

116111
TELEFONUL
COPIILORUI



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii

Telefonul Copilului 116 111

RAPORT ANUAL DE ACTIVITATE

2023



Februarie 2024

CUPRINS

I. Introducere

Prezentare generală a serviciului

Responsabilitățile de bază ale echipei

Realizările serviciului

Repere generale privind raportarea datelor statistice și modificările introduse

II. Specificul apelurilor recepționate la 116111

Problemele abordate și consiliere psihologică

Tipuri de informații solicitate de apelanți

Date despre copiii asistați. Vârstă și gen.

Cazurile înregistrate la Telefonul Copilului și referite către structurile abilitate

Concluzii privind apelurile recepționate de la copii și adulți

III. Totalurile apelurilor înregistrate

Date statistice generale

Harta apelurilor recepționate

Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor

IV. Concluzii generale

Concluzii privind interacțiunea cu specialiștii

Analiza comparativă a datelor statistice acumulate în perioada 2014 - 2023

V. Recomandări



I. 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.

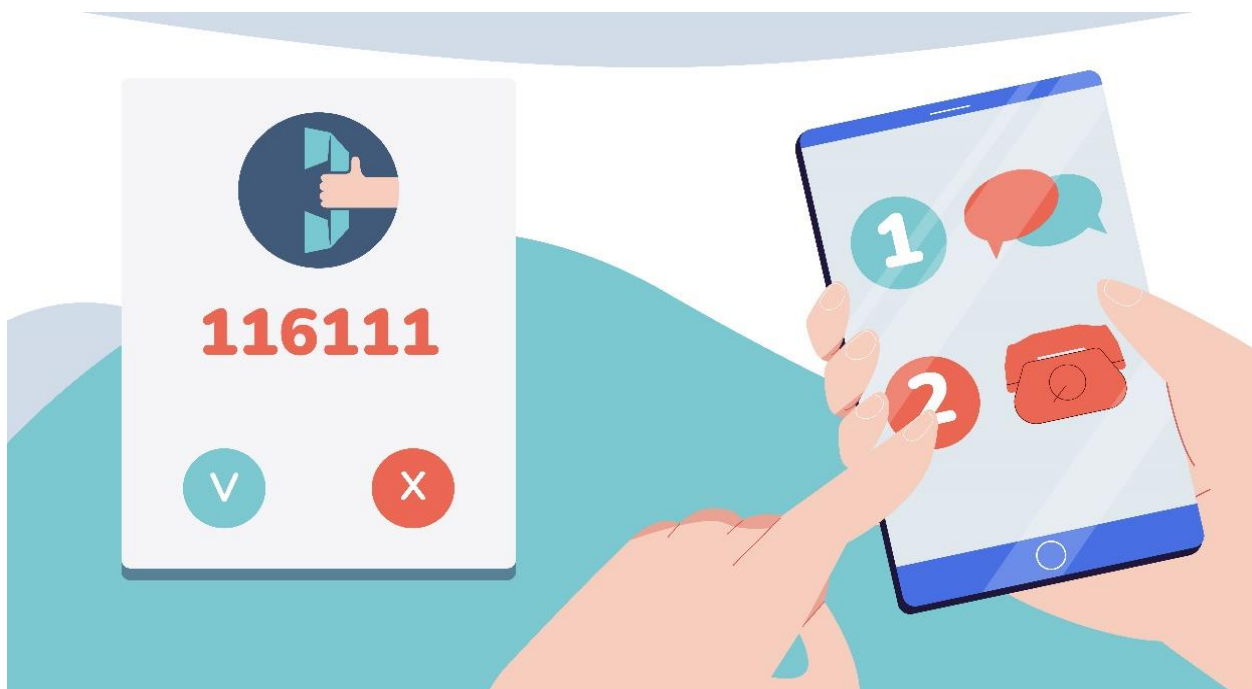
VIZIUNE

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.



RESPONSABILITĂȚILE DE BAZĂ ALE ECHIPEI

- Recepționarea și înregistrarea în regim non-stop a apelurilor și a mesajelor din chat-ul disponibil pe telefonulcopilului.md;
- Stocarea, menținerea și raportarea datelor statistice;
- Asigurarea, monitorizarea și păstrarea corespondenței, precum și evidența documentelor interne;
- Realizarea apelurilor de ieșire pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor sau apeluri care necesită cercetarea unor informații adiționale. Intervenția telefonică cuprinde:
 - informarea despre apelul recepționat,
 - actualizarea contactelor, datelor despre specialiști,
 - recepționarea datelor privind înregistrarea fișei de sesizare,
 - analiza măsurilor întreprinse pe caz și recepționarea notelor informative,
 - sensibilizarea privind nevoile copiilor și responsabilizarea referitoare la consecințele de ordin emoțional/psihologic/fizic raportate la dificultatea copilului.
- Menținerea paginii web, facebook și instagram. Dezvoltarea de conținut, crearea imaginilor vizuale, a publicațiilor și a articolelor specifice activității desfășurate la Telefonul Copilului;

- Participarea la sesiuni informative pentru copii și la ateliere de lucru pentru profesioniști, desfășurarea unor sesiuni tematice în calitate de speaker și implicare în cadrul evenimentelor externe;
- Actualizarea și menținerea ghidului de referință;
- Desfășurarea concursurilor de angajare și asigurarea instruirii inițiale și continuă a stagiariilor selectați;
- Dezvoltarea și conceptualizarea materialelor de vizibilitate specifice activității serviciului și distribuirea acestora în cadrul activităților de promovare.

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 în activități de promovare – obiectiv realizat datorită activităților realizate cu suportul UNICEF în proiectul ”Orice întrebare are un răspuns”.
- Participarea în activități de nivel național precum ”Europa Day”, acțiuni de vizibilitate și informare în contextul 1 iunie – Ziua internațională a copilului și 4 iunie – 9 ani de la lansarea serviciului Telefonul Copilului.
- Participarea la festivalul ”DescOperă” în cadrul căruia s-au desfășurat activități interactive cu adolescenții și copii de toate vârstele, care pe fundalul muzicii clasice au făcut poze memorabile la cabina foto, au colorat torbițe personalizate, s-au distrat și desigur au aflat mai multe despre drepturile lor. Toate acestea au permis realizarea contactului direct cu

beneficiarul - copilul și consolidarea relațiilor cu acesta într-un mod inedit, creativ și maxim eficient, cu suport UNICEF;

- 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, cu minori din 10 tabere de odihnă pentru copii în cadrul unui parteneriat cu UNICEF Moldova. Beneficiarii direcți ai programului de instruire privind drepturile copiilor, tipurile de violență și consecințele ei, specificul serviciului Telefonul Copilului au fost **1667** de participanți, de toate vârstele.
- 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. În cadrul instruirilor petrecute cu colaboratorii poliției, interacțiunea absolut prețioasă s-a produs cu **922** de colaboratori ai poliției, din **26** inspectorate de poliție.
- 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. Activități ce au permis elucidarea mai multor provocări, dar și soluții în colaborarea pe cazurile de încălcare a drepturilor copiilor;
- Implicarea activă în cadrul unor ateliere de lucru și sesiuni tematice/informative desfășurate în colaborare UNICEF Moldova, Cancelaria de Stat, CI La strada Moldova, biblioteca Târgu-Mureș Chișinău, acțiuni de promovare a activității specialiștilor 116111 realizate de AO CNFACEM, Child Helpline International, FLEX Alumni Moldova – American Councils, etc.

REPERE PRIVIND MODIFICAREA MODULUI DE RAPORTARE

Activitatea serviciului Telefonul Copilului a depășit pragul de **9** 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 aprecia intervenția efectuată 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 anonimul, sau când, în urma discuției cu specialiștii a fost identificată o barieră în soluționarea cazului pe care o poate înlătura 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.

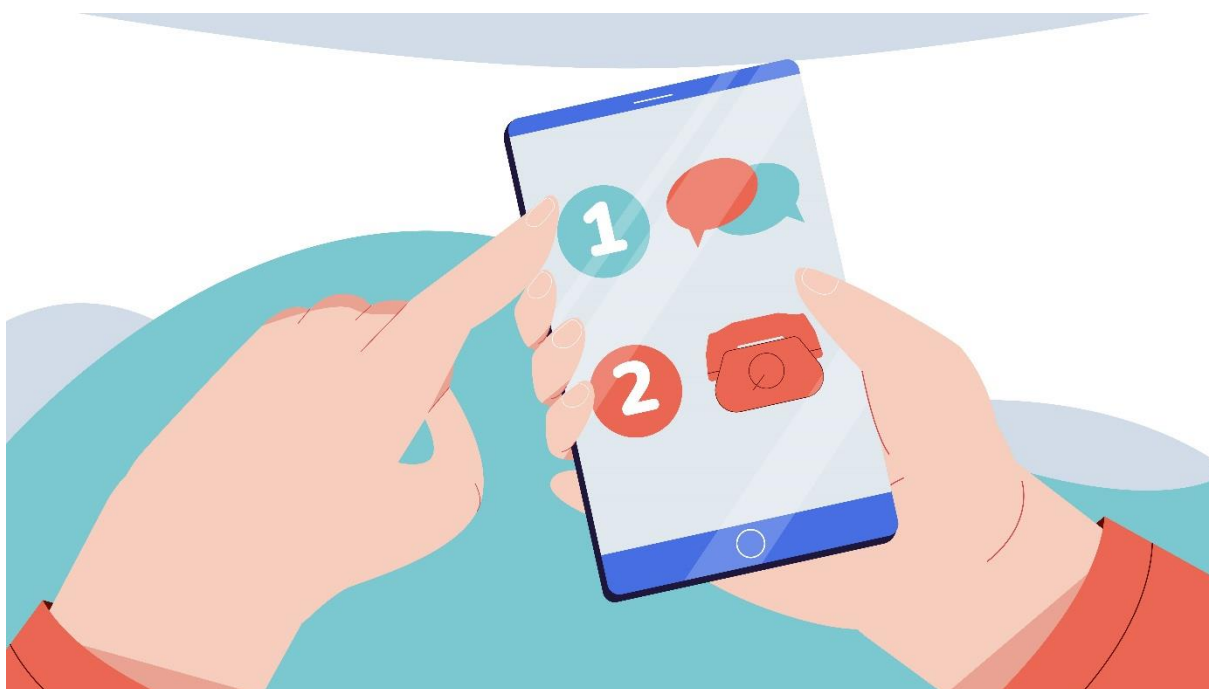
Acțiunile enumerate mai sus au fost încadrate într-o rubrică aparte, care, în raportarea ce urmează, vor fi denumite drept apeluri de ieșire și care vor fi reflectate în statistica de bază a serviciului. Necesitatea generării acestor apeluri are la bază diverse erori și bariere în soluționarea cazurilor 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.

II. Specificul apelurilor recepționate la 116111

PROBLEMELE ABORDATE ȘI CONSILIERE PSIHOLAGICĂ

Pe parcursul anului 2023, la Telefonul Copilului au fost recepționate **969** 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 dificultate. 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 relaționale (părinții, semenii, etc.);
- probleme sentimentale, sexualitate;
- tendințe suicidale, stări depresive, automutilare;
- adicții, anxietate, fobii;
- stima de sine și dificultăți emoționale;
- reușita școlară, ghidarea 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, discutând cu psihologii serviciului despre faptul că suspectează 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.

Apeluri de **informare privind protecția copilului** recepționate la Telefonul Copilului în 2023, au fost **1366**. 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 copii;
- solicitarea de ajutor material;
- încadrarea în instituții școlare/preșcolare;
- informații oferite în contextual crizei refugiaților;
- informații despre copii cu CES, fiind subiectele care prezintă un interes sporit.

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.

Cazurile de încălcare a drepturilor copilului în anul 2023 au fost vizate în total în **1048** de apeluri. Dintre acestea, au fost reflectate în fișele de sesizare expediate, cât și în cadrul demersurilor de colaborare în **270** de apeluri. Algoritmul de lucru a unui psiholog de la Telefonul Copilului în cadrul acestor apeluri constă în următoarele:

- 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;
- Identificarea așteptărilor 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.

Apelurile de ieșire în 2023 au fost în număr de **2346**, astfel se face necesar de menționat faptul că volumul de lucru al psihologilor 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 2023 psihologii Telefonului Copilului au realizat în total **2346** de intervenții, cu 784 intervenții mai multe decât pe parcursul anului 2022 și cu 957 mai mult decât în 2021.

TIPURI DE INFORMAȚII SOLICITATE DE APELANȚI

Tabelul 1. Tipuri de informații solicitate de către apelanți (TOP)

Tipuri de informații solicitate	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Informații despre specificul TC	77	362	1
Informații despre drepturile copiilor	278	136	184
Informații despre copii cu CES	23	-	9
Informații despre scoaterea din țară a cop.	6	-	4
Informații oferite refugiaților	11	-	7
Încadrarea în instituții școlare/preșcolare	19	-	-
Servicii tutelă-curatelă	12	5	12
Regim de întrevvedere cu copii	17	-	1
Solicitare de ajutor material	48	1	7
Calomniere	8	-	20
Colaborare cu grupuri profesionale	78	-	18
Apeluri de cercetare	-	209	-
Altele	76	-	-
TOTAL	653	713	263
	1366		
	1629		

Observăm că și pe parcursul anului 2023 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 suplimentară mai complexă, actualizată după caz. La fel, discutăm și cu specialiștii în cadrul acestor apeluri de ieșire, pentru a verifica anume date care par a fi suspecte în raport cu siguranța sau nevoile unui minor.

Tabelul 2. Problemele abordate – consiliere psihologică (TOP)

Consiliere psihologică	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Probleme de relaționare cu părinții	2	61	3
Probleme de relaționare cu copiii	13	-	-
Probleme de relaționare cu semenii	5	73	-
Probleme de relaționare cu frați/surori	-	3	-
Probleme de relaționare	6	13	-
Probleme de relaționare cu buneii	-	2	-
Probleme sentimentale	1	36	-
Probleme ale sănătății mintale	16	19	2
Parenting	5	-	-
Lipsă de comunicare	-	382	-
Educație financiară	-	1	-
Ghidare în carieră	-	1	-
Doliu	2	2	-
Dificultăți emoționale	2	13	-
Sexualitate	2	94	-
Adicții	3	11	-
Anxietate/fobii	-	8	-
Aspectul fizic	-	5	-
Stima de sine/autoapreciere	-	10	-
Tendințe suicidale	5	40	5
Stări depresive	2	15	-
Automutilare	-	14	-
Întrebări existențiale	1	8	-
LGBT	-	7	-
Reușită școlară	2	31	-
Bullying	3	6	-
Alienare părintească	33	2	31
Mulțumiri	8	1	-
	111	858	41
	969		
TOTAL	1010		

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 din urmă. De cele mai dese ori, aceste situații au loc în cadrul

Raport 2023

unor conflicte între adulți, care îi afectează și pe copii, din motiv că se află în epicentrul conflictului și sunt puși să aleagă cu care dintre părțile implicate se vor alinia, referindu-ne aici la alienarea părintească. Tot din această categorie sunt și cele mai multe apeluri de ieșire, realizate cu scopul de a clarifica situația cu specialiștii, pentru a diminua din tensiunea la care sunt supuși copiii în aceste situații. Cât 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 concentra pe activități care le aduc plăcere.

DATE DESPRE COPIII ASISTAȚI. VÂRSTĂ ȘI GEN.



În 2023 de sprijin psiho-emoțional în situații de criză, de informare privind sistemul de protecție din Republica Moldova și de asistență în cazuri de încălcare a drepturilor copiilor s-au bucurat **4190** de minori. Toți copii care au apelat la Telefonul Copilului formând numărul scurt 116111 sau scriind în chat-ul disponibil pe pagina web telefonulcopilului.md, sau cei despre care am fost informați în apelurile de la adulți - sunt minorii beneficiari ai serviciilor oferite la linia telefonică destinată copiilor din Moldova, în număr de **1648 fete**, **2419 băieți** și **123** de copii a căror gen nu se cunoaște.

Tabelul 3. Numărul total de copii asistați în apelurile unice

Copii asistați în totalul apelurilor unice			
Informare despre drepturile copiilor, apeluri unice - 1235	1480	Fete	532
		Băieți	886
		Nu se cunoaște	62
Consiliere psihologică, apeluri unice - 868	892	Fete	307
		Băieți	585
		Nu se cunoaște	0
Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, apeluri unice 419 + 11 cazuri pe care s-a intervenit repetat	1818	Fete	809
		Băieți	948
		Nu se cunoaște	61
TOTAL	4190		

Conform datelor numerice reflectate în *Tabelul 3* se evidențiază faptul că în totalul apelurilor unice, care se referă la informare despre tot ce înseamnă drepturile copiilor, numărul băieților este ceva mai mare, decât al fetelor, care sunt cu 354 mai puține. Aceeași observație este valabilă și pentru apelurile în care minorii au beneficiat de consiliere psihologică, în cadrul căroră avem 307 fete și 585 băieți. Prevalază numărul băieților și în cadrul apelurilor în care au fost reflectate cazuri de violență, neglijare, comportament deviant și alte abuzuri inclusiv cele din mediul online. Dintre cele 430 de apeluri au beneficiat de ghidare, asistență și referire a situațiilor în care sunt în pericol **1818** copii. Așadar, putem sublinia faptul că cei mai mulți copii au fost asistați în cadrul apelurilor în care minorii se aflau în situație de risc, urmați de **1480** copii beneficiari de sprijin privind sistemul de protecție din Moldova și **892** minori care au solicitat susținerea, validarea unui psiholog și consilierea necesară în dependență de dificultatea emoțională/relațională cu care se confruntă.

Nevoile, grijile, lipsurile și dificultățile a **4190** de copii din țară au fost analizate în profunzime în cadrul a **2533** apeluri unice înregistrate la Telefonul Copilului, iar raportând acest număr la cifra totală a apelurilor recepționate - **3383**, adică a sunetelor unice+repetate, ne dăm bine seama că cifra copiilor asistați în mod repetat ar fi dublă, ba chiar triplă comparativ cu cea oferită mai sus, adică 4190 de copii.



Tabelul 4. Copii asistați în 2023 conform vârstei

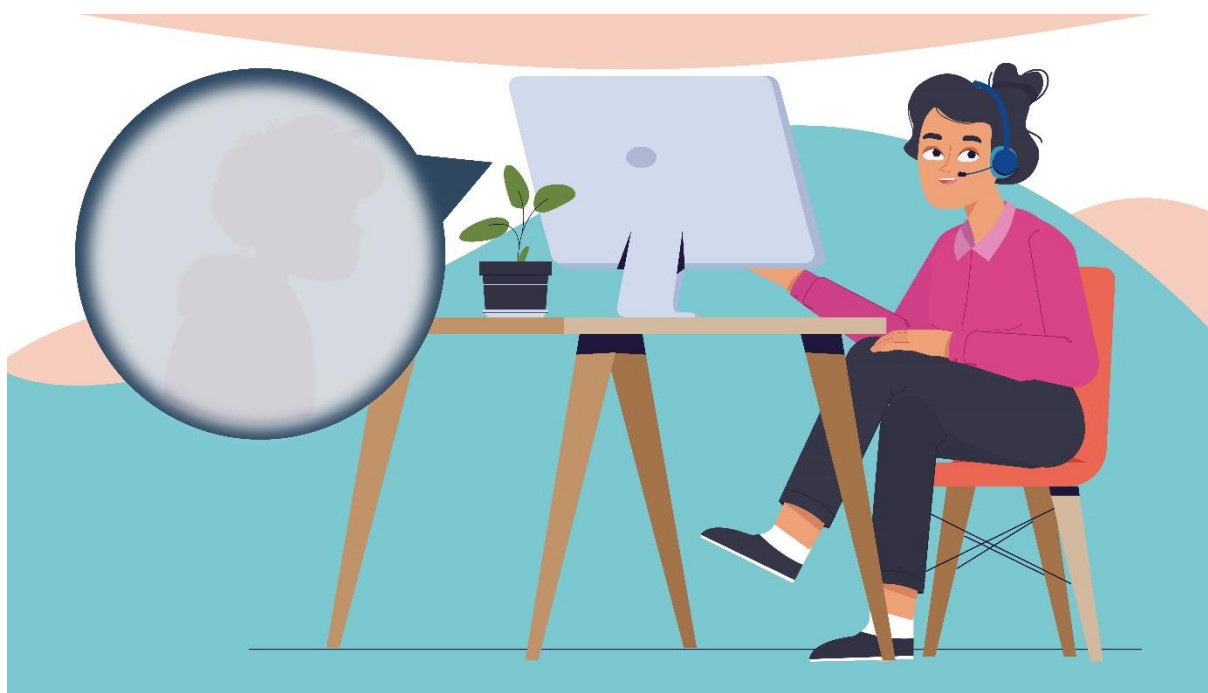
Vârsta	Tipuri de apeluri		
	Informare în drepturile copiilor	Consiliere psihologică	Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor
0-1 ani	53	4	47
2-4 ani	103	11	175
5-6 ani	87	17	163
7-9 ani	154	54	142
10-12 ani	446	334	198
13-15 ani	345	367	381
16-18 ani	117	101	275
Nu se știe vârsta	182	1	437
	1480	892	1818
TOTAL	4190		

Cea mai mare cifră de copii asistați în cadrul sunetelor privind drepturile copiilor sunt cei de 10-12 ani, adică 446 minori. Apelanții care au solicitat sprijinul unui psiholog la numărul unic 116111 sau în chat-ul disponibil pe telefonulcopilului.md sunt preponderent cei cu vârsta de 13-15 ani, urmați de cei de 10-12 ani. În cadrul sunetelor în care au fost sesizate cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, de foarte multe ori nu se cunoștea vârsta copiilor, sau într-un apel situația de abuz se referea la mai mulți copii de vârste diferite (ex. 50 de copii, care învață în clasele V-IX). Referindu-ne la datele statistice

prezentate în tabelul de mai sus, putem afirma cu certitudine că cel mai des în apelurile înregistrate la Telefonul Copilului sunt vizați copii cu vârsta cuprinsă între 10-15 ani, iar cel mai puțin rămân a fi cei de 0-1 an.

Cel mai des în apelurile ce vizează anume cazurile de încălcare a drepturilor copilului vorbim despre copii cu vârsta de 13-15 ani care au de suferit în urma violenței, neglijării și exploatării, fiind vorba de **381** copii. Acest fapt ne îngrijorează din motivul că preadolescența/adolescența 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.

CAZURILE ÎNREGISTRATE LA TELEFONUL COPILULUI ȘI REFERITE CĂTRE STRUCTURILE ABILITATE



Tabelul 5. Subiecte abordate de către apelanții. Cazuri suspecte de încălcare gravă a drepturilor copilului raportate. (TOP)

Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor		Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Violență în familie	Ademenire în scopuri sexuale			1
	psihologică	89	7	193
	economică/psihologică	5	-	2
	fizică/psihologică	225	69	593
	sexuală/psihologică	7	-	18
	acțiuni perverse cu	19	8	54

	caracter sexual			
Violență în stradă	psihologică	14	1	33
	fizică/psihologică	20	1	38
	acțiuni perverse cu caracter sexual	1	-	-
	sexuală/psihologică	10	5	28
Violență în instituție	psihologică	50	7	75
	fizică/psihologică	93	3	182
	bullying	45	3	71
Neglijare		204	20	530
Comportament deviant		29	4	120
Molestare		10	4	14
Copil dispărut		10	-	9
Potențial trafic de copii		2	-	11
Scoaterea ilegală a copilului din țară		2	-	4
Implicarea copiilor în cerșit		12	-	17
Exploatare prin muncă		13	6	13
Hărțuire online		4	1	-
Hărțuire sexuală		11	3	11
Hărțuire sexuală în mediul online		2	2	1
Ademenire în scopuri sexuale		3	-	4
Agresiune online cu scop de intimidare		3	3	6
Șantaj sexual în mediul online		7	7	14
Abuz sexual online		4	-	1
TOTAL		894	154	2042
		1048		
		3090		

Cele mai multe apeluri de la adulți, dar și de la copiii ce vizează cazuri de încălcare a drepturilor copiilor rămân a fi totuși cazurile de violență în familie. Această tendință se menține în top încă de la începuturile serviciului, însă 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 este neglijarea, unde de fapt se fac observate și cele mai multe apeluri de ieșire. Neglijarea este un tip 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. Fenomenul neglijării vine cu urmări grave asupra copilului, deoarece din cauza atmosferei în familie, a lipsurilor și a faptului că părinții lipsesc emoțional din viața copiilor, dezvoltă șanse enorme de a dezvolta comportamente ca:

- fuga de acasă, mai ales dacă este aplicată și violența;
- comportament deviant, delicvent;

Raport 2023

- cerșit;
- vagabondaj, etc.

Apeluri (de ieșire) în care au avut loc discuții cu specialiștii din teritoriu au fost **2042** 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.

Tabelul 6. Top abuzatori în cazurile de încălcare a drepturilor copiilor

Abuzatori	Apeluri unice +repetate
Părinte	468
Copil	60
Concubin	19
Bunel/bunică	13
Unchi/mătușă	13
Rude	4
Pedagog	29
Pedagog Social	2
Angajator	11
Director	10
Lucrător ethnic din instituție de învățământ	1
Educator	34
Dădacă	12
Tutore	7
APP	7
Vecin	6
Persoană străină	60
Adult-Adult	11
Nu se cunoaște	27
Total	794

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 ȘI ADULȚI

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 2023, psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport psihologic copiilor în **969** de 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 - **382** 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

cumunicare 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 **73** apeluri copiii au vorbit 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 2023, astfel în **94** apeluri din partea copiilor a fost abordat acest subiect, cu 45 de apeluri mai multe față de 2022. 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 sesiuni informative 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 2023, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat **61** 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 2023, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat **36** apeluri din partea copiilor.
- Cei mai activi apelanți, care solicită asistența unui psiholog, rămân a fi copii și în 2023. Aceștia prezintă dificultăți emoționale în 13 apeluri, stări depresive/automutilare în 29 apeluri și tendințe suicidale în alte 40 de apeluri. Referindu-ne la sănătatea mintală, dificultățile de relaționare cu sinele propriu, lipsa unor resurse sau persoane de încredere în lupta cu problemele de ordin emoțional vorbim în total despre peste **190** de apeluri.
- La fel, pe parcursul anului 2023 copii au apelat la Telefonul Copilului pentru a raporta situații de încălcare a drepturilor lor sau a prietenilor/cunoscuților. În **154** 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.
- Cei mai mulți copii vizați în apelurile înregistrate la Telefonul Copilului pe parcursul anului 2023 sunt de genul masculin, aceștia se prezintă mai deschiși, uneori chiar mai curajoși și gata

să exploareze în profunzime situația dificilă cu care se confruntă, comparativ cu fetele, care uneori se arată mai neîncredute, mai retrase și poate mai autosuficiente.

- Vârsta copiilor cel mai des vizată în apelurile recepționate la 116111 este de 10-15 ani, adică 2071 de copii din totalul de **4190** de minori asistați în 2023.



Conform datelor prezentate anterior cu referire la numărul apelurilor recepționate din partea **apelanților adulți**, putem spune că pe parcursul anului 2023 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 2023, 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 în mod repetat.

- Nerespectarea graficului de întreveneri cu copilul sau eschivarea părintelui de la achitarea pensiei alimentare au fost și acestea subiecte de interes pentru apelanții adulți pe parcursul anului 2023. 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 întrevenerile 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 au fost și în perioada de referință. 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.

- Așadar, cei mai activi apelanți care au vorbit despre situații de abuz împotriva copiilor și în 2023 rămân a fi adulții, cu numărul total de apeluri – **894. 430** dintre aceste apeluri au fost înregistrate cu caracter unic, dintre care doar în **270** de apeluri au fost expediate oficial fișe de sesizare sau demersuri de colaborare către autoritățile abilitate să intervină în situații de violență, neglijare și alte forme de abuz. În alte **160** de apeluri (unice) sesizarea autorităților nu a fost posibilă din motive ca:
 - a. lipsa de date;
 - b. informații care nu sunt actuale;
 - c. informațiile oferite nu sunt temeinice pentru sesizare oficială, desprindem din discuție răfuială între adulți, alienare părintească sau cazuri care deja se află în lucru;
 - d. reticența și/sau lipsa dorinței persoanei apelante de a fi ajutată/asistată din diverse cauze;
 - e. refuzul persoanei apelante de a colabora cu specialiștii. În astfel de apeluri, aceștia ne mărturisesc despre experiențe neplăcute în interacțiunea cu polițistul, primarul sau alți specialiști, ostilitatea cu care au fost tratați anterior, atitudinea denigratoare resimțită și neîncercarea în competențele profesionale ale acestora.
- În calitate de tendință a anului 2023 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 insistă că ceea ce li se întâmplă este nedrept.
- În total în **111** apeluri adulții au beneficiat de consiliere psihologică. Aceste apeluri s-au rotit în jurul subiectului privind alienarea părintească de cele mai multe ori, în alte 16 apeluri s-a discutat despre probleme ale sănătății mintale care îi afectează pe copii în mod direct sau indirect. În 13 apeluri am discutat cu părinții despre dificultățile de relaționare pe care le întâmpină în comunicare cu copiii lor și mai nou despre parenting.
- Și în anul 2023 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 numai decît 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”.

III. Totalurile apelurilor înregistrate în 2023

DATE STATISTICE GENERALE

Tabelul 7. Numărul de apeluri înscrise în Registrul de evidență a sunetelor serviciului TC

Numărul total	5729
Apeluri intrare (unice+repetate)	3383
Apeluri de ieșire/intervenții	2346

Numărul de apeluri recepționate și înregistrate în anul 2023 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.



Tabelul 8. Intervalul de timp al adresărilor pe chat

Nr. total de adresări	Ora raportată la totalul adresărilor	
411	20:00-08:00	154
	08:00-17:00	174
	17:00-20:00	83

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. Așadar, **411** adresări au fost înregistrate pe parcursul anului de referință, cifra dată a crescut comparativ cu anul 2022, în care au fost înregistrate 224 adresări în chat. Dintre cele 411 conversații în format scris, în **154** de situații conversațiile au avut loc pe parcursul nopții. Cele mai multe adresări sunt totuși în timpul zilei, însă există o adevărată tendință de a comunica în scris, de cele mai deseori vorbim despre consiliere în timpul nopții, despre subiecte ca tendințe suicidale sau/și stări depresive. 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, care poate fi încadrat în mai multe apeluri concomitent.

Tabelul 9. Numărul apelurilor recepționate la 116111, conform limbii vorbite

Apelanți	Ro	Ru	Eng/Ua
Copii	1562	158	5
Adulți	1449	209	-
Total	2611	309	5

Observăm din Tabelul 7, că 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. Pentru ca asistența oferită în apeluri să fie maxim eficientă, echipa serviciului a comunicat în limba rusă în cadrul a 367 apeluri, cu 58 de apeluri mai multe decât în 2022.

Tabelul 10. Numărul apelurilor recepționate la Telefonul Copilului, conform genului

Apelanți	F	M	Nu se cunoaște
Copii	624	1100	1
Adulți	1144	507	7
Total	1768	1607	8

Cei mai mulți apelanți copii sunt anume băieții, care depășesc aproape de 2 ori numărul fetelor. În ceea ce privește adulții, putem spune că la ei se inversează genurile – cei mai mulți apelanți fiind de genul feminin. Din perspectiva genurilor, apelanții de gen feminin și cei de gen masculin se egalează, iar față de anul 2022 cifrele au crescut în cazul apelanților de gen feminin cu 328 de apeluri.

Tabelul 11. Sursa cunoașterii despre Telefonul Copilului

Sursa	Copii	Adulți
Radio	1	1
ONG	18	85
OG	7	379
Materiale promoționale	170	32
Seminare informative	44	6
Internet	633	1072
TV	-	9
Prieteni/cunoscuți	852	72
Nu se știe	-	2
Total	1725	1658

La nivelul tabelului de mai sus, sunt prezentate datele statistice ce privesc sursa cunoașterii despre serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului. În cazul copiilor, cel mai eficient și credibil mecanism de informare rămâne a fi grupul de prieteni/cunoscuți – **872**, urmați de alți **633** de minori care au aflat despre existența serviciului navigând pe internet. Pentru apelanții adulți internetul a devenit principala sursă din care au putut afla despre existența serviciului în anul 2023 – **1072** de apeluri.



HARTA APELURILOR RECEPȚIONATE

Tabelul 12. Mediul de proveniență a apelanților

Mediul	Adulți	Copii
Urban	898	413
Rural	565	162
Suburbie	50	15
Apel internațional	37	51
Nu se cunoaște	108	1084
Total	1658	1725

În anul de referință cei mai mulți apelanți copii și adulți au venit din mediul urban – **1311** apeluri, cifră care practic se echivalează cu numărul apelurile în care nu se cunoaște locul aflării – **1192**. Apelurile internaționale au fost în număr de **88** în 2023, preponderent fiind cele recepționate în chat sau pe poșta electronică telefonul.copilului@social.gov.md.

Tabelul 13. Harta apelurilor din raioanele RM

Raionul	Adulți	Copii	Apeluri de ieșire
Nu se cunoaște	108	1084	10
Apel internațional	37	51	1
Anenii Noi	15	18	36
Bălți	30	12	66
Basarabasca	19	5	46
Bender	3	0	-
Briceni	17	12	47
Cahul	21	5	33
Călărași	24	15	44
Cantemir	20	34	38
Căușeni	28	1	62
Ceadr-Lunga	4	1	4
Chișinău	646	231	658
Cimișlia	30	5	42
Comrat	5	13	17
Criuleni	42	13	96
Dondușeni	6	2	27

Drochia	28	7	46
Dubăsari	4	4	11
Edineț	40	8	58
Fălești	32	1	76
Florești	34	0	25
Glodeni	26	1	49
Hîncești	6	21	20
Ialoveni	18	23	48
Leova	23	1	46
Nisporeni	14	17	22
Ocnița	26	0	53
Orhei	47	11	108
Rezina	23	11	43
Rîșcani	13	6	20
Rîbnița	1	0	-
Sîngerei	24	6	91
Șoldănești	38	3	47
Soroca	50	16	140
Ștefan Vodă	39	0	44
Strășeni	28	21	67
Taraclia	4	4	9
Telenești	35	18	52
Ungheni	49	41	44
Tiraspol	1	3	-
Vulcanеști	0	0	-
Total	1658	1725	2346

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 aflat în pericol iminent și apelul se întrerupe înainte să aflăm locația lui. Totuși, observăm că cele mai multe apeluri vin din raioanele Chișinău, Criuleni Ungheni, Soroca și Orhei. O mare parte din apeluri sunt recepționate și de peste hotarele țării, cel mai

des pe chat, în formă scrisă. În cazul apelurilor de ieșire, cele mai multe au fost realizate către autoritățile sau persoanele apelante din Chișinău, Soroca, Căușeni, Sîngerei, Criuleni și Orhei.

Tabelul 14. Cifra apelurilor recepționate lunar

Lunile anului	Adulți	Copii
Ianuarie	92	98
Februarie	113	63
Martie	145	102
Aprilie	109	134
Mai	132	183
Iunie	126	162
Iulie	146	182
August	175	161
Septembrie	149	217
Octombrie	137	180
Noiembrie	168	120
Decembrie	166	123
Total	1658	1725

COLABORARE MULTIDISCIPLINARĂ ȘI REFERIREA CAZURILOR DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPIILOR

Tabelul 15. Colaborare multidisciplinară și referirea cazurilor de încălcare a drepturilor copiilor

Acte de colaborare	Numărul lor
Fișe de sesizare expediate	388
Demersuri de colaborare	12
Răspunsuri recepționate	217

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. Comparativ cu anul 2022, numărul răspunsurilor oficiale recepționate de la specialiști pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, au fost cu 69 mai multe în 2023. Sunt în

creștere numerică și fișele de sesizare, care în 2023 au fost elaborate și expediate **388**, iar în 2022 - **353**. Expedierea demersurilor de colaborare au servit drept mecanism suplimentar de asistență pe caz.



IV. Concluzii generale

De la lansarea serviciului Telefonul Copilului din 4 iunie 2014 până în data de 31 decembrie 2023 au fost recepționate și înregistrate **50845 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotare. Pe parcursul anului 2023, psihologii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat **3383** de apeluri, dintre care **2522** apeluri unice și **861** apeluri repetate. În cele **3383** apeluri recepționate de către psihologii Telefonul Copilului, au beneficiat de consiliere, informare și referire către instituțiile abilitate **1725** copii și **1658** adulți. Comparativ cu anul 2022, în anul 2023 cifra apelurilor urmărește o creștere de **456** apeluri.

- 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. În schimb în 2023 numărul apelurilor a crescut, iar rezultatele acțiunilor de promovare au dat

roade imediat, înregistrând apeluri de la copii care au aflat despre Telefonul Copilului din taberele de odihnă spre exemplu. La fel, putem menționa aici că și acțiunile realizate în scopul promovării 116111 din 2022 și-au făcut amprenta pe parcursul anului de 2023.

- Pe parcursul anului 2023 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1100 apeluri de la băieți și 624 apeluri de la fete. Pe de altă parte, de la bărbați au fost recepționate 507 apeluri, iar de la femei 1144 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 copiilor.
- În contextul crizei refugiaților, pe parcursul anului 2023 au fost recepționate 11 apeluri în care au fost vizați refugiații, fiind oferite diverse informații necesare pentru acest grup de persoane.
- Indiferent de întrebarea, solicitarea sau dificultatea despre care vorbește apelantul copil sau adult, psihologul îl abordează profesionist, individualizat și prietenos.
- La fel ca și în anii precedenți, pe parcursul anului 2023, cele mai multe apeluri recepționate de către psihologii Telefonului Copilului au fost în intervalul de timp 12:00 – 17:00.
- Datorită specificului serviciului Telefonul Copilului de a fi activ 24/24, în anul 2023 s-a oferit suport și s-a răspuns necesităților copiilor sau adulților care se îngrijorează cu privire la copii în cadrul a 591 apeluri nocturne, dintre care 154 au fost adresări în chat. 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.
- Calitatea apelurilor s-a conturat și mai mult în 2023 la serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, discuțiile telefonice fiind unele foarte conectate, apelanții prezentându-se în mare parte cunoscători privitor la serviciile oferite la 116111, aceeași observație fiind valabilă și pentru copii, care au cercetat linia de două ori mai puțin comparativ cu anul 2022.
- Vizibilitatea și promovarea serviciului Telefonul Copilului a fost asigurată chiar și în absența unui 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 aspectul lor atractiv, memorabil, prelucrat în cele mai mici detalii de către echipa serviciului, s-au bucurat de aprecierea grupului țintă. Fiecare material dezvoltat, carnet, caiet, torbiță sau articole din gama papetărie (sticker, semn de carte, flyer), cât și alte materiale au fost gândite ținând în vedere 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, în instituții de învățământ și în tabere de odihnă pentru copii, care au adunat experiențe minunate și au încărcat emoțional bateriile echipei cu feedback și motivație de implicare și dezvoltare continuă.
- Telefonul Copilului a beneficiat de resursele parteneriatului stabilit cu UNICEF, fiind demarate mai multe acțiuni într-o capacitate grandioasă, ceea ce a permis acoperirea unor necesități de dezvoltare și de funcționare a serviciului.



Te ascultăm
te îndrumăm
nu te judecăm

CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

- Chiar și după 9 ani de activitate a serviciului, colaborarea pe cazurile de încălcare a drepturilor copiilor expediate oficial către specialiști rămâne a fi una dificilă. În cadrul apelurilor repetate recepționate de la apelanți adulți sau copii aflăm despre faptul că situația descrisă în fișa de sesizare a fost abordată superficial. De foarte multe ori suntem informați despre vizita în

- familie realizată de către autoritatea tutelară locală în care cele invocate în fișa de sesizare nu au fost cercetate calitativ.
- Totodată, atât în sunetele repetate, cât și în cadrul apelurilor de ieșire realizate de către echipa de psihologi cunoaștem despre faptul că discuția cu copilul victimă nu a avut loc. Autoritățile în continuare evită să comunice cu copii, preferând să asculte și să accepte doar cele relatate de către părinți, care de cele mai deseori sunt în calitate de abuzatori prezentați în conținutul fișei de sesizare. Aceștia preferă să abordeze doar adulții care efectiv neagă că ar fi violenți cu copilul, că ar aplica metode de pedeapsă dure, că ar lăsa copilul nesupravegheat pe parcursul nopții, etc. Refuzând în acest fel să ofere măcar o picătură de încredere copilului, învinuind-ul pentru că e: ”obraznic, nerușinat, pentru că minte, e unicul vinovat pentru situația creată în familie, că merită să primească bătaie pentru comportamentul său”.
 - Reticența specialiștilor în ceea ce privește raportarea acțiunilor desfășurate de dumnealor în conformitate cu legislația în vigoare privind protecția drepturilor copiilor, a fost resimțită inclusiv în anul 2023. Pe lângă faptul că aceștia se obligă să ofere informații despre acțiunile întreprinse (conform HG 519) privind copii despre care au fost sesizați, în marea majoritatea cazurilor aceștia se lasă rugați pentru a se împărtăși cu date post intervenție.
 - Produsul recepționat de la specialiști, în formatul unei ”note informative” pe poșta electronică sau fizic sub forma unei scrisori, de multe ori arată superficial. Aceste note informative prezintă într-un mod sumar, o analiză de suprafață a situației cu concluzii și recomandări pe alocuri ridicole, unde nu se face reflectat interesul superior al copilului.
 - Pe de altă parte ne bucurăm să avem discuții cu copii în care ne spun că au fost auziți, că au fost invitați la discuție sau că după intervenția specialiștilor nu au avut de suferit mai mult.
 - Și desigur, suntem recunoscători pentru note informative profesioniste, realizate calitativ, unde se prezintă o analiză profundă a informației referite în fișa de sesizare, care de asemenea conține concluzii și recomandări absolut țintite către binele copilului vizat.
 - Chiar și în 2023 unii specialiști și-au verbalizat nemulțumirea cu privire la principiul de funcționare a serviciului, și anume respectarea confidențialității și anonimatului persoanei apelante. Una din observații în acest sens se conturează în jurul faptului că această informație are mari șanse să fie considerată neveridică și respectiv să nu implice acțiuni de cercetare din partea autorităților abilitate de lege să intervină. Tot aici putem menționa și despre unele învinuiri pe care le primim la adresa noastră privitor la așa termeni ca: caz suspect, divulgarea datelor cu caracter personal, răspândire de informație falsă, calomniere, șantaj, șșmd.
 - E necesar să menționăm și despre aceea că în foarte multe dintre cazuri în care este prezentat un copil în situație de risc se insistă pe faptul că e un conflict între părinți, între persoana apelantă și familia copilului, chiar dacă anumiți indicatori de risc sunt evidenți sau mai ales nu

sunt negați de către specialiști. Tot în astfel de cazuri, s-a observat faptul că autoritățile evită sau refuză să prezinte o notă informativă pe caz, invocând că "ar fi absurd" să transmită un astfel de răspuns oficial, având în vedere concluzia la care au ajuns și pe care insistă.

- În interacțiune cu specialiștii încă se face observată pasarea de responsabilități de la primar la asistent social, apoi la polițist și invers. Totodată, în cadrul apelurilor de ieșire unii asistenți sociali ne mărturisesc că nu se bucură de susținerea superiorilor, referindu-se aici la: procedura de scoatere forțată a copiilor din familie, la plasamentul minorilor într-un centru/familia extinsă, decizia de a decădea îngrijitorii din drepturi părintești și alte acțiuni care par a fi mai radicale însă extrem de esențiale pentru siguranța și integritatea unui copil. Foarte des, asistenții sociali sau polițiștii ne relatează despre faptul că acțiunile de protecție a copilului enumerate mai sus, sunt amânate de către superiori, chiar și atunci când familia e la evidența autorităților de ani buni, iar situația nu s-a îmbunătățit.
- Au fost și cazuri în care recomandările psihologilor de la Telefonul Copilului au fost auzite cu privire la: implicarea unui psiholog în interacțiunea cu copilul, invitarea unui medic psihiatru în cazul în care copilul sau poate cineva din părinți manifestă careva comportamente îngrijorătoare, inițierea unui tratament de dezalcoolizare, dispunerea evaluării psihologice a copilului sau facilitarea plasamentului de urgență.
- Tot în urma colaborării cu specialiștii am ajuns la concluzia că aceștia țin foarte mult la acțiunile întreprinse pentru a susține familia în care copiii sunt neglijați de exemplu, iar părinții mai fac abuz de alcool, chiar și atunci când acestea au eșuat sau nu mai oferă rezultatul dorit. În extrem de multe cazuri sprijinul financiar, suportul material și tot efortul depus pentru a îmbunătăți condițiile de trai a copiilor, nu rezolvă problema în sine, copii în continuare au de suferit din cauza iresponsabilității părinților, iar ulterior și a autorităților care devin cumva complici ai situației de risc. Tot aici vorbim și despre cazurile de comportament deviant a copiilor, care se dezvoltă defectuos în familiile în care mizeria, lipsurile, iresponsabilitatea părinților, lipsa educației/culturii, consumul de alcool și neglijarea atribuțiilor părintești descriu în totalitate mediul în care se dezvoltă un minor. Comportamentul deviant fiind cea mai evidentă consecință a comportamentului neglijent al îngrijitorilor față de minor.
- Și în 2023 cetățenii din Republica Moldova nu au fost informați și încurajați de către autorități să depună cerere/plângere în format scris în cazurile în care se confruntă cu nerespectarea drepturilor copiilor. Respectiv, se atestă faptul că lipsește documentarea corectă și adecvată a cazurilor în care au avut de suferit fizic sau emoțional un copil la școală, grădiniță sau în familie, atunci când nu se înregistrează plângeri. În acest sens putem conchide aici că chiar dacă persoana apelantă susține că situația de abuz are loc repetat în grădiniță de exemplu, ca urmare a fișei de sesizare acțiunile specialiștilor se rezumă la preîntâmpinări.

- Mai mult de atât, se întâmplă ca administrațiile instituțiilor să recomande și să insiste pe transferul copilului în altă grupă/clasă sau instituție drept soluție, decât pe cercetarea corespunzătoare a cazului și excluderea oricărui risc pentru copiii, care rămân în acel mediu.
- Colaboratorii poliției întâmpină dificultăți de documentare a cazurilor de violență psihologică împotriva copiilor, comunicând că datele descrise în fișa de sesizare nu pot fi probate. Una din metodele eficiente care poate fi utilizată în astfel de cazuri, este *raportul de evaluare a copilului victimă*, însă care e practic imposibil de obținut având în vedere lipsa cadrelor competente, adică a psihologilor instruiți să dispună procesul de evaluare a copilului, să ofere un produs al evaluării calitativ, iar aceste servicii să fie accesibile per raion și nu în ultimul rând gratuite. Din spusele colaboratorilor poliției în cazul violenței împotriva copiilor care nu a lăsat urme pe corp, a agresiunii psihologice, dar și în cazuri de neglijare a copilului, cel mai important și eficient instrument pentru a constata sau proba este doar raportul de evaluare psihologică, iar în lipsa acestuia polițiștii sunt nevoiți să claseze cazul.
- În decursul anului 2023 ne-au surprins și bucurat apelurile recepționate de la specialiști din cadrul primăriei, Direcției de asistență socială, a poliției sau procuraturii, în care aceștia doreau să obțină o consultație vizavi de un anumit caz, care nu tocmai era sesizat de serviciul Telefonul Copilului. În acest sens, specialiștii solicitau să analizăm în profunzime anumite acțiuni deja realizate, diverse soluții, concluzii și recomandări care ar îmbunătăți procesul de lucru.
- Abordarea sesizărilor recepționate de la Telefonul Copilului a fost una mult mai deschisă, decât în anii precedenți, specialiștii fiind mai receptivi și informați cu privire la normele legislative. Tot aici ne referim și la faptul că în 2023 numărul notelor informative recepționate pe cazuri s-a dublat practic, față de anul trecut.
- Calitatea intervențiilor realizate de autorități pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, depinde nu doar de competențele profesionale și experiența de muncă, dar și de capacitatea de a empatiza, de a fi sensibil la situație și a oferi compasiune minorilor aflați în situații de risc.

Drept concluzie finală, referitoare la experiența de colaborare cu specialiștii, e necesar să subliniem faptul că această interacțiune facilitează conexiunea ulterioară cu copilul și situația lui. Răspunsul acestora, prompt și eficient pe termen lung, poate fi datorat doar unei instrumentări calitative, prin punerea la dispoziție a unor mecanisme adaptate nevoilor nu doar a copiilor, dar și a specialiștilor, la fel ca și instruirea, abilitarea și susținerea prin resurse, toate acestea menite să asigure eficientizarea abordării copilului aflat în dificultate.

**ANALIZA COMPARATIVĂ A DATELOR STATISTICE ACUMULATE ÎN
PERIOADA 2014 – 2023**

Tabelul 16. Analiza comparativă a datelor statistice 2014-2023

Categoria	Numărul de apeluri
2014-2017 18149 apeluri	
Consiliere psihologică	4201
Informare privind drepturile copilului	2367
Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor	1910
Apeluri de verificare/Altele	9671
2018-2020 18190 apeluri	
Consiliere psihologică	7004
Informare privind drepturile copilului	2283
Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor	2822
Apeluri de verificare/Altele	6081
2021-2023 14511 apeluri	
Consiliere psihologică	4826
Informare privind drepturile copilului	3419
Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor	3328
Apeluri de verificare/Altele	2933
TOTAL 50845	

Tabelul 16 ne oferă posibilitatea de a vizualiza și analiza comparativ datele statistice acumulate în cei 9 ani de activitate a serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii 116111. Datele reflectate demonstrează numeric faptul că numărul apelurilor se află în scădere și că de fapt, în primii ani de activitate numărul de apeluri este considerabil mai mare decât la momentul actual. În acest sens, am considerat necesar ca în raportul dat, să oferim câteva gânduri, observații, concluzii și chiar argumente orientate să clarifice acest aspect.

- Apelurile de verificare, altele și apelurile mute (înregistrate în 2014-2015) prezintă o cifră impunătoare raportând-o la numărul total de apeluri. Acestea toate sunt cu conținut irelevant (din punct de vedere al scopului primar al serviciului), respectiv nu pot ține locul unor apeluri calitative, însă amplifică numărul total de apeluri, creând impresia că la moment 116111 este

apelat de mai puține ori. În perioada curentă a fost exclusă înregistrarea apelurilor mute, dar care încă persistă și au fost maximal umplute de conținut apelurile numite „de verificare”.

- În perioada 2014-2017 obiectul de interes pentru copii îl constituia telefonul, astfel acesta era solicitat și în scop de a „testa” serviciul Telefonul Copilului – creând un număr impresionant de apeluri înregistrate. Spațiul de distracție pentru copii încă nu era internetul, respectiv aceștia se jucau mult la telefon, ceea ce nu este specific actualmente. În momentul actual interesul s-a deplasat în favoarea internetului, astfel ne alegem cu vizite pe pagina web telefonulcopilului.md, care arată zeci de accesări/vizualizări zilnic, precum și paginile de facebook și instagram, însă acest fapt în datele statistice totale nu poate fi reflectat drept apeluri. Copiii navighează activ în spațiul online, accesând pagina de facebook zilnic în mediu 200 de vizitatori, iar în chat-ul disponibil pe telefonulcopilului.md în jur de 20-40 vizitatori.
- După cum se observă în cifre, în toți anii de activitate interesul pentru consilierea psihologică a fost cel mai sporit, crescând considerabil în perioada 2018-2020, atunci când a fost lansat suportul chat, disponibil pe pagina web telefonulcopilului.md.
- Tot în perioada 2018-2020 a fost consolidată echipa, și anume faptul că echipa de consilieri era formată doar din psihologi, ceea ce a generat întărirea cunoștințelor și a capacității de răspuns profesionist la nevoile apelanților copii sau adulți (care ne vorbesc despre copii), privind consilierea psihologică și oferirea suportului emoțional în situații de criză. Durata unui astfel de apel pornește de la 20min și poate continua până la 1,5 ore, pe când cele pe chat pot dura ore în șir (3, 4 ore continuu).
- Informarea privind drepturile copiilor și sistemul de protecție a acestora, la fel s-a menținut cifra de peste 2 mii de apeluri, crescând considerabil în perioada 2021-2023. Apelurile în care adulții și copii sunt interesați de acest subiect, sunt calitative, consistente și foarte relevante, iar durata unui astfel de apel poate fi de 15-40 min. De multe ori se întâmplă că persoana apelandă sună cu scopul de a se informa, însă apelul se încheie cu o sesizare privind încălcarea drepturilor copiilor.
- Cât privește cazurile de încălcare a drepturilor copiilor, cifrele din tabel reprezintă numărul total de apeluri în care s-a discutat despre un caz de violență, neglijare, comportament deviant, etc; apeluri unice și repetate, apeluri în care s-a făcut sesizarea primară (expedierea fișei de sesizare sau demers de colaborare), apeluri cu cazuri/date neactuale ori referitor la care deja au fost sesizate autoritățile, apeluri în care specialiștii se consultă cu echipa 116111 sau solicită careva recomandări, servicii suplimentare (evaluare, asistență, audiere, serviciile psihologului la cabinet), apeluri în care autoritățile nu au putut fi anunțate despre caz din motive precum:
 1. nevoia apelandului doar de a se consulta;
 2. lipsa de date sau refuzul de a le oferi;

3. informații care nu sunt actuale;
4. dezacordul persoanei apelante de a fi ajutată/asistată de cele mai deseori din neîncrederea pe care o trăiesc în raport cu autoritățile care intervin în astfel de cazuri.

Totodată, fiind întreprinse măsuri de asistență a cazului suspect de încălcare a drepturilor copilului, cum dictează responsabilitatea psihologului de la Telefonul Copilului, și anume:

1. informare privind sistemul de protecție a copilului;
2. măsuri alternative de intervenție;
3. descrierea detaliată a posibilității de colaborare beneficiind de principiile de funcționare a serviciului;
4. încurajarea și responsabilizarea apelantului privind necesitatea și obligațiunea morală și socială de a proteja un copil identificat ca fiind în dificultate.

Cu titlu de excepție, în urma identificării „accidentale” a unor date personale precum localitatea sau adresa copilului care necesită asistență și protecție în mod urgent, însă persoana apelantă opune rezistență în a colabora cu specialiștii abilitați prin lege să intervină, psihologul cu care a discutat persoana apelantă, va lua legătura cu autoritățile locale pentru a cerceta delicat cazul și pentru a contribui la îmbunătățirea situației copilului, asigurând anonimatul persoanei care a apelat.

- E necesar de menționat că în perioada anilor 2017-2021, campanii de informare și promovare a serviciului nu au fost desfășurate, materiale de vizibilite noi nu au fost dezvoltate, fiind utilizate periodic materiale realizate în 2015-2016, a cărui stoc se epuiza. Respectiv, promovarea a fost realizată de echipă în cadrul apelurilor recepționate, pentru toți apelanții, indiferent de scopul apelului; în aparițiile în presă care erau câteva pe an în contextul 1 iunie, 4 iunie – data lansării serviciului de cele mai deseori și de partenerii noștri care promovau serviciul la diverse activități, sesiuni/instruiri. La fel, în bugetul serviciului nu au fost niciodată prevăzute resurse financiare pentru promovarea online a serviciilor (postări sponsorizate) sau funcția de specialist în comunicare.

Necesitatea activităților de promovare nu este anulată, însă chiar de sunt prevăzute în fișa postului, aceste ore nu sunt prevăzute și în regimul de muncă. Se i-au drept ore de muncă cele pe care psihologul le-a petrecut exclusiv la linie (prezente în tabelul de pontaj) și nicidecum orele petrecute în afara oficiului la diverse activități desfășurate cu copii sau specialiști în care să fie posibilă promovarea serviciilor prestate la 116111. Iar participările la activități cu copii, sesiuni informative, instruiri, etc., impune psihologul să muncească din timpul său liber.

- Din totdeauna se realizau apeluri de ieșire către specialiști în care în primul rând erau informați despre specificul serviciului, mandatul de activitate, despre legea nr.140, ordinul nr.270 și când

e necesar de aplicat, în care îi sensibilizăm cu privire la gravitatea cazului și nevoile copilului. Totodată, se contactau telefonic apelanții în care se făceau încercări de a identifica detalii despre caz, de a afla cum a fost intervenția specialiștilor și care sunt schimbările pe caz. Toate aceste intervenții și volumul de lucru realizat de către echipă nu figura în statistică, nu erau înregistrate oficial și reflectate calitativ în raportări.

- De-a lungul anilor datele statistice privind activitatea serviciului a fost raportată în număr de apeluri, ceea ce s-a dovedit a fi dezavantajos și poate chiar greșit. Deoarece asistați și consiliați sunt copii despre care aflăm din apeluri, ci nu apelurile propriu-zise. E necesar ca în raportări să fie reflectați numărul de copii, pe gen și vârstă, fiind asta mult mai relevant, decât numărul de apeluri. Într-un apel este asistat un copil, în alt apel este vorba de situația de neglijare a 6 frați, iar în altul aflăm despre situații de bullying în care au de suferit 15 copiii, și atunci avem 3 apeluri, iar de asistența serviciului Telefonul Copilului au beneficiat 22 de copii. Serviciile de asistență a copiilor din alte țări, practică raportarea statisticii privind numărul copiilor asistați și desigur prezentarea studiilor de caz.
- Apariția altor servicii similare cu siguranță reduc numărul de adresări la 116111. De asemenea acest fapt afectează imaginea serviciului, având în vedere situațiile în care echipa era acuzată că nu se răspunde la telefon sau că nu au fost abordați corespunzător, ca ulterior în discuții, cercetând acest aspect, identificam că era vorba despre alte servicii și alte numere de telefon. Alteori se întâmpla că recepționam răspunsuri de la specialiști pe cazuri care nu erau înregistrate la 116111, ca mai târziu să înțelegem că acel caz a fost raportat de altă linie telefonică, însă răspunsul privind finalitatea cazului era oferit serviciului Telefonul Copilului.
- Situații în care apelanții ne reproșează că ne sună de 20 – 40min și nu li se mai răspunde sau linia este ocupată. În aceste cazuri consilierul de la linie are un apel și fizic nu poate concomitent să răspundă la 2 apeluri. Aceeași situație este și atunci când concomitent este apel telefonic și mesaj în chat. De multe ori mesajul în chat este „deservit” după finalizarea apelului (atunci când nu poți să te focusezi pe 2 situații diferite concomitent) ceea ce poate face să pierdem copilul din chat, care de regulă nu așteaptă nici 5 minute.

Concluzii finale privind scăderea apelurilor:

În această ordine de idei considerăm că numărul apelurilor parvenite la Telefonul Copilului este influențat de: reorientarea interesului copiilor de la apeluri telefonice la vizite pe pagina web, facebook, instagram, astfel diminuând cifra apelurilor în scădere; apariția altor servicii telefonice care dezorientează apelanții și dispersează adresările; lipsa campaniilor masive de promovare a serviciului.

Totodată ținem să atragem atenția asupra calității apelurilor și cazurilor soluționate, care sunt semnificativ mai valoroase, raportându-ne la numărul apelurilor care sunt considerate în scădere și care sunt direct proporționale cu nivelul de profesionalism al echipei.

V. Recomandări

- 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. În acest sens vorbind despre dificultățile survenite pe parcursul anului 2023, timp în care s-a activat în componență de 4 psihologi, care s-au confruntat cu fluctuația cadrelor și salarizare neatractivă;
- Copii ne mărturisesc în apeluri că nu au încredere în psihologi școlari, iar în cazul în care le este recomandată colaborarea cu aceștia, copiii refuză categoric.
- 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.
- Activitățile realizate în 2023 și posibilitățile de colaborare oferite de implicarea în proiecte, 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 specialiștilor. 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.
- Nevoia de supervizare profesională și dezvoltarea continuă a echipei, rămâne a fi o necesitate ne acoperită de bugetul disponibil, iar în acest sens se face recomandată introducerea unei linii financiare disponibile orientate inclusiv spre prevenția arderii profesionale.



**Orice întrebare
are un răspuns!**

Contacte:

116 111

Tel. 067466116

telefonul.copilului@social.gov.md

www.telefonulcopilului.md/

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