



**Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru  
copii 116 111**

**Raport anual de activitate  
2018**



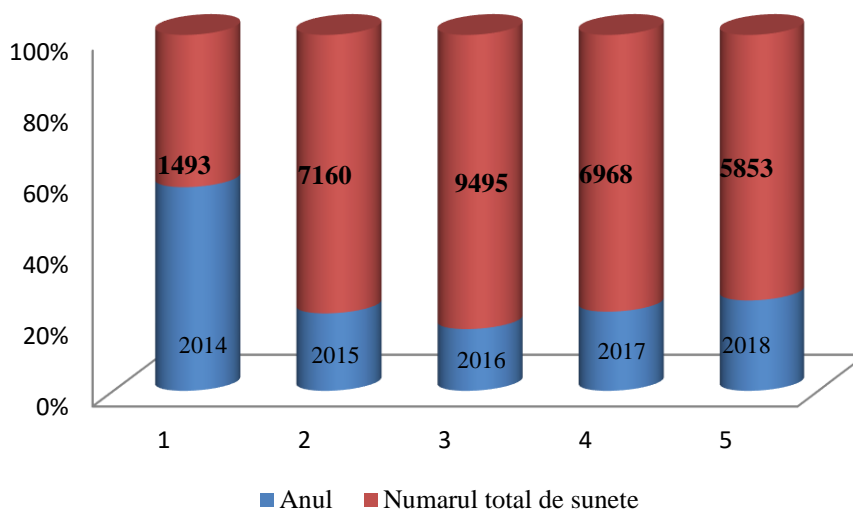
## CUPRINSUL RAPORTULUI:

- I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului.
- II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediul de habitat. Sursa cunoașterii despre Telefonul copilului.
- III. Pagina web a serviciului Telefonul Copilului. Date și cifre.
- IV. Concluzii și recomandări.

### I. Profilul apelurilor recepționate, consiliate și referite pentru asistență instituțiilor cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului

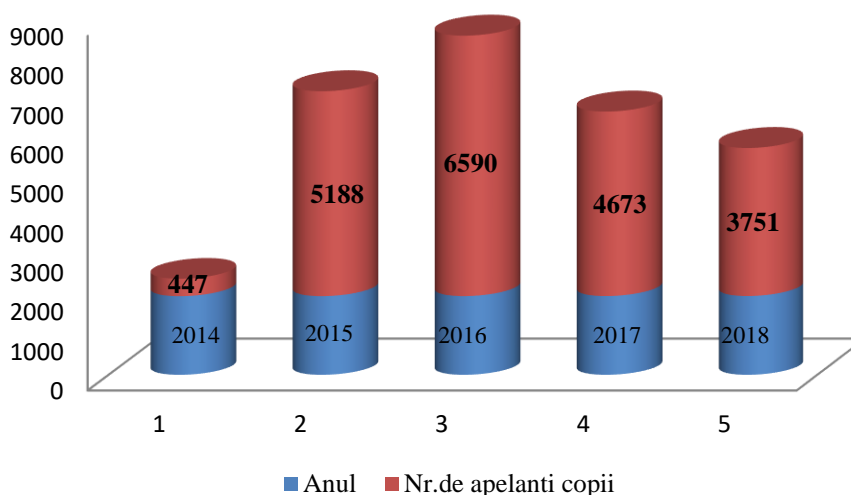
De la lansarea serviciului Telefonul copilului din 4 iunie 2014 și până în prezent au fost recepționate și înregistrate **30 969** apeluri. Numărul de apeluri recepționate la serviciul Telefonul Copilului este strict legat de existența sau inexistența campaniilor de informare și promovare a serviciului telefonic. Cel mai mare număr de apeluri au fost înregistrate în anul 2016, 9495 apeluri (*a se vedea diagrama 1 Numărul total al apelurilor recepționate la Telefonul Copilului per ani*), atunci când serviciul a fost promovat prin intermediul mai multor canale de televiziune. Serviciul Telefonul Copilului întotdeauna s-a bucurat de atenția grupului țintă pentru care activează. Copii mereu au fost apelanții fideli ai serviciului. (*a se vedea diagrama 2 Numărul apelurilor recepționate per an din partea copiilor*).

**Diagrama 1.** Numărul total al apelurilor recepționate la Telefonul Copilului per ani



Dacă la începutul activității serviciului numărul de apeluri de cercetare<sup>1</sup> din partea copiilor era unul impunător de mare, cu trecerea anilor apelurile de cercetare au devenit apeluri de conținut relevant unei consilieri telefonice, aceasta demonstrând că copiii au mare necesitate și încredere în serviciul dat.

**Diagrama 2.** Numărul apelurilor per ani recepționate la 116111 din partea copiilor



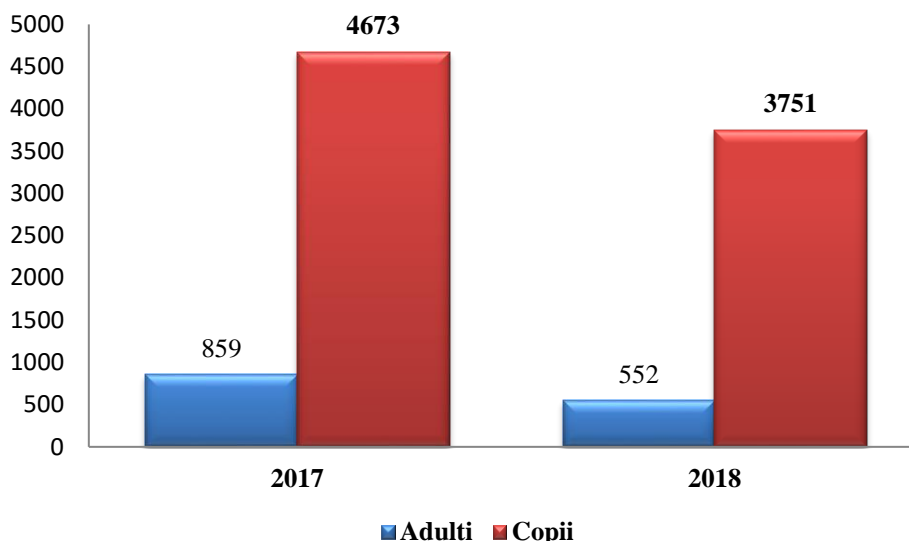
Anul 2018 se constată a fi anul cu cele mai puține sunete recepționate și consiliate.<sup>2</sup> În perioada **Ianuarie - Decembrie 2018** la Telefonul Copilului au fost recepționate **5 853 apeluri, 4 298** de apeluri unice și **1 555** de apeluri repetate. Descreșterea constituie 1 115 apeluri. (a se vedea diagrama 1. Numărul total al apelurilor recepționate la Telefonul Copilului per ani).

Este o tradiție bine conturată în timp, ca adulții să telefoneze mai puțin la Telefonul Copilului decât copiii, prin urmare raportul apelurilor *adulți vs copii* este aproximativ 1 la 4 (se vedea Diagrama 3. Raportul apelurilor recepționate la 116 111 în perioada ianuarie - decembrie 2017, adulți/copii și ianuarie – decembrie 2018

<sup>1</sup> Apelurile de cercetare reprezintă sunetele prin care apelanții au testat funcționalitatea Serviciului fără a aborda un subiect concret.

<sup>2</sup> Serviciul Telefonul copilului a fost lansat în luna iunie 2014, diagrama 1, reflectă numărul de apeluri recepționate în doar 6 luni de activitate (mai-decembrie 2014)

**Diagrama 3. Raportul apelurilor recepționate la 116 111 în perioada ianuarie - decembrie 2017 (adulti/copii) și ianuarie – decembrie 2018.**



În perioada raportată, comparativ cu anul precedent, în 2017 copiii au sunat cu 922 apeluri mai puțin, iar adulții respectiv cu 307 apeluri mai puține. Descreșterea numărului de apeluri se datorează lipsei unei campanii de informare și promovare a numărului copilului și a serviciilor ce le prestează instrumentul dat. Implementarea Planului de Dezvoltare și a Strategiei de Comunicare a serviciului pot schimba lucrurile, astfel încât despre Telefonul Copilului să cunoască fiecare copil și adult.

### **Descrierea apelurilor recepționate din partea apelanților adulți**

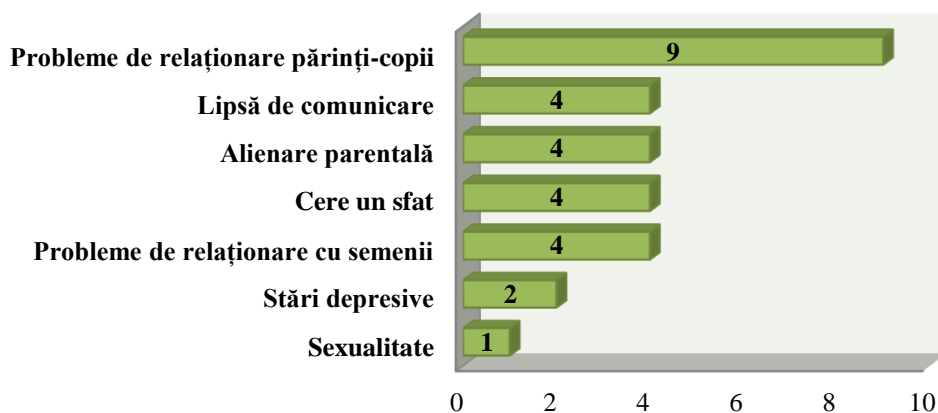
O generalizare a apelurilor recepționate din partea adulților pe parcursul anului 2018 demonstrează faptul că adulții au apelat la serviciul 116 111, pentru a-și rezolva careva probleme. Analiza comparativă a ultimilor doi ani de activitate a serviciului, arată că problemele cu care se adresează părinții rămân de multe ori neschimbate sau soluțiile propuse de autorități nu au continuitate, spre exemplu:

- fenomenul de alienare părintească<sup>3</sup> ia amploare, părinți în conflict și copii folosiți ca armă de răzbunare, vorbesc despre atitudinea neglijentă sau violentă față de copil a celuilalt părinte, crearea de impedimente în comunicarea cu copilul. În aceste situații se observă conflictul de bază care există între părinți, foști soți sau concubini;

<sup>3</sup> Informație din unul din apelurile recepționate, copil în vârstă de 17ani, implicat de 3 ani în conflictul părinților care sunt în proces de divorț, ajuns în depresie profundă.

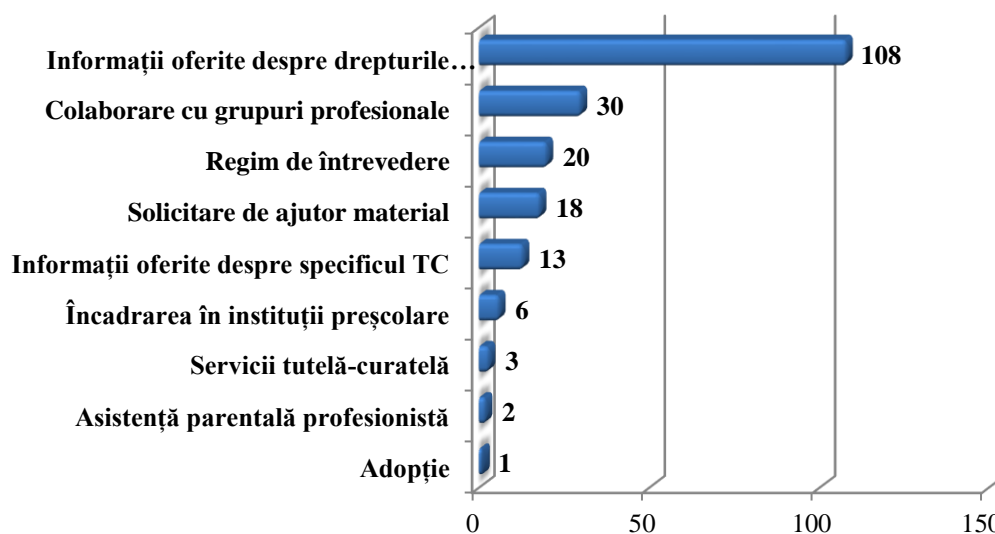
- adulți preocupați de bunăstarea financiară, sunt nevoiți să își lase copiii în grija bunelor, care având o vârstă înaintată au și ei nevoie de îngrijire permanentă. Tot aici se încadrează apelurile în care datorită faptului că părinții au nevoie să plece la muncă în străinătate, solicită plasarea temporară a copiilor într-un orfelinat. Tot părinții solicită ca statul să aibă grijă de copiii lor, până când aceștia pleacă să câștige bani în străinătate;
- un număr mare de sunete au apărut în urma ordinului Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale cu privire la accesul copiilor nevaccinați în instituții de învățământ. Atât părinții cât și copiii, au telefonat pentru a se revolta și a se informa cu privire la noile reguli de acces în școli sau grădinițe;
- apeluri de la părinți și copii care ne comunică despre faptul că profesorii/educatorii utilizează cuvinte urâte la adresa copiilor, aplică și violență fizică. Părinții se arată nemulțumiți de anumite atitudini pe care le manifestă cadrele didactice din grădinițe și școli. De cele mai dese ori părinții/îngrijitorii evită să de-a date personale și refuză intervenția serviciului Telefonul Copilului, din frica că administrația școlii sau profesoara vizată, să nu se răfuiască cu copilul. Părinții în relatările lor menționează că mai ușor este să schimbi copilul în altă școală, decât să te lupți cu neregulile din instituție.
- cazurile în care minore de vârstă 13-16 ani sunt însărcinate sau deja au dat naștere unui copil, sunt în creștere, aceste fete provin din medii social vulnerabile și în toate cazurile au fost și sunt în vizorul autorităților publice locale, însă situațiile de abuz s-au produs și ce este și mai grav, au continuat.

**Diagrama 4. Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică**



Timp de un an de zile subiectele cu care s-au adresat adulții sunt tot mai diverse. Puțini adulți telefonează la serviciul Telefonul Copilului pentru a discuta despre lipsa de comunicare în relația cu copilul său. Toți părinții în discuțiile telefonice menționează că și-ar dori să aibă copii mai deschiși spre comunicare, la întrebarea cât de des ei comunică copilului ce se petrece în viața lor, răspunsurile sunt standarte: “ei nu înțeleg treburile adulților sau ei nu trebuie să cunoască ce fac și cu ce se ocupă părinții lor”. Lipsa de comunicare deseori duce la probleme de relaționare atât în interiorul familiei, dar și în afara ei. Sugestiile pe care le solicită adulții sunt legate de cum să-l facă pe copil deschis spre educare și colaborare cu părintele sau îngrijitorul său. Părinții vor ca copii să le vorbească și să le povestească tot, fără ca ei să investească în procesul de comunicare reciprocă. Tendința adulților de a cere ajutor aici și acum în ceea ce privește copiii lor, s-a observat în toți cei 5 ani de activitate a serviciului.

*Diagrama 5. Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*

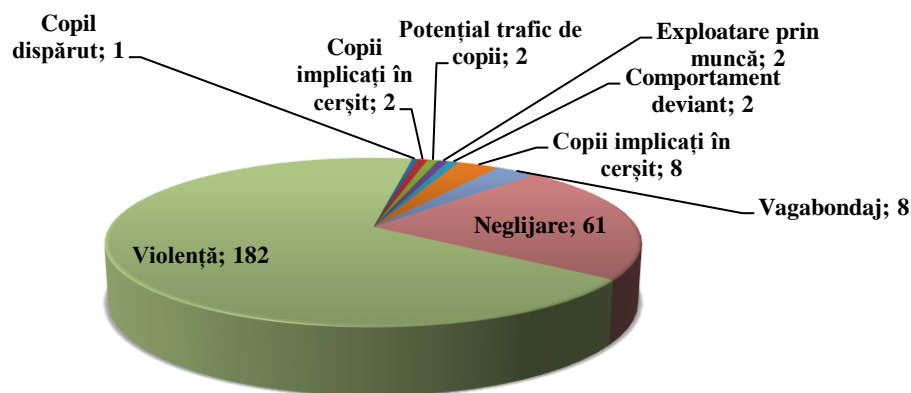


Perioada unui an calendaristic include întrebări de diferit gen, spre exemplu o dată cu începerea anului școlar, în luna septembrie, s-au făcut apărute apelurile despre drepturi și obligații a copilului în mediul școlar și preșcolar. Apelurile de acest gen denotă că părinții sau îngrijitorii nu sunt informați despre regulamentele din cadrul instituției pe care o frecventează copilul (de exemplu: are dreptul profesoara să îi i-a copilului telefonul mobil, sau are voie profesoara să impună copii să facă curățenie în clasă după lecții, de ce copiii trebuie să aștepte autobuzul școlar o oră și nu sunt aduși acasă imediat ce au terminat lecțiile etc.) Ordinul Ministerului Sănătății Muncii și Protecției Sociale a fost urmat de un șir de sunete despre dreptul copilului la educație și anumite drepturi cu privire la sănătate (aici părinții menționând că dețin dreptul de a vaccina propriul său copil sau nu). Ordinul Ministerului Educației cu privire la închiderea pe timp de vară a

instituțiilor de învățământ preșcolar în anul 2017 la fel au stârnit sunete și întrebări din partea adulților cu referire la drepturile copiilor la educație.

În categoria apelurilor „*Altele*” au fost înregistrate 145 de sunete. Apelurile din categoria „*Altele*” includ solicitările apelanților care nu țin de mandatul serviciului Telefonul Copilului. În astfel de cazuri apelanții sunt informați despre specificul serviciului, iar pentru a-și rezolva problema sau anumite neclarități, aceștia sunt referiți către structurile competente.

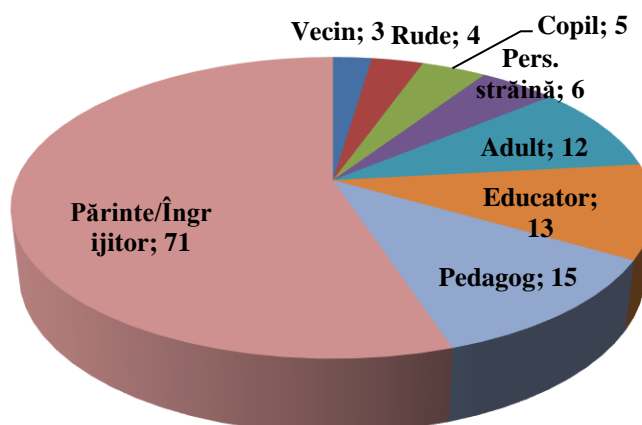
**Diagrama 6.** Subiecte abordate de către apelanții adulți.



În număr de **268 de apeluri** am fost sesizați despre cazuri grave de încălcare a drepturilor copilului. Din 2014 încoace, situațiile de violență asupra copilului predomină. Din 268 de cazuri 182 sunt cazuri de tratament crud al copilului. Relația abuzator-copil de cele mai dese ori este o relație de rudenie și acest lucru s-a evidențiat în cei 5 ani de activitate a serviciului Telefonul Copilului. (a se vedea diagrama 6. *Subiecte abordate de către apelanții adulți*).

**Diagrama 7.** Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență

**Diagrama 7.1** Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică



În **71** cazuri violența vine din partea unuia sau ambilor părinți sau din partea unui îngrijitor. Astfel, cazurile de violență în familie sunt cele mai des sesizate la Telefonul Copilului. Analizând (diagrama 7.1 *Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*), observăm că violența împotriva copiilor, sesizată de adulți, are loc atât în mediul extern, **6** cazuri de violență împotriva copiilor din partea persoanelor străine pentru copil și **3** cazuri în care vecinii au fost violenți fizic, la fel și în instituțiile pe care le frecventează copilul, agresor fiind educatorul sau pedagogul, **13** cazuri în care presupusul agresor este educatorul și în **15** cazuri – pedagogul.

Atât cazurile de violență în care agresorul face parte din cercul apropiat al copilului, cât și în cazurile în care agresorul este cadru didactic, ne vorbesc despre faptul că în mediul unde un copil trebuie să se simtă cel mai în siguranță, dreptul său la creștere armonioasă, în siguranță îi este grav încălcat.

În caseta 1 este descrisă situația tipică a cazurilor de violență în familie. Copilul, în acest caz, a identificat o persoană de suport, care și ne-a sesizat despre violență.

#### **Caseta 2**

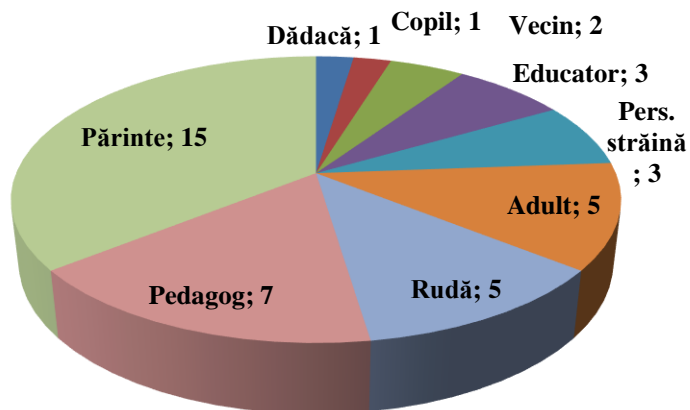
##### Studiu de caz

*Tatăl își bate copiii de 10 (băiat) și 6 (fată) ani cu cruzime. Băiatul a fugit noaptea la vecină pentru a cere ajutor.*

*Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.*



**Diagrama 7.2** Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică



Ca și în cazurile de violență fizică, în cele de violență psihologică, observăm că agresorii sunt părinții și îngrijitorii copiilor (a se vedea diagrama 7.2 Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică). De regulă, violența psihologică se manifestă în situațiile când unul sau ambii părinți numesc copilul cu cuvinte ofensatoare, consumă alcool, persistând certurile și violența fizică între adulți. Categorizăm drept violență psihologică cazurile în care părinții se ceartă frecvent în prezența copilului minor din motivele cele mai diferite, sau chiar datorită faptului că fiind în proces de divorț sau perioadă de separare, încearcă „să împartă” copilul. În astfel de situații, părinții cu tot dinadinsul încearcă să denigreze imaginea celuilalt părinte în ochii copilului, fenomen cunoscut în psihologie și ca *alienare părintească*.

În alte cazuri ( 5 la număr ), copilul este victimă a violenței psihologice din partea rudelor, dat fiind faptul că între părinții acestuia și rudă ar exista conflicte. Persoana abuzatoare își revarsă nemulțumirea și comportamentul violent inclusiv asupra copilului. Gravitatea cazului crește odată cu specificul violenței aplicate de agresor (a se vedea studiu de caz caseta 3).

### **Caseta 3.**

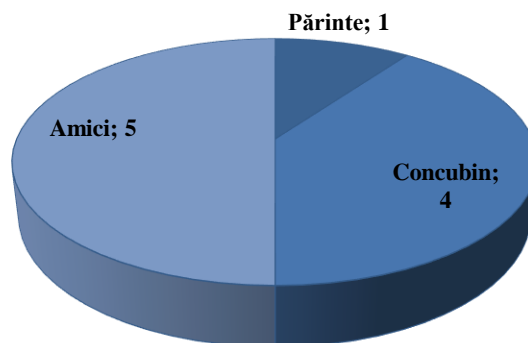
Studiu de caz.

Sună mama unei fete de 12 ani și spune că Maria, fiica sa, este foarte speriată. Fratele ei, adică unchiul copilului, o amenință cu moartea. Femeia afirmă că s-a adresat în trecut autorităților, dar a fost speriată că îi va fi luat copilul, dat fiind faptul că este mamă singură.

Femeia afirmă că fiica ei prezintă următoarele simptome: frică, neliniște, plâns.

*Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.*

**Diagrama 7.3** Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală



Cazurile de violență sexuală împotriva copilului reprezintă cele mai grave forme de încălcare a drepturilor unui copil, fiindcă prezintă consecințe de durată asupra creșterii și dezvoltării ulterioare a copilului, inclusiv și asupra calității vieții sale de adult. În total, la Telefonul Copilului au fost recepționate **10** cazuri de violență sexuală asupra copiilor. În unul din aceste cazuri, am fost sesizați de către un angajat al poliției, care de fapt cunoștea doar careva date și solicita o consultație pe acest caz. Un alt caz în care persoana apelantă vorbește despre un posibil abuz din partea părintelui vitreg, descrie situația unui copil de 6 ani, care fiind văzut dezbrăcat în prezența presupusului abuzator, care la rândul său la fel era dezbrăcat. În alte 4 cazuri este vorba de concubinul mamei care este prezentat ca presupus abuzator în cazurile categorizate ca fiind violență sexuală. În unul din aceste cazuri, serviciul Telefonul Copilului a fost sesizat cu detalii despre presupusa violență sexuală din partea concubinului, chiar de mama copiilor, fiind și ea victimă a violenței din partea bărbatului de o perioadă îndelungată de timp.

Un alt caz grav de violență sexuală împotriva copiilor este redat în caseta care urmează. Menționăm că în localitate se cunoștea despre faptul că în familia copilului se întâmplau lucruri grave și copilul manifesta semne ale copilului abuzat. Specialiștii au luat atitudine abia după sesizarea și intervențiile telefonice ale serviciului Telefonul Copilului.

**Caseta 4.**

Studiu de caz.

Apelanta spune că vecina sa a fost bătută de concubin. Cunoaște că bărbatul o bate des. Femeia nu are unde pleca, dar și îi este frică. Are un copil de 10 ani. Bărbatul obișnuiește să atingă indecent copila. Specialiștii au fost informați despre presupusul abuz, însă concubinul este cunoscut în sat ca

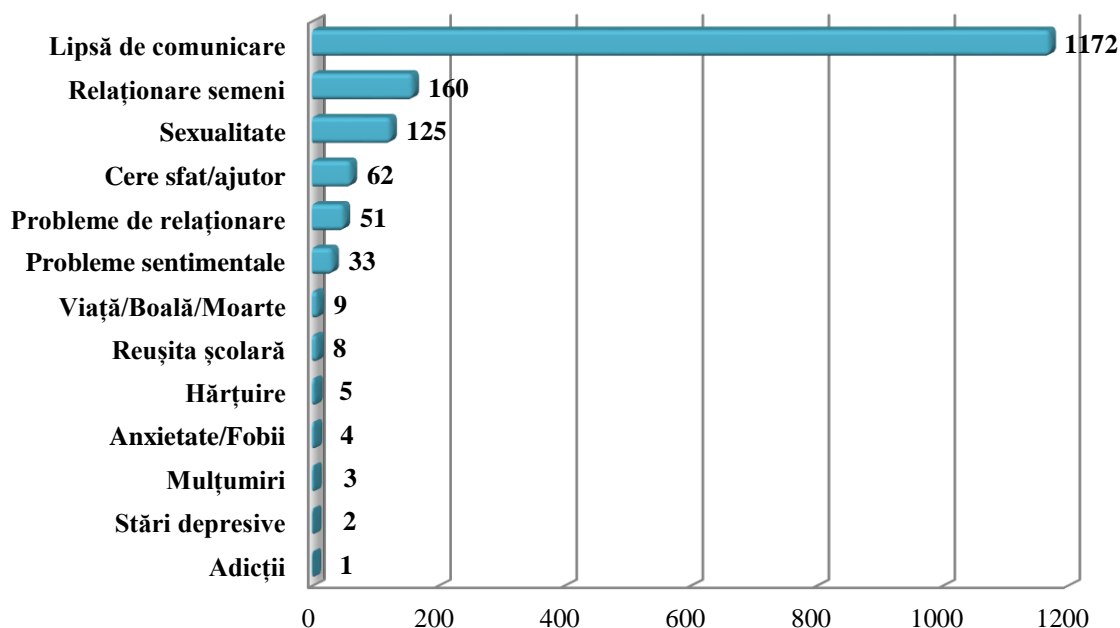
un „bun gospodar”, motiv pentru care specialiștii au negat posibilitatea unei asemenea situații, cazul de abuz s-a adeverit.

*Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.*

### **Descrierea apelurilor recepționate din partea copiilor**

De la apelanții copii care au beneficiat de consiliere psiho-emoțională au fost recepționate un număr de **1 635** apeluri. În cele mai multe apeluri (**1 172** la număr) se observă lipsa de comunicare a copiilor, pe care ei încearcă să o compenseze prin discuțiile cu consilierul serviciului. De regulă, în astfel de apeluri, copiii povestesc despre activitățile lor cotidiene, menționează că se simt singuri și ar dori să mai stea de vorbă cu cineva care să-i asculte și să-i înțeleagă. De asemenea, copiii obișnuiesc să vorbească despre dificultățile de relaționare cu semenii (**160** apeluri). Din discuțiile cu copiii aflăm că atitudinea semenilor și modalitatea în care aceștia construiesc relații contează pentru ei foarte mult. La adolescenți, în special la fete, se observă spiritul competitiv în cadrul grupului din care fac parte, iscându-se astfel conflicte de relaționare pe care acestea ar dori să le rezolve. Începând cu o vârstă fragedă copiii sunt foarte interesați despre întrebări ce țin de dezvoltarea lor sexuală și relațiile sexuale ( 125 apeluri). În majoritatea din aceste apeluri, vocabularul apelanților este utilizat în termeni vulgari cu conotație sexuală. În astfel de dialoguri se observă o necesitate acută a abordării subiectului dezvoltării sexuale în cadrul unor lecții dedicate acestui subiect. Abordare explicită și deschisă, pe înțelesul copilului în dependență de vârsta și nivelul de înțelegere care îl are.

*Diagrama 8. Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit suport psihologic.*



În studiul de caz care urmează este descris unul din apeluri a unui copil care sună de la începutul anului și continuă să sune, abordând diferite probleme cu care se ciocnește atât acasă, cât și la școală sau în stradă. Astfel de apelanți au fost mereu specifici pentru serviciul Telefonul Copilului, fapt care denotă necesitatea acestor copii de a fi auziți și înțeleși.

#### **Caseta nr.5.**

Studiu de caz.

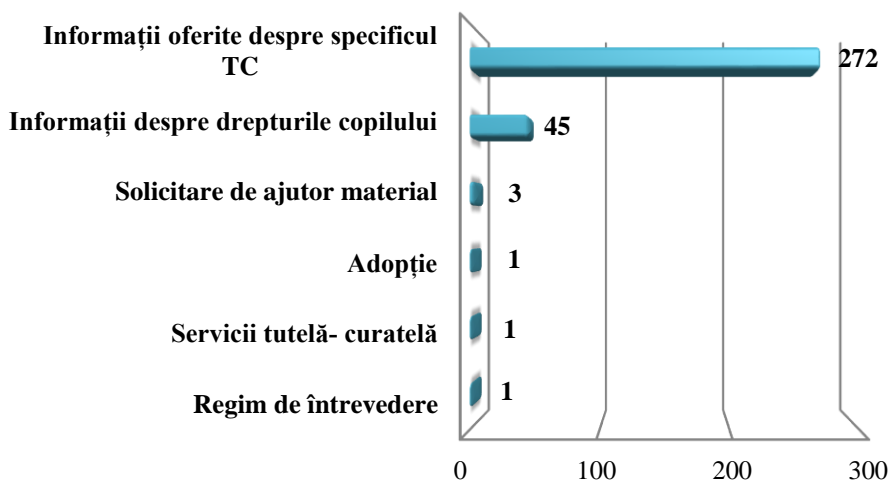
Nimeni nu vrea să prietenească cu mine. Am 14 ani. Mă numesc Ion și nimeni nu vrea să prietenească cu mine. Toți mă cred „psih”. Se comportă urât cu mine. Pentru asta eu vreau ca să-i pedepsiți.

*Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.*

În cele mai multe apeluri în care copiii solicită informație, aceștia întreabă despre specificul de lucru al serviciului la care ei telefonează. De regulă, apelanții copii întreabă dacă la Telefonul Copilului lucrează mai multe persoane și cum ajută aceste persoane un copil ( 272 apeluri ). În alte 45 de apeluri, copiii întreabă despre drepturile lor. Și anume care sunt aceste drepturi, de la cine ei pot cere ajutor dacă ceva se întâmplă și cine sunt responsabili de respectarea acestor drepturi. Copiii deseori abordează subiectul drepturilor împreună cu unele obligații pe care le au în dependență de vârstă. În

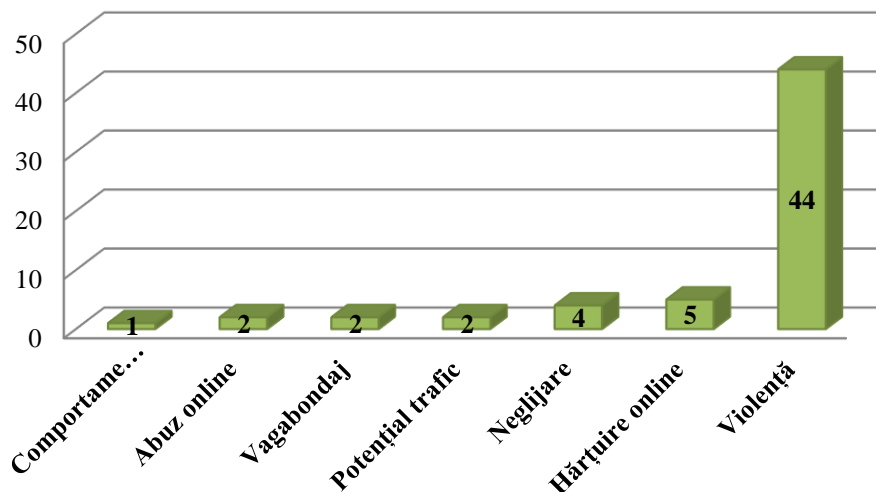
3 la număr apeluri copiii spun că au nevoie de ajutor financiar pentru familie. De regulă în astfel de discuții cu copilul, se aude prezența adultului alături, care îi șoptește ce și cum să spună. În astfel de cazuri se observă tendința adulților de a folosi copilul ca instrument de a cere bani de la unele servicii despre care află fie că la televizor, fie din mediul online.

**Diagrama 9. Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii**



În *diagrama 10* sunt prezentate tipurile de subiecte abordate de către apelanții copii, toate reprezentând cazuri de încălcare a drepturilor copilului. În majoritatea cazurilor (44 apeluri), copiii vorbesc despre violență aplicată asupra lor în diferite medii. În 7 apeluri, copiii vorbesc despre faptul că sunt victimele unei forme de abuz în mediul online. Restul cazurile se referă la neglijare (4 apeluri), vagabondaj (2 apeluri) și potențial trafic (2 apeluri) despre care vorbesc copiii.

**Diagrama 10. Subiecte abordate de către apelanții copii**



Copiii telefonează la numărul 116 111 nu doar pentru a vorbi despre situații prin care ei trec, dar pentru a cere ajutor și pentru alți copii despre care cunosc că ar avea probleme în familie. Și acest lucru se adeverește o dată cu trecerea anilor.

#### **Caseta nr.6.**

Studiu de caz.

Tudor poartă la joacă încălțările tatălui său, sunt mai mari ca el caloșii. El tace, dar ceva s-a întâmplat. Acum auzim cum plânge și strigă mama la el. Pe el acasă îl bat...”Apel recepționat de la un grup de copii.

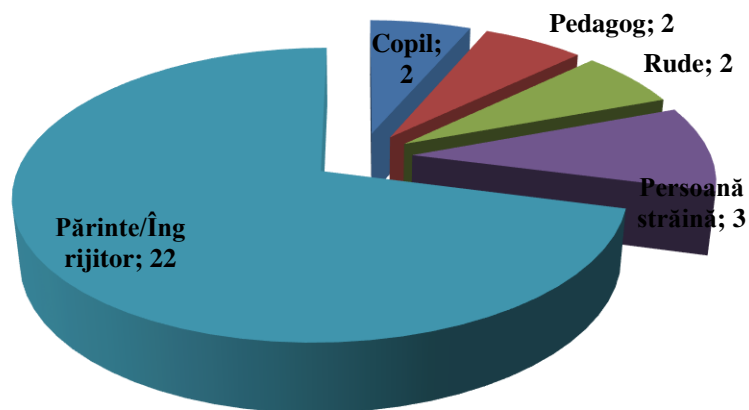
*Pe acest caz s-a intervenit în regim de urgență. A fost identificată o persoană adultă care a putut oferi mai multe detalii concrete. Au fost identificați 3 copii din familii diferite care locuiesc în aceeași gospodărie. Părinții copiilor sunt consumatori de alcool și aplică regulat violență asupra minorilor.*

*Unul din copii a fost scos imediat din familie și plasat pentru o perioadă nedeterminată de timp la un centru de plasament.*

*Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate.*

#### **Diagrama 11. Relația abuzator - copil în cazurile de violență**

##### **Diagrama 11.1. Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică**



În diagrama 11.1 avem reprezentată grafic relația abuzator – copil în cazurile de violență fizică și psihologică asupra copiilor. **22** din persoanele care aplică violența fizică și verbală asupra minorii, sunt însăși părinții sau îngrijitorii lor, pe când rudele acestora (bunei, unchi, mătuși, etc.) constituie **2** persoane. În **3** din cazurile recepționate, locul abuzatorilor îl dețin persoanele necunoscute pentru

copil. La nr. de telefon 116111, **2** din cazurile recepționate, abuzatorii copiilor sunt profesorii sau învățătorii lor. Pe parcursul anului 2018 au fost recepționate apeluri în care violența fizică și psihologică a avut loc între copii, relația copil-copil constituind aici **2** apeluri.

### Caseta nr. 7

#### Studiu de caz.

La Telefonul Copilului sună Valeria, are 16 ani. Povestește că a rămas împreună cu fratele de 10 ani în grija tatălui. Tatăl consumă alcool și îl lovește pe fratele mai mic astfel încât să nu rămână semne. Ea reușește să fugă, motiv din care se alege doar cu umilințe. Valeria nu povestește mai mult nimănui despre situația din familie deoarece nu este crezută, toți din sat îl consideră pe tata fiind „grijuliu” și „gospodar”.

*Studiul de caz prezentat în raport este editat respectând principiul confidențialității, datele personale fiind protejate*

**Diagrama 11.2** Relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică.

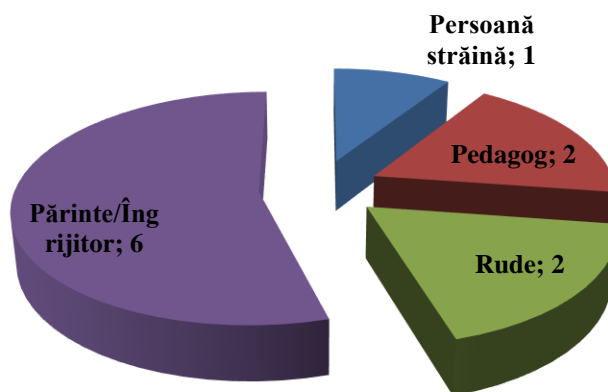


Diagrama 11.2 constituie reprezentarea grafică a datelor statistice cu privire la relația abuzator – copil în cazurile de violență psihologică. **6** cazuri le constituie părinții care aplică violența psihologică asupra copiilor sub formă de cuvinte umilitoare, vorbe necenzurate adresate, cuvinte urâte, strigăte, amenințări cu bătaia, etc. În unele cazuri recepționate aflăm însă că violența psihologică asupra minorilor se manifestă și prin faptul că aceștia sunt în calitate de martori la actele de violență, care au loc frecvent între părinții lor. **2** din acest grup de abuzatori îl constituie rudele, care folosesc un vocabular licențios în adresa copiilor. Tot **2** cazuri din această diagramă le

constituie pedagogii, aici vorbim de cazurile recepționate chiar de la copii în care se plâng că au fost numiți cu cuvinte urâte sau amenințați cu note scăzute de către profesorii lor. **1** caz din această categorie de persoane care aplică violența verbală asupra copiilor, îl constituie persoanele străine.

**Diagrama 11.3** *Relația abuzator- copil în cazurile de violență sexuală.*

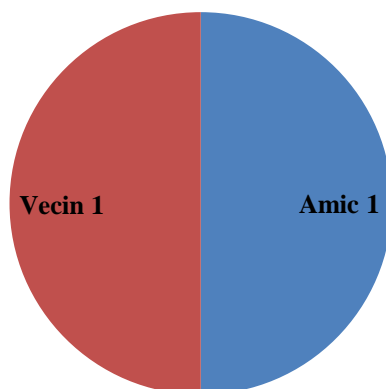


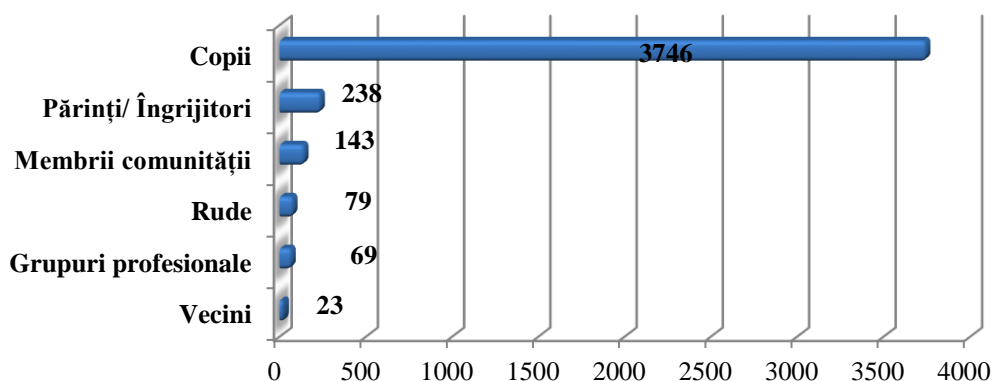
Diagrama 11.3 constituie reprezentarea grafică a datelor care cuprind relația abuzator – copil în cazurile de violență sexuală. Aici avem un raport constant de **1** la **1** a persoanele care au aplicat forme ale abuzului sexual asupra persoanelor minore, și anume vorbim despre persoane străine sau vecini, lucru comun pentru toți anii de activitate a serviciului.

Apeluri de cercetare din partea copiilor au fost înregistrate 1726.



## II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, limba vorbită mediul de habitat. Sursa cunoașterii serviciului Telefonul Copilului

Diagrama 12. Profilul apelanților Telefonului Copilului

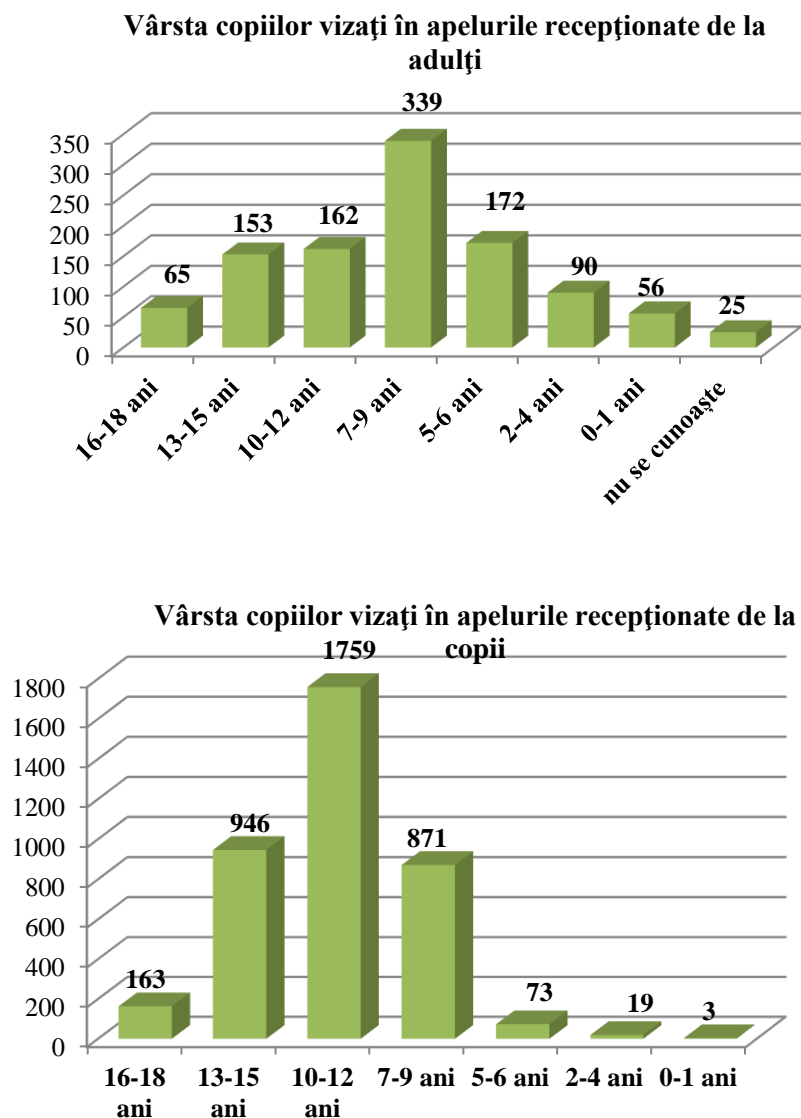


Profilul persoanelor care apelează la serviciile Telefonului Copilului este reprezentat schematic, într-o formă numerică, în cadrul diagramei 10. Cifra de **3746** de apelanți copii, subliniază faptul că serviciul 116 111 predestinat copiilor și-a atins scopul stabilit încă la lansarea sa în 2014, apelurile fiind recepționate în cea mai mare parte de la copii, care fie ne vorbesc despre neînțelegeri în grupul de prieteni, fie au nevoie de o consiliere psihologică în problemele lor sentimentale, fie că asupra lor au fost aplicate diverse forme de violență. **238** de apeluri unice au fost recepționate de către consilierii Telefonului Copilului de la părinți/îngrijitori. În cadrul acestor apeluri părinții ne vorbesc despre cazuri în care asupra copiilor lor au fost aplicate forme de violență în familie, în instituție sau în stradă, solicită informații cu privire la drepturile copiilor, servicii tutelă-curatelă, solicită ajutoare materiale sau își doresc consiliere psihologică în cazul unor dificultăți, neînțelegeri în relație cu copiii lor. Din an în an devin tot mai activi membrii comunității, care constituie un număr de **143** de apeluri unice pentru anul 2018. De cele mai deseori aceștia ne sesizează despre faptul că au fost martori la actele de violență asupra copiilor sau ne vorbesc despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, cerând ca minorii să fie ajutați și revenind periodic la noi ca să afle informații noi cu privire la situația copiilor sau să ne informeze dacă au observat careva schimbări la momentul actual sau nu. La fel, ca și membrii comunității, vecinii care sunt în număr de **23**, ne sună fiindcă cunosc cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, vorbindu-ne despre forme de violență sau neglijare care au fost observate ca fiind aplicate asupra copiilor. În **69** de cazuri suntem telefonați de către grupuri profesionale, aici vorbim despre angajații primăriei, specialiști din cadrul Direcției pentru protecția drepturilor copiilor, polițiști, medici etc. Apelurile recepționate de la grupuri profesionale de cele

mai deseori sunt de a concretiza niște momente, informații, neclarități cu privire la cazurile/fișele de sesizare expediate.

## Paradigma apelurilor după vârsta copiilor vizați în apel

*Diagrama 13. Profilul apelanților conform vârstei*

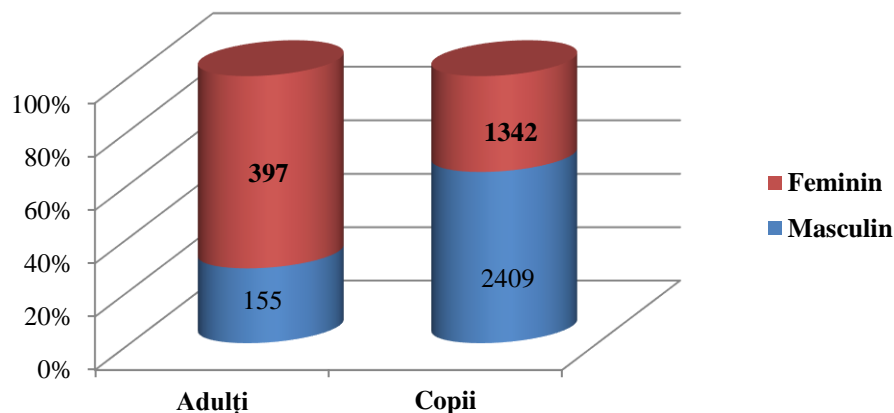


În diagrama 13 putem vizualiza reprezentarea grafică a datelor privind vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la adulți. **339** apeluri unice recepționate de la adulții care ne vorbesc despre copii cu vârsta cuprinsă între 7-9 ani. În **172** apeluri adulții ne vorbesc despre copii de aproximativ 5-6 ani. Despre copiii de 10-12 ani, adulții de vorbesc în cadrul a **162** apeluri, iar în **153** apeluri adulții vizează copii cu vârsta de 13-15 ani. Despre copii de vârstă fragedă de 2-4 ani, adulții ne

vorbesc în **90** de apeluri recepționate la 116 111. Despre adolescenți de 16-18 ani, adulții ne informează în cadrul a **65** apeluri unice. Adulții ne-au sesizat despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sau au solicitat careva informații cu privire la protecția copiilor de vârstă fragedă 0-1 an în cadrul a **56** apeluri. În **25** de apeluri unice adulții nu cunosc vârsta copiilor.

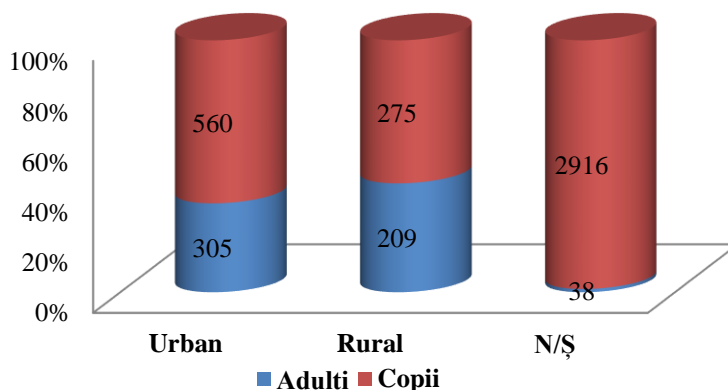
La Telefonul Copilului recepționăm apeluri de la copii care ne vorbesc despre niște dificultăți proprii de relaționare în cadrul familiei sau în grupul de prieteni de exemplu, sau ne raportează cazuri de încălcare a drepturilor semenilor săi. În **1759** de apeluri minorii ne vorbesc despre copii cu vârsta cuprinsă între 10-12 ani. În decursul anului 2018 au fost recepționate **946** apeluri de la copii în care sunt vizati alți copii de aproximativ 13-15 ani. Despre copii cu vârsta cuprinsă între 7-9 ani, tot semenii lor ne vorbesc în **871** apeluri. În alte **163** apeluri recepționate de la copii, sunt vizate persoane minore de 16-18 ani. În **73** sunete suntem apelați de copii, care ne sesizează despre cazuri sau situații ale copiilor de 5-6 ani. În **19** apeluri copiii ne vorbesc despre alții de 2-4 ani și în **3** apeluri – despre copii de 0-1 an. În cadrul acestor apeluri recepționate de la persoane minore, sunt vizati copii a căror drepturi au fost încălcate, asupra cărora se cunoaște că sunt aplicate forme ale violenței și/sau neglijării, ori acești copiii sunt implicați în diverse situații conflictuale cu semenii lor.

*Diagrama 14. Profilul apelanților conform categoriei de gen*



În decursul anului 2018 au fost recepționate apeluri de la **2409** copii de gen masculin și **1342** apeluri de copii de gen feminin. De la persoane adulte de gen masculin au fost recepționate **155** apeluri, iar de la adulți de gen masculin **397** apeluri. Pe parcursul întregii activități a serviciului tendința apelurilor după categoria de gen rămâne aceeași.

*Diagrama 15. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență*



În cadrul diagramei 15 este reprezentat profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență al acestora. Astfel, avem recepționate apeluri de la adulți în nr. de **305** din mediul urban și **209** dintre adulții care ne telefonează, sună din mediul rural. În acest an **560** de copii ne apelează din mediul urban, pe când **275** din mediul rural. Un număr impunător de copii, și anume de **2916** apeluri recepționate de la copiii de la care nu reușim să colectăm locul aflării lor sau care refuză să ne dea detalii despre spațiul lor de proveniență. În **38** de apeluri recepționate la 116 111 de la persoane adulte, la fel, nu se cunoaște mediul de proveniență a acestora.

*Diagrama 16. Sursa cunoașterii serviciului telefonic 116 111*

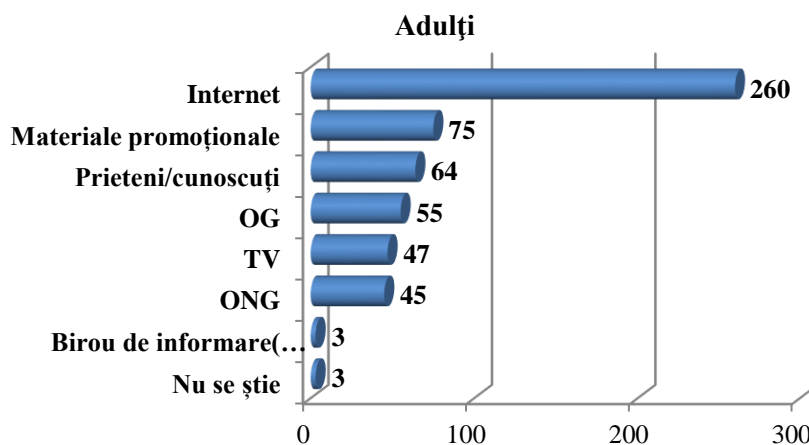
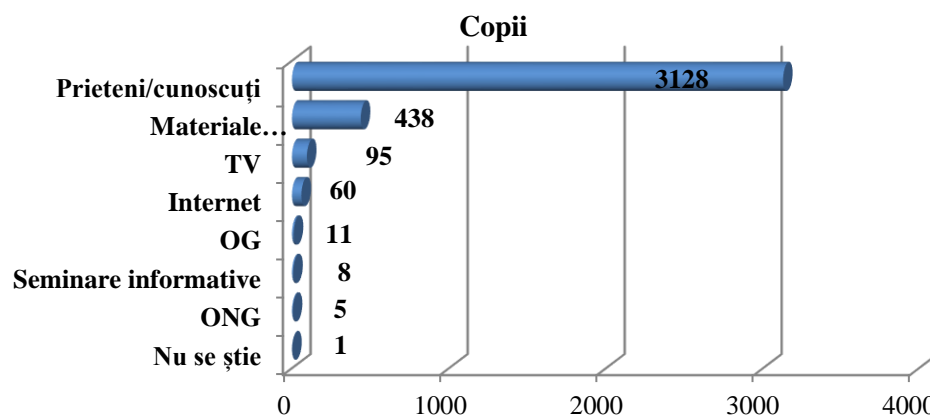


Diagrama 16 ne demonstrează faptul că în mare parte adulții s-au informat despre Serviciul telefonic 116 111 din internet. La fel, se atestă faptul că adulții au consultat diverse materiale promoționale ale Telefonului Copilului, ceea ce ulterior le-a oferit încrederea de a telefona la 116 111 pentru a se consulta cu privire la o situație dificilă în care sunt vizați copii sau i-au făcut să ne sesizeze cazuri de

încălcarea a drepturilor persoanelor minore, în acest context sunt recepționate **75** apeluri de la persoane adulte. În **64** din apelurile recepționate de la adulți, aflăm de la aceștia că au aflat despre serviciul 116 111 de la prieteni/cunoscuți. În **55** de apeluri adulții ne comunică faptul că știu despre acest serviciu de la organizații guvernamentale (primărie, DASPF, Centre medicale, poliție, etc.), iar în alte **45** apeluri ale adulților sursa cunoașterii serviciului îl constituie diverse ONG-uri. În **47** de apeluri adulții cunosc despre serviciul Telefonul Copilului de la TV. În **3** apeluri adulții s-au informat despre serviciul telefonic de la biroul de informații 1189, și tot în 3 apeluri nu am reușit să aflăm de la adulți de unde cunosc despre nr. 116111.

**Diagrama 17.** Sursa cunoașterii serviciului telefonic 116 111 a apelanților copii



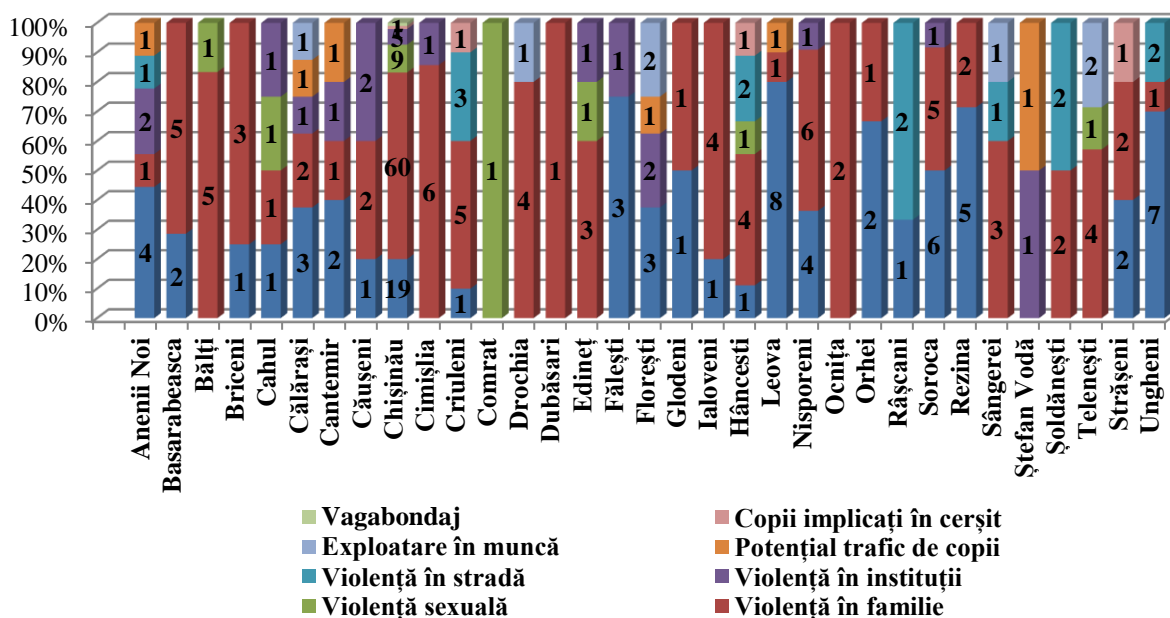
Apelanții copii, ne spun că au aflat despre existența serviciului 116111 de la prieteni/cunoscuți, iar conform datelor statistice din 2018 în acest context avem **3128** apeluri de la copii, care susțin că au aflat despre Telefonul Copilului de la prietenii lor. În **438** de apeluri recepționate de la copii, aflăm de la ei că au consultat niște materiale promoționale ale serviciului până a ne suna, mai frecvent susțin că este inclusă informație despre Telefonul Copilului în agendele de la școală. Sursa cunoașterii serviciului telefonic 116 111 a apelanților copii TV, a fost menționată în **95** apeluri, iar sursa cunoașterii internetul în alte **60** de apeluri. În **11** apeluri copii susțin că au aflat despre Telefonul Copilului de la OG-uri, în **8** apeluri aceștia menționează că au aflat despre nr. 116 111 participând la seminare informative, iar în **5** apeluri – de la ONG-uri.

### Structurile către care au fost referite cazurile identificate la Telefonul Copilului

Pe parcursul anului 2018 au fost înregistrate **273** de cazuri de încălcare gravă a drepturilor copilului în baza cărora au fost întocmite și expediate **401** fișe de sesizare, **401** este și numărul copiilor care au nimerit în vizorul serviciului ca fiindu-le încălcate drepturile în mod foarte grav. În diagrama 18

pot fi analizate profilurile cazurilor, localitatea și numărul fișelor de sesizare expediate autorităților. În perioada raportată au fost realizate **1103** intervenții pe cazurile recepționate cu 298 mai multe ca în anul 2017, fapt ce denota utilitatea consultărilor cu specialiștii din teritoriu pe marginea cazurilor referite.

**Diagrama 18. Geografia fișelor de sesizare expediate în teritoriu**



Din 2017 și până la moment se constată o schimbare spre bine în ceea ce privește intervențiile primare din partea autorităților abilitate în protecția drepturilor copilului. În situația în care specialiștii primesc sesizare cu referire la un caz suspect de încălcare a drepturilor copilului, deplasarea la fața locului și evaluarea inițială a situației se realizează în termeni rezonabili, lacune însă există în procesul continuu de lucru asupra cazului. De cele mai dese ori peste o perioadă de timp situația copilului revine la ceea ce ne-a fost descris în primul apel. Apelurile repetate și expedierea fișelor de sesizare repetate constată necesitatea investirii în servicii calitative și de lungă durată.

De la apariția serviciului și până în prezent, autoritățile își păstrează interesul față de persoana care a sunat la Telefonul Copilului, fără să-și concentreze atenția pe situația copilului imediat după recepționarea fișelor de sesizare. La fel, unii specialiști din domeniul protecției drepturilor copiilor continuă să se limiteze doar la discuția cu adulții și la evaluarea condițiilor de trai de exemplu, fără să acorde atenție copilului (care este victimă a violenței fizice din partea părinților) și să discute în privat cu minorii.

În continuare la fel ca și în anii precedenți atunci când este vorba de mai multe localități vizate drept mediu de habitat al părinților copilului, autoritățile nu comunică între ele pentru a stabili locul aflării părinților/îngrijitorilor și pentru a lucra în comun pe caz, ci își pasează responsabilitățile. În una din astfel de situații am fost solicitați de către primar să telefonăm în satul unde se afla la moment mama și copilul și să “împingem carul ” în sens să obligăm primarul și echipa de specialiști să conlucreze pe caz.

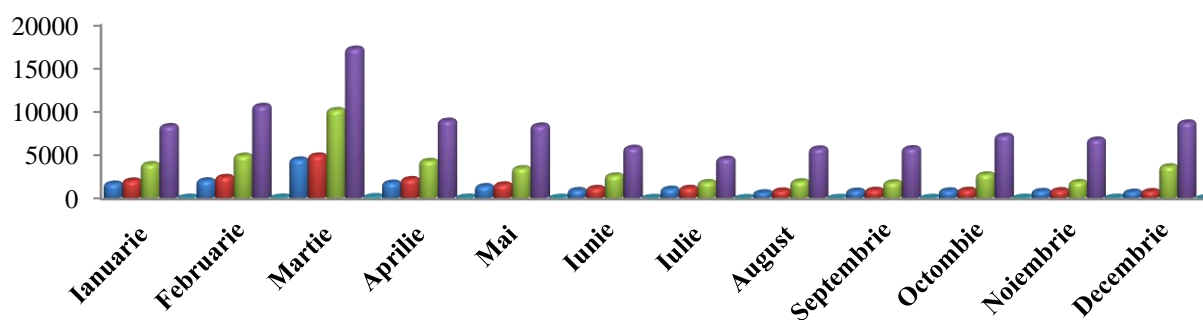
Unii dintre specialiști menționează că nu sunt obligați să intervină atunci când au o sesizare din partea serviciului Telefonul Copilului, argumentând că despre acest serviciu nu este menționat în lege sau că acesta nu se regăsește în careva acte legislative.

### III. Pagina web a serviciului Telefonul Copilului. Date și cifre

Pe parcursul anului 2018 au fost scrise și plasate pe pagina web a serviciului 12 articole cu următoarele titluri: „Ni se întâmplă tuturor, dragostea”, „Cine trebuie și poate să te ajute”, „Adulții și reglarea de conturi implicând copiii”, „Cum să-i vorbesc copilului meu despre corpul lui”, “Divorțul în familia cu copii”, “ Rubrica Întrebare/Răspuns - despre frumusețe” „Atunci când am un eșec... ”, „Când copilul meu este anxios...”, “E bine să știm - reguli de aur pentru siguranța copiilor noștri”, “Momentul potrivit pentru discuție sau cum să vorbesc cu ai mei”, “A venit vacanța!!!! ”, “Sunt părinte anxios, depresiv, îmi controlez copilul și îi stric relațiile de prietenie...”

O creștere semnificativă a numărului de vizitatori unici se observă atunci când materialul plasat pe pagina web, este distribuită și pe rețelele sociale.

**Tabelul 1.** *Dinamica accesării paginii [www.telefonulcopilului.md](http://www.telefonulcopilului.md) (ianuarie - decembrie 2018)*



Luna (2018)	Vizitatori unici	Numărul de vizite	Pagini	Accesări	Octeți (Mb)
Ianuarie	1718	2075	3960	8358	127.41

Februarie	2088	2482	4947	10684	153.07
Martie	4500	4959	10208	17219	218.38
Aprilie	1823	2234	4340	8975	139.73
Mai	1424	1623	3495	8417	118.67
Iunie	963	1213	2659	5850	86.01
Iulie	1126	1224	1894	4574	66.38
August	697	915	1976	5765	100.06
Septembrie	895	999	1860	5791	108.8
Octombrie	929	997	2783	7234	133.32
Noiembrie	857	948	1895	6797	127.95
Decembrie	770	841	3711	8775	38.37

#### IV. Concluzii și recomandări

##### Concluzii și recomandări urmare a activității Telefonul Copilului

- Grupurile profesionale solicită suport în asistența copiilor cu probleme mintale. Lipsa specialiștilor calificați și a serviciilor specializate pentru acești copii, fac ca părinții, membrii comunității și chiar specialiștii să opteze pentru izolarea copiilor în centre de tip închis. Astfel, în viziunea lor acești copiii vor fi protejați de pericolele externe, pentru că mulți dintre ei consumă alcool, sunt implicați în acte de furt, cerșit, vagabondaj, etc.
- Violența sexuală asupra minorelor în vârstă de 13-16 ani este abordată ca de obicei prin prisma stereotipurilor de gen. Fetele ar fi acelea care „provoacă” abuzul, astfel minorele „poartă” vina pentru acțiunile cu caracter sexual în care au fost implicate de către adulți. În unele cazuri intervențiile specialiștilor sunt de moment, astfel peste o perioadă de cel puțin 2 - 3 luni, situația copiilor revine la același situație de risc.
- Violența fizică și psihologică aplicată asupra copiilor în instituții preșcolare și școlare evidențiază faptul că la cadrele didactice se atestă o deficiență a aplicării metodelor educative – constructive - pozitive și prietenoase copiilor. Specialiștii care au menirea să lucreze pe cazuri în care agresorul este profesor în școală menționează că dacă va aplica



procedurile disciplinare toți profesorii se vor concedia și atunci va apărea altă problemă, care deja se resimte, referindu-se la lipsa cadrelor didactice.

- Părinții care sunt în proces de divorț folosesc copiii ca să își regleze conturile, implică avocați, psihologi, din instituții private pentru a demonstra că unul dintre părinți este rău, neglijent sau violent față de copil. Astfel de acțiuni stresează copiii și fac ca aceștia să treacă mai greu peste separarea de unul din părinți.
- Unii specialiști continuă să le ceară copiilor să scrie declarații sau explicații pe marginea situației raportate la Telefonul Copilului. Astfel de acte întocmite de copii la solicitarea angajaților primăriei de exemplu, le primim în calitate de răspuns pe cazul sesizat de serviciul de asistență telefonică 116 111.
- În continuare cel mai important moment din fișa de sesizare rămâne a fi nu copilul care este într-o situație de risc sau poate fi în pericol, ci important este persoana apelantă care a sesizat cazul la numărul scurt 116 111.

### **Concluzii și recomandări organizaționale**

→ Organizarea unor ședințe de lucru sau a unor sesiuni de instruire, în care specialiștii sunt ghidați cum să abordeze copiii abuzați sexual.

- ✓ Crearea programelor/serviciilor de lungă durată pentru copiii cu probleme mintale și a copiilor cu un comportament deviant. Lucrul cu familia și crearea unor competențe specifice, necesare specialiștilor în lucru cu acești copii și cu familiile lor.
- ✓ Elaborarea și promovarea unor programe ce au la bază metode pozitive de educare a copiilor, atât în școala cât și în grădinițe.
- ✓ Implicarea instituției mediatorului conflictelor ce au loc între părinții în proces de divorț sau în proces de separare. Mediatorul ar putea contribui la aplanarea neînțelegerilor dintre adulții care au în grija lor copii minori.
- ✓ Organizarea campaniilor de informare și sensibilizare pentru copii, dar și pentru publicul larg cu scopul de a promova serviciului Telefonului Copilului.

## **Concluzii și recomandări bazate pe activitatea internă a serviciului Telefonul Copilului.**

- ✓ Necesitatea identificării resurselor necesare pentru implementarea „**Planului de dezvoltare a serviciului Telefonul Copilului**” aprobat de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. Acest lucru va contribui la ridicarea nivelului de profesionalism al echipei și nu în ultimul rând va facilita menținerea nivelului ridicat de calitate a serviciilor oferite copiilor.
- ✓ Activitățile de informare și promovare sunt de o importanță majoră, astfel se face ca serviciul să fie cunoscut și să își îndeplinească misiunea la cel mai înalt nivel. Punerea în aplicare a „**Strategiei de comunicare a Telefonului Copilului**” este foarte importantă. În baza acestei strategii aprobate putem ajunge la fiecare copil. Mai ales că se observă lipsa cu desăvârșire a apelurilor de la copii vorbitori de limba rusă, acest lucru trebuie luat în considerație, datorită faptului că serviciul este unul național și despre el ar trebui să se cunoască în toate localitățile țării.
- ✓ „**Baza de date a serviciului Telefonul Copilului**”, analizele calitative și cantitative a sunetelor recepționate fac parte din evaluarea și monitorizarea calității serviciilor prestate de către echipa serviciului, necesitatea unei baze de date funcționale, ar conduce la îmbunătățirea procesului de analiză calitativă, raportare și nu în ultimul rând evidența apelurilor de intrare la numărul 116 111.