



LA
STRADA
Moldova

**AO Centrul Internațional pentru
Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii “La Strada”**

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

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

RAPORT ANUAL 2018



Ianuarie 2019



CUPRINS

I.	Caracteristica apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere. Cadrul general3
1.1.	Informații privind repartizarea în timp a apelurilor3
1.1.1.	<i>Repartizarea apelurilor pe luni</i>	
1.1.2.	<i>Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii</i>	
1.1.3.	<i>Repartizarea apelurilor după ora recepționării</i>	
1.2.	Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere6
1.2.1.	<i>Repartizarea apelurilor după principiul urban/rural</i>	
1.2.2.	<i>Repartizarea apelurilor după localități</i>	
1.2.3.	<i>Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii</i>	
1.3.	Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților9
1.3.1.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților</i>	
1.3.2.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de sex</i>	
1.3.3.	<i>Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți</i>	
II.	Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere10
2.1	Apeluri încadrate în categoria Violența în familie11
2.1.1.	<i>Apeluri de la victimele violenței în familie</i>	
2.1.2.	<i>Apeluri de la agresorii familiari</i>	
2.1.3.	<i>Apeluri//sesizări de la membrii comunității</i>	
2.1.4.	<i>Apeluri/sesizări de la grupurile profesionale</i>	
2.2.	Apeluri încadrate în categoria Violența Sexuală15
2.3.	Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare18
2.4.	Apeluri încadrate în categoria Altele19
III.	Caracteristica fenomenului violența în familie prin prisma Telefonului de Încredere20
3.1.	Profilul subiecților violenței în familie20
3.1.1.	<i>Vârsta victimelor violenței în familie</i>	
3.1.2.	<i>Starea civilă a victimelor violenței în familie</i>	
3.2.	Specificul manifestării violenței în familie21
3.2.1.	<i>Tipurile de violență</i>	
3.2.2.	<i>Relațiile dintre victimă și agresor</i>	
3.2.3.	<i>Structuri la care victima s-a adresat anterior</i>	
IV.	Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere23
4.1.	Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere23
4.2.	Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor25
4.2.1.	<i>Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copii acestora se află în situații de criză/risc</i>	
4.2.2.	<i>Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului</i>	
	Concluzii 28

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

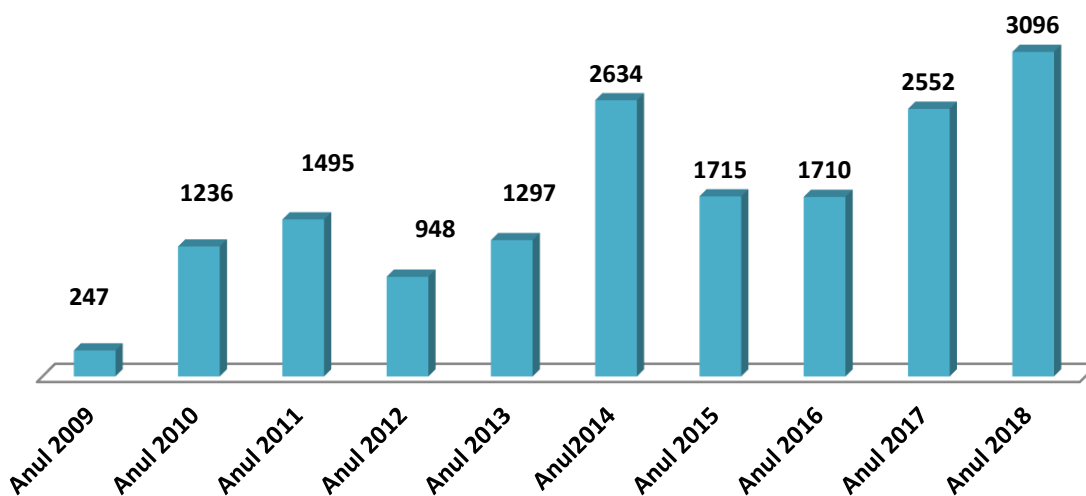
1.1. Informații privind repartizarea în timp a apelurilor

De la lansarea Telefonului de Încredere pentru femei și fete (TÎ) până decembrie 2018, consilierii serviciului au recepționat **16 929 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotarele țării. *(Vezi figura 1)*

În baza conținutului apelurilor calitative recepționate, putem analiza specificul fenomenului violenței în familie, din perspectiva subiecților violenței în familie, manifestării violenței în familie în funcție de vârstă, ocupație, statutul marital al victimei/agresorului, necesităților și dificultăților cu care se confruntă persoanele care sunt afectate de violență în familie.

De menționat că 2018 este anul în care a fost înregistrat cel mai mare număr de apeluri, acest fapt datorându-se unei campanii de informare despre existența serviciului.

Figura 1. Repartizarea apelurilor după ani



1.1.1 Repartizarea apelurilor pe luni

Din 1 ianuarie până pe 31 decembrie 2018, consultanții TÎ au recepționat și consiliat **3096 de apeluri**. În luna decembrie a fost preluat un număr record de apeluri - **868** (vezi figura 2).

Și asta pentru că, în baza unui parteneriat încheiat între ONU și un operator de telefonie mobilă din Moldova, în contextul Campaniei naționale "16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen", care se desfășoară anual în perioada 25 noiembrie-10 decembrie, toți abonații Orange au primit un mesaj cu următorul conținut: "Violența în familie este o crimă. Sună gratuit la 0 8008 8008 pentru a raporta un abuz sau dacă ai nevoie de

consiliere". Deși acest SMS avea drept scop încurajarea femeilor și bărbaților să nu tolereze violența și să sune la Telefonul de Încredere, de facto, acesta a provocat o reacție de confuzie în rândul populației. Aici trebuie să menționăm că, nici inițiativa în sine, nici conținutul însuși al mesajului nu au fost coordonate cu gestionarii serviciului, noi ajungând să aflăm despre ea doar în calitate de abonați ai operatorului de telefonie mobilă vizat. Campania a fost sistată în câteva zile la insistența Centrului Internațional „La Strada”.

În consecință, deși au fost recepționate multe apeluri, doar 27% dintre acestea au vizat cazuri de violență în familie sau violență sexuală.

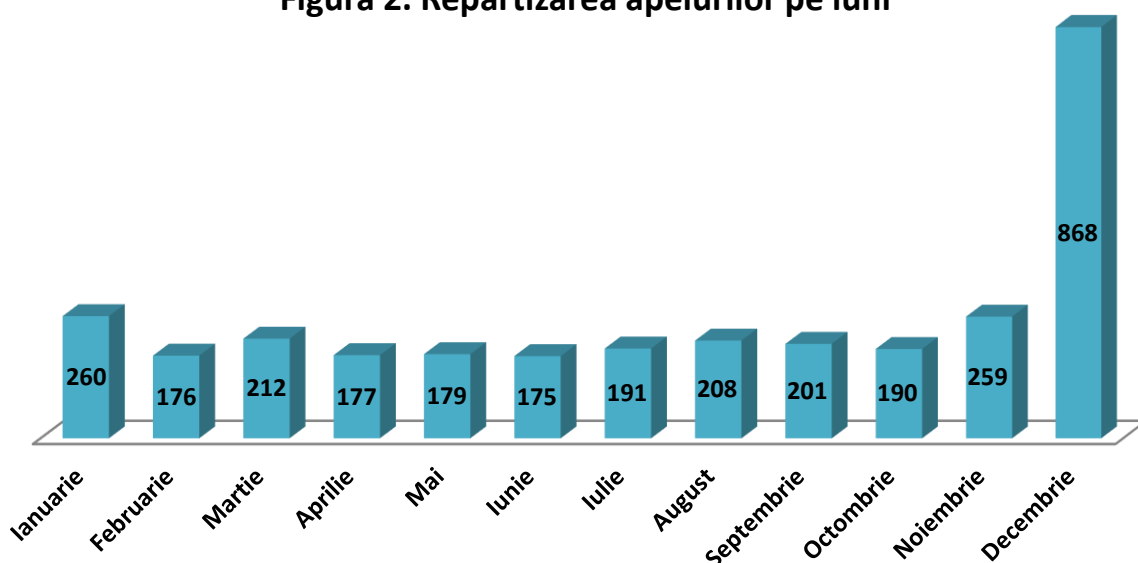
Majoritatea apelanților, fie au crezut că noi i-am sunat și reveneau cu un apel, fie au înțeles că trebuie să ne sune neapărat, fie nu au înțeles conținutul mesajului. *Ce înseamnă asta? De ce anume lor le-a fost expedit acest mesaj? Mulți dintre cei care-au sunat, au perceput mesajul foarte personal...că doar lor le-a fost expedit. Cine stă în spatele acestui mesaj? Ce știm?*

Peste 120 de apelanți și-au exprimat deschis și agresiv nemulțumirea că au primit un astfel de mesaj cu un astfel de conținut.

Peste 56 la sută dintre apelanții care-au sunat la TÎ în perioada acestei campanii au fost **bărbați**. Faptul că numărul bărbaților care-au sunat este mai mare decât cel al femeilor vine să confirme, o data în plus, cât de sensibil/bolnăvicios reacționează bărbații la acest subiect.

Totodată, în cel puțin **60 de apeluri**, în spatele apelantului bărbat se ascundea un agresor. Indicatori: agresivitate, fraze care le-au scăpat, gen de unde ați aflat. Circa **12** apeluri au fost recepționate de la bărbați care au citit mesajele de pe telefonul soției și doresc să afle de ce anume lor le-a fost expedit acest mesaj? Ne-au povestit ele ceva? O altă parte a bărbaților au perceput mesajul ca șantaj. Este vorba de agresori înrăiți, o parte bună din ei în stare de ebrietate, nemulțumiți de conținutul mesajului.

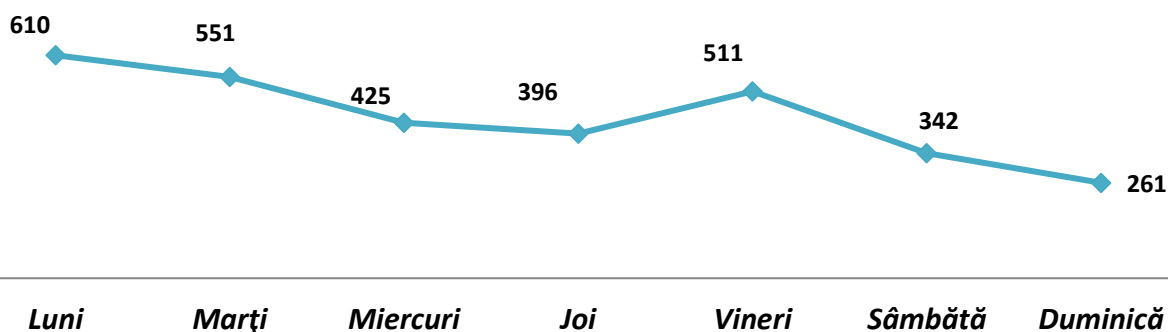
Figura 2. Repartizarea apelurilor pe luni



1.1.2. Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

În ceea ce privește repartizarea sunetelor în funcție de ziua săptămânii, s-a păstrat tendința din anii precedenți, cele mai multe apeluri înregistrându-se la începutul săptămânii dar și înaintea zilelor de odihnă. **(Vezi figura 3)**

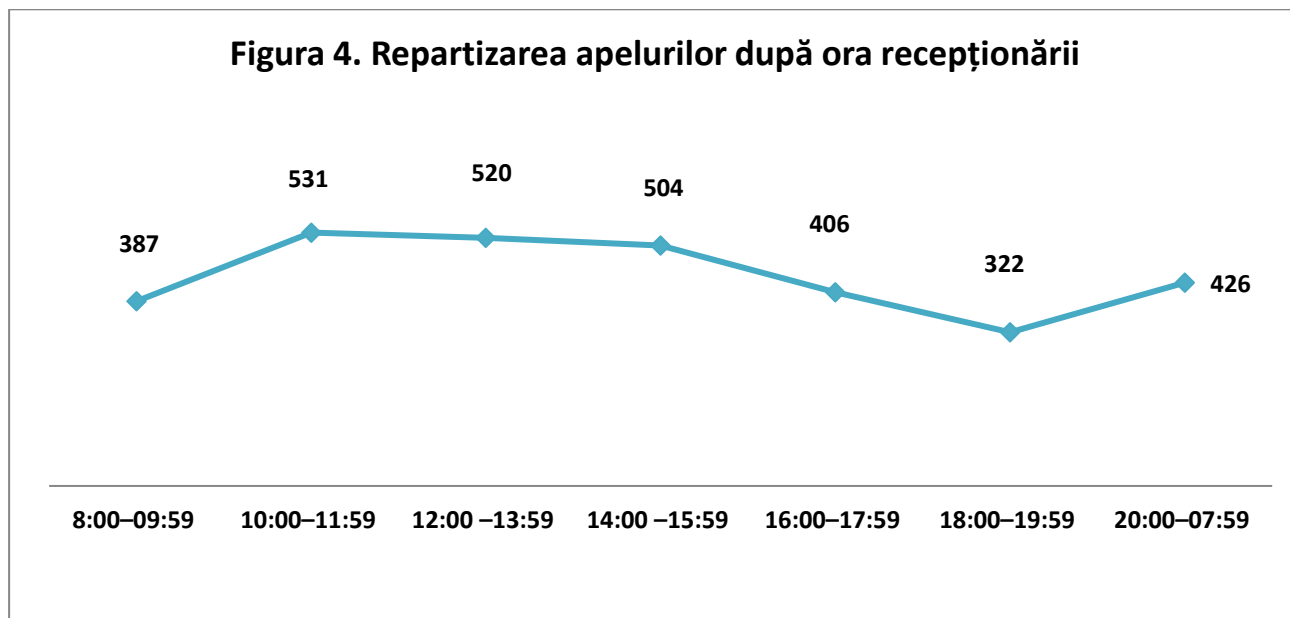
Figura. 3 Repartizarea aplurilor după zilele săptămânii



1.1.3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării

Numărul maxim de sunete din timpul programului de lucru este înregistrat în prima parte a zilei – în special în intervalul de timp 10:00-15:00. Totodată, numărul apelurilor nocturne este în

continuă creștere; o bună parte din actele de violență au loc seara, beneficiarii apelând la TÎ, în încercarea de a opri imediat actul de violență ca o alternativă a adresării la poliție. **(Vezi figura 4)**



1.2. Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

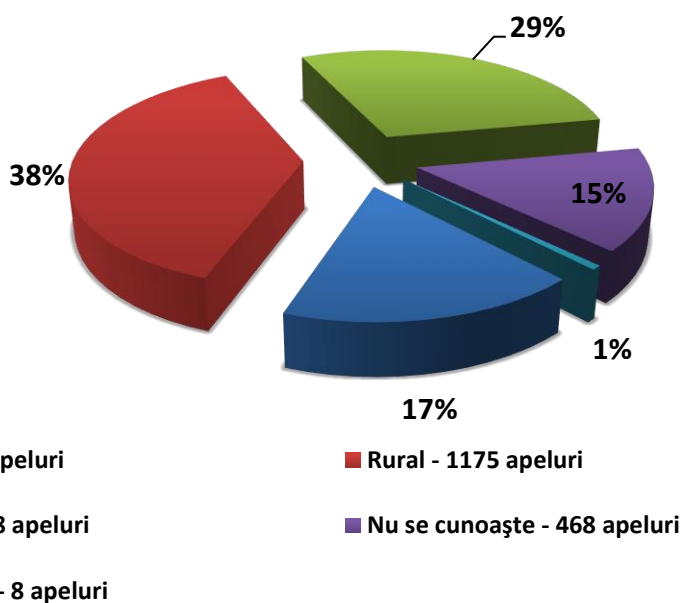
1.2.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/rural

În perioada de raportare, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău, l-a depășit, cu opt la sută, pe cel din mediul rural.

Astfel, din mediul urban au fost recepționate **46 % dintre apeluri**, dintre care **29 %** revin municipiului Chișinău, iar din mediul rural, au fost recepționate **38 %** din totalul apelurilor. **(Vezi figura 5)** Aici trebuie să menționăm apelurile necunoscute, cărora le revin **15 %**.

Totodată, au fost recepționate 8 apeluri din afara țării. Acestea reflectă cinci cazuri de violență în familie, unde victime sunt femeii din R. Moldova, iar agresorii sunt sau cetățeni moldoveni(stabiliți peste hotarele țării) sau cetățeni ai altor state.

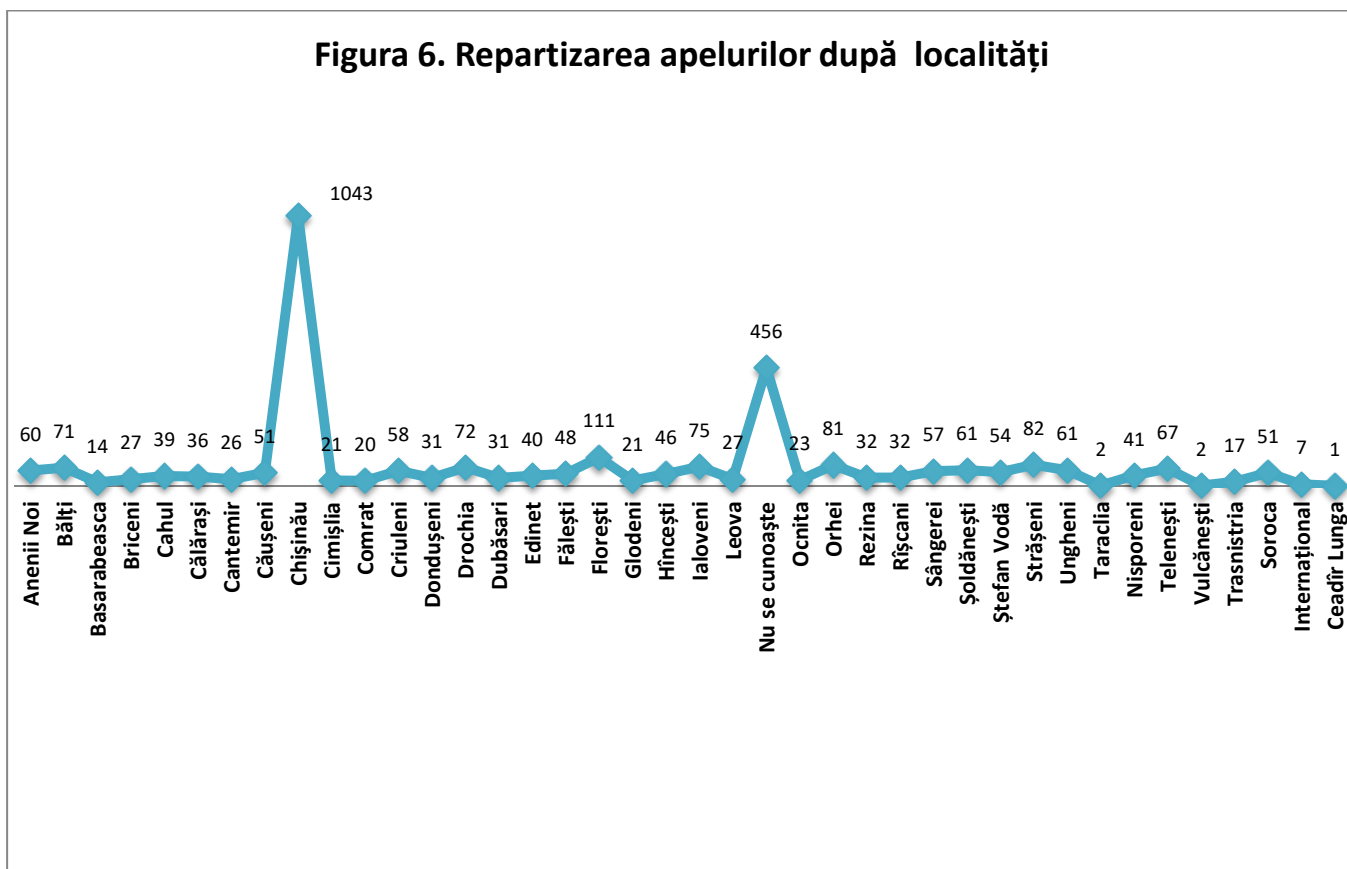
Figura 5. Repartizarea apelurilor după principiul urban/rural



1.2.2. Repartizarea apelurilor după localități

Pentru perioada raportată, numărul maximal de sunete rămân a fi cele recepționate din municipiul Chișinău. Astfel, din numărul total de apeluri, **1043** revin capitalei – puțin peste 34 la sută din total. În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă – de la un maxim de 111 – Florești și 82– Strășeni, până la apeluri unice din Taraclia, Vulcănești sau Ceadir Lunga. Totodată, în 456 apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea. **(Vezi figura 6)**

Figura 6. Repartizarea apelurilor după localități



1.2.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

În perioada de raportare, ca sursă principală de cunoaștere, de această dată, este mesajul ONU_Orange (**vezi sus descriere campanie**), urmat de TV – **19 %** (anul trecut, procentul pentru TV a fost de 49 la sută, atunci fiind plasat spotul video „Violența prin ochii copiilor” la TV) și Internet – **15 %**, în creștere cu 7 la sută față de anul 2017. (**Vezi figurile 7 și 8**)

Aceste cifre ne permit să concluzionăm că sursa de unde populația află despre telefonul de Încredere, se află în strânsă legătură cu campaniile de promovare a serviciului; cu cât mai amplă este campania de promovare, cu atât mai multe apeluri sunt înregistrate. Totuși, trebuie să precizăm că, o campanie care generează un număr mare de apeluri nu înseamnă, neapărat, o campanie calitativă. Campaniile de promovare trebuiesc elaborate și bazate pe necesitățile beneficiarilor și să prevină orice risc de escaladare a violenței, asigurând un acces imediat la servicii calitative, o protecție eficientă a victimelor și o responsabilizare maximă/atragere la răspundere a agresorilor.

Fig. 7 Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii (în cifre)

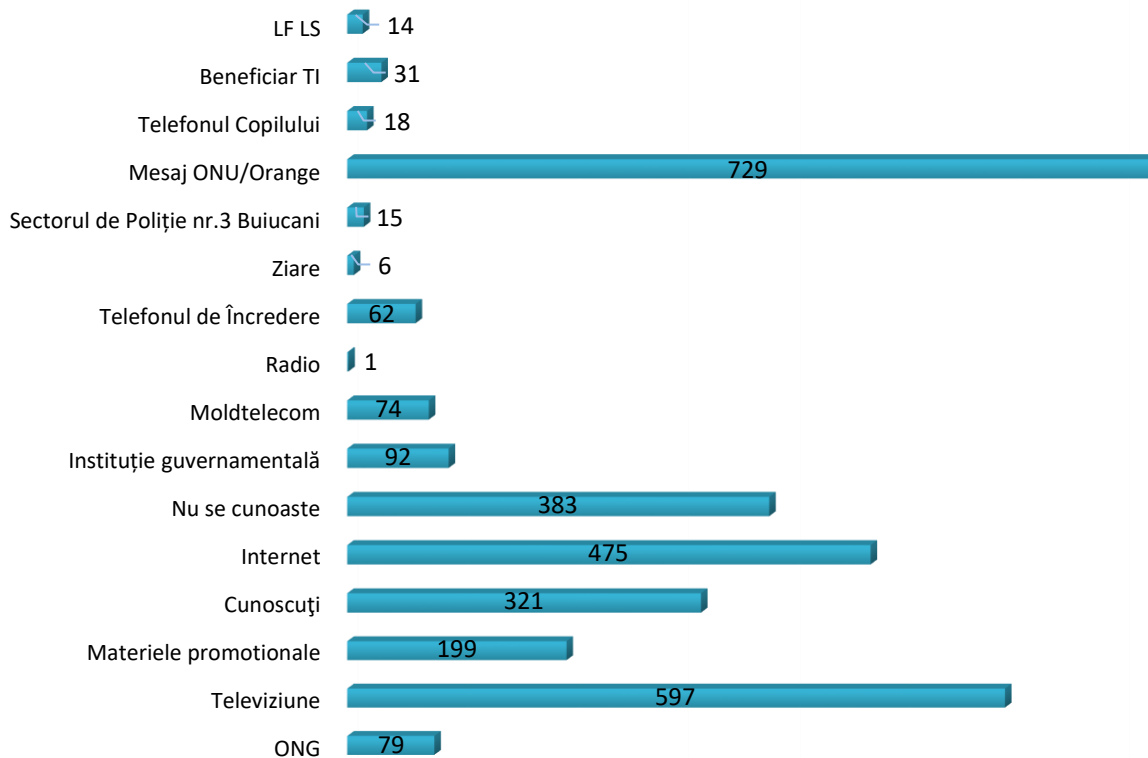
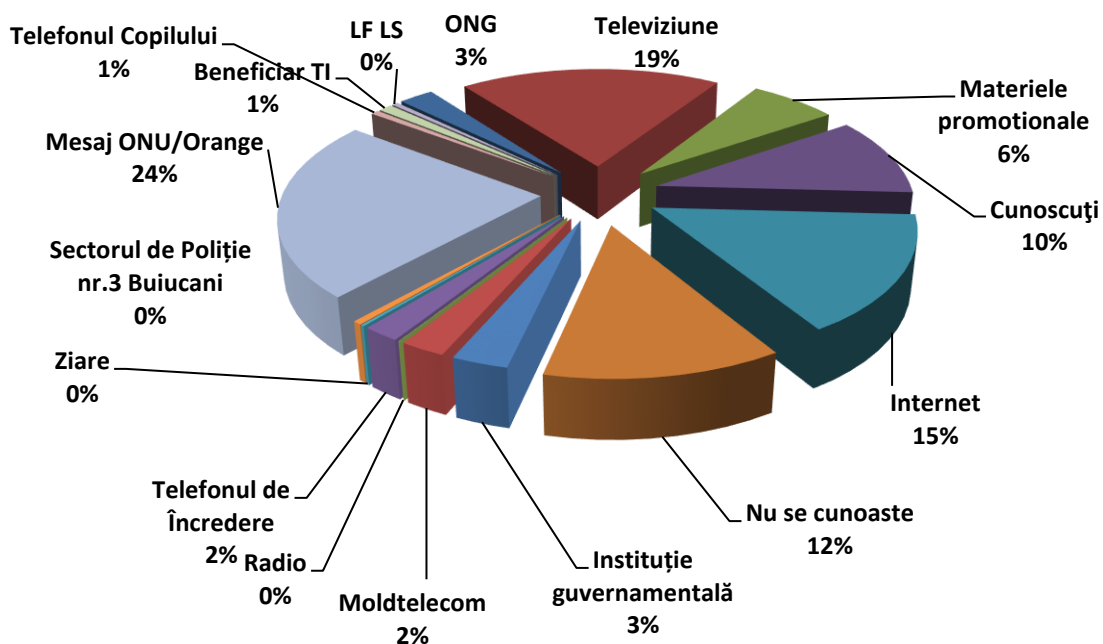


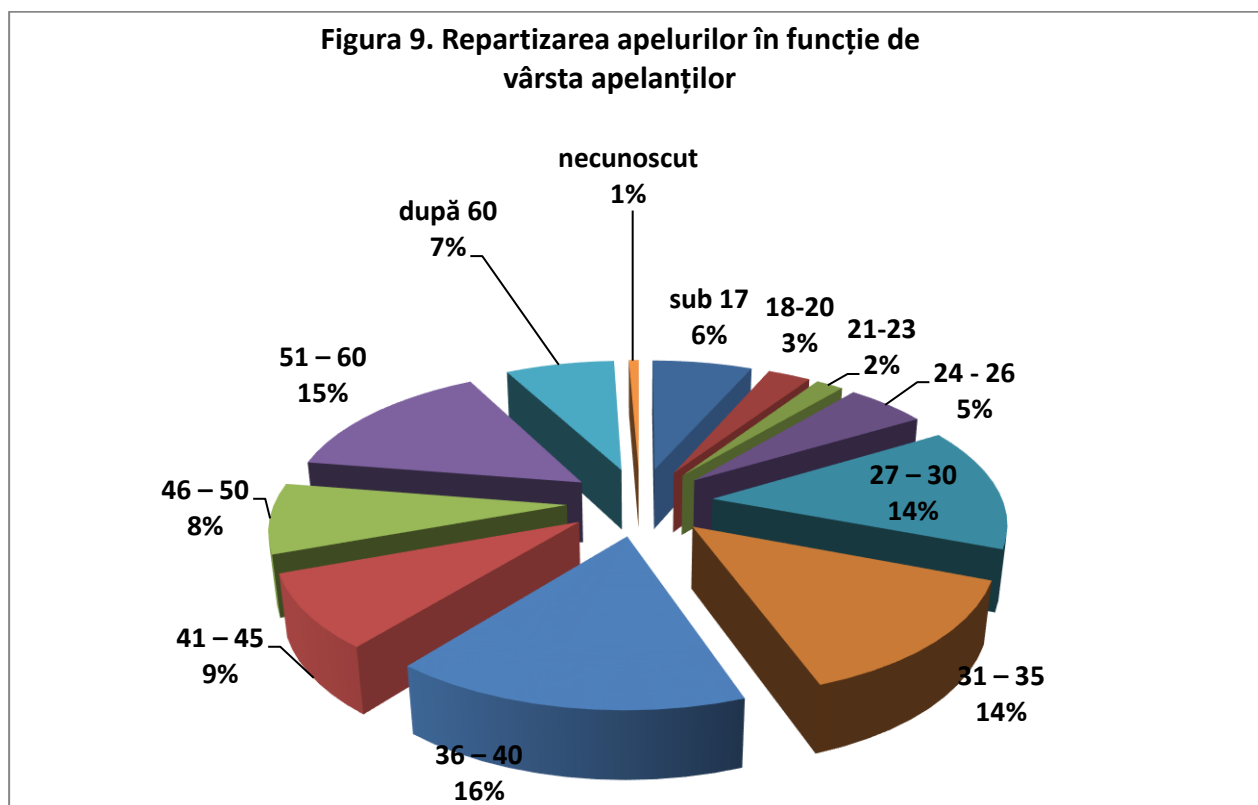
Figura 8. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii (în procente)



1.3. Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților

1.3.1. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților

În ceea ce privește vârsta apelanților, cele mai multe apeluri au fost recepționate de la persoanele încadrate în categoria de vârstă 36 - 40 – 16 %, urmate de 51-60 ani – 15 % și 27-30 / 31-35 ani – câte 14 %. **(Vezi figura 9).**



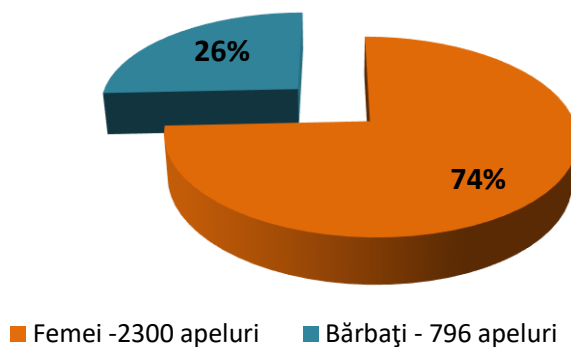
1.3.2. Repartizarea apelurilor în funcție de sex

Deși în 2018 s-a înregistrat o creștere a numărului bărbaților care-au apelat la TÎ, oricum majoritatea apelanților care ne-au sunat au fost femei.

Astfel, în 2018 avem 74 la sută apeluri recepționate de la femei (anul trecut această cifră constituia 83 %) și 26 la sută – de la bărbați (2017 - 17 %). **(Vezi figura 10)**

Această creștere, de 9 la sută, nu este una calitativă, având iarăși legătură directă cu campania de promovare ONU_Orange; peste 56 la sută dintre apelanții care-au sunat la TÎ în perioada acestei campanii au fost **bărbați**, fapt ce a generat, o majorare procentuală a numărului total al apelurilor recepționate de la reprezentanții sexului masculin.

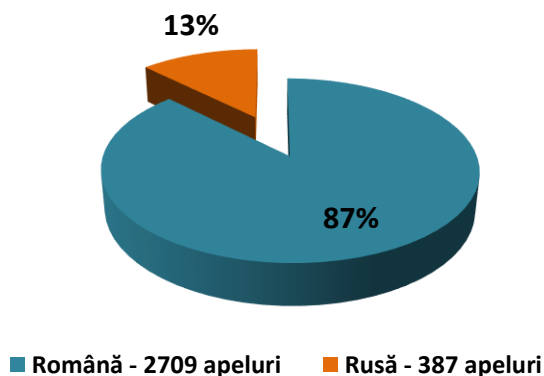
Figura 10. Repartizarea apelurilor în funcție de sex



1.3.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

Din totalul apelurilor recepționate în anul 2018, **87 %** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **13 %** de limbă rusă. *(Vezi figura 11)*

Figura 11. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită



II. Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere pentru femei și fete

Pe parcursul anului 2018, la Telefonul de Încredere au fost recepționate **3096** apeluri, **2085** dintre acestea fiind apeluri unice.

Toate apelurile înregistrate de consilierii serviciului sunt încadrate în diverse categorii în funcție de conținutul acestora:

Astfel, putem evidenția patru 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 TÎ. **(Vezi Tabel 1)**

Tabelul 1. Apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Luna	Violență în familie /Apeluri unice	Violența Sexuală /Apeluri unice	Informare/colaborare /Apeluri unice	Altele /Apeluri unice	Total apeluri/ Total apeluri unice
Ianuarie	174 / 83	1 / 1	4 / 4	81 / 66	260 / 154
Februarie	101/52	4/1	10/10	61/42	176/105
Martie	129/73	2/1	7/7	74/52	212/133
Aprilie	108/45	2/1	8/8	59/34	177/88
Mai	107/51	4/2	5/5	63/51	179/109
Iunie	112/60	5/3	7/7	51/43	175/113
Ianuarie – Iunie 2018	731/364	18/9	41/41	389/288	1179/702
Iulie	112/62	6/3	4/4	69/44	191/113
August	124/72	15/6	2/2	67/48	208/128
Septembrie	109/56	8/1	3/3	81/60	201/120
Octombrie	89/52	5/4	1/1	95/49	190/106
Noiembrie	105/54	9/2	47/47	98/56	259/159
Decembrie	225/159	8/2	398/398	237/198	868/757
Iulie-Decembrie 2018	764/455	51/18	455/455	647/455	1917/1383
TOTAL 2018	1495/819	69/27	496/496	1036/743	3096/2085

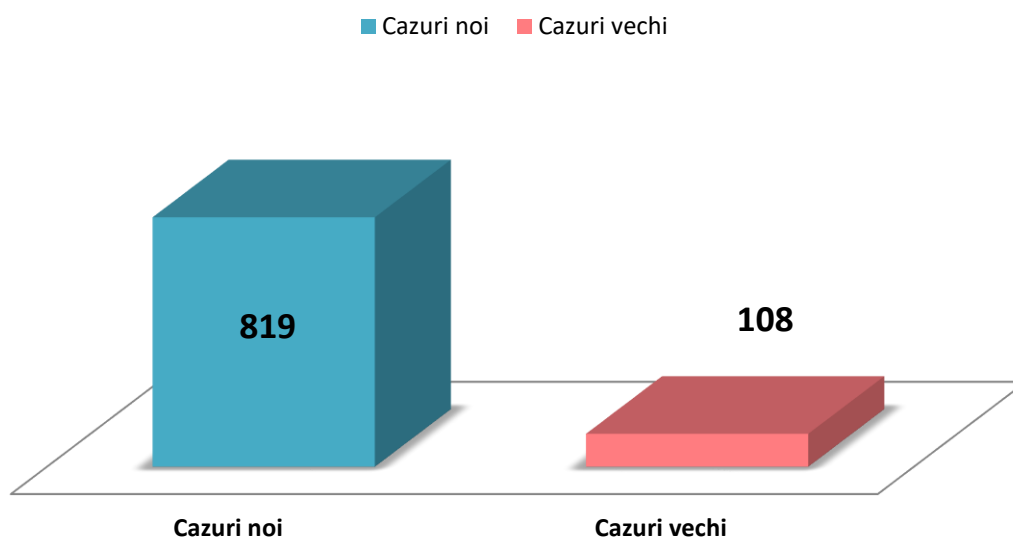
2.1. Apeluri încadrate în categoria Violență în familie

Cele **1495** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, reflectă **819 cazuri de violență noi**¹ (**560** sunt dosare, **223** – prezumate și **36** – prezumat trecut în dosar)² și **108 cazuri de violență vechi** (înregistrate în perioadele anterioare, la care se lucrează). **(Vezi figura 12)**

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 12. Total cazuri de violență în familie



Astfel, din numărul total de sunete ce reflectă cazuri de violență în familie, de la victimă au fost recepționate **1034 de apeluri**, de la agresori - **31 apeluri** de la membrii comunității – **350 apeluri** și de la grupurile profesionale – **80 apeluri. (Vezi Tabel 2)**

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

	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		
Genul apelantului	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	
LUNA									
Ianuarie	133	2	0	3	25	7	2	2	174/ 83
Februarie	67	0	0	1	25	1	6	1	101/52
Martie	81	1	0	0	28	8	8	3	129/73
Aprilie	77	0	0	1	21	1	7	1	108/45
Mai	74	2	0	1	18	1	7	4	107/51
Iunie	66	0	1	3	32	2	6	2	112/60
Ianuarie – Iunie 2018	499	5	1	9	149	19	36	13	731/364
Iulie	85	0	0	1	15	4	6	1	112/62
August	81	1	0	0	35	4	2	1	124/72
Septembrie	60	1	1	1	31	6	8	1	109/56
Octombrie	68	5	0	3	8	4	1	0	89/52
Noiembrie	74	4	0	1	22	3	1	0	105/54

Decembrie	146	5	0	14	43	7	8	2	225/159
Iulie-Decembrie 2018	514	16	1	20	154	28	26	5	764/455
Total 2018	1034		31		350		80		1495/819

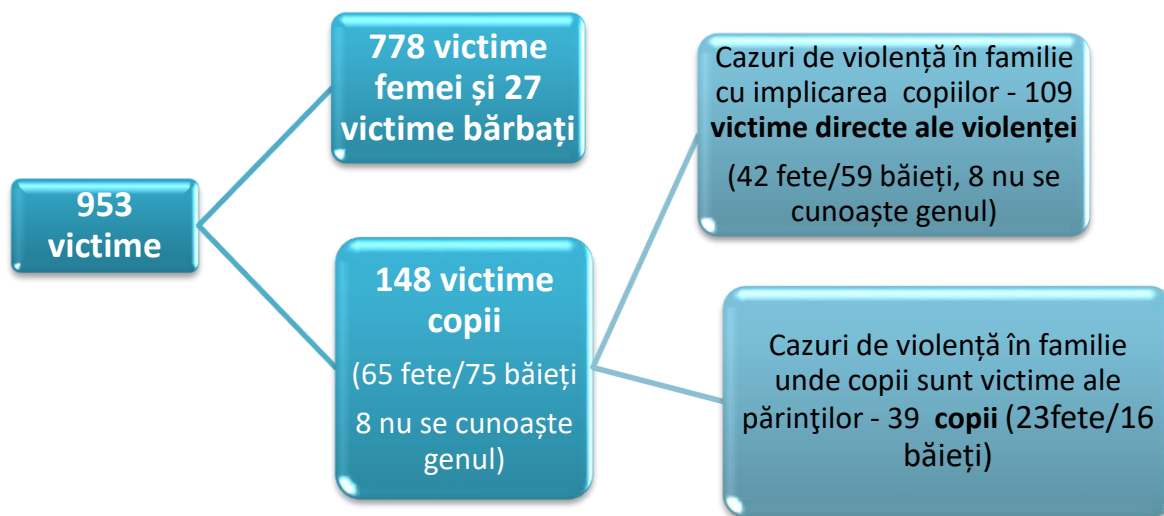
2.1.1. Apeluri de la victimele violenței în familie

Pe parcursul perioadei raportate, cele 819 cazuri noi de violență în familie au inclus **953 victime**. (Vezi figura 13) 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 **778** victime femei și **148** copii dintre care **65** fete, **75** băieți, 8 – nu se cunoaște (apeluri recepționate de la persoane terțe care nu cunoșteau).

Totodată, din totalul de 1034 de apeluri de la victimele violenței în familie, **21** (20 adulți și 1 minor) au fost recepționate de la **victimele bărbați**, ceea ce constituie 2,03% din totalul apelurilor.

Figura 13. Total victime ale violenței în familie consiliate



2.1.2. Apeluri de la agresorii familiali

În perioada vizată a fost înregistrate **31** apeluri de la agresori ce vizează **22** cazuri de violență în familie. Totodată, dintre aceste 22 cazuri, doar în 2 cazuri, agresor este femeie. **Iată unele din cazurile reprezentative:**

- **5 apeluri / 1 caz** – agresorul este în proces de divorț cu soția sa (victima). Este nemulțumit că i-a fost emisă ordonanță de protecție, fiind nevoit să locuiască în afara casei.
- **6 apeluri / 3 cazuri** – bărbații recunosc că sunt agresori și doresc să-și modifice comportamentul pentru a evita asemenea situații în relație.



- **4 apeluri /3 cazuri** – victimele au plecat de la agresori, solicitarea acestora fiind să le găsim pentru a fi pedepsite că au plecat.
- **4 apeluri /2 cazuri** – agresorul se plânge că soția ar depune plângere la poliție pe motivul violenței în familie. Nu este de acord cu aceasta și este revoltat de situația tensionată pe care o are cu ea.
- **1 apel/ 1 caz** - doamna solicită să fie luate măsuri cu rudele sale pe care singură, de fapt, le terorizează.
- **1 apel / 1 caz** - doamna susține că are relații conflictuale cu fiica sa și că, uneori, este nevoită să fie agresivă cu ea.
- **2 apeluri /2 cazuri** – soțul recunoaște că a fost agresiv cu soția sa și că aceasta a plecat de la el. Nu știe unde este și vrea să o găsească.
- **2 apeluri / 2 cazuri** – agresorii sunt nemulțumiți că le-a fost emisă OP.
- **1 apel /1 caz** – agresorul nu este mulțumit de hotărârea instanței de judecată privind programul de întrevvedere cu copilul.
- **2 apeluri / 2 cazuri** – agresorii au primit sms de informare despre serviciul TÎ. Recunosc deschis că aplică violența, considerând că au primit aceste mesaje pentru că sunt monitorizați.
- **2 apeluri/ 2 cazuri** - soții își învinuiesc soțiile de neglijență față de copii
- **1 apel / 1 caz** – domnul recunoaște că rezolvă conflictele prin violență, nu are solicitări clare, spune că soția sa are nevoie de un specialist.

2.1.3. Apeluri / sesizări de la membrii comunității

În perioada de referință, au fost recepționate **350 apeluri** din partea membrilor comunității, dintre care, în circa **68 la sută** ne-au apelat rudele, restul fiind apeluri de la vecini, cunoscuți și prieteni.

De regulă, aceștia semnalează cazuri de violență în cadrul familiei extinse, solicitând informație și orientare. În alte cazuri, se solicită ghidare în a încerca să-și convingă rudele să rupă cercul violenței.

2.1.4. Apeluri / sesizări de la grupurile profesionale

Pe parcursul anului 2018, au fost recepționate **80 apeluri** care vizează **38 cazuri** de violență în familie și 11 apeluri ce vizează 10 cazuri de violență sexuală.

Violență în familie:

6 apeluri – juriști/avocați revin cu detalii noi sau concretizări pe cazurile de violență în familie referite anterior lor spre asistență juridică;

- **13 apeluri** – angajații ai Inspectoratelor de poliție ne informează despre măsurile întreprinse pe cazurile de violență în familie redirecționate de către Telefonul de Încredere spre intervenție;
- **20 apeluri** – organele de asistență socială ne informează despre măsurile întreprinse pe cazurile de violență în familie referite lor de către consilierii Telefonului de Încredere;
- **4 apeluri** recepționate de la APL prin care ni se solicită informații și consultații în soluționarea cazurilor de violență în familie;

- **9 apeluri** – specialiștii din cadrul centrelor de plasament unde au fost referite beneficiarele telefonului de încredere, pentru concretizări sau detalii noi referitor la cazurile referite anterior;
- **12 apeluri** – consilierii serviciului Telefonul Copilului cu informații privind cazuri de violență în familie comune;
- **1 apel** – lucrător medical solicită informații și orientare pe un caz de violență în familie;
- **1 apel** – polițist solicită plasament pentru victimele violenței în familie;
- **5 apeluri** - membri unor asociații obștești pentru a sesiza cazuri de violență în familie;
- **2 apeluri** - reprezentanți ai centrelor din domeniu juridic pentru a sesiza cazuri de violență în familie;
- **4 apeluri** – polițiști solicită elaborarea Rapoartelor de Evaluare Psihologică pentru victimele violenței în familie;
- **1 apel** - primar solicită plasament pentru o victimă a violenței în familie;
- **1 apel** - directoarea grădiniței frecventată de copilul unei victime întreabă dacă poate da copilul mamei în condițiile în care tata (agresor familiar) acestuia este împotriva.
- **1 apel** – psiholog din cadrul Direcției pentru protecția drepturilor copilului solicită informații referitor la o beneficiară a TÎ.

Violența sexuală

- **2 apeluri** - consilierii serviciului Telefonul Copilului cu informații privind cazuri de violență sexuală, care au fost sesizate la ambele servicii;
- **1 apel** - angajat al Inspectoratului de poliție ne informează despre măsurile întreprinse pe un caz de violență sexuală redirecționate de către Telefonul de Încredere spre intervenție;
- **4 apeluri** - polițiști solicită raport de evaluare psihologică pentru victime a violenței sexuale, persoane adulte;
- **2 apeluri** – organele de asistență socială ne informează despre măsurile întreprinse pe cazurile de violență sexuală referite lor de către consilierii Telefonului de Încredere;
- **2 apeluri** - reprezentant a Direcției Asistență Socială sesizează un caz de violență sexuală.

2.2. Apeluri încadrate în categoria Violența Sexuală

În perioada vizată, au fost înregistrate **27** cazuri de violență sexuală, cu implicarea a 29 de victime, dintre care 18 femei și 11 minori (10 fete și 1 băiat).

Acestea au fost sesizate fie de rude, grupuri profesionale sau de însuși victime. În toate cazurile a fost oferită consilierea în funcție de necesități, fiind redirecționate potrivit competențelor.

Totodată, au fost înregistrate 5 solicitări de elaborare a Rapoartelor de evaluare psihologică, fiind elaborate 3 rapoarte.

De menționat că din cele 27 de cazuri, în 10 cazuri este vorba de minori cu vârste cuprinse între 8 și 16 ani.



Astfel:

+ 10 cazuri sunt sesizate de către rude/alți membri ai comunității

- ✓ Sora sesizează un caz de viol în grup în care victima este sora sa. Surorile s-au adresat la poliție. A fost inițiată o cauză penală, doi bărbați fiind puși sub acuzare. Cazul a fost referit și asistat de către avocatul *CI La Strada*.
- ✓ Cazul unei minore de 14 ani, abuzată sexual de către un bărbat de 21 de ani a fost sesizat de sora acesteia. Cazul a fost asistat de specialiștii *Programului Copii, CI La Strada*.
- ✓ Soțul sesizează despre abuzul sexual în care ar fi implicată soția sa, 54 ani, violatorii fiind niște tineri din localitate. Domnul vrea ca noi să o impunem pe soția sa să depună plângere la poliție; ea refuză acest lucru. Doamna este consumatoare de alcool. De fiecare data de câte ori consilierii au vorbit cu victima, aceasta era în stare de ebrietate.
- ✓ Sora sesizează despre faptul că sora sa (23 ani) a fost violată, în repetate rânduri, de către 3 bărbați dintre care unul este un fost coleg de școală. De menționat că victima este cu retard mintal, fiind ușor de manipulat. Cazul a fost referit spre asistență juridică avocatului *CI La Strada*.
- ✓ Mama, cu referire la fiul său de 12 ani care ar fi victima unei tentative abuz sexual din partea unui băiat de 13 ani din aceeași localitate. Cazul referit la CNPAC.
- ✓ Mama, cu referire la fiica sa, în prezent 23 ani, care a fost abuzată sexual o perioadă îndelungată de tatăl său, musulman, originar din Republica Azerbaidjan. Pentru că era bătută de soț, mama a fugit, iar fiica a rămas să trăiască cu tatăl. Victima are retard mintal, a frecventat școala pentru copii cu deficiențe, dar oricum nu a învățat a scri și a citi. Până la urmă, victimele au refuzat să sesizeze cazul la poliție, initial solicitând deportarea acestui bărbat din țară.
- ✓ Soțul, cu referire la soția sa, care ar fi fost violată de către concubinul prietenei sale. Cazul este asistat de avocatul *CI La Strada*.
- ✓ Un bărbat ne sesizează despre violul unei fetițe de 13 ani. Era deja pornită o cauză penală, făcută Expertiza Medico-Legală, solicitarea fiind doar coordonatele unor centre de plasament/servicii care lucrează cu copii abuzați sexual.
- ✓ Doamnă sesizează despre cazul a două minore de 14 și 16 ani care ar fi fost ademenite, de către un bărbat de 62 de ani, în scopul întreținerii unor rapoarte sexuale. Cazul a fost referit potrivit competențelor.
- ✓ Domnul sesizează despre cazul unei femei, 28 ani, victimă a violului repetat din partea tatălui ei vitreg. Pentru că a fugit de acasă, victima a fost plasată într-un centru de plasament specializat.



9 cazuri a fost sesizate de însuși victime

- ✓ Doamna a fost violată de către vecinul său cu care locuiește în același bloc. A fost sesizată poliția, fiind efectuată și o expertiză medico-legală. De la poliție victima a aflat despre TÎ, solicitând asistență juridică. Deși a fost referită la avocat, doamna, până la urmă a refuzat asistența juridică, motivându-și decizia pe faptul că făptașul a plecat din țară.
- ✓ Doamna a fost victima violenței sexuale din partea tatălui. Făptașul a fost condamnat. Recent, acesta a fost amnistiat și beneficiara are frică că îi poate face rău. Solicită coordonatele centrului de asistență unde fusese plasată imediat după viol.
- ✓ Doamna povestește că a fost victima unui viol din partea a două persoane, una dintre care este o cunoștință veche de-a sa. Cazul este în gestiunea poliției. Deși solicită un avocat, doamna nu este sigură dacă să meargă până la capăt sau să se împace cu violatorii.
- ✓ Doamna ne-a relatat că este victima unei tentative de viol din partea unui bărbat străin de 42 ani. Deși acesta a venit ulterior, și-a cerut iertare, (justificându-se că era în stare de ebrietate) și a încercat să o convingă să-și retragă plângerea, victima a refuzat. Pe acest caz a fost deschis dosar penal. Doamna solicită să aflăm dacă s-a întreprins ceva pentru că a trecut destul de mult timp de când a depus plângerea și nu știe care este soarta dosarului.
- ✓ Studenta unui colegiu din țară susține că, începând cu vârsta de 7 ani și până la 13 ani (până când părinții au divorțat) a fost abuzată fizic și sexual, în repetate rânduri, de către tatăl său. Nu l-a denunțat la poliție pentru că a fost amenințată că va fi omorâtă și ea, și mama. Acum vrea doar un psiholog cu care să lucreze pentru a se recupera.
- ✓ Doamna susține că este victima hărțuirii sexuale din partea profesorului său universitar. Cazul referit la avocat pentru asistență.
- ✓ O lucrătoare a sexului comercial susține că a fost violată de către un fost deținut, client de-al său. Doamna vrea să obțină despăgubiri financiare.
- ✓ Victima, 16 ani, susține că a fost violată de două persoane, dintre care unul era o cunoștință de-a sa. Despre incident cunoaște doar fostul ei iubit. Refuză să povestească cuiva sau să sesizeze poliția. Solicită doar consultația gratuită a unui ginecolog.
- ✓ Doamna susține că se află la poliție pentru a sesiza că ar fi fost victima unui viol. Apelul se întrerupe, doamna nerevenind ulterior după ajutor.

8 cazuri sesizate de reprezentanți ai grupurilor profesionale



- ✓ 2 solicitări de elaborare a rapoartelor de evaluare psihologică (REP) pentru două presupuse victime ale hărțuirii sexuale. Solicitățile a venit din partea organului de urmărire penală. Au fost elaborate două REP.
- ✓ 1 solicitare de elaborarea a unui REP pentru o victimă a violului. Solitarea a venit din partea procuraturii raionale.
- ✓ Cazul unui fetițe de 9 ani abuzată sexual a fost sesizat de reprezentat al Direcției Asistență Socială raională. Solicitarea de plasament a fost satisfăcută.
- ✓ 1 solicitare de elaborarea a unui REP pentru o victimă a violului. Domnișoara are 16 ani și a fost abuzată sexual, timp de doi ani, de către tatăl său. În acest caz a fost deschisă o cauză penală, solicitarea de elaborare a raportului venind din partea unui ofițer de urmărire penală. Fata nu a venit la Centru pentru elaborarea raportului.
- ✓ Profesoara, cu referire la o elevă de-a sa, de 8 ani, care ar fi fost violată de către un alt elev de 16 ani. Cazul a fost referit potrivit competențelor.
- ✓ Asistentul social de la un spital municipal sesizează un caz de viol a unei persoane, 22 ani, cu multiple dizabilități fizice și psihice. Doamna a fost internată la spital pentru un avort, iar violatorul ar fi o persoană de 59 ani, protectorul acesteia.
- ✓ 1 solicitare de elaborarea a unui REP pentru o femeie, 34 ani, victima unei tentative de viol. Solitarea a venit din partea ofițerului de urmărire penală în scopul completării materialului probatoriu.

2.3. Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare

În această categorie se regăsesc apelurile cu caracter informativ/de colaborare – **489** apeluri.

Astfel, în 2018, **476 apelanți** au fost informați despre specificul serviciului Telefonul de Încredere, ceea ce constituie puțin peste 97 la sută din totalul apelurilor din această categorie. Și de această dată, acest număr record este legat de campania ONU_Orange. În cadrul acestor apeluri, celor care sunau le era explicat conținutul mesajului pe care l-au primit.

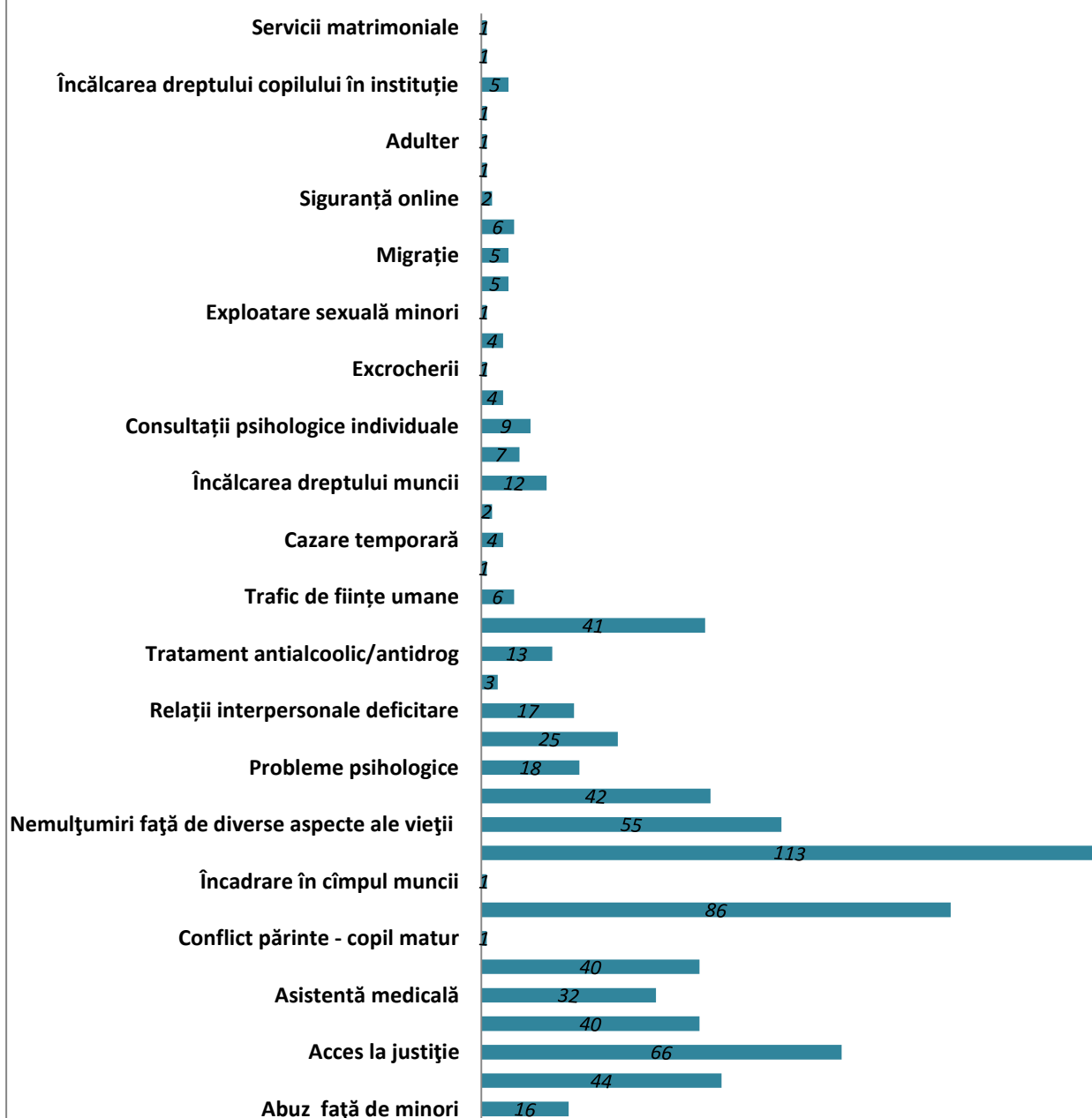
Restul apelurilor se repartizează în felul următor:

- **6 apeluri** – informații despre fenomenul violenței în familie și prestarea serviciilor în domeniul în Republica Moldova;
- **1 apel** – cooperare mass media;
- **4 apeluri** – colaborare cu instituțiile statului
- **4 apeluri** – feedback din partea beneficiarilor TÎ
- **2 apeluri** – solicitare de seminar informativ

2.4. Apeluri încadrate în categoria Altele

În perioada de raportare, apelurile încadrate în categoria „Altele” reprezintă circa **33.5 %** din totalul apelurilor recepționate. *(Vezi figura 14)*

Figura 14. Repartizarea necesităților apelanților din categoria "Altele"



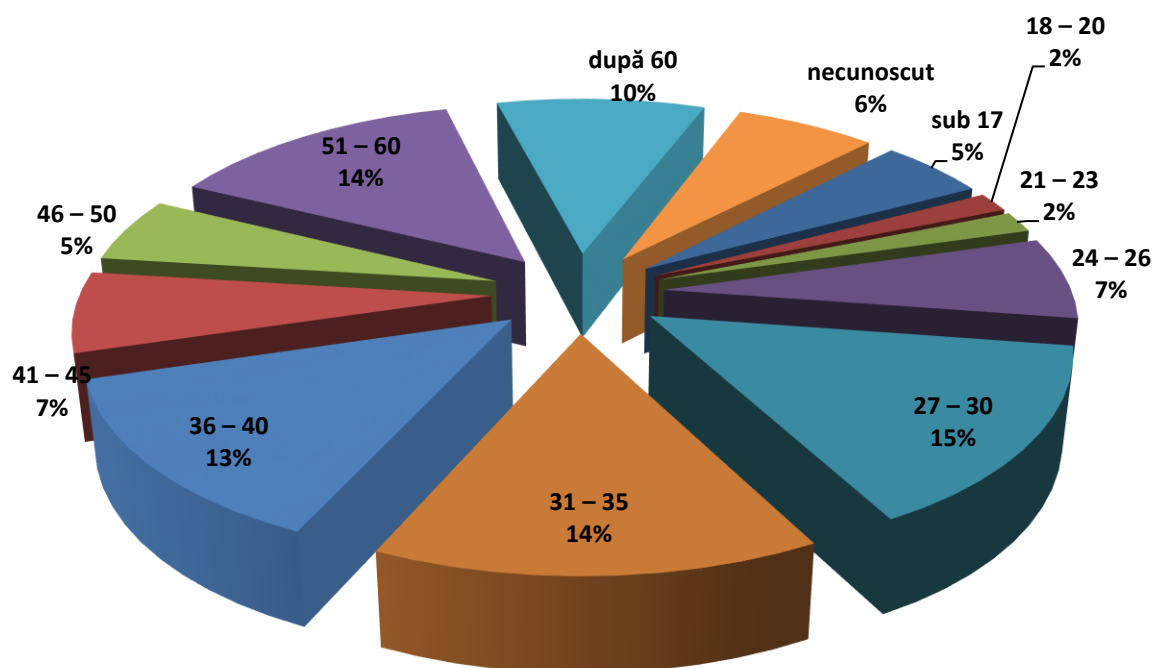
III. Caracteristica fenomenului violenței în familie prin prisma Telefonului de Încredere pentru femei și fete

3.1. Profilul subiecților violenței în familie

3.1.1. 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 51-60 ani. (Vezi figura 15)**

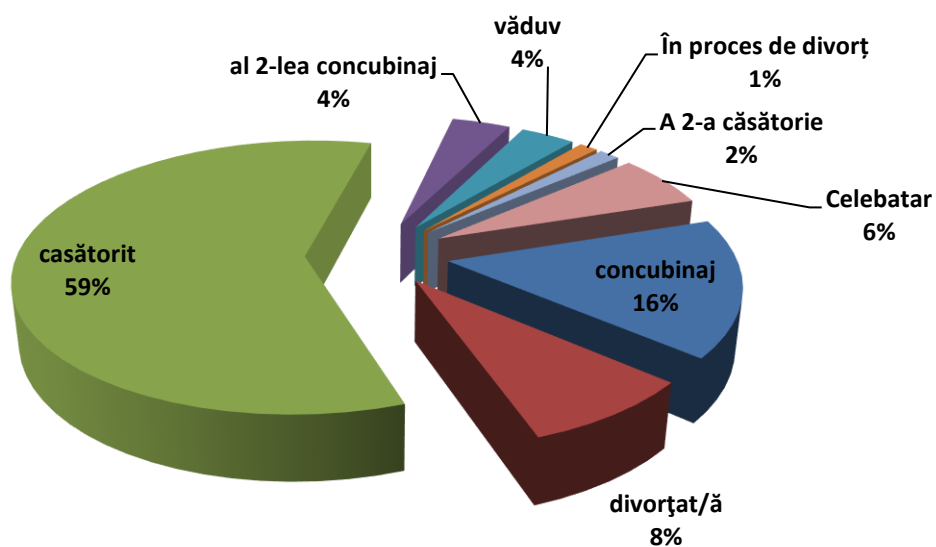
Figura 15. Vârsta victimelor violenței în familie



3.1.2. Starea civilă al victimelor violenței în familie

În majoritatea cazurilor este vorba de persoane căsătorite – **59 %**, acestea fiind urmate de persoanele aflate în relații de concubinaj și cele divorțate. **(Vezi figura 16)**

Figura 16. Starea civilă a victimelor violenței în familie



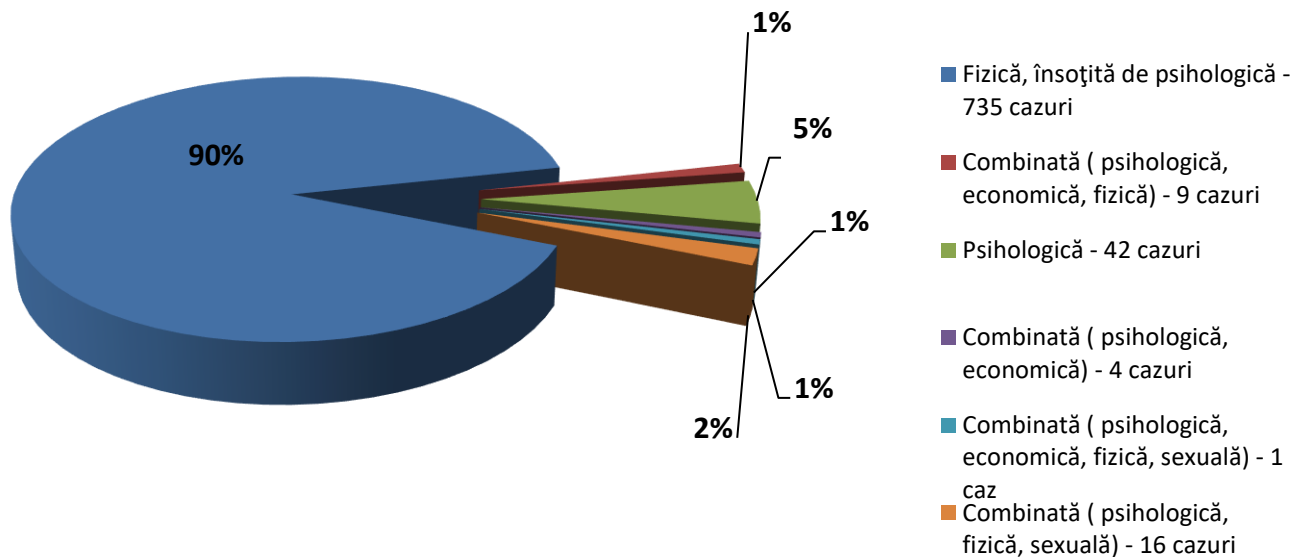
3.2. Specificul manifestării violenței în familie

3.2.1. 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 17)**

- ✚ Fizică, însoțită de psihologică - 735 cazuri (90 la sută);
- ✚ Psihologică – 42 cazuri (5 la sută);
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, sexuală) - 42 cazuri (2 la sută)
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, economică) – 9 cazuri
- ✚ Combinată (psihologică, economică) – 4 cazuri
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, economică, sexuală) – 1 caz.

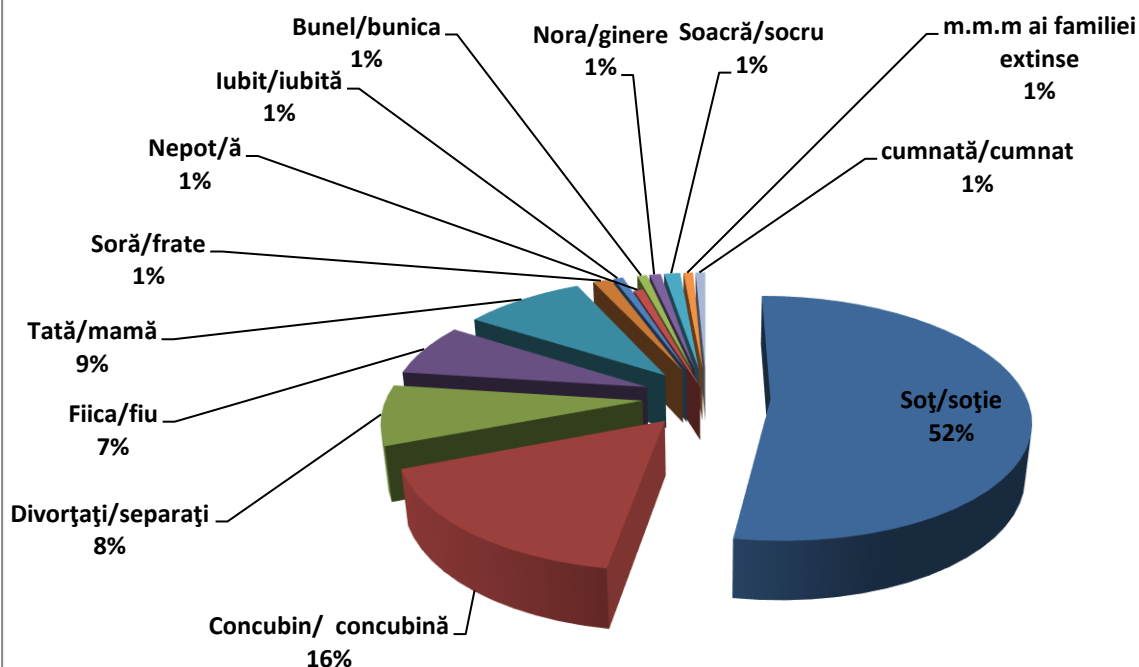
Figura 17. Repartizarea apelurilor în funcție de tipul de violență în familie



3.2.2. Relațiile dintre victimă și agresor

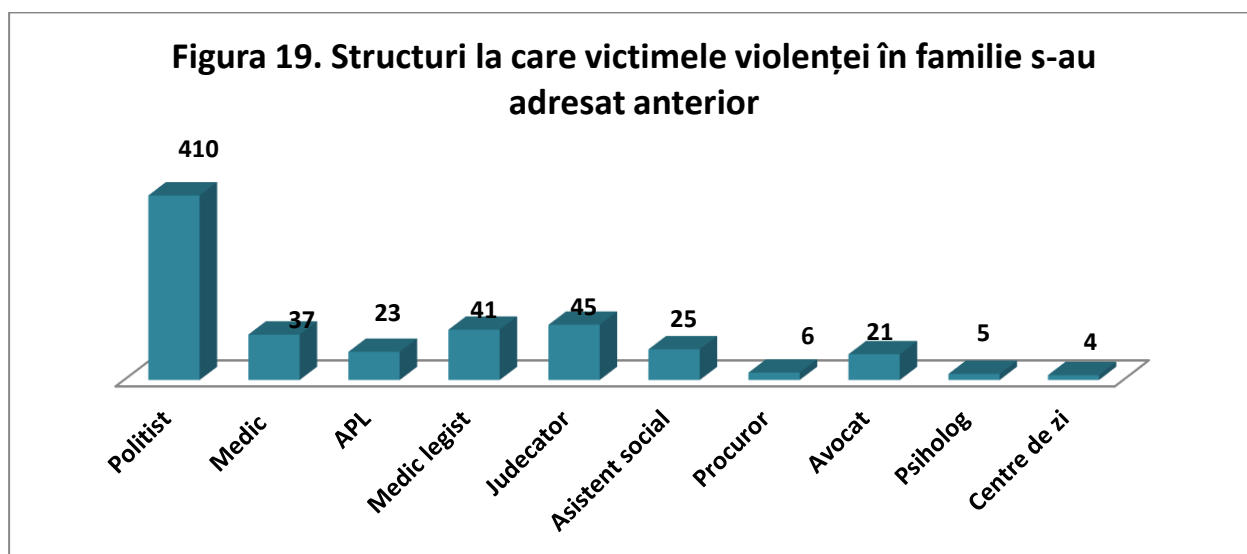
În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, **52 %** dintre aceștia sunt soți, **16 %** – concubinii, **9 %** – părinții, **8 %** – divorțați/separați. *(Vezi figura 18)*

Figura 18. Repartizarea apelurilor în funcție de relațiile dintre subiecții violenței în familie



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

În încercarea de a-și soluționa problemele, înainte să apeleze la TÎ, circa 50 % din totalul victimelor violenței în familie ne-au relatat că au cerut ajutor organelor competente din domeniu. Dintre acestea, 410 s-au adresat anterior la poliție. Restul grupurilor profesionale, cu funcții de intervenție în cazurile de violență în familie, au fost solicitate într-o măsură mult mai mică. **(Vezi figura 19)**



IV. Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere

4.1 Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere

Dacă e să ne referim la **asistența solicitată** de către victimele violenței în familie, necesitățile acestora au rămas aceleași. **(Vezi detalii în figurile 20, 21)**

Astfel, cele mai solicitate au fost **consultațiile juridice** (informații privind ordonanța de protecție, procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori), **informarea/orientarea** în cazurile de violență în familie și **consilierea psihologică primară**.

Figura 18. Repartizarea apelurilor în funcție de serviciile oferite

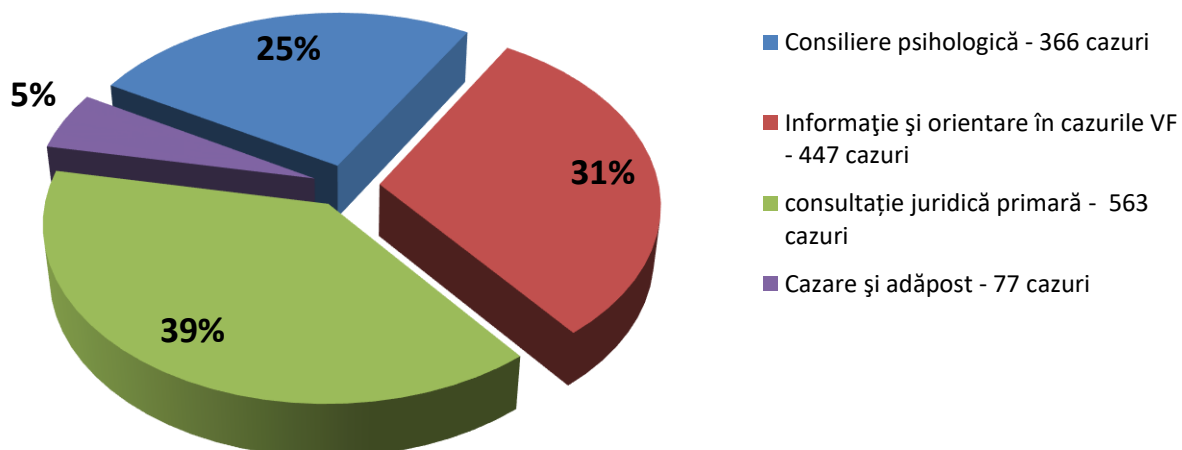
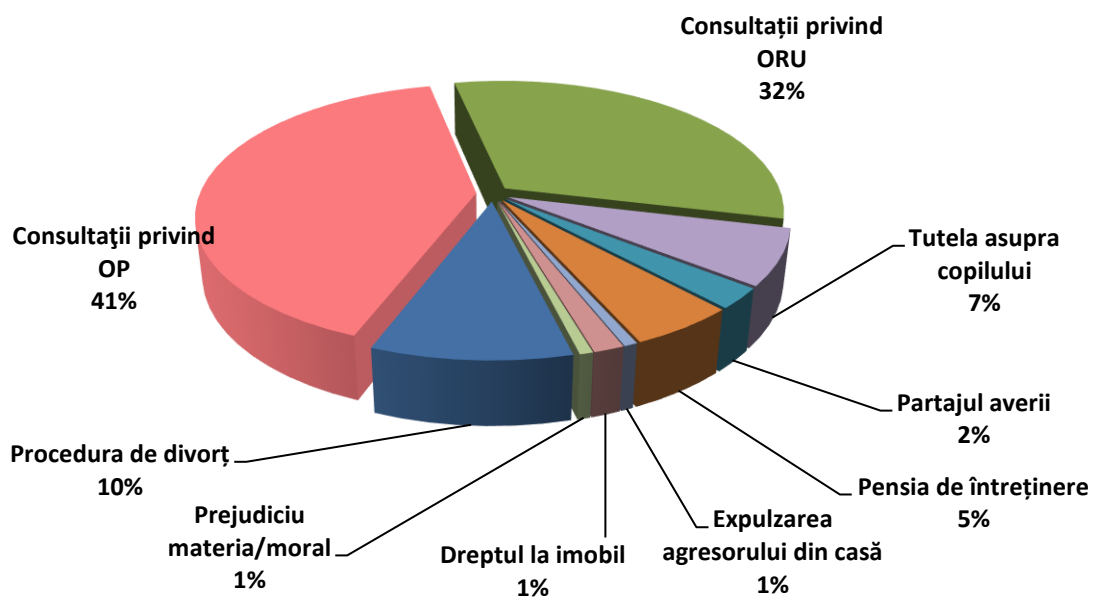


Figura 19. Repartizarea apelurilor în funcție de consultația juridică solicitată



4.2. *Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor*

4.2.1. *Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copii acestora se află în situații de criză/risc*

În perioada vizată, consilierii Telefonului de Încredere au efectuat **249 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **112 cazuri, dintre care 107 cazuri** de violență în familie, 4 cazuri – violență sexuală și 1 caz din categoria altele. **(Vezi tabelul 3)**

Tabelul 3. Intervenții pe caz

Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE – 107 cazuri	241
Sesizarea asistentului social comunitar	58
Sesizarea/Întocmirea și expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	23
Sesizarea Autorităților Publice Locale	15
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	26
Întocmirea și expedierea demersurilor la IGP	2
Sesizarea Serviciului 112	3
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	35
Întocmirea și expedierea demersurilor către centre de plasament	10
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	1
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de prestatori servicii (inclusiv CDF)	53
Sesizarea Unitatii de Garda a MAI	3
Sesizarea serviciului Telefonul Copilului	1
Facilitarea accesului la asistenta medicală	1
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ SEXUALĂ – 4 cazuri	16
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	1
Întocmirea și expedierea demersurilor către centre de plasament	1
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	3
Sesizarea asistentului social comunitar	5
Întocmirea și expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	2
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	1
Întocmirea și expedierea demersurilor la IGP	1
Sesizarea Autorităților Publice Locale	1
Facilitarea accesului la asistenta medicală	1
INTERVENȚII PE CAZURILE din categoria altele – 1 caz	2
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	1
Sesizarea asistentului social comunitar	1
TOTAL INTERVENȚII	249

4.2.2. *Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului*

Luna	Servicii de plasament	Servicii juridice	Servicii psihologice	Organe/Instituții de Stat	Total
------	-----------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	-------

Ianuarie	<p>Centrul maternal "În brațele mamei", Chișinău (1)</p> <p>Centrul maternal "Pro femina", Hâncești (1)</p> <p>Centru de Asistență și Protecție din Chișinău (1)</p>	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (5)		<p>Serviciul 902/112 (3)</p> <p>DASPF (3)</p> <p>Unitatea de Gardă MAI (2)</p> <p>Inspectoratul de poliție Chișinău (1)</p>	17
Februarie	<p>Centrul de Sustinere și Ocrotire a familiei „SOTIS”, Bălți (1)</p> <p>Centrul maternal "Ariadna" Drochia(1)</p> <p>Centru de Asistență și Protecție din Chișinău (1)</p>	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (2)		<p>Serviciul 902/112 (1)</p> <p>Inspectoratul de poliție raional (2)</p> <p>Unitatea de Gardă MAI (4)</p> <p>DASPF (1)</p> <p>Oficiile Teritoriale AJGS (2)</p>	15
Martie	<p>Centru de Asistență și Protecție din Chișinău (2)</p> <p>Centrul maternal "Ariadna"(1)</p>	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (1)	<p>Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii CNPAC (1)</p> <p>Asociația "Sănătate pentru Tineri Neovita,,(1)</p>	<p>Inspectorat de poliție Chișinău (4)</p> <p>Unitatea de Gardă MAI (3)</p> <p>Inspectoratul de poliție raional (2)</p> <p>DASPF (1)</p> <p>Oficiile Teritoriale AJGS (1)</p>	17
Aprilie	Centru de Asistență și Protecție din Chișinău (1)	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (2)	Asociația "Sănătate pentru Tineri Neovita,,(1)	<p>DASPF (3)</p> <p>Oficiile Teritoriale AJGS (2)</p> <p>Inspectorat de poliție (4)</p>	13
Mai	<p>Centru de Asistență și Protecție din Chișinău (2)</p> <p>Centrul maternal "Ariadna"(1)</p>	Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (4)	<p>Telefonul Copilului 116111 (1)</p> <p>Linia Fierbinte La Strada (1)</p>	<p>Serviciul 902/112 (2)</p> <p>Inspectoratul de poliție raional (1)</p> <p>Oficiile Teritoriale AJGS (2)</p>	14
Iunie		Centrul de Drept al Femeilor, Chișinău (1)	Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii CNPAC (2)	<p>Serviciul 902/112 (4)</p> <p>Inspectorat de poliție Chișinău (1)</p> <p>Oficiile Teritoriale AJGS (4)</p> <p>Unitatea de Gardă MAI (1)</p> <p>DASPF (2)</p> <p>Institutul Mamei și Copilului (1)</p>	16

Iulie	Centrul de Asistență și Protecție Chisinau (2) Centrul "Ariadna", Drochia (1) Centrul Casa Mărioarei, Chisinau (1)	Centrul de Drept al Femeilor Chișinău (6)	Centrul prietenos tinerilor "Neovita" (1)	Inspectoratul de Poliție (2) Oficiile Teritoriale AJGS (1) Unitatea de Gardă MAI (1) Serviciul 112 (2)	17
August	Centrul de Asistență și Protecție Chisinau (1) Centrul "Ariadna", Drochia (1)	Centrul de Drept al Femeilor Chișinău (12)		Oficiile Teritoriale AJGS (1) Unitatea de Gardă MAI (1) Serviciul 112 (2)	18
Septembrie	Centrul Casa Mărioarei, Chișinău (1)	Centrul de Drept al Femeilor Chișinău (7)		Oficiile Teritoriale AJGS (1) Serviciul 112 (1)	10
Octombrie	Centrul Casa Mărioarei, Chișinău (1)	Centrul de Drept al Femeilor Chișinău (4) Centrul de Drept Căușeni (1)	CNPAC (1)	Unitatea de Gardă MAI (1) Oficiile Teritoriale AJGS (1) MSMPSF (1)	10
Noiembrie		Centrul de Drept al Femeilor Chișinău (5)	CNPAC (2)	Unitatea de Gardă MAI (2) Serviciul 112 (1)	10
Decembrie	Centrul Sotis, Bălți (2)	Centrul de Drept al Femeilor Chișinău (2) Centrul de Drept Căușeni (1)	Centrul prietenos tinerilor "Neovita" (1) Caritas Moldova (1) Telefonul Copilului 116 111 (1)	Oficiile Teritoriale AJGS (5) Inspectoratul de Poliție (1) Unitatea de Gardă MAI (1)	15
Total 2018	23	53	14	82	172

CONCLUZII

- De la lansarea Telefonului de Încredere (TÎ) consilierii serviciului au recepționat **16 929 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Aceste cifre denotă faptul că serviciul este unul bine cunoscut în RM.
- 2018 este anul în care a fost înregistrat cel mai mare număr de apeluri – **3096**, iar luna decembrie 2018 deține recordul cu **868** apeluri înregistrate într-o lună. Aceste cifre sunt în strânsă legătură cu SMS-ul pe care l-au primit abonații Orange în cadrul Campaniei naționale “16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen”, desfășurată anual în perioada 25 noiembrie-10 decembrie.
- Deși mesajul a generat foarte multe apeluri, doar 27% dintre acestea au vizat cazuri de violență în familie sau violență sexuală. Totodată, peste 56 la sută dintre apelanții care-au sunat la TÎ în perioada acestei campanii au fost **bărbați**. Faptul că numărul bărbaților care-au sunat este mai mare decât cel al femeilor vine să confirme, o dată în plus, cât de sensibil este subiectul violenței în familie.
- Orice campanie de promovare a Telefonului de încredere trebuie gândită și organizată reieșind din necesitățile beneficiarelor, asigurând o protecție eficientă a victimelor, evaluând riscurile și responsabilizând agresorii pentru faptele comise. Indiferent cine organizează campanii de sensibilizare, mesajul campaniei trebuie coordonat cu gestionarul serviciului.
- Sursa de unde populația află despre Telefonul de Încredere, se află în strânsă legătură cu campaniile de promovare a serviciului; cu cât mai amplă este campania de promovare, cu atât mai multe apeluri sunt înregistrate. Totuși, trebuie să precizăm că, o campanie care generează un număr mare de apeluri nu înseamnă, neapărat, o campanie calitativă. Aceasta trebuie să fie concepută astfel, încât să ajungă la grupul-țintă vizat.
- Deși a crescut numărul bărbaților care-au apelat la TÎ, oricum majoritatea apelanților care ne-au sunat au fost femei. Creșterea, de 9 la sută, nu este una calitativă, fiind rezultatul campaniei de promovare ONU_Orange.
- Din punctul de vedere a subiecților violenței în familie, majoritatea victimelor sunt femei (bărbați fiind doar de 2 la sută), iar majoritatea agresorilor sunt bărbați, agresor de sex feminin fiind înregistrate doar în două cazuri.
- Din totalul cazurilor de violență în familie sesizate de către membrii comunității, aproape 70 la sută le revin rudelor ceea ce demonstrează că, alte categorii - vecini sau cunoscuți – fie ezită să raporteze astfel de situații, considerându-le ingerințe în viața privată, fie nu cunosc despre violența existentă într-o anumită familie pentru că victimele ascund ceea ce li se întâmplă.
- Cele 27 cazuri de violență sexuală au fost sesizate la telefonul de Încredere de rude, grupuri profesionale sau de însuși victime. În toate cazurile a fost oferită consilierea în funcție de necesități, fiind redirecționate potrivit competențelor.

- Din totalul de 29 victime ale infracțiunilor privind viața sexuală, 11 victime sunt copii (10 fete și 1 băiat) cu vârste cuprinse între 8 și 16 ani, abuzate sexual fie în prezent, fie abuzul a avut loc cu mai mulți ani în urmă.
- În ceea ce privește profilul subiecților violenței în familie, majoritatea victimelor sunt persoane căsătorite, care-au fost căsătorite sau care se află în relații de concubinaj, din diferite categorii de vârstă, dar cu precădere tinere între 27 și 40 de ani. Puțin peste jumătate dintre femei sunt victime ale soților sau concubinilor, fiind supuse diverselor tipuri de violență, cu preponderență celei psihologice și fizice.
- Înainte de a contacta serviciul Telefonul de Încredere, jumătate dintre beneficiari au apelat anterior la organele competente pentru a-și soluționa problemele. Totodată, cel mai des aceștia au apelat la ajutorul poliției, fapt firesc, reieșind din mandatul organelor de drept să intervină în cazurile de violență în familie.
- Cele mai solicitate servicii au fost consultațiile juridice (informații privind ordonanța de protecție, procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori), informarea / orientarea în cazurile de violență în familie și consilierea psihologică primară.
- Serviciul de mediere socială și colaborare multidisciplinară, oferit de către consilierii Telefonului de Încredere, este cu atât mai important cu cât crește numărul victimelor sau/și copiilor acestora aflate în situații de risc și care necesită intervenții rapide și redirecționarea către alte servicii sau prestatori de servicii.