

# RAPORT ANUAL 2020

**116111**  
TELEFONUL  
COPILULUI



**24/24**  
gratuit, confidențial  
și anonim

## SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 111

## Despre noi...

**SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 111** presupune activitatea unei linii telefonice cu numărul scurt 116111, care are ca scop asigurarea protecției copiilor împotriva oricărei forme de încălcare a drepturilor lor.

În Republica Moldova, *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii (Telefonul Copilului) 116 111* a fost lansat la data de 4 iunie 2014, fiind gestionat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și implementat de către AO „CNFACEM”. Serviciile sunt oferite gratuit prin intermediul numărului național unic **116 111** atribuit de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova.

### MISIUNE

Telefonul 116111 răspunde tuturor copiilor, care au nevoie protecție, grijă și ascultare, fiind un sprijin real, imediat și accesibil atât de la toți operatorii de telefonie din țară, cât și în mediul online.

### VIZIUNE

O lume în care evoluția tehnologică oferă copiilor oportunitatea ca vocile lor să fie auzite, iar necesitățile asigurate și în acest mod vom modela lumea frumos!

### PRINCIPII DE ACTIVITATE

- a) respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
- b) nondiscriminare;
- c) abordare individuală a copilului;
- d) protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării copilului;
- e) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- f) abordare multidisciplinară;
- g) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
- h) intervenția timpurie prin mediatizarea largă a serviciului la nivel comunitar;
- i) confidențialitatea informației și după caz asigurarea anonimatului.

## Cuprins

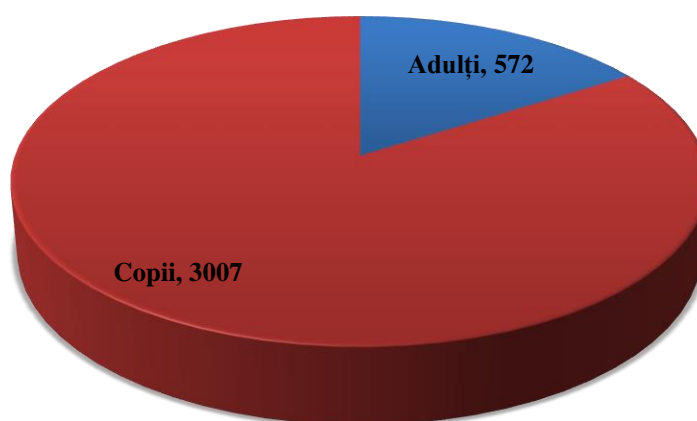
- I. Profilul apelurilor recepționate și celor în care s-a oferit consiliere psihologică, apoi după caz referite pentru asistență instituțiilor competente în domeniul protecției drepturilor copilului
- II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediu de proveniență. Sursa cunoașterii despre serviciul Telefonul Copilului
- III. Pagina web a serviciului Telefonul Copilului. Date și cifre
- IV. Concluzii și recomandări

## I. Profilul apelurilor recepționate și celor în care s-a oferit consiliere psihologică, apoi după caz referite pentru asistență instituțiilor competente în domeniul protecției drepturilor copilului

De la lansarea serviciului Telefonul Copilului din 4 iunie 2014 până la data de 31 decembrie 2020 au fost recepționate și înregistrate **40 606 apeluri**. La fel ca și în anii precedenți, pe parcursul anului 2020 serviciul Telefonul Copilului s-a bucurat de atenția grupului țintă – copiii, cu toate că apeluri de la adulți care vorbesc despre situații de încălcare a drepturilor copilului la fel au fost recepționate într-un număr impunător.

La Telefonul Copilului, în fiecare an numărul de apeluri este diferit. Creșterea sau scăderea numărului apelurilor este direct proporțională cu organizarea campaniilor/activităților de promovare a serviciului. În anul 2020, consilierii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat 4 268 apeluri, dintre care 3 579 apeluri unice și 689 apeluri repetate. Din cele 3 579 apeluri unice recepționate de către consilierii Telefonul Copilului, au beneficiat de consiliere 3 007 copii și 572 adulți. (*a se vedea diagrama 1, numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în anul 2020*).

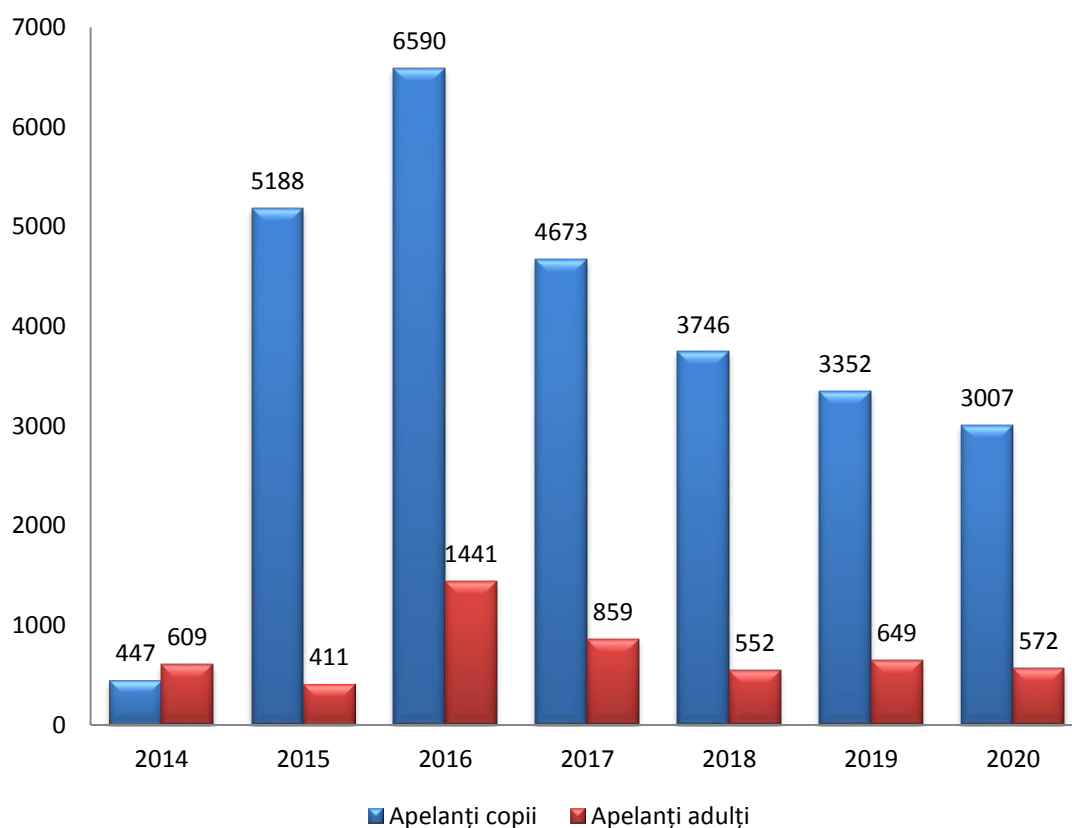
**Diagrama 1.** Numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în anul 2020



În mod obișnuit, copiii sună mai des la Telefonul Copilului decât adulții respectiv consilierii serviciului recepționează mai multe apeluri de la copii și adolescenți decât din partea adulților (*a se vedea diagrama 2, numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului per ani de activitate*), excepție fiind doar

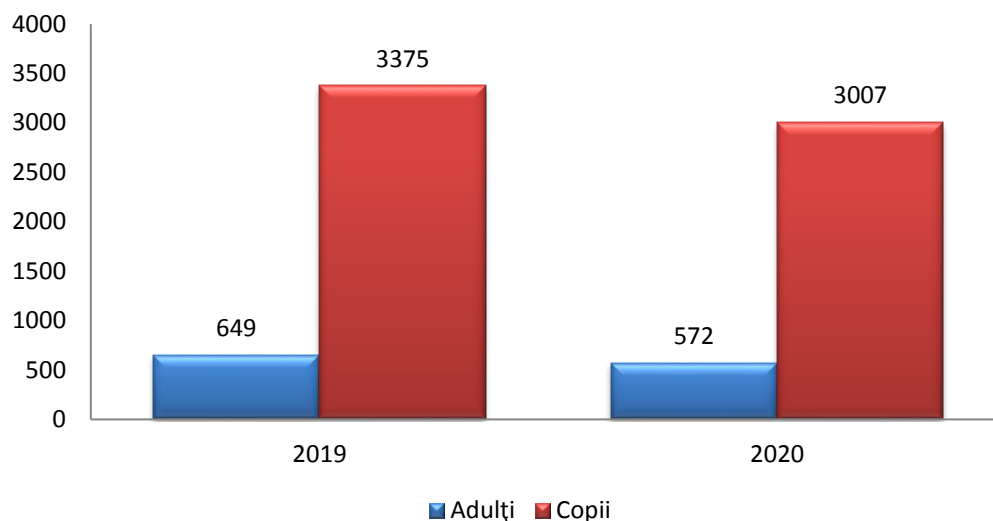
primul an de activitate (iunie 2014 - decembrie 2014) când de la adulți s-au înregistrat cu 162 apeluri mai multe decât de la copii. Pe parcursul anului 2020 la numărul scurt 116 111 au fost recepționate 3 007 apeluri de la copii. Conform *diagramei 2* numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului, în ultimii 4 ani de activitate sunt în descreștere, însă ținând cont de constatările membrilor echipei a sporit considerabil numărul apelurilor calitative recepționate atât de la adulți, cât și de la copii. Pe parcursul anului 2020 la numărul scurt 116 111 au fost recepționate 572 apeluri de la adulți, cu 77 apeluri mai puțin decât pe parcursul anului 2019.

**Diagrama 2.** Numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului per ani de activitate



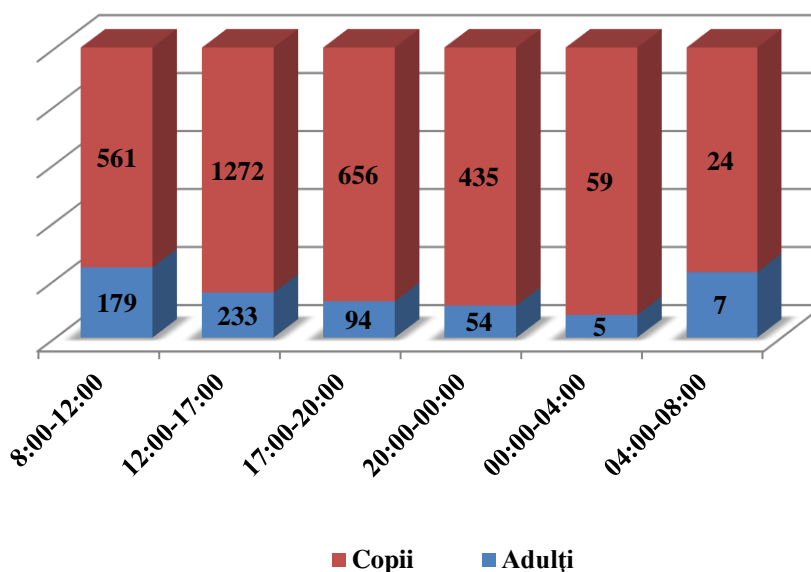
În decursul anului 2020, raportul apelurilor adulți vs copii a fost de aproximativ 1 la 5 (572 apelanți adulți și 3 007 de apelanți copii). Pentru anul 2019 raportul apelurilor adulți vs copii fiind același ca și pentru 2020, 1 la 5. Aceste date demonstrează odată în plus că încrederea copiilor în serviciul Telefonul Copilului a rămas constantă, iar ori de câte ori au nevoie de susținere și ajutor revin la linia telefonică.

**Diagrama 3.** Raportul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului în perioada ianuarie - decembrie 2019 (aduți/copii) și ianuarie – decembrie 2020 (aduți/copii).



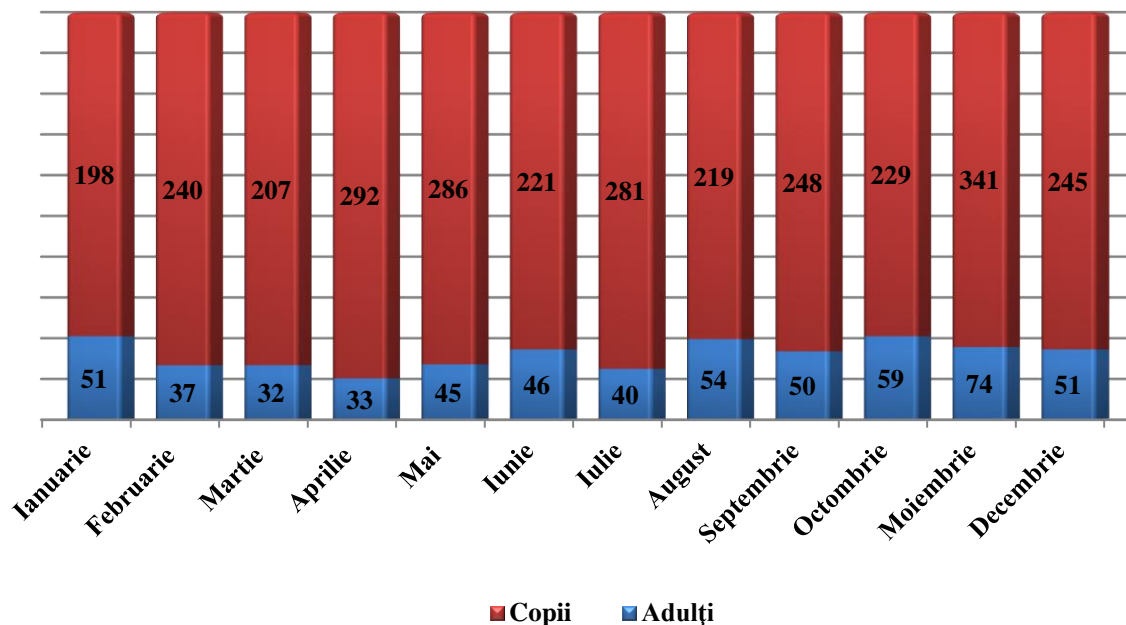
Conform diagramei 3, raportul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului în perioada ianuarie - decembrie 2019 (aduți/copii) și ianuarie – decembrie 2020 (aduți/copii), constatăm o descreștere de 368 sunete recepționate de la copii pentru anul 2020 comparativ cu anul precedent. La fel, pe parcursul anului 2020 au fost recepționate și înregistrate cu 77 apeluri mai puține din partea aduților comparativ cu anul 2019. Printre factorii care au condiționat descreșterea numărului de apeluri recepționate la Telefonul Copilului ținem să menționăm lipsa desfășurării unei campanii de informare și promovare dar și vizibilitatea redusă a serviciului pe rețelele de socializare.

**Diagrama 4.** Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în intervale de timp ale zilei și ale nopții.



Ca și în anul 2019, pe parcursul anului 2020, din numărul total de apeluri primite de către consilierii Telefonului Copilului o mare parte din apeluri au fost recepționate în intervalul de timp 12<sup>00</sup> – 17<sup>00</sup>, cu 1 272 apeluri recepționate din adresa copiilor și 233 apeluri recepționate din partea adulților. În intervalul de timp 8<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup>, consilierii serviciului au recepționat 561 apeluri din partea copiilor și 179 apeluri din partea adulților. Pentru intervalul de timp 17<sup>00</sup> – 20<sup>00</sup>, în anul 2020 au fost recepționate 656 apeluri de la copii și 94 apeluri recepționate de la adulți. Conform diagramei 4, (*raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în intervale de timp ale zilei și ale nopții*), în intervalul de timp, 20<sup>00</sup> – 00<sup>00</sup> consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 435 apeluri din partea copiilor și 54 apeluri din partea adulților, acest număr de apeluri fiind cel mai mare pentru perioada nocturnă comparativ cu intervalul de timp 00<sup>00</sup> – 04<sup>00</sup> când au fost recepționate 5 apeluri din partea adulților. În intervalul de timp 04<sup>00</sup> – 08<sup>00</sup> consilierii serviciului au consiliat 24 apelanți copii și 7 apelanți adulți acesta fiind numărul cel mai mic de apeluri recepționate comparativ cu anii precedenți.

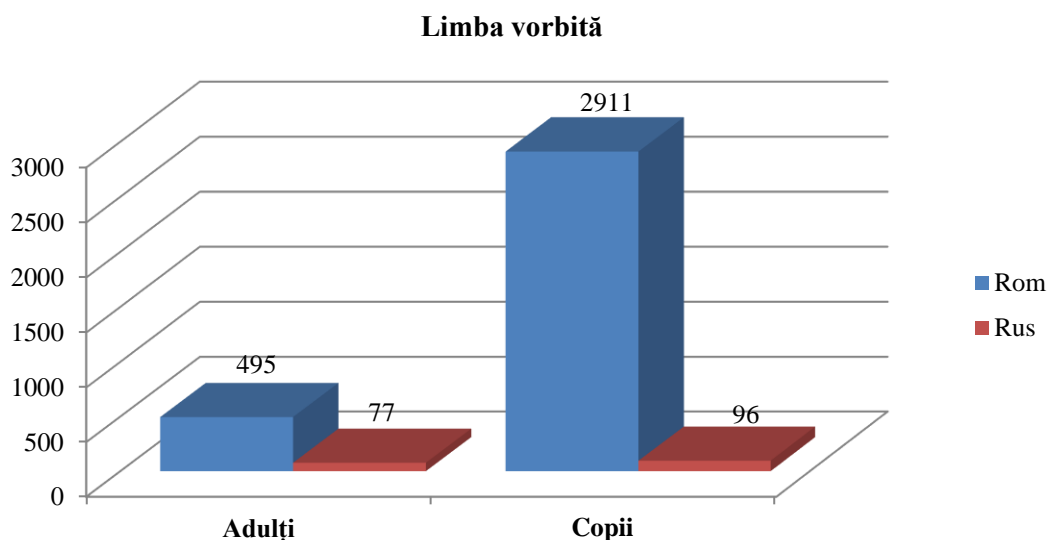
**Diagrama 5.** Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) distribuite pe luni



În diagrama 5 (raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) distribuite pe luni), este prezentată informația despre numărul de apeluri recepționate la Telefonul Copilului per fiecare lună din anul 2020. Conform diagramei poziționate mai sus observăm că de la apelanții aduți, cel mai mare număr de apeluri au fost recepționate în luna noiembrie când consilierii de la Telefonul Copilului au consiliat 74 aduți, iar în luna octombrie au fost recepționate 59 apeluri de la aceiași apelanți. Pentru luna martie este specific un număr de 32 apeluri recepționate de la aduți, aceasta fiind numărul cel mai mic de apeluri recepționate lunar de la aceasta categorie de apelanți. În luna noiembrie 2020, de la copii au fost recepționate 341 apeluri, fiind cel mai mare număr. Reieșind din faptul că începând cu luna noiembrie 2020 Telefonul Copilului a fost promovat cu susținerea financiară Consiliului Europei și Reprezentanței UNICEF Moldova aceasta a generat și o creștere a numărului de apeluri comparativ cu lunile anterioare.



**Diagrama 6.** Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în dependență de limba vorbită



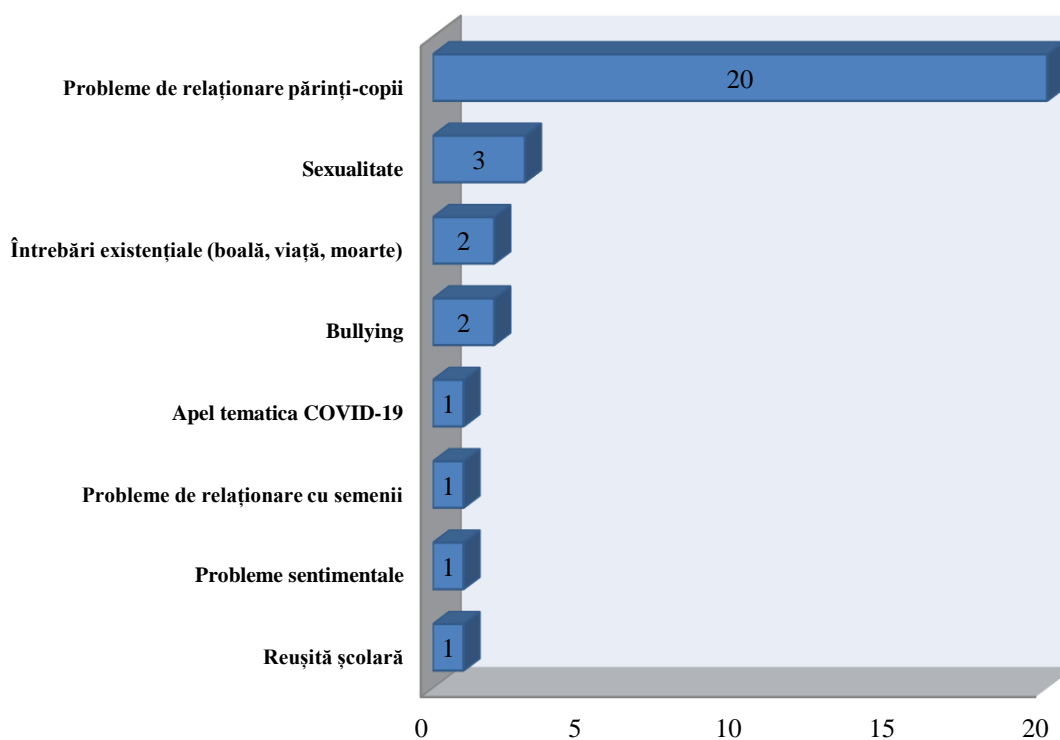
În diagrama 6, raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în dependență de limba vorbită, se observă că atât apelanții copii cât și apelanții adulți pe parcursul anului 2020 au vorbit cu consilierii de la Telefonul Copilului preponderent în limba română, aceasta fiind o tendință chiar de la lansarea serviciului. Cu toate că se recepționează mai puține apeluri de la apelanți vorbitori de limbă rusă, consilierii asistă cu același profesionalism atât apelanții vorbitori de limbă română cât și apelanții vorbitori de limbă rusă.

### Descrierea apelurilor recepționate din partea apelanților adulți

La fel ca și în anii trecuți, pe parcursul anului 2020 este relevant faptul că apelanții adulți au manifestat interes față de serviciul Telefonul Copilului. Aceștia, au sunat la 116 111 pentru a se consulta, informa sau pentru a-și confirma unele presupuneri, gânduri care țin de relaționarea cu copiii. Subiectele abordate de apelanții adulți sunt constante în ultimii 2-3 ani, iar de cele mai multe ori aceștia sună când nu mai știu unde să se adreseze sau când soluțiile propuse de autoritățile teritoriale nu răspund solicitărilor/necesităților lor și anume:

- Relațiile tensionate care există între membrii familiei afectează în mod direct copilul. Consilierii de la Telefonul Copilului recepționează apeluri din partea adulților unde este descris comportamentul agresiv al unuia sau ambilor părinți/îngrijitori. Certurile, neînțelegerile care există între membrii familiei afectează în mod direct starea psihoemoțională a copilului. În mod firesc tensiunea și atmosfera negativă creată în familie contribuie la aceia că acești copii să fie tăcuți, înhibați sau chiar speriați de ceea ce se întâmplă în familie.

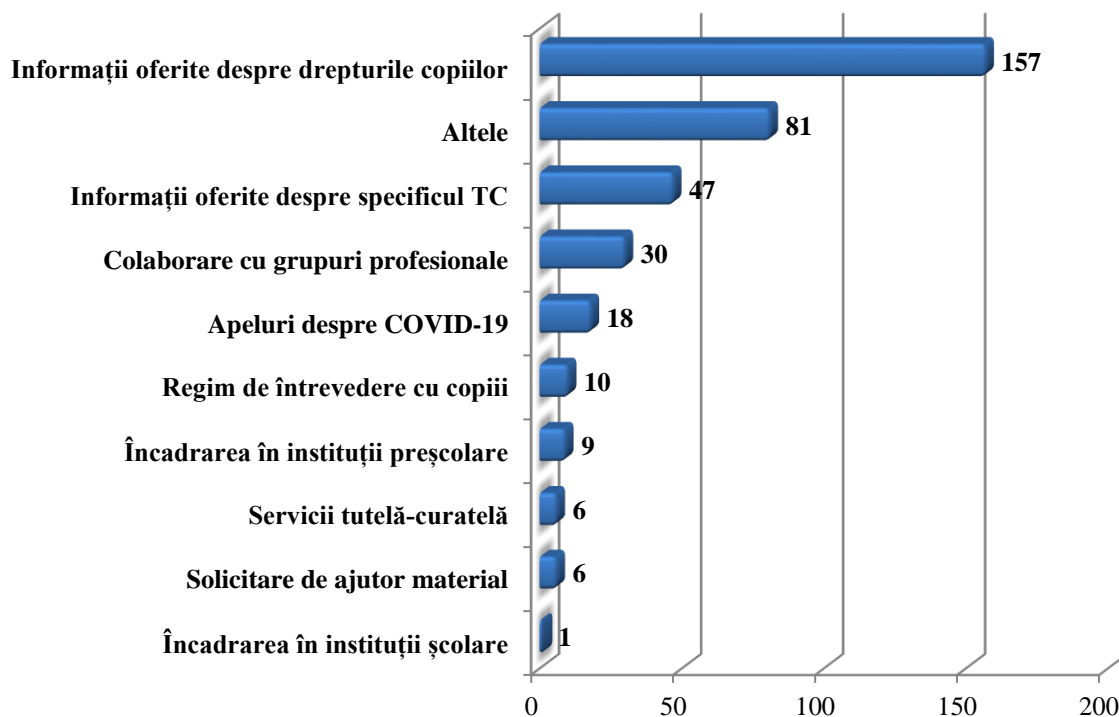
- În această ordine de idei avem și reglarea de conturi între adulți unde sunt folosiți drept unelte copiii. Situațiile în care adulții nu se pot înțelege iar la mijloc fiind un copil, sunt identificate de consilierii serviciului ca ținând locul cazurilor în care prin intermediul serviciului și a copilului părinții/rudele tind să-și rezolve problemele de relaționare. Deseori copilul este în calitate de victimă a violenței psihologice în familie. Mai mult de atât minorul este martor în mod frecvent la abuzul fizic, psihologic care are loc între părinți.
- Nerespectarea graficului de întrevederi cu copilul sau eschivarea părintelui de la achitarea pensiei alimentare sunt și acestea subiecte de interes pentru apelanții adulți. La fel ca și în anii trecuți, cu părere de rău, copiii sunt folosiți ca armă de răzbunare de către îngrijitorii lor. Apelanții ne vorbesc de multe ori despre impedimentele create în comunicarea cu copilul, invocarea unor motive neîntemeiate care împiedică întrevederile minorului cu celălalt părinte, bunei de pe linia părintelui de care stă separat sau despre atitudinea violentă ori neglijentă a celuilalt părinte față de copil.
- Pe parcursul anului 2020, consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat apeluri de la rude/îngrijitori care comunică despre violență fizică și psihologică care are loc în familie, în mediul instituțional din partea cadrelor didactice sau în stradă din partea vecinilor/persoanelor străine. Apelanții adulți au relatat despre lovituri cu palma, cu pumnul sau cu obiecte dar și despre expresii urâte și fraze umilitoare adresate copilului. De cele mai multe ori persoanele apelante au fost colaborativi cu consilierii pentru ca să se intervină dar au fost și situații în care părinții/rudele de frica unor neplăceri care ar putea urma, au refuzat intervenția serviciului Telefonul Copilului.
- Sunete în care părinții ne apelează cu privire la accesul copiilor nevaccinați în instituții de învățământ. Părinții/îngrijitorii au telefonat pentru a-și exprima nemulțumirea și a se informa cu privire la regulile de acces în școli sau grădinițe în contextul ordinului Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale cu privire la accesul copiilor nevaccinați în instituții de învățământ.
- La fel, în perioada martie 2020 – iunie 2020, consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat apeluri din partea adulților în care subiect de discuție a fost virusul COVID-19. Aceștia sau interesat despre strategii de relaționare cu copiii pe timp de pandemie, informații despre drepturile copiilor dar și despre respectarea graficului de întrevederi în contextul pandemiei.

*Diagrama 7. Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică*

Pe parcursul anului 2020 consilierii de la Telefonul Copilului au asistat 31 apelanți adulți, oferindu-le consiliere psihologică. Aceste apeluri au conținut informații cu referire la aspecte de relaționare părinte-copil și anume la modalitatea în care părintele ar putea aborda copilul pentru a forma un dialog, numărând astfel 20 de apeluri. Problemele de relaționare în care adultul vrea să cunoască cum ar putea comunica sănătos cu copilul, să adopte noi strategii de a petrece eficient timpul împreună, a-l motiva să se implice în treburile casnice sau a se antrena în activități recreative în sânul familiei. Sexualitatea este un subiect de interes atât pentru apelanții copii cât și pentru apelanții adulți. Părinții/îngrijitorii sunt preocupați să afle în ce mod ar putea aborda acest subiect cu copiii lor sau observă interes sporit al copilului față de subiectul sexualității și solicită ajutor în vederea abordării eficiente a subiectului dat. În 2 apeluri din partea persoanelor adulte, consilierii de la Telefonul Copilului au pus în discuție problematica fenomenului Bullying. Părinții vorbesc despre situații în care copilul lor este victimă al tachinărilor, ofenselor din partea semenilor și sunt în căutarea unei soluții. De menționat este faptul că consilierii de la Telefonul Copilului oferă suport psihologic persoanelor adulte care sună la numărul scurt 116 111 atunci când este vizat unul sau mai mulți copii. Reușita școlară a copilului continuă să preocupe apelanții adulți, aceștia vorbind despre lipsa motivației școlare a copilului sau despre insuccesul școlar. În asemenea situații adultul este încurajat să caute singur sau să identifice împreună cu consilierul, care ar fi originile unui asemenea comportament din partea copilului, care totuși a fost evenimentul/factorul declanșator ca

apoi să oferim ajutor copilului pentru a ameliora situația și a înlătura consecința. La fel, pe parcursul anului 2020, apelanții adulți care au întâmpinat dificultăți de relaționare cu copiii au solicitat informații privind îmbunătățirea relaționării părinte – copil în contextul pandemiei de COVID-19 de la consilierii serviciului Telefonul Copilului.

**Diagrama 8.** Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți

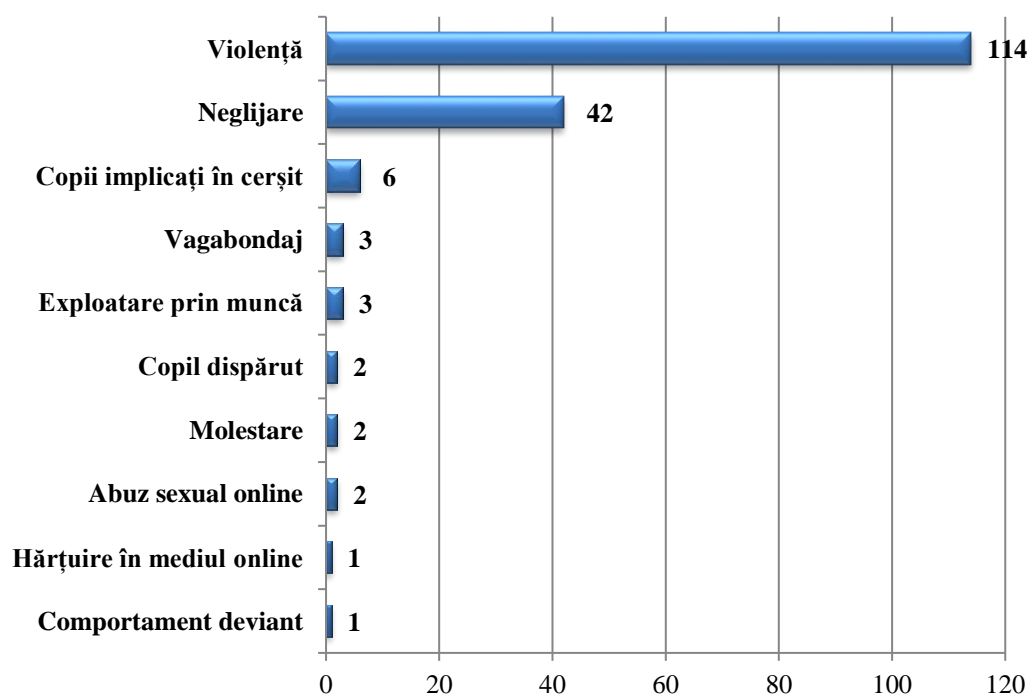


Conform diagramei 8, (*tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*), pe parcursul anului 2020, consilierii de la Telefonul Copilului au informat 157 apelanți adulți cu referire la drepturile copilului, în 47 de apeluri au fost informați apelanții adulți despre specificul serviciului Telefonul Copilului și în 30 apeluri consilierii serviciului au comunicat cu specialiști din domeniul protecției drepturilor copilului.

Un alt subiect care cere o abordare multidisciplinară este legat de apelurile în care adulții aflându-se în divorț sau în care partenerii sunt separați solicită stabilirea unui grafic de întâlniri cu copilul. Frecvent apelanții adulți încearcă să folosească copilul/copiii pentru a-și regla conturile personale cu fosta/fostul soț/soție. În asemenea situații copiii sunt stresați și reacționează dureros la conflictul dintre părinți. Pe parcursul anului 2020, consilierii serviciului au asistat 10 apelanți adulți care au solicitat informații cu referire la regimul de întrevedere cu copilul. În 6 apeluri apelanții adulți au solicitat ajutor financiar pentru familiile sau copiii care provin din medii social-vulnerabile. Iar în apelurile de solicitare a ajutorului financiar persoanele apelante se plâng pe faptul că autoritățile responsabile de oferirea ajutoarelor nu le explică procedura de stabilire a lor sau dacă le explică atunci răspunsul este unul

superficial și neînțeles de către aceștia. Pentru că subiectul părinților plecați la muncă peste hotare în continuare este actual pentru Republica Moldova, părinții/îngrijitorii sună la Telefonul Copilului pentru a se interesa despre procedura de stabilire a tutelei, astfel copiii rămânând în grija rudelor sau al persoanelor de încredere. Și pe parcursul anului 2020, consilierii au recepționat 6 apeluri de la adulți cu referire la procedura de instituire a tutelei/curatelei asupra copilului. În diagrama 8, (*tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*), este specificată și categoria „Altele” în care au fost incluse 81 de apeluri recepționate pe parcursul anului 2020 și în care au fost incluse solicitările apelanților care nu țin de mandatul serviciului Telefonul Copilului. În cazul categoriei “altele” sunt vizate apelurile în care adulții solicită informații care nu țin de specificul serviciului, însă apelând la Telefonul Copilului au certitudinea că vor fi ajutați/informați. La fel pe parcursul anului 2020, la Telefonul Copilului au fost recepționate 18 apeluri în care persoanele apelante solicită informații care tangențial au legătură cu COVID – 19.

**Diagrama 9.** Subiecte abordate de către apelanții adulți.

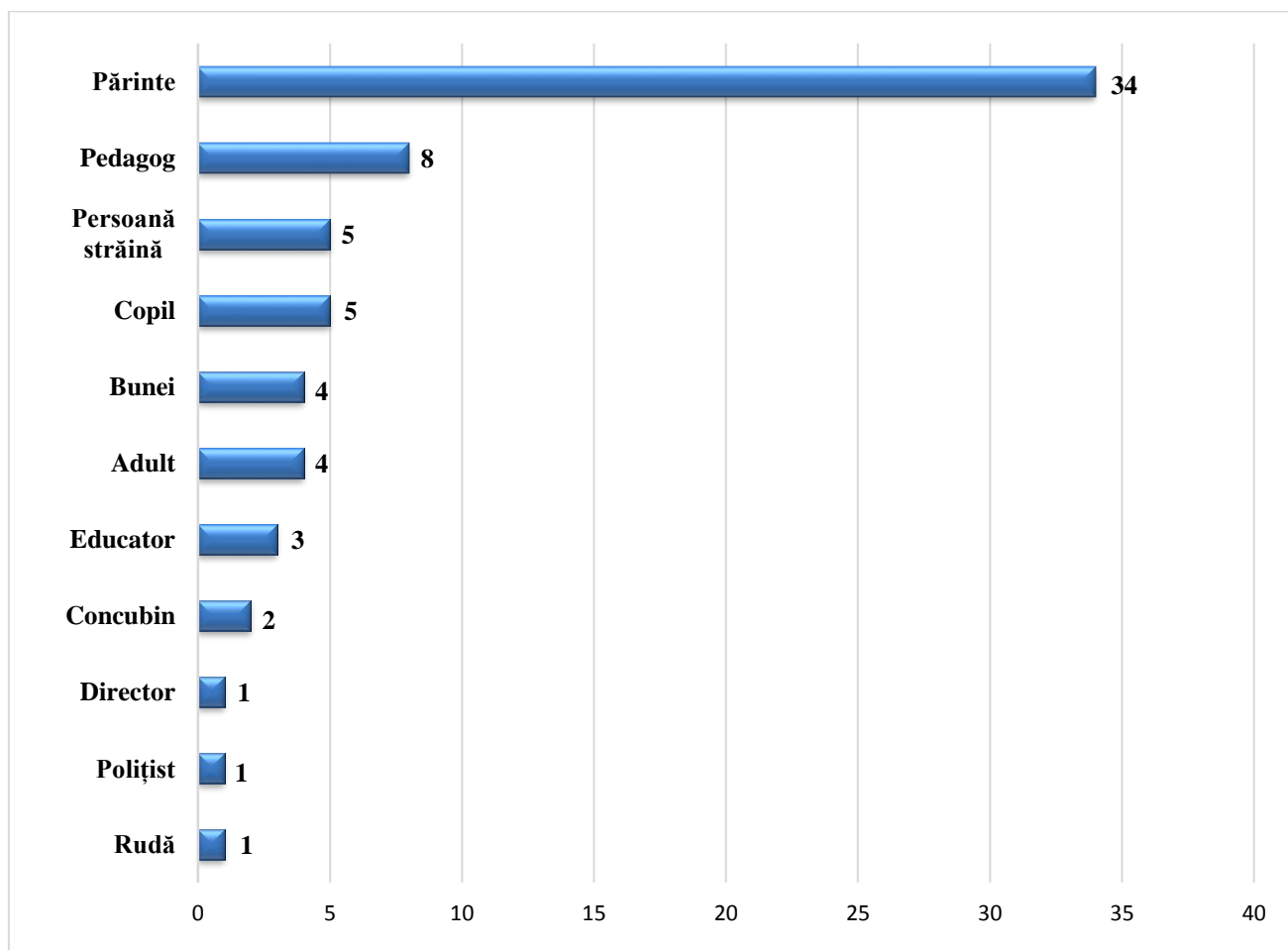


În diagrama 9, (*Subiecte abordate de către apelanții adulți*) se observă că pe parcursul anului 2020, consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 176 apeluri din partea adulților care au raportat cazuri grave de încălcare a drepturilor copilului. Din numărul total de sesizări, 114 reprezintă *cazuri de violență* direcționată împotriva copilului. De cele mai multe ori, relația abuzator-copil este o relație de rudenie și acest lucru s-a evidențiat și în anii precedenți de activitate a serviciului Telefonul Copilului. În 42 de

cazuri, consilierii au fost sesizați despre situații suspecte de *neglijare* a copiilor. Consumul de alcool, neîncadrarea în câmpul muncii a părinților/îngrijitorilor în continuare pot fi considerate drept cauze a apariției situațiilor de neglijare dar și de comportament violent îndreptat împotriva copiilor.

La fel, despre cazurile suspecte de *implicarea a copiilor în cerșit*, pe parcursul anului 2020 consilierii au fost sesizați în 6 apeluri, copiii sau au fost împuși de către adulți să practice cerșitul, sau au fost folosiți drept factor care să provoace milă pentru trecători. Persoanele apelante menționează că observă copii care cerșesc la stații de transport public sau chiar în mijlocul străzii, printre mașini. La fel, consilierii sunt informați despre faptul că femeile folosesc copiii pentru a cerși bani de la trecători. În 3 apeluri consilierii de la Telefonul Copilului au fost informați despre situații de vagabondaj al copiilor. De cele mai multe ori copiii sunt observați de către trecători hoinărind sau aceștia li se adresează pentru a primi bani cu care să procure produse alimentare.

**Diagrama 10.** *Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*

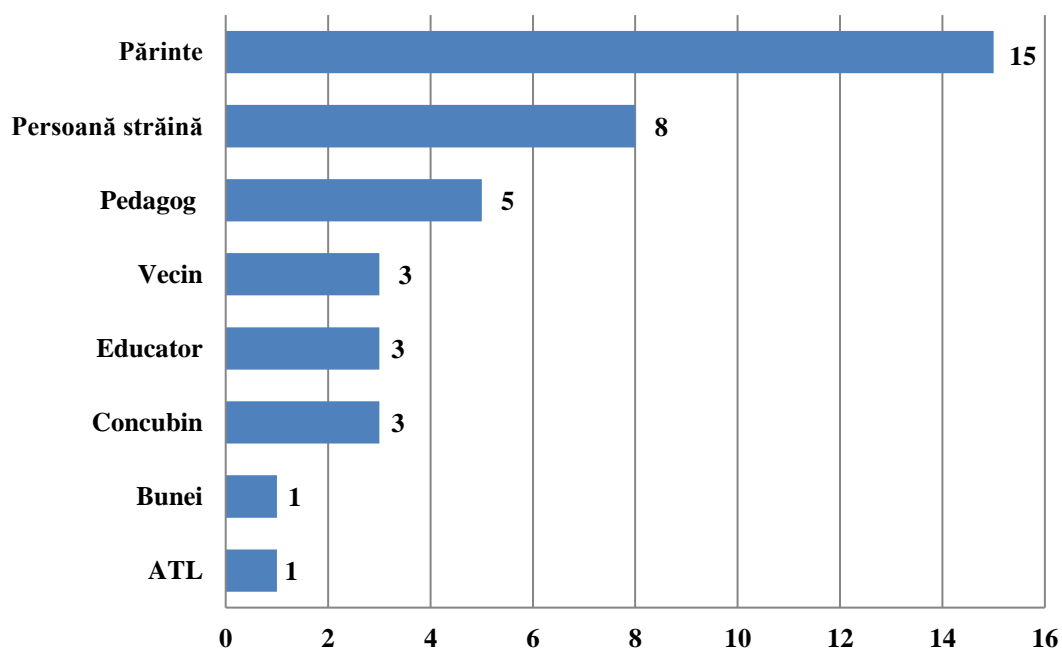


În diagrama 10, (*Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*), se observă că în 34 cazuri violența împotriva copilului a fost aplicată din partea unuia sau ambilor părinți/îngrijitorilor. La fel ca și în anii precedenți, pe parcursul anului 2020 situațiile de violență în

familie au fost cele mai des sesizate la Telefonul Copilului. Analizând (diagrama 10, *Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*), se observă că violența împotriva copiilor, sesizată de adulți, are loc atât în mediul extern - 5 cazuri de violență împotriva copiilor din partea persoanelor străine pentru copil la fel și în instituțiile pe care le frecventează copilul, violent fiind educatorul, pedagogul sau chiar directorul. 3 cazuri în care presupusul agresor a fost educatorul, iar în 8 cazuri – pedagogul și o sesizare în care abuzator este directorul instituției. Atât cazurile de violență în care agresorul face parte din cercul apropiat al copilului (părinți, bunei, rude), cât și în cazurile în care agresorul este cadru didactic, vorbesc despre faptul că în mediul în care un copil trebuie să se simtă în siguranță, dreptul său la creștere și dezvoltare armonioasă este încălcat.

Situații de *violență între semeni* a fost sesizată în 5 apeluri, copiii între ei se loveau lăsând urme pe corp sau au folosit un vocabular obscen unul în adresa altuia. Consilierii de la Telefonul Copilului au fost sesizați și despre un caz de violență unde în calitate de agresor era *polițistul* din localitate.

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

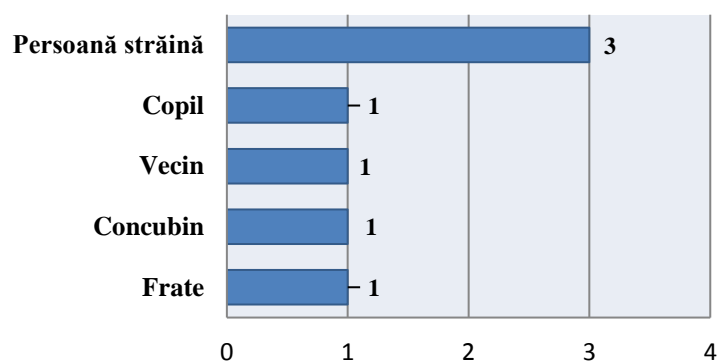


În conformitate cu diagrama 11, (*Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică*) se observă că în cazurile de violență psihologică de cele mai multe ori agresorii au fost părinții și îngrijitorii copiilor - 15 apeluri. Violența psihologică, de obicei se manifestă în situațiile când unul sau ambii părinți consumă alcool și au proasta obișnuință de a vorbi urât în adresa minorului. De asemenea sunt relatate la linie situații în care adulții fac abuz de alcool și fiind în stare de ebrietate numesc copilul cu cuvinte ofensatoare, se ceartă între ei, se lovesc reciproc, iar copilul fiind martor la aceste scene de violență psihologică. Consilierii de la Telefonul Copilului categorizează drept violență psihologică apelurile în

care părinții se ceartă frecvent în prezența copilului minor din diverse motive sau chiar datorită faptului că fiind în proces de divorț ori e vorba de o perioadă de separare, încearcă „să împartă” copilul. În astfel de situații, părinții încearcă să denigreze imaginea celuilalt părinte în ochii copilului, fenomen cunoscut în psihologie și ca *alienare parentală*. În alte 8 apeluri, copilul a fost victimă a violenței psihologice din partea persoanelor străine, dat fiind faptul că între părinții acestuia și acea persoană existau deja conflicte. În asemenea situații abuzatorul își exprimă nemulțumirea și manifestă comportamentul violent asupra copilului, iar prin intermediul dat pedepsind-ul pe părintele copilului.

La fel ca și în situații de abuz fizic, abuzul psihologic este un fenomen întâlnit în instituțiile pe care le frecventează copiii, agresor fiind pedagogul în 5 apeluri și în alte 3 apeluri în care presupusul agresor a fost educatorul.

**Diagrama 12. Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală**



Conform diagramei 12, (*Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală*), pe parcursul anului 2020 în total la Telefonul Copilului au fost recepționate 7 apeluri de la adulți, care au raportat situații de violență sexuală împotriva copiilor. De menționat este faptul că prin intermediul apelurilor sunt raportate forme de învâlcare a drepturilor copiilor precum violență sexuală direcționată împotriva copilului. Aceasta prezintă consecințe pe termen lung asupra creșterii și dezvoltării ulterioare acestuia, inclusiv și asupra calității vieții de adult care este în devenire. În unul din aceste cazuri, consilierii de la Telefonul Copilului au fost sesizați de către sora adultă a minorei, care era foarte cutremurată și stresată de cele aflate de la sora sa de numai 8 ani. În apel a fost descris faptul că cu câteva zile înaintea apelului copilul a fost mângâiat pe picior și pe lenjerie de către vecinul familiei.

Un alt apel foarte răsunător a fost recepționat de la tutorele copilului în care consilierii au fost informați despre dispariția copilului. În decursul a mai multor discuții telefonice care au presupus multiple concretizări, a fost identificat faptul că minora anterior a fost abuzată sexual de către o persoană străină la o stână, iar ulterior implicată multiplu în prostituție. În acest caz, minora fiind profund afectată de sentimentul de vinovăție și rușine a ezitat să ceară ajutor în urma primului abuz căruia a fost supus, însă



datorită consilierii psihologice de care a beneficiat copila la îndemnul tutorelui, aceasta s-a arătat colaborativă cu autoritățile și reprezentanții organelor de drept care au intervenit pe caz.

Cu referire la relația persoană străină – copil, în 3 apeluri consilierii au fost sesizați despre situații în care persoane străine copilului inițial au obținut încrederea acestuia, iar după sau manifestat abuziv. În unul din aceste cazuri, serviciul Telefonul Copilului a fost sesizat de către părinții copilului cu detalii despre violență sexuală din partea unui tânăr din localitate, care a antrenat copilul de 7 ani în acțiuni perverse cu caracter sexual care au fost și filmate cu telefonul.

Un alt apel care face parte din aceeași categorie și în care persoana apelantă, la fel fiind părinte a informat despre situația fiicei sale de 16 ani. În timpul apelului consilierii au aflat că situația de abuz sexual sa petrecut cu 5 luni în urmă, pe când fata avea 15 ani, iar la momentul discuției nu se cunoștea locul aflării copilului (părintele bănuia că este împreună cu bărbatul de 23 ani). Specialiștii au luat atitudine după sesizarea și intervențiile telefonice ale consilierilor de la Telefonul Copilului iar la scurt timp copilul a fost întors în familie.

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

Din anul 2014, când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului, cele mai multe apeluri au fost recepționate de la copii cu un raport de 1 la 5 în favoarea apelanților copii. De cele mai multe ori, discuțiile telefonice cu copiii încep pe o notă veselă, relaxantă sau chiar de glumă din partea lor, ceea ce de fapt înseamnă că tinerii apelanți testează atitudinea consilierilor și disponibilitatea lor de a asculta și înțelege esența informației care o transmit. Pe parcursul anului 2020, consilierii de la Telefonul Copilului au oferit suport psihologic copiilor în 1 706 apeluri. Suportul este reflectat în discuțiile calitative ale consilierilor petrecute cu copiii privitor la diferite probleme și situații dificile prin care trec, în cadrul cărora s-a oferit susținere și sprijin emoțional. În timpul discuțiilor telefonice dar și în conversațiile pe chat copiii s-au interesat despre cum ar putea soluționa dificultăți de comunicare, probleme de relaționare cu semenii/prietenii sau cum să se comporte în relație cu copiii de sex opus pentru care trăiesc sentimente de simpatie. Rubrica „Lipsa de comunicare” cu cel mai mare număr de apeluri - 1 036 în total confirmă faptul că părinții sau persoanele în grija cărora se află copiii nu dispun de suficient timp pentru a discuta cu copilul, a petrece timpul împreună cu el sau a acorda prioritate activităților care îl preocupă pe copil. Astfel, serviciul Telefonul Copilului se arată mereu disponibil pentru aceștia, iar o discuție în care copilul inițial este plictisit sau dezorganizat, se transformă într-o comunicare eficientă despre activitățile care i-ar aduce plăcere, căutare de sine în diverse lucruri și hobby-uri.

Tema sexualității a fost actuală și pentru anul 2020, astfel în 240 apeluri din partea copiilor a fost abordat acest subiect. Dezvoltarea sexuală, relațiile sexuale, dar și alte aspecte ale tematicii respective au rămas subiecte de mare interes pentru toți copii. În majoritatea din aceste apeluri, vocabularul apelanților este

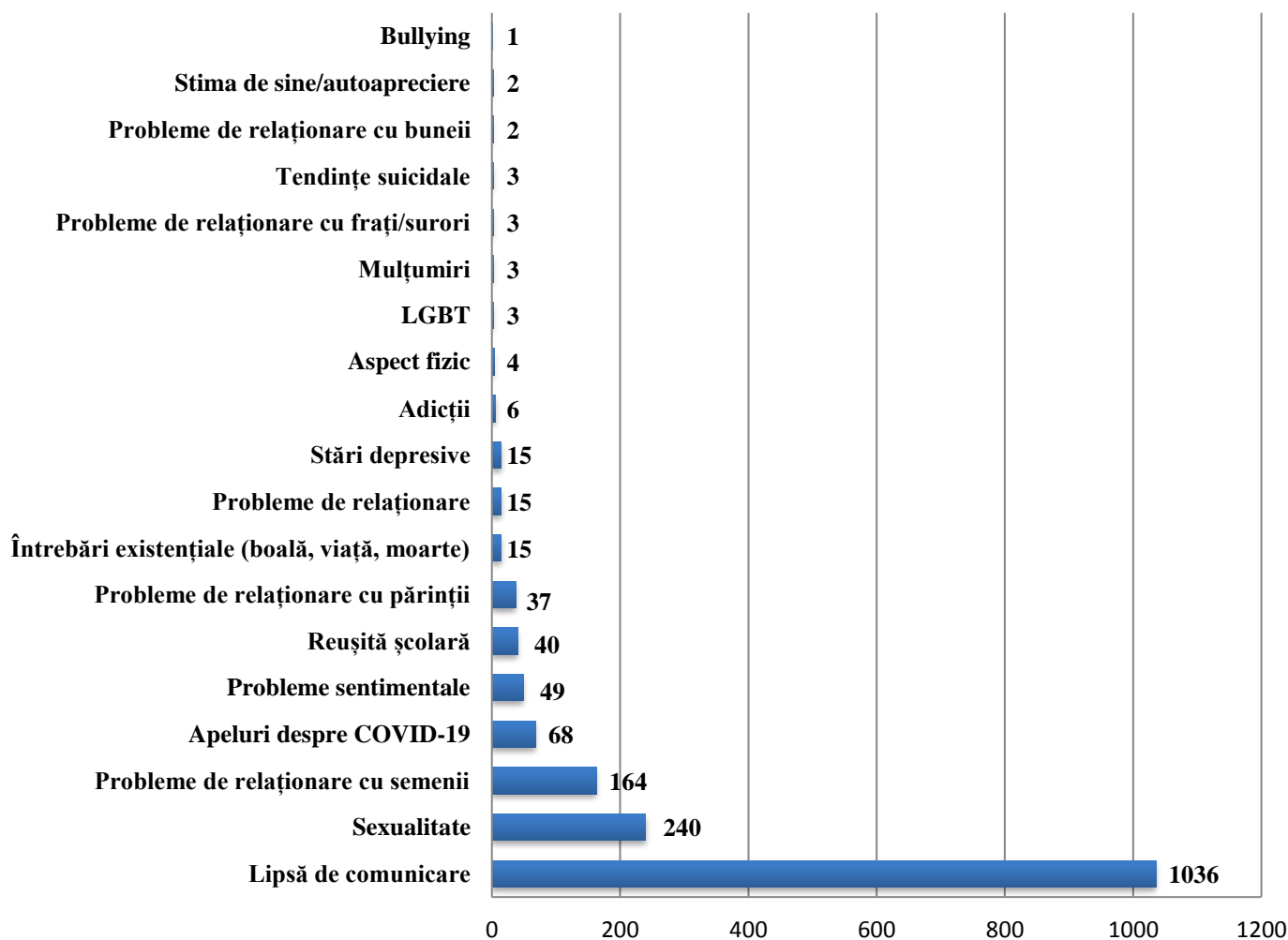
utilizat în termeni vulgari, exprimări obscene cu conotație sexuală. În astfel de consilieri psihologice se observă o necesitate acută a abordării subiectului dezvoltării sexuale în cadrul unor lecții dedicate acestei tematici, fiind abordată pe înțelesul copilului în dependență de vârsta și nivelul de dezvoltare care îl are.

În 164 apeluri copiii au solicitat informații despre dificultățile de relaționare cu semenii/prietenii. Din discuțiile cu copiii consilierii au aflat că de fapt atitudinea semenilor dar și a prietenilor contează foarte mult atunci când aceștia construiesc relații. Adolescenții tind să manifeste comportament posesiv sau chiar de rivalitate în cadrul grupului din care fac parte și de cele mai multe ori se crează conflicte de relaționare pe care copiii ar dori să le rezolve.

Starea psihoemoțională din familie împreună cu relațiile care se formează sunt foarte importante pentru copii. Pe parcursul anului 2020, consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 37 apeluri din partea copiilor în care aceștia relatează despre dificultăți de relaționare cu părinții. De cele mai multe ori aceștia susțin că părinții le impun reguli, limite cu care ei nu sunt de acord, vorbesc despre o comunicare deficitară între membrii familiei, ori se plâng de nevoia de a fi auziți, ascultați și apreciați.

Relaționarea cu copiii de gen opus, sentimente neîmpărtășite și dezamăgiri sunt subiecte care se încadrează în categoria „Probleme sentimentale” iar pentru anul 2020 consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 49 apeluri din partea copiilor.

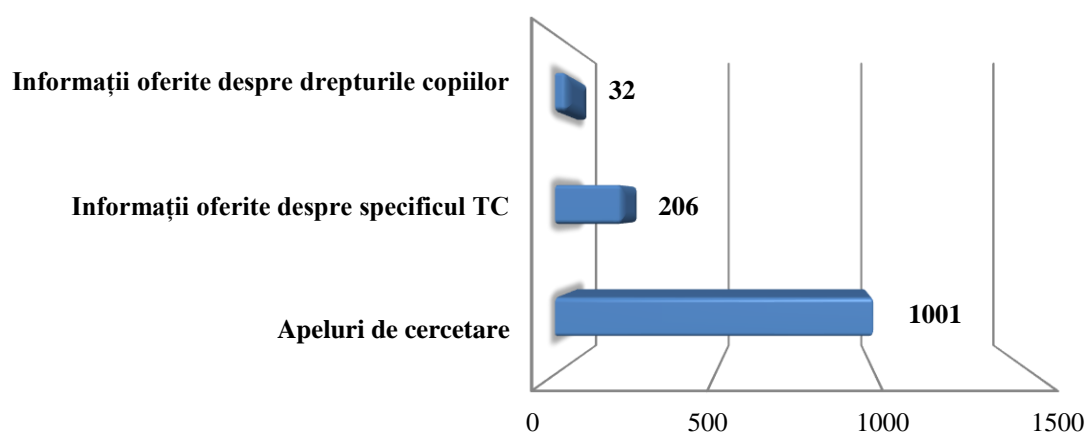
*Diagrama 13. Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit suport psihologic*



De menționat este faptul că apelanții copii se arată vulnerabili la începutul discuției, neîncrezuți sau rușinați, nu știu cum să înceapă conversația, iar manifestarea simțului umorului sau testarea serviciului este o metodă verificată de a iniția discuția. De cele mai multe ori copiii sună la Telefonul Copilului după ajutor, fiind în căutarea unei voci care să le audă dificultatea pe care o trăiesc. Subiectele abordate de către copii au fost și sunt actuale la Telefonul Copilului pe motiv că serviciul răspunde necesităților copiilor de a fi auziți, empatizați și abordați corect. În anul 2020 au luat amploare apelurile privind tendințele suicidale ale minorilor, pe lângă faptul că pe un astfel de caz s-a și intervenit, la linia telefonică au fost petrecute cu copiii 3 discuții pe marginea acestui subiect. În unul dintre apeluri, consilierul a reușit să colaboreze cu adolescentul și l-a convins să renunțe la actul suicidal, în acel moment minorul având intenția de a sări de pe un pod. Apeluri privind stări depresive la copii au fost recepționate 15 la număr, iar în astfel de apeluri adolescenții prezintă stări caracteristice depresiei, vorbesc că se simt inutili și neimportante în contextul unor probleme pentru care nu au găsit anterior o soluție. În multe dintre aceste

apeluri s-a reușit să fie identificați copiii cu un sentiment puternic de tristețe și abandon, din cauza separării de celălalt părinte, din motivul emigrării unuia din părinți; deasemnea adolescenții au vorbit foarte dureros despre decesul unui apropiat, despre suicidul unui amic ori despre dificultățile de relaționare intra-familiale care s-au înrădăcinat și înrăutățit foarte mult în timp, iar din cauza atmosferei tensionate create au dezvoltat stări depresive. În cele 6 apeluri despre adicții au fost abordate subiecte legate de consumul de droguri, alcool și tutun în rândul copiilor, neclarități ale lor vizavi de acest subiect, precum și întărirea unor precizări ale lor fondate pe tematica adicțiilor.

**Diagrama 14.** Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii

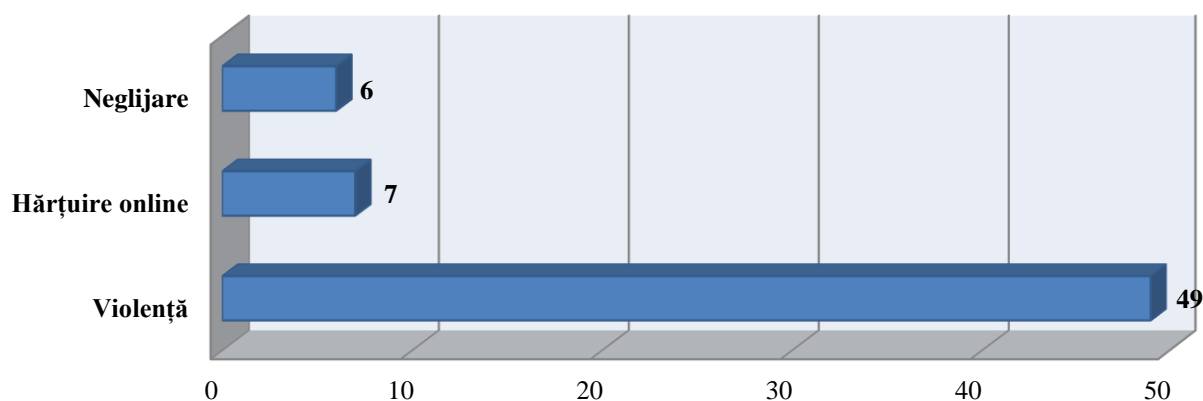


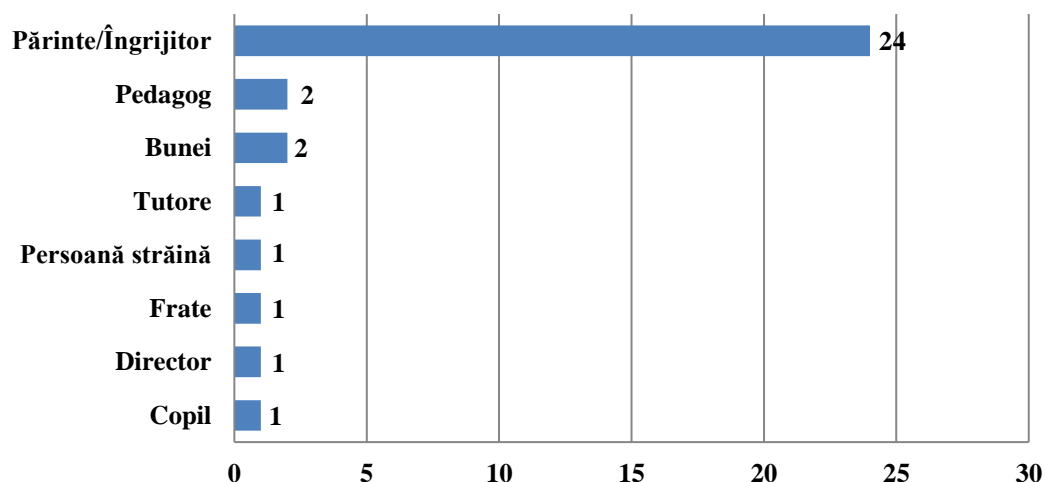
Pe parcursul anului 2020, la Telefonul Copilului au fost recepționate 1 239 apeluri de la copii privind informarea despre specificul serviciului, întrebări de concretizare cu referire la drepturile lor dar și apeluri de cercetare a serviciului de asistență telefonică. În 206 apeluri, copiii au fost interesați să afle care este specificul serviciilor pe care le oferă Telefonul Copilului și în ce situații pot apela 116 111. La fel, în 32 apeluri, copii au fost curioși să cunoască care sunt drepturile lor și care ar fi măsurile de protecție ale acestora în anumite situații. Apeluri în care copiii testează funcționalitatea serviciului sau maniera de abordare a lor din partea consilierilor au fost înregistrate 1 001 la număr, informație prezentată în *diagrama 14, tipuri de informații solicitate de către apelanții copii*. De cele mai multe ori se atestă faptul că apelanții copii care au cercetat anterior existența și funcționabilitatea serviciului, revin la linie solicitând consiliere psihologică sau raportează situații în care drepturilor lor nu au fost respectate. Pentru perioada raportată, consilierii serviciului au recepționat 1001 apeluri de cercetare din partea apelanților copii. Comparativ cu anul 2019, când din partea apelanților copii au fost recepționate 934 apeluri de cercetare, în anul de raportare au fost înregistrate cu 67 apeluri mai multe.

*Diagrama 15. Subiecte abordate de către apelanții copii*

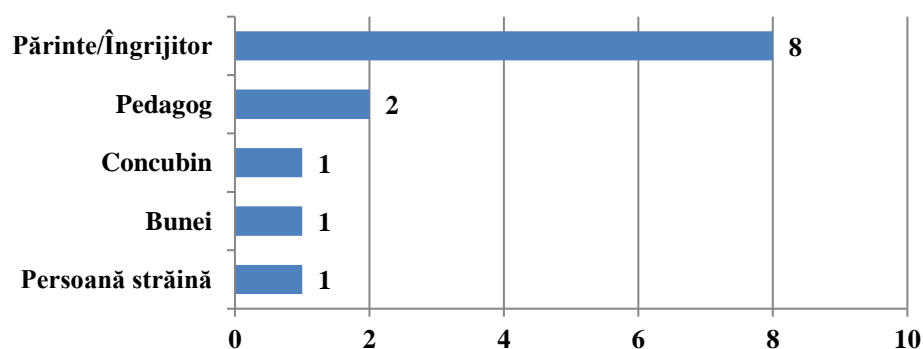
În *diagrama 15 (Subiecte abordate de către apelanții copii)* este prezentat numărul de apeluri recepționate de la copii în care au vorbit despre cazuri de încălcare a drepturilor lor sau al altor copii. În 62 apeluri copiii au raportat despre situații de încălcare a drepturilor lor sau al semenilor/surorilor/fraților. În 49 apeluri recepționate au avut drept subiect situații de violență în familie, în stradă, în instituție împotriva copiilor. Situații de neglijare a copiilor au fost raportate în 6 apeluri din partea minorilor. Conform diagramei 15 copiii au raportat și cazuri de hărțuire în mediul online, pentru anul 2020, fiind 7 apeluri la număr.

Pe parcursul anului 2020 copiii au telefonat 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 fi în pericol.



**Diagrama 16.** Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică

În diagrama 16, (*Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică*) este reprezentată grafic relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică asupra copiilor. În 24 de cazuri raportate la Telefonul Copilului de către apelanți copii, persoanele care aplică violența fizică și psihologică asupra copiilor, sunt însăși părinții sau îngrijitorii lor. În 2 apeluri recepționate din partea copiilor în calitate de abuzator su fost buneii, 1 apel – tutorele și un alt apel fratele copilului a fost cel care a aplicat forme ale violenței. În 2 apeluri recepționate de la apelanții copii, rolul de abuzator îl dețineau pedagogii. La fel ca și pe parcursul anului 2019, în anul 2020 consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 1 apel în care violența fizică și psihologică a avut loc între copii fiind reprezentată prin relația copil-copil.

**Diagrama 17.** Relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică.

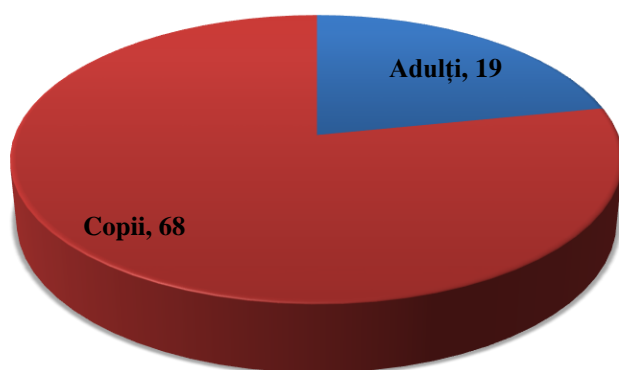
În diagrama 17, (*relația abuzator - copil în cazurile de violență psihologică*) este reprezentată analiza cantitativă a relației abuzator - copil în situații de violență psihologică. În 8 apeluri recepționate de la copii, părinții țin locul persoanelor care aplică violența psihologică asupra minorilor manifestată prin adresări cu cuvinte umilitoare, etichetări cu vorbe necenzurate, cuvinte urâte/denigratoare, strigăte,

amenințări cu bătaia, etc. La fel, consilierii de la Telefonul Copilului au identificat că violența psihologică asupra copiilor se manifestă și prin faptul că aceștia au fost martori la actele de violență care au loc frecvent între părinții. Într-un apel consilierii au fost informați despre faptul că abuzatorii care foloseau vocabular vulgar în adresa acestuia sunt buneii acestuia. În 2 apeluri abuzatori au fost pedagogii, copiii sesizează că au fost numiți cu cuvinte urâte sau amenințați cu note scăzute de către profesorii lor.

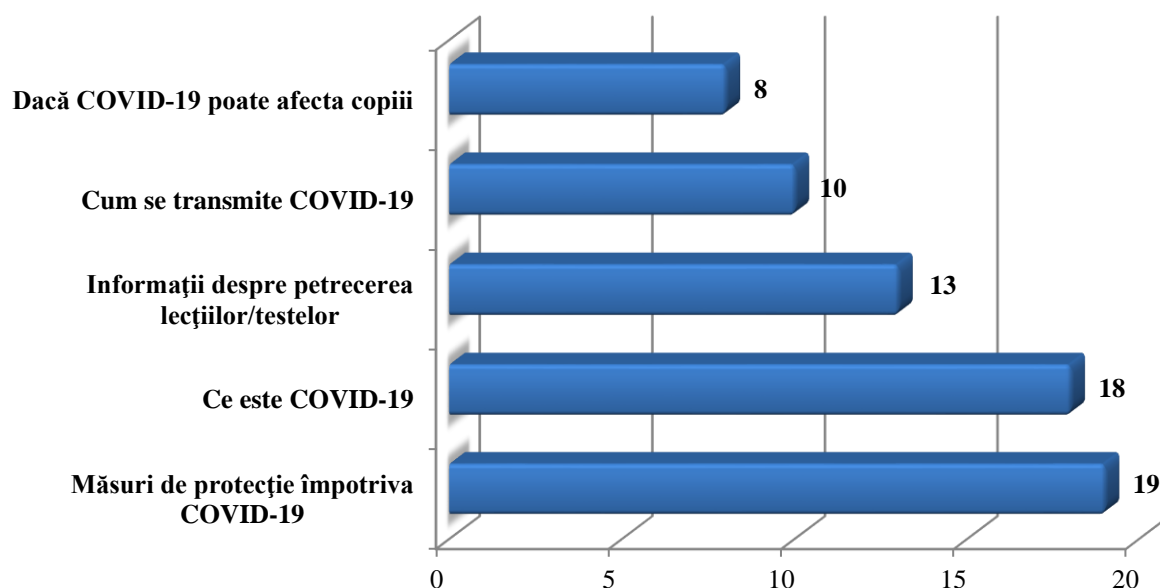
#### *Relația abuzator- copil în cazurile de violență sexuală.*

Cu referire la relația abuzator – copil în cazurile de violență sexuală, pe parcursul anului 2020 consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat 3 apeluri din partea copiilor. Într-unul din apeluri persoana care a abuzat copilul era persoană străină (din afara familiei) pentru minor, iar în alte 2 apeluri persoana care a abuzat copilul este părintele.

#### *Diagrama 18. Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului despre COVID- 19, ianuarie – decembrie 2020 (adulți, copii)*



De la începutul pandemiei în Republica Moldova, luna martie 2020, 68 copii și 19 adulți au primit asistență informațională de la consilierii Telefonul Copilului despre COVID-19, informație prezentată în *Diagrama 18, Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului despre COVID- 19, ianuarie - decembrie 2020 (adulți, copii)*

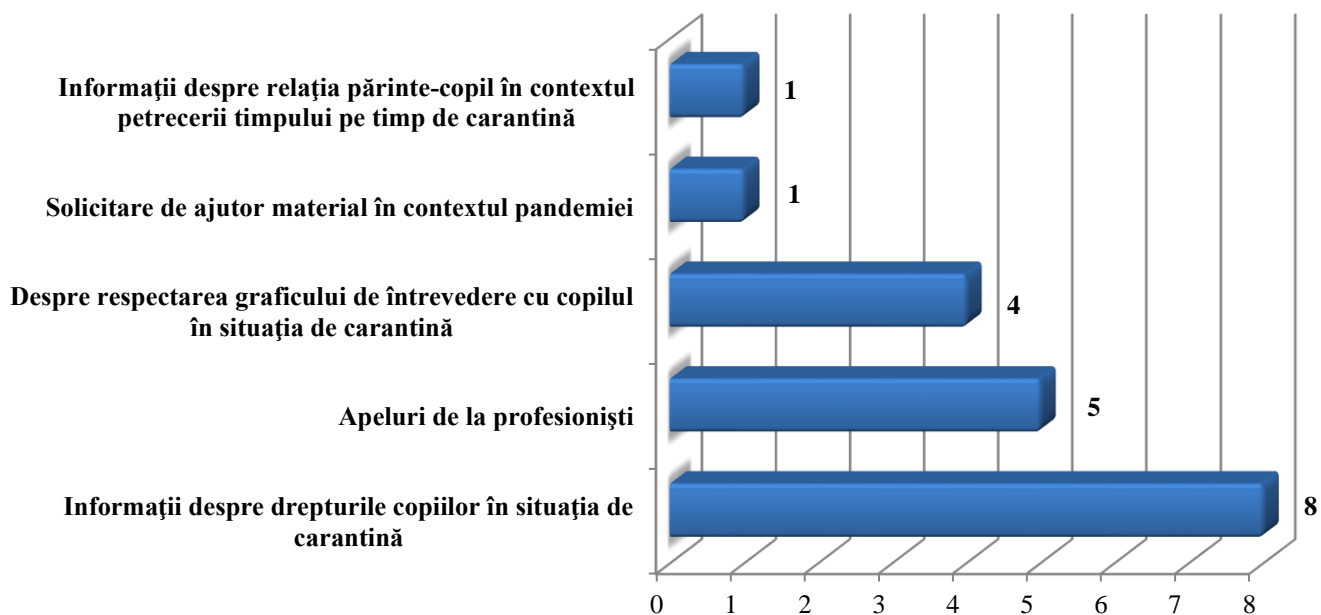
*Diagrama 19. Tipuri de informații solicitate despre COVID-19 de către apelanții TC, copii*

Din numărul total de apeluri unice recepționate la Telefonul Copilului pentru perioada ianuarie – decembrie 2020 ( 3 579), în 87 apeluri din partea copiilor dar și adulților au fost solicitate informații despre COVID – 19. Apelanții copii erau interesați despre ce prezintă coronavirusul, care sunt căile de infectare și ce măsuri de protecție este nevoie să respecte. Deasemenea, au fost recepționate și apeluri în care copiii vorbeau consilierilor despre metodele de protecție pe care ei le folosesc cum ar fi: purtarea măștii dacă se află în spații închise/deschise, spălătul mâinilor, utilizarea dezinfectantului și evitarea părăsirii domiciliului. În 8 apeluri copiii au vorbit despre îngrijorarea lor cu privire la infectarea cu COVID-19. La fel, apelanții copii se arătau interesați să afle dacă jucându-se cu verișorul sau prietenul există probabilitatea să se infecteze.

Consilierii de la Telefonul Copilului au recepționat apeluri de la copii în care aceștia întreabau cât timp vor mai învăța la distanță și dacă vor fi nevoiți să învețe în perioada vacanței de vară (să recupereze). Copii au fost informați despre faptul că aceste măsuri au fost întreprinse cu scopul de ai proteja de potențiala infectare cu virusul.



Diagrama 20. Tipuri de informații solicitate despre COVID-19 de către apelanții TC, adulți



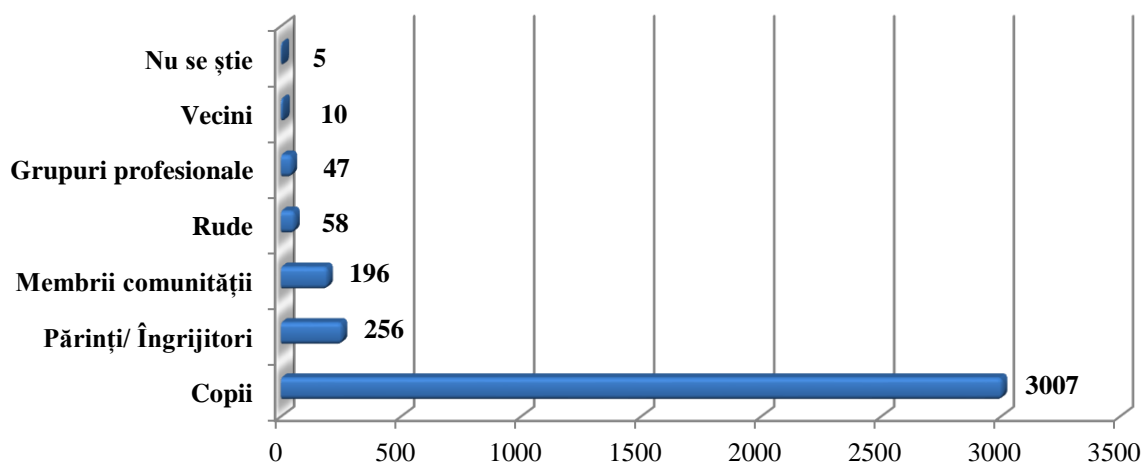
Despre COVID-19 la Telefonul Copilului s-a discutat și cu apelanții adulți. Tangențial problematicii care o impune pandemia au fost abordate subiecte privind respectarea drepturilor copiilor, respectarea regimului de întrevvedere stabilit cu copiii, la fel și solicitarea de ajutor material.

În 8 apeluri consilierii au discutat cu părinți care solicitau informații despre cum să-și protejeze copii în acea perioadă. Respectarea graficului de întrevederi în această perioadă a fost un subiect de interes pentru apelanții adulți. În unul din aceste apeluri persoana apelantă, mama unui copil de 8 ani, divorțată, se îngrijora de siguranța copilului pentru care săptămânal este stabilită o zi pentru a o petrece cu tatăl. Femeia era în izolare la domiciliu împreună cu copilul și nu credea că e corect ca acesta să meargă la tata, care lucrează, fiind expus riscului de infectare cu coronavirus. Întreaba cum să explice fostului soț riscul la care este supus copilul mergând la el. Consilierii serviciului au sugerat apelantei să negocieze despre metode online de socializare tată - copil (viber, messenger). Tot în această perioadă complicată a pandemiei, a fost recepționat apel de la părinte care disperat comunica despre dificultățile financiare cu care se confruntă din cauza atât a izolării, cât și a pierderii locului de muncă, solicitând suport material.

## II. Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediu de proveniență

Din iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului cei mai fideli apelanți au fost și au rămas a fi copiii. Pe parcursul anului 2019 raportul apelanților adulți vs apelanților copii a fost 1 la 5 și acest raport a rămas constant pentru anul 2020 ceea ce înseamnă că scopul serviciului a fost atins. Telefonul Copilului fiind un instrument accesibil, prietenos pentru copiii care au nevoie de ajutor dar și pentru adulți părinți/îngrijitori. Este comod și ușor de apelat la Telefonul Copilului la numărul surt 116 111 gratuit, anonim și confidențial sau pe chat-ul disponibil pe <https://telefonulcopilului.md/>.

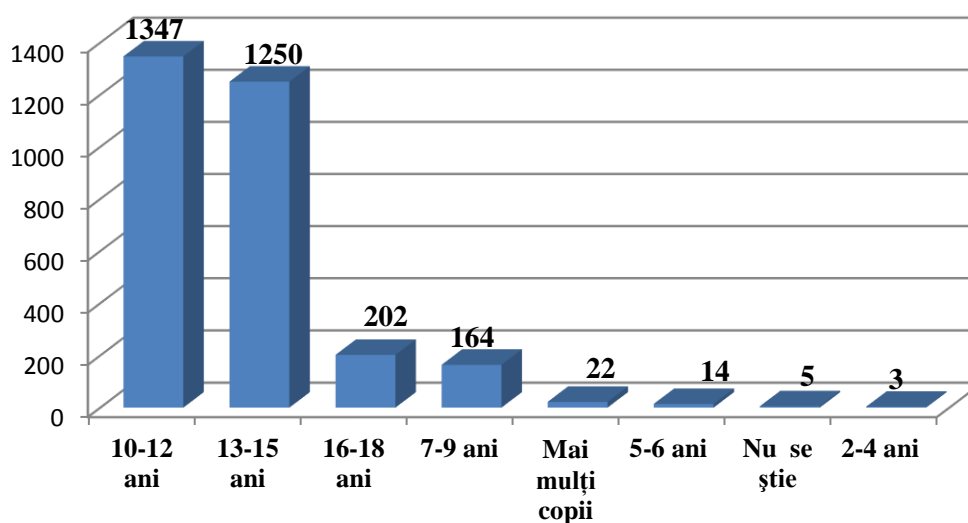
**Diagrama 21. Profilul apelanților Telefonului Copilului**



Profilul persoanelor care apelează la serviciul Telefonului Copilului este reprezentat schematic, într-o formă numerică, în cadrul diagramei 21. Pe parcursul anului 2020 consilierii serviciului au consiliat 3 579 apelanți dintre care copii – 3 007 și adulți – 572. De cele mai multe ori apelanții copii au vorbit despre neînțelegeri care le au cu părinții/prietenii și au solicitat suport psihologic sau că asupra lor au fost aplicate anumite forme de violență/neglijare. Pe parcursul anului 2020 la Telefonul Copilului au sunat și apelanți adulți, consilierii recepționând de la aceștia 572 apeluri. Conform diagramei 21, 256 de apeluri unice au fost recepționate de la părinți/îngrijitori. În cadrul acestor apeluri părinții au vorbit despre cazuri în care asupra copiilor lor a fost aplicată violență/neglijare sau au solicitat informații cu privire la drepturile copiilor, serviciul de tutelă/curatelă, au solicitat ajutoare materiale sau solicitau informare în cazul unor dificultăți, neînțelegeri în relație cu copiii lor. Pe an ce trece tot mai activi sunt membrii comunității, de la care în anul 2020 consilierii de la Telefonul Copilului au primit 196 apeluri unice.

Aceștia au sesizat despre faptul că au fost martori la actele de violență îndreptate împotriva copiilor, sau au vorbit despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, solicitând ca aceștia să fie ajutați. Apelanții adulți revin periodic la Telefonul Copilului pentru a afla informații noi cu privire la situația copiilor, sau să informeze dacă au observat careva schimbări la copil/copii. La Telefonul Copilului apelează și rudele copiilor, 58 apeluri pentru anul 2020, care au raportat cazuri de încălcare a drepturilor copilului care le cunosc. La fel consilierii sunt apelați și de specialiști, 47 de apeluri în care consilierii au asistat angajații primăriilor, specialiști din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială/Direcției pentru protecția drepturilor copiilor, polițiști, medici etc. În apelurile recepționate de la specialiști sau se concretizează momente, informații, neclarități cu privire la cazurile/fișele de sesizare expediate sau se consultă cu referire la specificul de lucru al serviciului Telefonul Copilului. O categorie aparte ai membrilor comunității sunt vecinii, de la care pe parcursul anului au fost recepționate 10 apeluri. De regulă aceștia sună pentru a raporta cazuri de încălcare a drepturilor copiilor vorbindu despre violență sau neglijare care au fost aplicate asupra copiilor.

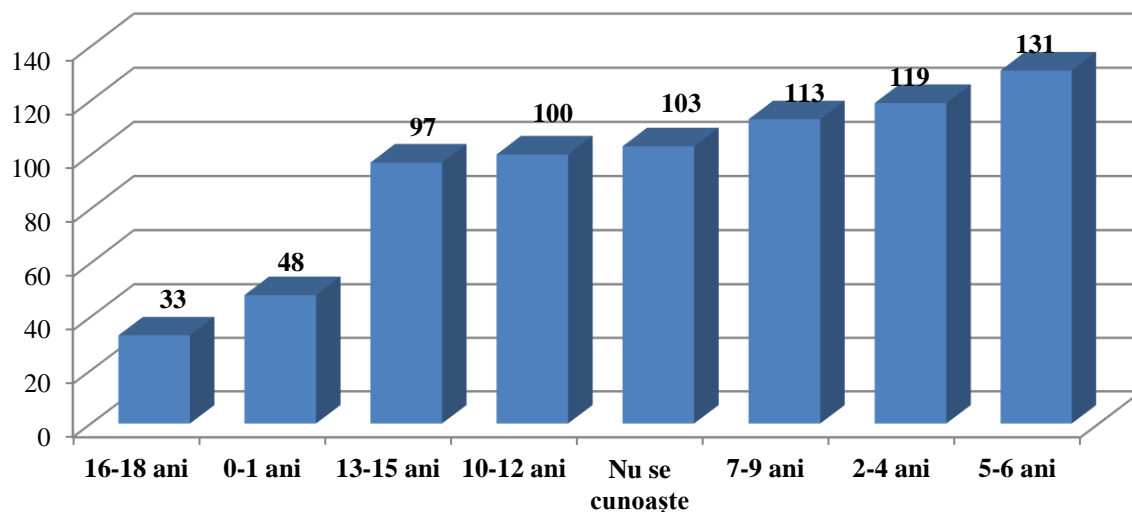
**Diagrama 22.** Profilul apelanților copii conform vârstei



Conform diagramei 22, (*Profilul apelanților copii conform vârstei*), se poate vizualiza că pe parcursul anului 2020, la Telefonul Copilului în număr de 1 347 au sunat apelanți copii de 10-12 ani, tendință actuală din 2019. Copiii de 13-15 ani au solicitat consiliere în număr de 1 250. 202 copii de vârstă 16-18 ani au solicitat asistența consilierilor și 164 copii de vârsta 7-9 ani au sunat la 116 111. În 5 apeluri recepționate nu se cunoaște vârsta copilului, iar în 22 apeluri mai mulți copiii vorbesc.

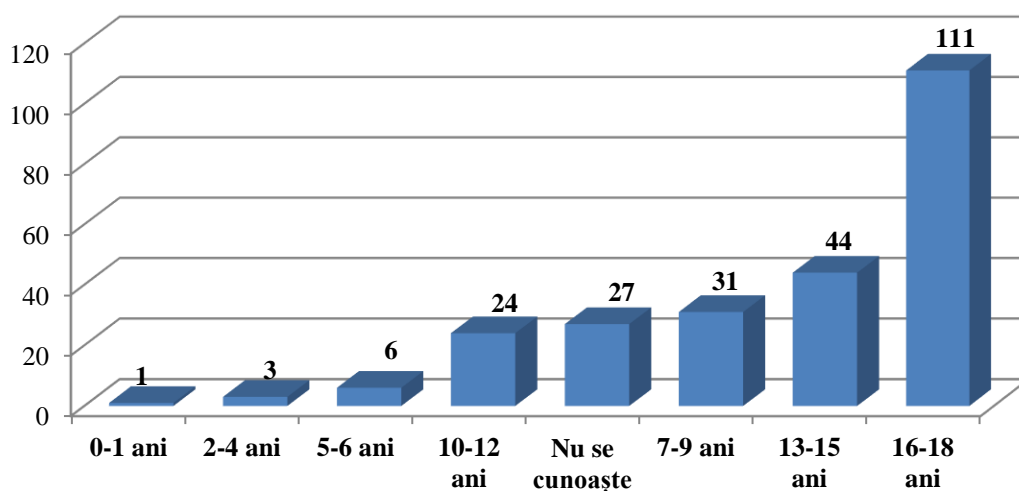
## Paradigma apelurilor recepționate după vârsta copiilor vizați în apel

### Vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la adulți



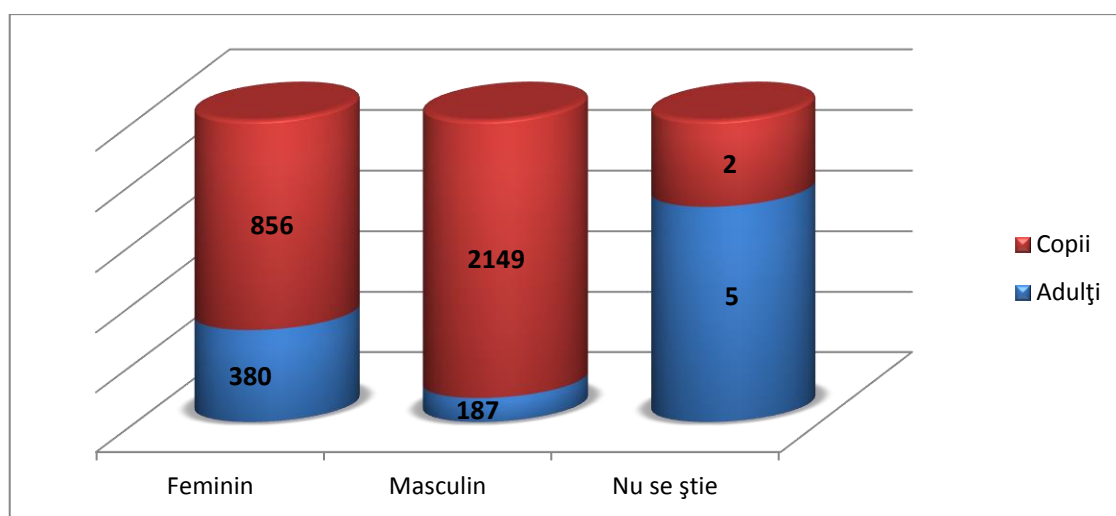
Pe parcursul anului 2020 apelanții adulți au vorbit despre situația copiilor de 5-6 ani în 131 apeluri iar în 119 apeluri aceștia au sesizat consilierii de la Telefonul Copilului despre copii cu vârsta cuprinsă între 2-4 ani. Despre copiii de 7-9 ani, adulții vorbesc în cadrul a 113 apeluri, iar în 103 apeluri adulții vizează copiii vârsta cărora nu se cunoaște. Despre copii de 10-12 ani, adulții au vorbit în 100 apeluri recepționate la 116 111. Despre adolescenți de 13-15 ani, adulții informează în cadrul a 97 apeluri unice. Adulții au sesizat despre cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sau au solicitat informații cu referire la protecția copiilor de vârstă fragedă 0-1 an în cadrul a 48 apeluri iar în 33 apeluri unice adulții s-au referit la copii de 16-18 ani.

### Vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la copii



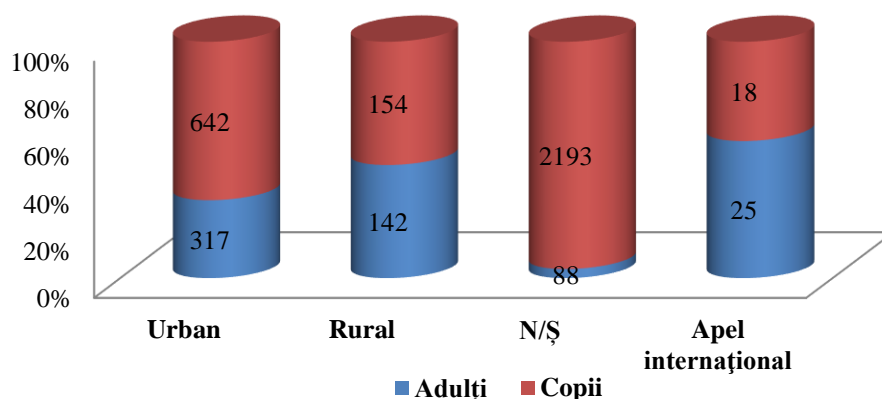
Pe parcursul anului 2020 consilierii de la Telefonul Copilului au asistat apeluri de la copii care vorbeau despre dificultăți de relaționare în cadrul familiei, în grupul de prieteni sau raportau cazuri de încălcare a drepturilor sale sau ale semenilor săi. 111 copii cu vârsta cuprinsă între 16-18 ani și 44 copii vizați de 13-15 ani. Despre copii cu vârsta cuprinsă între 7-9 ani, tot semenii lor vorbesc în număr de 31, iar în 27 copii nu se cunoaște vârsta copiilor. În 24 sunete consilierii au fost apălați de copii, care au sesizat despre cazuri sau situații ale copiilor de 10-12 ani, 6 copiii de 5-6 ani și în doar 1 apel – despre copii de 0-1 ani. Copiii sesizează consilierii de la Telefonul Copilului cu referire la situația altor copii a căror drepturi au fost încălcate, asupra cărora se cunoaște că au fost aplicate forme ale violenței și/sau neglijării ori acești copiii au fost implicați în diverse situații conflictuale cu semenii lor.

**Diagrama 23.** Profilul apelanților conform categoriei de gen

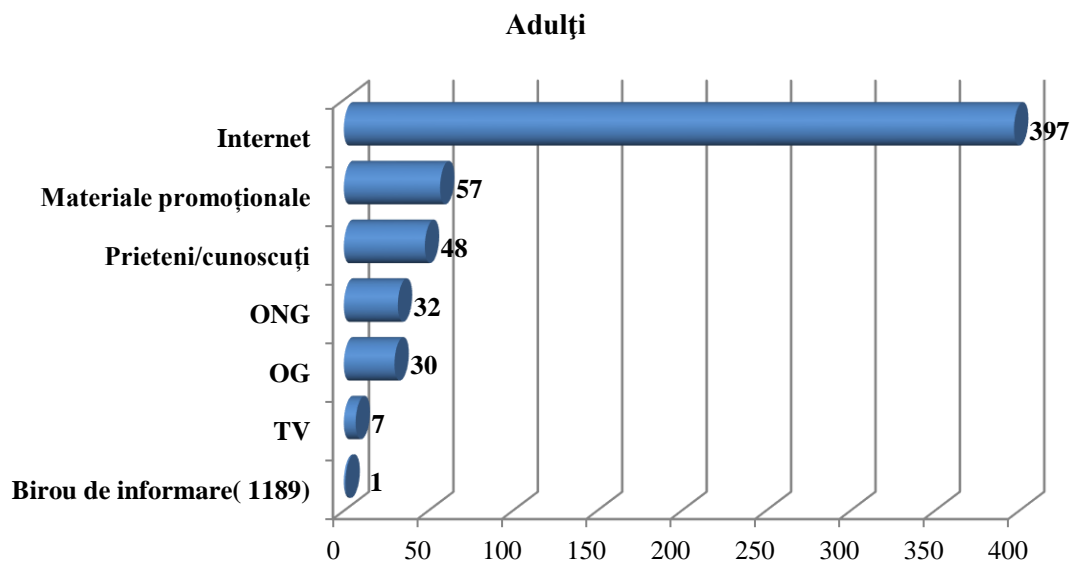


Pe parcursul anului 2020 la Telefonul Copilului au fost recepționate 2 149 apeluri de la băieți și 856 apeluri de la fete. Comparativ cu anul 2019, de la băieți au fost înregistrate cu 269 apeluri mai puține iar apeluri de la fete au fost înregistrate cu 101 apeluri mai puține.

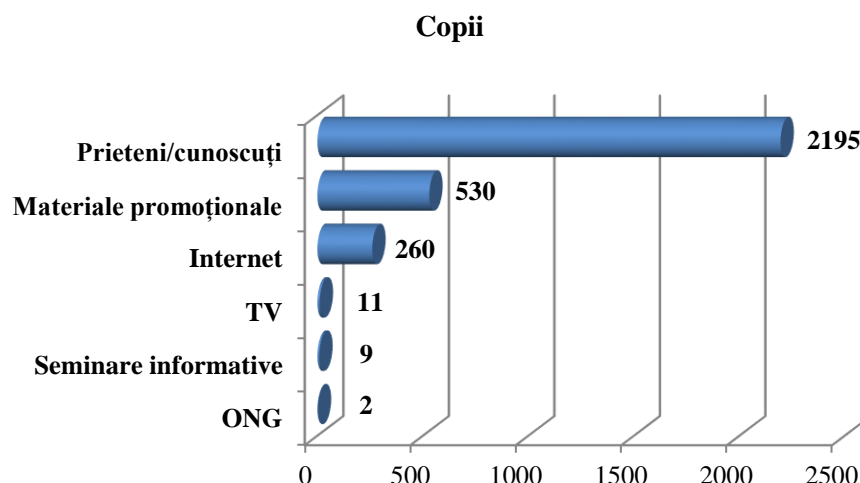
De la bărbați au fost recepționate 187 apeluri, iar de la femei 380 apeluri. Cu referire la adulți, pe parcursul anului 2020 a fost înregistrate 5 apeluri în care nu s-a putut stabili genul persoanei apelante. La fel pe parcursul anului au fost înregistrate 2 apeluri de la copii în care nu a fost posibil de stabilit genul copilului.

**Diagrama 24. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență**

De regulă, pe parcursul consilierii, apelanții informează consilierii de la Telefonul Copilului despre localitatea de unde sună. În diagrama 24, este reprezentat profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență al acestora. Conform diagramei, pe parcursul anului 2020 au fost recepționate 317 apeluri de la adulți din mediul urban și 142 apeluri din mediul rural. Apelanții copii au sunat în număr de 642 din mediul urban și 154 apeluri din mediul rural. Sunt situații când apelanții copii refuză să furnizeze informații despre locul aflării acestora, pentru anul 2020 acest număr reprezentând – 2 193 apeluri. În 88 de apeluri recepționate la 116 111 de la persoane adulte nu se cunoaște mediul de proveniență a acestora. La fel, pe parcursul anului au fost recepționate 25 apeluri din partea persoanelor adulte care se aflau peste hotarele Republicii Moldova și 18 apeluri din partea copiilor. Amintim că serviciul Telefonul Copilului Moldova dispune de căi de comunicare precum Skype, Chat-Site sau poșta electronică prin intermediul cărora persoanele aflate peste hotarele Republicii Moldova pot contacta consilierii 24/24. Despre existența serviciului Telefonul Copilului și nemijlocit adresa de Skype, poșta electronică, Chat-Site au aflat prin butoanele de căutare pe internet sau de la rudele din Moldova cu care țin legătura.

**Diagrama 25. Sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților adulți**

Prin prisma apelurilor recepționate la Telefonul Copilului pentru anul 2020, cel mai des apelanții adulți au aflat despre serviciu din internet, aceasta fiind o tendință deja al doilea an la rând iar diagrama 25 (*sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților adulți*) demonstrează faptul că în mare parte adulții s-au informat despre Serviciul Telefonul Copilului 116 111 din internet fiind un număr de 397 apeluri. În 5769 de apeluri adulții au cunoscut despre serviciul Telefonul Copilului din materiale promoționale. Apelanții adulți obișnuiesc să consulte diverse materiale promoționale ale serviciului 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 sesizeze cazuri de încălcare a drepturilor copiilor. În 48 apeluri recepționate din partea adulților, s-a constatat că aceștia au aflat despre serviciul 116 111 de la prieteni/cunoscuți (rude, vecini, prieteni de familie etc.). În 30 apeluri adulții comunică faptul că știu despre acest serviciu de la instituții publice precum primărie, Direcții de asistență socială, Centre medicale, Poliție, etc., iar în alte 32 apeluri recepționate din partea adulților sursa cunoașterii despre serviciu o constituie organizațiile nonguvernamentale. 7 apelanți adulți au aflat despre TC de la TV, în 1 apel adulții s-au informat despre serviciul telefonic de la biroul de informații 1189.

**Diagrama 26.** Sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților copii

Pe parcursul apelului, copiii au fost rugați de către consilierii de la Telefonul Copilului să se expună despre sursa informării despre serviciul 116 111. În diagrama 26 sunt prezentate răspunsurile apelanților copii. Conform datelor statistice din 2020, din numărul total de apeluri unice recepționate la Telefonul Copilului din partea copiilor, în 2 195 cazuri copiii au aflat despre serviciu de la rude, prieteni, cunoscuți, colegi de clasă. În 530 de apeluri recepționate de la copii, aceștia au consultat materiale promoționale ale serviciului, mai frecvent au susținut că este inclusă informație despre Telefonul Copilului în agendele de la școală. În 260 apeluri, copiii au spus că au aflat despre Telefonul Copilului din internet, iar în 11 cazuri apelanții copii au susținut că sursa cunoașterii despre serviciului telefonic 116 111 este TV. În 9 apeluri copiii au menționat că au aflat despre 116 111 participând la diverse evenimente de informare și sensibilizare iar în 2 apeluri de la organizațiile nonguvernamentale.

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

Pe parcursul anului 2020, la Telefonul Copilului au fost raportate **249 cazuri** de încălcare a drepturilor copilului (**238** unice + **11** repetate).

Un număr de **674** de copii au fost asistați în cele 249 apeluri în care consilierii au fost sesizați despre situații de încălcare a drepturilor copiilor. Conform Legii nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, au fost întocmite și expediate către structurile competente **314** fișe de sesizare privind cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic.

În 61 de apeluri consilierii serviciului nu au avut posibilitatea de a interveni conform mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 270 din 08.04.2014, pe motiv că persoana apelandă nu cunoștea date despre copilul victimă



(adresa de la domiciliul copilului, nume, prenume) sau refuza să ofere aceste date menționând că a dorit doar să se consulte.

În 11 cazuri din numărul total, consilierii de la Telefonul Copilului, au intervenit prin expedierea fișelor de sesizare repetate pe motiv că în timp situația copilului nu s-a schimbat sau a revenit la cea descrisă în primul apel.

Ca și în anii precedenți pe parcursul anului 2020, autoritățile și-au păstrat interesul față de persoana care a sunat la Telefonul Copilului. La fel, unii specialiști din domeniul protecției drepturilor copiilor au continuat 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 și psihologice din partea părinților) și să discute în privat cu copiii.

### ***Intervenții realizate de consilierii serviciului Telefonul Copilului***

Volumul de lucru al consilierilor serviciului nu se rezumă exclusiv la apelurile recepționate și timpul petrecut în discuțiile telefonice ori conversațiile pe chat, ci și la intervențiile realizate pe cazuri ori apeluri considerate ca fiind suspecte. „Intervenția” reprezintă un apel realizat de consilierul serviciului, în care se discută despre un anumit caz/apel de exemplu cu asistentul social, primarul ori polițistul. Când se face referire la intervenții, se aduce la cunoștință că acestea se realizează pentru a fi stabilit un contact cu specialistul care intervine în mod direct pentru a proteja un copil, astfel având posibilitatea de ai aduce la cunoștință mai multe detalii despre situația minorului, în alte cazuri pentru ai sensibiliza și ai informa despre aspectele comportamentale sau psihoemoționale pe care le pot cunoaște mult mai profund consilierii serviciului care sunt psihologi. Mai mult de atât, intervențiile pe cazuri/apeluri sunt realizate și către apelanții, copii sau adulți, cu scopul de a fi păstrată legătura și de rămâne aproape de situația copilului a căror drepturi au fost încălcate. În mod obișnuit fiecare caz recepționat la linie poate avea în mediu 2-3 intervenții. În alte situații se întâmplă ca un caz să necesite mai multe intervenții, cum ar fi 6-7 (în perioada a 1-2 luni). Aceasta se întâmplă și din moment ce la 116111 sunt primite apeluri repetate în care apelanții se arată nemulțumiți de acțiunile specialiștilor, informează că situațiile de încălcare a drepturilor copiilor continuă sau lucrurile nu s-au schimbat în favoarea copiilor în urma sesizării lor. Deci, pe parcursul anului 2020 consilierii Telefonului Copilului au realizat în total **772** de intervenții:

Violență în familie (fizică/psihologică /sexuală)	Violență în stradă (fizică/psihologică /sexuală)	Violență în instituție (fizică/psihologică /bullying)	Neglijare
329	81	97	150

Molestare	Copii implicați în cerșit	Vagabondaj	Copil dispărut
3	8	15	2

Exploatare prin muncă	Comportament deviant	Hărțuire în mediul online	Abuz sexual în mediul online
11	3	6	12

De asemenea cum a fost menționat și mai sus, consilierii serviciului realizează intervenții și pe apelurile care s-au adeverit a fi neclare, acele care necesită informații adăugătoare pentru a confirma sau infirma faptul că în anumite circumstanțe drepturile unui copil au fost încălcate, astfel în continuare avem:

**Informații despre drepturile copiilor 30**

**Regim de întrevedere cu copiii 7**

**Încadrarea în instituții școlare/preșcolare 1**

**Servicii tutelă/curatelă 1**

**Consiliere psihologică Probleme de relaționare cu copiii 16**

Concuționăm cu ideea că realizarea intervențiilor telefonice pe cazuri/apeluri permite informarea specialiștilor despre o situație în care copiii au nevoie de susținere și protecție; informarea autorităților despre faptul că comportamentul abuzatorilor a rămas neschimbat, respectiv situația de violență, neglijare sau trafic împotriva copiilor continuă; asigurarea că efortul consilierilor nu este în zadar, iar situația copilului este o prioritate pentru specialiști, ceea ce se reflectă și asupra satisfacției în muncă, a sentimentului de împlinire și utilitate profesională.

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

Pagina web a serviciului Telefonul Copilului [www.telefonulcopilului.md](http://www.telefonulcopilului.md), a fost lansată în anul 2016 și este o resursă informațională pentru copii și adulți. Informația plasată pe portalul informational este inspirată din întrebările, problemele cu care apelanții se adresează la serviciul Telefonul Copilului. În 2019 Serviciul Telefonul Copilului a lansat un nou canal de comunicare cu copiii cât și cu părinții/îngrijitori sau rude ale acestora. Este vorba despre suportul online a serviciului disponibil pe <https://telefonulcopilului.md>, accesibil 24/24. Pe zi ce trece suportul online al serviciului devine tot mai atractiv pentru copii dar și pentru părinți/îngrijitori care sunt plecați peste hotare, sau le este mai comod să discute prin conversație chat. Consilierii de la Telefonul Copilului răspund la mesajele pe chat fiind respectate principiile de confidențialitate și anonimă.

Pe parcursul anului 2020, din numărul total de apeluri recepționate la Telefonul Copilului (4268, 3 579 apeluri unice și 689 apeluri repetate), pe suportul online al serviciului au fost înregistrate 233 apeluri (206 unice și 27 repetate). Din 206 apeluri unice recepționate pe suportul online al serviciului 131 dintre ele au fost de la copii și 75 de la adulți. Subiectele abordate de copii dar și adulți sunt cele mai diverse începând de la informații despre specificul de activitate a serviciului, probleme sentimentale, probleme de relaționare cu semenii/părinții, probleme de relaționare cu copiii (în cazul părinților), dar și situații de încălcare a drepturilor copiilor (violență (25), neglijare (4)).

Numărul de accesări lunare și alți indicatori al portalului informațional poate fi văzut în tabelul de mai jos.

**Tabelul 1.** *Dinamica accesării paginii [www.telefonulcopilului.md](http://www.telefonulcopilului.md) (ianuarie - decembrie 2020)*

Luna (2020)	Vizitatori unici	Numărul de vizite	Pagini	Accesări	Octeți (Mb)
Ianuarie	1 659	2 010	5 420	6 396	208,78
Februarie	2 292	2 657	7 450	8 404	267,24
Martie	2 036	2 677	7 014	7 891	244,79
Aprilie	2 651	3 492	9 694	12 131	376,30
Mai	3 140	3 978	15 861	15 872	434,83
Iunie	1 707	2 376	7 617	7 624	210,65
Iulie	567	732	1 838	1 842	59,40
August	1 676	2 243	6 618	6 622	208,13
Septembrie	2 466	3 028	8 181	8 183	275,54
Octombrie	3 132	3 792	9 941	9 948	348,84
Noiembrie	4 606	5 495	15 027	15 030	536,06
Decembrie	3 248	3 986	10 774	10 777	365,07

Țările din care cel mai des a fost accesată pagina web telefonulcopilului.md sunt: **România, Moldova, SUA** după care urmează Germania, Marea Britanie și Federația Rusă etc.

## IV. Concluzii și recomandări

### Concluzii ca urmare a activității Telefonul Copilului

- Cele mai multe apeluri recepționate din partea copiilor sunt cele în care li se oferă consiliere aici și acum la dificultatea care au întâmpinat-o pe moment. Pentru anul 2020 aceasta a constituit 1 706 apeluri. Impactul se observă atunci când copilul primind răspuns la o întrebare, o adresează și pe a doua, și pe a treia. Aceasta presupune că a fost stabilit contactul cu copilul și că el a căpătat încredere în serviciul 116111. Și mai mare impact se observă atunci când copilul sună ca să vorbească despre situația altui copil care este în pericol sau are o dificultate, iar printre altele se află că anterior apelantul copil a mai sunat și a rămas mulțumit de intervenția sau recomandările oferite de consilieri.
- Apelurile de cercetare din partea copiilor reprezintă o dovadă în plus că aceștia inițial sună ca să verifice cum vor fi abordați, după sună ca să discute ceva cu adevărat important. Pe parcursul anului 2020 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1001 de apeluri de cercetare din partea copiilor.
- Apeluri de la orele târzii ale nopții în care copiii speriați, plângând spun că părinții sunt în stare de ebrietate, se lovesc reciproc, vorbesc necenzurat sau aplică violența asupra fraților săi. Apelul în care noaptea copilul sună la Telefonul Copilului și spune că este în WC-ul școlii și și-a tăiat venele sau că este pe pod și e gata să sară este o realitate tristă cu care contactează din ce în ce mai des consilierii.
- Telefonul Copilului reprezintă o resursă importantă și pentru apelanții adulți. Cele mai multe apeluri recepționate din partea adulților reprezintă situații în care sunt raportate cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, 176 apeluri pentru anul 2020.
- Pe parcursul anului 2020 au fost expediate 314 fișe de sesizare în care au fost vizați **674 copii** care erau în pericol. În 11 apeluri au fost necesare intervenții repetate din partea serviciului din motiv că de la sesizare situația copiilor rămase neschimbată.
- Consilierii de la Telefonul Copilului monitorizează situația copiilor în timp până când aceștia sunt în siguranță ceea ce presupune că câteva luni consilierii contactează cu persoana apelantă, cu copilul sau specialiști de la autoritatea tutelară locală pentru a afla informații despre situația

actuală a copiilor vizați în sesizare. În acest sens pentru anul 2020 s-au făcut 772 intervenții de consilierii de la Telefonul Copilului.

- Pe parcursul anului 2020 la Telefonul Copilului au fost înregistrate 69 de răspunsuri primite pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor de la specialiștii care au lucrat cu copii. Aceste răspunsuri conțin informații despre statutul cazului suspect, detalii dacă s-a adeverit sau nu, strategii de lucru cu familia sau informația precum că copiii au beneficiat de asistența în cadrul asistenta parentala profesionista, centrului de plasament sau despre inițierea procedurii de decădere din drepturile părintești ale părinților.
- Cel mai succint argument pentru continuitatea funcționării serviciului este că Telefonul Copilului a fost și în continuare rămâne a fi modalitatea rapidă (prin intermediul unui apel sau al unui mesaj pe chat) pentru a cere ajutor.



**Contacte:**

*116 111*

*Tel. 067466116*

*Skype: TelefonulcopiluluiMoldova116111*

*telefonul.copilului@msmps.gov.md*

*www.telefonulcopilului.md/*

*suportul online a serviciului disponibil pe <https://telefonulcopilului.md>*