

116111
TELEFONUL
COPILULUI



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii

Telefonul Copilului 116 111

RAPORT ANUAL DE ACTIVITATE

2021



Ianuarie 2022

CUPRINS
Introducere
I. Profilul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului. Date generale
1.1 Specificul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului
1.2 Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediu de proveniență
1.3 Paradigma apelurilor recepționate conform vârstei copiilor
II. Specificul apelurilor recepționate de la apelanți adulți
2.1 Problemele abordate și consiliere psihologică
2.2 Tipuri de informații solicitate
2.3 Subiecte abordate
III. Specificul apelurilor recepționate de la apelanți copii
3.1 Specificul suportului psihologic acordat copiilor
3.2 Tipurile informațiilor solicitate de copii
3.3 Subiecte abordate de copii în apeluri
IV. Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor
4.1 Cazurile înregistrate la Telefonul Copilului și referite către structurile abilitate
4.2 Intervențiile realizate de către psihologii serviciului Telefonul Copilului
V. Pagina web a serviciului Telefonul Copilului. Date și cifre
VI. Concluziile activității Telefonul Copilului

Introducere

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 111 presupune activitatea unei linii telefonice cu numărul scurt 116111, care urmărește scopul de a asigura protecția copiilor împotriva oricărei forme de încălcare a drepturilor lor, de a oferi suport în situații de criză și nu în ultimul rând sprijinind atunci când este nevoie de consiliere psihologică.

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 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, prin chat-ul disponibil pe pagina web <https://telefonulcopilului.md/>, prin skype TelefonulcopiluluiMoldova116111, deasemenea și prin intermediul poștei electronice telefonul.copilului@social.gov.md.

Specialiștii de la serviciul de asistență gratuită pentru copii Telefonul Copilului activează în baza studiilor superioare complete desfășurate în domeniul psihologiei, fiind specializați în psihologie clinică și psihopedagogie. Făcând referire la faptul că în mod constant, atât de la copii, cât și de la adulți sau grupuri profesionale apar întrebări privind specializarea consilierului de la linia telefonică și domeniul de referință a specialistului cu care discută aceștia la Telefonul Copilului, s-a hotărât faptul ca să fie valorificat domeniul psihologiei și competențele manifestate de către consilierii de la 116111. Respectiv, de-a lungul textului narativ prezentat în acest raport, echipa de consilieri va fi regăsită cu numele de psihologi/psihologii de la serviciul Telefonul Copilului.

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. Suportul oferit copiilor din Moldova este premisa activității și a utilității acestui serviciu.

VIZIUNE

O lume în care evoluția tehnologică oferă copiilor oportunitatea ca vocile lor să fie auzite, necesitățile asigurate, iar în acest mod ne va reuși să modelăm lumea frumos!

PRINCIPII DE ACTIVITATE

1. respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
2. nondiscriminare;
3. abordare individuală a copilului;

4. protecția împotriva violenței, neglijării și exploatării copilului;
5. acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
6. abordare multidisciplinară;
7. asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
8. intervenția timpurie prin mediatizarea largă a serviciului la nivel comunitar;
9. confidențialitatea informației și după caz asigurarea anonimatului.

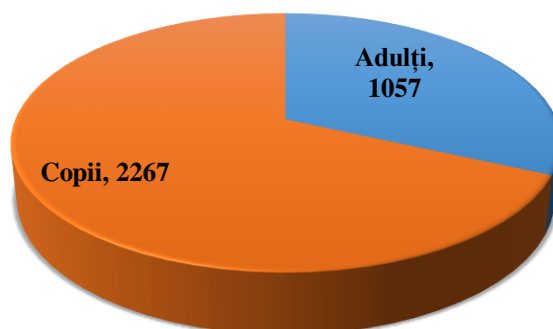
I. Profilul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului. Date generale

1.1 Specificul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului

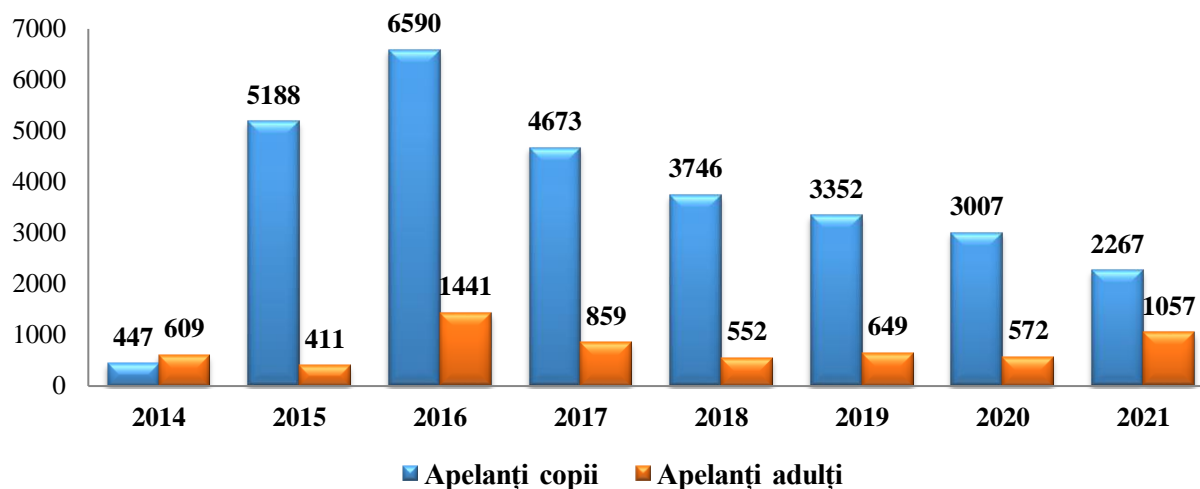
De la lansarea serviciului Telefonul Copilului din 4 iunie 2014 până în data de 31 decembrie 2021 au fost recepționate și înregistrate **44 535 apeluri**. Pe parcursul anului 2021 serviciul Telefonul Copilului s-a bucurat mult de atenția grupului țintă – copiii, dar și de apeluri de la adulți care vorbesc despre situații de încălcare a drepturilor copilului, care solicită informații cu referire la sistemul de protecție a copilului sau consiliere în cazul dificultăților de relaționare cu copiii.

Dacă ar fi să analizăm datele statistice cu privire la numărul de apeluri prezentate anual la Telefonul Copilului am putea observa că 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 rândul copiilor, părinților/îngrijitorilor cât și în mediul profesional. În anul 2021, psihologii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat 3 929 apeluri, dintre care 3 324 apeluri unice și 605 apeluri repetate. Din cele 3 324 apeluri unice recepționate de către psihologii Telefonului Copilului, au beneficiat de servicii de asistență, informare, consiliere 2 267 copii și 1 057 adulți. (*a se vedea diagrama 1, numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în anul 2021*).

Diagrama 1. Numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în anul 2021



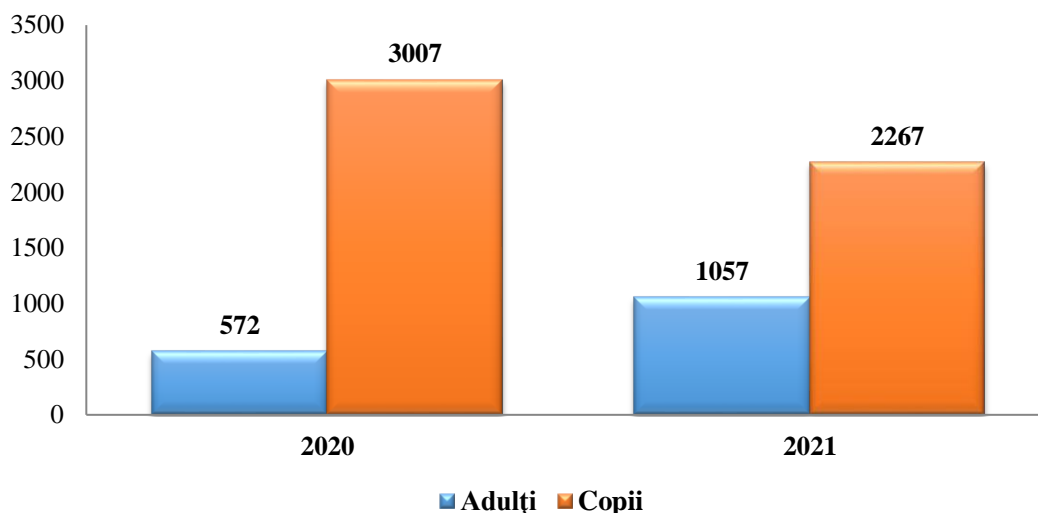
De regulă deja de mai mulți ani, copiii sunt apelanții care sună mai des la Telefonul Copilului decât adulții, respectiv psihologii serviciului recepționează un număr mai mare apeluri de la copii și adolescenți decât din partea maturilor (*a se vedea diagrama 2, numărul apelurilor unice recepționate 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. Așadar, pe parcursul anului 2021 la numărul scurt 116 111 au fost recepționate 2 267 apeluri de la copii. Conform *diagramei 2* numărul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului în ultimii 5 ani de activitate sunt în descreștere, însă ținând cont de constatările membrilor echipei, în ultima perioadă a sporit considerabil numărul apelurilor calitative recepționate atât de la adulți, cât și de la copii. Pe parcursul anului 2021 la numărul scurt 116 111 au fost recepționate 1 057 apeluri de la adulți, aceasta fiind o tendință pozitivă a numărului de apeluri, fiind atestată o creștere cu 485 de apeluri comparativ cu anul 2020.

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

Pe parcursul anului 2021, raportul apelurilor adulți vs copii a fost de aproximativ 1 la 2 (1 057 apelanți adulți și 2 267 de apelanți copii). Pentru anul 2020 raportul apelurilor adulți vs copii a fost de 1 la 5 (572 apelanți adulți și 3 007 de apelanți copii). Reieșind din datele expuse mai sus, putem afirma cu certitudine că serviciul Telefonul Copilului manifestă interes și încredere atât pentru apelanții copii cât și pentru apelanții adulți. Tot aici putem adăuga că odată ce au apelat la Telefonul Copilului, copiii dar și adulții revin la linia telefonică ori de câte ori au nevoie de susținere și ajutor cu apeluri repetate.

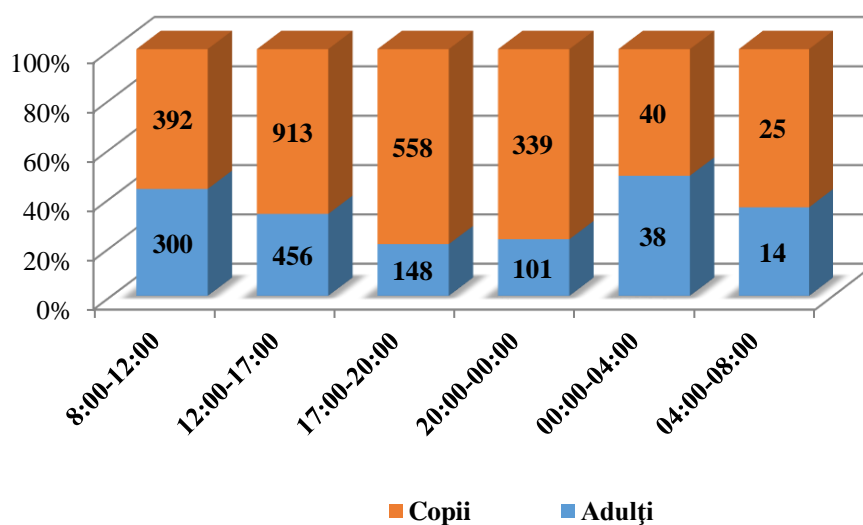
Conform diagramei 3, raportul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului în perioada ianuarie - decembrie 2020 (adulți/copii) și ianuarie - decembrie 2021 (adulți/copii), constatăm o descreștere de 740 sunete recepționate de la copii pentru anul 2021 comparativ cu anul precedent. Printre factorii care au condiționat descreșterea numărului de apeluri recepționate la Telefonul Copilului ținem să menționăm: vizibilitatea redusă a serviciului pe rețelele de socializare, pe segmentul media din țară și desigur lipsa desfășurării unei campanii naționale de informare și promovare a serviciului, care de regulă mărește audiența și influențează pozitiv asupra ratei de solicitări de asistență atât pentru apelanții minori, cât și pentru tineri și maturi.

Diagrama 3. Raportul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului în perioada ianuarie - decembrie 2020 (adulți/copii) și ianuarie – decembrie 2021 (adulți/copii).



Pe de altă parte, pe parcursul anului 2021 la Telefonul Copilului au fost recepționate și înregistrate cu 485 apeluri mai multe din partea adulților comparativ cu anul 2020. Este o creștere îmbucurătoare a numărului de apeluri recepționate din considerentul că părinții/îngrijitorii care apelează la Telefonul copilului sunt preocupați de starea de bine a copiilor lor, de aspectul psihoemoțional al copiilor având în vedere vârsta, perioada de tranziție la perioada preadolescenței sau a dolescenței, impactul anumitor situații negative asupra dezvoltării lor, etc.

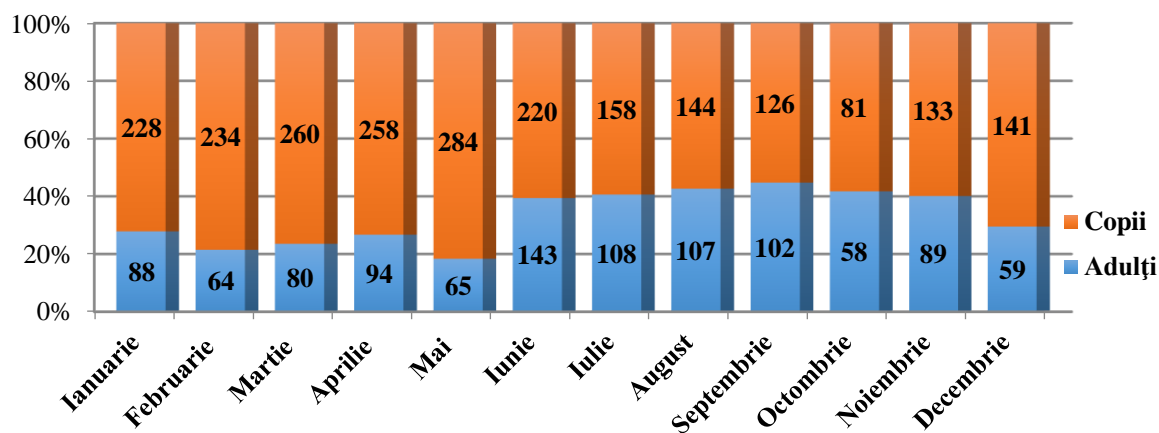
Diagrama 4. Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) în intervale de timp ale zilei și ale nopții.



Pe parcursul anului 2021 la fel ca și în anii anteriori, din numărul total de apeluri recepționate de către psihologii Telefonului Copilului o mare parte din aceste apeluri au fost recepționate în intervalul de timp 12⁰⁰ – 17⁰⁰ (în total 1 369 apeluri) cu 913 apeluri recepționate din partea copiilor și 456 apeluri recepționate din partea adulților. De remarcat este faptul că în acest interval de timp copiii revin de la ore și pot apela la Telefonul Copilului pentru a primi suportul necesar iar adulții își rezervă timp pentru a discuta cu psihologii serviciului despre situația unui copil.

Pentru intervalul de timp 17⁰⁰ – 20⁰⁰, în anul 2021 au fost recepționate 558 apeluri de la copii și 148 apeluri recepționate de la adulți. În intervalul de timp 8⁰⁰ – 12⁰⁰, psihologii serviciului au recepționat 392 apeluri din partea copiilor și 300 apeluri din partea adulților. Conform diagramei 4, (*raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) în intervale de timp ale zilei și ale nopții*), în intervalul de timp, 20⁰⁰ – 00⁰⁰ psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 339 apeluri din partea copiilor și 101 apeluri din partea adulților, acest număr de apeluri fiind cel mai mare pentru perioada nocturnă comparativ cu intervalul de timp 04⁰⁰ – 08⁰⁰ când au fost recepționate 14 apeluri din partea adulților și 25 apeluri din partea copiilor, acest număr de apeluri fiind cel mai mic pentru perioada nocturnă. În intervalul de timp 00⁰⁰ – 04⁰⁰ psihologii serviciului au oferit suport la 40 apelanți copii și 38 apelanți adulți. Și în acest sens putem spune cu certitudine, că numărul apelurilor recepționate la linie pe perioada nopții este direct proporțională cu faptul că societatea noastră nu cunoaște despre activitatea 24/24 a serviciului, având în vedere că alte servicii din țară muncesc în regim de 8 sau 12 ore pe zi.

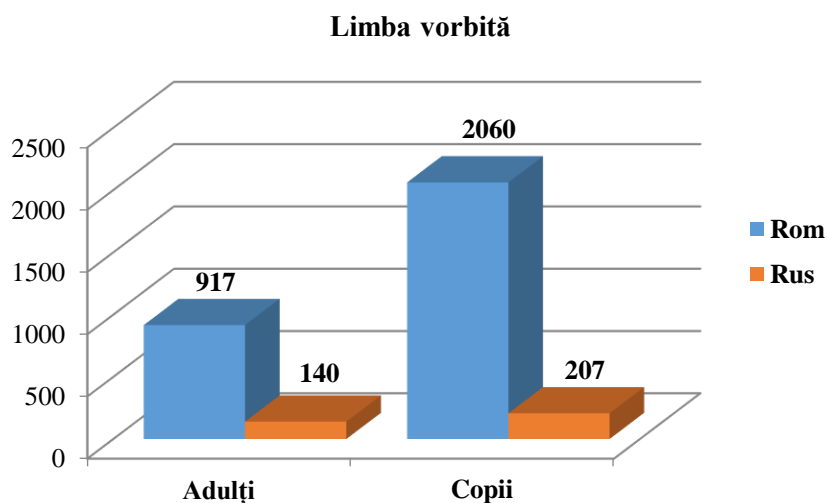
Diagrama 5. Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (aduți/copii) distribuite pe luni



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 2021. Conform diagramei de mai sus observăm că din partea apelanților aduți, cel mai mare număr de apeluri au fost recepționate în luna iunie când psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport pentru 143 aduți. Pentru luna februarie 2021 este specific un număr de 64 apeluri recepționate de la aduți, aceasta fiind numărul cel mai mic de apeluri primite lunar de la această categorie de apelanți.

Pe parcursul lunii mai 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 284 apeluri din partea copiilor, fiind cel mai mare număr. Reieșind din faptul că pe parcursul anului 2021 Telefonul Copilului a fost promovat cadrul unor activități desfășurate de către Consiliul Europei și Reprezentanței UNICEF Moldova aceasta a generat și o creștere a numărului de apeluri în anumite luni ale anului.

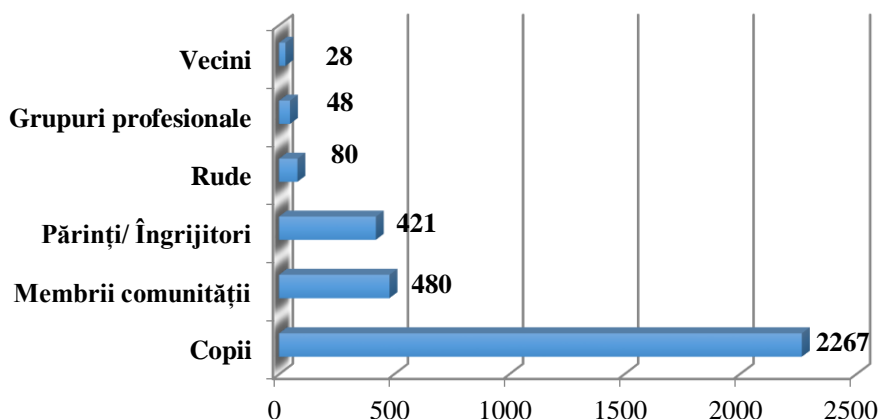
Diagrama 6. Raportul apelurilor unice recepționate la Telefonul Copilului (adulți/copii) în dependență de limba vorbită



Psihologii de la Telefonul Copilului vorbesc cu persoanele care apelează la numărul scurt 116 111 (copii sau adulți) atât în limba română cât și în limba rusă. Respectiv, conform diagramei 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 2021 au vorbit cu psihologii 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, psihologii asistă cu același profesionalism atât apelanții vorbitori de limbă română cât și pe cei vorbitori de limbă rusă.

1.2 Profilul apelanților în funcție de vârstă, gen, mediu de proveniență

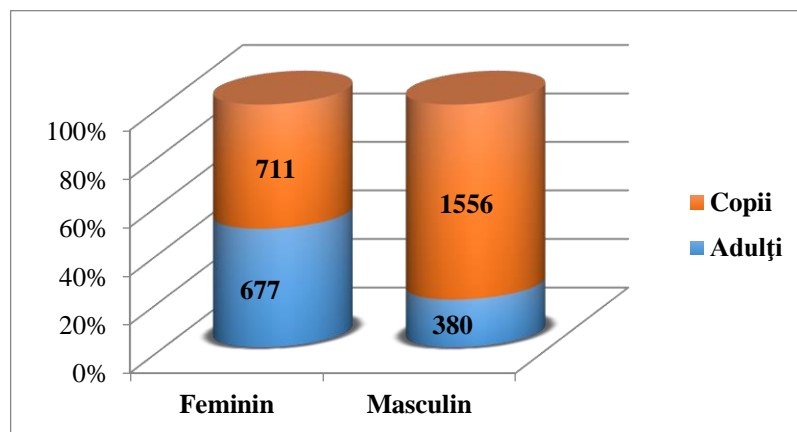
Din iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului cei mai fideli apelanți au fost și au rămas a fi copiii. Telefonul Copilului este un instrument accesibil, prietenos pentru copiii care au nevoie de ajutor dar și pentru părinți/îngrijitori sau membri ai comunității. Este comod, sigur și 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 7. Profilul apelanților Telefonului Copilului

Profilul persoanelor care apelează la serviciul Telefonului Copilului este reprezentat schematic, într-o formă numerică, în cadrul diagramei 7. Pe parcursul anului 2021 psihologii serviciului au oferit suport pentru 3 324 apelanți dintre care copii – 2 267 și adulți – 1 057. De cele mai multe ori apelanții copii au vorbit despre neînțelegeri care le au cu părinții/prietenii și au solicitat suport psihologic în acest sens. La fel, pe parcursul anului 2021, apelanții copii au raportat și despre anumite forme de încălcare a drepturilor lor sau al altor copii pe care îi cunosc (prietenii, colegii). Tot în acest an la Telefonul Copilului au apelat la 116111 și persoane adulte, psihologii recepționând 1 057 apeluri. Pe an ce trece tot mai activi devin membrii comunității, de la care pe parcursul anului 2021 psihologii de la Telefonul Copilului au înregistrat 480 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 minorii să fie protejați. Apelanții adulți revin periodic la Telefonul Copilului pentru a afla informații noi cu privire la situația copiilor sau să ne informeze dacă au observat careva schimbări la copil/copii fie ele pozitive sau negative. Conform diagramei 7, 421 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, de asemenea au solicitat ajutoare materiale sau informare în cazul unor dificultăți, neînțelegeri în relație cu copiii lor. La Telefonul Copilului apelează și rudele copiilor, 80 apeluri pentru anul 2021, care au raportat cazuri de încălcare a drepturilor copilului care le cunosc. La fel, psihologii serviciului sunt apelați și de specialiștii cu care colaborează, 48 de apeluri din partea angajaților primăriilor, specialiști din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială/Direcției pentru protecția drepturilor copiilor, polițiști, medici etc. În apelurile recepționate de la specialiști fie se concretizează anumite momente, se precizează careva informații, neclarități cu privire la cazurile/fișele de sesizare expediate sau se consultă cu

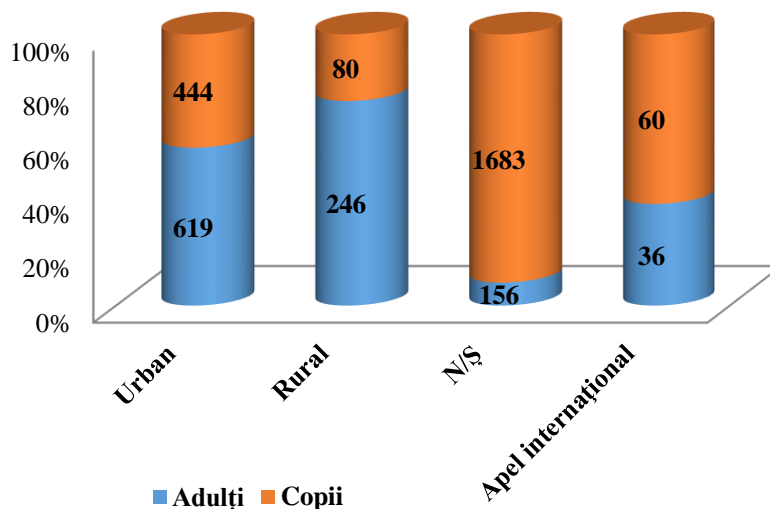
referire la specificul de lucru al serviciului Telefonul Copilului. O categorie aparte ai membrilor comunității sunt vecinii, de la care pe parcursul anului au fost recepționate 28 apeluri. De regulă aceștia sună pentru a raporta cazuri de încălcare a drepturilor copiilor vorbind despre violență sau neglijare care au fost aplicate asupra minorilor.

Diagrama 8. Profilul apelanților conform categoriei de gen

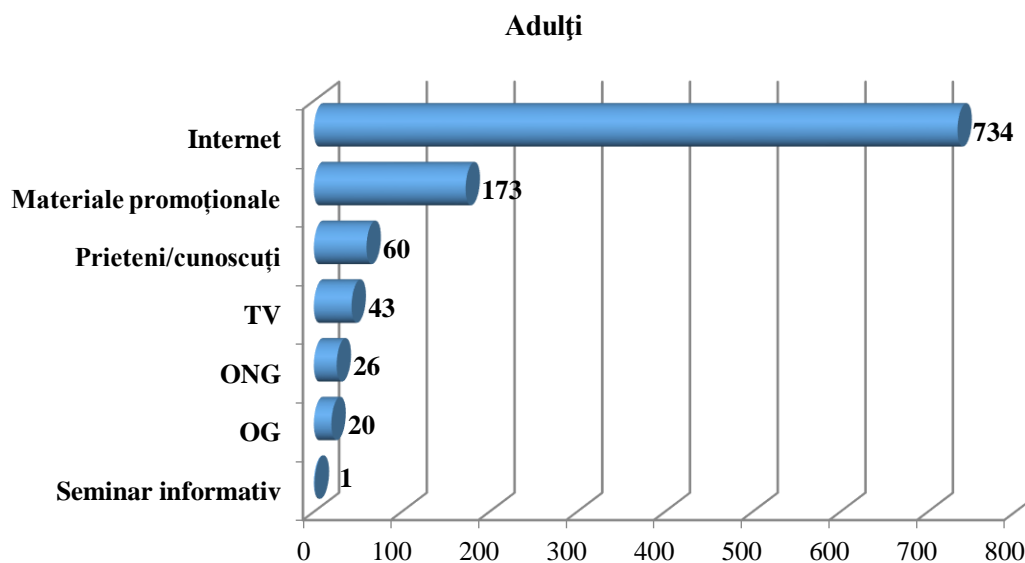


Pe parcursul anului 2021 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1 556 apeluri de la băieți și 711 apeluri de la fete. Comparativ cu anul 2020 când de la băieți au fost înregistrate cu 593 apeluri mai puține iar apeluri de la fete au fost înregistrate cu 145 apeluri mai puține.

Pe de altă parte, de la bărbați au fost recepționate 380 apeluri, iar de la femei 677 apeluri. Cu referire la adulți, pe parcursul anului 2021 a fost înregistrată o tendință pozitivă în ceea ce ține numărul de apeluri recepționate. Respectiv în 2021 au fost înregistrate cu 193 apeluri mai multe de la bărbați și cu 297 apeluri mai multe de a femei. Subiectele abordate de aduți în timpul apelurilor sunt cele mai diverse, de la informații oferite despre specificul de activitate al serviciului până la sesizarea de situații de încălcarea drepturilor copiilor.

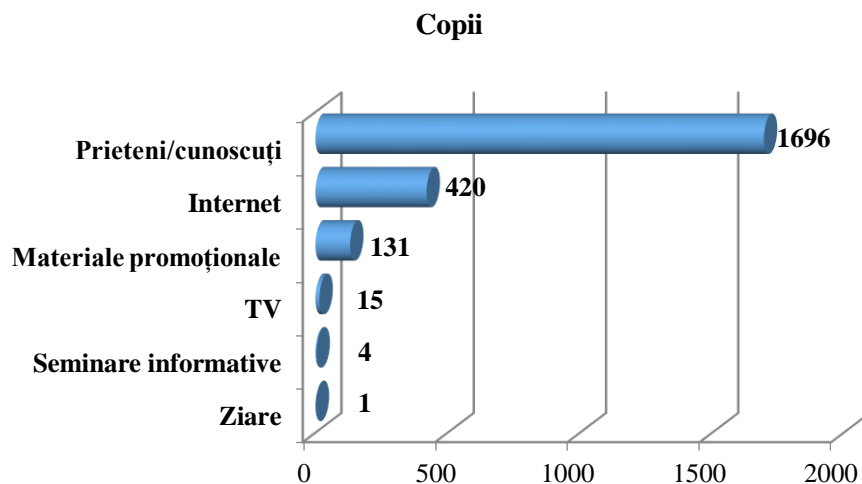
Diagrama 9. Profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență

De cele mai multe ori, pe parcursul consilierii, apelanții informează psihologii de la Telefonul Copilului despre localitatea de unde sună. În diagrama 9, este reprezentat profilul apelanților în funcție de mediul de proveniență al acestora. Conform diagramei, pe parcursul anului 2021 au fost recepționate 619 apeluri de la adulți din mediul urban și 246 apeluri din mediul rural. Apelanții copii au sunat în număr de 444 din mediul urban și 80 apeluri din mediul rural. Sunt situații când apelanții copii sau adulți refuză să furnizeze informații despre locul aflării acestora iar pentru anul 2021 acest număr reprezentând – 1 839 apeluri dintre care 1 683 apeluri din partea copiilor și 156 apeluri din partea adulților. La fel, în timpul anului trecut au fost recepționate 36 apeluri din partea persoanelor adulte care se aflau peste hotarele Republicii Moldova și 60 apeluri din partea copiilor. De remarcat este faptul 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 psihologii 24/24. Apelanții comunică psihologilor că 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 10. Sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților adulți

Cu referire la apelurile recepționate la Telefonul Copilului pentru anul 2021, de cele mai multe ori apelanții adulții susțin că au aflat despre serviciul 116 111 din internet, aceasta fiind o tendință deja al treilea an la rând iar diagrama 10 (*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 utilizând pe larg accesul la internet, fiind un număr de 734 apeluri. În 173 de apeluri adulții susțin că au cunoscut despre serviciul Telefonul Copilului din materiale promoționale. Apelanții adulți mai obișnuiesc să consulte diverse materiale promoționale ale serviciului Telefonului Copilului, iar informația prezentată în acestea le oferă încrederea de a telefona la 116 111 pentru a se consulta cu privire la o situație dificilă în care sunt vizați copiii lor sau i-au făcut să sesizeze cazuri de încălcare a drepturilor copiilor. În 60 de 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.). Iar în 43 apeluri din partea apelanților adulți, aceștia susțin că au aflat despre Telefonul Copilului de la unele posturi TV unde figura numărul scurt 116 111.

În 26 apeluri adulții comunică faptul că știu despre acest serviciu de la organizațiile nonguvernamentale iar alte 20 apeluri din partea adulților sursa cunoașterii despre serviciu o constituie instituții publice precum primărie, Direcții de asistență socială, Centre medicale, Poliție, etc.

Diagrama 11. Sursa cunoașterii despre serviciul telefonic 116 111 a apelanților copii

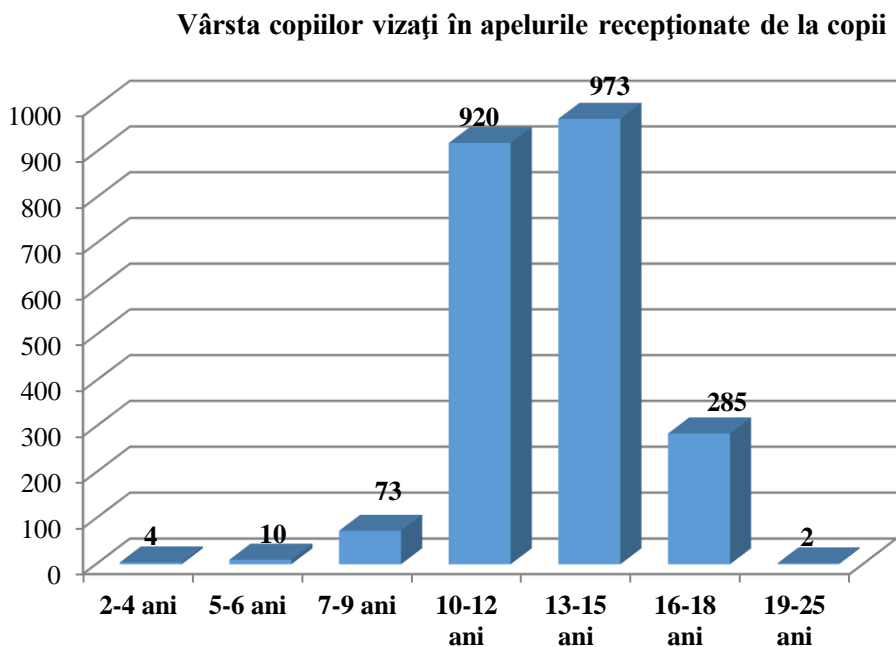
De cele mai multe ori în timpul apelurilor, copiii sunt îndemnați de către psihologii de la Telefonul Copilului să se expună despre de unde au aflat despre serviciul 116 111. În diagrama 11 sunt prezentate răspunsurile apelanților copii. Conform datelor statistice din 2021, din numărul total de apeluri unice recepționate la Telefonul Copilului din partea copiilor, în 1 696 cazuri copiii au aflat despre serviciul 116 111 de la rude, prieteni, cunoscuți, colegi de clasă. În 420 apeluri, copiii susțineau că au aflat despre Telefonul Copilului din motoarele de căutare internet fie că erau voluntare sau involuntare. În 131 apeluri recepționate de la copii, aceștia au consultat materiale promoționale ale serviciului, diverse stichere, apțiilduri dar mai frecvent au susținut că este inclusă informație despre Telefonul Copilului în agendele elevului. La fel ca și în cazul apelanților adulți, în decursul anului 2021 și copiii au susținut că au aflat despre Telefonul Copilului de la TV, aceasta constituind 15 apeluri din numărul total. Tot în timpul apelurilor, copiii au susținut că au aflat despre serviciul telefonic 116 111 din cadrul seminarelor informative organizate atât de psihologii serviciului dar și de partenerii noștri.

1.3 Paradigma apelurilor recepționate conform vârstei copiilor

De cele mai multe ori apelanții copii sună la Telefonul Copilului pentru a discuta cu psihologul de la celălalt capăt al firului despre situația în care el s-a pomenit. Conform diagramei 12, (*Profilul apelanților copii conform vârstei*), se poate vizualiza că în 2021, la Telefonul Copilului în număr de 973 au sunat apelanți copii de 13-15 ani. Dacă ar fi să facem o analiză comparativă al profilului apelanților copii, atunci pe perioada anilor 2020 și 2021, se constată că pe parcursul anului trecut s-au schimbat puțin tendințele, fiind recepționate cu 91 apeluri mai multe din partea

copiilor de 13-15 ani. De remarcat este faptul că pe parcursul anului 2019 și 2020, un număr mai mare de apeluri erau recepționate din partea copiilor de 10-12 ani.

Diagrama 12. Profilul apelanților copii conform vârstei

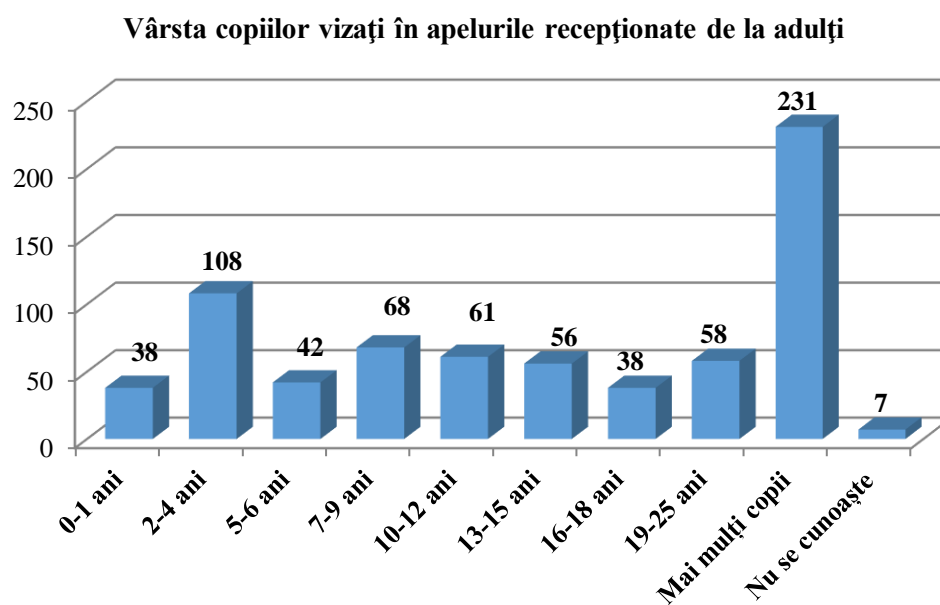


Copiii de 10-12 ani au solicitat consiliere, informare în număr de 920 de apeluri. 285 copii de vârstă 16-18 ani au solicitat asistența psihologilor pe parcursul anului 2021. 73 copii care au apelat la 116 111 aveau vârsta cuprinsă între 7-9 ani, aici fiind o atestată o tendință negativă cu 42 apeluri comparativ cu anul 2020. De cele mai multe ori, în spatele apelurilor recepționate din partea copiilor de 2-4 ani și 5-6 ani sunt frații sau verișorii mai mari ai copiilor care se incomodează să apeleze la Telefonul Copilului sau testează abordarea și disponibilitatea psihologului de a discuta cu ei.

Pe lângă aceasta, apelanții copii sună la linia telefonică și pentru a discuta despre situația prietenilor, cunoscuților sau colegilor lor. În decursul anului 2021 psihologii 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 ori ale semenilor săi. În 28 sunete psihologii au fost apelați de copii, care au sesizat despre cazuri sau situații în care au fost implicați mai mulți copii de diferite vârste în număr de 75 de copii.

Diagrama 13. Vârsta copiilor vizați în apelurile recepționate de la adulți

În timpul apelurilor, apelanții adulți vorbesc fie despre situația copiilor lor sau despre situația altor copii din comunitate. În anul 2021 apelanții adulți au vorbit despre situația copiilor de 2-4 ani în 108 apeluri iar în 68 apeluri aceștia au informat psihologii de la Telefonul Copilului despre copii cu vârsta cuprinsă între 7-9 ani. Despre copiii de 10-12 ani, adulții vorbesc în cadrul a 61 apeluri, iar în 56 apeluri adulții vizează în discuție copiii vârsta cărora este de 13-15 ani. Despre copii de 5-6 ani, adulții au vorbit în 42 apeluri recepționate la 116 111.



Despre adolescenți de 16-18 ani, adulții informează în cadrul a 38 apeluri unice. Tot persoanele adulte 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 38 apeluri, iar în 7 apeluri unice aceștia s-au referit la copii vârsta cărora nu se cunoaște. La fel, pe parcursul anului 2021, la Telefonul Copilului au fost recepționate 231 apeluri de la adulți în care aceștia au vorbit despre situația a mai multor copii de diferite vârste, în număr total de **1491** copii.

Copiii sesizează psihologii 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.

II. Specificul apelurilor recepționate din partea apelanților adulți

Conform datelor prezentate anterior cu referire la numărul apelurilor recepționate din partea apelanților adulți, pe parcursul anului 2021 aceștia au manifestat interes sporit față de serviciul Telefonul Copilului. Apelanții adulți au sunat la 116 111 pentru a se consulta, a se informa sau pentru a-și confirma unele presupuneri, gânduri care țin de relaționarea sănătoasă cu copiii. Cu toate că numărul de apeluri din partea adulților a crescut, subiectele abordate de aceștia au rămas 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:

- Pe parcursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat apeluri de la părinți/rude/îngrijitori care comunică despre situații de violență fizică și psihologică ce au loc în familie din partea părinților/îngrijitorilor/fraților/bunelor, în mediul instituțional din partea cadrelor didactice/educatorilor sau în stradă din partea vecinilor/persoanelor străine. De cele mai multe ori apelanții adulți au relatat despre lovituri cu palma, cu pumnul, cu diverse obiecte cât și despre expresii urâte și fraze umilitoare spuse în adresa și/sau în prezența copilului. De regulă persoanele apelante au fost colaborative cu psihologii 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. În unele cazuri, adultul care a fost informat despre acțiunile care le poate face pentru a apăra drepturile unui copil revine peste o perioadă de timp cu argumentul că s-au întreprins careva acțiuni dar care sunt în detrimentul copilului și solicită ca psihologii de la Telefonul Copilului să intervină.
- Nerespectarea graficului de întrevederi cu copilul sau eschivarea părintelui de la achitarea pensiei alimentare au fost și acestea subiecte de interes pentru apelanții adulți pe parcursul anului 2021. Cu părere de rău, în ultimii ani s-a format o tendință urâtă la unii părinți care sunt în conflict să folosească copiii drept armă de răzbunare. În timpul la astfel de discuții 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.
- În aceeași ordine de idei putem adăuga alt subiect de interes pentru apelanții adulți, și anume: reglarea de conturi între adulți unde sunt folosiți copiii drept unelte. Situațiile în care adulții nu se pot înțelege iar la mijloc este un copil sunt identificate de psihologii

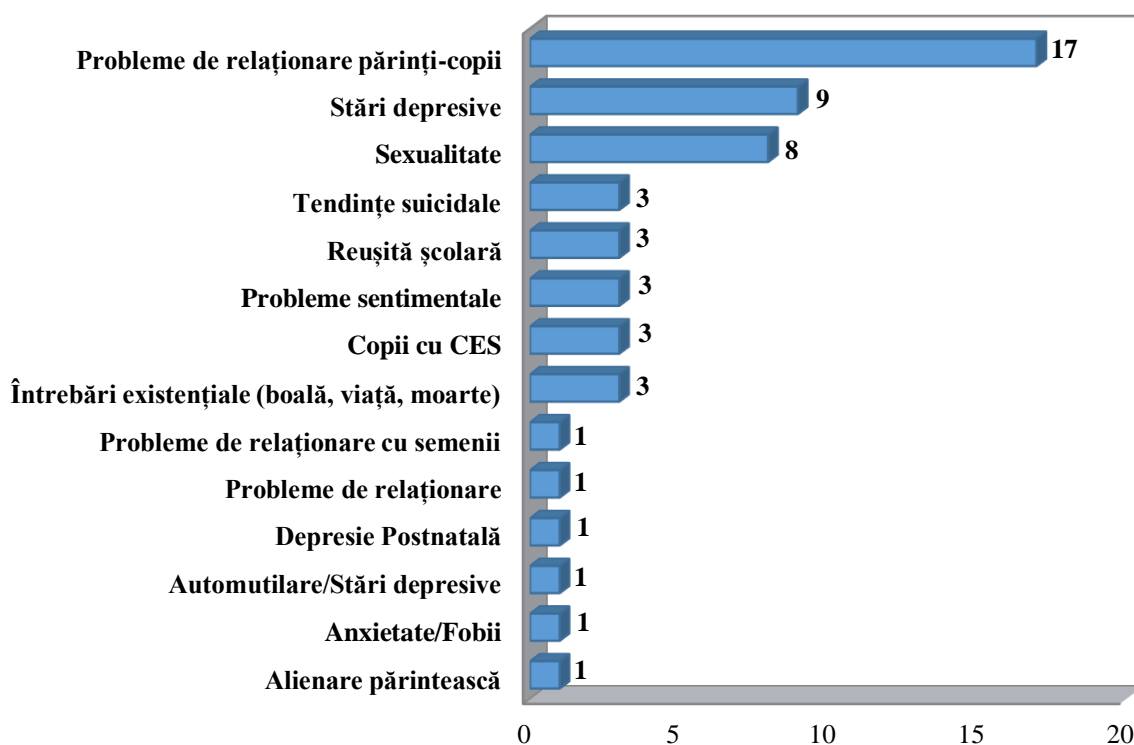
Telefonului Copilului ca ținând locul cazurilor în care prin intermediul serviciului și a copilului părinții/rudele tind să-și rezolve problemele de relaționare. Deseori copilul este în calitate de victimă a violenței psihologice în familie. Mai mult de atât minorul este martor în mod frecvent la abuzul fizic, psihologic care are loc între părinți/rude.

- Relațiile tensionate, conflictele, neînțelegerile care există între membrii familiei afectează în mod direct copilul. Psihologii de la Telefonul Copilului recepționează apeluri din partea adulților unde este descris comportamentul agresiv al unuia sau a ambilor părinți/îngrijitori. Certurile, neînțelegerile, adresările umilitoare sau necenzurate 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 faptul ca copiii să fie înhibați, tăcuți, speriați și neputincioși în contextul evenimentelor care li se întâmplă. Pe de altă parte modelul comportamentului agresiv fizic, verbal poate genera ca copilul să manifeste comportament agresiv în rândul semenilor și colegilor săi.
- Sunete în care părinții ne apelează pentru a primi suport din partea psihologului Telefonului Copilului cu privire la starea psihoemoțională a copilului lor. Părinții relatează despre faptul că în ultima perioadă copilul este schimbat, se închide în cameră, este reținut în discuțiile cu adulții, primește note mai mici la școală, a răcit brusc relațiile cu prietenii, nu mai face plimbări, utilizează maxim telefonul în timpul zilei. În aceeași ordine de idei putem afla în discuție cu adultul, despre faptul că în ultima perioadă părinții s-au separat sau a avut loc un conflict în familie, care în viziunea lor nu ar fi trebuit să declanșeze stările sau manifestările comportamentale ale copilului.
- În calitate de tendință a anului 2021 sunt apelurile recepționate din partea părinților care vorbesc despre faptul că specialiștii din cadrul primăriei (primar, asistent social, polițist) i-au anunțat despre faptul că intenționează să le i-a copiii sau chiar la momentul apelului sunt la poarta familiei pentru a scoate forțat copiii din familie. Cel mai grav la această categorie de apelanți este faptul că atât ei cât și copiii au normalizat comportamentul extrem de neglijent și violent din familie.
- Și în anul 2021 au fost recepționate apeluri din categoria ”altele”, acestea fiind acele sunete în care persoana apelantă solicită informații sau intervenția serviciului Telefonul Copilului în situații care nu au nici o legătură cu mandatul de activitate. Cert este faptul că abordarea psihologilor de la linie este una profesionistă și deschisă indiferent de întrebarea apelantului, iar în limita disponibilității se pot oferi careva directive și numaidecât se oferă informații privind specificul serviciului. Iar în aceste situații este de apreciat faptul că în timp sunt recepționate apeluri din spectrul activității telefonului 116

111, de la adulții care anterior au telefonat, întrebarea lor fiind încadrată în categoria ”altele”.

2.1 Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică

Diagrama 14. Problemele abordate de către apelanții adulți în care s-a oferit consiliere psihologică



Pe parcursul anului 2021 psihologii de la Telefonul Copilului au asistat 55 apelanți adulți, oferindu-le consiliere psihologică. În primul rând, aceste apeluri au conținut informații cu referire la aspecte de relaționare părinte-copil și anume modalitatea în care părintele ar putea aborda copilul pentru a forma un dialog, în număr de 17 de apeluri. De cele mai multe ori, adultul vorbește despre dificultățile de relaționare în care acesta 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 petrecute în cadrul familiei. La fel, pe parcursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat apeluri din partea părinților/îngrijitorilor în care aceștia se prezintă îngrijorați de starea psihoemoțională a copiilor lor, și anume descriu stări depresive în număr de 9 apeluri. Părinții relatează că de o perioadă de timp copilul are un comportament diferit, refuză să

comunică și se izolează în odaie, este reținut în discuțiile cu adulții, a rupt orice comunicare cu prietenii, refuză să iasă din locuință sau să lase telefonul, este inactiv și nu mai are acea poftă de viață ca odinioară. În aceeași ordine de idei, pe parcursul anului trecut au fost înregistrate 3 apeluri din partea adulților în care se vorbește despre gândurile suicidale ale copiilor sau despre tentativele anterioare eșuate.

...fata îmi spune că finisează de făcut un proiect și își pune capăt zilelor...nu mai poate suporta durerea pe care o are... am aflat că a fost abuzată într-o formă perversă de către iubitul său... este fraza unei mame disperate care cere ajutor.

La fel și subiectul sexualității 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 decursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport informațional și consiliere pentru 8 părinți care voiau să afle informații la subiectul sexualitate.

...am găsit în istoria browserului copilului meu de 9 ani filme cu caracter pornografic, noi până acum nu am mai vorbit despre așa ceva, mii rușine să vorbesc cu copilul meu pentru că știe mai multe decât aș vrea eu... este apelul din partea unei mame care a cerut suport de la psihologul serviciului.

Subiectul reușită școlară a copilului a continuat să preocupe apelanții adulți și pe parcursul anului 2021, 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 psihologul, care ar fi originile unui asemenea comportament din partea copilului, care totuși a fost evenimentul/factorul declanșator ca apoi să fie posibil de oferit ajutor copilului pentru a ameliora situația și a înlătura consecința. La fel, tot în 2021 apelanții adulți care au întâmpinat dificultăți de relaționare cu copiii în contextul unor probleme de sănătate sau care aveau nevoie de suport informațional cu referire cadrul legislativ în ceea ce ține drepturile și posibilitățile copiilor cu CES, au apelat la psihologii serviciului Telefonul Copilului.

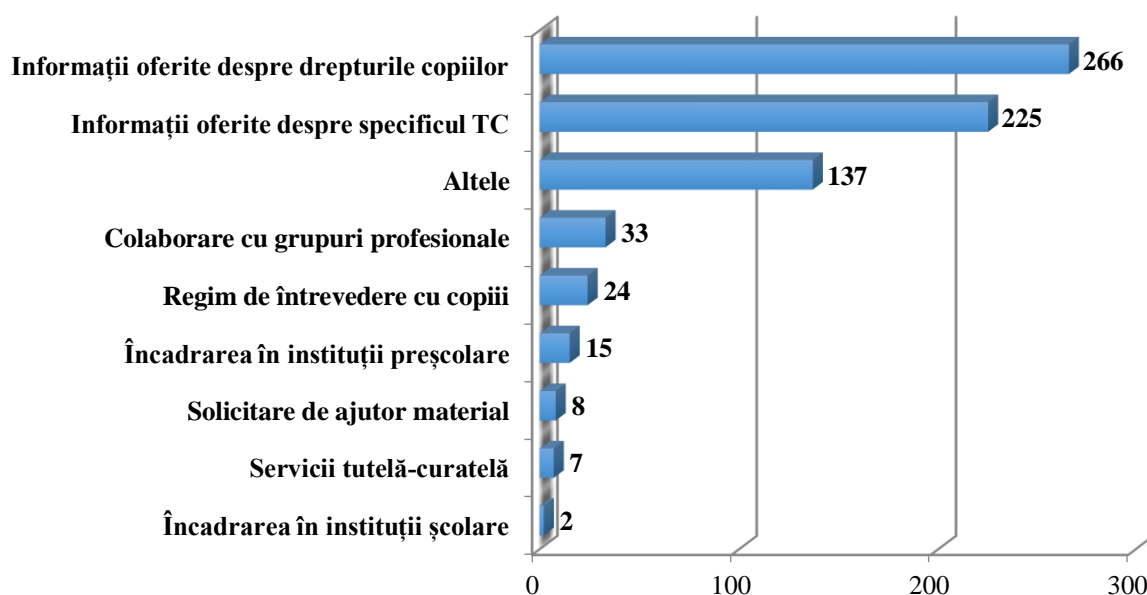
... profesorul mi-a spus că trebuie să i-au copilul din școală pentru că este "bolnav", din motiv că la școală i-au fost găsite țigări și prezervative... vina este pusă doar pe umerii copilului meu, măcar că țigări și prezervative aveau și alți copii...noi recent am venit din Londra și ne dorim să rămânem acasă... cum să luptăm cu atitudinea aceasta a

profesorilor/administrației școlii, ami ales că fiul meu nu are nici o diagnoză CES? ... în așa mod a început discuția cu o mamă care a apelat la 116 111.

În câte un apel din partea persoanelor adulte, psihologii de la Telefonul Copilului au pus în discuție problematica relaționării copiilor cu semenii sau alte persoane. Părinții vorbesc despre situații în care copilul lor este victima tachinărilor, ofenselor din partea semenilor și sunt în căutarea unei soluții. De menționat este faptul că psihologii 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.

2.2 Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți

Diagrama 15. Tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți



În conformitate cu datele prezentate în diagrama 15, (*tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți*), pe parcursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au informat 266 apelanți adulți cu referire la drepturile copilului, în 225 de apeluri au fost informați apelanții adulți despre specificul serviciului Telefonul Copilului și în 33 apeluri psihologii serviciului au comunicat cu colegi/specialiști în mare parte din domeniul protecției drepturilor copilului.

Un subiect care a prezentat interes sporit din partea părinților pe parcursul anului 2021 și 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. Pe parcursul anului trecut au fost recepționate 24 apeluri unice care aveau drept subiect stabilirea unui grafic

de întrevederi cu copilul. În timpul apelurilor apelanții adulți ne informează despre faptul că se încearcă a se folosi copilul/copiii pentru reglarea conturilor personale cu fosta/fostul soț/soție sau concubin/concubină. În asemenea situații copiii sunt stresați și reacționează dureros la conflictul dintre părinți, adulții fiind cei care nu neapărat sunt conștienți de cât de mult sunt afectați copiii lor.

... concubinul mi-a luat cheile de la apartamentul la care stăteam în chirie, a luat copilul nostru la el și nu îmi permite să mă apropiu de blocul în care locuiam. Mă amenință că dacă o să încerc măcar să văd copilul îl va duce undeva departe de mine... este mesajul unei mame care nu își văzuse copilul de câteva săptămâni și nu știe de un grafic de întrevedere.

... băiatul meu este împreună cu tatăl, i l-am adus la întâlnire conform graficului de întrevedere... au trecut deja 2 ore de când trebuia să-l coboare jos din apartamentul lui, nu mi răspunde la telefon... am divorțat deoarece mă bătea foarte tare, acum la ce să mă aștept de la el? ... este apelul unei mame disperate.

Pe parcursul anului 2021, consilierii serviciului au asistat 8 apelanți adulți care au solicitat ajutor financiar pentru familiile sau copiii care provin din medii social-vulnerabile. 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 asistenței financiare sau dacă le explică atunci răspunsul este unul superficial, neclar 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, copiii rămânând în grija rudelor sau al persoanelor de încredere. Și pe parcursul anului 2021, psihologii au recepționat 7 apeluri de la adulți cu referire la procedura de instituire a tutelei/curatelei asupra copilului.

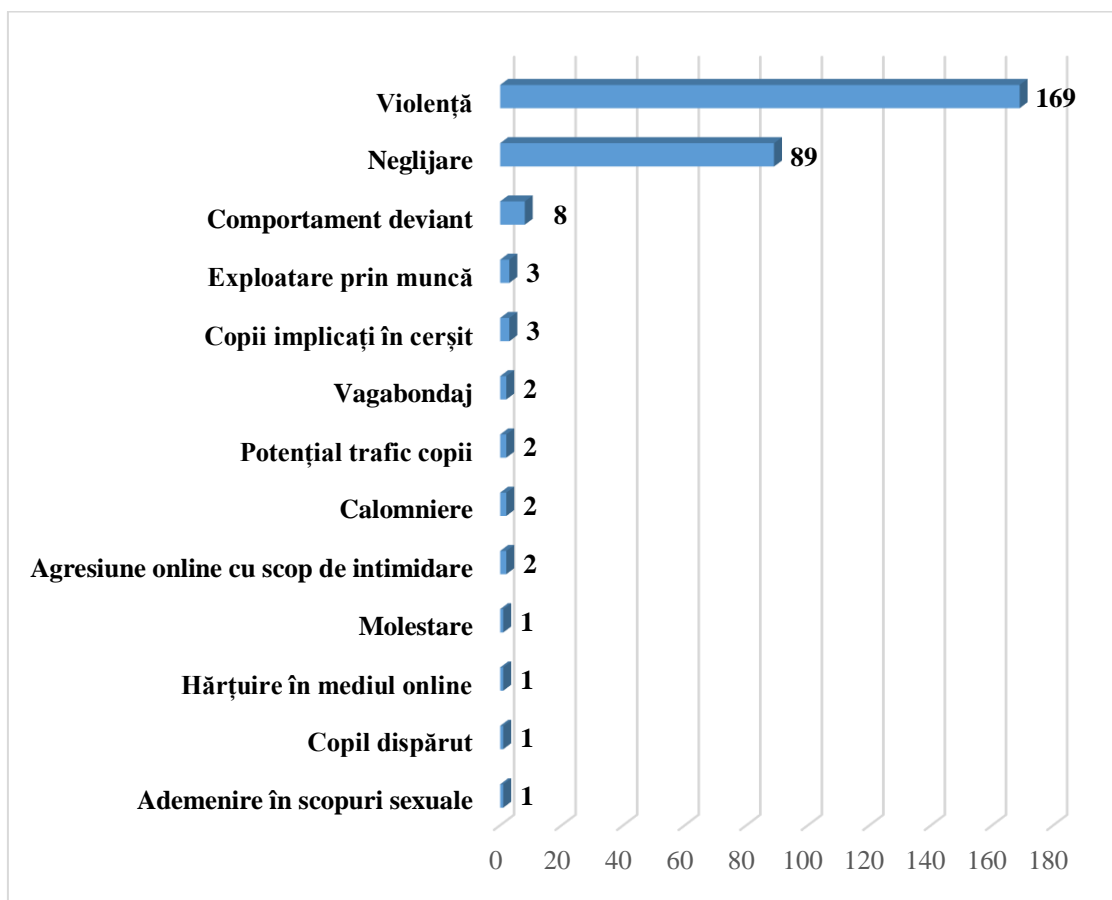
... tatăl meu de mulți ani suferă de patima alcoolului, iar de câteva zile l-a alungat pe fratele meu de 14 ani de acasă. Băiatul a ajuns la Chișinău fără telefon și bani, iar tatăl nici măcar nu-l caută. Acum suntem în perioada admiterii la studii în cadrul colegiilor, iar eu nu sunt tutore pentru frate, ca să putem împreună depune actele undeva... este apelul disperat al surorii, care este îngrijorată atât de siguranța, cât și de viitorul fratelui său.

În diagrama 15, (tipuri de informații solicitate de către apelanții adulți), este specificată și categoria „Altele” în care au fost incluse 137 de apeluri recepționate pe parcursul anului 2021 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.

2.3 Subiecte abordate de către apelanții adulți

Diagrama 16. Subiecte abordate de către apelanții adulți.



În diagrama 16, (*Subiecte abordate de către apelanții adulți*) se observă că pe parcursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 285 apeluri din partea adulților care au raportat cazuri grave de încălcare a drepturilor copilului. Din numărul total de sesizări, 169 reprezintă *cazuri de violență* direcționată împotriva copilului. De cele mai multe ori, relația abuzator-copil este o relație de rudenie fie părinte, concubin, unchi sau bunic iar acest lucru s-a evidențiat și în anii precedenți de activitate a serviciului Telefonul Copilului.

... de fiecare dată când trec pe lângă casa lor aud cum mama strigă la copii. Dimineața devreme sau seara târziu copiii se aud plângând isteric iar careva acțiuni pentru a calma

copiii nu se fac auzite... este apelul din partea unei persoane care zilnic aude 2 copii plângând când pleacă și se întoarce de la serviciu.

În 89 de cazuri, psihologii au fost sesizați despre situații suspecte de *neglijare* a copiilor. La fel ca și în anii trecuți, consumul excesiv de alcool, de tutun, de substanțe narcotice, 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.

... sunt și eu părinte dar nu îmi imaginez cum pot ei să trăiască în casa ceea, este murdar, pereții sunt plini cu mucegai, este miros de băutură și de fum de țigară. Hainele copiilor sunt mereu murdare și acum pe timp de iarnă sunt îmbrăcați foarte subțire, copiii sunt mereu flămânzi și noi, vecinii le mai dăm mâncare ca să nu moară de foame... apel recepționat de la un vecin care nu poate sta indiferent față de situația copiilor neglijăți de către părinți.

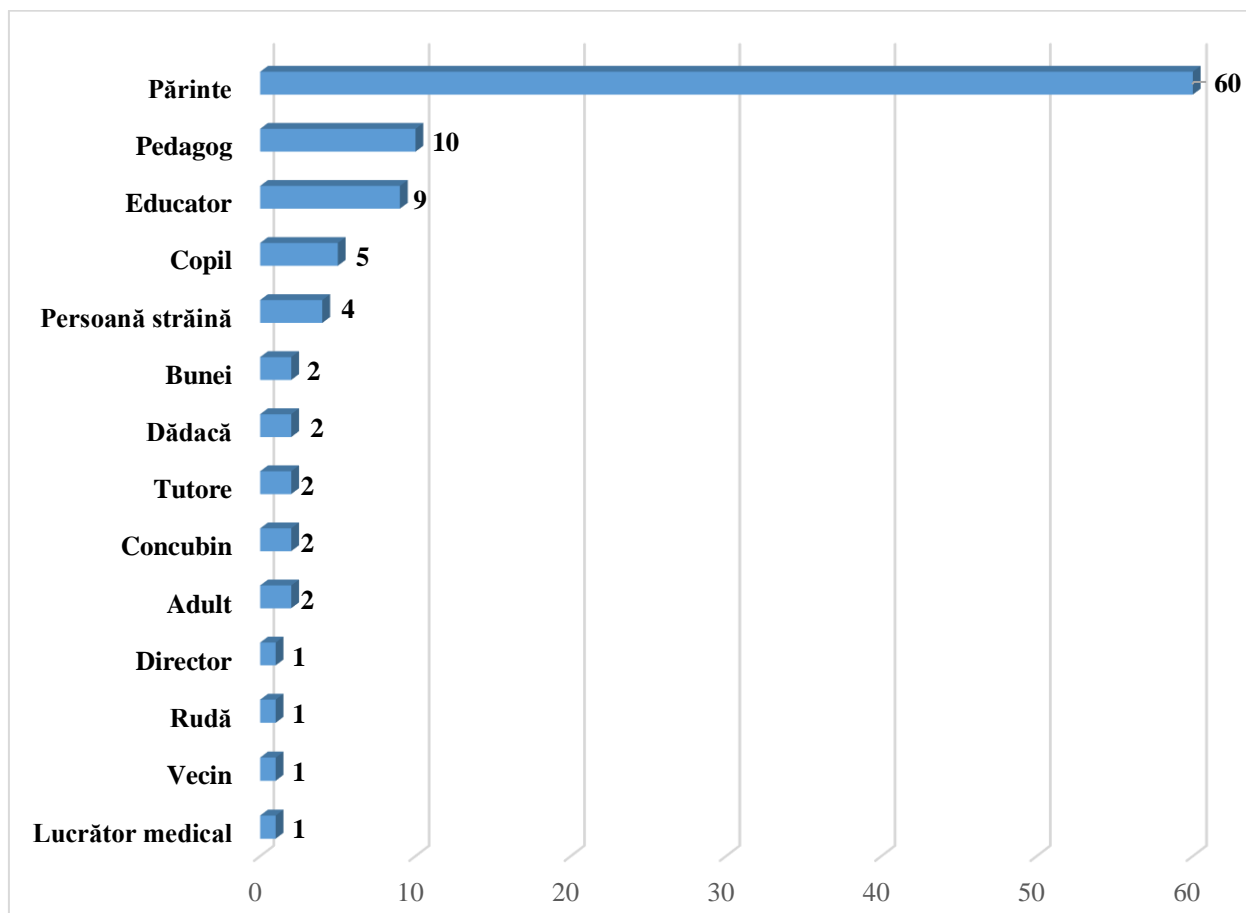
Tot la acest capitol putem vorbi și despre 8 apeluri unice recepționate de la adulți în care subiectul discuției a fost comportamentul deviant al copiilor. Persoanele apelante relatează despre faptul că minorii fie singuri, fie în grup manifestă comportament deviant prin a pătrunde abuziv în curțile oamenilor, a fura produse alimentare, păsări, bani sau alte bunuri, iar printre acțiunile descrise mai intră și distrugerea anumitor bunuri (strică geamuri, uși, etc). Mai mult de atât în timpul apelurilor psihologii serviciului află și despre aceea că minorii aplică violența asupra adulților, în special asupra bătrânilor. Psihologii de la Telefonul Copilului înțeleg perfect că acest comportament al copilului este generat de lipsele care le are acasă sau de comportamentul neglijent al părinților, care nu acoperă necesitățile primare, mâncare, haine, mediu sigur sau la rândul lui este și el bătut în familie și continuă modelul agresiv preluat de la părinți.

...tot satul se teme de acești copii în special noi bătrânii. Intră peste noi în casă, ne iau pensia, ne fură găinile, mâncarea și pleacă... apelul din partea unei bătrâne disperate.

La fel, despre cazurile suspecte de *implicarea a copiilor în cerșit*, pe parcursul anului 2021 psihologii au fost sesizați în 3 apeluri, copiii sau au fost impuși 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, psihologii sunt informați despre faptul că femeile folosesc

copiii mici pentru a cerși bani de la trecători. În alte 2 apeluri a fost oferită informația și 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 17. Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică



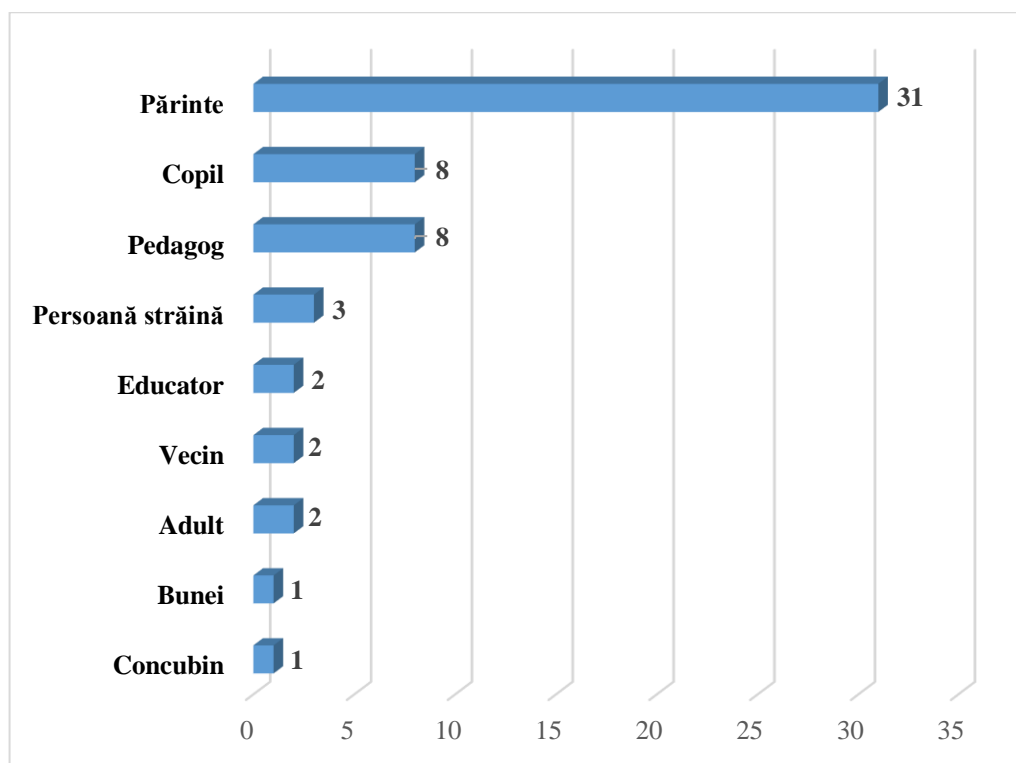
În diagrama 17, (*Relația abuzator - copil în cazurile suspecte de violență fizică și psihologică*), se observă că în 60 cazuri violența împotriva copilului a fost aplicată din partea unuia sau a ambilor părinți/îngrijitori. La fel ca și în anii precedenți, în 2021 situațiile de violență în familie au fost cele mai des sesizate la Telefonul Copilului. Analizând (*diagrama 17, 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 domiciliului - 4 cazuri de violență împotriva copiilor din partea persoanelor străine pentru copil la fel și în instituțiile pe care le frecventează copilul, violent fiind educatorul – 9 apeluri, pedagogul – 10 apeluri, dădaca – 2 apeluri sau chiar directorul-1. Atât cazurile de violență în care agresorul face parte din cercul apropiat al copilului (părinți, tutore, bunei, rude), cât și în cazurile în care agresorul este cadru didactic sau angajat al unei instituții de învățământ, vorbesc despre faptul că în mediul în care un

copil trebuie să se simtă în siguranță, dreptul său la creștere și dezvoltare sănătoasă și armonioasă este încălcat.

Situații de *violență între semenii* 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. Psihologii de la Telefonul Copilului au fost sesizați și despre 2 situații de violență unde în calitate de agresor și victime erau adulți, copilul fiind martor.

...3 frați locuiesc în tutelă la o familie din sat, unde sunt foarte dur bătuți și împuși să muncească prin gospodărie...de ceva timp acești copiii stau nopțile pe deal și păzesc un hambar cu cereale pe care îl dețin tutorii, iar acum e aproape decembrie, acolo nu-i căldură...copii sunt agresați fizic dacă se opun solicitărilor tutorilor... este mesajul unei doamne care nu putea sta indiferentă aflând despre situația acestor frați.

Diagrama 18. Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică



În conformitate cu diagrama 18, (*Relația abuzator-copil în cazurile de violență psihologică*) se observă că la fel ca și în cazul violenței fizice și psihologice, în cazurile de violență psihologică de cele mai multe ori agresorii au fost părinții și îngrijitorii copiilor - 31 apeluri. Violența psihologică, de obicei se manifestă în situațiile când unul sau ambii părinți consumă alcool și au proasta obișnuință de a vorbi urât atât în adresa minorului cât și în direcția partenerului, copilul fiind prezent la astfel de scene de agresiune verbală. Deasemenea 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. Psihologii 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 sau adulții prin comportamentul lor încearcă „să împartă” copilul. În astfel de situații, părinții urmăresc să denigreze imaginea celuilalt părinte în ochii copilului, fenomen cunoscut în psihologie și ca *alienare parentală*. Tot la acest capitol vorbim și despre 8 apeluri în care adultul care a apelat relatează despre situații de conflict, neînțelegeri care au loc între copii, aceștia exprimându-se cu cuvinte obscene, tachinări, adresări umilitoare, care au avut loc atât în stradă cât și la școală.

...fiica mea a fost înjosită la școală de către niște colege, iar după ore după ce una din fete a îmbrâncit-o, fiica mea a căzut și s-a lovit puternic la cap. Acum are stări de vomă, inflamație și dureri de cap... este apelul unei mame.

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 8 apeluri și în alte 2 apeluri în care presupusul agresor a fost educatorul.

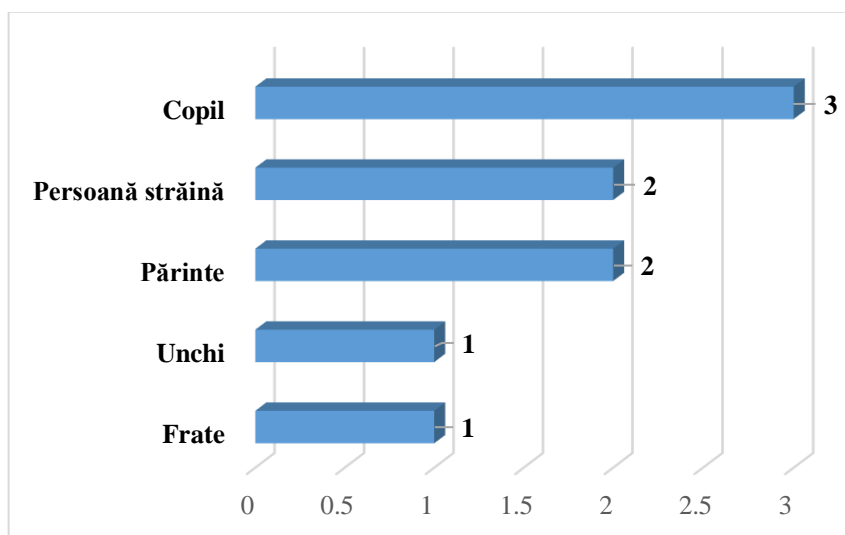
...copilul meu dar și colegii lui de clasă primesc note foarte mici la matematică. Copiii primesc note de 1,2,3,4 atât în timpul orelor cât și la lucrări. Profesoara este extrem de exigentă. Copiilor le este frică să meargă la școală și prezintă stări de vomă când au lecția de matematică în orar. Unii copii sunt pedepsiți de părinți pentru notele scăzute care le primesc alții de frică, rușine încearcă să scape prin a se închide la balcon sau a se tăia... este mesajul unei mame.

În alte 3 apeluri, copilul a fost victimă a violenței psihologice din partea persoanelor străine, în 2 apeluri - vecin 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 care este în poziție vulnerabilă, iar prin intermediul acesta pedepsind-ul pe părintele copilului.

...vecina împreună cu soțul său pun muzică depresivă și sumbră (de înmormântare) la volum maxim pe tot parcursul zilei, iar fix la 22:00 o deconectează. Copilul meu de 1 ani nu poate adormi la amiază, iar seara este foarte agitat... iar cel de 7 ani care merge la școală face

temele până la ore târzii când muzica nu se mai aude, deoarece când se întoarce de la școală nu se poate concentra. Am avut deja mai multe preîntâmpinări de profesoară că fiul meu este foarte somnolent sau chiar a adormit la lecție... este apelul unei mame care nu poate soluționa această problemă prin intermediul poliției.

Diagrama 19. Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală



Conform diagramei 19, (*Relația abuzator-copil în cazurile de violență sexuală*), pe parcursul anului 2021 în total la Telefonul Copilului au fost recepționate 9 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 încălcare a drepturilor copiilor precum violență sexuală direcționată împotriva copilului din partea persoanelor de încredere (părinți, frați, unchi) dar și din partea persoanelor necunoscute. Aceasta prezintă consecințe pe termen lung asupra creșterii și dezvoltării ulterioare a acestuia, inclusiv și asupra calității vieții de adult care este în devenire.

...ruda unui copil de 11 ani relatează cu îngrijorare despre faptul că minora a fost abuzată sexual în decursul a 2 ani de către concubinul mamei sale. Chiar dacă copila i se plângea mamei despre ce i se întâmplă, mama nu a întreprins careva acțiuni pentru a o proteja... este rude unei mame.

La fel de grave și devastatoare sunt și abuzurile din partea rudelor săvârșite împotriva minorilor, despre care s-a discutat într-un apel recepționat la linie, în care abuzatorul copilului a fost unchiul.

... părintele a aflat de la fiica sa de 17 ani despre abuzul sexual care s-a petrecut cu 1 an în

urmă, pe când fata avea 16 ani. Pe motiv că mama era plecată peste hotare nu a putut oferi suportul necesar copilului iar în timpul apelului relația mamă-copil era foarte tensionată... apelul unei mame care s-a prezentat dezarmată.

Relația copil-abuzator în contextul familial întotdeauna vine cu consecințe grave asupra copilului care a avut de suferit. Un apel în care abuzul sexual s-a întâmplat în relația frate-copil, a fost asistat în 2021 la Telefonul Copilului.

... mama este cea care sună și povestește despre "violul" fiicei sale de 9 ani, ca fiind o invenție de-a fetei. În apel aceasta confirmă că e la curent cu aceea că fiul său mai mare (fiind fratele vitreg) a abuzat-o pe fiica sa mai mică, însă nu a dorit să implice poliția ... apelul unei mame care se arăta indiferentă și rece față de trăirile fiicei sale-victimă a abuzului sexual.

... o persoană din comunitate relatează că a aflat despre o copilă de 7 ani, care a fost implicată în relații sexuale cu fratele de 10 ani, cel de 14 ani și alți copii din vecinătate...apelanta este maxim îngrijorată de situația copiilor, având în vedere că mama lor este decedată, tatăl e plecat la muncă peste hotare, iar minorii stau în grija concubinei tatălui care se manifestă neglijent cu ei... apelul unei vecine emoționată și îngrijorată de soarta acestor frați.

III. Specificul apelurilor recepționate de la apelanții copii

- Începând cu 4 iunie 2014, de când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului și până în prezent, cele mai multe apeluri au fost recepționate din partea copiilor. De 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 psihologilor și disponibilitatea lor de a asculta și înțelege esența informației care doresc să o transmită.
- Pe parcursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport psihologic copiilor în 911 apeluri. Suportul este reflectat în discuțiile calitative ale psihologilor 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

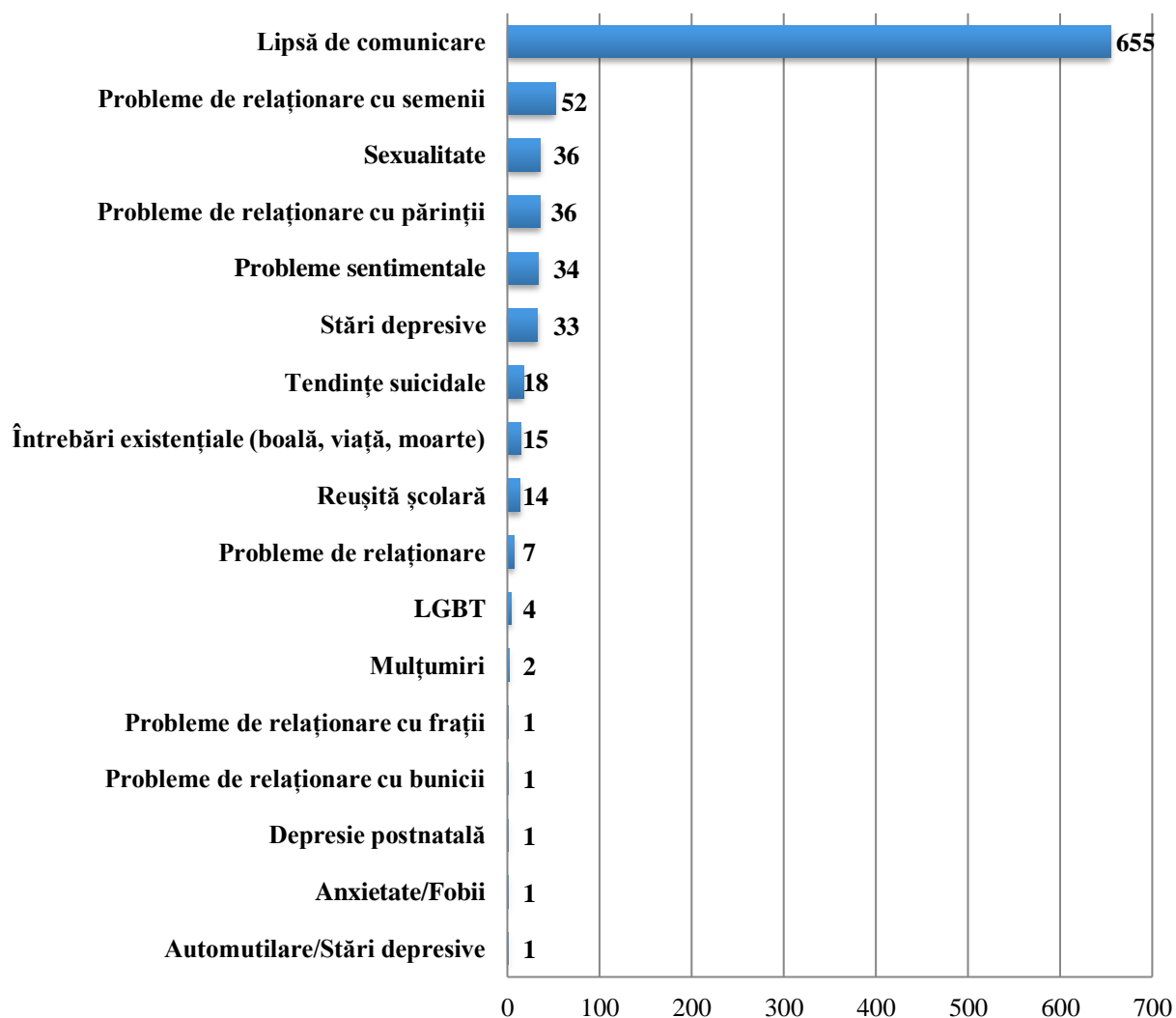
relație cu copiii de sex opus pentru care trăiesc sentimente de simpatie, cum ar putea gestiona corect relațiile tensionate create cu părinții sau în ce mod ar putea proceda pentru a avea reușite școlare mai bune.

- Rubrica „Lipsa de comunicare” cu cel mai mare număr de apeluri - 655 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 sau descoperă anumite dificultăți prin care trec apelanții.
- În 52 apeluri copiii au solicitat informații despre dificultățile de relaționare cu semenii/prietenii. Din discuțiile cu copiii, psihologii 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.
- La fel ca și în anii trecuți, tema sexualității a fost actuală și pentru anul 2021, astfel în 36 apeluri din partea copiilor a fost abordat acest subiect. Dezvoltarea sexuală, relațiile sexuale, metodele de contracepție dar și alte aspecte ale tematicii respective au rămas subiecte de mare interes pentru 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.
- Starea psihoemoțională din familie împreună cu relațiile care se formează sunt foarte importante pentru copii. Pe parcursul anului 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 36 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 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 34 apeluri din partea copiilor.

- La fel, pe parcursul anului 2021 copii au apelat la Telefonul Copilului pentru a raporta situații de încălcare a drepturilor lor sau al prietenilor/cunoscuților. În 84 apeluri copii au raportat despre situația de violență, neglijare, hărțuire în mediul online sau exploatare prin muncă prin care trece el sau un alt copil.

3.1 Specificul suportului psihologic acordat copiilor

Diagrama 20. Problemele abordate de către apelanții copii în care s-a oferit suport psihologic



Pe parcursul anului 2021, psihologii de la telefonul Copilului au înregistrat 911 apeluri din partea copiilor în care copiii solicitau suport psihologic. De menționat este faptul că de cele mai multe ori la începutul discuției apelanții copii se arată vulnerabili, neîncrezuți sau rușinați, nu știu cum să înceapă conversația, iar manifestarea simțului umorului sau testarea serviciului este o metodă

verificată de a iniția discuția. 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 decursul anului 2021, la fel ca și în anii trecuți, cele mai multe apeluri de consiliere sunt recepționate de la copii care prezintă lipsă de comunicare în număr de 655. În timpul acestor apeluri copii povestesc despre faptul că nu au cu cine să vorbească, se plictisesc, nu au o activitate, un hobby și ar vrea să vorbească cu cineva. În aceeași ordine de idei, psihologii de la Telefonul Copilului recepționează apeluri de la copii care se exprimă necenzurat și pentru că sunt abordați corespunzător, după câteva apeluri de așa gen ei capătă încrederea că pot discuta în siguranță cu psihologul de la linie.

...împreună cu prietenul meu v-am sunat anterior și am făcut glume, dar acum vreau să vorbesc despre altceva... este una din frazele folosite de copii.

La fel ca și pe parcursul anului 2020, în anul 2021 au fost actuale apelurile privind tendințele suicidale din partea minorilor, la linia telefonică au fost petrecute cu copiii 18 discuții pe marginea acestui subiect. În unul dintre apeluri, psihologul a reușit să colaboreze cu adolescentul și l-a convins să accepte ajutor, în acel moment minorul fiind într-o clădire cu venele tăiate.

...îmi tăiam cu lama mâinile și genunchii. Simțeam durere în suflet, iar când aplicam tăieturile venea o ușurare. Rămâneau semne pe corp dar nimeni nu m-a întrebat de unde le am. Vreau ca mama să vină de peste hotare, pe tata care este aici - îl urăsc, el mă urmărește și îmi verifică telefonul... este mesajul unui copil care se automutilează și a avut mai multe tentative de suicid.

Apeluri privind stări depresive la copii au fost recepționate 33 la număr pe parcursul anului 2021, cu 18 apeluri mai multe decât în anul 2020. În astfel de apeluri adolescenții prezintă stări caracteristice depresiei, vorbesc că se simt inutili și neimportanți 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.

...băiatul de 13 ani scrie în chat că de la 10 ani are gânduri despre moarte...de prieteni s-a

îndepărtat de mult, n-are chef de nimic și evită întâlnirile cu psihologul... este mesajul băiatului care în timpul conversației la toate întrebările răspunde cu ”nu știu”.

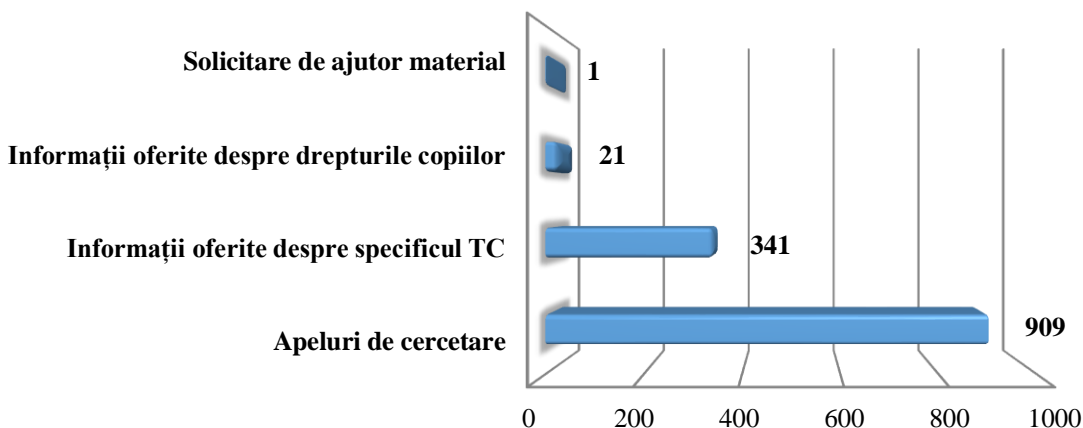
...apelanta întreabă cum să facă față atacurilor de panică ... de la emoții începe a tremuara, a se bâlbâi și suferă dureri puternice de cap ... este întrebarea copilei.

În 4 apeluri, copiii au discutat cu psihologii de la Telefonul Copilului despre subiectul LGBT. Acest subiect are o conotație foarte sensibilă din motiv că minorii trăiesc mult timp cu ideea că sunt diferiți, nu pot povesti prietenilor, rudelor pentru a nu fi luați în derâdere, discriminați sau intimidați.

...mama m-a alungat de acasă deoarece a aflat că sunt gay verificându-mi telefonul. Aseară am dormit în stradă iar azi nu știu unde să merg... este apelul unui copil care nu mai știa unde să apeleze.

3.2 Tipurile informațiilor solicitate de copii

Diagrama 21. Tipuri de informații solicitate de către apelanții copii

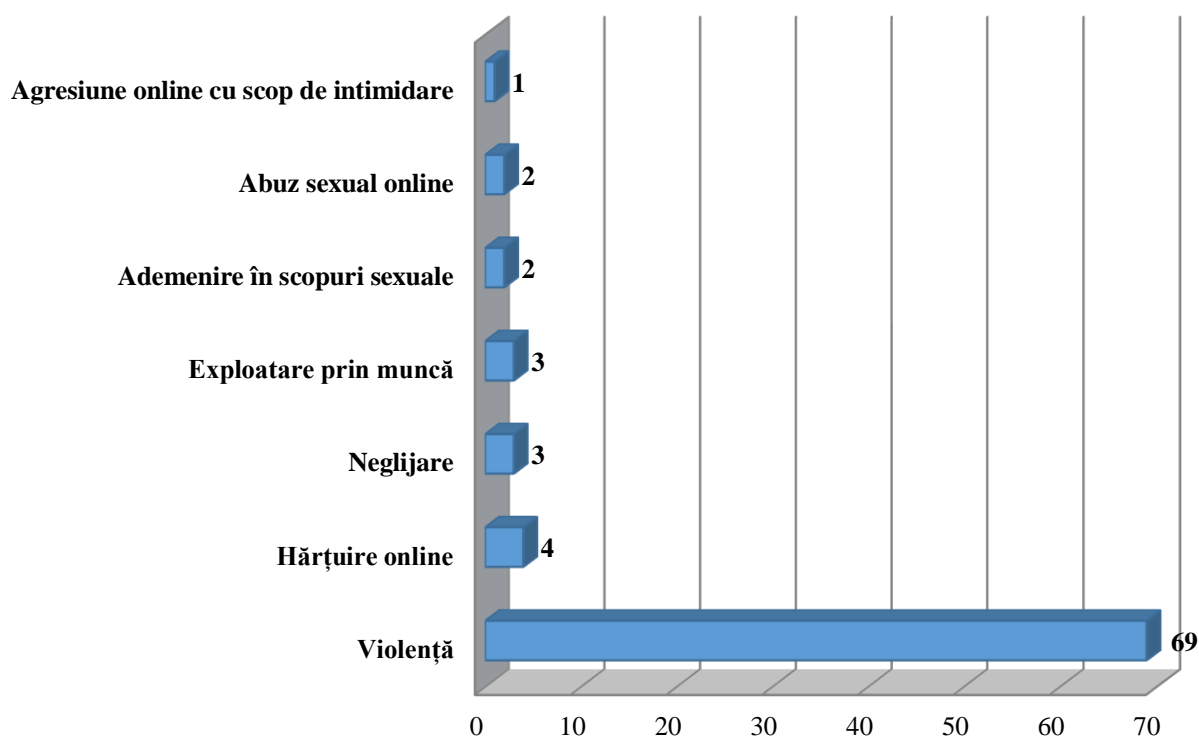


Pe parcursul anului 2021, la Telefonul Copilului au fost recepționate 1 272 apeluri de la copii privind informarea despre specificul serviciului, întrebări de concretizare cu referire la drepturile lor dar și apeluri de cercetare a serviciului de asistență telefonică, cu 33 apeluri mai multe comparativ cu anul 2020. În 341 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 21 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 psihologilor au fost înregistrate 909 la număr, informație prezentată în *diagrama 21, 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 funcționalitatea serviciului, revin la linie solicitând consiliere psihologică sau raportează situații în care drepturilor lor nu au fost respectate. Pentru perioada raportată, psihologii serviciului au recepționat 909 apeluri de cercetare din partea apelanților copii. Comparativ cu anul 2020, când din partea apelanților copii au fost recepționate 1 001 apeluri de cercetare, în anul de raportare au fost înregistrate cu 92 apeluri mai puține.

3.3 Subiecte abordate de copii în apeluri

Diagrama 22. Subiecte abordate de către apelanții copii



În diagrama 22 (*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 84 apeluri copiii au raportat despre situații de încălcare a drepturilor lor sau al semenilor/surorilor/fraților. Iar 69 apeluri recepționate au avut drept subiect situații de violență în familie, în stradă, în instituție împotriva copiilor.

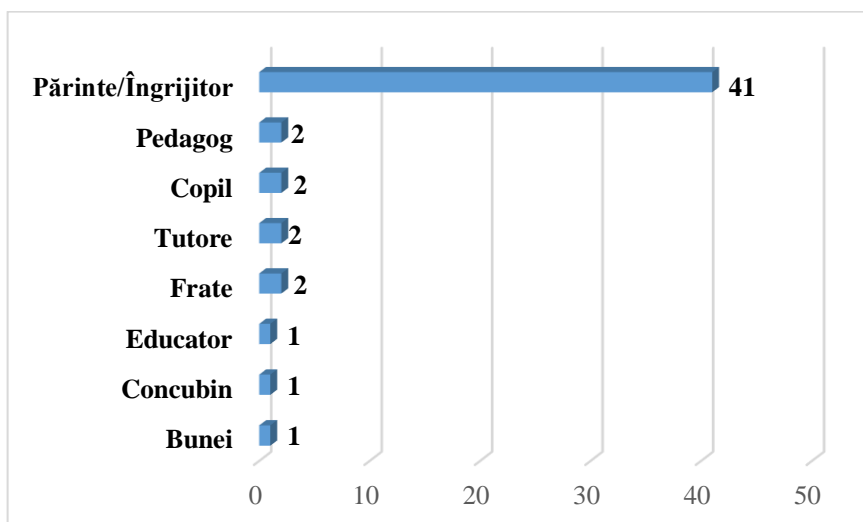
...colega mea a băut pastile iar acum este în reanimare. A lipsit 2 săptămâni de la școală iar când a revenit profesorul a blamat-o și înjosit-o. A amenințat-o că va fi exmatriculată pe motiv că nu a prezentat câteva lucrări. Ea a fugit acasă și a băut multe pastile... apelul din partea unui băiat care își făcea griji pentru colega sa.

Conform diagramei 22, copiii au raportat și cazuri de hărțuire în mediul online, pentru anul 2021, fiind 4 apeluri la număr.

...pe ok.ru a fost creat un profil cu numele meu, care-i fals...acolo e pusă o poză cu o fată goală, care nu este a mea și îi scris să eu sunt o prostituată... apelul unei copile umilite.

Situații de neglijare a copiilor au fost raportate în 3 apeluri din partea minorilor. Pe parcursul anului 2021, la fel ca și 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 23. Relația abuzator - copil în cazurile de violență fizică și psihologică



În diagrama 23, (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 41 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.

...ma bătut tata cu centura foarte tare, mă doare tot corpul... mă bate și mama mă numește "iuda, destrabalată"...părinții spun că și fratele mă va bate când se va întoarce de peste

hotare, iar până atunci voi ajunge la Costiujeni... este strigătul de ajutor al unei minore.

În 2 apeluri recepționate de la apelanții copii, rolul de abuzator îl dețineau pedagogii. Iar în alte 2 apeluri recepționate din partea copiilor, în calitate de abuzator a fost tutorele și în încă 2 apeluri fratele copilului a fost cel care a aplicat forme ale violenței. La fel ca și pe parcursul anului 2020, în anul 2021 psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 2 apeluri în care violența fizică și psihologică a avut loc între copii fiind reprezentată prin relația copil-copil.

În 12 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, psihologii 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 abuzator a fost alt minor care a intimidat, etichetat și numit cu cuvinte umilitoare un copil. În 2 apeluri psihologii au fost informați despre faptul că abuzatorii care foloseau vocabular vulgar în adresa acestuia sunt pedagogii. În timpul acestor apeluri copiii sesizează că au fost numiți cu cuvinte urâte sau amenințați cu note scăzute de către profesorii lor.

...profesoara ma alungat din clasă, iar pentru asta tot mie mi-a pus absență... ma alungat deoarece nu i-au plăcut hainele mele pentru antrenamentul lecției de coreografie... acum am toate șansele să nu ajung la sesiune... se plânge eleva la 116111.

Relația abuzator- copil în cazurile de violență sexuală.

Cu referire la relația abuzator – copil în cazurile de violență sexuală, pe parcursul anului 2021 psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 2 apeluri din partea copiilor. Într-unul din apeluri persoana care a abuzat copilul era unchiul pentru minor, iar în alt apel persoana care a abuzat copilul este fratele acestuia.

IV. Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor

4.1 Cazurile înregistrate la Telefonul Copilului și referite către structurile abilitate

Pe parcursul anului 2021, la Telefonul Copilului au fost raportate **386 cazuri** de încălcare a drepturilor copilului (**369** unice + **17** repetate). Reieșind din aceste date putem concretiza că pe

parcursul anului 2021 au fost înregistrate cu **137** cazuri mai multe comparativ cu anul 2020 când psihologii au recepționat 249 cazuri.

1526 copii au fost asistați în cele 386 apeluri în care psihologii 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 **448** fișe de sesizare privind cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic.

În 119 apeluri psihologii 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 apelantă 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 **17** cazuri din numărul total, psihologii 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.

La fel ca și în anii precedenți pe parcursul anului 2021, autoritățile și-au păstrat interesul față de persoana care a sunat la Telefonul Copilului. 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, mai mult de atât evitând să implice un psiholog în lucru cu copilul, mizând doar pe o discuție cu adultul.

4.2 Intervențiile realizate de către psihologii 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 psihologul 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 angajații

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 recepționate 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 2021 psihologii Telefonului Copilului au realizat în total **1389** de intervenții, cu 617 intervenții mai multe decât pe parcursul anului 2020. Din numărul total de intervenții realizate pe parcursul anului 2021, 1313 au fost realizate pe baza apelurilor de încălcare a drepturilor copiilor și 76 intervenții au fost realizate în urma apelurilor de informare recepționate. Drept urmare la numărul de intervenții efectuate, în **972** apeluri psihologul care a realizat intervenția a reușit să discute cu specialistul sau persoana apelantă iar în **417** apeluri nu.

Tabelul 1. Numărul intervențiilor realizate de către psihologii serviciului pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor(ianuarie - decembrie 2021)

Violență în familie (fizică/psihologică /sexuală)	Violență în stradă (fizică/psihologică /sexuală)	Violență în instituție (fizică/psihologică /bullying)	Neglijare
568	62	197	422
Molestare	Copii implicați în cerșit	Vagabondaj	Copil dispărut
1	4	2	2
Exploatare prin muncă	Comportament deviant	Hărțuire în mediul online	Abuz sexual în mediul online
32	4	1	3

Ademenire în scopuri sexuale	Agresiune online cu scop de intimidare	Calomniere	Potențial trafic de copii
2	6	3	4

De asemenea cum a fost menționat și mai sus, psihologii 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 informația prezentată în tabelul 2, *Numărul intervențiilor realizate de către psihologii serviciului pe apeluri de informare (ianuarie - decembrie 2021)*. În conformitate cu datele prezentate în acest tabel, observăm că cele mai multe intervenții au fost realizate în situații în care persoana apelantă solicită informare cu referire la drepturile copiilor, 35 la număr. De regulă, în situațiile când persoana apelantă vorbește despre nerespectarea regimului de întrevedere cu copiii sau despre dificultăți de ordin material, psihologii serviciului contactează specialiștii de la primărie pentru a informa, sensibiliza și solicita implicarea acestora.

Tabelul 2. *Numărul intervențiilor realizate de către psihologii serviciului pe apeluri de informare (ianuarie - decembrie 2021)*

Informații despre drepturile copiilor 48

Informații despre specificul TC 2

Regim de întrevedere cu copiii 4

Solicitare de ajutor material 2

Consiliere psihologică 12

Colaborare cu grupuri profesionale 8

De remarcat este ideea că realizarea intervențiilor telefonice pe cazuri/apeluri permite psihologilor de la Telefonul Copilului să:

- informeze specialiștii despre o situație în care copiii au nevoie de susținere și protecție;
- informeze autoritățile despre faptul că comportamentul abuzatorilor a rămas neschimbat, respectiv situația de violență, neglijare sau trafic împotriva copiilor continuă;
- se asigură că efortul psihologilor 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.

V. Pagina web a serviciului Telefonul Copilului. Date și cifre

Pagina web a serviciului Telefonul Copilului www.telefonulcopilului.md, a fost lansată în anul 2016 și reprezintă o resursă informațională atât pentru copii cât și adulți. Informația care este disponibilă pe portalul informațional este inspirată din întrebările și problemele cu care apelanții se adresează la serviciul Telefonul Copilului. În anul 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. Psihologii de la Telefonul Copilului răspund la mesajele pe chat fiind respectate principiile de confidențialitate și anonim al persoanelor care scriu fie copii sau adulți.

Pe parcursul anului 2021, din numărul total de apeluri recepționate la Telefonul Copilului (3 929 apeluri, dintre care 3 324 apeluri unice și 605 apeluri repetate) pe suportul online al serviciului au fost înregistrate 562 apeluri (487 unice și 75 repetate). Din 487 apeluri unice recepționate pe suportul online al serviciului 323 dintre ele au fost de la copii și 164 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 (45), neglijare (13), hărțuire în mediul online (3), exploatare prin muncă (1), molestare (1). De remarcat este faptul că numărul de sesizări a situațiilor de încălcare a drepturilor copiilor parvenite pe chat a crescut considerabil pe parcursul anului 2021 comparativ cu anul 2020. Respectiv, în cazul situațiilor de violență, în anul 2021 este o creștere cu de 20 apeluri comparativ cu anul 2020, pentru neglijare se atestă o creștere cu 9 apeluri ceea ce indică încă o dată necesitatea păstrării funcțional al acestui canal.

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

Tabelul 3. Dinamica accesării paginii www.telefonulcopilului.md (ianuarie - decembrie 2021)

Luna (2020)	Vizitatori unici	Numărul de vizite	Pagini	Accesări	Octeți (Mb)
Ianuarie	3 152	3 829	11 121	11 128	382,22
Februarie	4 916	6 082	15 129	15 131	527,02

Martie	3 606	4 628	12 907	12 912	441,83
Aprilie	7 214	9 339	21 307	21 311	755,83
Mai	3 493	4 437	12 362	12 369	415,59
Iunie	6 337	7 857	18 753	18 754	647,06
Iulie	3 385	4 306	9 934	9 940	333,46
August	6 505	8 239	17 700	17 703	628,40
Septembrie	4 305	5 212	12 881	12 882	440,18
Octombrie	5 523	7 449	18 311	18 311	658,11
Noiembrie	8 039	10 597	24 757	24 762	905,57
Decembrie	356	408	957	958	31,86

Țările din care cel mai des a fost accesată pagina web al serviciului telefonulcopilului.md sunt: **Republica Moldova, România, Germania** după care urmează Federația Rusă, SUA, Ucraina etc.

Tabelul 4. Durata accesării paginii www.telefonulcopilului.md (ianuarie - decembrie 2021)

Conform tabelului 4, Durata accesării paginii www.telefonulcopilului.md (ianuarie - decembrie 2021) observăm că de cele mai multe ori persoanele care accesează pagina web al serviciului Telefonul Copilului se rețin o perioadă scurtă de timp, până la 30 secunde în proporție de peste 86%. Aceștia fiind utilizatorii care accesează fugitiv pagina serviciului sau au găsit foarte repede informația de care aveau nevoie. Pe de altă parte un alt procent de utilizatori se rețin pe pagina serviciului de la 15 minute și mai mult. În asemenea situații persoanele sau au scris în chat și li sa oferit informare, consiliere în scris sau li s-a sugerat să apeleze la numărul scurt 116 111 pentru a continua în format telefonic discuția.

Numărul de vizite: 72,383 - Medie: 99 s	Numărul de vizite	Procent
0s-30s	62,656	86.5 %
30s-2mn	3,535	4.8 %
2mn-5mn	2,172	3 %
5mn-15mn	2,013	2.7 %
15mn-30mn	923	1.2 %
30mn-1h	890	1.2 %
1h+	194	0.2 %

VI. Concluziile activității Telefonul Copilului

De la lansarea serviciului Telefonul Copilului din 4 iunie 2014 până în data de 31 decembrie 2021 au fost recepționate și înregistrate **44 535 apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova dar și de peste hotare. Pe parcursul anului 2021, psihologii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat 3 929 apeluri, dintre care 3 324 apeluri unice și 605 apeluri repetate. Din cele 3 324 apeluri unice recepționate de către psihologii Telefonul Copilului, au beneficiat de consiliere 2 267 copii și 1 057 adulți.

- În anul 2021 la fel ca și în anii anteriori, din numărul total de apeluri recepționate de către psihologii Telefonului Copilului o mare parte din aceste apeluri au fost recepționate în intervalul de timp 12⁰⁰ – 17⁰⁰ (în total 1 369 apeluri) cu 913 apeluri recepționate din partea copiilor și 456 apeluri recepționate din partea adulților.
- Cel mai mare număr de apeluri din partea apelanților adulți au fost recepționate în luna iunie când psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport pentru 143 adulți. Pe de altă parte, pe parcursul lunii mai 2021, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 284 apeluri din partea copiilor, fiind cel mai mare număr.
- Din iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului cei mai fideli apelanți au fost și au rămas a fi copiii. Telefonul Copilului este 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/>.
- Pe parcursul anului 2021 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1 556 apeluri de la băieți și 711 apeluri de la fete. Pe de altă parte, de la bărbați au fost recepționate 380 apeluri, iar de la femei 677 apeluri.
- Studiile de caz prezentate de-a lungul raportului reprezintă apelurile recepționate la Telefonul Copilului în anul 2021, fiind editate urmărind respectarea principiului confidențialității și protecția datelor cu caracter personal.
- Numărul apelurilor recepționate în total în anul 2021 a avut de suferit, din motivul lipsei unei campanii de informare și promovare a serviciului Telefonul Copilului la nivel național.
- Indiferent de întrebarea, solicitarea sau dificultatea despre care vorbește apelantul copil sau adult, psihologul îl abordează profesionist, individualizat și prietenos.

orice problemă are o soluție

Contacte:

116 111

Tel. 067466116

Skype: TelefonulcopiluluiMoldova116111

telefonul.copilului@social.gov.md

www.telefonulcopilului.md/

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

