Ianuarie 2023

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII

116111 TELEFONUL COPILULUI | 24/24 gratuit, confidențial și anonim

RAPORT ANUAL DE ACTIVITATE

2022

CUPRINS

01 Introducere

1.1 Profilul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului.
1.2 Date generale
1.3 Realizările serviciului
1.4 Repere generale privind raportarea datelor statistice și modificările introduse

02 Specificul apelurilor recepţionate la 116111

2.1 Problemele abordate și consiliere psihologică
2.2 Tipuri de informații solicitate de apelanți
2.3 Cazurile înregistrate la Telefonul Copilului și referite către structurile abilitate
2.4 Concluzii privind apelurile recepționate de la copii și adulți

03 Totalurile apelurilor înregistrate

3.1 Date statistice generale
3.2 Harta apelurilor recepționate
3.3 Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor

04 Concluzii

05 Recomandări

01 INTRODUCERE

SERVICIUL DE ASISTENŢĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII 116 1111

Presupune activitatea unei linii telefonice cu numărul scurt 116111, care urmărește scopul de a asigura protecţia 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 asistenţă telefonică gratuită pentru copii (Telefonul Copilului) 116 111 a fost lansat la data de 4 iunie 2014, fiind gestionat de Ministerul Muncii şi Protecţiei Sociale și implimentat de către AO„CNFACEM". Serviciile sunt oferite gratuit prin intermediul numărului naţional unic 116 111 atribuit de către Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei a Republicii Moldova, prin chat-ul disponibil pe pagina web *https://telefonulcopilului.md/*, prin skype TelefonulcopiluluiMoldova116111, de asemenea 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 şi de la adulţi sau grupuri profesionale apar întrebări privind specializarea consilierului de la linia telefonică şi domeniul de referinţă a specialistului cu care discută aceştia la Telefonul Copilului, s-a hotărât faptul ca să fie valorificat domeniul psihologiei şi competenţele 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 protecţie, grijă şi ascultare, fiind un sprijin real, imediat şi accesibil atât de la toţi operatorii de telefonie din ţară, cât şi în mediul online. Suportul oferit copiilor din Moldova este premisa activității și a utilității acestui serviciu.

VIZIUNE

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

PRINCIPII DE ACTIVITATE

- **Respectarea drepturilor şi promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;**
- **Nondiscriminare;**
- **Abordare individuală a copilului;**
- **Potecţia împotriva violenței, neglijării şi exploatării copilului;**
- **Acordarea asistenţei într-un mod prietenos copilului;**
- **Abordare multidisciplinară;**
- **Asigurarea participării copilului şi respectarea opiniei acestuia;**
- **Intervenţia timpurie prin mediatizarea largă a serviciului la nivel comunitar;**
- **Confidenţialitatea informaţiei și după caz asigurarea anonimatului.**

REALIZĂRILE SERVICIULUI

- Creșterea activității pe rețelele de socializare, pagina de facebook și instagram Telefonul Copilului 116111;
- Publicarea unui conținut calitativ pe paginile de socializare au sporit accesarea paginilor, fiind observate o serie de distribuiri ale postărilor, textelor, articolelor informative, aprecieri și chiar comentarii de apreciere;
- Participarea multiplă la emisiuni tv și radio, în cadrul cărora a fost oferite informații despre serviciul telefonul copilului, specificul apelurilor recepționate la 116111 și/sau în chat și descrierea complexității intervențiilor realizate pe cazurile de încălcare a drepturilor copiilor înregistrate la 116111;
- Implicarea în solicitările specialiștilor din domeniul media, ce vizează realizarea articolelor tematice la subiectul protecției drepturilor copiilor, conținuturi informative despre activitatea serviciului telefonul copilului și în reportaje realizate de către jurnaliști de la canale tv și portaluri de știri;
- Creșterea vizibilității prin distribuirea și preluarea comunicatelor de presă privind activitățile desfășurate de psihologii serviciului de către diverse portaluri de știri;
- Creșterea volumului informațional distribuit de către serviciului telefonul copilului prin intermediul implicării suplimentare a unui specialist în comunicare – obiectiv realizat datorită implicării serviciului în proiectul ”Telefonul Copilului – canal sigur de raportare a cazurilor de violență împotriva copiilor” cu suportul UNICEF;
- Participarea în activități de nivel național precum ”Solidaritate pentru Pace”, acțiuni de vizibilitate și informare în contextul 1 iunie – Ziua internațională a copilului, vizite în centrele de plasament de tip social pentru copii, din mun. Chișinău și nu doar în cadrul cărora s-au desfășurat activități interactive cu tematica ”Sunt copil și am drepturi”, iar toate acestea au permis realizarea contactului direct cu beneficiarul - copilul și consolidarea relațiilor cu acesta;

REALIZĂRILE SERVICIULUI

- Colaborarea cu reprezentanții Federației Moldovei de fotbal, în cadrul căreia a fost desfășurat un atelier de lucru privind protecția copilului în fotbal cu antrenorii, materialul propus, cazurile analizate și informațiile furnizate fiind cu atenție acumulate din experiența psihologilor de la 116111;
- De asemenea, participarea în cadrul activității ”Fotbal distractiv pentru copii”, în cadrul căreia sute de copii au fost informați despre serviciul Telefonul Copilului direct de la sursă. Toate aceste activități desfășurate cu implicarea serviciului 116111 asigură încadrarea acestuia în fluxul informațional la nivel de țară;
- Conceptualizarea și desfășurarea unor sesiuni informative online, cu elevi din peste 40 de instituțiii de învățământ din Cahul și Ungheni, în cadrul parteneriatului AO ”CNFACEM” care implementează serviciului 116111 și UNICEF Moldova. Beneficiarii direcți ai programului de instruire privind drepturile copiilor, tipurile de violență și consecințele ei, specificul serviciului Telefonul Copilului au fost peste 130 de elevi participanți, de 12-18 ani. În cadrul sesiunilor elevii au fost instruiți cum să fie un ”Bun Ambasador al serviciului Telefonul Copilului” desfășurând o campanie de informare și promovare a celor studiate în cadrul sesiunilor de către elevi, în școlile lor, beneficiarii indirecți ai programului fiind sute de copii;

- **Participarea în cadrul unui atelier de lucru cu specialiștii din instituțiile care intervin direct în situațiile de încălcare a drepturilor copiilor, în cadrul cărora s-au discutat detaliat specificul serviciului și a recepționării și raportării cazurilor înregistrate la 116111;**
- **Implicarea activă în cadrul unor ateliere de lucru desfășurate în colaborare cu Inspectoratul Național de Securitate Publică, în inspectoratele de Poliție din țară. Activități ce au permis elucidarea mai multor provocări, dar și soluții în colaborarea pe cazurile de încălcare a drepturilor copiilor.**

REPERE PRIVIND MODIFICAREA MODULUI DE RAPORTARE

Activitatea serviciului Telefonul Copilului a depășit pragul de opt ani, ceea ce a permis acumularea unei experiențe de interacțiune atât cu beneficiarul, spre care sunt îndreptate acțiunile de desfășurare și îmbunătățire a calității lucrului, cât și cu specialiștii cu care s-a realizat contactul în situațiile de încălcare a drepturilor copiilor. Având misiunea de a parcurge eficient calea spre realizarea interesului superior al copilului, psihologii de la Telefonul Copilului, în urma evaluării procesului de lucru, a mesajelor recepționate repetat de la persoanele apelante ce au sesizat despre cazuri grave de încălcare a drepturilor copilului, care solicită acțiuni suplimentare din partea Telefonului Copilului, au constatat necesitatea întreprinderii de acțiuni suplimentare în acest sens.

Acestea prevăd:

- Identificarea și stabilirea contactului telefonic cu specialiștii care urmează să intervină, conform mandatului, în soluționarea cazului unui copil aflat în pericol, recepționat la Telefonul Copilului. Astfel are loc responsabilizarea directă despre necesitatea activității ce urmează a fi întreprinsă, la fel și identificarea căii prin care documentul va fi recepționat în cel mai scurt și sigur timp;

- Asigurarea și monitorizarea recepționării și înregistrării corecte a fișelor de sesizare, în vederea excluderii unei erori tehnice sau umane;

- Solicitarea de răspunsuri pe cazurile recepționate și consultarea nonformală cu specialiștii pentru identificarea subtilităților situației evaluate în mediul în care s-a produs incidentul;
- Solicitarea de acțiuni suplimentare din partea specialiștilor, în cazul apelurilor repetate;

- Sugerarea de acțiuni suplimentare sau aspecte identificate, de către psihologii de la Telefonul Copilului, ca fiind evaluate incomplet sau neexploarate în general, dar care pot avea pondere în elucidarea și soluționarea cazului problemă;

- Sensibilizarea specialiștilor, în calitate de psihologi, referitor la aspectele vulnerabile în diferite situații în care sunt implicați copiii;
- Sugerarea necesității implicării altor specialiști în soluționarea cazului decât cei implicați în comisia multidisciplinară;

- Revenirea la persoanele apelante pentru a evalua activitatea specialiștilor care au intervenit în soluționarea cazului și necesitățile suplimentare rămase neacoperite, dar care pot genera reinstalarea problemei;
- Abordarea repetată a apelanților în vederea colectării informației suplimentare pe caz, necesitatea căreia a fost identificată pe parcursul colaborării cu specialiștii din teritoriu;

- Sensibilizarea persoanelor apelante pentru a se implica direct în soluționarea cazului, atunci când a fost solicitat inițial să fie păstrat anonimatul, sau când, în urma discuției cu specialiștii a fost identificată o barieră în soluționarea cazului pe care o poate inlătura persoana apelantă;
- Precăutarea unui specialist care are atribuție directă în soluționarea cazului, dar care din anumite considerente nu a fost implicat, prin contactare și informare telefonică;

Acțiunile enumerate mai sus au fost încadrate într-o rubrică aparte, care, în raportarea ce urmează, vor fi denumite drept apeluri de ieșire și care vor fi reflectate în statistica de bază a serviciului. Necesitatea generării acestor apeluri are la bază diverse erori și bariere în soluționarea cazurilor care au fost identificate din apelurile repetate recepționate la Telefonul Copilului. Astfel, profitând de încrederea oferită din partea psihologilor de la Telefonul Copilului, dar și a autorității și neutralității serviciului, persoanele apelante, printre care, în nenumărate rânduri și copii, au revenit printr-un apel în care au descris nemulțumirea și încălcările întâlnite în procesul de soluționare a problemei sesizate, din partea actorilor implicați.

02 SPECIFICUL APELURILOR RECEPȚIONATE LA 116111

Pe parcursul anului 2022, la Telefonul Copilului au fost recepționate

950

apeluri în care psihologii au oferit copiilor, dar și adulților servicii de consiliere psihologică

Asistența copiilor în situații de criză, suportul emoțional oferit de psihologi și ghidarea profesionistă pentru depășirea problemei cu care se confruntă, în format telefonic sau în discuție chat oferă apelanților în mod unic și individualizat șansa că la 116111 ei sunt auziți și asistați indiferent de deficultate.

Consilierea psihologică este instrumentul de bază, care este utilizat continuu de către psihologii serviciului, pentru a spori eficiența lucrului pe toate tipurile de apeluri recepționate.

În apelurile preluate de la copii, deseori aceștia abordează subiecte care necesită îndrumarea și/sau oferirea suportului psihoemoțional în diverse situații care li se pot întâmpla, precum:

- **Probleme de relaționare (părinți/semeni)**
- **Adicții, anxietate, fobii**
- **Probleme sentimentale Sexualitate**
- **Stima de sine**
- **Tendințe suicidale stări depresive, automutilare**
- **Reușita școlară Ghidare în carieră**

Pe când părinții, în apelurile lor vorbesc despre dificultățile de relaționare cu copii, fiind preocupați de acest aspect în mod deosebit. De asemenea, adulții se îngrijorează despre manifestările comportamentale ale copiilor din familia lor, dicutând cu psihologii serviciului despre faptul că supectează că minorii ar suferi de careva probleme ale sănătății mintale sau chiar sunt diagnosticați cu careva tulburări, care în mod firesc le crează diverse dificultăți.

Tot în perioada raportată se observă o creștere considerabilă a apelurilor în care au fost colectate informații privind alienarea părintească, fenomen extrem de răspândit în Moldova, în care se acordă atenție deosebită la informarea privind gravitatea acestui fenomen, precum și referitor la consecințele care îi afectează enorm pe copii.

1369

apeluri de informare privind protecția copilului

În fiecare din aceste apeluri, persoanele apelante au urmărit scopul de a primi informații despre sistemul de protecție a copilului aflat într-o situație de risc. În toate aceste apeluri adulții au avut nevoie de suport informațional privind:

- Stabilirea graficului de întrevedere cu copiii
- Solicitare de ajutor material
- Încadrarea în instituții școlare
- Informații oferite în contextul crizei refugiaților
- Informații despre copii cu CES

Și minorii și-au dorit să afle informații despre drepturilor lor, cum ele pot fi protejate și ce pot întreprinde în situațiile în care siguranța lor ar putea fi afectată. Cert este faptul că în asemenea apeluri, fie recepționate de la copii sau adulți, aceștia sunt ghidați minuțios privind aspectele legislative, măsurile de protecție și instituțiile, specialiștii la care e necesar să se adreseze pentru a soluționa problema. Tot aici e necesar de menționat și faptul că de multe ori, în sunetele în care persoana apelantă își dorește să afle informații cu privire la un anumit aspect ce privește drepturile copilului, se identifică detalii temeinice de intervenția serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului 116111 în conformitate cu legislația în vigoare.

216

cazuri de încălcare a drepturilor copilului în care au fost expediate fișe de sesizare

- Stabilirea contactului cu persoana apelantă și identificarea relației acesteia cu copilul care urmează a fi vizat;
- Încurajarea relatării în formă liberă a problemei persoanei apelante;
- Acumularea datelor despre subiectul încălcării, familia copilului și relațiile în cadrul acesteia, locul și mediul de trai, subtilitățile situației problemă, persoanele implicate și rolul acestora, dacă a recurs și cum a avut loc solicitarea ajutorului din alte surse decât Telefonul Copilului;
- Recapitularea informației recepționate;
- Identificăm așteptările persoanei ce ține de soluționarea cazului;
- Informarea privind modalitatea de lucru a serviciului;
- Încheierea discuției asigurând posibilitatea de continuitate.

În funcție de particularitățile persoanei apelante și elementele de consiliere implicate suplimentar, astfel de apeluri, ca durată, pot varia între 20min și 45min. În cazul apelurilor recepționate de la copii, ținând cont de vulnerabilitatea acestora și necesitatea satisfacerii și asigurării principiilor de abordare constructivă bazată pe particularitățile de dezvoltare a copilului durata apelului se poate extinde.

întrebarea vină n-are

Informare	Adulți	Copii	Apeluri ieșire
Informaţii cu referire la drepturile copiilor	212	140	97
Informații despre copii cu CES	7		
Informații oferite despre specificul TC	68	195	
Informații oferite refugiaților	17	1	3
Încadrarea în instituții școlare/preșcolare	7		
Regim de întrevedere cu copiii	9		1
Servicii tutelă/curatelă	7	3	
Solicitare de ajutor material	32		3
Colaborare cu grupuri profesionale	46		9
Altele	103		2
Apeluri de cercetare		407	
Total	508	746	115

- ***Tabelul 1. Tipuri de informații solicitate de către apelanți***

Observăm, că și pe parcursul anului 2022 cele mai multe apeluri vin de la copii, iar scopul principal al apelurilor este de a verifica funcționalitatea liniei și de a se asigura că vor fi ajutați atunci când au nevoie. Este o tendință firească, iar acest fapt ne asigură pe noi că ulterior aceste apeluri vor avea o continuitate calitativă, adică odată ce copilul va ști sigur că aici este ascultat va reveni pentru a găsi soluții împreună cu psihologul din echipa Telefonul Copilului. Pe de altă parte, cele mai multe apeluri de la adulți vin cu scopul de a se informa despre cum să le protejeze drepturile copiilor lor. Tot din această categorie sunt și cele mai multe apeluri de ieșire, adică apeluri în care am revenit la apelanții noștri pentru a le oferi o informație mai complexă decât acea informație pe care le-am oferit-o în apel.

Consiliere psihologică	Adulți	Copii	Apeluri ieșire
Alienare părintească	35		33
Probleme de relaţionare cu copiii	21		2
Tendințe suicidale	19	31	8
Probleme ale sănătății mintale	17	11	14
Stări depresive	8	14	6
Reușită școlară	5	13	
Probleme de relaționare	4	8	1
Probleme sentimentale	3	45	2
LGBT	3	15	1
Copii cu CES	3		3
Sexualitate	2	49	
Tentativă de suicid	2	1	1
Probleme de relaţionare cu semenii	1	54	
Întrebări existențiale (viață/moarte)	1	23	
Adicții	1	7	
Automutilare	1	1	
Lipsă de comunicare		433	
Probleme de relaţionare cu părinții		19	
Stima de sine și autoapreciere		8	
Anxietate/fobii		7	
Probleme de relaţionare cu fraţi/surori		6	
Ghidare în carieră		3	
Doliu		2	
Mulțumiri		2	
Aspectul fizic		1	
Total	126	753	71

Tabelul 2. Problemele abordate – consiliere psihologică

O tendință îngrijorătoare observată de echipa serviciului Telefonul Copilului este faptul că adulții se adresează serviciului cu scopul de a manipula cu anumite informații despre copil sau despre părintele la care se află în grijă și ai face rău celui de urmă. De cele mai dese ori aceste situații au loc în cadrul unor conflicte între adulți, care îi afectează și pe copii, din motiv că se află în epicentrul conflictului și sunt, de cele mai multe ori sunt puși să aleagă cu care dintre părțile implicate se vor alinia, referindu-ne la alienarea părintească. Tot din această categorie sunt și cele mai multe apeluri de ieșire și sunt realizate cu scopul de a clarifica situația cu specialiștii, pentru a diminua din tensiunea la care sunt supuși copiii în aceste situații. În cele ce privește apelanții copiii, cele mai multe apeluri țin de lipsa de comunicare cu care se confruntă. Din discuțiile cu acești copii aflăm deseori că nu au prieteni, părinții sunt indisponibili pentru a petrece timp împreună, nu au interese prea variate. În aceste apeluri echipa de psihologi le propune diverse teme de discuții potrivite vârstei, care de cele mai multe ori se soldează cu emoții pozitive pentru acești copii și cu încurajare că lucrurile se vor îmbunătăți din moment ce ei se vor focusa pe activități care le aud plăcere.

Tabelul 3. Subiecte abordate de către apelanții. Cazuri suspecte de încălcare gravă a drepturilor copilului raportate

Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor	Adulți	Copii	Apeluri ieșire
Violență în familie	233	83	482
Violență în instituții	105	17	170
Violență în stradă	46	5	89
Neglijare	208	13	499
Comportament deviant	15	2	45
Copii implicați în cerșit	11		17
Molestare	1		8
Potențial trafic	7		12
Exploatare prin muncă	4	7	8

Vagabondaj			
Acțiuni perverse cu caracter sexual	4		5
Hărțuire sexuală	1		2
Copil dispărut	6	1	34
Hărțuire sexuală în mediul online	9	6	
Șantaj sexual în mediul online	9	4	5
Abuz sexual online	1		
TOTAL	656	138	1376

Apeluri de la adulți, dar și de la copii ce vizează cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sunt de cele mai dese ori cazurile de violență în familie. Această tendință se menține în top încă de la începuturile serviciului, dar continuăm să fim alături de cei care au nevoie de ajutorul nostru și se adresează pentru a-l obține. Al doilea tip de încălcare des întâlnită la fel de des este neglijarea, unde de fapt se fac observate și cele mai multe apeluri de ieșire. Neglijarea este unp de agresiune nonviolentă, însă pe cât de tăcută pe atât de gravă pentru minorii care nu sunt suficient de îngrijiți, nu sunt alimentați corespunzător sau sunt neglijați în educație sau supraveghere. Apeluri (de ieșire) în care au avut loc discuții cu specialiștii din teritoriu au fost 499 la număr, cele mai multe, ceea ce indică la faptul că soluționarea acestor cazuri necesită intervenții repetate și implicare complexă și individualizată din partea specialiștilor.

2851

este numărul total de copii asistați în apeluri unice recepționate la serviciul Telefonul Copilului

în 1369
apeluri de informare privind protecția copilului
au fost asistați 1152 de copii

360 fete

769 băieți

23 copii a căror gen nu se cunoaște

în 950
apeluri în care s-a oferit consiliere psihologică
au fost asistați 806 de copii

283 fete

519 băieți

4 copii a căror gen nu se cunoaște

în 2170
apeluri cazuri suspecte de încălcare gravă a drepturilor copilului raportate

441 fete

447 băieți

5 copii a căror gen nu se cunoaște

TOP ABUZATORI ÎN CAZURILE DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPIILOR

- 468 Părinții
- 60 Persoană străină
- 60 Copiii
- 34 Educătorul
- 29 Pedagogul
- 19 Concubinul
- 13 Bunel/bunica
- 13 Unchi/mătușa
- 12 Dădaca
- 11 Angajatorul
- 11 Adult-adult
- 10 Directorul
- 7 Tutore
- 7 APP
- 6 Vecinii
- 4 Alte rude
- 2 Pedagog social
- 1 Lucrător tehnic din școală

Din apelurile recepționate și înregistrate de către psihologii echipei Telefonul Copilului cele mai dese sunt cele în care suntem informați că abuzatorul ar fi părintele, adică persoana față de care copilul ar fi într-o relație de dependență și cu care ar trebui să se simtă în siguranță. Acest fapt ne îngrijorează, pentru că anume familia ar trebui să fie sursa de unde copilul să preia emoții plăcute, cu care să creeze amintiri frumoase și în care să aibă un sentiment puternic de protecție și liniște. Dacă acest mediu se dovedește a fi unul periculos pentru copil, atunci dezvoltarea sa este afectată pe termen lung, influențând negativ devenirea sa ca adult.

CONCLUZII PRIVIND APELURILE RECEPȚIONATE DE LA COPII

ÎNCEPÂND CU 4 IUNIE 2014

Cele mai multe apeluri au fost recepționate din partea copiilor. De multe ori, discuţiile 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 şi disponibilitatea lor de a asculta şi întelege esența informației care doresc să o transmită.

ÎN 753 DE APELURI

Psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport psihologic copiilor în 753 de apeluri. Suportul este reflectat în discuţiile calitative ale psihologilor petrecute cu copiii privitor la diferite probleme şi situaţii dificile prin care trec, în cadrul cărora s-a oferit susţinere şi sprijin emoţional. În timpul discuțiilor telefonice dar și în conversaţiile 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 CU CEL MAI MARE NUMĂR DE APELURI

Este denumită ”Lipsa de comunicare” și sumează 433 de apeluri. Aceasta confirmă faptul că părinţii 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 activităţilor care îl preocupă pe copil. Astfel, serviciul Telefonul Copilului se arată mereu disponibil pentru aceștia, iar o discuţie în care copilul iniţial este plictisit sau dezorganizat, se tranformă într-o cumunicare eficientă despre activităţile care i-ar aduce plăcere, căutare de sine în diverse lucruri şi hobby-uri sau descoperă anumite dificultăți prin care trec apelanții.

ÎN 138 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.

TEMA SEXUALITĂȚII

În 49 apeluri din partea copiilor a fost abordat acest subiect. Dezvoltarea sexuală, relațiile sexuale, metodele de contracepție dar şi alte aspecte ale tematicii respective au rămas subiecte de mare interes pentru copii. În majoritatea din aceste apeluri, vocabularul apelanţilor este utilizat în termeni vulgari, exprimări obscene cu conotaţie sexuală. În astfel de consilieri psihologice se observă o necesitate acută a abordării subiectului dezvoltării sexuale în cadrul unor lecţii dedicate acestei tematici, fiind abordată pe înţelesul copilului în dependenţă de vârsta şi nivelul de dezvoltare care îl are.

DIFICULTĂȚI DE RELAȚIONARE CU PĂRINȚII

Starea psihoemoțională din familie împreună cu relațiile care se formează sunt foarte importante pentru copii. Pe parcursul anului 2022, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 19 apeluri din partea copiilor în care aceștia relatează despre dificultăți de relaționare cu părinții. De cele mai multe ori aceştia susțin că părinţii le impun reguli, limite cu care ei nu sunt deacord, vorbesc despre o comunicare deficitară între membrii familiei, ori se plâng de nevoia de a fi auziţi, ascultaţi şi apreciaţi.

PROBLEME SENTIMENTALE

Relaționarea cu copiii de gen opus, sentimente neîmpărtășite și dezamăgiri sunt subiecte care se încadrează în categoria „Probleme sentimentale” iar pentru anul 2022, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat 45 apeluri din partea copiilor.

54 DE APELURI

Copiii au vorbit despre dificultăţile de relaţionare cu semenii/prietenii. Din discuţiile cu copiii, psihologii au aflat că de fapt atitudinea semenilor dar și a prietenilor contează foarte mult atunci când aceștia construiesc relaţii. Adolescenţii 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 relaţionare pe care copiii ar dori să le rezolve.

CONCLUZII PRIVIND APELURILE RECEPȚIONATE DE LA ADULȚI

Conform datelor prezentate anterior cu referire la numărul apelurilor recepționate din partea apelanților adulți, pe parcursul anului 2022 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

Pe parcursul anului 2022, 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/buneilor, în mediul instituțional din partea cadrelor didactice/educatorilor sau în stradă din partea vecinilor/persoanelor străine. De cele mai multe ori apelanţii adulţi 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 ÎNTREVEDERE CU COPILUL

sau eschivarea părintelui de la achitarea pensiei alimentare au fost şi acestea subiecte de interes pentru apelanții adulți pe parcursul anului 2022. 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 ţinând locul cazurilor în care prin intermediul serviciului şi a copilului părinţii/rudele tind să-şi rezolve problemele de relaţionare. 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.

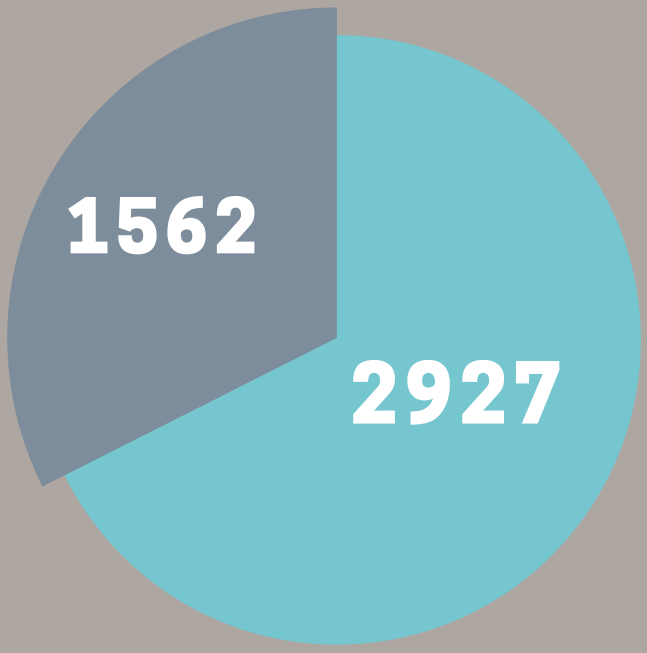
Relațiile tensionate, conflictele, neînțelegerile care există între membrii familiei afectează în mod direct copilul. Psihologii de a Telefonul Copilului recepționează apeluri din partea adulților unde este descris comportamentul agresiv al unuia sau a ambilor părinți/îngrijitori. Certurile, neînțelegerile, adresările umilitoare sau necenzurate care există între membrii familiei afectează în mod direct starea psihoemoțională a copilului. În mod firesc tensiunea şi 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 2022 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 forţat 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.

03 TOTALURILE APELURILOR ÎNREGISTRATE ÎN 2022

Numărul de apeluri înscrise în Registrul de evidenţă a sunetelor serviciului Telefonul Copilului



Numărul de apeluri recepționate și înregistrate în anul 2022 au crescut semnificativ, dat fiind faptul că activitățile de promovare și informare despre serviciu au dat roade, copiii fiind informați că la numărul 116111 găsesc mereu pe cineva cu care să discute. Apelurile de ieșire au contribuit semnificativ în stabilirea contactului cu specialiștii și conlucrarea eficientă întru soluționarea problemelor care vizau protecția și siguranța copiilor.

Apelri de intrare (unice+repetate)

Apelri de ieșire/intervenții

Cea mai comodă modalitate de a lua legătura cu psihologii serviciului Telefonul Copilului este apelul telefonic la numărul scurt 116111, însă există totuși momente când unica soluție este de a comunica în chat, care e un adevărat suport online pentru beneficiarii serviciului disponibil pe pagina web: telefonulcopilului.md. Cele mai multe adresări sunt în timpul zilei, însă există totuși o adevărată tendință de a comunica în scris, de cele mai deseori în consiliere în timpul nopții. Este necesar de menționat faptul că durata unor astfel de conversații chat, fie că e vorba de informare despre drepturile copiilor, sesizare a unui caz de violență, neglijare sau oricare formă de abuz și mai ales în consiliere, pot dura ore în șir, fapt care solicită extrem de mult psihologul, acre poate fi încadrat în mai multe apeluri concomitent.

În timpul conversaţiilor pe chat 259 de copii 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.

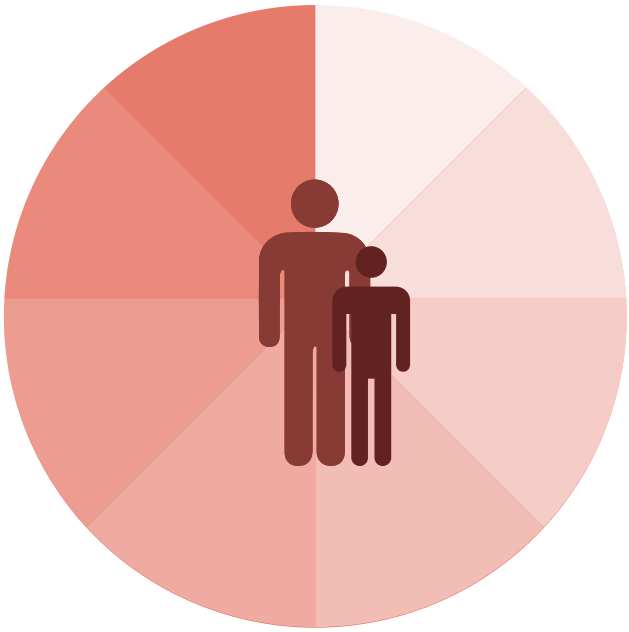
Numărul apelurilor recepţionate la Telefonul Copilului, anul 2022 limba vorbită de adulți și copii

ADULȚI

ROMÂNĂ
1098

RUSĂ
1085

ENGLEZĂ
7

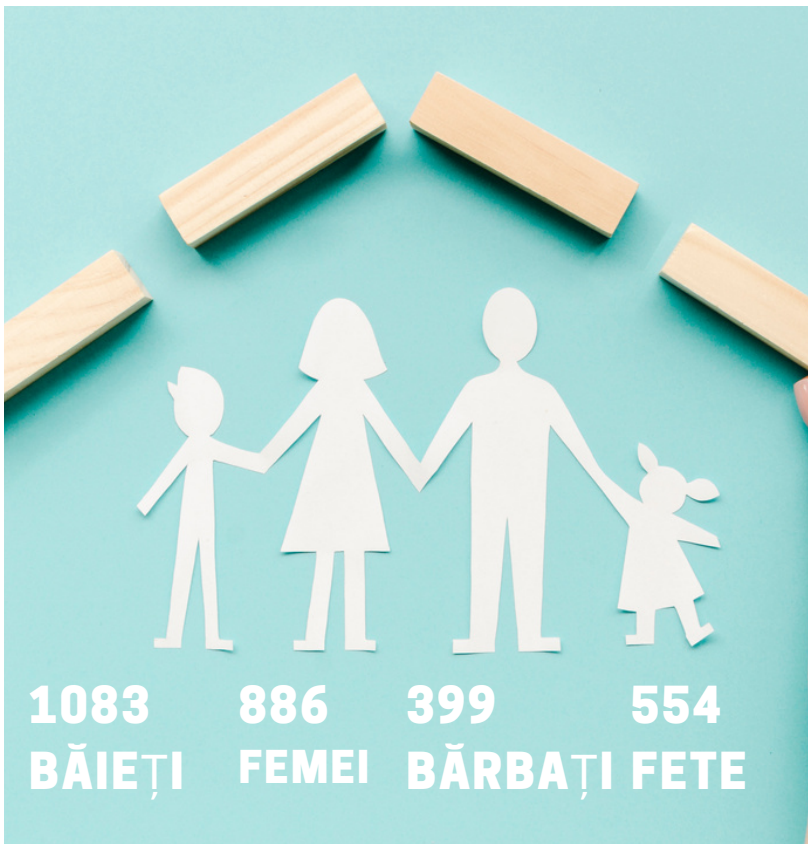


COPII

ROMÂNĂ
1513

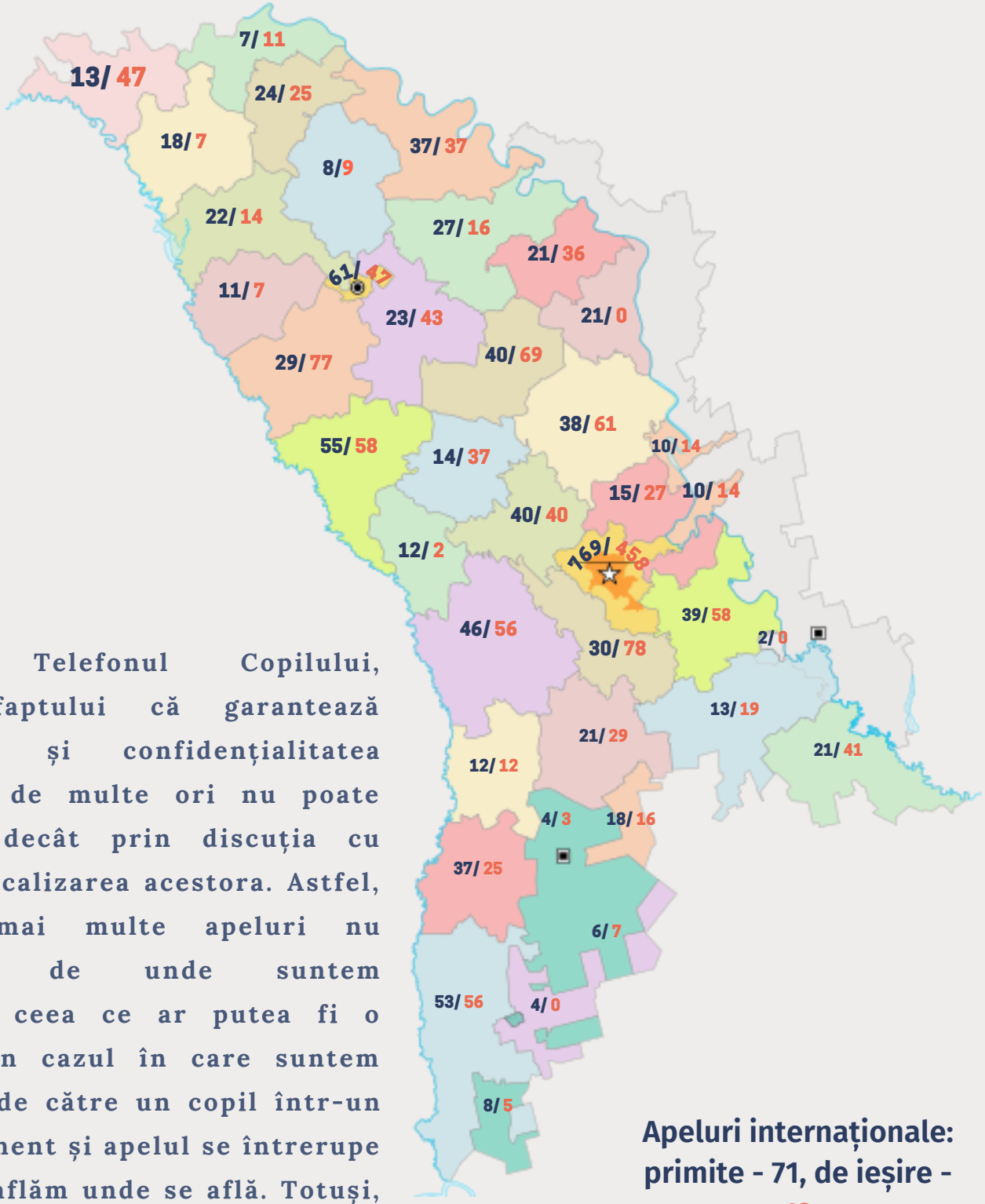
RUSĂ
124

În figură, observăm limbile vorbite de către apelanții serviciului Telefonul Copilului, iar cel mai des suntem contactați de către apelanții vorbitori de limbă română, urmați de cei care vorbesc limba rusă. În contextul crizei refugiaților, am recepționat și 7 apeluri în care s-a discutat în limba engleză sau ucraineană.



Cei mai mulți apelanți copii sunt anume băieții, care depășesc aproape de 2 ori numărul fetelor. Dacă e să analizăm situația în ceea ce privește adulții, putem spune că la ei se inversează genurile – cei mai mulți apelanți fiind de gen feminin. Din perspectiva genurilor, apelanții de gen feminin și cei de gen masculin se egalează.

HARTA APELURILOR DIN RAIOANELE RM



Serviciul Telefonul Copilului, datorită faptului că garantează anonimatul și confidențialitatea discuțiilor de multe ori nu poate identifica decât prin discuția cu apelanții localizarea acestora. Astfel, în cele mai multe apeluri nu cunoaștem de unde suntem contactați, ceea ce ar putea fi o problemă în cazul în care suntem contactați de către un copil într-un pericol iminent și apelul se întrerupe înainte să aflăm unde se află. Totuși, observăm că cele mai multe apeluri vin din raioanele Chișinău, Bălți, Ungheni și Cahul. O mare parte din apeluri sunt recepționate și de peste hotarele țării, cel mai des pe chat, în formă scrisă.

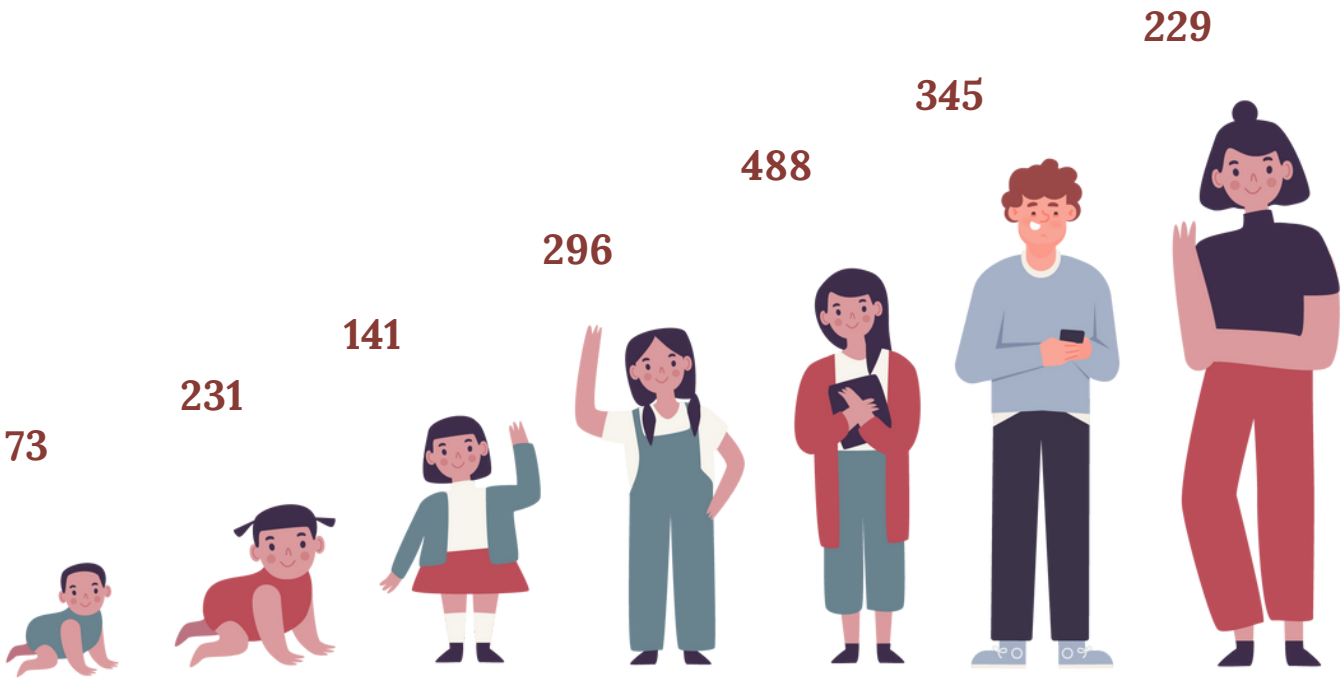
Apeluri internaționale: primite - 71, de ieșire - 13

Apeluri cu localizare necunoscută - 1227/2

Apeluri unice+repetate

Apeluri de ieșire

Vârsta copiilor asistați în raport cu numărul total de apeluri în cazurile de încălcare a drepturilor



Cel mai des din apelurile ce vizează anume cazurile de încălcare a drepturilor copilului vorbim despre copii cu vârsta de 10-12 ani care au de suferit în urma violenței, neglijării și exploatării. Acest fapt ne îngrijorează din motivul că preadolescența este o etapă de dezvoltare foarte sensibilă, copiii trecând prin schimbări rapide pe plan fizic și psihic, iar un mediu violent și nesigur îi influențează negativ și îi expun riscului de a dezvolta pe viitor comportamente deviante la vârsta adolescenței sau la maturitate.

Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor

353	*Fișe de sesizare expediate*
12	*Demersuri de colaborare*
148	*Răspunsuri recepționate*

Din momentul când recepționăm un caz de încălcare a drepturilor copilului, începe un proces intens de analiză a informației, de elaborare a fișei de sesizare sau a demersurilor de colaborare. Pentru a evita situațiile când informația se pierde din cauza erorilor tehnice, se ia neapărat legătura telefonică cu specialiștii din teritoriu. În cadrul discuției cu specialiștii determinăm dacă au mai avut situații repetate în care au fost implicați copii vizați și dacă au fost luate careva măsuri anterioare, pentru a găsi împreună alte soluții eficiente.

04 CONCLUZII

DIN 4 IUNIE 2014 PÂNĂ ÎN 31 DECEMBRIE 2022

Au fost recepționate și înregistrate 47462 de apeluri de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotare.

PE PARCURSUL ANULUI 2022

Psihologii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat 2927 de apeluri, dintre care 2271 apeluri unice și 656 apeluri repetate. Din cele 2271 apeluri unice recepționate de către psihologii Telefonul Copilului, au beneficiat de consiliere, informare și referire către instituțiile abilitate 1637 copii și 1290 adulți.

- **Din iunie 2014 când a fost lansat serviciul Telefonul Copilului cei mai fideli apelanți continuă să fie copiii. Telefonul Copilului este un instrument accesibil, prietenos și adaptat nevoilor și particularităților copiilor care au nevoie de ajutor, dar și pentru adulți, părinți/îngrijitori. Este comod și ușor de apelat la Telefonul Copilului la numărul scurt 116 111 gratuit, anonim și confidențial sau pe chat-ul disponibil pe https://telefonulcopilului.md/.**
- **Deși pe parcursul anului 2022 au fost desfășurate o serie de activități și campanii de informare și promovare a serviciului Telefonul Copilului la nivel național, numărul de intrare a apelurilor a scăzut, comparativ cu anul precedent. Totodată, a crescut calitatea apelurilor, aceasta datorându-se faptului că apelanții noștri au fost informați pe larg despre serviciul Telefonul Copilului și s-a diminuat din nevoia de a verifica funcționalitatea serviciului.**

- Pe parcursul anului 2022 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1083 apeluri de la băieți şi 554 apeluri de la fete. Pe de altă parte, de la bărbați au fost recepționate 399 apeluri, iar de la femei 886 apeluri. Subiectele abordate de adulți în timpul apelurilor sunt cele mai diverse, de la informații oferite despre specificul de activitate al serviciului, până la sesizarea de situații de încălcare a drepturilor ccopiilor.
- În contextul crizei refugiaților, pe parcursul anului 2022 au fost recepționate 27 apeluri în care au fost vizați refugiații. În 2 apeluri s-a vorbit despre situații de violență fizică/psihologică în familie, despre potențial trafic de copii – în 7 apeluri, despre situații de neglijare a copiilor – în 2 apeluri. În 15 apeluri au fost oferite diverse informații necesare pentru refugiați, iar într-un apel s-a desfășurat o consiliere psihologică legată de probleme de relaționare.
- Indiferent de întrebarea, solicitarea sau dificultatea despre care vorbește apelantul copil sau adult, psihologul îl abordează profesionist, individualizat şi prietenos.
- La fel ca și în anii precedenți, pe parcursul anului 2022, cele mai multe apeluri recepționate de către psihologii Telefonului Copilului au fost înintervalul de timp 12:00 – 17:00.
- Datărită specificului serviciului Telefonul Copilului de a fi activ 24/24, în anul 2022 s-a oferit suport și s-a răspuns necesităților a 259 de copii, suma totală de apeluri fiind de 224. În acest sens, putem spune cu certitudine, că 1 din 7 apeluri își are sursa parvenirii din chat-ul de pe pagina web a serviciului.
- Vizibilitatea și promovarea serviciului Telefonul Copilului a fost asigurată în premieră de către un specialist în comunicare, fiind realizată publicarea sistematică a conținuturilor informative despre activitatea serviciului și mecanismul de lucru în cel mai detaliat mod, pentru a fi mai aproape de beneficiarii 116111.

- Telefonul Copilului în premieră a ieșit din limitele ce țin de interacțiunea telefonică cu specialiștii, participând la ateliere de consolidare a relațiilor cu aceștia, experiența fiind una extrem de prețioasă.
- La inițiativa serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii a fost demarată o campanie de interacțiune cu colaboratorii poliției naționale, care a avut drept scop familiarizarea cu specificul Telefonul Copilului, consolidarea relațiilor și analiza specificului și eficacității mecanismului de colaborare. Activitatea a permis elucidarea dificultăților, necesităților și împărtășirea cu sugestii referitoare îmbunătățirea demersului privind protecția copilului aflat în situație de risc.
- Tot în acest an Telefonul Copilului, a venit cu materiale promoționale noi pentru beneficiarii săi, care prin apectulor lor atractiv, memorabil, prelucrat în cele mai mici detalii de către echipa serviciului, s-au bucurat de aprecierea grupului țință. Fiecare material dezvoltat, carnet, caiet, torbiță sau articole din gama papetărie (sticker, semn de carte), cât și alte materiale au fost gândite țintit spre necesitatea și utilitatea copiilor de diferite vârste.
- Psihologii serviciului 116111 s-au bucurat de contactul prețios cu copii de diferite vârste, în activitățile desfășurate în centre de plasament de tip social, în biblioteci sau în instituții de învățământ, care au adunat experiențe minunate și au încărcat emoțional bateriile echipei cu feedback și motivației de implicare și dezvoltare continuă.
- Telefonul Copilului a beneficiat de resursele parteneriatului stabilit între AO CNFACEM și UNICEF, fiind demarat într-o capacitate grandioasă, ceea ce a permis acoperirea unor necesități de dezvoltare și de funcționare a serviciului.

05 RECOMANDĂRI

Datorită creșterii vizibilității serviciului, identificăm necesitatea implicării suplimentare unui comunicator, care va acoperi realizarea principiilor de promovare activă, transparentă, corectă a activității Telefonului Copilului. Ne-am convins încă o dată că promovarea serviciului este esențială pentru beneficiarii noștri, care sunt utilizatori activi ai rețelelor de socializare și deschiși să recepționeze informații valoroase de la psihologii serviciului 116111.

Ca activitatea serviciului să fie realizată calitativ, în termeni restrânși și eficient, și desigur pentru a putea valorifica oportunitățile și resursele serviciului e important ca să fie respectată componența optimă a membrilor echipei. Astfel, a fost confirmată încă o dată necesitatea revenirii la formatul în baza la care a funcționat serviciul timp de 6 ani. Necesitatea revenirii la componență deplină a echipei ne-a fost confirmată prin implicarea temporară a unui psiholog pe durata anului 2022, prin intermediul proiectului activ la acel moment.

Activitățile realizate în 2022 și posibilitățile de colaborare oferite de implicarea in proiect, au confirmat necesitatea implicării echipei Telefonul Copilului, prin aprecierile specialiștilor și solicitărilor suplimentare de noi interacțiuni. Împărtășirea experienței de lucru și a feedback-ului profesional al echipei în calitate de psihologi, s-a arătat a fi o necesitate din partea speaciaștilor. Tot aici e necesar de subliniat faptul că toate aceste activități realizate în afara programului de muncă, sunt necesar de reflectat într-un format transparent și corect în tabelul de pontaj, care stipulează volumul de lucru și orele de muncă a membrilor echipei.

116111 TELEFONUL COPILULUI

24/24
gratuit, confidențial
și anonim

CONTACTE

116111

telefonul.copilului@social.gov.md

telefonul_copilului_116111

www.telefonulcopilului.md

TelefonulcopiluluiMoldova116111

suportul online a serviciului disponibil pe pagina web