

TECH-WISE, RISK-FREE

UN PROIECT

IMPLEMENTAT DE



Cercetare privind violența cibernetică

Noiembrie – Decembrie 2020

- **Violența cibernetică este definită în lege ca o formă de violență domestică, cuprinzând orice fapte de hărțuire online, mesaje online instigatoare la ura pe bază de gen, urmărire online, amenințări online, publicarea nonconsensuală de informații și conținut grafic intim, accesul ilegal de interceptare a comunicațiilor și datelor private și orice altă formă de utilizare abuzivă a tehnologiei informației și a comunicațiilor prin intermediul calculatoarelor, telefoanelor mobile inteligente sau altor dispozitive similare care folosesc telecomunicațiile sau se pot conecta la internet și pot transmite și utiliza platformele sociale sau de e-mail, cu scopul de a face de rușine, umili, speria, amenința, reduce la tăcere victima. (L217/2003 pentru prevenirea și combaterea violentei domestice)**

FUNDAȚIA SENSIBLU

Înființată în 2002

- Casa Blu, adresat femeilor și copiilor victime ale violentei domestice
- Zona de Bunăvoință, program caritabil prin care sunt sprijinite persoanele cu probleme grave de sănătate pentru a beneficia de tratamentele și intervențiile necesare
- Sănătate prin prietenie, prin care se oferă servicii medicale de baza locuitorilor din satele izolate ale Munților Apuseni, prin intermediul unui cabinet medical mobil, în parteneriat cu Asociația Rotary Club "Floare de colt" Abrud Cămpeni

Programul Casa Blu are derulare permanentă și oferă suport victimelor prin intermediul unui centru de consiliere cu adresă publică, la serviciile căruia persoanele apelează atât direct, cât și prin intermediul altor furnizori cu programe similare.

SERVICII OFERITE: Plan de siguranță; Consiliere socială; Psihoterapie individuală; Grup de suport; Consiliere juridică; Reprezentare în instanță pentru obținerea ordinului de protecție; Decontarea certificatelor medico-legale; Chirie pentru 6 luni pentru persoanele incluse în program, cu dificultăți financiare; Tichete de asistență socială pentru persoanele cu venituri minime din program

Programul de mentorat A.C.E. – Action-Connection-Encouragement - cursuri acreditate de Colegiul Național al Asistenților Sociali din România; programe de practică pentru studenții la Asistență Socială; workshop-uri și mese rotunde

Awareness – campanii de informare și sensibilizare offline și online; marșuri anuale împotriva violenței; programe de educație în licee și facultăți

Lobby&advocacy, alături de organizațiile membre ale Rețelei Naționale pentru prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor

TECH-WISE, RISK-FREE

Activități:

- realizarea unei cercetări cantitative și calitative privind nivelul de conștientizare a riscurilor digitale și cunoașterea măsurilor de protecție, atât în rândul profesioniștilor, cât și al persoanelor afectate;
- două mese rotunde;
- opt sesiuni de training pentru specialiști din București, Iași, Timișoara, Cluj, Satu Mare, Bacău, Constanța, Craiova, pe tema securității digitale și a intervenției în cazurile de violență cibernetică;
- mentorat și coaching pentru cinci organizații din România în vederea eficientizării procedurilor privind stocarea și operarea cu datele sensibile ale beneficiarilor și a strategiilor de creștere a rezilienței propriilor angajați în fața amenințărilor și hărțuirii online;
- publicarea unui ghid de bune practici, care va include informații despre violența cibernetică, modalități de creștere a siguranței online, bune practici din organizațiile din România, dar și intervenția specifică în cazurile de violență prin intermediul tehnologiei.

SCOP

Se adresează specialiștilor din servicii publice și private, care lucrează cu supraviețuitori ai violenței sexuale și de gen

Facilitează accesul profesioniștilor la informații și instrumente necesare în abordarea violenței cibernetice și a provocărilor utilizării tehnologiei, cu scopul realizării unei intervenții adecvate în astfel de cazuri

DURATA

Implementat în perioada noiembrie 2020 – octombrie 2021, de o echipă formată din asistenți sociali și psihoterapeuți cu o experiență de peste 15 ani în intervenția în violență domestică, cu sprijinul unui consultant în securitate digitală din SUA

FINANȚATOR

Este finanțat prin programul Voices against Violence: the GBV Global Initiative al Vital Voices Global Partnership SUA



VIOLENȚA SEXUALĂ ȘI DE GEN ȘI TEHNOLOGIA

- Copiii, femeile, persoanele aparținând minorităților etnice și sexuale, persoanele publice au un risc mai mare de a fi ținte ale hărțuirii și amenințărilor în online
- Cei care lucrează în domeniul drepturilor omului, al asistării victimelor violenței sunt o categorie profesională expusă atacurilor online
- La nivel global, femeile sunt de 27 de ori mai susceptibile de a fi hărțuite online, iar dintre acestea cele mai expuse sunt cele cu vârste cuprinse între 18 și 30 de ani
- În Uniunea Europeană, 1 din 10 femei declară că a fost victimă a hărțuirii cibernetice de la vârsta de 15 ani
- Formele online de violență împotriva femeilor și fetelor sunt asociate cu efecte psihologice, sociale și reproductive și adesea cu violență fizică și sexuală offline
- Scopul agresiunilor online este de a face de rușine, de a denigra, de a umili, de a determina pe ceilalți pentru a acționa împotriva unei persoane, de a produce frică și de a menține controlul

IMPACTUL ASUPRA VICTIMELOR

Personal: Tulburări emoționale și psihologice, anxietate, depresie, furie, stres post-traumatic și hipervigilență; Îngrijorări legate de siguranța fizică; Îngrijorări legate de siguranța familiei; Îngrijorări cu privire la faptul că angajatorii și membrii familiei află sau sunt afectați de hărțuire; Costuri financiare aferente încercării de a evita sau a compensa hărțuirea și abuzul Agresiune fizică; Încălări ale confidențialității

Profesional: afectează reputația, viața profesională, abilitatea de a-și găsi și păstra un loc de muncă, le afectează resursele financiare și capacitatea de a se întreține

Drepturilor civile: libertatea de exprimare, dreptul la siguranță, dreptul la liberă mișcare, dreptul de a participa la viața publică, dreptul la viață intimă

Frică, izolare, retragerea din mediul online și din viața publică, rușine, învinovățire, vulnerabilitate

Participantele la focus-grupuri au caracterizat această intruziune în viața personală ca "un viol"



CERCETAREA PRIVIND VIOLENȚA CIBERNETICĂ

Adresată specialiștilor care lucrează cu supraviețuitori ai violenței sexuale și de gen și persoanelor afectate de acest tip de violență

Ne-am propus

identificarea provocărilor cu care specialiștii s-au confruntat în intervenția în aceste cazuri, impactul pe care utilizarea tehnologiei îl are asupra profesiei lor, a organizației/instituției în care lucrează și asupra beneficiarilor cărora le furnizează serviciile

identificarea eventualelor situațiilor de abuz online și prin intermediul tehnologiei pe care supraviețuitorii le-au experimentat în relația lor, a provocărilor cu care s-au confruntat în utilizarea tehnologiei, a internetului și a platformelor social media, precum și a ceea ce le-ar fi fost de ajutor dacă s-ar fi aflat într-o astfel de situație

Aprofundarea răspunsurilor în 3 focus-grupuri face-to-face

CERCETARE SUPRAVIEȚUITORI

Confort în utilizarea tehnologiei

57% se simt confortabil și foarte confortabil când folosesc tehnologia

45% nu dețin echipamente moderne

24% nu se descurcă cu noile tehnologii

24% consideră că îi vulnerabilizează prea mult

Scopul utilizării tehnologiei

34% folosesc tehnologia pentru comunicare prin voce, text sau video în foarte mare măsură

24% accesează site-uri și caută pe internet în foarte mare măsură

21% folosesc tehnologia ca mediu de stocare a documentelor, fotografiilor, filmelor în foarte mare măsură

20% folosesc în foarte mare măsură device-urile și platformele pentru transmiterea de documente profesionale

PROFIL PARTICIPANȚI

- 44% din București, 56% din țară (26 localități)
- 93% sex feminin, 5% sex masculin, 2% nedecarați
- 37% au 35-45 ani, 27% au 25-35 ani, 22% au 45-55 ani, restul peste 55 ani
- 54% sunt divorțați sau separați

PLATFORME FOLOSITE

- 70% accesează de câteva ori pe zi Facebook
- 44% intră de câteva ori pe zi pe Youtube
- 41% folosesc de câteva ori pe zi email-ul

ECHIPAMENTE FOLOSITE

- 44% laptop personal
- 86% smartphone personal

RISCURI ȘI SITUAȚII

Situații cu care s-au confruntat

54% au descoperit viruși în dispozitive

34% au primit atașamente suspecte

24% au avut conturile sparte – mail, social media

23% au primit mail-uri frauduloase sau telefoane prin care li se cereau datele personale (parolele conturilor, date bancare, date din cartea de identitate, acces la computer)

Riscuri identificate

24% consideră un risc accesul străinilor la date personale, divulgarea datelor personale, pierderea intimității, vulnerabilitate, supraexpunere, afectarea imaginii publice

21% furt de date personale, de identitate

16% virusarea dispozitivului

16% utilizarea frauduloasă a datelor, accesare neautorizată, achiziții online, șantaj, hărțuire

"Un El Dorado, în care găsești tot ce îți dorești"

"Nu ai control, oricând oricine poate să fie cu tine în casă"

"Alegem să ne simțim inconfortabile"

Drepturile în calitate de utilizator

30% își cunosc într-o oarecare măsură drepturile

23% își cunosc în mare măsură drepturile

17% își cunosc în foarte mare măsură drepturile

19% nu își cunosc deloc drepturile de utilizator

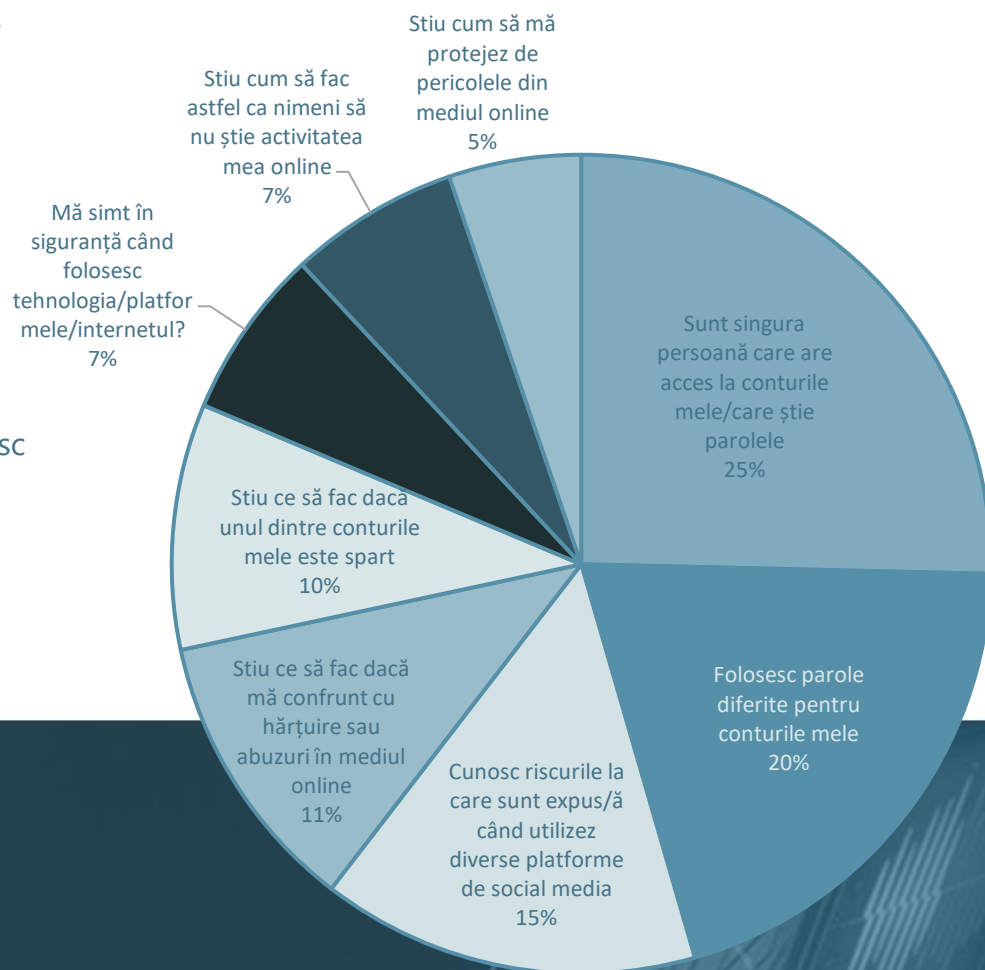
Setări de siguranță

29% nu și-au făcut setările de siguranță ale platformelor și echipamentelor pe care le folosesc

34% și-au făcut setările

37% doar unele dintre ele

Controlul asupra tehnologiei



TEHNOLOGIA ÎN AJUTOR

Accesarea informațiilor despre servicii

74% au căutat informații online despre violență și servicii specializate

Ce le-a fost/le-ar fi fost de ajutor?

Informatiile despre violenta domestica concentrate intr-un singur loc	61%
Informatiile despre cum sa ma protejiez	57%
Informatiile despre servicii – tipuri, locatie, date de contact, durata, criterii	54%
Informatiile de natura juridica	53%
Sa gasesc mai usor date de contact ale serviciilor	49%
Sa inteleg mai usor/mai repede daca sunt intr-o relatie abuziva	43%
Informatiile despre cum sa ies din relatie	41%
Sa inteleg cum pot sa folosesc dovezile din telefonul/calculatorul meu	40%
Informatiile despre cum sa ma pregatesc sa plec de acasa	34%
Informatiile despre cum sa vorbesc cu copiii despre situatia noastra	31%
Un raspuns mai prompt la telefonul sau mesajul meu	26%

FOLOSIREA TEHNOLOGIEI DE CĂTRE AGRESOR

Tehnicile folosite de agresor

Verificarea telefoanelor și apelurilor – 51%

Îmi cunoștea parolele conturilor – 34%

Îmi verifica e-mailurile – 20%

Mă controla tot timpul, îmi cerea să îmi activez locația și să dau share location – 19%

Îmi cerea să mă vadă pe video când nu eram cu el/ea – 17%

Îmi cerea să îi trimit fotografii din locul în care mă aflam și cu persoanele cu care eram – 16%

Mi-a trimis mesaje sms, Whatsapp, messenger prin care mă amenința, mă înjura, mă umilea - 51%

Îmi verifica mesajele, apelurile, conversațiile fără ca eu să știu - 51%

Mă suna de zeci de ori pe zi - 41%

Mă suna de pe alte numere de telefon, dacă nu mai răspundeam - 23%

Folosea conturi false de Facebook ca să mă urmărească - 20%

Trimitea mesaje prietenilor/rudelor/colegilor în care îi amenința - 19%

Amenința că se sinucide dacă nu îi răspundeam la mesaje sau apeluri - 17%

Mi-a spart parolele conturilor - 16%

INTENSIFICAREA ABUZURILOR DUPĂ SEPARARE

După separare, abuzurile partenerului s-au intensificat

- DA – 31%
- NU – 33%
- NU E CAZUL – 36%

ABUZUL ÎN PERIOADA COVID

- 77% dintre respondenți nu au lucrat de acasă în pandemie
- 23% au lucrat de acasă
- Conviețuirea permanentă cu partenerul abuziv în pandemie le-a afectat în foarte mare măsură muncă, au descris ca "stresant", "sufocant"
- S-au confruntat cu sabotare, manipulare, teamă, lipsă de siguranță

SEMNALAREA ABUZULUI

53% dintre respondenți au semnalat situația cuiva
47% nu au semnat situația în care se aflau

Cui au semnalat?

Prieteni

Autorități

Asistent social, psihoterapeut

Cum au semnalat?

Față în față	70%
Telefon	54%
Plângere oficială	40%

Au primit ajutorul de care aveau nevoie?

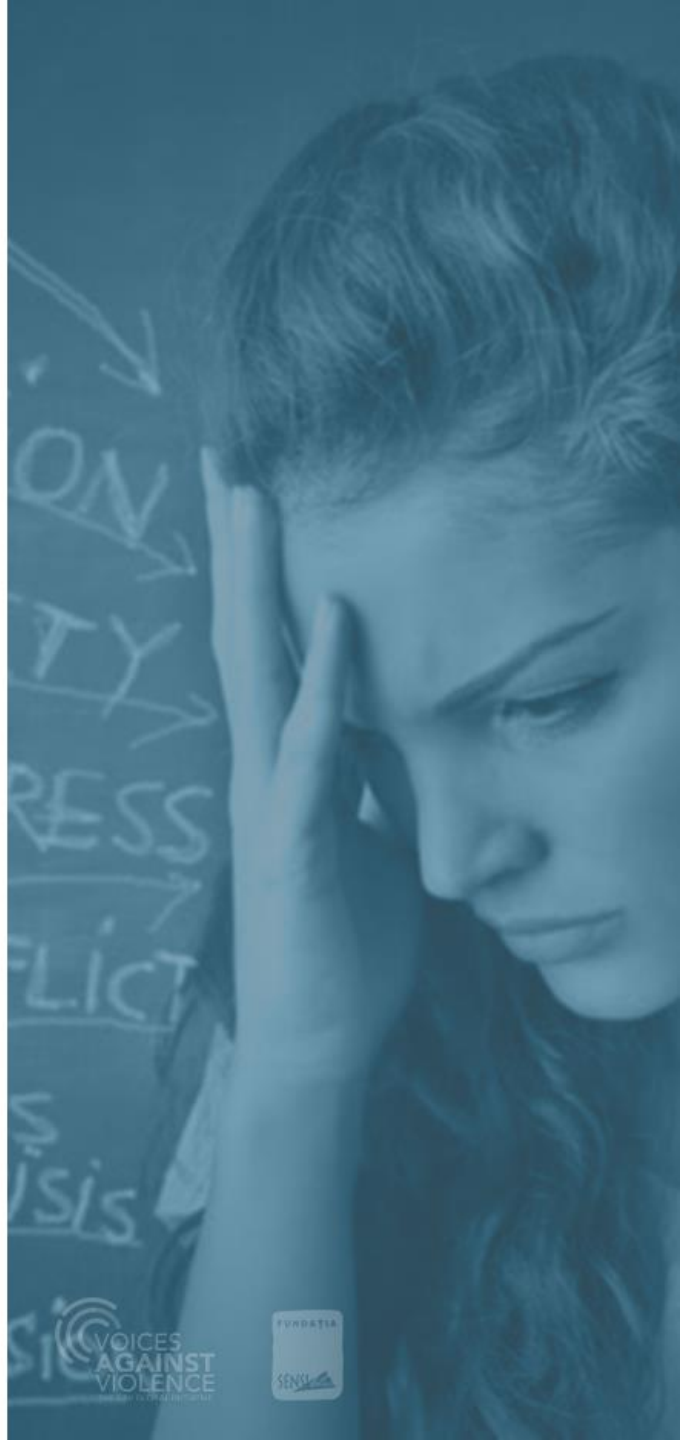
DA – 69%

NU – 31%

"Fără susținere, nu poți să faci față"

CONCLUZII CERCETARE SUPRAVIEȚUITORI

- Femeile, fiind în situații de abuz, sunt mult mai vigilente, mai speriate, mai anxioase
- Nu pot să țină pasul cu evoluția, tot timpul apare altceva
- Nu sunt crezute, au dificultăți în a proba abuzurile prin intermediul tehnologiei
- Toate agresiunile din mediul online le afectează încrederea în ceilalți
- Prietenii au fost de mare ajutor, au făcut front comun, au oferit suport, nu au participat la distribuire, sunt vigilenți, anunță dacă observă eventuale postări, fotografii din partea agresorilor
- Necesitatea educației digitale personale, a asumării expunerii și a riscurilor care decurg de aici
- Educarea celorlalți pentru a oferi suport, fără a blama
- Retragerea din online nu este o soluție



CERCETARE SPECIALIȘTI

Serviciile oferite

100% oferă consiliere face-to-face
73% consiliere telefonică
42% folosesc diverse platforme pentru comunicare

Serviciile oferite în carantină

51% au suspendat consilierile face-to-face
84% au oferit consiliere telefonică
35% au folosit diverse platforme pentru comunicare

60% au declarat că numărul de cazuri nu a crescut în perioada carantinei

PROFIL PARTICIPANȚI

- 35% din București, 65% din țară (37 localități)
- Peste 80% asistenți sociali și psihologi, care lucrează în locuințe protejate, centre de primire în regim de urgență și centre pentru prevenirea și combaterea violenței domestice
- 70% furnizori publici de servicii sociale

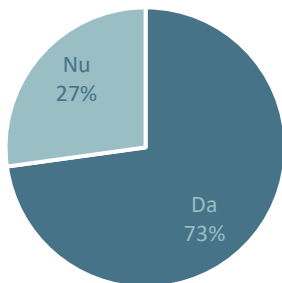
INFORMAȚII OFERITE BENEFICIARILOR

- Peste 80% dau informații despre serviciile oferite, legislație, resurse din comunitate
- 52% oferă informații despre riscurile utilizării social media și tehnologiei

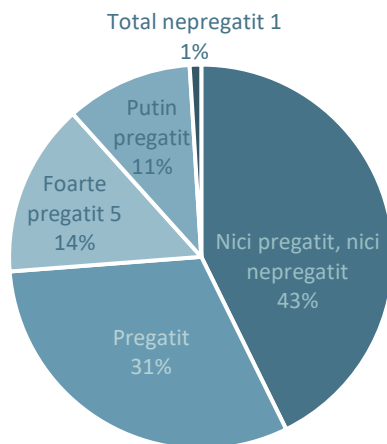
ECHIPAMENTE FOLOSITE

- 75% folosesc desktop și telefon fix
- 49% laptop
- 36% smartphone

Semnalare abuzuri prin intermediul tehnologiei



Cât de pregătit v-ați simțit să oferiți suport?



Tipuri de abuzuri semnalate



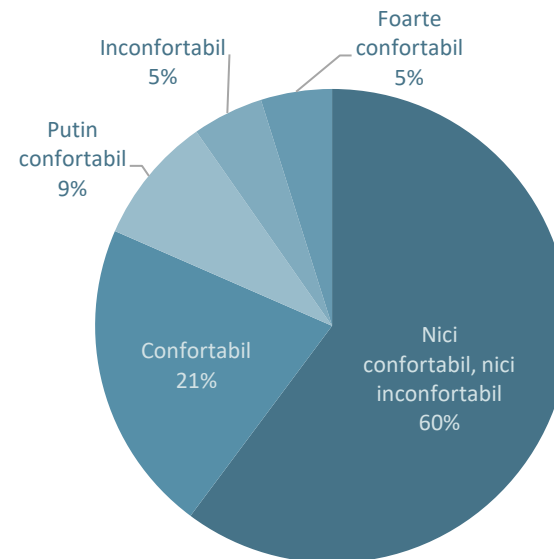
Top 3 motive pentru care specialiștii nu s-au simțit confortabil să ofere servicii prin intermediul tehnologiei

- Imposibilitatea observării elementelor de comunicare nonverbală (implicit se pierde informații de valoare)
- Imposibilitatea creării/ stabilirii unei relații de încredere, importantă în cazurile de abuz
- Dificultăți de natură tehnică (nedisponere de tehnologie/cunostințe adecvate, conexiune telefonică/internet instabilă, etc.)
- Risc de a nu se putea transmite informațiile cu acuratețe

Top piedici în folosirea tehnologiei în relația cu beneficiarii

- Beneficiarii nu au dispozitive - smartphone, telefon cu butoane, computer etc.
- Lipsa de conectare la internet a beneficiarilor
- Beneficiarii nu se descurcă foarte bine cu noile tehnologii și platforme
- Interacțiunea nu este autentică

Cât de confortabil v-a fost să folosiți tehnologia pentru oferirea de servicii?

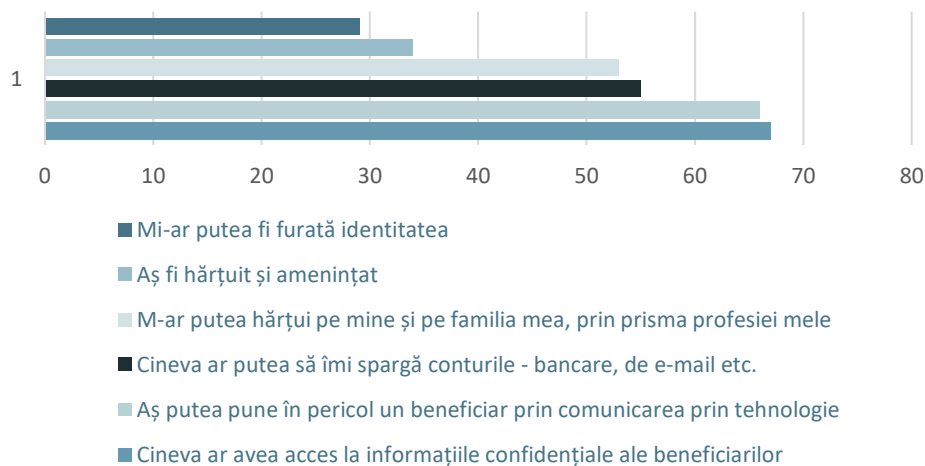


Aproximativ 42% dintre respondenți se simt nesiguri la accesarea internetului

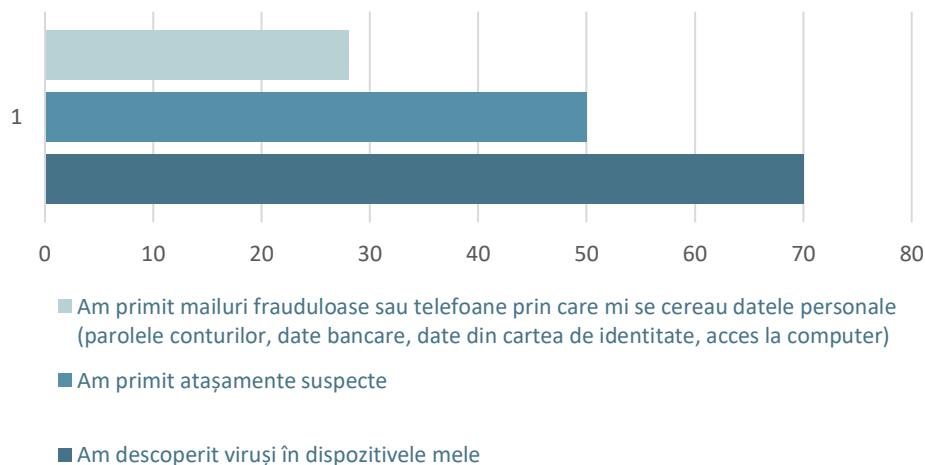
50% se simt nici siguri, nici nesiguri la folosirea tehnologiei pentru videocall-uri

ÎNGRIJORĂRI ȘI SITUAȚII

Îngrijorări



Situații întâlnite



AJUTORUL DIN PARTEA TEHNOLOGIEI

CUM ÎI POATE AJUTA TEHNOLOGIA?

- Pot oferi informații și servicii mai rapid și de calitate prin: contact direct și imediat, indiferent de distanță, fără a consuma mai mult timp cu deplasarea, oferă siguranță victimei (mai ales în context pandemic), colectare facilă de probe
- Pot căuta mai ușor informații, contacte, servicii
- Pot intra în contact cu alți specialiști/instituții, menținerea legăturii cu echipa

CUM POATE AJUTA TEHNOLOGIA LA NIVEL ORGANIZAȚIONAL?

- Servicii mai diversificate, inclusiv extinderea serviciilor și către cei care nu pot accesa direct serviciile, costuri mai mici, rapiditate, siguranță, confidențialitate, legătura permanentă, posibilitatea intrării în contact a mai multor persoane în același timp, intervenție în criză
- Promovarea serviciilor, campanii de prevenire, informare/documentare și diseminare de informații
- Stocare de informații, baze de date, soluție ecologică

CUM VINE TEHNOLOGIA ÎN AJUTORUL SUPRAVIEȚUITORILOR?

- Acces facil, rapid, sigur (mai ales în context pandemic) la informații/servicii, inclusiv la distanță, în timp real, indiferent dacă este o situație de criză sau nu
- Contact cu familia, specialiștii, persoana resursă, grupuri de suport, etc.
- Obținere de dovezi, stocare de dovezi (inclusiv prin trimiterea către o persoană de încredere pentru păstrare în siguranță)

CONCLUZII CERCETARE SPECIALIȘTI

- Tehnologia evoluează rapid, este un teren de joacă pentru agresori, iar serviciile sociale și suportul pe care îl acordă persoanelor trebuie să țină pasul cu noile realități
- Este un proces adaptativ inclusiv la nivelul furnizării de servicii sociale, care ar trebui să ia în considerare noile tehnologii și tacticile pe care agresorii le-ar putea adopta pentru a-și menține controlul asupra victimelor lor
- Tehnologia este văzută ca utilă pentru a conecta furnizorii de servicii, a oferi acces la informații, atât specialiștilor, cât și supraviețuitorilor
- Este puțin utilizată pentru oferirea de servicii, mai degrabă pentru căutarea de informații
- Nu există o practică unitară și nici constantă cu privire la integrarea violenței cibernetice în evaluarea de risc, nu sunt întrebări specifice care se pun cu privire la modul în care persoanele au fost agresate
- Profesioniștii nu s-au simțit extrem de confortabil la utilizarea tehnologiei în relația cu beneficiarii, sunt conștienți de riscuri, ei înșiși fiind victime ale diverselor atacuri informatice

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

- Agresorii pot folosi tehnologia pentru a intimida, controla și constrânge o victimă
- Violența online, hărțuirea, urmărirea sunt o extensie în mediul online a violențelor și atitudinilor din offline față de anumite grupuri și persoane
- Online-ul este un mediu insuficient reglementat
- Nu se discută suficient de mult despre riscurile din mediul online și agresiunile din online nu sunt luate în serios
- Educația digitală este insuficientă, nu ține pasul cu schimbările
- Responsabilitatea protecției în fața abuzurilor din mediul online revine victimei
- Tehnologia evoluează într-un ritm extrem de rapid și cere o adaptare la fel de rapidă din partea utilizatorilor, legislației, instituțiilor și serviciilor
- Intermediarii de internet au responsabilitatea de a respecta drepturile omului pe platformele lor, inclusiv prevenirea violenței pe gen
- Legislația și instituțiile ar trebui să țină pasul cu schimbările, astfel încât drepturile pe care oamenii le au în viața reală să fie protejate și în mediul online
- Responsabilitatea profesioniștilor este de a avea informații și capacitatea de a îi susține pe cei afectați și de a minimiza riscul de re-victimizare
- Tehnologia poate avea un rol suportiv, poate oferi acces la servicii, informații despre drepturi, modalități de acțiune și rețele de suport, poate fi folosită pentru a strânge dovezi





Scanează codul QR pentru mai multe informații despre proiectul TECH-WISE, RISK-FREE

CENTRUL DE CONSILIERE CASA BLU

Telefon / Fax: 021 – 311 46 36

Mobil : 0787 54 18 54

fundatia.sensiblu@adpharma.com

www.fundatiasensiblu.ro

<https://www.facebook.com/Fundatia.Sensiblu>





Copyright © 2020