



# **GHID METODOLOGIC**

## **PENTRU ASISTENȚII/LUCRĂTORII SOCIALI CARE ACTIVEAZĂ ÎN LOCUIŢELE PROTEJATE**

Acest Ghid metodologic reprezintă un instrument ce conține descrierea unui set de instrucțiuni și modele practice, recomandate pentru a fi utilizate de către asistenții/lucrătorii sociali, care activează în Locuințele protejate.

Scopul Ghidului metodologic este de a facilita procesul de organizare și prestare a asistenței în cadrul serviciilor de Locuință protejată de către personalul angajat, pentru a asigura implementarea standardelor minime de calitate și respectarea principiilor de incluziune în comunitate.

Acest material este elaborat în cadrul proiectului „Susținerea transformării și serviciilor comunitare pentru persoane cu tulburări mintale și persoane cu dificultăți de învățare în Republica Moldova”, implementat de Centrul de Dezvoltare a Asistenței în Domeniul Sănătății Mintale, în parteneriat cu People in Need Moldova, și finanțat de Agenția Cehă pentru Dezvoltare, prin intermediul programului de cooperare internațională pentru dezvoltare al Republicii Cehe.

**Autori:** expertă din Republica Cehă – *Miroslava Bubela*, experte din Republica Moldova – *Elizaveta Stratulat, Alina Postolachi, Angela Cecan-Zamcevschi*

**La elaborarea Ghidului a contribuit:** *Irina Banova*, directoare, Agenția Națională Asistență Socială

**Concept și machetare:** Casa Editorial-Poligrafică „Bons Offices”

Ilustrații: [www.freepik.com](http://www.freepik.com), adaptare *Andrei Ichim*

str. Feredeului 4/6, MD-2005, mun. Chișinău

Tel.: +(373) 22 500 894

E-mail: [bons@bons.md](mailto:bons@bons.md)

# CUPRINS

ACRONIME ȘI ABREVIERI .....	4
INTRODUCERE .....	5
1 NOȚIUNI GENERALE ȘI PRINCIPII DE FUNCȚIONARE A SERVICIULUI SOCIAL „LOCUINȚĂ PROTEJATĂ” .....	8
1.1. Serviciul social <i>Locuință protejată</i> : modele funcționale în Republica Moldova .....	8
2 PROFILUL ASISTENTULUI/LUCRĂTORULUI SOCIAL DIN SERVICIUL LOCUINȚĂ PROTEJATĂ.....	12
2.1. Rolul asistentului/lucrătorului social și etica profesională .....	12
2.2. Competențele asistentului/lucrătorului social din serviciul <i>Locuință protejată</i> .....	14
3 ETAPELE ACTIVITĂȚII ASISTENTULUI/LUCRĂTORULUI SOCIAL CU BENEFICIARII DIN LOCUINȚELE PROTEJATE .....	17
3.1. Planificarea lucrului asistentului/lucrătorului social .....	17
4 STABILIREA RELAȚIILOR .....	21
4.1. Construirea relațiilor sociale: asistent/lucrător social – beneficiar, asistent/lucrător – asistent/lucrător, beneficiar – beneficiar .....	21
4.2. Etapele de construire a relațiilor interpersonale (în baza unui studiu de caz) .....	26
5 CONFLICTUL: CAUZELE ȘI SOLUȚIONAREA ACESTUIA .....	28
5.1. Intervenția în soluționarea conflictelor și a situațiilor dificile. Comunicarea asertivă .....	28
5.2. Etapele de soluționare a conflictului, utilizând comunicarea asertivă (în baza unui studiu de caz) .....	30
6 REGULILE CASEI/LOCUINȚEI PROTEJATE.....	32
6.1. Construirea regulilor Casei protejate și importanța lor.....	32
6.2. Etapele de stabilire și menținere a regulilor casei (în baza unui studiu de caz) .....	33
7 TRADIȚIILE CASEI/LOCUINȚEI PROTEJATE .....	35
7.1. Cultivarea și promovarea tradițiilor Casei/ <i>Locuinței protejate</i> .....	35
7.2. Dezvoltarea interesului față de cultivarea tradițiilor în serviciul <i>Locuință protejată</i> (studiu de caz) .....	36
8 SUPTOR OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ÎN PROCESUL DE ANGAJARE ÎN CÂMPUL MUNCII.....	38
8.1. Angajarea în câmpul muncii .....	38
8.2. Promovarea și valorificarea rolului social, prin angajarea în câmpul muncii (studiu de caz) .....	42
9 EDUCAȚIA FINANCIARĂ .....	44
9.1. Educația financiară și dezvoltarea unui comportament financiar responsabil .....	44
9.2. Planificarea și gestionarea bugetului personal (studiu de caz) .....	46
10 RELAȚIONAREA CU COMUNITATEA .....	48
10.1. Colaborarea cu comunitatea pentru incluziune și integrare .....	48
10.2. Facilitarea incluziunii sociale și implicarea altor actori în asigurarea unui mediu prielnic în comunitate (studiu de caz).....	50
11 FENOMENUL VIOLENȚEI ÎN RÂNDUL PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI.....	52
11.1. Prevenirea și combaterea fenomenului violenței .....	52
11.2. Recunoașterea și rapoartarea formelor de violență și intervenția în asemenea situ- ații (studiu de caz).....	55
ANEXE.....	57

# ACRONIME ȘI ABREVIERI

<b>MMPS</b>	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
<b>ANAS</b>	Agenția Națională Asistență Socială
<b>ANOFM</b>	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
<b>CPTPD</b>	Centrul de Plasament Temporar pentru Persoanele cu Dizabilități (adulte)
<b>KHSIMA</b>	Keystone Human Services International Moldova Association
<b>APC</b>	Autoritate publică centrală
<b>APL</b>	Autoritate publică locală
<b>ASC</b>	Asistent social comunitar
<b>LP</b>	Locuință protejată
<b>AS</b>	Asistent social
<b>LS</b>	Lucrător social
<b>PIA</b>	Plan individualizat de asistență

# INTRODUCERE

Acest Ghid metodologic a fost elaborat în cadrul proiectului „Susținerea transformării și serviciilor comunitare pentru persoane cu tulburări mintale și persoane cu dificultăți de învățare în Republica Moldova”, implementat de Centrul de Dezvoltare a Asistenței în Domeniul Sănătății Mintale, în parteneriat cu organizația People in Need Moldova, din resursele financiare ale Agenției Cehe pentru Dezvoltare.

Necesitatea elaborării Ghidului metodologic a fost identificată în rezultatul discuțiilor cu personalul angajat în serviciile de Locuință protejată din satul Bădiceni și satul Zgurița, create de către instituția rezidențială din s. Bădiceni, raionul Soroca, în colaborare cu Centrul de Dezvoltare a Asistenței în Domeniul Sănătății Mintale și People in Need Moldova, în anul 2017, cu suportul financiar al Agenției Cehe pentru Dezvoltare.

Totodată, necesitatea elaborării Ghidului metodologic pentru personalul angajat în serviciile comunitare, dezvoltate de instituțiile rezidențiale, a fost solicitată și de Agenția Națională Asistență Socială, în procesul de identificare comună a nevoilor de asistență tehnică, la etapa de elaborare a proiectului, în cadrul discuțiilor comune dintre toți partenerii implicați.

**Scopul Ghidului metodologic** este de a facilita procesul de organizare și de prestare a asistenței în cadrul serviciilor de Locuință protejată de către personalul angajat, pentru a asigura implementarea standardelor minime de calitate și respectarea principiilor de incluziune în comunitate.

**Obiectivele principale** ale acestui Ghid sunt:

- Informarea asistenților/lucrătorilor sociali, angajați ai serviciilor de Locuință protejată, despre principiile de bază și noțiunile generale cu privire la organizarea și funcționarea serviciului social Locuință protejată;

- Prezentarea și explicarea rolurilor și a responsabilităților asistenților/lucrătorilor sociali, care activează în cadrul serviciului Locuință protejată și contribuie la sporirea gradului de independență și incluziune în comunitate a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, plasate în serviciu;
- Descrierea modalităților de creare a mediului familial și comunitar în cadrul serviciului Locuință protejată prin promovarea tradițiilor și obiceiurilor respective și dezvoltarea relațiilor interpersonale și sociale cu membrii comunității;
- Prezentarea unor metode de facilitare a incluziunii sociale în comunitate a persoanelor cu dizabilități prin încadrarea în câmpul muncii, dezvoltarea unui comportament financiar responsabil, socializarea în mediul comunitar și interacțiunea cu semenii;
- Prevenirea și combaterea violenței în rândul persoanelor cu dizabilități.

**Ghidul metodologic este adresat asistenților/lucrătorilor sociali** angajați sau potențialilor candidați la această funcție în cadrul serviciului social Locuință protejată.

Totodată, Ghidul constituie un suport informațional și pentru supervisorii serviciilor sociale Locuință protejată, deoarece poate fi utilizat în procesul de evaluare și monitorizare a calității serviciului, în conformitate cu Standardele minime de calitate. Supervizarea este considerată o metodă de suport profesional, oferită personalului angajat în serviciul social Locuință protejată, în scopul sporirii abilităților angajaților în lucrul cu beneficiarii, al asigurării calității și eficienței activității, precum și al prevenirii epuizării profesionale.

**Proiectul „Susținerea transformării și serviciilor comunitare pentru persoane cu tulburări mintale și persoane cu dificultăți de învățare în Republica Moldova”**, implementat de Centrul de Dezvoltare a Asistenței în Domeniul Sănătății Mintale, este asistat de un consultant – supervisor din cadrul proiectului, care și-a adus contribuția oferind consultanță metodologică la elaborarea prezentului ghid, precum și la informarea privitor la bunele practici utilizate în lucrul cu beneficiarii din Republica Cehă.

Ghidul a fost elaborat în conformitate cu documentele de politici și cu actele normative internaționale și naționale în domeniu:

- **Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (adoptată de către Adunarea Generală a ONU la 13.12.2006)**. Republica Moldova a ratificat Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități prin Legea Nr. 166 din 09.07.2010. Documentul este un tratat internațional, care stabilește drepturile persoanelor cu dizabilități și obligațiile statelor-părți

de a promova, proteja și asigura drepturile acestor persoane, totodată, reflectând standarde noi privind accesul persoanelor cu dizabilități la trai independent și viață în comunitate, la educație, muncă, participare la viața publică, politică și la cultură.

- **Legea cu privire la serviciile sociale Nr. 123 din 18.06.2010.** Prezenta lege stabilește cadrul general de creare și funcționare a sistemului integrat de servicii sociale, cu determinarea sarcinilor și responsabilităților autorităților administrației publice centrale și locale, ale altor persoane juridice și fizice, abilitate cu asigurarea și prestarea serviciilor sociale, precum și cu protecția drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.
- Programul Național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale, gestionate de Agenția Națională Asistență Socială pentru anii 2017-2026, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 893 din 12.09.2018.

Programul prevede realizarea procesului de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități din instituțiile rezidențiale, prin oferirea serviciilor sociale la nivel de comunitate și transformarea instituțiilor rezidențiale în centre regionale cu atribuții în dezvoltarea și prestarea serviciilor alternative la nivel de comunitate.

- Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „**Locuință protejată**” și a **Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului Nr. 711 din 09.08.2010.** Documentul reglementează modul de activitate și normele obligatorii, a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a Serviciului social Locuință protejată.

**Metodologia de elaborare a Ghidului.** Prezentul Ghid a fost elaborat în baza analizei documentației din cadrul serviciului, a interviurilor aprofundate, realizate atât cu angajații, cât și cu persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale, beneficiari ai serviciilor de Locuință protejată, și în baza observațiilor documentate în cadrul vizitelor de mentorat și asistență, realizate de echipa proiectului în perioada 2017-2021.

Ghidul metodologic cuprinde 11 capitole, care reflectă principii și noțiuni de bază, aspecte privind rolul și responsabilitățile angajaților serviciului Locuință protejată, descrierea modelelor de creare a mediului familial și consolidare a relațiilor interpersonale, metode și exemple de facilitare a incluziunii în muncă, de educație financiară, prevenire și soluționare a conflictelor, precum și a situațiilor de abuz.

# 1

## NOȚIUNI GENERALE ȘI PRINCIPII DE FUNCȚIONARE A SERVICIULUI SOCIAL „LOCUINȚĂ PROTEJATĂ”

### 1.1. Serviciul social *Locuință protejată*: modele funcționale în Republica Moldova

**Serviciul „Locuință protejată”** face parte din conceptul și abordarea „vieții independente” și oferă sprijin persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, care doresc să trăiască în propria lor casă, fiind asistați pentru depășirea unor impedimente în realizarea unei vieți autonome.

**Locuință protejată** constituie un serviciu social specializat, care este instituit prin decizia unui prestator public sau privat.

**Scopul serviciului social Locuință protejată** este de a crea condiții pentru dezvoltarea deprinderilor necesare unei vieți autonome, pentru integrarea socială și profesională în comunitate a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.

**Serviciul social Locuință protejată** este destinat persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, care au împlinit vârsta de 18 ani și nu dispun de locuință sau necesită îmbunătățirea condițiilor de trai și care, cu un suport periodic, pot duce o viață independentă în comunitate. Într-un serviciu social Locuință protejată pot locui, în aceeași casă, de la două până la șase persoane.

Acest serviciu oferă suport persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale adulte în procesul de integrare și adaptare la viața independentă, urmărind formarea abilităților de incluziune în comunitate, în câmpul muncii, precum și în familie, pentru a deveni membri deplin și funcționali ai comunității în care locuiesc. Dezvoltarea acestor abilități deschide beneficiarului oportunități de a participa cu succes în viața socială.



Serviciul social Locuință protejată reprezintă un mediu favorabil, plin de grijă, care creează condiții de trai similare celor obișnuite ale altor persoane și elaborează un sistem adecvat de asistență în casă, la serviciu și la odihnă. Acest serviciu sprijină persoanele adulte cu dizabilități intelectuale și psihosociale în gestionarea propriilor vieți și a aspectelor ce se referă la locuință, îngrijire, hrană, viața socială și muncă.

Persoanele plasate în serviciul social Locuință protejată vin din mediul rezidențial și nu au o experiență de viață în familie și în comunitate. Mediul rezidențial este un model tradițional, dar depășit, ce se bazează pe o conviețuire de lungă ședere, unde se oferă cazare, hrană, asistență medicală, se dezvoltă abilități de autoîngrijire și autodeservire.

Ca urmare a reformării sistemului rezidențial, serviciul social Locuință protejată vine să acopere și celelalte necesități: pregătirea și orientarea profesională, precum și un suport la angajarea în câmpul muncii.

În funcție de tipul prestatorului de servicii sociale, în Republica Moldova sunt dezvoltate mai multe modele și tipuri de servicii sociale Locuință protejată:

- Serviciul social *Locuință protejată*, creat de Fundația „Casa Mea”, unde prestatorul este o instituție religioasă care gestionează în totalitate serviciul. Funcționarea lui nu este susținută prin resurse financiare din bugetul de stat. Persoanele cu dizabilități plasate în acest tip de locuință beneficiază de alocații de dizabilitate sau de pensii de dizabilitate din buget. Cheltuielile suplimentare sunt acoperite de către Fundația creștină.
- Serviciul social *Locuință protejată*, creat de Consiliul Raional prin structurile teritoriale de asistență socială, în colaborare cu Asociația Obștească „Keystone Human Services International Moldova Association” (Keystone Moldova). În acest caz, prestator de serviciu este structura teritorială de asistență socială. Consiliul Raional a dezvoltat serviciul respectiv în baza imobilelor procurate de către Keystone Moldova din resursele donatorilor (Open Society Foundations și Fundația Soros Moldova) și oferite prin contract de comodat autorităților publice, în scopul dezvoltării serviciului *Locuință protejată* pentru dezinstituționalizarea persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale. Autoritățile publice asigură din bugetul raional salarizarea personalului angajat, unele cheltuieli pentru serviciile comunale și anumite cheltuieli personale pentru fiecare beneficiar. Cheltuielile pentru alimentație și o parte din cele pentru serviciile comunale sunt achitate de beneficiarii serviciului *Locuință protejată* din alocațiile sociale sau din pensiile lor de dizabilitate. Costurile aferente funcționării serviciului sunt calculate în funcție de gradul de independență, de capacitatea de muncă a

persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, plasate în serviciu, de oportunitățile de angajare și veniturile personale ale beneficiarilor.

- Serviciile sociale *Locuință protejată* sunt create de către instituțiile rezidențiale, în baza imobilelor procurate din bugetele Centrelor de plasament pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale. În acest caz, prestatorul serviciului *Locuință protejată* este Centrul de plasament, beneficiarii fiind transferați din serviciul rezidențial în imobilele procurate și amenajate în comunitate, însă costurile de întreținere continuă să fie acoperite în totalitate de către Centrele de plasament. Persoanele transferate din serviciul rezidențial în serviciul *Locuință protejată* nu beneficiază de alocații sau pensii de dizabilitate, deoarece sunt la întreținerea totală a statului. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale, plasate în serviciile de *Locuință protejată*, gestionate de aceste Centre, posedă anumite abilități de trai independent și capacități de muncă, unii din ei fiind angajați sau prestând munci ocazionale în comunitate.

Aceste servicii au fost instituite în baza unui act ce reglementează modul lor de activitate – **Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Locuință protejată și a Standardelor minime de calitate aprobate prin Hotărârea Guvernului Nr. 711 din 09.08.2010** – care reprezintă temeiul legal al creării acestor servicii și garantează asigurarea unui nivel minim de calitate în procesul de prestare a serviciului social Locuință protejată.

Actualmente, chiar dacă beneficiarii acestui serviciu sunt adulți cu dizabilități intelectuale și psihosociale, este lesne de înțeles că ei au dreptul la o viață independentă, au dreptul de a alege și de a-și controla deciziile pe care le iau în privința modului lor de trai.

Asistența acordată în cadrul serviciului social Locuință protejată este una specializată și se realizează prin activitățile de sprijin acordat adulților cu dizabilități intelectuale și psihosociale, și în baza principiilor de funcționare a serviciului:

- asistență și consiliere: informarea și îndrumarea beneficiarilor pentru a accesa și valorifica resursele și facilitățile comunității (sănătate, educație, muncă, activități recreative etc.);
- supravegherea și monitorizarea continuă a persoanelor în realizarea sarcinilor;
- sprijin pentru angajarea în câmpul muncii;
- medierea și optimizarea relațiilor sociale ale locatarilor în Locuința protejată și în comunitate;

- intervenție în caz de urgență – suport pentru soluționarea unor situații de criză ale locatarilor;
- crearea unui program de asigurare continuă a asistenței: plan individualizat de asistență, cu evaluări periodice.

Pentru găzduirea și prestarea serviciului social *Locuință protejată* adulților cu dizabilități intelectuale și psihosociale, este necesar să li se pună la dispoziție o casă sau un apartament la bloc. Locuința trebuie să fie amplasată în comunitate, astfel încât să permită accesul beneficiarului la toate resursele și facilitățile acesteia. Fiecare beneficiar urmează să dispună de un spațiu locativ care include dormitorul și zonele comune din locuință. Pentru fiecare beneficiar spațiul locativ total trebuie să fie de minimum 9 m<sup>2</sup>.

Locuințele sunt conectate la rețelele de gaz, electricitate, aprovizionare cu apă, telecomunicații, canalizare centralizată și/sau individuală. Locuința este dotată cu toate cele necesare pentru a locui în ea (mobilier, tehnică de uz casnic, accesorii, ustensile, grup sanitar etc.).

Toate aceste condiții sunt reglementate în conformitate cu Standardul 8, Condiții de locuit din Regulamentul-cadru, menționat mai sus.

În urma discuțiilor cu personalul angajat în serviciul social Locuință protejată, s-a constatat că, pentru o schimbare benefică și o incluziune viabilă a beneficiarilor, mediul cel mai favorabil îl reprezintă casele la sol/curte, deoarece ele oferă oportunitatea de a învăța și a exersa munci în aer liber, de a crea și a gestiona micile gospodării, oferind, în același timp, beneficiarilor posibilitatea de a-și suplini venitul și a-și forma abilități de muncă prin prelucrarea și/sau gestionarea pământului adiacent locuinței.

# 2

## PROFILUL ASISTENTULUI/ LUCRĂTORULUI SOCIAL DIN SERVICIUL LOCUINȚĂ PROTEJATĂ

### 2.1. Rolul asistentului/lucrătorului social și etica profesională

Angajarea personalului în cadrul serviciului social Locuință protejată este reglementată și stipulată în Standardul 13 din **Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Locuință protejată și a Standardelor minime de calitate aprobate prin Hotărârea Guvernului Nr. 711 din 09.08.2010.**

Structura de personal a serviciului include asistentul/lucrătorul social, precum și alte cadre specializate: psiholog, medic psihiatru, jurist etc., în conformitate cu planul individualizat de asistență al beneficiarului. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului. Angajații serviciului participă la cursuri de instruire, pentru a dobândi abilitățile și cunoștințele necesare, în scopul oferirii serviciilor de calitate și ridicării nivelului lor de competențe profesionale.

Asistentul/lucrătorul social este persoana care posedă studii în domeniu sau o pregătire specializată (formare inițială și continuă). În plus, definiții pentru asistentul/lucrătorul social sunt abilitățile și deprinderile necesare, pe care trebuie să le posede pentru practicarea acestei profesii. Asistentul/lucrătorul social trebuie să țină cont de codul deontologic, care presupune un set de norme și valori ce reglementează relațiile profesionale ale asistentului/lucrătorului social și se referă la responsabilitățile acestora în relațiile cu persoanele asistate. Comportamentul asistentului social trebuie să fie consecvent și responsabil, astfel încât să nu afecteze imaginea profesiei și să se ghideze de principiile fundamentale acceptate în lucrul cu persoanele cu dizabilități:

- respectarea egalității șanselor și a nondiscriminării;
- asigurarea dreptului la educație;

- asigurarea dreptului la muncă și angajare.

Asistentul/lucrătorul social acordă asistență specializată beneficiarilor serviciului social *Locuință protejată*, evaluează nevoile acestora, ajută locatarii să-și dezvolte abilități de viață independentă, să aibă acces la resursele și serviciile din comunitate, oferă suport pentru a răspunde problemelor apărute, cum ar fi:

- neacceptarea și marginalizarea de către comunitate;
- numărul redus de locuri de muncă;
- reticența angajatorului față de persoanele cu dizabilități;
- crearea unei familii.

Asistentul/lucrătorul social realizează, în munca sa, un șir de roluri, printre care le putem evidenția pe cele de:

- **Mediator** – rolul acesta implică intervenția asistentului/lucrătorului social în disputele dintre părți, pentru a-i ajuta să ajungă la un consens. De exemplu: conflicte cu vecinii, neînțelegeri cu angajatorul, situații conflictuale interpersonal etc.;
- **Facilitator** – în acest rol, asistentul/lucrătorul social este specialistul care facilitează relația dintre beneficiar și alți actori: primar, asistent social comunitar, agent economic etc. Facilitatorul este imparțial, el ține cont de opiniile și sugestiile ambelor părți. Asistentul/lucrătorul social este persoana-resursă pentru beneficiar, în rol de facilitator, el îl va motiva să respecte cerințele impuse de partea interesată (actorii sus-menționați), sprijinindu-l în atingerea obiectivelor sale;
- **Apărător al drepturilor beneficiarilor** – presupune conjugarea mai multor componente într-o manieră organizată, astfel asistentul/lucrătorul social reprezentând interesele beneficiarului, de exemplu, în discutarea condițiilor contractului de muncă sau a altor acte. Totodată, poate fi un „case manager”/manager de caz în situațiile în care persoana cu dizabilități asistată necesită atât servicii de sănătate, cât și servicii sociale, de profesionalizare, astfel făcând legătura între aceste sisteme și beneficiar;
- **Membru al unei echipe multidisciplinare** – asistentul/lucrătorul social va colabora cu specialiștii din comunitate, inclusiv și cu cei din instituțiile rezidențiale, în scopul soluționării problemelor cu care se confruntă persoana cu dizabilități intelectuale și psihosociale, aflată în responsabilitatea serviciului Locuință protejată.

Asistentul/lucrătorul social are obligația de a cunoaște și respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Vezi Anexa 1 – Fișa postului asistentului/lucrătorului social

## 2.2. Competențele asistentului/lucrătorului social din serviciul *Locuință protejată*

### Competențe personale:

- să demonstreze empatie, toleranță, deschidere;
- să-și recunoască și să-și stăpânească propriile emoții;
- să se afirme prin corectitudine, onestitate și încredere în sine;
- să se autoevalueze și să învețe din propriile experiențe.

**Exemplu:** *Irina este asistent social în cadrul serviciului. Azi a fost pusă în fața unei situații când trebuia să demonstreze empatie, toleranță și acceptarea emoțiilor unui locatar: Pavel s-a întors indispus și supărat de la serviciu, din cauza unui conflict cu angajatorul. Toate emoțiile negative le îndrepta asupra colegilor și asistentului social. Chiar dacă emoțiile lui Pavel scăpaseră de sub control, Irina i-a oferit posibilitatea să se expună asupra celor întâmplate, ascultându-l și tratându-l cu respect. Această atitudine l-a determinat pe Pavel să se calmeze. Ceea ce a ajutat-o pe Irina să gestioneze situația creată sunt competențele ei personale: o ascultare atentă a conlocutorului, deschidere pentru înțelegerea problemelor lui și gestionarea propriilor emoții. Aceste calități îi permit să construiască o relație armonioasă atât cu locatarii serviciului, cât și cu personalul serviciului.*



### Competențe sociale:

- să manifeste dexterități de conducător și bun organizator;
- să posede abilități de comunicare și să mențină o legătură afectivă cu locatarii serviciului;
- să-i motiveze pe beneficiarii serviciului, oferindu-le feedback-uri/opinii constructive;
- să faciliteze adaptarea beneficiarilor la noile condiții de viață, prin stabilirea unor reguli și limite clare;
- să cunoască și să răspundă nevoilor beneficiarilor;

- să medieze și să gestioneze situațiile conflictuale în mod pozitiv (fără excludere sau pedeapsă neconstructivă);
- să-i responsabilizeze pe beneficiarii serviciului în realizarea unor sarcini;
- să posede abilități de comunicare și negociere cu membrii comunității de integrare (oameni din localitate, vecini, autorități publice locale, agenți economici etc.);
- să sesizeze, printr-un demers către superiori, cazurile de încălcări repetate sau situațiile ce prezintă pericol pentru viața și siguranța beneficiarului.

**Exemplu:** Primarul l-a anunțat pe asistentul/lucrătorul social că urmează să desfășoare o activitate de îngrijire a spațiilor verzi din comunitate. Această activitate era una nouă pentru locatarii **Locuinței protejate**. Elena, în calitate de asistent/lucrător social, i-a organizat pe beneficiarii serviciului să se implice activ în realizarea acestei activități. Pentru ca munca lor să fie eficientă și să aducă rezultate la nivel de comunitate, Elena a ținut cont de preferințele lor, de tipul de munci și de abilitățile fiecăruia. Pe parcursul îndeplinirii sarcinilor, Elena îi monitoriza, venind în ajutor beneficiarilor care mai aveau nevoie de suport și de ghidare. Prin sprijinul și motivarea pozitivă oferită, Elena i-a făcut să se simtă mai siguri în ceea ce fac. Asistentul/lucrătorul social este conștient că punctele forte în profesia sa sunt: cunoașterea posibilităților beneficiarului, receptivitatea la nevoile lui, dar și afectivitatea cu care îl tratează. Aceste calități reprezintă cheia succesului în relația specialist – beneficiar.



## Alte competențe:

- să dezvolte abilități sociale, de muncă și gospodărie, în care să-i implice în mod activ pe beneficiari;
- să motiveze beneficiarii să se implice și să participe activ în viața independentă în cadrul locuinței protejate;
- să favorizeze situațiile de cooperare și colaborare, pentru a construi relații bune între beneficiari;
- să asigure condiții de securitate în orice circumstanțe, pentru a evita accidente și violența;
- să promoveze imagini pozitive despre persoanele cu dizabilități, în colaborare cu primăria, școala și alte instituții.



**Exemplu:** Asistentul/lucrătorul social îi implică săptămânal pe beneficiari în diverse activități de gospodărie: spălatul veselei, al rufelor, ordinea în casă. Fiecare din ei are o anumită sarcină: Ion – să spele vesela, Maxim este responsabil de spălatul rufelor, Maria și Dina se ocupă de ordinea în casă. Asistentul/

lucrătorul social explică fiecăruia instrucțiunile pentru fiecare activitate în parte. În cazul în care, în procesul de lucru, unii din ei întâmpină dificultăți în realizarea sarcinii, asistentul/lucrătorul social le oferă suport, totodată îndemnându-i pe colegi să fie receptivi și să se ajute reciproc. Conlucrarea, cooperarea și ajutorul reciproc

dintre beneficiarii serviciului Locuință protejată favorizează procesul de formare a relațiilor, de legare a unor prietenii, de identificare a intereselor comune. Implicându-i pe beneficiari în aceste activități, asistentul/lucrătorul social contribuie la dezvoltarea unor abilități tehnice (utilizarea mașinii de spălat, a aragazului, a cuptorului cu microunde, a aspiratorului) sau a unor deprinderi bazate pe cunoaștere (sortarea rufelor, pregătirea bucatelor) etc.





# 3

## ETAPELE ACTIVITĂȚII ASISTENTULUI/ LUCRĂTORULUI SOCIAL CU BENEFICIARII DIN LOCUINȚELE PROTEJATE

### 3.1. Planificarea lucrului asistentului/lucrătorului social

Asistentul/lucrătorul social își întocmește *Planul de activitate* în așa mod, ca să cuprindă acțiunile de reper ce se regăsesc în Planul individual de asistență a beneficiarilor. Planificarea activităților va acoperi toate domeniile de dezvoltare a beneficiarului.

Un obiectiv fundamental ce trebuie reflectat în planul de activități al asistentului/lucrătorului social este dezvoltarea profesională a personalului serviciului (instruire continuă, supervizare, participare activă în diverse instruirii tematice). O altă activitate ce se include în planul de lucru al asistentului/lucrătorului social este interacțiunea cu comunitatea (implicarea în dezvoltarea comunității și conlucrarea cu autoritățile publice locale). Activitățile sunt planificate lunar, trimestrial, în funcție de perioada de timp a anului.

Un aspect important în activitatea asistentului/lucrătorului social este comunicarea continuă și evidența acțiunilor și evenimentelor realizate pe perioada turei sale de lucru. Documentul de bază, care reflectă această evidență, este registrul de transmitere a turei/schimbului, ce servește drept legătură dintre personalul angajat<sup>2</sup>.

Asistentul/lucrătorul social își organizează activitatea conform următoarelor etape:

- a) Elaborarea Planului Individual de Asistență (PIA);
- b) Implementarea Planului Individual de Asistență;
- c) Monitorizarea Planului Individual de Asistență;

<sup>2</sup> Vezi Anexa 2 – Registrul de transmitere a schimbului (turei)

d) Evaluarea și ajustarea Planului Individual de Asistență (PIA).

### a) Elaborarea Planului Individual de Asistență (PIA)

**PIA** reflectă rezultatul obținut în urma evaluării și informației colectate în cadrul documentării beneficiarului, al discuțiilor centrate pe persoană, practicate cu grupul de suport, cu implicarea prietenilor și persoanelor care îl cunosc, a angajaților cu care interacționează, în scopul identificării nevoilor neacoperite ale persoanei cu dizabilități și a pregătirii ei pentru traiul în comunitate și pentru viața independentă.

**Scopul PIA** este de a identifica acțiunile ce urmează a fi realizate de către angajații serviciului LP împreună cu beneficiarul, așa încât persoana pentru care se elaborează PIA să primească asistența necesară și să obțină rezultatele dorite în procesul de incluziune socială și în viața independentă.

**PIA** cuprinde obiective, acțiuni, persoane responsabile de implementarea acțiunilor și termenii de realizare.

**Obiectivele** reprezintă niște pași strategici, axați pe rezultatele așteptate în timp în urma implementării acțiunilor concrete, cu participarea și implicarea nemijlocită a persoanei din asistență. Un obiectiv clar definit și bine elaborat determină un set clar de acțiuni.

#### **Acțiuni ce se pot regăsi în PIA:**

- *Acțiuni de suport pentru organizarea traiului în Locuința protejată:* sfaturi privind pregătirea bucatelor, luarea mesei, îngrijirea hainelor, utilizarea tehnicii casnice, baia și igiena personală, întreținerea gospodăriei și menținerea curățeniei etc.;
- *Acțiuni de suport pentru incluziunea în comunitate:* cunoașterea edificiilor din comunitate, a normelor nescrise de deplasare prin comunitate, de comportament social (cum se accesează locurile publice, cum se fac cumpărăturile, cum se interacționează cu membrii comunității, cum și în ce condiții se folosesc serviciile comunitare publice, cum se participă în activitățile organizate la nivel de comunitate etc.);
- *Acțiuni sociale:* socializarea în cadrul și în afara gospodăriei, stabilirea și menținerea relațiilor de prietenie, a relațiilor cu vecinii, participarea la activități de odihnă și agrement etc.;
- *Acțiuni din domeniul ocrotirii sănătății:* învățarea modului de accesare a serviciilor de urgență, administrarea medicamentelor, obținerea serviciilor medicale, menținerea bunăstării emoționale, evitarea pericolului pentru sănătate și securitate, învățarea metodelor de prevenire și control al infec-

țiilor celor mai răspândite (gripă, infecții virale acute, ca SARS 2, în special COVID-19 etc.) sau instrucțiuni de prim-ajutor în stări de urgență – dureri acute de abdomen, migrene etc.;

- *Acțiuni de suport și asistență la angajarea în câmpul muncii sau în activități ocazionale de muncă:* dezvoltarea competențelor de muncă calificată, de muncă sezonieră, deprinderea unor abilități profesionale ca cele de frizer, ajutor de bucătar, precum și ale unor activități necalificate ca cele de salarhor, hamal etc. Învățarea executării calitative a lucrului.

Asistentului/lucrătorului social îi revine sarcina de a prioritiza activitățile planificate pe termen mediu și pe termen lung.

### **b) Implementarea Planului Individual de Asistență**

Toată asistența în Locuința protejată trebuie să fie centrată pe persoană.

*Implementarea Planului Individual de Asistență* reprezintă un proces continuu, participativ, cu implicarea persoanelor importante din viața beneficiarului, precum și a altor prestatori de servicii.

La elaborarea PIA se va ține cont de evitarea riscurilor, de recomandările specialiștilor care monitorizează implementarea Planului și calitatea serviciului Locuința protejată, de capacitățile individuale ale persoanei, în scopul ameliorării fiecărui domeniu de bunăstare.

Asistentul/lucrătorul social este responsabil de realizarea și implementarea PIA, dar, totodată, cooperează și cu alți specialiști relevanți, lucrează cu beneficiarul, cu familia, comunitatea și cu orice prestator de servicii, pentru a se asigura că persoana cu dizabilități primește suportul și serviciile necesare. În cadrul serviciului social *Locuința protejată*, asistentul/lucrătorul social oferă direct suport psihosocial, sfaturi sau recomandări (la necesitate).

### **c) Monitorizarea Planului Individual de Asistență**

Monitorizarea PIA este o componentă importantă, folosită pentru a se asigura că toți asistenții/lucrătorii sociali și persoanele plasate în *Locuința protejată* contribuie la implementarea acțiunilor din PIA și că aceste acțiuni continuă să fie relevante și satisfac nevoile individuale ale beneficiarului de a obține abilități de trai independent în comunitate.

Monitorizarea implică verificarea faptului că beneficiarii primesc servicii adecvate și că suportul oferit răspunde necesităților identificate. Se analizează dacă situația lor evoluează pozitiv, în conformitate cu PIA, este una stabilă sau, dimpotrivă, nu se înregistrează progrese. Monitorizarea se efectuează zilnic,

săptămânal, lunar. Ca urmare a monitorizării, acțiunile prevăzute în PIA se modifică în funcție de rezultatul acțiunilor precedente planificate.

Drept exemple de acțiuni de monitorizare a implementării planului pot fi: verificarea dacă beneficiarul a primit asistența medicală necesară, dacă s-a angajat la serviciu și dacă el frecventează cu regularitate serviciul la care s-a angajat.

#### **d) Evaluarea și ajustarea Planului Individual de Asistență**

Evaluarea și ajustarea PIA prevede reevaluarea necesităților beneficiarului, cu implicarea echipei multidisciplinare și a personalului angajat în serviciu. Noul plan individualizat de asistență a beneficiarului include concluziile sau recomandările rezultate în urma revizuirii acestuia, care se notează în scris de către membrii echipei multidisciplinare și se prezintă beneficiarului într-o formă accesibilă. Revizuirea planului individualizat de asistență se realizează, în funcție de necesitate, în următorii termeni:

- după prima lună de plasament;
- la trei luni de la plasament;
- dar nu mai rar decât o dată în șase luni.

A se vedea:

*Anexa 3 – Planul de activitate al asistentului/lucrătorului social*

*Anexa 4 – Model PIA*

# 4

## STABILIREA RELAȚIILOR

### 4.1. Construirea relațiilor sociale: asistent/lucrător social – beneficiar, asistent/lucrător – asistent/lucrător, beneficiar – beneficiar

#### a) Autocunoașterea

Un rol important în formarea relațiilor îl are autocunoașterea, dezvoltarea personalității și socializarea. Atunci când ne referim la persoanele cu dizabilități, vom ține cont de anumite elemente, care intră în structura personalității lor – **imaginea** și **stima de sine**, ce capătă o importanță deosebită și influențează în mare măsură relațiile cu cei din jur și, nu în ultimul rând – **acceptarea de sine**.

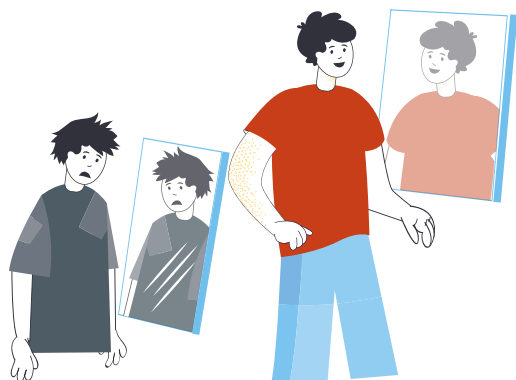
**Imaginea de sine** este o reprezentare mentală a propriei persoane din perspectivele: „cine sunt eu” și „ce pot face eu”, ceea ce influențează atât percepția lumii înconjurătoare, cât și a propriilor comportamente.

Un rol esențial în formarea imaginii de sine a beneficiarului îi revine asistentului/lucrătorului social, care îl ajută să se autocunoască. Este important să i se explice că imaginea de sine se modifică în timp, în funcție de schimbarea condițiilor și a modului de viață, dar și în funcție de formarea unor noi abilități (de socializare, de muncă) și de angajarea în câmpul muncii, de adoptarea unor noi atitudini (de responsabilizare și de asumare a anumitor roluri – de coleg, prieten, angajat etc.).

**Imaginea de sine** este în strânsă legătură cu **stima de sine**, care reiese din modul cum ne evaluăm, cât de buni ne considerăm – comparativ cu propriile așteptări sau cu alții. Stima de sine pozitivă este sentimentul de autoapreciere și încredere în forțele proprii. Persoanele cu o stimă de sine redusă se simt nevaloroase și au trăiri emoționale negative, cauzate, de cele mai multe ori, de experiențe negative.

Dacă analizăm imaginea de sine a persoanelor cu dizabilități intelectuale, vom constata că pentru mulți dintre ei această componentă este influențată de un set complex de probleme de adaptare și integrare în mediul social, de sentimente de inferioritate și de evitare, de tulburări de comportament, dar și de atitudini de stigmatizare din partea societății.

Astfel, este foarte important ca persoanele cu dizabilități să fie încurajate și susținute în acțiunile lor, demonstrându-li-se în permanență o atitudine constantă de valorizare (*ești bun, o să te descurci, tu tot poți, tu te strădui etc.*), pentru a li se consolida convingerea că ele pot fi la fel de bune ca alții. Asemenea atitudini construiesc o stimă și o imagine de sine favorabilă, cu efecte majore asupra procesului de adaptare și integrare socială.



### **Model de activitate utilizat de către asistent/lucrător social în procesul de autocunoaștere a beneficiarului.**

#### **a) Cine sunt eu?**

Răspunsurile vor oferi informații despre beneficiar: date demografice (nume, prenume, naționalitate, gen, vârstă).

#### **b) Ce știu eu despre mine?**

Aici se vor regăsi răspunsuri privind unele informații suplimentare despre beneficiar: membrii familiei, localitatea în care trăiește, semenii cu care conviețuiește și alte persoane din anturajul lui.

#### **c) Ce pot face eu cel mai bine?**

Răspunsurile formulate de beneficiari ne ajută să identificăm cunoștințele, capacitățile, abilitățile și deprinderile lor.

#### **d) Ce-mi place să fac?**

Răspunsurile conduc la conștientizarea intereselor, dorințelor, preferințelor, aspirațiilor, idealurilor personale.

#### **e) Ce este important pentru mine?**

Răspunsurile se vor referi la sistemul de valori – familie, serviciu, cerc de prieteni.

#### **f) Care sunt 3 calități ce mă caracterizează pe mine?**

Această întrebare se referă la identificarea trăsăturilor de personalitate: prietenos, vesel, curajos etc.

## **b) Relația beneficiar – beneficiar**

Relațiile interpersonale sunt niște legături emoționale, care se construiesc prin ajutor reciproc, prin acceptare, compasiune, comunicare prietenoasă, încredere și loialitate. Aceste însușiri sunt prezente, mai mult sau mai puțin, și în cazul persoanelor cu dizabilități. Sarcina asistentului/lucrătorului social este de a-l încuraja pe beneficiar și de a-l ajuta să-și dezvolte aceste valori.

Pentru ca relațiile interpersonale între beneficiarii serviciului să se dezvolte pozitiv, este nevoie de un mediu familial, de încredere și siguranță emoțională. Ambele persoane implicate (*beneficiar – beneficiar*) trebuie să fie deschise reciproc și dispuse să-și exprime opinia. Este foarte important ca relațiile dintre ele să fie de egalitate, să nu se accepte situații ierarhice (*relația șef – subaltern*). Relația beneficiar – beneficiar reprezintă temelia formării și construirii altor relații: beneficiar – vecin, beneficiar – administrație locală, beneficiar – agent economic, beneficiar – personal angajat etc.

### **Model de activitate utilizat în dezvoltarea relațiilor interpersonale, în formarea deprinderilor de ajutor reciproc**

Ion nu a pregătit niciodată cartofi prăjiți, dar își dorește să încerce. El știe doar să curețe cartofii; Mihai, colegul lui de serviciu, știe să gătească acest fel de mâncare.

#### **a) Cum organizăm ca Mihai să-l ajute pe Ion în procesul de însușire a acestei deprinderi?**

Se va ține cont de capacitățile și de experiența lui Mihai în pregătirea cartofilor prăjiți și va fi încurajat să-l ajute pe Ion.

#### **b) Cum îl ghidăm pe Mihai să transmită cunoștințele culinare?**

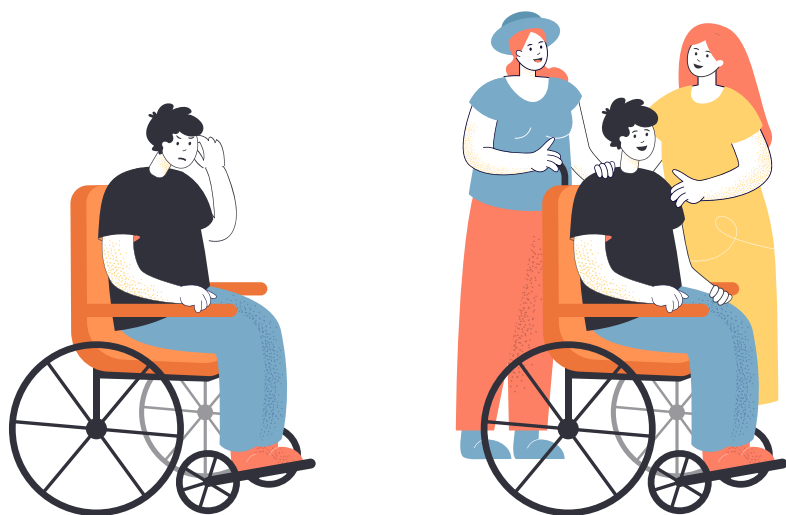
Se intervine în momentul când Mihai are nevoie de ajutor, pentru a-l ghida corect pe Ion.

#### **c) Cum îl încurajăm pe Ion să țină cont de sugestiile lui Mihai?**

Să-l motivăm pe Ion să repete etapele de pregătire a cartofilor și să îndeplinească sarcinile propriu-zise.

#### **d) Cum contribuim la dezvoltarea relațiilor de ajutor reciproc și încredere între Mihai și Ion?**

Odată cu însușirea procesului de pregătire a bucatelor respective, se va încuraja dezvoltarea unei relații de încredere între ei prin aprecierea lui Mihai că a reușit să-și împărtășească experiența cu Ion, iar pe Ion îl vom lăuda pentru realizarea sarcinii propuse.



### c) Relația dintre beneficiar și asistentul/lucrătorul social

Pentru ca relația dintre beneficiar și asistentul/lucrătorul social să fie una funcțională, bazată pe colaborare, prietenie și încredere reciprocă, este necesar ca ea să se dezvolte ca una de la egal la egal, și nu bazată pe autoritatea unuia sau pe o ierarhie. La începutul relației, asistentul/lucrătorul social este perceput ca o persoană autoritară, pentru că el dă sarcini și instrucțiuni. Însă o relație armonioasă se dezvoltă în timp datorită eforturilor ambelor părți. Asistentul/lucrătorul social este cel care inițiază, stimulează și încurajează beneficiarii în activitățile care aduc schimbări și rezultate benefice. Iar beneficiarul, la rândul său, ține cont de sugestiile și sfaturile asistentului/lucrătorului social. În cazul în care între ei există unele neînțelegeri și discordanțe, asistentul/lucrătorul social își asumă rolul de mediator în soluționarea situației.

**Exemplu:** Maxim s-a trezit în urma celorlalți colegi, deoarece nu trebuia să meargă la lucru. Ceilalți colegi au luat dejunul și și-au căutat de treburile lor. Eugenia, asistentul/lucrătorul social, intrând în tură, i-a propus lui Maxim să facă ordine în odaia lui. El însă s-a revoltat că încă nu a luat micul dejun și deja a primit sarcini. Eugenia, fiind nou angajată în calitate de asistent/lucrător social, era la etapa de cunoaștere a beneficiarilor. Maxim a perceput invitația Eugeniei de a face ordine drept o indicație, însă intențiile Eugeniei erau de planificare și organizare a programului de rutină zilnică al lui Maxim (respectarea ordinii zilnice în cameră, sufragerie, baie etc.). Asistentul/lucrătorul social a conștientizat că sarcina dată de ea era privită de Maxim prin prisma unei relații de superioritate, așa că, pentru a exclude acest gen de relaționare ierarhică, ea i-a cerut părerea lui Maxim referitor la programul zilei de astăzi, lăsându-i liberă alegerea de a-l realiza. Construirea relațiilor cu Maxim a presupus un efort atât din partea Eugeniei, cât și a lui. Ea a conștientizat că orice sarcină dată beneficiarilor necesită și opinia lor, dar și explicații și argumente.



#### **d) Relația asistent/lucrător social – asistent/lucrător social**

Relația interpersonală asistent/lucrător social – asistent/lucrător social trebuie să fie, în mod obligatoriu, una de egalitate, ceea ce presupune planificare, organizare și monitorizare a activităților din cadrul Serviciului social *Locuință protejată*. Este necesar ca ambii angajați să transmită același mesaj beneficiarilor, precum și aceeași atitudine în raport cu persoanele din serviciu. Ambii asistenți/lucrători sociali au aceleași atribuții. Nu este cazul să existe vreo ierarhie sau unul din ei să se ocupe doar de anumite activități, iar celălalt – de altele. Asemenea situații pot duce la conflict, or asta se reflectă negativ asupra beneficiarilor și a climatului psihologic din cadrul serviciului.

**Exemplu:** *Ecaterina are o experiență de 3 ani în cadrul serviciului social „Locuință protejată”, comparativ cu o colegă a sa, Eugenia, care este angajată de o lună și, uneori, mai întâmpină unele dificultăți în activitatea sa. Pentru a-și însuși mai bine atribuțiile de serviciu, Eugenia a studiat dosarele beneficiarilor, managementul organizațional al serviciului, între timp a reușit să construiască relații de încredere cu beneficiarii. Străduința ei a făcut-o să se simtă încrezătoare că poate deveni un bun specialist. Cu toate rezultatele obținute în munca sa, ea s-a confruntat cu unele situații cărora nu a reușit să le facă față. Pentru a le soluționa, a apelat la colega sa, Ecaterina, care, având o experiență de muncă mai mare, i-a oferit suport și, în comun, au soluționat situațiile create. Sfaturile și recomandările Ecaterina le oferea tête-à-tête, evitând prezența locatarilor serviciului. În munca lor, asistenții/lucrătorii sociali respectă principiul confidențialității și al reciprocității. Aceasta ajută la dezvoltarea unei relații de încredere, de la egal la egal, ceea ce favorizează crearea unui climat adecvat de muncă.*

## 4.2. Etapele de construire a relațiilor interpersonale (în baza unui studiu de caz)

- a) Autocunoașterea și cunoașterea celor din jur;
- b) Comunicarea și acceptarea;
- c) Dezvoltarea și menținerea unei atitudini de încredere.

### Studiu de caz

*Ana este una din beneficiarele serviciului social „Locuință protejată”. Este deja la o vârstă adultă, când poate să-și construiască o relație. Ea făcuse cunoștință cu un bărbat din localitate și deseori mergea la el acasă. În cadrul serviciului social LP, totul era ca acasă – un mediu bazat pe încredere și trai decent – însă plecările în localitate erau condiționate de permisiunea personalului, cu toate acestea Ana își permitea uneori să plece fără învoirea asistentului/lucrătorului social. Dacă asistentul/lucrătorul social îi cerea so-coteală pentru plecările neanunțate, Ana se opunea de fiecare dată.*

*Sofia, fiind nou-angajată în calitate de asistent social, nu avea experiență de lucru cu persoanele cu dizabilități și, practic, încă nu reușise să-i cunoască pe toți beneficiarii și să-și construiască cu ei o relație de încredere. Aceste circumstanțe făceau ca Sofia să întâmpine dificultăți în gestionarea cazului. De cele mai multe ori, refuzul asistentului social de a-i permite Anei să meargă la prietenul ei, declanșa conflicte între ele, ceea ce genera tensiune și neîncredere între beneficiar și asistent social.*

### Soluția cazului:

*Angajata se simțea frustrată și, pentru a ameliora situația creată între ea și Ana, a început să se informeze mai mult, să-și analizeze comportamentul și acțiunile sale în calitate de asistent social. A înțeles că toate încep de la neîncredere, precum și de la faptul că Ana avea necesitatea de a fi acceptată și înțeleasă. Din acest considerent, ea mergea în sat la prietenul ei, care nu îi oferea tocmai ceea ce își dorea ea. De fapt, acestea erau nevoile beneficiarei, pe care ea încă nu le cunoștea. Treptat însă, asistentul social a conștientizat că trebuie să câștige încrederea Anei și a început să-i vorbească despre cum trebuie să arate o relație sănătoasă între doi parteneri. Aceste discuții au adus schimbări pozitive în comportamentul beneficiarei, așa încât ea, pas cu pas, a înțeles care este diferența între a fi folosită și a fi iubită și acceptată.*

**Notă:** Studiul de caz descrie evoluția unei relații interpersonale între Ana, ca beneficiar, și asistentul social. La început, între ele nu era o relație constructivă, mereu apăreau neînțelegeri ce declanșau conflicte.

**Pentru a soluționa această situație, asistentul social trebuie să urmeze pașii următori:**

**1. Identificarea nevoilor beneficiarului:** Asistentul/lucrătorul social trebuie să identifice și să cunoască nevoile beneficiarilor (de comunicare, de afecțiune, de apreciere, acceptare etc.). Prin respectarea și valorificarea nevoilor beneficiarilor, asistentul/lucrătorul social contribuie la formarea imaginii de sine a beneficiarului, precum și la consolidarea acesteia.

**2. Dezvoltarea unei relații de încredere:** O relație de încredere presupune căldură, empatie, stimă și acceptare și vine ca inițiativă din partea asistentului/lucrătorului social. Aceste atitudini îl vor predispune pe beneficiar spre comunicare, iar specialistul va facilita dezvoltarea unor abilități și comportamente în ceea ce privește igiena, vestimentația și educația în relația cu partenerii de sex opus (să aibă părul pieptănat, haina curată și îngrijită, să se respecte și să fie respectată de partener, să folosească metode contraceptive și protective etc.).

**3. Cunoașterea domeniilor de bunăstare a beneficiarului:** Asistentul/lucrătorul social, în relația cu beneficiarul, trebuie să țină cont de următoarele domenii de bunăstare, care îi va asigura un mediu favorabil pentru dezvoltare și formare ca personalitate: siguranță, sănătate, afecțiune, respect, responsabilitate, realizări, incluziune. Va informa beneficiarul și îl va ajuta să recunoască și să evite anumite riscuri și comportamente abuzive.

**4. Informarea beneficiarului despre cum ar trebui să fie o relație sănătoasă:** Asistentul/lucrătorul social va informa beneficiarul despre ce înseamnă o relație sănătoasă, care presupune încredere, respect reciproc, excluderea comportamentelor abuzive (exploatare sexuală și prin muncă, consumul unor băuturi alcoolice sau al altor substanțe toxice etc.). Astfel, beneficiarul, fiind informat, va putea face diferența dintre un comportament sănătos și unul abuziv. Odată cunoscând și fiind informat, el va accepta o relație care îi oferă respect, sprijin, prietenie, reciprocitate.

Acești pași îi vor ajuta asistentului social să identifice soluția potrivită în soluționarea cazului.

### 5.1. Intervenția în soluționarea conflictelor și a situațiilor dificile. Comunicarea asertivă

Serviciul social *Locuință protejată* este un serviciu asemănător căminului familial, unde beneficiarii trăiesc, sunt implicați în activități gospodărești, precum și în activități de recreere. Ei învață în fiecare zi să fie responsabili, să-și îndeplinească obligațiunile de locatar al acestui serviciu. Unii din ei sunt încadrați în câmpul muncii. Totodată, pentru a consolida spiritul de echipă, ei sunt antrenați uneori în ocupații prin care învață să soluționeze anumite conflicte, să comunice asertiv cu colegii de casă, cu vecinii, prietenii, asistenții/lucrătorii sociali, învață bunele maniere și toate acestea îi ajută să-și dezvolte comportamente de relaționare pozitivă.

Conflictul este un fenomen prezent în viața tuturor oamenilor, fără a fi exclus și în cazul adulților cu dizabilități intelectuale și psihosociale din cadrul serviciului social *Locuință protejată*. Deseori, apar certuri ne semnificative sau disensiuni și neînțelegeri, care pot declanșa un conflict. Cauzele pot fi multiple, legate de divergența de opinii, de interese, de valori, de apartenența unor obiecte, precum și de anumite stări de insecuritate.

Un rol primordial în aceste situații îi revine asistentului/lucrătorului social, care urmează să intervină înainte de a se declanșa conflictul. Specialistul trebuie să asculte părțile implicate, să dea dovadă de obiectivitate și imparțialitate, să conștientizeze neînțelegerile apărute, să recunoască emoțiile beneficiarilor. Prin tonalitatea vocii, prin calmitate, echilibru emoțional și comunicare asertivă, el trebuie să contribuie la reducerea tensiunii și la aplanarea conflictului.

În acest scop, asistentul/lucrătorul social poate utiliza următoarele tehnici și metode de soluționare a conflictelor:

- să știe să-și păstreze calmul și echilibrul emoțional în orice situație;

- să-i învețe pe beneficiari a verbaliza ceea ce îi deranjează;
- să-i încurajeze să-și exprime emoțiile într-un mod constructiv;
- să-i învețe să facă compromisuri;
- să convingă interlocutorul prin argumente, fără să-l constrângă;
- să renunțe la amenințări și la uzul de forță;
- să învețe să fie optimist, chiar și în situațiile în care nu vede soluții;
- să știe să gestioneze o situație conflictuală;
- să nu răspundă la insulte cu aceleași cuvinte;
- să-și expună defensiv punctul de vedere.



## 5.2. Etapele de soluționare a conflictului, utilizând comunicarea asertivă (în baza unui studiu de caz)

### Studiu de caz

*Nina, locatara serviciului social Locuință protejată, s-a întors acasă spre dimineață. Pentru că își uitase cheia la prietenul din sat, a fost nevoită s-o telefoneze pe Corina, asistentul social. Fiind la o oră matinală, Corina era încă acasă și nu a auzit apelul. Pentru că nu găsea o soluție de moment, Nina a început să se agite și să strige la colegii săi să-i deschidă ușa. Corina, venind la serviciu, a inițiat o discuție cu Nina privitor la faptul că a venit târziu acasă, însă Nina era supărată pentru că se certase cu colegii de casă, care o învinovățeau că i-a deranjat la o oră așa de matinală. Supărarea Ninei a provocat un conflict cu Corina, când aceasta a încercat să-i argumenteze comportamentul colegilor și s-o facă să înțeleagă unde a greșit.*

### Soluția cazului:

*Analizând situația creată, Corina a luat inițiativa asupra sa. La cină a invitat-o pe Nina la un dialog, în care i-a oferit posibilitatea să se expună asupra situației create. La rândul său, Corina a fost receptivă și empatică, spunându-i că, de fapt, își face griji de soarta ei și de faptul că era o oră matinală, când a venit acasă. Atitudinea prietenoasă și deschisă a Corinei i-a oferit o doză de încredere Ninei, ceea ce a determinat-o să conștientizeze mai multe abateri: a încălcat regulamentul casei, a declanșat conflicte cu colegii și, inițial, nu și-a recunoscut vina. După ce situația s-a calmat, Corina a ajutat-o pe Nina să identifice niște pași în soluționarea conflictului, oferindu-i și unele sugestii privind ameliorarea relațiilor cu colegii. De comun acord, au stabilit niște reguli și limite, care s-o ajute pe Nina să-și asume responsabilitatea pentru faptele comise și s-o disciplineze într-un mod pozitiv.*

**Notă:** Conflictul este unul dintre cele mai răspândite fenomene în viață, în procesul de comunicare a oamenilor. De-a lungul întregii istorii, oamenii n-au putut evita conflictele, care începeau cu certuri ne semnificative și se terminau cu războaie. O mulțime de conflicte apar din cauza că vrem ceva de la cei din jur, venim cu anumite așteptări de la ei, iar aceștia pare că nu se prea grăbesc să ne facă pe plac sau să corespundă așteptărilor noastre.

### Pașii necesari în ghidarea beneficiarilor spre soluționarea conflictului:

**1) Analiza sursei conflictului:** Pentru început, asistentul social va analiza sursa conflictului, care poate fi, de exemplu, unele necesități neacoperite, interese diferite sau dorința de afirmare. În soluționarea acestor conflicte, un rol determinant îl are asistentul/lucrătorul social. El trebuie să fie un pacificator, care utilizează constructiv tehnicile de soluționare a conflictului.

**2) Evaluarea scenariilor posibile și a oportunităților de rezolvare a conflictului:** În procesul de analiză și evaluare a situației de conflict, asistentul/lucrătorul social își consolidează competențele privind problema în cauză și oferă suport și empatie beneficiarului aflat în dificultate. Asistentul/lucrătorul social are un rol proactiv în gestionarea conflictului, este specialistul care deține resurse: umane, morale, psihologice, dar și capacități de ascultare și comunicare, el cunoaște nevoile beneficiarului, și nu doar pe cele primare, acceptă beneficiarul ca personalitate integră, cu propriile trăiri, emoții, drepturi, vise, dorințe, planuri de viitor.

**3) Adoptarea comportamentelor și strategiilor de gestionare a conflictelor:** Interacțiunea între asistentul/lucrătorul social și beneficiar are loc printr-un schimb de idei, gânduri, sentimente, care, prin intermediul comunicării, pot stimula răspunsuri pentru ambii. Ascultarea activă, oferirea unui spațiu beneficiarului pentru exprimare, pentru formularea opiniilor ar îmbunătăți relațiile dintre asistentul social și beneficiar, dintre beneficiar și beneficiar. Utilizarea tehnicilor de negociere, mediere, cooperare contribuie la soluționarea conflictelor și la generarea unor posibile soluții.

# 6

## REGULILE CASEI/LOCUINȚEI PROTEJATE

### 6.1. Construirea regulilor Casei protejate și importanța lor

Regulile sau normele sociale sunt stabilite de oameni pentru oameni, pentru o mai bună conviețuire în comun – într-o locuință, într-o comunitate, într-o societate. În baza regulilor stabilite de comun acord, persoanele își ajustează comportamentele, responsabilitățile și activitățile specifice.

Regulile în serviciul social au menirea de a orienta comportamentul beneficiarilor, de a-i face să distingă binele de rău, ajutându-i, totodată, să înțeleagă diferite aspecte esențiale, ce țin de bunurile materiale (*casă, lucruri personale etc.*), de propria siguranță (*eu decid ce este mai bun pentru mine*), de dreptul la opinie (*nimeni nu are dreptul să-mi impună părerea sa*).

Regulile din serviciul **Locuință protejată** nu trebuie să fie impuse într-un mod ostil, ele urmează să fie stabilite de comun acord și cu înțelegere reciprocă. Respectarea lor este foarte importantă, atâta timp cât beneficiarii acestui serviciu învață să conviețuiască cu alte persoane în același spațiu locativ.

Regulile casei se stabilesc de la bun început, din momentul admiterii în serviciu. Periodic, ele sunt completate, ajustate, după o perioadă de conviețuire și trai în *Locuința protejată*.

Stabilirea „Regulilor casei” vine să-i învețe pe beneficiari să dezvolte o relație deschisă, de încredere și stimă reciprocă, construită prin dialog, atitudine, o relație de la egal la egal. În același timp, în comunicarea dintre beneficiari trebuie să existe loc și de critici corecte și constructive.

„Regulile casei” sunt un element important în schimbarea comportamentului beneficiarilor serviciului social *Locuință protejată*. Ele au scopul să le dezvolte responsabilitatea pentru starea lucrurilor din casă în momentul când asistentul/lucrătorul social lipsește etc. Beneficiarii trebuie să fie învățați să ia decizii în comun și să nu accepte luarea deciziilor univoce, luate de un singur beneficiar în mod autoritar și abuziv.



Nerespectarea regulilor poate duce la aplicarea unor sancțiuni, care, la fel, se stabilesc cu acordul comun al asistenților/lucrătorilor sociali și al beneficiarilor. În cazul încălcărilor repetate sau al celor care pun în pericol viața beneficiarului, se aplică sancțiuni administrative, emise de către superiorii serviciului.

## 6.2. Etapele de stabilire și menținere a regulilor casei (în baza unui studiu de caz)

### Studiu de caz

*În timpul unui atelier de lucru, un grup de beneficiari s-a plâns asistentului social că Vasile este autoritar și doar el este cel care privește TV, alegând posturile care îi plac doar lui. Vasile obișnuia să nu țină cont de părerile altora, fapt care îi deranja pe ceilalți colegi din casă. El nu conștientiza că încalcă drepturile celorlalți locatari de a avea și ei acces la TV și la emisiunile lor preferate. Incidentul respectiv s-a mai repetat, de multe ori ajungându-se la neînțelegeri și conflicte.*

### Soluția cazului:

*Această situație a motivat necesitatea de a stabili regulile casei, care sunt echitabile pentru toți. La elaborarea „Regulilor casei”, s-a ținut cont de opiniile tuturor beneficiarilor. Totodată, în comun cu ei au fost stabilite modalități de sancționare, în cazurile de nerespectare a acestor reguli.*

**Notă:** Regulile identificate de asistentul/lucrătorul social împreună cu beneficiarii îi ajută pe locatari la o mai bună integrare în serviciul social „Locuință protejată”, pentru a avea o viață armonioasă alături de alți colegi, pentru a prospera chiar, dacă sunt respectate în mod corect și constant.

### Pașii necesari în ghidarea beneficiarilor pentru a respecta regulile:

**1. Stabilirea regulilor trebuie să ofere siguranță și disciplinare pozitivă:** Asistentul/lucrătorul social trebuie să-l încurajeze pe beneficiar să-și valorifice viața și să conștientizeze pericolele. De asemenea, regulile îi ajută pe beneficiari să fie mai grijulii, mai disciplinați și să învețe limitele sociale, să pună accent pe lucrurile pe care le prețuim (respectul față de sine, față de asistenți/lucrători sociali, precum și față de colegii de locuință).

**2. Aprecierea beneficiarului în cazul respectării regulilor:** Asistentul/lucrătorul social încurajează și motivează permanent beneficiarii să respecte regulile, ceea ce conduce la schimbări pozitive în comportamentul lor: creșterea încrederii în forțele proprii, schimbarea imaginii de sine, precum și dezvoltarea unui model pozitiv pentru ceilalți colegi.

**3. Stabilirea consecințelor relevante pentru nerespectarea regulilor:** Asistentul/lucrătorul social îi informează pe beneficiari despre consecințele nerespectării regulilor și, în comun cu ei, va determina care sunt acțiunile ce vor urma în cazul încălcării regulilor stabilite (de exemplu, dacă nu au respectat o anumită regulă, ei trebuie să suporte unele consecințe – fie vor face curat prin casă sau vor realiza niște activități în gospodărie).

# 7 TRADIȚIILE CASEI/LOCUINȚEI PROTEJATE

## 7.1. Cultivarea și promovarea tradițiilor Casei/Locuinței protejate

Pe lângă activitățile și rutina zilnică, în cadrul **Locuinței protejate**, asistentul/lucrătorul social trebuie să se preocupe și de dezvoltarea unor obiceiuri și tradiții specifice neamului nostru. Totodată, promovând și respectând tradițiile și obiceiurile, contribuim la dezvoltarea spiritului civic și moral al beneficiarilor serviciului **Locuință protejată**.

Esențial este ca asistentul/lucrătorul social să explice diversitatea și importanța tradițiilor specifice întregului popor și transmise din generații în generații, să le vorbească locatarilor **Casei protejate** despre sărbătorile religioase de o valoare spirituală înaltă: sărbătorile de iarnă, Crăciunul, Paștele, Hramul Satului, precum și despre altele – specifice doar familiei sau comunității din care fac parte: zilele de naștere, nunțile, cumătriile etc. Unele pot fi promovate în serviciul social: luarea cinei împreună, analiza evenimentelor petrecute pe parcursul zilei, planificarea zilei următoare, dar și alte tradiții, la dorința beneficiarilor.

Asistentul/lucrătorul social trebuie să le descrie și să-i învețe pe beneficiarii serviciului social **Locuință protejată** cum sunt organizate aceste sărbători, ce acțiuni se întreprind, ce bucate se consumă, ce cheltuieli se fac. De asemenea, orice sărbătoare presupune o prezență specială a gazdei și a invitaților: vestimentație, atitudine corespunzătoare, atmosferă și pregătire specifică sărbătorii.

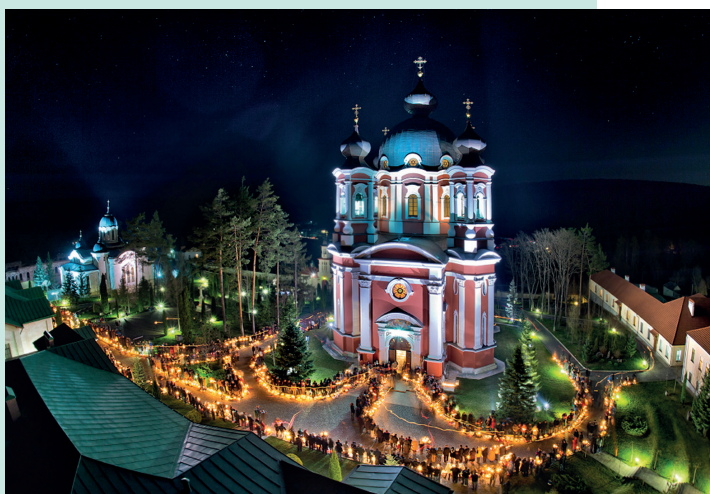


## 7.2. Dezvoltarea interesului față de cultivarea tradițiilor în serviciul Locuință protejată (studiu de caz)

### Studiu de caz

Poporul moldovenesc este bogat în tradiții și obiceiuri strămoșești. Unul din cele mai importante este obiceiul de a întâlni oaspeții cu bucate alese, ceea ce simbolizează respectul și căldura cu care îi primim în casele noastre. Pentru beneficiarii din Locuința protejată, tradițiile și obiceiurile sunt un moment important și sensibil. Printre tradițiile cele mai respectate sunt Crăciunul sau Nașterea Domnului, și Paștele sau Învierea Domnului. Asistentul/lucrătorul social le vorbește din timp despre semnificația acestor sărbători, precum și de faptul că ele sunt specifice atât poporului nostru, cât și altor etnii. Totodată, el îi implică pe locatari în pregătiri pentru aceste sărbători: de Crăciun – colindatul (învățarea colindului, primirea colindătorilor, cu oferirea darurilor etc.); de Paști – pregătirea cozonacului, vopsirea ouălor și sfințirea bucatelor etc. Asistentul/lucrătorul social le oferă libertatea ca ei să-și aleagă activitățile pe care le preferă.

De Paști, Andrei a venit cu inițiativa de a merge la biserică la ritualul religios de sfințire a cozonacului. La inițiativa lui s-au alăturat și alți colegi, care au manifestat același interes. Maria și Ana au vopsit ouăle. Restul locatarilor s-au ocupat de pregătirea celorlalte bucate și treburi gospodărești. În ziua sărbătorii, după ritualul de sfințire, au stat cu toții la masă, au ciocnit ouă roșii, au discutat despre momentele fericite pe care le-a adus această sărbătoare. Majoritatea au rămas pătrunși de spiritul acestei sărbători: forfota pregătirii, mirosul de cozonac, vopsitul și ciocnitul ouălor, dar, mai ales, s-au arătat mulțumiți pentru că au fost implicați participativ în tot acest proces.



▲ În noaptea învierii la Mănăstirea Curchi, foto de Alexandru Chiriac.

**Notă:** Pentru toți oamenii din lume, tradițiile presupun o legătură cu cei apropiați, cu vecinii, prietenii, precum și cu colegii din casă. Prin urmare, o sărbătoare tradițională se desfășoară pentru ca cei implicați să se bucure de prezența persoanelor dragi, de o reuniune și de o comunicare de suflet, în care ei își consolidează relațiile.

## **Pașii necesari de urmat de către asistentul/lucrătorul social în promovarea și transmiterea tradițiilor:**

**1. Cunoașterea tradițiilor și a semnificației acestora:** După ce asistentul/lucrătorul social va informa beneficiarii despre anumite tradiții, despre importanța și rolul acestor tradiții și impactul lor asupra formării personalității, le va lăsa libertatea să aleagă activitatea preferată ce urmează s-o îndeplinească.

**2. Asistentul/lucrătorul social** va explica și discuta despre cultivarea tradițiilor lor prin implicarea beneficiarilor în diverse activități, de exemplu:

- pregătirea casei, igienizarea, împodobirea cu anumite accesorii specifice: pomul de Crăciun, ouă roșii de Paști;
- întocmirea unei liste cu invitați – persoane dragi, vecini, rude etc.;
- estimarea bugetului – în funcție de numărul de invitați;
- întocmirea listei cu treburi gospodărești: pregătirea bucatelor, aranjarea mesei, strânsul tacâmurilor;
- evaluarea și totalizarea evenimentului, cu participarea tuturor celor implicați: obișnuința de a face totalizări și concluzii după fiecare sărbătoare/petrecere și alte reuniuni, cu posibilitatea ca fiecare să se expună asupra faptului cum a derulat petrecerea, este o comunicare foarte importantă, permițând fiecărui membru să-și simtă semnificația.

# 8

## SUPOORT OFERIT PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ÎN PROCESUL DE ANGAJARE ÎN CÂMPUL MUNCII

### 8.1. Angajarea în câmpul muncii

În Republica Moldova, angajarea persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale în câmpul muncii este menționată ca prioritate în toate documentele strategice publice, fiind un drept al lor care se cere a fi respectat. Asigurarea acestui drept le oferă persoanelor cu dizabilități posibilitatea de a-și îmbunătăți calitatea vieții și a bunăstării, presupunând, totodată, valorificarea rolului lor social în societate.

#### **Cum se prezintă însă realizarea acestui drept în țara noastră?**

Dezvoltarea competențelor de muncă ale beneficiarilor serviciului social „Locuință protejată”, Codul Muncii, articolul 27 – Munca și încadrarea în muncă. Statele părți recunosc dreptul persoanelor cu dizabilități de a munci în condiții de egalitate cu ceilalți; aceasta include dreptul la oportunitatea de a-și câștiga existența prin exercitarea unei activități liber alese sau acceptate pe piața muncii, într-un mediu de lucru deschis, inclusiv și accesibil persoanelor cu dizabilități.

În conformitate cu prevederile Legii 105, art. 38, din 14.06.2018, Cu privire la promovarea ocupării forței de muncă și asigurarea de șomaj, angajatorii vor beneficia de subvenții în cazul creării sau adaptării locurilor de muncă pentru persoanele cu dizabilități. Totodată, angajatorilor care vor plasa în câmpul muncii șomeri, persoane cu dizabilități, în bază de contract individual de muncă, pe o perioadă nedeterminată, conform prevederilor art. 34 din Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, Agenția Națională de Ocupare a Forței de Muncă le va compensa 50% din costurile suportate de către angajator pentru crearea sau adaptarea respectivă a locului de muncă. Mărirea subvenției însă nu poate depăși cuantumul a 10 salarii medii lunare pe economie, pentru anul precedent, pentru fiecare loc de muncă creat sau adaptat.

Pentru facilitarea angajării în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, administrația serviciului social, dar și administrația publică locală, trebuie să informeze agenții economici despre dreptul persoanelor cu dizabilități la muncă și angajare, dreptul la o acomodare rezonabilă, precum și să asigure protecția împotriva discriminării la angajare, prin stabilirea mecanismelor locale de plângeri, prin conlucrarea cu Inspekția Muncii. De asemenea, este importantă identificarea și responsabilizarea agenților economici care încalcă legislația în vigoare privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități. În vederea realizării activităților de mai sus, este binevenită cooperarea administrației publice cu organizațiile persoanelor cu dizabilități și cu societatea civilă. Este necesar a se promova încadrarea în muncă a persoanelor cu dizabilități, utilizând diferite modalități:

- colaborarea cu serviciile de orientare și formare profesională;
- participarea la târgurile locurilor de muncă;
- informarea persoanelor cu dizabilități despre piața muncii;
- discuții individuale cu agenții economici din comunitate.

Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale posedă puține abilități de muncă și, atunci când sunt plasați în serviciul social *Locuință protejată*, au nevoie ca aceste abilități să le fie formate și dezvoltate. Un rol important în crearea acestor abilități îi revine asistentului/lucrătorului social, care îi va ajuta pe beneficiarii serviciului social să-și găsească un loc de muncă în comunitate.

Cu părere de rău, comunitățile rurale nu oferă multe posibilități de angajare în câmpul muncii, în afară de muncile agricole sezoniere, de aceea, de cele mai multe ori, persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale li se propun munci neoficiale. Totuși asistentul/lucrătorul social trebuie să monitorizeze munca sezonieră neoficială, să evalueze calitatea realizării acestei munci și, în caz de necesitate, să ofere suport în realizarea calitativă a muncii. În acest scop, el va purta discuții cu angajatorul vis-à-vis de condițiile de muncă și de remunerare. Pentru a asigura dreptul beneficiarului la muncă, la o remunerare echitabilă și pentru a exclude orice formă de exploatare prin muncă, asistentul/lucrătorul social va propune angajatorului un acord în scris al beneficiarului că acceptă munca neoficială, iar angajatorul se obligă să respecte condițiile acestui acord. Inițial, aceasta este o oportunitate ce oferă posibilitatea ca persoanele cu dizabilități să acumuleze experiență și să-și dezvolte niște abilități de muncă, însă aceasta rămâne o oportunitate temporară, deoarece nu le oferă siguranță. Totuși asistentul/ lucrătorul social trebuie să depună efort și să identifice locurile de muncă pe care pot să le acceseze beneficiarii serviciului social **Locuință protejată**, precum și să fie cointerestat ca ei să fie angajați oficial, căci aceasta

presupune un contract de muncă, care să asigure dreptul persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale la toate condițiile stipulate în contractul de muncă: program de lucru, volumul de activitate, remunerarea muncii, dreptul la concediu și la zile de odihnă, precum și obligațiile angajatorului.

*A se vedea: Anexa 5 – Registrul de evidență a ofertei/solicitării de munci ocazionale din partea locuitorilor și agenților economici ai localității*

### **Profilul profesional al beneficiarului**

Asistentul/lucrătorul social trebuie să elaboreze profilul profesional al beneficiarilor, care include abilitățile de muncă pe care le are beneficiarul, tipurile de munci preferate de el, oportunitățile de angajare existente în comunitate. Profilul profesional al beneficiarului se documentează pe o perioadă mai îndelungată, când asistentul/lucrătorul social a acumulat informații suficiente despre abilitățile formate și experiențele beneficiarului de a practica anumite tipuri de munci.

Asistentul/lucrătorul social, la elaborarea profilului profesional, va ține cont de unele informații definitorii incluse în fișă:

- date demografice;
- date privind tipul de dizabilitate;





- informații privind cursurile de calificare profesională (de bucătar, cofetar etc.);
- informații privind abilitățile formate (de frizer, ajutor de bucătar etc.);
- informații despre muncile ocazionale prestate anterior și experiența de muncă oficială;
- capacitatea de muncă, determinată în rezultatul reevaluării gradului de dizabilitate sau din observațiile asistentului social, exprimată în %;
- interese (de ex., ar fi interesat să lucreze ca frizer).

*A se vedea: Anexa 6 – Profilul vocațional/profesional al beneficiarului*

### **Lucrul cu potențialii angajatori**

În scopul facilitării angajării în câmpul muncii a persoanelor cu dizabilități, asistentul/lucrătorul social din serviciul **Locuință protejată** cooperează cu oficiul teritorial al angajării forței de muncă, cu angajatorii din comunitate sau din comunitățile vecine, cu asistentul social comunitar. Personalul **Locuinței protejate** poate obține de la autoritatea publică lista agenților economici din comunitate, ulterior, asistentul/lucrătorul social contactează pe fiecare agent economic și discută cu ei posibilitatea angajării în câmpul muncii a beneficiarului, precum și tipul de munci din comunitate, care pot fi executate de către beneficiarii respectivi. Totodată, el întreprinde vizite la fața locului, pentru a face cunoștință personal cu genul de activități care urmează să fie îndeplinite de către beneficiari. După ce au fost realizate vizitele, asistentul/lucrătorul social poate planifica, poate orienta pe fiecare beneficiar în dezvoltarea abilităților de muncă necesare în angajare.

## 8.2. Promovarea și valorificarea rolului social, prin angajarea în câmpul muncii (studiu de caz)

### Studiu de caz

Mihail, fiind un beneficiar activ, cunoștea viața de dincolo de pereții instituției rezidențiale, precum și pe cea din localitate, deoarece deseori era solicitat la unele munci neoficiale în comunitate – la săpatul în grădină, la plantarea pomilor, la îngrijirea de animale, iar în sezonul de vară – toamnă era implicat în culegerea recoltei de pe deal. De firea sa, Mihail nu este o persoană pretențioasă, care să înainteze anumite cerințe privind remunerarea sau condițiile de muncă, dimpotrivă, este responsabil și se străduie să îndeplinească orice sarcină, astfel ca stăpânii să fie mulțumiți. Pentru munca sa era răsplătit cu țigări, hrană sau cu unele haine deja uzate. În localitate, tocmai se deschisese un magazin de materiale de construcții, stăpânul acestui magazin obișnuia să recruteze pentru câteva ore, după necesitate, beneficiarii, printre ei era și Mihail. Inițial, pe o perioadă de timp, stăpânul îl urmărea cu atenție cum se isprăvește cu sarcinile încredințate (dacă încearcă să se eschiveze de la lucrările mai grele sau dacă ieșea des la fumat etc.). După o perioadă de monitorizare, stăpânul l-a anunțat pe Mihail că îl va invita ori de câte ori va avea nevoie de serviciul lui. Din acest moment, s-a discutat și despre remunerare, însă nu și despre un contract de muncă. Lui Mihail îi plăcea ceea ce face și nu dădea mare importanță faptului că nu are contract de muncă. La rândul său, angajatorul era satisfăcut de munca lui Mihail.

### Soluția cazului:

Munca neoficială nu-l avantaja pe Mihail, fiindcă îi erau încălcate mai multe drepturi, inclusiv dreptul la angajare oficială. Pentru a-i proteja acest drept, administrația serviciului social „**Locuință protejată**” a convocat o ședință, unde au fost invitați mai mulți specialiști din cadrul instituției rezidențiale a Direcției Asistență Socială din primărie, punându-se în discuție subiectul despre legalizarea muncii lui Mihail. S-a discutat și cu angajatorul și s-a reușit încheierea unui contract de muncă privind angajarea lui Mihail în calitate de hamal la magazinul de construcții din localitate.

Legalizarea muncii lui Mihail presupune și alte oportunități, ca, de exemplu, posibilitatea de a beneficia de o pensie la vârsta de pensionare. Semnarea contractului l-a determinat și pe el să-și asume toată responsabilitatea, să-și cunoască programul și atribuțiile sale. Angajatorul îl încurajează permanent și-l valorifică în ochii celorlalți, ceea ce face să crească stima de sine a lui Mihail, iar aceasta îl ajută să se dezvolte ca personalitate.

**Notă:** Beneficiarii din cadrul serviciului social „**Locuință protejată**” își doresc să aibă propriii bani și sunt gata să accepte orice muncă – fie chiar și cu o remunerare minimă și condiții nesecurizate.

### **Pașii necesari de urmat la angajarea în câmpul muncii a beneficiarului:**

**1. Evaluarea situației și cunoașterea condițiilor de angajare:** Angajarea în câmpul muncii este un proces care trebuie să fie asistat și monitorizat de către asistentul/lucrătorul social chiar înainte ca persoana cu dizabilități să se angajeze, pentru a fi sigur că angajatorul respectă prevederile Codului Muncii și asigură respectarea prevederilor contractului și securitatea angajatului.

**2. Informarea beneficiarului despre dreptul său la angajarea în câmpul muncii:** Până la etapa de angajare și de profesionalizare, beneficiarul trebuie să fie informat cu privire la prevederile legale, la condițiile de angajare, la pregătirea pentru interviu, la contractul de muncă, iar el trebuie să-și cunoască drepturile în calitate de angajat (programul de lucru, salariul, condițiile, concediul etc.).

**Asistentul/lucrătorul social va informa beneficiarul despre anumite riscuri:** exploatarea prin muncă, discriminarea și marginalizarea socială. Odată informat despre fenomenul exploatării prin muncă și al discriminării, beneficiarul va putea să facă diferența dintre exploatare și angajarea conform prevederilor legale ale Codului Muncii. De asemenea, el trebuie să cunoască cum să se protejeze de o situație de abuz sau de discriminare la serviciu și, într-un asemenea caz, să știe unde să sesizeze și să solicite ajutor.

**3. Intervenții și suport în cazul apariției unor situații de conflict:** În cazul apariției unor situații de conflict sau litigii la locul de muncă al beneficiarului, asistentul/lucrătorul social trebuie să intervină și să încerce să soluționeze problema prin comunicare. În cazul în care asistentul/lucrătorul social nu poate aplana aceste situații de sine stătător, trebuie să meargă la superiorii săi (instituția sau autoritatea în gestiunea căreia se află serviciul social **Locuință protejată**) și să-i ceară suportul în soluționarea problemei.

**4. Promovarea participării beneficiarilor în procesele de luare a deciziilor și oportunitățile de angajare:** Participarea și implicarea persoanelor cu dizabilități este o formă eficientă de lucru cu locatarii Casei protejate, or participarea este un indice al atitudinii civice a beneficiarului, ceea ce contribuie la dezvoltarea personalității, în urma căreia ei dobândesc: abilități de cooperare, de dialog, de exprimare, obțin deprinderi de planificare a acțiunilor, de pronosticare a rezultatelor, de realizare a proiectelor proprii, deprinderi de asumare a responsabilităților pentru luarea deciziilor.

# 9 EDUCAȚIA FINANCIARĂ

## 9.1. Educația financiară și dezvoltarea unui comportament financiar responsabil

Educația financiară este bazată pe înțelegerea importanței banilor și a utilizării raționale a acestora, ceea ce presupune gestionarea unui buget personal, economisirea banilor și planificarea cheltuielilor. Beneficiarii serviciului social **Locuință protejată** sunt oameni cu ambiții și planuri, care își doresc să obțină dreptul la o viață independentă.

Banii reprezintă o parte importantă a vieții de zi cu zi. Administarea lor, însă, poate deveni dificilă, din motivul că beneficiarilor le lipsește abilitatea de gestionare a banilor.

Cel mai important rol îi revine asistentului/lucrătorului social, care urmează să le faciliteze lucrul cu gestionarea banilor și a veniturilor. Astfel, el va ajuta beneficiarul să înțeleagă:

- ce sunt banii;
- cum poți obține bani – numai prin muncă;
- cum trebuie să-și gestioneze veniturile;
- cum să exploreze mai multe oportunități și posibilități de câștig.

**Sugestii privind suportul oferit beneficiarului în gestionarea banilor:**

**a) Planificarea bugetului: este necesar a se planifica un buget tridimensional:**

- pentru necesitățile zilnice;
- pentru necesitățile casei;
- pentru îndeplinirea unui vis sau a unei dorințe.

## b) Administrarea banilor pentru necesitățile zilnice:

- cumpără doar lucrurile care îți sunt de folos;
- mergi la cumpărături cu o listă de strictă necesitate;
- calculează din timp prețul produselor ce urmează să le procuri, pentru a fi sigur că ai suficienți bani pentru a le achita;
- verifică restul primit de la vânzător;
- cere și păstrează bonul de casă.

*A se vedea: Anexa 7 – Registrul de evidență a banilor beneficiarului, divizați pe tipuri de cheltuieli*



## 9.2. Planificarea și gestionarea bugetului personal (studiu de caz)

### Studiu de caz

*Una din activitățile asistentului/lucrătorului social în lucrul cu beneficiarii este educația financiară, care este indispensabilă în viața lor și care are drept scop dezvoltarea abilităților de planificare a unui buget și de gestionare a banilor. Pentru formarea acestor abilități, asistentul/lucrătorul social implică locatarii în activități, în care aceștia învață noțiuni generale despre bani, lei, despre cheltuieli.*

*Maria, asistentul social, în activitatea sa, îi învață pe locatari să cunoască bancnotele de 5 lei, 10 lei, 100 lei etc., să știe diferența dintre ele, precum și valoarea și puterea lor de cumpărare.*

*Această activitate a fost utilă pentru Sergiu, care a mers a doua zi, împreună cu asistentul/lucrătorul social, la piață, pentru a-și procura vestimentație de iarnă. Totodată, asistentul social l-a ghidat pe Sergiu, ca el să poată proba mai multe articole vestimentare, și l-a încurajat să facă singur alegerea hainei pe care dorește să și-o cumpere, dar și să poată face diferența între calitate și costul vestimentației. După procurarea vestimentației dorite, Sergiu a rămas împlinit și mulțumit de alegerea făcută și de faptul că și-a procurat haina la un preț accesibil.*

**Notă:** Educația financiară își are una dintre cele mai importante meniri – de a face legătura dintre necesități și posibilități. Beneficiarii sunt cei care trebuie coordonați să învețe cultura unui calcul corect, precum și ghidați să-și administreze corect banii, așa încât asistentului/lucrătorului social îi revine o responsabilitate enormă: de a-i învăța acest lucru, dar și de a-i deprinde să caute oportunități pentru a câștiga banii onest. Practicând aceste mici reguli, legate de economisirea banilor, sporim șansa beneficiarilor de a se maturiza financiar.

### Pași pentru a acorda suport în gestionarea și planificarea banilor:

**1. Gestionarea corectă a banilor:** Oferiți-i alternative de consum: în momentul când beneficiarul se îndreaptă spre rafturile magazinului și are tendința să-și umple coșul, amintiți-i că are o listă pregătită și nu are nevoie de toate aceste lucruri, ci doar de cele necesare, aduceți-i aminte că adună bani pentru un lucru mai valoros, ca, de exemplu, o vacanță.

**2. Stabiliți de comun acord cu beneficiarul o sumă de bani, necesară pentru o perioadă de o lună:** Chiar dacă suma este mică, faptul că este proprietar al banilor cu pricina îi va crea un sentiment de responsabilitate și îl va face să fie mai atent la modul de cheltuire a lor.

**3. Lecția răbdării este mai greu de predat:** Nu toată lumea stă prea bine la capitolul acesta, din păcate. De aceea nu este recomandat să li se spună prea des că trebuie să aibă răbdare pentru a-și cumpăra obiectul mult râvnit (mai ales, când acesta nu este atât de ieftin), pentru că vor avea impresia că nu vor intra niciodată în posesia lui, iar senzația generală va fi că sunt mințiți. Încurajați-i să viseze și să economisească, pentru a-și atinge obiectivele mai repede și mai ușor.

**4. Elaborați bugetul personal, ținând cont de bugetul comun al Locuinței protejate.** Bugetul comun presupune cheltuieli comune, la care contribuie toți locatarii serviciului. Acestea sunt cheltuieli neprevăzute, în caz de defectare a unor obiecte de uz casnic (frigider, cazan etc.) sau de îmbunătățire a condițiilor de trai (acces la internet, procurarea unui mobilier etc.). Un lucru esențial este că beneficiarii își doresc să lucreze, pentru a avea propriul lor buget, care implică realizarea propriilor vise și dorințe, precum și îmbunătățirea modului de viață și crearea confortului psihologic, care îi face să se simtă valoroși și împliniți.

# 10 RELAȚIONAREA CU CĂMUNITATEA

## 10.1. Colaborarea cu comunitatea pentru incluziune și integrare

Serviciul social **Locuință protejată** asigură posibilitatea persoanelor cu dizabilități mintale și psihosociale de a-și trăi viața în modul și condițiile acceptabile pentru majoritatea celorlalți oameni.

Pentru ca beneficiarii să se simtă confortabil, casa în care urmează să locuiască trebuie să fie amplasată într-o zonă locativă, unde vor avea vecini și va exista accesibilitate maximă la toate serviciile: gaz, apă, lumină, transport, drum, evacuarea gunoiului, telecomunicații etc.

Sunt situații când comunitatea continuă să rămână reticentă față de adulții cu dizabilități intelectuale și psihosociale.

Sarcina majoră îi revine, din nou, asistentului/lucrătorului social, care interacționează cu toți actorii comunitari. Astfel, trebuie să convoace ședințe, întâlniri cu acești reprezentanți ai comunității, pentru ca aceștia să-i informeze pe ceilalți membri privitor la persoanele care vor locui în serviciul social **Locuință protejată**. Persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale sunt discriminate mai frecvent decât cele cu dizabilități fizice, dat fiind faptul că populația manifestă și o anumită frică față de comportamentul lor, considerat a fi imprezvizibil. Or, aceasta se datorează, de cele mai multe ori, stereotipurilor existente în societate.

Totodată, este important de reținut că persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale se dezvoltă ca și ceilalți, doar că au nevoie de o perioadă mai îndelungată de timp, pentru a-și însuși anumite deprinderi și abilități. Astfel, vor fi informați actorii principali (primăria, școala, biserica, vecinii, alți membri ai comunității) privitor la faptul că persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale se pot încadra în comunitate, doar că necesită o atenție mai deosebită



În procesul de comunicare și socializare. Totuși, pentru ca încadrarea să fie cu succes, este important ca întreaga comunitate să fie deschisă la situația persoanelor cu dizabilități și să le ofere oportunități de incluziune socială.



## 10.2. Facilitarea incluziunii sociale și implicarea altor actori în asigurarea unui mediu prielnic în comunitate (studiu de caz)

### Studiu de caz

*Ion este beneficiar al serviciului social „Locuință protejată”. Până în prezent, a locuit în diverse instituții rezidențiale. În cadrul acestui serviciu, el s-a adaptat cu ușurință, fiind caracterizat ca o persoană liniștită, fără a-și exterioriza emoțiile. În timpul liber, merge deseori la serbările din comunitate.*

*Recent, în comunitate s-a sărbătorit Hramul Satului, unde s-au organizat diverse activități de menire culturală, distractive etc. Toate activitățile, ca de obicei, se desfășoară în mijlocul satului, cu acces liber pentru toți locuitorii satului. Ion și Ana au hotărât să meargă la sărbătoare. Atât Ion, cât și Ana erau dispuși să meargă în centru, să petreacă sărbătoarea în comun cu membrii comunității. Ajunși acolo, s-au apropiat de alți locuitori, dorind să intre în contact cu ei, însă grupul respectiv de persoane a manifestat o atitudine discriminatorie, neacceptându-i în preajma lor. Ion și Ana au mai încercat de câteva ori să se apropie de alți consăteni, dar toate tentativele au eșuat și, în rezultat, ei s-au simțit respinși și marginalizați, așa încât, în urma acestor situații neplăcute, ei s-au întors acasă triști și dezamăgiți.*

### Soluția cazului:

*Personalul serviciului social, pentru a soluționa această situație și pentru a-i ajuta pe beneficiari să se integreze în comunitate, dar și să depășească aceste stări, a avut discuții cu administrația publică locală. Astfel, pentru a asigura incluziunea socială a adulților cu dizabilități intelectuale și psihosociale, au fost întreprinse o serie de măsuri: seminare informative la gimnaziu, cu tema: „Șanse egale pentru toți și nondiscriminare”, realizate de către reprezentanții organizației People in Need. Au fost mobilizați și alți actori ai comunității, precum asistentul social și directoarea gimnaziului, care au informat și sensibilizat comunitatea privitor la existența serviciului social „Locuință protejată” și a beneficiarilor lui, care sunt membri ai acestei comunități și care pot fi incluși în toate activitățile culturale ale satului, astfel ca, în rezultat, ei să se simtă acceptați de ceilalți membri. Aceste măsuri au stabilit o colaborare eficientă între beneficiarii serviciului social „Locuință protejată” și alți membri ai comunității.*

**Notă:** Cazul respectiv denotă o situație de discriminare și marginalizare din partea membrilor comunității față de adulții cu dizabilități intelectuale și psihosociale, atitudini care îi face pe aceștia să devină și mai izolați, mai demoralizați și mai neimplicați în activitățile comunității.

## **Pașii necesari de întreprins de către asistentul/lucrătorul social pentru facilitarea incluziunii în comunitate:**

**1. Evaluarea situației și a problemei:** Asistentul/lucrătorul social trebuie să analizeze comportamentul beneficiarilor, care vin în această lume cu dorința de a fi înțeleși și acceptați, însă deseori, fiind neinformați și nepregătiți pentru situații de acest gen, ei riscă să ajungă marginalizați de comunitate.

**2. Sensibilizarea și informarea comunității privind profilul beneficiarului:** Asistentul/lucrătorul social trebuie să-i informeze pe actorii sociali, precum și pe alți membri ai comunității, că adulții cu dizabilități intelectuale și psihosociale au șanse egale la viață, educație și dezvoltare. Primarul și actorii sociali trebuie să fie primii care să încurajeze incluziunea lor în societate sub toate aspectele: să se formeze o cultură la nivel de comunitate, unde aceste persoane să fie invitate la sărbătorile comunității, precum: Hramul Satului, sărbătorile de Crăciun și Paște etc. Aceasta ar spori încrederea persoanelor cu dizabilități în autoritățile comunității, totodată, ajutându-i să se adapteze mai ușor în anumite sfere sociale – angajarea în câmpul muncii, profesionalizarea, încadrarea în anumite activități, care i-ar ajuta să se simtă utili și mulțumiți.

**3. Conlucrarea cu comunitatea privind reducerea stereotipurilor și prejudecăților privind persoanele cu dizabilități:** Pentru a schimba această atitudine din partea societății/comunității, este nevoie de conlucrare cu autoritățile și actorii ei, așa încât ei să fie deschiși să primească aceste persoane în comunitate, să-i implice în acțiunile ei culturale (hramul satului, hora satului, sărbătorile de iarnă etc.) și de dezvoltare a comunității (plantarea pomilor în centrul satului, lucrări privind terenul adiacent unor edificii – școală, primărie, grădiniță, oficiu poștal). Activitățile în comun le vor oferi persoanelor cu dizabilități diverse oportunități de a crea și a menține relații cu membrii comunității, simțindu-se acceptați în comunitate.

# 11 FENOMENUL VIOLENȚEI ÎN RÂNDUL PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI

## 11.1. Prevenirea și combaterea fenomenului violenței

Fenomenul violenței asupra persoanelor cu dizabilități rămâne unul ascuns și puțin raportat, el fiind marginalizat și stigmatizat de cea mai mare parte a societății.

Atâta timp cât barierele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale în accesarea drepturilor lor nu vor fi eradicate, ele vor rămâne supuse unui risc mai mare de violență. În cele mai multe cazuri, ele „se pierd” în sistemul de protecție și servicii specifice, adresate persoanelor cu dizabilități.

Prin urmare, este necesară o abordare unificată, pentru a preveni fenomenul violenței împotriva persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.

Prin Ordinul Procurorului General nr. 39/8 din 30.12.2015, au fost aprobate Recomandările metodologice pentru investigarea eficientă a infracțiunilor de tortură, tratament inuman sau degradant, care implică persoane cu dizabilități psihosociale și intelectuale.

Suplimentar, unii dintre beneficiari dispun de telefoane mobile, care au fost acordate în cadrul unui proiect, finanțat de UE și implementat de AOPD și Keystone Moldova – Campania de informare și promovare a drepturilor persoanelor cu dizabilități din Moldova – „UE mă ajută să-mi apăr drepturile”, și ei apelează diferite servicii, inclusiv Serviciul de Asistență Telefonică Gratuită pentru persoanele cu dizabilități, la numărul de telefon **080010808**, sau la Telefonul de Încredere pentru Femei – **08008 8008**.

Există o serie de forme de violență, asupra cărora vom atrage atenția:

**a) Abuzul fizic** – constă în atingeri sau contacte fizice dureroase neaccidentale, inclusiv în intimidarea fizică, îndreptată asupra persoanei, și este reprezentat de acele traume fizice, rezultate din înțeparea, pălmuirea, lovirea, mușcarea, scuturarea, îmbrâncirea, aruncarea, sufocarea, arderea, încătușarea sau sechestrarea, cauzate din partea persoanei abuzatoare, indiferent dacă aceasta a intenționat să rănească sau nu;

**b) Abuzul emoțional** – constă în expunerea repetată la situații al căror impact emoțional depășește capacitatea sa de integrare psihologică. Abuzul emoțional vine din partea unui alte persoane – chiar și a asistentului social, care se află în relație de încredere, răspundere sau putere față de persoanele cu dizabilități. În mod concret, aceste acte pot fi: umiliri verbale și non-verbale, intimidări, amenințări, terorizări, restrângeri ale libertății de acțiune, denigrări, acuzații nedrepte, discriminări, ridiculizări și alte atitudini ostile sau de respingere;

**c) Abuzul sexual** – constă în acțiuni cu caracter sexual, prin impunerea sau încercarea de a impune orice contact sexual, fără permisiune prealabilă, de exemplu, viol, forțarea de a întreține relații sexuale după aplicarea bătăilor fizice, atacuri asupra părților sexuale ale corpului sau tratarea altei persoane într-o manieră umilitoare în sens sexual, forțarea victimei de a întreține relații sexuale cu altă persoană, pe Internet, sau să pozeze pentru imagini cu caracter explicit sexual, împotriva voinței ei;

**d) Neglijarea:**

- **neglijarea alimentară** – privarea de hrană, absența mai multor alimente esențiale pentru dezvoltare, mese neregulate, alimente nepotrivite sau administrate necorespunzător dizabilității;
- **neglijarea vestimentară** – haine nepotrivite pentru anotimp, haine prea mici, haine murdare, lipsa hainelor;
- **neglijarea igienei** – lipsa igienei corporale, mirosuri respingătoare, paraziți;
- **neglijarea medicală** – absența îngrijirilor necesare, omiterea vaccinărilor și a vizitelor de control, neaplicarea tratamentelor prescrise de medic, neprezentarea la programe de recuperare;
- **neglijarea educațională** – substimulare, instabilitatea sistemului de pedepse și recompense, lipsa de urmărire a progreselor școlare;
- **neglijarea emoțională** – lipsa atenției, a contactelor fizice, a semnelor de afecțiune, a cuvintelor de încurajare.

Cazurile de violență, în care sunt implicați beneficiarii *Locuințelor protejate*, se raportează imediat către polițistul de sector, care, în cel mai scurt timp, înregistrează cazul și, împreună cu lucrătorul social, are posibilitatea să-l deslușească.

În plus, în afară de abuzul fizic, sexual și psihologic, persoanele cu dizabilități sunt expuse riscului unor forme de violență „specifice dizabilităților”. Acestea ar putea include: discriminarea, segregarea, reținerile inutile, agresiune sexuală în timpul programelor de igienă zilnică, violența în timpul tratamentului, violența mascată sub alte forme de tratament.

Cum să prevenim acest fenomen în rândul persoanelor cu dizabilități? Cum putem schimba atitudinea societății, din moment ce aceasta încă mai rămâne reticentă față de asemenea persoane? Dat fiind faptul că persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale sunt la o vârstă când schimbarea se produce lent, mai ales că formarea unor deprinderi de viață, în cazul lor, presupune timp și acțiuni repetative, ele sunt ghidate de asistentul/lucrătorul social. Schimbarea se produce lent – fie din cauza dizabilității, fie din cauza că au locuit într-un mediu consumist, specific instituțiilor rezidențiale.

Totuși, ca să existe rezultate, este necesar ca schimbarea să fie din ambele părți. Societatea să fie și să rămână deschisă și să accepte aceste persoane, iar persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale să facă eforturi să se schimbe, dar și să tindă spre colaborarea cu membrii comunității, așa încât să se realizeze incluziunea și, odată cu ea, să se reducă și situațiile de violență și abuz asupra persoanelor cu dizabilități.

## 11.2. Recunoașterea și rapoartarea formelor de violență și intervenția în asemenea situații (studiu de caz)

### Studiu de caz

*Petru este beneficiar al serviciului social „Locuință protejată”. Este plasat în centru mai puțin de o lună, dar a reușit să se adapteze cu ușurință în grupul de semenii. Colegii și asistentul social îl caracterizează ca pe o persoană liniștită, fără a manifesta violență și agresivitate. Într-o seară a plecat la magazinul din centrul satului. În timp ce se deplasa, în întâmpinarea lui veneau niște tineri, care au început să facă glume de prost gust. Când au ajuns în dreptul lui, au început să-l agreseze fizic și verbal, venind cu unele propuneri indecente de a merge în spatele școlii și de a clarifica situația.*

*La toate agresiunile verbale și la propunerile lor Petru răspundea cu refuz, ceea ce i-a determinat pe tineri să devină și mai agresivi cu el. Starea fizică și psihică a lui Petru nu-i permitea să-și continue drumul spre magazin, așa că s-a întors la Locuința protejată. Ajungând acasă, a povestit personalului cele întâmplate. Acest incident neplăcut i-a lăsat un gust amar, încât l-a făcut și mai neîncrezător în membrii comunității.*

### Soluția cazului:

*Mult timp după aceea, Petru nu a dorit să iasă la magazin sau în centrul satului, simțindu-se marginalizat și izolat. Specialiștii serviciului au întreprins toate măsurile necesare: a fost implicat polițistul de sector, care a purtat discuții cu agresorii și, în rezultat, ei au fost pedepsiți. Totodată, polițistul era responsabil să supravegheze situația lui Petru, periodic informându-i pe beneficiari despre modul de raportare a situațiilor de abuz.*

*Administrația serviciului social „Locuință protejată” a purtat discuții cu primarul, cu asistentul social și directorul școlii, care, în comun, au organizat acțiuni de prevenire a abuzului față de persoanele cu dizabilități. Unirea eforturilor tuturor specialiștilor a dat rezultate pozitive în ceea ce privește colaborarea cu membrii comunității și excluderea acțiunilor de violență și abuz față de persoanele cu dizabilități.*

**Notă:** Cu toate acestea, încălcarea drepturilor, precum și sentimentul de izolare, pot supune persoanele cu dizabilități unui risc la alte abuzuri. De aceea sunt necesare mai multe acțiuni de sensibilizare a comunității cu privire la vulnerabilitatea persoanei cu dizabilități. Uneori, din dorința de a fi acceptați, ei ajung să fie marginalizați, discriminați și abuzați.

**Pașii necesari de întreprins de către asistentul social în intenția de a-l ghida pe beneficiar să identifice și să raporteze situațiile de abuz:**

**1. Informarea beneficiarilor Locuinței protejate cu privire la fenomenul violenței:** Beneficiarii urmează a fi informați despre fenomenul violenței, precum și despre formele ei: psihologică, fizică, sexuală, despre semnele specifice acestor forme.

**2. Recunoașterea formelor de violență și raportarea către autorități:** Din moment ce persoanele au recunoscut o formă de violență, ele trebuie informate cu privire la acțiunile pe care pot să le întreprindă în asemenea situații: să informeze instanțele responsabile (poliția, primăria), să știe de la cine să ceară ajutor, să se apere sau, în măsura posibilităților, să evite aceste situații.

**3. Oferirea suportului și accesului la serviciile destinate victimelor:** Victimele abuzului pot avea nevoie de suport psihologic și asistență specializată. Asistentul/lucrătorul social va susține persoana, pentru a o ajuta să aibă acces la servicii medicale sau de protecție.

Date de contact, la care pot să apeleze într-o situație de abuz și în situații de urgență:

- **Serviciul de Asistență Telefonică Gratuită pentru persoane cu dizabilități: 0 8001 08 08;**
- **Telefonul de Încredere pentru Femei: 0 8008 8008;**
- **Serviciul unic de urgență: 112.**



## ANEXA NR. 1

La Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „Locuință protejată”

### FIȘA POSTULUI

Asistent/ Lucrător Social, angajat în Locuință protejată

#### 1. DATE DESPRE PERSOANĂ:

Numele Asistentului/Lucrătorului Social \_\_\_\_\_

Angajatorul \_\_\_\_\_ Raionul/Localitatea: \_\_\_\_\_

#### 2. STATUTUL ASISTENTULUI/LUCRĂTORULUI SOCIAL ÎN CADRUL SERVICIULUI SOCIAL „LOCUINȚĂ PROTEJATĂ”:

Asistentul/lucrătorul social este angajat în vederea asigurării funcționării serviciului *Locuință protejată*. În activitatea sa, asistentul/lucrătorul social se conduce de actele normative și legislative, de dispozițiile autorităților publice centrale și locale, de Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Locuință protejată” și de standardele minime de calitate.

#### 3. ATRIBUȚIILE DE SERVICIU:

##### (a) Subordonare directă

Deținătorul postului (funcției) activează în subordonarea directă a managerului serviciului social „Locuință protejată” și va beneficia de supervizare profesională sistematică din partea acestuia.

## **(b) Atribuțiile asistentului/lucrătorului social**

Asistentul/lucrătorul social are următoarele responsabilități:

- Perfectează actele necesare pentru înregistrarea serviciului Locuință protejată;
- Participă la efectuarea lucrărilor de reparație cosmetică a casei în care va fi amplasat serviciul în cauză;
- Participă la procurarea mobilierului, echipamentului, materialelor necesare și amenajează încăperile Locuinței protejate în conformitate cu designul social al serviciului;
- Asigură tranziția eficientă a beneficiarilor în Locuința protejată;
- Participă la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarilor serviciului;
- Organizează activități de terapie ocupațională cu beneficiarii;
- Contribuie la îmbunătățirea relațiilor dintre beneficiarii plasați în aceeași locuință și relațiile acestora cu comunitatea;
- Participă la activități de îngrijire personală a beneficiarilor și la activități de menaj în cadrul casei;
- Ajută la procurarea produselor, la prepararea și servirea bucatelor împreună cu beneficiarii;
- Acordă sprijin în rezolvarea unor situații de criză ale beneficiarilor;
- Sprijină beneficiarii pentru desfășurarea activităților de timp liber, conform potențialului și preferințelor proprii;
- Asigură accesul beneficiarilor la serviciile sociale din comunitate, inclusiv cele de sănătate și de angajare în câmpul muncii, după caz;
- Însotăște beneficiarii la evenimentele ce au loc în comunitate;
- Participă la instruirile și activitățile de dezvoltare profesională, în vederea sporirii cunoștințelor despre bunele practici în domeniul dizabilității și al serviciilor sociale;
- Menține relații pozitive prin comunicare deschisă cu membrii echipei, cu alți beneficiari și cu alți parteneri;
- Facilitează și sprijină comunicarea beneficiarilor serviciului cu rudele apropiate (părinți, frați, surori, bunei) și alte persoane apropiate lui, dacă aceasta nu contravine intereselor beneficiarului;

- Administrează în mod eficient toate mijloacele financiare și materiale ale Locuinței și asigură funcționarea acestuia în concordanță cu Regulamentul-Cadru privind funcționarea Serviciului social „**Locuință protejată**” și cu Standardele minime de calitate;
- Prezintă informații, formulare și rapoarte privind activitatea locuinței, precum și despre starea și situația beneficiarilor plasați la angajator;
- Monitorizează continuu plasamentul beneficiarului în Serviciu;
- Informează beneficiarul despre drepturile și obligațiunile acestuia și prevederile legale;
- Se deplasează, în caz de necesitate, în vizite de lucru naționale și internaționale, în scopul dezvoltării serviciului;

#### **4. LUAREA DE DECIZII:**

Deținătorul postului (funcției) va lua următoarele decizii, recomandări și propuneri:

În procesul activității profesionale, asistentul/lucrătorul social coordonează activitățile sale cu managerul Serviciului și managerul de caz privind intervențiile asupra cazului beneficiarului.

Execută obligațiile de serviciu, conducându-se de responsabilitățile stipulate în fișa postului.

#### **5. CADRUL LEGAL ȘI NORMATIV:**

Asistentul/lucrătorul social, în activitatea sa, se va conduce de:

- Prevederile Constituției Republicii Moldova și ale legislației în vigoare;
- Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului social „Locuință protejată” și Standardele minime de calitate;
- Fișa de post;
- Deciziile și dispozițiile emise de autoritățile publice locale de nivelul I și II

#### **6. DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ:**

Asistentul/lucrătorul social va beneficia de supervizare profesională și programe de formare profesională inițială și continuă cu privire la asistența și suportul beneficiarilor plasați în Serviciu și de legislația în domeniu. Programele de formare profesională vor fi organizate în baza curriculumului unificat, aprobat de **Agencia Națională Asistență Socială, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției**

**Sociale** pentru dezvoltarea competențelor profesionale teoretice și practice și învățarea metodelor și tehnicilor noi de lucru cu beneficiarii Serviciului.

### 7. CERINȚE DE CALIFICARE:

**(a) Studiile:** Studii superioare sau medii de specialitate în asistență socială, pedagogie sau psihopedagogie

**(b) Experiență:** 2 ani de experiență în domeniul social; experiența în muncă cu persoane cu dizabilități intelectuale constituie un avantaj;

### (c) Altele:

- Abilități foarte bune de comunicare, onestitate, responsabilitate, creativitate, empatie;
- Capacitate de muncă în echipă;
- Integritate, discreție profesională, abilitatea de a gestiona informațiile confidențiale;
- Fire optimistă, abilitată cu capacitatea de a gestiona și depăși stările de dificultate și de stres;
- Abilități și abordare diplomatică în timpul interacțiunii cu factorii de decizie;
- Dorința de a lucra cu persoane cu dizabilități;
- Disponibilitatea de a lucra, după necesitate, în zilele de odihnă (sâmbăta, duminica).

### 8. ATRIBUȚII ADIȚIONALE:

a) Este deținătorul postului (funcției) abilitat să supravegheze activitatea persoanelor cu dizabilități?

Da

Nu

Dacă DA, indicați numărul de persoane supravegheate.

### 9. CONFIRMARE:

Semnătura deținătorului postului (funcției)

Data

Semnătura angajatorului

Data

la Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „**Locuință protejată**”

### REGISTRUL DE TRANSMITERE A SCHIMBULUI/TUREI

Data, Luna, Anul	Numele angajatului care dă schimbul + Semnătura	Descrierea succintă a evenimentelor importante	Rezultate și oportunități	Obstacole și dificultăți întâlnite	Numele angajatului care preia schimbul + Semnătura

la Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „**Locuință protejată**”

*Numele Specialistului*

**PLANUL TRIMESTRIAL DE ACTIVITATE  
AL ASISTENTULUI/LUCRĂTORULUI SOCIAL**

*Perioada ( )*

Tipul de activitate	Luna și data desfășurării activității	Locul desfășurării	Rezultate scontate (specificăm dacă în urma activității au fost obținute sau nu rezultate)	Responsabil
Notă: În rubricile respective vor fi incluse tipurile de activități, de ex., activități sezoniere	Perioada în care se realizează această activitate	Terenul adiacent locuinței	6 ari din lotul adiacent a fost prelucrat	Asistentul/lucrătorul social
1.Prelucrarea pământului (greblat, prășit, semănat etc.)	15 martie – 20 martie 2020	Terenul adiacent locuinței	Locatarii serviciului au dezvoltat abilități de prelucrare a pământului	Asistent/lucrător social, locatarii
Nota asistentului/lucrătorului social: În realizarea unor activități, se va ține cont de măsurile impuse de Comisia Națională Extraordinară de Sănătate Publică				

la Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „**Locuință protejată**”

### PLANUL INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ (PIA)

Date personale:
Nume, prenume: _____
Data nașterii: _____
Adresa: _____
Data inițierii Planului: _____
Plan revăzut/ actualizat: _____ (data)
Plan revăzut/ actualizat: _____ (data)

### LISTA PARTICIPANȚILOR LA ELABORAREA PLANULUI INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ

Nr.	Numele, Prenumele	Instituția	Funcția/gradul de rudenie	Date de contact	Semnătura

## PLANUL INDIVIDUALIZAT DE ASISTENȚĂ

Numele, prenumele: \_\_\_\_\_

Statutul social: persoană încadrată în grad de dizabilitate \_\_\_\_\_

Starea civilă: \_\_\_\_\_

<b>Obiectivul nr. 1</b> Susținerea morală și psihologică a beneficiarului în depășirea situațiilor de dificultate				
Nr.	Acțiuni	Termen de realizare	Responsabili	Rezultate/ Obstacole
<b>Obiectivul nr. 2</b> Reabilitare, recuperare și menținerea sănătății beneficiarului				
<b>Obiectivul nr. 3</b> Oferirea serviciilor de asistență și îngrijire				
<b>Obiectivul nr. 4</b> Sprijinirea în ce privește menținerea și dezvoltarea relațiilor sociale				
<b>Obiectivul nr. 5</b> Conlucrare cu alte instituții în vederea soluționării problemelor beneficiarului				

Data întocmirii \_\_\_\_\_

Beneficiar \_\_\_\_\_

Asistentul social \_\_\_\_\_

Alți actori implicați în procesul de elaborare a planului:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_



la Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „**Locuință protejată**”

### REGISTRU DE EVIDENȚĂ A OFERTEI SOLICITĂRII DE MUNCI OCAZIONALE DIN PARTEA LOCUIITORILOR ȘI AGENȚILOR ECONOMICI AI LOCALITĂȚII

Nr.	Data, Luna, Anul	Numele beneficiarului	Numele solicitantului/ angajatorului	Tipul de munci/ Condițiile /Securitatea muncii	Durata de timp	Suma achitată	Semnătura angajatorului	Semnătura beneficiarului
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

la Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „**Locuință protejată**”

### **PROFILUL VOCAȚIONAL/ PROFESIONAL AL BENEFICIARULUI**

Nume/prenume: \_\_\_\_\_

Data nașterii: \_\_\_\_\_ Vârsta: \_\_\_\_\_

Numele asistentului/lucrătorului social: \_\_\_\_\_

Starea de sănătate: \_\_\_\_\_

#### ***Abilități:***

- 
- 
- 

#### ***Interese:***

- 
- 
- 

#### ***Valori personale:***

- 
- 
- 

#### ***Valori sociale:***

- 
- 
- 

#### ***Calificare profesională:***

la Ghidul metodologic pentru asistenții/lucrătorii sociali care activează în Serviciul social „**Locuință protejată**”

### REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A BANILOR BENEFICIARULUI, DIVIZAT PE TIPURI DE CHELTUIELI

Numele beneficiarului \_\_\_\_\_

Data, Luna, Anul	Tipul cheltuielii – Suma alocată			Semnătura asistentului/ lucrătorului social	Semnătura beneficiarului
	Necesitățile casei	Bani de buzunar	Bani pentru îndeplinirea unui vis sau a unei dorințe		

A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.