

**Asociația obștească 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 2019**



**Ianuarie 2020**

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

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

### 1.1 Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Telefonul de Încredere

Pe parcursul anului 2019, la Telefonul de Încredere au fost recepționate **2131** apeluri, **1420** 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 serviciului.  
*(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
	<b>2019</b>				
Ianuarie	146 / 95	13 / 4	19 / 18	102 / 83	<b>280 / 200</b>
Februarie	112 / 63	1 / 1	15 / 15	73 / 48	<b>201 / 127</b>
Martie	123 / 63	5 / 2	13 / 13	63 / 43	<b>204 / 121</b>
Aprilie	89 / 53	7 / 3	1 / 1	53 / 51	<b>150 / 108</b>
Mai	104 / 62	9 / 6	5 / 5	81 / 67	<b>199 / 140</b>
Iunie	103 / 63	6 / 0	6 / 6	56 / 51	<b>171 / 120</b>
<b>Total apeluri Ianuarie-Iunie 2019</b>	<b>677 / 399</b>	<b>41 / 16</b>	<b>59 / 58</b>	<b>428 / 343</b>	<b>1205 / 816</b>
Iulie	99 / 59	8 / 2	1 / 1	49 / 41	<b>157 / 103</b>
August	79 / 47	12 / 5	5 / 5	40 / 39	<b>136 / 96</b>
Septembrie	86 / 43	4 / 2	3 / 3	38 / 31	<b>131 / 79</b>
Octombrie	102 / 52	6 / 4	5 / 5	44 / 33	<b>157 / 94</b>
Noiembrie	77 / 51	7 / 5	6 / 6	66 / 52	<b>156 / 114</b>
Decembrie	120 / 64	1 / 1	3 / 3	65 / 50	<b>189 / 118</b>
<b>Total apeluri Iulie-Decembrie 2019</b>	<b>563 / 316</b>	<b>38 / 19</b>	<b>23 / 23</b>	<b>302 / 246</b>	<b>926 / 604</b>
<b>Total</b>	<b>1240 / 715</b>	<b>79 / 35</b>	<b>82 / 81</b>	<b>730 / 589</b>	<b>2131 / 1420</b>

## 1.2 Informații privind repartizarea în timp a apelurilor

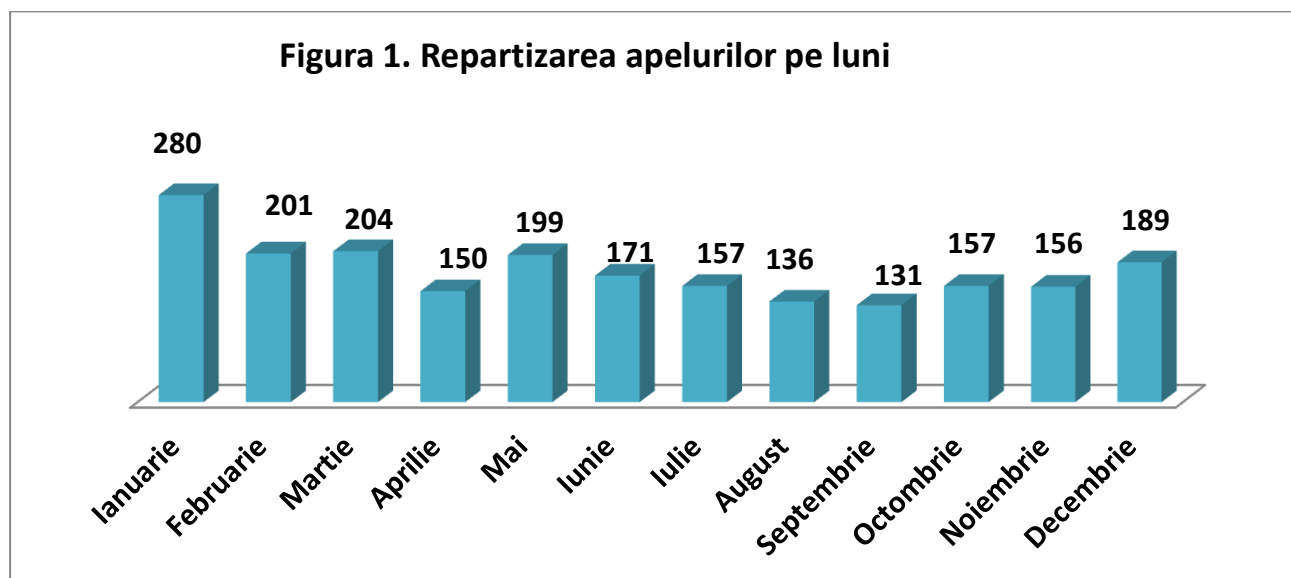
Pe parcursul anului 2019, la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare Telefonului de Încredere) au fost recepționate **2131 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotarele țării.

### 1.2.1 Repartizarea apelurilor pe luni

Cele mai multe apeluri au fost recepționate în primul trimestru al anului, atunci când au fost înregistrate 32 la sută din totalul acestora. Astfel, luna cu cele mai multe apeluri a fost ianuarie, iar cu cele mai puține - septembrie. *(Vezi figura 1)*

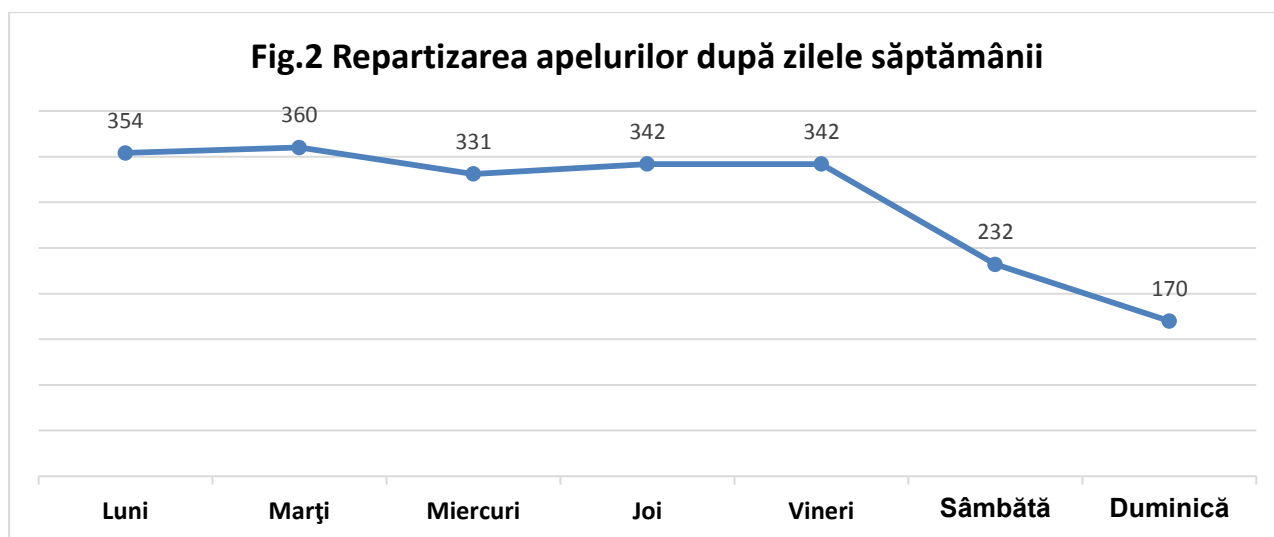
De menționat că numărul mai mare al apelurilor din primele trei luni ale anului se datorează ecoului rămas de la ultima campanie de promovare a serviciului, desfășurată la sfârșitul anului 2018.

Totodată, trebuie să remarcăm faptul că, deși pe parcursul anului vizat nu au fost desfășurate careva campanii naționale de promovare a serviciului, numărul lunar de apeluri înregistrat de către consilieri a rămas constant.



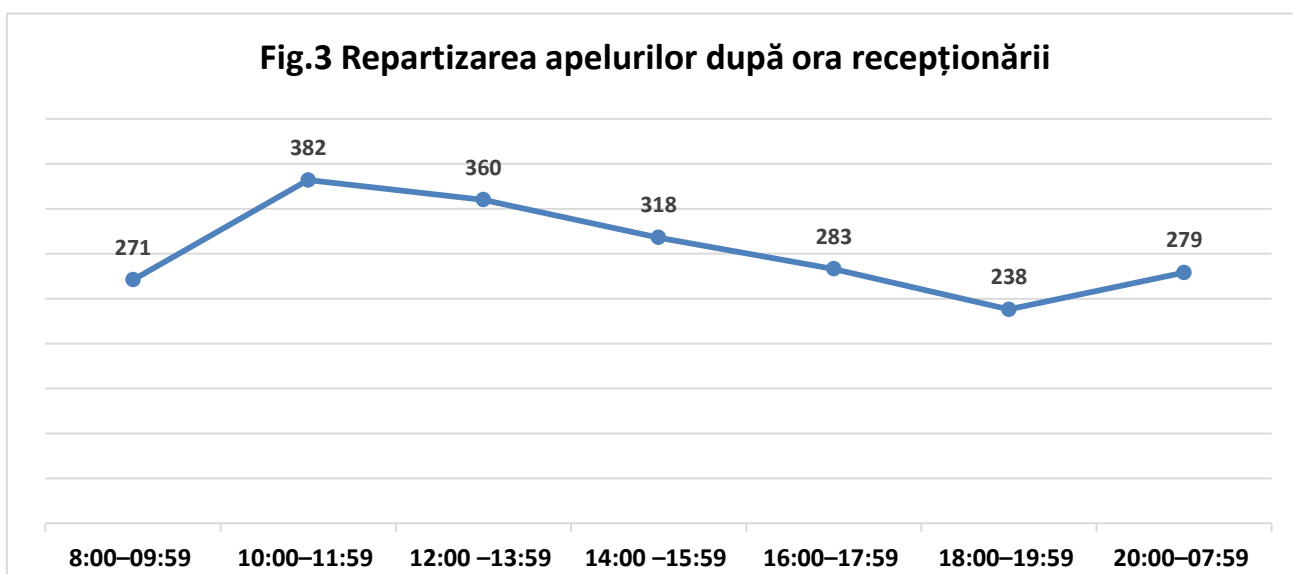
### 1.2.2 Repartizarea apelurilor după zilele săptămânii

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 2)**



### 1.2.3 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 10:00-14:00. Totodată, numărul apelurilor nocturne este în continuă creștere. **(Vezi figura 3)**



### 1.3 Geografia apelurilor înregistrate la Telefonul de Încredere

#### 1.3.1 Repartizarea apelurilor după principiul urban/rural

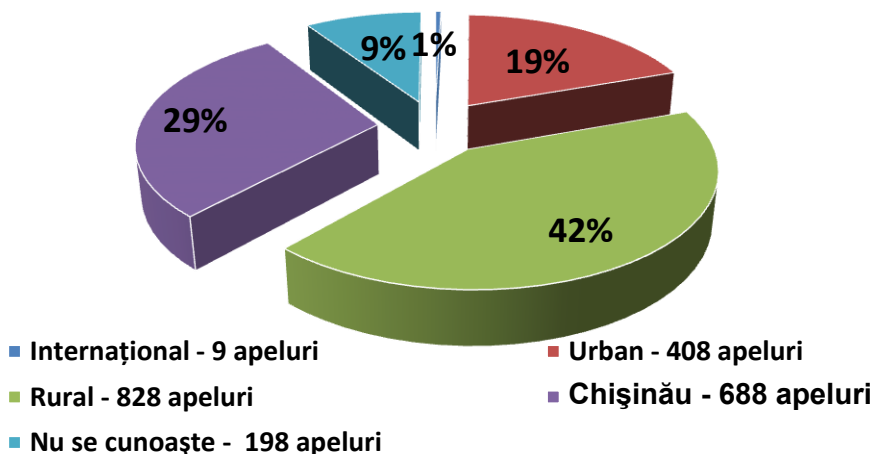
În perioada de raportare, numărul apelurilor recepționate din mediul urban, inclusiv mun. Chișinău, l-a depășit, cu șase la sută, pe cel din mediul rural. **(Vezi figura 4)**

Astfel, din mediul urban au fost recepționate **48%** dintre apeluri, dintre care **29%** revin municipiului Chișinău, iar din mediul rural, au fost recepționate **42 %** din totalul apelurilor.

Aici trebuie să menționăm apelurile necunoscute, cărora le revin 9 %.

Totodată, au fost recepționate **9** apeluri din afara țării: Franța – 3, Italia – 3, Slovenia, Marea Britanie, Germania – câte unu. Cele nouă apeluri de peste hotarele republicii reflectă 7 cazuri de violență în familie și 1 apel (Germania) - migrant în dificultate. Din cele 7 cazuri de VF, doar într-un singur caz este vorba de căsătorie mixtă, fiind vorba de agresor cetățean italian, în restul cazurilor, subiecții VF fiind cetățeni ai R. Moldova. Totodată, în toate cazurile violența are loc peste hotarele republicii, cu excepția unui caz în care ne telefonează mama din Italia pentru fiica sa din R. Moldova, agresată de soțul său.

**Fig. 4 Repartizarea apelurilor după principiul rural/urban**



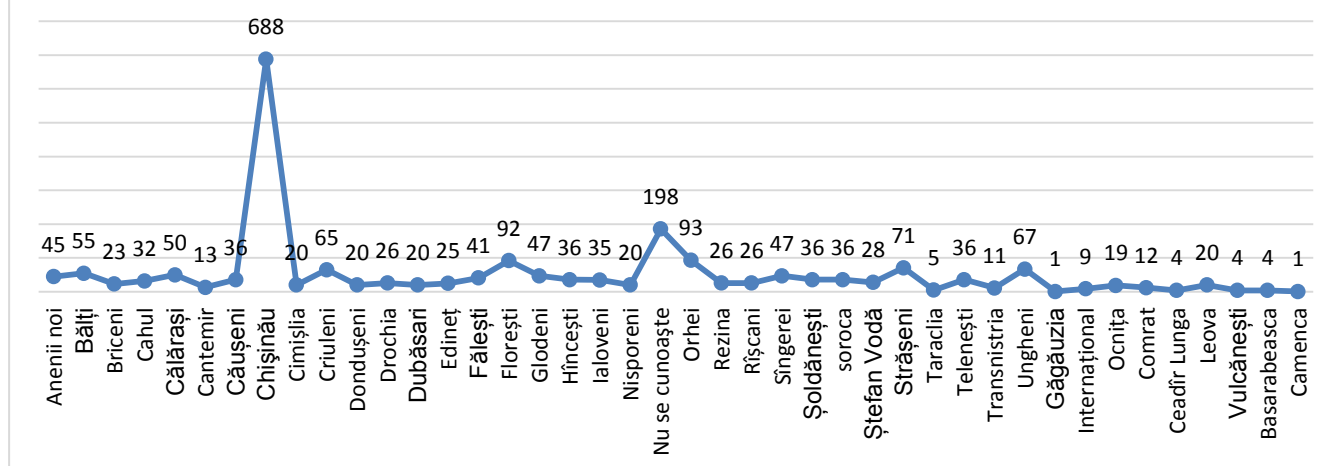
#### 1.3.2 Repartizarea apelurilor după localități

Pentru perioada raportată, numărul maximal de sunete rămân a fi cele recepționate din Chișinău. Astfel, din numărul total de apeluri, **688** revin municipiului (70 apeluri – din suburbii), ceea ce constituie puțin peste 32 la sută din total.

În rest, aria geografică a apelurilor din republică este foarte diversă, evidențiindu-se, totuși câteva raioane de unde tradițional, deja, se înregistrează mai multe apeluri precum ar fi: Orhei (93 apeluri, Florești (92 apeluri), Strășeni (71 apeluri), Ungheni (67 apeluri) Criuleni (65 apeluri) etc.

Totodată, în **198** apeluri, beneficiarii au evitat să indice localitatea. **(Vezi figura 5)**

**Fig.5 Repartizarea apelurilor după localități**



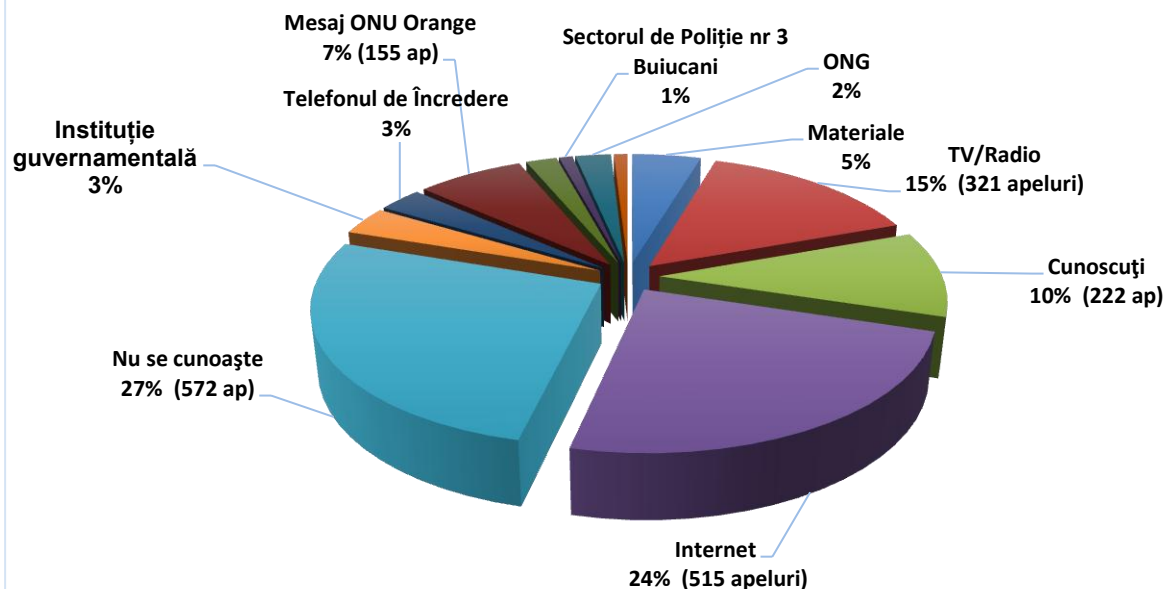
### 1.3.3 Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii

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).**

De menționat că acest fapt a fost înregistrat în ambele semestre ale anului, pe fondul descreșterii sursei de cunoaștere TV, din care s-au informat 321 de apelanți.

Totodată, nu putem omite faptul că numărul apelurilor în care nu știm sursa cunoașterii este foarte mare, dar acest fapt vine ca și consecință a prioritizării, de către consilieri, a aspectelor calitative ce țin de situațiile de violență în defavoarea celor statistice.

**Fig. 6 Repartizarea apelurilor după sursa cunoașterii**



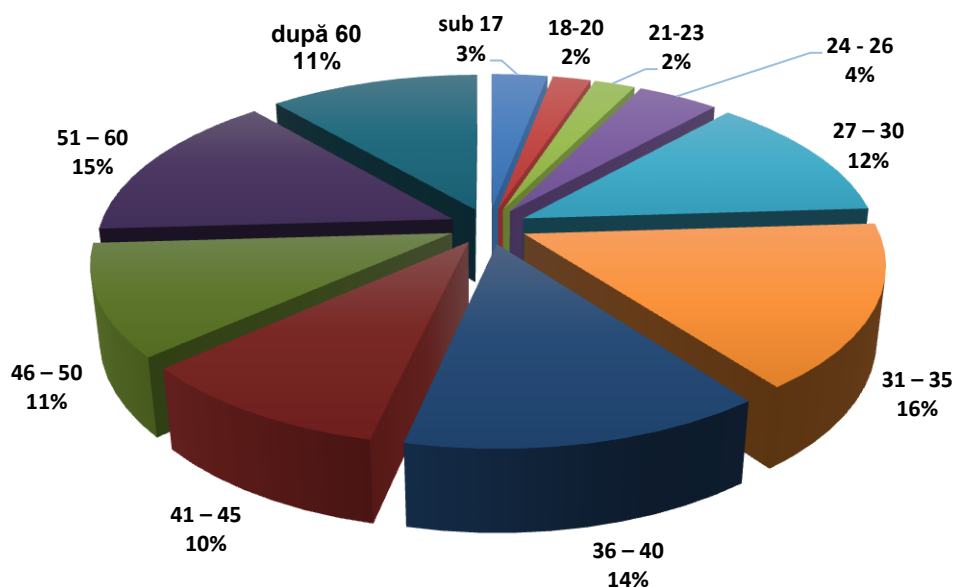
## 1.4 Caracteristica apelurilor din perspectiva vârstei și a dimensiunii de gen a apelanților

### 1.4.1 Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților

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



**Fig. 7 Repartizarea apelurilor în funcție de vârsta apelanților**

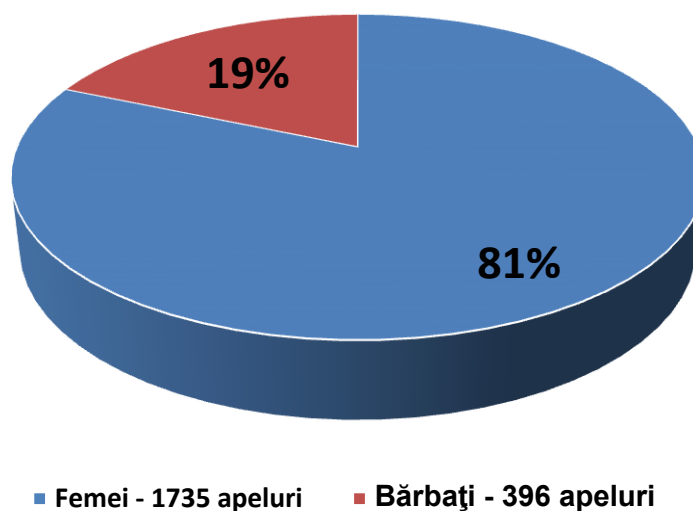


#### 1.4.2 Repartizarea apelurilor în funcție de sex

Deși anul trecut procentul bărbaților care-au apelat la Telefonul de Încredere se ridicase până la 26 la sută (cel mai mare din toți anii de activitate a serviciului), în anul curent, acesta a revenit la cuantumul mediu al anilor precedenți. **(Vezi figura 8)** Acest fapt vine să confirme ipoteza care-o formulasem în raportul similar de anul trecut precum că creșterea numărului nu a fost una calitativă, ci a avut legătură directă cu campania de promovare ONU\_Orange, desfășurată la sfârșitul anului 2018.

Astfel, în 2019 avem 1735 de apeluri recepționate de la femei și 396 apeluri de la bărbați.

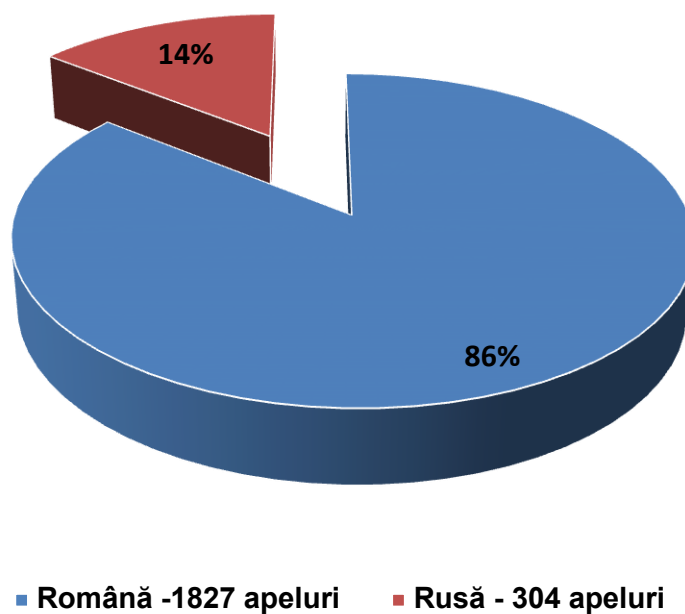
**Fig. 8 Repartizarea apelurilor în funcție de sex**



#### 1.4.3. Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită de apelanți

Din totalul apelurilor recepționate în anul 2019, **86%** dintre apelanți sunt vorbitori de limbă română și **14 %** de limbă rusă. *(Vezi figura 9)*

**Fig. 9 Repartizarea apelurilor în funcție de limba vorbită**



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

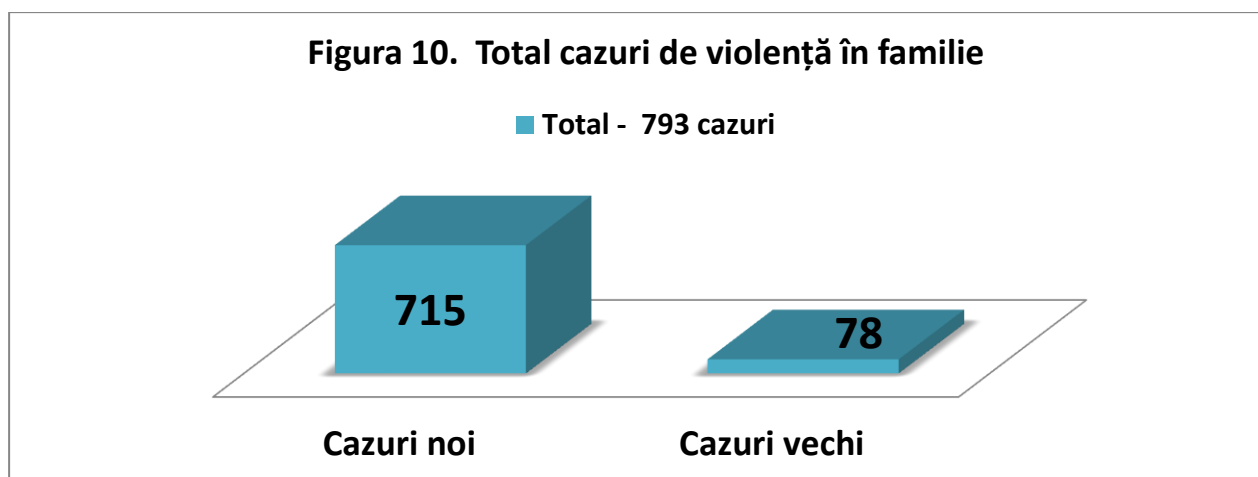
Din totalul de 2131 de apeluri, înregistrate la Telefonul de Încredere, cele mai multe apeluri 58 la sută din total – sunt încadrate în categoria violența în familie. Astfel, din cele 1240 de apeluri, 715 sunt unice.

Astfel, din numărul total de sunete ce reflectă cazuri de violență în familie, de la victimă au fost recepționate **851 de apeluri**, ceea ce constituie 69%, de la agresori - **46 apeluri** de la membrii comunității – **283 apeluri** și de la grupurile profesionale – **60 apeluri**. *(Vezi Tabel 2)*

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

Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență în familie								Total apeluri/apeluri unice
	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	
<b>2019</b>									
Ianuarie	92	3	0	10	21	12	4	4	<b>146/95</b>
Februarie	77	2	0	2	22	3	5	1	<b>112/63</b>
Martie	79	1	0	7	20	6	6	4	<b>123/63</b>
Aprilie	68	0	0	2	13	3	2	1	<b>89/53</b>
Mai	62	0	0	1	35	0	5	1	<b>104/62</b>
Iunie	75	3	0	3	15	4	3	0	<b>103/63</b>
<b>Ianuarie-Iunie 2019</b>	<b>462</b>		<b>25</b>		<b>154</b>		<b>36</b>		<b>677/399</b>
Iulie	72	2	0	0	18	2	3	2	<b>99/59</b>
August	53	1	0	3	17	3	1	1	<b>79/47</b>
Septembrie	58	0	1	8	12	1	6	0	<b>86/43</b>
Octombrie	68	1	0	3	27	2	1	0	<b>102/52</b>
Noiembrie	51	1	0	2	20	0	3	0	<b>77/51</b>
Decembrie	79	3	0	4	26	1	7	0	<b>120/64</b>
<b>Total apeluri Iulie - Decembrie</b>	<b>389</b>		<b>21</b>		<b>129</b>		<b>24</b>		<b>563/316</b>
<b>Total apeluri 2019</b>	<b>851</b>		<b>46</b>		<b>283</b>		<b>60</b>		<b>1240/715</b>

Cele **1240** de apeluri încadrate în categoria „violența în familie”, reflectă **715 cazuri de violență noi**<sup>1</sup> (508 sunt dosare, 178 – prezumate și 29 – prezumat trecut în dosar)<sup>2</sup> și **78 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 **715** cazuri noi de violență în familie au inclus **898** 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.

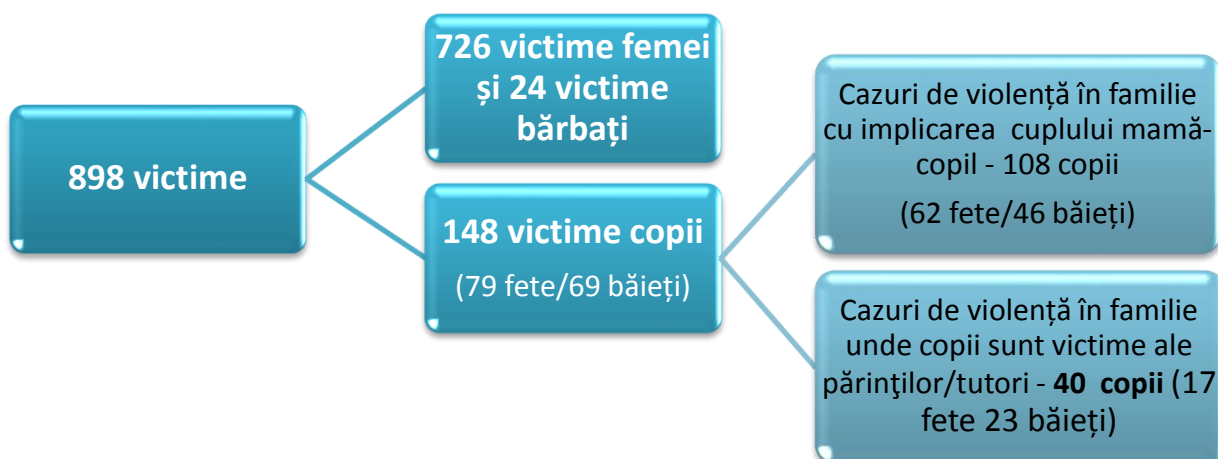
Din perspectiva vârstei și a genului, este vorba de 726 victime femei/24 victime bărbați și 148 victime copii (79 fete, 69 băieți).

Totodată, din totalul de 851 de apeluri de la victimele violenței în familie, 17 au fost recepționate de la **victimele bărbați**, ceea ce constituie circa 2% din total.

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

<sup>2</sup> **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  
consiliate**



## 2.2 Apeluri de la agresiile familiale

În perioada vizată a fost înregistrate **46** apeluri de la agresori ce vizează **26** cazuri de violență în familie. Totodată, dintre aceste 26 de cazuri, doar într-un singur caz este vorba despre o agresoare.

### **Descrierea succintă a celor mai relevante cazuri:**

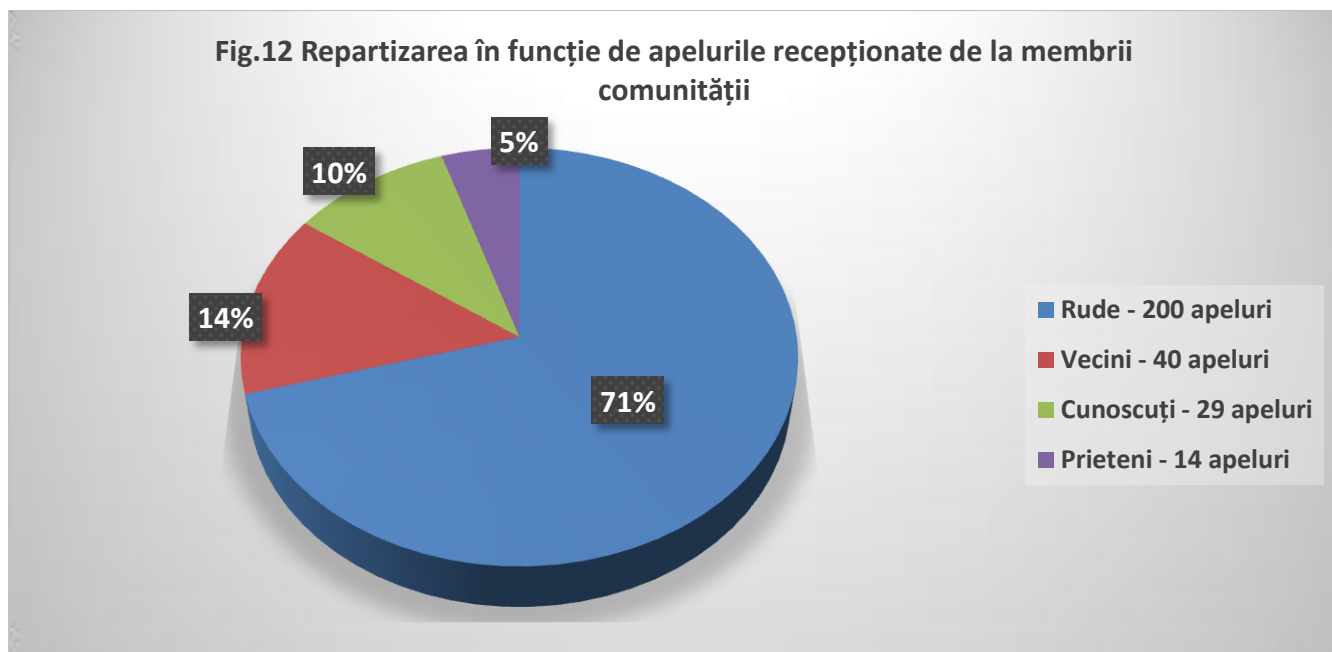
- ✓ Solicită informație despre Ordonanță de protecție, divorț și stabilirea domiciliului copilului. Susține că și-a agresat doar psihologic soția și este nemulțumit că i-au fost aplicate restricții prin OP;
- ✓ Deși i-a fost emisă OP, domnul susține că nu a fost violență ci o situație de conflict pe care fosta soție ar fi "provocat-o". Vrea să-și facă dreptate și ar vrea să meargă și la emisiunea "Vorbește Moldova", din motiv că a fost scos din casă" ca un câine";
- ✓ Agresorul recunoaște că-și bate soția, dar își motivează comportamentul, invocând infidelitatea ei;
- ✓ Domnul a fost scos din casă de către polițist care a emis Ordin de restricție de urgență(ORU) pentru soția sa. Ne solicită intervenția de urgență pentru că, de altfel, îl va" bate *pe polițist*";
- ✓ Domnul este nemulțumit de faptul că soția sa" îl provoacă și tot ea sesizează poliția" pentru că el o agresează. Este ferm convins că vina este exclusiv a soției sale.
- ✓ 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.
- ✓ 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 adăpostită la un centru de plasament destinat victimelor violenței în familie.
- ✓ Se plânge că are probleme în familie, soția a sesizat poliția. Polițistul intenționează să emită ORU, domnul este împotriva. Întreabă care sunt drepturile lui în astfel de cazuri.
- ✓ 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 întrevvedere cu copii.
- ✓ Nemulțumit că i 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 plângere. De menționat că, în cazul dat au fost emise mai multe ordonanțe de protecție pe parcursul anului.

### 2.3 Apeluri / sesizări de la membrii comunității

În perioada de referință, au fost recepționate **283 apeluri** din partea membrilor comunității care ne-au sesizat cazuri de violență în familie.

Astfel, rudele ne-au apelat cel mai des - **200 apeluri**, urmate de vecini - **40 apeluri**, cunoscuți - **29 apeluri** și prietenii - **14 apeluri**. **(Vezi figura 12)**



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.

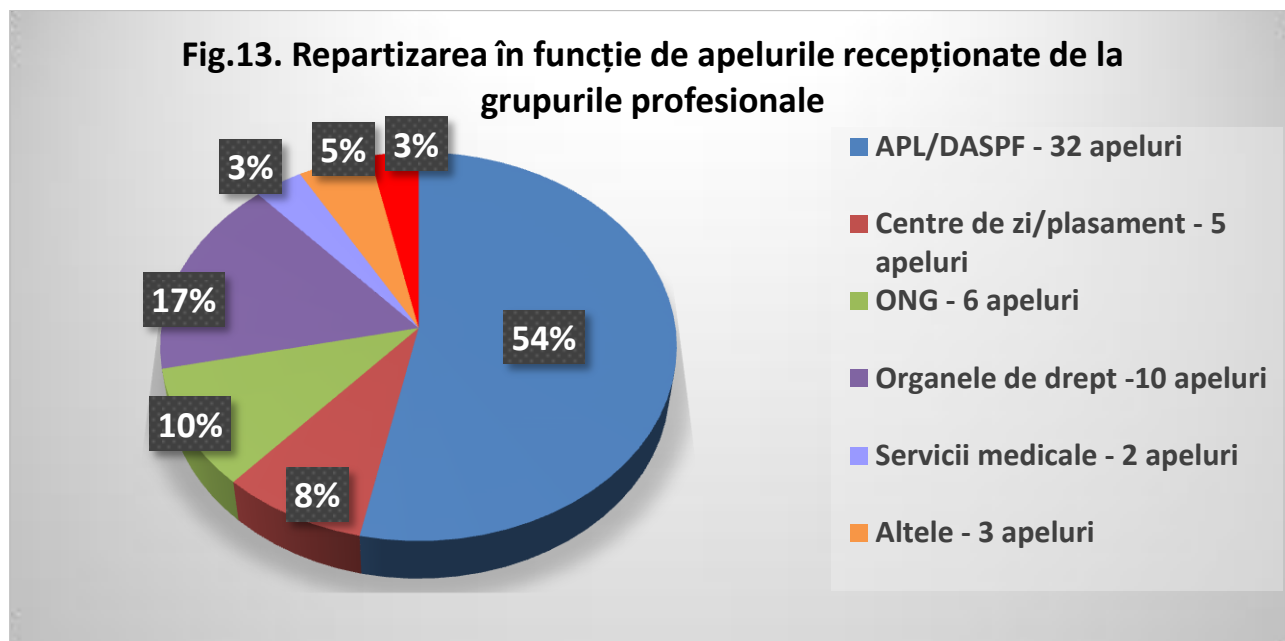
De regulă, **rudele** semnalează cazuri de violență în familie în cadrul familiei extinse, asumându-și răspunderea pentru victime, fiind proactive, acționând în numele acestora, dar și ghidare în a încerca să-și convingă rudele să rupă cercul violenței.

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 2019, au fost recepționate **60** de apeluri de la reprezentanți ai diverselor grupuri profesionale cu atribuții de intervenție în cazuri de violență în familie și violență sexuală. Pentru detalii, a se vedea **figura 13**.



#### Descrierea succintă a solitărilor:

- **23 apeluri** – asistenți sociali comunitar solicită informații și consultații în soluționarea unor cazuri referite anterior de TI sau comunică informații pe cazuri referite lor spre asistență;

- **8 apeluri** – funcționar APL informează despre pașii întreprinși pe cazuri de violență în familie referite anterior de TI;
- **4 apeluri** – reprezentant al unui centru de plasament privind facilitarea plasamentului unei victime a violenței în familie;
- **4 apel** – reprezentanți ONG solicită informații pentru soluționarea unor cazuri de violență în familie / sesizează cazuri de violență referite la Telefonul de Încredere;
- **4 apeluri** – reprezentanți ai organelor de drept (3 – IGP și 1 - procuror) care au solicitat plasament pentru victime a violenței în familie;
- **2 apeluri** – consilieri al Serviciului Telefonul Copilului pe două cazuri de violență în familie referite la Telefonul de Încredere;
- **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 TÎF;
- **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, consilier TÎ, 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 TÎ privind soluționarea unui caz de violență în familie;
- **1 apel** – polițistă solicită intervenția TÎ pentru soluționarea unui caz de violență în familie, inclusiv și detalii referitor la raport de evaluare psihologică;
- **1 apel** – cadru didactic cu referire la un caz de violență în familie, cu implicarea a doi copii minori din instituția de învățământ în care activează.
- **1 apel** – avocat a unei victime a violenței în familie solicită elaborarea unui raport de evaluare psihologică pentru clienta sa.

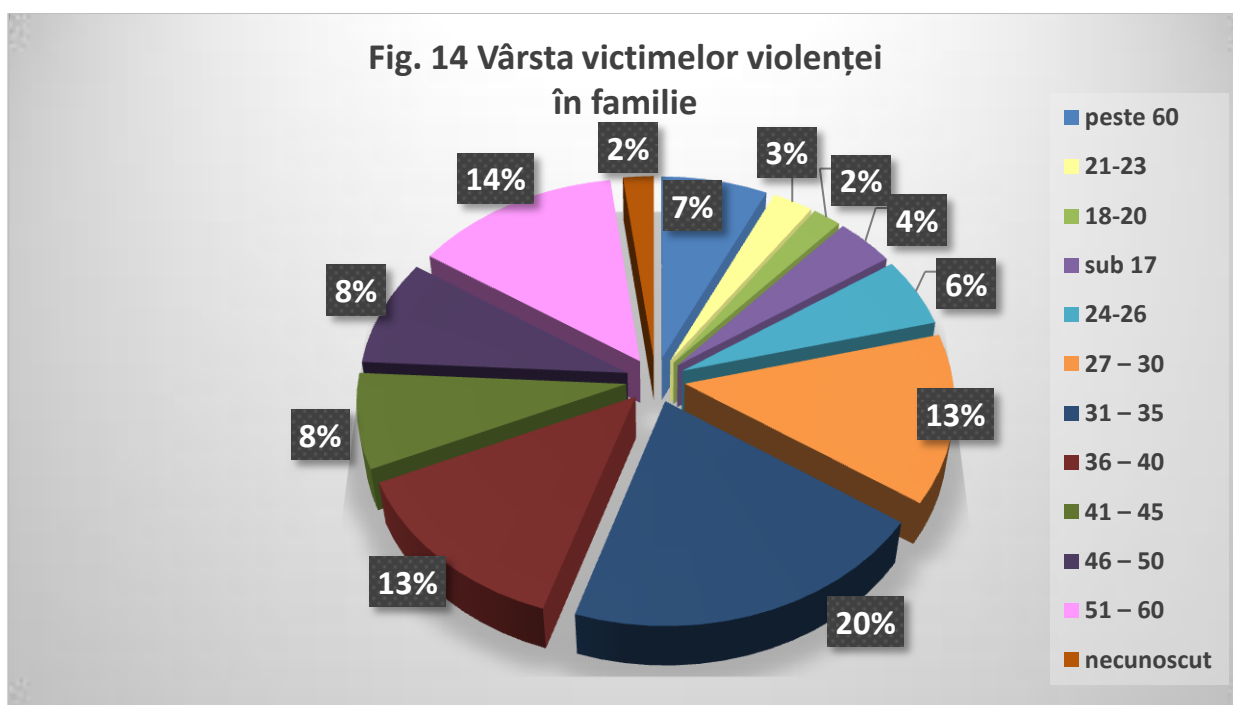
## 2.5 Profilul subiecților violenței în familie

În baza conținutului apelurilor calitative recepționate putem analiza specificul fenomenului violenței în familie, din perspectiva subiecților violenței în familie, a manifestării violenței în familie în funcție de vârstă, starea civilă, a necesităților și dificultăților cu care se confruntă persoanele afectate de violență în familie.



### 2.5.1 Vârsta victimelor violenței în familie

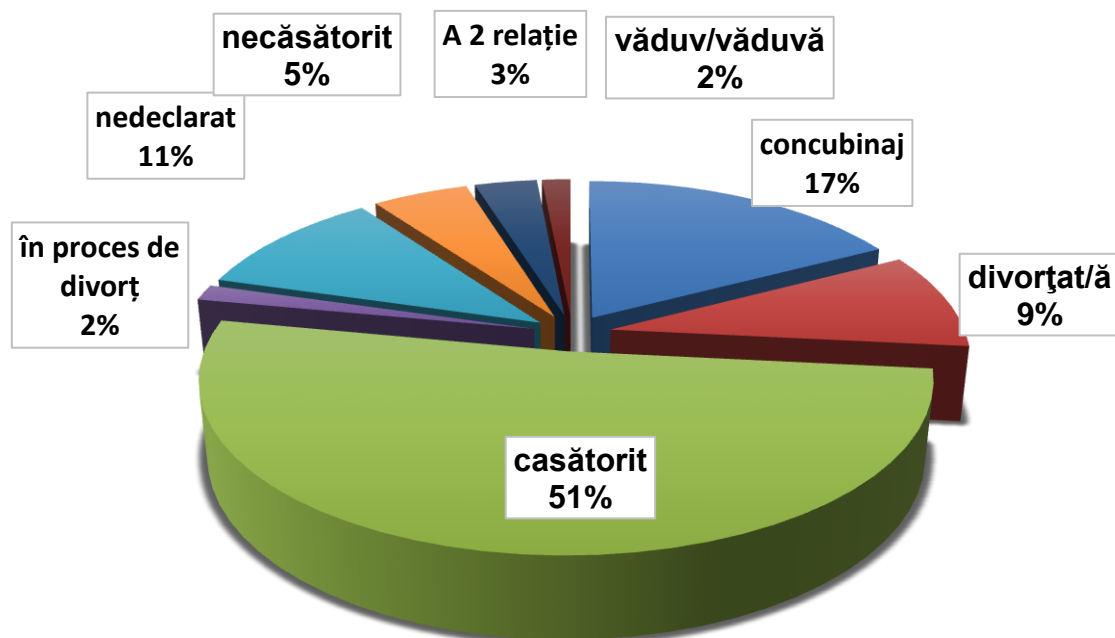
În ceea ce privește vârsta victimelor, nu există un anume specific la serviciu apelând victime de diferită vârstă sau statut social. Oricum, cele mai multe apeluri vizează victime ce se situează în intervalul de vârstă de la **27 până la 40 ani și 51-60 ani. (Vezi figura 14)**



### 2.5.2 Starea civilă al victimelor violenței în familie

În majoritatea cazurilor este vorba de persoane căsătorite – **51 %**, acestea fiind urmate de persoanele aflate în relații de concubinaj și cele divorțate. **(Vezi figura 15)**

**Fig.15 Starea civilă a victimelor violenței în familie**



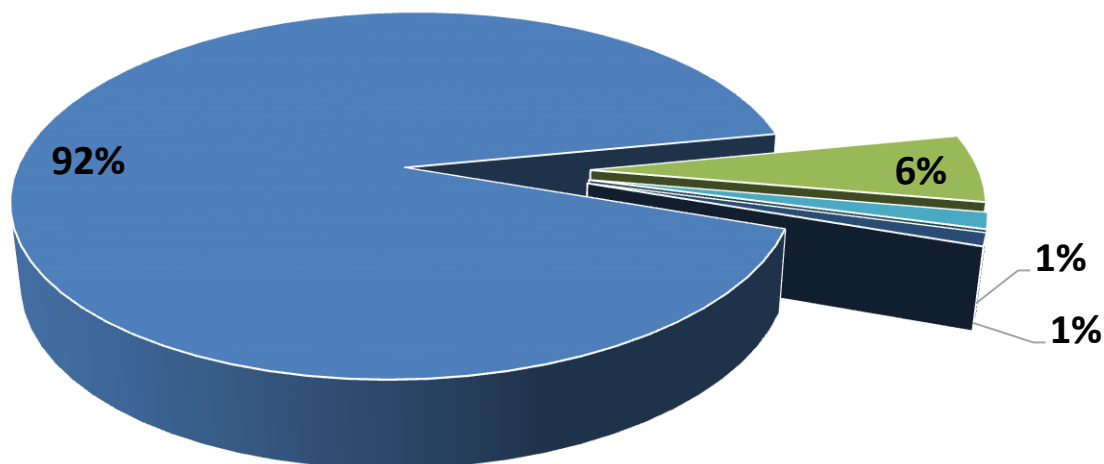
## 2.6 Specificul manifestării violenței în familie

### 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)**

- ✚ Fizică, însoțită de psihologică - 656 cazuri (92 la sută);
- ✚ Psihologică – 42 cazuri (6 la sută);
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, sexuală) - 10 cazuri
- ✚ Combinată (psihologică, fizică, economică) – 8 cazuri

**Fig. 16 Repartizarea apelurilor în funcție de tipul de violență în familie**



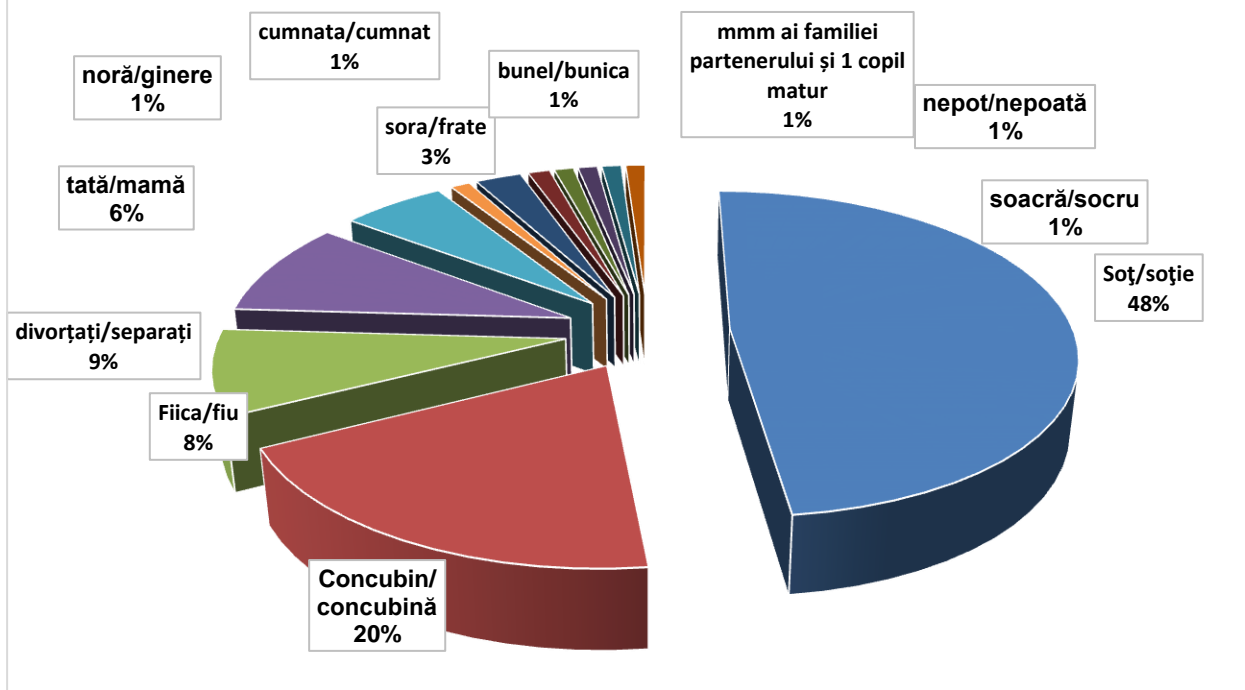
- Fizică, însoțită de psihologică - 656 cazuri
- Psihologică - 42 cazuri
- Combinată (fizică, psihologică, sexuală) - 10 cazuri
- Combinată (fizică, psihologică, economică) - 8 cazuri

Asemeni anilor precedenți, tipul de **violență fizică, însoțită de cea psihologică** reprezintă majoritatea cazurilor înregistrate. Acestea se caracterizează 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.

### 2.6.2 Relațiile dintre victimă și agresor

În ceea ce privește relațiile dintre victimă și agresor, **48%** dintre aceștia sunt soți, **20%** – concubini, **8%** – divorțați/separați. **(Vezi figura 17)**

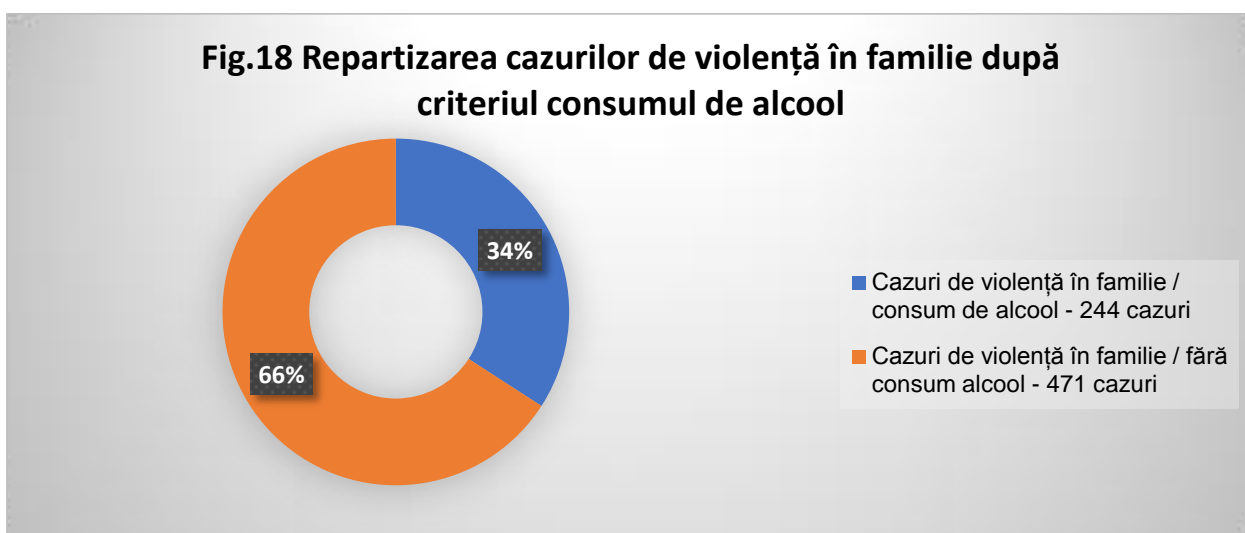
**Fig. 17 Repartizarea apelurilor în funcție de relațiile dintre subiecții violenței în familie**



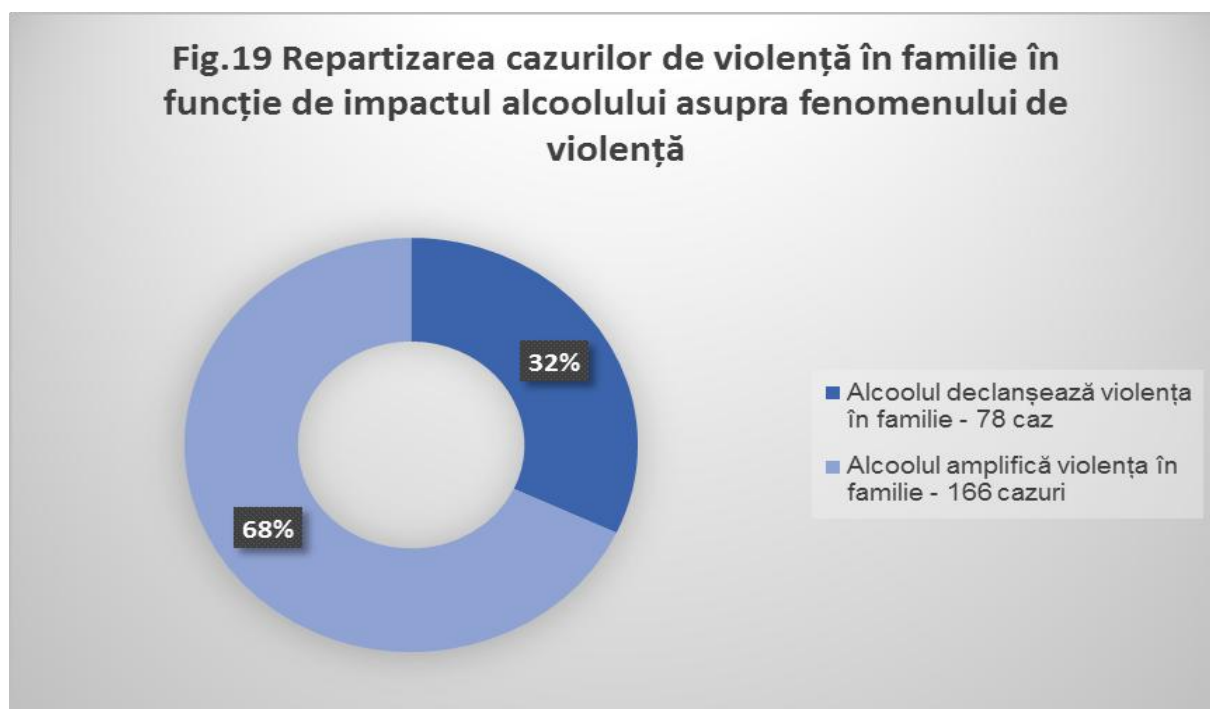
### 2.6.3 Impactul consumului de alcool asupra producerii violenței în familie

Din totalul de **715 cazuri de violență în familie** înregistrate în 2019, în 471 cazuri beneficiarii nu au pomenit deloc despre corelația alcool și producerea violenței. De cele mai multe ori, 66% de adresări, agresorul nu a consumat alcool, fapt ce confirmă că violența în familie are alte cauze. **(Vezi figura 18).**

**Fig.18 Repartizarea cazurilor de violență în familie după criteriul consumul de alcool**

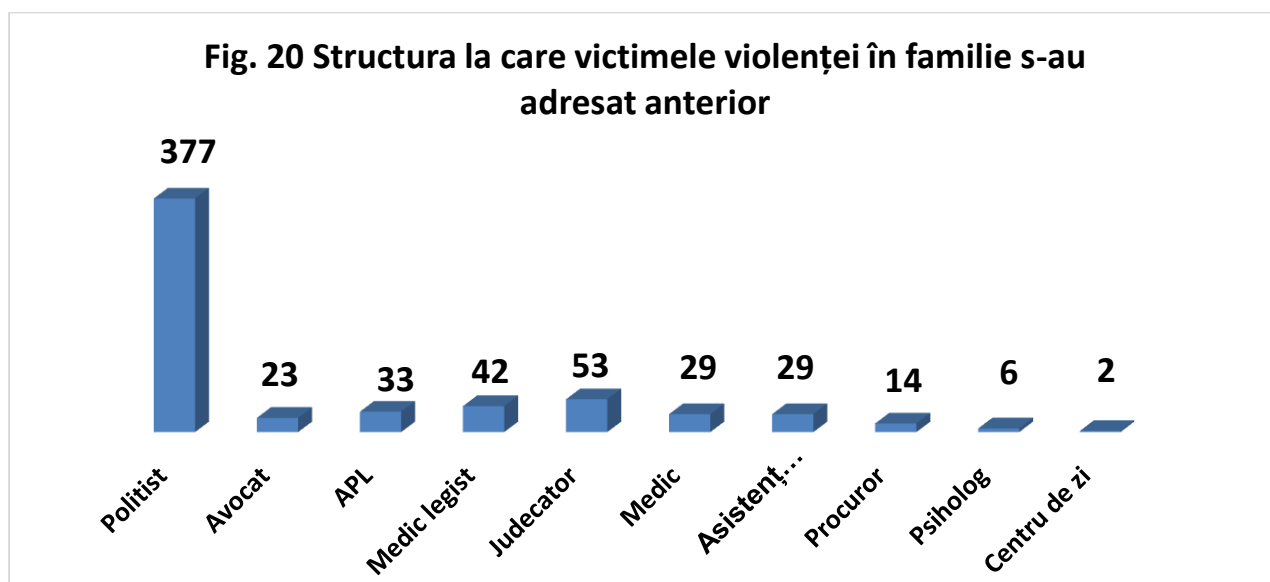


Totodată, din cele **244 cazuri** unde apare alcoolul, în **78** dintre ele violența în familie se produce doar pe fondul de consumului de alcool al agresorului iar în **166** de cazuri – consumul de alcool doar intensifică/amplifică actele de violență (**Vezi figura 19**).



#### 2.6.4 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, beneficiarii ne-au relatat că au cerut ajutor organelor competente din domeniu. Dintre aceștia, cei mai mulți - 377 - 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 20**)



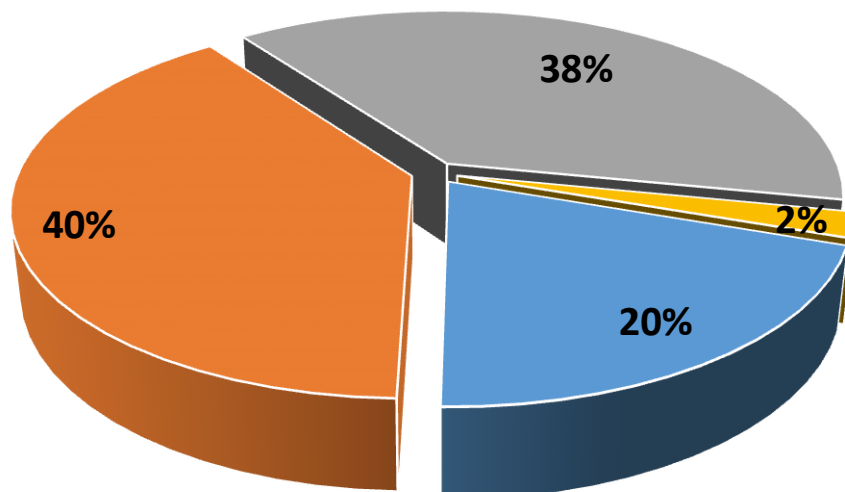
### 2.6.5 Necesitățile victimelor violenței în familie

Dacă e să ne referim la **asistența solicitată** de către victimele violenței în familie, necesitățile acestora au rămas aceleași. **(Vezi detalii în figurile 21 și 22)**

Astfel, cele mai solicitate au fost:

- ✓ **informarea/orientarea** în cazurile de violență în familie
- ✓ **consultațiile juridice** (informații privind Ordinul de restrictive de urgență, ordonanța de protecție, procedura de divorț și stabilirea domiciliului copiilor minori),
- ✓ **consilierea psihologică primară**
- ✓ **Cazare și adăpost** – 31 cazuri
- ✓ **Elaborarea raportului de evaluare psihologică (REP)** – 4 solicitări
- ✓ **Consiliere psihologică individuală** – 2 solicitări

**Fig. 21 Repartizarea apelurilor în funcție de necesitățile beneficiarilor**



- Consiliere psihologică -287 cazuri
- informație și orientare în cazurile VF - 566 cazuri
- consultație juridică primară - 546 cazuri
- Cazare și adăpost - 31 cazuri

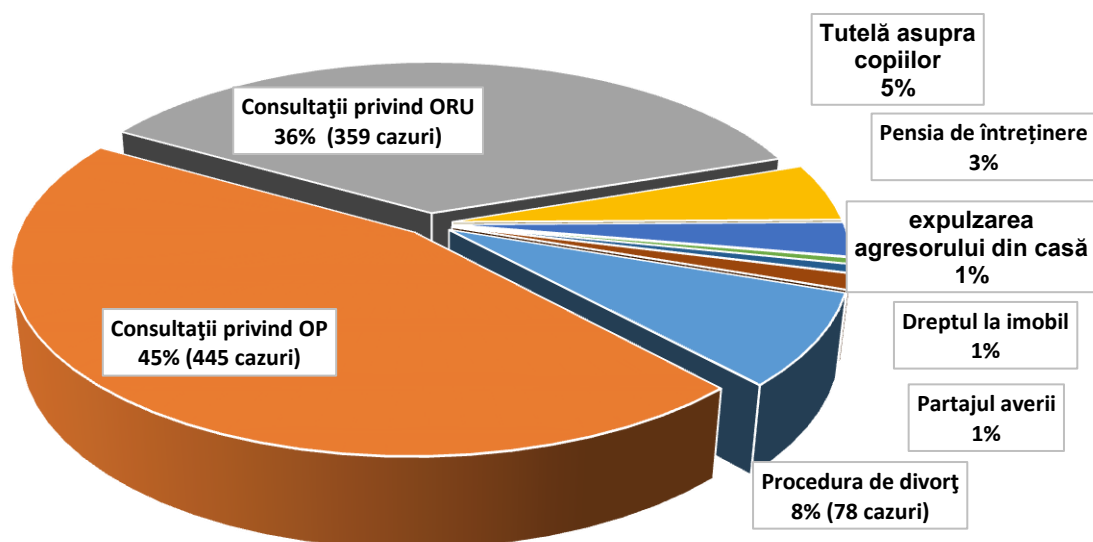
Alături de consilierea psihologică și informație și orientare în cazurile VF, **consultația juridică** primară a victimelor constituie unul din cele mai solicitate servicii.

În foarte multe cazuri, victimele, având o cultură juridică redusă, sunt 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, agresorul 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 – **ORU ȘI OP** – care vin să asigure protecția imediată a victimelor și copiilor acestora.

**Fig. 22 Repartizarea apelurilor în funcție de consultația juridică solicitată**



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

#### 3.1 Apeluri încadrate în categoria Violență Sexuală

În anul 2019, la Telefonul de Încredere pentru femei au fost recepționate **79 apeluri**, ce vizează **35 cazuri de violență sexuală**.

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

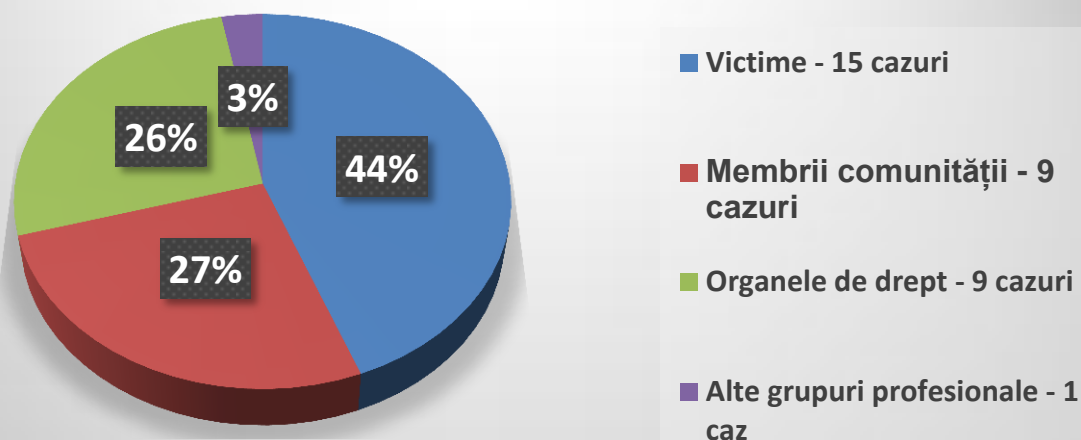
Genul apelantului	Apeluri încadrate în categoria Violență SEXUALĂ / Cazuri de Violență Sexuală								Total apeluri VS/ Cazuri VS
	Apeluri de la Victime/ <b>cazuri</b>		Apeluri de la Pers. interesate		Apeluri de la organele de drept		Apeluri de la alte grup.profes (APL; DAS; Sănăt)		
	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	Fem.	Mas.	
<b>2019</b>									
Ianuarie	2/1	0	7/2	0	0	0	3/1	0	<b>12/4</b>
Februarie	1/1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1/1</b>
Martie	4/1	0	0	0	1/1	0	0	0	<b>5/2</b>
Aprilie	5/2	0	0	0	0	2/1	0	0	<b>7/3</b>
Mai	1/0	0	5/3	0	1/1	2/2	0	0	<b>9/6</b>
Iunie	3/0	0	3/0	0	0	0	0	0	<b>6/0</b>
<b>Ianuarie-Iunie</b>	<b>16/5</b>		<b>15/5</b>		<b>6/5</b>		<b>3/1</b>		<b>40/16</b>
Iulie	1/1	0	2	0	5/1	0	0	0	<b>8/2</b>
August	4/2	0	0	4/2	4/1	0	0	0	<b>12/5</b>
Septembrie	3/1	0	0	0	0	1/1	0	0	<b>4/2</b>
Octombrie	6/4	0	0	0	0	0	1	0	<b>6/3</b>
Noiembrie	3/2	0	2/2	0	1/1	0	0	1	<b>7/5</b>
Decembrie	1/1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1/1</b>
<b>Iulie – Decembrie</b>	<b>18/11</b>		<b>8/4</b>		<b>11/4</b>		<b>2/0</b>		<b>39/19</b>
<b>Total 2019</b>	<b>34/16</b>		<b>23/9</b>		<b>17/9</b>		<b>5/1</b>		<b>79/35</b>

#### 3.2 Caracteristica generală a cazurilor din categoria violența sexuală

Dacă e să ne referim la cine a sesizat cazul de violență sexuală, trebuie să menționăm că, spre deosebire de anul trecut, atunci când procentul a fost mai mic, de această dată, în **42** la sută din apeluri am fost contactați de însuși victimele violenței sexuale. **(Vezi figura 23)**



Fig. 23. Repartizarea în funcție de cine a sesizat cazul de violență sexuală



Totodată, majoritatea victimelor violenței sexuale sunt femei și fete, cu excepția a două cazuri în care este vorba despre un minor care ar fi supus unor acțiuni perverse și un bărbat de 22 de ani care a fost violat, în mod pervers, de șase indivizi.

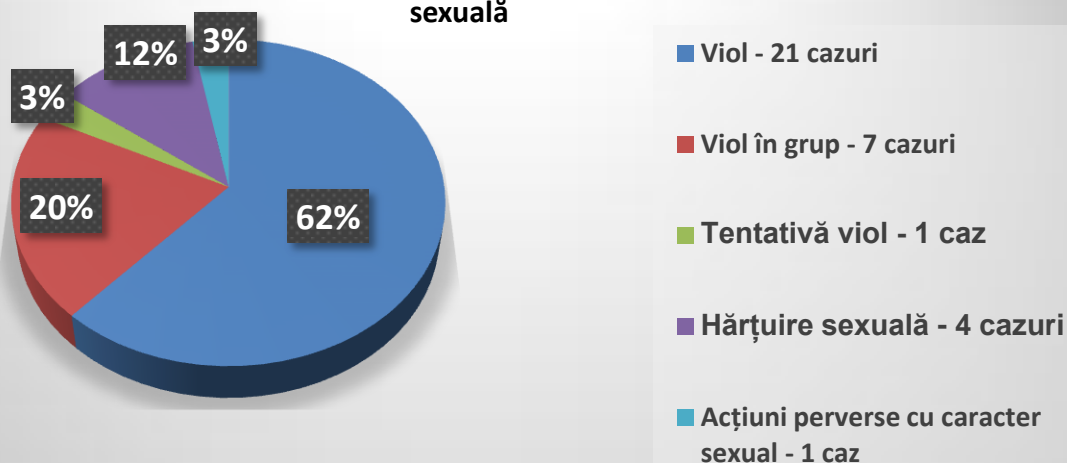
În ceea ce privește **vârsta victimelor**, aceasta este diversă ca, de altfel și aria geografică – locul unde a fost comisă infracțiunea (*Vezi tabel 4*).

Astfel, din totalul de 37 de victime ale infracțiunilor privind viața sexuală, 27 sunt victime mature (26 femei și 1 bărbat), cea mai în vârstă fiind o femeie de 91 de ani și 10 victime sunt copii (9 fete și 1 băiat) cu vârste cuprinse între 13 și 17 ani.

Atât **profilul** victimelor, cât și cel al abuzatorilor iarăși este foarte divers - nu pot fi încadrate în niște tipare, probabil tocmai pentru că nu există unul.

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. (*Vezi figura 24*)

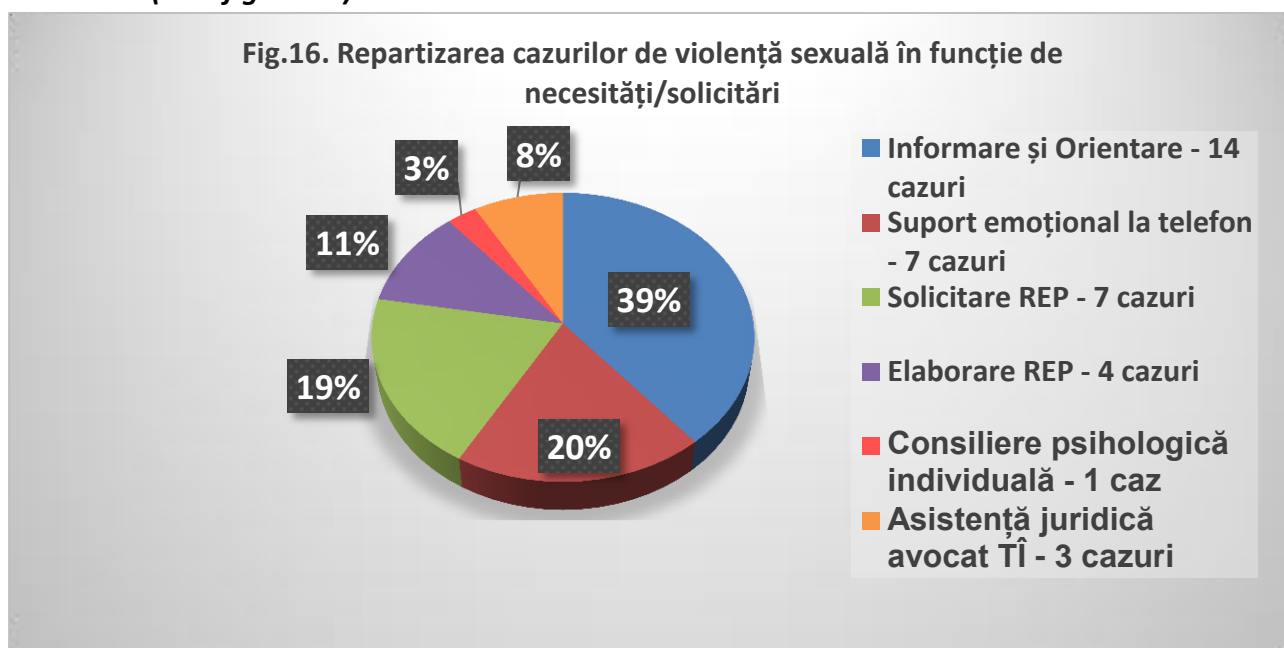
Fig. 24. Repartizarea cazurilor în funcție de tipul infracțiunii privind viața sexuală



**Necesitățile apelanților din această categorie au fost:**

- ✚ **în cazul victimelor și rudelor:** vor să fie ajutate pentru a depăși experiența traumatică, au nevoie de informații care sunt pașii care urmează să-i întreprindă și care vor fi urmările în cazul în care se adresează la poliție, solicită ajutorul unui psiholog și/sau a unui avocat;
- ✚ **în cazul reprezentanților organelor de drept:** solicită elaborarea Rapoartelor de evaluare psihologică, dar și dacă organizația oferă asistență juridică calificată (avocat specializat pentru victime) sau servicii de plasament.

**(Vezi figura 16)**



Descrierea succintă a cazurilor de violență sexuală a se vedea în tabelul de mai jos.

**Tabel 4. Cazuri de violență sexuală, înregistrate la Telefonul de Încredere**

Nr.	Cine a sesizat cazul	Localitatea	Sex/Vârsta victimei	Tipul infracțiunii / Cine este făptuitorul?	Solicitarea
1.	Mama victimei	Călărași	Feminin, 7 ani	Viol / tata	Asistență juridică
2.	Cadru didactic	Chișinău	Feminin, 16 ani	Viol grup / vecini	Asistență juridică și psihologică
3.	Victima	Chișinău	Feminin, 60 ani	Viol grup/necunoscuți	Asistență psihologică
4.	Mama victimei	Ocnîța	Feminin, 14 ani	Viol / rudă (cumnatul mamei)	Asistență juridică
5.	Victima	Chișinău	Feminin, 45 ani	Viol, hărțuire șantaj cu plasarea pozelor în rețele de socializare	Asistență juridică
6.	Ofițer Urmărire Penală	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 / concubinul	Asistență juridică

8.	Victima	Chișinău	Feminin, 50 ani	Tentativă de viol / soțul prietenei	Asistență juridică
9.	Procuror	Bălți	Feminin, 40 ani	Viol la spitalul de psihiatrie Bălți / victima și făptuitorul pacienți	Serviciile unui psiholog
10.	Victima	Hâncești	Feminin, 45 ani	Viol / pădurarului la care lucra soțul victimei	Asistență juridică
11.	Procuror	Bălți	Feminin, 19 ani	Viol / 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 victimei	Strășeni	Feminin, 31 ani	Viol /bărbat angajatorul mamei victimei	Asistență juridică
14.	Cunoștință	Criuleni	Feminin, 22 ani	Viol în grup; acțiuni perverse / vecini	Asistență psihologică și juridică
15.	Ofițer Urmărire Penală	Criuleni	Feminin, 32 ani	Viol / bărbat necunoscut	Raport de Evaluare Psihologică
16.	Mama victimei	Leova	Masculin, 22 ani	Viol în grup; Acțiuni perverse / pers.cunoscute	Asistență juridică
17.	Victima	Chișinău	Feminin, 30 ani	Hărțuire sexuală / prieten/coleg	Procedura privind Raport de Evaluare Psihologică
18.	Procuror	Anenii Noi	Feminin 91 ani	Viol / necunoscuți	Raport de Evaluare Psihologică (REP)
19.	Prietenul victimei	Bălți	Feminin, 17 ani	Viol / tatălui vitreg	Informare și orientare
20.	O cunoștință de-a victimei	Nu se cunoaște	Feminin, n/c	Viol repetat pe parcursul unui an de zile	Informare și orientare
21.	Victima	Cahul	Feminin, 32 ani	Hărțuire sexuală/ consătean	Asistență juridică și elaborarea REP
22.	Victima	Anenii Noi	Feminin , 18 ani	Viol / pers. necunoscută	Asistență juridică
23.	Ofițer Urmărire Penală	Anenii Noi	Feminin, 19 ani	Viol / vecinului. Victima cu retard sever	Asistență juridică și elaborare REP
24.	Victima	Chișinău	Feminin, 50 ani	Viol produs cu zece ani în urmă /o cunoștință	Informare și orientare
25.	Victima	Dondușeni	Feminin, 48 ani	Viol produs 6 ani în urmă / consătean	Informare și orientare
26.	Procuror	Hâncești	Feminin, 25 ani	Viol	Asistență juridică /REP
27.	Victima	Briceni	Feminin, 15 ani	Viol / unchi	Informare și orientare
28.	Persoană martor	N/c	Masculin, n/c, copil	Acțiuni perverse minor	Solicitată intervenția. Apel întrerupt
29.	Victima	Chișinău	Feminin, 25 ani, retard moderat	Viol în grup (2 persoane)	Informare și orientare
30.	Victima	Orhei	Feminin, 46 ani	Viol / angajat al poliției	Solicitare de elaborare REP
31.	Ofițer Urmărire Penală	Șoldănești	Feminin, 13 și 15 ani	Hărțuire sexuală minori / concubinul mamei	Asistență juridică și elaborare REP
32.	Victima	Bălți	Feminin, 20 ani	Hărțuire sexuală online	Informare și orientare
33.	Victima	Chișinău	Feminin, 45 ani	Viol și acțiuni perverse / coleg	Informare, orientare. Apel întrerupt
34.	Mama victimei	Sângerei	Feminin, 13 ani	Viol din partea tatălui	Informare și orientare

35.	Victima	Chișinău	Feminin, 25 ani	Viol / pers. cunoscută	Asistență juridică /REP

#### **IV. Medierea socială, colaborarea multidisciplinară și referirea beneficiarilor**

În vederea asigurării accesului la serviciile specializate, în funcție de necesitățile identificate, consilierii serviciului au oferit victimelor tot suportul necesar pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă. În acest sens, aceștia au facilitat comunicarea și au oferit datele de contact ale prestatorilor de servicii din domeniu, ale autorităților competente, echipelor multidisciplinare, la nivel național și local.

#### **4.1 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 **230 intervenții** pentru a facilita soluționarea a **164 cazuri** înregistrate la Telefonul de Încredere. **(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.

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

**Tabelul 5. Intervenții pe caz**

Grupurile profesionale / serviciile sesizate	Nr. de intervenții
<b>INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE – 148 cazuri</b>	<b>197</b>
Facilitarea accesului la asistență juridică oferite de alți prestatori servicii	79
Sesizarea asistentului social comunitar	39
Facilitarea plasării la Centrele specializate de plasament	30
Sesizarea Autorităților Publice Locale	20
Sesizarea/Întocmirea/Expdierea demersurilor către DASPF din regiuni	15
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	7
Sesizarea repetată a Serviciului 112, urmare a inacțiunilor în cazul unui beneficiar aflat în criză	3
Sesizarea membrilor echipei multidisciplinare/a sectoarelor de vecinătate	4
<b>INTERVENȚII PE CAZURILE DE VIOLENȚĂ SEXUALĂ – 7 cazuri</b>	<b>19</b>
Sesizarea inspectoratelor de poliție/polițist de sector	6
Sesizarea asistentului social comunitar	4
Sesizarea membrilor din cadrul Sectoarelor de supraveghere de vecinătate	3
Sesizarea Autorităților Publice Locale	2
Facilitarea accesului la asistență specializată	2
Întocmirea și expdierea demers către organe competente în cazuri de inacțiune a acestora	2
<b>INTERVENȚII PE CAZURILE din categoria altele – 9 cazuri</b>	<b>14</b>

Facilitarea accesului în Centre specializate de plasament (copii în situație de risc)	4
Sesizarea Autorităților Publice Locale cu competențe specifice	10
<b>TOTAL INTERVENȚII 2019</b>	<b>230</b>

## 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 – **82 apeluri**.

Astfel, în 2019, **73 apelanți** au fost informați despre specificul serviciului Telefonul de Încredere/sau Centrul Internațional La Strada, ceea ce constituie puțin peste 89 la sută din totalul apelurilor din această categorie. Restul apelurilor se repartizează în felul următor:

- **3 apeluri** – informații despre prestatorii de servicii din domeniu;
- **3 apeluri** – colaborare
- **2 apeluri** – feedback din partea beneficiarilor TÎ
- **1 apeluri** – solicitare de seminar informativ

### 5.2 Apeluri încadrate în categoria Altele

În perioada de raportare, apelurile încadrate în categoria „**Altele**” reprezintă circa **38%** din totalul apelurilor recepționate. Acestea vizează necesități ale apelanților, care nu se țin de mandatul Telefonului de Încredere. **(Vezi figura 26)**

**Fig.26 Repartizarea necesităților apelanților din categoria "Altele"**



## CONCLUZII

- De la lansarea Telefonului de Încredere (TÎ) consilierii serviciului au preluat **19 066** de apeluri de pe întreg teritoriul Republicii Moldova.
- În anul 2019 au fost recepționate **2131 de apeluri**, cu 965 de apeluri mai puțin decât în anul 2018. Atunci, cifra record de 3096 de apeluri înregistrate într-un an a fost rezultatul campaniei ONU\_Orange. Acest fapt vine să demonstreze necesitatea desfășurării constante și cu o periodicitate, cel puțin o dată pe an, a campaniilor de informare și sensibilizare a populației despre serviciile oferite de Telefonul de Încredere. Totodată, mesajul campaniilor trebuie să fie elaborate calitativ, centrat pe nevoile beneficiarilor serviciului telefonic și asigurând securitatea și grija față de victimele violenței în familie. (pentru mai multe detalii a se vedea raportul annual 2018).
- În aceeași ordine de idei, menținerea tendinței din anii precedenți de înregistrare a celor mai multe apeluri la început de săptămână, dar și înaintea zilelor de odihnă, în intervalul de timp 10.00 – 14.00, ne indică asupra timpului producerii violenței în

familie, fiind vorba de perioada când ambii parteneri sunt acasă. Astfel, cei care sună la început de săptămână, de obicei vorbesc de actele de violență care se întâmplă în weekend, iar cei care sună înaintea zilelor de odihnă au nevoie mai mult să se informeze despre pașii care-ar trebui întreprinși în cazul în care se va întâmpla ceva, inclusiv despre planul de siguranță.

- Geografia diversă a apelurilor vine să confirme, o dată în plus, că violența are loc atât în mediul urban cât și cel rural. Totuși faptul că avem înregistrate cele mai multe apeluri din municipiul Chișinău nu înseamnă deloc că cele mai multe cazuri se întâmplă anume aici; municipiul Chișinău, are numărul cel mai mare de populație, dar și oamenii sunt mai bine informați în capitală. Același lucru putem să-l afirmăm și despre acele câteva raioane de unde tradițional, deja, se înregistrează mai multe apeluri - Orhei, Florești, Strășeni, Ungheni și Criuleni.
  - În 2019, pentru prima dată de la înființarea serviciului, principala sursă de cunoaștere despre existența Telefonului de Încredere a constituit-o **Internetul**, pe fonul descreșterii TV-ului. Este o creștere logică dacă ținem cont de faptul că nu au fost desfășurate campanii naționale de sensibilizare care presupun utilizarea celui mai popular instrument – spotul TV. Această creștere a internetului ca sursă de cunoaștere arată și necesitatea existenței serviciilor specializate pentru aceste categorii de beneficiari care, în căutare de soluții caută informația în Internet. Totodată asta confirmă și plasearea banerelor sau altor metode de promovare în diferite surse online, pentru a spori accesibilitatea acestor servicii în rândul utilizatorilor activi de internet.
- Deși anul trecut procentul bărbaților care-au apelat la Telefonul de Încredere se ridicase până la 26 la sută (cel mai mare din toți 10 ani de activitate a serviciului), în anul curent, acesta a revenit la quantumul mediu al anilor precedenți. Acest fapt confirmă concluzia formulate în raportul annual 2018 precum că creșterea de 9 la sută de atunci nu a fost una calitativă, dar urmare a sms-urilor expediate tuturor abonaților Orange în cadrul campaniei de promovare ONU\_Orange. Totodată, dinamica apelurilor de la bărbați este în ușoară creștere pe parcursul anilor de la 9% în 2010 la 19% în 2019, putem concluziona, că și bărbații care cunosc Telefonul de Încredere, apelează la acest serviciu, fie în calitate de membru al comunității, fie în calitate de rudă, reprezentant al grupurilor profesionale sau unii din ei, în calitate de agresor.
- Din punctul de vedere a subiecților violenței în familie, majoritatea victimelor sunt femei (bărbați fiind doar 2 la sută, din numărul apelurilor din categoria apeluri de la victime), iar majoritatea agresorilor sunt bărbați, agresori de sex feminin fiind înregistrate doar cazuri unice (2 apeluri). Aceste date nu fac altceva decât să confirme statisticile existente la nivel internațional și reduc încercările de a crește artificial numărul bărbaților victime și a agresorilor femei (din cauza cunoștințelor încă lacunare cum se identifică agresorul primar).

- Consumului de alcool care, deseori, este considerat una din cauze principale a violenței în familie, nu se confirmă, cel puțin din perspectiva apelurilor la Telefonul de Încredere. Cifrele înregistrate arată că, doar în 34 la sută violența are loc pe fondul consumului de alcool, iar din totalul cazurilor în care se menționează despre alcool, în 68% acesta amplifică actele de agresiune( violența fiind aplicată și fără consum de alcool) și doar 32% declanșează violența în familie.
- Răspunsul sistemului de protecție la actele de violență în familie, a înregistrat o îmbunătățire calitativă. Astfel, spre deosebire de anii precedenți, tot mai mulți beneficiari povestesc că, înainte de a apela serviciul Telefonul de Încredere, au contactat anterior cu organele competente pentru a-și soluționa problemele. Cel mai des aceștia au solicitat ajutorul organelor de drept sau/și a instanțelor judecătorești, fapt firesc, reieșind din mandatul acestora și în în strânsă legătură cu instrumentele de protecție existente – Ordinul de restricție de urgență (ORU) și ordonața de protecție (OP).
- Totuși, deși a crescut numărul ORU și a OP emise, apelanții vorbesc despre inadvertențe la executarea și supravegherea acestora. Sunt suficiente cazuri când agresorii încalcă interdicțiile impuse printr-o anumită măsură de protecție și, deși sunt sesizați despre acest lucru, polițiștii fie intervin cu întârziere, fie nu intervin deloc. În rest, necesitățile victimelor violenței în familie au rămas aceleași. Alături de consilierea psihologică și informație și orientare în cazurile VF, consultația juridică primară a victimelor constituie unul din cele mai solicitate servicii.
- Deja trei ani la rând, se vorbește mai mult despre violența sexuală. Este salutar faptul că în 2019 și Campania "16 zile de activism împotriva violenței în bază de gen" a fost una tematică, centrată pe violența sexuală. Mesajul campaniei- Colorează lumea în oranj: Generația Egalității unită împotriva violenței! – a încurajat victimele violenței sexuale să vorbească despre ce li s-a întâmplat și să raporteze cazurile de violență. Astfel, spre deosebire de anul 2018, atunci când procentul adresării victimelor infracțiunilor sexuale, a fost mai mic, în aproape jumătate din cazuri am fost contactați de însuși victimele violenței sexuale. Cele mai răspândite infracțiuni privind viața sexuală, sesizate la Telefonul de Încredere, le-au constituit violurile, săvârșite de o persoană din cercul de încredere sau de un grup de persoane, procentul fiind de 82 la sută, din numărul total de infracțiuni privind viața sexuală.
- 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/criză și care necesită intervenții rapide și redirecționarea către alte servicii specializate. În 2019, în circa 25 la sută de cazuri a fost necesară intervenția activă a consilierilor pentru a ajuta beneficiarii să depășească situațiile ce prezentau pericol pentru viața și integritatea lor fizică și psihică.