



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU COPII

TELEFONUL COPILULUI 116111

Raport anual de activitate 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 - 2024

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.



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA

MAI INCLUZIVI. MAI ECHITABILI. MAI SOLIDARI.



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

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;

Raport 2024

- 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;
- Participarea în activități de nivel național, acțiuni de vizibilitate și informare în contextul 1 iunie – ”Ziua internațională a copilului”, 4 iunie – ”10 ani de la lansarea Serviciului Telefonul Copilului” și 16 iunie – ”Ziua internațională a refugiatului”; (200 copii)
- Creșterea volumului informațional distribuit de către serviciului Telefonul Copilului prin intermediul implicării în activități de promovare – obiectiv realizat datorită activităților realizate cu suportul OIM și în colaborare cu INSP, în mai multe instituții de învățământ și centre de palasament; (260 copii)
- Implicarea în cadrul unor activități de familiarizare cu serviciile Ministerului Muncii și Protecției Sociale, în cadrul unor vizite/excursii a copiilor organizate în colaborare cu Serviciul informare și comunicare cu mass-media; (aproximativ 150 fete și băieți)

- 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; (300 de copii)
- Colaborarea cu reprezentanții Federației Moldovei de fotbal, în cadrul căreia a fost desfășurat două ateliere 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 11611; (55 antrenori)
- De asemenea, participarea în cadrul activității "Fotbal distractiv pentru copii" program care aparține FMF, 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; (180 copii)
- Conceptualizarea și desfășurarea unor sesiuni informative, cu minori din tabere de odihnă pentru copii în cadrul unui parteneriat cu IOM, CNFACEM și INSP Moldova. Beneficiarii direcți ai programului de instruire privind drepturile copiilor, tipurile de violență și consecințele ei, specificul serviciului Telefonul Copilului au fost 280 de participanți, de toate vârstele;
- Participarea în cadrul a 5 sesiuni de instruire desfășurate pentru membrii echipei multidisciplinare locale din domeniul protecției copilului. Implicarea echipei 116111 a constat în oferirea participanților a unei viziuni complete asupra serviciilor disponibile pentru copiii care au trecut prin experiențe de abuz sexual online. Această prezentare este importantă pentru a asigura că participanții sunt conștienți de resursele și suportul disponibil pentru acești copii în Republica Moldova. 1. Prezentarea serviciilor disponibile, participanții fiind informați despre gama serviciilor disponibile pentru copiii care au trecut prin experiențe de abuz sexual online, care include servicii psihologice de urgență și de lungă durată, consiliere specializată pentru supraviețuitori, terapie de recuperare și reabilitare, asistență juridică și protecție legală, precum și asistență socială și sprijin comunitar. 2. Prezentarea instituțiilor și organizațiilor implicate, beneficiarii instruirii fiind familiarizați cu instituțiile și organizațiile implicate în furnizarea acestor servicii, inclusiv instituții guvernamentale precum serviciile sociale și sistemul de sănătate, precum și organizații non-guvernamentale specializate în protecția copilului și combaterea abuzului sexual. 3. Accentul pe nevoile specifice ale copiilor supraviețuitori, fiind subliniată importanța adaptării serviciilor și intervențiilor la nevoile specifice ale copiilor care au trecut prin abuz sexual online. 4. Exemplificarea bunelor

practici: Au fost prezentate exemple de bună practică care ilustrează modalități eficiente de furnizare a informațiilor despre serviciile disponibile pentru copiii supraviețuitori de abuz sexual online.

- Creșterea vizibilității serviciului a fost posibilă datorită campaniei de promovare realizată de către Consiliul Europei în coordonare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale, a cărei materiale vizuale au fost distribuite online și offline în perioada iulie-octombrie;
- Implicarea activă în cadrul unor ateliere de lucru, seminare, conferințe și sesiuni tematice/informative desfășurate în colaborare și la inițiativa UNICEF Moldova, Cancelaria de Stat, CI La Strada Moldova, alte centre/biblioteci din or. Chișinău.

REPERE PRIVIND MODIFICAREA MODULUI DE RAPORTARE

Activitatea serviciului Telefonul Copilului a depășit pragul de **10** 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 unor 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 2024, la Telefonul Copilului au fost recepționate **1330** 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

Raport 2024

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 2024, au fost **1854**. 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 întrevvedere 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 2024 au fost vizate în total în **925** de apeluri. Dintre acestea, au fost reflectate în fișele de sesizare expediate, cât și în cadrul demersurilor de colaborare în **303** 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;

Raport 2024

- 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 2024 au fost în număr de **1822**, 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 2024 psihologii Telefonului Copilului au realizat în total **1822** de intervenții, cu 524 intervenții mai puține decât pe parcursul anului 2023 și cu 1308 mai puține decât în 2022, fapt care se datorează exclusiv îmbunătățirii colaborării cu specialiștii și eficientizării interacțiunii cu aceștia în anii precedenți.

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	158	483	-
Informații despre drepturile copiilor	326	218	84

Informații despre copii cu CES	28	2	2
Informații despre adopție	6	-	-
Informații despre scoaterea din țară a cop.	6	-	2
Informații oferite refugiaților	6	-	-
Încadrarea în instituții școlare/preșcolare	18	-	-
Servicii tutelă-curatelă	20	2	6
Regim de întrevvedere cu copii	39	-	7
Solicitare de ajutor material	82	-	1
Colaborare cu grupuri profesionale	76	1	2
Apeluri de cercetare	-	308	-
Altele	75	-	-
TOTAL	840	1014	104
	1854		
	1958		

Observăm că și pe parcursul anului 2024 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	-	58	3
Probleme de relaționare cu copiii	11	-	-
Probleme de relaționare cu semenii	-	116	-
Probleme de relaționare cu frați/surori	-	2	-
Probleme de relaționare	2	13	-
Probleme sentimentale	-	37	-
Probleme ale sănătății mintale	40	56	10
Depresie postnatală	2	-	-
Lipsă de comunicare	-	585	-

Raport 2024

Educație financiară	-	4	-
Ghidare în carieră	-	8	-
Parenting	1	-	-
Doliu	-	10	-
Dificultăți emoționale	8	60	1
Sexualitate	3	79	-
Adicții	2	12	-
Anxietate/fobii	2	14	-
Aspectul fizic	3	2	-
Stima de sine/autoapreciere	-	8	-
Tendințe suicidale	4	49	5
Stări depresive	-	25	-
Automutilare	1	10	-
Întrebări existențiale	3	10	-
LGBT	-	14	-
Reușită școlară	11	29	-
Bullying	9	17	-
Alienare părintească	5	1	-
Mulțumiri	-	4	-
TOTAL	107	1223	19
	1330		
	1349		

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 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.

În 2024 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 **4967** de minori, cu 777 mai mulți decât în 2023. Toți copiii care au apelat la Telefonul Copilului formând

Raport 2024

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 **2102 fete**, **2744 băieți** și **121** de copii a căror **gen nu se cunoaște**.

DATE DESPRE COPIII ASISTAȚI. VÂRSTĂ ȘI GEN.



Tabelul 3. Numărul total de copii asistați în apelurile unice

Copii asistați în totalul apelurilor unice			
Informare despre drepturile copiilor, apeluri unice - 1745	1987	Fete	757
		Băieți	1125
		Nu se cunoaște	105
Consiliere psihologică, apeluri unice - 1156	1183	Fete	481
		Băieți	694
		Nu se cunoaște	8
Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor, apeluri unice 410 + 13 cazuri pe care s-a intervenit	1797	Fete	864
		Băieți	925
		Nu se cunoaște	8

repetat			
TOTAL	4967		

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 368 mai puține. Aceeași observație este valabilă și pentru apelurile în care minorii au beneficiat de consiliere psihologică, în cadrul cărora avem 481 fete și 694 băieți. Prevalează 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 410 de apeluri au beneficiat de ghidare, asistență și referire a situațiilor în care sunt în pericol **1797** 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 **1987** copii beneficiari de sprijin privind sistemul de protecție din Moldova și **1183** 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 **4967** de copii din țară au fost analizate în profunzime în cadrul a **3311** apeluri unice înregistrate la Telefonul Copilului, iar raportând acest număr la cifra totală a apelurilor recepționate - **4109**, 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 4967 de copii. Comparativ cu anul trecut, se atestă o creștere a numărului de copii asistați la 116111, care-s cu 777 mai mulți în 2024.



Tabelul 4. Copii asistați în 2024 conform vârstei

Vârsta	Tipuri de apeluri		
	Informare în drepturile copiilor	Consiliere psihologică	Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor
0-1 ani	62	2	55
2-4 ani	170	8	257
5-6 ani	109	5	95
7-9 ani	264	92	285
10-12 ani	675	533	451
13-15 ani	398	393	398
16-18 ani	133	139	73
Nu se știe vârsta	176	11	183
	1987	1183	1797
TOTAL	4967		

Cea mai mare cifră de copii asistați în cadrul sunetelor privind drepturile copiilor sunt cei de 10-12 ani, adică 1659 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 10-12 ani, urmați de cei de 13-15 ani – 1189 de fete și băieți. 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.

Și atunci când ne referim la informații privind sistemul de protecție a copiilor, tot despre minorii de 10-12 ani vorbim, care s-au numărat **675** de copii în apelurile unice.

Cel mai des în 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, fiind vorba de **451** 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 deviate 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	psihologică	74	16	200
	economică/psihologică	3	-	3
	fizică/psihologică	172	66	465
	sexuală/psihologică	3	-	3
	acțiuni perverse cu caracter sexual	20	4	11
Violență în stradă	psihologică	14	-	32
	fizică/psihologică	16	2	15
	acțiuni perverse cu caracter sexual	11	1	22
	sexuală/psihologică	13	4	54
Violență în instituție	psihologică	42	3	83
	fizică/psihologică	70	6	145
	bullying	35	4	72
Neglijare		217	1	473
Comportament deviant		29	10	24
Molestare		20	-	31

Implicarea copiilor în cerșit	28	-	47
Exploatare prin muncă	1	3	3
Furtul de informații/date personale	2	-	4
Hărțuire online	-	6	-
Hărțuire sexuală	-	4	2
Hărțuire sexuală în mediul online	-	3	-
Ademenire în scopuri sexuale	1	-	1
Agresiune online cu scop de intimidare	2	9	1
Șantaj sexual în mediul online	1	5	6
Abuz sexual online	2	2	2
TOTAL	776	149	1699
	925		
	2624		

Cele mai multe apeluri de la adulți, dar și de la copii 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 mod 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;
- cerșit;
- vagabondaj, etc.

Se atestă o creștere a apelurilor în care am fost informați despre cazuri de molestare, la fel ca și cazurile de implicare a copiilor în cerșit.

Apeluri (de ieșire) în care au avut loc discuții cu specialiștii din teritoriu au fost **1699** la număr, cele mai multe, ceea ce indică la faptul că soluționarea acestor cazuri necesită uneori intervenții repetate și implicare complexă și individualizată din partea specialiștilor. Trebuie să menționăm că față de anul 2023, cifra intervențiilor realizate este în scădere cu 343 de apeluri de ieșire. Discuțiile realizate în anii precedeți au dat roade semnificative în 2024, respectiv în anumite cazuri nu se făceau necesare apeluri

insistente cu scop de monitorizare a acțiunilor acestora, sau multiple discuții concentrate pe analiza măsurilor întreprinse de către aceștia, a recomandărilor oferite și eficacitatea implicării, etc.

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

Abuzatori	Adulți	Copii
Părinte-copil	479	90
Bunei-copil	19	1
Concubin-copil	14	-
Pedagog social-copil	-	6
Rudă-copil	7	-
Amic-copil	3	3
Tutore-copil	12	6
Vecin-copil	14	4
Pedagog-copil	49	-
Educator-copil	28	-
Director (grădiniță/școală)-copil	13	1
Dădacă-copil	1	-
Lucrător medical-copil	2	-
Lucrător tehnic-copil	3	-
Angajator-copil	-	2
ATL-copil	4	1
Antrenor-copil	6	-
Persoană străină-copil	27	9
Copil-copil	93	24
Total	925	

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 2024, psihologii de la Telefonul Copilului au oferit suport psihologic copiilor în **1330** 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. Prezintă o creștere a adresărilor în care adolescenții se confruntă cu dificultăți emoționale
- Rubrica „Lipsa de comunicare” cu cel mai mare număr de apeluri - **585** 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. Este îngrijorător faptul față de anul 2023, numărul acestor apeluri a crescut cu 203 apeluri, ceea ce încă o dată subliniază lipsa disponibilității adulților din familie de a implica copiii în activități benefice și în genere de a petrece timpul eficient cu aceștia.

- În **116** 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 **79** apeluri din partea copiilor a fost abordat acest subiect, pe cât de curios, pe atât de important de studiat. 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 2024, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat **58** 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 2024, psihologii de la Telefonul Copilului au recepționat **37** apeluri din partea copiilor.
- Cei mai activi apelanți, care solicită asistența unui psiholog, rămân a fi copii și în 2024. Aceștia sunt interesați despre problematica adicțiilor în 12 apeluri, stări depresive/automutilare în 35 apeluri și tendințe suicidale în alte 49 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 **80** de apeluri.
- La fel, pe parcursul anului 2024 copii au apelat la Telefonul Copilului pentru a raporta situații de încălcare a drepturilor lor sau a prietenilor/cunoscuților. În **149** 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, cu 5 apeluri mai puține decât în 2023.

- Cei mai mulți copii vizați în apelurile înregistrate la Telefonul Copilului pe parcursul anului 2024 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 2848 de copii din totalul de **4967** de minori asistați în 2024.



Conform datelor prezentate anterior cu referire la numărul apelurilor recepționate din partea **apelanților adulți**, putem spune că pe parcursul anului 2024 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 2024, 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 întrevederi cu copilul sau eschivarea părintelui de la achitarea pensiei alimentare au fost și acestea subiecte de interes pentru apelanții adulți pe parcursul anului 2024. Cu părere de rău, în ultimii ani s-a format o tendință urâtă la unii părinți care sunt în conflict să folosească copiii drept armă de răzbunare. În timpul la astfel de discuții apelanții ne vorbesc de multe ori despre impedimentele create în comunicarea cu copilul, invocarea unor motive neîntemeiate care împiedică întrevederile minorului cu celălalt părinte, bunei de pe linia părintelui de care stă separat sau despre atitudinea violentă ori neglijentă a celuilalt părinte față de copil.
- În aceeași ordine de idei putem adăuga alt subiect de interes pentru apelanții adulți, și anume: reglarea de conturi între adulți unde sunt folosiți copiii drept unelte. Situațiile în care adulții nu se pot înțelege iar la mijloc este un copil, sunt identificate de psihologii Telefonului Copilului ca ținând locul cazurilor în care prin intermediul serviciului și a copilului, părinții/rudele tind să-și rezolve problemele de relaționare. Deseori, copilul este în calitate de victimă a violenței psihologice în familie. Mai mult de atât minorul este martor în mod frecvent la abuzul fizic, psihologic care are loc între părinți/rude.
- Relațiile tensionate, conflictele, neînțelegerile care există între membrii familiei afectează în mod direct copilul. Psihologii de la Telefonul Copilului recepționează apeluri din partea adulților unde este descris comportamentul agresiv al unuia sau a ambilor părinți/îngrijitori. Certurile, neînțelegerile, adresările umilitoare sau necenzurate care există între membrii familiei afectează în mod direct starea psihoemoțională a copilului. În mod firesc tensiunea și atmosfera negativă creată în familie contribuie la faptul ca copiii să fie înhibați, tăcuți, speriați și neputincioși în contextul evenimentelor care li se întâmplă. Pe de altă parte modelul comportamentului agresiv fizic, verbal poate genera ca copilul să manifeste comportament agresiv în rândul semenilor și colegilor săi.
- Sunete în care părinții ne apelează pentru a primi suport din partea psihologului Telefonului Copilului cu privire la starea psihoemoțională a copilului lor 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 2024 rămân a fi adulții, cu numărul total de apeluri – **776. 410** din totalul apelurilor (925 apeluri) au fost înregistrate cu caracter unic, dintre care doar în **303** 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 120 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.
- Se păstrează în calitate de tendință a anului 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 **107** 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 40 apeluri s-a discutat despre probleme ale sănătății mintale care îi afectează pe copii în mod direct sau indirect. În 12 apeluri am discutat cu părinții despre dificultățile de relaționare pe care le întâmpină în comunicare cu copii lor și mai nou despre parenting.
- Și în anul 2024 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 2024

DATE STATISTICE GENERALE

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

Numărul total	5931
Apeluri intrare (unice+repetate)	4109
Apeluri de ieșire/intervenții	1822

Numărul de apeluri recepționate și înregistrate în anul 2024 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. În anul de raportare se numără cu 726 de apeluri mai multe față de anul precedent, iar comparativ cu 2022 – 1182 este numărul de sunete care fac diferența. Apelurile de ieșire au contribuit semnificativ în stabilirea contactului cu specialiștii și conlucrarea eficientă întru soluționarea problemelor care vizau protecția și siguranța copiilor, chiar dacă se numără ceva mai puține decât în 2023.



Tabelul 8. Intervalul de timp al adresărilor pe chat

Nr. total de adresări	Ora raportată la totalul adresărilor	
629	20:00-08:00	235
	08:00-17:00	286
	17:00-20:00	108

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, **629** adresări au fost înregistrate pe parcursul anului de referință, cifra dată a crescut comparativ cu anul 2023, în care au fost înregistrate 411 adresări în chat, ne mai vorbind despre 2022, unde s-au înregistrat 224 conversații în format scris. Dintre cele **629** conversații în format scris, în **235** de situații conversațiile au avut loc pe parcursul nopții, cu 81 de adresări mai multe decât în 2023. 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 dificultăți emoționale, 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	2246	136	6
Adulți	1478	239	4
Total	3724	375	10

Observăm din Tabelul 9, 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 în 2023, 309 apeluri în 2022, și respectiv 375 apeluri în 2024.

În perioada de raportare au fost înregistrate ceva apeluri în limba ucraineană și în limba engleză. Unii copii care au luat legătura cu noi în chat-ul disponibil pe telefonulcopilului.md ne scriau în engleză, insistând că în acest fel se simt mai liberi să-și formuleze gândurile și să se exprime vizavi de subiecte de ordin emoțional, chiar dacă erau vorbitori nativi de română sau rusă.

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

Apelanți	F	M
Copii	1031	1355
Adulți	1260	463
Total	2291	1818

Cei mai mulți apelanți copii sunt anume băieții, care depășesc numărul fetelor cu 324, fapt care rămâne valabil ca și în anii trecuți. În ceea ce privește adulții, putem spune că la ei se inversează genurile – cei mai mulți apelanți fiind de genul feminin. Din perspectiva genurilor, se atestă o diferență de 473 dintre apelanții de gen feminin și cei de gen masculin, unde prevalează numărul femeilor. Ca și în anii precedenți printre numărul apelanților de gen feminin, părinții/îngrijitorii sunt cele mai multe, mai active și se pare că mai disponibile pentru a întreprinde acțiuni orientate spre binele copiilor lor, fie că vorbim despre cazuri în care copii au avut de suferit sau despre apelurile în care acestea solicită informații despre sistemul de protecție.

Tabelul 11. Sursa cunoașterii despre Telefonul Copilului

Sursa	Copii	Adulți
ONG	9	77
OG	4	223
Materiale promoționale	163	32
Seminare informative	21	-
Internet	756	1341
TV	2	11
Prieteni/cunoscuți	1431	39
Total	2386	1723

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 – **1431**, urmați de alți **756** 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 2024 – fiind **1341** la număr, valabil și pentru anii precedenți. Tot mai puțini apelanți ne-au spus în 2024 că au aflat despre ”Telefonul Copilului” de la TV, aceasta fiind o sursă nereprezentată pentru perioada în care trăim, mai ales în cazul copiilor.



HARTA APELURILOR RECEPȚIONATE

Tabelul 12. Mediul de proveniență a apelanților

Mediul	Adulți	Copii
Urban	1006	544
Rural	423	101
Suburbie	26	30
Apel internațional	58	56
Nu se cunoaște	210	1655
Total	1723	2386

În anul de referință mulți apelanți copii și adulți au venit din mediul urban – **1550** apeluri, cifră care este mai mică față de numărul apelurilor în care nu se cunoaște locul aflării apelanților – **1865**. Apelurile internaționale au fost în număr de **114** în 2024, 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	210	1656	8

Raport 2024

Apel internațional	58	56	4
Anenii Noi	20	15	59
Bălți	41	25	33
Basarabeasca	14	4	37
Bender	-	-	-
Briceni	23	1	58
Cahul	22	20	88
Călărași	51	20	68
Cantemir	7	13	-
Căușeni	37	3	19
Ceadir-Lunga	2	1	10
Chișinău	675	333	502
Cimișlia	4	7	4
Comrat	10	2	13
Criuleni	18	8	46
Dondușeni	9	2	24
Drochia	32	3	53
Dubăsari	3	-	-
Edineț	49	7	52
Fălești	24	3	21
Florești	27	1	50
Glodeni	16	14	15
Grigoriopol	-	4	1
Hîncești	24	30	16
Ialoveni	17	13	16
Leova	23	5	56
Nisporeni	5	1	7
Ocnița	12	1	30
Orhei	43	19	103
Rezina	33	6	37
Rîșcani	12	14	20
Rîbnița	-	-	-
Sîngerei	47	9	94
Șoldănești	16	7	15

Soroca	30	19	54
Ștefan Vodă	28	7	57
Strășeni	18	13	69
Taraclia	10	-	17
Telenești	23	6	27
Ungheni	30	30	39
Tiraspol	-	8	-
Total	1723	2386	1822

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, Bălți, Călărași, Edineț, Sângerei 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, Orhei, Sângerei, Strășeni, Anenii Noi, Cahul și Călărași.

Tabelul 14. Cifra apelurilor recepționate lunar

Lunile anului	Adulți	Copii
Ianuarie	149	117
Februarie	145	255
Martie	141	219
Aprilie	180	215
Mai	98	198
Iunie	131	210
Iulie	145	245
August	140	173
Septembrie	165	216
Octombrie	150	221
Noiembrie	138	183
Decembrie	141	134
Total	1723	2386

COLABORARE MULTIDISCIPLINARĂ ȘI REFERIREA CAZURILOR DE ÎNCĂLCARE A DREPTURILOR COPILOR

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

Acte de colaborare	Numărul lor
Fișe de sesizare expediate	454
Demersuri de colaborare	5
Răspunsuri recepționate	305

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 2023, numărul răspunsurilor oficiale recepționate de la specialiști pe cazuri de încălcare a drepturilor copiilor au fost cu 88 mai multe în 2024. Sunt în creștere numerică și fișele de sesizare, care în 2024 au fost întocmite și expediate **454**, în 2023 au fost - **388**, iar în 2022 - **353**. Expedierea demersurilor de colaborare au servit drept mecanism suplimentar de asistență pe caz.



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA

MAI INCLUZIVI. MAI ECHITABILI. MAI SOLIDARI.

116 111
TELEFONUL
COPILULUI



24/24
gratuit, confidențial
și anonim

IV. Concluzii generale

De la lansarea serviciului Telefonul Copilului din 4 iunie 2014 până în data de 31 decembrie 2024 au fost recepționate și înregistrate **54954 de apeluri** de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotare. Pe parcursul anului 2024, psihologii serviciului Telefonul Copilului au recepționat și înregistrat **4109** de apeluri, dintre care **3311** apeluri unice și **798** apeluri repetate. În cele **4109** apeluri recepționate de către psihologii Telefonul Copilului, au beneficiat de consiliere, informare și referire către instituțiile abilitate **2386** copii și **1723** adulți. Comparativ cu anul 2023, în anul 2024 cifra apelurilor urmărește o creștere de **726** apeluri, iar față de 2022 - **1182** 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/>.
- Pe parcursul anului 2024 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 fiind în creștere, comparativ cu anul precedent, dar și cu 2022. 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. Rezultatele acțiunilor de promovare au dat roade în 2024, înregistrând apeluri de la copii care au aflat despre Telefonul Copilului din taberele de odihnă spre exemplu, din cadrul seminarelor informative desfășurate sau ca urmare a aparițiilor echipei de consilieri în activitățile realizate în cadrul festivalurilor sau zilelor marcate de sărbători dedicate copiilor. La fel, e necesar să menționăm că acțiunile realizate în scopul promovării 116111 din 2022 și 2023 și-au făcut amprenta pe parcursul anului de 2024, vizibilitatea serviciului de asistență telefonică gratuită fiind asigurată în acest sens.
- Campania de informare privind serviciile prestate la 116111 demarată în colaborare cu Consiliul Europei și Ministerul Muncii și Protecției Sociale, și-a lăsat și ea o amprentă la capitolul promovare și asigurarea vizibilității serviciului ”Telefonul Copilului” atât în mediul online, cât și în offline.
- Pe parcursul anului 2024 la Telefonul Copilului au fost recepționate 1355 apeluri de la băieți și 1031 apeluri de la fete, care au fost mai active comparativ cu 2023. Pe de altă parte, de la bărbați au fost recepționate 463 apeluri, iar de la femei 1260 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 2024 au fost recepționate 6 apeluri în care au fost vizați refugiați, fiind oferite 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 2024, 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 2024 s-a oferit suport și s-a răspuns necesităților copiilor sau adulților care se îngrijorează cu privire la copii în cadrul a 671 apeluri nocturne, dintre care 235 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 2024 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 2023.
- 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.
- 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 seama de necesitatea și utilitatea copiilor de diferite vârste, iar beneficiarii nu au ezitat să împartă cu echipa aprecierilor lor.
- 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, în tabere de odihnă pentru copii, dar și în locații de agrement, adunând experiențe minunate și încărcând emoțional bateriile echipei cu feedback și motivație de implicare și dezvoltare continuă.
- Telefonul Copilului a beneficiat de resursele parteneriatului stabilit cu UNICEF, IOM, CI La Strada, INSP, FMF, AO CNFACEM și MMPS, fiind demarate mai multe acțiuni într-o

capacitate grandioasă, ceea ce a permis acoperirea unor necesități de dezvoltare și de funcționare a serviciului.



CONCLUZII PRIVIND INTERACȚIUNEA CU SPECIALIȘTII

- Și după 10 ani de activitate a serviciului, colaborarea pe cazurile de încălcare a drepturilor copiilor expediate oficial către specialiști uneori rămâne a fi 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 sau suficient.
- 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 de multe ori nu a avut loc. Autoritățile în continuare evită să comunice cu copiii, 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 dure de pedeapsă, 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”.

- Mai nou, pe unele cazuri de abuz împotriva copiilor, specialiștii în protecția copilului îi solicitau minorului/minorei să scrie o ”declarație în care susține că se află în siguranță cu părinții”, care erau menționați ca abuzatori în sesizare, chiar și în situația în care copilul prezenta semne ale violenței pe corp. Ulterior, în discuție cu copilul aflăm că s-a lăsat influențat și intimidat de specialiștii cu care a interacționat și că această ”declarație” era utilizată împotriva lui/ei în cazurile repetate, nefiindu-i auzite ”strigătele de ajutor”.
- Experiența acumulată în 2024 sugerează că în suficiente apeluri, persoanele care ne-au vorbit despre un caz de abuz împotriva copilului în școală sau în grădiniță, în interacțiune cu specialiștii nu confirmă cele prezentate în fișa de sesizare sau își retrag categoric ”declarațiile”. În discuțiile ulterioare petrecute cu acești apelelanți, cunoaștem că s-au simțit rușinați, intimidați, amenințați și absolut dezamăgiți de abordarea specialiștilor, astfel preferând să lase totul baltă sau să se orienteze pe transferul copilului într-o altă instituție, decât pe elucidarea circumstanțelor și menținerea poziției, în calitate de părinte a cărui copil a avut de suferit. Având în vedere obișnuința părinților de a muta copilul într-o altă instituție, în mod evident ceilalți copii pot fi expuși în continuare abuzului.
- 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 2024. Pe lângă faptul că aceștia se obligă să ofere informații despre acțiunile întreprinse (conform HG 519) privind copiii despre care au fost sesizați, în suficiente cazuri aceștia se lasă rugați pentru a se împărtăși cu date post intervenție, invocând motive lipsite de sens sau chiar absurde.
- Produsul recepționat de la specialiști, în formatul unei ”note informative” pe poșta electronică sau fizic sub forma unei scrisori, uneori 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.
- Pe cazurile de abuz între copii în instituții, specialiștii în protecția copilului de cele mai deseori refuză să intervină, lăsând totul pe seama școlii/grădiniței. Asta se întâmplă în situația în care copilul care se manifestă violent sau este inițiatorul bullying-ului, iar cel mai probabil își are

comportamentul determinat de careva dificultăți care pornesc din familie (este tratat cu agresivitate de membrii familiei, îi sunt neglijate nevoile emoționale sau este încurajată violența), fapt care necesită o cercetare minuțioasă.

- Chiar și în 2024 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. Mai nou, în 2024 unii specialiști în protecția copilului, avocați și polițiști s-au expus pe marginea principiului de anonimat și confidențialitate, ca constituind un abuz, poziționând serviciul drept o povară pentru sistem.
- 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, sau mai ales escaladează deja situația în comportament deviant/delicvent.
- Au fost și cazuri în care recomandările psihologilor de la Telefonul Copilului s-au făcut 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.

- În perioada de referință s-a observat deschiderea unor specialiști în a colabora și a se consulta pe cazuri, chiar și acelea care nu au fost sesizate de Serviciul "Telefonul Copilului". Aceștia s-au arătat interesați să primească recomandări cu privire la situații precum:
- abordarea unei mame disperate a cărui copil a fost luat de tata, de care s-au separat recent, însă nu-s în divorț;
 - nerespectarea graficului de întrevvedere; interacțiunea cu copii care prezintă comportament deviant și refuză să se întoarcă în familie, totodată ne fiind confirmată o situație de risc;
 - despre necesitatea instituirii unei custodii și identificarea unui potențial custode;
 - despre identificarea unor soluții în situații de încălcare a drepturilor copiilor despre care se cunoaște, însă nu se intervine eficient ori nu se practică autosesizarea (apeluri de la secretară, asistent social, psiholog școlar, alt personal din ATL/STAS);
 - despre mecanisme de intervenție în caz de comportament deviant al copilului care fuge sistematic din plasament, acțiunile anterioare fiind eșuate;
 - consultație privitor la aplicarea HG 270 pentru administratoarea grădiniței în care s-au produs cazuri de abuz din partea educatorului, cazuri de neglijare a copilului în familie, situații de violență și faptul că părinții sunt văzuți sistematic în stare de ebrietate, ori părinți care prezintă semne ale unor tulburări mintale;
 - situații în care e nevoie de consiliere psihologică (inclusiv pentru adulți cu idiație suicidală), implicarea unui copil în procesul de reabilitare după un eveniment traumatic, participarea psihologilor serviciului la audieri și realizarea rapoartelor de evaluare.
- 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 neglijăți 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 anul 2024 ne-am confruntat cu cazuri absolut deplasate în care se evită în totalitate ”scoaterea copiilor din familie” ca măsură de protecție urgentă, având în vedere tulburările mintale de care suferă părinții/îngrijitorii, care pun în pericol siguranța și buna dezvoltare a minorilor.
- În anul de referință ne-am confruntat cu spiritul necolaborativ, neimplicat și neprofesionist a unor specialiști, care deși au fost sesizați despre neglijare a copiilor, nu au întreprins însă măsuri eficiente de intervenție din cauza migrației familiei dintr-o localitate în alta, fiind identificate cazuri de abandon școlar sau neîncadrarea copiilor la școală/grădiniță în perioada ultimilor 2-3 ani.
- În multiple cazuri polițiștilor nu le reușește documentarea corespunzătoare a situațiilor de abuz și efectiv, verificarea informației expuse în fișa de sesizare, deoarece le lipsește posibilitatea legală de a pătrunde în locuința unde se suspectă că un copil este în situație de risc. În 2024 au fost înregistrate mai multe cazuri unde specialiștii erau în incapacitate de a oferi asistența necesară copiilor, despre care existau sesizări repetate în perioada a mai multor ani chiar, deoarece părinții nu deschideau categoric ușa.
- Și în 2024 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 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*, care practic e 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 a proba este doar raportul de evaluare psihologică, iar în lipsa acestuia poliștii sunt nevoiți să claseze cazul.

- În perioada de raportare au fost recepționate mai multe solicitări de la avocați, poliști, de a pune la dispoziție organului de urmărire penală ”materialele acumulate” pe un caz de abuz împotriva copilului sesizat de ”Telefonul Copilului”. Aceștia se arată foarte insistenți în acest sens, ocolind prevederile Hotărârii de Guvern ce reglementează activitatea serviciului ”Telefonul Copilului”, care este un instrument ce acumulează informații despre un caz suspect și-l referă către autoritățile abilitate să intervină în conformitate cu Legea 140 și HG 270.
- În 2024 ne-a surprins interesul unei organizații proaspăt formate de a afla despre mecanismul legal de intervenție, dar și de documentare internă a unui caz de încălcare a drepturilor copilului. Apelul s-a transformat într-un schimb de bune practici, care ulterior să genereze inițierea și crearea unui instrument de înregistrare, evidență și raportare a datelor post intervenție, pe un caz de violență care a avut loc într-un club de fotbal de exemplu.
- În decursul anului 2024 ne-au surprins și bucurat apelurile recepționate de la specialiștii din cadrul primăriei, Structurii teritoriale 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 2024 numărul notelor informative recepționate pe cazuri a crescut considerabil față de anii precedenți. Chiar și așa, unii specialiști se lasă greu conșiși să împartă cu serviciul care a sesizat cazul, o informație oficială privitor la acțiunile întreprinse, invocând fel de fel motive, până și absurde.
- 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 de 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 – 2024**

Tabelul 16. Analiza comparativă a datelor statistice 2014-2024

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
2021-2024 18615 apeluri	
Consiliere psihologică	6156
Informare privind drepturile copilului	4890
Cazuri de încălcare a drepturilor copiilor	4253
Apeluri de verificare/Altele	3316
TOTAL 54954	

Tabelul 16 ne oferă posibilitatea de a vizualiza și analiza comparativ datele statistice acumulate în cei 10 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 4 mii de apeluri, crescând considerabil în perioada 2021-2024. 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 apelantă 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 apelantului 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 2024 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.



Contacte:

116 111

Tel. 067466116

www.telefonulcopilului.md/

telefonul.copilului@social.gov.md

suport online disponibil pe <https://telefonulcopilului.md>

