartizarea în funcție de apelurile recepționate de la membrii comunității



Astfel, fie că se referă la caz de violență în familie sau la caz de violență sexuală, apelanții solicită informație și orientare, care sunt prevederile legislației în domeniu, care exact sunt pașii care trebuie să-i întreprindă o victimă, consecințele intervenției, dar și cum pot să-și convingă rudele să apeleze după ajutor.

De regulă, **rudele** semnalează cazuri de violență în familie în cadrul familiei extinse, asumându-și răspunderea pentru victime, fiind proactive, acționând în numele acestora, dar și ghidare în a încerca să-și convingă rudele să rupă cercul violenței.

În cazul **vecinilor**, aceștia solicită intervenția directă a Telefonului de Încredere – fie că aud strigăte la vecini și ne roagă să intervenim direct, sau să li se ghideze acțiunile – ce să facă și unde să se adreseze?. Fie că sunt persoanele la care victimele se adresează după ajutor, ei solicitând informații despre cum ar putea ei interveni în mod eficient în asemenea situații.

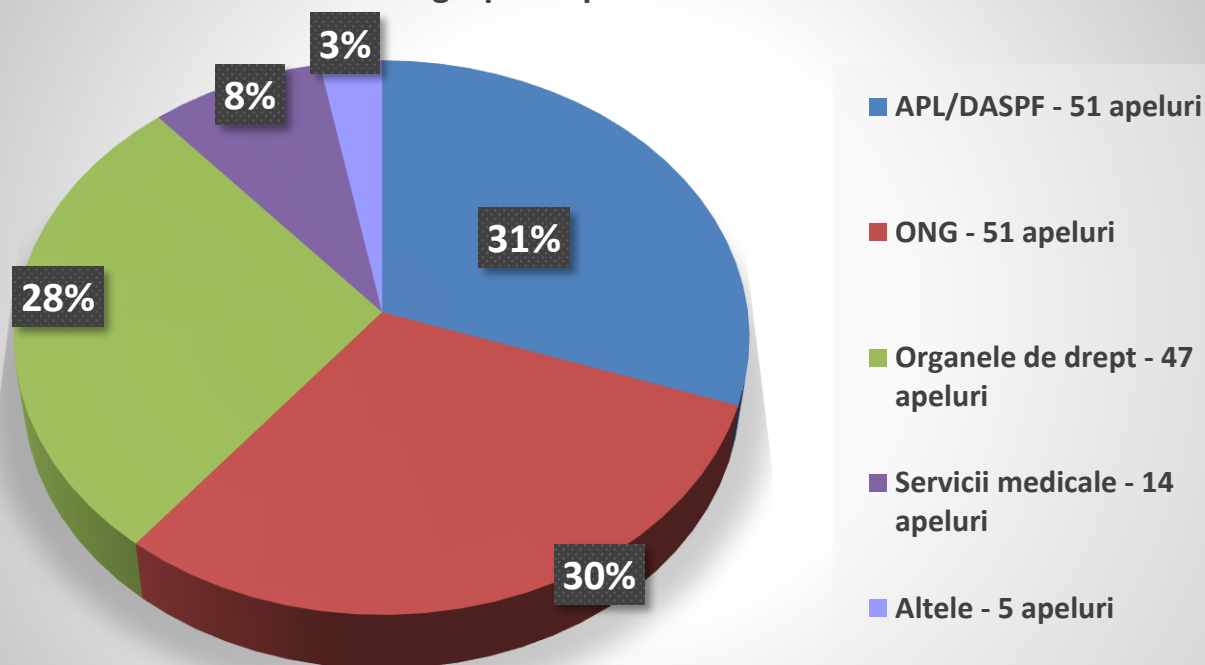
În ceea ce privește apelurile de la **prieteni**, de regulă, aceștia au aflat despre violența în familie în urma confesiunilor victimelor – acestea ezită să se adreseze rudelor – sau în situațiile de criză, când victimele apelează la ei pentru ajutor concret – adăpost temporar, ajutor material, etc.

2.4 Apeluri / sesizări de la grupurile profesionale

Pe parcursul anului 2020, au fost recepționate **144** de apeluri de la reprezentanți ai diverselor grupurilor profesionale cu atribuții de intervenție în cazuri de violență în familie și violență sexuală. Pentru detalii, vezi **figura 13**.

Raportat la situația din 2019, când au fost înregistrate 60 apeluri în această categorie, aici avem o creștere dublă a numărului total, **dar practic în toate cazurile acestea au fost recepționate drept reacție la acțiunile consilierilor care au intervenit cu demersuri pentru a soluționa un caz sau altul de violență.**

Figura13. Repartizarea în funcție de apelurile recepționate de la grupurile profesionale



Comparativ cu anul trecut, anume în perioada stării de urgență generală (16 martie – 15 mai), procentul apelurilor de la APL/DASPF și de la organele de drept s-a diminuat. Și asta pentru că, atât autoritățile publice locale, cât și reprezentanții DAS și asistenții sociali comunitari lucrau de la distanță, fiind de negăsit la oficiu. În condițiile în care la telefoanele fixe nu răspundea nimeni, iar cele mobile nu sunt publice, accesul atât a victimelor, cât și a consilierilor Serviciului pentru a solicita intervenția s-a redus. De exemplu, într-un caz grav de violență cu implicarea minorilor, singura modalitate de a găsi primarul din localitate a fost profilul public al acestuia pe Facebook.

Oricum, dacă extindem pentru întreaga perioadă de raportare, avem o creștere semnificativă a apelurilor recepționate de la reprezentanții organelor de drept – de la 10, în 2019, la 47 - în 2020, de la asistența socială - de la 32 la 51 și de la lucrătorii medicali - de la 2 la 14 apeluri.

Pe de altă parte, creșterea procentului apelurilor colegilor din alte ONG-uri – de la 10% la 28% - se explică prin consolidarea eforturilor comune pentru a interveni eficient în cazuri de violență, căutând alternative viabile pentru această perioadă.

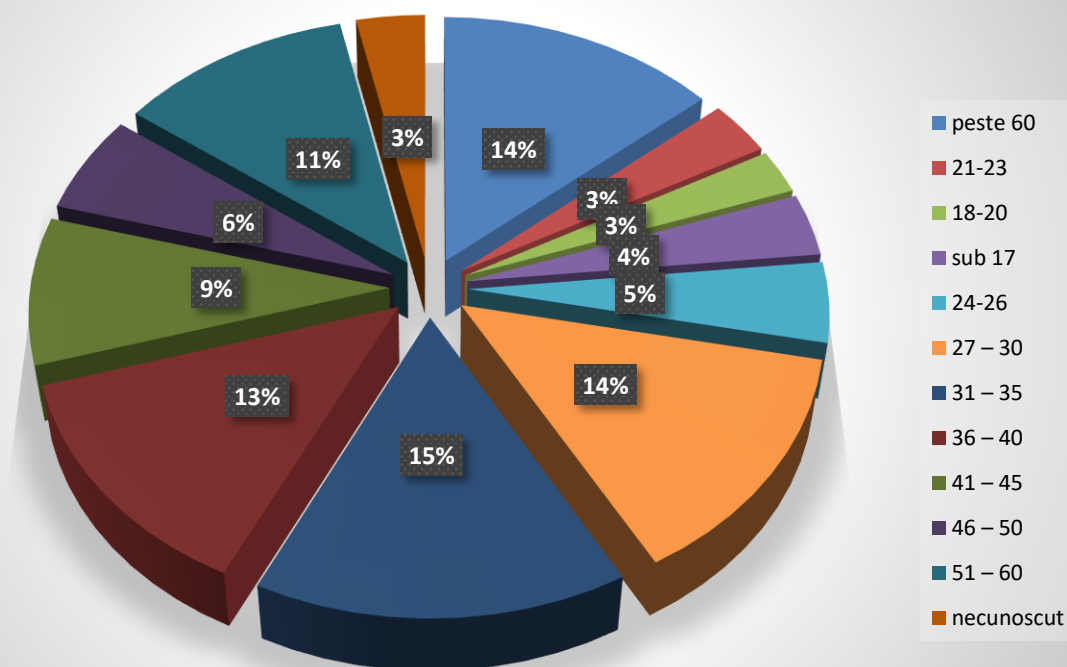
De asemenea, 9 din cele 14 apeluri de la serviciile medicale vizează două cazuri: unul foarte complex de violență în familie unde a fost nevoie implicarea mai multor specialiști, în care, cu eforturi comune, s-a reușit plasarea beneficiarei cu copil nou-născut într-un centru maternal – singurul caz de plasament reușit în perioada stării de urgență generală. În cel de-al doilea caz este vorba despre o presupusă infracțiune privind viața sexuală, cu implicarea unei minore de cinci ani.

2.5 Profilul subiecților violenței în familie

2.5.1 Vârsta victimelor violenței în familie

În ceea ce privește vârsta victimelor, nu există un anume specific la serviciu apelând victime de diferită vârstă sau statut social. Oricum, cele mai multe apeluri vizează victime ce se situează în intervalul de vârstă de la **27 până la 40 ani și după 60 ani. (Vezi figura 14)**

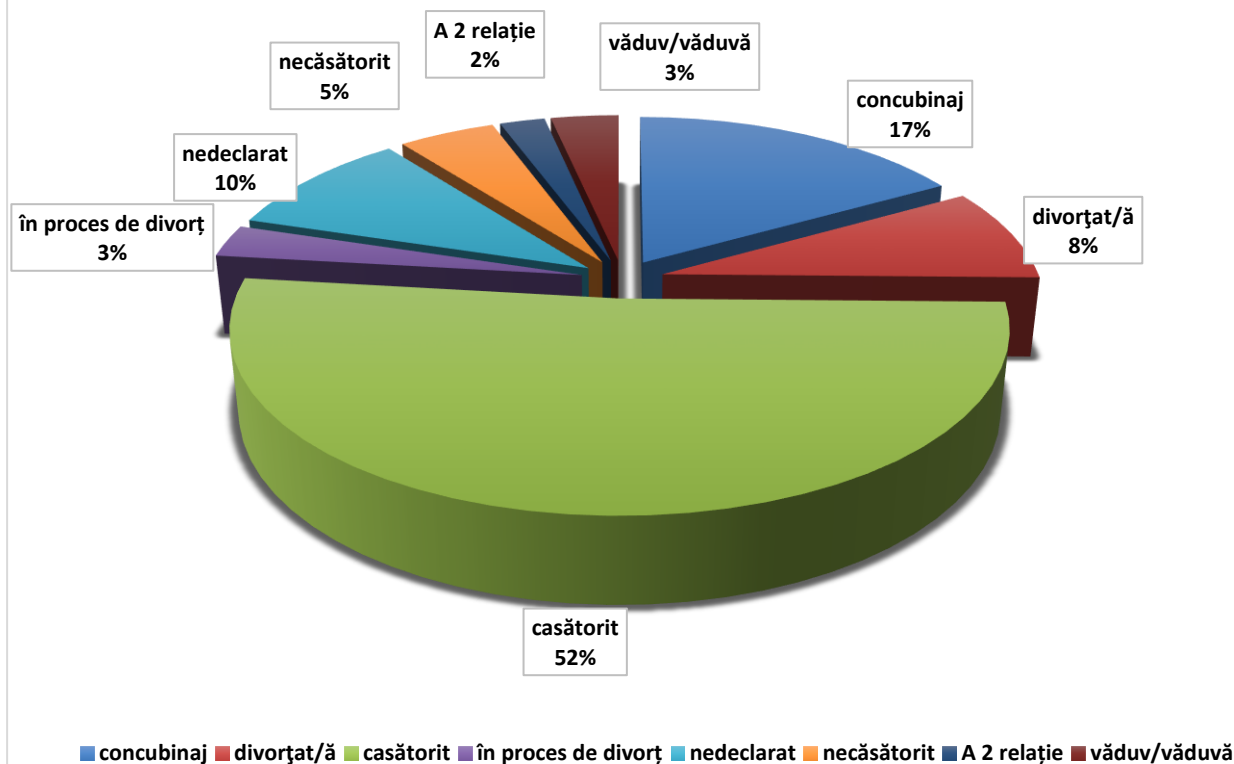
Figura 14. Vârsta victimelor violenței în familie



2.5.2 Starea civilă al victimelor violenței în familie

În majoritatea cazurilor este vorba de persoane căsătorite – **52 %**, acestea fiind urmate de persoanele aflate în relații de concubinaj și cele divorțate. **(Vezi figura 15)**. Nu a fost înregistrată nicio diferență semnificativă între cele două semestre ale anului.

Figura 15. Starea civilă a victimelor violenței în familie



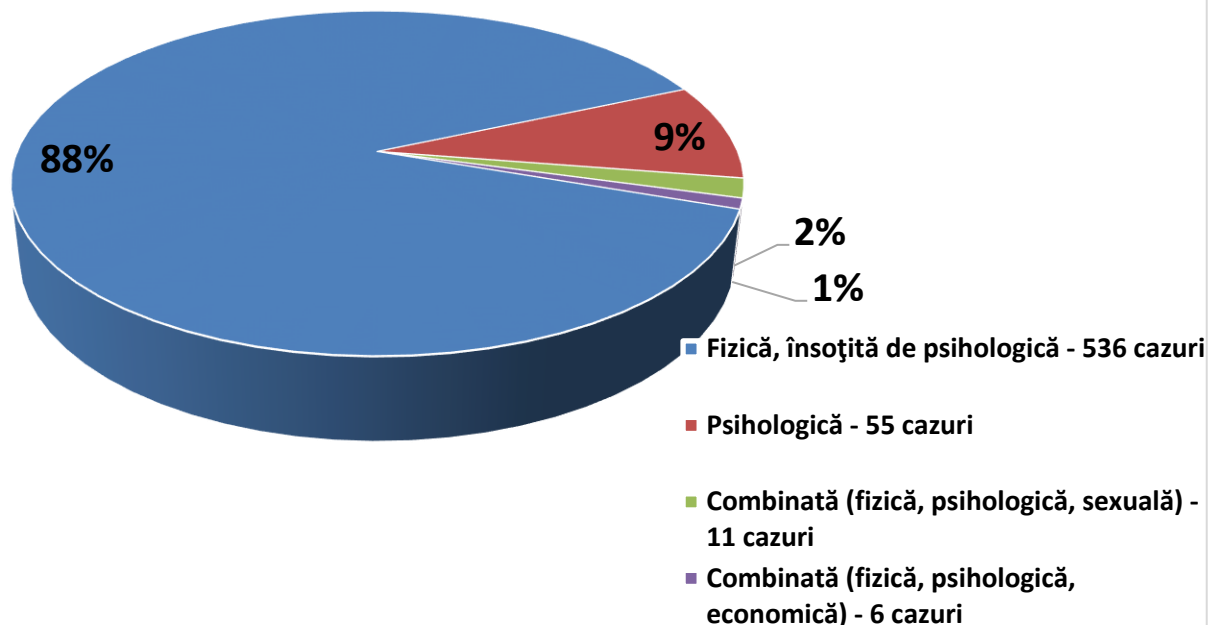
2.6 Specificul manifestării violenței în familie

2.6.1 Tipurile de violență

În ceea ce privește tipurile de violență, în marea majoritate a cazurilor, este vorba de o combinată dintre violență fizică și psihologică, restul formelor fiind prezente într-o măsură mult mai mică. **(Vezi figura 16).**

Asemeni anilor precedenți, tipul de **violență fizică, însoțită de cea psihologică** reprezintă majoritatea cazurilor înregistrate. Aceste cazuri sunt caracterizate prin provocări de leziuni corporale ușoare, manifestate prin lovituri aplicate pe diverse părți ale corpului, sau grave, soldate cu brațe și coaste rupte, comotii cerebrale, dereglări ale aparatului auditiv și vizual. Victimele sunt palmuite, trase de păr, bruscate, împinse, bătute cu pumnii și/sau picioarele în diverse regiuni - față, burtă, spate, etc, alungate din casă sau curte.

Figura 16. Repartizarea apelurilor în funcție de tipul de violență în familie

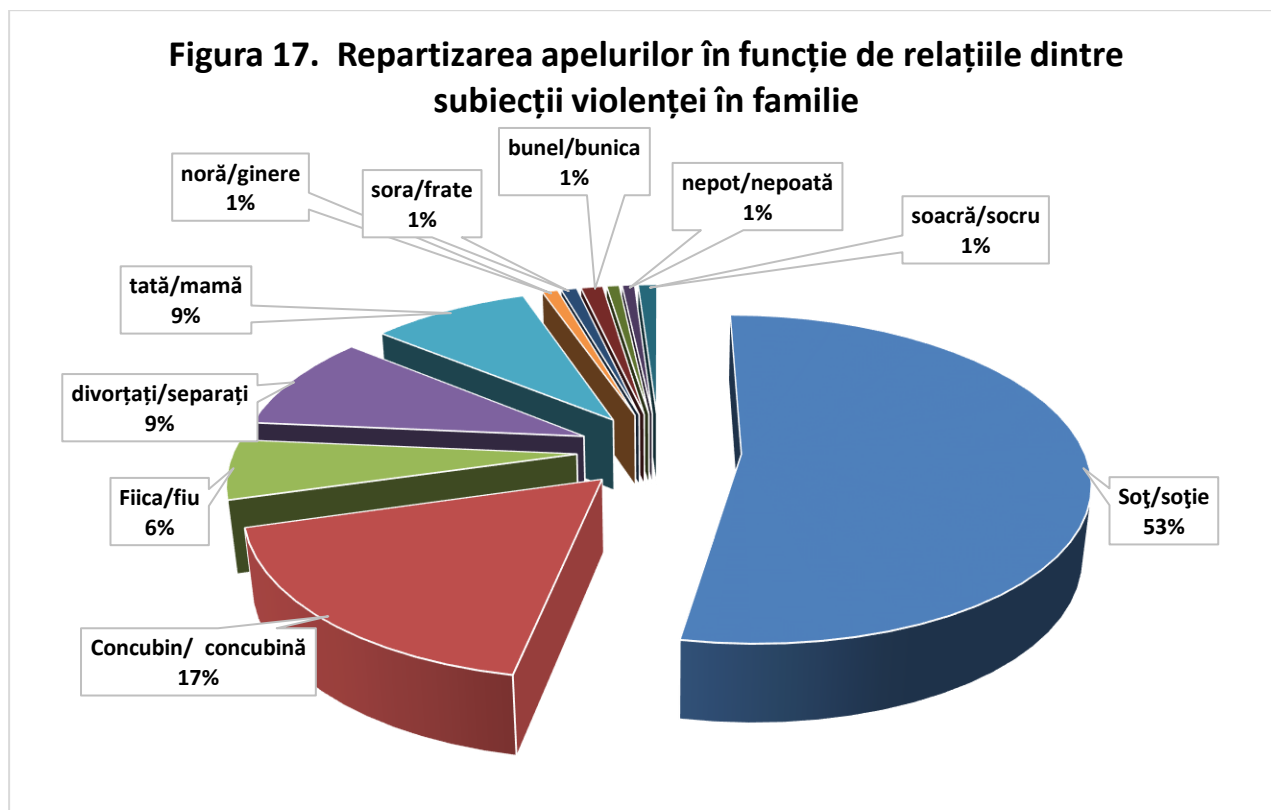


Cum s-a manifestat violența, le vom lăsa pe femei să vorbească sau pe rudele acestora care ne-au sesizat:

- "Он меня бил и душил, головой об пол бил. Я умоляла его чтоб он дал мне кислород..."
- „Luni seara m-a lovit, sunt cu ochii vineți. În 2008, soțul m-a bătut atât de tare încât mi-a rupt nasul. De atunci poate au mai fost așa..., dar ieri a fost strașnic..."
- Cu fetele vorbește foarte urât – dimineața le spune scoală cățeauo //hai șalavelor faceți ordine în ogradă etc...
- "A început să mă bată...s-a urcat cu picioarele peste mine"
- „Mă bate cu teul de spălat podelele, am rămas vânătă"
- „Pune piciorul pe gâtul copilului, copii sunt plini de vânătăi, nu le dă voie să manânce, fiica îi hrănește pe ascuns..."
- "M-a lovit și pe mine, și pe nepoțica noastră care are capul plin de cucuie..."
- "A lovit-o cu o țevă în cap și a lăsat-o să zacă într-o baltă de sânge
- "A pus-o la podea și o lovit-o, pina ia dezbatut maxilarul..."
- Noaptea trecută tatăl a agresat fetele, „le-a bătut cu furca, sunt pline de sânge, le-a bătut strașnic, le alungă din casă..."
- "I-am spus să ne întoarcem acasă că nu-i voia să ieșim din sat că e în carantină. A început să mă bată imediat...în drum...în cap cu picioarele...Mi-a rupt nasu. Totul în fața fetelor care strigau speriate..."
- "Incidente au fost multe; o dată chiar el a amenințat că va arunca copiii peste geam (et.5). Atunci a fost nevoie de intervenția echipei de salvatori..."

2.6.2 Relațiile dintre victimă și agresor

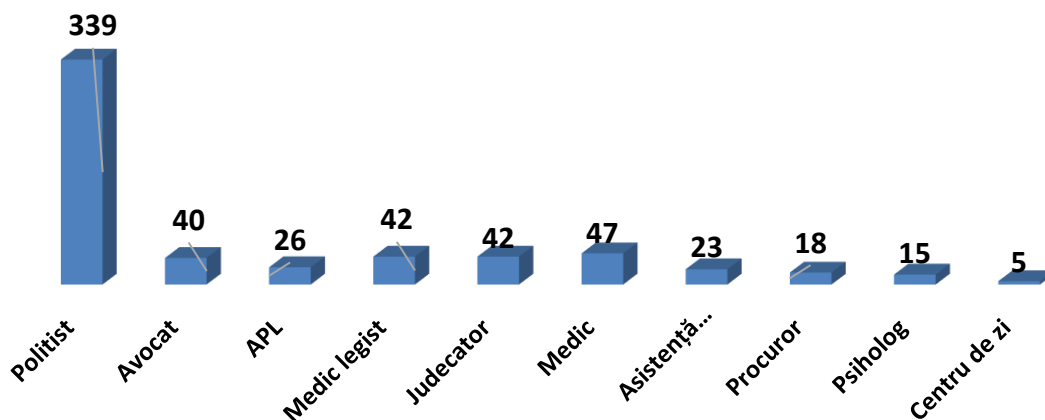
În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, **53%** dintre aceștia sunt soți, **17%** – concubini, **9%** - divorțați/separați. **(Vezi figura 17)**



2.6.3. Structuri la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior

În încercarea de a-și soluționa problemele, înainte să apeleze la Telefonul de Încredere, în peste 50 la sută din cazuri, beneficiarii ne-au relatat că au solicitat ajutorul organelor competente din domeniul combaterii violenței în familie. Dintre aceștia, cei mai mulți s-au adresat anterior la poliție. Restul grupurilor profesionale, cu funcții de intervenție în cazurile de violență, au fost solicitate într-o măsură mai mică. **(Vezi figura 18)**

Fig. 18. Structura la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior



Astfel, din totalul de **614 cazuri** de violență în familie, înregistrate în perioada de referință, în 55,2% dintre acestea, persoanele care ne-au apelat avusesse deja o experiență cu organele de drept, apelând poliția în situații de urgență. De asemenea, în 41 de cazuri a fost emisă anterior o ordonanță de protecție, iar în 42 de cazuri, a fost emis un ordin de restricție de urgență.

Ce-au zis femeile atunci când au fost întrebat de ce nu s-au adresat după ajutor:

Cele mai multe dintre ele au vorbit de frică, apoi de rușine, neîncredere în poliție, multe din ele spun că ele sunt cele „care-l provoacă”; nu știe cum va funcționa și-i este frică să nu facă mai rău;

În cazuri singulare:

- ✓ fiul lucrează în poliție și nu vrea să știe cei de acolo;
- ✓ fiica, 18 ani, are un profund sentiment de vinovăție, pentru că a discutat de mai multe ori cu tata să își schimbe comportamentul, iar pe mama a rugat-o să rabde, de dragul familiei;
- ✓ a refuzat să depună mărturie. Politistii au zis că va regreta. Acum îi este frică să apeleze;
- ✓ soțul fost procuror, la moment avocat stagiar

INTERVETIA ORGANELOR DE DREPT

Pentru că poliția este grupul profesional cel mai solicitat, lucru firesc reieșind și din mandatul pe care-l au, dificultățile despre care ne-au vorbit cel mai mult femeile vizează tocmai nemulțumirile legate de intervenția acestora.

Asemenea altor domenii, pandemia a avut consecințe nefaste și asupra intervenției organelor de drept în cazurile de violență în familie, în special fiind vorba de situațiile legate de carantină sau autoizolare.

Astfel, din ceea ce-au povestit beneficiarii serviciului, intervenția poliției nu întotdeauna a fost una eficientă. Au fost cazuri în care victimele contactau poliția și li se spunea: *”Nu aveți și voi ce face acum pe perioadă de carantină? Pentru toate fleacurile sunați la poliție...noi și așa avem multe probleme acum...”*.

Iată ce ne-a povestit: una dintre femei: *”...Ieri am avut un incident foarte urât de violență. Am o vânătăie mare la tâmplă și dureri musculare. Sunt însărcinată...Îl rugam să sune să cheme măcar ambulanța că aveam dureri în burtă. A refuzat. După un timp s-a calmat, iar eu am reușit să iau telefonul, să mă încui în baie și sun la poliție. Poliția a venit foarte repede...în 2-3 minute. M-au telefonat să ies să le deschid ușa de jos de la bloc. Pentru că eram încuiată în baie, a trebuit să ies. Atunci el mi-a luat telefonul și cu forța m-a ținut în casă. Polițiștii AU PLECAT³...pentru că eu nu am reușit să mă duc să le descui ușa. Nu știu dacă au mai sunat sau nu...nu aveam telefonul la mine, iar el a șters toate apelurile. Cu pandemia asta nu știu dacă pot merge la medic să văd dacă copilul este ok., mai ales că am și febră...”*

Analiza cazurilor în care beneficiarii vorbesc despre contactul pe care l-au avut cu organele de drept în perioada de referință au scos în evidență câteva aspecte comune. Acestea au vizat în primul rând deficiențele apărute din cauza respectării carantinei obligatorii sau necesității autoizolării.

Astfel, situațiile când reprezentanții organelor de drept **au evitat să emită ORU anume din cauza stării de urgență** au fost multiple. Deși s-au făcut încercări să se discute cu polițiștii pentru a-i motiva să se implice, nu întotdeauna rezultatul a fost unul pozitiv.

”Mama s-a întors recent din Italia și este în autoizolare. Eu deja am fost testată pozitiv. Ieri, în timp ce vorbeam la telefon auzeam cum tata strigă, o amenință cu moartea. Mama zicea că are și un cuțit. Am sunat la polițistul de sector. El mi-a spus că nu poate face nimic, dat fiind faptul că familia este în carantină. Mi-a spus că poate să vină după 14 zile și să depună plângere”.

De cele mai dese ori, argumentele care erau aduse puneau accent pe necesitățile de trai a agresorilor, prioritizându-le anume acum, în defavoarea asigurării securității pentru victime și copii. *Unde va pleca el sau Cine o să-l primească când toți stau închiși în casă, acum e carantină* – au fost replicile cele mai des întâlnite.

Vulnerabilitatea victimelor violenței s-a simțit mult mai acut. Uneori implicarea poliției prin descurajarea victimei de a solicita măsuri de protecție, chiar dacă *acel soț a atacat-o cu o furcă și a alungat-o noaptea din casă*, întărește sentimental de culpabilitate și deznădejde.

³ În Marea Britanie există sistemul **Silent Solution** (Soluție silențioasă) – un model creat pentru victimele violenței în familie. Atunci când au **nevoie de poliție**, femeile pot apela **999**. În cazul în care **NU POT VORBI**, operatorii vor adresa întrebări ajutătoare – ei sunt instruiți în acest sens – iar victima va trebui să tușească, de exemplu pentru a confirma sau infirma ceva și să **TASTEZE 55** – fapt detectat de operator și care dă startul legăturii urgente cu poliția.

Oricum, cel mai greu de gestionat au fost situațiile unde, pe de o parte, **emiterea ORU era necesară, dar și carantina era obligatorie.**

În unul din cazuri, atunci când a fost sesizat, polițistul de sector a spus că nu poate face nimic, dat fiind faptul că familia se află în carantină, spunându-i victimei să vină după două săptămâni, să depună plângere, dar a prevenit-o că agresorul va primi fie o amendă, fie lucru neremunerat în folosul comunității.

Într-un alt caz reprezentativ unde au fost implicați și patru copii, în timp ce înregistra plângerea, polițistul le-a atenționat: „...*gândeți-vă că e tatăl vostru, unde să se ducă el pe timp de coronavirus...?*” Cererea a fost retrasă.

Într-un al treilea caz, după un nou un incident de violență (bătăi și bunuri stricate), vecinii au sesizat 112. Poliția a venit la fața locului și, cât timp aceștia i-au sustras atenția, femeia a reușit să ia câteva haine, actele și, împreună cu cei doi copii minori a ieșit din casă. Din păcate, victima nu a fost informată despre posibilitatea emiterii ORU, punându-se accent pe faptul că imobilul este al agresorului, acesta fiind în autoizolare.

Cazurile beneficiarelor testate pozitiv cu Covid-19 a constituit o provocare pentru toți cei implicați pentru că, pe de o parte aveau obligația să stea în casă, dar, pe de altă parte, violența s-a accentuat.

”Soțul meu este fost polițist. La începutul lunii m-a bătut. Am chemat poliția. I-au emis ORU pe zece zile. Între timp așa s-a întâmplat că am fost testată pozitiv – eu și băiatul de 13 ani. I-am zis soțului că avem Covid și că nu ar fi de dorit să vină că se poate molipsi. El a venit. A băut spirit. Iar sărea să mă bată. M-a împins. Încercând să mă protejez, am ajuns cu mâna în sticla de pe ușă care s-a spart. M-am tăiat până la os, sângele efectiv țâșnea...”

Pentru că avea nevoie de intervenția medicilor, a fost chemată ambulanța. Femeia a fost transportată la spital unde i s-a acordat ajutorul de urgență. Deși a povestit ce exact s-a întâmplat, expertiza medico-legală nu a fost făcută pentru că *”femeia avea Covid”* și că urmează să vorbească deja cu medicul de familie cine, unde și cum îi va face pansamentele zilnice de care are nevoie.

Din spusele femeii, ulterior, polițistul a acuzat-o pe ea că *”provoacă situațiile de violență”*, adăugând că dacă a tot venit acasă, soțul trebuie să stea 14 zile în autoizolare.

”M-a sunat șeful de sector și m-a întrebat de ce fac probleme și de ce am telefonat la 112? Că singură m-am tăiat la mână la și că-l învinuiesc pe nedrept. Mi-a zis că pentru apel fals voi primi amendă și că după carantină, va emite ORU pe numele meu, la fel cum a avut și soțul...”

Din alte mărturii ale persoanelor care ne-au sesizat:

- ✓ *”Am chemat poliția. El a fost scos din casă, iar în dimineața următoare polițistul m-a sunat și mi-a spus că soțul vrea să se întoarcă acasă, că nu are unde se duce, că a promis că nu va mai fi violent. L-am lăsat. **Incidentele de violență se repetă.***
- ✓ *”mă ocărăște că-l chem pentru lucruri minore...acum când țara arde...”*
- ✓ *”polițiștii au spus că din cauza pandemiei nu pot face nimic”;*
- ✓ *”polițiștii au spus că bărbatul va putea ieși din casă abia după perioada de autoizolare și că acum nu-i pot face ORU”;*

- ✓ *"I-au spus soțului să intre în casă și să se liniștească că nimeni nu o să facă nimic, pentru că este casa lui și acum trebuie să stea în casă, nu să umble pe drumuri";*
- ✓ *„mi-au spus că dacă nu am viză de domiciliu în apartament, ei nu îl pot scoate pe el din casa lui”;*
- ✓ *"Da, există ordonanță de protecție, însă e tare multă umblătură pe drum, chiar vă trebuie asta anume acum când nimeni nu lucrează din cauza pandemiei...?"*
- ✓ *"polițistul mi-a zis ca să scap de violență, trebuie să-mi strâng hainele și să plec în altă localitate, cât mai departe”.*

Au fost numeroase și cazurile când, fiind antrenați în alte activități, în special de prevenire a răspândirii infectării cu Covid 19, **timpul de reacție la cazurile de violență s-a mărit**. Situații când li s-a spus că *acum sunt plecați*, că *sunt ocupați* că pot veni *doar mâine* au fost semnalate de mai mulți beneficiari.

În unul din cazuri, de exemplu, fiind sesizată sâmbătă dimineața, deși echipa de intervenție s-a deplasat la fața locului, deși, potrivit martorilor, urmele violenței fizice erau vizibile, nicio măsură de protecție nu a fost emisă iar victimei i s-a spus *"să stea toți în casă, iar luni îi va vizita polițistul de sector..."* Într-un alt caz, atunci când a fost sunat, polițistul a spus că, chiar dacă este dorit să stea în casă, poate să iasă să se *"plimbe în jurul casei până o să adoarmă el (n.a - agresorul) să nu cadă în ochii lui..."*. Iar în cel de-al treilea, *"polițistul mi-a spus să nu sun la 112, dar să îl apelez personal...a zis că vine și nu a mai ajuns..."*

Totuși, trebuie să remarcăm faptul că nu toate beneficiarele au făcut legătura dintre perioada pandemică și intervenția poliției, în special fiind vorba de persoanele din mediul rural. Având o libertate mai mare de mișcare decât la oraș și intrând în contact cu mai puțină lume, atunci când au vorbit despre situația de violență, acestea au menționat mai multe dificultăți, dar care vorbesc mai mult despre persistența încă a stereotipurilor existente decât de consecințele pandemiei.

- ✓ *"Polițistul a spus că eu sunt vinovată, că femeile întotdeauna sunt vinovete, că eu umblu cu minciuni și amăgesc";*
- ✓ *"Au spus că asta e treaba de familie și nu e cazul să se implice"*
- ✓ *"...am auzit la televizor că există protecție, dar polițistul mi-a spus că el nu se ocupă cu așa ceva..."*
- ✓ *"Dacă depuneți plângere, urmează să fie pusă o amendă, banii tot de la copii vor fi luați, gândiți-vă bine ce faceți..."*

În unul din cazuri, polițistul a spus că cunoaște familia de mult timp și că acolo și femeia îi vinovată pentru că îi *"iute de gură"* și că *"dacă ar tăcea, el nu ar bate-o"* – asta fiind considerată cea mai mare problemă, și nu violența fizică a soțului.

De asemenea, cazuri în care agresorii sunt reținuți, fiind eliberați peste câteva ore sunt la fel de frecvente ca, de altfel, și situațiile în care un caz de violență în familie se încheie cu o amendă:

- ✓ *"Ultima dată când m-a bătut, i-au pus amenda de 150 lei...Așa poate să continue să mă bată veșnic..."*
- ✓ *"Cei de la poliție îl iau, îi pun amendă și îi dau voie să vină acasă..."*

- ✓ *"Numai amendă plătește și gata, când vine e mai rău, mai agresiv, parcă e turbat..."*
- ✓ *"Polițistul a spus o dată că o să vină să întrebe ce ce întâmplă la noi, dar nu a venit..."*

Una din beneficiare a povestit că a depus multe plângeri la poliție, de fiecare dată fiind sesizat polițistul de sector, dar că, de fiecare dată, i se pune amendă. Ultima dată polițistul doar l-a prevenit ca dacă se mai întâmplă, va emite ORU, dar ATÂT.

Cazul altei beneficiare, care ne-a fost sesizat de sora victimei, este cu atât mai grav cu cât, victima a fost audiată la spital, fiind transportată acolo cu ambulanța în stare de inconștiență, agresorul a rămas în libertate, nefiind reținut chiar dacă nu era la prima abatere, având în trecut și antecedente penale. *"...El a venit, a spart ușa și o fereastră, a intrat și imediat a luat-o la pumni să o bată. I-a pus cuțitul la gât și i-a spus că o omoară. A adus fereastră și a bătut-o și cu acesta. O bătea cu sucitorul în cap, lovea cu picioarele. I-a pus piciorul pe piept și a violat-o. Sora mea s-a trezit la spital, cu capul spart în câteva locuri, avea tăieturi la ureche, obrazul tăiat, multiple vânătăi pe spate și picioare. Vreo trei ani în urmă a împins-o și a căzut în fântână, fracturându-și coloana vertebrală... A bătut-o de multe ori și de fiecare dată îi puneau vreo 500 de lei amendă..."* Anterior, același agresor și-a înjunghiat propriul tată, a legat-o de pat pe soacra-sa și i-a dat foc, aceasta fiind salvată de fiica sa, și-a bătut repetat fosta concubină.

Aici trebuie remarcat că, legislația existentă în domeniul prevenirii combaterii violenței în familie – atât cea penală, cât și contravențională - exclude amenda din lista măsurilor de sancționare a agresorilor familiari. Totuși, chiar și așa, beneficiarii continuă să vorbească anume despre amenzi, emise în baza art. 69 (1) Cod Contravențional⁴.

2.6.4 Serviciile oferite/Necesitățile victimelor violenței în familie

De-a lungul anilor, necesitățile persoanelor afectate de violență în familie care-au sunat la Telefonul de Încredere au rămas aceleași.

Astfel, apelanții Telefonului de Încredere au beneficiat de:

- ✓ **informarea/orientarea** în cazurile de violență în familie - consilieri ai serviciului au oferit ajutor tuturor persoanelor care suferă de violență în familie/sexuală sau celor care cunosc familii unde există violență toată informația/orientarea și consilierea psihologică necesară;
- ✓ **consultațiile juridice** (informații privind Ordinul de restricție de urgență (ORU), ordonanța de protecție (OP), procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori) - serviciile

⁴ **Cod Contravențional. Articolul 69. INJURIA**

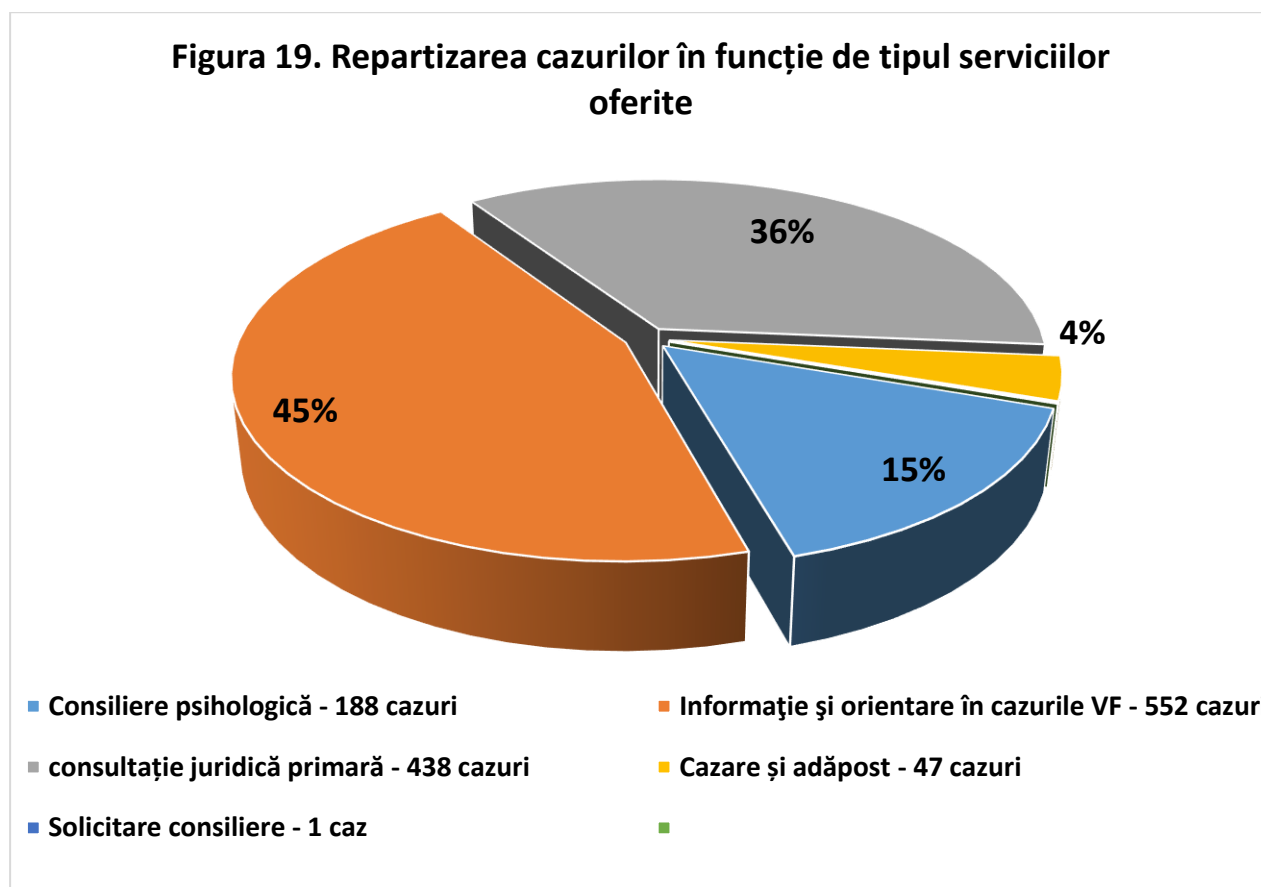
(1) Injuria adusă în public, vorbele sau faptele care înjosesc onoarea și demnitatea persoanei se sancționează cu amendă de la 20 la 60 de unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de pînă la 60 de ore.

(2) Injuria adusă în mass-media se sancționează cu amendă de la 50 la 100 de unități convenționale sau cu muncă neremunerată în folosul comunității de pînă la 60 de ore.

avocatului care le-a ajutat să obțină o măsură de protecție, reprezentând interesele acestora în instanța de judecată și timp de pandemie;

- ✓ **consiliere psihologică primară** foarte necesară mai ales în această perioadă;
- ✓ **redirecționare către organizațiile-partenere din teritoriu;**
- ✓ **facilitarea plasării în apartamente de urgență**, în condițiile în care practic toate adăposturile și centrele de plasament au intrat în carantină.

Anul 2020 nu a fost o excepție. Astfel, după serviciul de *Informare și orientare în domeniu*, alături de *consilierea psihologică*, *consultația juridică* a fost cel mai solicitat serviciu. **(Vezi figur 19)**



Ceea ce ține de cazurile de **violență + consecințe pandemie**, este vorba de situații legate de carantină. În unul din cazuri, este vorba despre o femeie divorțată, care locuia cu fiica de 8 ani la părinți. Fostul soț, folosindu-se de faptul că mama a refuzat sa-i dea fata pentru că *e în carantină*, conform graficului de întrevederi, a reluat presiunile psihologice, o amenință, inclusiv cu plângere la poliție.

Într-un alt caz, situația este exact invers; doamna s-a folosit de carantina instituită în satul lor, pentru a-l ține la distanță de ea și copii pe soțul foarte violent, dar pe care starea de urgență l-a prins în afara localității.

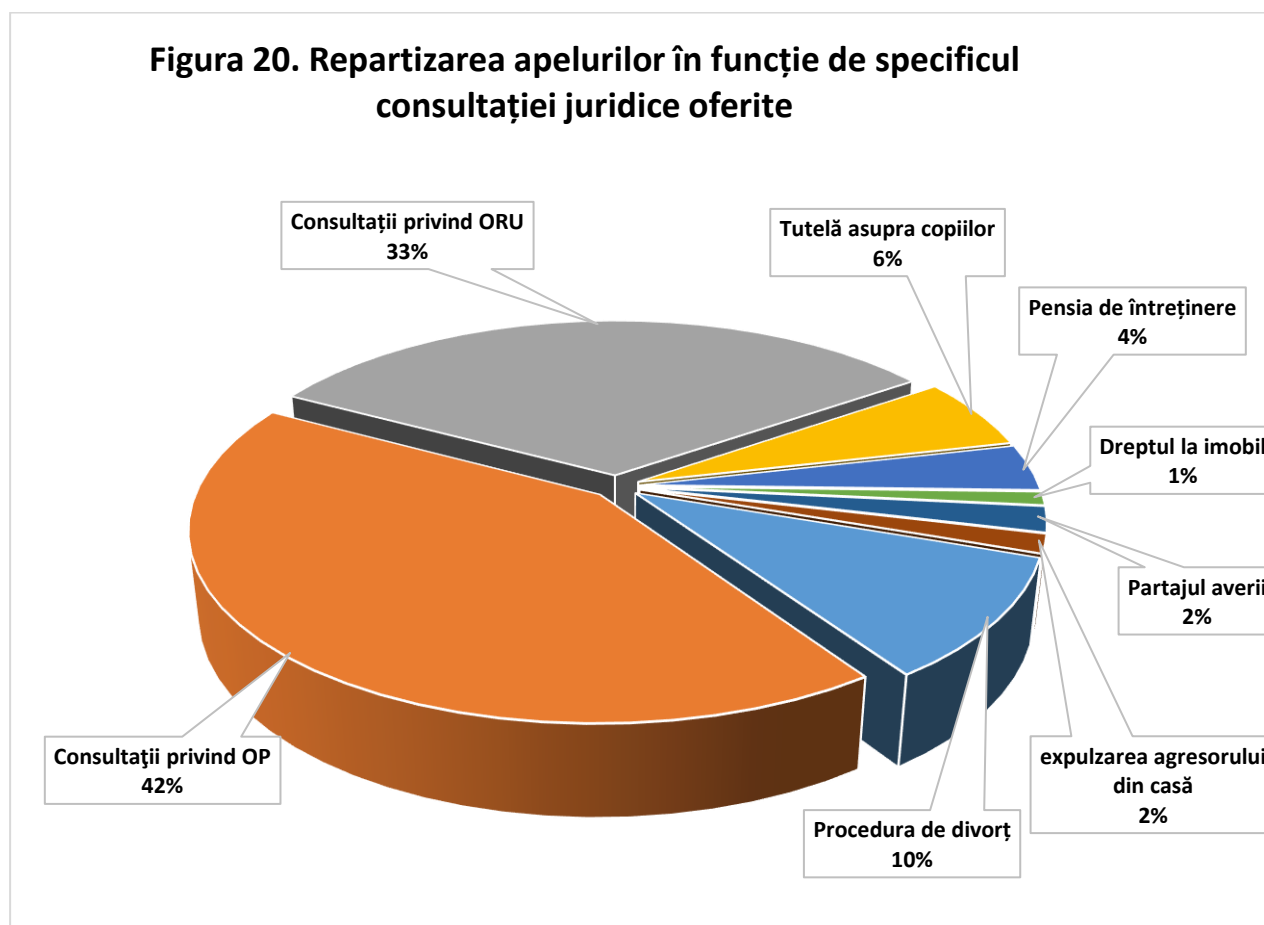
Specificul consultației juridice

Alături de consilierea psihologică și informație și orientare în cazurile de violență în familie, **consultația juridică** primară a victimelor constituie unul din cele mai solicitate servicii.

În foarte multe cazuri, victimele, având o cultură juridică slabă, se lasă manipulate de către agresori, familie extinsă, organe de drept sau chiar avocați, care, în mod normal, ar trebui să le apere interesele.

Astfel, în ceea ce privește agresorii, aceștia, folosindu-se de necunoașterea legii de către victimă, amenință că, în caz de divorț, **vor lua copilul**, lăsând victima **fără avere** sau casă, deși, în numeroase cazuri, el este cel care nu are niciun drept asupra imobilului, abonata intrând în posesia acestuia prin act de moștenire de la părinți.

Oricum, cele mai multe cazuri vizează informarea beneficiarilor despre instrumentele de protecție existente – **Ordin de restricție de urgență (ORU)** și **Ordonanța de protecție (OP)** – care vin să asigure securitatea imediată a victimelor și copiilor acestora. **(Figura 20)**



III. VIOLENȚA SEXUALĂ - caracteristica fenomenului prin prisma apelurilor recepționate la Telefonului de Încredere

3.1 Apeluri încadrate în categoria Violență Sexuală

Pe parcursul anului 2020, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **105 apeluri**, ce vizează **48 cazuri de violență sexuală**. Pentru comparație, anul trecut, la Telefonul de încredere au fost înregistrate 35 cazuri prin care au fost raportate infracțiuni privind viața sexuală. Din punct de vedere procentual, această creștere constituie 27 la sută.

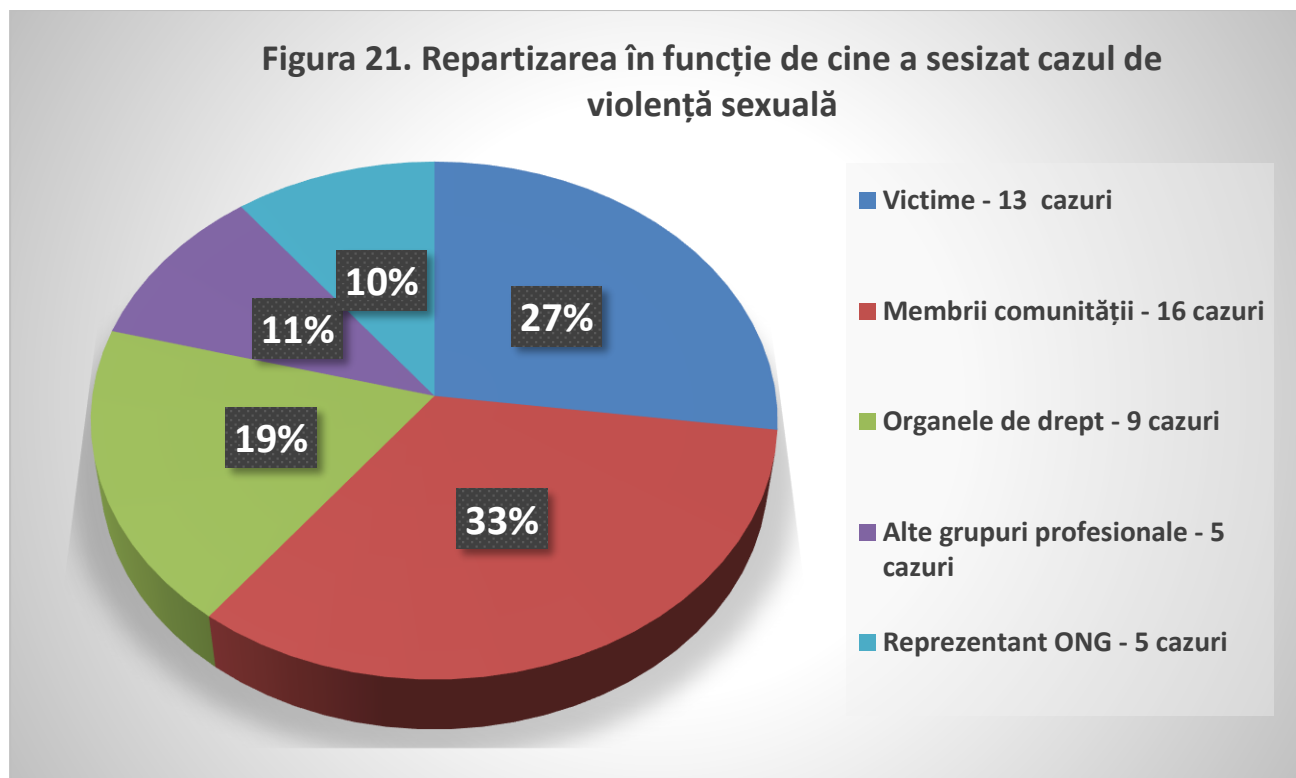
Tabel 3. Categoriile de apeluri încadrate în categoria Violență Sexuală

Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență SEXUALĂ / Cazuri de Violență Sexuală								Total apeluri VS/ Cazuri VS
	Apeluri de la victime		Apeluri de la pers. interesate		Apeluri de la organele de drept		Apeluri de la alte grup.profes (APL; DAS; ONG)		
	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	
2020									
Ianuarie	1	0	2	1	1	0	0	0	5/4
Februarie	2	0	0	1	1	1	2	1	8/5
Martie	0	0	3	1	0	1	1	0	6/3
Aprilie	2	0	2	1	0	2	0	0	7/3
Mai	2	0	5	0	1	0	5	0	13/6
Iunie	1	0	2	0	0	0	0	0	3/3
Ianuarie-Iunie	8		18		7		9		42/24
Iulie	1	0	4	0	0	0	3	0	8/4
August	6	0	0	0	0	0	0	0	6/2
Septembrie	2	0	6	0	0	0	0	1	9/3
Octombrie	5	0	1	0	0	4	1	0	11/4
Noiembrie	4	0	1	3	0	2	2	0	12/4
Decembrie	9	0	4	0	1	0	3	0	17/7
Iulie-Decembrie	27		19		7		10		63/24
TOTAL 2020	35		37		14		19		105/48

Astfel, din cele 105 apeluri înregistrate, 35 au fost recepționate de la însuși victime, 37 – de la rudele acestora, iar 33 – de la reprezentanți ai diverselor grupuri profesionale, ponderea cea mai mare având-o ofițerii de urmărire penală.

3.2 Caracterizistica generală a cazurilor din categoria violența sexuală

Dacă e să ne referim la cine a sesizat infracțiunile privind viața sexuală, trebuie să menționăm că cele mai multe cazuri au fost sesizate de rudele victimelor, dar și de însuși victime. În rest, cei care au mai sesizat cazuri au fost diverși profesioniști care activează în cadrul organelor de drept, dar și colegi de la alte ONG-uri. **(Vezi figura 21).**



Profilul victimelor violentei sexuale

Toate victimele violenței sexuale (VVS) sunt femei și fete, din diferite categorii de vârstă, toate aflate pe teritoriul R. Moldova (Chișinău, Ialoveni, Ocnița, Edineț, Râșcani, Dondușeni, Fălești, Florești, Sângerei, Bălți, Rezina, Hâncești, Strășeni, Nisporeni, Criuleni, Ștefan Vodă, Taraclia, Basarabeasca și Cahul), cu două excepții – o victimă era în România, iar alta – în Italia, noi fiind sesizați prin intermediul paginii de Facebook al serviciului.

În ceea ce privește **vârsta victimelor**, aceasta este diversă, după cum urmează:

- 6 VVS – 16 ani;
- 4 VVS – 17;
- 6 VVS – 18-20 ani;
- 6 VVS – 21-26 ani
- 4 VVS – 27-30 ani
- 2 VVS – 31-35 ani
- 1 VVS – 35-40 ani
- 2 VVS – 40-50 ani
- 1 VVS – 51-60 ani
- 2 VVS - Peste 60 ani (65,82 ani)

Totodată, în 11 cazuri, victimele aveau sub 16 ani (vârsta consimțământului sexual): 5 ani, 10 ani, 12 ani (4), 13 ani, 14 ani (2), 15 ani (2). În trei cazuri, vârsta victimelor nu se cunoaște.

Repartizarea cazurilor în funcție de **timpul producerii infracțiunii:**

- până la 24h în urmă – 2 cazuri
- 1-3 zile în urmă - 3 cazuri
- 3-7 zile în urmă – 2 cazuri
- 7-14 zile – 2 cazuri
- 2-4 săptămâni - 6 cazuri
- 1-3 luni - 11 cazuri
- 3 - 6 luni - 2 cazuri
- 6 luni - 1 an - 2 cazuri
- mai mult de 1 an - 9 cazuri
- Necunoscut – restul cazurilor

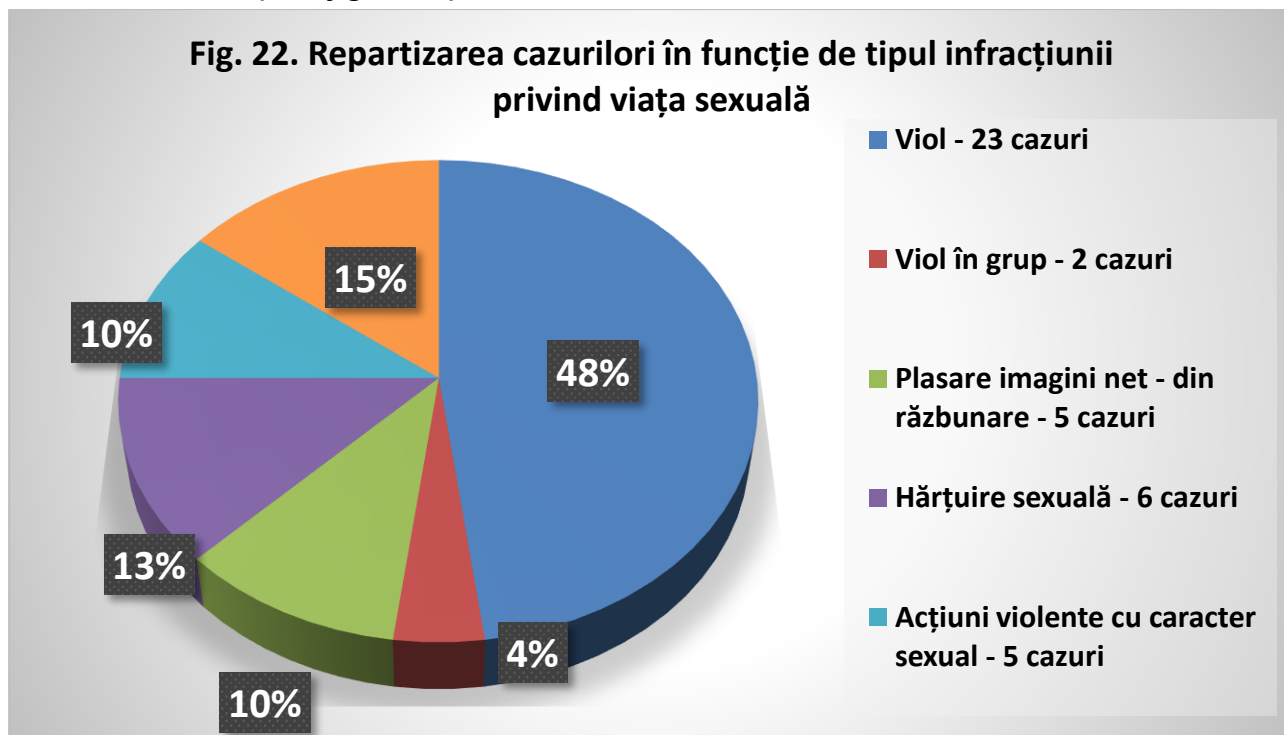
Totodată, în 29 cazuri, victimele deja sesizase poliția, în 7 cazuri – procuratura, iar 8 dintre victime deja aveau efectuată o expertiză medico-legală. În același timp, în 12 cazuri nu au fost făcute careva sesizări la organele de drept sau la alte structuri.

Cine este abuzatorul?

Doar în cinci cazuri, abuzatorii sunt persoane necunoscute. În rest, victimele îi cunoșteau pe cei care le-a abuzat. Astfel, printre aceștia avem: persoane cunoscute – 22 cazuri, tata/tata vitreg – 9 cazuri, fost soț/fost iubit – 5 cazuri, iubit – 4 cazuri, nepot – 1 caz, tutore – 1 caz, cumnat – 1 caz.

Tipul infracțiunii

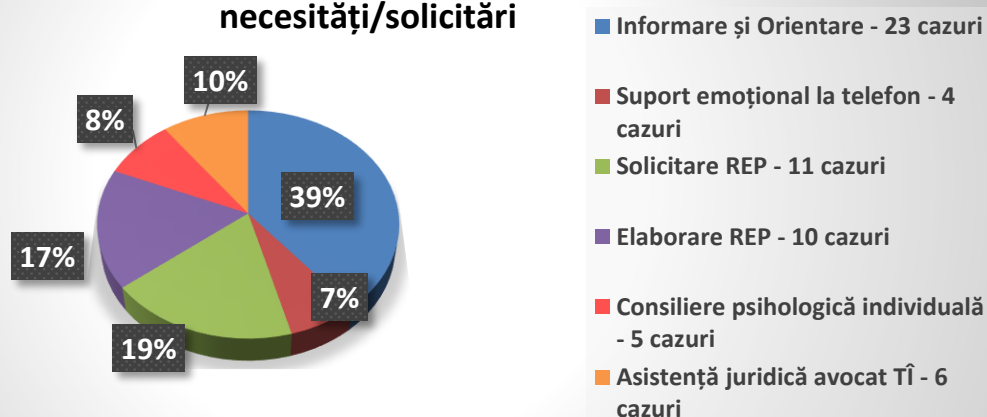
Dacă e să ne referim la tipul infracțiunii privind viața sexuală, cele mai multe cazuri înregistrate sunt violurile săvârșite de o persoană sau de mai multe persoane și acțiunile perverse cu caracter sexual. **(Vezi figura 22)**



Necesitățile apelanților din această categorie au fost:

- ✚ **în cazul victimelor și rudelor**, cel mai solicitat serviciu este cel de informare și orientare, precum și suport emoțional. De asemenea, în două cazuri, beneficiarele au solicitat consiliere psihologică individuală, iar pe un caz – asistența juridică a avocatului.
- ✚ **în cazul reprezentanților organelor de drept:** de regulă aceștia solicită elaborarea Rapoartelor de evaluare psihologică, dar și asistență juridică calificată (avocat specializat pentru victime). **(Vezi figura 23)**

Figura 23. Repartizarea cazurilor de violență sexuală în funcție de necesități/solicitări



IV. Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor

4.1 Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copiii acestora se află în situații de criză/risc

În total, în perioada vizată, consilierii Telefonului de Încredere au efectuat **187** intervenții pentru a facilita soluționarea a **87** cazuri de violență în familie și **15** intervenții pentru a soluționa **8** cazuri de violență sexuală. **(Vezi tabelul 5)**

În aceste cazuri a fost necesară intervenția consilierilor serviciului pentru a depăși situațiile ce prezentau pericol iminent pentru viața sau integritatea fizică sau psihică a beneficiarilor.

Tabelul 5. Intervenții pe caz

Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE – 87 cazuri	187
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament / Expediere demers	33
Sesizarea Autorităților Publice Locale / asistent social comunitar	59
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de alți prestatori servicii (CDF)	37
Sesizarea/Întocmirea/Expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	16
Solicitare plasament soldat cu refuz	5
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector / Expedierea demers / UG MAI	12
Sesizarea coordonatorului/membrului echipei multidisciplinare / TC	4
Sesizarea autorităților centrale/cazuri complicate	2

Sesizarea grup profesional lucrează pe caz	11
Facilitarea accesului la asistență medicală	5
Serviciul Unic de Urgență 112	3
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ SEXUALĂ – 8 cazuri	15
Sesizarea Autorităților Publice Locale/Centrale	2
Sesizarea grup profesional lucrează pe caz	9
Facilitarea accesului la asistență juridică oferită de ONG	2
Sesizarea IP/polițist de sector/ Unitatea de Gardă MAI	2
TOTAL INTERVENȚII	202

Astfel, în vederea asigurării securității și nevoilor imediate ale victimelor sau/și copiilor acestora, în 14 la sută din cazuri au fost nevoie de intervențiile consilierilor în regim de urgență.

Deși nu foarte multe cantitativ, complexitatea acestora a necesitat un efort dublu. Și asta pentru că, pandemia și lucrul la distanță s-a răsfrânt și asupra implicării și eficienței specialiștilor pe cazurile de violență.

Spre exemplu, pe unul din aceste cazuri, asistentul social din comunitate se afla în carantină, iar atunci când am vorbit cu primarul din sat, deși a promis că va merge MÂINE cu polițistul să clarifice situația, a adăugat: *“...mă bucur că familia stă în casă...ei s-au bătut, se bat și se vor bate. Bătăile vor trece important să nu apuce virusul...”*

Într-un alt caz, unde doi copii minori au fost bătuți cu furca de tatăl lor, iar polițistul, în loc să emită un ordin de restricție de urgență, le-a spus să se gândească bine dacă vor să depună plângere pentru că *“unde se va duce tatăl lor pe timp de pandemie”*, a fost nevoie să se caute soluții alternative pentru a contacta primarul din localitate pe care l-am găsit facebook și i-am solicitat intervenția.

Pe de altă parte, într-un alt caz, tocmai restricționarea circulației transportului public l-a ținut departe pe fostul concubin, care a încercat anterior să-și arunce gemenii pe geam, de la escapadele săptămânale extrem de agresive la fosta sa concubină și cei patru copii.

În final, cazul care a necesitat cel mai mult efort a vizat o mama cu copil nou-născut care avea nevoie de plasament. Doar pe acest caz au fost recepționate 26 de apeluri și efectuate numeroase demersuri/solicitări, atât de la asistenta medicală care ne-a sesizat cazul, până la autoritățile centrale și municipale la care am apelat pentru intervenție. Datorită implicării colegilor din una din organizațiile-partenere ale serviciului s-a reușit plasarea cuplului mama-copil.

4.2 Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului

În vederea asigurării accesului la serviciile specializate, în funcție de necesitățile identificate, consilierii serviciului au oferit victimelor tot suportul necesar pentru soluționarea problemelor, oferind informații despre tot spectrul de servicii existent la nivel național și local.

Tabelul 6. Referirea către organele competente/organizații partenere

SERVICII URGENTE	125
112 / / Linii verzi / Telefoane de Încredere	
ORGANELE DE DREPT/JUSTIȚIE	22
IGP / Unitatea de Garda MAI/ Judecătorii	
INSTITUȚII DE STAT / Servicii JURIDICE, SOCIALE, MEDICALE	52
Oficiile Teritoriale pentru Asistență Juridică Garantată de Stat / Dispensarul Narcologic Republican / DASPF / DMPDC / ANOFME / CNAS	
SERVICII DE PLASAMENT	20
CAP Chișinău / „Sotis”, Bălți / Ariadna”, Drochia / Pro-Familia, Căușeni, Sfânta Maria, Chișinău	
CENTRE SERVICII DE ZI MATURI / Asistență JURIDICĂ	119
CDF / CD Căușeni / Centre psihologice private / TÎ Keystone	
CENTRE SERVICII DE ZI COPII/TINERI	19
Telefonul Copilului 116 111 / Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii / Centre de sănătate prietenoase tinerilor “Neovita”	
TOTAL	357

V. Alte categorii de apeluri recepționate la telefonul de încredere

Pentru că, pentru primele două categorii de apeluri – Violența în familie și Violența Sexuală – avem dedicate, în raportul de față, două capitole separate, mai jos ne vom referi, pe scurt, la celelalte două categorii – apeluri cu caracter informativ sau de colaborare și la apelurile care au avut ca subiect altceva decât violența în familie/sexuală.

5.1 Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare

În această categorie se regăsesc apelurile cu caracter informativ / de colaborare – **44 apeluri**. Astfel, în 2020, **27 apelanți** au fost informați despre specificul serviciului Telefonul de Încredere/La Strada. Restul apelurilor se repartizează în felul următor:

- **10 apeluri** – colaborare;
- **5 apeluri** – solicitări mass-media
- **2 apeluri** – feedback din partea beneficiarilor TÎ

5.2 Apeluri încadrate în categoria Altele

Deși serviciul nostru este destinat victimelor violenței în familie și sexuale, la Telefonul de Încredere sună și persoane care ne solicită un altfel de ajutor. Astfel, în 2020, apelurile încadrate în categoria „Altele” reprezintă **32%** din totalul apelurilor recepționate. **(Vezi figura 24)**

În această perioadă:

- ✓ Unii ne-au povestit că au fost alungați de la gazdă pentru că nu au mai avut cu ce o achita, ei intrând în șomaj tehnic;

- ✓ alții – că nu au cum achita serviciile sau creditele contractate de la companii mici de microfinanțare;
- ✓ O doamnă de 79 de ani a povestit disperată că compania de televiziune prin cablu a deconectat-o de la servicii pentru neachitare, iar atunci când i-a sunat i s-a spus rece să găsească pe cineva să-i achite facturile;
- ✓ O altă doamnă crește singură patru copii iar serviciile ei de bonă nu mai sunt necesare acum. Pensia de întreținere pe care o achită tata copiilor fiind de doar 50 lei/lună.

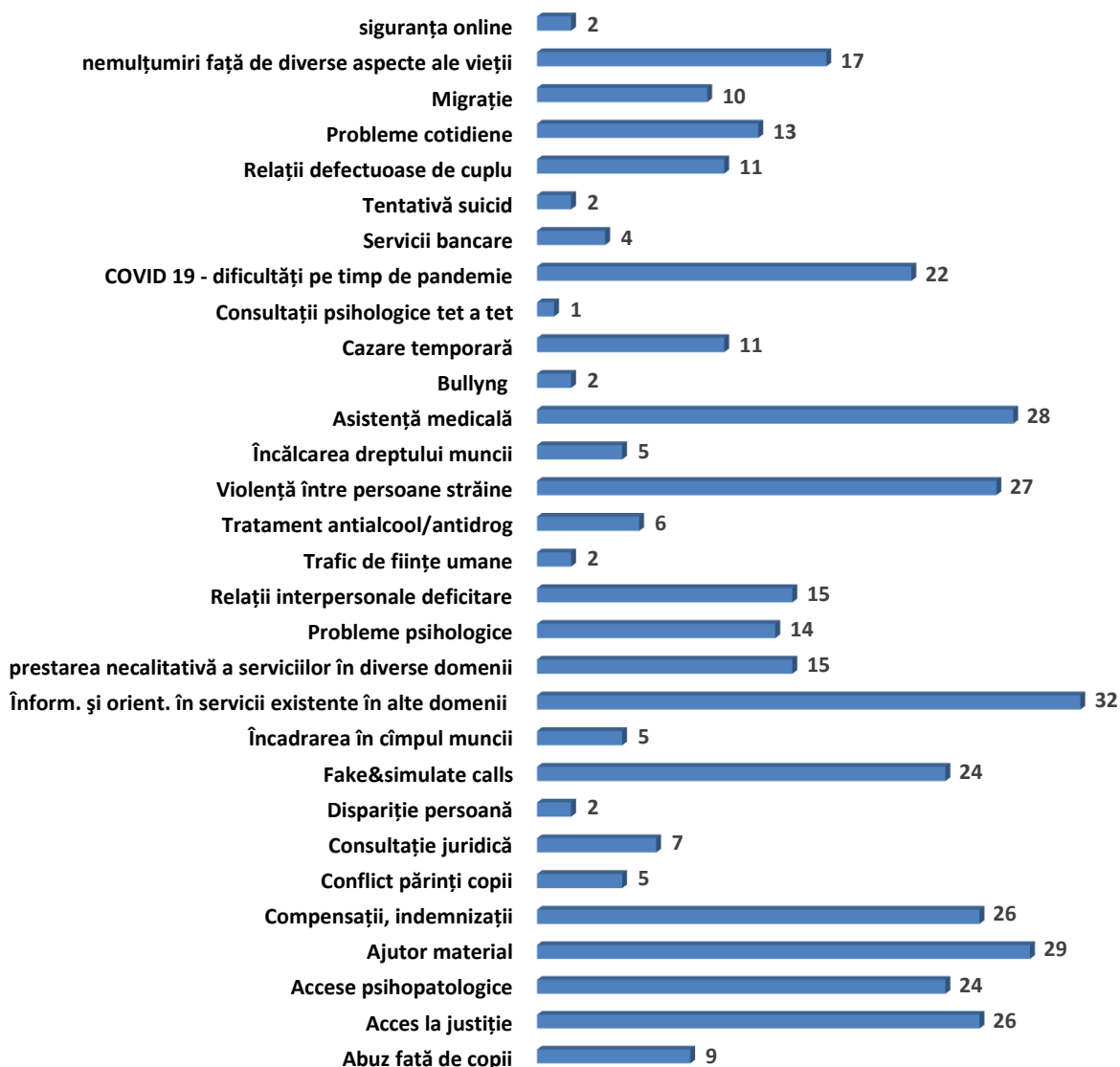
COVID 19 – dificultăți pe timp de pandemie – specific apeluri

- ✓ Nu au unde trăi pe motiv că au fost date afară de la gazdă pentru neachitare. În primul caz doamna cu fetiță de 7 ani a rămas în stradă după ce au fost alungate de la agază, iar într-un alt caz similar, doamna a solicitat ajutorul la mai mulți cunoscuți, dar din cauza pandemiei „все боятся открывать мне дверь”;
- ✓ două săptămâni în urmă i-a ars casa și a rămas cu patru copii, minori pe drum. S-a adresat la asistența socială, dar au refuzat-o. „Nici sare în casă nu avem, nici cu ce plăti lumina”, iar faptul că totul este închis nu îi permite să găsească un loc de muncă.
- ✓ Doamna nemulțumită că în casa fiicei a deconectat lumina. Fiica cu copii sunt la spital
- ✓ Doamna, 79 de ani a povestit disperată că compania de televiziune prin cablu a deconectat-o de la servicii pentru neachitare, iar atunci când i-a sunat i s-a spus rece să găsească pe cineva să-i achite factura. (2 ap)
- ✓ Femeia crește singură patru copii iar serviciile ei de bonă nu mai sunt necesare acum. Pensia de întreținere lunară pe care o achită tata copiilor este de 50 lei/copil. (4 ap)
- ✓ Femeia are 3 copii. Nu poate ieși nici din curte. Spune că asistentul social i-a promis ajutor material, dar nu a primit nimic. Până la carantină femeia mai lucrează cu ziua. Acum zice că nu are nici pâine pentru copii.
- ✓ Domnul zice că niste cunoscuți de-ai săi sunt blocați la frontieră cu Ungaria. Vrea să afle cum ar putea să ajungă macar undeva. Domnii au fost plecați în Cehia.
- ✓ Un domn, ne comunică faptul că astăzi în jurul orei 16 când se afla în parcul Valea Trandafirilor a fost amendat de către poliție cu 22.500 lei. A văzut de asemenea cum au fost amendați și alți oameni care stăteau în parc.
- ✓ O doamnă este foarte indignată de cum este gestionată pandemia. Mama ei este asistentă medicală la un spital. Săptămâna trecută a făcut febră 37,5. Soțul și fiul ei tot au febră. Ea dorea să facă testul pentru Covid 19, dar fără să fie internată în spital pentru că acolo condițiile îs proaste, e frig și hrănesc rău. Până la urmă a fost nevoită să cheme 112. I-au luat pe toți și i-au adus în Chișinău. Testul s-a confirmat.
- ✓ O doamnă ne sesizează despre problemele pe care le întâmpină în sistemul medical. Vorbește despre neglijența medicilor. Ne povestește despre decesul a mai multor rude din cauza neglijenței și maltratării medicilor. Acum fiica doamnei are probleme de sănătate,

deși testele la covid arată negativ, îi sunt administrate multe tratamente care se cotrazic unu pe altul, pacienței i-au apărut reacții adverse.

- ✓ Dna spune că este pensionară, locuiește singură și a rămas fără de mâncare. A văzut la televizor că pensionarilor le vor oferi mâncare. Nu iese din casă pentru că "s-a spus să stea în casă".
- ✓ Un domn este foarte nemulțumit că s-a pornit la lucru(construcție) și din cauza pandemiei a rămas blocat într-o localitate și nu are nici lucru, nici bani nici mâncare. Zice că nu vrea să ceară nimic – gen bani, vrea doar să găsească lucru, singur să muncească.
- ✓ O doamnă, ne sună pentru a cere un număr de telefon pentru a beneficia de asistență socială, are 4 copii, a văzut la televizor că în situația de pandemie se oferă ajutor material, nu are de lucru în perioada asta.

Figura 24. Repartizarea necesităților apelanților din categoria "Altele"



Promovarea Serviciului pri intermediul rețelelor sociale

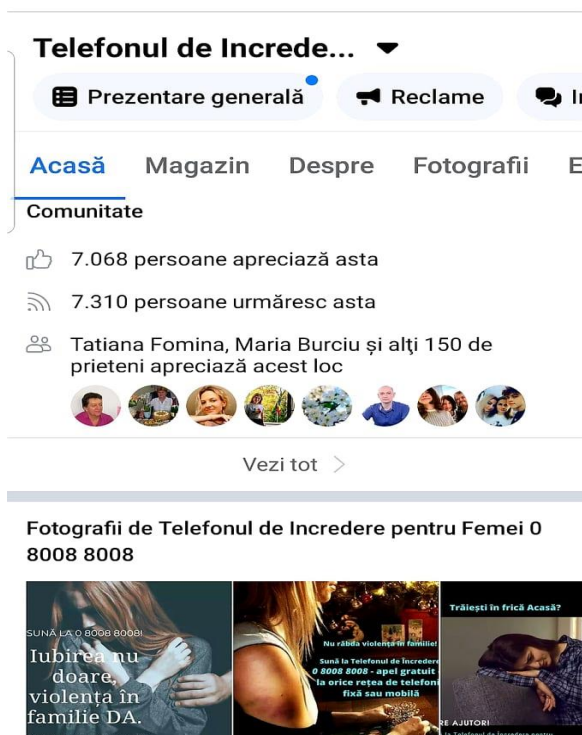
Pornind de la faptul că, în condiții de pandemie, Internetul a devenit cel mai solicitat serviciu utilizat de populație, reactivarea paginii de Facebook al serviciului a constituit una din priorități.

Și asta pentru că, în condiții de autoizolare, victimele violenței în familie, chiar dacă au acces la telefon, nu pot vorbi deschis despre ce li se întâmplă, agresorul fiind mereu în preajma lor. Drept confirmare este și numărul mai mic de apeluri înregistrate, în special în prima perioadă a stării de urgență.

În acest sens, pentru a veni în ajutorul victimelor, dar și rudelor acestora, postările plasate pe pagina de Facebook au avut drept scop nu doar promovarea serviciului, inclusiv prin intermediul consultațiilor online, dar și informarea/orientarea lor astfel încât, chiar dacă nu au posibilitatea să ne sune, să poată citi, având acces la informație utilă pentru ele.

Așa au apărut postări care au descris pașii pe care trebuie să-i urmeze victimele violenței în familie pe timp de criză, regulile pe care-ar fi bine să le respecte persoanele care cunosc că o rudă sau prietenă se află într-o relație abuzivă, cum se solicită corect ajutorul poliției, cum se documentează leziunile corporale, cine sunt specialiștii responsabili pentru a ajuta o victimă a violenței în familie în contextul pandemiei, dar și ce trebuie să facă o femeie dacă încă nu este gata să denunțe violența.

În total, în această perioadă au fost editate 62 de postări, absolut toate având un impact organic (firesc, fără a fi promovat)⁵. Astfel, dacă la 01 ianuarie pagina de FB al Serviciului avea 966 de urmăritori și 984 de aprecieri, atunci la 31 decembrie 2020, numărul urmăritorilor a ajuns la **7292** iar al aprecierilor la **7055** – o creștere de peste 700%.



Telefonul de Incredere...

Prezentare generală Reclame Ir

Acasă Magazin Despre Fotografii E

Comunitate

7.068 persoane apreciază asta

7.310 persoane urmăresc asta

Tatiana Fomina, Maria Burciu și alți 150 de prieteni apreciază acest loc

Vezi tot >

Fotografii de Telefonul de Incredere pentru Femei 0 8008 8008

SUNĂ LA 0 8008 8008
Iubirea nu doare, violența în familie DA.

Nu răbdă violența în familie!
Sună la Telefonul de Incredere 0 8008 8008 - apel gratuit la orice rețea de telefon fixă sau mobilă

Trăiești în frică Acasă?

DE AJUTORI la Telefonul de Incredere pentru...

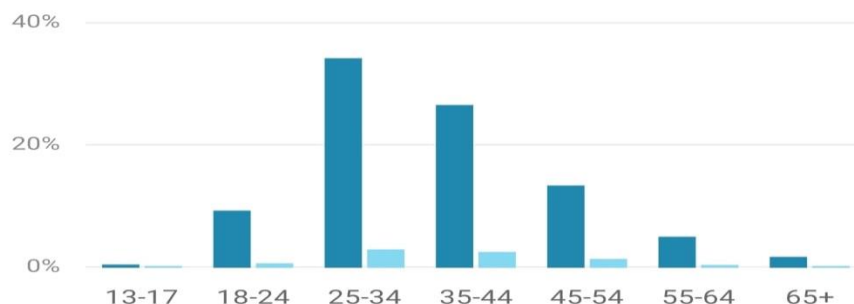
Sexul și vârsta persoanelor care urmăresc pagina coincide cu statistica generală înregistrată la Telefonul de Încredere. Astfel, majoritatea urmăritoarelor sunt femeii, cu vârsta cuprinsă între 25-44 ani.

⁵<https://www.facebook.com/Telefonul-de-Incredere-pentru-Femei-0-8008-8008-254677614570377/insights/?section=navPosts>

Vârsta și gen

Persoanele care apreciază Pagina ta fac parte din aceste grupuri de vârstă și gen. Cifrele sunt estimări.

6,4 mii (91%) Femei **604 (9%) Bărbați**



Totodată, în perioada de referință, au fost consiliate online, prin intermediul paginii de FB, 40 de persoane. Acestea, fie au sesizat cazuri de violență în familie sau sexuală cu care se confruntă ei sau rudele lor, fie au venit cu un mesaj de susținere pentru serviciile oferite.

Trebuie remarcat și faptul că următorii paginii sunt atât din R. Moldova, cât și din afara țării. Au fost situații când ne-au solicitat intervenția persoane cu domiciliul în afara țării, de cele mai dese ori, în România. Or, în atare situație, ghidul de referință al Telefonului de Încredere a fost completat cu contacte ale unor servicii similare de peste hotarele țării, astfel încât să putem oferi informații și orientare persoanelor ținând cont de țara în care se află la moment.

Oricum, ținând cont de faptul că fenomenul violenței în familie este unul comun, consilierea online oferită a fost posibilă, indiferent de țara de proveniență a beneficiarului.

Top locații

Persoanele care apreciază Pagina ta se află în aceste locații. Cifrele sunt estimări.

Orașe	Țări
Chișinău, Republica Moldova	1 mii
București	545
Timișoara	305
Iași	186
Oradea	134
Cluj-Napoca	118
Londra, Regatul Unit al Marii Britanii și...	112
Constanța	102
Galați	99
Craiova	96

Postarea cu IMPACT de 2 000 000

Deși creșterea numărului utilizatorilor și aprecierilor paginii Serviciului a început în luna aprilie, impactul cel mai mare l-a avut postarea din 23 mai.

Telefonul de Incredere pentru Femei 0 8008 8008
23 mai • 🌐

"M-a bătut dimineață când a aflat că i-am luat fetei mai mari o rochie de ziua ei. El spune că sunt banii lui, că numai el lucrează. „De ce am cumpărat fără să-i spun?!” M-a bătut în fața copiilor și s-a dus la lucru. Ei se tem de el și nu îi spun nimic atunci când el ridică mâna la mine. Copiii fug, se ascund, plâng și vin înapoi atunci când el nu e acasă"

Copiii care sunt martori la violența în familie sunt expuși riscurilor grave pentru probleme de sănătate fizică și psihică pe termen lung. Nu răbda violența!

0 8008 8008 – apel gratuit de la orice rețea de telefonie fixă sau mobilă



Telefonul de Incredere pentru Femei 0 8008 8008
"M-a bătut dimineață când a aflat că i-am luat fetei mai mari o rochie de ziua ei. El spune că sunt banii lui, că numai el lucrează. „De ce am cumpărat fără să-i spun?!” M-a bătut în fața copiilor... Vezi mai mult

23 MAI 2020

👍👎👤 Tu, Viorica Papuc și alți 2.559 853 comentarii


Impactul postării respective a depășit așteptările noastre, iar sutele de comentarii pot servi drept bază pentru o minicercetare – un fel de barometru de opinie privind fenomenul violenței în familie. Astfel, circa 70 la sută din totalul reacțiilor la postare denotă un grad scăzut a toleranței populației la fenomenul violenței în familie.

Detaliile postării

Telefonul de Incredere pentru Femei 0 8008 8008
Publicat de Alina Dodon [?] · 23 mai 2020 · 🌐

"M-a bătut dimineață când a aflat că i-am luat fetei mai mari o rochie de ziua ei. El spune că sunt banii lui, că numai el lucrează. „De ce am cumpărat fără să-i spun?!” M-a bătut în fața copiilor și s-a dus la lucru. Ei se tem de el și nu îi spun nimic atunci când el ridică mâna la mine. Copiii fug, se ascund, plâng și vin înapoi atunci când el nu e acasă"

Copiii care sunt martori la violența în familie sunt expuși riscurilor grave pentru probleme de sănătate fizică și psihică pe termen lung. Vezi mai mult



Obține mai multe aprecieri, comentarii și distribuiri
Dacă promovezi această postare, o vei afișa pentru mai multe persoane.

Performanțele postării tale

1.985.613 Impact - persoane

74.858 Reacții, comentarii și distribuiri

19.828 👍 Îmi place	1.112 👍 La postare	18.716 👍 La distribuiri
272 ❤️ Ador	15 👍 La postare	257 👍 La distribuiri
106 😂 Haha	3 👍 La postare	103 👍 La distribuiri
754 😱 Uau!	22 👍 La postare	732 👍 La distribuiri
16.500 😞 Tristețe	813 👍 La postare	15.687 👍 La distribuiri
16.543 😡 Furie	758 👍 La postare	15.785 👍 La distribuiri
10.212 💬 Comentarii	853 👍 La postare	9.359 👍 La distribuiri
10.729 👤 Distribuiri	10.729 👍 La postare	0 👍 La distribuiri

169.721 Clicuri pe postare

La sfârșitul anului, **statistica** acestei postări arată în felul următor:

- Impact: circa **2.000.000** de persoane
- Reacții, comentarii, distribuiri - **74.858**
 - ✓ Distribuiri: **10.729**
 - ✓ Total comentarii: **10.849**, dintre 853 de comentarii au fost lăsate la postarea TÎ, restul de peste 9.000 - pe paginile de FB a persoanelor care au distribui postarea
 - ✓ Total aprecieri a postării pe pagină: **2.561**



Feedback negativ

75- persoane “Ascunde postarea”

21 - persoane “Ascunde toate postările”

În cele mai multe comentarii, utilizatorii încurajau VVF să rupă relația, oferind sfaturi și soluții.

“Fi curajoasă și ai încredete în propriile forțe că poți să continui viața și fără el...Nu-i permite să te bată și să te umilească fa tu primul pas și i-ați copiii cu tine ei sunt fericirea ta..”

“Plecați de lângă ei, nu-i tolerați, nu stați pentru copii cu un om care nu va face fericite, copii cresc, pleacă, își vor întemeia familii, iar voi veți rămâne cu el...”

„Nu tolera femeie...mai bine cere ajutorul la protectia mamelor și o să va fie mult mai bine...”

„Trebuie sa îl denunțe , dacă vor să scape . Dacă nu-l denunță, poliția nu poate face nimic.”

„Denunțați imediat...Copiii suferă văzându-vă suferind, ei sunt fericiți când noi suntem fericite...gandiți-vă cât de rău se simt pentru că văd tristețea în ochii voștri”

„Numai rabdati atâta suferință, plecați cât mai repede de la barbații violenți si mai ales când aveți copii.”

Unele comentarii sunt, de fapt, niște mărturii ale victimelor violenței în familie care au decis să vorbească despre ceea ce li se întâmplă sau li s-a întâmplat în trecut. Susținerea pe care-au primit-o de la alți utilizatori, acumulând, unele dintre ele, zeci de aprecieri, poate fi comarată cu un fel de terapie – grup de suport online. Mai jos am selectat doar câteva dintre ele:

“Păi eu am trecut prin toate stările posibile doamnă, am certificat medico legal, vânătă toată. Nimeni nu m-a băgat în seamă. Polițaiul din sat avea nevoie de niște geamuri pe care soțul i le-a făcut...”

”Eu am trecut prin ceea ce scrie în această postare împreună cu mama și sora mea mai mare. Încasam bătaie în fiecare zi. Am sunat la poliție de nenumărate ori și ce să vedeți, veneau îi dădeau o amendă și plecau...”

”Am trăit și eu această dramă 17 ani de zile, m-am certat, pentru copii m-am împăcat dar după mulți ani ne-am despărțit. Sfatul meu este să nu procedeze nimeni ca mine...este foarte greu să depinzi tot timpul de cineva.”

„Eu știu pe pielea mea cum e...Când nu ai unde merge e greu...doar cine trece prin asta știe și cel mai rău e frica ce îți intră în oase. E greu...nu vă puteți imagina...de afară e ușor de comentat...”

„Dragii mei eu am stat cu unul așa 22 de ani. Nu aveam unde să mă duc. Dacă fugeam la părinții mei ne bătea pe toți. Când copiii au crescut mi-am luat lumea în cap și-am plecat...”

De-asemenea, printre comentarii pot fi identificate victime ale violenței în familie care încă se află în relații toxice și care încearcă să explice de ce este greu să rupi cercul violenței.

”Scrieți să-l lepede și să plece, însă nimeni nu știe situația ei. Cum ar pute pleca fără ajutorul cuiva. Unde să plece? În stradă? Poate nu are un leu...e ușor de spus, dar sărmana îndură”

”Și dacă nu are unde pleca? Stă și suferă că nu are încotro...Ușor de zis, greu de făcut! Plecarea e o soluție, dar ...să ai unde! Asemenea oameni sunt peste tot...daca nu te bat ap te jignesc și noi femeile acceptăm, fie de rusine, fie de nevoie...cert este că dacă nu ai pe nimeni, stai și răzbi...”

*”Multe și-ar lasă bărbații, dar le bântuie o singură întrebare: ”unde să mă duc?”
Nu au bani, nu au casă, au doar copiii cu ele. Adevărul trist.”*

Deși într-un număr mult mai mic, au fost și bărbați care s-au expus. Spre deosebire de femei, aceștia au demonstrat o toleranță mai mare față de fenomenul violenței. Unele comentarii au trezit o reacție aprinsă a altor utilizatori care erau în dezacord cu opinia acestora:

„Așa...și suni ca să ce? Ca să îi deranjezi pe polițiști? Cum e cu legea autoaparării?”

„Bine îți face pentru că accepți bătaia. Ești prima vinovată că accepți și îi găsești scuze”

”Așa organizații strică familiile și rămân copii fătă tați pentru că sună la voi femeile...”

”Aveți dreptate. Dar sunt destule femei care lovesc bărbații și când aceștia ripostează, ele denunță. Profită de legi.”

Oricum, cele mai multe mesaje venite de la bărbați au fost de condamnare:

”Ești un nesimțit că bati femeia când cumpără ceva la copii trebuie să vadă ce fel de tată ești, ești un om fără suflet”

”Bărbatul care bate o femeie, nu e în stare să salte mâna la un barbat. Tu ai făcut-o, tu desfă-o de căsnicie dar nu lovi!”

„Un nesimțit de om... Doar nu a băut banii...a cumpărat fetei o rochie...”

De asemenea, tot prin intermediul paginii de FB al Serviciului, am fost abordați de către administratorii platformei gyneco.md, în vederea inițierii unei colaborări. Datorită conținutului pe care-l publică (tot ce ține de ginecologie), următorii platformei sunt în mare majoritate femei, printre ele multe potențiale beneficiare ale Telefonului de Încredere. Aici trebuie să menționăm că gyneco.md sunt, în special, activi pe Instagram unde au, la moment, circa 19 000 de urmăritori.

În acest context, pe lângă postările care promovează serviciul nostru, a fost realizat și un live - *Cum depășim abuzurile împotriva femeilor* – plasat atât pe facebook, cât și pe Instagram unde a fost urmărit de circa 3000 de persoane.

În concluzie putem spune că fenomenul violenței în familie este unul încă extrem de răspândit, fiind mai tolerat în rândul bărbaților decât în cel al femeilor. Oricum, în lipsa unei educații adecvate, viziunea populației este încă confuză, pe alocuri contradictorie. Societatea încă plasează femeile în rolul victimei care fie trebuie să se resemneze, fie este singură vinovată de situația în care s-a pomenit.

Totodată, complexitatea problemelor cu care se confruntă o victimă a violenței în familie – de la frică până la lipsa banilor – face foarte dificil drumul de ieșire din aceste relații, fără un ajutor sustenabil. Or, victimele violenței în familie au nevoie să fie sută la sută încredute în faptul că intervențiile din exterior vor fi eficiente.

CONCLUZII

De la lansarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor *Telefonul de Încredere*, consilierii au preluat **21.106 apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotarele acesteia.

Pe parcursul anului **2020** au fost recepționate **2040** apeluri, 1115 dintre acestea fiind apeluri unice.

Dinamica apelurilor

În ianuarie-iunie 2020 au fost înregistrate 880 apeluri. Comparativ cu perioada similară a anului trecut, când au fost recepționate 1205 apeluri, avem înregistrată o diminuare, cu 27 la sută, a numărului total de apeluri. Scăderea numărului de apeluri are legătură directă cu **pandemia de coronavirus**.

Lipsurile materiale s-au resimțit mai tare ca niciodată; imposibilitatea de a achita chiria, plăti serviciile comunale sau procura alimente a acutizat problemele de ordin financiar ceea ce a făcut ca actele violenței în familie să treacă pe planul doi, să devină „suportabile” pentru aceste femei.

Treptat, izolarea, distanțarea socială, restricțiile privind libertatea de mișcare, imposibilitatea de a influența situația și a soluționa probleme apărute din cauza restricțiilor au dus la o acumulare a tensiunii care a răbufnit în înjurii și bătăi. DAR, tocmai că se aflau mereu în vizorul agresorilor, femeile nu aveau posibilitatea să apeleze după ajutor.

Ulterior, în semestrul II, acest număr a crescut cu 280 apeluri, ajungând la **1160** sunete. Aici trebuie să menționăm că procentul apelurilor repetate constituie circa 50 la sută din total, ceea ce constituie o creștere față de alți ani. Specificul acestor apeluri a arătat, pe de o parte, necesitatea femeilor în consilierea psihologică pe care o solicitau, iar pe de altă parte, în ghidare suplimentară atunci când răspunsul autorităților la situația lor de violență întârzia să vină sau era inefficient.

Creșterea, de 24 la sută, a numărului total de apeluri, înregistrată în cea de-a doua jumătate a anului, are la bază două explicații;

- ✓ relaxarea restricțiilor impuse de pandemia de coronavirus, libertatea de mișcare, revenirea la muncă;
- ✓ reluarea activității tuturor serviciilor a făcut posibilă accesarea acestora, crescând și posibilitatea de a solicita ajutor.

Totodată, promovarea serviciului, în special în mediul online, distribuirea materialelor prin intermediul partenerilor serviciului, inclusiv în cadrul campaniei naționale "16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen" a generat acea creștere a numărului de apeluri înregistrată în ultima lună a anului.

Repartizarea în timp

Martie a fost luna în care a fost înregistrat cel mai mic număr de apeluri. Astfel, dacă în primele săptămâni după declararea situației de urgență numărul apelurilor a scăzut, pe măsură ce perioada de izolare se prelungea, ponderea apelurilor a crescut cu peste 30%. Către începutul lunii mai, s-a observat și creșterea duratei apelurilor, comparativ cu primele trei săptămâni ale perioadei de izolare; femeile aveau nevoie de o urchea care să le asculte.

Pe de altă parte, **Iulie și decembrie** au fost lunile în care am înregistrat cele mai multe apeluri;

- ✓ Iulie - numărul mărit se datorează relaxării măsurilor de restricție, impuse anterior de pandemie
- ✓ decembrie – promovării Telefonului de Încredere, inclusiv de către organizațiile-partenere ale Serviciului.

Luni continuă să fie ziua cu cele mai multe apeluri recepționate, fiind prima zi imediat după weekend când, de regulă, toată familia este acasă și se întâmplă cele mai multe incidente de violență.

Totuși, spre deosebire de alți ani, în 2020 situația este un pic diferită. Dacă anterior cele mai multe apeluri erau recepționate la începutul săptămânii și înaintea zilelor de odihnă – luni și vineri – în acest an, în special în perioada stării de urgență, situația s-a inversat; cele mai multe apeluri au fost înregistrate la mijlocul săptămânii, adică miercuri și joi.

Intervalul de timp **10:00 – 12:00** este cel mai solicitat de beneficiari; este perioada în care copii sunt deja la școală sau grădiniță, iar agresorul nu este în preajma victimei. Numărul acestora se reduce simțitor seara, în special între 18.00 – 20.00, atunci când fie sunt în drum spre casă de la serviciu, fie deja sunt acasă și se ocupă de cină și copii.

Aria geografică a apelurilor

Numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău, l-a depășit, **cu 21 la sută** pe cel din mediul rural. În perioada stării de urgență generale (martie - mai) această diferență era și mai mare, constituind 35 la sută. Ulterior, în cel de-al doilea semestru al anului, diferența dintre numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău și cel din mediul rural s-a diminuat până la 18 la sută. Deși acest procent este mai mic decât cel din prima jumătate a anului, când a fost de 26%, totuși, comparativ cu anul 2019, când diferența nu a depășit 60%, această tendință merită a fi punctată.

Mai mult, din totalul de **57%** dintre apeluri recepționate din mediul urban, **42%** revin municipiului Chișinău și doar 15 la sută – altor orașe sau municipii.

Anume carantina și autoizolarea au făcut ca violența să se intensifice și agraveze mai mult la oraș. Dacă în localitățile rurale, pandemia nu a schimbat foarte mult obiceiurile existente deja, viața decurgând în ritm normal: lucru prin gospodărie, în câmp, la oraș, de exemplu, lumea fie a lucrat la distanță de acasă, fie nu a lucrat defel fiind nevoiți să stea, de regulă, în apartament.

Totodată, au fost recepționate 27 apeluri din afara țării. Pentru comparație, în anul 2019, acest număr a fost de doar 9 apeluri.

În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă, fiind raioane de unde au fost recepționate mai multe apeluri (Criuleni, Drochia, Florești, Ialoveni, Sângerei, Orhei, Soroca, Ștefan Vodă), dar și raioane de unde-au venit sub zece sunete (Ocnița, Dubăsari, Vulcănești, Taraclia și Transnistria)

Categorii de apeluri recepționate

Apeluri Violența ÎN FAMILIE. Din totalul de **2040** de apeluri, înregistrate la Telefonul de Încredere, cele mai multe apeluri – circa **63** la sută din total – sunt încadrate în categoria violența în familie. Cele **614** cazuri noi de violență în familie au inclus **727** victime, dintre care 83% sunt femei, 13% - copii și doar 4% - bărbați.

De asemenea, în toate cazurile în care ne-au sunat agresorii, aceștia sunt bărbați, iar din totalul de 834 de apeluri recepționate de la victime, doar 21 beneficiari erau de sex masculin.

Cei mai activi membri ai comunității care ne sună pentru a sesiza cazuri de violență în familie sunt **rucele**, aceștia constituind 71 la sută din totalul apelurilor din această categorie, fiind urmate la o distanță mare de cunoscuți și vecini.

În perioada stării de urgență generală, s-a redus numărul apelurilor de la membrii comunității (rude, prieteni, vecini). Și asta pentru că, odată cu izolarea, până și discuțiile telefonice ale victimelor cu rudele s-au redus; fie pentru că nu puteau suna că era și soțul acasă, fie că, femeile evitau să povestească pentru a-și proteja părinții bătrâni.

Pe de altă parte, cele 144 de apeluri recepționate de la reprezentanți ai diverselor grupurilor profesionale cu atribuții de intervenție în cazuri de violență în familie și violență sexuală

reprezintă o **creștere dublă** față de anul trecut, dar practic în toate cazurile acestea au fost recepționate drept reacție la acțiunile consilierilor care au intervenit cu demersuri pentru a soluționa un caz sau altul de violență. Raportat la perioada similară a anului trecut, aici avem o creștere a numărului total, dar practic în toate cazurile acestea au fost recepționate drept reacție la acțiunile consilierilor care au intervenit cu demersuri pentru a soluționa un caz sau altul de violență.

În final, creșterea procentului apelurilor colegilor din alte ONG-uri – de la 10% la 30% - se explică prin consolidarea eforturilor comune pentru a interveni eficient în cazuri de violență, căutând alternative viabile pentru această perioadă.

Vârsta victimelor în familie este foarte diversă, totuși, cele mai multe dintre ele situându-se între 27-40 ani, majoritatea fiind **căsătorite** sau aflate în relații de concubinaj, 87 dintre ele reclamând, în special, violența fizică ca **tip al violenței în familie** la care sunt supuse.

Anxietatea generată de pericolul infectării cu COVID 19 a acutizat episoadele de violență în familie, acolo unde fenomenul exista deja. De rând cu abuzul fizic, s-a accentuat cel psihologic; tocmai timpul petrecut mereu împreună a făcut că abuzul psihologic să fie, practic, continuu. Mai mult, abuzul psihologic sau/și fizic a fost resimțit mai acut, în această perioadă, și de copii, fie ei victime directe sau martori ai violenței. Imposibilitatea de a-și ocroti copii a sporit sentimentul de vină și neputință a victimelor.

Doar 11 femei au recunoscut că, pe lângă faptul că erau bătute, au fost constrânse de către partenerii lor să întrețină raporturi sexuale nedorite și doar șase dintre ele au vorbit și despre tipul de violență economică existent în relația pe care au au.

Tipul de servicii oferite victimelor violenței în familie a rămas neschimbat, cele mai solicitate fiind informarea/orientarea în domeniu, dar și consultațiile oferite privind existența și modalitatea de funcționare a instrumentelor de protecție – ORU și OP, ambele servicii fiind însoțite de elemente de consiliere psihologică.

Intervenția organelor de drept. În context, înainte să apeleze la Telefonul de Încredere, în peste 50 la sută din cazuri, beneficiarii ne-au relatat că au solicitat ajutorul organelor competente din domeniul combaterii violenței în familie. Dintre aceștia, cei mai mulți s-au adresat anterior la poliție. Asemenea altor domenii, pandemia a avut consecințe nefaste și asupra intervenției acestora, nu întotdeauna aceasta fiind una eficientă. Acestea au vizat deficiențele apărute din cauza respectării carantinei obligatorii sau necesității autoizolării, situațiile când reprezentanții organelor de drept **au evitat să emită ORU anume din cauza stării de urgență** au fost multiple

Apeluri VIOLENȚĂ SEXUALĂ. În 2020, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **105 apeluri**, ce vizează **48** cazuri de violență sexuală, cele mai multe dintre acestea fiind sesizate de rudele victimelor, dar și de însuși victime.

Toate victimele violenței sexuale sunt femei și fete, de **diferite vârste**, originare din R. Moldova. Cea mai mica victimă are doar 5 ani, iar cea mai vârstnică – 82 de ani.

În ceea ce privește **timpul producerii infracțiunii**, doar în două cazuri, serviciul a fost sesizat în primele 24h de la ore din momentul în care a fost săvârșită infracțiunea. Cele mai multe cazuri – 8 – au fost sesizate în primele trei luni, iar în patru cazuri a trecut mai mult de un an de la data la care a avut loc incidentul.

Cele mai răspândite infracțiuni sunt **violurile și acțiunile perverse** cu caracter sexual, împreună acestea constituind 72% din total. În marea majoritate a cazurilor abuzatorii sunt **persoane cunoscute** sau rude, doar cinci victime neștiindu-l pe făptuitor.

Necesitățile apelanților din această categorie au rămas neschimbate; în timp ce victimele sau rudele acestora au avut nevoie mai mult de suport informational și emotional, atunci reprezentanții organelor de drept au solicitat, de regulă serviciile psihologilor pentru elaborarea aporatelor de evaluare psihologică.

Atât pe cazurile de violență în familie, cât și pe cele de violență sexuală, este prestat serviciul de **mediere socială, colaborare**. În acest sens, în 95 de cazuri, a fost necesară intervenția consilierilor serviciului pentru a depăși situațiile ce prezentau pericol iminent pentru viața sau integritatea fizică sau psihică a beneficiarilor.

Deși nu foarte multe cantitativ, complexitatea acestora a necesitat un efort dublu. Și asta pentru că, pandemia și lucrul la distanță s-a răsfrânt și asupra implicării și eficienței specialiștilor pe cazurile de violență.

Totodată, în vederea asigurării accesului la serviciile specializate, în funcție de necesitățile identificate, consilierii serviciului au oferit victimelor tot suportul necesar pentru soluționarea problemelor, oferind informații despre tot spectrul de servicii existent la nivel național și local.

Promovarea Telefonului de Încredere

Principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere a rămas să fie **Internetul**. În condiții de pandemie, Internetul a devenit și cel mai solicitat serviciu utilizat de populație, iar reactivarea paginii de Facebook al serviciului a constituit una din priorități.

În acest sens, pentru a veni în ajutorul victimelor, dar și rudelor acestora, postările plasate pe pagina de Facebook au avut drept scop nu doar promovarea serviciului, inclusiv prin intermediul consultațiilor online, dar și informarea/orientarea lor astfel încât, chiar dacă nu au posibilitatea să ne sune, să poată citi, având acces la informație utilă pentru ele.

În total, în această perioadă au fost editate 35 de postări, absolut toate având un impact organic (firesc, fără a fi promovat). Astfel, dacă la 01 ianuarie pagina de FB al Serviciului avea 966 de urmăritori și 984 de aprecieri, atunci la 31 decembrie 2020, numărul urmăritorilor a ajuns la **7292** iar al aprecierilor la **7055** – o creștere de peste 700%.

Totodată, printre sursele noi de cunoaștere a apărut și campania **COVID 2020** pe care am inițiat-o la sf. lunii aprilie – înc. lunii mai prin care în farmaciile din toată republica au fost distribuite și plasate materiale despre telefonul de încredere. De asemenea, odată cu încheierea



Acordului de colaborare între Serviciul Telefonul de Încredere și Serviciul Unic de Urgență 112, au fost înregistrate și 15 apeluri, redirecționate direct de operatorii 112.

În final, promovarea serviciului, în special în mediul online, distribuirea materialelor prin intermediul partenerilor serviciului, inclusiv în cadrul campaniei naționale "16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen" a generat acea creștere a numărului de apeluri înregistrată în ultima lună a anului.