

**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)
0 8008 8008**

**IANUARIE-IUNIE 2019
Raport semestrial**



Iulie 2019

CUPRINS

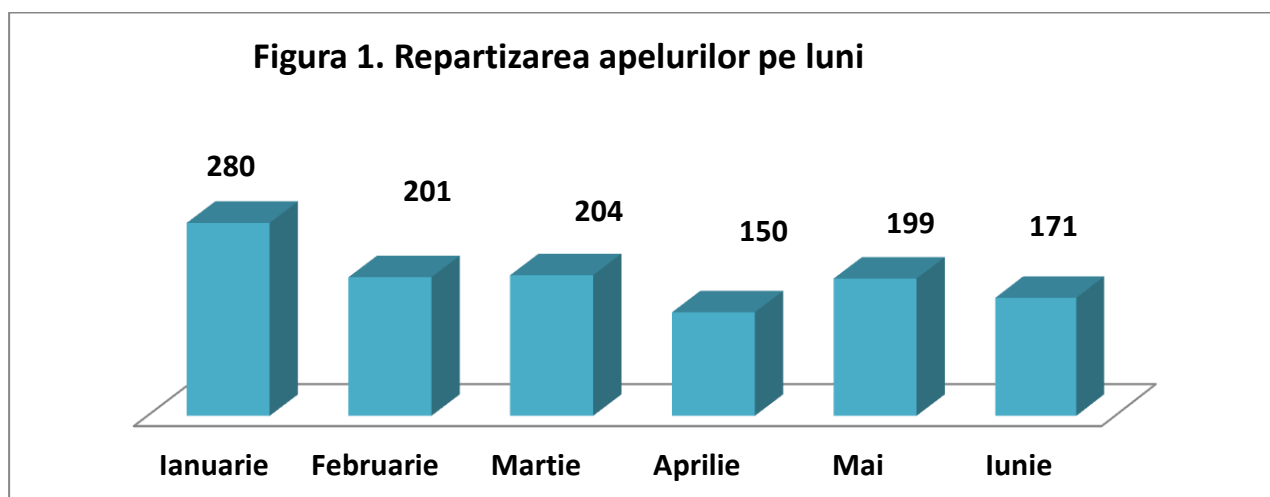
I. Caracteristica apelurilor recepționate la Telefonul de Încredere. Cadrul general	3
1.1. Informații privind repartizarea în timp a apelurilor.....	3
1.1.1. Repartizarea apelurilor pe luni.....	3
1.1.2. Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii	3
1.1.3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării.....	4
1.2. Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere	4
1.2.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural.....	4
1.2.2. Repartizarea apelurilor după localități.....	5
1.2.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii	5
1.3. Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților	6
1.3.1. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților.....	6
1.3.2. Repartizarea apelurilor în funcție de sex	7
1.3.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți	8
II. Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere	8
2.1. Apeluri încadrate în categoria Violența în familie	9
2.1.1. Apeluri de la victimele violenței în familie.....	10
2.1.2. Apeluri de la agresorii familiari	11
2.1.3. Apeluri//sesizări de la membrii comunității	12
2.1.4. Apeluri/sesizări de la grupurile profesionale	12
2.2. Apeluri încadrate în categoria Violența Sexuală	13
2.3. Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare	14
2.4. Apeluri încadrate în categoria Altele	15
III. Caracteristica fenomenului violența în familie prin prisma Telefonului de Încredere.....	15
3.1. Profilul subiecților violenței în familie.....	15
3.1.1. Vârsta victimelor violenței în familie.....	15
3.1.2. Starea civilă a victimelor violenței în familie	16
3.2. Specificul manifestării violenței în familie	16
3.2.1. Tipurile de violență.....	16
3.2.2. Relațiile dintre victimă și agresor.....	17
3.2.3. Structuri la care victima s-a adresat anterior.....	18
IV. Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere	19
4.1. Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere.....	19
4.2. Mediarea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor	20
4.2.1. Sesizarea organelor competente despre cazurile în care victimele sau/și copiii acestora se află în situații de criză/risc.....	20
4.2.2. Referirea către organele competente și organizații partenere ale serviciului	20
Concluzii.....	21

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

1.1. Informații privind repartizarea în timp a apelurilor la Telefonul de Încredere

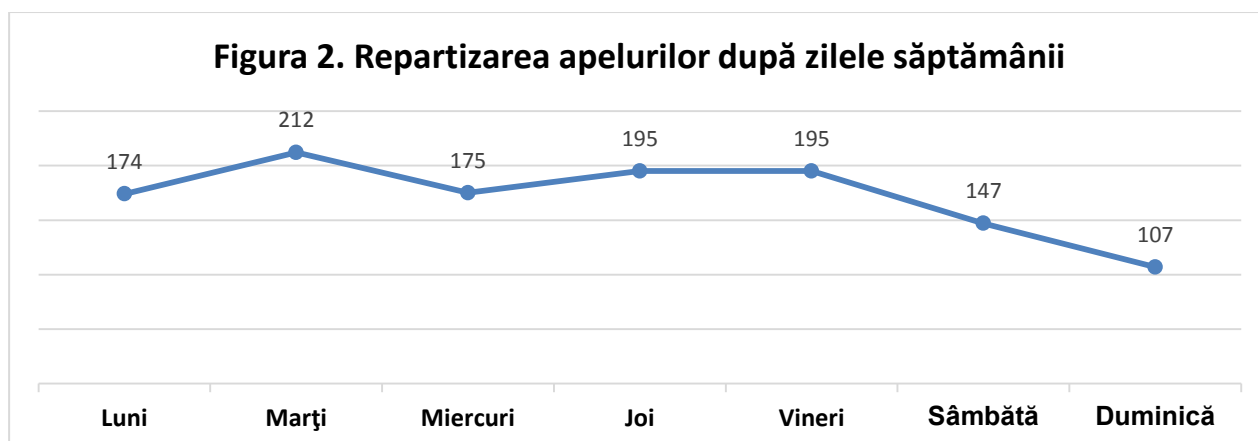
1.1.1 Repartizarea apelurilor pe luni

În primele șase luni ale anului 2019, consilierii serviciului au recepționat și consiliat **1205 apeluri**. Cele mai multe apeluri au fost înregistrate în primul trimestru al anului. **(Vezi figura 1)**. În restul lunilor, numărul apelurilor recepționate lunar a fost sub 200 de apeluri.



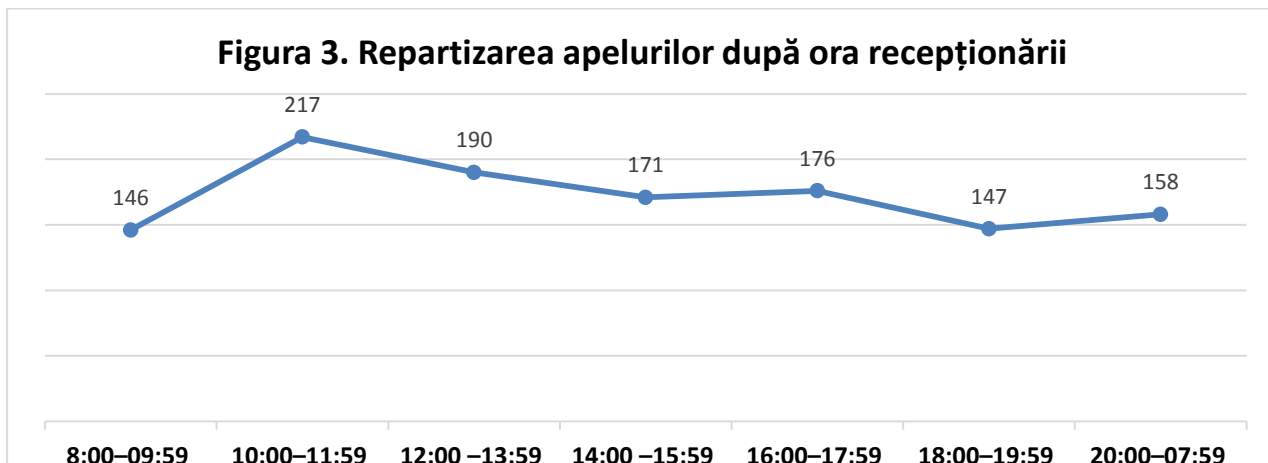
1.1.2. Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

În ceea ce privește repartizarea sunetelor în funcție de ziua săptămânii, cele mai multe apeluri au fost recepționate în zilele de marți – 212 apeluri, iar cele mai puține – în zilele de duminică. **(Vezi figura 2)**



1.1.3. Repartizarea apelurilor după ora recepționării

Cu referire la ora recepționării, cu excepția intervalului de timp 10:00-12:00, când au fost înregistrate 217 apeluri, în rest numărul acestora este omogen. Totodată, numărul apelurilor nocturne – intervalul 20:00 – 8:00 – a constituit puțin peste 13 la sută din total. **(Vezi figura 3)**

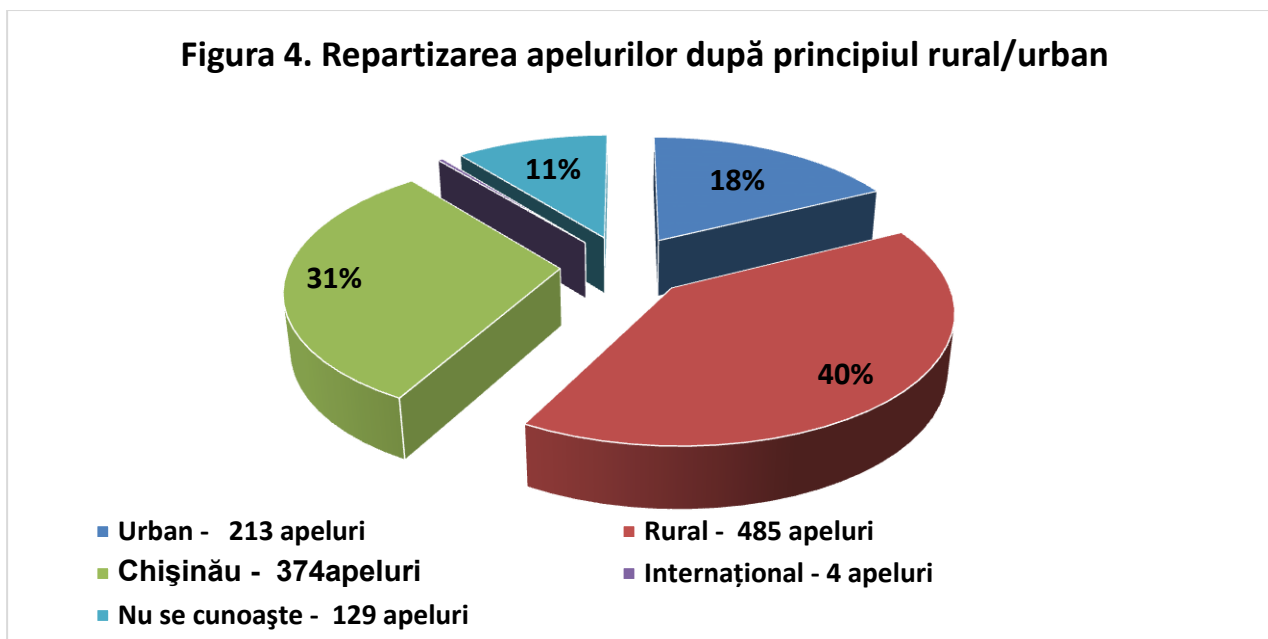


1.2. Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

1.2.1. Repartizarea apelurilor după principiul urban/ rural

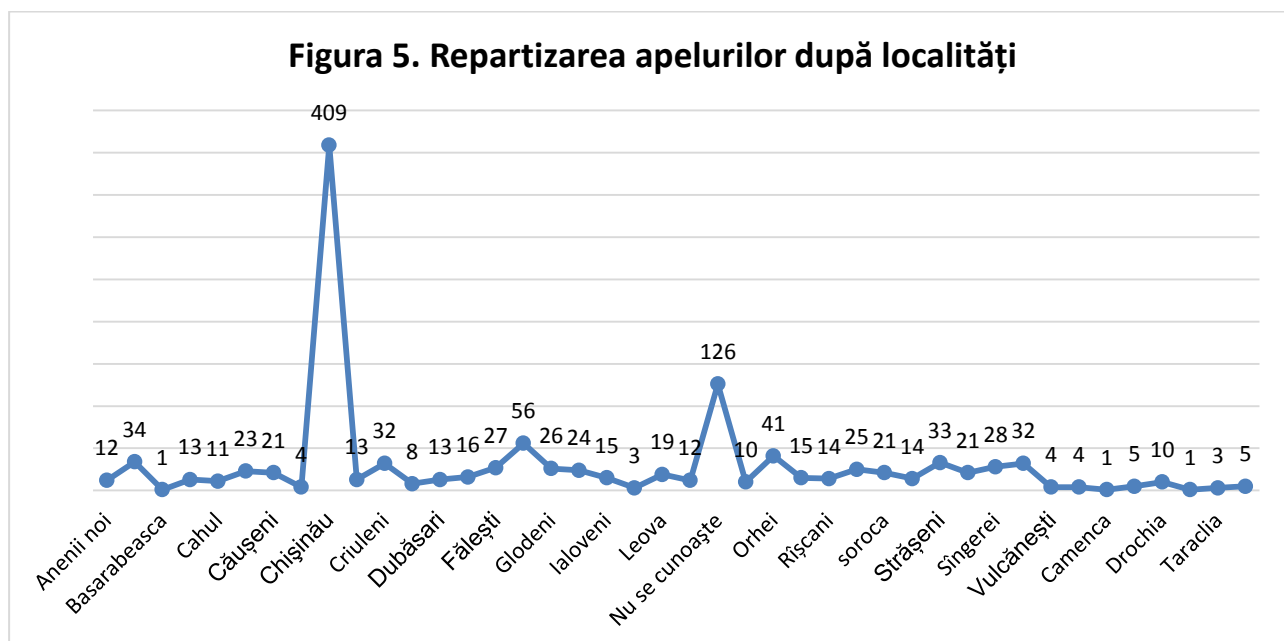
În perioada de raportare, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău, l-a depășit, cu 9 la sută, pe cel din mediul rural.

Astfel, din mediul urban au fost recepționate **587 apeluri** (374 revin municipiului Chișinău), iar din mediul rural, au fost recepționate **484** apeluri. **(Vezi figura 4)** Aici trebuie să menționăm și apelurile necunoscute, cărora le revin 11% din numărul total, dar și cele patru apeluri recepționate de peste hotarele țării (Slovenia, Franța, Italia - 2).



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, 34% revin capitalei. În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă. **(Vezi figura 5)**. Totodată, în 126 apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea.



1.2.3. Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

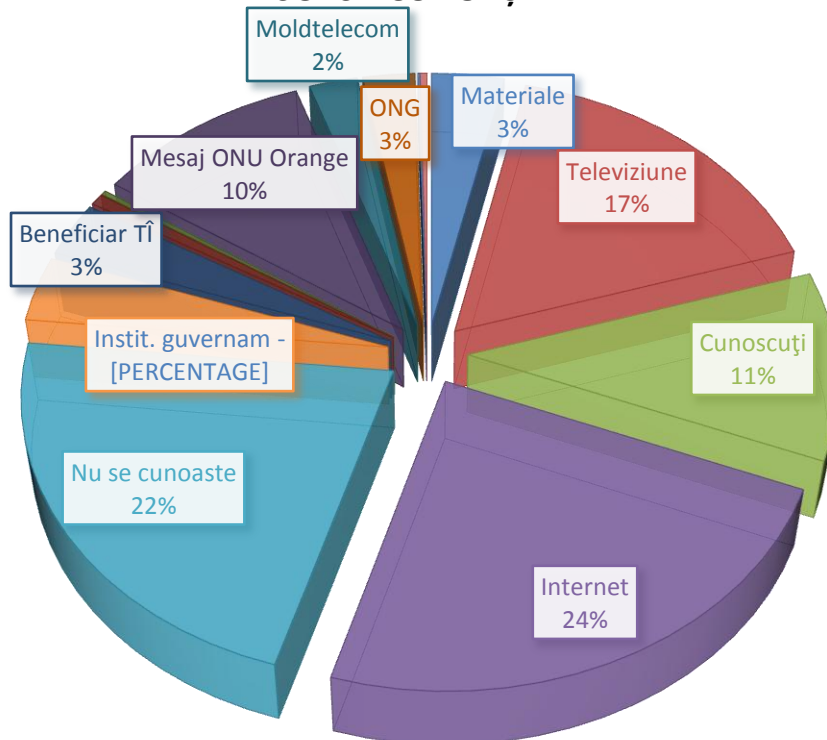
În perioada de raportare, pentru prima dată de la înființarea serviciului, principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere o constituie Internetul. **(Vezi figura 6)**

Astfel, comparativ cu perioada similară a anului trecut, această creștere este de 8 la sută – de la 16% la 24%, situându-se pe primul loc pe fonul descreșterii sursei de cunoaștere TV.

În ceea ce privește TV-ul, acesta a suferit o descreștere de la 34% (perioada similară în 2018) până la 17% în acest an.

Totodată, în cazul a 265 apeluri nu cunoaștem sursa cunoașterii, în 125 de apeluri, apelanții au aflat despre serviciul nostru prin intermediul mesajului ONU_Orange – ecou al campaniei din anul trecut, iar 131 de beneficiari au aflat despre serviciu de la cunoscuți sau rude.

FIGURA 6. REPARTIZAREA APELURILOR DUPĂ SURSA CUNOAȘTERII

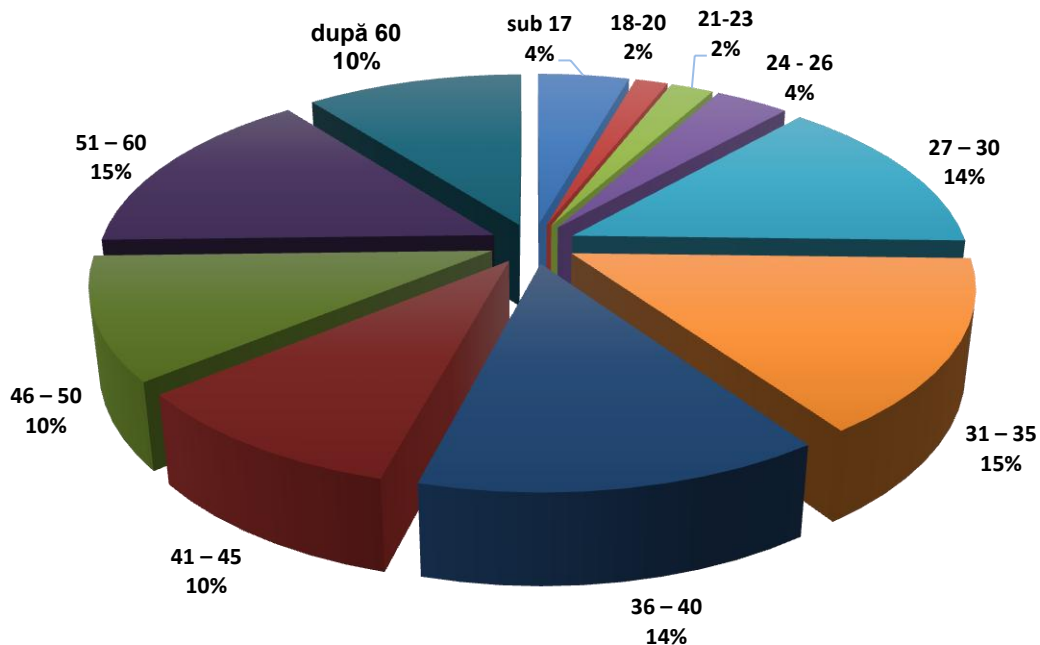


1.3. Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a beneficiarilor

1.3.1. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta beneficiarilor

În ceea ce privește vârsta beneficiarilor, aceasta este cât se poate de diversă, fiind înregistrate apeluri de la diverse persoane, de diferită vârstă, fără a fi remarcată vreo tendință în acest sens. **(Vezi figura 7).**

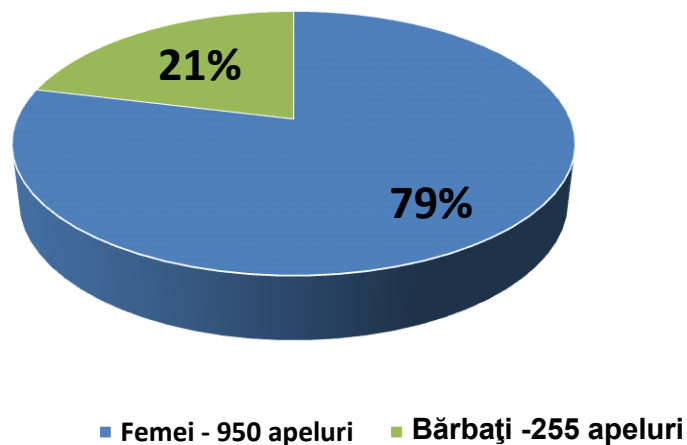
Figura 7. Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților



1.3.2. Repartizarea apelurilor în funcție de sex

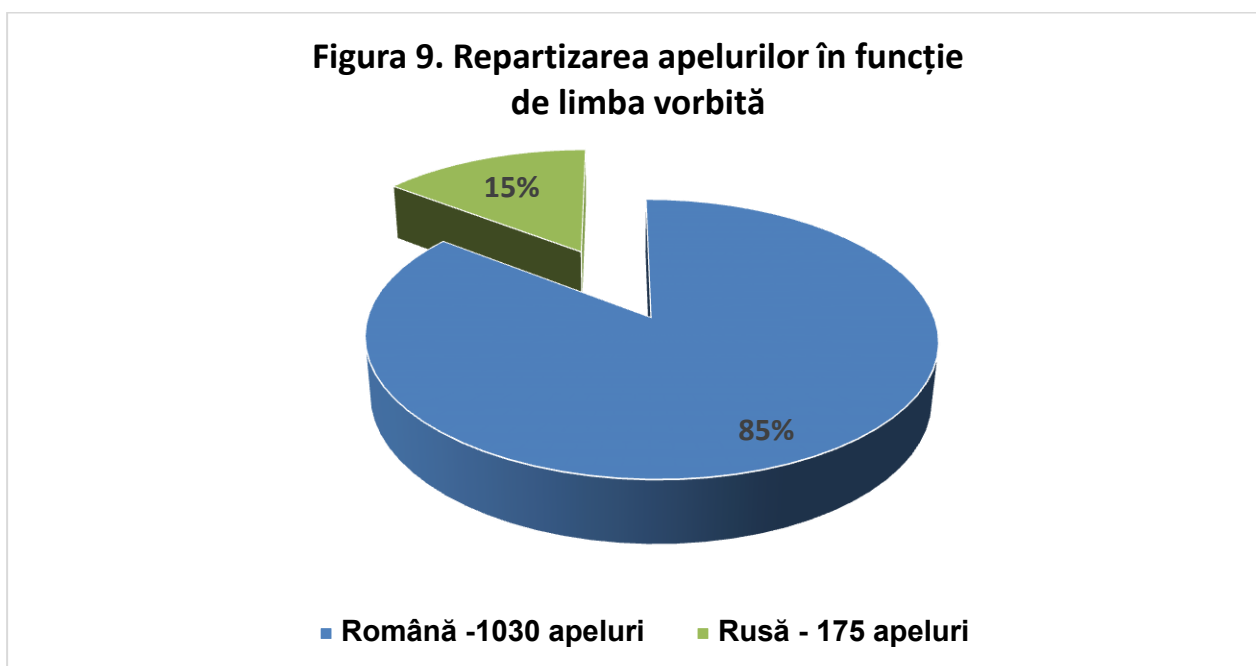
Majoritatea apelanților care-au sunat la TÎF sunt femeii – 79 la sută. Anul trecut, acest procent era de 85%. În ceea ce privește procentul apelanților de sex masculin, acesta a înregistrat o ușoară creștere de 6 la sută, ajungând până la 21% în perioada vizată, fiind ecoul campaniei ONU_orange din decembrie 2018. **(Vezi figura 8)**

Figura 8. Repartizarea apelurilor în funcție de sex



1.3.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

Din totalul apelurilor recepționate în ianuarie - iunie 2019, **85%** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **15%** de limbă rusă. **(Vezi figura 9)**



II. Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Pe parcursul primului semestru al anului 2019, la Telefonul de Încredere pentru Femei au fost recepționate **1205** apeluri, **816** 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 Telefonului de Încredere pentru femei.

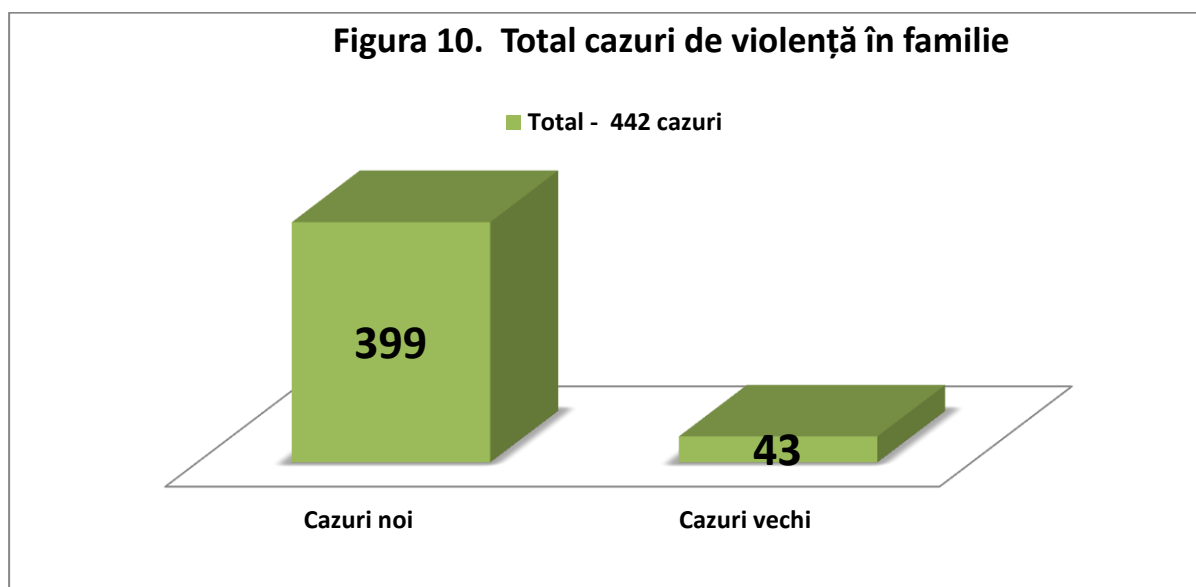
(Vezi Tabel 1)

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-Iunie 2019				
Ianuarie	146 / 95	13 / 4	19 / 18	102 / 83	280 / 200
Februarie	112 / 63	1 / 1	15 / 15	73 / 48	201 / 127
Martie	123 / 63	5 / 2	13 / 13	63 / 43	204 / 121
Aprilie	89 / 53	7 / 3	1 / 1	53 / 51	150 / 108
Mai	104 / 62	9 / 6	5 / 5	81 / 67	199 / 140
Iunie	103 / 63	6 / 0	6 / 6	56 / 51	171 / 120
Total apeluri ianuarie-Iunie 2019	677 / 399	41 / 16	59 / 58	428 / 343	1205 / 816

2.1. Apeluri încadrate în categoria Violență în familie

Din totalul de **677** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, **399 apeluri reflectă cazuri de violență noi**¹ (281 sunt dosare, 92 – prezumate și 21 – prezumat trecut în dosar)² și **43 cazuri de violență vechi** (înregistrate în perioadele anterioare, la care se lucrează). **(Vezi figura 10)**



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.

Astfel, din numărul total de sunete ce reflectă cazuri de violență în familie, de la victimă au fost recepționate **462 apeluri**, de la agresori - **25 apeluri**, de la membrii comunității – **154 apeluri** și de la grupurile profesionale – **36 apeluri**. *(Vezi Tabel 2)*

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

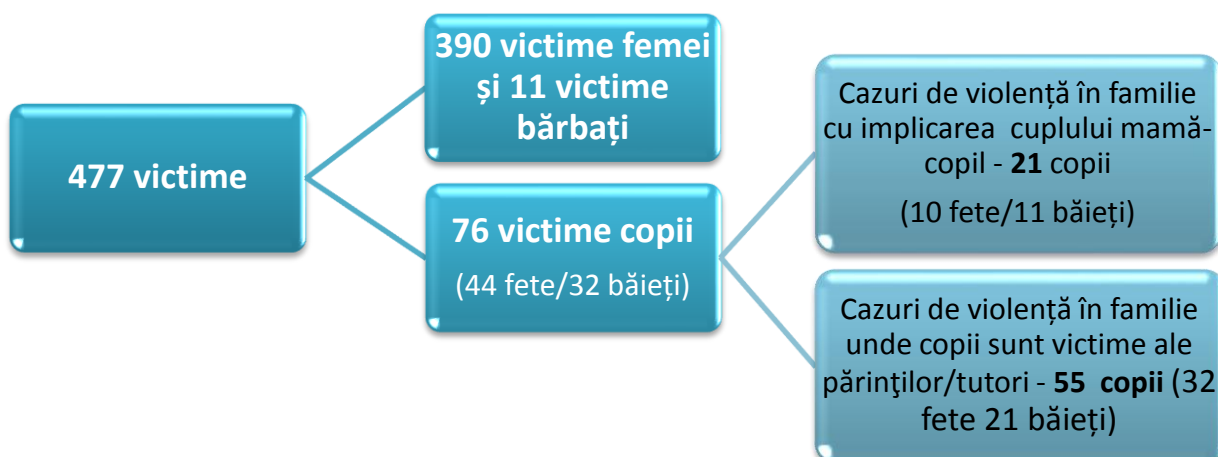
Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență în familie / Cazuri de Violență în familie								Total apeluri VF
	Apeluri de la victime		Apeluri de la agresori		Apeluri de la Membrii comunității		Apeluri de la Grup.profes		
	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	Femenin	Masculin	
Ianuarie – Iunie 2019									
Ianuarie	92	3	0	10	21	12	4	4	146/95
Februarie	77	2	0	2	22	3	5	1	112/63
Martie	79	1	0	7	20	6	6	4	123/63
Aprilie	68	0	0	2	13	3	2	1	89/53
Mai	62	0	0	1	35	0	5	1	104/62
Iunie	75	3	0	3	15	4	3	0	103/63
Total apeluri	453	9	0	25	126	28	25	11	677/399
Ianuarie-Iunie 2019	462		25		154		36		677/399

2.1.1. Apeluri de la victimele violenței în familie

Pe parcursul perioadei raportate, cele 399 cazuri noi de violență în familie au inclus **477 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 sex, este vorba de **390** victime femei, **11** victime bărbați și **76** victime copii dintre care **44** fete și **32** băieți.

Figura 11. Total victime ale violenței în familie consiliate



Indiferent de vârstă, mediul geografic, de proveniență sau statut social, toate au reclamat aceleași probleme, fiind supuse diferitor forme de violență și având câteva caracteristici comune:

- ✓ au fost martori sau victime ale violenței în familia de origine;
- ✓ denotă un respect de sine scăzut;
- ✓ se sesizează o victimizare profundă, dependența emoțională de agresor și incapacitate de a face careva schimbări.
- ✓ Lipsa banilor, lipsa suportului din partea rudelor, intervenția nu întotdeauna eficientă a autorităților, codependența materială le determină pe aceste femei să-și accepte rolul de victimă.

Totodată, din totalul de **462** apeluri de la victimele violenței în familie, **9** apeluri au fost recepționate de la **victimele bărbați**. Este vorba de 7 cazuri de violență în familie, în care:

- Susține că atât el, cât și tatăl său și fratele mai mare (grad de invaliditate de la naștere) sunt agresați fizic, înjosiți și alungați din locuință de către mama sa, consumatoare de alcool.
- Relatează că este victima a violenței în familie din partea fratelui, întrebând cum se poate proteja.
- Domnul și părinții acestuia sunt agresați de către fratele său/feciorul, care locuiește cu ei, consumator de droguri și alcool.
- 2 cazuri în care feciorii sunt agresivi cu părinții. În ambele cazuri ne apelează tata și se interesează care sunt măsurile de protecție.
- Domnul, grad de invaliditate, susține că este agresat fizic de sora sa, în grija căruia a rămas.
- Domnul, cu referire la soția sa, consumatoare de alcool. Deși poliția a fost sesizată în repetate rânduri, i s-au aplicat doar pedepse sub formă de contravenții administrative.

2.1.2. Apeluri de la agresorii familiari

În perioada vizată a fost înregistrate **25** apeluri de la agresori ce vizează **14** cazuri de violență în familie. De remarcat că în toate cazurile, agresorii sunt bărbați.

Descrierea succintă a cazurilor:

- ✓ Nemulțumit de comportamentul grijuliu a concubinei. Recunoaște că violența aplicată nu reprezintă un indicator a unei relații armonioase. Își dorește să comunice cu un specialist despre relația lui.
- ✓ Nemulțumit de relația defectuoasă cu soția sa. Ar fi vrut să divorțeze. Recunoaște că aplică violența fizică pentru a-și rezolva problemele.
- ✓ Indignat de comportamentul fiicei sale, cu care a fost agresiv. Susține că fiica este o mama neglijentă și că și-ar dori să fie luate măsuri cu ea.
- ✓ Susține că soția lui este beată și că planifică să o bată.
- ✓ Își caută soția, presupune că aceasta a fost ajutată de către consilierii Telefonului de Încredere pentru a fi plasată la un centru de plasament destinat victimelor violenței în familie.
- ✓ A avut un conflict cu partenera, recunoaște că dacă concubina revine acasă va încerca să o bată.
- ✓ Se plânge că are probleme în familie, soția a sesizat poliția. Polițistul intenționează să emită Ordin de restrictive de urgență, domnul este împotriva. Vrea să-și cunoască drepturile.

- ✓ Are conflicte cu fosta soție, încearcă să sesizeze mai multe nereguli în relația mamei și a copiilor.
- ✓ Ne informează că din nou a existat o scenă de violență și că ar dori să discute cu un psiholog despre cele întâmplate.
- ✓ Are conflicte cu fosta soție, încearcă să sesizeze mai multe nereguli în relația mamei și a copiilor. Susține că soția ar avea scopuri de a solicita nejustificat de mulți bani, ar folosi copiii în scopuri de câștig material.
- ✓ Nemulțumit că soția lui se poartă urât cu el, l-a alungat de acasă și depune plângeri la poliție, învinuindu-l de multe lucruri.
- ✓ Ne acuză că nu i-am permite să-și vadă copiii, nemulțumit că i s-a emis ordonanță de protecție și i s-a stabilit un grafic de înterevedere cu copii.
- ✓ Nemulțumit că l s-a emis ordin de restricție de urgență pe 3 zile.
- ✓ Susține că i se încalcă dreptul de părinte prin faptul că în ordonanța de protecție emisă este inclus și copilul. Domnul este foarte agresiv, amenințând consilierul și solicitând o adresă la care să expedieze o plângere. De menționat că, în cazul dat au fost emise mai multe ordonanțe de protecție pe parcursul anului.

2.1.3. Apeluri de la membrii comunității cu referire la cazuri de violență în familie

În perioada de referință, au fost recepționate **154 apeluri** din partea membrilor comunității, dintre acestea, 96 apeluri au fost recepționate de la rude, 30 – de la vecini, 16 apeluri - de la cunoscuți și 12 – de la prieteni.

De regulă, aceștia semnaleză 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 cu referire la cazuri de violență în familie

În perioada vizată, de la grupurile profesionale, a fost recepționate **36 apeluri** care vizează 23 cazuri de violență în familie. Specificul acestor apeluri după cum urmează:

- **11 apeluri** – asistent social comunitar solicită informații și consultații în soluționarea unui caz de violență în familie referit anterior de echipa telefonului de încredere;
- **4 apeluri** – funcționar APL solicită informații și consultații în soluționarea unui caz de violență în familie referit anterior de echipa telefonului de încredere;
- **4 apeluri** – reprezentant unui centru de plasament privind facilitarea plasamentului unei victime a violenței în familie;
- **3 apeluri** – reprezentant ONG solicită informații pentru soluționarea unui caz de violență în familie;
- **2 apeluri** - organul de urmărire penală raional solicită informații referitor la serviciile de care-ar putea beneficia o victimă a violenței în familie.
- **2 apeluri** - polițiști de sector ne informează despre măsurile întreprinse pe două cazuri de violență în familie, sesizate anterior de către consilierii Telefonului de Încredere;
- **2 apel** – lucrător medical solicită informații și orientare pe un caz de violență în familie.



- **1 apel** – reprezentant instituției guvernamentale solicită informații pentru soluționarea unui caz de violență în familie;
- **1 apel** – avocatul unui agresor familiar, solicită serviciul psihologului pe cazul de violență în familie;
- **1 apel** – reprezentant DASPF oferă informații pe un caz de violență în familie, referit anterior de consilierii telefonului de încredere;
- **1 apel** – operatorul serviciului 112, solicită consultația consilierului telefonului de încredere pe un caz de violență în familie, care este direct pe linie. S-a desfășurat o conferință telefonică, între operator 112, consilierul telefonului de încredere, victima și polițistul de gardă;
- **1 apel** – ofițer de urmărire penală solicită raport de evaluare psihologică pentru o victimă a violenței în familie;
- **1 apel** – reprezentant unui centru comunitar solicită consultația consilierului telefonului de încredere privind soluționarea unui caz de violență în familie;
- **1 apel** – polițistă solicită intervenția consilierului telefonului de încredere pentru soluționarea unui caz de violență în familie, inclusiv și detalii referitor la raport de evaluare psihologică;
- **1 apel** – avocat a unei victime a violenței în familie solicită elaborarea unui raport de evaluare psihologică pentru aceasta;

2.2. Apeluri încadrate în categoria *Violență Sexuală*

În primul semestru al anului 2019, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **41 apeluri**, ce vizează **16 cazuri de violență sexuală**. Pentru detalii, vezi *Tabelul 3*.

Tabelul 3. Categoriile de apeluri încadrate în categoria *Violență Sexuală*

Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență SEXUALĂ <i>/ Cazuri de Violență Sexuală</i>								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; Sănăt)		
	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	
ianuarie – iunie 2019									
Ianuarie	2/1		7/2				3/1		13/4
Februarie	1/1								1/1
Martie	4/1				1/1				5/2
Aprilie	5/2					2/1			7/3
Mai	1/0		5/3		1/1	2/2			9/6
Iunie	3/0		3/0						6/0
Ianuarie-Iunie 2019	16/5		15/5		6/5		3/1		41/16

De menționat că doar în 39 la sută din apeluri am fost contactați de victimele violenței sexuale, în restul de 61 la sută de alte persoane – rude, polițiști etc.

Detalii despre victimă, cine a sesizat cazul și tipul infracțiunii, vedeți în tabelul de mai jos:

Nr.	Cine a sesizat cazul	Localitatea	Sex/Vârsta victimei	Tipul infracțiunii / Cine este făptuitorul?	Solicitarea
1.	Mama	Călărași	Feminin, 7 ani	Viol din partea tatălui	Asistență juridică
2.	Profesoara	Chișinău	Feminin, 16 ani	Viol din partea mai multor vecini	Asistență juridică și psihologică
3.	Victima	Chișinău	Feminin, 60 ani	Viol din partea unui grup de bărbați necunoscuți	Asistență psihologică
4.	Mama	Ocnița	Feminin, 14 ani	Viol din partea unei rude (cumnatul mamei)	Asistență juridică
5.	Victima	Chișinău	Feminin, 45 ani	Viol, hărțuire șantaj cu plasarea pozelor în rețele de socializare	Asistență juridică
6.	Polițista	Criuleni	Feminin, 17 ani	Viol în grup - văr și un prieten de-al acestuia	Raport de Evaluarea Psihologică
7.	Victima	Soroca	Feminin, 60 ani	Viol din partea concubinului	Asistență juridică
8.	Victima	Chișinău	Feminin, 50 ani	Tentativă de viol / soțul prietenei	Asistență juridică
9.	Procuror	Bălți	Feminin, 40 ani	Viol în Spitalul de psihiatrie Bălți – victima și făptuitorul pacienți	Serviciile unui psiholog
10.	Victima	Hâncești	Feminin, 45 ani	Viol din partea pădurarului la care lucra soțul victimei	Asistență juridică
11.	Procuror	Bălți	Feminin, 19 ani	Viol din partea bărbat, polițist	Raport de Evaluare Psihologică
12.	Ofițer Urmărire Penală	Chișinău	Feminin, 2 victime/ 21 și 16 ani	Viol în grup; Acțiuni perverse	Asistență juridică
13.	Sora	Strășeni	Feminin, 31 ani	Viol /bărbat angajatorul mamei victimei	Asistență juridică
14.	Cunoștință	Criuleni	Feminin, 22 ani	Viol în grup; acțiuni perverse -vecni	Asistență psihologică și juridică
15.	Ofițer Urmărire Penală	Criuleni	Feminin, 32 ani	Viol bărbat necunoscut	Raport de Evaluare Psihologică
16.	Mama	Leova	Masculin, 22 ani	Viol în grup; Acțiuni perverse / pers.cunoscute	Asistență juridică

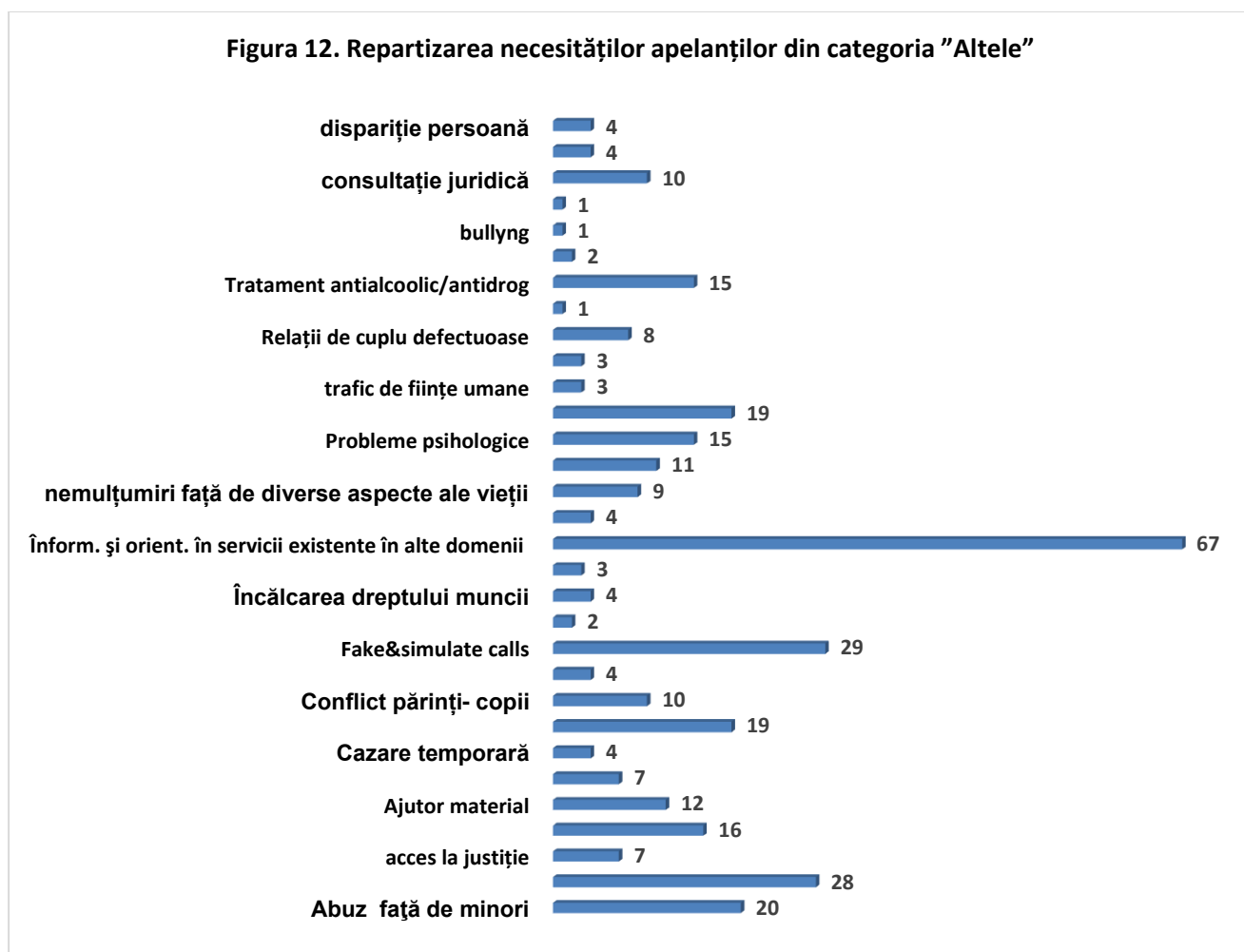
2.3. Apeluri cu caracter informativ/solicitări de colaborare

În această categorie se regăsesc apelurile cu caracter informativ / de colaborare. Astfel, în ianuarie-iunie 2019, **59 beneficiari** ne-au solicitat informație despre specificul serviciului Telefonul de Încredere.

- **51 apeluri** - informație despre Telefonul de Încredere / Centrul Internațional “La Strada”
- **3 apeluri** – informații despre fenomenul violenței în familie și prestarea serviciilor in domeniul în Republica Moldova
- **2 apeluri** - feedback din partea beneficiarilor
- **3 apeluri** – colaborare

2.4. Apeluri încadrate în categoria Altele

În perioada de raportare, **428** apeluri au fost încadrate în categoria „Altele”, ceea ce reprezintă **35 la sută** din totalul apelurilor recepționate. Necesitățile apelanților din această categorie pot fi văzute în **figura 12**.



3. Caracteristica violenței în familie prin prisma Telefonului de Încredere

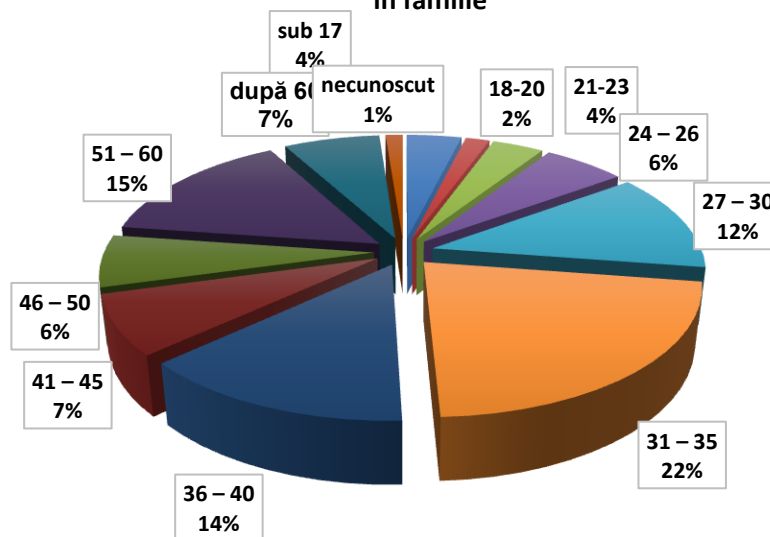
3.1. Profilul subiecților violenței în familie

3.1.1. Vârsta victimelor violenței în familie

În ceea ce privește vârsta victimelor, diapazonul este destul de vast – sub **17** ani până la peste **60** ani. Majoritatea victimelor au între **27 – 40** ani. **(Vezi figura 13)**



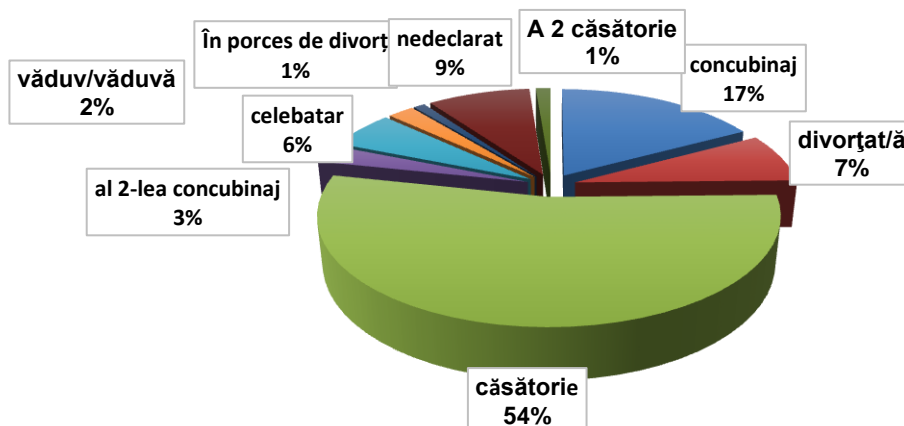
Figura 13. Vârsta victimelor violenței în familie



3.1.2. Starea civilă al victimelor violenței în familie

În majoritatea cazurilor este vorba de persoane căsătorite – 215 persoane, pe locul doi fiind cele aflate în relații de concubinaj – 69 de persoane, urmate de persoanele divorțate – 30 cazuri. **(Vezi figura 14)**

Figura 14. Starea civilă a victimelor violenței în familie



3.2. Specificul manifestării violenței în familie

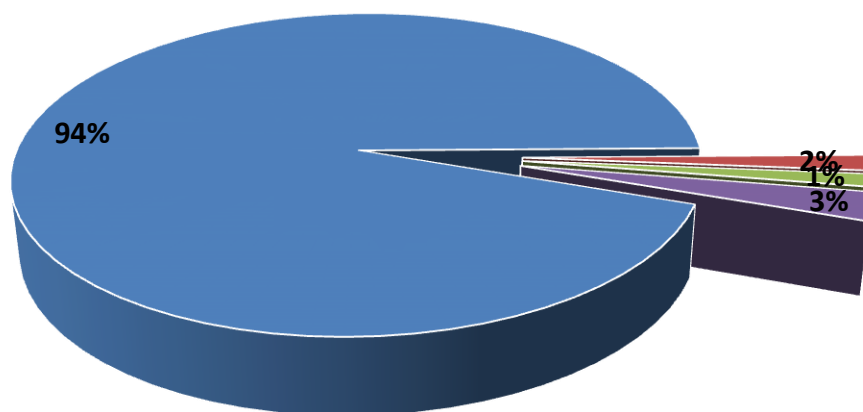
3.2.1. Tipurile de violență

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 15)**

🚦 Fizică, însoțită de psihologică - 94%

- Psihologică – 3%
- Combinată (psihologică, fizică, economică) - 2%
- Combinată (psihologică, fizică, sexuală) – 1%

Fig. 15 Repartizarea apelurilor în funcție de tipul de violență în familie

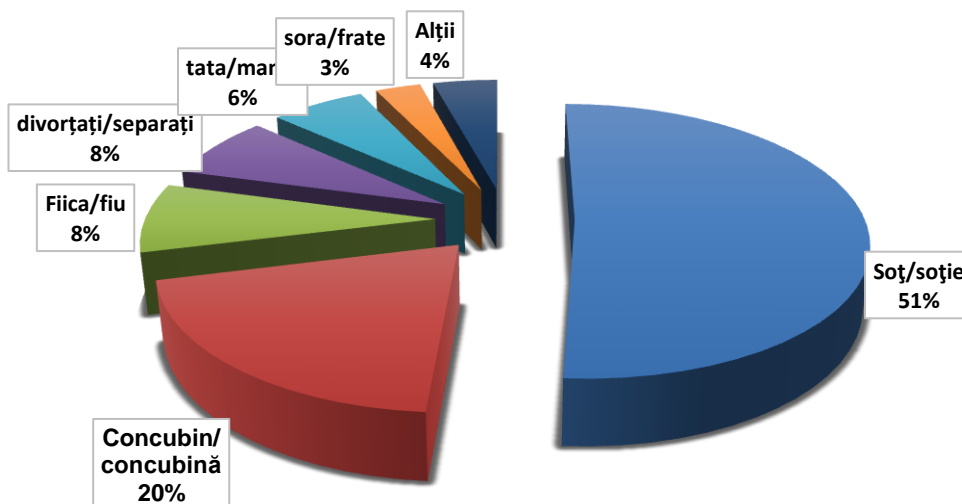


- Fizică, însoțită de psihologică - 377 cazuri
- Combinată (psihologică, economică, fizică) - 6 cazuri
- Combinată (psihologică, sexuală, fizică) - 5 cazuri
- Psihologică - 11 cazuri

3.2.2. Relațiile dintre victimă și agresor

În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, în **207** de cazuri, este vorba de soți, **81 cazuri** – concubini, **33** cazuri – copii, **30** cazuri – foști soți, **25** cazuri – părinți, **12** cazuri – frați, **17** cazuri - alți membri ai familiei extinse (nepoți, cumnați, foști concubini, bunei, gineri, socri).
(Vezi figura 16)

Figura 16. Repartizarea cazurilor în funcție de persoana ce produce violența în familie

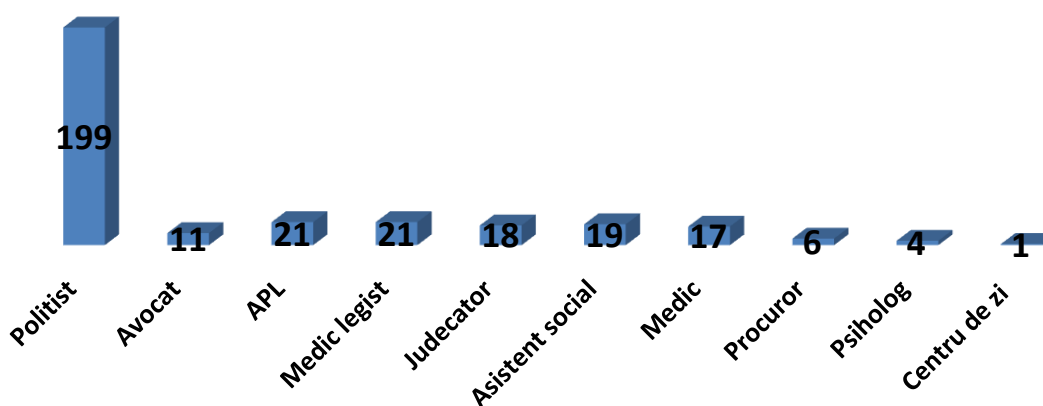


3.2.4. Structuri la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior

Pentru a-și soluționa problemele, înainte să apeleze la telefonul de încredere, victimele violenței în familie ne-au relatat că au cerut ajutor organelor competente din domeniu. Dintre acestea, în 199 cazuri, beneficiarii s-au adresat anterior la organele de drept. Restul grupurilor profesionale, cu funcții de intervenție în cazurile de violență în familie, au fost solicitate într-o măsură mult mai mică.

(Vezi figura 17)

Fig. 17 Structura la care victimele violenței în familie s-au adresat anterior

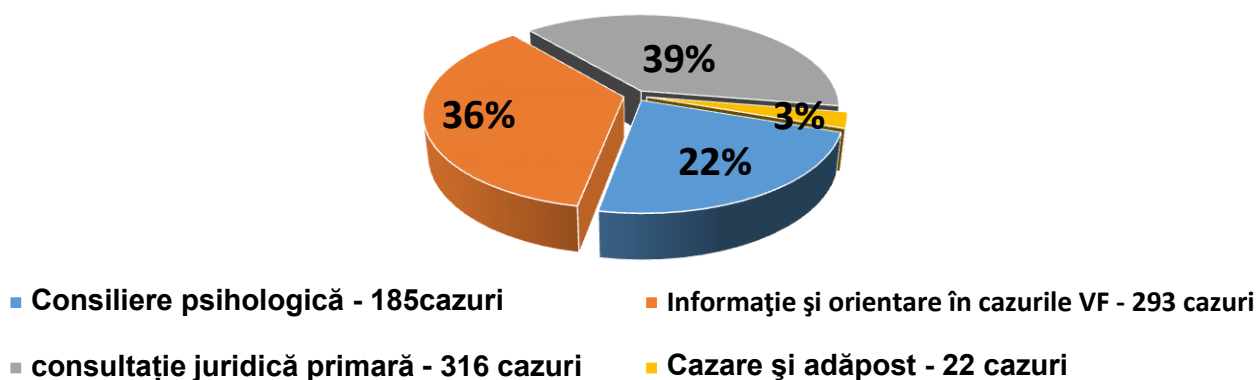


4. Tipuri de servicii oferite la Telefonul de Încredere

4.1 Necesitățile beneficiarilor Telefonului de Încredere

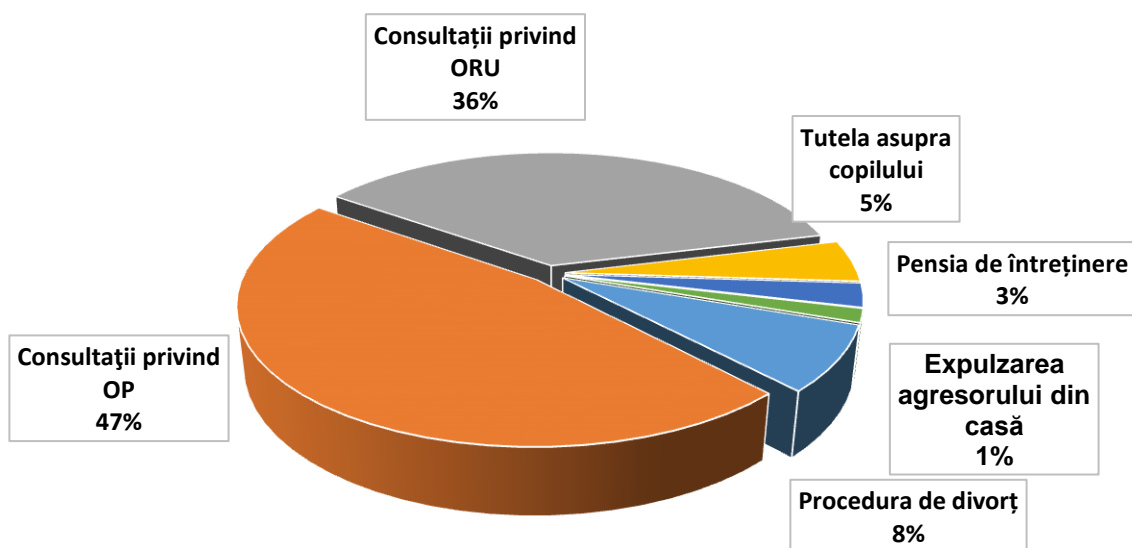
Dacă e să ne referim la necesitățile beneficiarilor, acestea au rămas neschimbate, fiind vorba, în primul rând de aspectele juridice, de informare și psihologice. **(Vezi figura 18)**

Fig. 18 Repartizarea cazurilor în funcție de serviciile oferite



În ceea ce privește consultațiile juridice, consilierii serviciului au oferit cele mai multe informații despre măsurile de protecție existente în domeniu, care vin să asigure protecția și securitatea imediată a victimelor. **(Vezi figura 19)**

Fig. 19 Repartizarea cazurilor 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 **119 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **53 cazuri** înregistrate la Telefonul de Încredere. **(Vezi tabelul 4)**

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.

Astfel, în vederea asigurării securității și a nevoilor imediate ale victimelor și copiilor acestora, consilierii au intervenit în regim de urgență, în funcție de specificul cazului, evaluării riscului, ținând cont de necesitățile beneficiarilor, având drept scop eliminarea pericolelor existente.

Tabelul 4. Intervenții în situații de criză

Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE – 86 cazuri	106
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de alți prestatori servicii (Centrul de Drept pentru Femei)	45
Sesizarea asistentului social comunitar	17
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	17
Sesizarea Autorităților Publice Locale	10
Întocmirea și expedierea demersurilor către centre de plasament	4
Întocmirea și expedierea demersurilor către DASPF din regiuni	4
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	4
Serviciul 112	2
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	3
INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ SEXUALĂ – 4 cazuri	6
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	3
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	1
Sesizarea Autorităților Publice Locale	1
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de alți prestatori servicii	1
INTERVENȚII PE CAZURILE din categoria altele – 3 cazuri	7
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	2
Sesizarea Autorităților Publice Locale	2
Sesizarea asistentului social comunitar	1
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	1
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	1
TOTAL INTERVENȚII	119

4.2.2. *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.

Tabel 5. Referirea către organele competente/organizații partenere

ORGANELE DE DREPT	41
Serviciul 112	22
Inspectorat raional de Poliție	13
Unitatea de Garda MAI	4
Inspectoratul General al Poliției (IGP)	2
INSTITUȚII DE STAT / Servicii JURIDICE, SOCIALE, MEDICALE	22
Oficiile Teritoriale pentru Asistență Juridică Garantată de Stat	17
Dispensarul Narcologic Republican	2
Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei (DASPF)	1
Agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă	2
PLASAMENT	15
Centrul de Criză Familială „Sotis”, Bălți	11
Centrul de asistență și consiliere a victimelor violenței în familie “Ariadna”, Drochia	2
Asociația Împotriva Violenței “Casa Mărioarei”	1
Azil pentru bătrâni	1
CENTRE SERVICII DE ZI MATURI	3
Centrul pentru agresori, Chișinău	1
Centrul psihologic privat	1
Linia fierbinte pentru mirgație sigură și anti-trafic 0 800 77777 La Strada	1
CENTRE SERVICII DE ZI COPII/TINERI	6
Telefonul Copilului 116 111	4
Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii	1
Centrul de sănătate prietenos tinerilor “Neovita”	1
TOTAL	68

CONCLUZII

- Numărul de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere pentru Femei rămâne a fi unul constat. Astfel, în primele șase luni ale anului 2019, în cadrul serviciului au fost consiliate 1205 apeluri. Pentru comparație, în perioada similară a anului trecut au fost înregistrate 1179 apeluri.
- Primele trei luni ale anului au fost lunile în care numărul de apeluri a depășit cifra de 200, în prima lună a anului resimțindu-se încă ecoul campaniei de promovare desfășurate la sfârșitul anului 2018.
- Nu a fost înregistrate diferențe în ceea ce privește geografia apelurilor; decalajul dintre apelurile venite din mediul urban versus rural este mic, de nouă la sută, în favoarea celui dintâi. Totodată, Chișinăul este localitatea de unde continua să vină cele mai multe apeluri.
- Pentru prima dată de la înființarea serviciului, principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere o constituie Internetul. Astfel, comparativ cu perioada similară a anului trecut, această creștere este de 8 la sută – de la 16% la 24%, situându-se pe primul loc pe fonul descreșterii sursei de cunoaștere TV.
- Vârsta persoanelor care apelează Serviciul este diversă, fără a fi remarcată vreo tendință în acest sens.
- Deși majoritatea apelanților care-au sunat la Telefonul de încredere sunt femeii, totuși procentul apelanților de sex masculin a înregistrat o ușoară creștere de 6 la sută, ajungând până la 21% în perioada vizată.

- Din totalul de apeluri recepționate de la victimele violenței în familie, 9 apeluri au fost recepționate de la victime bărbați, procentual asta însemnând 1,9 la sută.
- A crescut numărul apelurilor recepționate de la agresorii familiari. De remarcat că în toate cazurile, agresorii sunt bărbați.
- A crescut numărul apelurilor ce vizează violența sexuală, în primele șase luni ale anului fiind recepționate 41 de apeluri în acest sens. Totodată, doar în 39 la sută din apeluri am fost contactați de victimele violenței sexuale, în restul de 61 la sută de alte persoane – rude, polițiști etc.
- 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.
- Consultațiile juridice, informarea și consilierea psihologică continuă să fie serviciile cele mai solicitate de către beneficiarii Telefonului de Încredere pentru femei.