

# Cum să reacționăm când un copil ne dezvăluie anumite fapte la telefon

În timpul unei convorbiri telefonice cu un copil putem afla că acesta este expus riscului unui risc de violență, abuz fizic, emotional, sexual, este neglijat, nu îi sunt respectate drepturile sau este lipsit de asistența necesară și legală pentru vârsta sa. Când un copil dezvăluie despre el însuși sau despre alt copil informații care sugerează că ar putea fi expus unor riscuri, este important să îl facem să simtă că poate să vorbească deschis. Niciodată nu promiteți copilului că veți păstra secretul. Trebuie să îi arătați clar copilului că, în timp ce el vă poate spune orice fără teamă, dvs aveți obligația de a raporta orice aspect care prezintă potențialul de a cauza vătămarea sa sau a altui copil.

## Reguli generale când un copil ne dezvăluie anumite fapte, la telefon

- Dacă un copil decide să vă dezvăluie un abuz, acest fapt demonstrează că se simte relaxat în prezența dvs și că ați creat un mediu în care copilul simte că poate să vorbească în siguranță.
- Fiți calm la telefon și nu vă arătați surprinderea sau indignarea.
- Dacă copilul are nevoie de asistență medicală de urgență, aceasta va fi prima dvs prioritate, dar întâi ascultați pentru a evalua gravitatea situației.
- Nu solicitați ajutor în timp ce copilul vă vorbește, ascultați-l cu atenție și notați amănunte relevante din povestirea lui. Acceptați ce are de spus copilul.
- Dacă este o convorbire video, observați comportamentul și limbajul corporal al copilului.
- Nu manifestați semne de șoc, durere, panică sau neplăcere pe care copilul să le poată observa.
- Arătați-i copilului că îl credeți.
- Niciodată nu adresați copilului întrebări care sugerează răspunsul.
- Nu presați copilul să ofere mai multe informații și nu îi puneți vorbe în gură (de exemplu, încercând să terminați fraza, completând cuvinte sau făcând presupuneri).
- Încercați să nu repetați întrebările adresate copilului.
- Niciodată nu forțați copilul să vorbească dacă nu dorește. Dacă copilul începe să dezvăluie informații și apoi se oprește, trebuie să respectați această decizie. În această situație, va trebui oricum să raportați situația.
- Asigurați copilul că sentimentele sale sunt normale.
- Asigurați copilul că nu este de vină pentru abuz.
- Asigurați-l că a procedat corect venind să vorbească cu dvs. Nu uitați că copilul se poate simți temător și vulnerabil. Este chiar posibil ca copilul să fi fost amenințat să nu vorbească despre abuz.
- Explicați copilului cui și de ce trebuie să raportați evenimentul.

**Aveți grijă să comunicați copilului ce urmează să faceți și că îl veți ține la curent cu ce se va întâmpla**

## Reguli generale când raportați faptele dezvăluite de un copil

- Cât mai curând posibil, consemnați în scris cele relatate de copil, menționând tot ce vă amintiți despre cele comunicate de copil și despre comportamentul său.
- Respectați dreptul la intimitate al copilului și nu comunicați informațiile transmise de copil decât persoanelor care trebuie informate în cadrul procedurii de raportare.
- Când raportați, aveți grijă să separați ceea ce a spus copilul de intervențiile pe care este posibil să le fi avut dvs. Acuratețea este esențială.
- Niciodată nu lăsați îndoielile personale să vă împiedice să comunicați relatarea către persoana de contact sau institutia desemnată pentru probleme de protecție a copiilor ce își împărtășesc problemele sau raporteaza abuzuri la linia telefonică....

## Fișă Telverde

ACORD DATE PERSONALE	DA	NU	Nr. înregistrare fișă
			Data și ora apelului
DATE DESPRE APELANT	NUME		
	VÂRSTĂ		
	LOCAȚIE		
	# TELEFON		
Date de identificare Operator/Specialist	Nume		
	Semnătură		

DESCRIEREA SITUAȚIEI de către OPERATORUL TELVERDE cine, ce, când,			
Este numărul personal sau al altcuiva?	Da	Nu	
Putem reapela pe numărul de pe care sunați?	Da	Nu	
Sunați pentru dumneavoastră sau pentru altcineva?	Da	Nu	
Dacă sunați pentru altcineva, care este numele persoanei		și unde se află	
Care este motivul pentru care a sunat?			
Unde a fost redirecționat apelul (Nume și Prenume sau interior alocat)			

**DESCRIEREA SITUAȚIEI de către SPECIALIST**  
cine, ce, când, cum,

1.	Este numărul personal sau al altcuiva?	Da		Nu	
2.	Putem reapela pe numărul de pe care sunați?	Da		Nu	
3.	Sunați pentru dumneavoastră sau pentru altcineva?	Da		Nu	
4.	Dacă sunați pentru altcineva, care este numele persoanei			și unde se află	
5.	Ce s-a întâmplat? Care este situația cu care vă confrunțați?				
	a) Altercație cu un alt beneficiar				
	b) Altercație cu un angajat al centrului				
	c) Abuz, neglijare, exploatare de orice natură				
	d) Leziuni care nu pun în pericol viața, suferite de rezidenți				
	e) Urgență medicală, care pune în pericol viața				
	f) Dispariția unui copil sau a unui adult din centru				
	g) Tentativă suicid				
	h) Deces neașteptat				
	i) Nevoia de a fi ascultat				
	j) Nevoia de mai obține mai multe informații				
	k) Nevoia de încurajare				
	l) Solicitare informații COVID-19				
	m) Alte situații (precizați)				
Dacă nu este niciuna din situațiile de la lit a)-h) <b>se prezintă pe scurt situația descrisă</b> la telefon și se adresează mesajul de final în care o/îl reasigurăm de sprijin și o/îl informăm că poate fi reapelat.					
Dacă este una din situațiile menționate la lit. a)-h) continuați cu întrebările nr. 6-9					
6. Când s-a petrecut/întâmplat?					
7. Cum s-a petrecut/s-a întâmplat?					
8. Cine este implicat (nume, porecle, funcții)?					
9. Situația a mai fost prezentată/adusă la cunoștință altcuiva? Dacă da, cui?					
10. Mesaj final în care o/îl reasigurăm de sprijin și o/îl informăm că poate fi reapelat.					