

CONSOLIDAREA RESURSELOR UMANE

Hangan Virgiliu

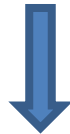
AO “Parteneriate pentru fiecare copil”

Necesitatea consolidării capacităților

- Caracterul variabil al problemelor sociale.
- Evoluția continuă a cunoștințelor și experienței de implementare a serviciilor sociale noi.
- Angajamentele internaționale și modificările în legislație.
- Diversificarea serviciilor sociale.

Context

- 2004 – grup de lucru dezvoltare profesională (MMPSF, ME și 4 universități care pregătesc asistenți sociali).



- analiza necesităților de instruire ale prestatorilor de servicii sociale, universităților care pregătesc asistenți sociali și ONG-urilor;
- analiza cursurilor de instruire;
- identificarea grupurilor țintă și elaborarea programului național de instruire;
- perfecționarea cursurilor universitare de formare profesională pentru unificarea curriculumurilor la disciplinele fundamentale.

Context

- **Standarde profesionale în asistența socială:**
 - Codul deontologic al asistentului social (2005, Asociația de Promovare a Asistenței Sociale din RM);
 - Fișa de post-tip a ASC (2005, colegiul MMPSF);
 - Fișa de post-tip a lucrătorului social (2005, colegiul MMPSF);
 - Regulament-cadru cu privire la atestarea competențelor profesionale ale asistenților sociali și lucrătorilor sociali (2005, colegiul MMPSF).

Context

- **2007-2008 – Program național de instruire inițială:**



formarea fundamentelor teoretice și practice necesare pentru activitatea de asistență socială și pentru dezvoltarea serviciilor noi.

- **2009-2010 – Program național de instruire continuă:**



consolidarea competențelor de bază, formarea unor competențe specializate în protecția copilului.

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Obiectivele activităților de consolidare**
 - consolidarea competențelor existente
 - formarea competențelor profesionale noi

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Grupuri țintă**

- Reprezentanții APC și APL
- Specialiștii DASPF, DE, CP, medicinei
- Membrii CPCD
- Asistenții sociali comunitari/supervizori
- Personalul centrelor de zi și de plasament temporar
- Cadrele didactice din școlile generale
- Angajații instituțiilor rezidențiale
- Copiii – membri ai CCC
- Copiii din instituții rezidențiale și din școli generale.


Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Evaluarea necesităților de instruire**

Studiu decembrie 2010 – februarie 2011 (140 pers)

- Chestionare, interviuri semi-structurate, focus grupuri
- Atribuții profesionale specifice
- Probleme de ordin profesional
- Goluri în cunoștințe și abilități practice de lucru
- Solicitări de instruire

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Evaluarea necesităților de instruire**
 - Nivel și grad diferit de calificare și experiență de activitate în domeniu în rândul angajaților
- 
1. necesități de instruire **comune** (managementul de caz și mecanismul de referire a cazurilor, cadrul legislativ, identificarea necesităților comunității, mobilizarea comunității, supervizarea profesională, educația incluzivă, etc.)
 2. necesități de instruire **specifice** (APP, Telefonul Copilului, standardele de calitate pentru instituțiile rezidențiale, etc.).

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Elaborări metodologice**

Strategia de instruire



- susținerea procesului de dezinstituționalizare,
- identificarea timpurie și înlăturarea riscurilor de separare a copilului de familie,
- dezvoltarea serviciului de sprijin familial și serviciilor alternative,
- direcționarea mijloacelor bănești către cele mai vulnerabile familii cu copii,
- închiderea/transformarea instituțiilor rezidențiale.

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Elaborări metodologice**

- Programul de instruire
- Curriculum pentru formarea continuă a asistenților sociali comunitari în protecția socială a copiilor și familiilor în dificultate
- Curriculum pentru formarea continuă a specialiștilor DASPF în protecția socială a copiilor și familiilor în dificultate

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Elaborări metodologice**

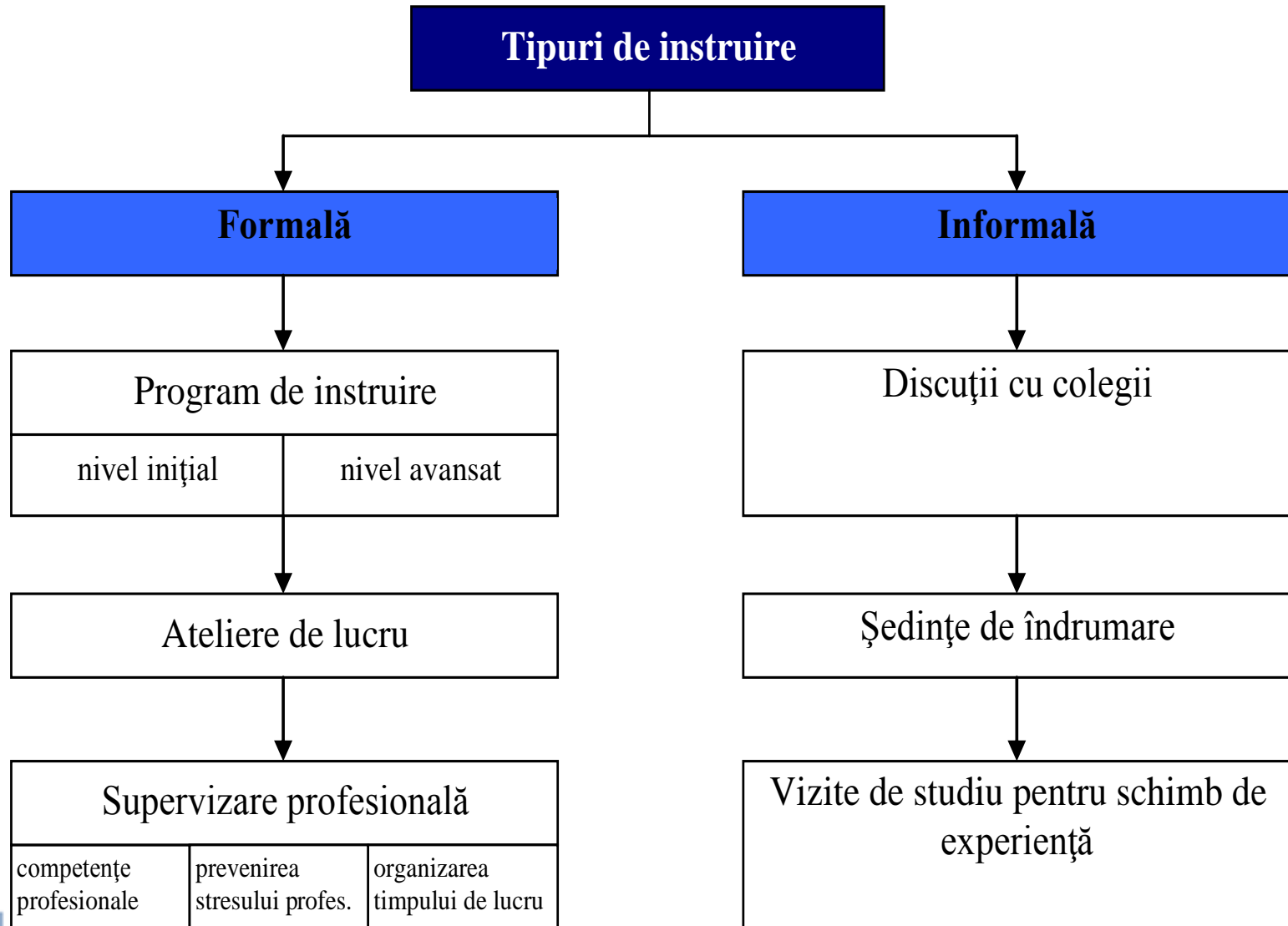
- Curriculum pentru instruirea persoanelor de decizie în aspecte ale protecției sociale a copiilor și familiilor în dificultate
- Curriculum pentru instruirea cadrelor didactice din cadrul instituțiilor rezidențiale în contextul reformei sistemului de îngrijire rezidențială
- Curriculum pentru formarea membrilor CCC
- Curriculum pentru cadrele didactice din instituțiile generale de învățământ în educația incluzivă

Pregătirea procesului de consolidare a capacităților

- **Elaborări metodologice**

- Curriculum pentru consolidarea competențelor profesionale a personalului Centrului de plasament temporar pentru copii, Sculeni, Ungheni
- Curriculum pentru formarea personalului serviciului Telefonul Copilului (raional)
- Curriculum pentru instruire inițială în colectarea fondurilor
- Materialele de instruire.

Implementarea procesului de consolidare a capacităților



Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Persoane de decizie:

- Necesitatea reformei sistemului rezidențial de îngrijire a copilului
- Aspectele prevenirii și intervenției timpurii
- Metodologia de monitorizare și evaluare a serviciilor sociale
- Valorificarea participării copiilor în procesul decizional
- Introducere în relațiile cu mass-media
- Bugetarea sectorului social și argumentarea cheltuielilor planificate
- Contractarea și parteneriatul comun
- Analiza calității și impactului serviciilor sociale asupra situației copilului.

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Specialiști DASPF:

- Metodologia de bază de lucru cu cazurile copiilor și familiilor în dificultate
- Comunicarea. Prevenirea și soluționarea conflictelor. Prevenirea stresului profesional
- Lucrul cu persoanele cu probleme de sănătate: mintală, tuberculoză, HIV/SIDA
- Sistemul de intervenție timpurie
- Mecanismul de supervizare profesională: experiențe, probleme, modalități de eficientizare
- Consolidarea serviciilor alternative
- Pregătirea copiilor și familiilor pentru reintegrare

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Asistenți sociali comunitari:

- Reintegrarea copiilor din îngrijirea rezidențială
- Metodologia Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii
- Lucrul asistentului social comunitar cu familiile cu copii
- Monitorizarea copiilor plasați în APP
- Aplicarea metodologiei Managementului de caz în reintegrarea copiilor

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Asistenți sociali comunitari:

Supervizare

- Calitatea activității realizate și condiții optime de manifestare și dezvoltare
- Suport psiho-emoțional și asistență în organizarea eficientă a timpului de lucru

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Personalul instituțiilor rezidențiale:

- Managementul schimbării
- Tipologia serviciilor sociale
- Organizarea și funcționarea serviciului APP
- Lucrul cu copiii
- Comunicarea, prevenirea și soluționarea situațiilor de conflict
- Asigurarea participării copiilor în procesul decizional

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Cadre didactice:

- Organizarea procesului educațional din perspectiva educației incluzive
- Aspecte metodologice ale lucrului cu copilul cu CES
- Elaborarea PEI
- Supervizare

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Membrii echipelor multidisciplinare:

- Colaborarea intersectorială în prevenirea, identificarea, evaluarea și intervenția în cazuri de neglijare și abuz față de copil
- Mobilizarea resurselor comunitare și construirea parteneriatelor cu prestatorii de servicii
- Monitorizarea și evaluarea cooperării intersectoriale

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Personalul Centrului de plasament temporar pentru copii Sculeni:

- Organizarea și funcționarea serviciului nou reorganizat, procedurile de lucru
- Standardele minime de calitate
- Strategii de asigurare a protecției copiilor de abuz
- Comunicarea cu copiii
- Managementul serviciului și consolidarea competențelor profesionale ale angajaților.

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Factori de decizie și specialiști din toate raioanele țării:

- Vizite de studiu pentru factorii de decizie și specialiștii relevanți din toate raioanele țării (32 raioane) în regiunile pilot ale proiectului:
 - etapele procesului de reorganizare a instituțiilor rezidențiale
 - serviciile de prevenire și SF, serviciile alternative
 - modelul școlii cu practici incluzive
 - misiunea și activitatea CPCD și rolul său în prevenirea separării copilului de familie
 - participarea copiilor în procesele decizionale.

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Consiliile Consultative ale Copiilor:

- Cadrul legal și instituțional național privind drepturile copilului
- Monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale
- Strategii de advocacy
- Sistemul de îngrijire a copilului. Efectele instituționalizării asupra copilului și importanța atașamentului la copii
- Servicii sociale pentru familiile cu copii
- Abuzul asupra copilului. Identificarea cazurilor de abuz asupra copilului
- Monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale
- Metode de colectare a informației în rândul semenilor

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Copiii din instituții rezidențiale și școli generale:

- Încrederea în sine. Managementul emoțiilor
- Drepturile copilului
- Încrederea în sine și în cei din jur
- Comunicarea eficientă
- Acceptare și toleranță
- Deprinderi de viață și orientare profesională

Implementarea procesului de consolidare a capacităților

Nr. de persoane și ore de instruire

Unități de personal din serviciu / instituție	Nr. de persoane	Nr. de ore de instruire pe persoană
Specialiști din cadrul DASPF	17	192
Asistenți sociali comunitari	112	220 (din care 116 ore de supervizare)
Personalul centrelor comunitare	58	16
Factori de decizie, reprezentanții programelor sectoriale	17	112
Angajații instituțiilor rezidențiale	94	32
Primari	99	16
Lucrători medicali și polițiști	120	16
Directori instituții de învățământ	300	8
Cadre didactice din școli de cultură generală	302	112
Copii – membrii CCC	54	216
Copii din instituții rezidențiale și din școli de cultură generală	256	48
Prestatorii serviciului SF (nivel național)	1035	24
TOTAL:	2464	1012

Ateliere de lucru

- Intervenția timpurie și cooperarea intersectorială (factori de decizie, specialiști)
- Monitorizarea și evaluarea serviciilor sociale (factori de decizie, specialiști)
- Strategii raionale de dezvoltare a serviciilor sociale (factori de decizie, specialiști)
- Liniile Directoare privind Îngrijirea Alternativă a Copilului. Elaborarea cadrului de monitorizare și evaluare a serviciului APP (factori de decizie, specialiști)

Vizite de studiu

- Vizite de studiu la Complexul de servicii sociale Cahul (CR, personalul instituțiilor rezidențiale, DE, DASPF)
- Vizite de studiu la instituții de învățământ incluzive din Chișinău (CDS, PC, specialiști DE)

Vizite de studiu

- Vizită de studiu în Marea Britanie (factori de decizie de nivel național):
 - Structura și sistemele de protecție a copilului în Marea Britanie
 - Serviciile educaționale și sociale
 - Serviciile alternative de tip familial
 - Sisteme multisectoriale în protecția copilului și intervenția timpurie

Vizite de studiu

- Vizită de studiu în Marea Britanie (factori de decizie și specialiști de nivel raional):
 - Intervenția timpurie
 - Serviciul APP
 - Protecția copilului
 - Participarea tinerilor în deciziile cheie
 - Serviciile pentru drepturile tinerilor
 - Serviciile pentru copiii cu dizabilități
 - Contractarea și parteneriatul comun

Vizite de studiu

- Vizită de studiu în Suedia (specialiști DASPF):
 - Protecția drepturilor copilului
 - Servicii sociale pentru familii și copii

Evaluarea formărilor

- **inițială** (la începutul programului)
- **formativă** (zilnică)
- **sumativă** (la sfârșitul fiecărei sesiuni) sau finală (la sfârșitul programului de instruire) corelată cu obiectivele programului de instruire, așteptările audienților și factorii ce pot influența învățarea.

Evaluarea formărilor

Instrumente de evaluare:

- Chestionare de evaluare a cunoștințelor, atitudinilor și practicilor pentru factori de decizie și specialiști
- Chestionar de intervievare a beneficiarilor copii și părinți
- Grilă pentru manageri de apreciere a performanței profesionale a angajaților.

Impact

- Îmbunătățirea competențelor profesionale și calității serviciilor sociale prestate familiilor și copiilor.
- Consolidarea competențelor de planificare strategică, bugetare și gestionare a serviciilor sociale.
- Schimbări în atitudinile față de beneficiari și colegi.
- Trecerea de la cunoașterea teoretică a metodologiei de lucru cu cazurile la aplicarea practică a acesteia în toate aspectele pentru ASC.
- Îmbunătățirea cunoștințelor ASC în ceea ce privește metodologia managementului de caz.



Impact

- Multidisciplinaritatea a fost extinsă de la prevenirea, identificarea și soluționarea cazurilor pînă la evaluarea și monitorizarea situației copilului și familiei.
- Diversitatea termenilor profesionali și a metodologiei de lucru pe tot teritoriul țării, care a trecut printr-un proces de unificare coordonat de MMPSF.

Lecții învățate

- Rolul de lider al MMPSF în procesul de dezvoltare a sistemului de asistență socială în țară, dezvoltare, coordonare și consolidare a rețelei naționale de asistenți sociali.
- Proces organizat, cu program de instruire, bazat pe identificarea necesităților, precum și a eficienței și impactului formărilor realizate.
- Ședințe de supervizare.

Lecții învățate

- Supervizarea profesională  suprasolicitare, limitare de timp, sarcini spontane și, de cele mai multe ori, dificile, comasarea rolurilor și responsabilităților,  utilizarea eficientă a timpului de lucru și prevenirea arderii profesionale.
- Durabilitatea activităților de formare continuă problematică. Nu există sistem de formare continuă instituționalizat pentru toate grupurile de personal (cu unele excepții) și practică de planificare a resurselor pentru formarea continuă. Aceste activități sunt realizate doar în cadrul proiectelor implementate, în mare parte, de ONG.

Recomandări

- Consolidarea competențelor (instruire formală și informală - mese rotunde, informări, seminare, supervizare, vizite de studiu, etc.).
- Formatori – specialiștii din raioanele pilot.
- Bugetarea activităților de instruire.

Recomandări

- Competențele ASC - managementul de caz.
- Competențele ASC - implicarea echipelor multidisciplinare, stabilirea relațiilor de colaborare pentru evitarea situațiilor de asumare totală de către aceștia a responsabilităților pentru soluționarea cazurilor.
- Competențele șefilor SASC, revizuirea supervizorilor.

Recomandări

- Șefii DASPF - rapoarte privind ședințele de supervizare de la șefii SASC.
- Atestare profesională ASC.
- Motivații - rolul de supervisor.
- Mecanism de supervizare profesională – toate instituțiile care prestează servicii sociale și toate nivelurile manageriale.

Recomandări

- Competențele specializate la cadrele didactice.
- Pregătirea școlilor generale pentru incluziunea școlară.
- Curs de incluziune școlară.

Recomandări

- Strategie resursele umane ← planificarea dezvoltării serviciilor sociale și identificarea necesităților de instruire.
- Centru regional de instruire domeniul social, program unic aprobat de MMPSF.
- Instituționalizarea supervizării profesionale.
- Supervizori ← competență, experiență de lucru, dorința de a-și împărtăși experiența.

Recomandări

- Părinți și primari în strategia de instruire a APL.
- Mecanism de recrutare și suport profesional specialiști în protecția copilului angajați în primărie.
- Diferențiere responsabilități comunitate - raion.