

Ghid pentru profesioniști  
din instituții de învățământ



## INTERVENȚIA SPECIALISTULUI ÎN CAZURI DE VIOLENȚĂ ONLINE



MINISTERUL  
EDUCAȚIEI  
ȘI CERCETĂRII



LA  
STRADA  
Moldova



# **INTERVENȚIA SPECIALISTULUI ÎN CAZURI DE VIOLENȚĂ ONLINE**

**Ghid pentru profesioniști  
din instituții de învățământ**

Ghidul **„Intervenția specialistului în cazuri de violență online”** este destinat specialiștilor din sfera educațională, în special cadrelor didactice și psihologilor școlari, în vederea asigurării unor intervenții eficiente în cazurile de abuz în mediul virtual. Ghidul a fost elaborat de AO Centrul Internațional „La Strada”, în parteneriat cu Ministerul Educației și Cercetării, cu suportul financiar al Consiliului Europei în cadrul proiectului „Combaterea violenței împotriva copiilor în Republica Moldova”.

Recomandările au fost formulate pentru a ghida răspunsul specialiștilor din domeniul educației în cazul identificării unui abuz în mediul virtual, asigurând măsuri centrate pe interesele copilului și nevoile acestuia.

Sfaturile au fost elaborate reieșind din experiența de consiliere online a mai mult de 2.000 de copii anual pe portalul [www.siguronline.md](http://www.siguronline.md) cu diverse probleme ce vizează comunicarea online, dar și din experiența de asistență directă a copiilor, victime a abuzurilor sexuale în mediul virtual, în cadrul procesului penal, precum și prin implicarea Echipei de Asistență a Copilului din cadrul Centrului Internațional „La Strada”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> A se vedea și: [http://lastrada.md/pic/uploaded/EAC%20Factsheet%20semestrul%201\\_%202021.pdf](http://lastrada.md/pic/uploaded/EAC%20Factsheet%20semestrul%201_%202021.pdf)

## CUPRINS

---

INTRODUCERE .....	4
1. Ce este violența în mediul online? .....	5
2. Care sunt cele mai frecvente forme de violență online la care sunt expuși copiii din Republica Moldova? .....	7
3. Cum sesizăm nivelul de gravitate a unei situații de violență online? .....	9
4. Care sunt acțiunile-cheie de intervenție în cazuri de violență online mai puțin grave și de gravitate medie? .....	14
5. Care sunt aspectele de care se va ține cont la intervenția în cazurile grave de violență online, în special cazurile de abuz sexual online? .....	18

## INTRODUCERE

---

În contextul pandemiei, odată cu adaptarea activităților din diferite sfere la domeniul online, a crescut și timpul în care copiii navighează în mediul virtual, atât pentru activități de socializare și divertisment, cât și pentru cele de informare și educaționale. Odată cu creșterea timpului petrecut în mediul online, a crescut și numărul diferitelor situații neplăcute cu care copiii s-au confruntat, fiind activi pe rețele sociale, activând jocuri online sau participând în procesul educațional la distanță.

Chiar dacă a existat dintotdeauna imperativul pregătirii specialiștilor din domeniul educațional în vederea prevenirii și intervenției în cazuri de violență online, pandemia a accentuat nevoia readucerii acestui subiect pe agenda instituțiilor de învățământ.

Cu scopul susținerii specialiștilor din educație în identificarea și intervenția specifică cazurilor de violență în mediul online, recomandăm acest suport informativ, ce-și propune să răspundă la câteva întrebări de bază:

1. Ce este violența în mediul online?
2. Care sunt cele mai frecvente forme de violență online la care sunt expuși copiii din Republica Moldova?
3. Cum sesizăm nivelul de gravitate a unei situații de violență online?
4. Care sunt acțiunile-cheie de intervenție în cazuri de violență online mai puțin grave și de gravitate medie?
5. Care sunt aspectele de care se va ține cont la intervenția în cazurile grave de violență online, în special cazurile de abuz sexual online?

# 1. CE ESTE VIOLENȚA ÎN MEDIUL ONLINE?

---

Termenul *violență online* este relativ unul mai nou. Odată cu creșterea numărului de situații neplăcute în mediul online prin care au trecut elevii în perioada pandemiei, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării a elaborat și aprobat în octombrie 2020 un document ([Repere metodologice pentru securitatea și siguranța online a elevilor în procesul educațional la distanță pentru instituțiile de învățământ, primar, gimnazial și liceal în anul de studii 2020 – 2021](#)), ce are scopul de a ajuta instituțiile de învățământ să reacționeze prompt și eficient la diferite cazuri de violență online. Documentul propune o definiție a termenului *violență online* după cum urmează:

*Violența online – utilizarea sistemelor informatice pentru a provoca, facilita sau amenința cu aplicarea violenței asupra persoanelor ce are ca rezultat sau poate provoca daune sau suferințe fizice, sexuale, psihologice sau economice și poate include exploatarea circumstanțelor, caracteristicilor sau vulnerabilității acestora.*

În termeni mai simpli, violența online se referă la situațiile care reflectă 4 aspecte principale.

- ▶ **Mediul.** Are loc în mediul virtual.
- ▶ **Canalul.** Se poate întâmpla pe diferite aplicații, platforme, site-uri web, acolo unde utilizatorul poate interveni cu diferite conținuturi foto, video, text, animație etc.
- ▶ **Scopul.** Utilizatorul sau utilizatorii care inițiază situația au diferite intenții, care, de regulă, se soldează cu provocarea suferinței, fricii, manipulare, șantaj, derădere, denigrare etc.

- ▶ **Consecințe.** În funcție de forma situației de violență și capacitatea de reziliență a celui/celor împotriva cărora este îndreptată, vor exista consecințe pe termen scurt și/sau lung, care afectează calitatea vieții și bunăstarea emoțională, fizică sau/și sexuală a persoanelor. În contextul prezentei publicații se are în vedere a copiilor implicați.

## De ce este necesară înțelegerea termenului violență online?

O înțelegere clară a ceea ce presupune violența online va permite delimitarea acesteia de alte forme de violență și va exclude percepția eronată că dacă nu există contact fizic sau interacțiune directă în mediul real între actanții situației de violență, atunci nu poate fi vorba de violență la general.

## VIOLENȚA POATE EXISTA ȘI ÎN MEDIUL ONLINE!

## 2. CARE SUNT CELE MAI FRECVENTE FORME DE VIOLENȚĂ ONLINE LA CARE SUNT EXPUȘI COPIII DIN REPUBLICA MOLDOVA?

---

### Hărțuirea în mediul virtual

Hărțuirea în mediul virtual poate avea diferite forme, precum ar fi:

- ▶ mesaje nedorite cu caracter sexual;
- ▶ propuneri indecente ori cu caracter ofensator pe rețele sociale ori aplicații chat;
- ▶ amenințări cu aplicarea violenței fizice ori a violenței sexuale, recepționate prin mesaje text sau online;
- ▶ discursul instigator la ură, ceea ce presupune limbaj care denigrează, insultă, amenințarea unui grup anumit de persoane.

Fiecare al 10-lea copil din Republica Moldova a primit mesaje înșoitoare în adresa sa pe aplicații de tip Messenger, Viber, chat în ultimele 12 luni<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> A se vedea: [Siguranța copiilor pe Internet. Cercetare privind experiențele online ale copiilor din Republica Moldova și riscurile la care se expun. Centrul Internațional „La Strada”, 2021.](#)



## Exploatarea sexuală și abuzul sexual al copiilor

Poate avea diverse forme, așa ca:

- ▶ pornografia non-consensuală;
- ▶ extorcarea sexuală (Sextortion);
- ▶ ademenirea copilului în scopuri sexuale;
- ▶ expunerea copilului la conținuturi cu caracter sexual.

Fiecare al 8-lea copil din Republica Moldova a primit mesaje care conțineau cuvinte vulgare sau imagini cu conținut sexual pe chat-uri<sup>2</sup>.

Încălcarea inviolabilității vieții private a copilului

- ▶ Furt de identitate.
- ▶ Preluarea datelor personale ale copilului fără acordul său.
- ▶ Folosirea informațiilor personale cu scopul compromiterii reputației.

Informațiile personale ale fiecărui al 14-lea copil au fost folosite într-un mod în care nu i-a plăcut<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Tot acolo.

<sup>3</sup> Tot acolo.

### 3. CUM SESIZĂM NIVELUL DE GRAVITATE A UNEI SITUAȚII DE VIOLENȚĂ ONLINE?

---

O intervenție clară și eficientă va reieși din identificarea gradului de gravitate a situației. Gradul de gravitate va depinde de:

- ▶ impactul emoțional al situației de violență asupra copilului;
- ▶ consecințele asupra calității vieții copilului;
- ▶ tipul de acțiuni întreprinse de alt utilizator față de copil;
- ▶ vârsta persoanelor implicate în situația de violență.

#### 3.1. Aspecte-cheie ale unei forme de violență mai puțin gravă

**Impact emoțional.** Situația îl poate întrista pe copil, dar disconfortul emoțional nu durează mult timp.

**Consecințe.** Copilul poate gestiona cu ușurință situația și aceasta încetează la scurt timp.

**Tip de acțiune.** Acțiunea întreprinsă în raport cu copilul are un caracter unic.

**Vârsta persoanelor implicate.** Persoanele implicate sunt de aceeași vârstă (semeni).

## Exemple de cazuri mai puțin grave de violență online

- ▶ Redactarea fotografiei copilului pentru a-l prezenta într-o lumină nepotrivită.
- ▶ Fotografia copilului a fost publicată fără acordul acestuia.
- ▶ Colegul sau colega a comentat neplăcut la postarea copilului.
- ▶ Copilul a primit un mesaj neplăcut.

### 3.2. Aspecte-cheie ale unei forme de violență online de gravitate medie

**Impact emoțional.** Situația provoacă un disconfort emoțional ce poate evolua într-o stare emoțională mai gravă.

**Consecințe.** Copilul nu poate gestiona individual situația, deoarece aceasta se multiplică cu ușurință datorită specificului mediului online.

**Tip de acțiune.** Acțiunea întreprinsă în raport cu copilul are un caracter repetat.

**Vârsta persoanelor implicate.** Persoanele implicate sunt de aceeași vârstă.

## Exemple de cazuri de violență online de gravitate medie

- ▶ Copilul a primit mesaje neplăcute de la alte persoane, care devin repetitive și care riscă să evolueze sau deja au evoluat într-o situație de cyberbullying.

- ▶ În mediul online au fost distribuite informații denigratoare despre copil.
- ▶ Au fost publicate fără acordul copilului imagini care îl reprezintă în ipostaze intime.
- ▶ Au fost create conturi false cu datele personale ale copilului.
- ▶ Copilul a fost expus involuntar la conținuturi dăunătoare (ce instigă la ură, violență, cu caracter sexual etc.) prin expedierea de link-uri, imagini foto sau secvențe video ș.a.

### 3.3. Aspecte-cheie ale unei forme grave de violență online

**Impact emoțional.** Situația provoacă suferință copilului, afectându-i grav calitatea vieții.

**Consecințe.** Copilul nu este pregătit să depășească situația, simte frică, rușine, nesiguranță în realizarea unor pași pentru protecția și siguranța personală.

**Tip de acțiune.** Acțiunea poate avea caracter unic sau/și repetat.

**Vârsta persoanelor implicate.** În situațiile respective pot fi implicate atât persoane de aceeași vârstă, cât și persoane adulte.

### Exemple de cazuri grave de violență online

- ▶ Copilul a primit amenințări pe rețelele sociale cu privire la integritatea fizică, emoțională și/sau sexuală.

- ▶ Copilul a primit mesaje ce instigă la acțiuni de autovătămare.
- ▶ Copilul a primit mesaje cu tentă sexuală sau propuneri cu caracter sexual, fie că este vorba de mesaje-text, fie că de imagini (fotografii, secvențe video).
- ▶ În mediul online au fost publicate fotografii și/sau secvențe video, în care copilul apare în ipostaze sexuale (fără lenjerie, simulând sau implicat în acțiuni cu caracter sexual).
- ▶ Copilul este șantajat cu distribuirea unor informații compromițătoare despre acesta în schimbul acceptării unor acțiuni cu caracter sexual.

## Nota bene!

Abordarea atentă a fiecărui caz de violență online, indiferent de gradul de gravitate, este o acțiune importantă a fiecărui specialist implicat, deoarece în mediul online, datorită rapidității circulării informației, accesului liber către persoana/persoanele țintă prin intermediul platformelor, rețelelor etc., o situație de violență online mai puțin gravă poate evolua ușor și rapid într-un caz de violență gravă.

## Exemplu

*La școală, Denis și Andrei au primit o sarcină de lucru în pereche. Când profesoara i-a rugat să prezinte sarcina ce au avut-o de realizat, ei nu erau gata.*

*Seara Andrei i-a scris pe Viber un mesaj lui Denis, în care îl învinuiește de nereușita, numindu-l și cu cuvinte urâte: „De atâta că tu ești prost nu am reușit să facem sarcina”.*

*A doua zi dimineață Denis i-a spus dirigintei despre mesajul pe care l-a primit de la Andrei. Diriginta i-a recomandat să ignore mesajul, căci probabil Andrei era supărat.*

Caz mai puțin grav  
de violență online

*În aceeași zi, mai târziu, Denis a văzut în chat-ul clasei că Andrei le-a scris și altor colegi ca aceștia să evite lucrul cu el în echipă, deoarece din cauza lui Denis nu vor reuși să realizeze sarcina și vor obține o notă slabă. Unii colegi au început să scrie în adresa lui Denis cuvinte urâte. Până la finele zilei s-au alăturat și alți colegi din clasă cu comentarii neplăcute.*

*A doua zi Denis deja nu mai dorea să meargă la școală.*

*După o săptămână de astfel de mesaje, cineva din copii a scris în chat: „Mai bine să mori că nici un folos din tine la cât de prost ești”. Mesaje similare au început să scrie și alți colegi.*

*După câteva zile Denis s-a prins la gândul: „Poate colegii au dreptate?...”*

Caz de gravitate medie  
de violență online

Caz grav de  
violență online

**INTERVENȚIA IMEDIATĂ ÎN ORICE  
SITUAȚIE DE VIOLENȚĂ VA PERMITE  
SĂ AJUTĂM COPILUL SĂ DEPĂȘEASCĂ  
SITUAȚIA DIFICILĂ, DAR ȘI SĂ PREVENIM  
O EVENTUALĂ EVOLUȚIE A SITUAȚIEI  
ÎNTR-O FORMĂ MAI GRAVĂ, CE POATE  
AVEA CONSECINȚE GRAVE PE TERMEN  
SCURT SAU LUNG ASUPRA COPILULUI.**

## 4. CARE SUNT ACȚIUNILE-CHEIE DE INTERVENȚIE ÎN CAZURI DE VIOLENȚĂ ONLINE MAI PUȚIN GRAVE ȘI DE GRAVITATE MEDIE?

---

În orice situație de violență online este necesară intervenția persoanelor adulte, a specialiștilor care vor evalua gravitatea situației și gradul de risc pentru copil. Vor fi implicați diferiți specialiștii responsabili (diriginte, cadru didactic din instituție, psiholog, director de instituție, specialist din cadrul altor servicii etc.), în funcție de caz și în conformitate cu atribuțiile deținute în cadrul instituției ce o reprezintă.

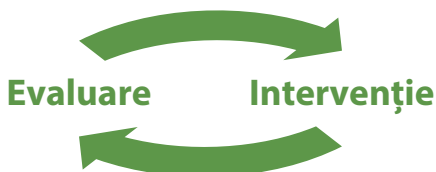
### 4.1. Acțiuni-cheie într-o situație de violență online *mai puțin gravă*

- ▶ Discuția cu copilul/evaluarea.

Specialistul care cunoaște despre situația de violență online va discuta cu copilul pentru a evalua starea sa emoțională.

- ▶ Implicarea copilului în activități/intervenție.

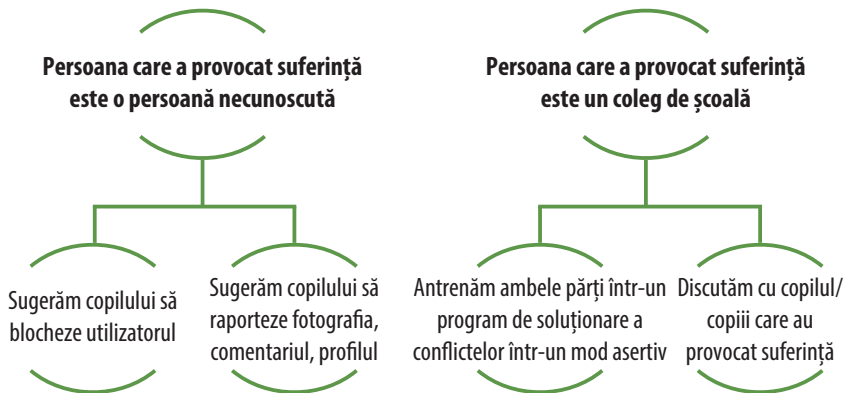
Specialistul va ajuta copilului să facă față emoțiilor. Vor fi aplicate tehnici, programe, activități de gestiune a emoțiilor, care anterior deja au fost verificate și/sau aplicate de psihologul școlar.



## 4.2. Acțiuni-cheie într-o situație de violență online de *gravitate medie*

- Interacțiune și non-interacțiune cu persoana care a provocat suferința.

Specialistul va ajuta copilul să aleagă strategia optimă de interacțiune cu cel care a provocat suferința.



Dacă aceste acțiuni au fost întreprinse de un alt copil, coleg de școală, discutați și cu acest copil. Este vorba despre o situație de hărțuire online.

- În timpul discuției cu copilul care manifestă comportamente de hărțuire evitați expresiile și reacțiile ce îl învinovățesc pentru acțiunile sale.
- Scopul discuției cu copilul este de a spori gradul empatiei și de a diminua sau exclude comportamentul care provoacă suferință. Vor fi aplicate, la necesitate, tehnici, programe, activități de diminuare a comportamentului agresiv, care anterior au fost verificate și/sau aplicate de către psihologul școlar.





► Implicarea copiilor în diferite activități.

Pentru a evita repetarea situației neplăcute, specialistul va desfășura activități cu copiii, implicându-i în aceste activități cu scopul de a crește gradul de empatie, de a le forma abilități de comunicare asertivă etc.

## Nota bene!

În cazul situațiilor de violență online de gravitate medie, cu implicarea semenilor, se va ține cont de specificul situației. Specialistul va selecta cu grijă tipul activităților ce vor fi desfășurate cu clasa de elevi.



### În cazuri de cyberbullying, vor fi desfășurate (+) și nu vor fi (-) desfășurate:

	Activități de formare a abilităților de comunicare asertivă		Activități de prevenire a cyberbullying-ului
---	---	---	--

### În cazuri în care fotografia cu caracter intim a unui copil a ajuns să fie publică pentru colegi/semeni, vor fi desfășurate (+) și nu vor fi (-) desfășurate:

	Activități de formare a abilităților de comunicare asertivă		Activități de prevenire a cyberbullying-ului
---	---	---	--

### În cazul în care copilul a fost expus la conținut cu caracter sexual din partea unui alt copil, vor fi desfășurate (+) și nu vor fi (-) desfășurate:

	Activități de formare a abilităților de comunicare asertivă		Activități de prevenire a cyberbullying-ului
---	---	---	--

**INTERVENȚIA ÎN CAZURILE DE VIOLENȚĂ ONLINE ÎN CARE SUNT IMPLICAȚI MAI MULȚI COPII VA NECESITA ABORDARE CONSTRUCTIVĂ ȘI PRIETENOASĂ FAȚĂ DE FIECARE COPIL IMPLICAT, INDIFERENT CARE A FOST ROLUL ACESTUIA ÎN SITUAȚIA CREATĂ.**



## 5. CARE SUNT ASPECTELE DE CARE SE VA ȚINE CONT LA INTERVENȚIA ÎN CAZURILE GRAVE DE VIOLENȚĂ ONLINE, ÎN SPECIAL CAZURILE DE ABUZ SEXUAL ONLINE?

---

Se întâmplă ca formele grave de violență online să fie identificate la o etapă deja avansată. În astfel de situații intervenția specialistului trebuie să fie cât mai tacticoasă și atentă. Copilul poate trăi diferite sentimente de frică, vină, rușine. Fiecare acțiune a specialistului implicat trebuie să pornească de la principiul „Nu dăuna!”.

Cazurile de abuz sexual în mediul online se referă la cazuri grave de violență online (vezi 1.3).

Una din acțiunile de bază ale specialistului din cadrul instituției de învățământ (cadru didactic de sprijin, psiholog școlar, cadru didactic în care copilul are încredere) este prima discuție cu copilul. În această discuție este important:

### ► **Locul discuției**

*Specialistul va identifica un loc cu o atmosferă neutră, unde discuția nu va putea fi întreruptă. Locul discuției nu trebuie să fie sumbru, pentru a nu intensifica emoțiile distructive ale copilului, dar nici prea „colorat” – o atmosferă prea veselă l-ar putea incomoda. Dacă discuția este întreruptă de mai multe ori, copilul poate deveni și mai tensionat. Astfel, va povesti cu greu prin ce trece sau a trecut.*

### ► **Ascultare activă**

*Specialistul va lăsa copilul să povestească cu cuvintele proprii ce i s-a întâmplat. Nu va adresa întrebări repetitive și nu va cere copilului să ofere obligatoriu anumite informații. Întrebările adresate în timp ce copilul povestește situația prin care trece sau prin care a trecut pot distorsiona realitatea. Există riscul ca să fie oferite informații care „să mulțumească” specialistul, chiar dacă acestea*

nu reflectă realitatea. În cazul întrebărilor repetitive există riscul ca elevul să suspecteze că nu este crezut sau că specialistul consideră că acesta minte.

### ► **Controlul expresiei feței și a tonalității vocii**

Copilul trebuie să aibă în față sa o persoană calmă și gata să-l ajute. Dacă va citi pe fața specialistului sau va auzi în cuvintele rostite semne de dezgust sau alarmă, există probabilitatea înaltă că se va opri din a povesti pentru a nu fi „judecat” în continuare.

### ► **Susținere și încurajare**

Specialistul va asigura copilul că nu poartă nici o vină pentru cele întâmplare și îl va aprecia pentru curajul de a povesti despre cele întâmplare.

### ► **Identificarea nevoilor**

*Întrebați copilul care sunt nevoile lui la moment.* De multe ori ceea de ce are nevoie copilul este total diferit de ceea ce credeți dvs. că are nevoie. Asigurați-i aceste nevoi, cel puțin pe moment.

### ► **Atenție la promisiuni**

Specialistul nu va face promisiunea de a păstra în secret informația povestită de copil. Specialistul va trebui să raporteze cazul, încălcând promisiunea făcută. Specialistul nu va promite rezolvarea imediată a situației.

### ► **Explicația**

Specialistul va explica de ce trebuie să implice alte persoane și care este rolul fiecărei persoane care va fi implicată în soluționarea situației și în ajutorarea copilului.

### ► **Confidențialitate**

Specialistul nu va împărtăși informația despre situația copilului persoanelor care nu au niciun rol în soluționarea cazului (alți colegi din instituție, specialiști ai altor instituții). Specialistul nu va împărtăși informația despre situația copilului persoanelor terțe (rude, vecini, elevi din școală etc.).

### ► **Sprijinul unei persoane de încredere**

Identificați împreună cu copilul o persoană de încredere. Deseori specialistul cu care copilul a avut curajul să vorbească devine persoana de încredere a copilului.

## ► **Întrebări de evitat despre persoana abuzatoare**

Vor fi evitate cu strictețe:

- întrebările referitor la cauza acțiunilor persoanei abuzatoare;
- întrebările referitor la sentimentele persoanei abuzatoare sau ale copilului față de această persoană;
- întrebările referitor la dorințele copilului față de soarta, pedepse aplicate persoanei abuzatoare.

### **Nota bene!**

În caz de violență gravă în mediul online, va fi nevoie neapărat de o abordare complexă și o intervenție a mai multor specialiști, care vor întreprinde acțiuni ce țin de domeniul îngust de activitate (psiholog școlar, psiholog al serviciilor specializate, reprezentanți ai poliției, avocat, în cazul în care va fi necesară apărarea drepturilor copilului în instanța de judecată, administrația instituției, care va fi responsabilă de sesizarea cazului grav de violență către autoritățile competente).

Situațiile de violență online pot fi raportate la:

- serviciul [www.siguronline.md](http://www.siguronline.md), care oferă informare și consiliere online copiilor și părinților privind orice situație neplăcută pentru copil în mediul online; facilitează accesul la serviciile psihologului și avocatului în cazuri de exploatare sexuală și abuz sexual online asupra copilului;
- Telefonul Copilului 116 111, care poate fi apelat 24/24 de ore privind orice formă de încălcare a drepturilor unui copil.

Copilul care a fost supus situației de violență va fi implicat într-un proces de durată pentru depășirea situației sau a traumei cauzate de abuz. În acest sens, pot fi apelate servicii alternative:

- Centrul de Sănătate Prietenos Tinerilor;
- Serviciile de asistență psihopedagogică.

