



„Un apel poate schimba  
viața unui copil”

**Raport de Activitate**

1 iunie 2014 – 1 iunie 2015



„Un apel poate schimba  
viața unui copil”

**Raport de Activitate**

1 iunie 2014 – 1 iunie 2015



# Cuprins

Notă asupra ediției .....	4
Informație generală despre Telefonul Copilului .....	6
<b>Capitolul 1.</b> Caracteristica generală a apelurilor înregistrate.....	8
<b>Capitolul 2.</b> Profilul apelurilor parvenite de la adulți.....	10
<b>Capitolul 3.</b> Profilul apelurilor parvenite de la copii .....	18
<b>Capitolul 4.</b> Repartizarea apelurilor conform lunilor, mediului de proveniență și sursei cunoașterii TC .....	22
<b>Capitolul 5.</b> Campanii de sensibilizare și materiale informative .....	26
<b>Capitolul 6.</b> Concluzii și recomandări .....	30

## Notă asupra ediției

Telefonul Copilului (TC) a fost creat ca un serviciu global de asistență telefonică gratuită pentru a oferi sprijin copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție. Serviciul operează cu număr pan-european **116 111**, accesibil în 28 state membre UE. În lume există 192 de linii telefonice pentru copii, prezente în 145 țări, acestea fiind parte a unei rețele globale, cunoscute sub denumirea de **Child Helpline International Foundation**.

În Republica Moldova serviciul telefonic gratuit pentru asistența copilului **116 111** (Telefonul Copilului) a fost lansat în iunie 2014, fiind implementat de *Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”* și gestionat de *Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei* în baza unui acord de prestare de servicii, încheiat între un ONG și o autoritate publică centrală.

Telefonul Copilului este un serviciu social național de specializare înaltă, cu apel gratuit și confidențial, accesibil 24 din 24 de ore, care oferă consiliere psiho-emoțională, informare privind drepturile copiilor și consultanță în domeniul protecției drepturilor copiilor. Activitatea serviciului are la bază un Regulament și Standarde minime de calitate, ce presupun principiile de evaluare a nevoilor imediate și a po-

tențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare și exploatare. Fiecare apel ce vizează situații de risc în care se află un copil este abordat individual, respectându-se principiul non-discriminării și promovând interesul superior al copilului. Mandatul serviciului prevede referirea cazurilor către instituțiile, autoritățile și specialiștii responsabili pentru protecția drepturilor copilului.

Raportul reprezintă o privire de sinteză asupra conținutului apelurilor din primul an de activitate și este destinat în primul rând grupurilor profesionale, care, în virtutea competenței lor, sunt responsabile să asigure respectarea drepturilor copiilor în practică și să acționeze în interesul suprem al copilului, astfel fortificând sistemul de protecție a drepturilor copilului și asigurând un mediu favorabil și armonios creșterii și dezvoltării copilului, în pofida situațiilor vulnerabile ale acestuia.

La modul concret, Raportul reflectă o caracteristică de ansamblu a tuturor apelurilor recepționate pe parcursul unui an de activitate, precum și, în particular, profilul apelurilor provenite atât de la copii, cât și de la adulți. Autorii au procedat de asemenea la o analiză a unor astfel de caracteristici adiacente ale apelurilor, cum ar

fi intensitatea lor calendaristică (pe luni ale anului), temporală (pe ore), mediul de proveniență (urban/rural), precum și la o paradigmă a surselor de cunoaștere a Telefonului Copilului (surse media, cunoscuți/rude/prieteni, activități informative și promoționale etc.). În pofida unei perioade relativ scurte (un an calendaristic) de activitate, autorii au suplimentat Raportul și cu un capitol aparte despre campanii de sensibilizare și materiale informativ-promoționale elaborate și difuzate. Ca și orice lucrare de acest gen, Raportul se încheie un cu un set de concluzii și recomandări atât privind îmbunătățirea asistenței te-

lefonice gratuite pentru copii, în particular, cât și pentru îmbunătățirea sistemului de asistență și protecție a drepturilor copilului, în ansamblu.

Autorii Raportului sunt departe de gândul că acest studiu este unul desăvârșit și vor fi foarte recunoscători celor care vor veni cu eventuale sugestii (inclusiv critice), propuneri privind perfecționarea continuă a serviciului telefonic gratuit pentru asistența copilului, realmente necesar celor care, ajunși la o situație de impas, așteaptă cel puțin susținerea celor din preajmă, dacă nu chiar un sprijin al comunității și primordial intervenția structurilor abilitate.

## Informație generală despre Telefonul Copilului

<b>Acoperire geografică:</b>	Republica Moldova, serviciu național, lansat la 1 iunie 2014.
<b>Viziune:</b>	O lume în care tehnologiile permit copiilor să fie ascultați, auziți fiecare în parte și prin vocile lor să fie modelată lumea în vederea realizării drepturilor copiilor.
<b>Misiune:</b>	A răspunde copiilor care au nevoie de îngrijire și protecție, acordându-le un sprijin real și imediat prin intermediul Telefonului Copilului 116 111.
<b>Beneficiari:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ copii, care apelează la serviciu în scop de consiliere, informare;</li><li>✓ părinți sau îngrijitori ai copiilor în scop de consiliere, informare și consultanță;</li><li>✓ persoane care</li><li>✓ doresc să refere cazuri privind necesitatea asistenței unui copil.</li></ul>
<b>Scopul:</b>	Sporirea nivelului de protecție a copiilor prin accesul direct și gratuit la consiliere psiho-emoțională și informarea copiilor despre drepturile lor și modalitățile prin care aceste drepturi pot fi apărute.

**Obiective:**

- ✓ a presta servicii de consiliere psiho-emoțională, ce răspund necesităților beneficiarilor serviciului;
- ✓ a oferi suport informațional despre drepturile copiilor și despre sistemul de protecție a drepturilor copilului;
- ✓ a spori accesul copiilor la sistemul de protecție prin aplicarea mecanismului de referire;
- ✓ a consolida sistemul de protecție a copilului în baza analizei datelor privind activitatea serviciului.

**Ce oferă Telefonul Copilului 116 111:**

- ✓ consiliere psihologică;
- ✓ informare în domeniul drepturilor copiilor;
- ✓ consultanță în domeniul protecției copilului;
- ✓ Consultații în română și rusă;
- ✓ Consultații individualizate;
- ✓ Confidențialitate și anonim;
- ✓ Apeluri gratuite de pe teritoriul Republicii Moldova

**Program de lucru:**

- ✓ 24/24 ore



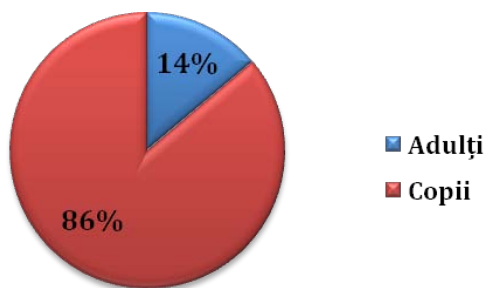
## Capitolul 1. Caracteristica generală a apelurilor înregistrate

În perioada **1 iunie 2014 – 1 iunie 2015** serviciul **telefonic gratuit pentru asistența copilului 116 111** (în continuare – Telefonul Copilului) a înregistrat **40.731** apeluri, dintre care **3.856** de apeluri unice, în care a fost oferită consiliere psihologică, suport informațional privind protecția drepturilor copilului și a fost organizată referirea cazurilor sesizate privind copii în situații de risc către specialiștii responsabili pentru intervenție, iar **1.280** sunt apeluri repetate, la care apelanții

au oferit informație suplimentară pe cazurile sesizate anterior, în care a fost necesară intervenția specialiștilor responsabili de protecția drepturilor copiilor, **36.875** sunt apeluri de cercetare<sup>1</sup>.

În primul an de activitate Telefonul Copilului a recepționat apeluri atât de la copii, cât și de la adulți de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Astfel din 3.856 de apeluri consiliate, 533 (14%) au provenit de la adulți, iar 3.323 (86%) – de la copii (a se vedea Diagrama 1).

**Diagrama 1. Apelanții Telefonului Copilului 116 111**

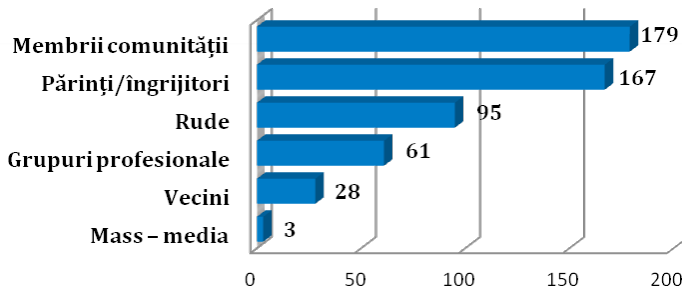


În perioada raportată în cazul *adulților* prevalează apeluri de la membrii comunității –**179** de apeluri (a se vedea Diagrama 2). De cele mai multe ori din această categorie de apelanți fac par-

te persoane care nu sunt indiferente și sesizează cazuri de neglijare și violență asupra copiilor, dar sunt și apeluri prin care se solicită informație ce nu ține de competența Telefonului Copilului.

<sup>1</sup> Apelurile de cercetare sunt apeluri mute, în care apelanții au testat dacă acest serviciu într-adevăr există, dar nu au avut curajul să vorbească. În primul an de activitate a Telefonului Copilului este firesc un număr atât de mare de apeluri de cercetare, deoarece, beneficiarii acestui serviciu îl testează, au nevoie de a căpăta încredere și ulterior revin cu solicitare de informație sau sesizări a cazurilor de risc în care se află copii.

Diagrama 2. **Apelanții Telefonului Copilului (adultți)**



Pe parcursul unui an de activitate Telefonul Copilului a devenit un îndrumător al părinților, oferind consiliere și informare în cazul a **167** de apeluri. Părinții/îngrijitorii sunt deseori cei care solicită suport psiho-emoțional în vederea soluționării dificultăților de comunicare cu copiii, precum și a celor de ordin educațional.

O pondere semnificativă o au și apelurile de la rude – **95** de apeluri, în mare parte de la bunele. Aceștia solicită consiliere și ajutor în soluționarea conflictelor dintre copii, în urma cărora suferă nepoții. Putem menționa că aceștia se implică activ în soluționarea cazurilor și revin repetat pentru a se informa ce este de făcut pe caz sau a ne informa dacă situația copiilor și a nepoților s-a schimbat.

În perioada dată au fost înregistrate **61** de apeluri de la grupuri profesionale. Aceste apeluri au parvenit de la asistenți comunitari, autorități tutelare locale și teritoriale, pedagogi, polițiști și lucrători medicali. De regulă, aceștia solicită informații suplimentare pe cazuri referite anterior de la Telefonul Copilului sau se-

sizează noi cazuri ce vizează situații de risc ale copiilor din comunitate, pentru care au nevoie de suport informațional. Categoria dată include de asemenea apelurile ce vizează colaborarea cu grupurile profesionale, care solicită informații despre Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, precum și Instrucțiunile privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor, victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului (Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 270 din 08.04.2014).

În cazul a **28** de apeluri cei care au sesizat cazuri de neglijență sau abuz asupra copiilor au fost vecinii. Este îmbucurător faptul că vecinii sunt motivați să se implice atunci, când văd situații în care copiii sunt supuși neglijenței sau diferitelor forme de abuz cel puțin printr-un apel, în care sesizează situația copiilor, chiar și în cazul când preferă să rămână în anonim.

## Capitolul 2. Profilul apelurilor parvenite de la adulți

### Tipul serviciilor oferite apelantului adult

Din **533** de apeluri recepționate de la adulți, **183** sunt **Apeluri de informare**. Această categorie include solicitări de informații cu caracter general (de exemplu, referitor la tipul asistenței oferite de Telefonul Copilului, informații privind încălcarea drepturilor copiilor etc.) și informații cu caracter specific (de exemplu, ajutor financiar de care pot beneficia persoanele ce au în grijă mai mulți copii, procedura de stabilire a graficului de întrevederi cu copilul atunci când părinții sunt în divorț etc.).

Cele mai multe sunete parvenite la Telefonul Copilului vizează **Consilierea psihologică** oferită adulților – **41** de apeluri. De obicei, cei care solicită suport psiho-emoțional sunt părinții sau bunicii. Ei relatează despre situații de neînțelegere cu copiii la diferite etape de vârstă a acestor din urmă. Apelanții se arată îngrijorați de anumite aspecte ale comportamentului copiilor, în special la vârsta adolescenței și cer sfaturi și recomandări

cum ar trebui să reacționeze în anumite circumstanțe la anumite comportamente ale copiilor.

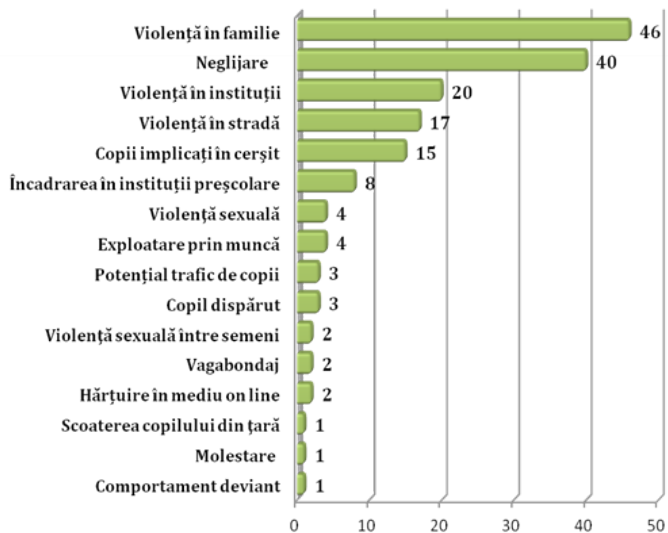
O atenție deosebită a fost acordată apelurilor care au vizat **Servicii alternative de protecție a copilului**, fiind înregistrate **9** apeluri de acest gen și în care au fost abordate întrebări privind instituirea tutelei sau curatelei, apelanții solicitând informație despre procedura legală de instituire a tutelei/curatelei, asistența parentală profesionistă sau procedura de adopție a copiilor.

În perioada raportată au fost înregistrate și **131** de apeluri la categoria **Altele**. Această categorie include solicitări ce nu intră în competența Telefonului Copilului. În cazul lor adulții solicită informații despre alte servicii publice și se interesează cum ar putea contacta instituțiile corespunzătoare.

### Probleme abordate de apelanții adulți

Din cele **533** apeluri recepționate de la adulți, în **169** sunt reflectate problemele abordate de aceștia (a se vedea *Diagrama 3*).

Diagrama 3. Probleme abordate de apelanți adulți



În perioada vizată, cel mai mare număr de cazuri a fost înregistrat la categoria **violență în familie**, în număr de **46** de apeluri. Acestea vizau cazuri în care copiii sunt supuși violenței emoționale și fizice în familie. Violența față de copii, atât fizică, cât și cea emoțională, este aplicată de

membrii familiei după cum urmează: părinte – **39** de cazuri, bunei – **3** cazuri, tutore – **1** caz, concubinul mamei – **1** caz, unchi – **1** caz, semenii copii – **1** caz.

Cazul de mai jos (apel consiliat la TC) descrie una din situațiile de violență asupra copilului.

#### “ Copiii mei au găsit într-o colibă o fată!”

Alina, 10 ani, a fost adăpostită de o familie din aceeași localitate. Fata a fost găsită de niște copii pe când se jucau lângă o casă părăsită. Copila era murdară, speriată și flămândă.

Alina fugise de acasă, iar în aceea noapte a dormit într-o colibă de lângă o casă fără stăpâni. Părinții fetei consumă frecvent alcool, aplică violență fizică și emoțională asupra copilului. Deseori fata era trimisă de părinți la magazin după băuturi alcoolice și țigări, iar dacă refuza, era bătută. Fata refuză categoric să revină în familia sa.

În discuție cu persoana apelantă, consilierii au solicitat să vorbească direct cu copilul pentru elucidarea detaliilor cazului. Fata a relatat consilierilor că deseori era pedepsită aspru pentru refuzul de a procura alcool. Părinții o băteau tare cu cureaua sau cu alte obiecte dure ori putea fi trasă de păr.

În acest caz consilierii au luat imediat legătura cu autoritatea tutelară locală. Prioritatea de moment era asigurarea securității copilului și excluderea riscurilor pentru

viața și sănătatea acestuia. A fost contactată de asemenea și autoritatea tutelară teritorială pentru evaluarea și monitorizarea copilului și a familiei.

Fata a fost separată pentru o perioadă de timp de părinți, fiind cazată la un centru de plasament din raion. Între timp părinții au fost monitorizați de specialistul responsabil pentru protecția drepturilor copilului și asistentul social. Astfel, părinții au urmat tratament narcologic și au pregătit o odaie separată pentru a primi copilul acasă.

La moment, fata este plasată în cadrul unui serviciu de asistență parentală profesionistă din localitatea vecină și urmează să fie adusă acasă după o evaluare finală a părinților, până la începutul anului de învățământ.

*(Cazul înregistrat la Telefonul Copilului 116 111 este editat cu respectarea principiului confidențialității.)*

Pe parcursul unui an de activitate la Telefonul Copilului au fost înregistrate și consiliate **20 de** apeluri cu **violență asupra copiilor în instituții de învățământ**. În apelurile din această categorie copiii au sesizat consilierii despre violența la care erau supuși la școală sau în alte instituții. În cele mai multe cazuri sesizate la TC violența în instituții a fost aplicată de pe-

dagogi (18 cazuri), de semeni-copii (1 caz), lucrător medical (1 caz). Astfel, în majoritatea apelurilor copiii supuși violenței emoționale și fizice vorbesc despre stările emoționale care i-au marcat. În cazurile instuițiilor de învățământ, unde violența este aplicată de cadrele didactice, se relatează despre refuzul copiilor de a merge la școală sau despre scăderea reușitei școlare.

### „Nu mai vreau să fiu jignită la școală”

Aceste cuvinte erau rostite zilnic de Irina, în vârstă 11 ani. Copilul zi de zi refuza să meargă la școală din motiv că acolo era umilită și agresată verbal de profesoara ei. Atitudinea profesoarei o făcea să se simtă rău la școală, iar cuvintele jignitoare spuse în adresa ei o umileau atât de mult, încât mersul la școală a devenit insuportabil. Colegii manifestau și ei o atitudine umilitoare din moment ce profesoara își permitea să se comporte astfel.

Din apel consilierii au aflat că eleva era amenințată de profesoară că nu va finaliza cu succes anul de studii, că va avea doar note negative. Pe lângă faptul că profesoara vorbea cuvinte umilitoare, putea să o hărțuiască fizic, prin a o “ciupi”. Acest comportament profesoara îl manifesta față de mai mulți copii din diferite generații. Irina a fost un copil cu note bune, dar de când profesoara a început să manifeste acest comportament, a scăzut reușita la majoritatea obiectelor de studii.

În acest caz, consilierii au luat legătură cu Direcția Învățământ din raion. În cadrul acestui apel specialiștii din cadrul Direcției au fost deschiși spre soluționarea problemei, consilierii fiind informați că va fi delegat un specialist în teritoriu pentru evaluarea cazului. În apel, conform mandatului TC, a fost păstrată confidențialitatea persoanei apelante și a copilului.

După o perioadă scurtă de timp, la TC copilului a fost preluat un apel repetat în care persoana apelantă, fiind foarte speriată, vorbea despre faptul că a fost organizată o

adunare de părinți, la care au fost amenințați părinții pentru faptul că cineva din copii a denunțat profesoara.

În final, persoana apelantă, implora consilierii de a nu se implica pe caz, deoarece frica copilului s-a accentuat, refuzând să meargă la școală.

*(Cazul înregistrat la Telefonul Copilului 116 111 este editat cu respectarea principiului confidențialității.)*

În **17** apeluri am fost sesizați despre cazuri de **violență asupra copiilor în stradă**. Aceste apeluri reflectă violență fizică și emoțională aplicată copiilor de către vecini (10 cazuri), semeni-copii (5 cazuri), persoane străine (2 cazuri).

Profilul acestor apeluri reflectă cazuri de aplicare a violenței asupra copiilor din partea persoanelor din preajma lor și denotă o gravă problemă de proiectare din partea adulților (de multe ori grupuri profesionale care lucrează cu copiii) a propriilor probleme asupra copiilor. Este regretabil faptul că unii copii se confruntă zi de zi cu agresivitate din partea adulților, care de fapt trebuie să-i protejeze, ei

nu se bucură de siguranță în familie, la școală, în stradă.

Într-un an de activitate în **40** de apeluri adulții au fost persoanele care au sesizat consilierii de la Telefonul Copilului despre cazuri de **neglijare față de copii**. Cazurile de neglijare au vizat situații în care părinții se eschivează de la creșterea și educarea copiilor. Mai mult ca atât, copiii sunt lăsați fără supraveghere pe o perioadă mare de timp, fiind supuși diferitelor riscuri. În majoritatea apelurilor se relatează despre părinți care duc un mod de viață dezorganizat, făcând abuz de alcool și/sau droguri. Cazul de mai jos reflectă una din situațiile de neglijare, sesizată la Telefonul Copilului **116 111**.

### “Luați-mă la voi acasă!”

Cătălina, 6 ani, pentru care își făcea griji toată comunitatea, oferindu-i îmbrăcăminte și hrană, a ajuns să repete de nenumărate ori pe zi aceste cuvinte. Tuturor le părea rău pentru ea, dar nimeni nu știa cum să o ajute. Din păcate, mama ei nu-și asuma responsabilitatea pentru fată, ducând un mod de viață dezordonat. Copila era lăsată într-o locuință care nu se încălzea, fără mâncare și supraveghere. Mama deseori consuma alcool și era vizitată de bărbați, copilul fiind martor la scene indecente. Cătălina ruga persoanele din localitatea sa să o ia la ei acasă.

Persoana care a apelat la TC spunea că și-ar dori mult ca fata să rămână să locuiască la ei. Consilierii Telefonului Copilului au informat apelanta despre existența unei proceduri legale și despre necesitatea intervenției, în cazul dat a specialiștilor în domeniul protecției copiilor.

Astfel, consilierii au luat legătura cu autoritatea tutelară locală și, concomitent, cu autoritatea tutelară teritorială. Copilul a fost separat de mamă și referit la un centru de plasament din raion. Mama nu manifestă dorința de a schimba lucrurile spre binele copilului, de-aceia a fost re-evaluată situația familiei date, pentru ca fetița să

poată beneficia în continuare de plasament. Odată cu începutul anului școlar copilul va putea merge la școala din preajma centrului de plasament.

*(Cazul înregistrat la Telefonul Copilului 116 111 este editat cu respectarea principiului confidențialității.)*

La categoria **Copii implicați în cerșit** au fost înregistrate **15** apeluri (a se vedea Diagrama 3). În aceste apeluri persoanele care au sunat relateau despre adulți care deseori sunt văzuți cerșind cu copiii mici în brațe în locuri aglomerate. Copiii aveau un comportament pasiv sau dormeau timp îndelungat. Mai mult ca atât, nu aveau vestimentație potrivită timpului de afară. Au fost semnalate de asemenea și cazuri în care copiii cu vârsta cuprinsă 7-15 ani au fost văzuți cerșind în stradă. Apelanții remarcă adesea că cei care cerșesc sunt su-pravegheați de alte persoane adulte.

Categoria **Încadrarea în instituțiile preșcolare** însumează **8** apeluri ce se referă la solicitări de informații din partea părinților/îngrijitorilor privind procedura de înscriere în instituțiile date.

În cazul a **4** apeluri consultanții au fost informați despre situații de **violență sexuală asupra copiilor** din partea adulților. În aceste apeluri Telefonul Copilului a fost sesizat despre copii de vârste diferite, prezumate victime ale abuzului sexual. În 2 din cele 4 cazuri au fost sesizate cazuri de abuz care ar fi avut loc în familie și suspecții abuzatori ar fi persoane din imediata apropiere a copilului. Celelalte 2 apeluri descriu situații când copiii ar fi fost abuzați sexual de persoane străine.

**Patru apeluri** au fost înregistrate la categoria potențial caz de **exploatare prin muncă** a copilului. În 2 cazuri din cele 4 apelanții relateau despre copii cu vârsta până la 10 ani, care sunt impuși să îndeplinească munci peste puterile lor. Celelalte 2 apeluri vizau adolescenți care muncesc în condiții ce influențează negativ dezvoltarea armonioasă a acestora și starea psihologică a copiilor.

**Trei apeluri** au vizat potențiale cazuri de **trafic de copii**. În unul din apelurile menționate Telefonul Copilului a fost sesizat despre faptul că mama și-ar fi vândut copiii unei familii de romi. Un alt apel viza situația unei minore care a născut un copil și exista riscul să fie „ajutată” de către o cunoștință să plece la muncă peste hotarele țării. Cel de-al treilea apel reflectă cazul unei minore care, din spusele apelantului, dădea dovadă de comportament deviant, trezind suspiciuni că ar fi exploatarea sexuală de persoane străine care profitau de vulnerabilitatea vârstei copilului și neînțelegerii riscului la care este expusă.

În cazul altor **3** apeluri consilierii TC au fost sesizați despre **dispariția copilului**. Aceste apeluri reflectă cazurile unor băieți care, din spusele apelanților, manifestă comportament deviant, fug cu regularitate de acasă. În aceste cazuri părinții relatează că nu cunosc

cum să-și țină acasă copilul și ce e necesar să întreprindă pentru a evita repetarea acestor situații. În toate cazurile părinții au relatat că s-au adresat la psiholog, însă sugestiile oferite de specialiștii la care au apelat nu au ameliorat starea lucrurilor.

Despre **violență sexuală între semenii** consilierii au fost sesizați în 2 apeluri. Aceste apeluri au vizat situația a doi minori, cu vârsta de până la 10 ani, care se presupunea că ar fi fost abuzați sexual de către alți minori cu vârsta cuprinsă între 12-14 ani. În ambele situații copiii abuzați au fost amenințați să păstreze secretul, însă unele persoane apropiate copiilor au observat semne vizibile ale abuzului și din discuție cu aceștia au aflat despre cele întâmplate.

**Două apeluri** au vizat situații de **vagabondaj**. În ambele situații vagabondajul a fost precedat de fuga de acasă. În cazul celor două apeluri copiii au fost incluși în programe de reabilitare, însă, cu regret, nu le frecventează. Specificul copiilor ce practică vagabondajul este faptul că ei fug repetat atât din centrele de plasament, cât și din orice alte instituții, fapt ce denotă necesitatea elaborării unor programe individualizate de reabilitare, care să răspundă nevoilor acestor copii.

În 2 apeluri Telefonul Copilului a fost sesizat **despre hărțuire în mediul on-line** a copiilor. În aceste cazuri părinții au solicitat intervenția serviciului de asistență telefonică în vederea eliminării mesajelor ofensatoare la adresa copiilor.

Într-un singur apel TC a fost sesizat despre **scoaterea copilului din țară**. Tatăl a decis să plece cu copilul din țară, fără să anunțe mama acestuia despre plecare, ei fiind în proces de divorț.

Un apel a vizat **molestarea copilului**. În acest caz se presupune că un copil ar fi fost molestată de o persoană adultă, proprietarul apartamentului pe care îl închiriază mama acestui copil.

Un alt apel a vizat situația unui copil, în vârstă de 14 ani, care manifestă **comportament deviant**. Neînțelegerile și conflictele cu copilul au făcut ca tatăl să apeleze la Telefonul Copilului pentru a solicita ajutor în situația care îl depășea. Copilul său manifesta un comportament greu de controlat, având deprinderi de a minți și a fura, iar în situațiile de conflict cu tatăl copilul alegea fuga de acasă pentru o perioadă de câteva zile.

Conținutul apelurilor în perioada raportată denotă un anumit grad de responsabilitate ce o manifestă adulții care au raportat cazuri vizând situații de risc a copiilor. Îmbucurător este faptul că la Telefonul Copilului au sunat părinți, rude sau vecini îngrijorați de soarta altor copii din comunitate decât cei proprii.

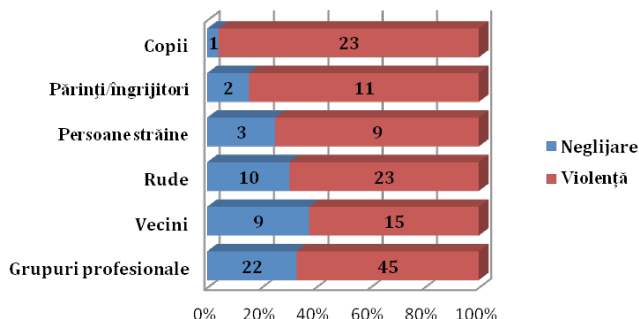
Aici mai putem menționa faptul că apelanții sună repetat la Telefonul Copilului pentru a informa suplimentar cum evoluează situația pe caz. În Diagrama 4 sunt prezentate apelurile repetate, inclusiv raportul dintre cazurile de neglijare și cele de violență. Apelurile repetate sunt la fel de importante ca și cele unice, deoarece în multe



cazuri ele conțin informație valoroasă privind situația de risc în care se află copiii, detalii suplimentare privind

evoluția cazului sau momente ce țin de implicarea activă sau neimplicarea specialiștilor în soluționarea lor.

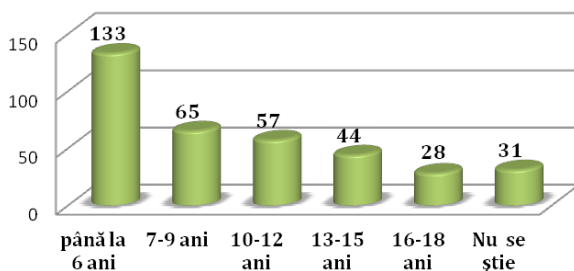
**Diagrama 4. Apeluri repetate, inclusiv raportul dintre cazurile de neglijare și cele de violență**



De la lansarea serviciului și până în prezent consilierii au recepționat apeluri din partea adulților, în care erau informați sau sesizați despre situațiile de risc a copiilor de diferite vârste (a

se vedea Diagrama 5). În majoritatea apelurilor informația viza mai mulți copii din aceeași familie, în care sunt descrise situații de neglijare, violență, cazuri de cerșit sau exploatare.

**Diagrama 5. Vârsta copiilor vizați în apeluri recepționate de la adulți**



Adulții au sunat la Telefonul Copilului pentru a relata despre cazuri care necesitau intervenția imediată a specialiștilor. Îmbucurător este că Telefonul Copilului a căpătat încredere în rândul adulților prin faptul că le oferă confidențialitatea datelor personale.

Cazurile exemplificate care descriu situații de risc a copilului nu sunt unicele în istoria apelurilor la Telefonul Copilului. Operând cu informația recepționată la telefon, consilierii au încercat de fiecare dată să intervină cât mai operativ, informând în ace-

lași timp apelații despre măsurile de protecție a copilului prevăzute de legislația națională.

Responsabilitatea creșterii, educării și oferirii unui climat psihologic favorabil pentru copil revine, în primul rând, familiei. Anumiți factori psihosociali și biologici pe care îi generează unii părinți prin comportamentul lor privează copiii de posibilitatea de a se dezvolta într-un mediu fizic și

psihologic sănătos. Iată de ce, rude, prieteni și persoane din vecinătatea imediată a familiei cu copii în situații de risc, sunt cei care trebuie să apeleze la diferite servicii existente și să intervină sau să solicite ajutor pentru familia respectivă. Cazurile și situațiile de risc pot fi prevenite, viața unui copil poate fi schimbată spre bine și aceasta o demonstrează cele câteva cazuri descrise în raport.

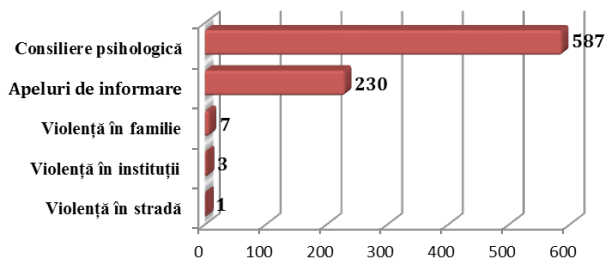
## Capitolul 3. Profilul apelurilor parvenite de la copii

În perioada raportată, din numărul total de apeluri (3.323) parvenite de la copii, prevalează **apelurile de verificare**, în număr de **2.495**. Apelurile de verificare includ diverse întrebări, istorioare, prin care copii relatează despre situații cu care se confruntă zi de zi. Deseori copiii relatează despre neînțelegerile lor cu prietenii sau cu părinții, despre certuri și alte situații tensionate în care sunt implicați ori sunt martori. În multe dintre apeluri de la această categorie cei care au

telefonat reprezintă grupuri de copii, care vorbesc despre unele situații pe care la vârsta lor nu au de unde să le cunoască, doar dacă nu au fost martori la asemenea situații în care erau implicați adulții.

În același timp, se poate menționa că acești copii cunosc în ce cazuri pot apela Telefonul Copilului **116 111** pentru a solicita ajutorul/suportul de care au nevoie. *Diagrama 6* reflectă tabloul apelurilor recepționate de la copii pe categorii.

*Diagrama 6. Profilul apelurilor parvenite de la copii*



Copiii au reușit într-o perioadă scurtă de timp să relateze în adresările lor la Telefonul Copilului istorioare, care reflectă specificul acestui serviciu. Prin aceste istorioare copii testau funcționalitatea serviciului. De remarcat este faptul că de cele mai multe ori, după ce au căpătat încredere în consilierii Telefonului Copilului, ei revin și povestesc lucruri care li se întâmplă la

școală sau în familie, situații în care au nevoie de suport psiho-emoțional. Acest tip de apeluri au fost înregistrate în categoria *consiliere psihologică*. **Consiliere psihologică** a fost oferită copiilor în cazul a **594** apeluri, în care ei povestesc despre probleme sentimentale sau solicită sfaturi privind relații de simpatie. Foarte frecvent copiii solicită un sfat din partea con-

silierului în diferite situații de conflict intern, cum ar fi depășirea fricii sau luarea unor decizii în anumite situații dificile. Deseori în discuția cu copiii se face observată lipsa de afecțiune sau de comunicare cu părinții.

Important de menționat că în acest an de activitate Telefonul Copilului a fost apelat de copii de vârste fragede, care erau singuri acasă și au împărtășit cu toată încrederea gândurile, activitățile și lucrurile care îi deranjează. Multitudinea de subiecte abordate și apelurile repetate din partea copiilor demonstrează încrederea pe care au obținut-o micii beneficiari în Telefonul Copilului **116 111**.

În **230 de apeluri de informare** copiii au telefonat pentru a întreba despre **drepturile lor** și, respectiv, a se informa despre **specificul Telefonului Copilului**. Majoritatea apelurilor (**218**) sunt cele în care copii au dorit să afle în ce situații se pot adresa la TC.

În **7** apeluri consilierii au fost sesizați de copii despre **violența în familie**. Violența atât fizică, cât și cea psihologică față de copii este aplicată de persoane adulte din cadrul familiei, cum ar fi părinte (4 cazuri), bunei, concubinel mamei, unchi (câte 1 caz). În vederea ameliorării situației copiii au solicitat de la consilieri intervenția specialiștilor în asemenea cazuri.

Despre **violența în instituții** copiii au sesizat consilierii în **3** cazuri. În aceste apeluri copiii au relatat despre violența care a fost aplicată în afara familiei de către copii, semenii ai lor (2 cazuri), pedagog (1 caz).

Un caz viza o situație de **violență în stradă**, aplicată de către vecin.

Pe parcursul unui an de activitate a serviciului, copiii au sunat pentru a ne împărtăși ceea ce li se întâmplă zi de zi. În cazurile de mai jos sunt inserate câteva dintre situațiile relatate de copii.

### „Mama mea se simte foarte rău, mi-e frică să sun la ambulanță !”

Aceste cuvinte au fost rostite de Maria, în vârstă de 10 ani, îngrijorată de starea de sănătate a mamei sale. Printre lacrimi copila spunea că ea trebuie să aibă grijă de mama care deseori are crize și își pierde cunoștința, iar ei îi este frică de aceste stări. În timpul discuției cu consilierul, Maria repeta că mama se va sinucide și că ea este vinovată de tot răul ce i se întâmplă. Mama care suferea de probleme psihice și mai avea dificultăți în găsirea unui serviciu stabil, mereu îi vorbea fetei despre faptul că se va omorî și copilul va rămâne singur.

Consilierii au asigurat-o pe Maria că poate suna ori de câte ori are nevoie de suport. Totodată, despre acest caz au fost informate autoritatea tutelară locală și autoritatea tutelară teritorială pentru evaluarea și monitorizarea situației copilului și a familiei. Respectiv, familia este monitorizată de specialiștii din domeniul protecției copilului și beneficiază de ajutor material. Copilul frecventează regulat școala, totodată merge la ședințe cu psihologul.

(Cazul înregistrat la Telefonul Copilului **116 111** a fost editat cu respectarea principiului confidențialității.)

Consilierii au preluat, de asemenea, un șir de apeluri în care copii vorbesc despre anumite sarcini casnice pe care le au și pe care nu pot să le realizeze din cauza vârstei prea mici. De cele mai dese ori copiii cer sfat privind îngrijirea fraților/surorilor mai mici, încălzirea bucatelor pentru masă sau îngrijirea animalelor domestice. În toate aceste cazuri copiii menționează faptul

că nu au o persoană adultă în apropiere, care ar putea să-i ajute. Astfel de situații reflectă cazuri în care copiii deseori li se delegă sarcini dificile vârstei și gradului de dezvoltare a lor.

Consilierii, preluând astfel de apeluri, se asigură dacă acești copii nu sunt în situație de risc și oferă indicații și sfaturi concrete care să-i ajute pe copii să facă față sarcinilor despre care relatau.

### “ Eu sunt singur acasă! ”

În fiecare zi, pe parcursul unei perioade îndelungate de timp, consilierii vorbeau cu Ionuț, un băiat de 6 ani, care se afla singur acasă, fiindcă părinții erau la serviciu până târziu, iar el nu putea merge la grădiniță, deoarece era răcit. Copilul a auzit despre Telefonul Copilului la televizor și a decis să sune, pentru că îi era trist. Consilierii erau lângă Ionuț atunci când desena sau se juca, când își pregătea masa sau dorea să vorbească cu cineva, în timp ce părinții reveneau acasă aproape de miezul nopții. Copilul a reușit să convingă consilierii de faptul că la o vârstă mică se descurca foarte bine singur acasă, doar că îi era foarte trist. Mare le-a fost mirarea părinților când Ionuț le-a transmis receptorul după ce a sunat la **116 111** pentru a le demonstra că Telefonul Copilului există.

Băiatul a fost încurajat ca să revină la Telefonul Copilului și vorbească de fiecare dată când are nevoie, aici mereu poate găsi un prieten care îl va asculta.

*(Cazul înregistrat la Telefonul Copilului **116 111** a fost editat cu respectarea principiului confidențialității.)*

### “Nu mai rezist să trăiesc în așa atmosferă tensionată!”

Așa a început apelul Olgăi, în vârstă de 16 ani. Bunelul o numește cu cuvinte urâte și o etichetează că va ajunge „un nimeni” în viață. Mereu îi reproșează că locuiește gratis și că mănâncă din contul lui. Pe parcursul a trei ani de zile, de când locuiește cu bunelul, fata este nevoită să muncească după orele de școală. Olga spune că își dorește mult să meargă acasă, căci fratele și sora au nevoie de ea, aceștia fiind neglijați de mamă lor. Împreună cu aceștia mai locuiește concubinul mamei și câteva rude, iar casa în care stau cu toții este într-o stare dezastruoasă, adulții consumă periodic alcool.

Mama fetei insistă ca aceasta să stea cu bunelul pentru a putea obține apartamentul acestuia. O suna în fiecare zi și o amenința cu bătaia în caz de neascultare. Olga era foarte dezamăgită și își dorea mult să facă studii pentru a obține o meserie.

Intervenția imediată și ulterioară a consilierilor a fost discutată cu copilul. Astfel că minora a fost informată că va fi sesizată autoritatea tutelară locală și teritorială. Olga le-a mărturisit consilierilor că dorește să fie separată de familia ei și că vrea să meargă la un centru de plasament.

A fost luată legătura imediată cu autoritatea tutelară locală și, concomitent, cu autoritatea tutelară teritorială. Olga a fost plasată în regim de urgență la un centru de plasament, iar familia fetei a fost luată la evidența specialiștilor pentru evaluarea și monitorizarea cazului.

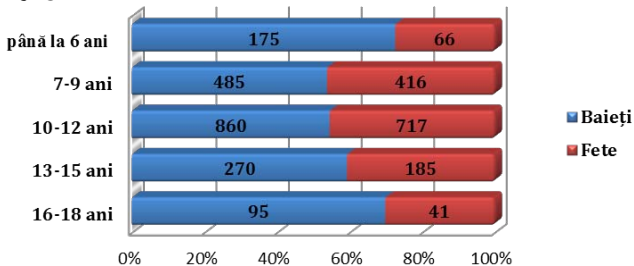
*(Cazul înregistrat la Telefonul Copilului 116 111 a fost editat cu respectarea principiului confidențialității.)*

Copiii care s-au adresat la Telefonul Copilului au relatat probleme cu care se ciocnesc la școală sau acasă, situații de hărțuire la școală, conflicte în familie sau cu prietenii, situații despre care le este incomod să le discute cu cei apropiați.

Atât fetele, cât și băieții povestesc, în funcție de vârsta pe care o au, situații diverse care li se întâmplă.

Totodată, băieții au sunat mai des decât fetele (a se vedea Diagrama 7). Numărul mare de apeluri din partea băieților se explică prin faptul că aceștia sunt mai timizi în exprimarea către adulți sau între semenii a problemelor ce îi preocupă, de-aceea ei pot reveni de mai multe ori până când își expun problema reală care îi deranjează.

### Diagrama 7. Repartizarea apelurilor parvenite de la copii în dependență de vârstă și gen



Băieții de cele mai multe ori au sesizat situații de violență fizică între semenii, hărțuire în mediul școlar, situații în care ei sunt intimidati, solicitând sprijin în depășirea problemelor emoționale care îi frământă.

Fetele însă sunt cele care își expun mai ușor preocupările și sentimentele pe care le au, situațiile prin care trec. Acestea deseori sesizează situații care, din spusele lor, li se întâmplă colegilor sau persoanelor din preajmă. Problemele lor țin de neînțele-

geri în familie sau cu prietenii, trăiri sentimentale etc.

Lipsa de comunicare eficientă, atenție și afecțiune din partea părinților sau îngrijitorilor îi face pe copiii să caute comunicare în altă parte încercând să-și transmită emoțiile, realizările sau problemele cu care se ciocnesc zilnic. În acest context Telefonul Copilului este un instrument absolut necesar care poate ajuta copii nu doar în situații de risc, dar și atunci când simt insuficiența de comunicare cu cei dragi.

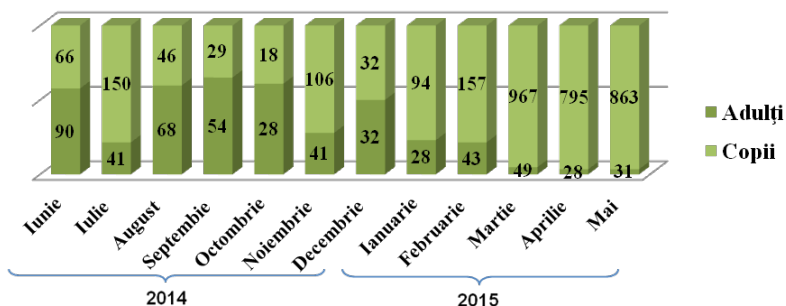
## Capitolul 4. Repartizarea apelurilor conform lunilor, mediului de proveniență și sursei cunoașterii TC

### Repartizarea calendaristică a apelurilor

Pe parcursul perioadei raportate numărul de apeluri parvenite lunar la Telefonul Copilului a avut o dinamică diversă. Astfel, dacă în primele 6 luni

de activitate s-a înregistrat o creștere ușoară a apelurilor, atât din partea copiilor, cât și din partea adulților, atunci începând cu luna februarie 2015 apelurile din partea copiilor au crescut considerabil (a se vedea Diagrama 8).

Diagrama 8. Repartizarea apelurilor după lunile anului



Creșterea semnificativă a apelurilor recepționate de la copii în perioada februarie-mai 2015 se datorează campaniei de promovare din România a Telefonului Copilului cu același număr **116 111**. Campania „Nu fi răutăcios, fii prietenos!” a fost difuzată la TV Cartoon Network, urmărită și de copiii din Republica Moldova. Astfel un număr mare de copii au aflat la acest post TV despre acestui serviciu și nu au ezitat să contacteze Telefonul Copilului.

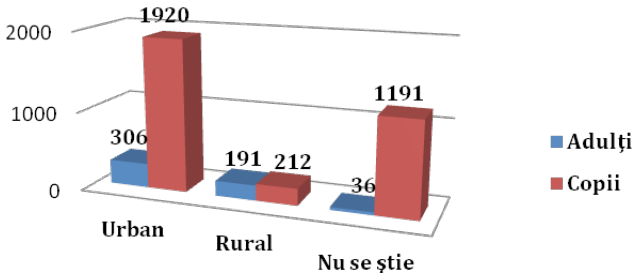
### Mediul de proveniență a apelurilor

Repartizarea apelurilor după principiul urban/rural indică o diferență considerabilă, cele mai multe sunete fiind recepționate din mediu urban (a se vedea Diagrama 9). Această diferență poate fi explicată prin faptul că Telefonul Copilului nu a fost promovat în mediu rural. Majoritatea apelurilor au parvenit din municipiul Chișinău și suburbiile acestuia. Din mediul rural s-au evidențiat cu apeluri raioanele Ungheni, Călărași

și Nisporeni. În rest, celelalte regiuni se succed cu o diferență mică. În acest context se poate remarca faptul că apelanții din mediul rural s-au

informat reciproc despre existența serviciului în urma unor sesizări anterioare ce vizau situația de risc a copiilor din localitate.

**Diagrama 9. Mediul de proveniență a apelurilor**

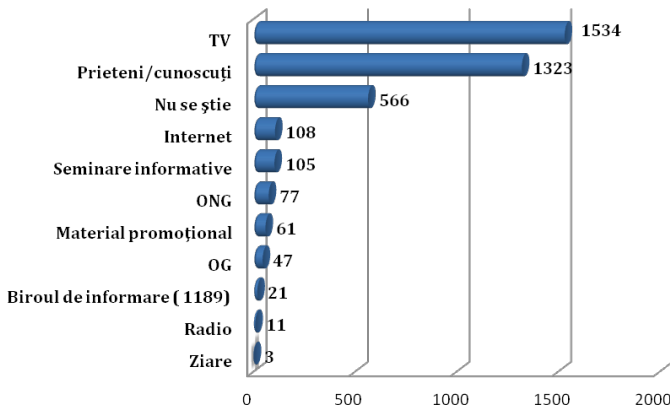


### Sursa cunoașterii despre TC

Diagrama 10 reflectă sursa cunoașterii despre Telefonul Copilului. De cele mai dese ori apelanții au aflat despre acest serviciu de la posturi TV. Cele mai multe apeluri în care au menționat această sursă a cunoașterii TC au fost din partea copiilor. Copiii au relatat despre campania de informare împotriva hărțuirii „Nu fi răutăcios, fi prietenos!”, lansată la postul de te-

leviziune Cartoon Network. Dat fiind faptul că în cadrul spotului pentru copii este menționat numărul Telefonul Copilului România **116 111**, aceștia formau numărul dat pentru a discuta problemele sau întrebările care îi preocupă fără a cunoaște în mod expres că există asemenea serviciu și în Republica Moldova sau crezând că respectiva campanie este și pentru republica noastră.

**Diagrama 10. Sursa cunoașterii Telefonului Copilului**





La fel o sursă a cunoașterii deseori menționată sunt *Prietenii/Cunoscuții*. Observăm că atât copiii, cât și adulții se informează reciproc despre existența serviciului.

Pentru adulți o sursă frecventă de informare este Internetul. Părinți, rudele sau vecinii copiilor, precum și alți membri ai comunității, au precizat că, accesând Internetul pentru a găsi careva indicații privind protecția drepturilor copiilor aflați în situații de risc, au aflat despre Telefonul Copilului și au sunat pentru a adresa întrebări sau a sesiza anumite cazuri.

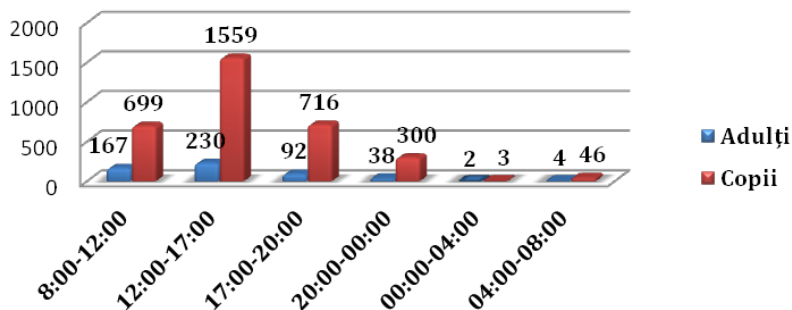
Alte surse de informare, prezentate în diagramă (*Internet, Seminare*

*informative, Material promoțional, ONG, OG, Biroul de informare 1189, Radio, Ziare*) sunt menționate în mai puține cazuri, comparativ cu cele trei menționate anterior.

### Timpul apelurilor

Dat fiind faptul că Telefonul Copilului 116 111 este accesibil 24 din 24 de ore, este oportun să facem anumite estimări privind distribuția apelurilor în cele 24 de ore. Cele mai multe apeluri au fost înregistrate, atât de la copii, cât și de la adulți, între orele 12:00 – 17:00 (a se vedea Diagrama 11). Acest lucru poate fi explicat și prin faptul că intervalul respectiv de timp este perioada cea mai activă a zilei.

Diagrama 10. Ora apelurilor



Copiii sunt activi și în alte perioade ale zilei – în orele de seară, atunci când își petrec timpul cu prietenii la joacă, precum și în orele dimineții, când sună și de la școală. De remarcat faptul că deși în intervalul de timp 20.00-00.00 preponderent sună adulții, și copiii apelează în aceste ore destul de târziu pentru ei. Analizând profilul apelurilor din acest interval de timp, putem constata că mulți dintre copiii

care au apelat la TC erau fără supravegherea adulților, părinții fiind la serviciu de noapte sau permițându-le copiilor aflarea în afara domiciliului.

Dinamica orelor apelurilor la adulți demonstrează că aceștia aleg, ca și copiii, mai des orele active ale zilei, apoi orele dimineții sau serii, după serviciu, pentru a se adresa la Telefonul Copilului. De remarcat sunt și apelurile parvenite în timp de noapte.

Între orele 20:00 – 8:00, pe parcursul perioadei raportate, dintre apelurile consiliate, 17 apeluri unice au fost înregistrate drept cazuri de *Violență în familie (6)*, *Violență asupra copiilor în afara familiei (4)*, *Copil dispărut (1)*, *Neglijare (4)*, *Molestare (1)*, *Vagabondaj (1)*. În 3 din cele 17 cazuri menționate s-a intervenit în regim de urgență pentru a asigura evitarea

unor situații de pericol iminent pentru copii. Consilierii au luat legătura imediată cu Inspectoratul de Poliție, unici specialiști care au în mandat intervenția pe timp de noapte. Chiar dacă era necesară intervenția Autorității Tutelare Locale, aceasta nu a fost posibilă din cauza programului de lucru a specialiștilor abilitați în protecția copilului.

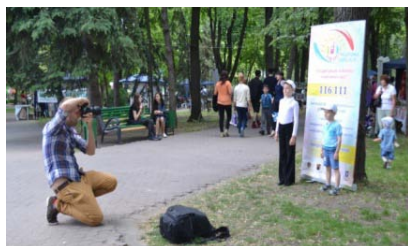
## Capitolul 5. CAMPANII DE SENSIBILIZARE ȘI MATERIALE INFORMATIVE

### Campania de sensibilizare „Telefonul Copilului împarte zâmbete copiilor”



Ziua Internațională a Copilului a fost un minunat prilej de a sărbători copilăria și un an de activitate a Telefonului Copilului. Activitățile des-

fășurate la 31 mai în Grădina Publică „Ștefan cel Mare și Sfânt” de echipa care implementează Telefonul Copilului **116 111**, gestionat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, au fost parte a campaniei „Vreau să știu”, organizate sub egida Ministerului Educației și a Consiliului Național pentru Protecția Drepturilor Copilului. Scopul evenimentului a fost de a bucura copiii cu activități în care ei să fie activ implicați și să-și manifeste creativitatea,



precum și să cunoască despre faptul că la Telefonul Copilului **116 111** și pe portalul **siguronline.md** pot găsi întotdeauna suport și îndrumare. La fel, Centru Internațional „La Strada” și-a propus de asemenea să promoveze Telefonul Copilului și să sensibilizeze membrii comunității unde pot semnala cazuri de încălcare a drepturilor unui copil.

Copiii au avut parte de un program activ bine structurat. În cadrul acestor evenimente ei au fost încurajați să lase un mesaj pe panoul „Mesaje vesele”, primind în dar un chipiuc „Telefonul Copilului 116111”. Dorințele în scris ale



copiilor și-au aflat expresie în mesajele din cadrul celor cele mai diverse slogane: „Indiferent de culoare, cu toții avem un loc sub soare!”, „Toți copiii

lumii să fie fericiți!”, „Îmi iubesc părinții!”, mesaje care exteriorizează speranțele și visele sincere





ale acestora. Micile fragmente de text vorbesc despre faptul că orice copil are ceva de spus și dorește să fie auzit.

Atât copiii, cât și părinții au fost încântați să ia cu ei de la eveniment un magnet personalizat, cu poza copilului sau a familiei, aceasta fiind o ocazie frumoasă de a păstra amintiri despre eveniment.



**„Definește-ți personalitatea cu un tatuaj temporar cu henna!”** – un alt îndemn pentru copiii prezenți la eveniment. Artă decorării cu henna a impresionat copiii. Flori, păuni sau alte desene au fost modelele cele mai solicitate pentru a fi aplicate pe mână. Părinții au participat și ei activ împreună cu copiii la atelierul handmade **„Fii creativ”**. Aici copiii își puteau confecționa bijuterii și accesorii, având furnitură de diferite culori și

forme sau puteau decora tablouri și cutii cu nasturi și alte materiale puse la dispoziție pentru a crea compoziții personalizate. La realizarea acestora copiii au dat dovadă de multă dibăcie și creativitate, au depus mult suflet. Copiii au fost bucuroși să ia cu ei lucrările confecționate, menționând, că este o oportunitate să ofere un cadou creat de ei oamenilor dragi.

Astfel, evenimentul **„Telefonul Copilului împarte zâmbete copiilor”** a reușit să creeze buna dispoziție copiilor, părinților și însoțitorilor acestora. Atât copiii, cât și adulții au rămas încântați de activitățile propuse.

În cadrul evenimentului au fost informate circa 1.500 persoane (adulți și



copii), distribuite circa 1.000 de flyere și postere, precum și 475 de chipiuri. Evenimentul a fost organizat cu suportul financiar al Organizației Internaționale pentru Migrație, misiunea din Moldova.

### **Calendar informativ „Sună la 116 111”**

Editate într-un tiraj cumulativ de peste **2.000** de exemplare, toate materialele informative urmăresc în primul rând un scop promoțional (de a-i informa pe viitorii beneficiari că există un serviciu

de asistență telefonică gratuită pentru copii), dar în scopuri de informare (cine pot fi beneficiarii Telefonului Copilului și ce asistență oferă acest serviciu).

Echipa de la Telefonul Copilului și-a propus realizarea unui calendar, scopul căruia a fost de a informa beneficiarii despre existența serviciului respectiv. Aceste calendare au fost repartizate în cadrul unor activități de informare desfășurate în școli.

Copiii au fost îndemnați să sune la **116 111** când au nevoie de suport în

identificarea unor soluții optime sau se confruntă cu situații dificile.

### Pliant informativ „Suntem la un sunet distanță”

În luna ianuarie 2015, pentru a fi mai aproape de beneficiari, Telefonul Copilului a elaborat și publicat un pliant informativ destinat atât adulților, cât și copiilor. Acestea au fost repartizate la seminare informative organizate în școli sau în instituții cu competențe în domeniul protecției copilului.

**Sună 116 111!**

Consilierii de la serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii

**Apelul tău poate ajuta un copil!**

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii  
**116 111**  
Gratuit, confidențial și anonim

Împreună putem contribui la îmbunătățirea siguranței copiilor din Republica Moldova

**Suntem la un sunet distanță**

Ești adult și...

**Suntem la un sunet distanță**

**Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii**

**116 111**

oferi:

- consiliere psihologică și suport psihic emoțional copililor
- informare în domeniul drepturilor copililor
- consultanță în domeniul protecției copilului

**Sună 116 111!**

Suntem la un sunet distanță. Zilele de luni până duminică 24/24 ore

Împreună putem găsi o soluție pentru problema ta.

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

Suntem mereu disponibili să te ascuțim.

destinat tuturor copiilor din Republica Moldova

**Dați căre te preocupă...**

Consilierii de la serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii

**Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii**

**116 111**

Put suna copiii de ghetele noastre. Căci și ei pot avea nevoie de suport și vorbesc despre starea unui copil!

### Pliant pentru adulți

### Pliant pentru copii

Datorită seminarelor și materialelor informative repartizate atât copiilor, cât și adulților, a crescut numărul apelurilor în care la Telefonul Copilu-

lui au fost sesizate cazuri ce vizează situația unor copii în care este necesară intervenția specialiștilor din domeniul protecției copilului.

## Materiale promoționale cu genericul „Un apel poate schimba viața unui copil”

La finele lunii mai 2015 echipa care implementează Telefonul Copilului **116 111**, gestionat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, și-a propus elaborarea și realizarea unui set de materiale promoționale, astfel ca beneficiarii să cunoască mai multe despre Telefonul Copilului, inclusiv în ce situații te pot apela la numărul de telefon **116 111**.

Prin setul de materiale promoționale cu genericul „Un apel poate schimba viața unui copil”, Telefonul Copilului încurajează adulții să sesizeze cazuri de neglijare, violență asupra copilului sau alte situații care reclamă implicarea și intervenția specialiștilor din instituțiile abilitate.

Materialele realizate pentru copii au fost concepute diferit de cele pentru adulți, mesajul esențial fiind prezentat în formă de dialog. Culorile plăcute, mesajele clare și imaginile sugestive au sporit interesul copiilor pentru Telefonul Copilului.

Cunoști cazuri când părinții își neglijează copilul?  
Ești martor la violență asupra copilului?  
Întâmpini dificultăți de comunicare cu copilul tău?

**Sună la Telefonul Copilului  
116 111**  
Un apel poate schimba  
viața unui copil!

Serviciul de asistență  
telefonică gratuită pentru  
copii

Apel gratuit și  
confidențial  
24/24

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei  
Ministerul Justiției  
Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului  
Ministerul Sănătății  
Ministerul Culturii și Cultelor  
Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice  
Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor

Cunoști cazuri când părinții își neglijează copilul?  
Ești martor la violență asupra copilului?  
Întâmpini dificultăți de comunicare cu copilul tău?

UN APTEL  
POATE SCHIMBA  
VIAȚA UNUI COPIL!

SUNĂ LA TELEFONUL COPILULUI  
**116 111**

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii  
Apel gratuit și confidențial 24/24

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei  
Ministerul Justiției  
Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului  
Ministerul Sănătății  
Ministerul Culturii și Cultelor  
Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice  
Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor

Telefonul Copilului 116 111 oferă:

- Siguranță psihologică
- Informații în domeniul drepturilor copilului
- Consiliere în domeniul protecției copilului

AI AUZIT CĂ EXISTĂ  
UN TELEFON AL COPILOR?

DA, CĂ PE DE AJĂ ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
PĂRINȚII ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
PĂRINȚII ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
PĂRINȚII ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

AM ÎNȚELES CĂ POTTE SUNA  
GRATUIT DE LA TELEFONUL 116 111  
PENTRU CĂ ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

MI POTTE VENI ÎN AJUTOR  
SĂ ÎMI AJUTĂ ÎN  
CĂZILE ÎN CARE ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
CUM ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

SIGURĂ! SUNĂ!  
VEI PRIMI SUPORTUL  
DE CARE AI NEVOIE!

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei  
Ministerul Justiției  
Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului  
Ministerul Sănătății  
Ministerul Culturii și Cultelor  
Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice  
Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor

**116 111**  
Telefonul Copilului

Telefonul Copilului 116 111 oferă:

- Siguranță psihologică
- Informații în domeniul drepturilor copilului
- Consiliere în domeniul protecției copilului

AI AUZIT CĂ EXISTĂ UN TELEFON AL COPILOR?

DA, CĂ PE DE AJĂ ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
PĂRINȚII ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
PĂRINȚII ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
PĂRINȚII ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

AM ÎNȚELES CĂ POTTE SUNA  
GRATUIT DE LA TELEFONUL 116 111  
PENTRU CĂ ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

MI POTTE VENI ÎN AJUTOR  
SĂ ÎMI AJUTĂ ÎN  
CĂZILE ÎN CARE ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

ȘI ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI  
CUM ÎMI SUNT LA ÎDEEȘI

SIGURĂ! SUNĂ!  
VEI PRIMI SUPORTUL  
DE CARE AI NEVOIE!

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei  
Ministerul Justiției  
Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului  
Ministerul Sănătății  
Ministerul Culturii și Cultelor  
Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice  
Ministerul Transporturilor, Infrastructurii și Comunicațiilor

## Capitolul 6. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

### Concluzii

- Primul an de activitate a confirmat necesitatea și utilitatea Telefonului Copilului **116 111** pentru beneficiari. Astfel, timp de un an au fost înregistrate și consiliate 3.856 apeluri unice și 1.280 apeluri repetate. Telefonul copilului a fost perceput de publicul larg (copii și adulți) drept o sursă alternativă la care pot sesiza și referi orice caz de încălcare a drepturilor copilului, păstrând anonimatul și confidențialitatea.
- Copii sunt cei care au apelat cel mai des la acest serviciu, 86% din numărul total al apelurilor înregistrate parvenind anume de la ei. Această cifră confirmă încrederea pe care au căpătat-o copiii, adresându-se cu orice întrebare și la orice oră. Un alt avantaj al numărului unic, pan european **116 111**, a fost confirmat și de campania „Nu fi răutăcios, fii prietenos!”, desfășurată în 2015 de Asociația Telefonul Copilului România la postul TV Cartoon Network, campanie ce a avut impact și în rândul copiilor din Republica Moldova.
- Spectrul problemelor și întrebărilor abordate de către copii este variat. Chiar dacă copiii la prima adresare testează serviciul, uneori chiar inventând diferite istorioare sau făcând glume, ulterior aceiași copii revin pentru a solicita suport sau a discuta situații și probleme reale cu care se confruntă. Pe parcursul anului școlar 2014-2015, cele mai frecvente apeluri au vizat situații de hărțuire între semenii în mediul școlar. Copiii se plâng că nimeni nu-i ajută și nu se intervine în astfel de situații. Ei au nevoie să învețe cum să soluționeze conflictele pe care le au. Pentru a face acest lucru cât mai eficient este necesară îndrumarea părinților și a cadrelor didactice, îndrumare pe care mulți dintre copiii care au apelat la TC au primit-o anume la acest serviciu telefonic, dar nu în familie sau la școală. Copiii sunt la fel de afectați de problema relaționării cu colegii/prietenii. Astfel, ei sună pentru a cere sfaturi atunci când au conflicte cu aceștia sau simpatizează pe cineva. Aceste situații denotă insuficiența comunicării cu adulții (părinți sau îngrijitori) de care ei au nevoie zilnic.
- Problemele sau întrebările cu care apelează adulții sunt și ele din cele mai diverse. Gravitatea unor situații relatate demon-

streață că numărul cazurilor de încălcare a drepturilor copilului este încă destul de mare. Situațiile de risc la care sunt supuși unii copii despre care a fost sesizat Telefonul Copilului este o consecință a abordărilor segmentare în creșterea și educația copiilor. Este vorba, pe de o parte, de consecințele atitudinii neglijente a unor părinți, pe de altă parte, de abordări înguste, uneori neprofesioniste a specialiștilor care nu examinează/soluționează în complex cazurile de încălcare a drepturilor copiilor. Însă, și nu în ultimul rând, insuficiența programelor de terapie și reabilitare atât pentru copii în situații de risc, cât și a celor de terapie pentru părinți, a centrelor care să ofere servicii specializate copiilor în situații de risc, victimelor și potențialelor victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.

- Neglijarea, violența și abuzul sunt cele mai grave forme de încălcare a drepturilor copilului, sesizate la Telefonul Copilului. Sănătatea fizică și psihologică a copiilor supuși unor astfel de riscuri este în mare pericol. În majoritatea cazurilor copiii sunt supuși la astfel de riscuri în familie (părinți, bunei, tutori). De asemenea, au fost sesizate cazuri de violență asupra copiilor în afara familiei, ei fiind supuși violenței din partea angajaților instituțiilor de învățământ, vecinilor sau per-

soanelor din comunitate. Astfel, observăm că în cazul copiilor care suferă de violență în familie, dar și în mediul școlar, aceștia ajung să normalizeze violența foarte devreme și o consideră drept unica forma de supraviețuire.

- Părinții care au apelat la Telefonul Copilului și au beneficiat de suport psihologic se confruntă cu unele probleme de relaționare cu copilul din cauza necunoașterii particularităților de vârstă ale copiilor, dar și cum ar putea să reacționeze în diferite situații. Factorii socio-economici, psiho-emoționali și insuficiența cunoașterii psihologiei copilului fac ca părinții să se simtă deseori frustrați, să nu comunice eficient cu copii sau chiar să aplice metode radicale și violente în educația acestora.
- Analizând discuțiile telefonice cu specialiștii pentru protecția copilului, concluzionăm că există dificultăți de ordin organizatoric și instrumental în rezolvarea situațiilor de risc cu implicarea copiilor.
- Legea 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, precum și Instrucțiunile privind mecanismul intersectorial de colaborare pentru identificarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și



traficului (Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova Nr. 270 din 08.04. 2014) desemnează responsabilii, însă insuficiența psihologilor în instituțiile de învățământ și în comunitate, a specialiștilor responsabili de protecția drepturilor copiilor în localitățile rurale, în centrele de plasament și în cadrul serviciilor alternative de protecție a copilului face întârziată sau chiar lipsă (în special seara după ora 17.00 și în zilele de week end) intervenția și realizarea managementului pe caz.

- Cu regret rămân nesoluționate multe cazuri cu implicarea copilului în cerșit. La moment nu există un mecanism clar și eficient care să răspundă acestor situații, asigurând interesul suprem al copilului, respectarea drepturilor copiilor.
  - Activitățile de informare a copiilor privind existența serviciului, precum și materialele promoționale repartizate copiilor, părinților și specialiștilor au sporit vizibilitatea existenței Telefonului Copilului și serviciilor oferite de către acesta. Totodată se resimte nevoia dezvoltării și promovării acestui serviciu utilizând tehnologiile informaționale moderne, pe care le utilizează pe larg copiii din Republica Moldova.
- Recomandări**
- Dezvoltarea și promovarea campaniilor de sensibilizare a publicului larg privind semnele de neglijare și diferite forme de violență asupra copilului, astfel încât orice caz de violență asupra copilului să fie sesizat la Telefonului Copilului și/sau la specialiștii, instituțiile responsabile de protecția drepturilor copilului.
  - Instruirea specialiștilor din teritoriu (responsabili de protecția drepturilor copiilor) privind aplicabilitatea Legii nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți și a Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de colaborare pentru identificarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențialele victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului (Hotărârea de Guvern Nr. 270 din 08.04. 2014).
  - Consolidarea abordării multidisciplinare și conlucrarea eficientă a specialiștilor din domeniul protecției copilului, astfel încât mecanismul intersectorial să contribuie la soluționarea rapidă și efektivă a cazurilor de încălcare a drepturilor copilului, inclusiv asigurarea intervenției urgente a specialiștilor responsabili de protecția drepturilor copilului, seara după ora 17.00 și în zilele de week end.
  - Dezvoltarea programelor de terapie și reabilitare de lungă durată a copiilor în situații de risc, a victimelor și potențialelor victime ale violenței, neglijării, ex-

- plătării și traficului, precum și a programelor de lucru cu părinții, astfel asigurându-se o mai bună protecție și respectare a drepturilor copilului.
- Organizarea în cadrul instituțiilor de învățământ a seminarelor sau atelierelor de lucru privind situațiile de hărțuire în școală ar ajuta copiii să reacționeze corect și să solicite ajutor atunci când sunt intimidați sau hărțuiți de către semenii. Se impune de asemenea pregătirea specialiștilor locali pentru a reacționa în asemenea situații, dar și a avea abilități de consiliere a copiilor, victime ale hărțuirii, precum și a altor forme de violență asupra copiilor.
  - Pregătirea psihologilor privind consilierea familiilor cu copii în situații de risc și lucrul cu părinții.
  - Elaborarea și instituționalizarea unui mecanism clar și eficient de răspuns al autorităților responsabile de protecția drepturilor copilului la cazurile de cerșit în care sunt implicați minorii.
  - Dezvoltarea unor campanii de sensibilizare destinate copiilor, elaborarea și lansarea paginii WEB și a unei pagini în rețele de socializare a serviciului, astfel încât orice copil să aibă acces la Telefonul Copilului, inclusiv prin tehnologiile informaționale moderne care sunt utilizate de aceștia.

**116 111**  
**TELEFONUL**  
**COPILULUI**



**24** | de ore  
gratuit anonim  
și confidențial