

Suportul informativ pentru angajații poliției „Protecția copilului în contact cu sistemul justiției” a fost elaborat în cadrul proiectului „Consolidarea competențelor organelor de drept și a coordonării intersectoriale, a societății civile pentru combaterea discriminării și a relexor tratamente aplicate copiilor în cadrul sistemului de justiție al Republicii Moldova”, implementat de Reprezentanta Fundației Elvețiene „Terre des hommes – Lausanne” în Republica Moldova.

Au contribuit: Ana Racu, Liliana Astrahan, Tatiana Turchină, Daniela Buzatu, Lilian Luca, Daniel Mazepa, Sergiu Starodub

Terre des hommes Moldova mulțumește profesioniștilor din cadrul Inspectoratului General al Poliției pentru contribuția la elaborarea acestui Ghid.



Uniunea Europeană

Acest suport informativ a fost elaborat și publicat cu susținerea financiară a Uniunii Europene. Conținutul acestuia este în responsabilitatea exclusivă a Terre des hommes Moldova și în niciun caz nu se poate considera că reflectă punctul de vedere al Uniunii Europene.

Terre des hommes Moldova

Str. Nicolae Iorga, nr. 6, ap. 3,
MD-2009, Chișinău, Moldova
Tel.: +373 22 23 80 39 / 23 86 37
E-mail: office@tdh-moldova.md
Web: www.tdh-moldova.md,
www.childhub.org

© Reprezentanta Fundației Elvețiene „Terre des hommes – Lausanne” în Republica Moldova

CUPRINS

INTRODUCERE	3
CAPITOLUL I. ASPECTE GENERALE	4
1.1. PARTICULARITĂȚILE DE VÂRSTĂ ALE COPIILOR	4
1.2. NECESITĂȚILE ȘI VULNERABILITĂȚILE COPILULUI	10
1.3. PROFILUL COPILULUI ÎN CONTACT CU LEGEA: copil victimă, copil în conflict cu legea, copil martor	17
CAPITOLUL II. POLITICA DE PROTECȚIE A COPILULUI	29
2.1. POLITICA DE PROTECȚIE A COPILULUI ȘI RESPONSABILITĂȚILE ANGAJAȚILOR POLIȚIEI ÎN PROTECȚIA COPILULUI	29
2.2. PREVENIREA TORTURII ȘI A RELELOR TRATAMENTE	37
2.3. PROTECȚIA IMAGINII COPILULUI ÎN PRESĂ ȘI ROLUL POLIȚISTULUI ÎN ASIGURAREA ACESTEIA	50
CAPITOLUL III. LUCRU CU COPIII ÎN CONTACT CU LEGEA	58
3.1. TEHNICI DE COMUNICARE CU COPILUL ÎN CONTACT CU LEGEA	58
3.2. INTERVIEWAREA COPILULUI – ETAPE, STRATEGII, TIPURI DE ÎNTREBĂRI	65
3.3. ASPECTE DE PROCEDURĂ ÎN LUCRUL ANGAJAȚILOR POLIȚIEI CU COPILUL ÎN CONTACT CU LEGEA (bănuțit, victimă, martor)	71
CAPITOLUL IV. DEZVOLTAREA PERSONALĂ A PROFESIONIȘTILOR	79
4.1. STEREOTIPURI ȘI PREJUDECĂȚI. ATITUDINI ȘI PERCEPȚII, ACȚIUNI ȘI REACȚII	79
4.2. INTELIGENȚA EMOȚIONALĂ ȘI MANAGEMENTUL CONFLICTELOR	82
4.3. METODA MODELAREA PRO-SOCIALĂ	92
BIBLIOGRAFIE	99
ANEXE:	102
- ORDINUL nr. 79 din 29.04.2015 al IGP al MAI, cu privire la aprobarea Instrucțiunilor metodice privind intervenția Poliției în identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului	
- ORDINUL nr. 15/1043/1042/293 din 08.10.2014 cu privire la aprobarea Fișei de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului	
- Mecanismul local de referire a copiilor în conflict cu legea și celor sub vârsta răspunderii penale (proiect la nivelul raionului Ungheni/mun. Bălți, IRP)	
- Modulul „Justiția pentru copii”: activitate cu copii	
- Modulul „Justiția pentru copii”: activitate cu părinți	

INTRODUCERE

Indiferent cum ajung copiii în contact cu legea, este important ca ei să fie întâmpinați de un sistem care le înțelege și respectă drepturile și vulnerabilitățile.

În timp ce Moldova dispune de un cadru legislativ ce permite protecția fundamentală a copilului în procesele de judecată, rapoartele cu privire la practicile curente indică cazuri repetate de tratare incorectă, discriminare, victimizare secundară și acces inadecvat la informație pentru copiii victime, martori și cei bănuți de săvârșirea unor infracțiuni. Datele disponibile și consultațiile experților au identificat primul contact cu sistemul de justiție drept etapa la care au loc cele mai multe incidente de discriminare și maltratare.

Ca răspuns la această situație, a fost elaborat acest suport informativ, care să fie o bază pentru instruirea polițiștilor în domeniul protecției copilului în contact cu legea. Grupul țintă care s-a luat în considerație la elaborarea acestui suport sunt angajații poliției din cadrul direcției securitate publică, însă acesta va fi util și pentru consolidarea competențelor altor specialiști implicați în promovarea și protecția drepturilor copilului. Subiectele incluse în acest Suport de curs au fost identificate în urma evaluării cunoștințelor, atitudinilor și practicilor polițiștilor în domeniul protecției copilului, realizată de către Terre des hommes în anul 2014 pe un eșantion de 478 de polițiști din toată țara.

CAPITOLUL I. ASPECTE GENERALE

1.1. PARTICULARITĂȚILE DE VÂRSTĂ ALE COPIILOR

Particularitățile de vârstă

Pentru o înțelegere mai bună a copilului, îmbunătățirea comunicării cu copilul, sporirea calității intervenției în cazurile copiilor în contact cu legea, este necesar să fie cunoscute particularitățile de vârstă ale acestuia.

Mai jos sunt redate aspecte specifice vârstelor, caracteristici la care ne putem aștepta să apară la grupele de vârstă specificate, însă ele trebuie înțelese în contextul diferențelor individuale și al nivelului actual de dezvoltare a copiilor, ținând cont de faptul că unii se dezvoltă mai rapid, iar alții mai lent.

Etapă de vârstă	Dezvoltarea cognitivă	Dezvoltarea personală și emoțională	Dezvoltarea socială
0-1 ani Primul an de viață	<ul style="list-style-type: none">• are tendința continuă de explorare prin intermediul activităților fizice pe care le îndeplinește.	<ul style="list-style-type: none">• este dependent total de persoana ce îl îngrijește;• se dezvoltă sentimentul de atașament față de părinte/îngrijitor;• imită expresiile emoționale pe care le observă la părinți sau la alte persoane apropiate.	<ul style="list-style-type: none">• comunicarea emoțională este acum de maximă importanță;• comunică prin plâns la nevoile fiziologice și emoționale.

<p style="text-align: center;">1-3 ani Prima copilărie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • luptă pentru a-și achiziționa gândirea logică; • explorează mediul, acționează spontan și necontrolat; • este curios și nerăbdător să afle cum funcționează fiecare lucru; • se instituie etapa interogativă a Decelușului; • are o fantezie deosebită, poate crea personaje și evenimente fictive; • atenția la 3 ani – 5-7 min • memoria - mecanică 	<ul style="list-style-type: none"> • începe să conștientizeze că depinde de părinte, care îi conferă siguranță și putere; • înțelege tot mai bine că este o persoană unică, separată de toți ceilalți; • hiperactivitate și egocentrism; • dispoziția depinde de satisfacerea trebuințelor; • fragilitate emoțională, pot apărea schimbări bruște răsplâns, aparent fără nici un motiv; • încearcă să-și controleze sentimentele, impulsurile și acțiunile. 	<ul style="list-style-type: none"> • manifestă tot mai multă independență; • solicită părinții/îngrijitorii să participe la jocurile lui; • nu cooperează, dar manifestă o mulțime de semne că încearcă să comunice; • nu acordă încredere altora, ceea ce îl poate face să fie rezervat în lipsa persoanei de atașament; • începe să intuiască mai clar limitele ce i se impun și să sesizeze conduitele admise, • ușor influențabil.
--	---	---	--

<p style="text-align: center;">3-6/7 ani A doua copilărie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • luptă pentru a-și achiziționa gândirea logică; • dezvoltare rapidă a limbajului; • este curios, adresează multe întrebări; • povestește despre evenimente din trecut, prezent și viitor, având un bun simț temporal; • centrare pe fabulos (inventează și amplifică întâmplări); • folosește jocul imaginar; • atenția la 4-5 ani – 20-25 min • atenția la 5-6/7 ani – între 25- 40 min • memoria până la 4-5 ani – mecanică, după începe să rețină voluntar informațiile; • localizarea incidentului se poate realiza prin raportarea acestuia la un eveniment din viața copilului; 	<ul style="list-style-type: none"> • devine mai încrezător în sine. • are nevoie de o „libertate controlată”. • dezvoltă independența și controlul comportamentului; • dezvoltă fobii specific vârstei; • sensibilitate la critici; • se identifică cu persoane în afara familiei. 	<ul style="list-style-type: none"> • faptele sunt judecate după consecințele lor și în mai mică măsură prin prisma cauzalității; • apar primele elemente de cooperare în joc. • începe să înțeleagă ce înseamnă a respecta regulile unui joc și a fi corect; • începe să facă schimb de impresii cu alții; • ușor influențabil.
---	---	--	--

<p>7-10/11 ani A treia copilărie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • poate gândi logic probleme „concrete”, „acum și aici”; • înțelege deducția necesară cunoscând proprietățile obiectelor; • face achiziții importante – deprinderile de scris/citit, • dezvoltă observarea atentă, exprimarea în mod desfășurat a ideilor, imaginația etc.; • crește capacitatea de a povesti și de a crea povestiri, abilitatea de a folosi elemente descriptive literare; • cunoașterea mai bună a propriului corp; • se dezvoltă percepția timpului și spațiului; 	<ul style="list-style-type: none"> • se structurează trebuințele, interesele și atitudinile; • se dezvoltă simțul propriei valori; • se constituie un adevărat „delir de colecționare”; • se adaptează ușor la viața școlară și dobândește un real echilibru emoțional; • intensa identificare socială, patriotică; • manifestarea spiritului critic și căutarea dreptății; • se constituie sentimentul de apartenență la școală, clasa sa școlară. 	<ul style="list-style-type: none"> • standardele de judecare sunt etichetele culturale ale anturajului, dintr-o perspectivă binară; • înțelege și resimte tot ceea ce se întâmplă în familie (conflicte, certuri, despărțiri); • le plac jocurile cu subiect, cu roluri; • devin mai puțin dependenți de părinți și mai interesați de colegi, de prieteni.
<p>11-13/14 ani Preadolescența</p>	<ul style="list-style-type: none"> • se dezvoltă capacitatea operațiilor mentale asupra unor probleme abstracte; • capacitatea de a face deducții sistematice pe baza unor ipoteze; • se dezvoltă nevoia de cunoaștere, dorința de a se informa. 	<ul style="list-style-type: none"> • maturizarea sexuală dă naștere unor trăiri tensionate, confuzie și disconfort; • imaginea de sine instabilă sau este necorespunzătoare; • viața afectivă se diversifică (neliniște, agitație, iritabilitate, incertitudine, nesiguranță); • se dezvoltă viața interioară; • tendință accentuate de independență, paralel cu manifestarea dorinței, nevoia de ocrotire și afecțiune din partea adulților; • inițiativă și stabilire de scopuri; • devine rebel. 	<ul style="list-style-type: none"> • conformare la normele exterioare și al jucării rolului de copil așa cum este acesta cerut de universul familiei și de alte grupuri de apartenență; • se intensifică relațiile cu sexul opus; • relații tensionate cu părinții; • tendința de afirmare în grupul de semenii; • este conflictogen și manifestă comportamente agresive; • limbaj vulgar sau injurios.

<p>14-18 ani Adolescența</p>	<ul style="list-style-type: none"> • inteligența atinge un nivel maxim de operativitate; • mai bună capacitate de analiză, pe alocuri are dificultăți în a gândi rațional în legătură cu experiențele lui imediate; • gândire științifică; • dorință pentru achiziționarea de cunoștințe și disponibilitatea pentru confruntarea de idei. 	<ul style="list-style-type: none"> • dezvoltarea conștiinței și a stimei de sine; • tendința către introspecție și înclinația spre visare; • este nonconformist și luptător activ pentru îndeplinirea dorințelor sale, un original în adaptarea la lumea înconjurătoare; • confruntare, opoziție față de lumea adultă; • percepe problemele, experiențele, sentimentele pe care le traversează ca fiind unice; • fluctuația emoțiilor, schimbări de dispoziție; • se observă: conduita revoltei, conduita închiderii în sine, conduita exaltării și afirmării; • eșecurile destabilizează imaginea de sine și încrederea în sine; • succesul, o viață activă, valorizarea propriului potențial duc la încrederea în sine, la dorința de a se afirma și realiza. 	<ul style="list-style-type: none"> • se cristalizează propriul sistem de valori prin semnificațiile personale acordate conceptelor de justiție, reciprocitate, egalitate, demnitate; • judecarea de sine este percepută ca a fi mai puternică decât cea care vine din exterior; • comportamentul dobândește caracteristici specifice sexului; • crește interesul pentru sexul opus; • conflicte cu părinții, alți adulți cu privire la viziunea asupra vieții sociale, rezultatele școlare, viața afectivă, lipsa susținerii financiare a unor proiecte personale.
----------------------------------	---	--	---

Stadiile dezvoltării psihosociale (E. Erickson)

Teza centrală a acestei teorii este că potențialul de dezvoltare al individului capătă împlinire de-a lungul existenței sale, fiecare etapă fiind deschisă unei noi achiziții psihosociale ca urmare a unei crize de dezvoltare; crizele de dezvoltare apar din conflictul dintre posibilitățile de relaționare ale persoanei și cerințele mediului social.

Erickson a considerat că individul se confruntă cu o serie de conflicte ce trebuie să fie rezolvate în vederea dezvoltării unei personalități sănătoase și armonioase, conflicte centrate pe relațiile individului cu alți membri ai societății. Majoritatea oamenilor rezolvă aceste crize satisfăcător și efectele acestora sunt îndepărtate pentru a se mișca spre alte provocări dictate de ritmul vieții, dar există persoane care nu rezolvă complet aceste crize și efectele lor continuă să pună probleme mai târziu pe parcursul vieții.

<i>Stadiul</i>	<i>Principala achiziție (variantele extreme)</i>	<i>Factorii sociali determinanți</i>	<i>Corolarul Axiologic</i>
Primul an de viață (0-1 ani)	Încredere vs Neîncredere	Mama sau substitutul matern	Speranța
<i>I stadiu:</i> Dacă în acest stadiu copilul beneficiază de satisfacție și confort, acest lucru îl va ajuta să-și dezvolte o atitudine mai încrezătoare. Dacă îngrijirile nu sunt consistente, rezultă neîncredere față de cei de care depinde copilul, apoi față de toți indivizii.			
Prima copilărie (1-3 ani)	Autonomie vs Dependență	Părinții	Voința
<i>II stadiu:</i> Copilul se află în criza determinată de conflictul dintre dorința de a fi protejat și nevoia de a fi liber. Părinții care reușesc echilibrul între a lăsa copilul să exploreze singur și să realizeze lucruri pentru el însuși prin el însuși, dar în același timp asigură o supraveghere omniprezentă care se exprimă prin îndrumare, reușesc să construiască la copiii lor autonomia necesară. Părinții foarte restrictivi și foarte directivi construiesc la copiii lor un sentiment de slăbiciune și lipsă de capacitate, o credință de incompetență și neputință.			
A doua copilărie (3-6 ani)	Inițiativă vs Retrageră, vinovăție	Mediul familial	Finalitatea acțiunii
<i>III stadiu:</i> Deoarece copilului i se cere să-și asume din ce în ce mai multă responsabilitate pentru ceea ce face, el poate ajunge să-și dezvolte un puternic simț de inițiativă. Acesta poate fi încurajat de părinți prin a-i permite copilului să sară, să alerge, să se joace. Părinții care pedepsesc copiii pentru inițiative îi pot face să se simtă vinovați ca nu și-a îndeplinit corespunzător responsabilitățile atât în această perioadă, cât și mai târziu în viață.			
A treia copilărie (6-12 ani)	Sârguință, eficiență vs Inferioritate	Școala și grupul de joacă	Competența
<i>IV stadiu:</i> Copiii doresc acum să construiască lucruri. Succesul aduce cu sine un sentiment de încredere în forțele proprii, iar eșecul construiește o imagine de sine negativă, un sentiment de inadecvare și de incapacitate care determină comportamentul ulterior de învățare. Eșecul poate fi doar imaginar relativ la așteptările celor din jur sau la raportarea la anumite standarde. Pe măsură ce are de înfruntat tot mai multe provocări noi, copilul poate să se străduiască să le depășească sau poate să capete un sentiment caracteristic de incapacitate.			
Adolescență (12-18/20ani)	Identitate vs Confuzie	Modelele și convârșnicii	Unitatea
<i>V stadiu:</i> Mulțimea noilor roluri sociale și apartenența la grupurile sociale diferite presupun dezvoltarea unui simț integrator al propriei persoane; astfel adolescentul este copleșit de multitudinea de roluri pe care trebuie sau/și alege să le joace. Identificarea unor răspunsuri satisfăcătoare presupune integrarea unei game variate și contradictorii de percepții despre sine și de percepții ale altora despre sine într-o structură coerentă, respectiv propria identitate. Nerealizarea propriului viitor, asumarea de responsabilități, edificarea unei identități negative, deviate (cu elemente pe care subiectul nu le dorește și le simte ca fiindu-i străine) sunt elemente ale identității care se află în contradicție și sunt uneori incompatibile cu normele sociale.			

1.2. NECESITĂȚILE ȘI VULNERABILITĂȚILE COPILULUI

Necesitățile copilului

Necesitatea – o dependență eligibilă a organismelor vii de factorii mediului exterior, esențiali pentru autoconservare și autodezvoltare.

Necesitățile determină interesele, dorințele, aspirațiile, pasiunile omului, direcția de gândire, scopurile pe care omul și le propune spre realizare.

Fiecare om se caracterizează prin *structura* sa unică și *ierarhia* interioară a necesităților de bază (biologice, sociale și ideale), care și definesc *personalitatea* lui.

Necesitățile copiilor

Specialiștii în domeniul protecției copiilor promovează tot mai mult în ultimii ani mesaje legate de nevoile copilului, de respectarea drepturilor lui fundamentale pentru o dezvoltare bio-psiho-socială sănătoasă a acestuia. Literatura de specialitate indică că satisfacerea nevoii de fericire, iubire, bucurie a copilului este o condiție necesară dezvoltării sănătoase a creierului (*Siegel, 2001*).

Copilul este un vas gol care trebuie umplut pe parcursul întregii sale dezvoltări. Pentru a crește și a se dezvolta, este necesar să-i fie satisfăcute nevoile specifice.

- **Copilul are nevoie de dragoste.** Această nevoie este satisfăcută de relații afectuoase ce apar chiar din prima zi de la naștere. Prin aceste relații, mai întâi cu mama, cu tata, mai apoi cu un cerc tot mai mare de persoane, copilul își conturează identitatea și devine conștient de sine. Copilului trebuie să i se arate că a fost dorit și iubit pentru a învăța, la rândul său, să se iubească pe sine și pe cei din jur. Dragostea oferită de părinți este necondiționată, adică fără solicitarea unei compensații sau a unei reciprocități. Aprobarea și acceptarea au un impact foarte mare asupra dezvoltării autoaprecierii.
- **Copilul are nevoie de cele necesare pentru viață.** Aceasta presupune că trebuie să i se ofere hrană, căldură, îngrijire, somn și să i se asigure igiena.
- **Copilul are nevoie de securitate și siguranță.** Aceasta apare odată cu stabilirea relațiilor familiale, prin atitudinea și comportamentul părinților. Pentru un copil, tot ce e nou, necunoscut poate prezenta un pericol, și numai părinții sau persoanele care-l înconjoară îi pot oferi securitate.
- **Copilul are nevoie de noi experiențe.** Interesul pentru ceva nou este prezent întotdeauna, indiferent de vârsta unei persoane. Odată cu învățarea sau descoperirea unui lucru, apare interesul pentru altul. Jocul și limbajul sunt principalele modalități prin care copilul poate să-și satisfacă această nevoie. Folosind aceste două unelte, el descoperă și învață lumea, determinând și rolul său în aceasta.
- **Copilul are nevoie de încurajare, stimulare și apreciere.** Creșterea sau trecerea de la copilărie la maturitate se realizează prin cunoașterea bucuriei și a nevoii de succes. Pentru a obține rezultate mai bune, fiecare are nevoie ca micile sale succese să fie încurajate. Copilul are nevoie ca părinții lui să-i confirme faptul că ceea ce întreprinde el are valoare. Este esențial să-și

păstreze acest elan, voința plină de dinamism care îl animă. Prin urmare, are nevoie ca părintele să-l gratifice cu entuziasm pe tot parcursul experiențelor sale, pentru a-și păstra voința de a acționa și a întreprinde.

- **Nevoia de a fi important pentru părinți.** Copilul consideră în mod natural că este frumos și foarte important, dar mesajele adulților nu-i confirmă întotdeauna acest lucru. Atunci începe să se nască în el sentimentul că e neînsemnat. Este esențial pentru copil să-și păstreze sentimentul importanței pentru a-și dezvolta stima de sine. El are nevoie să i se demonstreze cu regularitate, prin atenții, gesturi și cuvinte hrănitore, faptul că el contează în ochii părinților.
- **Nevoia de a fi acceptat de părinți.** Mulți părinți, bine intenționați, se străduiesc prin tot felul de mijloace să încerce să elimine unele incapacități, limite și defecte ale copilului lor, în loc să-l învețe cum să trăiască cu ele. Ei își demonstrează astfel lipsa de acceptare. Impactul acestuia este foarte distructiv. Copilul fie se rupe de propria identitate și se auto-constrânge pentru a răspunde aspirațiilor părintelui său, de teamă să nu piardă dragostea acestuia, fie rămâne așa cum este și primește mesajul „Nu te iubim așa cum ești”. Pentru a evolua și chiar pentru a progresa în raport cu unele limite care i-ar putea dăuna, copilul are nevoie în primul rând de acceptarea necondiționată a părintelui său, apoi să se accepte el însuși și să fie fericit. Altminteri, va dezvolta sentimente de rușine, de culpabilitate pentru ceea ce este și chiar de teamă că va fi judecat. Se respinge pe sine.
- **Copilul are nevoie de responsabilitate.** Pentru a se dezvolta armonios și a fi apreciat, copilul are nevoie de dobândirea independenței sale și de recunoașterea treptată a acestuia de către cei din jur. Rolul principal în satisfacerea acestei nevoi o au școala și părinții.
- **Copilul are nevoie de un nume.** Această nevoie, ca și celelalte, are o strânsă legătură cu drepturile copilului. Numele face parte din imaginea de sine și din personalitatea copilului .
- **Copilul are nevoie de o familie trainică și stabilă.** Într-o astfel de familie, el va participa la activități comune, simțind spiritul apartenenței la un grup distinct în care să existe armonie și dragoste, înțelegere și răbdare.
- **Copilul are nevoie de stabilirea unor limite.** Pe măsură ce crește, copilul are nevoie de ghidare pentru a fi direcționat pe drumul corect.

Tipuri de nevoi

<p><u>FIZICE</u> necesitățile esențiale pentru supraviețuirea și dezvoltarea normală</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hrană • Adăpost • Îmbrăcăminte • Asistență medicală • Siguranță/Protecție • Bani/Bunuri
<p><u>PSIHOLOGICE</u> necesități legate de bunăstarea interioară și dezvoltarea personală</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dragostea și grija părinților • Valori/convingeri • Simțul apartenenței • Recunoaștere

	<ul style="list-style-type: none"> • Respect • Independență și libertate • Amici, prieteni • Responsabilități • Pace și unitate
<p>SOCIALE necesitatea de a trăi în armonie cu alții în cadrul unei culturi sau comunități</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Familie • Prieteni • Școală • Religie • Cultură • Comunitate • Activități

Legătura dintre necesitate și comportament

Atunci când una din nevoile copilului nu este satisfăcută, el se află în dezechilibru psiho-emoțional și comportamental. Sarcina adultului e să identifice nevoile ce generează comportamentul nedorit al copilului și să caute modalități mai adecvate prin care să realizeze aceste nevoi și să elimine comportamentele nedorite/inadecvate. Comportamentele neadecvate nu trebuie să schimbe percepția părintelui față de copil, dragostea și respectul față de el.

Comportamentele nedorite sunt cele considerate că apar prea des, în număr prea mare sau la un moment nepotrivit.

Situații în care ar putea să ne îngrijoreze comportamentul copilului:

- Comportamentele ce continuă după o anumită vârstă, când ne așteptăm de la copil să răspundă într-un alt mod;
- Comportamente ce se repetă prea des și interferează cu abilitatea copilului de a învăța sau limitează posibilitatea copilului de a se dezvolta corespunzător;
- Comportamentele ce în alt context sunt adecvate, dar care într-o anumită situație pot reprezenta un risc pentru el sau pentru alții sau pot duce la violarea drepturilor altora.
- Când stabilim dacă un comportament e adecvat sau nu, trebuie să ținem cont de mai mulți factori, eliminând situațiile următoare:
 - E vorba despre un comportament specific vârstei respective. (Vezi modulul Particularitățile de vârstă ale copilului);
 - A apărut într-un anumit mediu ce facilitează manifestarea comportamentului. Comportamentul survine de multe ori doar într-un anumit context, apariția lui fiind facilitată de caracteristicile acelu mediu (prezența persoanelor semnificative pentru copil) sau modificări ale mediului (schimbarea locului de trai sau părinții plecați, iar îngrijitorii se schimbă frecvent). Putem menționa câțiva factori externi: stresul familial, conflicte din familie, stilul parental etc.;
 - Apare datorită caracteristicilor individuale ale copilului. Fiecare copil e unic în ce privește: nivelul de activism, sensibilitatea, exprimarea emoțională, curiozitatea, toleranța la frustrare și amânarea recompensei, concentrare etc.;

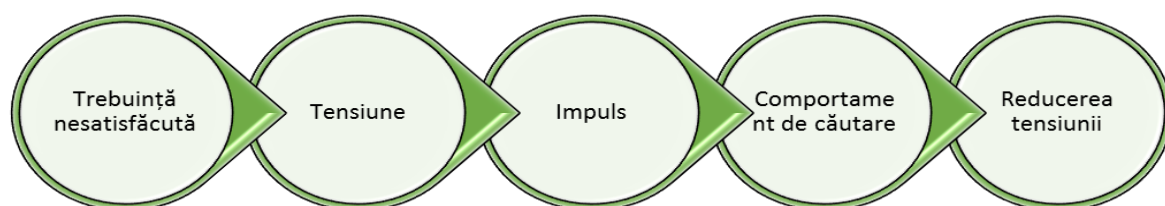
- Standarde comportamentale ale familiei. E un comportament acceptabil în alte familii, dar nu corespunde cu standardele comportamentale ale familiei din care face parte copilul. (toată lumea își lasă papucii la intrare, ora de culcare este 21.00 etc.).

Rețineți:

- ☞ Nu ne naștem cu un fel de a fi negativ: devenim astfel pentru că suntem neîmpliniți într-o nevoie fundamentală;
- ☞ Nu ne naștem invidioși; devenim astfel pentru că suferim deoarece nu ne-am simțit acceptați și fiindcă am preluat ștafeta de la părinții noștri și nu ne-am acceptat mai mult decât ne-am simțit acceptați de ei.

Suferim...	Ne lipsește...
De frică, de îngrijorare, de frământare, de tensiune	<i>Siguranță</i> Îngrijire binevoitoare, susținerea, afecțiunea și îndrumarea
De tristețe, dezamăgiți, nemulțumiți de sine, avem tendința de a critica orice, suntem sarcastici	<i>Satisfacția</i> Optimismul, bucuria
De irascibilitate, de frustrare, de lipsă de fermitate	<i>Aprecierea</i>
Fiindcă suntem egoiști, indiferenți, ne este greu să împărțim cu ceilalți, suntem invidioși	<i>Compașiunea</i> Înțelegerea,
Fiindcă nu ne exteriorizăm, ne simțim fără valoare, nerespectați	<i>Importanța</i> Atenția, timpul consacrat nouă, ascultarea
Fiindcă ne lipsește curajul, voința, avem sentimentul de inferioritate, sau invers, suntem aroganți	<i>Admirația</i> Încurajarea, motivația

Reprezentarea grafică a relației dintre necesitate și comportament



✚ Vulnerabilitățile copilului

Vulnerabilitatea este un concept complex, dificil de cuprins într-o definiție strictă. Ea se referă și la aspecte mai complexe ale securității și sentimentului de siguranță al unei persoane, legate de supraviețuire, siguranță personală, încredere în sine, resurse personale, percepții subiective ale oamenilor a ceea ce cred ei că înseamnă să fii vulnerabil sau rezilient.

Copilul poate fi vulnerabil în mod diferit în diferite situații. Uneori copilul poate deveni victimă sau să comită unele acțiuni antisociale.

Luată ca atare, noțiunea de vulnerabilitate nu este în măsură să se concretizeze, să se pună în evidență. Ea devine un fapt, o realitate ce trebuie luată în seamă numai în relația cu altceva, cum ar fi amenințarea sau riscul.

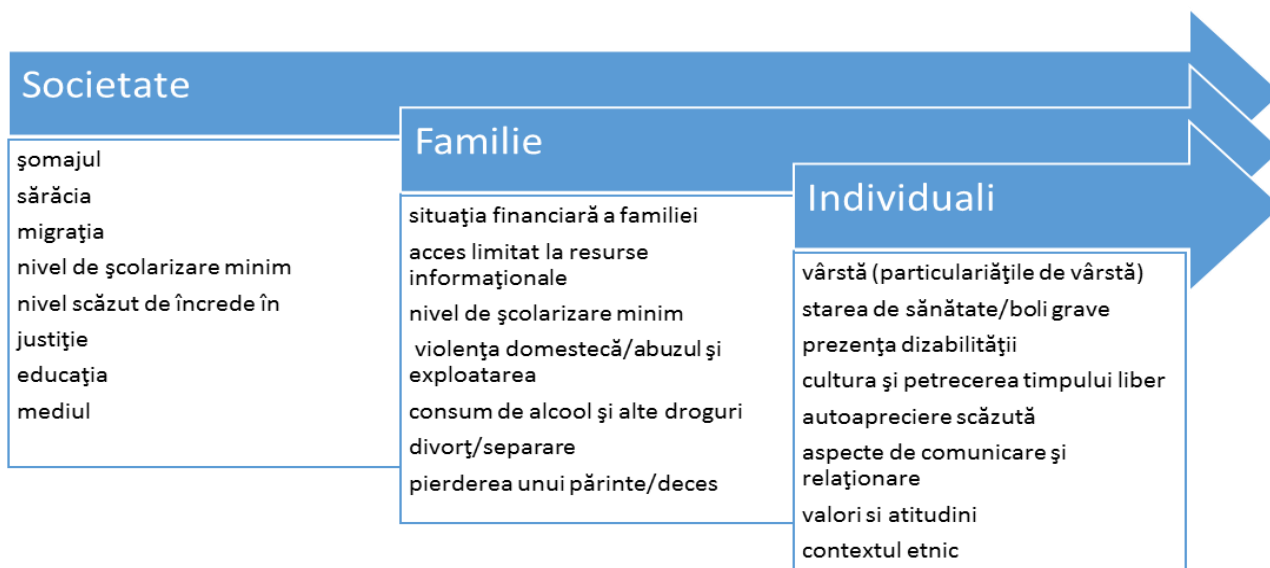
Vulnerabilitatea poate fi privită sub mai multe aspecte:

- Într-un anumit sens, ea poate însemna deschidere - ea poate fi o stare emoțională în care persoana se simte fără apărare.
- Dintr-un alt punct de vedere, vulnerabilitatea poate fi văzută ca o stare dezirabilă, ca semn al unei adaptări sănătoase. De exemplu, *persoana „nu are nimic de ascuns” și trăiește fără bariere și roluri sociale „normale”.*
- Dintr-o altă perspectivă, însă, vulnerabilitatea este percepută ca un comportament de asumare a unui risc. De exemplu, *un copil care se întâlnește cu un potențial agresor este considerat că se află în situație vulnerabilă.*

RISC	VULNERABILITATE
<ul style="list-style-type: none"> ❖ pericol pentru dezvoltarea copilului, ce poate fi de ordin social, economic, psiho-emoțional, afectarea sănătății; ❖ se referă la amenințări (origini/cauze). 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ incapacitatea copilului de a se proteja, lipsa siguranței și protecției; ❖ se referă la subiectul/subiecții expunerii la manifestarea amenințărilor.
Factori de risc pentru copii	Vulnerabilitățile copilului
<ul style="list-style-type: none"> • Abuzul de alcool și alte substanțe în mediul familial/de semeni/comunitate; • Violență/neglijare din partea membrilor familiei/ semenilor/profesiștilor; • Situația economic-socială precară a familiei; • Prejudecăți/stereotipuri/excluderea copilului de către membrii familiei/semeni/profesiști; • Adulții nu pun în prim plan necesitățile copilului; • Incitarea și expunerea prin intermediul Internetului la provocări cu conotație sexuală/pornografică/ violentă; • Probleme de sănătate ale părinților/persoanelor în grija cărora se află copilul (de ex.: dezabilități psihosociale, intelectuale, fizice); • Experiență de rupere a relațiilor sau pierdere; • Acces limitat la resurse informaționale; • Sărăcie, șomaj; • Condiții dificile de viață și acces redus la servicii necesare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile și crizele de vârstă; • Starea de sănătate/ boli grave; • Imagine de sine negativă/ stimă de sine fragilă; • Apartenența la o familie dezorganizată și cu o slabă coeziune; • Imaturitatea emoțională accentuată; • Dificultăți, dezabilități de învățare; • Dezabilități fizice; • Izolare, nesociabil cu semenii; • Dificultăți în comunicare; • Comportament dificil; • Dezabilități psihosociale, intelectuale; • Abuz de substanțe stupefiante/toxice; • Comportament autodestructiv, vătămare proprie; • Contextul etnic.

Indicatorii vulnerabilității

În numeroase cercetări s-a dovedit a fi dificil să se identifice indicatori universali valabili pentru determinarea vulnerabilității. Cu toate acestea, oferim câteva puncte de reper pentru a stabili, fără a avea pretenția de exhaustivitate, factorii de risc care conduc la vulnerabilitate.



Cercetătorii din domeniul psihologiei, cât și sociologiei au realizat, în urma unor cercetări, indicatori de apreciere a gradului de vulnerabilitate:

- grad de vulnerabilitate foarte înalt:* copilul este percepută ca un obiect foarte atractiv pentru un eventual agresor, iar capacitatea de a reacționa adecvat la situația existentă este inadecvată;
- grad de vulnerabilitate înalt (atractivitate moderată):* potențialul agresor este convins că va avea succes, acesta fiind asigurat și de faptul că reacțiile de răspuns sunt scăzute, (contramăsurile de ripostă) neadecvate în totalitate la profilul amenințării;
- grad de vulnerabilitate moderat (atractivitate scăzută):* potențialul agresor nu este deplin convins de succes întrucât există reacție de răspuns, dar adversarul nu dispune de forțe, resurse suficiente, acesta putând constitui un stimulent, o atracție pentru agresor.
- grad de vulnerabilitate scăzut:* vulnerabilitățile existente nu sunt în măsură să încurajeze acțiunea unui eventual agresor. La aceasta mai poate fi atribuită existența unor reacții adecvate tipului de amenințare, existând, totodată, resurse și forțe suficiente și adecvate amenințării.

FACTORII PROTECTORI			
INTERNI (COPII)	EXTERNI		
	Familia/ rudele	Mediul apropiat	Mediul extins
<ul style="list-style-type: none"> • maturitate emoțională; • dezvoltare morală matură; • deprinderi vizibile de siguranță personală; • auto-apreciere 	<ul style="list-style-type: none"> • atașament și interacțiuni pozitive părinte-copil; • organizare și reguli acasă; • relații armonioase în familie; • responsabilități 	<ul style="list-style-type: none"> • relație pozitivă cu adulții; • frecventarea școlii; • participare la activități extrașcolare, hobby-uri; • experiențe pozitive 	<ul style="list-style-type: none"> • implicare în viața comunității.

înaltă; <ul style="list-style-type: none"> • flexibilitate și atașament puternic vizibile. 	acasă.	la școală/grădiniță; <ul style="list-style-type: none"> • relații de prietenie; • responsabilități la școală/grădiniță.
--	--------	--

Pentru satisfacerea necesităților copilului și respectarea drepturilor lui, fie că este victimă, martor sau în conflict cu legea, este necesar de ținut cont de:

- nivelul de risc pentru victimizarea copilului;
- nivelul de risc pentru comiterea infracțiunii/contravenției de către copil.

Pentru planificarea și realizarea intervenției adecvate/prompte, este necesar de luat în considerare nivelul de risc:

Risc înalt – dacă sunt prezenți mulți factori de risc pentru copil și vulnerabilitatea lui este mare;

Risc mediu – dacă sunt prezenți mulți factori de risc pentru copil și vulnerabilitatea lui este redusă;

Risc mic – dacă factorii de risc pentru copil sunt reduși și vulnerabilitatea lui este mare;

Nici un risc – dacă factorii de risc și vulnerabilitățile copilului sunt minime.

Schema: Evaluarea nivelului de risc și necesitatea de intervenție în cazurile copiilor



1.3. PROFILUL COPILULUI ÎN CONTACT CU LEGEA: COPILUL VICTIMĂ, COPILUL ÎN CONFLICT CU LEGEA, COPILUL MARTOR

Factorii de risc pentru copii în contact cu legea

Factorii de risc în situațiile de abuz

<i>Caracteristicile familiei ce prezintă risc de abuz:</i>	<i>Caracteristicile părintelui abuziv:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - conflicte familiale - violență domestică - izolarea rudelor, prietenilor sau altor rude de suport - comportamente de risc în familie (alcool, drog, boli psihice) - familie reconstruită - mamă cu mai mulți parteneri - familie incompletă - familie mare - neînțelegerea părinților în ce privește educația copilului - părinți adolescenți 	<ul style="list-style-type: none"> - lipsa caracterului deschis; - lipsa spontaneității și naturaleței în comunicare; - lipsa încrederii în sine și în ceilalți; - autoapreciere neadekvată; - gelozia față de copilul perceput ca rival; - orgoliul părintelui care vrea să-și afirme autoritatea; - exasperarea față de comportamentul necontrolat al unor copii-problemă; - nivel înalt al obiectiilor și pretențiilor; - tendința spre suspiciune; - tendința de a învinui pe ceilalți în eșecurile proprii; - rigiditatea gândirii, încăpățănare; - probleme de autocontrol, impulsivitate; - iritabilitate, sensibilitate la obide și critici, supărăcios, răzbunător; - instabilitate emoțională; - autoritar, nu acceptă punctul de vedere străin (al copilului); - agresiv, nestăpânit, nerăbdător, orientat spre pedeapsa fizică; - ignoranța și inconstiența părinților față de nevoile de creștere și educare ale copiilor - probleme de sănătate mentală

Factori de risc care țin de personalitatea copilului	Factori de risc socio-economici:
<ul style="list-style-type: none"> - copilul plângăreț - copilul cu probleme comportamentale (inclusiv cu ADHD) - copilul etichetat - copilul nedorit și/sau neplanificat - copilul cu dezabilități - copilul cu insuccese în activitate - copilul care nu satisface așteptările părinților - copil cu temperament dificil - copil în adopție sau în asistență maternală 	<ul style="list-style-type: none"> - sărăcia - șomajul - stresul - suprapopulația - mediu cu zgomote care cresc iritabilitatea - lipsa căminului - venituri mici
Alte cauze care facilitează abuzul asupra copiilor	
<ul style="list-style-type: none"> • Așa este tradiția. „Unde dă mama, crește”, „Bătaia este ruptă din rai”, „Sfântul Nicolai din cui”, „O mamă de bătaie” • Lipsesc cunoștințelor despre consecințele negative ale abuzului asupra dezvoltării copilului. • Copilul este considerat proprietate a adultului. Copilul nu este văzut ca o personalitate cu drepturi depline. „Eu i-am dat zile, eu i le iau”, „Eu l-am făcut, eu îl omor”. • Adultul este incapabil să-și controleze propriul comportament. Programul încărcat la serviciu, avalanșa treburilor casnice, lipsurile materiale, grija zilei de mâine etc. produc o tensiune nervoasă, pe care unii părinți o descarcă asupra copiilor. 	

Factorii de risc ce favorizează săvârșirea infracțiunii/ contravenției în cazul copilului

<p>Mediul familial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disfuncționalitate familială: familii cu mulți copii, cu venituri intermitente sau sub medie; mediu conflictogen/ în care părinții sunt absenți; nivelul redus de școlarizare al părinților; starea precară de sănătate a părinților; • competențele reduse ale părinților/persoanei în grija căruia se află copilul în identificarea și satisfacerea necesităților copilului; • competențele reduse ale părinților/persoanei în grija căreia se află copilul privind disciplinarea pozitivă a copilului; • preponderența stilurilor parentale permisiv și indiferent/ autoritar-violent; • lipsa supravegherii copilului de către părinți/ persoana în grija căruia se află copilul; 	<p>Mediul școlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implicarea redusă a copilului în activitățile extrașcolare; • motivarea redusă a copilului întru participarea activă în mediul școlar. <p>Mediul social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • implicarea redusă a instituțiilor din domeniul protecției copilului în asigurarea protecției copilului în conflict cu legea; • influența negativă a emisiunilor și filmelor cu scene de violență, jocurilor video/internet asupra copilului – situație ce poate influența, alimenta starea infracțională, incitând copiii la săvârșirea unor fapte antisociale.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • antecedente penale/comportament deviant al părinților/ persoanelor în grija cărora se află copilul; • recăsătorirea persoanelor văduve sau divorțate, poate exercita o influență negativă asupra copiilor din familii anterioare; • situațiile de violență/neglijare atât asupra copilului, cât și între membrii familiei. 	
--	--

**COPILUL NU SE NAȘTE INFRACTOR.
COMPORTAMENTUL DEVIANT POATE FI O CONSECINȚĂ
A RĂSPUNSULUI ADULȚILOR LA NECESITĂȚILE LUI DE DEZVOLTARE.**

<i>Factorii de risc individuali</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • atitudine, concepții antisociale/pro criminale: • nesubordonarea față de regulile și normele din cadrul familiei/instituției de învățământ/ comunitate; • lipsa de interes față de cerințele și obligațiile școlare; • temperament și personalitate: tendințe agresive, egocentrism, incapacitatea de a soluționa conflictele în mod constructiv, lipsa autocontrolului; • antecedente de comportament antisocial și incapacitatea de a învăța din experiențele negative; 	<ul style="list-style-type: none"> • asocierea la semenii cu comportament deviant; • preluarea modelor de comportament antisocial din mediul familial/social; probleme de sănătate mentală; • întârziere în dezvoltarea intelectuală; • stări afective ca efecte la bolile somatice (depresie, anxietate, stare de tensiune, ostilitate, atitudine disperată, ură); • lipsa sentimentului de vinovăție; • incapacitatea de a forma relații bazate pe afecțiune și respect; • incapacitatea de a se adapta mediului școlar; • stereotipizarea sau discriminarea la care a fost supus din varii motive.

 **Consecințele evenimentelor traumatizate pentru copil**

*Caracteristici dependente de dezvoltare ale răspunsului copiilor la evenimente traumatice
(Pynoos & Nader, 1993, DeWolfe, 2001)*

Copilăria timpurie (0-3 ani) și vârsta preșcolară (3-6 ani)	Vârsta școlară (6-11 ani)
<ul style="list-style-type: none"> • neajutorare, pasivitate, lipsa responsivității • frică generalizată; • stare de confuzie – inclusiv cognitivă; • dificultăți în a vorbi despre eveniment, lipsa verbalizărilor; 	<ul style="list-style-type: none"> • responsabilitate, vină; • joc traumatic repetitiv; • emoții negative la stimuli care amintesc de traumă; • tulburări de somn, coșmaruri;

<ul style="list-style-type: none"> • dificultăți în identificarea emoțiilor; • tulburări de somn, coșmaruri; • anxietate de separare, comportamente de „agățare” în raport cu adulții de referință; • regresie (enurezis, pierderi ale abilităților motorii sau lingvistice); • durere/doliu psihologic legat de abandonul copilului de către adultul de referință; • acuze somatice (dureri de stomac/ de cap); • tresărire la sunete puternice/neobișnuite; • „înghețare”, imobilizare bruscă a întregului corp; • neliniște, plâns excesiv; • reacție de evitare, răspunsuri de alarmă la stimuli vizuali sau senzații fizice legate de traumă. 	<ul style="list-style-type: none"> • îngrijorare legată de securitatea proprie/ a celorlalți, preocupări legate de pericole potențiale; • comportamente agresive, accese de furie; • refuz/abandon școlar; • îngrijorare sau grijă excesivă pentru ceilalți; • modificări bruște/neobișnuite în comportament, labilitate emoțională; • simptome somatice (dureri); • anxietate evidentă, frică generalizată • regresie comportamentală; • pierderea interesului pentru activități; • confuzie, înțelegerea inadecvată a evenimentelor traumatice; • explicații magice pentru a „umple golurile” în înțelegerea evenimentelor; • incapacitate de concentrare, scăderea performanței școlare.
--	---

Preadolescență și adolescență (12-18 ani)	
<ul style="list-style-type: none"> • conștiință de sine exacerbată; • acte de punere în pericol a propriei vieți; • revoltă, rebeliune acasă sau la școală; • modificări bruște în relațiile cu ceilalți; • depresie, izolare socială; • declin în performanța școlară; • comportament de tip acting-aut determinat de traumă: acting aut sexual, comportamente de risc; • focalizare pe sine accentuată; 	<ul style="list-style-type: none"> • efort de a se distanța de sentimentele de rușine, vină, umilire; • implicarea în activități, compulsiv sau distanțarea de ceilalți pentru a-și gestiona tensiunea emoțională; • vulnerabilitate la accidente; • dorința de răzbunare, răspunsuri la traumă orientate pe acțiune; • tulburări de somn, tulburări alimentare, coșmaruri

Principalii indicatori care arată că un copil trăiește într-un mediu familial caracterizat de violență (Rădulescu, 2001):

0 – 3 ani	4 – 8 ani	9 – 13 ani
<ul style="list-style-type: none"> • eșecuri • lipsa abilităților limbajului • dezvoltare motorie lentă • crize de furie excesivă • agitație în somn, tremur nocturn • balans al capului 	<ul style="list-style-type: none"> • verbalizarea fricii și a mâniei • agresivitate • plictiseală, tristețe, pasivitate • comportament autodistructiv, înclinație spre accidente; • fuga de acasă • absenteism școlar • dificil de supus disciplinei școlare; 	<ul style="list-style-type: none"> • agresivitate • lovește mama, frații • rănește / omoară animalele • depresie, sentiment de neputință, tentative suicidare • poate să înceapă consumul de substanțe (droguri, alcool) • lipsa relațiilor de egalitate pozitive

<ul style="list-style-type: none"> teama exagerată de separare 	<ul style="list-style-type: none"> neliniște excesivă somnambulism, coșmaruri, insomnii, teama de a merge la culcare lipsa motivației întârzieri în dezvoltarea limbajului întârzieri în dezvoltarea motorie sadic cu animalele rolurile sunt inversate: copilul tutelează adultul; dureri somatice: dureri de cap, de stomac, guturai cronic, alergii; teamă de contactul fizic inițiat de părinți sau de alte persoane. 	<ul style="list-style-type: none"> implicare în găști izolare autoimpusă absenteism școlar minciuni comportament antisocial identificare puternică cu rolurile de sex rolurile sunt inversate: copilul tutelează adultul; se află permanent în căutarea hranei, a unor lucruri, avantaje, servicii;
---	--	---

Simptome generale care apar în toate tipurile de maltratare:

- *Întârzieri în dezvoltare*, care înseamnă că un copil nu atinge nivelurile de dezvoltare așteptate, cum ar fi să înceapă să meargă sau să se socializeze.
- *Regresia*, care constă în pierderea abilităților după ce acestea au fost achiziționate și revenirea la un nivel anterior de dezvoltare.
- *Încetinirea/oprirea creșterii*, adică paternul de creștere al copilului nu este în limitele normale pentru vârstă. Atât greutatea cât și înălțimea pot fi afectate. Cele mai multe cazuri de încetinire a creșterii sunt rezultatul problemelor în îngrijirea primară a copilului sau în starea socială și emoțională a persoanei de îngrijire.
- *Interacțiunea anormală părinte-copil*. Copiii pot fi deosebit de sensibili la stările sufletești ale părinților lor și încearcă să atenueze orice potențial conflict. Adesea, acest lucru ia forma unei inversări de roluri, copilul fiind deosebit de atent la părinte și răspunzând stărilor acestuia. Copiii maltratați pot, de asemenea, să se teamă de părinții lor.
- *Sănătate mintală afectată*, cum ar fi exprimarea unei stime de sine scăzute, anxietate, depresie sau tentative de suicid.
- *Declin brusc în performanța școlară*.
- *Comportament problematic sau inadecvat*. În unele cazuri, în special, la copii mici, se poate observa o neliniște/agitație neobișnuită, teamă, lipsa de interes în activități. Alte comportamente pot fi dezorganizate. Acestea sunt adeseori învățate; copiii acționează în funcție de ceea ce au văzut sau au trăit, cum ar fi violența sau activitate sexuală.
- *Emoțiile și sentimentele trăite*: culpabilitate, frică, nedreptate; unii considera că nu merită iubirea adultului, că nu este dorit, acceptat, iubit; unii au tendința de răzbunare mai târziu; unii au tendința de a imita comportamentul violent în interacțiunile cu ceilalți.

✚ Profilul de personalitate al copilului în contact cu legea: victimă, martor, copil în conflict cu legea

Semne imediate. Consecințele violenței/neglijării față de copii

<i>Tipul de abuz</i>	<i>Semne fizice</i>	<i>Semne afectiv-comportamentale</i>	<i>Consecințe în plan emoțional</i>	<i>Consecințe în plan social</i>
<i>Neglijare</i>	<ul style="list-style-type: none"> • înfățișarea obosită, somnoroasă; • neîngrijirea igienică; • reținere în dezvoltarea fizică; • îmbolnăviri frecvente; • reținere în dezvoltarea motorie și a limbajului. 	<ul style="list-style-type: none"> • stare confuză; • neconștientizarea situației. 	<ul style="list-style-type: none"> • cerința căldurii, afecțiunii și atenției; • oboseală, adormire la lecții, lipse nemotivate; • neîncredere în sine; • complexe de inferioritate; • tendințe de răzbunare. 	<ul style="list-style-type: none"> • permanent este flămând; • furturi, tendința de a cerși mâncare; • agresivitate și impulsivitate; • comportament antisocial, până la vandalism.

<i>Violență psihologică</i>	<ul style="list-style-type: none"> • dezvoltarea fizică și intelectuală întârziată; • ticuri, enurezis; • expresia facială tristă; • schimbări neașteptate a comportamentului, a dispoziției; • tulburări somatice diverse. 	<ul style="list-style-type: none"> • stima redusă de sine, • timiditate, • sentimente de vinovăție, • interiorizare, neîncredere, • ostilitate, nefericire, anxietate, • dezvoltarea unui nucleu de manifestări nevrotice, • tendințe autoagresive sau heteroagresive; • eșec permanent; • manifestări agresive, iritabile, • inhibiție socială, • dificultăți de adaptare (refuzul grădiniței sau fobie școlară) • dificultăți de comunicare; • dificultăți în a se exprima prin joc. 	<ul style="list-style-type: none"> • reacții excesive de teamă, furie, anxietate, depresie; • dificultăți de exprimare și control al emoțiilor; • întârzie în dezvoltarea sentimentului de sine, a maturizării emoționale și a capacității empatice. 	<ul style="list-style-type: none"> • pasivitate sau activism puternic; • agresivitate; • comportament de evitare și retragere; • insucces școlar, • fuga de acasă, • acte antisociale, • dificultăți de adaptare durabile repetate într-un mediu nou (familie personale, grădinița, școala), • lipsa de inițiativă, de creativitate, de autonomie, • anxietate de anticipare personale la vârsta adultă.
-----------------------------	--	---	---	---

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Violență fizică</p>	<ul style="list-style-type: none"> • leziuni corporale, cu caracter specific (vânătași, piele zgâriată, semne de la mușcături, amprente ale degetelor, curelei, arsuri de țigară, fier de călcat etc.); • leziuni ale organelor interne sau ale oaselor (fracturi, ce nu pot fi consecință a accidentelor); • semne oculare (hemoragii a retinei, conjunctivale, edeme orbitale); • sindrom de deces subit; • somnolență, vise, coșmar; 	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestări comportamentale: nu vrea să se așeze; motivează ciudat urmele de pe corp /nu-și amintește cauza lor; evită orice confruntare cu părintele; pare excesiv de docil; împietrit ori bizar; hipervigilent, cu reacții de apărare fizică nemotivate; manifestă teribilism și violență în relațiile interpersonale; • atitudini provocatoare, din nevoia disperată de a atrage atenția; comportamente dezordonate. • Trăiri emoționale: neîncredere; teamă; curiozitate scăzută sau absentă; vigilență anxioasă; copil "meduzat" (înlemnit) față de anturaj; dificultăți de contact interpersonal; frica de separare; vulnerabilitate la situații stresante; dificultăți de autocontrol; • Dificultăți de înțelegere/dificultăți de învățare. 	<ul style="list-style-type: none"> • sentimentele de inferioritate; • comunicarea dificilă, marcată de violență. • violența este trăită ca o modalitate de schimb, ca un atașament interpersonal, mai ales dacă a fost un model parental de agresivitate; • sensibilitate la atingeri și contacte fizice cu adulții; • tentative de suicid. 	<ul style="list-style-type: none"> • tendința de a ascunde cauza traumei; • singurătate, lipsa prietenilor; • negativism, agresivitate, comportament crud cu animalele; • comportament autodestructiv, își provoacă răni, arsuri, etc.; • ca adult va adopta atitudini masochiste (caută să-și provoace propria suferință).
--	--	---	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Violență sexuală</p>	<ul style="list-style-type: none"> • traumatism genital, anal sau uretral; • hemoragii genitale sau anale; • prurit genital sau anal; • infecții sau secreții genitale; • constipație cronică, defecație dureroasă; • dureri abdominale; • graviditate; • coșmaruri; • inapetență. 	<ul style="list-style-type: none"> • sentimentul culpabilității; • rușine, frica, pedeapsa; • degradarea imaginii de sine; • sentiment de murdărire corporala; • teama de deteriorarea sexuală și a reproducerii; • ostilitate, furie, depresie; • tendințe suicidare; • regresie; • agresiune fata de alte personale; • pierderea deprinderilor sociale; • letargie, nepăsare față de sine; • postura corpului exprimând copleșire, greutate; • tendința de confesare (la fete) sau ascunderea cu obstinație a secretului dureros. 	<ul style="list-style-type: none"> • stres posttraumatic; • distorsiuni /deformări cognitive; • tulburări emoționale, depresie, anxietate; • disociere; • tendințe de autodistrugere, izolare; • introversiune; • distorsionarea imaginii de sine. 	<ul style="list-style-type: none"> • coșmaruri nocturne, fobii; • jocuri sexuale, improprii comportamentului copilului; • tendința de a-și acoperi, ascunde total corpul; • tentative de suicid; • probleme în relațiile cu cei din jur; • probleme sexuale la vârsta de adult; • abuz de substanțe; • prostituție, contacte sexuale întâmplătoare; • dificultăți în alegerea partenerului și în rolul de părinți
---	---	--	---	--

Exploatare prin muncă	<ul style="list-style-type: none"> • dureri de cap, abdominale, de spate; • stare de slăbiciune generală, istovire datorată unui efort fizic/ intelectual intens; • tremur; • insomnia sau hipersomnie. 	<ul style="list-style-type: none"> • absenteism școlar; • fuga de acasă; • frica de adulți; • caută prilej de ceartă; • este provocator; • nervozitate; • stare depresivă; • pierderea interesului pentru activități care înainte produceau plăcere; • auto-învinovățire; • auto-compătimire; • sentiment de neajutorare; • stimă de sine scăzută; • agitație, neliniște; • disperare 	<ul style="list-style-type: none"> • subdezvoltare fizică; • afecțiuni somatice, traumatisme, inflamații, obstrucții sau alte procese anormale. • labilitate emoțională; • stimă de sine fragilă. 	<ul style="list-style-type: none"> • abandon școlar • tentative de suicid; • agresiune și violență; • vagabondaj; • consum de substanțe; • comportamente antisociale.
-----------------------	---	---	---	---

Profilul de personalitate al copilului în conflict cu legea:

- Criza de originalitate îl va împinge pe adolescentul nesigur, nepregătit să alerge după senzații tari, să șocheze, provocând, la rândul său, senzații similare anturajului și părinților, Tendința spre aventură și teribilism.
- Trăsături ce îl consideră „imatur caracterologic”, cum ar fi:
 - toleranță scăzută la frustrare,
 - autocontrol deficitar,
 - impulsivitate și agresivitate,
 - subestimarea gravității greșelilor și a actelor disociate și antisociale comune,
 - nedezvoltarea sentimentelor morale și a motivelor superioare de ordin social,
 - indiferența și disprețul față de activitățile sociale utile, cum este învățatul și munca,
 - opoziție față de normele juridice, morale și respingerea acestora,
 - devalorizarea de sine și aderarea la statusul de delincvent,
 - imaginea falsă despre autonomia și libertatea individuală,
 - percepție deformată a vieții și relațiilor interpersonale, prezentului și viitorului.
 - tendințe de răzbunare; unele acțiuni sunt obsesiv planificate.
- Memoria este puternic colorată emoțional. Memoria imediată prevalează memoria de durată.

- Tulburările de percepție spațială și temporală determină înregistrarea și fixarea incorectă a dimensiunilor spațio-temporale.
- Prezintă un comportament deviant, este ostil la dialog, răspunde vag și lacunar, comunică greu și monosilabic.
- Se valorizează forța, curajul, banii, solidaritatea într-o infracțiune, grija de a-și apăra reputația în public.
- Tendința de a reacționa fizic în caz de conflict, lipsa respectului pentru autoritate, utilizarea violenței pentru scopuri imediate.
- Derularea evenimentelor în prezent, fără a anticipa consecințele pe termen mediu sau lung ale anumitor comportamente, ignore viitorul și planificarea.
- Credința că datorită vârstei sunt invulnerabili față de diferite boli, respect interes scăzut față de comportamente sănătoase sau prevenirea riscurilor.
- Angajarea în comportamente de risc (fumat, consum de alcool, droguri, etnobotanice).
- Comportamente autoagresive: tatuaje, tăieturi, arsuri cu țigara, idei/ tentative de suicide.
- Nivel redus de școlarizare, absenteism/ abandon școlar,
- Relații de prietenie cu persoane de vârstă mai mare, cu preponderență din vecinătate/ din cartier sau din colegii de școală.
- Incapacitatea gestiunii timpului liber: cel mai adesea sunt cu „prieteni” în activități „de distracție”. Aici se întăresc motivațiile infracționale.
- Frica dominantă de a nu fi descoperit, devine „paralizantă”, ceea ce duce la greșeli care îl pot trăda.

Profilul de personalitate al copilului martor:

- violența este percepută direct (când au loc în câmpul lor de percepție) sau indirect (când copiii știu că au loc acte de violență)
- teama copilului, căruia îi este frică de faptul că declarațiile sale adevărate vor atrage răzbunarea persoanelor interesate;
- un sentiment de vinovăție foarte mare și un cod emoțional dezorganizat;
- stimă de sine scăzută și subestimarea persoanei proprii;
- anxietate intensă, disperare;
- sunt conștienți de ceea ce se întâmplă, confuzi în același timp și neîncrezători pentru a denunța;
- sunt compromise bunăstarea, dezvoltarea și capacitatea de interacțiune funcțională la nivel personal și social în comunitate
- semne de disconfort: stres, depresie, frustrare, tensiune;
- copierea comportamentelor adulților;
- dificultăți la școală și dificultăți de concentrare,
- nivel redus de empatie;
- pe termen lung, există un risc ridicat de consum de droguri și alcool sau de imitare a comportamentelor violente învățate;
- formarea unor percepții și atitudini discrepante față de sine, lume și viață;
- risc crescut de tulburare mentală;
- risc crescut de suicid;

- risc crescut de a dezvolta comportamente violente la maturitate, de multe ori devenind ei înșiși agresori sau dimpotrivă, de a dezvolta comportamente de supunere, devenind victime.

Situațiile în care copilul prin expunerea directă sau indirectă devine martor:

- Violența în familie;
- Interacțiuni abuzive ale părinților care sunt în divorț;
- Acțiuni agresive între semeni (preadolescenți, adolescenți);
- A fi obligat de a lua parte la acțiuni de violente;
- Acțiuni agresive, violente în cadrul școlii în relația profesor-elev;
- Acțiuni agresive, violente, infracțiuni în mediul social (stradă, cafenea, bar, discotecă, etc.)
- Infracțiuni planificate de „prieteni” din gașcă;
- Infracțiuni săvârșite de personale străine în spațiul apropiat locului de trai;
- Atunci când sunt manipulați pentru a realiza careva acțiuni antisociale sau a participa la acestea.

Surse:

Banciu, D. și Pușcaș, M. (2006) „Minorul în conflict cu legea. Delincvent sau victimă?” În Revista de Criminologie, de Criminalistică și de Penologie. Nr.3, pp. 1-20.

Gavriliuț Brustur, G. I. (2013) Factori sociopsihologici explicativi și predictivi ai delincvenței juvenile și reinsertiei sociale. Rezumat teza de doctorat. Cluj: Universitatea Babeș- Bolyai

CAPITOLUL II. POLITICA DE PROTECȚIE A COPILULUI

2.1. POLITICA DE PROTECȚIE A COPILULUI ȘI RESPONSABILITĂȚILE ANGAJAȚILOR POLIȚIEI ÎN PROTECȚIA COPILULUI

Sistemul de protecție a copilului în RM

Sistemul de protecție a copilului reprezintă principiile, procedurile, instituțiile, cadrul normativ-juridic, specialiștii, metodele și tehnicile orientate la promovarea și protecția drepturilor copilului.

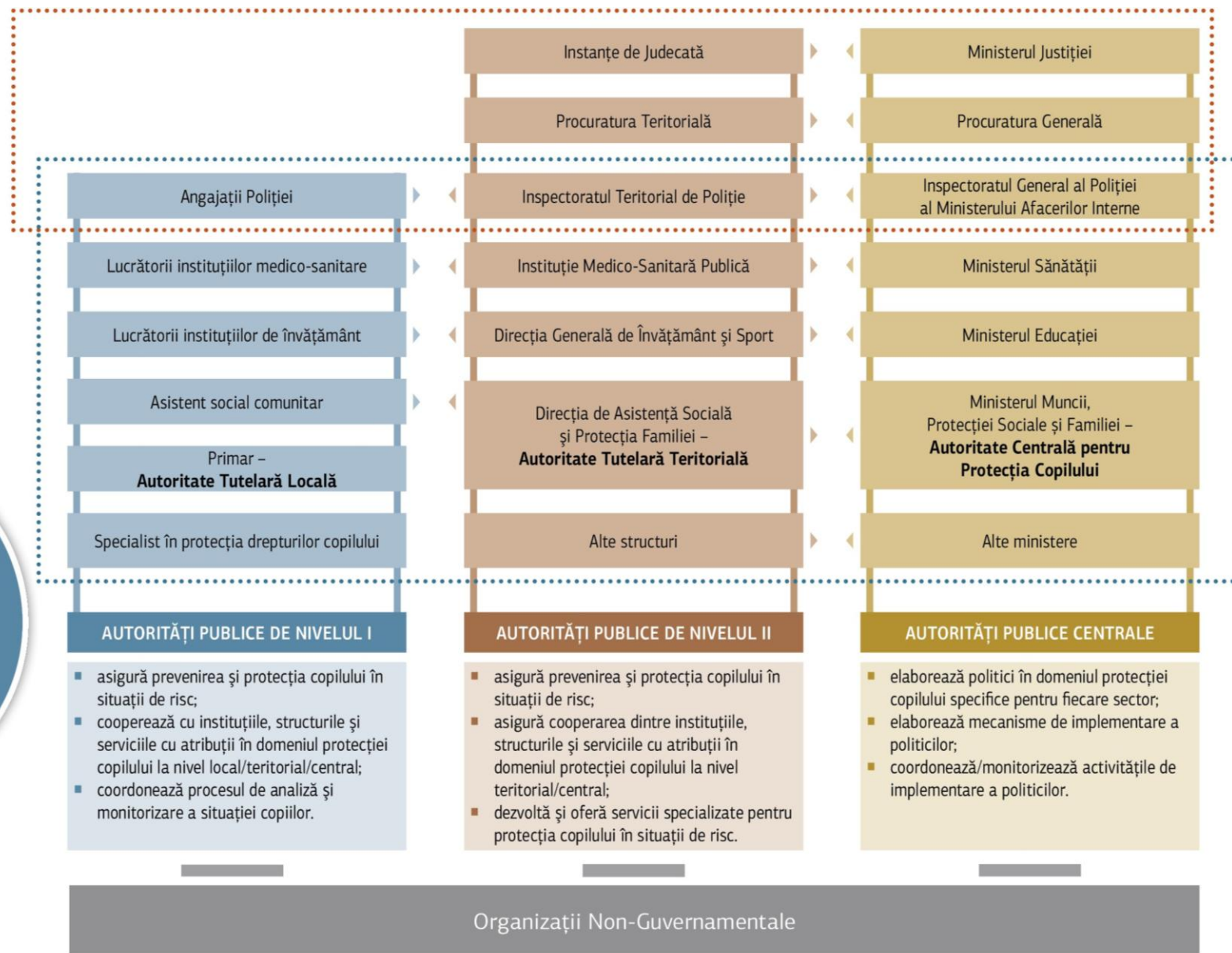
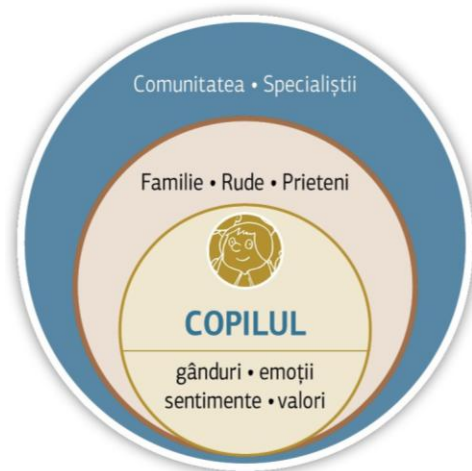
Mai jos este sunt exemplificate sisteme de protecție a copilului la general:



Principiile de bază a politicii de protecției a copilului:

- Nediscriminarea copiilor (art. 2, Convenția ONU cu privire la drepturile copilului)
- Interesul superior al copilului ((art. 3, Convenția ONU cu privire la drepturile copilului)
- Copiii au dreptul la viață, supraviețuire și dezvoltare (art. 6, Convenția ONU cu privire la drepturile copilului)
- Respectarea opiniilor copilului (art.12, Convenția ONU cu privire la drepturile copilului)
- Justiția copilului (art. 40, Convenția ONU cu privire la drepturile copilului)

CE REPREZINTA SISTEMUL DE PROTECȚIE A COPILULUI ÎN REPUBLICA MOLDOVA?



Sistemul de Justiție

Sistemul Social

Notă:

Organizațiile non-guvernamentale, societatea civilă (ONG) - sunt instituții care lucrează independent față de activitatea Guvernului, scopul cărora este de a promova valori și inițiative în cadrul societății și de a reprezenta sau a lucra spre interesele membrilor săi. De obicei, acestea au propria viziune și misiune, ținând spre binele societății. La nivel mai larg și pe termen lung acestea își doresc să aducă o schimbare în societate, prin activități, acțiuni și proiecte specifice domeniului lor de activitate.

Activități desfășurate:

- implicare activă în soluționarea problemelor cu care se confruntă statul;
- participare în procesele de dezbatere a politicilor;
- prestare a serviciilor publice;
- administrarea bunurilor publice și, nu în ultimul rând;
- monitorizarea acțiunilor întreprinse de stat.

Pentru consolidarea eforturilor în domeniul protecției copilului, legislativul a aprobat **Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți**, prin care sunt stabilite procedurile de identificare, evaluare, asistență, referire, monitorizare și evidență a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, precum și autoritățile și structurile responsabile de aplicarea procedurilor respective.

Conform art. 20 al Legii vizate, angajații autorităților publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, organelor de drept în conformitate cu mecanismul de cooperare intersectorială aprobat de Guvern **sînt obligați**:

1. **să transmită autorității tutelare competente sesizările privind copiii aflați în situație de risc, precum și cele privind cazurile de abuz, neglijare sau exploatare a copiilor în cadrul serviciilor sociale, al instituțiilor medicale, educaționale, culturale** (fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului aprobată prin Ordinul interministerial nr. 153/1043/1042/293 din 08.10.2014).
2. **să participe la activitatea echipelor multidisciplinare în procesul de evaluare inițială și complexă a situației copilului la solicitarea autorității tutelare locale, precum și la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență** (conform subpct. 21 al pct. 5 al Hotărârii Guvernului nr. 270 din 08.04.2015 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, **echipa multidisciplinară** este un grup convocat de specialistul în protecția drepturilor copilului sau, în lipsa acestuia, de către asistentul social comunitar, compus din profesioniști din diferite domenii, cu atribuții în protecția copilului, care colaborează la prevenirea și soluționarea cazurilor de violență, neglijare, exploatare și trafic).
3. **să realizeze măsuri de prevenire a situațiilor de risc pentru copii** (conform pct. 39 al Hotărârii Guvernului nr. 270 din 08.04.2015 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și

monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, conducătorii instituțiilor medico-sanitare, de educație, organelor de ocrotire a normelor de drept, protecție a drepturilor copilului și de asistență socială, indiferent de forma juridică de organizare, inspectoratul de stat al muncii, altor autorități și instituții publice cu atribuții în domeniul protecției copilului sînt obligați să acorde suport în organizarea activităților de informare a copiilor și părinților, persoanelor în grija cărora se află copiii, membrilor comunității privind modul de sesizare a cazurilor suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic al copiilor, precum și cadrul legal în domeniu și să pună la dispoziția copiilor informații, mijloace și instrumente, inclusiv care asigură anonimatul, specifice vârstei și gradului de maturitate al acestora, pentru a raporta cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic din partea semenilor și adulților).

Nemijlocit, conform pct. 40 al H.G. nr. 270 din 08.04.2014, **autoritățile tutelare teritoriale și locale** promovează activități de prevenire și identificare timpurie a copiilor expuși riscului de violență, neglijare, exploatare și trafic, prin:

1. organizarea activităților de prevenire primară, secundară și terțiară a violenței, neglijării, exploatării și traficului în rândul copiilor, ținându-se cont de particularitățile de vîrstă și de capacitățile de dezvoltare, precum și în rândul părinților/persoanelor în grija cărora se află copiii;
2. monitorizarea familiilor defavorizate, în care se produc conflicte familiale, pentru a putea sesiza evoluția relațiilor interpersonale și starea psihoemoțională din cadrul familiei;
3. monitorizarea copiilor plasați în diverse servicii sociale;
4. informarea copiilor în situație de risc și familiile acestora despre asistența socială de care pot beneficia.

Instituțiile medico-sanitare (pct. 41 al HG vizate) promovează activități de depistare timpurie a copiilor expuși riscului de violență, neglijare, exploatare și trafic, precum și de prevenire a riscurilor, prin:

1. organizarea activităților de prevenire primară a violenței, neglijării, exploatării și traficului în rândul copiilor, ținându-se cont de particularitățile de vîrstă și de capacitățile de dezvoltare, precum și în rândul părinților/persoanelor în grija cărora se află copiii;
2. monitorizarea și evaluarea de către medicii de familie/asistenții medicali de familie a copiilor în situație de risc, prin realizarea vizitelor la domiciliu;
3. consultarea părinților/ persoanelor în grija cărora se află copiii, viitorilor părinți în vederea identificării necesităților de îngrijire adecvată a copiilor, prevenirii violenței, neglijării, exploatării și traficului.

Instituțiile de învățămînt preșcolar, primar, secundar, artistic și sportiv, mediu de specialitate, instituțiile rezidențiale de orice tip (pct. 42 al HG) promovează activități de prevenire și de identificare timpurie a copiilor expuși riscului de violență, neglijare, exploatare și trafic, prin:

1. acordarea suportului în organizarea activităților de prevenire primară a violenței, neglijării, exploatării și traficului în rândul copiilor, ținându-se cont de particularitățile de vîrstă și de capacitățile de dezvoltare, precum și în rândul părinților/persoanelor în grija cărora se află copiii;
2. asigurarea securității încăperilor, terenurilor și locurilor aferente instituției de învățămînt.

Cooperarea intersectorială în protecția copilului

A lucra singur cu copilul și familia sa în cadrul oferit de instituții este o dorință greu realizabilă. Pericolul identificării incorecte e mai mare atunci când se lucrează numai pe baza propriilor observații, percepții.

Când mai multe persoane sunt implicate în soluționarea cazului, este ușor să se retragă parțial și să lase responsabilitatea principală altora. Există pericolul dispersării responsabilității. Presiunea priorităților poate afecta și ea eficiența intervenției, ceea ce se poate evita printr-o cooperare strânsă între servicii. Pentru asigurarea protecției copilului, angajații Poliției cooperează cu următorii specialiști în domeniu:

- **administrația publică locală de nivelul II** – în cazul când copiii sunt depistați practicând vagabondajul, cerșitul, prostituția, trăiesc în stradă sau părinții cărora refuză să-și exercite obligațiile părintești privind creșterea și îngrijirea copiilor, în vederea responsabilizării părinților de a-și îngriji copii și de a le asigura o dezvoltare fizică, mintală, spirituală, morală și socială adecvată, participă la necesitate la ședințele Comisiei pentru protecția copilului în contextul Hotărârii Guvernului nr. 1177 din 31.10.2007 cu privire la aprobarea Regulamentului cadru de activitate a acesteia;
- **biroul de probațiune** – prin solicitarea participării consilierului de probațiune pentru minori la desfășurarea orelor de prevenire a fenomenului infracțional cu copiii delincvenți instituțiile de învățământ pentru prevenirea săvârșirii de noi infracțiuni, implementarea programelor și activităților de resocializare în privința minorilor în familie/comunitate, în contextul prevederilor alin. 1 art. 20 al Legii nr. 8 din 14.02.2008 cu privire la probațiune și a Acordului de colaborare a Oficiului Central de Probațiune și Inspectoratul General al Poliției nr. 34/4-2441 din 09.12.2014.
- **autoritatea tutelară locală** - prin informarea imediată prin telefon, iar în decurs de 24 ore - expedierea fișei de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului; în același context, participă la evaluarea inițială/complexă a situației copilului, în calitate de membru a echipei multidisciplinare; poate realiza interviul de protecție dacă este cel care inspiră încredere copilului și este desemnat de către membrii echipei multidisciplinare; participă la aplicarea măsurilor urgente de protecție a copilului de către autoritatea tutelară locală; monitorizează în cooperare cu membrii echipei multidisciplinare, familiile care prezintă diverse riscuri pentru copii și îi informează pe aceștia despre cadrul legal în domeniul protecției copilului.
- **lucrătorul medical din localitate/ instituțiile medico-sanitare** – prin informarea și solicitarea serviciului de asistență medicală de urgență, în cazul în care există pericol iminent pentru viața sau sănătatea copilului, copilul a comis o tentativă de suicid; prin solicitarea efectuării examinării medico-legale sau după caz, examinării psihiatrico-legale; prin solicitarea participării la desfășurarea sesiunilor comune de informare pentru prevenirea consumului de alcool, substanțe interzise, informarea despre daunele și consecințele fumatului.
- **instituțiile de învățământ** – prin solicitarea participării pedagogului/psihologului în cadrul procedurilor legale de audiere, expertize în care este implicat copilul; solicitarea de a efectua raportului de evaluare psihologică a copilului, în vederea constatării existenței semnelor/consecințelor violenței, neglijării, traficului și exploatării de către psihologi cu specializare și experiență în domeniu.

De asemenea, angajatul Poliției participă la întocmirea și realizarea planului individualizat de asistență, asumându-și responsabilități, conform competenței, după cum urmează:

1. monitorizează, în cooperare cu membrii echipei multidisciplinare, situația copilului și familiei acestuia în vederea prevenirii situațiilor repetate de violență, neglijare, exploatare și trafic pînă la soluționarea definitivă a cazului;
2. monitorizează respectarea de către abuzator a prevederilor ordonanței de protecție și respectarea măsurii preventive de arest la domiciliu;
3. asigură evidența nominală a abuzatorilor;
4. cooperează cu echipa multidisciplinară în vederea asigurării participării unui pedagog/psiholog/psihopedagog la procedurile legale de audiere, expertize în care este implicat copilul;
5. asigură protecția victimelor violenței în familie și supraveghează executarea ordonanței de protecție.

Rolul și responsabilitățile angajaților Poliției în protecția copilului

În conformitate cu prevederile art. 2 al Legii nr. 320 din 27.12.2012 *cu privire la activitatea Poliției și statutul polițistului*, Poliția este o instituție publică specializată a statului, în subordinea Ministerului Afacerilor Interne, care are misiunea de a apăra drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei prin activități de menținere, asigurare și restabilire a ordinii și securității publice, de prevenire, investigare și de descoperire a infracțiunilor și contravențiilor.

Aliniatul 1) al art. 18 al Legii vizate, stipulează că Poliția apără viața, integritatea corporală, sănătatea și libertatea persoanei, proprietatea privată și publică, alte drepturi legitime ale persoanei și comunității, exercitând atribuțiile de: prevenire a infracțiunilor și contravențiilor; investigare a infracțiunilor și contravențiilor, urmărirea penală; menținerea, asigurarea și restabilirea ordinii și securității publice, protecția drepturilor și a intereselor legitime ale persoanei și comunității; asigurarea îndeplinirii justiției, precum și asistența populației și a autorităților administrației publice locale.

Astfel, legislatorul a investit angajații Poliției cu un șir de împuterniciri prevăzute la art. 25 al Legii menționate supra, menite să apere drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei, inclusiv a copiilor. Categoriile specifice din cadrul angajaților poliție care interacționează în mod frecvent și lucrează cu copiii sunt:

1. **Ofițerul de urmărire penală** este persoana care, în numele statului și în limitele competenței sale, efectuează nemijlocit urmărirea penală în cauze penale și exercită alte activități prevăzute expres de lege, iar în exercitarea atribuțiilor sale, ofițerul de urmărire penală este independent, se supune numai legii, indicațiilor scrise ale conducătorului organului de urmărire penală, ale procurorului și hotărârilor instanței de judecată, emise în limitele competenței lor și în conformitate cu legislația în vigoare. Controlul asupra respectării dispozițiilor legale în efectuarea urmăririi penale, în conformitate cu legislația în vigoare, se exercită de judecată și de procuror.
2. **Ofițerul de investigații** asigură, prin măsuri speciale de investigație și prin acțiuni procesual-penale, exercitate în condiții legale, prevenirea și combaterea criminalității, constatarea și investigarea infracțiunilor, identificarea persoanelor care le-au comis și, după caz, căutarea

acestora. Ofițerul de investigații care efectuează activitatea specială de investigații își realizează sarcinile în mod independent, cu excepția cazului când acțiunea specială de investigații este dispusă și coordonată sau este condusă în cadrul procesului penal de către procuror sau de către ofițerul de urmărire penală, în interacțiune sau în colaborare cu colaboratorii confidențiali.

3. Activitatea **ofițerilor de sector** constă în prevenirea infracțiunilor și contravențiilor la nivel comunitar, constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor contravenționale potrivit legislației, implementarea politicii de stat ce ține de asigurarea securității publice prin intervenții directe, acțiuni eficiente, asigurarea unui control riguros asupra circulației armamentului cu destinație civilă și munițiilor aferente.
4. **Inspectorii Biroului siguranță copii** au rolul de a implementa mecanismele în domeniul protecției drepturilor copilului pe segmentul polițienesc prin asigurarea interacțiunii cu autoritățile publice centrale, instituțiile de stat, asociațiile obștești și organizațiile internaționale pe problemele de nivel național sau regional în domeniul asigurării protecției drepturilor copilului, potrivit competențelor funcționale; prezentarea, promovarea și susținerea obiectivelor activității polițienești de realizare a activității de prevenire a infracțiunilor în rândul copiilor și victimizării acestora; colaborării cu instituțiile de învățământ și cu asociațiile obștești pentru instruirea copiilor, părinților pe segmentul prevenirii și combaterii comportamentului delictiv și victimizării acestora; participării în cadrul consiliilor și comisiilor create pe lângă autoritățile publice centrale în domeniul protecției drepturilor copiilor.

În această ordine de idei, pe lângă împuternicirile încredințate de legislator, activitatea angajaților Serviciului siguranță copii este axată pe 4 module prioritare:

- **Modulul I. Monitorizarea fenomenului delictiv juvenil și victimizării copiilor** (Inspectorul superior al Biroului siguranță copii din cadrul unității, efectuează monitorizarea continuă a situației operative din cadrul subdiviziunii, analiza permanentă și multe aspectuală a dinamicii infracționalității în rândurile copiilor conform criteriilor relevante; determină cauzele și condițiile care au generat săvârșirea infracțiunilor de către minori și cu participarea sau implicarea acestora; dispune măsuri de supraveghere asupra comportamentului copiilor aflați în vizorul organelor de drept, precum și a familiilor needucative; acordă asistență conform competenței organelor de resort la resocializarea copiilor victime ale infracțiunii; propune conducerii măsuri de realizare a managementul angajaților Secției interacțiune comunitară în scopul promovării și susținerii obiectivelor și sarcinilor trasate pe domeniul asigurării siguranței copiilor).
- **Modulul II. Planificarea activităților de prevenire și combatere a fenomenului infracțional, în rândul copiilor precum și împotriva lor.** (Inspectorul superior al Biroului siguranță copii din cadrul unității, estimează schimbările posibile în starea, nivelul, dinamica și structura criminalității în viitorul apropiat sau îndepărtat, cauzele și regularitatea lor, determinarea factorilor criminogeni, căilor alternative de dezvoltare a criminalității în dependență de intensitatea acestei influențe; în baza pronosticului, elaborează planuri de activitate, programe complexe, planuri periodice, speciale de combatere a criminalității asupra copiilor cu stabilirea măsurilor concrete pentru realizarea obiectivelor fixate; pentru mediatizarea activităților desfășurate prin mijloacele mass-media, va reflecta indicii de performanță

obținuți și va înainta recomandări la compartimentul vizat în plan; planifică desfășurarea campaniilor de informare, instruire, elaborează suport metodic-practic pe diferite tematici și asigură buna desfășurare a acestora).

- **Modulul III. Reprezentarea și conlucrarea cu autoritățile responsabile în domeniul asigurării drepturilor copilului.** (Inspectorul superior al Biroului siguranță copii din cadrul unității, asigură interacțiunea și cooperarea subdiviziunii în raport cu organele și instituțiile dislocate în teritoriul deservit, abilitate cu competențe de elucidare a situațiilor de risc în rândurile copiilor; este persoana responsabilă pentru conlucrarea cu Consiliile pentru Protecția Drepturilor Copilului din localitate și acordă sprijin autorităților tutelare locale în procesul de evaluare și asistență a copiilor aflați în situații de risc și participă la acest proces conform competenței la necesitate; participă și contribuie la consolidarea abilităților de lucru în echipă, la dezvoltarea parteneriatelor sociale, în care sunt vizați copiii aflați în conflict cu legea; identifică și stabilește mecanismul de conlucrare cu ONG, în vederea asigurării eficienței în activitatea pe domeniu).
- **Modulul IV. Informarea și instruirea a întregului personal al unității de poliție implicați la cercetarea cazurilor cu implicarea copiilor în vederea asigurării respectării drepturilor acestora.** (Inspectorul superior al Biroului siguranță copii din cadrul unității, identifică necesitățile de formare profesională a angajaților poliției implicați în activitatea de prevenire și combatere a fenomenelor delincvenței juvenile și victimizării copiilor și acordă ajutorul metodic-practic întru eficientizarea activității acestora; elaborează suportul de curs privind instruirea efectivului Secției interacțiune comunitară (șef de post, ofițer principal de sector, ofițer superior de sector, ofițer de sector) în domeniul siguranței copii; desfășoară instruire la formarea profesională continuă a angajaților Secției interacțiune comunitară, cu relevarea practicilor internaționale pe domeniu de activitate, prezentarea unor materiale și literatură de specială conform actualității; acordă suport metodologic în utilizarea și folosirea actelor normative care reglementează activitatea de serviciu; asigură propagarea cunoștințelor juridice și a practicilor oportune în scopul prevenirii victimizării copiilor).

2.2. PREVENIREA TORTURII ȘI A RELELOR TRATAMENTE

Definiția torturii și altor rele tratamente

Tortura și alte rele tratamente atentează la integritatea fizică și psihică a persoanei. În cauza Soering contra Regatului Unit (1989), Curtea Europeană a Drepturilor Omului a precizat că interzicerea torturii și a altor rele tratamente este una dintre valorile fundamentale ale societăților democratice.

Tortura atentează la demnitatea umană, de aceea interdicția torturii este absolută și nu se admite nici o derogare (tortura este interzisă chiar în timp de război). Istoria cunoaște cazuri când tortura a fost utilizată pentru a crea sentimentul de frică și a distruge „voința” unor comunități întregi.

Printre primele surse care au definit noțiunea de tortură a fost Convenția împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime inumane sau degradante, adoptată de O.N.U. la 10 decembrie 1984. Conform acestei Convenții termenul tortură desemnează orice act prin care se provoacă unei persoane, cu intenție, o durere sau suferințe puternice, de natură fizică ori psihică, în special cu scopul de a obține, de la această persoană sau de la o persoană terță, informații sau mărturisiri, de a o pedepsi pentru un act pe care aceasta sau o terță persoană l-a comis sau este bănuită că l-a comis, de a o intimida sau de a face presiuni asupra ei ori a unei terțe persoane, sau pentru orice alt motiv bazat pe o formă de discriminare, oricare ar fi ea, atunci când o asemenea durere sau suferință sunt aplicate de către un agent al autorității publice sau de orice altă persoană care acționează cu titlu oficial, sau la instigarea ori cu consimțământul expres sau tacit al unor asemenea persoane.

Noțiunea formulată de Convenție cuprinde următoarele aspecte:

1. **Provocarea durerii sau suferințelor** puternice de natură fizică sau psihică. Aceasta presupune că în urma unor acțiuni sau inacțiuni persoana este supusă unor dureri sau suferințe puternice provocate cu un anumit scop;
2. **Intenția** actelor comise. Durerile sau suferințele sunt provocate cu bună știință și persoana dorește sau admite survenirea urmărilor, adică a suferințelor puternice, pentru victimă;
3. **Scopul:**
 - de a obține informații sau mărturisiri, inclusiv care ar incrimina alte persoane;
 - de a pedepsi persoana pentru un act comis sau bănuită că l-a comis;
 - de a intimida sau a face presiuni asupra persoanei;
 - alt motiv bazat pe o formă de discriminare.

Pentru calificarea faptelor ca fiind tortură sau tratamente ori pedepse inumane sau degradante este necesar să existe cel puțin unul din scopurile menționate.

4. Durerea sau suferința sunt **aplicate de către un agent al autorității publice**. Prin agent al autorității publice se înțelege o persoană care acționează cu titlu oficial (polițist, colaborator al sistemului penitenciar, procuror, etc.);
5. La **instigarea** ori cu **consimțământul** expres sau tacit al unui agent al autorității publice. Aceasta presupune că suferințele fizice sau psihice sunt provocate de o persoană terță care nu neapărat este agent al autorității publice (persoana dată poate fi și un particular), însă acționează la instigarea unui colaborator al organelor afacerilor interne sau ultimul aprobă sau permite un astfel de tratament.

În Convenție nu se face, însă, o diferențiere dintre actele de tortură și alte acte ce pot constitui, după cauză, tratamente sau pedepse cu cruzime inumane ori tratamente sau pedepse degradante. Totuși,

această distincție poate fi relevantă din practica Curții Europene a Drepturilor Omului. Deosebirea de bază între aceste noțiuni este stabilită în baza criteriului gravității actelor ilegale comise.

În principiu Curtea Europeană a Drepturilor Omului a stabilit următoarele abordări:

Tortura - constituie orice acțiune sau inacțiune, care duce la cauzarea în mod voluntar a unor suferințe fizice sau psihice deosebit de grave și crunte. Drept tortură pot fi considerate asemenea acțiuni ca "falanga" (lovirea peste picioare cu o bară sau cu un băț de metal sau de lemn), lovituri puternice peste toate părțile corpului victimei, folosirea electroșocului, amenințările de a fi împușcat sau omorât cu sau fără îmbrăcarea pe cap a unui sac. Se cunosc mai multe metode de tortură: tortura fizică, tortura psihologică și tortura sexuală. Tortura fizică cauzează dureri insuportabile (de exemplu prin bătăi cu utilizarea unor obiecte, prin strivirea degetelor, suspendare de picioare sau brațe, prin utilizarea unor substanțe care provoacă iritații, smucirea părului, etc.), frică intensă (de exemplu prin sufocări/asfixieri, simularea execuției), epuizare totală sau extremă (de exemplu prin muncă forțată, epuizare fizică prin exerciții) și mutilări, dezabilități (de exemplu prin metoda „telefonul” – lovirea simultană cu palmele peste una sau ambele urechi). Tortura mentală este provocată deseori prin deprivare de lucrurile necesare (de exemplu lumină, apă, aer curat, somn etc.), amenințări și umilințe la adresa victimei sau a rudelor acesteia sau alte presiuni psihice. Tortura sexuală ar fi o variație a torturii fizice (cu sau fără utilizare de „instrumente”). Consecințele torturii sunt de natură fizică (de exemplu hematoame, echimoze, leziuni corporale, traume, disfuncții, infecții, mutilarea anumitor părți ale corpului), psihice (de exemplu depresie, dereglări ale somnului, cefalee, dureri cronice etc.) dar și sociale (de exemplu probleme ulterioare de relaționare socială). Subliniem, faptul că anumită persoană nu are leziuni corporale vizibile încă nu semnifică că această persoană nu a fost torturată.

Tratamentul sau pedeapsa inumană constituie orice acțiuni sau inacțiuni, de natură să provoace în mod voluntar grave suferințe fizice ori mintale. Maltratarea trebuie să atingă un nivel minim de severitate, precum durata tratamentului, efectele lui fizice și mintale. Acestea includ: legarea și închiderea victimei într-o celulă întunecoasă și friguroasă și tratarea în așa fel încât să lase răni sau urme vizibile pe corpul victimei, neacordarea posibilității de a dormi, nealimentarea victimei, întreținerea fără apă sau în gălăgie continuă, acoperirea feței, etc.

Tratamentul sau pedeapsa degradantă constituie un tratament care umilește sau înjosește individul, îi încalcă onoarea, îl înjosește ca personalitate sau îi trezește sentimentul de frică, inferioritate sau suferință, care poate să înfrângă rezistența fizică sau morală a victimei și îl determină să acționeze împotriva voinței ori a conștiinței sale și îi provoacă suferințe fizice sau psihice.

Forme, metode și consecințe ale torturii

Orice formă de tortură poate avea consecințe fizice, mentale și sociale asupra victimei. De aceea, este artificial să clasificăm tortura ca fiind fizică sau psihică. Totuși, din motive practice, am clasificat tortura în :

- A. Tortură fizică;
- B. Tortură psihologică, sau tortura albă
- C. Tortură sexuală.

A. Tortura fizică

Metodele fizice ale torturii sunt acele metode care induc durere, disconfort și disfuncții în diferite părți ale corpului. Uciderea victimelor nu este scopul torturii. De aceea, torționarul are grijă ca victima să nu moară în timpul torturii. De asemenea, o altă preocupare este aceea ca semnele torturii să nu fie detectabile de către victimă, iar la un control atent să nu fie ușor vizibile. De aceea, torționarii sunt bine instruiți în acest sens. Însă, în ciuda tuturor precauțiilor, tortura fizică lasă mereu în urmă semne care să conducă la descoperirea lor. Științele medicale s-au dezvoltat acum în așa fel încât orice dereglare internă, cauzată de acest tip de tortură, poate fi descoperită, chiar și după câțiva ani de la petrecerea lor.

Tipuri de tortură fizică poate fi întâlnită în multe forme, însă cele mai raportate variante ale ei sunt:

1. Tortura fizică care cauzează dureri insuportabile (extreme)

- **Bătăile** reprezintă cel mai comun și folosit mod de a tortura și devin severe atunci, când sunt însoțite de folosirea cablurilor, lanțurilor, curelelor și a altor „instrumente” sau aplicate cu picioarele. Deci, bătăile simple înseamnă lovirea cuiva, în părți mai puțin delicate ale corpului, fără cauzarea de leziuni externe sau interne. Dar, de exemplu, lovirea (unică sau simultană) cu palmele peste urechi (tortura „telefon”), nu poate fi considerată o bătaie simplă, deoarece poate duce la ruperea timpanului și/sau poate afecta urechea medie și internă, până la surditate permanentă.
- **Tortura „Falanga” (sau Falaka)**, reprezintă bătăi severe la tălpile picioarelor cu utilizarea diferitor obiecte și are consecințe imediate și pe termen lung, provocând uneori dizabilități de durată. Astfel, peste mai mult timp, durerea din timpul mersului, amintește continuu victimei prin ce a trecut. Acest mod de tortură a fost descris separat în mai multe surse, și este unul foarte răspândit în lume. Falanga poate fi aplicată în mai multe variante: victima poate fi suspendată cu capul în jos sau picioarele îi pot fi fixate cu diferite obiecte, în timp ce este bătută la tălpi.
- **Tortura degetelor**, între care sunt puse creioane sau obiecte similare și apoi sunt apăsate sau strivite.
- **Suspendarea:** victimele sunt suspendate de picioare, brațe, de par, etc; de regulă, în acest timp sunt folosite și alte forme de tortură, precum bătăi severe, falanga, șocuri electrice, expunerea la frig, la cald etc.
- **Expunerea la frig:** victima este expusă la diferite temperaturi negative în celulă sau afară; poate fi forțată să doarmă pe podeaua rece, sau poate fi obligată să stea dezbrăcată în frig.
- **Expunerea la căldură sau temperaturi extrem de înalte:** victima poate fi forțată să stea mult timp sub soare sau lângă un foc; Stingerea țigărilor pe corpul victimelor; folosirea lichidelor sau obiectelor fierbinți;
- **Torturi care provoacă iritații:** aplicarea pe anumite părți delicate ale corpului, pe răni etc., a anumitor prafuri care provoacă iritații, precum praful de piper, sarea, etc.
- **Mersul sau șederea forțată pe obiecte ascuțite:** Victima este forțată să meargă fără pantofi pe o suprafață cu cioburi sau ace.
- **Tortura dentală:** Dinții sănătoși pot fi ruși, dezbătuși sau scoși cu diferiți clești; victimei i se poate cere să mestece sau să muște piatră, lemn sau piese de metal.
- **Tortura cu implicarea părului:** Victima poate fi smuncită sau târâtă de păr; poate fi tunsă scurt sau rasă pe cap în forme umilitoare; uneori părul poate fi chiar ars sau smuls.

- **Crestarea sau tăierea:** pe corp sunt făcute zgârieturi sau tăieturi cu un cuțit ascuțit, lame sau obiecte similare. Iar pe rănilor proaspete, pot fi aplicate: suc de lămâie, sare sau praf de chilii, etc.
- **Pozițiile forțate și legatul:** Victima poate fi forțată să stea în anumite poziții; poate fi legată în diferite feluri și apoi ținută în această poziție câteva ore sau zile; Pe deasupra, victima poate fi chiar suspendată și apoi supusă bătăilor, sau cu suspendări de corp a anumitor greutate, etc.

2. **Tortura fizică ce cauzează frică intensă și/sau moarte imediată**

- **Tortura cu șocuri electrice** implică de obicei folosirea părților sensibile ale corpului, precum organele genitale, mameloanele, urechile, etc. Este uneori aplicat în cavități și orificii naturale, fiind în felul acesta foarte greu de detectat urmele. Uneori, victima este dezbrăcată, legată de o bară metalică și electrocutată, în așa fel, încât să primească șocul în întregul corp. Uneori victima este stropită cu apă astfel, încât magnitudinea șocului electric să fie mai mare.
- **Sufocările/asfixierile:** victima poate fi sufocată în mai multe feluri și atât de puternic, încât să simte moartea aproape. Sufocarea poate fi făcută astupând gura și nasul victimei, legându-i mâinile și imobilizându-o în așa fel, încât să nu se mai poată mișca. Când capul victimei este scufundat în apă, urină, mase vomitive, sânge, etc., metoda poartă numele de "submarino" umed. În "submarinul uscat", capul victimei este acoperit cu o pungă de plastic sau cu un obiect asemănător.
- **Simularea execuției:** Această metodă este o metodă des raportată și poate fi realizată în multe feluri. Torționarii leagă victima la ochi și o plasează înaintea unui zid. I se spune că va fi împușcată și se împușcă în sus; sau este amenințată că un vehicul va trece peste el și că va muri. Victima aude motorul pornind și venind spre el cu viteză maximă. Atunci când se apropie foarte tare, mașina se oprește.

3. **Tortura fizică care duce la epuizare totală sau extremă**

- **Epuizarea fizică:** Victimele sunt obligate să facă exerciții fizice pentru o perioadă lungă de timp. Victimei i se cere să stea timp îndelungat într-un picior sau pe ambele picioare, într-un loc delimitat (cerc sau pătrat desenat pe podea); sau în poziția în care victima stă cu brațele ridicate în sus, sau sub unghi de 90 grade, ținând în mână obiecte grele.
- **Munca forțată:** Victima este obligată să muncească din greu, fără să i se dea mâncare sau apă, în condiții climatice extreme sau nefavorabile.

4. **Tortura fizică care cauzează desfigurare, mutilări și dezabilități durabile sau pe tot restul vieții**

- **Metoda „Telefonul”,** reprezintă lovituri simultane cu palmele peste una sau ambele urechi, care pot fi comparate cu efectul unei explozii în imediata apropiere. În urma impactului, deseori are loc ruperea membranei timpanului, afectarea urechii medii sau interne, soldate cu pierderea auzului pentru un timp sau pentru toată viața. Este foarte dificil de descoperit urmele acestei metode, la doar o simplă examinare medicală.
- **Mutilări:** Tăierea urechilor, a degetelor, a nasului, etc.
- **Desfigurări:** Acizi sau alte corozive aruncate pe fața sau alte părți ale corpului victimei.

B. Tortura mentală (psihologică)

Metodele psihologice ale torturii pot fi clasificate în următoarele categorii:

1. Tehnici de deprivare

Reprezintă acțiuni care pot genera dezorientare, stări de confuzie, însingurare, frică, disconfort psihic și fizic, etc., și pot fi considerate tortură mentală. Victimele sunt deprivat de numeroase lucruri care le sunt necesare, precum lumină, sunet, sau poate fi legată la ochi, ținută într-o cameră închisă, lipsă sau acces limitat la mâncare, apă, de aer curat, de haine, de facilități medicale, igiene și alte nevoi de bază etc.; de asemenea poate fi deprivată de anumite percepții (transferuri frecvente de la un loc la altul, frecvente deranjări ale somnului, lipsa radio-ului, a scrisorilor, a ziarelor). O altă deprivare ar fi cea de ordin social, în care victimei nu îi este permis să aibă vizite, sau să îndeplinească ritualuri religioase.

2. Tehnicile de coerciție (constrângere)

Victima este impusă să săvârșească fapte sau să fie martoră la evenimente, care au ca scop torturarea ei mentală. De exemplu, semnarea mărturiilor false sau metoda "alegerii imposibile", în care victima este obligată să aleagă din două variante, care au aproape aceleași consecințe.

3. Amenințările și umilințele

pot să fie îndreptate fie către victimă, fie către familia, prietenii sau alți apropiați ai victimei.

4. Tehnicile de comunicare

Afectează mintal victima prin expunerea la o varietate de comunicări false, contradictorii și confuze, precum și informarea greșită, psihologia inversă etc.

5. Tehnici medicamentoase

Utilizarea preparatelor psihotrope (după acțiune: analgezice, sedative, hipnotice, stimulente și halucinogene), a hipnozei sau drogurilor, etc.

Tortura albă (torture proprie) sau *tortura curată*, este o metodă de tortură care nu lasă urme de leziuni corporale, dar care are urmări mult mai grave, distrugând victima din punct de vedere psihic. Această metodă nu exclude posibilitatea de a recurge și la torturi fizice sau pedepse corporale. Diferite tehnici de tortură albă utilizate, pot genera tulburări psihosomatice grave, sau chiar moartea victimei, chiar dacă au drept scop obținerea de mărturisiri, prin crearea unui dezechilibru psiho-neurologic.

Metodele cele mai cunoscute sunt:

- Izolarea în celulă separată, (privare socială și senzorială), care poate genera halucinații, tulburări cognitive și neurovegetative, etc.
- privare de somn, de lumină, de aer suficient;
- simularea execuției, menținerea în umezeală, etc.
- excitări diferite, menținere în poziții umilitoare, despuiat de haine, sau maltratarea organelor genitale;
- injectarea unor medicamente, cum ar fi insulina, care declanșează un șoc hipoglicemic;
- producerea de crampe muscular, prin șocuri electrice;
- fixare timp îndelungat prin încătușare, pe un scaun tridimensional rotitor;
- scuturare în încăperi speciale, care vibrează;
- metoda deshidratării sau înfometarea, cu expunerea la vedere a apei sau mâncării;
- folosirea zgomotului asurzitor, de exemplu: victime se tine cu capul într-un safeu metalic, peste care se lovește puternic cu un ciocan sau alte obiecte.

C. Tortura sexuală

Tortura sexuală ar putea fi inclusă în tortura de ordin fizic, dar trebuie analizată în mod aparte, din cauza particularităților și a consecințelor grave pentru victime și poate fi divizată în 3 categorii:

- tortura sexuală, cu utilizarea diferitor obiecte;
- tehnici de tortură sexuală, fără utilizarea de „instrumente”;
- tortura sexuală utilizând animale.

Este important de reținut, că toate metodele enumerate mai sus, atât **fizică, psihică și sexuală**, ar putea fi folosite în același timp, după cum a fost înregistrat în majoritatea cazurilor de pretinsă tortură.

A. CONSECINȚELE TORTURII

Consecințele torturii pot fi împărțite în mare în: 1) fizice; 2) psihice; 3) sociale.

1. Printre **consecințele fizice** enumerăm: echimoze, hematoame, leziuni superficiale și profunde, cicatrice, traume cranio-cerebrale, disfuncții organice, infecții, mutilarea diferitor părți ale corpului, desfigurări ale feței, vătămări ale organelor sexuale, boli cu transmitere sexuală, simptome și patologii psiho - somatice, etc.
2. În ceea ce privește **sechelele psihologice**, printre cele mai importante sunt: anxietate, depresie, dereglări ale somnului, dureri cronice (ale mușchilor, oaselor și articulațiilor); cefalee, pierderi sau dereglări de memorie, probleme neuro-psihice și sexuale, sentimente de disperare, inutilitate și nerealizare, etc.
3. În ceea ce privește **consecințele sociale**, cele mai importante sunt :
 - Stigmatul social: victimele pot fi etichetate ca trădători, criminali, naționaliști, extremiști, ”dușmani” ai poporului, etc. Aceste etichete pot avea un impact negativ, pe termen lung sau scurt asupra victimei și a familiei acesteia.
 - Dificultăți la locul de muncă: victima poate fi concediată sau ar putea avea dificultăți în găsirea unui loc de muncă, deși ar putea fi un bun angajat. Evident că membrii familiei sau rudele victimei, ar putea suferi enorm din cauza acestor probleme, legate de neangajarea în câmpul muncii.
 - În unele cazuri, o altă consecință a represiunilor, este confiscarea proprietăților.
 - Perturbarea activităților zilnice: Victimele torturii și membrii familiei lor, pot înfrunța mai multe lucruri negative în viața lor de zi cu zi. Comunitatea în care trăiesc, ar putea să-i respingă, să-i evite, sau chiar să-i critice.

Așadar, nu numai cicatricile, durerea fizică sau dezabilitățile, amintesc victimei constant de evenimentele traumatice trăite, dar și consecințele sociale.

Astfel, victimele torturii pot intra într-un cerc vicios, în care evenimentele traumatice re-apar mereu și le provoacă suferințe profunde, chiar și după mult timp după petrecerea lor.

Factori care modifică sau pot influența consecințele torturii

Sunt mulți factori care pot modifica consecințele torturii și care pot fi descriși astfel:

1. **Scopurile torturii**: așa cum am descris mai devreme, sunt multe scopuri pentru a tortura și acestea depind de motive, de context și diferă de la caz la caz. Dacă motivul este doar extragerea de informații, atunci tortura ar putea să nu fie atât de gravă, ca atunci când se urmărește distrugerea personalității victimei.
2. **Caracteristici ale torturii**. Atunci când are loc tortura fizică, automat se instalează și tortura psihică și nu putem să le divizăm prea mult. Totuși, în practică, vorbim de ele separat. Printr-o

comparație, tortura psihică este mult mai distructivă decât tortura fizică. În mod asemănător, tortura sexuală, mai ales în cazul femeilor, este mult mai distructivă, decât cea psihică.

3. Caracteristici ale victimei:

- **vârsta** – impactul ar putea fi mai profund asupra copiilor, decât asupra adulților.
- **sexul** – femeile sunt fizic, mintal și social, mult mai delicate și sensibile decât bărbații. Din aceste considerente, impactul torturii este mult mai evident în cazul femeilor.
- **personalitate** – impactul torturii poate fi mai mic la o persoană matură și mai adaptată la diferite forme de stres, decât la un copil sau adolescent cu probleme de adaptare.
- **experiența de viață** – experiența din trecut, ar putea ajuta victima să facă față mai bine diferitor acțiuni distructive ale torturii.
- **trecutul social** – impactul ar putea fi mai mare la persoanele cu un trecut social mai bun, care au avut parte de un climat plin de înțelegere și dragoste fără să se implice în activități criminale. În comparație cu aceștia, impactul ar putea fi mic în cazul persoanelor care au avut implicații în acte criminale și care au trăit toată viața lor într-un mediu nesigur și nefavorabil.

4. Caracteristici ale mediului:

- **mediul familial** – dacă membrii familiei înțeleg suferința victimei și îi oferă acesteia înțelegere, simpatie, atunci ea va putea trece mai ușor peste evenimentele trăite.
- **mediul social** – dacă societatea îl privește ca pe un terorist, trădător sau criminal, atunci consecințele torturii pot să se amplifice.
- **reacția grupului** – dacă victima simte că i-a dezamăgit pe cei din jurul său și se simte ca o sursă de probleme, ar putea apărea probleme grave, care s-ar adăuga la consecințele sus-menționate. Pe de altă parte, dacă se simte bine venit și acceptat de cei din jur, ca o persoană care a ținut piept problemelor și intereselor grupului, acest lucru ar avea un efect pozitiv asupra victimei.

5. **Tratament și reabilitare** – identificarea victimelor și a familiilor acestora, precum și tratamentul adecvat în cadrul unui program adecvat de reabilitare, inițiat în scurt timp sau imediat după traumele suferite, ajută la minimalizarea consecințelor torturii. Toate formele de tratament și asistență medicală, socială și psihologică, trebuie să fie inițiate în același timp, de către o echipă multidisciplinară, bine instruită.



Prevenirea torturii în cazurile copiilor în conflict cu legea

Cum trebuie tratat copilul reținut?

Tortura și tratamentul inuman sau degradant sunt absolut interzise și nu pot fi justificate sub nici o formă, nici asupra adulților și nici asupra minorilor. Tortura este absolut interzisă în conformitate cu dreptul național și internațional. Protecția împotriva torturii este un drept non-derogatoriu al omului, care nu admite derogarea din partea statului sub nici o formă, fie pe motiv de stare de urgență publică, securitate a statului sau oricare alt motiv.

„Statele-părți trebuie să garanteze că:

a) Nici un copil nu va fi supus torturii sau altor tratamente sau pedepse crude, inumane sau degradante. (...)”.

Pe lângă interzicerea absolută a torturii și relelor tratamente, prevăzută de actele internaționale, actele normative naționale interzic tratamentele inumane și obligă toate organele și persoanele participante la procesul penal să respecte drepturile, libertățile și demnitatea persoanei (art.10, Codul de Procedură Penală).

Respectarea drepturilor, libertăților și demnității umane și inviolabilitatea persoanei se numără printre principiile generale ale procesului penal, stabilite în Codul de procedură penală. Legea procesual-penală obligă toate organele și persoanele participante la procesul penal să respecte drepturile, libertățile și demnitatea persoanei, indiferent de vârsta acesteia:

- în desfășurarea procesului penal nimeni nu poate fi supus la tortură sau la tratamente cu cruzime, inumane ori degradante;
- nimeni nu poate fi deținut în condiții umilitoare, nu poate fi silit să participe la acțiuni procesuale care lezează demnitatea umană;
- orice persoană reținută sau arestată trebuie tratată cu respectarea demnității umane;
- în timpul desfășurării procesului penal nimeni nu poate fi maltratată fizic sau psihic;
- sînt interzise orice acțiuni și metode care creează pericol pentru viața și sănătatea omului, chiar și cu acordul acestuia;
- persoana reținută, arestată preventiv nu poate fi supusă violenței, amenințărilor sau unor metode care ar afecta capacitatea ei de a lua decizii și de a-și exprima opiniile.

Măsuri de protecție împotriva relelor tratamente în timpul reținerii și interogării minorilor:

Legea privind drepturile copilului instituie un set de garanții minorului, în cazul atragerii lui la răspundere. Conform prevederilor articolului 28 din Legea sus-numită, statul apără dreptul copilului la libertatea personală. Astfel, reținerea sau arestarea copilului sunt aplicate doar ca măsuri excepționale și numai în cazurile prevăzute de legislație. **În cazul reținerii sau arestării copilului, părinții sau reprezentanții legali ai acestuia trebuie să fie informați imediat.**

Copiii reținuți sau arestați trebuie să se dețină separat de adulți și de copiii deja condamnați, cu excepția faptului, când în instituția de detenție se deține doar o singură persoană care nu a împlinit 18 ani, atunci aceasta nu va fi plasată în detenție solitară, ci cu un adult, pentru a evita situațiile de auto-mutilare sau suicid al minorului.

În cazul reținerii unui minor, persoana care efectuează urmărirea penală este obligată să aducă acest **fapt imediat la cunoștința procurorului și părinților minorului sau altor reprezentanți legali** - înfietorilor, tutorilor sau curatorilor. Acest lucru urmează să fie consemnat în procesul-verbal de reținere. În cazul în care minorul nu are reprezentanți legali din numărul persoanelor menționate, organul de urmărire penală sau instanța de judecată trebuie să numească din oficiu autoritatea tutelară ca reprezentant legal.

Mai multe norme naționale în frunte cu Constituția RM, garantează fiecărui om dreptul la apărare. Codul de Procedură Penală obligă organul de urmărire penală să-i asigure fiecărui bănuit, inculpat sau învinuit, inclusiv celui minor, posibilitatea să-și exercite dreptul la apărare prin toate mijloacele și metodele care nu sunt interzise de lege. Pentru a asigura această garanție constituțională, **organul**

de urmărire penală în timp de o oră după reținerea minorului trebuie **să solicite** oficiului teritorial al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat sau unor alte persoane împuternicite de acesta, **desemnarea unui avocat de serviciu pentru acordarea asistenței juridice de urgență, gratuite și garantate de stat**. Solicitarea de a desemna un avocat de serviciu trebuie să fie prezentată în scris, inclusiv prin fax, sau la telefon.

Motivele reținerii se aduc imediat la cunoștință persoanei reținute, în condiția obligatorie de prezență a unui apărător ales sau a unui avocat de serviciu, care acordă asistență juridică de urgență. În caz de reținere, bănuitul sau învinuitul are dreptul să beneficieze de consultații juridice, în condiții confidențiale, din partea apărătorului până la începutul primei audieri în calitate de bănuit sau învinuit. Organului de urmărire penală îi revine obligația să asigure condiții pentru întreprinderea confidențială între persoana reținută și apărătorul său până la prima audiere.

Bănuitul/învinuitul minor are dreptul să aibă întreprinderi cu apărătorul său în condiții confidențiale, fără a se limita numărul și durata lor. În cazul în care bănuitul, învinuitul, inculpatul este minor, participarea apărătorului la procesul penal este obligatorie.

În cazul în care ofițerul de urmărire penală nu-i asigură persoanei bănuite posibilitatea să-și exercite dreptul la apărare, precum și în alte cazuri de neîndeplinire a atribuțiilor de serviciu în strictă conformitate cu legislația, acesta poate fi tras la răspundere disciplinară.

În conformitate cu prevederile Codului de Procedură Penală, dreptul la apărare al bănuitului, învinuitului sau inculpatului minor se exercită și de către reprezentantul lui legal, care se admite în procesul penal din momentul reținerii sau arestării preventive, sau al primei audieri a minorului care nu este reținut sau arestat. La momentul admiterii reprezentantului legal al minorului la proces, acestuia i se înmânează o informație în scris despre drepturile și obligațiile prevăzute în articolul 78 din Codul de procedură penală. Reprezentantul legal al minorului poate fi înlăturat din procesul penal și înlocuit cu altul, când aceasta este posibil, în cazul în care sunt temeiuri de a considera că acțiunile lui aduc prejudicii intereselor minorului. După caz, instanța judecătorească trebuie să adopte o hotărâre motivată. Conform prevederilor articolului 78 din Codul de procedură penală, reprezentantul legal are dreptul să participe la acțiunile procesuale care se efectuează la propunerea organului de urmărire penală, la cele care se efectuează la cererea sa și la cele care se efectuează cu participarea persoanei interesele căreia le reprezintă.

Audierea minorului se face numai în prezența unui apărător ales sau a unui avocat care acordă asistență juridică garantată de stat, imediat după reținere sau după punerea sub învinuire, dacă acesta acceptă să fie audiat. Nu se permite audierea în stare de oboseală, precum și în timpul nopții, decât doar la cererea persoanei audiate în cazurile care nu suferă amânare, care trebuie motivate în procesul-verbal al audierii.

Legea nu prevede o procedură distinctă pentru audierea minorilor, în aceste cazuri fiind aplicabile prevederile generale ale Codului de procedură penală privind audierea bănuitului, învinuitului, inculpatului. Totodată legea specifică faptul că **audierea minorilor nu poate dura mai mult de 2 ore fără întrerupere, iar în total nu poate depăși 4 ore pe zi**, cu participarea obligatorie a apărătorului, pedagogului sau psihologului.

Pedagogul sau psihologul este în drept, cu consimțământul organului de urmărire penală, să pună întrebări minorului, iar la sfârșitul audierii, să ia cunoștință de procesul-verbal sau, după caz, de declarațiile scrise ale minorului și să facă observații în scris referitor la plenitudinea și corectitudinea înscrierii lor.

Respectiv, părinții sau reprezentanții legali ai minorului au dreptul să participe și la audierea lui. În procesul penal nu pot fi admise ca probe și, prin urmare, se exclud din dosar și nu pot fi prezentate în instanța de judecată sau puse la baza sentinței sau a altor hotărâri judecătorești datele, care au fost obținute prin încălcarea dreptului la apărare al bănuitului, învinuitului, inculpatului, prin aplicarea violenței, amenințărilor sau a altor mijloace de constrângere și cu încălcări esențiale de către organul de urmărire penală a dispozițiilor Codului de procedură penală.

Reținerea unui minor, precum și arestarea lui preventivă în temeiurile prevăzute în articolele 166 și 176 din Codul de procedură penală pot fi aplicate doar în cazuri excepționale, când au fost săvârșite infracțiuni grave cu aplicarea violenței, deosebit de grave sau excepțional de grave.

Când este vorba despre un copil aflat în conflict cu legea, este important ca mai întâi să se exploreze toate celelalte măsuri și abia apoi să se decidă reținerea sau arestarea, ca ultimă măsură. Dacă totuși un copil este reținut, el trebuie informat în cel mai scurt termen și direct despre acuzațiile care i se aduc (sau, dacă este cazul, prin intermediul părinților sau al reprezentantului legal) și beneficiază de asistență juridică, medicală sau de orice alt fel de asistență corespunzătoare, în vederea formulării și susținerii apărării.

Despre reținerea sau arestarea preventivă a minorului trebuie să fie înștiințat imediat procurorul și părinții sau alți reprezentanți legali ai minorului, fapt care urmează să fie consemnat în procesul-verbal de reținere. Reținerea unui minor are loc conform procedurii generale de reținere a persoanei, prevăzute în articolul 167 din Codul de procedură penală, și nu poate depăși 24 de ore. Minorul reținut, până la expirarea a 24 de ore, trebuie să fie adus cât mai curând posibil din momentul reținerii în fața judecătorului de instrucție, pentru a fi examinată chestiunea arestării sau, după caz, a eliberării lui. Demersul privind arestarea persoanei reținute trebuie să fie înaintat cu cel puțin 3 ore înainte de expirarea termenului de reținere. Procurorul, în termen de 24 de ore, trebuie să emită o ordonanță de eliberare a persoanei reținute fie, după caz, să înainteze judecătorului de instrucție demersul privind alegerea măsurii preventive.

Termenul ținerii în stare de arest începe de la momentul privării de libertate la reținere, iar durata ținerii în stare de arest preventiv a învinuiților minori poate fi prelungită numai până la 4 luni. Demersul privind prelungirea duratei arestării preventive se înaintează de către procuror și se soluționează de către judecătorul de instrucție sau, după caz, de instanța de judecată care judecă cauza. De asemenea, dacă nu înțelege sau nu vorbește limba utilizată, copilul trebuie să beneficieze de asistența gratuită a unui interpret.

O altă garanție contra oricăror forme de tortură sau rele tratamente este examinarea medicală la momentul plasării într-o instituție de detenție. Din momentul aflării în arest sau la sosirea în instituția de detenție, toți deținuții minori trebuie să fie văzuți de către un medic/felcer fără întârziere și de dorit în condiții de confidențialitate, fără prezența angajaților poliției în timpul

examinării medicale. Conform recomandărilor structurilor internaționale, fiecare deținut nou venit ar trebui să fie cât de curând posibil, intervievat și examinat medical corect și pe deplin de către un medic și după necesitate să-l fie acordat ajutor medical și să fie documentată starea sănătății acestuia, inclusiv urmele de violență pe care le prezintă corpul acestuia (fie că este vorba de urme survenite în urma unei infracțiuni sau cauzate de altercațiile cu poliția). Sănătatea copilului trebuie protejată în orice condiții. Dacă acesta are nevoie de tratament sau îngrijire medicală, inclusiv de urgență, trebuie să i se asigure de imediat asistența medicală.

!Atenție deosebită față de fete!

Polițiștii nu trebuie să discrimineze băieții și fetele, dar, având în vedere particularitățile de gen, trebuie uneori să le acorde un tratament diferit. Fetele pot fi însărcinate sau în perioada de alăptare; ele sunt mult mai vulnerabile la abuzuri decât băieții, atunci când sunt în detenție, de exemplu. De aceea, polițiștii trebuie să țină seamă de următoarele reguli:

- De fete trebuie să se ocupe polițiști femei. Aceasta include supravegherea, percheziția, interogatoriul etc.
- Polițiștii trebuie să țină seamă de nevoile diferite ale fetelor și băieților.
- Dacă reținerea lor este inevitabilă, fetele nu trebuie ținute în același loc cu deținuți bărbați sau cu femei adulte; fetele însărcinate și cele care alăptează trebuie să aibă amenajări speciale în detenție, iar pentru nou-născuți trebuie amenajate spații speciale de îngrijire.
- Intervențiile psihosociale și de reabilitare, cum ar fi consilierea, reintegrarea familială sau alte programe specifice trebuie să țină cont de psihologia diferită a fetelor și a băieților.
- Violența este un delict și trebuie tratată ca atare, chiar și când apare într-o familie. Polițiștii trebuie să facă toate eforturile pentru a preveni, investiga și lua măsurile convenite în cazul comiterii unor acte de violență împotriva fetelor și femeilor, indiferent dacă acestea sunt comise de persoane publice sau private, acasă, în comunitate sau în instituții.
- Cei care aplică legea vor întreprinde acțiuni pentru a preveni victimizarea femeilor și a fetelor, precum și revictimizarea acestora, ca urmare a unei omisiuni din partea poliției sau a practicilor poliției ce nu țin cont de aspectele de gen.

APLICAREA FORȚEI FIZICE, A MIJLOACELOR SPECIALE ȘI A ARMEI DE FOC ASUPRA MINORILOR

Aplicarea forței fizice, a mijloacelor speciale și a armei de foc reprezintă în mare parte cele mai frecvente și mai dure surse ale relelor tratamente aplicate de către poliție față de cetățeni, în cazul nostru, a minorilor. Printre subiecții investiți cu dreptul de a aplica, în exercițiul misiunii, forța fizică, mijloacele speciale și armele de foc se regăsesc angajații Ministerului Afacerilor Interne și ai instituțiilor subordonate, precum și angajații subdiviziunilor specializate ale Ministerului Justiției. Pînă relativ recent, lipsa unui cadru legal unic, ce ar reglementa acest domeniu pentru toți angajații organelor de ocrotire a normelor de drept, a favorizat aplicarea necorespunzătoare a forței fizice, a mijloacelor speciale și a armelor de foc și a generat lipsa unui control eficient asupra corectitudinii aplicării acestora, precum și a reprezentat subiectul mai multor monitorizări din partea organismelor internaționale, a generat dosare penale cu condamnări a ex-ofițerilor de poliție și mai multe investigații mediatice care au finisat cu constatări și învinuiri grave în adresa poliției etc

În mare parte, legislația în vigoare interzice aplicarea forței fizice și a mijloacelor speciale împotriva minorilor, când vârsta lor este cunoscută sau evidentă, cu excepția cazurilor în care aceștia săvârșesc atacuri, inclusiv în grup ori cu utilizarea armei sau opun rezistență armată.

Polițiștii pot aplica forța fizică și mijloacele speciale, inclusiv procedeele speciale de luptă, pentru curmarea infracțiunilor, pentru înfrângerea rezistenței opuse cerințelor legale. Legislația execuțional-penală în vigoare nu conține reglementări speciale cu referire la aplicarea cătușelor față de minori, acestea fiind unice pentru toți deținuții. Astfel, conform prevederilor Statutului executării pedepsei de către condamnați, la punerea cătușelor mâinile deținutului trebuie să se afle la spate. După două ore cătușele trebuie să fie scoase pentru o perioadă de 5-10 minute, la necesitate pot fi aplicate din nou. Cătușele trebuie să fie scoase în timpul luării mesei, somnului, satisfacerii necesităților fiziologice și examinării medicale a deținuților, în caz de îmbolnăvire subită, după predarea persoanelor escortate la punctul final de destinație, precum și în caz de apariție a pericolului pentru viața și sănătatea deținutului (incendiu, inundație, cutremur de pământ etc.), în ședința de judecată sau la indicația persoanelor care au dat dispoziții referitoare la aplicarea cătușelor, șefilor direcții și superiorilor. Faptul de aplicare a cătușelor este consemnat într-un proces-verbal. Persoanele care au admis aplicarea nemotivată a cătușelor urmează a fi trase la răspundere în modul stabilit.

La 14 decembrie 2012 a intrat în vigoare Legea nr. 218 privind modul de aplicare a forței fizice, a mijloacelor speciale și a armelor de foc. Legea stabilește temeiurile, condițiile și limitele (restricțiile) aplicării forței fizice, a mijloacelor speciale și a armelor de foc, în scopul unificării cadrului juridic și instituțional de aplicare a acestora, pentru a asigura un control eficient asupra corectitudinii utilizării acestora.

Subiecții legii au dreptul să aplice forța fizică, mijloacele speciale și armele de foc în caz de legitimă apărare, în stare de extremă necesitate sau de reținere a persoanelor în condițiile și în situațiile prevăzute de această lege. Conform Legii 218, trebuie să fie evitată, pe cât este de posibil, aplicarea forței fizice împotriva minorilor. Este interzisă aplicarea mijloacelor speciale și a armelor de foc împotriva minorilor, în cazul când vârsta acestora este evidentă sau este cunoscută, cu excepția cazurilor când aceștia atacă subiectul legii ori altă persoană, inclusiv în grup ori cu utilizarea armelor, când opun rezistență periculoasă pentru viața și sănătatea oamenilor, dacă acțiunile de acest gen nu pot fi curmate pe alte căi și cu alte mijloace. În toate cazurile de aplicare a lor, subiecții legii trebuie să comunice imediat conducătorului direct despre acest fapt. În caz de rănire sau deces al persoanei ca urmare a aplicării forței fizice, a mijloacelor speciale și a armelor de foc - să informeze personal sau prin intermediul conducătorului direct organul de poliție, ori, după caz, procurorul în a cărui rază de jurisdicție a fost aplicată forța fizică, mijloacele speciale sau arma de foc. Subiecții legii nu poartă răspundere pentru dauna morală, materială și fizică cauzată delinventului în legătură cu aplicarea forței fizice, a mijloacelor speciale și a armelor de foc dacă ei au acționat în strictă conformitate cu prevederile legii. Depășirea atribuțiilor privind aplicarea forței fizice, a mijloacelor speciale și a armelor de foc atrage, după caz, răspunderea disciplinară, civilă, contravențională sau penală. Există cazuri când forța fizică sau mijloacele speciale au fost aplicate legal, dar neproportional, admitându-se astfel exces de forță sau abuz. În toate aceste cazuri, precum și în cazurile în care a fost aplicată tortura, forța fizică și/sau rele tratamente pentru a obține mărturii de la minorul reținut, persoanele care s-au făcut culpabile de aceste acțiuni urmează să fie trase la răspundere.

Conform art. 274 al Codului de Procedură Penală, orice declarație, plîngere sau alte circumstanțe care oferă temei de a presupune că persoana a fost supusă acțiunilor de tortură, tratament inuman sau degradant urmează a fi examinate de procuror. Sarcina probațiunii neaplicării torturii și a altor tratamente sau pedepse crude, inumane sau degradante îi revine autorității în a cărei custodie se află persoana privată de libertate, plasată la dispoziția unui organ de stat sau la indicația acestuia, sau cu acordul sau consimțământul său tacit (CPP al RM, art.10, al.3).

MECANISME NAȚIONALE DE PREVENIRE, COMBATERE ȘI INVESTIGARE A TORTURII

Autorități abilitate cu dreptul de prevenire, combatere și investigare a torturii

- Structurile responsabile de desfășurarea investigațiilor interne în cadrul instituțiilor de forță
- Procuratura, prin controlul respectării legilor (supraveghere) în locurile de detenție preventivă și în penitenciare și prin procuraturile specializate - anti-tortură
- Centrul pentru Drepturile Omului prin examinarea plîngerilor, vizite de documentare, propunere de modificări legislative, rapoarte și recomandări adresate autorităților publice
- Mecanismul Național de Prevenire a Torturii prin vizitele periodice și realizarea recomandărilor instituționale pentru toate locurile de detenție
- Vizite ale organizațiilor societății civile în locurile de detenție, inclusiv ale comisiilor locale de monitorizare a locurilor de detenție
- Accesul și vizitele presei în locurile de detenție

2.3. PROTECȚIA IMAGINII COPILULUI ÎN PRESĂ ȘI ROLUL POLIȚISTULUI ÎN ASIGURAREA ACESTEIA

Comunicarea cu presa: reguli și principii de protecție a copilului

Atunci când un jurnalist realizează un subiect tv sau radio sau un articol protagonistul căruia este un copil bănuț de săvârșirea unei infracțiuni, jurnaliștii trebuie să se țină cont de următoarele recomandări:

- Folosiți corect termenii care definesc statutul juridic al persoanei aflate sub urmărire penală –
- „bănuț”, „învinuț” și „inculpat”.
- Tratați persoana bănuț de o infracțiune sau crimă de pe o poziție neutră și evitați să prezentați informația din perspectiva acuzatorului.
- Utilizați formulări relative, cum ar fi „este bănuț că ar fi intrat”, „ar fi furat”, „ar fi violat”, „ar fi lovit”, „ar fi omorât” etc. în loc de „a intrat”, „a furat”, „a violat”, „a lovit”, „a omorât”.
- Utilizați un limbaj corect în raport cu persoana bănuț, pentru a nu lăsa loc de interpretări și pentru a nu contribui la perpetuarea unor stereotipuri și prejudecăți.
- Evitați să folosiți calificative de genul criminal, ucigaș, violator, hoț, escroc etc. în raport cu persoana bănuț. De asemenea, evitați termenii peiorativi care pot încrimina/discrimina persoanele anchetate.
- Protejați identitatea bănuțului și a victimelor infracțiunilor sau crimelor. Numele deplin al bănuțului poate fi indicat doar în cazurile în care interesul public prevalează asupra celui privat. În restul cazurilor, este recomandabil să fie utilizate inițialele bănuțului.
- Nu dați detalii (data și locul nașterii, locul de trai, locul de muncă etc.), care ar permite identificarea bănuțului.
- Tratați cu atenție informația furnizată de instituțiile statului pe motiv că acestea, la rândul lor, ar putea încălca prezumția de nevinovăție și dreptul la viață privată.

Fondul Națiunilor Unite pentru Copii (UNICEF) recomandă câteva principii directe pentru realizarea unor interviuri cu tineri și copii:

- Nu vor fi aduse daune nici unui copil sau tânăr.
- Vor fi evitate întrebări, atitudini și comentarii ce reflectă judecăți de valoare, care nu sunt sensibile la valorile culturale, care pun copilul în pericol sau îl expun umilirii, ori îl rănesc prin reamintirea evenimentelor traumatizante.
- La alegerea copiilor pentru interviu nu vor fi discriminări bazate pe gen, rasă, vârstă, confesiune, statut social, educație sau capacități fizice.
- Nu vor fi făcute înscenări. Nu i se va solicita copilului să povestească o istorie sau să facă alte lucruri dacă acestea nu fac parte din propria lui experiență.
- Va fi asigurat faptul că însuși copilul sau îngrijitorul lui cunoaște faptul că vorbește cu un jurnalist. Reporterul trebuie să explice în debutul interviului și modul în care va fi folosit materialul.

- Va fi obținută permisiunea copilului sau a persoanei care este responsabilă de acesta pentru toate interviurile, materialele video și, pe măsura posibilității, a fotografiilor. Când este posibil și potrivit, acest accept trebuie obținut în scris. Permisivitatea trebuie obținută fără a se exercita presiuni asupra copilului sau persoanei care îl îngrijește și se va asigura că el înțelege că face parte dintr-un articol care riscă să fie difuzat în țară sau în străinătate. Se va veghea ca permisivitatea copilului să fie obținută în limba sa maternă și că decizia este luată cu acordul unui adult în care copilul are încredere.
- Reporterii vor acorda atenție locului și modului în care tânărul sau copilul este interviuat. Numărul reporterilor care interviuează și a fotoreporterilor va fi limitat. Încercați să vă asigurați că interlocutorul dumneavoastră se simte confortabil și că acest copil poate să-și povestească istoria fără presiuni din exterior, inclusiv fără presiunea persoanei care pune întrebări.
- În timpul interviurilor filmate sau înregistrărilor radio, țineți cont de decorul vizual sau audio și că acest decor ar putea să sugereze unele lucruri vizavi de copil, de viața și de istoria sa. Se va asigura că securitatea copilului nu este compromisă dacă sunt difuzate imagini filmate în familia și comunitatea sa ori mediul în care locuiește.

Asigurarea respectării interesului superior al copilului în mass-media

Solicitările venite din partea mass-media de a interviua copii și tineri în conflict cu legea trebuie evaluate din perspectiva interesului superior al copilului, de la caz la caz, având în vedere în permanență că dezvăluirea identității unui copil bănuit sau condamnat poate afecta procesul de reintegrare.

Dacă este acordată permisivitatea pentru un astfel de interviu, este important ca jurnalistul să se angajeze să respecte principiile fundamentale de protecția a copilului, inclusiv confidențialitatea, în conținutul și forma finală a știrii și în contextul în care este folosită relatarea. Este, de asemenea, important să se asigure că tânărul interviuat își cunoaște propriile drepturi, inclusive dreptul la confidențialitate, putând refuza să răspundă la orice întrebare sau să furnizeze doar acele informații pe care le consideră semnificative și să pună capăt interviului când dorește, indiferent de motiv.

Recomandări de bune practici cu privire la limbaj și terminologie

„Tineri în conflict cu legea” și nu „minori” sau „mici criminali”. Termenul neutru și, deci, cel mai potrivit în relatările privind justiția juvenilă este „copil aflat în copil cu legea” sau „tânăr în conflict cu legea”. În limbajul curent, cuvântul „minor” are o conotație negativă: numai de cânt unei minore i s-a întâmplat ceva rău sau un minor a comis un delict.

Limbajul folosit trebuie să fie pe înțelesul publicului căruia jurnalistul i se adresează. Pentru a găsi cuvintele potrivite, jurnalistul trebuie să-și cunoască audiența și să fie bine documentat în terminologia temei. Cuvintele au o influență puternică asupra atitudinii față de tinerii în conflict cu legea. Limbajul poate fi distructiv sau poate fi pozitiv, constructiv și obiectiv. Etica în relatarea despre justiția juvenilă înseamnă limbaj neutru. Justiția juvenilă presupune o terminologie specifică. Jurnaliștii trebuie să „traducă” această

terminologie în idei și termeni pe care publicul să le înțeleagă ușor. Trebuie, de asemenea, să se asigure că ceea ce au „tradus” este corect. Pentru a le vorbi tinerilor despre democrație și viața

locală, trebuie să evităm discursul prea instituțional sau auster, precum și discursul de propagandă, și să le oferim în schimb informații concrete. Cuvintele „a zis” și „a spus” sunt verbe neutre.

Ne informează doar că frazele citate au fost pronunțate. Adesea, reporterii caută alternative, dar problema e că multe dintre aceste alternative nu sunt neutre. Cuvintele „a mărturisit” și „a recunoscut” nu ne spun doar că o anumită frază a fost rostită, ci comunică mult mai mult decât atât.

Ele se referă fie la faptul că cineva a fost obligat să dezvăluie vreun amănunt până acum necunoscut, poate chiar rușinos; fie că persoana citată s-a decis, după o luptă cu propria conștiință, să spună totul. Ambele variante sunt destul de diferite de verbul „a spune”. Limbajul bun este cel nuanțat. „A admis” implică admiterea unei culpe, în timp ce „a susținut”, „a pretins” sau „și-a menținut declarația” înseamnă, și ele, că autorul nu crede ceea ce s-a spus. În schimb, „a subliniat”, „a accentuat” și „a evidențiat” sugerează, toate, că autorul este de partea vorbitorului.

Recomandări practice privind comunicarea cu presa: comunicatul de presă și interviul

Mai jos sunt prezentate câteva recomandări simple care vizează relația cu presa și specificul instrumentelor de comunicare: interviul și comunicatul de presă.

Bazele unei relații corecte și eficiente cu presa

Stabilirea relațiilor de colaborare cu mass-media

Comunicarea cu mass-media urmărește niște scopuri distincte: de a informa, de a atenționa, de a explica și de a convinge opinia publică despre necesitatea susținerii activităților inițiate de o organizație sau instituție publică.

Ideal ar fi pentru o organizație ca să dispună de o persoană care ar stabili și ar menține relațiile cu mass-media.

În primul rând este bine să elaborați lista mijloacelor de informare în masă cu care intenționați să colaborați. Această listă necesită să fie în permanență actualizată și completată. Lista trebuie să includă denumirea mass-media, adresa, telefon, fax, e-mail, persoana responsabilă.

Repere de bază ce trebuie să stea la baza relației cu mass-media

1. Relația cu mass-media trebuie să aibă la bază principiile corectitudinii și pragmatismului. Nu se recomandă apropierea excesivă de presă (relația privilegiată), precum nu se recomandă nici dialogul cu presa de pe principii de subordonare, impunere.
2. Relația cu mass-media se recomandă să conțină elemente de motivare – organizare de concursuri, identificarea interesului reciproc. Ziaristul motivat este minimum de două ori mai eficient decât ziaristul nemotivat.
3. Relația cu mass-media trebuie să fie una echitabilă, ne-discriminatorie. Favorizarea unor mijloace de informare în masă sau a unor ziariști în detrimentul altora poate conduce la diminuarea și chiar dispariția interesului acestora din urmă. În rezultat, sporește riscului reflectării înguste, unilaterale a activității instituției și direcționarea mesajului către un subiect al societății cu un nivel de reprezentativitate redus.

Caracteristicile de bază pe care trebuie să le întrunească informația predestinată mass-media

1. Informația trebuie să prezinte interes public;
2. Să răspundă la întrebările: Cine? Ce? Unde? Când? Cum? De ce?;
3. Informația trebuie să fie deplină;
4. Limbajul utilizat nu trebuie să abuzeze de termeni profesioniști, accesibili unui cerc de persoane îngust – se recomandă utilizarea termenilor generali, cunoscuți de majoritatea consumatorilor de informație;
5. Informația trebuie difuzată operativ, pentru a nu-și pierde actualitatea;
6. Utilizarea cifrelor trebuie să fie dozată - doar atât cât conferă impresia de competență și credibilitate. Utilizarea excesivă a cifrelor face mesajul greoi și de o accesibilitate redusă;
7. Pentru a face informația atractivă pentru ziaristi se recomandă de pus accentul pe: apelul la sentimente umane; situațiile de conflict și șoc; intriga, misterul și umorul; celebrități figurante pe post de personaje centrale ale informației etc.

Atunci când se prezentăm jurnaliștilor un subiect, el trebuie să aibă valoarea unei știri. Iar ce este o știre? Ea este bazată pe combinarea a trei factori:

- **Informație;** - **Interes;** - **Relevanță.**

Informație este ceea ce reduce din incertitudine, ceva **Nou**.

Interesant este ceea ce poate capta atenția publicului, ceva **Neobișnuit**.

Relevanță este ceea ce are tangență directă cu viața oamenilor, ceva **Util**.

De asemenea, atunci când analizează un subiect pentru știre, pe jurnalist îl interesează trei aspecte de bază:

1. Care este „povestea”?
2. De ce este importantă?
3. Cum poate fi verificată?

Când caută subiecte cu valoare de știre, reporterii atrag atenție la următoarele caracteristici ale Informației:

- | | |
|---|--|
| ▪ <i>Noutatea și Actualitatea</i> | ▪ <i>Divertismentul</i> |
| ▪ <i>Interesul local</i> | ▪ <i>Intriga, Misterul și Umorul</i> |
| ▪ <i>Excepția sau Unicitatea</i> | ▪ <i>Celebritățile</i> |
| ▪ <i>Personalizarea și Dramatismul</i> | ▪ <i>Utilizarea cifrelor</i> |
| ▪ <i>Apelul la sentimentele umane</i> | ▪ <i>Arată Impactul și Consecințele</i> |
| ▪ <i>Conflictul și Șocul</i> | ▪ <i>Tangența cu tematica sexuală</i> |

Comunicatul de presă

Comunicatul de presă reprezintă principalul mod de comunicare al unei organizații sau instituții publice cu mass-media scrisă sau electronică.

Scopul comunicatului e de a transmite informații unei audiențe specializate: redactori, reporteri din mass-media.

Comunicatul de presă este anunțul despre un subiect cu valoare de știre destinat jurnaliștilor. El prezintă un mesaj ce conține o informație, o noutate, o știre de interes fie și pentru o anumită categorie de public.

Comunicatul este cel mai simplu, ieftin și eficient mijloc de a menține contactul cu presa și cu publicul.

Regulile principale în elaborarea unui comunicat de presă:

Întrebări inițiale:

- ? Ce încerc să obțin în urma comunicatului de presă
- ? Sunt realiste aceste așteptări
- ? Informația pe care vreau să o anunț are valoare de știre
- ? Cum dau valoare de știre informației? Care sunt elementele cu valoare de știre pe care le pot exploata
- ? Care este elementul care va atrage atenția (cârligul)
- ? Cum pot să plasez informația mea într-un context mai larg, de interes pentru presă
- ? Ce publicații mă interesează? Cum pot redacta comunicatul în stilul cel mai apropiat de acestea

Reguli principale:

- ! Reporterii de la ziare primesc zeci de comunicate de presă pe zi. De aceea, este important ca modul de prezentare a comunicatului să iasă în evidență pentru a fi observat.
- ! Simplitatea, claritatea și concizia sunt elementele stilistice de referință ale textului. Propozițiile trebuie să fie simple, iar paragrafele scurte;
- ! Atenție la Caseta de identificare (mai ales în lipsa antetului). Ea este plasată în stânga, sus. Caseta conține: numele expeditorului (organizația); adresa; numele persoanei de contact; numărul de telefon;
- ! În dreapta, sus este locul casetei cu mențiuni privind data și ora difuzării;
- ! Un comunicat de presă trebuie să fie maximum de o pagină (două pagini reduc din dorința reporterului de a lua cunoștință de textul comunicatului);
- ! E preferabil să se refere la un singur eveniment clar delimitat în timp. Nu vă abateți de la subiectul de bază. Dacă aveți mai multe subiecte, înseamnă că aveți material pentru mai multe comunicate;

- ! Un comunicat – un subiect. Un paragraf – o informație nouă. O frază – un detaliu util. Scrieți despre subiecte care au valoare de știre.
- ! Comunicatul trebuie să fie adaptat mediului în care vrem să-l difuzăm – pentru radio trebuie să fie scurt, pentru televiziune să fie însoțit de o casetă video cu imagini de la eveniment;
- ! Titlul. Când jurnalistul frunzărește teancul de comunicate sosite peste zi la redacție, elementul decisiv pentru prima impresie este titlul. Este bun dacă e scurt, trăsnit și incitant, adică jurnalistic;
- ! Titlul trebuie formulat astfel, încât să incite curiozitatea și să atragă atenția (poate avea și un subtitlu informativ dacă este cazul); Titlul este prima și ultima șansă pe care o aveți de a atrage atenția unui reporter sufocat de comunicate de presă;
- ! Titlul este acroșa care îl agață pe redactor, ca și pe cititor. Titlul nu-și face treaba dacă-i formal, sec sau oficios (de pildă, în loc de: “Delegație suedeză în vizită la primărie...”, mai bine ceva de genul “Vikingii la primărie”);
- ! Titlul va fi adecvat conținutului, sintetizându-l într-o măsură convenabilă, încât să fie din start clar despre specificul subiectului;
- ! Extravaganțele și exagerările din titlu trebuiesc temperate, ele nepotrivindu-se cu exigențele acestui tip de comunicare;
- ! Titlul de regulă se plasează aliniat în stânga, fără a-l desfășura pe toată lățimea paginii. Dacă este lung, se face trecere la rândul doi;
- ! Există un prim paragraf care să atragă atenția și care conține informația de bază. Acest prim paragraf, numit și *lead*, trebuie să rezume în două sau maxim trei propoziții conținutul comunicatului într-un mod clar și interesant. Lead-ul decide soarta comunicatului.
- ! Lead-ul trebuie să răspundă la majoritatea din următoarele șase întrebări: *Cine* (persoană, instituție, oraș), *Ce* (ce s-a întâmplat, ce se va produce, alte verbe), *Unde* (localizarea evenimentului), *Când* (momentul când a avut sau va avea loc evenimentul), *Cum* (modul cum se desfășoară acțiunea), *De ce* (de ce este importantă informația);
- ! Lead-ul trebuie să conțină toate punctele importante, dar nu trebuie să divulge toată esența istoriei, astfel încât un reporter să dorească să citească mai departe;
- ! Lead-ul este scris cu „*italic*” sau cu „**bold**”, pentru a ieși în evidență;
- ! Textul propriu-zis va fi segmentat de paragrafe nu prea lungi, care să rezume cu exactitate ideea, să faciliteze lectura și memorizarea;
- ! Textul, sau Cuprinsul comunicatului aduce informații prezentate într-o ordine logică și susținute de cifre, date, citate și alte argumente;
- ! Termenii de specialitate vor fi folosiți doar dacă sunt justificați de context, preferându-se un limbaj mediu, inteligibil fără efort suplimentar (parantezele explicative pot fi deschise din când în când în acest scop);
- ! Datele, cifrele, numele de localități, de instituții, de persoane vor fi preluate corect, pentru a evita confuziile;
- ! Cifrele până la 10 se scriu cu litere, cu excepția datelor, vârstelor sau sumelor de bani. Se scrie: 3 septembrie, 10 ani sau 7 mii de lei, dar “cinci raioane”, “trei încercări”, “zece automobile”;
- ! Se evită abrevierile, dacă termenul abreviat nu a fost evocat anterior, precum și sublinierile de orice fel;
- ! Este citeț (chiar dacă este scris de mână și transmis prin fax);

! La modul ideal, ar fi bine să scrieți comunicatele de presă în stil jurnalistic, să transmiteți, de fapt, un articol „prefabricat” astfel, încât un jurnalist foarte ocupat să aibă de realizat modificări minime înainte de a-l publica;

! Există o persoană de contact și un număr de telefon menționate lizibil;

! Este transmis prin curier/fax/e-mail.

! S-a confirmat primirea comunicatului printr-un telefon ulterior. Acest telefon este o a doua șansă pentru a vă face textul publicat.

! Comunicatul este redactat de regulă într-un font sobru și simplu (de exemplu, Arial sau Times New Roman), la două rânduri, corp 14, cu o margine de 2-3 cm, astfel încât pagina să aibă 25 rânduri a câte 60 de semne fiecare.

Interviul

Cincisprezece recomandări pentru a face față unui interviu

1. Trebuie să vă fie foarte clar ce doriți să aduceți la cunoștința jurnaliștilor. Luați o listă cu ideile-cheie ale mesajului. Fiți pregătit să dați un răspuns la așa întrebări de ordin general, cum ar fi: „Cum comentați evenimentul în cauză?”, „Ce acțiuni veți întreprinde?”. Pentru asemenea întrebări, formulați din ajun răspunsurile.

2. Întâlniți-vă cu jurnalistul într-un loc neutru, unde vă simțiți bine.

3. Oferiți răspunsuri clare și concise, care nu lasă loc interpretărilor. Pentru înregistrările Radio și TV vi se vor acorda nu mai mult de 3-5 minute pentru expunerea mesajului. Deci, aveți grijă să formulați câteva expresii, trei-patru fraze distincte și memorabile, prin care să vă redați poziția, opinia, ideea. Asemenea comentarii laconice, de 20-30 secunde sunt prețuite de către jurnaliștii Radio și TV și veți avea toate șansele ca mesajul să fie retransmis integral.

4. Când sunteți solicitat pentru un interviu sau veți participa la o conferință de presă, stabiliți cu exactitate care va fi tema discuțiilor. Aflați tot ce puteți vizavi de tema în cauză, documentați-vă în privința propriilor voastre declarații anterioare și în privința ultimelor evenimente din domeniu.

5. E de dorit ca interviurile să le acordați pe viu. Când sunteți solicitat să dați un interviu la telefon, există riscul ca fie Dvs. să nu înțelegeți prea bine întrebarea, fie jurnalistul să nu deslușească sau să nu înțeleagă corect răspunsul. Când un răspuns poate fi interpretat în mai multe feluri, jurnalistul ar putea pune accent pe interpretarea care vă convine cel mai puțin.

6. Vorbiți despre fapte concrete. Personalizați istoriile și ideile, dați exemple. Rostiți cuvintele până la capăt și mai rar decât de obicei.

7. Menționați de cât mai multe ori numele instituției, e important ca publicul să rețină numele.

8. Nu considerați întrebările provocatoare drept o dovadă de rea-voință. De regulă, întrebările incomode atestă profesionismul jurnalistului. Ascultați atent întrebarea, după care luați o pauză pentru reflecții. Chiar dacă aveți un răspuns gata pregătit, faceți o pauză. Ea arată că ați luat întrebarea în serios și sunteți gata să dați un răspuns la fel de serios și chibzuit.

9. Nu vă simțiți obligat să răspundeți chiar la orice întrebare, doar pentru faptul că ea a fost pusă. Dacă întrebarea nu are tangență cu tema discuției, a întrunirii, recanalizați-o în albia convenabilă Dvs. O puteți face, de exemplu, în modul următor: „Ați abordat o problemă interesantă, dar îmi pare că în situația creată mai oportun ar fi...”, după care preluați inițiativa și reveniți la tema care vă interesează.

10. Niciodată nu utilizați expresia „*Fără comentarii*”. Dincolo de faptul că este o expresie enervantă pentru jurnaliști, ea va atesta incompetența sau nesiguranța Dvs. Pentru public, va fi un indiciu că ascundeți ceva important. Întotdeauna veți putea găsi un răspuns evaziv mai elegant.

11. În funcție de specificul întâlnirii cu reprezentanții mass-media, aveți grijă să le oferiți tuturor partea centrală a mesajului. În cadrul unei conferințe de presă, jurnaliștii pot asista doar în prima jumătate a ei, pentru a reuși să ajungă și la alte evenimente. De aceea, prezentați din start pozițiile cheie, după care vă puteți permite să intrați în detalii și să răspundeți la întrebări.

12. Stabiliți din timp dacă veți avea nevoie de materiale-suport, materiale vizuale și aparataj special pentru demonstrarea lor.

13. Pregătiți un comunicat de presă care să înglobeze ideile de bază ale mesajului Dvs. Comunicatul de presă le va servi mai târziu jurnaliștilor în calitate de reper pentru formularea știrilor.

14. Vorbind în fața microfonului, utilizați același limbaj al gesturilor care vă este propriu în cadrul unei convorbiri obișnuite. Gesticulările vor face ca vocea să sune mai viu și mai hotărâtă. Aveți grijă la poziția mâinilor.

15. Dacă aveți un mesaj optimist și binevoitor, zâmbiți. Zâmbiți chiar și atunci când vorbiți la radio. Zâmbetul face ca vocea să aibă o tonalitate specifică, mai relaxată și mai caldă; iar mesajul va părea mai sincer. Această regulă bineînțeleasă nu este aplicabilă în toate situațiile, cu atât mai puțin atunci când este vorba de situații tragice, care au în vizor copii victime ale unei infracțiuni. Dar atunci când anumite incidente cu implicarea copiilor (un copil care a fugit de acasă sau s-a rătăcit și a fost găsit, un copil salvat etc.) un zâmbet sincer și încurajator își va face efectul foarte bine.

CAPITOLUL III. LUCRU CU COPII ÎN CONTACT CU LEGEA

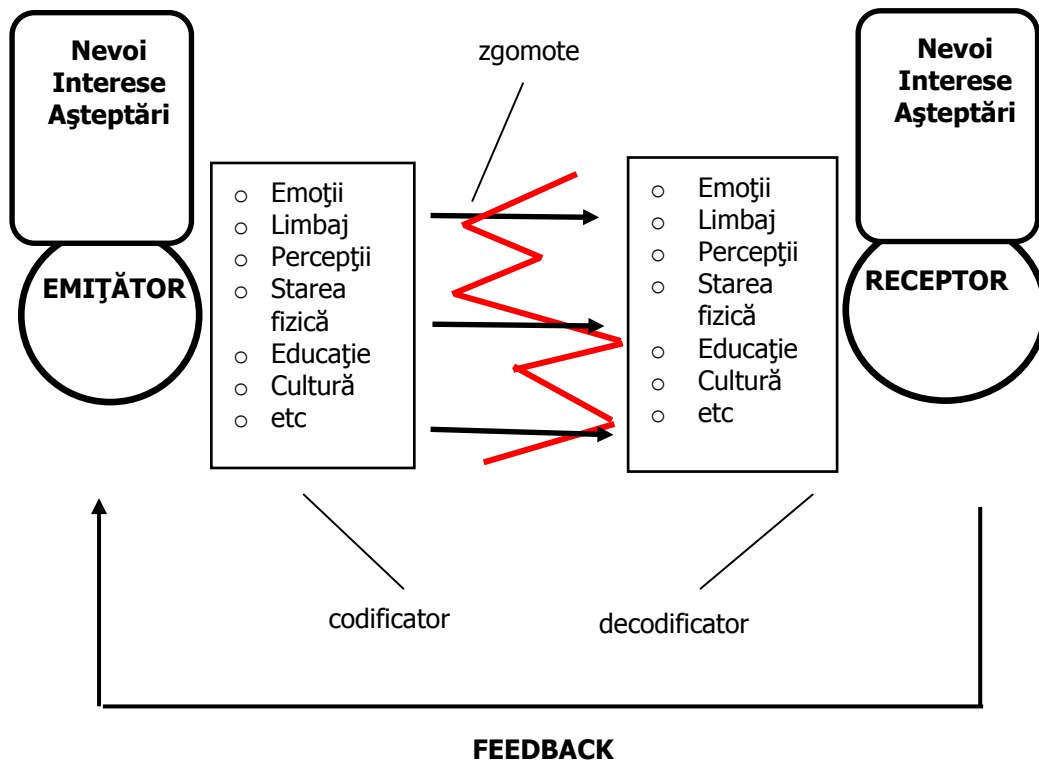
3.1. TEHNICI DE COMUNICARE CU COPILUL ÎN CONTACT CU LEGEA

Elementele procesului de comunicare

Pentru asigurarea unei comunicări eficiente este necesar de a cunoaște care sunt particularitățile procesului de comunicare. Figura de pe pagina următoare prezintă schematic componentele esențiale ale procesului comunicării.

- Emițătorul este inițiatorul comunicării, cel care elaborează mesajul. El alege mijlocul de comunicare și limbajul astfel încât receptorul să-i înțeleagă mesajul formulat.
- Receptorul este persoana care primește mesajul, dar ascultarea mesajului este la fel de importantă ca și transmiterea ei.
- Mesajul reprezintă forma fizică în care emițătorul codifică informația, în forma unui ordin, a unei idei, a unui gând. Mesajul are ca obiectiv informarea, convingerea, impresionarea, amuzarea, obținerea unui acțiuni. Mesajul este supus unui proces de codificare și decodificare de către cele două persoane: emițătorul codifică mesajul trimis, iar receptorul decodifică mesajul primit. Mesajul este elementul care conține simbolurile verbale și non-verbale, are un "text" – care este vizibil și are "muzică".
- Canalul de comunicare reprezintă "drumul", "calea" urmată de mesaje. Există două tipuri de canale de comunicare:
 - canale formale, prestabilitate, cum ar fi sistemul canalelor ierarhice dintr-o organizație;
 - canale neformale stabilite pe relații de prietenie, preferințe, interes personal.
- Canalele de comunicare au un suport tehnic reprezentat de toate mijloacele tehnice care pot veni în sprijinul procesului de comunicare: telefon, fax, calculator, telex, mijloace audio-video.
- Limbajul de comunicare:
 - limbajul verbal reprezintă limbajul realizat cu ajutorul cuvintelor.
 - limbajul non-verbal este limbajul care folosește altă modalitate de exprimare decât cuvântul (gesturi, mimică etc.).
 - limbajul paraverbal este reprezentat de tonalitatea și inflexiunile vocii, ritmul de vorbire, modul de accentuare a cuvintelor, pauzele dintre cuvinte, ticurile verbale.
- Contextul este foarte important pentru că aceleași cuvinte vor suna altfel într-un birou decât pe stradă. Orice comunicare are contextul ei.
- Feedback-ul este un mesaj specific prin care Emitentul primește de la Receptor un anumit răspuns cu privire la mesajul comunicat.
- Barierele/zgomote reprezintă perturbațiile ce pot interveni în procesul de comunicare. Perturbarea mesajului transmis poate avea o asemenea intensitate încât între acestea și mesajul primit să existe diferențe vizibile.

PROCESUL COMUNICĂRII



🚧 Bariere în calea comunicării

Există o multitudine de factori care pot cauza probleme și de care trebuie să fim conștienți pentru a le depăși sau pentru a le minimaliza efectul.

- **Diferențe de percepție.**

Modul în care noi privim lumea este influențat de experiențele noastre anterioare, astfel că persoanele de diferite vârste, naționalități, culturi, educație, ocupație, sex, temperamente etc. vor avea alte percepții și vor interpreta situațiile în mod diferit. Diferențele de percepție sunt deseori numai rădăcina multor alte bariere de comunicare.

- **Concluzii grăbite.**

Deseori vedem ceea ce dorim să vedem și auzim ceea ce dorim să auzim, evitând să cunoaștem realitatea în sine. Aceasta ne poate duce la ceea ce se spune "a face doi plus doi să dea cinci".

- **Stereotipii.**

Învățând permanent din experiențele proprii, vom întâmpina riscul de a trata diferite persoane ca și când ar fi una singură: "Dacă am cunoscut un inginer (sau student, maistru, vânzător) i-am cunoscut pe toți".

- **Lipsa de cunoaștere.**

Este dificil să comunicăm cu cineva care are o educație diferită de a noastră, ale cărei cunoștințe în legătură cu un anumit subiect de discuție sunt mult mai reduse. Desigur este posibil, dar necesită îndemânare din partea celui care comunică; el trebuie să fie conștient de discrepanța între nivelurile de cunoaștere și să se adapteze în consecință.

- **Lipsa de interes.**

Una din cele mai mari bariere ce trebuie depășite este lipsa de interes a interlocutorului față de mesajul D-voastră. Trebuie să vă așteptați și la această posibilitate; oricum suntem mai interesați de problemele noastre decât de ale altora. Acolo unde lipsa de interes este evidentă și de înțeles, trebuie să acționăm cu abilitate pentru a direcționa mesajul D-voastră astfel încât să corespundă intereselor și nevoilor celui ce primește mesajul.

- **Dificultăți de exprimare.**

Dacă sunteți emițătorul și aveți probleme în a găsi cuvinte pentru a exprima ideile D-voastră aceasta va fi în mod sigur o barieră în comunicare și, inevitabil, trebuie să vă îmbogățiți vocabularul. Lipsa de încredere, care de asemenea poate cauza dificultăți de comunicare poate fi învinsă prin pregătire și planificare atentă a mesajelor.

- **Emoții.**






Emotivitatea emițătorilor și receptorilor de mesaje poate fi de asemenea o barieră. Emoția puternică este răspunzătoare de blocarea aproape completă a comunicării. O metodă de a împiedica acest blocaj constă în evitarea comunicării atunci când sunteți afectat de emoții puternice. Aceste stări vă pot face incoerent sau pot schimba complet sensul mesajelor transmise. Totuși, uneori, cel care primește mesajul poate fi mai puțin impresionat de o persoană care vorbește fără emoție sau entuziasm, considerând-o plictisitoare – astfel că emoția poate deveni un catalizator al comunicării.





- **Personalitatea.**

“Ciocnirea personalităților” este una din cele mai frecvente cauze ale eșecului în comunicare. Nu întotdeauna suntem capabili să influențăm sau să schimbăm personalitatea celuilalt dar, cel puțin, trebuie să fim pregătiți să ne studiem propria persoană pentru a observa dacă o schimbare în comportamentul nostru poate genera reacții satisfăcătoare.

Condiții eficiente pentru comunicare

De ce avem nevoie pentru a comunica?

	A fi = prezenta, deschidere
	A simți = empatie, încredere, respect
	A vedea = observare
	A vorbi = claritate, precizie
	A asculta = atenție, concentrare

	<ul style="list-style-type: none"> • Găsiți un loc liniștit în care interlocutorul se va simți liber să vorbească. • Așezați-vă în fața interlocutorului și aplecați-vă puțin spre el. • Mișcați aprobativ din cap și utilizați expresii și gesturi care încurajează interlocutorul să spună mai multe și care îi arată că îl înțelegeți. • Îndreptați-vă întreaga atenție către interlocutor, fără nici un alt gând. • Evitați întreruperi și devieri de la discuție. • Manifestați interesul cuvenit pentru interlocutor, fiți respectuos. • Concentrați-vă asupra interlocutorului și nu asupra propriilor probleme sau a ceea ce ați vrea să spuneți.
	<ul style="list-style-type: none"> • Priviți interlocutorul în ochi sau în față, dar nu exagerat de insistent. • Observați poziția interlocutorului. • Fiți atent la expresia feței acestuia. • Încercați să înțelegeți ceea ce nu a fost spus. • Descoperiți adevăratele emoții care se ascund în spatele istoriei povestite și a limbajului nonverbal.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ascultați cu atenție și străduiți-vă să memorizați cele povestite de interlocutor. • Reformulați ceea ce a fost spus, pentru a demonstra că ați înțeles. • Adresați întrebări, pentru a preciza anumite lucruri sau pentru a înțelege mai bine persoana care le-a relatat. • Acordați feedbackul necesar, sugestii și răspunsuri încurajatoare.
	<ul style="list-style-type: none"> • Fiți indulgent și oferiți-i timp suficient interlocutorului să se confeseze. • Fiți demn de încredere, arătați că știți să păstrați un secret. • Dați dovadă de atitudine afectivă. • Fiți tolerant și acceptați-l pe celălalt, fără a-l judeca. • Evitați să vă amintiți anumite informații despre persoana respectivă, care ar putea să vă influențeze receptarea. • Aveți curajul de a tolera reacțiile și comportamentul ce ar putea părea dezgustătoare și nu uitați că există întotdeauna un motiv în spatele unui anumit comportament. • Admiteți că fiecare persoană are, indiscutabil, și calități pozitive.

De evitat

- ✓ Reproșurile, acuzațiile;
- ✓ Minimizarea, subestimarea celor spuse de copil;
- ✓ Oferirea sfaturilor, soluțiilor;
- ✓ Povestirile personale despre o experiență asemănătoare;
- ✓ Minciunile sau expunerea parțială a adevărului;
- ✓ Promisiunile pe care nu puteți să le garantați (veți pierde încrederea copilului);
- ✓ Impunerea disciplinei sau intimidarea copilului;
- ✓ Interpretarea celor spuse de copil fără a aduce lămuriri;
- ✓ Stabilirea de diagnosticări/ etichete;
- ✓ Încurajarea formală,

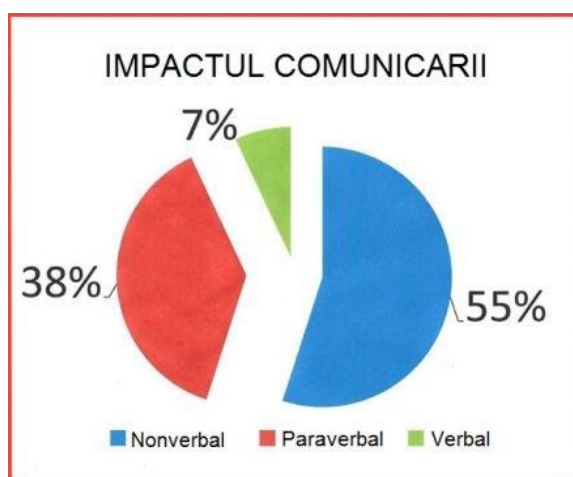
Tipuri de ascultători

- a. Activitate de pseudoascultare – un pseudoascultător privește vorbitorul în ochi, își înclină capul și privește aprobator, câteodată chiar poate pune întrebări; cu toate că dă astfel aparența că ascultă, în realitate, de obicei, se gândește la alte lucruri.
- b. Unii ascultători urmăresc doar porțiuni din discurs care îi interesează, pentru interesele articulare pe care le au. Orice altceva va spune vorbitorul va fi considerat irelevant și deci rejectat.
- c. Unii ascultă doar pentru ca vorbitorul să facă o greșeală și pentru a putea ataca discursul acestuia.
- d. Evitarea ascultării atunci când receptorul nu dorește să abordeze problema respectivă.

🚦 Limbajele comunicării

Comunicarea umană operează cu un ansamblu de stimuli aparținând la trei mari categorii de limbaj :

- **limbaj verbal** – graiul articulat și înțelesurile transmise cu ajutorul cuvintelor
- **limbaj paraverbal** – înțelesurile dincolo de cuvinte, întregul bagaj de stimuli și semnale transmise prin tonul, volumul și ritmul vocii
- **limbajul nonverbal** – totalitatea semnalelor transmise prin postură, fizionomie, mimică, gestică, privire și distanțe.



Comunicarea nonverbală este o formă importantă de comunicare, un limbaj natural, inconștient, care transmite sentimentele și intențiile reale ale unei persoane. Atunci când oamenii interacționează unii cu alții, își transmit și primesc semnale nonverbale.

Toate comportamentele nonverbale, de la gesturile pe care le facem, postura, cât de repede sau cât de tare vorbim, la contactul vizual, transmit mesaje puternice, iar aceste mesaje nu se opresc atunci când nu mai vorbim.

Reguli legate de descifrare a comportamentului non-verbal și paraverbal:

- ❖ Trebuie să considerăm situația respectivă de comunicare per ansamblu. Un om își poate ține mâinile încrucișate la piept nu doar ca să se apere instinctiv în fața interlocutorului ci și pentru a se apăra de frig. În plus, mâna dusă la ochi poate însemna și ca „te mănâncă ochiul”, nu doar că ești pe cale să spui o minciună gogonată.
- ❖ Nu trebuie să consideri că limbajul corpului nu poate fi controlat. El poate fi controlat, modificat și apoi poate chiar să modifice și starea de spirit și încet-încet personalitatea persoanei respective.

Orientarea și postura: persoanele care doresc să coopereze sunt tentate să stea jos sau de aceeași parte. Dacă sunt situate în opoziție, pentru a coopera ele trebuie să stea în picioare sau se vor poziționa în fața persoanei cu care vorbesc.

Postura:

- Spatele drept și capul sus, precum și poziția trasă în spate a umerilor va sugera interlocutorului încredere în sine și hotărâre.
- Poziția corpului aplecată în față cu măsură poate face minuni, sugerându-i-i interlocutorului ca ești interesat de ceea ce are acesta de spus.
- Poziția corpului lăsată pe spate, sprijinită de spătarul scaunului poate sugera, din contra, dezinteres, atitudine refractară față de ceea ce are de spus interlocutorul.
- Poziția corpului cu bazinul puțin împins înainte și cu mâinile în buzunar, eventual cu degetele mari în exteriorul pantalonilor va însemna încredere în sine.
- Poziția ridicată cu mâinile pe masă și cu corpul aplecat înainte va însemna o atitudine autoritate, dorința de a se impune.
- Poziția lăsată pe spate cu mâinile împreunate la ceafa sugerează o atitudine de superioritate.

Poziția mâinilor:

- Mâinile ascunse în buzunare sau oricum altundeva decât la vedere poate sugera interlocutorului ca ai ceva de ascuns.
- Mâinile apropiate cu degetele mari unul sprijinit de celălalt pot sugera încredere în sine, sau în anumite contexte chiar aroganță.
- Mâna dusă la față, sprijinind bărbia sau falca este un semn de plictiseală sau de neascultare a interlocutorului.
- Mâinile încrucișate la piept sugerează o atitudine închisă, neîncrezătoare sau o persoană care se apără.
- Mâinile sprijinite una pe alta, eventual jucându-se necontrolat sugerează o stare de nervozitate.
- Arătarea palmelor – predisunerea de a fi deschis către interlocutor.
- Frământarea mâinilor – sentimentul disconfortului.
- Mâna prinsă pe ceafă – *Îmi stai în gât!*

Gesturi:

- Gestul reflex de a scoate ochelarii de pe nas și de a lua unul dintre brațele ochelarilor și a-l duce în dreptul gurii sugerează interes și chiar dorința de a spune ceva.

- Gestul de a duce o mână sau un deget la ceafă poate însemna că cel care face gestul a fost pus într-o încurcătură.
- Mâna dusă în dreptul feței sau al ochilor poate însemna că cel care face gestul încearcă să ascundă ceva.
- Aprobarea din cap - manifestarea interesului față de ceea ce spune interlocutorul.

Limbajul nonverbal negativ se manifestă :

<i>Defensiv-închis</i>	<i>Agresiv-deschis</i>
<ul style="list-style-type: none"> • voce tremurată • vorbit rar • expresie de îngrijorare • brațele defensive • privire evazivă • gura acoperită cu mâna • distanță excesiv de mare 	<ul style="list-style-type: none"> • voce puternică • vorbit rapid • expresie de furie • contact vizual permanent • postură dominantă • degetul flutură prin aer • invadarea spațiului personal

3.2. INTERVIEWAREA COPILULUI – ETAPE, STRATEGII, TIPURI DE ÎNTREBĂRI

Interviewarea copilului

Interviul este o tehnică ce presupune, prin intermediul comunicării directe, culegerea datelor, evaluarea situației beneficiarului și sprijinirea acestuia în vederea soluționării problemei. Tehnica interviului se utilizează în toate etapele de asistență a unui caz. Este important să cunoaștem că etapele interviului și principiile de realizare rămân aceleași, însă scopul lui diferă de la etapă la etapă. De exemplu, la etapa de evaluare inițială interviul cu copilul se numește **interview de protecție**, el are drept scop stabilirea gradului de securitate a copilului și informarea acestuia despre drepturile sale, serviciile de asistență, măsurile de protecție în caz că viața și/sau sănătatea lui sunt în pericol. Mai jos, sunt oferite unele sugestii pentru realizarea unui interviu, ținând cont de etapele acestuia.

Recomandări:

- ❖ Pentru realizarea unui interviu este nevoie de:
 - un local adecvat, cu un spațiu unde copilul s-ar simți confortabil;
 - scaunele plasate astfel, ca intervievatorul să fie la același nivel cu copilul (acest lucru va permite copilului să se simtă în largul său);
 - intimitatea este importantă, mai ales când convorbirea se referă la subiecte personale sau dureroase;
 - un mediu liniștit este important pentru a nu fi deranjat, oprirea sunetului la telefoanele mobile.
- ❖ În lipsa unor odăi de audiere în incinta comisarierilor de poliție sau judecătoria, pot fi utilizate spațiile prietenoase copiilor din comunități, în centre comunitare pentru copii sau cabinete psihologice în cadrul instituțiilor preuniversitare.
- ❖ Dacă interviul este luat la școală (în afara cazului în care abuzatorul este un angajat al școlii), atunci trebuie discutată cu oficialii școlii și asigurată intimitatea copilului. Copiii trebuie chemați de la ore pe cât de discret este posibil, iar personalul școlii va respecta confidențialitatea.
- ❖ Interviurile la domiciliu pot fi potrivite doar atunci când părinții sunt protectori, iar infractorul nu face parte din familie.
- ❖ Luarea de notițe în timpul întrevederii ar putea să distragă copilul și să-i provoace întrebări și incertitudini privind confidențialitatea. Dacă este necesar de luat notițe, trebuie de explicat copilului motivele și de cerut permisiunea în prealabil.
- ❖ Dacă un copil plânge, să nu puneți capăt convorbirii imediat. În funcție de vârsta copilului, este necesar de acordat timp și de întrebat, dacă dorește ca întrevederea să aibă loc altă dată. De asemenea, poate fi întrebat „de ce ești trist?”. Este necesar de acordat spațiu copilului, liniște și manifestarea bunăvoinței, astfel copilul să înțeleagă că are voie să fie trist și că va fi așteptat până când se va liniști. Evitați copleșirea copilului, prin imediată consolare sau gesturi fizice, pe care copilul le-ar putea considera nepotrivite.
- ❖ Spuneți-i copilului că el/ea va trebui să spună doar lucrurile care s-au întâmplat, chiar și unele secrete ale lui.

- ❖ Asigurați copilul că, dacă îi veți adresa repetat niște întrebări, aceasta nu înseamnă că el a răspuns incorect, ci Dvs. nu ați înțeles bine și aveți nevoie de o precizare.
- ❖ Spuneți-i copilului că dacă va avea nevoie de o pauză, de apă sau să iasă la WC, să spună fără jenă.
- ❖ Comunicați copilului care modalitate de documentare a interviului va fi folosită, cine va asista la interviu. În cazul utilizării sistemului de TV cu circuit închis, explicați-i motivele și asigurați-l că cele filmate vor fi folosite doar de Dvs. și nu vor fi transmise nimănui.

Etapile interviului	Sugestii
Pregătirea și planificarea interviului	<p>Este necesar de realizat un plan al interviului, înainte ca acesta să aibă loc. Astfel să țină cont de următoarele întrebări:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Care este scopul interviului? • Ce subiecte sunt necesare de discutat? • Ce se va realiza în timpul interviului? • Cum se vor aborda problemele? • Dacă la interviu vor participa doi specialiști, care va fi rolul fiecăruia? • Ce momente mai dificile ar putea să apară și cum se intenționează să fie soluționate? • Unde se va realiza interviul?
Începutul interviului (stabilirea contactului, prezentarea)	<p>Aspecte importante la începutul interviului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prezentarea specialistului</i> <p>Prezentarea este importantă pentru ca copilul să-l cunoască pe cel cu care va vorbi, rolul său și scopul discuției;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Confidențialitatea trebuie respectată</i> <p>Este important să explicați clar copilului de ce colectați informații, cine le va folosi și cum va fi folosită informația. Explicați faptul că întrevederea este confidențială, dar că s-ar putea să aveți nevoie de a împărtăși informațiile cu alte persoane;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Un limbaj simplu/accesibil trebuie folosit în discuții cu copiii</i> <p>Dacă la un moment dat apar îndoieli asupra celor spuse de copil, ar fi bine să-l rugați să repete sau să parafrazeze cele spuse anterior;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Abordare prietenoasă/informală/destinsă</i> <p>Astfel, îl va ajuta pe copil să se simtă în largul său.</p>
Realizarea interviului (înțelegere, clarificare, consultare)	<p>Aspecte care îi încurajează pe copii să se exprime:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Acordarea timpului suficient pentru exprimare</i> <p>Îl va ajuta pe copil să se simtă relaxat, să devină încrezător și îi va permite să simtă că este luat în serios. Ar fi binevenit de prevăzut timp pentru o conversație despre subiecte neutre (școală, jocuri etc.), înainte de abordarea unor subiecte mai personale și mai dureroase;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Este important respectarea timpului limitat de concentrare a copiilor</i> <p>O serie de întâlniri mai scurte ar putea fi mai folositoare decât</p>

	<p>întâlnirile lungi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Atitudine non critică</i> <p>Transmite ideea de acceptare a copilului indiferent de ceea ce a putut să facă. Este important de respectat credințele, sentimentele etc. acestuia fără să fie judecat comportamentul: sau de exemplu, în cazul abandonului școlar, sau a comiterii unui furt etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Un ton calm al vocii</i> <p>Poate să ajute copilul să se simtă în siguranță și indică faptul, că adultul este compătimitor;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilizarea gesturilor</i> <p>Precum încuviințarea din cap, poate să-l încurajeze pe copil să continue să vorbească;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Asigurarea unui contact vizual (nici prea mult, nici prea puțin)</i> <p>Un contact vizual adecvat ajută copilul să se simtă bine;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ascultarea atentă</i> <p>Ascultarea cu atenție pe copil și arătarea acestui lucru, înseamnă sintetizarea celor spuse, cerând precizări etc.; acest lucru va confirma copilului faptul ca îl ascultați cu atenție.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Respectarea emoțiilor copilului</i> <p>Adeverind emoțiile („probabil că asta te-a întristat/mâniat” etc.). Astfel, se transmite empatie – capacitatea de a vă identifica cu situația și emoțiile copilului;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Evitați să-l întrerupeți pe copil</i> • <i>Un adult de încredere poate să participe la întrevedere la dorința copilului</i> <p>Dar este important să vă asigurați că nu va vorbi în numele copilului și că nu îl va influența să „vorbească frumos”;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizarea unor desene pentru a explica ce s-a întâmplat ar putea fi o metodă mai ușoară decât discuția, în funcție de vârsta copilului</i> <p>De asemenea, ar putea fi utilă folosirea unor păpuși sau a unor jucării din pluș pentru un scenariu precis;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilizarea întrebărilor deschise</i> <p>Va încuraja copilul să explice lucrurile în felul lui: de exemplu, o întrebare deschisă de tipul „descrie-mi viața ta în sat”, poate să ducă la un răspuns mai liber decât o întrebare închisă precum „unde trăiești?”. Se recomandă să fie evitate întrebări induse care sugerează un răspuns copilului, cum ar fi „îți place la școală, nu-i așa?”. Evitarea, de asemenea, a întrebărilor „de ce” când nu este cazul, deoarece copilul ar putea interpreta greșit și l-ar forța să dea explicații;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Evitarea întrebărilor multiple (punerea mai multor întrebări în același timp)</i> <p>Pentru că ar putea fi extrem de dificil pentru copil să și-o amintească pe prima în momentul în care este adresată ultima. De exemplu, dacă</p>
--	---

	<p>persoana ce interviează, adresează o întrebare multiplă de genul „ce s-a întâmplat? Unde a fost tata? cum te-ai simțit?”, există un mare pericol să se piardă informații importante despre subiecte, din cauza stării de confuzie create. De reținut, că trebuie de adresat câte o singură întrebare, oferind copilului timp să se gândească înainte de a răspunde;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Evitarea stereotipurilor</i> <p>Prin care se fac anumite presupuneri legate de copiii victime și situația lor. Stereotipizarea poate duce la efectuarea unor evaluări și luarea unor decizii pripite și inexacte.</p>
<p>Sfârșitul interviului (concluzii/asistență)</p>	<p>Încheierea întrevederii sau a conversației într-un mod potrivit este la fel de important:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se oferă copilului ocazia să pună întrebări, să mai spună câte ceva și să facă un rezumat celor spuse sau hotărâte</i> <p>Astfel va fi ajutat să simtă că a fost luat în serios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se încheie întrevederea cu un element pozitiv</i> <p>Mai ales dacă copilul a povestit evenimente traumatizante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Evitarea oferirii promisiunilor nerealiste copilului</i> <p>Exemplu: „mama se va întoarce acasă neapărat sau tata nu o să te mai bată niciodată”, chiar dacă se încearcă să fie încurajat copilul. Dacă nu aveți un răspuns, ar fi corect de menționat în felul următor: „nu sunt sigur” sau „voi încerca să-i găsesc, dar nu știu unde se află părinții tăi în acest moment”, „nu știu dacă fratele tău se va întoarce”. Astfel vor fi evitate așteptările nerealiste, ceea ce dăunează copilului, mai ales dacă începe să aibă încredere în specialist</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se asigură că copilul are datele de contact ale specialistului și în caz de necesitate copilul poate apela la acestea.</i>

Tipurile de întrebări

Adresarea corectă a întrebărilor în cadrul interviului este partea principală a succesului. Mai jos, vor fi prezentate informații privind ce fel de întrebări se impun și cum e mai bine să le formulați. Întrebările, de obicei încep prin următoarele formule: cum?, ce?, de ce?, când?, cine?, unde? și sunt de tipul:

- *Deschise* - determină răspunsuri ample și oferă informații numeroase: „Ce poți spune despre ...”, „Cum descrii situația respectivă ...”;
- *Închise* - presupun doar o singură varianta de răspuns prin „da” sau „nu”;
- *Ipotetice* - sunt utile la momentul analizării alternativelor existente într-o anumită situație, pentru a se estima posibilele consecințe ale fiecărei soluție alese, „Ce s-ar întâmpla dacă...”;
- *Faptice* - oferă informații obiective, „Spune-mi când ai constatat acest lucru...”;
- *Opinii* - „Care este cauza problemei cu care te confrunți...”;
- *Directe* - „Înțelegi...” generează răspunsuri clare, la obiect;

- *Indirecte* - „Dacă ar trebui să le povestești prietenilor despre infracțiune, ce le-ai putea povesti”, sunt utile pentru a culege informații, într-un mod mai subtil.

Recomandare:

- folosiți întrebări deschise și evitați-le pe cele închise, ori de câte ori acest lucru este posibil. De exemplu, „Cum v-ați simțit când s-a întâmplat acest lucru?”, lasă beneficiarului mai mult loc pentru răspuns decât o întrebare de genul „V-a enervat?”;
- evitați să folosiți întrebarea „De ce?” prea frecvent, pentru că ar putea suna mai degrabă a interogatoriu. De exemplu, în loc să întrebați „de ce ați lovit?”, este mai puțin amenințător și oferă ocazia unui răspuns mai complet dacă întrebați „care au fost motivele care v-au determinat să loviți?”;
- evitați întrebările multiple (punerea mai multor întrebări în același timp), deoarece ar putea fi extrem de dificil pentru beneficiar să și-o amintească pe prima în momentul în care ați adresat-o pe ultima. De exemplu, dacă interviueatul adresează o întrebare multiplă de genul „cum v-ați simțit când ați aflat că sunteți însărcinată, unde se afla tatăl copilului, unde vă aflați?”, există un mare pericol să se piardă informații importante despre subiecte, din cauza stării de confuzie create. Adresați câte o întrebare, pentru a da beneficiarului timp de gândire;
- evitați întrebările cu răspuns sugerat, beneficiarul se va simți fie obligat să cadă de acord cu propunerea, mâniat că ați făcut o prezumție. De exemplu, „Cred că v-ați simțit foarte supărat atunci, nu-i așa?”, îl conduce pe beneficiar spre un anumit răspuns, în timp ce o întrebare deschisă, de genul „cum v-ați simțit când s-a întâmplat asta?”, nu îi sugerează un răspuns beneficiarului.
- evitați să adresați o întrebare, să primiți răspunsul și să treceți la următoarea întrebare. Amintiți-vă că trebuie să explorați subiectele, un interviu eficient seamănă mai mult cu o discuție a subiectelor cu beneficiarul. Nu este un chestionar, ci o conversație cu un scop bine stabilit;
- încurajați beneficiarul pe durata interviului. De exemplu, „Spune-mi mai mult ...”, „Hai să vorbim ...”, „Înțeleg, dar eu cred că e mai mult decât atât ...”, „Sunt aici și te susțin ...”, „Explică te rog ...”, „Aș vrea să înțeleg mai bine ce ai spus ...” etc.

Notă: în cazul în care vă deplasați la domiciliul beneficiarului, analizați semnele indirecte puse la dispoziție prin amenajarea mobilei, obiectele decorative etc.

Exemple de întrebări adresate copiilor și părinților lor în dependență de indicatorii de bunăstare.

	COPII	PĂRINTE
Siguranță	<ul style="list-style-type: none"> • Descrie-mi ce s-a întâmplat? • Cum s-a întâmplat? • Când a avut loc? • Cât de des se întâmplă așa ceva? • Te simți protejat și în siguranță acasă? • Acasă este bătaie și ceartă? • Care sunt lucrurile ce ți se spune să 	<ul style="list-style-type: none"> • Ce pericole sânt în casă? • Puteți să vă protejați copilul? • Aveți probleme de alcool sau droguri? • În cine are încredere copilul? • Ce vă îngrijorează în calitate de părinte?

	<p>le faci și ție nu-ți place?</p> <ul style="list-style-type: none"> În cine ai încredere acasă? 	
Sănătate	<ul style="list-style-type: none"> Cum te simți? Ce te supără? Cât de des nu te simți bine? Are cineva grijă de tine când nu te simți bine? Când mănânci? Ce mănânci? Cât de des mănânci? Ai fost la doctor și cunoști motivul vizitei? Spune-mi cum te simți când ești trist? 	<ul style="list-style-type: none"> Ce probleme de sănătate are copilul? Ce fel de tratament ia prescris medicul? Cum se simte copilul pe durata tratamentului? Explicați-mi regimul zilnic al copilului. Sunteți îngrijorați de sănătatea copilului?
Familie	<ul style="list-style-type: none"> Cu cine locuiești? Cu cine te simți mai bine acasă? Ce-ți place la familia ta? Ce nu-ți place la familia ta? Acasă te simți în siguranță? Cine discută cu tine? Cine se joacă cu tine? Când îți este frică fiind acasă? Ce faci când îți este frică? Desenează te rog casa ta... Cine este acolo? Cu ce se ocupă ei? Cum se simt 	<ul style="list-style-type: none"> Cine sunt membrii familiei? Cum sunt relațiile în familie? Cine lucrează din familie? Cine locuiește în casă? Descrieți-mi o zi obișnuită din viața familiei. Cât de des membrii familiei se întâlnesc pentru a face ceva împreună?
Educație	<ul style="list-style-type: none"> Ce îți place la școală? Ce nu-ți place la școală? Ce te-ar ajuta să fii un elev mai bun? La ce te pricepi mai bine? La ce te pricepi mai puțin? Ce ai vrea să fie diferit la școală? Cât de des mergi la școală? 	<ul style="list-style-type: none"> În ce clasă e copilul? Cum este văzut copilul. la școală? Ce talente are copilul? Ce lipsește în educația copilului? Ce l-ar ajuta pe copil să devină un elev mai bun?
Implicare	<ul style="list-style-type: none"> Când i-ai parte la activități, ce îți place să faci? Ce ar trebui să se întâmple ca să te întorci la școală? Ce ar trebui să se întâmple ca să participi la activități? Ce te-ar face să te simți bine în aceste activități? Ce ai vrea să faci în comunitatea ta? 	<ul style="list-style-type: none"> Cu cine comunicați în afara familiei? Cum credeți că vă percepe comunitatea? Ce ați făcut să stabiliți o legătură cu comunitatea? Cum ați vrea să arate relațiile în cadrul comunității?

3.3. ASPECTE DE PROCEDURĂ ÎN LUCRUL ANGAJAȚILOR POLIȚIEI CU COPILUL ÎN CONTACT CU LEGEA (bănuțit, victimă, martor)

Reglementarea juridică a victimei, martorului și bănuțitului

- Cum are loc identificarea, înregistrarea și raportarea cazurilor cu implicarea copiilor în contact cu legea;
- Cum se implică angajatul Poliției în protecția copilului victimă ?
- Cum se implică angajatul Poliției în protecția martorului?
- Cum se implică angajatul Poliției în cazul copilului aflat în conflict cu legea?

Victima (art. 58-59 CPP RM) este orice persoană fizică sau juridică căreia, prin infracțiune, i-au fost aduse daune morale, fizice sau materiale și de îndată ce a fost identificată, beneficiază în condițiile legii de dreptul la protecție și compensare, precum și de dreptul de a depune o cerere privind aplicarea măsurilor de protecție. Parte vătămată este considerată persoana fizică sau juridică căreia i s-a cauzat prin infracțiune un prejudiciu moral, fizic sau material, recunoscută în această calitate, conform legii, cu acordul victimei. În cazul minorului căruia i s-a cauzat un prejudiciu prin infracțiune, acesta va fi considerat parte vătămată fără acordul său.

Martorul (art. 90-91 CPP RM) este persoana citată în această calitate de organul de urmărire penală sau de instanță, precum și persoana care face declarații, în calitate de martor și pot fi persoane care posedă informații cu privire la vreo circumstanță care urmează să fie constatată în cauză.

De menționat că, nici o persoană nu poate fi silită să facă declarații contrar intereselor sale sau ale rudelor sale apropiate.

Legislația procesual-penală prevede că, nu pot fi citați și ascultați ca martori: persoanele care, din cauza defectelor fizice sau psihice, nu sînt în stare să înțeleagă just împrejurările care au importanță pentru cauză și să facă referitor la ele declarații exacte și juste, precum și medicul de familie și alte persoane care au acordat îngrijire medicală – referitor la viața privată a persoanelor pe care le deservesc, excepție la ultimii fiind situația când această informație este absolut necesară pentru prevenirea sau descoperirea infracțiunilor deosebit de grave sau excepțional de grave. Martorul minor conform art. 91 CPP RM dispune de reprezentant legal care are dreptul să știe despre citarea de către organul de urmărire penală sau de instanță a persoanei interesele căreia le reprezintă, să o însoțească și să asiste la acțiunile procesuale cu participarea acestuia.

Bănuțitul (art.63-64 CPP RM) este persoana fizică față de care există anumite probe că a săvârșit o infracțiune până la punerea ei sub învinuire și poate fi recunoscută în calitate de bănuțit prin unul din următoarele acte procedurale, după caz:

- 1) procesul-verbal de reținere;
- 2) ordonanța sau încheierea de aplicare a unei măsuri preventive neprivative de libertate;
- 3) ordonanța de recunoaștere a persoanei în calitate de bănuțit.

Conform alin. 2) al art. 1 al Legii nr. 338 din 15.12.1994 privind drepturile copilului, „o persoană este considerată copil din momentul nașterii până la vârsta de 18 ani”. Însă în legislația penală, minoratul se referă la limitele prevăzute de în art. 21 al Codului Penal al RM nr. 985 din 18.04.2002 (subiectul infracțiunii). Astfel, sunt pasibile de răspundere penală persoanele fizice responsabile care, în momentul săvârșirii infracțiunii, au împlinit vârsta de 16 ani.

De asemenea, conform alin. 2 al aceluiași articol, persoanele fizice care au vârsta între 14 și 16 ani sunt pasibile de răspundere penală numai pentru săvârșirea infracțiunilor prevăzute la art. 145, 147, 151, 152 alin.(2), art.164, 166 alin.(2) și (3), art.171, 172, 175, 186-188, 189 alin. (2)–(6), art. 190 alin. (2)–(5), art. 192 alin. (2)–(4), art. 1921 alin. (2) și (3), 196 alin.(4), art.197 alin.(2), art.212 alin.(3), art.217 alin.(4) lit. b), art.2171 alin.(3) și alin.(4) lit. b) și d), art.2173 alin.(3) lit. a) și b), art.2174, art.2176 alin.(2), art.260, 268, 270, 271, art.275, 280, 281, 283-286, 287 alin.(2) și (3), art.288 alin.(2), art.290 alin.(2), art.292 alin.(2), 317 alin.(2), art.342.

II. Cum are loc identificarea, înregistrarea și raportarea cazurilor cu implicarea copiilor în contact cu legea

Identificarea copiilor victime, martori sau bănuți de comiterea unei infracțiuni/contravenție este efectuată de către angajații Poliției prin următoarele modalități:

- a. acțiuni de prevenire a criminalității și menținere a ordinii publice în comunitate, care includ culegerea informației în scop de cunoaștere și care în cazul depistării nemijlocite a bănuiei rezonabile cu privire la săvârșirea unei infracțiuni implică autosesizarea;
- b. adresări directe ale copilului sau sesizări parvenite din partea reprezentanților legali ai acestuia (părinții, tutorele/curatorul/adoptatorul),
- c. sesizări din partea membrilor familiei extinse (care include toate rudele până la gradul IV de rudenie inclusiv), vecinilor și oricăror alte persoane din comunitate;
- d. sesizări și/sau referiri din partea specialiștilor care lucrează cu copiii (asistenți sociali comunitari, lucrători medicali, pedagogi, psihologi, juriști, inspectori de muncă, reprezentanți ai societății civile), inclusiv reprezentanți ai altor instituții și instanțe din comunitate.
- e. sesizări din partea Procurorului.

Angajații poliției, serviciile de gardă/dispeceratele subdiviziunilor teritoriale ale poliției, sunt obligați, pe parcursul a 24 de ore, să recepționeze și să înregistreze toate sesizările, plângerile, denunțurile, autodenunțurile, autosesizările despre infracțiuni și fapte ilicite săvârșite, precum și cele în curs de pregătire, indiferent de sursa acestora (telefon, poștă, rețeaua „Internet”, mass-media, alte surse informative), forma lor (verbale/în scris, semnate/anonime), plenitudinea datelor anunțate, locul și timpul comiterii acestora, precum și competență. Angajații Poliției, și după caz, ofițerii de urmărire penală sau Procurorul în funcție de cazul identificat și sesizat, examinează circumstanțele și acumulează materialul probatoriu, efectuează cercetarea la fața locului și alte acțiuni procesuale, solicită asistență medicală de urgență, dacă viața și sănătatea copilului este în pericol, informează copiii, părinții sau reprezentanții legali ai acestora cu privire la acțiunile ce urmează a fi întreprinse, etc.

Cum se implică angajații Poliției în protecția copilului victimă

În situația în care angajații poliției care au primit și înregistrat o sesizare privind un caz suspect de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului, sau căroro aceasta le-a fost repartizată pentru verificare, angajații Poliției se deplasează la fața locului pentru constatarea circumstanțelor, și anunță imediat, prin telefon, autoritatea tutelară locală, inclusiv completând obligatoriu și remițând în adresa acesteia, în cel mult 24 de ore, Fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului, cu datele obținute de la sursă la momentul identificării cazului și cu înregistrarea conform cerințelor privind gestionarea corespondenței de intrare/ieșire.

Situațiile care absolvesc angajații poliției de la obligativitatea completării și expedierii în adresa autorității tutelare a Fișei de sesizare, sunt sesizările și solicitările din partea acesteia pentru deplasare la fața locului și constatare a cazurilor, inclusiv celor cu pericol iminent pentru viața și sănătatea copilului, precum și pentru asigurarea suportului în procesul aplicării măsurilor urgente de protecție a copilului. Identificarea cazului de victimizare a unui copil, poate fi realizată și prin analiza indicatorilor vizibili (vezi modulul "Profilul copilului în contact cu legea")

Odată ce angajații Poliției au fost sesizați/ autosesizați privind identificarea unui copil victimă a imediat intervin prin:

- Informarea Dispeceratul/Serviciul de gardă al Inspectoratului Teritorial de Poliție pentru investigarea suplimentară a cazului;
- Efectuarea cercetării la fața locului, stabilirea și chestionarea martorilor;
- Examinarea circumstanțelor și acumularea materialului probatoriu;
- solicitarea asistenței medicale de urgență, dacă viața și sănătatea copilului este în pericol;
- Informarea procurorului despre caz, care ulterior va solicita efectuarea examinării psihiatrico-legale a copilului de către instituțiile medico-sanitare din sistemul Ministerului Sănătății în scopul constatării și/sau aprecierii gravității vătămarilor;
- Solicitarea efectuării examinării medico-legale a copilului de către Centrul de medicină-legală, participării din cadrul Instituțiilor de învățământ a pedagogului/psihologului în cadrul procedurilor legale de audiere, expertize în care este implicat copilul;
- Informarea copiilor, părinților sau reprezentanților legali ai acestora cu privire la acțiunile ce urmează a fi întreprinse; cu privire la posibilitatea solicitării asistenței juridice oferită gratis de către avocații din cadrul Oficiului Teritorial al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (în continuare Oficiul Teritorial);
- Asigurarea securității copilului, prin: reținerea agresorului (conform prevederilor alin.3, 4 a art.273 și a art.165, 166 CPP RM) sau evacuarea copilului din familie/a copilului împreună cu părintele protector.
- Realizarea interviului de protecție, doar în cazul lipsei autorității tutelare locale/managerul de caz sau dacă inspiră încredere copilului și este învoit de membrii echipei multidisciplinare.

„Interviul de protecție” este primul contact cu copilul și poate fi efectuat de către cineva din membrii EMD, dar față de care copilul manifestă mai multă deschidere, iar în cadrul acestuia se va determina:

- a) dacă cazul propriu-zis de victimizare față de copil a avut loc și în ce împrejurări;
- b) dacă copilul se simte în siguranță și dacă sunt necesare intervenții pentru asigurarea măsurilor urgente de protecție, precum și asigurarea serviciilor de asistență medicală de urgență;

- c) care sunt persoanele de încredere din anturajul copilului (prieteni, rude, vecini, pedagogi, preot, etc.) de la care ar putea fi obținută mai multă informație, precum și rețelele de suport (rude, vecini, prieteni de familie) cărora copilul le poate fi încredințat în cazul necesității aplicării de către autoritatea tutelară locală a măsurii de plasament de urgență;
- d) care sunt necesitățile de suport ale acestuia (de natură medicală, socială, educațională, juridică), ce planuri are copilul pentru viitor, adică ce are de gând să facă mai departe (pentru a putea fi prevenite potențiale tentative de suicid, fugă de acasă, etc.);

Prioritar, copilul (ținând cont de vârsta și capacitatea de înțelegere a acestuia) va fi informat despre drepturile pe care le are, măsurile de protecție propuse și serviciile de suport care urmează să-i fie acordate.

Notă: „Interviul de protecție” nu poate fi calificat ca „audiere a minorilor” efectuarea căreia impune întrunirea condițiilor speciale conform normelor procesual penale.

În lucrul cu copilul victimă sunt câteva aspecte importante:

- asigurarea unui spațiu sigur/prietenos pentru discuții cu copilul – unde copilul se simte confortabil (de ex.: domiciliul copilului – odaia preferată a copilului; alt spațiu, să fie amenajat cât mai prietenos copilului).

!!! În cazul audierii copilului de către organul de urmărire penală, Procuratură – aceasta are loc: în camera de audiere a copiilor victime/martori ai infracțiunilor, amplasată în incinta Procuraturii sau Inspectoratului de poliție teritorial (la nivel regional). De asemenea, la solicitarea organului de urmărire penală, Autoritatea Tutelară Locală va contribui în măsura posibilităților la asigurarea condițiilor de desfășurare a audierii copilului, inclusiv pregătirea copilului pentru participarea la audiere.

- comunicarea cu copilul.

În cazul efectuării „interviului de protecție” angajatul Poliției:

- va menține contactul vizual;
- va fi liniștit și receptiv la ceea ce va comunica copilul;
- va fi prezent „aici și acum” și va asculta copilul cu atenție;
- va fi atent atât la spusele copilului, cât și la gesturile, emoțiile lui;
- va adresa întrebări deschise, ceea ce va permite să afle mai multe despre caz;
- va asigura prezența persoanelor lui de încredere.

În urma examinării circumstanțelor și acumulării materialului probatoriu, angajatul Poliției ia următoarele decizii:

- începerea urmăririi penale, dacă fapta comisă este prevăzută de Codul Penal;
- inițierea procesului contravențional, dacă fapta comisă este prevăzută de Codul Contravențional și este pasibilă de sancțiune contravențională;
- încetarea/clasarea sesizării, dacă se infirmă informația inițială despre o infracțiune/contravenție.
- în cazurile confirmate de violență, neglijență, exploatare și trafic, angajații Poliției participă la aplicarea măsurilor urgente de protecție a copilului de către Autoritatea Tutelară Locală, precum și participă la solicitarea Autorității Tutelare Locale în cadrul procesului de realizare a managementului de caz unde va întreprinde măsurile prevăzute în planul individual de asistență, conform competenței, după cum urmează:

- monitorizează (în cooperare cu ceilalți membri ai EMD), situația copilului și familiei acestuia, inclusiv comportamentul agresorului, în vederea prevenirii situațiilor repetate de violență, neglijare, exploatare și trafic până la soluționarea definitivă a cazului;
- supraveghează respectarea de către agresor a prevederilor ordonanței de protecție;
- asigură evidența nominală a agresorilor cu realizarea măsurilor individuale/speciale de prevenire, precum a accesului acestora la serviciile sociale specializate de reabilitare existente;
- cooperează cu autoritatea tutelară locală și EMD în vederea asigurării participării unui pedagog/psiholog/psihopedagog la procedurile legale de audiere, expertize în care este implicat copilul.

Cum se implică angajatul Poliției în protecția copilului martor

Dacă se impune audierea copilului stabilit în calitate de martor, acesta trebuie să fie citat în prealabil în mod corespunzător, în scris sau telefonic, prin intermediul părinților sau reprezentanților legali, iar audierea lui în care este martor al unei infracțiuni se va realiza în camera de audiere a copiilor victime/martori, amplasată în incinta Procuraturii sau Inspectoratului de poliție teritorial.

Atenție !!! utilizarea forței fizice împotriva copilului martor, inclusiv aducerea forțată este interzisă în toate fazele procesului penal/contravențional/civil.

Martorul minor, fiind asistat de reprezentantul său legal și pedagogul, care ia parte la efectuarea acțiunilor procesuale, are dreptul să știe în legătură cu care cauză este citat; să fie informat despre posibilitatea audierii, prin intermediul unei teleconferințe cu imaginea și vocea distorsionate, astfel încât să nu poată fi recunoscut; să refuze de a face declarații, de a prezenta obiecte, documente, mostre pentru cercetare comparativă sau date dacă acestea pot fi folosite ca probe care mărturisesc împotriva sa sau a rudelor sale apropiate; la participarea în acțiuni procesuale din cadrul urmăririi penale, să fie asistat de un apărător ales de el ca reprezentant; să fie informat despre toate măsurile de protecție disponibile, conform prevederilor prezentului cod și ale Legii privind protecția de stat a părții vătămate, a martorilor și a altor persoane care acordă ajutor în procesul penal.

Includerea unei persoane în programul de protecție se face dacă sunt respectate cumulativ următoarele condiții:

- există cererea ei scrisă;
- persoana are calitatea de martor în cauză penală ce ține de infracțiuni grave, deosebit de grave sau excepțional de grave, aflată în fază de urmărire penală sau de judecată, și
- e aflată în stare de pericol și
- există o hotărâre motivată a procurorului sau a instanței de judecată privind aplicarea măsurilor de protecție, emisă în temeiul art.215 din Codul de procedură penală, iar includerea în programul de protecție a unui minor sau a unei persoane cu capacitate de exercițiu limitată este condiționată de acordul dat în scris de reprezentanții lor legali.

Acordul de protecție în privința unui minor este semnat de minor și de reprezentantul lui legal. În cazul în care reprezentantul legal refuză să semneze ori, în anumite circumstanțe, nu este în stare să semneze, acordul este semnat de reprezentantul organului de tutelă și curatelă.

Legea nr. 105 din 16.05.2008 privind protecția de stat a părții vătămate, a martorilor și a altor persoane care acordă ajutor în procesul penal, prevede că în cazul în care reprezentantul legal sau reprezentantul organului de tutelă și curatelă are obiecții față de conținutul acordului, inclusiv față de măsura de protecție, acordul nu va fi semnat până la eliminarea contradicțiilor. În astfel de cazuri, organul abilitat poate remite hotărârea de aplicare a măsurilor de protecție procurorului sau instanței de judecată. Totodată Necătând la cele expuse, legea prevede expres că în toate cazurile, prioritate vor avea interesele minorului.

Art. 14 al legii vizate stipulează că, în cadrul procesului penal pot fi aplicate, în privința persoanei protejate, următoarele măsuri de protecție:

- a) protecția datelor de identitate;
- b) audierea cu aplicarea unor modalități speciale;
- c) schimbarea domiciliului sau locului de muncă ori de studii;
- d) schimbarea identității, schimbarea înfățișării;
- e) instalarea unui sistem de alarmă la locuință sau reședință;
- f) schimbarea numărului de telefon;
- g) asigurarea protecției bunurilor.

Măsurile de protecție pot fi aplicate victimei, părții vătămate și martorului unei infracțiuni grave, deosebit de grave sau excepțional de grave, aflată în fază de urmărire penală sau de judecată singure sau cumulativ, inclusiv cu măsurile urgente și/sau cu măsurile de asistență.

Sugestii întru facilitarea audierii copilului martor:

- ✓ **Pregătirea**
 - asigurați-vă că nu vor interveni întreruperi (de exemplu, deconectați telefonul);
 - îndepărtați totul ce vă poate distra atenția;
 - asigurați-vă că sunt disponibile toate echipamentele necesare și că sunt aranjate într-o manieră prietenoasă copilului (camera de audiere).
- ✓ **Prezentarea**
 - prezentați-vă copilului, menționând numele, ocupația, rolul;
 - explicați-i faptul că audierea va fi înregistrată;
 - obțineți consimțământul copilului pentru audiere, dacă nu a acceptat deja;
 - permiteți-i copilului să se așeze.
- ✓ **Prezentați regulile de bază**
 - copilul va vorbi cel mai mult;
 - explicați-i copilului că nu ați fost de față și de aceea aveți nevoie de ajutorul lui ca să înțelegeți mai bine ce s-a întâmplat;
 - copilul are dreptul să răspundă prin „nu știu” sau „nu îmi amintesc”;
 - copilul să evite tălmăcirea răspunsurilor, să spună doar adevărul (de exemplu, ceea ce știe din ce a văzut, auzit etc.);
 - dacă repetați întrebările, acest fapt nu diminuează din veridicitatea primului răspuns al copilului, însă în unele situații este necesară concretizarea anumitor informații.
- ✓ **Elemente importante destinate specialistului**
 - întrebările trebuie adaptate la vârsta și nivelul de înțelegere a copilului;

- fiți îngăduitor față de pauzele și tăcerea copilului, el are nevoie de timp pentru a răspunde;
- fiți atent la semnele exprimate de copil, de exemplu: oboseală, pierderea concentrării;
- înștiințați copilul despre durata audierii și când sunt permise pauzele;
- folosiți propoziții scurte și simple;
- folosiți propoziții afirmative („Tu i-ai spus?”);
- folosiți întrebări clare;
- evitați interogativele cu negații dublă („Nu ți-a spus mama ta să nu ieși afară?”);
- folosiți o abordare directă („Ești obosit?”);
- fiți deschis.

✚ Cum se implică angajatul Poliției în cazul copilului aflat în conflict cu legea

Conform lit. h) alin. 1) art. 270 CPP RM, exercitarea urmăririi penale în cazurile infracțiunilor săvârșite de minori ține de conform competenței Procuraturii, iar pornirea procesului penal în cauzele cu minori-infractori se realizează printr-o procedură specială prevăzută în art. 474-487 a capitolului I, titlul III al Codul de Procedură Penală a RM nr. 122 din 14.03.2003. Imediat ce sunt bănuieli întemeiate cu privire la săvârșirea unei infracțiuni de către un minor, angajatul Poliției informează:

- Dispeceratul/Serviciul de Gardă al Inspectoratului Teritorial de Poliție pentru înregistrarea sesizării în Registrul de evidență a sesizărilor cu privire la infracțiuni;
- Părintele/reprezentantul legal al copilului
- Procurorul conform prevederilor de la lit. h) alin.1) art.270 CPP RM.

Astfel, la etapa inițială, reprezentanții organului de urmărire penală, fiind la fața locului în mod prioritar acumulează date și informații pentru stabilirea personalității copilului. În cazul în care organul de urmărire penală constată că urmărirea penală nu este de competența sa, el este obligat să efectueze acțiunile de urmărire penală ce nu suferă amânare, iar procesele-verbale privind acțiunile efectuate în asemenea cazuri se anexează la cauza respectivă care se remite procurorului în conformitate cu prevederile art.271 alin.(2) CPP RM. Acțiunile întreprinse se fac în prezența părinților sau pedagogului.

Pe lângă acumularea probelor pe caz, și stabilirea circumstanțelor pe caz (art. 96 CPP RM), se examinează și anumite circumstanțe specifice minorilor (art. 475 CPP RM: În cadrul urmăririi penale și judecării cauzei penale privind minorii, afară de circumstanțele prevăzute în art. 96, urmează a se stabili:

- 1) vârsta minorului (ziua, luna, anul nașterii);
- 2) condițiile în care trăiește și este educat minorul, gradul de dezvoltare intelectuală, volitivă și psihologică a lui, particularitățile caracterului și temperamentului, interesele și necesitățile lui;
- 3) influența adulților sau a altor minori asupra minorului;
- 4) cauzele și condițiile care au contribuit la săvârșirea infracțiunii.

Totodată, este necesar să se stabilească, de asemenea, dacă el a fost pe deplin conștient de săvârșirea actului, iar pentru stabilirea acestor circumstanțe, vor fi ascultați părinții minorului,

învățătorii, educatorii lui și alte persoane care ar putea comunica datele necesare, precum și se va cere efectuarea unei anchete sociale, prezentarea documentelor necesare și se vor efectua alte acte de urmărire penală și judiciare.

Raportul de anchetă socială este actul care constată situația materială și socială actuală a persoanei sau a familiei, ce solicită asistență socială, și care conține date referitoare la persoană sau la membrii familiei (vârstă, ocupație, venituri), la locuință și la bunurile pe care le posedă, la problemele cu care se confruntă aceștia, scopul căreia este să stabilească cauzele și condițiile care au favorizat comportamentul antisocial.

Pentru circumstanțele vizate supra, organul de urmărire penală dispune întocmirea referatului presentențial de evaluare psihosocială a minorului. În conformitate cu prevederile art. 8 și 9 al Legii nr. 8 din 14.02.2008 cu privire la probațiune, în privința unui minor, referatul presentențial de evaluare psihosocială a personalității se întocmește în mod obligatoriu.

Referatul presentențial de evaluare psihosocială a personalității este un document scris, cu caracter consultativ și de orientare, având rolul de a oferi organului de urmărire penală, procurorului, instanței de judecată date despre persoana bănuțului, a învinuțului sau a inculpatului, despre nivelul de instruire școlară, despre comportamentul, mediul familial, cercul de prieteni și despre factorii care influențează sau pot influența conduita lui generală. La întocmirea referatului presentențial de evaluare psihosocială a personalității se contactează membrii familiei, prietenii, colegii, alte surse de informație, cum ar fi psihologi, cadre didactice, asistenți sociali, medici, alți specialiști, precum și persoanele care pot contribui realmente la reflectarea tabloului psihosocial al personalității bănuțului, a învinuțului sau a inculpatului.

În decurs de 3 zile, cauza penală se remite conform competenței, în adresa Procuraturii, care conform lit. h) alin. 1) art. 270 CPP RM, exercită urmărirea penală în cazurile infracțiunilor săvârșite de minori.

Rețineți!!! Copilul nu se naște infractor, însă comportamentul deviant poate fi o consecință a răspunsului adulților la necesitățile lui de dezvoltare.

Copiii, de multe ori, intră în conflict cu legea, în situații când incapacitatea lor de a se adapta la normele de conduită din societate este redusă, de obicei fiind determinată de factorii individuali, factorii de risc (vezi modulul "Profilul copilului în contact cu legea")

Câteva sugestii în lucrul cu copii aflați în conflict cu legea:

- adaptați atât limbajul, cât și comportamentul la vârsta copilului și nivelului său de dezvoltare, maturității și concepției sale despre bine și rău;
- dați dovadă de pășare în cadrul actului de comunicare, cu o atenție specială comportamentului verbal și nonverbal adoptat;
- nu aplicați violența psihologică sau fizică, mijloacele speciale sau arma de foc, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație;
- respectați drepturile copilului la momentul reținerii (informați despre motivul reținerii, să fie informat despre drepturile pe care le are, să fie examinat medical, să aibă acces la un avocat, să informeze părinții sau reprezentanții legali despre reținere).

CAPITOLUL IV. DEZVOLTARE PERSONALĂ A PROFESIONIȘTILOR

4.1. STEREOTIPURI ȘI PREJUDECĂȚI. ATITUDINI ȘI PERCEPȚII, ACȚIUNI ȘI REACȚII

Definirea stereotipurilor și prejudecăților

A. Prejudicata este atitudinea negativă față de membrii acestui grup și rezultă din caracteristicile negative atribuite acestui grup (ex. *sunt desconsiderați fiindcă sunt leneși și needucați sau sunt disprețuiți fiindcă sunt agresivi*);

Prejudicata reprezintă o judecată care nu este produsul minții noastre, care nu are o justificare rațională și care, de obicei, este eronată. Prejudicata se constituie la nivelul simțului comun. Ea este asimilată în procesul de socializare, de însușire a normelor, valorilor, modelelor de gândire și de comportament proprii grupurilor. De cele mai multe ori prejudicata devine o etichetă pe care o aplicăm unui grup fără a lua în considerare realitatea.

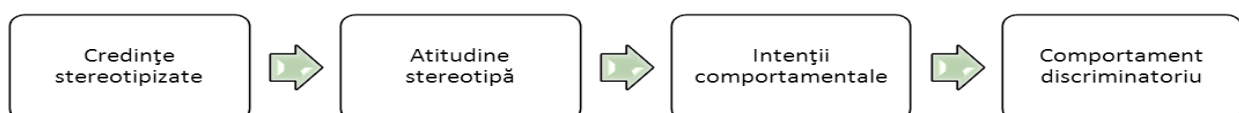
B. Stereotipul se referă la o caracteristică, pozitivă sau negativă, specifică sau atribuită unui grup de persoane (ex. *harnici – leneși, educați – needucați*);

Stereotipul este fixat în imagini șablonizate, clișee din mintea noastră, preconcepute în sensul că nu se bazează pe observarea directă, proaspătă a fenomenelor ci pe moduri de gândire apriorice, arbitrare, fără legătură cu indivizii sau grupurile sociale evaluate. Stereotipurile sunt necesare pentru a numi, a clasifica și a da astfel sens lumii în care trăim..

Stereotipul este antipatia bazată pe o generalizare greșită și inflexibilă. Antipatia poate fi simțită sau poate fi exprimată, poate fi direcționată către un grup ca întreg sau către un individ, deoarece este membru al aceluși grup.

Stereotipul este o atitudine adversivă sau ostilă față de o persoană care aparține unui grup, doar pentru că aparține aceluși grup și se crede că are caracteristicile intolerabile ale grupului.

Un model unidimensional despre cum funcționează stereotipul este propus de J. Duckitt:



Cum se formează stereotipurile și la ce folosesc?

La baza formării stereotipurilor stă *mecanismul comparării cu „ceilalți”* (membri ai altor grupuri sociale). Compararea socială este procesul prin care ne evaluăm propriile însușiri fizice și psihice, abilitățile, conduitele și performanțele prin raportarea la ceilalți oameni. Au fost identificate trei situații de comparare socială:

- *comparație socială de egalitate* – comparația cu cei care ne sunt egali după anumite însușiri și abilități;
- *comparație socială de superioritate* – în acest caz, comparația se face cu oameni de succes, care sunt luați drept modele demne de urmat;
- *comparație socială de inferioritate* – oamenilor le place să caute și să utilizeze informații care să-i avantajeze în evaluarea de sine, să-i pună într-o lumină favorabilă; mijlocul cel mai la îndemână este de a se compara cu cei care au realizări mai modeste sau o situație materială mai precară.

Efectele stereotipurilor și prejudecăților

Efectele pe care le are stigmatizarea asupra individului depind de tipul de stigmatizare și de caracteristicile individuale ale celui care o experimentează. Unii indivizi experimentează acest fenomen direct, alții indirect, ca urmare a stereotipurilor care se aplică grupului din care fac parte. Unele dintre tipurile de stigmat pot fi surmontate, altele rămân neschimbate toată viața. Răspunsurile individului la stigmatizare sunt și ele diferite, unele sunt individuale, altele sunt răspunsuri similare cu ale grupului de apartenență. De aici reiese importanța pe care o are identificarea sau neidentificarea cu un grup, care se constituie ea însăși în răspuns la situația stigmatizantă. Dincolo de răspunsul individului, este interesant de menționat și răspunsul instituțional sau structural pe care societatea îl oferă ca mecanism de reducere a efectelor negative ale stigmatizării.

Efectele negative (imEDIATE și de durată) specifice fenomenului etichetării copiilor de către adulți (Băban & Mih, 2001):

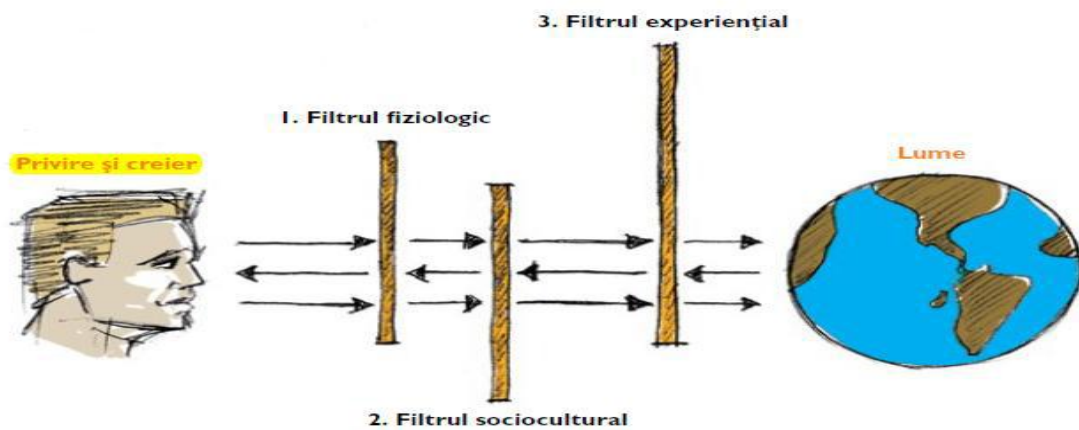
- *întăresc comportamentele dezadaptative* - dacă unui copil i se atașează frecvent o etichetă, ajunge să se comporte conform acelei etichete (de pildă, dacă unui copil i se spune în mod recurent că este timid, va ajunge să creadă că este o persoană timidă și se va comporta în consecință);
- *atribuie anumite roluri* - aceste roluri puțin măgulitoare diminuează șansele de inițiere a unui dialog constructiv, și totodată de menținere a unui contact interpersonal consistent cu persoana "închisă într-un rol". Astfel, copilul căruia i se dă rolul "victimă clasei" se identifică cu rolul, și-l asumă și se va comporta corespunzător rolului.
- *reduc atât șansele de dezvoltare personală cât și motivația de schimbare* – dacă copilului X i se repetă că nu are nici-o șansă de recuperare, el nu va face eforturi de schimbare;
- *Legea profeției care se adevărește (self-fulfilling prophecy)*: rezultatul unei situații este adesea afectat de așteptările noastre.

Filtrele percepției

Filtrele descrise mai jos sunt parte integrantă a fiecărei persoane. Acest fenomen este valabil pentru toți și, dacă nu este conștientizat, interpretările, presupunerile sau judecățile, făcute în mod automat, vor deforma esențial relația cu persoanele din jur. Dimpotrivă, dacă recunoaștem și conștientizăm că părerea personală este subiectivă și nu corespunde realității obiective, putem să

gândim și să reacționăm, fără a ne baza pe propria experiență, emoții, dorințe sau fobii. Este ca și cum am purta ochelari roz, pe care-i putem scoate.

1. **Filtrul fiziologic** (sens și emoție). Exemplu. O persoană furioasă nu va putea reacționa adecvat într-o situație de conflict, deoarece este copleșită de emoții. O femeie slăbuță nu va rezista la un concert rock la fel ca un bărbat viguros etc.
2. **Filtrul sociocultural** (coduri de conduită, valori, genuri etc.). Exemplu. Într-o țară musulmană, o femeie care vorbește și râde tare, nu va fi bine văzută. Va fi chiar amenințată că nu se va mărita, dacă se va comporta astfel în continuare. Pentru un elvețian este inadmisibilă întârzierea trenului cu cinci minute. În aceeași situație, un francez va considera că trenul sosește la timp.
3. **Filtrul experiențial** (experiență de viață variată, vârstă). Exemplu. Dacă nu ați călătorit niciodată în China și nu știți că acolo este politicos să faceți mare zgomot mâncând, pentru a vă manifesta satisfacția, veți putea fi șocați de asemenea practică. O persoană în etate nu are aceeași atitudine față de moarte ca și una tânără etc.



4.2. INTELIGENȚA EMOȚIONALĂ ȘI MANAGEMENTUL CONFLICTELOR

Inteligența emoțională

Emoția reprezintă o evaluare pe care o face persoana cu privire la semnificația unui eveniment sau a unei situații de fapt.

Evaluarea depinde de factorii legați de cultura și personalitatea subiectului, altfel spus emoția depinde de modul în care o persoană analizează o situație. Prin emoții judecăm lumea ca fiind bună sau rea, plăcută sau neplăcută, deci după un sistem de valori. A iubi sau a urî, a fi trist, a fi temător, a fi optimist sau pesimist, sunt judecăți emoționale asupra unor situații. Ele nu se opun rațiunii, ele se definesc după dimensiuni specific umane, sociale, culturale.

Emoțiile sunt importante, deoarece ele asigură supraviețuirea, luarea deciziilor, stabilirea unor limite, comunicarea și unitatea.

Conform cercetărilor statistice, competența emoțională este de două ori mai importantă decât abilitățile tehnice sau intelectuale. Dezvoltarea inteligenței emoționale reprezintă înțelegerea și gestionarea emoțiilor pentru a crea relații armonioase cu cei din jur. În general, inteligența emoțională ridicată este cheia consilierii de succes. Printre beneficiile creșterii gradului de inteligență emoțională se numără: performanțele crescute, motivația îmbunătățită, inovația sporită, creșterea încrederii în sine, managementul eficient și confortul în munca de echipă.

Pentru prima dată termenul de "inteligență emoțională" a fost formulat într-o teză de doctorat, în S.U.A., în 1985. Wayne Leon Payne considera că inteligența emoțională este o abilitate care implică o relaționare creativă cu stările de teamă, durere și dorință.

Autorul setului de teste standardizate pentru inteligență, D.Wechsler, a făcut cunoscut că de fapt adaptarea individului la mediu se face atât prin elementele cognitive, cât și prin cele non-cognitive. Aspectele non-cognitive ale inteligenței incluzând factori de ordin afectiv, personal și social, fiindu-i necesar individului pentru reușita în viață.

În 1993 H Gardner, a introdus în teoria sa privind inteligențele multiple forme de inteligență care permit omului o adaptare superioară la mediu social. În concluzie el a introdus termenii de inteligență interpersonală și intrapersonală. Prima formă de inteligență se referă la capacitatea și abilitatea de a-i înțelege pe oameni, de a cunoaște ceea ce-i motivează pe oameni, cum poți să cooperezi cu ei. Cea de-a doua formă, inteligența interpersonală, constă în abilitatea de a te întoarce în interiorul propriei persoane, spre sine. Aceasta constă în formarea unui sine riguros, un model pentru a acționa adecvat în viață. Formarea inteligenței intrapersonale se bazează pe o aprofundată cunoaștere personală. De aceea mulți psihologi s-au gândit ca această abilitate care asigură succesul în viața cotidiană este, pe de o parte, distinctă de inteligența academică, în schimb constituie o sensibilitate specifică față de practică și relații interumane, așa luând naștere inteligența emoțională.

I. După **Goleman** (1995) factorii care compun aceasta inteligență sunt:

- **conștiința de sine** încrederea în sine
- **auto-controlul** dorința de adevăr, adaptabilitatea, inovarea
- **motivația** dorința de a cuceri, inițiativa, dăruirea, optimismul
- **empatia** dorința de a-i înțelege pe alții, diversitatea
- **atitudinile sociale** influența, comunicarea, managementul conflictului, conducerea stabilirea de relații, colaborarea, cooperarea, capacitatea de lucru în echipă.

El considera că orice om poate să-și ridice gradul de inteligență emoțională prin educație și exerciții; "dar unele componente ale inteligenței emoționale sunt tratate ca însușiri de personalitate și deci nu s-ar putea modifica pe parcursul vieții individului".

II. **Mayer și Salovey** (1990 și 1993) au considerat că inteligența emoțională poate implica:

- abilitatea de a simți, percepe cât mai clar și mai corect emoțiile și de a le exprima;
- abilitatea de a genera emoții atunci când ele facilitează gândirea;
- abilitatea de a cunoaște, înțelege și de a regulariza pentru a promova dezvoltarea emoțională și intelectuală;

Cei doi autori au vrut să scoată în evidență intercondiționările pozitive dintre emoție și gândire. De asemenea ei au vrut să sublinieze că există patru componente esențiale ale inteligenței emoționale:

- **Percepția și exprimarea emoțiilor**

Percepția și exprimarea exactă a emoțiilor la alții, ajută la empatizarea cu ei.

Ajută de asemenea să simțăm că sunt înțeleși bine și că acest lucru face ca să fii un negociator eficient și te poate transforma într-un prieten de încredere.

Perceperea și exprimarea emoțiilor te ajută să răspunzi adecvat emoțiilor altora și să reacționezi adecvat situației.

- **Facilitarea emoțională a gândirii**

Emoțiile sunt suficient de clare și accesibile încât pot fi generate ca ajutor pentru judecată și memorie. Oscilația stărilor emoționale schimbă perspectiva subiectului de la optimism la pesimism și invers, determinând luarea în considerare a mai multor puncte de vedere. Stările emoționale încurajează în mod diferit o anumită modalitate de rezolvare când fericirea facilitează motive inductive pentru creativitate.

La acest nivel, emoția influențează în mod pozitiv gândirea. Abilitatea de a genera emoții poate facilita gândirea, în anticiparea modului în care s-ar putea simți un individ în anumite situații poate să-l ajute în luarea deciziilor, în orientarea comportamentului său într-o direcție sau alta. Pe de o parte, starea emoțională a unei persoane determină un anumit fel de a privi lucrurile. O dispoziție emoțională pozitivă duce la o gândire optimistă, pe când dispoziția negativă generează pesimism.

- **Înțelegerea emoțiilor**

Constă în: capacitatea de a înțelege emoțiile și a folosi cuvinte despre emoții; cunoașterea semnificației stărilor emoționale în funcție de situațiile și relațiile complexe în care se produc (exemplu legătura dintre tristețe-pierdere) recunoașterea emoțiilor complexe, contradictorii în funcție de situațiile în care apar (dragoste și ură) recunoașterea amestecurilor, combinațiilor de emoții (speranța este o combinație a încrederii și optimismului).

- **Reglarea emoțiilor**

Capacitatea de a fi deschis, de a accepta atât sentimentele plăcute cât și cele neplăcute; capacitatea de a utiliza sau dimpotrivă de a se elibera de emoție, după voință, în funcție de utilitatea sau de

importanța ei; capacitatea de a manipula atât emoția proprie, cât și pe a celorlalți prin moderarea emoțiilor negative și evidențierea celor plăcute;

Formarea inteligenței emoționale este într-o mare măsură tributară unor obișnuințe învățate, având la bază modele emoționale în familie sau în mediul școlar.

Trebuie, totuși, să remarcăm că atât sensibilitatea naturală, inteligența emoțională, cât și inteligența generală sau tradițională, au un caracter adaptativ, ajutând persoana să supraviețuiască.

III. Poziții teoretice ale inteligenței emoționale din perspectiva lui **Reuven Bar-On**, Doctor la Universitatea din Tel Aviv, în 1992 a arătat care sunt componentele inteligenței emoționale grupându-le:

a) Dupa specificul intrapersonal

El se ierarhizează în 5 subdiviziuni:

1. *conștientizarea propriilor emoții* - abilitatea de a-și conștientiza propriile sentimente;
2. *asertivitate* - abilitatea de a apăra tot ce este bun și bine, deci partea pozitivă a gândurilor, disponibilitatea de exprimare a gândurilor, a credințelor, a sentimentelor într-o manieră pozitivă;
3. *independența* - abilitatea de a te direcționa și controla singur în propriile gânduri și acțiuni; capacitatea de a fi liber de dependențele emoționale;
4. *respectul de sine* - abilitatea de a respecta și accepta ce este bun;
5. *autoîmplinire* - abilitatea de a realiza propriile capacități potențiale, țeluri ce au o anumită semnificație pentru tine;

b) După specificul interpersonal

Acesta se ierarhizează în 3 subdiviziuni:

1. *empatie* - abilitatea de a conștientiza, înțelege și aprecia sentimentele celorlalți;
2. *relații interpersonale* - abilitatea de a stabili și întreține relații interpersonale reciproc pozitive;
3. *responsabilitate socială* - abilitatea de a demonstra cooperativitatea în grupul social pe care l-ai format sau căruia îi aparții.

c) După specificul adaptabilității

Acesta se ierarhizează în 3 subdiviziuni:

1. *testarea realității* - abilitatea de a stabili, a evalua corespondențele între ceea ce înseamnă o trăire și care sunt obiectivele existente;
2. *flexibilitate* - abilitatea de a-ți modifica gândurile, emoțiile și comportamentul, în a schimba anumite situații;
3. *rezolvarea problemelor* - abilitatea de a fi conștient de probleme și de a defini problemele pentru a implementa potențiale soluții efective;

d) După specificul controlului stresului

Acesta se ierarhizează în 2 subdiviziuni:

1. *toleranța la stres* - abilitatea de a face față la stres în mod activ și pozitiv;
2. *controlul impulsurilor* - abilitatea de a fi tentat să acționezi în grabă în anumite situații presante;

e) După specificul dispoziției generale

Acesta din urma se referă la modul cum privim viața prin sentimente generale de mulțumire sau din contră, de insatisfacție.

Se ierarhizează în 2 subdiviziuni:

1. *Optimismul* - abilitatea de a vedea partea bună a vieții, de a menține atitudini pozitive cu toate greutățile și adversitățile ei;

2. *Fericirea* - este abilitatea de a te simți satisfăcut de propria viață, de a te bucura de ea atât pe tine cât și pe alții.

Educarea inteligenței emoționale - direcții principale

Pentru a reuși în viață, Goleman considera că fiecare din noi ar trebui să învețe să exerseze principalele dimensiuni ale inteligenței emoționale:

Conștiința emoțiilor proprii:

- să-ți cunoști emoțiile și să le numești;
- să înțelegi cauza lor;
- să recunoști care sunt diferențele între sentimente și acțiuni.

Controlul emoțiilor:

- să fii în stare să-ți tolerezi frustrările și să-ți stăpânești mânia;
- să fii în stare să nu te autodistrugi, să te respecti, să poți avea sentimente pozitive față de tine, față de familie și societate;
- să ai capacitatea de a scăpa de singurătate, de anxietate;
- să-ți poți manipula stresul.

Motivația personală:(utilizarea emoțiilor în mod constructiv):

- să fii mai responsabil;
- să-ți îmbunătățești scorurile la testele de creație (realizate);
- să fii capabil să te concentrezi asupra unei sarcini;
- să fii mai puțin impulsiv.

Empatia: abilitatea de a citi emoțiile celorlalți.

- să fii capabil de a privi prin prisma celui alt;
- să-ți formezi obiceiul de a-i asculta pe ceilalți;
- să-ți îmbunătățești gradul de empatie, sensibilitate la sentimentele celorlalți;

*Una dintre cele mai semnificative dimensiuni ale inteligenței emoționale o constituie **empatia**.

Empatia luată ca dimensiune a inteligenței emoționale se manifestă în mod special sub forma unei trăsături de personalitate.

Empatia se construiește în special pe deschiderea spre sentimentele celorlalți, pe abilitățile de a citi informațiile provenite din canalele nonverbale.

Empatia se bazează pe capacitatea de a intuit sentimentele oamenilor acordând o mare atenție informațiilor de tip non verbal: tonul vocii, mimica, gesturile persoanei.

Stroe Marcus (1997) definește empatia ca fiind "un fenomen psihic de retrăire a stărilor, gândurilor și acțiunilor celui alt, dobândit prin transpunerea psihologică a eu-lui într-un model obiectiv de comportament uman, permițând înțelegerea modului în care celălalt interpretează lumea".

Dirijarea relațiilor interpersonale:

- să-ți dezvolți abilitățile de a analiza și înțelege relațiile interpersonale
- să poți rezolva conflictele și să negociezi neînțelegerile;
- să fii mai deschis, mai popular, prietenos, mai echilibrat;
- să fii mai plin de tact;
- să fii mai sociabil și să te integrezi armonios în grup;
- să fii mai cooperant, participant, serviabil, de nădejde;

Managementul conflictelor

Conflictul este definit din punct de vedere psihosocial ca un tip de comportament social care se dezvoltă pe fondul intereselor divergente sau incompatibile ale mai multor subiecți, plasați în cadrul unei situații sociale problematizată în moduri diferite de către părțile implicate.

Cel mai adesea conflictul ia forma unei poziții, confruntări sau lupte deschise între indivizi, grupuri sociale sau organizații, în condițiile existenței unor interese contradictorii, incompatibile sau competiționale de diferite naturi.

Deși sunt în opoziție, interesele părților aflate în conflict sunt totuși interdependente, ceea ce sugerează tendința naturală de a ieși din situația conflictuală prin adoptarea unor strategii specifice. Astfel, sensurile specifice conflictului prin cele două etimologii menționate mai sus par a se completa reciproc.

Din punct de vedere etimologic, se admite că termenul derivă din cuvântul latin „confligo”, ceea ce desemnează a „opune”, „a se ciocni”, „a se confrunta”. Alți specialiști în științele socio-umane consideră însă că termenul poate proveni din latinescul „conflictus” care înseamnă „a ține împreună cu forța”.

Cele trei componente ale conflictului se clarifică reciproc și au contribuții conjugate în identificarea și înțelegerea conflictului.

Componenta 1 – Percepția conflictului

Constă modul în care îl înțelegem și îl evaluăm. În afară de problema conflictului persoana percepe, sesizează, observă semnele conflictului în trei localizări :

- La sine (exemplu: ”nu pot termina la timp lucrul”)
- La celălalt (exemplu: ”colegul meu e nemulțumit de mine”)
- În relația interpersonală (exemplu: ”vecinul meu nu mi-a răspuns la salut ”)

Componenta 2 – Afectivitatea în conflict (emoțiile și sentimentele)

Emoțiile sunt inerente conflictului. Ele pot avea unul sau câteva dintre rolurile următoare:

- Causă a conflictului
- Resursă energetică
- Mecanism de stingere a conflictului
- Simptom sau indicator al conflictului pe care-l trăim noi înșine sau partenerul

Managementul emoțiilor pe parcursul derulării conflictului poate presupune:

- Exprimarea liberă a emoțiilor, având ca efect detensionarea, liniștea manifestării emoționale.
- Suprimarea temporară – suspendarea amânării relaxării emoționale până când apare o situație mai adecvată propice de a ne manifesta emoțiile.
- Exprimarea controlată a emoțiilor, lăsându-le să crească sau chiar stimulând acest proces, dar nu până la un prag periculos, pentru a le consuma și epuiza potențialul energetic distructiv și/sau pentru a atrage atenția celeilalte părți asupra necesității rezolvării acestei componente .

Componenta 3 – Acțiunea

Comportamentul în conflict poate avea două roluri :

- Exprimarea conflictului , a emoțiilor implicate și satisfacerea nevoilor .
- Acțiunea poate avea un caracter constructiv /cooperant sau dimpotrivă distructiv /competitiv.

Conflictele sunt diferite ca intensitate, gravitate, persistență. Ele pot fi născute dintr-o anumită cauză și pot să dispară odată cu stingerea cauzei. La fel cum ele pot să persiste odată cu menținerea cauzelor care le-au generat. De asemenea, conflictul poate să apară în individul însuși , în momentul în care trebuie să aleagă între mai multe alternative de a acționa , între doi sau mai mulți indivizi sau grupuri când aceștia împart resurse limitate sau încearcă să ajungă la un acord. Conflictul se manifestă ca o tensiune, frământare existentă atât în viața personală a individului cât și între membrii unui grup social.

Abordând problema mai larg , Sigmund Freud, a deschis în mare măsură interesul de studiu pentru problema conflictului. El a considerat că întreaga viață se află sub incidența puternică a dorinței și trebuințelor de satisfacere a acestora. Dar condițiile de viață și cenzurile socio-morale creează baraje, tensiuni și frustrări legate de tendințele și dorințele fundamentale.În acest context se constituie mijloace de apărare ale Sinelui precum refularea , sublimarea ,deplasarea sau în cazuri mai nefaste se formează tulburări psihice dintre care nevroza este cea mai frecventă.

Clasificarea conflictelor:

1. **Conflictele constructive** se prezintă ca o tensiune care stimulează energiile individuale astfel încât orice situație conflictuală duce la soluții benefice, la eliminarea disfuncționalităților de comunicare și interpretare.
2. **Conflictele distructive** au la bază manifestarea unor tensiuni negative care împiedică găsirea unor soluții optime pentru ambele părți , ceea ce duce la alte disfuncționalități , la deteriorarea relațiilor interpersonale și chiar la dezintegrarea unor grupuri.

O altă clasificare a conflictelor delimitează conflictele externe de cele interne:

1. **Conflictele interne** (interpersonale) sunt cele care apar în structura internă a personalității. Conflictele interne se referă și la realități din interiorul grupului.
2. **Conflictele externe** se produc în relațiile interpersonale și pot avea loc și în situații intergrupale. Aceste două tipuri de conflict se întrepătrund ,existând între ele un determinism mutual.

Având în vedere conflictele interpersonale Deutch M. delimitează , în funcție de părțile aflate în conflict, cinci tipuri de conflict :

1. **Conflictul veridic** care este „obiectiv” rezultând dintr-o percepție cu acuratețe a mediului și este greu de rezolvat; rezolvarea ar putea rezulta stabilindu-se clar prioritățile.
2. **Conflictul convergent** este rezultatul incapacității de a găsi alternative în rezolvarea problemei , când cadrul de rezolvare a conflictului este blocat sau nu poate fi controlat.
3. **Conflictul deplasat** pornește de la un conflict cu substrat profund, nerezolvat și neexprimat imediat.

4. Conflictul latent apare sub forma unui disconfort psihic față de anumite problematice sociale. Este un conflict „mocnit” care ar fi trebuit să aibă loc dar nu s-a putut declanșa pentru că nu au existat condițiile de opoziție .

5. Falsul conflict se declanșează ca rezultat al unei percepții deformate a datelor ;nu are o bază obiectivă dar se poate alimenta din motive și atitudini care-l poate transforma într-un conflict adevărat.

Între formele conflictului nu există o delimitare clară, deoarece acesta se poate transforma. Alături de aceste tipuri de conflict se delimitează la nivel interacțional conflictul de roluri. Conflictetele de rol sunt stări psihice tensionale, anxioase și disfuncționale în plan comportamental , provocate de incongruența a două sau mai multe roluri ale aceleași persoane sau ale unor persoane diferite aflate în interacțiune directă. Se pot distinge două categorii de conflicte de rol :

- 1. Conflicte intrasubiective** ce constau în incompatibilitatea dintre rolurile aceleiași persoane.
- 2. Conflictele intersubiective** ce constau în incompatibilitatea dintre două persoane care au concepții diferite asupra aceluiași rol.

Cauzele conflictului

Conflictele au naturi și sunt de tipuri diferite. Așa fiind, cauzele care stau la baza conflictelor sunt diferite, diverse și se deosebesc în funcție de domeniul în care se manifestă. Cu toate acestea, pot fi identificate , într-un sens mai general , următoarele cauze principale ale conflictelor :

Comunicarea insuficientă sau defectuoasă cu urmările acesteia :

- Neînțelegerea unor situații sau a unor lucruri care trebuie făcute ;
- Lipsa de neîncredere ;
- Apariția zvonurilor ;
- Necunoașterea priorităților , imposibilitatea încadrării în anumite repere temporale.

Percepțiile greșite referitoare la :

- Posibilul adversar;
- Problema care separă părțile aflate în conflict formate pe baza prejudecăților și deosebirilor de păreri ,interese, valori împărtășite.

Deosebirile existente între diferite persoane în ceea ce privește :

- Scopuri;
- Valori;
- Sentimente;
- Modele comportamentale;
- Criterii de apreciere a performanței.

Competiția de apreciere a performanței referitoare la lucruri , aspecte dorite în egală măsură de acestea , așa cum sunt :

- Resurse necesare proprie activități
- Recompense ,avantaje ;
- Influență ,putere.

Comportamentul :

- Abuziv ,agresiv;
- Preferențial;

- Bazat pe discriminări și care provoacă discriminări.

Managementul conflictelor

Rezolvarea conflictului presupune inițierea dialogului și comunicării între indivizi și grupuri , preluarea unui limbaj al reconcilierii. Aceasta presupune că toate părțile aflate în conflict ajung în mod liber la un acord , după ce au redefinit și au reperceput relațiile dintre ele și după ce au făcut evaluarea , adică au examinat și au luat în calcul toate elementele relevante ale relațiilor.

În literatura de specialitate (Helena Cornelius și Shoshana Faire) prezintă sinteza principalelor simptome ce semnalizează instalarea unui conflict.

- 1. Criza :** O criză este fără îndoială , un simptom destul de evident. Când cineva va întrerupe o relație (relație elev-elev) sau când un profesor demisionează este clar că acolo există un conflict care probabil că nu a fost rezolvat.
- 2. Violența:** Este un semn indubitabil al crizei , stare în care elementele emoționale le domină pe cele raționale generând uneori chiar acte necugetate . Spre exemplu , în cazul unui conflict elev-elev acesta din urmă iese din clasă trântind ușa.
- 3. Tensiunea:** Propria tensiune distorsionează percepția asupra persoanelor, evenimentelor, acțiunilor din jur. O situație tensionată poate deveni nucleul unui conflict de proporții .
- 4. Neînțelegerea:** Adeseori oamenii se înțeleg greșit unul pe celălalt, trăgând concluzii eronate în legătură cu o situație, de obicei din cauza unei comunicări neclare sau a unei opoziții în principii , în idei etc.
- 5. Incidentele:** Un incident perceput adecvat se poate stinge fără să capete amploare, deși are un halo afectiv persistent. Un incident poate fi , în sine, o problemă simplă, dar dacă este prost perceput poate fi escaladat.
- 6. Disconfortul :** Creează sentimentul unei insatisfacții fără a avea un obiect precis. Recunoașterea semnelor disconfortului și incidentului, abilitatea de a reacționa cu promptitudine în vederea ameliorării situației pot evita degenerarea în tensiune, neînțelegere sau criză.

Pentru înțelegerea conflictului și controlul său este absolut necesară abilitatea de a delimita simptomele conflictului cât mai corect pentru a putea implementa tehnicile și strategiile adecvate de control și /sau rezolvarea de conflicte.

Strategii de soluționare a conflictelor

- 1. Învățarea cooperării** Una din modalitățile de reducere a nivelului conflictual este reducerea competiției prin cooperare. Oamenii trebuie să învețe cum să realizeze împreună, prin colaborare, o anumită sarcină de muncă.
- 2. Negocierea** apare ca o formă de comunicare interumană. A negocia înseamnă a comunica în speranța de a ajunge la un acord. Pentru aceasta este necesară luarea în considerare a dorințelor reciproce, înțelegerea celuilalt, abilitatea de a descoperi ce se află în spatele refuzului și de a determina cooperarea.
- 3. Mediarea.** A media înseamnă a interveni între părțile ostile și a le conduce spre rezolvarea conflictului. Mediatorul încearcă să găsească un punct de vedere neutru. El oferă garanția că fiecare parte își pretinde punctul de vedere, dar ascultă și perspectiva celuilalt, îndrumându-și pe cei doi spre găsirea unor soluții satisfăcătoare. Mediarea

implică o formă de intervenție imparțială din partea unui terț neutru, care nu poate impune o soluție, dar poate ajuta părțile să o găsească. Mediatorii intervin atunci când negociatorii nu reușesc să elimine divergențele aparute între părți.

Ca proces medierea cuprinde următoarele etape:

1. **Începutul:** aranjarea locurilor (a nu sta față în față), înregistrarea discuțiilor și programarea pe ore; precizarea drepturilor fiecăruia; sublinierea implicării enunțurilor „EU”, a focalizării și participării normale.

2. **Desfașurarea:** folosirea reprezentării grafice a conflictului (harta conflictului), rezumarea punctelor cheie fiind foarte utilă; sugestiile trebuie făcute sub formă de opțiuni nu de directive; acceptarea tăcerii și a pauzelor; menținerea orientării spre viitor a unei aptitudini pozitive și a acțiunii; folosirea întrebărilor pentru a restructura conceptele generatoare de conflict.

3. **Încheierea** : stabilirea câtorva acorduri și consemnarea lor în scris; stimularea participanților pentru a acorda timp trecerii în revistă a progreselor.

A) Pregătirea negocierii:

Primul pas îl reprezintă stabilirea următoarelor elemente ale negocierii: poziția inițială (de intrare în negociere, în care sunt expuse pretențiile maxime), obiectivul (care reprezintă ținta negocierii stabilă în mod realist) și punctul de ruptură (dincolo de care nu suntem dispuși să cedăm). Apoi, vor fi vizate trei zone majore de interes care se cer clarificate:

1. „Noi” – obiectivele proprii stabilite realist; punctele tari și punctele slabe, compromisul considerat ca optim, resursele, argumentele și mijloacele de presiune ce pot fi utilizate.
2. „Partenerul” – interesele specifice, ce poate pierde sau câștiga, adevăratele lui nevoi, argumentele, resursele și mijloacele de presiune ce pot fi utilizate.
3. „Procesul” – tacticile ce pot fi folosite și „capcanele” de evitat, gestiunea timpului, argumentele și atitudinile utilizabile.

Trebuie stabilită și strategia generală a negocierii precum și tacticile specifice care vor fi utilizate.

B) Deschiderea negocierii:

Are o importanță foarte mare. Se știe că opinia despre un interlocutor se formează în mai puțin de trei minute de la debutul comunicării. Ca urmare se recomandă:

- a) să se înceapă în mod realist;
- b) să se asculte și să evalueze ceea ce se aude;
- c) să se pună mai multe întrebări și să se exploreze situația;
- d) să se expună punctele de vedere, fără intenția de a distruge ideile partenerului;

C) Negocierea propui-zisă:

Reprezintă cea mai importantă parte a negocierii în care se încearcă micșorarea „faliei” care separă părțile. În această etapă pot fi aplicate tacticile de negociere. Dintre cele mai folosite voi prezenta pe scurt câteva:

1. „Placa stricată” – repetarea iar și iar a propriului punct de vedere – prea adesea oamenii au tendința de a ceda după ce aud primul „nu”.
2. „Discomfortul psihic” – folosirea oricărui mijloc nonviolent pentru a-i împiedica pe ceilalți să se concentreze.

3. „Tăcerea” – este un gol pe care oamenii se simt obligați să-l umple, dacă pui o întrebare și primești un răspuns nesatisfăcător, cel mai bun lucru este să nu spui nimic; a rămâne tăcut constituie un semnal că soliciți mai multe informații.
4. „Favoarea personală” – se insistă asupra disconfortului personal pe care îl produce încercarea de a soluționa solicitarea celeilalte părți.
5. ” „Rezumarea incorectă – în timpul prezentării stadiului la care s-a ajuns, se face o eroare în interes propriu.

În desfășurarea negocierii trebuie evitate câteva „erori” comportamentale precum: agresivitatea, neînțelegerea fenomenelor interculturale, neascultarea.

D) Închiderea negocierii:

Se realizează prin evaluarea a ceea ce poate obține prin „concesiile condiționate”, rezumarea acordului și stabilirea poziției finale, care poate fi sau nu închiderea „târgului”. Odată obținut un acord și luate niște decizii comune, ele se vor aplica fără distorsiuni sau „interpretări” personale. Este vital ca pașii necesari aplicării deciziilor comune să fie stabiliți foarte clar și concret.

4.3. METODA MODELARE PRO-SOCIALĂ



Ce este modelarea pro-socială (John Teasdale)

Felul în care lucrăm, colaborăm cu copiii/adulții determină abilitatea de a putea face intervenții pozitive, care vor genera la rândul lor schimbări pozitive.

Odată ce ne angajăm să relaționăm cu copii sau cu adulții, este important să ținem cont de:

- modalitatea cum relaționăm;
- abordarea, stilul și abilitatea de angajare și participare în relații.

Calitățile necesare pentru aplicarea modelării pro-sociale sunt: deschidere, prietenos, binevoitor; îți pasă de alții și îi încurajezi; ești sigur pe tine dar fără a fi arogant; ești calm fără a fi indiferent etc.

Studiul lui Chris Trotter evidențiază faptul că succesul modelării pro-sociale depinde de aceste calități.

Trotter susține că acest model:

- nu este o soluție simplă, aplicabilă;
- nu există baghete magice care să schimbe peste noapte felul de a fi al oamenilor;
- nu este un proces ușor sau direct pentru obținerea unei schimbări pozitive, de multe ori implică obstacole și multă stăruință. Necesită un efort susținut în timp;
- nu este o concepție nouă, pentru că cu toții am avut astfel de experiențe pozitive, cum ar fi la școală, acasă, relațiile noastre.

Elementele principale a metodei pro-sociale sunt următoarele:

1. Abilitatea de a dezvolta relații de înaltă calitate

Conform teoriei modelării pro-sociale, un aspect foarte important îl reprezintă abilitatea de a înțelege care sunt limitele unei relații, unde încep și unde se termină. La fel, o relație depinde în mare măsură de caracteristicile, regulile și limitele sale. Mai jos, sunt enumerate unele aspecte ce contribuie la stabilirea unei relații de înaltă calitate:

1. Un stil deschis, cald, înțelegător și entuziast.
2. Abilitatea de a permite altora să exprime ceea ce simt și părerile proprii, precum și împărtășirea experienței lor fără a se simți amenințați sau preocupați de faptul că nu sunt ascultați sau luați în seamă.
3. Nevoia de a-i simpatiza pe cei cu care lucrezi sau cel puțin de a avea respect față de ei.
4. Abilitatea de a folosi umorul la timpul potrivit este de asemenea crucială pentru a avea succes. Trebuie să fim conștienți de faptul că umorul ne poate ajuta uneori să facem față unor situații foarte dificile și amenințătoare. Umorul folosit la timpul potrivit, cu abilitate, poate diminua și dispersa adesea unele dintre cele mai delicate situații.
5. Contact frecvent sau periodic: nu putem să întreținem niște relații de înaltă calitate cu persoanele cu care nu avem suficient contact.
6. Înțelegerea reciprocă cum trebuie să ne încadrăm în limitele relației respective.

De exemplu, în lucru cu infractorii, studiile au arătat că, relațiile bazate pe stimă între infractor și specialist, numărul recidivelor a scăzut (40%). La fel, s-a constatat faptul că a plăcea/ a nu plăcea pe cel cu care lucrezi era un aspect care ținea mai degrabă de specialist decât de infractor. (Graham Smith, Oslo, 1994)

II. Abilitatea de a acționa ca model și de a demonstra prin acțiunile și comportamentul propriu ce fel de comportament aștepti de la alții

Inițial, ar fi bine să avem aceeași înțelegere a semnificației termenului "model":

Model – este o persoană care prin valoare sau calitate, poate servi ca exemplu pentru ceilalți. Trotter menționează existența mai multor tipuri de modele:

1. Model "suprem" – celebrități care apar în presă, eroi, personaje fictive, pozitive, care fac numai bine, dar care nu pot fi egalate vreodată de noi. În general un model nerealizabil.
2. Model "realist/realizabil" sunt persoane:
 - cu care putem relaționa în viață de zi cu zi;
 - care s-au confruntat cu aceleași probleme ca și noi;
 - care s-au realizat și au avut relații de succes;
 - capabile să se bucure de un stil de viață care implică un comportament pro-social;
 - care au satisfacții și împliniri.

În cadrul modelării pro-sociale, este necesar să tindem către al doilea tip de model, care pune accentul pe aspecte și motivație pozitivă. Cele mai bune modele sunt persoanele care:

- sunt punctuali și de încredere;
- sunt corecți și deschiși;
- sunt capabili să respecte sentimentele celorlalți și au o stimă față de cei cu care lucrează, nu numai cu colegi dar și cu beneficiarii cu care interacționează;
- își dau seama că oamenii au uneori puncte de vedere diferite, ce cea va contribui la înțelegerea viziunii altora și respectarea opiniilor;
- pot analiza motivele și comportamentul altora în mod pozitiv până când au dovezi contrare;
- vor aproba numai comportamentul pro-social și își vor exprima întotdeauna păreri negative față de efectele comportamentului delinvent;
- vor promova întotdeauna imagini pozitive legate de atitudini sociale constructive, relații bune de familie și importanța prietenilor și a partenerilor care nu sunt certați cu legea;
- reușesc să demonstreze concret și real comportamentul pe care ar trebui să-l urmeze ceilalți;
- sunt capabili să se facă înțeleși și să fie interpretați întocmai;
- vor motiva pe oameni atunci când aceștia vor face ceea ce li se cere și nu îi vor critica atunci când lucrurile nu merg bine;
- vor avea în vedere faptul că fiecare persoană are temeri față de schimbări și că nu au încredere în specialiști și organizații care își manifestă puterea și care încearcă să îi influențeze;
- recunosc faptul că nici unul dintre noi nu este perfect: toți suntem modele care încercăm să reușim;
- vorbesc deschis despre anumite probleme pe care le-ar avea, care adesea sunt similare cu dificultățile prin care trec beneficiarii (victime, în conflict cu legea);

Rețineți: Schimbarea are loc în timp, toți suntem oameni și facem parte din umanitatea care include și succese, și eșecuri, bucurie și tristețe, durere și plăcere.

III. Abilitatea de a reafirma comportamentul așteptat și de a descuraja celelalte tipuri de comportamente care trebuie schimbate

Suștinerea, încurajarea și motivarea comportamentelor pe care dorim să le obținem se poate face mai ușor dacă reușim să acționăm și să răspundem imediat comportamentelor pe care încercăm să le influențăm. Puterea acestei reacții imediate poate fi foarte eficientă în declanșarea schimbării. Sugestii referitor cum ar fi bine să reacționăm la un anumit comportament:

- să dăm explicații clare și realiste referitoare la un comportament care ar fi acceptabil sau inacceptabil;
- să fim foarte clari atunci când încurajăm sau întărim un comportament adecvat, prin transmiterea unui mesaj clar, categoric și susținut cu tărie;
- să venim cu argumente clare atunci când dorim să încurajăm anumite comportamente și să ne asigurăm că beneficiarii înțeleg motivul pentru care le susținem;
- să fim empatici și să arătăm că am înțeles pe cei cu care lucrăm, ceea ce va consolida și mai mult această susținere.

Ce poate contribui la motivarea unui comportament pe care dorim să le obținem?

Cercetările au demonstrat că măsurile pedagogice cu caracter pozitiv (recompensele, laudele) au o influență mai puternică asupra rezultatelor și comportamentului elevului decât măsurile pedagogice cu caracter negativ (sanctiunile, muștrările).

Recompensa reprezintă o formă de premie în cazul unor rezultate care depășesc nivelul de exigență impus. Problema recompenselor este una dificilă, care depinde de contextul politic, social, de exemplu unele societăți nu acceptă recompense financiare, și în cazul dat ar fi bine să ne gândim la recompense care nu sunt materiale.

Sugestii pentru a oferi recompense nemateriale care are un impact pozitiv asupra schimbărilor comportamentale:

1. Lauda - este un instrument foarte puternic din inventarul nostru, mai ales atunci când se dorește susținerea, încurajarea și motivarea schimbării (Trotter)

Știm și noi cum ne simți atunci când suntem lăudați și complementați de către șefii noștri sau de alții, cum aceasta ne motivează și ne încurajează, dorind în continuare să avem performanțe și mai bune. Acest efect îl are și asupra altora, motiv pentru care trebuie să se folosească atunci când este cazul. Trebuie să avem grijă totuși să transmitem aceste laude numai atunci când sunt meritate; laudele trebuie să fie reale, să se simtă că vin din suflet. Atunci când laudele sunt transmise fără tact, pot fi percepute ca fiind o atitudine de respect, sau și mai rău sarcastice.

2. Timp - este important, iar timpul nostru oferit celorlalți poate fi considerat ca o recompensă. Putem spune "O să petrec mai mult timp cu tine pentru că văd că răspunzi bine și ești entuziasmat". În conversații, spunem: "Merg bine, faci progrese. Nu trebuie să ne întâlnim atât de des și nu o să-ți mai ocup așa de mult din timpul tău". Felul în care folosești timpul tău - mai mult decât timpul în sine - este crucial pentru a fi eficient. Un scop clar definit și o judecată echilibrată conduc la o reușită sigură.

3. Înregistrarea comentariilor pozitive în rapoarte - transmiteți beneficiarilor că faceți acest lucru și arătați-le ceea ce ați scris.

Adesea înregistrăm numai aspectele negative, incidentele când au apărut probleme sau când cineva nu a avut un comportament adecvat. Trebuie să avem grijă să înregistrăm atât progresele făcute, cât și punctele tari.

4. Susținere – trebuie să fie întotdeauna legată de comportament: trebuie să încurajăm numai comportamente bune. Nu putem să lăudăm un comportament fără un anumit motiv. Lauda care adesea este neașteptată, are cel mai mare efect.

Descurajarea, dezaprobarea unui comportament, necesită o înțelegere foarte bună de ce:

- anumite comportamente sunt inacceptabile;
- o reacție susținută, categorică și imediată în fata acestor comportamente ar fi foarte eficientă;
- o reacție întârziată nu va avea același efect.

Rețineți: Dacă sunteți capabili să transmiteți căldură, interes și preocupare față de cineva care se comportă bine și în același timp să vă schimbați total atitudinea atunci când se comportă rău, veți avea o reușită. Un răspuns pozitiv și imediat față de cineva care caută să se schimbe sau să își modifice comportamentul său care exprimă regrete și păreri de rău va avea cu siguranță efectul dorit.

De obicei, insistăm sau ne concentrăm numai asupra laturii negative a comportamentelor altora și mai puțin pe aspecte pozitive. Studiile referitoare la modelarea pro-socială ne încurajează să reacționăm invers:

- să ne concentrăm asupra aspectelor pozitive;
- să transmitem patru comentarii pozitive pentru fiecare aspect negativ, cu alte cuvinte, să schimbăm dramatic echilibrul răspunsurilor noastre;
- să avem în vedere că comentariile de dezaprobare față de comportament și față de persoană respectivă. **Noi vrem să schimbăm comportamentul, nu persoana în sine;**
- să ne asigurăm de faptul că obiectivul și așteptările stabilite pentru schimbarea comportamentului sunt realiste și realizabile. Dacă stabilim niște obiective prea mari, probabil că vom avea un eșec.

Abilitățile-cheie necesare unui specialist în vederea oferirii unei modelări pro-sociale

Aplicarea eficientă a modelării pro-sociale depinde de asemenea și de dezvoltarea a abilităților care să completeze practica Dvs., permițându-vă să puneți în practică teoria într-un mod în care să poată susține obiectivele pe care doriți să le atingeți.

Mai jos sunt enumerate abilitățile necesare pentru a obține eficiență:

1. abilitatea de a transmite un feedback constructiv este crucială și probabil cea mai importantă în interacțiunea cu ceilalți.

Unele puncte generale legate de feedback pot fi folositoare, dar trebuie avut în vedere faptul că, pe măsură ce practicați și deveniți mai abili în transmiterea de feedback, o să începeți să aveți o abordare mult mai sofisticată și mai rafinată decât cea oferită de aceste puncte generale.

STRATEGII DE SUCCES (Feedback Constructiv)	STRATEGII DE EȘEC (Feedback mai puțin Constructiv)
Un feedback constructiv crește conștientizarea de sine, oferă opțiuni și încurajează dezvoltarea, deci este important atât să îl transmiți, cât și să îl primești. Feedback-ul constructiv nu înseamnă numai feedback pozitiv, fiindcă și feedback-ul negativ transmis într-un mod abil poate fi foarte important și folositor.	Feedback-ul distructiv nu ar trebuie transmis niciodată: acesta reprezintă un feedback fără tact. Feedback-ul distructiv îl face pe cel care îl primește să se simtă foarte rău, îl lasă fără posibilitatea de a clădi ceva și fără opțiunea de a pune în practică ceea ce a învățat.
Feedbackul este bine intenționat sau binevoitor. Nu dați un feedback decât dacă intenția este de a ajuta persoana să fie mai eficientă. Trebuie să dorești să acorzi timp, pentru clarificarea unor lucruri.	Feedbackul este ofensator și critic. A nu face niciodată un feedback, pentru a se răzbuna, a pedepsi sau a ofensa pe cineva.
Feedbackul este formulat la persoana I singular – EU. A vorbi despre sine, despre ceea ce ai perceput și ai văzut. A-i lăsa pe ceilalți să vorbească despre ei înșiși.	Feedbackul este formulat la persoana I plural – NOI. A îngloba restul grupului într-o reflectare care este personală, pentru a renunța inconștient la propria responsabilitate.
Feedbackul descrie comportamentul. A descrie comportamentul pe care îl vedem și efectele lăsate asupra noastră. A vorbi despre propriile trăiri și propria percepție.	Feedbackul evaluează, interpretează. Nu încercați să vă imaginați motivele unui asemenea comportament. Nu interpretați aspectul sau acțiunea unei persoane.
Feedbackul presupune un comportament, care poate fi schimbat.	Feedbackul presupune calități interne care nu pot fi controlate.
Feedbackul este specific și clar. Un feedback precis are mai multe șanse de a fi înțeles.	Feedbackul este general și vag. A face generalități lasă ușa deschisă interpretărilor.
Feedbackul este dat la momentul potrivit și în doze mici. Este important ca faptele să fie încă vii în mintea persoanei. A se referi la situația respectivă, aici și acum. Este mult mai ușor pentru o persoană să accepte și să integreze câteva feedback-uri în același timp. Este foarte important să se facă trierea feedback-urilor celor mai utile în momentul cel mai potrivit pentru persoana dată.	Feedbackul este dat prea târziu și este prea încărcat. A nu face referire la problemele trecutului. Prea multe feedback-uri în același timp pot pune persoana în situația de a se apăra și justifica.
Feedbackul se adresează cuiva în mod special.	Feedbackul nu este frontal și direct.

A privi persoana atunci când îi adresezi un feedback în mod deosebit.	A vorbi pe la spate sau a privi grupul în general, nu permite persoanei să se simtă vizată.
Feedbackul este așteptat sau cerut și înțeles de persoană. Oamenii acceptă mai bine feedback-urile atunci când le cer sau când li se cere permisiunea de a le prezenta. Este important să acordăm posibilitatea de reformulare, pentru a fi sigur că feedbackul este bine înțeles.	Feedbackul este forțat, impus. Uneori nu este, într-adevăr, momentul bun pentru a da un feedback, deoarece persoana nu este pregătită sau este preocupată de altceva și nu are chef să asculte. În așa caz, este mai bine să te abții.

2. rezolvarea problemei este o altă abilitate importantă și necesară implementării acestui model.

Această este abilitatea de a aduna informații, de a le sorta, de a vă gândi la opțiunile disponibile și la consecințele legate de aceste opțiuni și apoi de a acționa.

3. abilitatea de a asculta este de asemenea foarte importantă și eficientă.

Adesea putem interpreta greșit ceea ce spun oamenii, permitem să fim întrerupți în timp ce dialogăm și facem presupuneri legate de ceea ce ni s-a spus fără a reflecta și fără a verifica dacă am înțeles corect. (vezi modulul "Atitudini și percepții. Acțiuni și reacții")

4. negociere, foarte important este posibilitatea de a aduna și centraliza informațiile, de a transmite altora, de a vedea rezultatele și de a găsi situațiile în care aveți numai de câștigat în urma unor compromisuri. (vezi modulul "Inteligența emoțională și managementul de conflictelor").

Comportament și aspect

1. Comportament - este foarte important modul în care te porți pentru a fi un specialist eficient. Comportamentul este expresia:

- Gândirii
- Motivației
- Atitudinii
- Sentimentelor

Rețineți: Acestea nu se pot vedea, dar se reflectă în comportamentul pe care îl ai. Oamenii te observă și te judecă în funcție de comportamentul pe care îl ai – ceea ce spui și ceea ce faci!

Din aceste considerente ar fi bine să ținem cont de următoarele:

- să fim foarte conștienți de faptul că noi suntem responsabili de propriul comportament;
- comportamentul și atitudinea pe care o manifestăm față de ceilalți vor genera și felul în care se vor comporta ei cu noi;
- un anumit tip de comportament dă naștere la același fel de comportament: dacă suntem nepoliticoși cu oamenii, trebuie să ne așteptăm ca și ei să fie nepoliticoși; dacă nu îi respectăm, atunci nici ei nu ne vor respecta. Comportamentul nostru poate ajuta sau înrăutăți toate tranzacțiile și interacțiunile noastre cu ceilalți.

Rețineți: Tu alegi cum trebuie să te porți. Comportamentul este o alegere conștientă pe care o faci; de aceea trebuie să faci alegerea corectă. Folosește-ți comportamentul la muncă în avantajul tău.

1. Aspectul - este foarte important, pentru că spune multe despre tine.

De exemplu, dacă mă duc la un dentist, mă aștept ca acesta să fie curat, să aibă mâinile curate și să fie îmbrăcat adecvat; dacă îmi angajez un avocat care să mă reprezinte în instanță, aș dori ca acesta să aibă un aspect de om inteligent, îngrijit, să nu apară în ultimul moment nepregătit.

La fel gândesc și cei cu care lucrăm: nu numai că trebuie să avem un comportament adecvat, să ascultăm ceea ce au de spus și să avem încredere, ci să fim și un exemplu prin aspectul nostru. Nu aș dori ca acelui specialist care este alături de mine să nu îi pese cum este îmbrăcat, pentru că aceasta ar reflecta și o lipsă de atenție față de alte aspecte din comportamentul său. Acesta este un aspect controversat și mereu evităm să-l discutăm, dar totuși este important.

Concluzie, pentru a fi eficienți în munca noastră:

- să fim încrezători în noi înșine și siguri pe noi atunci când lucrăm;
- să fim competenți și eficienți, dar mai ales trebuie să demonstrăm un interes entuziast și real în ceea ce facem. Modelarea pro-socială se bazează în mare măsură pe aceste calități pentru a avea succes;
- schimbarea comportamentului beneficiarului pe termen lung trebuie să fie axa în jurul căreia ne învârtim;
- să îmbunătățim și să recunoaștem importanța dezvoltării unor relații de înaltă calitate cu cei cu care lucrăm;
- să ne canalizăm abilitățile către cunoașterea și înțelegerea acestor comportamente pe care dorim să le susținem;
- să acceptăm faptul că nu putem schimba comportamentul numai prin a evidenția aspectele negative – prin pedepsirea sau prin concentrarea tuturor eforturilor asupra aspectului negativ din comportamentul persoanelor;
- să punem accentul pe aspectele pozitive din viața beneficiarilor, pe punctele lor tari și pe potențialul pe care aceștia îl au de a se schimba și de a progresa;
- să știm care este scopul nostru, să știm exact ceea ce dorim să facem și când putem realiza aceasta. Trebuie să avem un obiectiv, o structură și limite stabilite care ne vor ajuta să realizăm ceea ce ne-am propus. Trebuie să gestionăm cu grijă aceste limite și să ne asigurăm că le stabilim atât pentru noi, cât și pentru ceilalți. Nu ne putem supăra pe cineva care a întârziat dacă noi întârziem mereu!;
- să fim capabili să descriem și să explicăm ceea ce se cere, să demonstrăm prin comportamentul propriu ce fel de comportament dorim de la alții;
- să avem abilitatea de a asculta pentru a-i putea înțelege pe cei cu care lucrăm și pentru a putea interpreta cu precizie ceea ce ei simt;
- să fim empatici și sensibili în fața a ceea ce îi motivează pe oameni și trebuie să știm cum să răspundem.

În final, să țineți minte, ceea ce spunem și ceea ce facem, dar și felul în care o facem, vor fi modelul în care se va evalua eficiența noastră.

BIBLIOGRAFIE

SURSE INFORMAȚIONALE

Reforma Justiției Penale
România

www.penalreform.ro

1. Ghid pentru practică: Promovarea drepturilor copiilor care au săvârșit fapte penale și nu răspund penal. Recomandări practice pozitive. Autori: Daniela Văduva, Ioana Nedelcu, Mihaela Petrescu, Silviu Dumitru, Tatiana Duță. București 2009
<http://www.penalreform.ro/fileadmin/pri/projects/24102009/Ghid%20pentru%20practica%20-%20recomandari,%20practici%20pozitive.pdf>

2. Principii fundamentale de lucru cu copiii care încalcă legea penală
<http://www.penalreform.ro/fileadmin/pri/projects/24102009/Principii,%20metode%20si%20instrumente%20de%20lucru%20cu%20copiii%20care%20a%20savarsit%20o%20fapta%20penala%20si%20nu%20raspund%20penal.pdf>

Asociația Alternative
Sociale

www.alternativesociale.ro

3. "Metode și tehnici de prevenire a delincvenței juvenile"
Material realizat în cadrul proiectului "Reducerea vulnerabilității copiilor lăsați singuri acasă de părinții plecați la muncă în străinătate", proiect derulat de către Asociația Alternative Sociale în 2006 și finanțat de European Children's Help Organisation (E.C.H.O.) Marea Britanie
http://www.academia.edu/7212825/Metode_si_tehnici_de_prevenire_a_delincven%CA3ei_juvenile

Salvați Copiii România

www.salvaticopiii.ro

4. Justiția pentru minori în interesul superior al copilului. Practici de lucru cu copilul victimă, 2008
http://salvaticopiii.ro/upload/p00030007_Justitia%20pentru%20minori.pdf

5. Ghid pentru dezvoltarea relații lor sănătoase între părinți și copii. O abordare pozitivă, bazată pe respectarea drepturilor copiilor. 2012
http://salvaticopiii.ro/upload/p000600010002_brosura_servicii_0-6_ani.pdf

6. Ghidul instrumentelor pentru cercetare participativă și evaluare cu copii, tineri și adulți.
O colecție de instrumente folosite în cadrul evaluării tematice și a documentării despre participarea copiilor în conflicte armate, post conflict și construirea păcii, 2006 – 2008
http://salvaticopiii.ro/upload/p000600010002_ghidul%20instrumentelor.pdf

7. O minte care se îngrijorează. Mesaje de psihoeucație pentru

adulti, părinți și profesioniști, care, încercați de propria anxietate, învață să își crească copiii fără griji. Autor Domnica Petrovai

http://salvaticopiii.ro/upload/p000600010002_O%20minte%20care%20se%20ingrijoreaza.pdf

**Autoritatea Națională
pentru protecția
drepturilor copilului**
www.copii.ro

8. Protecție, dezvoltare, participare. Rolul și responsabilitățile personalului didactic în protecția și promovarea drepturilor copilului, 2006
http://www.copii.ro/Files/1.Manualul%20cadre%20didactice_20074195225265.pdf
9. Protecție, dezvoltare, participare. Rolul judecătorilor și al procurorilor în protecția și promovarea drepturilor copilului, 2006
http://www.copii.ro/Files/2.Manualul%20judecatori%20si%20procurori_20074195351796.pdf
10. Protecție, dezvoltare, participare. Rolul și responsabilitățile polițitilor în protecția și promovarea drepturilor copilului, 2006
http://www.copii.ro/Files/1.Manualul%20cadre%20didactice_20074195225265.pdf
11. Protecție, dezvoltare, participare. Rolul și responsabilitățile personalului medical în protecția și promovarea drepturilor copilului, 2006
http://www.copii.ro/Files/1.Manualul%20cadre%20didactice_20074195225265.pdf
12. Psihologia copilului. Autor: Mihaela Găișteanu
<https://copilariefericita.files.wordpress.com/2013/01/dezvoltarea-copilului-de-mihaela-gaisteanu.pdf>
13. Infractorul minor și reintegrarea sa în comunitate. Autor: Maria Dorina Pașca
<http://www.bjmures.ro/bd/P/001/05/P00105.pdf>
14. Manual de probațiune. Coordonatori: Valentin Schiaucu, Rob Canton
<http://www.just.ro/LinkClick.aspx?fileticket=JGLnRW8T3gl%3D&tabid=2536>
15. Identifying and Reporting Child Abuse and Neglect A MANDATED REPORTER HANDBOOK
<http://www.preventchildabuse.org/files/3413/2580/4980/Mand%20Rep%20handbook%20PCANY.pdf>
16. Prevenirea criminalității. Teorie și practică. Autor: Dr. Gheorghe Florian, Institutul Național de Criminologie
<http://www.criminologie.ro/SRCC/Lang/Romana/Study/Prevenirea%20%20criminalitatii%20-%20teorie%20si%20practica%20-%20Rezumat.pdf>

**Organizații Non-guvernamentale active
în domeniul protecției copilului în RM**

1. Institutul de Reforme Penale
www.irp.md
2. La Strada Moldova
www.lastrada.md
3. Norlam, Misiunea norvegiană de experți
pentru promovarea supremației legii în
Moldova
www.norlam.md
4. Parteneriate pentru fiecare copil
www.p4ec.md
5. Centrul de Informare și Documentare
privind Drepturile Copilului
www.childrights.md
6. Centrul Național pentru Prevenirea
Abuzului față de Copil
www.cnpac.org.md
7. Centrul pentru Drepturile Omului din
Moldova
www.ombudsman.md
8. Centrul pentru Drepturile Copilului
www.copil.md
9. Centrul de Drept al Femeilor
www.cdf.md

ANEXE