



în parteneriat cu



Raport comunitar

Concluzii și recomandări

August 2024

Raport comunitar

1	Context	3
	1.1. Introducere și metodologie	3
	1.2. Analiza contextului	4
2	Constatări	8
	2.1. Sondaj realizat în rândul tinerilor ucraineni	8
	2.2. Interviuri cu părți interesate	11
	2.3. Date de la La Strada Ucraina	13
3	Concluzii și recomandări	14

Scris și editat de:

Child Helpline International:

Ana Rodrigues, Anastasia Shuster, Nelia Troichuk

Terre des Hommes Netherlands:

Eva Notté, Simona Ružnić Margot Sanders

Verificat de:

Lorleen Farrugia, Ronja Ulvfot

(Child Helpline International)

Editor, design și punere în pagină:

Steve Erwood

(Child Helpline International)

1: Context

1.1. Introducere și metodologie

De la începutul războiului din Ucraina, peste 14 milioane de refugiați au trecut granițele în căutarea unui mediu mai sigur¹, iar Europa găzduiește aproximativ 6 milioane de refugiați, predominant femei și copii². Gradul ridicat de separare a familiilor – în jur de 70%³ – a însemnat un grad semnificativ de risc pentru copii în ceea ce privește violența, traficul și exploatarea. Atât în Ucraina, cât și în țările gazdă, bunăstarea fizică a copiilor, sănătatea mintală și educația acestora sunt grav amenințate, ceea ce conduce la o presiune crescută asupra serviciilor din domeniul asistenței pentru sănătatea mintală și suport psihosocial. Liniile telefonice de ajutor pentru copii joacă un rol crucial în abordarea acestor nevoi, oferind asistență și îndrumări esențiale pentru copiii afectați și familiile acestora. În ciuda disponibilității serviciilor din țările gazdă, datele sugerează faptul că tinerii și copiii ucraineni adeseori nu utilizează aceste resurse⁴. Proiectul curent dorește să exploreze motivul acestui fapt și să îmbunătățească accesul și eficacitatea serviciilor de asistență. Ne-am concentrat pe patru țări care au graniță comună cu Ucraina – Polonia, Ungaria, Slovacia și România.

Metodologia utilizată în cadrul acestui raport și rapoartele separate specifice fiecărei țări combină abordări calitative și cantitative. Datele primare au fost colectate prin sondaje realizate în rândul tinerilor din Ucraina și prin interviuri cu părți interesate din diverse sectoare implicate în asistența pentru refugiați. Aceste date doresc să surprindă detalii legate de vizibilitatea accesibilitatea și eficacitatea serviciilor. Datele secundare au presupus analiza documentelor și publicațiilor existente legate de serviciile de protecție a copilului și pentru refugiați. Procesul s-a confruntat cu mai multe limitări, inclusiv constrângeri temporale, dificultăți în obținerea participării părților interesate și un număr redus de persoane care au răspuns la sondaj, lucru care a afectat caracterul cuprinzător al constatărilor. În ciuda acestor provocări, metodologia a oferit o înțelegere de bază a piedicilor cu care se confruntă refugiații ucraineni la accesarea serviciilor de asistență pentru copii.

1. World Vision (2023). Child Protection Multisectoral Needs Assessment - Ukraine 2023, p.1, accesat la 22 aprilie 2024 la [Child Protection Multisectoral Needs Assessment - Ukraine 2023 - Ukraine | ReliefWeb](#)
2. Pentru numărul total de refugiați: Oficiul Înaltului Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR), Portalul de date operaționale, Situația refugiaților din Ucraina, disponibilă la <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>. Cifra de 88% femei și copii este defalcată precum urmează: 52% femei, 18% fete, 18% băieți. Sursa: UNHCR, Displacement patterns, protection risks and needs of refugees from Ukraine: Regional protection analysis #2 – Hungary, Poland, Republic of Moldova, Romania and Slovakia, April 2023, disponibil la <https://data.unhcr.org/en/documents/details/100191> citat în UNICEF (2024). Ukraine and Refugee Response, p.1
3. Nevoile specifice includ dizabilități sau afecțiuni medicale grave. Sursa: UNHCR, Displacement patterns, protection risks and needs of refugees from Ukraine: Regional protection analysis #2 citat în UNICEF (2024). Ukraine and Refugee Response, p.4.
4. Child Helpline International (2023). Voices of Children & Young People Affected by the War in Ukraine Monthly Contacts with Child Helplines in the Region



1.2. Analiza contextului

Această secțiune prezintă informații din surse secundare, mai precis publicații, site-uri web și informații demografice.

Datele obținute din surse online arată eforturile depuse pentru susținerea copiilor refugiați ucraineni din România, Ungaria, Polonia și Slovacia, cu obiective comune și provocări unice. Toate țările pun acces pe educație și MHPSS dar diferă din punctul de vedere al implementării și al conținutului serviciilor. Deși există diferențe între cele patru țări în ceea ce privește serviciile de educație și de sănătate, angajamentul general față de integrarea și susținerea copiilor refugiați rămâne o prioritate critică în întreaga regiune.

Țara	Total refugiați	% copii	Statistici legate de educație	Servicii MHPSS	Concentrare pe protecția copilului
România	77.902 ⁵	33% ⁶	10.936 înscriși în școli românești	Suținere extinsă din partea ONG-urilor	Protecția copilului și activități educative conexe
Ungaria	44.627	42%	79% înscriși, unii urmează o programă ucraineană	MHPSS prin inițiative multiple	Protecție complexă a copilului de la mai multe părți interesate
Polonia	Peste 1.000.000	40%	Mai puțin de jumătate dintre copiii refugiați din Ucraina au fost înscriși în școlile poloneze în anul școlar 2022/23 și se raportează că 78% dintre copiii eligibili ca vârstă pentru învățământul secundar nu fac parte din sistemul de învățământ polonez.	Mai multe inițiative și integrarea refugiaților în educație	Concentrare pe protecția copilului și prevenirea violenței de gen
Slovacia	121.598	33%	Aproape 12.000 în școli	Blue Dots – preluat acum de municipalități, precum și alte programe	Eforturi de protecție a copilului și de prevenire a violenței de gen

5. Notă: Date din luna iulie 2024 - UNHCR (2024). Situația refugiaților ucraineni, mai 2024, Portalul de date operaționale, accesat la: [Situation Ukraine Refugee Situation \(unhcr.org\)](https://www.unhcr.org/situations/ukraine)

6. Notă: Date din luna februarie 2024 - Datele de la Ministerul Educației de pe site-ul web Europa Liberă România accesate la: <https://romania.europalibera.org/a/doi-ani-de-razboi-elevi-ucraineni-romania/32828993.html>



Sisteme de asistență pentru refugiații ucraineni

Tabelul prezintă constatările legate de servicii, din surse secundare, majoritatea online.

Țara	Total servicii	Servicii MHPSS	Servicii medicale	Asistență pentru familie/cazare	Asistență juridică	Servicii de protecție a drepturilor copilului	Concentrare pe copii
România	32	21	2	13	3	26	26
Ungaria	39	20	6	6	8	Nespecificat	23
Polonia	49	32 (6 pentru GVB)	Nespecificat	18	4	12	44
Slovacia	26	18	Nespecificat	13	4	18	19

În general, fiecare țară a dezvoltat un sistem de asistență cuprinzător, adaptat la nevoile refugiaților ucraineni, axat puternic pe copii și sănătatea mintală⁷.

Servicii axate pe copii: Toate țările pun accent pe protecția copilului, însă numărul de servicii dedicate copiilor variază. România și Slovacia au o proporție mai mare de servicii concentrate pe protecția drepturilor copiilor față de numărul total de servicii oferite. Polonia se axează în mod semnificativ pe nevoile copiilor.

MHPSS: Asistența pentru sănătate mintală este un domeniu cheie în toate cele patru țări, iar Polonia și România au un număr semnificativ de servicii MHPSS. Și pentru România este semnificativă atenția în acest sens, deși nu la fel de detaliată pentru anumite categorii.

Asistență medicală și juridică: Asistența medicală și juridică este acoperită în toate țările, deși pentru România cifrele detaliate sunt mai puțin precizate.

7. Notă: aceste rezultate se bazează pe o căutare de servicii realizată special pentru acest studiu și sunt supuse limitărilor și s-ar putea să nu reflecte totalitatea serviciilor din fiecare țară.



Similarități între țări

Având în vedere datele obținute din surse secundare, au fost constatate similarități și diferențe în ceea ce privește contextul și serviciile oferite refugiaților din Ucraina.

Acces la educație: Fiecare țară pune accent pe integrarea copiilor ucraineni în sistemele de învățământ locale. România are 10.936 de copii înscriși în școli românești⁸. Ungaria raportează că 79% dintre copiii ucraineni de vârstă școlară sunt înscriși⁹; **copiii constituie aproximativ 40% din cei 1 milion de refugiați ucraineni înregistrați în Polonia**¹⁰, iar în anul școlar 2022/23 mai puțin de jumătate din acești copii refugiați erau înscriși în școli poloneze¹¹; Slovacia are aproape 12.000 de copii în școli¹².

Asistența pentru sănătate mintală și suport psihosocial (MHPSS): În toate cele patru țări, se recunoaște importanța abordării problemelor de sănătate mintală. România, Ungaria, Polonia și Slovacia oferă o gamă de servicii MHPSS prin diferite ONG-uri și programe guvernamentale.

Protecția copilului: Protejarea copiilor de violență și exploatare constituie o prioritate. Fiecare țară a implementat măsuri de protecție a copiilor refugiați, inclusiv servicii de protecție a copilului și inițiative pentru prevenirea violenței de gen.

Diferențe între țări

Deși toate cele patru țări se confruntă cu probleme similare, abordările și amploarea sistemelor lor de asistență diferă.

Scară și înregistrare: În timp ce România, Ungaria și Slovacia găzduiesc între 18 și 40 de mii de copii din Ucraina, Polonia găzduiește aproximativ 400.000 de astfel de copii (40% din cei aproximativ 1 milion de refugiați ucraineni din această țară)¹³. Diferența de scară afectează profunzimea și posibilitățile asistenței oferite.

8. Child Helpline International (2024) Raport de țară România – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.8: <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Romania.pdf>
9. Child Helpline International (2024). Raport de țară Ungaria – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Hungary.pdf>
10. Child Helpline International (2024) Raport de țară Polonia – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>
11. Child Helpline International (2024). Raport de țară Polonia – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>
12. Child Helpline International (2024). Raport de țară Slovacia – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.9 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Slovakia.pdf>
13. Child Helpline International (2024). Raport de țară Polonia – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.7 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Poland.pdf>



Accesul la educație: Accesul la educație diferă de la o țară la alta. În Slovacia, copiii ucraineni pot să meargă la școală, dar acest lucru nu este obligatoriu și există provocări datorate barierelor lingvistice. În Polonia, învățământul este obligatoriu pentru copiii cu vârsta între 6 și 15 ani, însă până la sfârșitul anului școlar 2022/23 erau înscriși la școală mai puțin de jumătate dintre copiii refugiați, mulți simțindu-se izolați din cauza învățării online. În Ungaria, există o situație similară, în care copiii sunt obligați să frecventeze școala după ce se înregistrează pentru protecție temporară. Ungaria are o rată mai mare de înscriere, de 79%, însă barierele lingvistice rămân în continuare o problemă. Organizațiile locale implementează activități pe bază de joc pentru programele de după școală, cu susținerea UNICEF. În mod similar, în România, începând cu luna aprilie 2023 a devenit obligatorie înscrierea copiilor refugiați ucraineni în școli locale sau în servicii educaționale locale non-formale, drept condiție de calificare pentru prestații sociale în cadrul schemei de protecție temporară.

Accesul la servicii medicale: Accesul la servicii medicale este și el inconstant. Refugiații din Slovacia întâmpină dificultăți legate de asigurări și disponibilitatea programărilor, în timp ce Ungaria oferă servicii medicale, dar nu are indemnizații suplimentare de dizabilitate pentru refugiați. Slovacia a beneficiat de provocări semnificative legate de accesul refugiaților la servicii medicale: 47% dintre refugiați au nevoie de servicii medicale, dar se confruntă cu dificultăți la programarea consultațiilor, lipsa asigurărilor și bariere lingvistice. În Slovacia s-a constatat o schimbare a nevoilor prioritare, de la mâncare și cazare în anul 2022, la servicii medicale și angajare în anul 2023, ceea ce reflectă o concentrare crescută asupra unor mecanisme mai sustenabile de asistență.

Integrare juridică și socială: Statutul de protecție temporară (PT) prezintă provocări unice, inclusiv aspecte legate de integrarea pe termen lung și accesul la servicii sociale. În Ungaria, refugiații cu PT pot să acceseze mai multe servicii, inclusiv învățământul obligatoriu. După ce solicită PT, sunt obligați să participe la sistemul de învățământ ungar. Acest lucru a dus la absența multor solicitări de protecție temporară, ceea ce la rândul său a condus la faptul că unii copii nu frecventează sistemul de învățământ din Ungaria. În plus, asistența pentru cazare și alte servicii esențiale sunt reduse în mod regulat în Ungaria, punând această comunitate într-o situație mai vulnerabilă. În Slovacia, există alte provocări. Refugiații ucraineni cu statut PT primesc acces la drepturi precum educație, angajare, servicii medicale și protecție socială în conformitate cu Directiva UE privind PT, dar acest tip de „ședere tolerată” este asociată cu bariere de ordin practic. De exemplu, deși învățământul este accesibil, acesta nu este obligatoriu pentru copii (spre diferență de Ungaria și alte țări) și există de asemenea restricții legate de activitățile independente și prestații sociale limitate¹⁴.

14. Child Helpline International (2024) Raport de țară Slovacia – Servicii MHPSS pentru refugiații din Ucraina, p.9 <https://childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2024/08/Country-Report-Slovakia.pdf>



2: Constatări

2.1. Sondaj realizat în rândul tinerilor ucraineni

Am primit în total **113 de răspunsuri** la sondaj, de la copii și tineri cu vârsta între 13 și 30 de ani (66% fete, 26% băieți și 8% alții/preferă să nu răspundă).

În general, **liniile locale de ajutor pentru copii nu sunt bine cunoscute** de către tinerii din Ucraina: mai puțin de o treime indică faptul că sunt familiarizați cu acestea (30%). Este important faptul că, dintre cei 28 de participanți care *erau* familiarizați cu ele, o singură persoană din eșantionul nostru contactase o linie locală de ajutor pentru copii. Acest lucru nu este surprinzător având în vedere ratele scăzute de contacte pe care ni le-au raportat liniile de ajutor pentru copii¹⁵, de aici motivul pentru realizarea acestui exercițiu de mapare.

Am adresat întrebări și pentru a afla la ce alte locuri apelează tinerii din Ucraina pentru ajutor și asistență. Majoritatea tinerilor au raportat că apelează la membrii de familie (76%). Au solicitat ajutor și de la prieteni (33%) și au căutat online soluții pentru probleme (25%).

Ai auzit de linia locală de ajutor pentru copii?

Da (30) Nu (71)

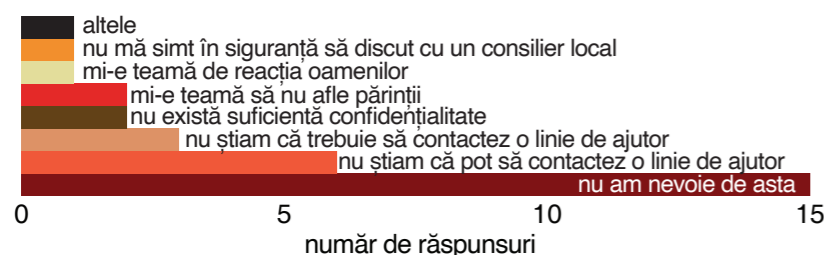


Ai contactat vreodată linia locală de ajutor pentru copii?

Da (1) Nu (27)



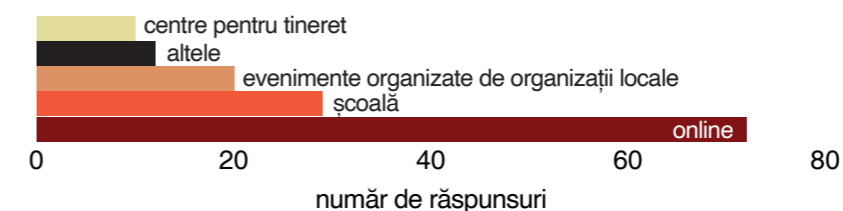
De ce nu?



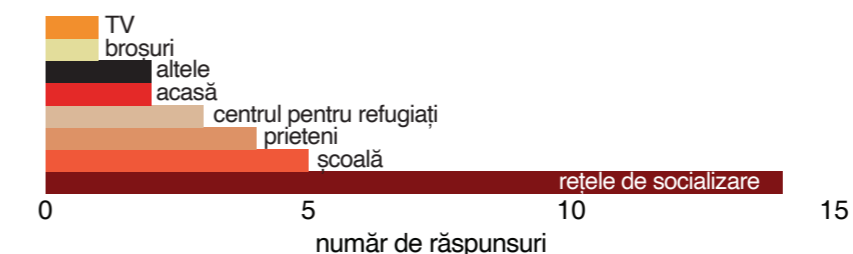
15. Child Helpline International (2023). Voices of Children & Young People Affected by the War in Ukraine Monthly Contacts with Child Helplines in the Region

Sondajul nostru oferă o indicație puternică referitoare la faptul că, **pentru abordarea eficientă a refugiaților tineri din Ucraina în țările europene, aceste eforturi ar trebui să se facă în mod ideal online**. Respondenții interacționează cel mai mult online cu alți ucraineni (79%), iar rețelele de socializare au fost sugerate frecvent ca modul ideal de a promova serviciile de linii de asistență pentru copii. Într-adevăr, respondenții la sondaj care cunoșteau linia de asistență locală aflaseră despre ea mai ales din **rețelele de socializare** (44%). Rețelele de socializare și aplicațiile de mesaje folosite cel mai frecvent de eșantionul nostru sunt în primul rând **Telegram** (88%) și **Instagram** (81%), urmate de YouTube (70%), TikTok (57%) și Viber (57%). Telegram este de asemenea de departe cea mai comună metodă utilizată de copiii și tinerii cu reședința în afara Ucrainei pentru a contacta La Strada, linia de ajutor pentru copii din Ucraina (între 88% și 100% din contactările acestora de către refugiații cu rezidență în țările țintă au sosit prin Telegram; a se vedea mai multe informații mai jos în secțiunea 2.3). Alte modele de expunere la liniile de ajutor pentru copii au fost sistemul școlar – așa au aflat 16% dintre membrii eșantionului nostru despre servicii, dar și un răspuns care a apărut destul de des în întrebările deschise.

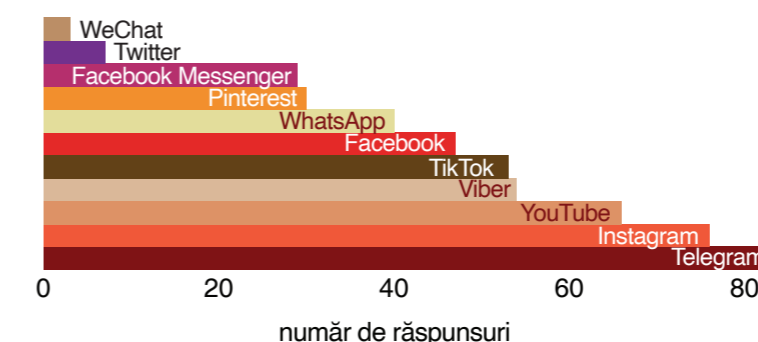
Unde interacționezi cu alți ucraineni?



De unde ai aflat de linia locală de ajutor pentru copii?



Pe care dintre următoarele rețele de socializare și aplicații de mesaje le utilizezi?



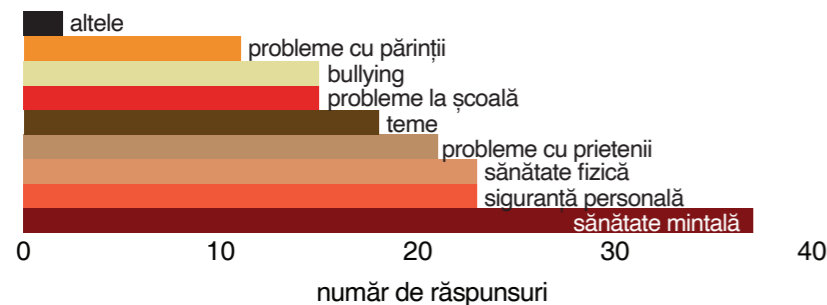


Atunci când au fost întrebați dacă cred că ar contacta pe viitor linia locală de ajutor pentru copii în cazul în care au nevoie, doar 10% au răspuns că nu le-ar contacta, în timp ce 90% au răspuns „Da” sau „Nu știu”. Ca întrebare suplimentară, am întrebat care este tipul de ajutor de care consideră că ar putea avea nevoie în viitor. Răspunsurile au variat, cele mai comune indicând un potențial ajutor cu probleme de sănătate mintală (42%). Sănătatea mintală a fost de asemenea cea mai comună preocupare în legătură cu care a fost contactată de refugiații ucraineni La Strada, linia de ajutor pentru copii din Ucraina. În timp ce sănătatea mintală a fost indicată în mod comun de către respondenții din Polonia (46%), Slovacia (64%) și Ungaria (50%), respondenții din România au indicat că ar avea nevoie cel mai mult de ajutor la teme (43%).

Vei contacta în viitor o linie de ajutor pentru copii?



Pentru ce este probabil să ai nevoie de ajutor în viitor?



2.2. Interviu cu părți interesate

În această secțiune, prezentăm informații din surse primare, mai precis interviuri cu părți interesate. Au fost interviuate optsprezece părți interesate din Ungaria, Polonia, Slovacia și România, pentru a înțelege mai bine ce servicii le oferă refugiaților ucraineni și cum ținesc persoanele tinere din Ucraina. Am întrebat de asemenea și despre provocările cu care s-au confruntat, culturale sau de altă natură, în oferirea de asistență pentru familiile și tinerii ucraineni.

Servicii cheie oferite în Ungaria, Polonia, România și Slovacia:

- Servicii de asistență pentru sănătate mintală și suport psihosocial (MHPSS)
- Servicii medicale
- Servicii de educație și îngrijire copii
- Asistență și suport juridic pentru obținerea statutului de refugiat
- Suport financiar
- Asistență pentru cazare
- Conștientizarea și prevenirea violenței de gen și a traficului de ființe umane
- Consiliere directă și muncă de integrare cu refugiații
- Activități de incluziune socială și activități în comunitate
- Căutare de locuri de muncă
- Servicii și linii de ajutor de traducere
- Redirecționarea către autoritățile de poliție naționale și lucrul cu oficiile guvernamentale de protecție a copilului
- Servicii pentru copiii cu nevoi speciale și instruirea persoanelor pentru lucrul cu copii cu nevoi speciale

Conform persoanelor interviuate, dintre aceste servicii, cele mai căutate de refugiații din Ucraina au fost următoarele:

- Informații referitoare la modul de obținere a statutului și sfaturi juridice
- Informații despre asistență financiară și pentru cazare
- Informații despre educație
- Servicii de educație precum servicii de îngrijire pentru copii
- Învățarea limbii
- Căutare de locuri de muncă
- Asistență psihosocială



Principalele provocări:

- **Bariere lingvistice** – În ultimii doi ani și jumătate, refugiații ucraineni, majoritatea mame singure, s-au confruntat cu un stres extrem și au priorizat îngrijirea copiilor și munca față de învățarea limbii țării gazdă, sperând să se întoarcă repede acasă. Acest lucru a condus la dificultăți de comunicare, datorită lipsei serviciilor de traducere. Recent, mulți refugiați au început să caute cursuri de limbă, însă cererea depășește oferta existentă, subliniind nevoia constantă de servicii de traducere și profesioniști instruiți în comunicare.
- **Educație** – Copiii refugiați se confruntă cu provocări semnificative în sistemele de învățământ ale țărilor gazdă din cauza barierelor lingvistice și, în anumite cazuri, deoarece sunt plasați în clase inferioare vârstei lor. Unii au abandonat cursurile din cauza incertitudinii parentale legate de ședere, preferând educația ucraineană online. În plus, în anumite cazuri, atunci când copiii erau integrați într-o școală, exista posibilitatea să fie în clasă cu copii romi, lucru cu care părinții nu erau de acord, în mod similar cu comunitatea gazdă.
- **Minori care călătoresc singuri** – O provocare semnificativă este faptul că mulți refugiați în vârstă de 16 ani sosesc singuri la universități, primind adeseori informații incorecte, ceea ce conduce la o rată de abandon școlar de 50% după primul an. Acest lucru stârnește îngrijorări legate de utilizarea resurselor (inclusiv a resurselor din sectorul privat) și asistența adecvată pentru acești studenți. Drept răspuns, unele organizații oferă sesiuni informative pentru clarificarea condițiilor și a așteptărilor.
- **Stigma referitoare la serviciile de sănătate mintală** – Există o stigmă culturală semnificativă legată de serviciile de sănătate mintală, atât în cadrul refugiaților, cât și în comunitățile gazdă, ceea ce conduce la reticența de a cere ajutor. Pentru a depăși acest obstacol, sunt necesare mai multe campanii de conștientizare pentru a educa cu privire la importanța îngrijirii sănătății mintale, care să asigure că serviciile sunt sensibile din punct de vedere cultural și accesibile.
- **Stigma resimțită de populația gazdă față de refugiații din Ucraina** – Refugiații ucraineni se confruntă adeseori cu stigmă și discriminare din partea populațiilor gazdă, ceea ce le împiedică integrarea și accesul la servicii. Depășirea acestei piedici necesită eforturi continue de creștere a empatiei, înțelegerii și incluziunii prin educația publicului și implicarea comunității.
- **Necesitatea asistenței psihologice continue și a luptei împotriva limbajului care incită la ură și a xenofobiei** – Refugiații au nevoie de asistență psihologică continuă pentru a trata trauma, dar este la fel de importantă și lupta împotriva limbajului care incită la ură și a xenofobiei. Promovarea toleranței și incluziunii în cadrul comunităților gazdă este esențială pentru crearea unui mediu mai sigur, mai încurajator pentru refugiați.
- **Accesul la servicii** – Refugiații din zone izolate întâmpină dificultăți în accesarea serviciilor, ceea ce poate fi costisitor ca timp și bani (atunci când nu sunt compensați) dacă nu există parteneri de asistență locali sau servicii mobile.
- **Limitări legate de resurse** – Resursele limitate și reducerile de finanțare începând cu luna ianuarie 2024 au afectat în mod semnificativ bunăstarea refugiaților ucraineni, mai ales a celor din gospodăriile conduse de femei. Multe femei sunt nevoite să lucreze un program lung, în timp ce altele, care au grijă de copii și se confruntă cu șomajul, se chinuie să facă față nevoilor de bază, ceea ce le crește vulnerabilitatea și le face pe unele să se gândească să se întoarcă în Ucraina, în ciuda faptului că le-au fost distruse casele.



2.3. Date de la La Strada Ucraina

Am studiat numărul de contactări ale liniei de ajutor pentru copii La Strada din Ucraina, primite de la copii și tineri din Ungaria, Polonia, Slovacia și România, atunci când aceste informații au fost înregistrate. Am făcut acest lucru pentru a înțelege mai bine nevoile refugiaților, care s-ar putea să nu contacteze din diverse motive linia locală de ajutor pentru copii, dar care au totuși nevoie de și caută ajutor.

Între 77% și 100% dintre contactele pe care La Strada le primește din partea copiilor și tinerilor din cele patru țări țintă sunt făcute noaptea (20:00-07:00). Acest lucru confirmă importanța menținerii serviciilor online cu funcționare nonstop și confirmă de asemenea faptul că este nevoie de finanțare pentru a menține sau pentru a crește numărul de ore de funcționare a liniilor de ajutor pentru copii, astfel încât consilierii ucraineni să poată urmări aceste contacte în timpul zilei. Din păcate, finanțarea este oprită în unele țări, iar consilierii ucraineni lucrează pe bază de voluntariat. Alternativ, o altă soluție ar fi facilitarea coordonării dintre liniile locale de ajutor pentru copii și La Strada, fie prin redirecționarea contactelor primite de La Strada către un consilier local¹⁶, fie prin lucrul în echipă pentru a crește conștientizarea în rândul copiilor ucraineni care contactează La Strada în legătură cu opțiunile pe care le au la dispoziție în țările gazdă.

Majoritatea refugiaților tineri care contactează La Strada au între 13 și 15 ani și 16-17 ani și majoritatea folosesc Telegram pentru contact (88%-100%, în funcție de țară), cu Instagram la mare depărtare pe locul doi (0%-12%, în funcție de țară).

Problemele menționate în cadrul acestor contacte sunt legate de obicei de sănătatea mintală, care reprezintă între 25% și 45% dintre contacte, în funcție de țară. Alte probleme includ relațiile de familie, relațiile cu colegii, probleme la școală, violență domestică, bullying și sexualitate.

Este important de subliniat că rezultatele sondajului realizat pe copii sunt similare cu rezultatele interviurilor realizate cu părțile interesate din cele patru țări. Părțile interesate interviuate au menționat toate elementele următoare: îngrijorări legate de stigmatizarea refugiaților din Ucraina, necesitatea asistenței psihologice continue și a luptei împotriva limbajului care incită la ură și a xenofobiei, împreună cu sentimentul de izolare în legătură cu oportunitățile educaționale existente datorită barierelor lingvistice și a altor factori.

Programe de lucru în funcție de țară

Liniile de ajutor pentru copii din țările învecinate cu Ucraina sunt disponibile cu următoarele programe de lucru:

Ungaria	De marți până joi, de la 16:00 la 20:00
Polonia	Zilnic între 14:00 și 24:00
România	Nonstop prin canale online
Slovacia	În fiecare marți între 13:30 și 19:30;

16. Acest lucru este posibil numai dacă nu este necesară activarea protocoalelor locale cu autoritățile locale, dar este fezabil pentru consilierea generală.



3: Concluzii și recomandări

După identificarea piedicilor cu care se confruntă refugiații din Ucraina la accesarea serviciilor, acest raport a identificat recomandări legate de modul în care liniile de ajutor pentru copii pot să crească accesul la și utilizarea liniilor de ajutor pentru copii de către copii și tineri (și de către părinții și/sau îngrijitorii acestora) afectați de războiul din Ucraina, precum urmează:

Piedică	Recomandări
Bariere lingvistice și culturale	<ul style="list-style-type: none"> Extinderea și îmbunătățirea serviciilor de traducere și interpretare, mai ales pentru liniile de ajutor pentru copii. [Continuarea eforturilor de] Instruire și angajare a profesioniștilor vorbitori de limba ucraineană pentru a facilita comunicarea și integrarea. Promovarea implicării comunitare prin schimburi sociale pentru a contribui la integrarea socială și practicarea limbii.
Disponibilitatea asistenței pe parcursul nopții	<ul style="list-style-type: none"> Continuarea oferirii canalelor online pe parcursul nopții și asigurarea revenirii pe parcursul zilei. Explorarea posibilităților de oferire de consiliere pe parcursul nopții prin linia de ajutor pentru copii La Strada – acest lucru nu este posibil în cazurile în care trebuie activate protocoalele locale, în aceste cazuri copiii ar trebui să sune întotdeauna la numărul de urgență din țara respectivă.
Lipsa vizibilității serviciilor de asistență	<ul style="list-style-type: none"> Lansarea de campanii de conștientizare țintite cu ajutorul platformelor de socializare precum Telegram, TikTok, Instagram și Viber pentru a se adresa audiențelor mai tinere.¹⁷ Creșterea vizibilității serviciilor disponibile prin contactarea comunității și diseminarea informațiilor. Ori de câte ori este posibil, implementarea unei opțiuni de chatbot pe site-ul web și a altor canale de comunicare, care să îndrume copiii în căutarea de informații. Dezvoltarea unor strategii clare de comunicare pentru a se asigura că refugiații înțeleg disponibilitatea și beneficiile serviciilor locale de asistență. Implicarea în comunicări cu familiile copiilor și tinerilor ucraineni. Acestea au fost menționate de către respondenții tineri ca persoanele pe care le-ar contacta atunci când au nevoie de ceva care să-i susțină și pot să devină un grup țintă pentru comunicări, deoarece pot constitui un canal de diseminare a informațiilor despre liniile de ajutor pentru copii.

17. Consultați rapoartele de țară pentru recomandări specifice privind canalele de comunicare.



Piedică	Recomandări
Incertitudine privind anonimitatea	<ul style="list-style-type: none"> Înregistrarea pentru statutul de protecție temporară implică, în anumite cazuri, obligativitatea participării copiilor la sistemul de învățământ din țara gazdă. Acest lucru înseamnă că respectivii copii nu vor avea timp să participe la sistemul online de învățământ ucrainean, prin urmare ajung să nu fie înregistrați. În acest mod, copiii rămân „nevăzuți”. Acest lucru poate fi legat de faptul că tinerii și copiii ezită să utilizeze serviciile MHPSS, ceea ce ar implica rămânerea lor permanentă în țară. Este important să se creeze conștientizare și înțelegere în legătură cu anonimitatea și cu faptul că nu există urmărire la contactarea liniei de ajutor pentru copii. Implementarea de campanii de vizibilitate țintite care să comunice clar aceste aspecte. Prin abordarea acestei piedici, copiii vor simți un grad mai mare de siguranță și încredere să solicite ajutorul, fără frica de a fi urmăriți.
Discriminare și excludere socială	<ul style="list-style-type: none"> Copiii refugiați ucraineni se confruntă adeseori cu discriminare și violență datorate naționalității, statutului juridic sau situației lor socioeconomice. Acest lucru îi poate descuraja să solicite ajutorul serviciilor locale, inclusiv cel al liniei de ajutor pentru copii. Asigurarea implicării copiilor și tinerilor din Ucraina, cu luarea în considerare a diferitelor genuri, vârste și dizabilități, în procesul decizional, începând cu stadiul de dezvoltare a programelor, pe parcursul implementării programelor și după finalizare.



**Fiecare copil are o voce.
Toți copiii trebuie auziți.**

**Publicat de Child Helpline International
august 2024**

Child Helpline International este o organizație internațională colectivă de impact, cu peste 150 de membri în peste 130 de țări și teritorii din întreaga lume.

Coordonăm informații, puncte de vedere, cunoștințe și date de la membrii noștri linii de ajutor pentru copii, parteneri și surse externe. Această resursă excepțională este folosită pentru a ajuta și susține sistemele de protecție a copiilor la nivel global, regional și național și pentru a ne ajuta membrii să promoveze drepturile copiilor și să le amplifice vocile.

Child Helpline International

Bruggebouw Suite 5.08
Bos en Lommerplein 280
1055 RW Amsterdam
Țările de Jos

www.childhelplineinternational.org

Sușineți-ne!



Fiecare copil are o voce. Sușinerea **ta** ne ajută pe **noi** să ne continuăm munca pentru a ne asigura că vocile **lor** sunt auzite.

Donează azi prin PayPal