

DEZVOLTAREA SERVICIILOR SOCIALE DESTINATE COPILULUI ȘI FAMILIEI

GHID DE APLICARE PRACTICĂ

Chișinău-2007

CUVÂNT ÎNAINTE

Republica Moldova, după o lungă perioadă de determinare a direcției de dezvoltare a sistemului de protecție socială a copilului și familiei, se încadrează într-un proces de reformă complexă care are ca obiective: asigurarea dezvoltării și realizării politicii de protecție socială a copilului și familiei la nivel național și local; dezvoltarea/armonizarea cadrului legal în domeniul protecției copilului și familiei și asigurarea implementării depline a Convenției ONU cu privire la Drepturile Copilului; consolidarea și dezvoltarea capacităților instituționale de a elabora, implementa și dezvolta modele de servicii comunitare în baza standardelor de calitate pentru protecția copilului și familiei; crearea și dezvoltarea unui sistem național și local de evaluare și monitorizare a situației copilului și familiei, etc.

În condițiile transformărilor socio-economice, copiii rămân a fi segmentul populației cel mai afectat de fenomenele de criză. Situația copiilor este condiționată de diminuarea rolului familiei în creșterea și educarea lor, în special, a copiilor cu nevoi speciale, și incapacitatea comunității de a rezolva într-un mod eficient toate problemele familiei și copilului. Acestea, la rândul lor, au determinat instituirea îngrijirii rezidențiale ca formă dominantă de protecție socială a copilului, condiționând, totodată, limitarea responsabilității familiei și comunității față de copil, precum și stagnarea dezvoltării serviciilor sociale comunitare.

La moment, Republica Moldova are nevoie de îmbunătățirea sistemului protecției sociale, dezvoltarea și diversificarea serviciilor comunitare, cu scopul de a asigura accesul la asistență socială pentru păturile cele mai vulnerabile ale populației. Un rol deosebit în redresarea situației create revine serviciilor sociale de alternativă, care sunt adresate copilului și familiei în baza unor politici orientate spre comunitate, care contribuie la evaluarea necesităților reale, la extinderea soluționării problemelor copiilor și familiilor prin stimularea inițiativelor comunității, prin împuternicirea tuturor actorilor implicați în luarea deciziilor referitoare la asigurarea bunăstării familiei și copilului. Serviciile nominalizate au scopul de a preveni eroziunea valorilor familiale, destrămarea familiei și intrarea copiilor în îngrijirea rezidențială, precum și de a facilita dezinstituționalizarea copiilor și reintegrarea lor în medii familiale.

Aceste eforturi presupun, în primul rând, dezvoltarea și consolidarea resurselor umane încadrate în serviciile de protecție a copilului și familiei și angajarea personalului corespunzător standardelor profesionale; consolidarea capacităților unităților administrative la nivel de comunitate, a specialiștilor din cadrul Secțiilor/Direcțiilor asistență socială și protecție a familiei. Profesioniștii din domeniu trebuie să posede capacități de identificare a celor mai vulnerabili, de evaluare a necesităților și de includere a acestora în sistemul de asistență socială, precum și capacități de prestare a serviciilor calitative.

Lucrarea prezentă intervine într-un moment în care asistența socială se reformează în vederea conturării ei într-un sistem integru, centrat pe satisfacerea necesităților beneficiarilor, dezvoltarea abilităților și capacităților lor, precum și limitarea riscului de marginalizare și excludere socială. Dezvoltarea serviciilor sociale comunitare și crearea rețelei naționale de asistenți sociali, constituie elemente importante ale acestui sistem.

Ghidul de față pune la dispoziția specialiștilor, ce activează în cadrul sistemului de protecție socială, un set de materiale metodologice cu privire la dezvoltarea serviciilor sociale destinate copiilor și familiilor aflați în dificultate: Sistemul de prevenire a instituționalizării copilului, Serviciile sprijin familial și reintegrare a copilului în familie, Serviciul asistență parentală profesionistă.

Ghidul este necesar la fel și pentru mediile academice care realizează formarea profesională a viitorilor asistenți sociali. În cazul în care își fac apariție servicii sociale noi, care, uneori, depășesc procesul de formare profesională în cadrul instituțiilor de învățământ ce pregătesc viitorii asistenți sociali, experiențele practice vin în ajutor prin oferirea materialelor metodice utile pentru dezvoltarea conținutului a curriculumului universitar.

Lucrarea de față reprezintă un efort comun al specialiștilor care doresc să contribuie la unificarea procedurilor și abordărilor dintr-un spațiu atât de divers, cum este cel al practicii asistenței sociale. Astfel, ea reprezintă rezultatul unor preocupări și experiențe recente în reformarea politicilor sociale, adresate familiilor și copiilor, în perspectiva modernizării și racordării țării noastre la standardele europene de asistență socială pentru aceste categorii de persoane.

*Galina BALMOȘ,
Ministrul Protecției Sociale,
Familiei și Copilului al Republicii Moldova*



Grupul de autori:

- Claire WARRINGTON
- Stela GRIGORAȘ
- Svetlana RIJICOVA
- Daniela MĂMĂLIGĂ
- Ana PALII
- Veronica MIDARI
- Natalia SEMENIUC

Persoane care au contribuit la elaborarea Ghidului:

- David LARTER
- Eugenia VEVERIȚĂ
- Carolyn HAMILTON
- Octavian TODERAȘCO

Persoane care au dezvoltat și promovat serviciile sociale prezentate în Ghid:

- Tatiana GRIBINCEA
- Lilia PASCAL
- Ecaterina BEREJAN
- Anatol MĂMĂLIGĂ
- Mariana LUPAȘCO

Colegiul redacțional:

- Jon BARRETT
- Victor MORARU

Machetare: Ecaterina RUSU

Această publicație a fost elaborată în cadrul proiectului „Consolidarea capacităților în reforma politicii sociale în Moldova” implementat de Consorțiul EveryChild în colaborare cu Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului cu suportul financiar al UE.

Echipa proiectului aduce mulțumiri tuturor persoanelor care au contribuit la dezvoltarea serviciilor sociale prezentate în acest Ghid: reprezentanților autorităților publice locale din raioanele Orhei, Cahul și Ungheni; asistenților sociali; specialiștilor în protecția familiei și copilului în situație de risc; precum și specialiștilor în protecția drepturilor copilului din raioanele nominalizate.

CUPRINS

INTRODUCERE.....	6
PARTEA I. Repere teoretice și metodologice.....	7
1.1. Sistemul de asistență socială a copilului și familiei în Republica Moldova.....	9
1.2. Bazele teoretice ale sistemului de asistență socială centrată pe obiective.....	12
1.3. Învățarea prin experiență.....	16
PARTEA II. Principiile și metodologia Sistemului de prevenire a instituționalizării copilului.....	19
2.1. Conceptul Sistemului de prevenire a instituționalizării copilului.....	21
2.2. Etapele de implementare a Sistemului de prevenire a instituționalizării copilului.....	24
2.3. Regulamentul cu privire la activitatea Comisiei raionale pentru protecția copilului aflat în dificultate.....	29
2.4. Model de instruire în aplicarea principiilor și procedurilor Sistemului de prevenire a instituționalizării copilului.....	37
PARTEA III. Principiile și metodologia Serviciilor sprijin familial și reintegrare a copilului în familie.....	43
3.1. Conceptul Serviciului sprijin familial	45
3.2. Etapele de implementare a Serviciului sprijin familial.....	48
3.3. Conceptul Serviciului reintegrare a copilului în familie.....	51
3.4. Etapele de implementare a Serviciului reintegrare a copilului în familie.....	53
3.5. Regulamentul cu privire la Serviciile sprijin familial și reintegrare a copilului în familie.....	57
3.6. Model de instruire în aplicarea principiilor și procedurilor Serviciilor sprijin familial și reintegrare a copilului în familie.....	62
PARTEA IV. Principiile și metodologia Serviciului asistență parentală profesionistă.....	77
4.1. Conceptul Serviciului asistență parentală profesionistă.....	79
4.2. Etapele de implementare a Serviciului asistență parentală profesionistă.....	82
4.3. Regulamentul cu privire la Serviciul asistență parentală profesionistă.....	94
4.4. Model de instruire în aplicarea principiilor și procedurilor Serviciului asistență parentală profesionistă	104
ANEXE	123
GLOSAR	197
REFERINȚE BIBLIOGRAFICE.....	203

INTRODUCERE

Ghidul de aplicare practică a fost elaborat în baza analizei practicilor pozitive obținute în Republica Moldova, dezvoltarea cărora s-a axat pe adaptarea experienței și standardelor internaționale privind protecția socială a copilului la contextul socio-cultural și economic al țării. Ghidul pune la dispoziția specialiștilor din domeniu un set de materiale care oferă posibilitatea de a valorifica în cadrul activității practice informația relevantă și procedurile de lucru aprobate. Mai mult, Ghidul include modele de programe de instruire pentru specialiștii din domeniu, care pot fi utilizate la nivel național, reprezentând o resursă durabilă pentru ministerele de ramură.

În plan structural, Ghidul conține următoarele părți componente: introducere, aspecte generale, metodologia Sistemului de prevenire a instituționalizării copilului, a Serviciilor sprijin familial și reintegrare a copilului în familie, a Serviciului asistență parentală profesionistă. Serviciile respective sunt prezentate conform unei structuri comune: conceptul serviciului, etapele de implementare, regulamentul de organizare și funcționare, modelul programului de instruire pentru dezvoltarea serviciului. În anexă sunt prezentate formulele de lucru care au fost aplicate și testate în raioanele de implementare a serviciilor. Utilizarea informațiilor și recomandărilor cu referire la prestarea serviciilor nominalizate va contribui la reliefaarea unor practici bune și va racorda serviciile implementate la standardele minime de calitate. De menționat, că standardele minime de calitate pentru serviciile destinate copilului sunt, la moment, în proces de elaborare, din care cauză nu au fost incluse în prezentul Ghid.

În cadrul proiectului a fost pregătită o echipă de formatori naționali, aprobați de către ministerele de ramură. Formatorii au beneficiat de un program integral de instruire care a avut drept scop consolidarea competențelor profesionale și dezvoltarea potențialului formativ. Ulterior aceștia și-au consolidat capacitățile de predare, fiind implicați în calitate de formatori în procesul de diseminare a experiențelor acumulate în dezvoltarea serviciilor. În instruire au fost antrenați profesori universitari, experți UE și practicieni din diverse ONG-uri. Toate instruirile organizate au respectat cerințele stabilite vizând conținutul, durata, frecvența și condițiile de organizare, astfel, ajungându-se impactul pozitiv al instruirilor și metodelor de predare utilizate.

Materialele teoretice adiționale în vederea dezvoltării abilităților și cunoștințelor în asistența socială, necesare pentru promovarea programelor de instruire prezentate în Ghid, sunt disponibile în centrul de resurse și instruire a Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului (MPSFC).

Prezentul Ghid a fost elaborat de echipa și partenerii proiectului „Consolidarea capacităților în reforma politicii sociale în Moldova”, incluzând specialiști din cadrul MPSFC, Ministerului Educației și Tineretului, din raioanele Orhei, Ungheni și Cahul, precum și din cadrul Direcției municipale pentru protecția drepturilor copilului din Chișinău.

PARTEA I

Repere teoretice și metodologice

1.1. SISTEMUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ A COPILULUI ȘI FAMILIEI ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Procesul transformărilor, inițiat în Republica Moldova la începutul anilor '90, s-a dovedit a fi marcat de o criză economică gravă și de o inconsecvență în întreprinderea acțiunilor de ordin social. În acest context a devenit evidentă degradarea pronunțată a stării materiale și a valorilor familiei, care a produs un impact simțitor asupra stabilității acesteia, a afectat capacitatea de a crea sau a menține în interiorul ei un climat protector, de a mobiliza resursele în vederea asigurării bunăstării sale. Consecințele principale ale acestei situații, atestate pe plan social, rezidă în sporirea fenomenului de dezintegrare a familiei, creșterea numărului cazurilor de abuz în familie, de abandon al copilului, majorarea numărului copiilor rămași fără ocrotire, cu părinți plecați la muncă în străinătate.

Diminuarea rolului familiei în creșterea și educarea copiilor, incapacitatea comunității de a rezolva într-un mod eficient problemele familiei și copilului au determinat faptul accentuării îngrijirii instituționale ca formă dominantă de protecție socială a copilului, comportând, totodată, limitarea responsabilității familiei și comunității și stagnarea dezvoltării serviciilor sociale comunitare.

În această perioadă au fost create condițiile necesare pentru identificarea și conștientizarea fenomenului copiilor aflați în dificultate ca problemă majoră a societății. Însă cele mai multe acțiuni întreprinse în legătură cu situația copiilor vulnerabili au fost mai mult reacții de urgență, soluții provizorii la explozia crizei economice, la creșterea sărăciei și a inflației, fiind induse, în cea mai mare parte, de atitudinea critică a opiniei publice.

În prezent, conform opiniilor mai multor experți, sistemul de protecție socială a copilului și familiei în Republica Moldova, se caracterizează printr-o serie de probleme, printre care: lipsa de încredere în privința faptului că politicile sociale declarate și lansate vor avea o implementare coerentă și durabilă; păstrarea fragmentării sistemului de protecție a copilului și familiei între diferite ministere și departamente; incertitudinea autorităților în interpretarea eficienței procesului de dezinstituționalizare a copilului; insuficiența unor

programe viabile și eficiente de asistență socială la nivel de comunitate, capabile să acopere problemele cu care se confruntă familiile și copiii la ora actuală; orientarea strategiei de dezvoltare a serviciilor de asistență socială mai mult ca răspuns la urgențe și mai puțin la prevenirea problemelor sociale; gradul de profesionalism al serviciilor sociale extrem de inegal; lipsa standardelor minime de calitate pentru toate serviciile sociale destinate familiei și copilului; gradul insuficient de dezvoltare al mecanismelor de monitorizare și inspecție a serviciilor sociale.

Schimbările care au avut loc în domeniul protecției sociale a copilului și familiei se pretează unei relevări în contextul a câtorva perspective prioritare: dezvoltarea politicilor sociale, a cadrului legislativ și instituțional, a mecanismelor de finanțare și a sistemului de servicii sociale, consolidarea capacităților resurselor umane și, nu în ultimul rând, atitudinea societății vis-à-vis de problemele copilului și familiei.

În perioada de tranziție, orientarea politicilor sociale a fost determinată de existența unei fragmentări instituționale în domeniu și, ca rezultat, a unei viziuni fragmentate cu privire la politicile sociale promovate. Această situație a condus la blocarea, în timp, a reformelor vizând protecția pentru familii și copii, precum și la utilizarea ineficientă a resurselor umane și financiare din sistemul respectiv.

În acest context, se simte acut nevoia unei reconsiderări a opțiunilor politice privind fixarea priorităților în sistemul de protecție a copilului, promovarea unor schimbări majore în configurația instituțională și legislativă, introducerea unei coordonări a programelor de suport pentru copii, armonizarea acțiunilor în vederea reformei a tuturor factorilor decizionali implicați în protecția copilului, absorbția totală în sistemul de protecție a copilului a resurselor umane deja specializate în domeniu.

Este importantă corelarea nevoilor locale cu cele de nivel național, a politicilor generale ale sistemului de protecție cu cele sectoriale, punând bazele unui proces controlat de descentralizare a procesului de dezvoltare a

serviciilor sociale în conformitate cu necesitățile copiilor și familiilor, identificate la nivel local.

Totodată, politicile de suport pentru copil trebuie să fie privite în strânsă interpătrundere cu cele ale familiei, iar acestea, la rândul lor, necesită o integrare armonioasă în ansamblul politicilor sociale generale.

În domeniul dezvoltării **cadrelor legislative**, trebuie remarcat faptul că s-au realizat mai mulți pași semnificativi, meniți să contribuie la îmbunătățirea sistemului de servicii sociale destinate copilului și familiei. Legislația țării recunoaște drepturile civile, politice, sociale, economice și culturale ale copiilor. Premise reale în acest sens deja există, fiind ilustrate de legile, strategiile și programele adoptate și desfășurate de Guvernul Republicii Moldova în domeniul protecției copilului și familiei pe parcursul ultimilor zece ani: Codul Familiei (Nr. 1316 din 26 octombrie 2000), Legea cu privire la drepturile copilului (Nr. 338-XIII din 15 decembrie 1994), Legea cu privire la tineret (Nr. 279-XIV din 11 februarie 1999), Legea asistenței sociale (Nr. 547-xv din 25 decembrie 2003, în vigoare din 12 martie 2004), Proiectul de Lege cu privire la copilul aflat în dificultate, la moment retras din Parlament pentru discuții și amendamente. În acest context se înscrie și Strategia Națională privind Protecția Copilului și Familiei, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 727 din 16 iunie 2003 [138], care a prevăzut determinarea unui sistem de principii, criterii, mecanisme și măsuri de optimizare a relațiilor stat-comunitate-familie-copil, în vederea asigurării condițiilor sociale, economice, morale favorabile pentru dezvoltarea armonioasă a fiecărui copil.

Totodată, rămâne actuală necesitatea dezvoltării unui cadru legislativ unic care ar include toate aspectele legislative cu privire la protecția copilului. În plus, drept punct de reper, este necesară dezvoltarea mecanismelor de aplicare a legislației, precum sunt regulamentele de funcționare și standardele minime de calitate pentru serviciile noi, dezvoltate la nivel de comunitate. Pentru a asigura calitatea serviciilor prestate copiilor, este importantă instituirea unui sistem de monitorizare și inspecție, precum și a unui mecanism de acreditare a serviciilor sociale.

Sistemul de finanțare a asistenței sociale a copilului și familiei a fost și el fragmentat pe programe diverse, fără a se ține cont de o strategie globală a politicilor de suport financiar în care resursele să poată fi canalizate în mod flexibil de la un program la altul, în funcție de priorități și de configurația necesităților. În condiții de restricții severe ale resurselor ar fi fost mult mai eficient să se stabilească un nivel global de finanțare a sistemului de protecție a copilului, pornindu-se de la o evaluare complexă a situației și stabilindu-se în mod flexibil finanțările și responsabilitățile la nivel central și local. Noua viziune de eficientizare a serviciilor sociale constă

în plasarea lor în comunitate și familie, situându-le astfel în imediata proximitate a nevoilor celor aflați în dificultate. În acest context, în Republica Moldova au fost întreprinse unele încercări de descentralizare a sistemului de protecție socială a copilului și familiei.

De menționat însă, că descentralizarea responsabilităților cu privire la dezvoltarea serviciilor comunitare, nu a produs o descentralizare a resurselor financiare acordate comunităților.

Cadrul instituțional. La nivel național, a fost creată Direcția Generală Asistență Socială în cadrul MPSFC; la nivel teritorial – au fost create Secțiile/Direcțiile asistență socială și protecție a familiei; la nivel local – a fost instituit postul de asistent social comunitar. Angajarea la nivel de primării a asistenților sociali, a căror misiune ar fi identificarea familiilor și copiilor în dificultate, evaluarea situației acestora, tratarea problemelor sociale și direcționarea cazurilor dificile spre serviciile specializate va crea posibilități de soluționare a problemelor copilului și familiei la nivel local. În același timp, rămâne confuză divizarea responsabilităților între structurile și nivelurile autorităților administrației publice.

În 1999, pentru a depăși fragmentarea responsabilităților vis-à-vis de situația copilului, a fost înființat Consiliul Național pentru Protecția Drepturilor Copilului (CNPDC), conceput ca un organ interministerial, a cărui funcție este elaborarea politicilor, strategiilor și programelor de protecție a copilului și, totodată, coordonarea activității tuturor organismelor guvernamentale. CNPDC prin poziția sa specifică, nu are resurse organizaționale suficiente pentru coordonarea programelor de gen interministerial și intersectorial.

În scopul eficientizării procesului de soluționare a problemelor copilului și familiei în republică, rămâne stringentă necesitatea constituirii structurilor specializate de protecție a copilului și familiei, atât la nivel central cât și local.

În ultimii ani în cadrul **sistemului serviciilor sociale** au avut loc schimbări considerabile. A demarat procesul de dezvoltare a unui sistem diversificat de servicii sociale comunitare, centrate pe satisfacerea necesităților beneficiarilor, dezvoltarea abilităților și capacităților lor, precum și pe limitarea riscului de marginalizare și excludere socială a acestora. Serviciile sociale aplicate sunt adresate copilului și familiei în baza unor politici orientate spre comunitate, care contribuie la evaluarea necesităților reale și soluționarea problemelor copiilor și familiilor prin stimularea inițiativelor comunității, împuternicirea tuturor actorilor comunității în luarea deciziilor referitoare la asigurarea bunăstării familiei și copilului. Aceste servicii au scopul de a preveni eroziunea valorilor familiale, destrămarea familiei și intrarea copiilor în instituțiile rezidențiale, precum și de

Partea I. Repere teoretice și metodologice

a facilita dezinstituționalizarea copiilor și reintegrarea lor în medii familiale.

În Republica Moldova se structurează în prezent bazele necesare pentru dezvoltarea serviciilor destinate copiilor și familiilor în dificultate, clasificate după cum urmează:

- *servicii universale* (servicii de sănătate în școală, servicii de planificare familială și consolidare a capacităților parentale, servicii de zi, de consiliere pentru orientarea de îngrijire în muncă a tinerilor, măsuri de prevenire a devianței comportamentale și a riscurilor ce decurg din stilul de viață etc.);
- *servicii orientate spre nevoile speciale ale copiilor și familiilor* (servicii de asistență medico-socială și monitorizarea copiilor de vârstă fragedă, programe educaționale speciale pentru copiii excluși din punct de vedere social, programe ce promovează integrarea socială a tinerilor în perioada post-instituțională, educația pentru un mod sănătos de viață, servicii de sprijin familial, de consiliere parentală și familială, servicii de reabilitare a victimelor abuzului, grupurile de suport mutual, etc.);
- *servicii orientate spre nevoile acute ale copiilor și familiilor pe termen scurt sau pentru perioada de criză* (centre de criză pentru adolescenți și victime ale abuzului și ale violenței domestice, servicii de sprijin familial, de consiliere familială, grupuri de suport mutual, asistența parentală profesionistă (plasamente de urgență), centre de plasament temporar (pe termen scurt sau mediu), centre de zi pentru copii cu nevoi speciale, pentru copiii străzii, serviciul de tip “hot-line”, consultații medicale / psihologice pentru adolescenți și părinți, etc.);
- *servicii de îngrijire a copilului în medii de tip familial* (tutelă/curatelă, adopție, case de tip familie, centre de plasament de tip familie pentru copii, asistența parentală profesionistă (pe termen mediu sau lung, plasamente de răgaz), servicii de reintegrare a copilului în familie, îngrijire în unități rezidențiale de proporții mici, locuințe sociale pentru tineri și cuplu părinte-copil, etc.).

De menționat, că serviciile sociale nominalizate se dezvoltă în mod neplanificat, neuniform, în funcție de categorii și distribuție geografică, și nu în toate cazurile

se bazează pe evaluarea necesităților comunității. Accentul este pus mai mult pe reacții de răspuns la urgențe, și nu pe strategii de prevenire. În reformarea sistemului actual de servicii de protecție a copilului se prefigurează a fi necesară redirecționarea mijloacelor financiare spre familie, reducerea ponderii îngrijirii instituționale a copiilor, promovarea unor politici sociale orientate spre comunitate.

În același context, o condiție primordială a dezvoltării consecvente a unui sistem de servicii de asistență socială de calitate este dezvoltarea resurselor umane calificate. Afirmarea unui sistem de formare modernă în domeniul asistenței sociale, care să corespundă nivelului standardelor europene, este legată, în modul cel mai direct, de afirmarea pe plan social și conceptualizarea clară a profesiei. În acest context, MPSFC a aprobat standardele profesionale în asistență socială (Codul deontologic al asistentului social, fișele de post-tip ale asistentului social și lucrătorului social, Regulamentul cadru cu privire la atestarea competențelor profesionale ale asistenților sociali și lucrătorilor sociali). Pentru a spori gradul de profesionalism al asistenței acordate familiei și copilului, MPSFC urmează să finiseze procesul de instituire a unui sistem durabil de formare continuă a specialiștilor din domeniu, de promovare a practicilor pozitive obținute la nivel comunitar, de utilizare a serviciilor implementate în calitate de centre de resurse pentru profesioniștii din domeniu.

În contextul celor expuse mai sus, poate fi remarcat, că Republica Moldova, după o lungă perioadă de determinare a direcției de dezvoltare a sistemului de protecție socială a copilului și familiei, se încadrează într-un proces de reformă complexă, lansată de Președintele Vladimir Voronin la Conferința națională „Dimensiuni sociale ale sistemului de protecție a copilului în Republica Moldova” din 29 mai, 2006. Reforma trasează direcții prioritare în dezvoltarea unui sistem coerent de protecție socială a copilului, printre care se numără consolidarea unui cadru instituțional pentru o abordare multidisciplinară și integrată a necesităților copiilor, dezvoltarea sistemelor de sprijin familial pentru copiii și familiile în dificultate, modernizarea și reorganizarea sistemului de îngrijire rezidențială.

1.2. BAZELE TEORETICE ALE SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CENTRATĂ PE OBIECTIVE

În oricare proces de reformă este important ca specialiștii implicați să accepte schimbările respective și să-și dezvolte anumite aptitudini pentru a le implementa cu hotărâre. Prin toate serviciile, care au fost dezvoltate în raioanele Orhei, Cahul și Ungheni, proiectul EveryChild TACIS a demonstrat că teoria educației adulților și instruirea bazată pe experiența practică este o abordare foarte eficientă în formarea specialiștilor din domeniul social.

Pentru ca bazele teoretice să aibă valoare și relevanță în lucrul social, acestea din urmă trebuie să stea la baza activităților realizate în practică. Și invers, practica trebuie să stea la baza teoriei pentru ca teoriile existente să fie revizuite cu regularitate atunci când experiențele practice demonstrează că ele determină necesitatea schimbării. Există un număr mare de abilități esențiale ce stau la baza intervenției sociale: abilități de comunicare și intervievare; abilități de observare, ascultare și evaluare; abilități de soluționare a problemelor și de luare a deciziilor; abilități organizaționale și administrative (Trevithick, 2005).

Programele de instruire incluse în acest Ghid permit instruirea specialiștilor în formarea abilităților practice esențiale, bazate pe teorie. Practicile bune sunt rezultatul nu numai al asimilării teoriei, ci și al felului în care teoria este integrată în practica cotidiană pentru a oferi o calitate mai bună serviciilor prestate beneficiarului.

“... practica fără teorie este similară navigației în mare fără hartă; teoria fără practică înseamnă să nu navighezi deloc”

(Susser 1968: v)

Sprijinul familial și reintegrarea nu sunt servicii care sunt „impuse” beneficiarului în baza „diagnosticării” problemei de către un specialist, precum se întâmplă adesea în modelele vechi de intervenție. Procesul de evaluare implică beneficiarul și alți membri ai familiei. Sprijinul oferit se face în baza unui acord comun, stabilit în forma unui plan detaliat de îngrijire a copilului, și

a unui contract care stabilește cu claritate sarcinile și responsabilitățile tuturor părților implicate.

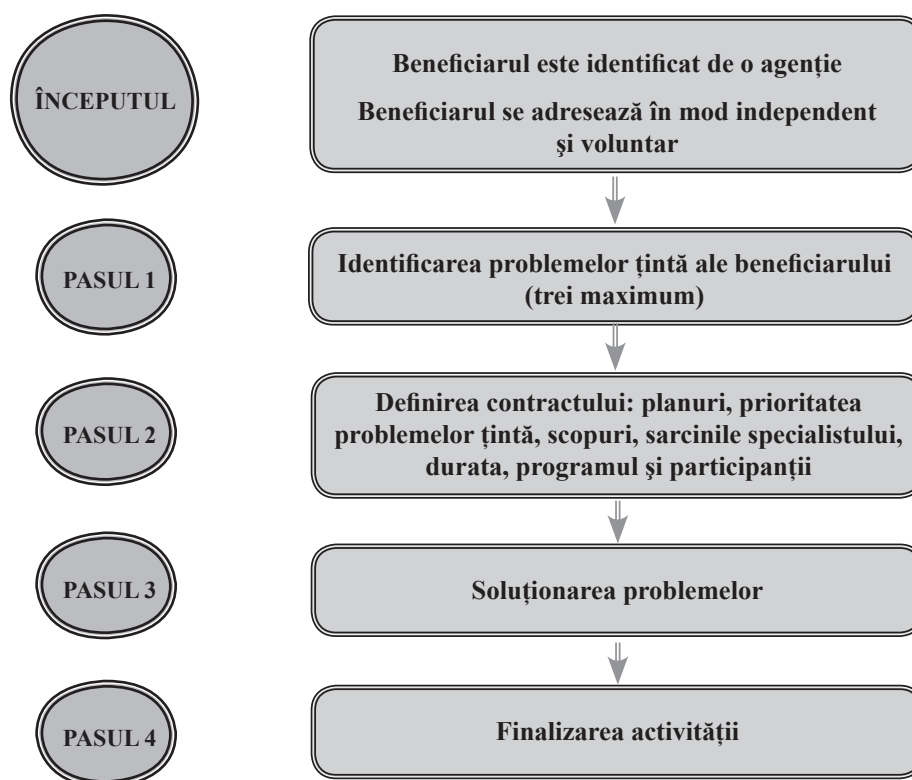
Abordările lucrului social, utilizate în cadrul serviciilor dezvoltate de proiectul EveryChild TACIS, au fost centrate pe obiective și intervenții în momentul de criză. Practica centrată pe obiective în asistența socială este o abordare de gândire avansată, orientată spre scop, bazată pe practică, construită în baza studiilor, care au fost folosite cu succes într-o varietate largă de medii și circumstanțe.

Asistența socială centrată pe obiective se bazează pe parteneriat, pe explorarea principiilor de bază, fiind axată pe formularea îndrumărilor clare și practice în domeniul lucrului cu cei care solicită ajutor social sau cu cei care sunt numiți „clienți involuntari”.

Asistența socială centrată pe obiective este o modalitate de lucru cu beneficiarii care accentuează parteneriatul și negocierea minuțioasă între persoane pentru a conveni asupra celor ce urmează a fi făcute și modului în care ele vor fi făcute. O parte importantă a acestei negocieri o constituie deschiderea pentru colaborare și înțelegerea modului în care diferiți oameni percep situațiile și acceptă angajamentul de echilibrare a forțelor în cadrul relației, pe cât este posibil (Doel și Marsh, 2005). Această abordare, limitată în timp, are drept scop de a consolida capacitatea beneficiarului de a-și soluționa problemele în viitor fără a avea nevoie de sprijin din partea serviciilor de stat. Ea este bazată pe valorificarea punctelor forte și abilităților beneficiarilor pe măsura sprijinirii dezvoltării unor abilități suplimentare, menite să conducă la soluționarea problemelor. Sarcinile convenite în comun sunt împărțite în pași mici realizabili, fapt care permite beneficiarului să obțină succese și să fortifice sentimentul încrederii, pe măsura realizării obiectivelor.

Beneficiarul și asistentul social lucrează în parteneriat pentru identificarea sarcinilor ce urmează a fi realizate. Asistentul social trebuie să-și identifice rolul în cadrul procesului, insistând asupra următoarelor elemente: modelarea anumitor abilități pe care beneficiarul

PAȘII ACTIVITĂȚII CENTRATE PE OBIECTIVE
identificați de Epstein și Brown (2002)



trebuie să le posede; stabilirea modalității de solicitare a documentelor, serviciilor sau beneficiilor la care are dreptul; abordarea unor chestiuni mai complexe, cum ar fi dezvoltarea abilităților parentale; oferirea informațiilor sau orientarea beneficiarului pentru a primi informația necesară; stabilirea legăturii cu alți specialiști și alte agenții din numele beneficiarului, asigurând cunoașterea de către beneficiar a acțiunilor întreprinse din numele său și a modului de derulare a procesului.

Progresul obținut este revizuit cu regularitate pentru a identifica realizările și toate dificultățile, astfel încât metodele de soluționare a problemelor să poată fi schimbate sau adaptate pentru a permite beneficiarului să dispună de sprijin în atingerea obiectivului general.

Trevithick (2005) a identificat avantajele și dezavantajele acestei abordări.

AVANTAJE

- Obiectivele și scopurile sunt discrete și selectate pentru că sunt realizabile. Acest lucru permite probabilitatea succesului și creează încrederea, deoarece se axează pe consolidarea capacităților și punctelor forte ale beneficiarilor.
- Lucrul centrat pe obiective este limitat în timp, durând, de obicei, trei luni. Rezultatele și eficiența lui sunt ușor de evaluat și analizat (Epstein și Brown 2002: 92; Ford și Postle 2000: 52).
- Acțiunile întreprinse se bazează pe o abordare centrată pe persoană și pe principiul colaborării

dintre asistent social și utilizatorul serviciului.

Importanța auto-determinării utilizatorului de serviciu este esențială pentru procesul de luare a deciziilor.

- Asistenții sociali pot învăța această strategie relativ ușor. Ea este, de asemenea, adaptabilă. De exemplu, identificarea, în mod sistematic, a problemelor țintă și a sarcinilor specifice poate fi folosită ca o parte a altor abordări practice.

DEZAVANTAJE

- În pofida declarațiilor ce susțin contrariul, aceasta poate fi o strategie dificil de utilizat atunci când se lucrează cu utilizatorii de servicii „involuntari” sau care se împotrivesc și nu sunt predispuși să colaboreze.
- Există pericolul dificultăților semnificative în identificarea problemelor mai complexe și mai profunde care, astfel, ar putea să nu fie identificate și, respectiv, studiate niciodată. De asemenea, acțiunile întreprinse ar putea să provoace sentimente de disperare și pierdere a încrederii în cazul în care nu se ajunge la realizarea obiectivelor stabilite.
- Unii oameni sunt copleșiți de problemele cu care se confruntă și pot să nu aibă suficientă energie pentru a lucra asupra sarcinilor pe care au convenit să și le asume.
- Poate fi nevoie de o prea multă concentrare asupra utilizatorilor serviciilor în procesul adaptării lor la situațiile dificile: „În cel mai rău caz, când o resursă foarte necesară nu este disponibilă și nu este posibilă

nici o înlocuire satisfăcătoare, practicianul trebuie să-l ajute pe beneficiar să scape de așteptările că resursa va fi obținută” (Epstein 1995: 321).

Deoarece o mare parte din instruirii în domeniul asistenței sociale în Republica Moldova au fost organizate, până în prezent, cu implicarea practicienilor fără studii speciale în domeniu, această abordare este deosebit de utilă, întrucât poate fi ușor asimilată și constituie un punct de început ideal pentru intervenție.

De exemplu, Serviciul asistență parentală profesionistă, dezvoltat de EveryChild, a fost pe larg centrat pe obiective, în sensul că a fost axat pe intervenție pe termen scurt în scopul susținerii procesului de reabilitare pentru copil.

Acest model de asistență parentală profesionistă implică cooperarea strânsă cu părinții, pentru a le îmbunătăți relația cu copilul, lucrând intens asupra problemelor de comportament sau pregătind copilul pentru reintegrare sau altă formă de protecție stabilă. Asistenții parentali profesioniști, centrați pe obiective, trebuie să-și formeze abilități de atașare de copil, însă, eventual, ei trebuie să poată și să se îndepărteze de acesta. Instruirea și sprijinul oferite de către asistenții sociali, responsabili de activitatea asistenților parentali profesioniști, este crucială.

În procesul stabilirii pașilor activității sunt identificați mai mulți factori-cheie: familia biologică, asistenții parentali profesioniști, copilul, asistenții sociali urmând a exploata potențialul comun al acestora, pentru a ajunge la realizarea obiectivului general. Revizuirea sistematică a progresului obținut este o parte esențială a activităților, deoarece ea permite identificarea la o etapă timpurie a dificultăților neprevăzute și creează posibilitatea de a produce schimbările necesare.

INTERVENȚIA ÎN PERIOADE DE CRIZĂ

Criza este definită drept „încălcarea echilibrului homeostatic sau psihologic” (O’Hagan 2000). Respectiv, într-o anumită perioadă de timp, persoana este într-o stare de mișcare permanentă sau instabilitate și poate descoperi că mecanismele sale obișnuite de aplanare nu sunt eficiente.

Intervenția în perioadele de criză este, de asemenea, o intervenție limitată în timp, și este similară unei terapii de scurtă durată sau altor tipuri de abordări corespunzătoare. La fel ca și intervenția centrată pe obiective, ea este o abordare practică.

Această abordare folosește teoria psiho-analitică, în special, psihologia ego-ului și se bazează pe părerea că crizele sunt limitate în timp și, de obicei, nu durează mai mult de șase săptămâni. Anume în această perioadă un specialist calificat îl poate susține pe beneficiar să facă ajustările sau adaptarea necesară și să revină la starea de homeostază cu o capacitate sporită de gestionare a dificultăților. Abordarea se bazează pe trei factori:

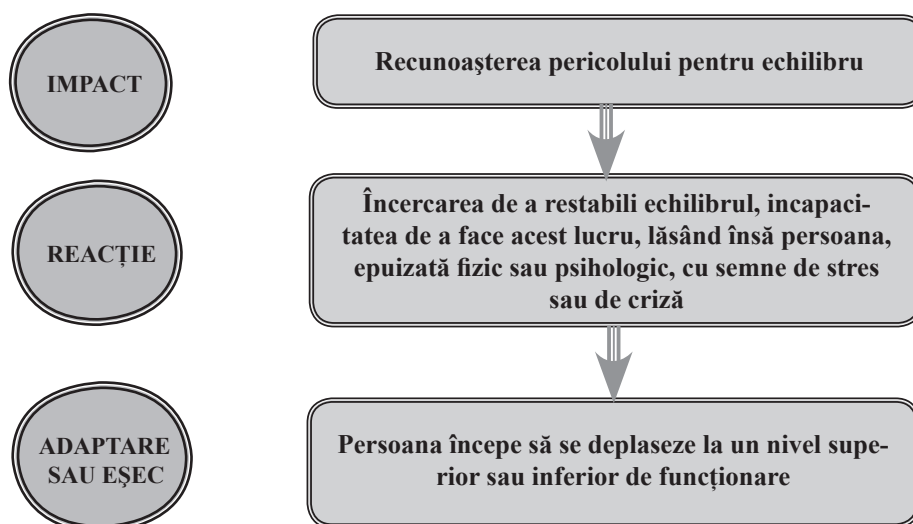
- punctele psihologice forte și slabe ale oamenilor (puterile ego-ului);
- natura problemei cu care se confruntă;
- calitatea sprijinului oferit.

Trevithick (2005) a identificat și pentru această abordare avantaje și dezavantaje.

AVANTAJE

- Ca o abordare limitată în timp (1-6 săptămâni) și bine determinată, ea poate fi considerată foarte eficientă din punctul de vedere al eforturilor și resurselor.
- Poate fi adaptată la practică în mai multe contexte. Persoanele ajutate și sprijinite să dezvolte noi modalități adaptive pentru a face față situațiilor, pot

ETAPELE CRIZEI definite de Caplan (1964)



Partea I. Repere teoretice și metodologice

funcționa uneori la un nivel mai înalt de mobilizare, ca și în cazul celor ce trec printr-o pierdere mare.

- Cadrul teoretic și practic solid oferă o analiză cuprinzătoare a factorilor interni și externi, asigurând modalitatea de înțelegere a legăturii dintre crizele interne și schimbările externe.
- Este relevantă și utilă într-un șir de crize pe termen scurt, în special, în cazul experiențelor de pierderi grele, depresii, experiențelor traumatizante, cum sunt accidente și alte situații în care oamenii se simt „lăsați în voia soartei” și incapabili să facă față circumstanțelor nefaste.

DEZAVANTAJE

- Termenul „intervenție în situații de criză” este confuz, deoarece cuvintele „criză” și „intervenție” sunt folosite cu regularitate în activitatea socială, deși în contexte diferite. În rezultat, intervenția

în situații de criză este adesea folosită de către specialiști pentru a aborda situații urgente generale sau reacții imediate, ori pentru a reflecta lucrul care se axează pe persoanele ce trăiesc într-o stare cronică de criză.

- Este necesară o instruire specială pentru ca această abordare să fie utilizată cu succes.
- Din cauza resurselor, finanțării sau timpului limitat, poate să nu fie posibil de asamblat elementele necesare pentru ca schimbarea pozitivă să aibă loc. În rezultat, dacă nu sunt introduse schimbări fundamentale, această abordare nu va fi văzută ca o opțiune viabilă, în special, în contextul finanțării de către stat a asistenței sociale.
- Ea se manifestă ca fiind deosebit de directivă, ceea ce poate provoca probleme etice importante, în special, în raport cu dreptul utilizatorului de servicii de a fi în centrul procesului de luare a deciziilor.

1.3. ÎNVĂȚARE PRIN EXPERIENȚĂ

Metodologia de instruire, aplicată în cadrul proiectului EveryChild TACIS, este bazată pe teoria învățării adulților. Această abordare s-a dovedit a fi eficientă în dezvoltarea cunoștințelor și abilităților pe care trebuie să le posedă specialiștii din domeniul social. Este esențial ca specialiștii implicați în protecția drepturilor copilului, atât din sectorul de stat, cât și din cel neguvernamental, să conștientizeze nu doar cunoștințele și experiențele pe care le aduc cu ei, dar și să le respecte. Este important de a folosi metode de instruire care ar stimula reflecții asupra practicilor curente, care ar contribui la explorarea temelor și ideilor noi ca răspuns la predarea lecțiilor de ordin general despre teoria și practica asistenței sociale. Formatorii naționali, pregătiți în cadrul proiectului EveryChild TACIS în calitate de facilitatori, au fost instruiți să utilizeze această metodologie.

Momentele esențiale ale unui asemenea model sunt¹:

- Adulții învață mai eficient atunci când stăpânesc procesul de învățare și când sunt implicați, cât de mult posibil, în toate activitățile de învățare.
- Adulții au o anumită experiență de viață și cunoștințe, și trebuie să fie capabili să facă legătura dintre învățare și cunoștințele, pe de o parte, și experiențele deja acumulate pe de altă parte. În procesul de instruire, formatorul trebuie să se bazeze pe cunoștințele și experiențele participanților, experiența constituind o componentă de valoare în procesul de învățare.
- Adulții au anumite scopuri profesionale, și formatorii trebuie să le demonstreze cum studiile îi vor ajuta să-și atingă scopurile. Astfel, este important de a stabili obiective de instruire care vor fi utile pentru participanți.
- Cunoștințele sunt posedate de oameni, în sens că oamenii învață mai mult atunci când singuri caută răspunsuri la ceea ce se întâmplă și fac descoperiri în mod independent, în special, în domeniul comportamentului.
- Adulții trebuie să fie motivați pentru a învăța ceva. Teoriile și concepțiile învățării trebuie asociate cu interesele și aspirațiile lor.
- Angajamentul de a învăța creează oportunități participantului de a împărtăși scopurile sale de învățare și de a le urmări într-un cadru clar.

Învățarea prin experiență înseamnă generare de idei noi, posibilitate de a face generalizări în baza experiențelor, de a stabili modalități de testare eficientă a rezultatelor prin feedback, în baza autoevaluărilor și evaluărilor primite din partea colegilor.

Tehnicile de învățare prin experiență practică oferă un context în care fiecare persoană poate, la alegere, să învețe ceva nou, care mai apoi devine o parte a vieții proprii. Toate acestea înseamnă că instruirea adulților trebuie să se bazeze mai mult pe formare individuală decât pe cea tradițională, și că această educație să se producă nu doar la nivel intelectual (cognitiv), ci să implice și emoțiile persoanei. În toate momentele de învățare posibile, trebuie de implicat experiențele practice, și nu doar situațiile modelate (simulate), generate în cadrul grupului.

În formarea adulților, responsabilitatea pentru ceea ce se produce aparține participanților, și nu facilitatorului. Situațiile de instruire sunt structurate în așa mod, încât să le ofere participanților posibilități pentru a experimenta și încerca diferite modalități de conduită, de a dezvolta aptitudini noi și a sintetiza experiențele acumulate. Totodată, instruirea adulților oferă posibilități pentru prezentarea unor teorii noi, pentru argumentare prin datele cercetărilor și studiilor, alte tipuri de informații relevante, pentru analiza situațiilor, pentru a crea oportunități de a învăța din experiența proprie, de a aprofunda cunoștințele și, ca rezultat, de a elabora un cadru comprehensiv de cunoștințe. Tocmai o astfel de combinare a experienței și conceptualizării formează caracteristica principală a modalității de învățare prin experiență.

Prezența formatorului este importantă pentru a ajuta participanților în examinarea și înțelegerea experiențelor acumulate în cadrul lucrului în grup, pentru a atrage atenția lor asupra proceselor care influențează performanțele grupului, pentru a ajuta persoanelor antrenate să conștientizeze și să aprecieze adecvat experiențele proprii.

De asemenea, formatorul ilustrează și niște responsabilități profesionale, pentru că el/ea este

¹ *Experimental learning. A Framework for Group Skills*, Bryce Taylor Associates, 1985.

Partea I. Repere teoretice și metodologice

arhitectul principal al cursului și reprezintă un model al competenței în domeniul respectiv. Toate acestea determină responsabilitatea enormă a formatorului pentru conținutul, structura cursului și competențele profesionale dobândite de beneficiarii instruirii, pornind de la selectarea adecvată a tematicilor abordate. Abilitatea facilitatorului de a modela cu succes componenta practică a instruirii și de a oferi un exemplu de participare activă este un factor primordial, care contribuie la o implicare mai activă a membrilor grupului în procesul de formare.

Scopul principal al învățării prin experiență rezidă în crearea unui mediu favorabil, capabil să stimuleze procesul formativ eficient. Procesul instructiv în care sunt antrenați adulții comportă modificări sesizabile ale comportamentului acestora, chiar dacă învățarea înseamnă, în primul rând, asimilarea informațiilor, dezvoltarea unor aptitudini sau familiarizarea cu un nou concept.

Persoanele adulte se schimbă în urma influenței unuia din următoarele motive:

- au fost provocate în legătură cu perceperea realității proprii;
- li s-au oferit posibilități alternative, care li se par potrivite;
- au încercat alternative noi, au înțeles că acestea sunt mai bune și merită să le aplice în activitate.

Conform unor opinii larg răspândite, procesul de învățare în cazul adulților marchează anumite schimbări, ale căror caracteristici esențiale pot fi rezumate ca:

- Responsabilitate individuală: cu toții începem a

învăța pornind din puncte diferite, cu aptitudini, interese și motivații diferite. Depinde de noi să decidem care este cea mai bună strategie aleasă. Ceea ce o persoană însușește, depinde atât de stilul individual de învățare, cât și de relațiile interpersonale, stabilite în cadrul grupului.

- Participare benevolă: exercițiile practice și experimentale incluse în cursul de instruire sunt benevole. De participanți depinde faptul dacă ei doresc să se implice în activități practice, cât și gradul implicării lor. Prin refuzul de a participa, uneori, înveți mai mult decât prin participare.

Schimbarea este eficientă numai atunci când ea este dorită. În general, adulților nu le plac schimbările și ei vor încerca toate metodele pentru a acționa prin modalități cu care s-au obișnuit, încercate de mai multe ori, învățate pe parursul anilor. Deoarece este complicat de a produce schimbări la vârsta adultă, pentru formatori este deosebit de important de a recunoaște că oamenii au o motivație destul de bine întemeiată pentru a fi acolo unde sunt, pentru a fi cei care sunt, oricât de dificilă ar fi identificarea acestei motivații.

Pentru ca schimbarea să fie cât mai durabilă și mai eficientă, participanții la instruire trebuie să conștientizeze valoarea acestei schimbări și importanța ei potențială pentru activitatea pe viitor. Numai atunci când persoana alege și testează strategia dorită, probabilitatea transferului acestei strategii asupra altor aspecte ale vieții devine mai mare. Este important pentru formatori să țină cont de faptul că oamenii nu sunt obligați să se schimbe – ei au dreptul de a alege, și aceasta include, la fel, și dreptul de a refuza.

