



Cod privind practica asistentului social



CUPRINS

CUPRINS

Capitolul 1 - Introducere.....	5
Capitolul 2 - Standarde profesionale.....	8
2.1 De ce standarde profesionale?.....	8
2.2 Cine beneficiază de standardele profesionale?.....	9
2.3 Principiile practicii profesionale ale asistentului social.....	9
2.4 Standardele profesionale în activitatea asistentului social.....	10
Standardul I - GESTIONAREA CU SUCCES A ROLULUI PROFESIONAL.....	11
Standard II - REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN MOD PROFESIONIST.....	13
Standard III - FORMAREA CONTINUĂ.....	14
Standard IV - INCLUDEREA ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚILOR PRACTICE A ANALIZEI.....	15
REFLECȚIEI, GÂNDIRII CRITICE, PRECUM ȘI A PROCESULUI DE SUPERVIZARE ȘI CONSULTARE.....	15
Standard V - CONSTRUIREA ȘI SUSȚINEREA UNEI RELAȚII PROFESIONALE CORECTE CU BENEFICIARUL/CLIENTUL.....	16
Standard VI - EVALUAREA NEVOILOR ACTIVITATE REALIZATĂ ÎN PARTENERIAT CU BENEFICIARUL/ CLIENTUL.....	17
Standard VII - REALIZAREA INTERVENȚIEI SOCIALE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR.....	18
Standard VIII -DEZVOLTAREA UNOR RELAȚII DE COLABORARE PROFESIONALĂ.....	19
Capitolul 3 - Etapele actului profesional.....	21
DIAGNOZA SOCIALĂ.....	22
Prezentare generală.....	22
Etapele diagnozei sociale.....	24
INTERVENȚIA.....	26
Elaborarea planului de intervenție.....	27
Evaluarea rezultatelor.....	27
Încheierea intervenției.....	27
Capitolul 4 ETAPELE ACTULUI PROFESIONAL VERSUS TREPTE DE COMPETENȚĂ PROFESIONALĂ.....	29
4.1 DESCRIEREA GENERALĂ A CATEGORIILOR DE COMPETENȚE PROFESIONALE 30	
Managementul de caz.....	31
Intervenția de grup.....	33
Intervenția în comunitate.....	33

Educație și dezvoltare profesională.....	34
Dezvoltarea și implementarea de programe.....	34
Leadership profesional.....	35
Cercetare.....	36
4.2 DISTRIBUȚIA COMPETENȚELOR LA NIVELUL TREPTELOR DE COMPETENȚĂ PROFESIONALE.....	36
ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională: DEBUTANT.....	36
ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională PRACTICANT.....	38
ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională: SPECIALIST.....	40
ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională: PRINCIPAL.....	42
Capitolul 5 - METODE ȘI TEHNICI FOLOSITE ÎN PRACTICA PROFESIONALĂ A ASISTENȚILOR SOCIALI.....	45
Anamneza.....	50
Interviul.....	50
Interviul motivațional.....	51
Vizita (întrevederea).....	52
Observația.....	52
Documentarea (analiza documentelor).....	53
Convorbirea telefonică.....	54
Genograma.....	54
Ecocharta.....	55
Analiza câmpului de forțe.....	55
Consilierea.....	55
Capacitarea/optimizarea/abilitarea clienților/beneficiarilor (empowerment).....	56
Reprezentarea intereselor beneficiarului (advocacy).....	57
Capitolul 6 - Formarea profesională a asistenților sociali în raport cu treptele de competență profesională.....	59
Evaluarea competențelor.....	60
Programa-cadru.....	64
Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență debutant.....	65
Standardul IV: Includerea în derularea activităților practice a analizei, reflecției, gândirii critice, precum și a procesului de supervizare și consultare.....	66
Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență practicant.....	68
Standardul IV: Includerea în derularea activităților practice a analizei,.....	70
Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență specialist.....	70
Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență principal.....	76
Programa-cadru pentru asistenții sociali care își schimbă domeniul de specializare.....	78

Capitolul 1 - Introducere

Colegiul Național al Asistenților Sociali ca autoritate de reglementare a profesiei, are obligația de a elabora norme, coduri, ghiduri care să contribuie la îmbunătățirea continuă a practicii în profesia de asistent social.

Prezentul Codul de practică se înscrie în acest demers și descrie standardele profesionale care sunt necesar a fi puse în practică în activitatea profesională curentă a unui asistent social, responsabilitățile acestuia în funcție de treapta de competență profesională, precum și formarea profesională necesară pentru obținerea respectivei trepte.

Materialul elaborat de către CNASR, în cadrul proiectului "Întărirea forței de muncă în serviciile sociale din România", finanțat de către Unicef România, căruia îi suntem recunoscători pentru că a făcut posibil acest demers, a fost finalizat în urma consultărilor regionale organizate de structurile teritoriale ale Colegiului, cu membrii CNASR și cu alte părți interesate și a fost aprobat de Congresul CNASR în 2019.

Este pentru prima dată când în România sunt setate astfel de standarde referitoare la practica asistentului social, acest Cod venind în completarea Codului Deontologic al profesiei de asistent social, aprobat în 2008.

Prezentul Cod privind practica asistentului social adoptat de către CNASR se află în acord cu documentele legislative în vigoare: legi, hotărâri, ordonanțe, standarde, politici publice (strategii naționale sau locale), precum și cu practica curentă. În elaborarea acestui material, au fost luate în considerare experiențele practice culese de la asistenții sociali practicieni, bunele practici publicate în țara și în străinătate, precum și documente și materiale științifice publicate de comunitatea profesională la nivel internațional

Codul privind practica asistentului social își propune să abordeze și să descrie elementele ce constituie buna practică a asistentului social în România având la bază algoritmul de derulare al actului profesional în asistența socială, aplicabil pentru practica asistentului social, indiferent de aria specifică în care acesta își desfășoară activitatea. **Acest cod ce include elementele de bază ale practicii asistentului social va fi revizuit/actualizat ori de câte ori practica**

asistenților sociali sau materialele științifice vor demonstra că este nevoie de o revizuire și va fi completat cu ghiduri specifice activității profesionale din fiecare domeniu sectorial.

Materialul este structurat pe următoarele secțiuni principale:

- descrierea standardelor profesionale
- etapele actului profesional
- intervenția asistentului social în funcție de treapta de competență profesională deținută
- metodele și tehnicile folosite în practica profesională a asistentului social
- formarea profesională necesară pentru obținerea unei trepte de competență profesională

STANDARDELE PROFESIONALE consolidează statutul profesiei și prestigiul ei, atât în comunitate precum și în cadrul mediului profesional și academic. Standardele profesionale apar ca un reper semnificativ al profilului profesiei, ca o imagine de referință privind practica asistentului social, a modului și nivelului la care ar trebui oferite serviciile sociale, a nivelului necesar de cunoștințe, deprinderi și atitudini, destinate să reflecte atât așteptările profesionale, cât și cele publice legate de rolul asistentului social.

ETAPELE ACTULUI PROFESIONAL sunt diagnoza socială și intervenția socială. Prima etapă a actului profesional al asistentului social, respectiv DIAGNOZA SOCIALĂ, are drept scop evidențierea elementelor cheie care fac parte din **procesul de evaluare a clientului / beneficiarului** (evaluare inițială, evaluare detaliată, identificare risc, proiectare intervenție). Înțelegerea și derularea tuturor etapelor din cadrul diagnozei sociale este esențială pentru a face trecerea la faza următoare, respectiv cea a INTERVENȚIEI SOCIALE. Cu cât evaluarea realizată în etapa de diagnoză este mai corectă și bazată pe principiile fundamentale ale asistenței sociale, cu atât soluțiile propuse vor fi mai adecvate problemelor și nevoilor sistemului beneficiar/client, ceea ce va duce în mod inerent la rezolvarea acestora.

Subliniem faptul că cele două etape ale actului profesional al asistentului social – diagnoza și intervenția sunt abordate de prezentul Cod de practică din perspectivă generală, aplicabilă tuturor ariilor sectoriale în care asistentul social poate să-și desfășoare activitatea (protecția copilului, educație, sănătate, penitenciare etc). Conținutul său poate fi **adaptat specificităților din aceste arii sectoriale, prin particularizarea la nevoile diferitelor categorii de beneficiari/clientii a celor două etape și respectiv a metodelor și tehnicilor folosite de**

asistentul social. Acest lucru se realizează luând în considerare reglementările legislative sectoriale – vezi spre exemplu Cap. III Procesul de acordare al serviciilor sociale din Legea asistenței sociale, în cadrul ghidurilor de bună practică elaborate în vederea optimizării și abordării unitare a activității asistenților sociali dintr-un anumit domeniu sectorial; un exemplu în acest sens îl constituie Ghidul de bune practici pentru asistentul social care lucrează în sistemul penitenciar realizat în cadrul proiectului FSE POSDRU/54/6.4/G/39117 „Parteneriat pentru inovare vizând creșterea incluziunii sociale”, al cărui aplicant principal a fost Penitenciarul Giurgiu, având ca parteneri Administrația Națională a Penitenciarelor, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Giurgiu și Lancaster Morecombe College din Anglia.

Responsabilitățile principale descrise în secțiunea referitoare la INTERVENȚIA ASISTENTULUI SOCIAL ÎN FUNCȚIE DE TREAPTA DE COMPETENȚĂ PROFESIONALĂ deținută sunt comune în toate ariile de practică ale asistentului social și reprezintă cea mai mare parte din atribuțiile asistentului social implicat în munca directă cu clienții. Profesioniștii nu au în mod obligatoriu toate responsabilitățile ce vor fi descrise în cadrul acestei secțiuni, în primul rând deoarece domeniile lor de practică sunt diferite. Drept urmare, **responsabilitățile principale ale asistenților sociali vor fi identificate din acele categorii care corespund cu fișa postului fiecăruia.**

Atât etapa de diagnoză, cât și cea de intervenție presupun utilizarea de către asistentul social, indiferent unde acesta își desfășoară activitatea profesională, a unor METODE ȘI TEHNICI descrise în secțiunea cu același nume. Secțiunea include o descriere succintă a metodelor și tehnicilor folosite de asistentul social, instrumentele de lucru aferente fiecăreia, timpul de lucru recomandat pentru aplicarea acestor precum și treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea fiecăreia.

Competențele sunt seturi complexe de cunoștințe și abilități, prin care pot fi rezolvate problemele întâlnite în practica profesională, dezvoltate în mod diferit în funcție de tipurile de programe de FORMARE PROFESIONALĂ CONTINUĂ urmate, precum și în funcție de experiența practică a asistentului social, ca urmare ultima secțiune cuprinde formarea profesională necesară pentru dobândirea succesivă a treptelor de competență profesională, dar și formarea profesională în cazul schimbării domeniului de activitate.

Capitolul 2 - Standarde profesionale

2.1 De ce standarde profesionale?

Profesia de asistent social se bazează pe de o parte pe credința în valoarea și demnitatea tuturor ființelor umane, iar pe de altă parte pe asigurarea prin programe specifice a bunăstării sociale. Munca în domeniul asistenței sociale are în centrul atenției îmbunătățirea vieții oamenilor prin dezvoltarea unor rețele de profesioniști capabile să răspundă unei game largi de probleme sociale, prin intervenții profesionale, specializate, de calitate.

Standardele profesionale le oferă asistenților sociali criterii clare după care să-și ghideze activitatea practică. Ele oferă comunității de profesioniști un nivel clar la care trebuie să se afle cunoștințele, deprinderile și atitudinile lor pentru a oferi servicii de calitate oricărei categorii de beneficiari/clienti.

Standardele profesionale reprezintă un set de criterii și repere privind calitatea activității desfășurate în domeniul social. Prin urmare, acestea fac referire la ansamblul de competențe (ce trebuie să știe și să facă) și nivelurile de performanță (cât de bine trebuie să știe și să facă) cerute pentru practicarea profesiei de asistent social.

Standardele profesionale sunt o componentă importantă a practicii profesionale, dar nu singura. Alături de standardele profesionale, cadrul de desfășurare al practicii asistenților sociali include și alte reglementări venite fie de pe același palier al reglementărilor privind profesia, fie de la nivelul legislației sectoriale specifice. În acest sens, Codul deontologic al profesiei de asistent social adoptat în anul 2008 de CNASR și publicat în Monitorul Oficial în același an cuprinde un set de reguli care reflectă principii generale de conduită profesională și de comportament ale asistentului social. Acest set de norme etice reprezintă totalitatea exigențelor de conduită morală corespunzătoare activității asistentului social. Normele au la bază valorile fundamentale ale asistenței sociale: furnizarea de servicii în beneficiul persoanelor asistate, justiția socială, respectarea demnității și unicității individului, a confidențialității și integrității persoanei și a autodeterminării acesteia.

De asemenea, pe diversele domenii sectoriale în care asistentul social activează, regăsim norme legale ce prescriu conduite profesionale în

funcție de aria reglementată, tipul de beneficiari/clienti sau diversele situații personale sau sociale în care se află aceștia.

2.2 Cine beneficiază de standardele profesionale?

Standardele profesionale se adresează concomitent atât profesioniștilor, membri ai comunității profesionale, cât și angajatorilor sau decidenților în domeniul social, evaluatori, inițiatori sau implementatori de programe sau proiecte sociale.

Astfel, standardele profesionale oferă:

- Repere clare privind practica în asistență socială.
- Informații cu privire la nivelul de competență necesar pentru a oferi servicii sociale de calitate.
- Un cadru specific în ceea ce privește calitatea muncii asistentului social.
- Un reper pentru angajatori în deciziile lor de a angaja un asistent social.

2.3 Principiile practicii profesionale ale asistentului social

Cele patru principii ale practicii profesionale sunt:

1. Practica profesională a asistentului social este un proces ce presupune programarea unor activități în mod logic pornind de la preluarea beneficiarului/clientului până la soluționarea problemei acestuia. Elementul fundamental al acestui principiu îl reprezintă implicarea în mod activ a beneficiarului/clientului în identificarea și rezolvarea propriei probleme sociale, ceea ce reprezintă un factor predictor al reușitei intervenției sociale. Gândirea logică și raționamentul reprezintă baza acestui principiu, prin urmare asistentul social trebuie să folosească gândirea logică și pe cea critică în proiectarea și implementarea intervenției sociale.

2. Practica profesională a asistentului social are la bază informarea și studierea cadrului teoretic. Toată gândirea logică este ghidată și susținută de ideile teoretice. Teoriile oferă limbajul conceptual și structura causală pentru a analiza situația unei persoane, convertirea

de la o poveste la un caz. În același timp, este important ca ideile conceptuale ale teoriilor să fie cântărite în funcție de relevanța și adecvarea lor față de specificitățile cazului. Pe lângă ideile și cadrele teoretice, cunoștințele relevante și legislația, politicile și protocoalele actualizate dar și studiile/evaluările ce furnizează dovezi fundamentate științific cu privire la bunele practici sunt la fel de importante în dezvoltarea și orientarea practicii profesionale.

3. Practica profesională a asistentului social este una obiectivă. Prin urmare, scopul de a intra în și de a forma relații de lucru profesionale cu beneficiarii/clientii și/sau familiile lor trebuie să fie legat de facilitarea schimbării necesare pentru a obține rezultatele pe care beneficiarul/clientul și asistentul social le-au convenit.

4. Practica profesională a asistentului social are la bază integrarea mai multor metode sau tehnici de lucru. Practica integrată se referă la utilizarea și integrarea de la caz la caz a diferitelor modalități de practică pentru a asigura o bună corelare a intervențiilor și răspunsurilor la servicii raportat la nevoile individului și/sau ale familiei la momentul respectiv.

2.4 Standardele profesionale în activitatea asistentului social

Standardele descriu cunoștințele, deprinderile și atitudinile necesare pentru o practică profesională competentă. În practica de zi cu zi a asistenților sociali, dar și în literatura de specialitate au fost identificate 8 standarde profesionale ce privesc practica asistentului social.

Ele pot fi împărțite în două grupe distincte:

- standarde profesionale în raport cu profesia: integritatea profesională, competența profesională, formarea continuă, supervizarea și consultarea;
- standarde profesionale în raport cu beneficiarul/clientul: construirea și susținerea unei relații profesionale corecte cu beneficiarul/clientul, evaluarea nevoilor realizată în parteneriat cu beneficiarul/clientul, realizarea intervenției sociale și lucrul în echipă.

Conform celor 8 standarde profesionale, asistentul social este responsabil de:

- gestionarea cu succes a rolului profesional;

- realizarea activităților în mod profesionist;
- formarea lui continuă și în acord cu domeniul de practică;
- includerea în derularea activităților practice a analizei, reflecției, gândirii critice, precum și a procesului de supervizare și consultare;
- construirea și susținerea unei relații profesionale corecte cu beneficiarul/clientul;
- evaluarea nevoilor realizată în parteneriat cu beneficiarul/clientul;
- realizarea intervenției sociale;
- dezvoltarea unor relații de colaborare cu alți specialiști.

Standardul I - GESTIONAREA CU SUCCES A ROLULUI PROFESIONAL

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională:	Exemple de activități / instrumente utilizate în realizarea standardului
Eficiența în muncă.	Folosește în mod rațional timpul de lucru, adoptând o serie de obiceiuri ce intră în rutina zilnică, prin prioritizarea, planificarea sarcinilor și gestionarea resurselor.	Planificare și prioritizare Managementul timpului
Deciziile profesionale se bazează pe gândirea critică.	Identifică și analizează problemele etice, dilemele ce apar în contextul practicii profesionale în acord cu cadrul legislativ și codul deontologic al profesiei.	Grupuri de lucru profesionale Întâlniri între specialiști Supervizare
Reflectează asupra practicii.	Reflectează periodic/permanent asupra impactului pe care propriile valori și experiențe de viață le au asupra procesului de asistență socială.	Supervizare

Utilizează însemnări, dovezi, înregistrări.	Asistentul social trebuie să păstreze însemnări, înregistrări exacte, complete, recuperabile și actualizate în raport cu beneficiarii/clientii, iar acestea trebuie să respecte cerințele legale și normele organizației.	Interviu, Observația, alte metode/instrumente ce permit culegerea de date/informații
Întocmește documente.	Întocmește rapoarte profesionale/documente profesionale care sunt analitice, coerente și adecvate publicului cu care lucrează, precum și în acord cu legislația și cerințele organizației.	Sesizări, Rapoarte
Activitatea o desfășoară în condiții de siguranță, în acord cu legislația în vigoare, dar și cu normele și reglementările organizației în care lucrează.	Se asigură că activitățile pe care le va desfășura nu îi pun în pericol siguranța fizică și psihică. Analizează potențialul grad de risc al activităților derulate și dacă reprezintă un grad ridicat de risc, solicită sprijin în derularea lor.	Utilizează și respectă legislația în vigoare, cunoaște și respectă regulamentele organizației care i-au fost puse la dispoziție și explicate de către angajator.
la toate măsurile necesare pentru a proteja siguranța sa fizică și psihică.	După evaluarea gradului de risc al activităților, asistentul social are datoria să solicite sprijin adecvat sau să refuze derularea acestora dacă nu îi este acordat suportul necesar. În situațiile cu grad mare de risc solicită suportul instituțiilor abilitate.	Analizează potențialul risc și solicită sprijin
Promovează și demonstrează, prin propriile comportamente, valorile și principiile pe care se bazează munca socială	Asistentul social susține prin comportamente profesionale valorile declarate.	Comportamente adecvate; de exemplu, comportamente adecvate pentru confidențialitate: asistentul social nu transmite nicio informație cu privire la beneficiar/client către terți, dacă interesul sau situația beneficiarului/clientului nu o cere.
Raportează evenimentele, incidentele, erorile și situațiile neprevăzute care pot apărea în munca sa către persoanele competente.	Raportează persoanelor competente evenimentele, incidentele, erorile și situațiile neprevăzute care pot apărea în munca sa.	Ședințe, rapoarte de caz.

Gestionează potențiale conflicte.	Are cunoștințe, deprinderi și atitudini necesare pentru a gestiona potențiale conflicte sau situații de risc.	Periodic își actualizează cunoștințele și își exersează deprinderile în acest domeniu prin participarea la conferințe/cursuri/workshop-uri, etc.
-----------------------------------	---	--

Standard II - REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN MOD PROFESIONIST

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională	Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului
Clarificarea, cunoașterea și respectarea cerințelor legale, precum și pe cele ale organizației în care activează.	Cunoaște și respectă toate prevederile legale, în special, normele și cadrul organizațional.	La nivel individual, informarea cu privire la modificările legislative, fie consultând site-urile de specialitate, fie folosind alte surse autorizate. La nivel organizațional, cunoașterea legislației specifice, ROI și MÔF prin consultarea documentelor sau prin ședințe/întâlniri cu profesioniștii.
Punerea în practică a tuturor cunoștințelor, deprinderilor și a atitudinilor adecvate domeniului de practică.	Utilizează toate cunoștințele și deprinderile de bază, dar și pe cele specifice dobândite în urma formării profesionale continue.	Studiu individual, participări la conferințe, seminarii, workshop-uri.
Adaptarea tuturor cunoștințelor, deprinderilor și atitudinilor pentru a satisface nevoile specifice ale beneficiarilor/clientșilor.	Toate cunoștințele, deprinderile și atitudinile dobândite pe parcursul formării profesionale continue vor fi adaptate nevoilor specifice ale beneficiarilor/clientșilor.	Utilizarea unui limbaj adecvat gradului de înțelegere al beneficiarului/clientului.
Ține cont de dezvoltarea sa profesională continuă, fiind la curent cu noile dovezi științifice, cercetări în domeniu.	Asistentul social are obligația de a fi la curent cu cercetările din domeniul social sau din domeniul său de practică.	Participarea la studii, cercetări, studiu individual sau prin participări la conferințe, cursuri, workshop-uri.
Contribuie la îmbunătățirea continuă a practicii, serviciilor, politicilor și procedurilor de asistență socială.	Contribuie la îmbunătățirea practicii, serviciilor și politicilor în domeniu. De asemenea, poate genera în mod sistematic schimbarea în raport cu domeniul său de practică.	Propune și realizează documente ce vizează schimbări de politici publice, scrie și/sau implementează proiecte sociale, participă la realizarea de bune practici și proceduri de lucru.

Standard III - FORMAREA CONTINUĂ

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională	Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului
Responsabilitate asumată pentru formarea sa profesională continuă.	Participă periodic la conferințe/cursuri/ ateliere/workshop-uri în vederea formării sale profesionale continue. De asemenea, se poate informa în mod individual, utilizând toate formele consacrate de studiu: literatura de specialitate în format fizic sau electronic, e-learning etc.	Studiu individual în scopul formării. Participare la conferințe, cursuri, ateliere, grupuri de lucru recunoscute de către organizațiile profesionale.
Activitatea profesională desfășurată în acord cu cadrul legislativ, inclusiv codurile, standardele și îndrumările profesionale.	Cunoaște, înțelege și aplică legislația în vigoare, codurile, standardele, cadrul și îndrumările profesionale.	Studiu individual . Întâlniri cu profesioniștii Supervizare.
Intervenții profesionale bazate pe cunoștințe sau dovezi științifice, pe cercetări în domeniu și pe modele de bune practici.	Utilizează un cadru teoretic ce va sta la baza intervenției sociale alese, putând explica motivele pentru care a ales respectivul cadru în contextul dat.	Documente Studiu individual

Standard IV - INCLUDEREA ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚILOR PRACTICE A ANALIZEI, REFLECȚIEI, GÂNDIRII CRITICE, PRECUM ȘI A PROCESULUI DE SUPERVIZARE ȘI CONSULTARE

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională:	Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului
<p>Aplică gândirea critică pentru a reflecta asupra practicii.</p>	<p>Utilizează gândirea critică: pentru a identifica, înțelege și realiza conexiuni logice între idei, argumentele proprii și implementarea activităților; pentru a rezolva probleme cu grad sporit de dificultate; pentru a identifica, construi și înțelege justificările din spatele unor opinii, argumente sau credințe ale beneficiarului/clientului; pentru a distinge între fapte, opinii și judecăți de valoare; pentru a înțelege situații concrete; pentru a evalua o intervenție socială; etc.</p>	<p>Temp pentru reflecție, timp acordat pentru a analiza situațiile. Întâlniri cu supervisorul, peer support, discuții cu mentorul.</p>
<p>Accesează și solicită activități de supervizare profesională în mod corespunzător, în conformitate cu cerințele organizației și cele profesionale.</p>	<p>Solicită și/sau accesează servicii de supervizare profesională în vederea îmbunătățirii activității derulate.</p>	<p>Participarea la ședințe de supervizare.</p>
<p>Utilizează feedback-ul primit în cadrul procesului de supervizare sau din alte surse, inclusiv din partea beneficiarilor/ clienților.</p>	<p>Solicită, primește și oferă constant feedback asupra activității, atitudinii sau rezultatelor urmărite. Este important ca asistentul social să folosească feedbackul primit în diferite contexte pentru a reflecta asupra practicii, proceselor utilizate, cadrului științific utilizat, precum și pentru a-și evalua activitatea.</p>	<p>Utilizarea tehnicilor specifice de feedback.</p>

Standard V - CONSTRUIREA ȘI SUSȚINEREA UNEI RELAȚII PROFESIONALE CORECTE CU BENEFICIARUL/CLIENTUL

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională:	Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului
Construiește și susține relații corecte cu beneficiarii/clientii.	Folosește toate cunoștințele și deprinderile dobândite, utilizând tehnici adecvate pentru a construi relații obiective și corecte cu beneficiarii/clientii săi.	Observația Ascultarea activă Interviul
Comunică în mod clar beneficiarului/clientului rolul său, responsabilități, cadrul și condițiile în care pot colabora.	Utilizează tehnici specifice comunicării cu beneficiarul/clientul pentru a-și delimita clar rolul, locul și condițiile în care se va derula colaborarea. În acest sens, își va dezvolta deprinderi și atitudini necesare unei comunicări eficiente și clare. Va învăța să își stabilească scopuri și obiective în munca sa, precum și în definirea relației cu beneficiarul/ clientul.	Stabilirea clară a obiectivelor relaționale, precum și comunicarea lor către beneficiar/client Contractul cu beneficiarul
Promovează și încurajează participarea activă a beneficiarului/ clientului în procesul de intervenție socială.	Dobândește, pe parcursul formării continue, deprinderile și atitudinile necesare pentru a implica sau a crește gradul de implicare al beneficiarului/clientului în procesul de intervenție socială.	Măsurarea motivației pentru schimbare Interviu motivațional
Sprijină beneficiarii/ clientii în a-și prezenta opiniile, nevoile, preferințele, iar acolo unde aceștia nu se pot reprezenta singuri, îi vor reprezenta către terți.	Creează contextul specific ce îi va permite beneficiarului / clientului să-și exprime opiniile, nevoile și preferințele. Asistentul social va analiza situațiile în care beneficiarul/clientul nu se poate reprezenta singur către terți și va decide pentru cât timp și în ce scop va realiza această reprezentare.	Pregătirea beneficiarului/ clientului în cazul în care acesta se reprezintă singur la discuții, interviuri, etc (simulări, jocuri de rol, etc)

Sușține activ beneficiarii/ clienții pentru a-și atinge obiectivele prevăzute și consemnate în planul individual de intervenție.	Sușține activ beneficiarul/ clientul, prin tehnici adecvate, utilizând deprinderi și atitudini dobândite, ce au la bază un cadru teoretic clar, în vederea atingerii obiectivelor stabilite în planul individual de intervenție.	Contract și respectarea termenelor din planul de intervenție realizat împreună cu beneficiarul/ clientul.
--	--	---

Standard VI - EVALUAREA NEVOILOR ACTIVITATE REALIZATĂ ÎN PARTENERIAT CU BENEFICIARUL/ CLIENTUL

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională:	Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului
Realizarea de evaluări.	Realizează evaluări ale nevoilor beneficiarului/ clientului în mod precis, cuprinzător și personalizat, în conformitate cu standardele și procedurile stabilite la nivel național sau organizațional.	Diagnoza socială cu tehnicile și instrumentele specifice acestei etape (documentarea, observația, convorbirea telefonică, întvederea, interviul de explorare, genograma, ecomapa)
Implicarea beneficiarului/ clientul în evaluarea propriei situații.	Beneficiarul/clientul va participa la evaluarea propriei situații, plecând de la modul în care acesta își definește problema și de la măsurarea disponibilității acestuia în a întreprinde acțiuni de remediere.	Instrumente specifice de analiză a disponibilității la schimbare (Interviul motivațional etc.)
Sprrijinirea beneficiarului/ clientului în procesul de evaluare prin tehnici specifice.	Utilizează în procesul de evaluare tehnici specifice pentru a-l implica pe beneficiar/client, construind un cadru și un context propice.	Tehnici de comunicare, persuasiune, etc.
Evaluarea naturii, nivelului, urgenței și implicațiilor situațiilor sociale identificate în conformitate cu cerințele legale	Evaluează natura, nivelul, urgența și implicațiile situațiilor sociale identificate în conformitate cu cerințele legale utilizând toate cunoștințele dobândite în acest domeniu.	Fișă de analiză a riscului.

<p>Sprrijinirea beneficiarilor/ clienților în identificarea resurselor interioare și exterioare necesare pentru a depăși problema identificată.</p>	<p>Sprrijină beneficiarii/ clienții pentru a identifica resursele interioare și exterioare necesare pentru a depăși problema identificată, folosind tehnici specifice.</p>	<p>Ecomapa, genograma, analiza câmpului de forțe. Analiza SWOT</p>
---	--	--

Standard VII - REALIZAREA INTERVENȚIEI SOCIALE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR

<p>Standard</p>	<p>Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională:</p>	<p>Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului</p>
<p>Cunoștințe profesionale cu privire la cadrul teoretic ce are în vedere intervenția socială.</p>	<p>Are cunoștințe, deprinderi și atitudini cu privire la o serie de intervenții bazate pe dovezi științifice precum și abilitatea de a selecta din acestea și de a aplica în mod corespunzător aceste măsuri pentru a satisface nevoile și circumstanțele identificate ale beneficiarilor/clienților și ale familiilor lor.</p>	<p>Îmbunătățirea periodică a cunoștințelor, deprinderilor și atitudinilor profesionale cu privire la metode și tehnici de intervenție socială, prin participarea la conferințe/cursuri/ workshopuri sau prin studiu individual</p>
<p>Implicarea activă a beneficiarului/clientului în elaborarea și punerea în practică a planului de intervenție, a obiectivelor de atins.</p>	<p>Măsoară gradul de motivație pe care-l are beneficiarul/clientul în raport cu schimbarea propusă, ca mai apoi să treacă către etapa intervenției sociale, utilizând instrumente specifice în acest sens. Dacă beneficiarul/clientul se află în stadiile ce-i permit intervenția, asistentul social îl va implica activ în stabilirea obiectivelor și a planului de intervenție.</p>	<p>Interviul motivațional, consiliere, lucrul în echipa multidisciplinară, conferințe de caz.</p>
<p>Identificarea și facilitarea accesului beneficiarului/clientului la o rețea de sprijin pentru a completa resursele și rețelele proprii ale beneficiarului/clientului</p>	<p>Face toate demersurile necesare pentru a identifica împreună cu beneficiarul/clientul rețeaua sa de sprijin, utilizând instrumente specifice, precum și pentru a crea sau implica beneficiarul/clientul în alte rețele de sprijin.</p>	<p>Ecomapa, Genograma, Analiza câmpului de forțe. Analiza SWOT</p>

Elaborarea și punerea în aplicare a planurilor de gestionare a riscurilor, luând în considerare cerințele juridice și organizaționale și capacitatea beneficiarilor/ clienților de a lua decizii cu privire la riscuri.	În activitatea sa, asistentul social are competența de a identifica și gestiona diferite tipuri de risc. Asistentul social trebuie să transmită către beneficiar/client o serie de abilități necesare pentru ca și acesta să poată identifica și gestiona o serie de riscuri.	Metode și tehnici utilizate în mentorat, ca de exemplu: fișa de observație, caietul mentorului sau al mentoratului.
Raportarea și investigarea abuzurilor în conformitate cu legislația.	În situațiile în care asistentul social va constata forme de abuz asupra beneficiarului/ clientului său are obligația de a investiga și raporta către autoritățile competente.	Sesizare către instituțiile abilitate.
Organizarea transferului sau închiderea intervenției în conformitate cu standardele și procedurile stabilite la nivelul fiecărui furnizor de servicii sociale.	Închide sau transferă cazul în acord cu legislația în vigoare în domeniul de practică, cu normele organizaționale, precum și cu standardele profesionale.	Evaluarea situației, a intervenției, a nivelului de atingere a obiectivelor din contract; monitorizare postintervenție.

Standard VIII –DEZVOLTAREA UNOR RELAȚII DE COLABORARE PROFESIONALĂ

Standard	Detalierea standardului în raport cu activitatea profesională	Exemple de activități/ instrumente utilizate în realizarea standardului
Identificarea profesioniștilor ce pot fi implicați în atingerea obiectivelor stabilite în planul individual de intervenție.	Identifică prin metode specifice rețeaua de specialiști care poate fi implicată în atingerea obiectivelor stabilite în planul individual de intervenție. Asistentul social va cartografia și prioritiza rolul fiecărui profesionist ce urmează a fi implicat, cunoscând rolurile profesionale și limitele acestora de competență.	Ecomapa

<p>Stabilirea și gestionarea unor relații profesionale eficiente în cadrul echipelor multidisciplinare.</p>	<p>Cunoaște, înțelege și aplică tehnici specifice gestionării unor echipe eficiente de lucru (cunoaște etapele dezvoltării unei echipe, tehnici de motivarea unei echipe, tehnici de stabilirea și urmărirea obiectivelor comune și a modului de implementare a acestora, tehnici de comunicare, de gestionare a conflictelor,etc).</p>	<p>Studiu individual. Întâlniri cu profesioniștii Supervizare.</p>
<p>Crearea unei rețele profesionale eficiente.</p>	<p>Construiește, susține și dezvoltă relații profesionale eficiente, bazate pe o colaborare reală cu profesioniștii din domeniile conexe ariei sale de competență. Cunoaște, înțelege și aplică tehnici specifice construirii unor relații profesionale eficiente.</p>	<p>Studiu individual Întâlniri cu profesioniștii Supervizare</p>

Capitolul 3 - Etapele actului profesional

În derularea algoritmului actului profesional, parcurgând în mod logic etapele de diagnoză și respectiv de intervenție, asistentul social trebuie să aibă în vedere:

1. Problema vizată sau elementul care a declanșat sistemul de activități: asistentul social trebuie să știe: cine a formulat solicitarea pentru acordarea serviciilor sociale, care este conținutul acestei solicitări și în ce constă ea; cine este beneficiarul intervenției/clientul; cui i s-a adresat solicitarea; ce rezultat se așteaptă a se obține;

2. Evaluarea vizează cunoașterea situației beneficiarului/clientului, a contextului social în care trăiește și, îndeosebi, a condițiilor care au „declanșat problema”. Ea urmărește elaborarea unor ipoteze de lucru, a unor interpretări și, în final, a unei sinteze explicative privind clientul, fără de care nu ar fi posibilă redactarea planului de intervenție;

3. Elaborarea planului de intervenție propriu-zis, cuprinde referiri la:

- Obiectivul fundamental și obiectivele derivate ale intervenției (în funcție de natura ajutorului cerut și de mijloacele disponibile), fie obiective parțiale, fie obiective succesive în timp.

- Nivelul intervenției, adică natura sau tipul de beneficiar/client, deoarece activitatea poate fi centrată pe individ sau pe grupul din care face parte (familia, grupul de prieteni, colegi, etc) sau pe „câmp social” mai larg (instituția socială, mediu înconjurător, comunitatea, etc).

- Strategia stabilită sau tipurile de intervenție alese, care în mod normal depind de toate celelalte elemente deja analizate.

4. Negocierea strategiei/planului de intervenție vizează cazul în care actorii sociali implicați și interesați nu cad de la bun început de comun acord asupra formulei acestuia;

5. Aplicarea strategiei negociate și acceptate de actorii sociali implicați

- Intervenții în prezența și cu participarea clientului / beneficiarului
- Intervenții în absența clientului / beneficiarului (care vizează mediul sau factorii „contextului” social în care se află acesta);

6. Evaluarea finală a efectelor obținute prin raportarea „așteptărilor” la rezultatele reale, concrete (schimbările reușite, drumul parcurs parțial sau total, eventuale „reajustări” ale demersului și ale scopurilor, etc). Evaluarea rezultatelor nu înseamnă întotdeauna sfârșitul intervenției,

ci o bază pentru o posibilă reconsiderare a activității pentru un nou început mai ales dacă problema n-a fost definitiv rezolvată.

Ca urmare, focusul activității asistentului social se schimbă pe măsură ce se parcurg aceste etape astfel:

- La începutul intervenției, interesul cade pe analiza și înțelegerea cererii, pe evaluarea preliminară a situației și pe culegerea datelor necesare etapelor ulterioare;
- La mijlocul intervenției accentul cade pe etapele care se referă la elaborarea planului de intervenție, semnarea unui eventual contract cu beneficiarul/clientul și alegerea strategiei;
- Spre sfârșitul intervenției, ponderea activității de aplicare în practică a strategiei și de evaluare a rezultatelor finale este net mai mare decât ponderea altor activități.

DIAGNOZA SOCIALĂ

Prezentare generală

Diagnoza socială este un proces complex de *cunoaștere, înțelegere, individualizare și clarificare a situației problematice a clientului / beneficiarului*, demers care condiționează natura, direcția și scopul intervențiilor în asistență socială. În etapa diagnozei sociale, specialistul trebuie să aibă un răspuns clar la următoarele întrebări:

- Cine este clientul / beneficiarul? Ce tip de persoană/familie/grup sau comunitate este?
- Care sunt problemele? Când au apărut?
- Care sunt condițiile (factorii) care au determinat, au favorizat sau au precipitat apariția și evoluția lor?
- Care este natura și gravitatea disfuncției identificate?
- Care este percepția clientului / beneficiarului asupra problemei? Cum este perceput de anturajul său?
- Care sunt așteptările, obiectivele și resursele sale?
- Care sunt presiunile sociale exercitate asupra clientului / beneficiarului?
- Ce tip de schimbare este posibilă? Care sunt obiectivele imediate și cele de perspectivă?
- Care sunt mijloacele realizării lor?
- Care este pronosticul asistentului social asupra reușitei intervenției sociale, apreciate în funcție de gravitatea problemei, de resursele clientului / beneficiarului, ale anturajului său și ale serviciului social?

Plecând de la aceste aspecte și adaugând elementele de deontologie ale acestei profesii, indiferent de clientul ori situația pentru care a fost

elaborată, diagnoza realizată de asistentul social trebuie:

- să facă referire la aspectele fiziologice, sociale, economice și psihice ale indivizilor și să analizeze relațiile dintre ele;
- să ia în considerare atât situațiile problematice, cât și resursele clienților;
- să cointereneze și să implice, fără excepție, toți clienții în procesul de analiză;
- să aibă ca punct de plecare pentru întregul proces metodologia specifică asistenței sociale;
- să permită o intervenție efectivă și eficientă;
- să aibă în vedere caracterul procesual al asistenței sociale;
- să țină seama de dimensiunile discriminării și ale marginalizării sub aspectul sexului, rasei, etniei, statutului de ședere, vârstei, handicapului și orientării sexuale;
- să consolideze procesul de profesionalizare a asistenței sociale.

Diagnoza socială presupune analiza și sinteza informațiilor pe care asistentul social le obține prin metodele și tehnicile specifice profesiei pentru a facilita planificarea intervenției și vizează atât cauzele situației de dificultate cât și resursele clientului / beneficiarului. Drept urmare, primul pas în procesul de diagnoză va fi întotdeauna reprezentat de trecerea în revistă a tuturor factorilor relevanți în situația dată. Pe lângă client (care poate fi reprezentat de adulții, familiile, comunitățile în cauză și copiii lor), în acest stadiu vor fi luate în considerare atât rețeaua de suport – ex. rudele, prietenii, colegii, cât și alți profesioniști implicați – ex. asistenții sociali, învățătorii, medicii și avocații.

Analiza problemelor și a resurselor permite:

- evaluarea sistematică a capacităților indivizilor;
 - obținerea unei priviri de ansamblu asupra situației inițiale,
 - alegerea informațiilor relevante și stabilirea priorităților, ajungându-se astfel la o imagine structurată despre situație;
 - descoperirea factorilor activi implicați și diagnosticarea tipului de relații în cazul relațiilor de schimb și de putere;
 - integrarea în procesul de soluționare a tuturor celor implicați;
 - identificarea resurselor potențiale și a celor disponibile pentru soluționarea problemei ;
- o formularea de obiective argumentate pe baza valorilor profesional-etice ale asistenței sociale;
- o realizarea cooperării interne între asistenții sociali, precum și a acestora cu alte categorii de profesioniști.

Etapele diagnozei sociale

Pentru realizarea diagnozei sociale în raport cu orice problemă sau categorie de clienți / beneficiari, se parcurg următoarele etape:

- Evaluare nevoi/resurse/puncte tari
- Proiectarea intervenției sociale

Evaluare nevoi/resurse

Definiție și scop

Evaluarea trebuie să se centreze pe **clarificarea problemei de rezolvat**, mai exact, pe **colectarea și analiza datelor necesare identificării/formulării corecte a problemei sociale** cu care se confruntă clientul / beneficiarul și a căilor de rezolvare a cazului. Altfel, există riscul de a acumula un volum prea mare de informații, nu totdeauna relevante pentru cazul respectiv, ceea ce face dificilă elaborarea diagnosticului social, respectiv găsirea soluțiilor de rezolvare a problemei și derularea planului de intervenție.

Evaluarea pregătește intervenția socială prin faptul că furnizează acesteia datele necesare și indică principalele direcții de acțiune. În acest scop, evaluarea se centrează pe răspunsul la următoarele întrebări: Care este problema? Cine este clientul / beneficiarul? Ce posibilități există pentru a schimba situația? Cum se va proceda?

Cunoașterea problemei

O problemă socială este definită drept "un proces social, o caracteristică, o situație despre care societatea sau un subsistem al ei consideră că trebuie schimbat". Această definiție include două elemente:

- a. O cauză – o sursă de dificultăți asupra căruia urmează să se acționeze pentru a fi schimbat într-un sens convenabil, poate fi vorba de un aspect negativ sau pozitiv și
- b. Conștientizarea dificultății – sursa problemei este acceptată de către client/beneficiar și conștientizat că acest aspect trebuie eliminat sau schimbat.

Evaluarea presupune selectarea, organizarea și sintetizarea datelor despre situația clientului / beneficiarului având ca rezultat imediat **identificarea și formularea problemei sociale**. Referitor la această etapă, asistentul social trebuie să aibă în atenție următoarele aspecte:

- de la cine provine cererea de ajutor; care probleme sunt prioritare pentru client și cum le definește acesta;

- ce priorități identifică asistentul social și dacă acestea coincid sau nu cu cele ale clientului / beneficiarului;
- care este natura problemei, dacă este o “problemă externă” persoanei, familiei sau grupului, dacă este o disfuncție care ține de contextul social și care afectează o categorie de populație (de exemplu, șomajul) sau este o “problemă internă”, care vizează direct persoana, familia sau grupul care solicită sprijin (de exemplu: probleme relaționale, afective, probleme de cuplu, de educație, forme de dependență, conduite asociale ca delincvența, prostituția etc.);
- ce raport există între aceste tipuri de probleme;
- care sunt datele semnificative ce semnaleză existența problemei respective; în această categorie intră date obiective (indubitabile): vârsta, componența familiei, veniturile, locuința, locul de muncă etc. și date obiectivabile: conduite, acțiuni, gesturi, declarații, observate și interpretate de asistentul social, care vor fi sau nu confirmate pe parcursul investigației.

În sinteză, în cadrul evaluării, se pot identifica următoarele categorii de probleme interpersonale – familiale;

- de cuplu;
- colegiale;
- profesionale;
- emoționale – suferință; boală; pierdere;
- de comportament;
- în asigurarea resurselor materiale;
- în îndeplinirea rolurilor – părinte; partener; alte roluri sociale;
- de tranziție socială – schimbare de rol; de mediu; de situație;
- în relația cu instituțiile și organizațiile formale etc.

Definirea problemei se face pe orizontală – în sensul ramificațiilor sale în prezent (lista de probleme; prioritizarea lor) și pe verticală – identificarea cauzalității. Categoriile de probleme în funcție de urgența și gravitatea lor: probleme imediate (urgente; problema principală); probleme adiacente (factori cauzali sau favorizanți ai situației problematice); probleme curente.

Cunoașterea resurselor clientului

O altă secvență importantă în realizarea evaluării operaționale constă în **definirea și descrierea clientului** care are nevoie de ajutor. În acest sens, se vor urmări aspecte precum:

- cine este clientul? (individul, familia, grupul sau o categorie de populație: adolescenți; persoane de vârsta a treia; persoane cu dizabilități etc.);

- date de identificare;
- percepția clientului asupra propriei situații;
- atitudinea și așteptările sale față de procesul de asistare;
- nivelul de motivație în raport cu schimbarea situației sale;
- experiențe de învățare anterioare ce pot fi re-valorizate;
- cum se mobilizează pentru schimbarea situației sale și dificultățile întâmpinate; reacția față de acestea (descurajare, fatalism, depresie sau reacții pozitive);
- capacitățile fizice, intelectuale, afective, culturale necesare clientului pentru a face față situației;
- aprecierea potențialului său de dezvoltare;
- identificarea factorilor defavorizanți.

Toate aceste informații sunt necesare pentru a evalua resursele și posibilitățile clientului care pot fi mobilizate pentru schimbarea situației. Resursele pe care clientul le poate activa și valorifica pot fi: resurse interne (capacități proprii, motivații) și resurse externe (identificarea unei rețele de sprijin formate din membrii familiei nucleare și a familiei largite, prieteni, vecini, grupuri, instituții, servicii; reperarea resurselor materiale disponibile - pensie, alocație, bunuri etc.). În paralel cu identificarea resurselor, asistentul social trebuie să rezeze factorii de rezistență și de blocaj la nivelul clientului sau al mediului social.

INTERVENȚIA

Intervenția socială este un proces ce implică acțiuni de schimbare planificată. Schimbarea poate apărea în mod natural, însă sunt situații în care oamenii au nevoie de ajutor în a planifica acțiuni ce vor genera schimbare.

Practica demonstrează că motivația este un element fundamental al schimbării. Astfel motivația spre schimbare a beneficiarului devine un bun predictor al rezultatului intervenției sociale. Măsurarea motivației spre/pentru schimbare a beneficiarului trebuie să ia în calcul trei dimensiuni: a fi pregătit, a fi dispus și a fi capabil să realizeze schimbarea propusă.

Acțiunile ce presupun schimbarea planificată pot fi directe, în raport cu individul sau sistemul din care face parte sau indirecte, în raport cu organizația, mediul profesional sau societatea.

Interventia sociala reprezinta un model teoretic cu largă utilizare în practica socială. În cadrul acestui model, asistentul social este un „agent al schimbării” care trebuie să definească obiectivele precise ale schimbării ce e nevoie să fie realizată, precum și mijloacele necesare în acest sens.

Elaborarea planului de intervenție

Definirea obiectivelor și a mijloacelor prin care acestea vor fi atinse reprezintă planul de intervenție, rezultat al confruntării proiectelor diferiților parteneri (ex: clientul/beneficiarul, familia, comunitatea, instituția, asistentul social), negocierea ducând spre un proiect/plan comun.

Elaborarea planului de intervenție cuprinde:

- definirea riguroasă a problemei beneficiarului/clientului și a nivelului la care se intervine (ex: individ, grup, comunitate restrânsă);
- determinarea obiectivelor specifice ale intervenției, în ordinea importanței și/sau în ordinea cronologică a realizării;
- alegerea strategiilor, metodelor și tehnicilor de lucru cu beneficiar/clientul pentru a putea provoca și susține mecanismele schimbării sociale.

Planul de intervenție este rezultatul negocierii între asistentul social, beneficiar/client și organizație/instituție.

Punerea în aplicare a planului de intervenție este etapa de realizare propriu-zisă a obiectivelor schimbării, pe baza diverselor metode și tehnici de intervenție.

Evaluarea rezultatelor

Evaluarea rezultatelor constă în măsurarea efectelor produse de punerea în aplicare a planului de intervenție. Evaluarea combină trei perspective de măsurare a performanțelor: cea proprie asistentului social, cea proprie clientului și perspectiva organizației/instituției. Din evaluare pot deriva două situații: fie continuarea intervenției pe baza unui plan renegociat și mai bine adaptat situației, fie renunțarea definitivă la intervenție, în virtutea reușitei sau a eșecului total.

Încheierea intervenției

Încheierea intervenției este momentul în care unul dintre actorii implicați sau toți consideră că obiectivele au fost atinse sau că, dimpotrivă, intervenția a eșuat.

Încheierea este sfârșitul relației de colaborare profesională între asistentul social și beneficiar/client. Încheierea poate fi programată sau spontană, de succes sau nu. Indiferent de condițiile de încheiere, asistentul social trebuie să fie pregătit să gestioneze această fază a procesului de transformare planificat.

Relația asistent social-beneficiar/client se încheie atunci când serviciile nu mai sunt necesare sau nu mai servesc intereselor beneficiarului. Încheierea trebuie să se bazeze pe dovezi clare ale îndeplinirii obiectivelor și scopurilor. Instinctele sau opiniile asistentului social nu pot constitui o bază solidă în evaluarea situației. Specialistul este, de asemenea, obligat să recurgă la abilități de gândire critică în acest stadiu al procesului de transformare planificată. Asistarea beneficiarului în această fază presupune luarea în considerare a unei încheieri doar în cazul unui progres real demonstrat.

Capitolul 4 ETAPELE ACTULUI PROFESIONAL VERSUS TREPTE DE COMPETENȚĂ PROFESIONALĂ

Prezentul document propune o clasificare a rolurilor pe care le poate juca asistentul social în etapele actului profesional și nivelul de responsabilitate pe care-l poate avea în funcție de vechimea și cunoștințele dobândite. Astfel, este de dorit ca, pe măsură ce capătă mai multă experiență în muncă, precum și expertiză în domeniul sectorial în care își desfășoară activitatea, un asistent social să poată trece către următoarea etapă din cariera sa profesională.



Trepte de competență profesională conform CNASR vs nivel de responsabilitate în etapele actului profesional

Intervenția directă se referă la acțiunile practice pe care le întreprinde asistentul social în contact direct cu beneficiarii la nivel individual, de grup sau de comunitate pentru a răspunde nevoilor lor. Majoritatea asistenților sociali își încep cariera în practica directă, deoarece aceasta dezvoltă competențele de bază ale asistentului social.

Intervenția indirectă are impact asupra organizației din care face parte, a sectorului, a profesiei, precum și a societății. Aceasta se practică în roluri manageriale sau de antreprenor, în urmărirea efectivă a practicilor de politică socială, de legislație, de promovarea de noi tendințe în politici sociale, precum și în cercetarea din domeniul asistenței sociale. Asistenții sociali pot trece către intervenția indirectă după ce au demonstrat competențe în intervenția directă.

Au fost identificate 7 niveluri generale de responsabilitate ale asistentului social în diagnoza și intervenția socială :

- Managementul de caz
- Intervenția de grup
- Intervenția în comunitate
- Educație și dezvoltare profesională
- Dezvoltare și implementare de programe sociale
- Leadership profesional/Manager/antreprenor
- Cercetare în domeniul social

Aceste 7 niveluri de responsabilitate sunt comune activității asistenților sociali, indiferent de domeniul în care ei activează. Aceste atribuții principale pot fi particularizate și respectiv completate în fișa postului asistentului social astfel încât să reflecte specificitățile unui anumit domeniu de practică (ex. vârstnici, persoane cu dizabilități, copii și familii, tineri, etc.).

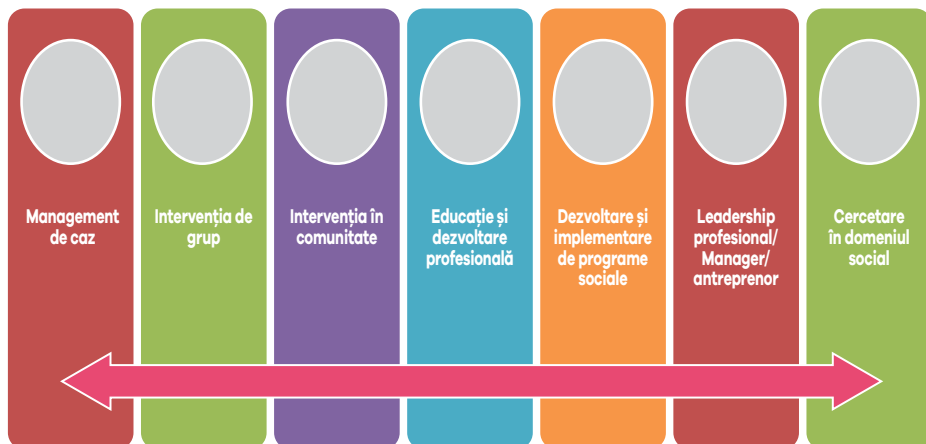
În același timp, deoarece domeniile lor de practică sunt diferite, profesioniștii pot să nu aibă în mod obligatoriu toate atribuțiile ce vor fi descrise în cadrul acestui material pentru o anumită treaptă de competență profesională ci doar o parte a lor, aspect reflectat de asemenea în fișa postului fiecărui asistent social.

Un asistent social cu experiență și expertiză nu este necesar să se regăsească pe toate cele 7 niveluri de responsabilitate. El va alege în funcție de perspectivele pe care i le oferă organizația/instituția în care activează, ținând cont și de disponibilitatea sa.

Această clasificare permite atât asistentului social, cât și angajatorului să contribuie la dezvoltarea carierei sale în acord cu experiența de muncă, precum și cu expertiza acestuia.

4.1 DESCRIEREA GENERALĂ A CATEGORIILOR DE COMPETENȚE PROFESIONALE

Principalele categorii de responsabilități ce vor fi analizate și structurate pentru fiecare dintre treptele profesionale ale profesiei de asistent social sunt următoarele:



Managementul de caz

Furnizarea de servicii specifice managementului de caz în diferite arii sectoriale, incluzând evaluare, planificare, intervenție și evaluarea intervenției.

Competențele din această categorie se referă la capacitatea asistentului social de a înțelege situația și nevoile unui client/beneficiar, de a le analiza în profunzime (realizarea diagnozei) și de a stabili apoi obiective și activități specifice, agreeate cu clientul/beneficiarul (planificarea intervenției), pe care le pun în practică (realizarea intervenției). Drept urmare, competențele referitoare la managementul cazurilor sunt structurate pe aceste trei paliere anterior menționate:

- **Evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor**
- **Analiza și documentarea cazurilor**
- **Stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție**

Competența de evaluare a nevoilor, de înțelegere a problemelor clienților/beneficiarilor presupune:

- **Comunicare flexibilă:** Asistentul social trebuie să comunice verbal și în scris și să culegă date despre problema clientului/beneficiarului. Această competență presupune abilitatea de a comunica verbal și în scris, față-în-față și la distanță.
- **Înțelegere complexă:** Competența presupune înțelegerea informației transmise de client/beneficiar, așa cum o vede acesta, dar și capacitatea de a înțelege problema dincolo de percepția uneori limitată a clientului/beneficiarului asupra problematicei.

- Culegere de informații de la client / beneficiar: Competența presupune capacitatea asistentului social de a culege de la client/beneficiar, prin metode și tehnici specifice, datele relevante pentru descrierea și analiza problemei. În acest scop este uneori nevoie ca asistentul social să supună atenției clientului/beneficiarului său informații sau puncte de vedere pe care acesta nu le avea anterior discuției și să clarifice dacă acestea au fost înțelese corect.
- Analiza informației culese: În anumite situații, este necesar ca asistentul social să facă o analiză mai aprofundată a tuturor datelor culese de la client/beneficiar și/sau din alte surse, direct sau indirect, pentru a ajunge la o înțelegere a nevoilor acestuia. De asemenea, analiza informației este folosită de asistentul social în verificarea spre exemplu a veridicității și actualității informațiilor culese (triangularea datelor) din diverse surse.

Competența de analiză și documentare este esențială în pregătirea procesului de intervenție și presupune:

- Cunoștințe de specialitate: Pentru a realiza o definiție corectă a problemei cu care se confruntă clientul/beneficiarul, asistentul social trebuie să aibă cunoștințe despre constructele pe care le analizează: cine solicită ajutor și ce denotă modul cum formulează acesta problema, cine este de fapt implicat în mod real în problemă, care este natura acestei probleme dincolo de declarațiile clientului etc. Cunoștințele de specialitate necesare pentru a defini corect situația clientului/beneficiarului trebuie să fie „la zi”, adică să corespundă cu stadiul actual al cunoașterii științifice în domeniul analizat.
- Metode și tehnici utilizate: Asistenții sociali trebuie să aibă capacitatea de a utiliza diverse metode și tehnici ce permit definirea problemei sociale (de exemplu observație, interviu, chestionar, etc) și de a documenta, pe baza și cu ajutorul acestora, situația clientului/beneficiarului.

Competența de stabilire a obiectivelor are un aport important în clarificarea mutuală a relației profesionale dintre asistentul social și client/beneficiar, implicând:

- Comunicare flexibilă: În urma analizei nevoilor clientului, asistentul social stabilește împreună cu acesta scopuri, pe care trebuie să le discute și să le prezinte cât mai flexibil clientului/beneficiarului, în scris sau oral.
- Stabilirea obiectivelor prin cooperare: Aceste obiective sunt definitivate împreună cu clientul în așa fel încât să fie realiste, să fie înțelese

și asumate de ambele părți (client/beneficiar și asistentul social).

- **Detalierea obiectivelor și a procedurii:** Obiectivele asumate trebuie detaliate și din punctul de vedere al procedurii pe care asistentul social preconizează să o urmeze pentru atingerea lor.
- **Obiective măsurabile și verificabile:** Obiectivele stabilite trebuie să fie măsurabile și verificabile și prin ele se face monitorizarea activității asistentului social.

Intervenția de grup

Dezvoltarea, coordonarea și facilitarea sesiunilor de activități de grup destinate construirii sistemelor și rețelelor de suport social ale diferitelor categorii de clienți/beneficiari.

Intervenția în comunitate

Dezvoltarea de noi sisteme de suport în comunitate menite să crească bunăstarea socială a membrilor comunității.

Asistentul social poate realiza **intervenții la nivel de grup sau de comunitate**. Pentru a face aceste intervenții, este necesar să le planifice. Această competență face referire la capacitatea asistentului social de a realiza diagnoza comunitară, evaluarea nevoilor comunității iar ulterior, în baza acestora, de a dezvolta proiecte și planuri coerente și realiste, care sunt detaliate dincolo de nivelul de intenții și obiective, adică prevăd pași concreți necesari pentru implementarea unei intervenții, precum și posibilele obstacole și modalitățile în care acestea pot fi depășite.

Dacă în situația managementului de caz, asistentul social face intervenții directe, orientate spre persoana cu care lucrează/client/beneficiar, competențele lui de profesionist ajutând în mod direct la dezvoltarea personală a acestuia și susținându-l ca să-și îmbunătățească viața, în cazul intervențiilor de grup și în comunitate avem de-a face în principal cu competențe ale asistentului social în intervenția orientată spre context.

Intervențiile orientate spre context sunt intervenții în care asistentul social influențează variabile din mediul de viață al familiilor, comunităților etc. Această competență face referire la capacitatea asistentului social de a înțelege și a influența acele variabile de context (fizice sau psihologice) care determină calitatea vieții grupurilor și comunităților și de a interveni asupra lor, astfel încât să le îmbunătățească viața.

Educație și dezvoltare profesională

Implicarea în formare profesională continuă și schimb de experiență ori bune practici profesionale pentru a se informa permanent cu privire la ultimele evoluții relevante pentru practica profesională; îndrumare pentru colegi asistenți sociali pentru îmbunătățirea deprinderilor, cunoștințelor și a expertizei acestora.

Actualizează și dezvoltă propriile competențe profesionale și transversale, propriile cunoștințe și deprinderi, în concordanță cu schimbările din domeniu, cu standardele și cerințele profesiei de asistent social, cu reglementările naționale și europene.

- Se informează continuu cu privire la noutățile din domeniu.
- Citește reviste, participă la cursuri, participă la conferințe
- Publică articole în reviste academice și de specialitate.

Dezvoltarea și implementarea de programe

Dezvoltarea de noi modele de furnizare a serviciilor, noi programe, metodologii de lucru ori politici pentru promovarea unei mai bune integrări a serviciilor în cadrul unei organizații/instituții sau a unui domeniu sectorial.

Competențele din această categorie se referă la capacitatea asistentului social de a evalua activități, sisteme, procese, proceduri, politici. Această evaluare este similară unei auditări a modalității în care funcționează și a impactului pe care îl are un anumită activitate, sistem, proces, o anumită procedură sau politică. În cadrul procesului de evaluare a unui sistem nu este evaluat doar impactul său financiar (deși această componentă este importantă), ci și obiectivele sale, postulatele de la care pleacă și fiecare etapă sau pas care apar în respectivul sistem. Presupune:

- Competența de planificare a evaluării: Un proces de evaluare a unui sistem, a unui proces, a unei proceduri sau a unei politici, este suficient de complex încât să necesite planificare anterioară. Fără o planificare anterioară formală, evaluarea se poate sconta cu rezultate neconforme cu realitatea. În plus, fără o planificare formală, nu se poate realiza documentarea necesară pe parcursul evaluării, iar fără documentarea aferentă a modalității în care a fost realizată o evaluare, rezultatele ei nu pot fi luate în considerare.
- Competența de realizare a evaluării: Efectuarea propriu-zisă a evaluării unui proces, a unei activități, a unui sistem, a unei proceduri sau a unei politici cere asistentului social să aplice deopotrivă analize raționale și analize empirice prin care să extragă informațiile

pertinente. Metodele raționale necesită o cunoaștere a mecanicii respectivului proces analizat (de exemplu viciile de procedură ale unei activități din managementul de caz). Metodele empirice necesită culegerea de date și informații, prin metode observaționale (observație, interviu, chestionar) și analiza acestor date. Metodele utilizate pentru a culege și a analiza datele trebuie documentate.

- Competența de analiză a evaluării: Procesul de evaluare trebuie să se finalizeze cu formularea concluziilor și recomandărilor. Acestea sunt redactate formal, în documente care pot fi utilizate de către asistentul social în îmbunătățirea propriei activități, sau care pot fi utilizate de factorii de decizie pentru a acționa în consecință.

- Reflectarea critică asupra propriei acțiuni: Această competență face referire la capacitatea asistentului social de a reflecta asupra propriei analize. Analiza unui proces de evaluare a unui sistem, a unei proceduri sau a unei politici cere de la asistentului social capacitatea de a reflecta critic la propria activitate. Analiza evaluării se face de cele mai multe ori comparând planul formulat inițial (care, dacă a fost corect întocmit, este imaginea ideală a felului în care trebuia să se desfășoare analiza), cu ceea ce s-a întâmplat de fapt în analiză. În acest scop, documentarea fiecărui pas întreprins de asistentul social este de mare folos.

Leadership profesional

Coordonare cu alți profesioniști și/sau cu alți asistenți sociali pentru dezvoltarea profesiei, dezvoltarea de abilități de coaching și mentorat pentru creșterea capacității de intervenție a asistenților sociali.

Această competență presupune capacitatea asistentului social de a se implica într-o varietate de activități menite să promoveze dezvoltarea profesiei sale, inclusiv prin creșterea capacităților de intervenție și a competențelor confrăților de breaslă. Astfel de activități pot să includă:

- Stabilirea și menținerea de relații cu alți profesioniști, precum și cu organizații profesionale relevante;
- Colaborarea cu membrii echipei multidisciplinare și participarea la întâlniri cu aceștia, pentru a împărtăși experiențe profesionale;
- Menținerea legăturii cu organizația profesională (CNASR);
- Furnizarea de îndrumare și supervizare pentru alți asistenți sociali.

Cercetare

Implicarea în activități de cercetare și evaluare pentru a genera cunoștințe noi sau mai bine aplicate pentru/în practica profesională.

Inițierea și/sau implicarea asistentului social în cercetări în domeniul de activitate se poate realiza într-o varietate de forme:

- Realizează sau participă la cercetări pe probleme importante din domeniu: studiază și rezumă literatura de specialitate, generează designuri de cercetare, colectează și analizează statistic date, pune rezultatele la dispoziția comunității profesionale și științifice.
- Dezvoltă noi modalități de rezolvare pentru problemele clienților / beneficiarilor, dezvoltă și îmbunătățește instrumente, tehnici și metode.

4.2 DISTRIBUȚIA COMPETENȚELOR LA NIVELUL TREPTELOR DE COMPETENȚĂ PROFESIONALE

ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională: DEBUTANT

Managementul de caz – Evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor

- Analizează cazurile referite pentru a se asigura că întrunesc condițiile de admitere în serviciu/acordare de servicii/prestații;
- Stabilește și construiește o relație profesională cu clientul/beneficiarul și cu alte persoane semnificative pentru acesta (de exemplu, familia etc);
- Folosește diferite tehnici și metode (de exemplu, vizite la domiciliu (însoțiți de către un asistent social cu treaptă de competență superioară, discuții telefonice, interviuri față în față etc.) pentru strângerea de informații necesare evaluării, planificării intervenției și monitorizării rezultatelor acesteia.

Managementul de caz – Analiza și documentarea cazurilor

- Urmărește îndeaproape implementarea planurilor de intervenție (indiferent de denumirea acestora în legislația specifică - de exemplu, planul individualizat de protecție, planul de servicii etc) și semnalează eventuale sincope în implementarea acestora;
- Documentează obiectiv evoluția situației beneficiarului și rezultatele obținute și face recomandări pentru modalități de îmbunătățire ale acestora;
- Documentează și păstrează dosarele de caz și pregătește rapoarte standard conform prevederilor legislației sectoriale specifice;
- Propune închiderea cazurilor, de preferat odată cu obținerea unor

rezultate durabile ca urmare a furnizării serviciilor pentru client / beneficiari, familii și comunități dar și în alte situații prevăzute de cadrul normativ ori de regulamentele interne ale angajatorului (ex. mutarea clientului / beneficiarului în alt județ/țară, decesul acestuia, întreruperea serviciilor la solicitarea clientului / beneficiarului etc).

Managementul de caz - Stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție

- Analizează și evaluează diferitele direcții de acțiune pentru caz, luând în considerare atât consecințele imediate cât și cele pe termen lung;
- Formulează strategiile adecvate de intervenție, în echipă, împreună cu ceilalți specialiști.
- Participă în echipă, împreună cu ceilalți specialiști la stabilirea împreună cu clientul/beneficiarul a obiectivelor clare și realiste, realizează împreună cu acesta planificarea intervenției, pe baza legislației în vigoare.
- Realizează implicarea clientului/beneficiarului în efortul susținut necesar pentru și centrat pe rezolvarea problemelor;
- Colaborează cu alte organizații/instituții și accesează resursele comunității pentru a oferi clientului/beneficiarului sprijin pe parcursul intervenției;
- Participă la întâlnirile de lucru pe caz ale echipei multidisciplinare

Intervenția de grup

- Observă și ajută la planificarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea activității de grup și face propuneri de îmbunătățire a acesteia;
- Participă la pregătirea grupurilor de suport care au scopul de a furniza informații pentru și/sau a educa un anumit grup-țintă;
- Observă și ajută la desfășurarea grupurilor de suport care vizează dezvoltarea anumitor grupuri țintă de clienți/beneficiari.

Intervenția în comunitate

- Observă și ajută la desfășurarea analizei mediului înconjurător și a evaluării nevoilor comunității prin colectarea de date și efectuarea de analize de bază (de exemplu, colaționarea datelor sociale, efectuarea de interviuri sau sondaje, cartografierea resurselor comunității, analiza datelor referitoare la tendințele socio-demografice etc.).

Educație și dezvoltare profesională

- Participă, obligatoriu, la programe de dezvoltare/formare continuă și la întâlniri de supervizare pentru creșterea și dezvoltarea profesională și personală.

Dezvoltarea și implementarea de programe

- Observă și ajută la dezvoltarea de programe prin colectarea de date și realizarea de analize de bază (de exemplu, colaje de date);
- Observă și ajută la implementarea programelor;

- Observă și ajută la promovarea de programe care ținesc un anumit grup de clienți/beneficiari ori alți parteneri ori instituții și face propuneri structurilor de decizie cu privire la dezvoltarea de programe și servicii relevante pentru aceștia.

Cercetare

- Face demersuri pentru a fi la curent cu ultimele cercetări și tendințe în profesie;
- Oferă sprijin în colectarea de date și în activitățile de cercetare.

Metode și tehnici pe care le poate utiliza:

- Interviu
- Observația
- Documentarea
- Convorbirea telefonică
- Genograma
- Ecoharta
- Vizita (însoțit de un asistent social având o treaptă superioară de competență profesională)

ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională PRACTICANT

Managementul de caz – Evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor

- Lucrează cu clientul/beneficiarul și cu alte persoane semnificative (de exemplu, familia, îngrijitorii etc.) într-o manieră profesională, centrată pe înțelegerea nevoilor lor;
- Gestionează și depășește reticența și rezistența la schimbare a clienților/beneficiarilor.

Managementul de caz – Analiza și documentarea cazurilor

- Implementează și urmărește realizarea planurilor de intervenție elaborate în fiecare caz, pentru a determina în ce măsură acestea sunt adecvate pentru rezolvarea nevoilor clienților/beneficiarilor și face propuneri de modificare a lor atunci când este necesar;
- Pregătește proiecte de rapoarte de evaluare pentru cazurile aflate în lucru, spre a fi revizuite de către supervisor.

Managementul de caz - Stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție

- Conceptualizează și identifică abordările adecvate pentru dezvoltarea planurilor de intervenție în funcție de nevoile clienților/beneficiarilor;
- Ajută clienții/beneficiarii să dezvolte și să aleagă strategii și să

formuleze planuri viabile;

- Prezintă cazul în cadrul întâlnirilor echipei multidisciplinare.

Intervenția de grup

- Identifică cele mai bune modalități de a ajunge la și a se adresa persoanelor și/sau grupurilor vizate care pot beneficia de intervenția în grup desfășurată de organizație/instituție;
- Planifică, implementează, monitorizează, evaluează și modifică activitățile grupurilor de suport pentru a adresa nevoile grupului țintă;
- Asigură facilitarea sub supervizare pentru grupuri de suport cu risc crescut.

Intervenția în comunitate

- Realizează analiza mediului înconjurător și evaluarea nevoilor comunității;
- Proiectează, dezvoltă și implementează programe specific de dezvoltare a comunității (de exemplu, pentru comunitatea ce îmbătrânește într-un anumit cartier);
- Participă la inițiativele de dezvoltare comunitară și face propuneri în acest sens.

Educație și dezvoltare profesională

- Valorifică oportunități de învățare (de exemplu, participă la întâlniri ale unei comunități de practică pentru dezvoltarea abilităților și cunoștințelor);
- Participă la cursuri de dezvoltare profesională pentru a dobândi cunoștințe și competențe profesionale;
- Îndrumă alți profesioniști (de exemplu asistenții sociali debutanți) și/sau studenți în practică.

Dezvoltarea și implementarea de programe

- Participă la implementarea de programe (de exemplu, creșterea numărului ori diversificarea tipologiei activităților adecvate pentru profilul anumitor clienți/beneficiari);
- Revizuieste programe pentru a ținti mai bine grupuri de suport/beneficiari sau alte părți interesate/organizații/instituții;
- Identifică serviciile care lipsesc dar care ar răspunde nevoilor clienților/beneficiarilor și face recomandări pentru dezvoltarea de programe destinate îmbunătățirii furnizării de servicii.

Cercetare

- Participă la și susține activitățile de cercetare;
- Participă în proiecte de cercetare conduse de echipe multidisciplinare.

Metode și tehnici pe care le poate utiliza:

- Interviu
- Observația
- Documentarea
- Convorbirea telefonică
- Genograma
- Ecoharta
- Vizita

ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională: SPECIALIST

Managementul de caz – Evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor

- Dezvoltă relații profesionale susținute cu clienții/beneficiarii și alte servicii cheie pentru părțile interesate (de exemplu, medici, asistente medicale, consilieri, etc.);
- Realizează evaluarea nevoilor și evaluarea riscurilor pentru cazuri complexe prin luarea în considerare și integrarea în mod independent a unui număr semnificativ de informații.

Managementul de caz – Analiza și documentarea cazurilor

- Pregătește rapoarte și se asigură că documentația necesară este întocmită.

Managementul de caz - Stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție

- Colaborează îndeaproape cu echipa multidisciplinară și/sau cu alte instituții/organizații pentru a asigura elaborarea planurilor de intervenție;

- Conduce întâlnirile echipei multidisciplinare din care face parte.

Intervenția de grup

- Conduce activitățile grupului de suport pentru clienții/beneficiarii vizați de acest tip de intervenție;

- Formulează și structurează programe de informare pentru persoane și/sau grupuri țintă, pe baza unor strategii de informare.

Intervenția în folosul comunității

- Asigură planificarea strategică și conducerea activităților de analiză a mediului înconjurător și a evaluării nevoilor comunității;

- Inițiază, proiectează, dezvoltă și implementează noi inițiative de dezvoltare comunitară prin mobilizarea resurselor comunității, a altor furnizori de servicii sociale și a voluntarilor;

- Organizează și evaluează programele de dezvoltare comunitară,

ținând cont de o perspectivă mai largă (de exemplu luând în considerare politica sectorială din domeniul în care dezvoltă programul ori planurile de dezvoltare județene).

Educație și dezvoltare profesională

- Caută oportunități de învățare continuă, cum ar fi participarea la întâlniri de evaluare/re-evaluare a situației clientului/beneficiarului, la grupuri de lucru la nivel de autorități centrale ori la activități de cercetare și dezvoltare a practicii profesionale, pentru îmbunătățirea continuă a competențelor și cunoștințelor;
- Împărtășește cunoștințe despre noi practici profesionale cu alți profesioniști pentru a încuraja o cultură a învățării și perfecționării continue;
- Îndrumă activitatea profesională a asistentului social debutant și practicant ori a altor categorii de profesioniști implicați în planificarea și furnizarea serviciilor și/sau prestațiilor sociale;
- Monitorizează aplicarea principiilor, valorilor și standardelor profesionale conform Codului deontologic al profesiei de asistent social și Codului de Bună Practică și identifică și răspunde dilemelor etice apărute în practică;
- Planifică și desfășoară/furnizează îndrumări pentru dezvoltarea educației continue și a programelor de formare în domeniul său sectorial de practică;
- Furnizează programe de formare țintite pe dezvoltarea de competențe pentru asistenții sociali debutanți ori practicanți și pentru alte categorii profesionale (ex. educatorul specializat etc)

Dezvoltarea și implementarea de programe

- Promovează și conduce elaborarea de programe specifice vizând dezvoltarea de servicii necesare care lipsesc ori adresarea problemelor în furnizarea serviciilor existente;
- Elaborează programe și realizează evaluarea bazată pe rezultate pentru a se asigura că aceste programe sunt capabile să susțină nevoile ori lipsurile identificate/clientii/beneficiarii-țintă;
- Gestionează și supraveghează dezvoltarea și punerea în aplicare a programelor pe întreg ciclul de implementare al acestora.

Leadership profesional

- Îndrumă furnizarea de servicii sociale de către o echipă multidisciplinară pentru a asigura respectarea Codului deontologic al profesiei de asistent social, a standardelor de practică profesională, a legislației și politicilor din domeniul respectiv.

Cercetare

- Identifică lacunele și tendințele în cercetare și/sau practică care merită un studiu aprofundat;
- Elaborează și desfășoară cercetări sub îndrumare/supervizare.

Metode și tehnici pe care le poate utiliza:

- Anamneza
- Interviu
- Observația
- Documentarea
- Convorbirea telefonică
- Genograma
- Ecoharta
- Vizita
- Analiza câmpului de forțe
- Consilierea
- Capacitarea/optimizarea/abilitarea clienților / beneficiarilor (empowerment)
- Reprezentarea intereselor beneficiarului (advocacy)

ASISTENT SOCIAL - treapta de competență profesională: PRINCIPAL

Managementul de caz – Evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor

- Realizează evaluarea cazurilor și evaluarea riscurilor pentru cazuri complexe cu risc ridicat, sintetizând și integrând în mod independent un număr semnificativ de informații.

Managementul de caz – Analiza și documentarea cazurilor

- Monitorizează și re-evaluează progresul cazurilor și evaluează eficacitatea îngrijirii ori a planificării intervențiilor pentru programe specifice sau pentru anumite domenii de expertiză;
- Elaborează rapoarte specifice și alte documente solicitate pentru cazuri complexe ori cu risc ridicat;
- Analizează și revizuieste rapoarte și alte documente pregătite de asistenții sociali pentru a asigura respectarea standardelor de calitate.

Managementul de caz - Stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție

- Asigură/promovează parteneriatul cu echipa multidisciplinară și/sau cu alte instituții/organizații pentru furnizarea de servicii/punerea în aplicare a planurilor de caz (indiferent de denumirea dată acestora de legislația sectorială)

- Coordonează furnizarea de intervenții specifice domeniului său de practică;
- Coordonează, pe domeniul său de practică, întâlnirile de analiză a cazurilor cu risc ridicat.

Intervenția de grup

- Ca expert în domeniul său sectorial, revizuieste și furnizează îndrumare pentru dezvoltarea de către asistenții sociali a intervențiilor de grup;
- Planifică strategic dezvoltarea și extinderea serviciilor, revizuieste și furnizează îndrumare pentru planificarea și punerea în aplicare a planurilor de dezvoltare a serviciilor pentru anumite persoane și/sau grupuri țintă;
- Realizează activități de suport în grup, urmărind rezultatele acestora și colectând date pentru a asigura eficacitatea intervenției.

Intervenția în comunitate

- Coordonează realizarea profilului demografic local și a altor analize relevante pentru comunitatea de intervenție;
- Inițiază și dezvoltă campanii pentru noi programe de dezvoltare comunitară ca răspuns la nevoile emergente ale comunității;
- Colaborează îndeaproape cu factorii-cheie de influență pentru a co-crea programe de dezvoltare a comunității;
- Mobilizează resurse pentru a sprijini realizarea programelor de dezvoltare a comunității (de exemplu, mobilizează diverse rețele pentru a obține suport de la sponsori și donatori, inițiază programe de voluntariat etc).

Educație și dezvoltare profesională

- Stabilește bune practici în furnizarea serviciilor din domeniul său de practică;
- Dezvoltă planul de dezvoltare profesională pentru asistenții sociali din cadrul unui departament/organizație, oferă oportunități de dezvoltare și elaborează programe de dezvoltare specifice pentru domeniul său de practică;
- Dezvoltă curriculum și furnizează programe de formare profesională, oferă îndrumare furnizorilor de servicii sociale cu privire la planificarea și dezvoltarea programelor de educație și formare profesională;
- Furnizează servicii de supervizare, mentorat, educație continuă și dezvoltare profesională în cadrul organizației/instituției.

Dezvoltarea și implementarea de programe

- Coordonează/conduce dezvoltarea bunelor practici și a programelor specifice domeniului său de practică;
- Auditează, evaluează și modifică furnizarea serviciilor la nivel de departament/organizație pentru a asigura corespondența între

planurile de intervenție și nevoile furnizorului de servicii sociale și ale clienților/beneficiarilor acestuia;

- Identifică și lucrează în parteneriate profesionale cu factorii cheie și structuri de decizie pentru a acoperi lacunele/nevoia de servicii sociale.

Leadership profesional

- Oferă îndrumare organizației/instituției pentru dezvoltarea de standarde de practică în domeniul său de activitate;
- Îndrumă organizația/instituția cu privire la planificarea și implementarea serviciilor sociale și a practicii profesionale în domeniu;
- Contribuie la elaborarea/revizuirea Codului Deontologic al profesiei de asistent social, a standardelor de practică, a legislației și strategiilor la nivel de sistem pentru domeniul său de expertiză;
- Reprezintă profesia de asistent social în activitățile inter-departamentale și/sau inter-agenții.

Cercetare

- Conduce, proiectează și implementează cercetări pe problematici specifice;
- Diseminează și acționează ca resursă pentru proiecte de cercetare relevante în vederea îmbunătățirii practicii;
- Aplică cunoștințele din domeniul său de practică tendințelor care se conturează în sectorul serviciilor sociale.

Metode și tehnici pe care le poate utiliza :

- Anamneza
- Interviu
- Observația
- Documentarea
- Convorbirea telefonică
- Genograma
- Ecoharta
- Vizita
- Analiza câmpului de forte
- Consilierea
- Capacitarea/optimizarea/abilitarea clienților / beneficiarilor (empowerment)
- Reprezentarea intereselor beneficiarului (advocacy)

Capitolul 5 - METODE ȘI TEHNICI FOLOSITE ÎN PRACTICA PROFESIONALĂ A ASISTENȚILOR SOCIALI

Există multe așteptări de la asistenții sociali iar utilizarea teoriilor și a cercetărilor pot reprezenta puncte utile de reper atunci când ne simțim copleșiți de natura problemelor cu care ne confruntăm.

Teoria și cercetarea ne pot ajuta să răspundem întrebării cheie: ce putem, eu sau alții, să spunem sau să facem pentru a produce o schimbare?

În abordarea acestei întrebări, teoria poate elucida înțelegerea pe care o avem despre oameni și despre circumstanțele cu care aceștia se confruntă, pe cinci paliere principale:

- **Observația:** ne spune ce vedem și la ce să avem grijă.
- **Descrierea:** oferă un vocabular conceptual și un cadru de referință în care observațiile pot fi ordonate și organizate.
- **Explicația:** sugerează modalitatea în care diferitele observații pot fi corelate și legate, oferă posibile relații cauzale între două evenimente.
- **Predicția:** indică ce s-ar putea întâmpla în etapa următoare.
- **Intervenția:** sugerează ce poate fi făcut pentru a produce schimbarea.

Practica direct cu beneficiarul/clientul a asistentului social are la bază abordarea pe trei paliere folosită în mod tradițional în domeniul social:

1. practica la nivel individual/de caz,
2. practica/intervenția de grup și
3. intervenția la nivel de comunitate.

Fiecare dintre aceste paliere de practică este distinct în ceea ce privește modalitatea de concentrare a intervenției și aceste focusuri diferite reprezintă principalul mijloc de a identifica și a aduce schimbările necesare pe palierul în care are loc intervenția.

A) Practica la nivel individual se referă la metoda de intervenție prin care un asistent social lucrează direct cu persoane fizice și/sau familii, în contextul lor unic și cu nevoile lor particulare.

B) Intervenția de/în grup se referă la metoda de intervenție prin care un asistent social utilizează contextul de grup ca mediu pentru

a aduce schimbări la nivel de indivizi și/sau familii. Prin utilizarea grupului de lucru, asistent social facilitează dinamica acestuia și oferă oportunitatea pentru membrii grupului de a se auto-înțelege, de a găsi noi căi de rezolvare a problemelor ori de gestionare a comportamentelor agresive ori sau distructive, precum și de dezvoltare a rețelei de suport.

C) Intervenția în comunitate se referă la metoda de intervenție prin care un asistent social utilizează comunitatea ca mediu pentru a lucra cu indivizi și/sau familii. Intervenția în comunitate are un dublu scop: acela de a întări susținerea rețelei sociale pentru indivizi și/sau familii, dar și de a construi capacitatea comunităților locale de a răspunde nevoilor indivizilor și familiilor.

În practica la nivel individual, managementul de caz este metoda de coordonare, organizare și direcționare a tuturor eforturilor și intervențiilor destinate realizării unei diagnoze corecte și complete, precum și planificării și asigurării serviciilor și integrării acestora, în beneficiul clienților / beneficiarilor. Prin aceasta metodă, asistentul social realizează urmărirea permanentă a progreselor înregistrare în atingerea finalității planurilor individualizate ale clienților / beneficiarilor, precum și concertarea activităților destinate îmbunătățirii calității vieții acestora. Indiferent de grupul țintă (copil, adult, vârstnic, persoana cu dizabilități etc.), managementul de caz implică parcurgerea următoarelor etape:

a) Identificarea/înregistrarea/preluarea cazului (referirea cazului poate fi făcută de către o instituție, o persoană, prin autosesizarea asistentului social ori la cererea clientului);

b) Evaluarea inițială și preluarea cazurilor (obținerea datelor primare cu privire la caz); cunoașterea și evaluarea nevoilor persoanelor care solicită asistență, precum și stabilirea priorităților de intervenție);

c) Evaluarea detaliată/complexă a situației clientului (investigarea/evaluarea și analiza detaliată a cazului); ancheta socială sau raportul de anchetă socială reprezintă documentul final elaborat de către asistentul social în urma aplicării tehnicilor, metodelor și instrumentelor de investigare a cazului;

d) Planificarea serviciilor și intervențiilor (proiectarea intervenției și concretizarea ei într-un plan individualizat de intervenție - identificarea resurselor individuale/comunitare care pot fi utilizate, corelarea nevoilor cu: (a) resursele, (b) cu oferta serviciului în care lucrează asistentul social și (c) cu oferta de asistență a celorlalte

servicii din rețeaua națională/ONG-uri; stabilirea strategiei de intervenție);

e) Furnizarea serviciilor și intervențiilor pentru client (etapa de punere în practică a obiectivelor și activităților prevăzute în planul de intervenție);

f) Monitorizarea și re-evaluarea periodică a progreselor înregistrate, deciziilor și intervențiilor specializate (evaluarea permanentă a modului cum sunt îndeplinite obiectivele planului, realizarea de rapoarte lunare, trimestriale, semestriale, anuale);

g) Evaluarea finală și închiderea cazului - evaluarea evoluției cazului în urma implementării planului de intervenție; competențele dezvoltate și consolidate; acumularea de cunoștințe și resurse.

h) Măsurarea gradului de satisfacție al clientului (aplicarea unui instrument/chestionar elaborat sub coordonarea managerului de caz);

i) Monitorizarea post servicii (realizată pe o perioadă minimă de trei luni, dacă nu există alt termen stipulat de legislația în vigoare).

Intervenția de grup constă în activități ale asistentului social direcționate către un scop bine definit ce vizează satisfacerea unor nevoi psiho-socio-emoționale. Grupul de lucru este folosit ca o metodă strategică de practică pentru a răspunde nevoilor unor clienți ce sunt deja subiect al unei intervenții la nivel individual (de regulă aflați în etapa de furnizare de servicii a managementului de caz) sau nevoilor acestora aflați la risc să aibă nevoie de o astfel de intervenție. Cu alte cuvinte, intervenția în grup poate avea atât rol preventiv de intrare a individului într-o situație de risc, cât și pe cel de tratare a diverselor probleme cu care un client se poate confrunta la un moment dat. Din această perspectivă, putem avea grupuri cu rol de suport cu următoarele caracteristici:

Caracteristică	Tip de grup de suport		
Scop	Să ajute indivizii să își înțeleagă mai bine nevoile, astfel încât să facă alegeri mai bine informate, mai sănătoase și mai bine adaptate la realitate pe baza unei conștientizări mai profunde a propriilor sentimente, comportamente, reacții și paternuri	Să ajute membrii să facă față evenimentelor stresante de viață și să le revitalizeze abilitățile adaptative existente	Să educe membrii prin prezentări teoretice și experiențe personale, fiind centrat pe dezvoltarea abilităților cognitive, afective și comportamentale
Coordonare	Liderul este expert, figură autoritară sau facilitator, în funcție de abordarea folosită	Liderul este facilitator de înțelegere empatică și sprijin reciproc	Liderul este profesor și oferă o structură pentru discuțiile de grup
Obiective concentrate pe recuperare și creștere	Conștientizare de sine și relaționare interpersonală Descoperirea și întărirea punctelor tari ale membrilor Explorarea de noi abilități și comportamente	Problemele pe care indivizii le au datorită unor dificultăți sau evenimente de viață comune Sprijin reciproc și susținere între membrii grupului	Diseminarea, discutarea și integrarea de informații factuale Ajutarea membrilor prin exerciții de dezvoltare a unor deprinderi
Tipuri de aspecte abordate (exemple)	Violență în familie Auto-violență Criterii de excludere: riscuri imediate și probleme de sănătate mintală	Cum să te descurci ca mamă singură Cum faci față durerii	Teme și subiecte punctuale (ex. management financiar)

Participarea la o intervenție de grup poate fi recomandată de asistentul social în cadrul planului de intervenție ori cu rol preventiv, atunci când individul respectiv a demonstrat că poate recunoaște prezența și nevoile altor indivizi, poate interacționa cu alți oameni de o manieră acceptabilă din punct de vedere social și împărtășește un interes comun sau are o legătură cu scopul grupului și cu un astfel de mediu de interacțiune.

Intervenția în comunitate reprezintă, o metodă planificată utilizată de asistentul social pentru concentrarea asupra unor aspecte legate de bunăstarea individuală și încurajarea interacțiunii între indivizi, grupuri și organizații, într-un efort și acțiuni concertate, într-o anumită localitate și având un obiectiv specific. Dată fiind natura sa, intervenția în comunitate se adresează atât celor aflați deja în atenția serviciilor

sociale, cât și persoanelor la risc din respectiva comunitate. Dacă pentru prima categorie scopul intervențiilor la nivelul comunității este acela de a potența și crește efectul intervențiilor individuale și/sau de grup prin participarea la procesele și deciziile comunității, pentru cel de-al doilea grup obiectivele intervențiilor în comunitate includ în principal: identificarea precoce și găsirea unui răspuns timpuriu la problemele sociale care se conturează în comunitate, advocacy pentru cei marginalizați și excluși, maximizarea utilizării resurselor disponibile pentru cei dezavantajați, îmbunătățirea furnizării serviciilor pentru creșterea nivelului de funcționare și integrare în comunitate a unor grupuri sau indivizi.

Pe oricare dintre palierele mai sus menționate are loc practica asistentului social – cel individual, de grup ori comunitar, **etapele de diagnoză și intervenție prezentate în capitolul anterior se parcurg utilizând una sau mai multe dintre metodele și tehnicile prezentate în acest capitol.** Este vorba despre:

- Anamneza
- Interviul
- Vizita/întrevederea
- Observația
- Documentarea
- Convorbirea telefonică
- Genograma
- Ecoharta
- Analiza campului de forțe
- Consilierea
- Capacitarea /optimizarea/abilitarea clienților / beneficiarilor (empowerment)
- Reprezentarea intereselor beneficiarului (advocacy)

În cele ce urmează, le vom trece în revistă pe fiecare, prezentând definiția acestora, descrierea pe scurt, instrumentele utilizate, timpul recomandat de aplicare precum și treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea fiecăreia.

Anamneza

Definiție

Anamneza este acea metodă utilizată de asistentul social, care permite cunoașterea evenimentelor semnificative din viața și activitatea unei persoane, familii sau ale unui grup, pentru înțelegerea stării și comportării actuale și pentru stabilirea unor direcții de acțiune în viitor.

Descriere

Anamneza cuprinde setul de întrebări pe care asistentul social le adresează clientului / beneficiarului la prima/primele întâlniri din debutul etapei de diagnostic socială. Prin aceasta se obțin informații generale cu privire la clientul intrat în procesul de evaluare, în scopul reconstituirii biografiei celui testat și analizei condiționării bio-psiho-sociale a personalității.

Analiza modului concret de viață, a condițiilor de lucru și a situației familiale, a modalității de debut și evoluției în timp a tulburărilor și problemelor suferite, obținute prin discuția anamnetică, permit asistentului social să se orienteze în problema supusă discuției, orientându-l în alegerea metodelor și tehnicilor prin care acesta va putea să își desfășoare activitățile care urmează.

În general, anamneza cuprinde evenimentele evoluției sociale, evenimentele educative, privind mediul familial și social, boli și fenomenele ce au generat necesitatea asistării.

Instrumente

Fișa de evaluarea inițială, ghid de observație, ghid de interviu – oricare dintre aceste instrumente poate fi folosit pentru orientarea întrebărilor asistentului social cu condiția să acopere ariile importante de evaluare a situației clientului.

Timp

cel mult 2 ore

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Interviu

Definiție

Interviul este metoda utilizată de asistentul social, ce presupune, prin intermediul comunicării directe, culegerea datelor, diagnosticarea situației clientului și sprijinirea acestuia, în vederea rezolvării problemei cu care acesta se confruntă.

Descriere

Ca metodă în asistență socială, interviul presupune ascultare activă, interpretare și chestionare. Interviul trebuie să fie condus astfel încât să încurajeze interacțiunea și să consolideze relația profesională cu clientul. În desfășurarea interviului, succesul este favorizat de comunicarea deschisă și de capacitatea asistentului social de a răspunde empatic.

Interviul se utilizează în etapa de evaluare, în vederea obținerii informațiilor cu privire la situația clientului. Având în vedere că anamneza presupune culegerea unor informații generale despre client (date de identificare, stare civilă, stare de sănătate, structura familiei, etc), în cadrul interviului asistentul social va urmări să analizeze mai profund: caracteristicile problemei (natura, cauzele, durata acesteia), conștientizarea acesteia de către client, un istoric al clientului și al familiei sale, sistemul de relații în familie și comunitate, identificarea resurselor personale, familiile și comunitate care pot fi implicate în rezolvarea cazului, responsabilizarea clientului pentru implicarea sa în procesul de intervenție.

Instrument

Ghid de interviu – pentru interviul structurat și semistrukturat

Timp
50 min/ședință

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:
Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Interviul motivațional

Definiție

Interviul motivațional este o metodă directivă centrată pe client pentru creșterea motivației intrinseci de schimbare prin explorarea și rezolvarea ambivalenței. Această metodă permite asistentului social să măsoare și să crească motivația intrinsecă a clientului astfel încât schimbarea propusă să vină din interior.

Descriere

Scopul interviului motivațional este acela de a diminua ambivalența și de a amplifica motivația pentru schimbare. Interviul motivațional este un proces ce are loc pe parcursul uneia sau mai multor întâlniri cu clientul. În opinia unor autori, interviul motivațional este un mod de a fi cu beneficiarul/clientul sau un stil de lucru.

Conform literaturii de specialitate, acesta este structurat în două faze: construirea motivației pentru schimbare și întărirea angajamentului în schimbare. În cadrul fazei întâi, de construire a motivației pentru schimbare, asistentul social utilizează mai multe tehnici și instrumente, precum: stabilirea agendei de lucru, ascultarea activă, rezumarea, metode pentru evocarea discursului despre schimbare (utilizarea scalei de importanță, balanța decizională), amplificarea discrepanțelor sau disonanțelor, identificarea și utilizarea 'self-talk' de schimbare, explorarea scopurilor și valorilor, răspunsul la rezistență, creșterea încrederii. În cadrul fazei a doua, de întărire a angajamentului în schimbare, asistentul social utilizează mai multe tehnici și instrumente, precum: recunoașterea pregătirii pentru schimbare a clientului (lista semnelor ale pregătirii pentru schimbare), negocierea unui plan de schimbare, stimularea angajamentului, etc.

Instrumente

Scala importanței, balanța decizională, lista semnelor pregătirii pentru schimbare, fișa importanță și încredere etc.

Timp

50 min/ședință/săptămână; numărul de ședințe săptămânale se stabilește în funcție de obiectivele intervenției.

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:
Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Vizita (întrevederea)

Definiție

Tehnică prin intermediul căreia se investigează situația clientului / beneficiarului pentru a strânge cât mai multe informații, pe baza cărora se vor contura direcțiile viitoare de acțiune.

Descriere

În literatura de specialitate, întrevederea (fact-gathering-interview) reprezintă o formă de intervenție în care asistentul social urmărește anumite informații specifice și determinate de la client / beneficiar. Asistentul social adresează întrebări specifice și înregistrează doar răspunsurile relevante pentru scopul său, adesea folosind o fișă de evaluare/înregistrare. Astfel, într-un cadru de comunicare realizat fie la sediul serviciului în care lucrează, fie la domiciliul clientului / beneficiarului, asistentul social va desfășura o discuție investigativă în care comunicarea este orientată către realizarea unei evaluări complexe ce va fi baza întocmirii planului de intervenție în cazul respectiv. Întrevederile pot fi programate (la solicitarea clientului / beneficiarului sau la solicitarea asistentului social) sau neprogramate (în urma sesizării de către o persoană/instituție). Se utilizează de regulă împreună cu alte metode de culegere de date cu privire la situația clientului / beneficiarului (ex. observația, interviul).

Instrument

Ghid interviu, raport de vizită, fișă evaluare inițială sau detaliată

Temp

1 oră/întrevedere, cu o frecvență stabilită de nevoia de culegere a datelor pentru completarea evaluării situației clientului / beneficiarului și ținând cont de constrângerile de timp prevăzute de legislația în vigoare (ex. evaluarea pentru obținerea atestatului de familie adoptatoare trebuie realizată într-un interval de timp stabilit prin lege).

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională debutant (însoțit de un asistent social cu treapta de competență superioară), practicant, specialist sau principal

Observația

Definiție

Observația este o metodă de culegere a datelor empirice, utilizată de asistentul social pentru a completa/confirma datele rezultate în urma altor tehnici (documentarea, interviul sau întrevederea), conform unui plan dinainte elaborat și cu ajutorul unor tehnici specifice de înregistrare.

Descriere

Observația presupune urmărirea comportamentului verbal și non-verbal al interlocutorului/clientului / beneficiarului, tipul și structura relațiilor din mediul investigat, atitudini, stări și reacții emoționale. Observația se aplică permanent, pe tot parcursul instrumentării unui caz, în spațiul profesional al asistentului social și în mediul de proveniență/de viață al clientului (familie, grup de prieteni, comunitatea școlară/profesională, etc.), în situații clar determinate (vizita la domiciliu, întrevedere, etapa de potrivire dintre copil și asistent maternal, etc.) și/sau în situații experimentale (introducerea unui factor neprevăzut care poate afecta echilibrul relațiilor - ex: implicarea unui martor la un abuz în cadrul unei întrevederi cu abuzatorul care își neagă vinovăția).

Observația poate fi clasificată astfel:

1. Observația directă: asistentul social stă față în față cu clientul;
2. Observația indirectă: asistentul social observă aspecte din mediul de proveniență al clientului. Informații cu privire la client pot fi obținute prin observație și în absența acestuia. Ex: asistentul social realizează o vizită la domiciliul beneficiarului și, în lipsa acestuia, observă starea locuinței, condițiile de igienă și curățenie, aspectul copiilor sau al altor membri din familie, etc.

După gradul de structurare deosebim:

- observația structurată - se distinge prin faptul că face apel la grile de categorii, scale de evaluare, tabele de analiză, construite în prealabil, care ghidează observația și ordonează materialul empiric vizat.
- observația nestructurată (calitativă) - spre deosebire de cea structurată (cantitativă), nu face apel la o schemă prestabilită de categorii sau ipoteze, acestea urmând să fie elaborate pe parcursul investigației sau la sfârșitul acesteia. Acest tip de observație se utilizează în cercetările antropologice, în studiile etnografice și în practica asistenței sociale, mai ales sub forma observației participative.

Instrument Ghid interviu, raport de vizită, fișa evaluare inițială sau detaliată
Timp 1 oră/întrevedere, cu o frecvență stabilită de nevoia de culegere a datelor pentru completarea evaluării situației clientului și ținând cont de constrângerile de timp prevăzute de legislația în vigoare (ex. evaluarea pentru obținerea atestatului de familie adoptatoare trebuie realizată într-un interval de timp stabilit prin lege).
Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici: Asistent social treapta de competență profesională debutant (însoțit de un asistent social cu treaptă de competență superioară), practicant, specialist sau principal

Documentarea (analiza documentelor)

Definiție Documentarea este tehnica utilizată de asistentul social în scopul culegerii de date despre un aspect al socialului la care nu are acces prin observație directă sau în scopul informării teoretice, în sensul consultării unei bibliografii ori a rapoartelor de cercetare cu privire la un aspect particular al cazului la care lucrează (ex. efectele bullying-ului în școală asupra comportamentului unui copil, factorii de risc pentru apariția violenței domestice sau pentru neglijarea unui copil etc); arhivele documentate pot acoperi aspecte din domeniul precum istoria, sociologia, antropologia, psihologia, științele juridice și administrative, asistența socială. În funcție de modul de valorificare, documentele vor fi utilizate ca sursa principală de informații sau, complementar, alături de alte metode și tehnici.
Descriere Pentru reconstituirea vieții sociale a clientului, asistentul social apelează la observația indirectă pentru analiza documentelor scrise și nescrise (ex. fotografiile, înregistrări video-audio, obiecte cu valoare simbolică), oficiale și neoficiale, luând în considerare tot ceea ce poate oferi o indicație despre viața socială prezentă și trecută a acestuia. Utilizarea documentelor de către asistentul social asigură o diversificare a informațiilor, judecata critică a acestora în baza experienței acumulate, a valorii și limitelor surselor informative. Documentarea se realizează în baza unui plan de documentare ce cuprinde resursele cheie din sistemul client care pot oferi informații relevante despre acesta (ex. membrii familiei lărgite, prieteni, vecini, autorități cu care a fost în contact etc). Instrumentarea unui caz necesită o varietate mare de documente, asistentul social trebuind să aibă permanent în vedere obținerea lor ținând cont de: - sursa de proveniență: surse directe (primare): oferă documente și informații direct de la client (ex. acte de stare civilă, scrisori, jurnale, rapoarte, etc) și, respectiv, surse indirecte (secundare): oferă documente din sistemul client, îndeosebi din familia lărgită, documente juridice și medicale; - tipul documentelor: documente publice - ex. publicații, rapoarte, acte emise de către instituții și, respectiv, documente private - ex. jurnale și scrisori ale copiilor către/de la părinți; - modalitatea de emitere a documentului: documente solicitate - reprezintă documente publice care pot fi solicitate de către asistentul social diferitelor instituții implicate într-un anumit caz (ex. Comisia pentru Protecția Copilului, tribunal, poliție etc). Aceste documente nu se eliberează decât la o solicitare scrisă (cerere) și bine argumentată de către asistentul social. Documente nesolicitate - reprezintă documente care fac parte din dosarul clientului și care ulterior, atunci când cazul este redeschis, sunt din nou reanalizate și comparate cu alte documente noi. Cele mai des, documente de acest fel sunt actele medicale, evaluările psihologice, actele școlare, anchetele sociale etc.
Instrument Plan de documentare
Timp nu este cazul
Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici: Asistent social treapta de competență profesională debutant, practicant, specialist sau principal

Convorbirea telefonică

Definiție

Convorbirea telefonică reprezintă o tehnică auxiliară de strângere a datelor sau, după caz, de confirmare a datelor obținute anterior prin alte metode sau tehnici, dar și de realizare a contactului dintre asistentul social și client / beneficiar prin comunicare exclusiv verbală.

Descriere

Convorbirea telefonică poate avea loc oricând este necesar, la inițiativa asistentului social sau la solicitarea clientului / beneficiarului. Cu acordul clientului, este recomandat ca asistentul social să folosească un instrument de înregistrare a convorbirilor telefonice, iar înainte de încheierea acestora să realizeze împreună cu clientul o sumarizare a convorbirii pentru a păstra o cât mai mare fidelitate a informațiilor. Această tehnică este utilizată îndeosebi pentru semnalarea sau referirea cazului, pentru colectarea informațiilor primare despre caz și pentru programarea vizitelor la domiciliul clientului.

Instrument

Fișă convorbire telefonică cuprinzând sumarizarea convorbirii purtate între client și asistentul social.

Timp

între 5-15 minute

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională debutant, practicant, specialist sau principal

Genograma

Definiție

Tehnica genogramei transpune informațiile obținute prin metodele și tehnicile descrise mai sus, într-o reprezentare grafică a structurii familiei, asemănătoare unui "arbore genealogic", fiind aplicată în etapa de evaluare și având rol de diagnostic social.

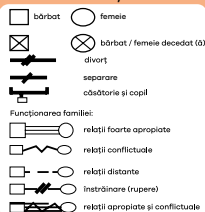
Descriere

Genograma este o tehnică utilizată în evaluarea situației problematice cu care o persoană sau o familie se confruntă și presupune culegerea de informații cu privire la structura familiei și la relațiile dintre membrii afectați de problemă. Tehnica se aplică în mod deosebit în etapa de evaluare, având rol în diagnoza socială. Genograma sau arborele familiei, descrie tipurile de relații și evenimentele care s-au desfășurat de-a lungul generațiilor. Este realizată în scopul creării unei scheme a structurii și relațiilor din familia implicată în rezolvarea situației problematice, astfel încât să poată fi evaluate posibilele surse de sprijin din familie sau

posibilele cauze ce au determinat sau menținut situația problematică.

Pentru a fi realizată sunt utilizate simboluri specifice. Aici găsim reprezentate grafic prin simboluri nașterile, divorțurile, decesele și de aceea genograma este folosită pentru structurarea eficientă a informațiilor despre clientul serviciilor sociale și familia acestuia. Schema obținută prin folosirea simbolurilor va fi una clară și ușor de interpretat de către orice specialist.

Structura familiei: simboluri



Instrument Genograma

Timp

30-60 min (în funcție de mărimea și complexitatea familiei, cu condiția strângerii prealabile a tuturor informațiilor necesare)

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională debutant, practicant, specialist sau principal

Echarta

Definiție Echarta este o reprezentare grafică, fiind realizată pentru a pune în evidență relațiile clientului cu mediul în care acesta trăiește (persoane și instituții cu care interacționează).
Descriere Similar genogramei, această tehnică precizează locul unei persoane sau familii în contextul social. Ea se bazează pe relații, modul de interacționare cu ceilalți, performanțe intelectuale, participarea la activități religioase, sociale, politice, culturale etc. și se realizează utilizând anumite simboluri specifice pentru a reprezenta tipurile de relații. Reprezentând o sinteză grafică a contextului social al clientului, ea poate fi concretizată spre sfârșitul etapei de evaluare, când asistentul social deține suficiente informații pentru a putea aprecia tipul și calitatea relațiilor pe care beneficiarul le are cu alte persoane și/sau instituții. Echarta poate oferi o imagine clară a resurselor utile pentru intervenție în funcție de calitatea și intensitatea relațiilor beneficiarului în interacțiunea sa cu mediul. Dacă genograma reprezintă o hartă a relațiilor familiale, echarta este o hartă a relațiilor sociale stabilite în afara mediului familial, cu accent pe identificarea resurselor existente și latente (potențiale).
Instrument Echarta
Timp 30-60 min (în funcție de mărimea și complexitatea familiei, cu condiția străngerii prealabile a tuturor informațiilor necesare)
Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici: Asistent social treapta de competență profesională debutant, practicant, specialist sau principal

Analiza câmpului de forțe

Definiție Analiza câmpului de forțe este o tehnică de culegere și prelucrare a informațiilor privind factorii/forțele care pot contribui la rezolvarea problemei cu care clientul se confruntă la un moment dat al existenței sale.
Descriere Analiza câmpului de forțe este o tehnică ce se bazează pe identificarea punctelor tari dar și a punctelor slabe care caracterizează situația evaluată, astfel încât acestea să poată fi utilizate în planificarea intervenției necesare. Analiza câmpului de forțe va fi reprezentată sub forma unui tabel cu două coloane, în care vor fi înregistrate punctele tari și punctele slabe identificate.
Instrument Analiza câmpului de forțe
Timp 10-30 min (în funcție de complexitatea situației analizate)
Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici: Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Consilierea

Definiție Consilierea reprezintă un proces bine structurat, cu o durată limitată în timp și obiective clare, dezvoltate împreună cu clientul, un cadru specific, precum și cerințe specifice antrenate în procesul de închidere al consilierii. Consilierea în asistența socială este un proces de însoțire a unei persoane (sau grup de persoane) de către o alta, specializată în asistență socială, cu scopul îmbunătățirii vieții sociale a clientului, prin utilizarea cât mai completă a resurselor existente.
--

Descriere

Scopul este acela de a ajuta clientul / beneficiarul să își identifice problemele, nevoile, să le exploreze, să identifice soluții pentru acestea, să își conștientizeze abilitățile, resursele și să le utilizeze optimal în vederea rezolvării problemelor personale și interpersonale, pentru o mai bună adaptare și integrare socială. Misiunea asistentului social este de a ajuta clientul / beneficiarul să devină independent de serviciile sociale. Consilierea se bazează pe obiective clare, se realizează într-un cadru care să confere intimitate și securitate clientului, pentru a construi o relație de sprijin, în sensul motivării clientului /beneficiarului să acționeze pentru schimbarea aceluiași comportament care a determinat situația de criză și pentru restabilirea echilibrului psihosocial al vieții. În cadrul acestui demers, asistentul social împreună cu clientul / beneficiarul vor analiza mai întâi care este natura problemei, apoi vor explora care sunt resursele individului/familiei/comunității.

Principala modalitate de realizare a consilierii este reprezentată de comunicare, utilizându-se o serie de tehnici specifice:

- ascultarea activă
- parafrizarea
- clarificarea
- încurajarea
- reflectarea
- sumarizarea
- comunicarea nonverbală

Consilierea poate fi organizată de către asistentul social pentru fiecare client / beneficiar în una sau mai multe din următoarele forme, în funcție de nevoile acestuia:

- consiliere individuală
- consiliere familială
- consiliere de grup

Instrument

Fișa de consiliere ce conține datele de identificare ale clientului / beneficiarului, obiectivele ședinței, planul de lucru

Timp

45 min/ședință/zi; numărul de ședințe săptămânale se stabilește în funcție de obiectivele avute în vedere pentru fiecare caz și de nivelul de risc evaluat în etapa de diagnoză, atât față de propria persoană, cât și față de cei din jur (membrii familiei etc.)

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Capacitarea/optimizarea/abilitarea clienților / beneficiarilor (empowerment)

Definiție

Capacitarea/optimizarea/abilitarea beneficiarului reprezintă o metodă prin care asistentul social se angajează într-o serie de activități cu clientul / beneficiarul cu scopul de a-i crește capacitatea de acțiune și de a folosi eficient această capacitate, în raport cu persoane, grupuri, instituții.

Descriere

Metoda vizează creșterea calității vieții, facilitarea accesului la resursele necesare unui trai decent și dobândirea controlului asupra acestor resurse în vederea depășirii situației de dificultate și/sau evitării marginalizării și excluziunii sociale. Se aplică tuturor clienților / beneficiarilor (individ, familii, grupuri, comunități) marginalizați, caracterizați prin lipsa de putere și acțiune (powerlessness), înțeleasă ca incapacitate de a controla emoții, deprinderi, cunoștințe și/sau resurse materiale, astfel încât performanța efectivă a rolurilor sociale să conducă la satisfacție personală.

Din punct de vedere al categoriilor, distingem între două tipuri și anume:

- Abilitare/capacitare individuală care presupune ajutorarea beneficiarului să aibă respect de sine, conștiința valorii și puterii personale, să renunțe la auto-evaluarea negativă, să manifeste o conștiință critică, să obțină competențe și cunoștințe adecvate, să atragă resurse și oportunități de rezolvare a unor probleme personale și interpersonale.
- Abilitare/capacitare colectivă ce urmărește încurajarea schimbării proceselor sociale opresive, o împărțire a puterii mai echitabilă, împuternicește diferite grupuri sociale să coopereze unele cu altele pentru a reduce deprivarea și starea de opresiune.

Instrument

Planul de lucru ce conține datele de identificare ale clientului / beneficiarului, obiectivele și activitățile propuse pentru creșterea capacității de acțiune

Timp

45 min/ședință/zi pentru întâlnirile față-în-față; numărul de ședințe săptămânale se stabilește în funcție de obiectivele din planul de lucru

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Reprezentarea intereselor beneficiarului (advocacy)

Definiție

Reprezentarea intereselor beneficiarului (advocacy) este metoda utilizată de către asistentul social care presupune ca acesta să vorbească în numele beneficiarilor, reprezentându-le interesele în fața diferitelor instituții.

Descriere

Obiectivele și strategiile practicării utilizării acestei metode sunt variate, și acționează la diverse nivele: micro (care vizează un anumit individ), intermediar (care vizează un grup de oameni, cum ar fi persoanele cu dizabilități, copiii abandonati etc.) sau macro (care urmăresc foloase aduse întregii societăți, cum ar fi asigurarea unui salariu minim echitabil, accesul la servicii medicale sau educație etc.). Se distinge un advocacy de cauză, care abordează probleme sistemice și implică eforturi de lobby (instrumente de presiune) care vizează o restructurare la nivel politic sau instituțional, fapt ce face ca acesta să fie strâns legat de practica elaborării de politici sau alte forme de asistență socială la nivel macro social. Acest tip de advocacy are ca scop promovarea cauzei unui grup pentru a obține un drept legal sau accesul la anumite resurse sau oportunități. Spre deosebire de advocacy de cauză, advocacy-ul de caz are scopul de a redresa dezechilibrele de putere și a promova drepturile persoanelor care sunt marginalizate sau vulnerabile. Acest tip de advocacy permite asistentului social să se asigure că potențialii clienți / beneficiari au acces sau primesc serviciile sau resursele la care au dreptul conform legii și de care au nevoie. Advocacy de caz presupune intervenția atunci când serviciile disponibile nu sunt relevante pentru nevoile clientului / beneficiarului sau atunci când o organizație/instituție nu este receptivă la aceste nevoi.

Strategii de advocacy:

- Advocacy instrumental: se referă la acțiunile specifice realizate de asistenții sociali în numele clienților / beneficiarilor.
- Advocacy educațional: implică inițierea de acțiuni cu scopul creșterii gradului de conștientizare asupra problemelor de justiție socială, drepturi, nevoi, oportunități, nu doar pentru clienți, ci și pentru colegi sau publicul larg. Înseamnă educarea altora cu privire la aspecte sau probleme care oprează sau stigmatizează, înseamnă educarea clienților și informarea cu privire la propriile drepturi etc.
- Advocacy practic: implică lucrul direct cu clienții și asistarea acestora în vederea accesării de resurse, cum ar fi însoțirea acestora la interviuri sau atunci când merg să solicite anumite servicii, sprijinirea în obținerea unor beneficii și chiar completarea documentelor care pot constitui o barieră în accesul la resurse.

Instrument

Planul de lucru ce conține datele de identificare ale clientului, obiectivele și activitățile propuse pentru activitatea de advocacy

Timp

nu este cazul/ în funcție de situație

Treapta de competență profesională necesară pentru utilizarea acestei metode-tehnici:

Asistent social treapta de competență profesională specialist sau principal

Înregistrarea informațiilor și a documentelor

Informațiile ce rezultă din aplicarea metodelor și tehnicilor de mai sus sunt organizate în cadrul unui **dosar de caz**. Acesta este structurat în două părți: o parte ce constituie Dosarul Administrativ și o parte numită Dosarul profesional.

Dosarul administrativ va reprezenta acea parte din dosarul de caz la care pot avea acces și alți specialiști, reprezentanți ai furnizorilor de servicii, organe de control etc., în conformitate cu prevederile legale.

Dosarul profesional va conține informațiile care pot fi făcute cunoscute doar altor asistenți sociali, la transferul cazului, la încheierea lui sau în cazul verificării activității asistentului social, dacă sunt semnalate suspiciuni de încălcare a eticii și deontologiei profesionale și/sau a normelor profesionale. În acest fel se asigură respectarea principiilor deontologice impuse profesiei de asistent social dar și respectarea confidențialității asupra datelor și vieții private a beneficiarilor.

Înregistrarea informațiilor și a documentelor de către asistenții sociali este o componentă esențială de practică profesională. Procesul de pregătire și organizare a materialului pentru înregistrare oferă un mijloc de a înțelege beneficiarul/clientul și de a planifica intervenția socială.

Asistenții sociali se asigură că înregistrările sunt actuale, corecte, conțin informații relevante despre beneficiar/client și sunt gestionate într-o manieră care protejează confidențialitatea beneficiarului/clientului, în conformitate cu legislația în vigoare privind confidențialitatea și alte reglementări.

Capitolul 6 - Formarea profesională a asistenților sociali în raport cu treptele de competență profesională

Asistenții sociali dezvoltă și aplică principiile, cunoștințele, modelele și tehnicile profesionale într-o manieră etică și științifică cu scopul de a promova dezvoltarea, starea de bine și performanța indivizilor, grupurilor, organizațiilor și a societății.

Pentru a putea face acest lucru, asistenții sociali au nevoie de competențe profesionale specifice, așa cum au fost detaliate în capitolele anterioare. Competențele sunt seturi complexe de cunoștințe și abilități, prin care pot fi rezolvate problemele întâlnite în practica profesională, dezvoltate în mod diferit în funcție de tipurile de programe de formare profesională continuă urmate, precum și în funcție de experiența practică a asistentului social.

În munca asistentului social competențele pot fi împărțite în două mari grupe:

1. Competențele profesionale (sau primare), relaționate direct cu contextul profesiei, și
2. Competențele transversale (secundare), care permit specialistului să ofere serviciile sale în mod eficient

Competențele transversale sunt:

A. Comunicare interpersonală	- Cunoaște și utilizează tehnici specifice pentru o comunicare interpersonală eficientă: ascultarea activă, utilizarea feedbackului, etc. - Își actualizează periodic cunoștințele în domeniu și își dezvoltă abilitățile legate de o comunicare interpersonală eficientă
B. Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii	- Stabilește și menține relații profesionale corecte, bazate pe încredere cu beneficiarii - Comunică în mod clar clientului rolul său, responsabilități, cadrul și condițiile în care pot colabora - Promovează și încurajează participarea activă a clientului în planificarea și furnizarea serviciilor sociale
C. Respectă principiul autodeterminării	- În toate acțiunile întreprinse, asistentul social nu poate decide în numele beneficiarului, acesta doar îl poate ghida sau sprijini pe beneficiar în identificarea și accesarea resurselor
D. Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională	- Cunoaște legislația internațională și națională cu privire la drepturile omului - Își desfășoară toată activitatea profesională respectând drepturile omului

E. Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen)	- În toate activitățile întreprinse, asistentul social promovează și susține diversitatea prin comportamente adecvate
F. Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană	- Își actualizează periodic cunoștințele din domeniul dezvoltării umane - Își bazează practica pe dovezi științifice și teorii actuale în dezvoltarea umană
G. Respectă principiul egalității de șanse și antidiscriminării	- În toate activitățile profesionale, asistentul social promovează și susține egalitatea de șanse în comunități/societate, precum și principiul non-discriminării - În situațiile în care aceste principii sunt încălcate, asistentul social sesizează instituțiile abilitate

Evaluarea competențelor

Competențele asistenților sociali pot fi evaluate cu ajutorul unei scale descriptive cu patru trepte, care este prezentată mai jos. Cele patru trepte ale acestei scale urmează un crescendo fundamentat de două aspecte: cu cât treapta este mai avansată, cu atât (a) activitățile profesionale sunt mai complexe și (b) practica specialistului este mai independentă (adică nevoia de ghidare și supervizare este mai scăzută). Această scală poate fi utilizată atât pentru evaluarea formativă, în contexte în care aceste competențe sunt dezvoltate (de exemplu în mediul academic, pentru evaluarea studenților), cât și pentru evaluarea sumativă, de exemplu la momentul în care un asistent social cere conferirea unui certificat sau a unei trepte de specializare.

1	2	3	4
Cunoștințele și deprinderile de bază sunt prezente dar competențele sunt insuficient dezvoltate	Există competențe pentru realizarea sarcinilor, dar este necesară ghidare și supervizare	Există competențe pentru realizarea sarcinilor de bază, fără ghidare sau supervizare	Există competențe pentru realizarea sarcinilor complexe, fără supervizare sau ghidare
Demonstrează competențele profesionale în practică, dar solicită sfaturi și sprijin pentru procesele de asistență socială. Contribuie la învățarea și dezvoltarea personală, dar și a altor profesioniști.	În mod constant, demonstrează competențe profesionale în practică. Se bazează în intervenția practică pe cercetări și dovezi științifice. Se angajează activ în învățarea continuă, dar continuă să solicite sfaturi și sprijin după caz. Se poate concentra asupra dezvoltării altora, precum și asupra dezvoltării proprii.	Își exercită profesia în mod autonom și având inițiativă sporită, devine un model pentru alți profesioniști. Folosește în munca lui în mod constant dovezi din cercetarea din domeniu, iar gândirea auto-reflexivă este încorporată în practica de zi cu zi. Contribuie în mod activ la învățarea celorlalți.	Sunteți recunoscuți de ceilalți pentru practica excelentă. Apreciază punctele forte și contribuția altora și îi încurajează să-și atingă potențialul. Este permanent preocupat de învățare și de îmbunătățirea calității practicii profesionale. Practică profesia în mod autonom, având inițiativă și putând derula cu ușurință activități de conducere. Utilizează frecvent în munca dovezi științifice.

De asemenea, în evaluarea competențelor profesionale se poate folosi și scala cu cinci trepte în care este specificat nivelul de dezvoltare al competenței pe care l-a atins asistentul social în activitatea sa. Această scală poate fi folosită pentru a stabili planul de formare al specialistului.

De exemplu:

Nivelul de dezvoltare al competenței	Competența • Competență în analiza nevoilor/diagnoză socială • Culegere de informații de la client / beneficiar.	Propunere program de formare
Foarte redus	Asistentul social culege sporadic și incomplet informații despre client / beneficiar. Nu cunoaște metode și tehnici specifice sau nu le poate aplica în munca sa.	Programe de formare ce presupun achiziționarea și exersarea de competențe specifice culegerii de informații despre client / beneficiar.
Redus	Asistentul social culege informații despre client / beneficiar, dar are nevoie de sprijinul altui profesionist în planificare și derularea procesului de culegere a informațiilor.	Supervizare Programe de formare ce presupun întărirea competențelor existente și formarea unor competențe noi.
Mediu	Asistentul social culege informații despre client / beneficiar, dar are nevoie de sprijinul altui profesionist doar în planificarea și alegerea metodelor și tehnicilor utilizate în procesul de culegere a informațiilor.	Supervizare Programe de formare ce presupun întărirea competențelor existente și formarea unor competențe noi.
Ridicat	Asistentul social desfășoară activitatea de culegere de informații cu privire la client în mod autonom, bazându-și activitatea pe o documentare științifică.	Supervizare Programe de formare ce presupun întărirea competențelor existente și familiarizarea cu noile cercetări din domeniu.
Excepțional	Asistentul social desfășoară întotdeauna activitatea de culegere de informații cu privire la client în mod autonom, bazându-și activitatea pe o documentare științifică. Prezintă în munca sa inițiative.	Programe de formare ce presupun întărirea competențelor existente și familiarizarea cu noile cercetări din domeniu.

În funcție de treapta de competență profesională, asistentul social are un nivel de competență profesională, un grad de independență profesională precum și un nivel de intervenție socială diferit astfel încât pentru dezvoltarea lor profesională și dobândirea de competențe au nevoie de formare profesională obligatorie.

Treptele de competență	Nivelul competențelor profesionale (cunoștințe și abilități)	Gradul de independență profesională	Nivelul de intervenție socială	Competențe profesionale
DEBUTANT	Asistentul social are cunoștințe și deprinderi de bază, dar sunt insuficient consolidate.	În derularea activităților este obligatorie ghidarea și supervizarea acestora de către un asistent social cu o treaptă de competență superioară.	Intervenție directă: lucrul individual cu clienți / beneficiari, cu grupuri și în comunitate.	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare, Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Dezvoltarea și implementarea de programe Competență în planificarea evaluării Competență în realizarea evaluării Competență în analiza evaluării Reflectarea critică asupra propriei acțiuni Cercetare
PRACTICANT	Asistentul social are competențe pentru realizarea sarcinilor de bază.	În derularea activităților este necesară ghidare și supervizare de către un asistent social principal.	Intervenție directă: lucrul individual cu clienți / beneficiari, cu micro sisteme și cu comunități.	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Dezvoltarea și implementarea de programe Competență în planificarea evaluării Competență în realizarea evaluării Competență în analiza evaluării Reflectarea critică asupra propriei acțiuni Cercetare
SPECIALIST	Asistentul social are competențe pentru realizarea sarcinilor specializate.	Poate derula activități fără ghidare sau supervizare, oferă altor asistenți sociali ghidare. Participă la grupuri de intervenzare.	Intervenție directă, dar și intervenție indirectă: implicare în educația profesională și dezvoltarea și implementarea de programe sociale.	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Dezvoltarea și implementarea de programe Competență în planificarea evaluării Competență în realizarea evaluării Competență în analiza evaluării Reflectarea critică asupra propriei acțiuni Leadership profesional Cercetare
PRINCIPAL	Asistentul social are competențe pentru realizarea sarcinilor complexe.	Derulează activități fără supervizare sau ghidare, oferă altor asistenți sociali supervizare și ghidare.	Intervenție directă, dar și intervenție indirectă: implicare în educația profesională, dezvoltarea și implementare de programe sociale, management/ antreprenoriat, cercetare.	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Dezvoltarea și implementarea de programe Competență în planificarea evaluării Competență în realizarea evaluării Competență în analiza evaluării Reflectarea critică asupra propriei acțiuni Leadership profesional Cercetare

Competențe	Formare obligatorie pentru trecerea pe treapta superioară
<p align="center">Competențe transeversale</p>	
<p>Comunicare interpersonală Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii Respectă principiul autodeterminării Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen) Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană Respectă principiul egalității de șanse și</p>	<p>a.Cursuri de specializare în etapele actului profesional și în aplicarea metodelor specifice diagnozei sociale (anamneza, documentarea, observația, genograma, ecomapa și interviul de explorare) și a intervenției (analiza câmpului de forțe, consiliere socială, empowerment). b.Cursuri de dezvoltare a competențelor legate de gândirea critică, reflecție asupra actului profesional, relaționale, planificare profesională. Cursuri de cunoaștere a cadrului legislativ. Studiu individual privind noile dovezi științifice în domeniul în care activează.</p>
<p>Comunicare interpersonală Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii Respectă principiul autodeterminării Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen) Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană Respectă principiul egalității de șanse și nondiscriminării</p>	<p>Cursuri de specializare și aprofundare a unor metode de lucru individual și cu microsisteme (advocacy, intervenții cu grupuri și cu comunități). Analiza motivației de schimbare a clientului / beneficiarului. Cursuri de specializare în planificarea profesională, relaționale și de reflecție. Cursuri de cunoaștere a cadrului legislativ. Studiu individual privind noile dovezi științifice în domeniul în care activează.</p>
<p>Comunicare interpersonală Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii Respectă principiul autodeterminării Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen) Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană Respectă principiul egalității de șanse și nondiscriminării</p>	<p>Cursuri de specializare în managementul de caz. Cursuri de dezvoltare de competențe în formare profesională și managementul social. Studiu individual privind noile dovezi științifice în domeniul în care activează.</p>
<p>Comunicare interpersonală Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii Respectă principiul autodeterminării Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen) Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană Respectă principiul egalității de șanse și nondiscriminării</p>	<p>Cursuri de specializare în formarea profesională și managementul serviciilor sociale. Cursuri de dezvoltare de competențe în inițierea și promovarea de politici publice, antreprenoriat, dezvoltare și implementare de programe sociale. Studiu individual privind noile dovezi științifice în domeniul în care activează.</p>

Programa-cadru

Programa-cadru a fost elaborată cu consultarea asistenților sociali profesioniști și aprobată de către Colegiul Național al Asistenților Sociali din România. Aceasta a fost elaborată cu scopul de a asigura suportul tematic necesar în procesul de avizare a asistenților sociali conform treptei de competență profesională, precum și în schimbarea domeniului de competență.

Conținutul programei-cadru este în strânsă corelație cu nivelul de competențe (cunoștințe, deprinderi și atitudini) profesionale specifice fiecărei trepte de competență. Cursul se va desfășura conform normelor CNASR legate de formarea profesională a adulților și a programei-cadru.

Tipul programului este de specializare. Evaluarea cursanților va fi realizată de către o comisie de examinare și se va efectua la finalul cursului.

Durata cursului necesar în avizarea asistenților sociali către o altă treaptă de competență profesională

Durata totală a cursului este de 72 de ore, din care:

- pregătire teoretică: 32 de ore;
- pregătire practică (activități practice): 40 de ore.

Activitățile practice sunt destinate fundamentării unor concepte, aplicării unor metode de lucru, utilizării în practica curentă a unor tehnici specifice.

Durata cursului necesar în schimbarea domeniului de specializare

În cazul în care un asistent social își schimbă domeniul de specializare, indiferent de treapta de competență profesională, va trebui să urmeze un program de formare profesională în noul domeniu.

Durata totală a cursului este de 20 de ore, din care:

- pregătire teoretică: 10 de ore;
- pregătire practică (activități practice): 10 de ore.

La acestea se vor adăuga un număr de minim 10 ședințe de maxim 45 minute/fiecare ședință cu un mentor.

Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență debutant

Programa-cadru va avea trei module de specializare:

- a. Pregătirea asistentului social în etapele actului profesional - 11 ore de teorie și 16 ore de practică;
- b. Dezvoltare de competențe legate de *gândirea critică*, reflecție asupra actului profesional, *relaționale, planificare profesională* - 15 ore de teorie și 16 ore de practică;
- c. Legislație – 6 ore de teorie și 8 ore de practică.

În urma finalizării cursului de către participant, precum și în urma analizei dosarului, asistentul social poate promova către următoarea treaptă de competență profesională.

Modul 1- Pregătirea asistentului social în etapele actului profesional

Tema	Competențe	
	Competențe profesionale	Competențe transeversale
Pregătirea asistentului social în aplicarea metodelor specifice diagnozei sociale	Management de caz - evaluarea și admiterea clienților/beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Educație și dezvoltare profesională Reflectarea critică asupra propriei acțiuni	Comunicare interpersonală Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii Respectă principiul autodeterminării Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen) Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană Respectă principiul egalității de șanse și nondiscriminării
Pregătirea asistentului social în aplicarea metodelor specifice intervenției sociale	Management de caz - stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Reflectarea critică asupra propriei acțiuni	Comunicare interpersonală Construiește și menține relații profesionale bazate pe încredere cu beneficiarii Respectă principiul autodeterminării Cunoaște și promovează drepturile omului în activitatea sa profesională Promovează și respectă diversitatea (etnică, culturală, diferențele individuale, egalitatea de gen) Cunoaște și utilizează teoriile actuale în dezvoltarea umană Respectă principiul egalității de șanse și nondiscriminării

Modul 2:Dezvoltare de competențe legate de gândirea critică, reflecție asupra actului profesional, competențe relaționale și de planificare profesională

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Dezvoltarea de competențe în gândirea critică, reflecție asupra actului profesional	Educație și dezvoltare profesională Reflectarea critică asupra propriei acțiuni	Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional Standardul IV: Incluziunea în derularea activităților practice a analizei, reflecției, gândirii critice, precum și a procesului de supervizare și consultare
Dezvoltarea de competențe în planificarea profesională		Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional

Standarde profesionale	Conținut tematic	Metode/ forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist</p> <p>Standardul VI: Evaluarea nevoilor - activitate realizată în parteneriat cu clientul / beneficiarul</p> <p>Standardul VII: Realizarea intervenției sociale pentru atingerea obiectivelor</p> <p>Standard VIII: Dezvoltarea unor relații de colaborare profesionale</p>	<p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate, din perspectivă practică, tehnicile utilizate în diagnoza socială, precum: anamneza, documentarea, observația, genograma, ecomapa și interviul de explorare. Se va pune accentul pe obiectivul/scopul utilizării fiecărei metode, tehnici, instrumentele utilizate, atitudinea corectă în timpul aplicării instrumentelor, modul în care vor fi completate documentele aferente, precum și pe resursele necesare (spațiu, timp, alți actori implicați, etc).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa, utilizând mijloace tehnice specifice, metodele, tehnicile ori instrumentele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc. Film feedback. Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>-La final, asistentul social va avea deprinderi sau competențe necesare pentru a culege corect, complet și exhaustiv informații despre beneficiar/clientul.</p> <p>-Va avea competențe în analizarea informațiilor culese și va putea defini împreună cu beneficiarul/clientul problema cu care acesta se confruntă.</p> <p>-Asistentul social va putea stabili împreună cu beneficiarul/clientul scopuri realiste, măsurabile și verificabile.</p> <p>- Asistentul social va putea comunica eficient și coerent.</p>
<p>Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist</p> <p>Standardul VI: Evaluarea nevoilor - activitate realizată în parteneriat cu clientul / beneficiarul</p> <p>Standardul VII: Realizarea intervenției sociale pentru atingerea obiectivelor</p>	<p>Pe parcursul celor 6 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate din perspectivă practică metodele, tehnicile și instrumentele utilizate în intervenția socială, precum: analiza câmpului de forțe, consiliere socială, empowerment.</p> <p>Se va pune accentul pe obiectivul/scopul utilizării fiecărei metode, tehnici, instrumentele utilizate, atitudinea corectă în timpul aplicării instrumentelor, modul în care vor fi completate documentele aferente, precum și pe resursele necesare (spațiu, timp, alți actori implicați, etc).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc. Film feedback. Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final, asistentul social va avea deprinderi necesare pentru a planifica intervenția socială, precum și pentru a realiza intervenție directă centrată pe individ, context sau intervenție indirectă.</p>

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică vor fi discutate teme precum: La ce folosește Gândirea critică? Ce este Gândirea critică? Caracteristicile Gândirii critice De la personal (a gândi pentru tine) la public (a gândi și pentru ceilalți) De la heteronom (atribuirea înțelepciunii și autorității celorlalți), la autonom (siguranța cunoștințelor și posibilităților proprii de gândire) De la intuitiv (experiențial, limitat), la logic (formalizat, comunicabil) De la o perspectivă (închiderea în propriile convingeri), la perspective multiple (capacitatea de a ține cont și de părerea celorlalți).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa temele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate metodele, tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc. Film feedback. Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>-La final asistentul social va dezvolta competențe necesare gândirii autonome, logice bazate pe mai multe perspective.</p> <p>- Asistentul social își va dezvolta deprinderi legate de a reflecta asupra actului profesional.</p>
<p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate din perspectivă practică metodele, tehnicile utilizate în planificarea profesională.</p> <p>Se va pune accentul pe obiectivul/scopul utilizării fiecărei tehnici, instrumentele utilizate, atitudinea corectă în timpul aplicării instrumentelor, modul în care vor fi completate documentele aferente, precum și pe resursele necesare (spațiu, timp, alți actori implicați, etc).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p> <p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate din perspectivă practică tehnicile utilizate în gestionarea relațiilor profesionale.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc. Film feedback. Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final, asistentul social va avea deprinderi necesare pentru a planifica intervenția socială, precum și pentru a realiza intervenție directă centrată pe individ, context sau intervenție indirectă.</p>

Dezvoltarea de competențe în gestionarea relațiilor profesionale	Educație și dezvoltare profesională Reflecția critică asupra propriei acțiuni	Standardul V: Construirea și susținerea unei relații profesionale corecte cu clientul / beneficiarul
--	--	---

Modul 3: Legislație

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Informarea și pregătirea asistentului social cu privire la cadrul legislativ în vigoare	Analiză și documentare Cunoștințe de specialitate Educație și dezvoltare profesională	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist

Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență practicant

Programa-cadru va avea trei module de specializare:

1. Aprofundarea metodelor de lucru individual și cu microsistemele - 11 ore de teorie și 16 ore de practică;
2. Pregătirea asistenților sociali legată de gândirea critică, reflecție asupra actului profesional, relaționare, planificare profesională - 11 ore de teorie și 16 ore de practică

Modul 1- Aprofundarea metodelor de lucru individual și cu microsistemele

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Aprofundarea metodelor de lucru individual	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/ beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Educație și dezvoltare profesională Reflecția critică asupra propriei acțiuni	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist Standardul VI: Evaluarea nevoilor- activitate realizată în parteneriat cu clientul / beneficiarul Standardul VII: Realizarea intervenției sociale pentru atingerea obiectivelor Standard VIII: Dezvoltarea unor relații de colaborare profesionale
Pregătirea asistentului social în aplicarea metodelor specifice lucrului cu microsisteme	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/ beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Reflecția critică asupra propriei acțiuni	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist Standardul VI: Evaluarea nevoilor- activitate realizată în parteneriat cu clientul / beneficiarul Standardul VII: Realizarea intervenției sociale pentru atingerea obiectivelor Standard VIII: Dezvoltarea unor relații de colaborare profesionale

<p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate din perspectivă practică tehnicile utilizate în gestionarea relațiilor profesionale.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va avea deprinderi necesare pentru a construi și menține relații profesionale corecte cu beneficiarii/clientii.</p> <p>La final asistentul social va avea cunoștințe și deprinderi în gestionarea situațiilor de criză.</p>
--	--	---

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 6 ore de pregătire teoretică va fi prezentat cadrul legislativ în vigoare.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va studia cadrul legislativ.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursul/seminarul/tutoriale în care este prezentat cadrul legislativ.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va avea cunoștințe legate de domeniul legislativ în vigoare.</p>

3. Legislație – 6 ore de teorie și 8 ore de practică.

În urma finalizării cursului precum și în urma analizei dosarului, asistentul social poate promova către următoarea treaptă de competență.

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică va fi aprofundată studiarea metodelor; tehnicilor; precum: anamneza, documentarea, observația, genograma, ecomapa, interviul de explorare, analiza câmpului de forțe, consiliere socială, empowerment.</p> <p>Se va pune accentul pe atitudinea corectă în timpul aplicării instrumentelor, modul în care vor fi completate documentele aferente, precum și pe resursele necesare (spațiu, timp, alți actori implicați, etc).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa, utilizând mijloace tehnice specifice, metodele/tehnicile/instrumentele aprofundate.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va cunoaște și va putea pune în aplicare corect și eficient o serie de tehnici și instrumente.</p> <p>Asistentul social va putea comunica eficient și coerent.</p>
<p>Pe parcursul celor 6 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate, din perspectivă practică, metodele și tehnicile utilizate în lucrul cu microsistemele, precum advocacy, intervenții cu grupuri și cu comunități.</p> <p>Se va pune accentul pe obiectivul/scopul utilizării fiecărei tehnici, instrumentele utilizate, atitudinea corectă în timpul aplicării instrumentelor, modul în care vor fi completate documentele aferente, precum și pe resursele necesare (spațiu, timp, alți actori implicați, etc).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social are deprinderi în aplicarea metodelor specifice lucrului cu microsisteme</p>

Modul 2: Dezvoltare de competențe legate de gândirea critică, reflecție asupra actului profesional, relaționale, planificare profesională

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Pregătirea asistenților sociali în gândirea critică, reflecție asupra actului profesional	Educație și dezvoltare profesională Reflectarea critică asupra propriei acțiuni	Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional Standardul IV: Includerea în derularea activităților practice a analizei, reflecției, gândirii critice, precum și a procesului de supervizare și consultare
Dezvoltarea de competențe în planificarea profesională	Educație și dezvoltare profesională Reflectarea critică asupra propriei acțiuni	Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional

Modul 3: Legislație

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Informarea și pregătirea asistentului social cu privire la cadrul legislativ în vigoare	Analiză și documentare Cunoștințe de specialitate Educație și dezvoltare profesională	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist

Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență specialist

Programa-cadru va avea două module de specializare:

1. Dezvoltarea de competențe necesare în managementul de caz - 16 ore de teorie și 20 ore de practică;
2. Pregătirea asistenților sociali în managementul serviciilor sociale / formare profesională - 16 ore de teorie și 20 ore de practică.

Modul 1- Dezvoltarea de competențe necesare în managementul de caz

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Înțelegerea scopului și principiilor care stau la baza managementului de caz/ asigurarea calității	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/ beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională	Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional; Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist Standard VIII: Dezvoltarea unor relații de colaborare profesionale

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 5 ore de pregătire teoretică vor fi aprofundate teme legate de dezvoltarea gândirii critice, punându-se accentul pe trecerea de la o perspectivă (închiderea în propriile convingeri), la perspective multiple (capacitatea de a ține cont și de părerea celorlalți).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa temele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va avea deprinderi legate de a reflecta asupra actului profesional.</p>
<p>Pe parcursul celor 6 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate din perspectivă practică metodele și tehnicile utilizate în planificarea profesională.</p> <p>Se va pune accentul pe obiectivul/scopul utilizării fiecărei metode, tehnici, instrumentele utilizate, atitudinea corectă în timpul aplicării instrumentelor, modul în care vor fi completate documentele aferente, precum și pe resursele necesare (spațiu, timp, alți actori implicați, etc).</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va avea deprinderi necesare pentru a planifica intervenția socială, precum și pentru a realiza intervenție directă centrată pe individ, context sau intervenție indirectă.</p>

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 6 ore de pregătire teoretică va fi prezentat cadrul legislativ în vigoare.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va studia cadrul legislativ. Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursul/seminarul/tutoriale în care este prezentat cadrul legislativ.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final, asistentul social va avea cunoștințe legate de domeniul legislativ în vigoare.</p>

În urma finalizării cursului și a certificării primite din partea comisiei de evaluare a abilităților dobândite de către participant, precum și în urma analizei dosarului, asistentul social poate promova către următoarea treaptă de competență.

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>În cadrul a celor 5 ore de teorie se va discuta despre:</p> <p>1.Stabilirea scopului managementului de caz;</p> <p>2.Prezentarea celor 7 principii ale managementului de caz (orientarea pe beneficiar, advocacy, resursele formale și informale din comunitate, pragmatic, flexibil, diferențele culturale);</p> <p>3.Prezentarea celor 7 etape esențiale ale asigurării calității managementului de caz (crearea unui climat prietenos, obținerea de informații necesare prin ascultare și întrebări, verificarea pentru înțelegerea completă, propunerea unui plan de acțiune, obținerea unui acord asupra a ceea ce trebuie să se facă: cine? unde? când? cum?, asigurarea asistenței asupra căreia s-a convenit, monitorizarea în vederea asigurării de rezultate).</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va putea înțelege scopul și principiile managementului de caz.</p> <p>De asemenea, asistentul social va cunoaște și va putea asigura calitate în managementul de caz.</p>

<p>Pregătirea asistentului social în etapele managementului de caz</p>	<p>Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/ beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională</p>	<p>Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional; Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist; Standardul IV: Includerea în derularea activităților practice a analizei, reflecției, gândirii critice, precum și a procesului de supervizare și consultare; Standardul V: Construirea și susținerea unei relații profesionale corecte cu beneficiarul/clientul; Standardul VI: Evaluarea nevoilor realizate în parteneriat cu beneficiarul/ clientul; Standardul VII: Realizarea intervenției sociale</p>
<p>Dezvoltarea de competențe în gestionarea echipelor</p>	<p>Educație și dezvoltare profesională Leadership profesional</p>	<p>Standardul I: Gestionarea cu succes a rolului profesional; Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist; Standardul IV: Includerea în derularea activităților practice a analizei, reflecției, gândirii critice, precum și a procesului de supervizare și consultare.</p>

<p>În cadrul a celor 5 ore de teorie se va discuta despre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificarea și înregistrarea cazului (presupune un proces de identificare a persoanei/familiei aflate în dificultate); 2. Evaluarea inițială (presupune o investigație sumară a situației beneficiarului pentru a decide dacă acesta se încadrează în criteriile de asistență socială); 3. Deschiderea cazului (asistentul social decide deschiderea cazului în vederea colectării informației și întreprinderii acțiunilor pentru soluționarea acestuia); 4. Evaluarea complexă (presupune o investigație și analiză amănunțită a tuturor elementelor care sunt implicate în cazul respectiv: beneficiarul și mediul său de viață, familia și sistemul de relații sociale, factorii care au generat situația de risc, resursele posibile pentru rezolvarea cazului, etc.); 5. Planul individualizat de servicii (presupune o totalitate de măsuri, acțiuni întreprinse în scopul satisfacerii necesităților beneficiarului, cu participarea directă a acestuia); 6. Intervenția sau implementarea planului individualizat de intervenție (presupune acțiuni specifice de intervenție realizate de către asistentul social, care este și managerul de caz, precum și mobilizarea și implicarea tuturor resurselor umane, financiare, materiale, comunitare identificate de către acesta în vederea rezolvării cazului prin îndeplinirea obiectivelor planului individualizat de intervenție); 7. Monitorizarea (presupune urmărirea și evaluarea permanentă a situației beneficiarului pentru a se asigura starea de echilibru urmărită în soluționarea cazului); 8. Reevaluarea cazului și revederea planului individualizat de asistență prevede evaluarea periodică a progreselor beneficiarului, precum și îmbunătățirea planului individualizat de asistență; 9. Închiderea cazului (este ziua în care asistentul social decide, prin consultare cu supervisorul său, să încheie orice implicare în cazul dat; închiderea cazului se poate realiza conform planului individualizat de asistență – atunci când au fost realizate obiectivele stabilite anterior sau prin referire către serviciile sociale specializate – atunci când situația de risc nu poate fi rezolvată de serviciile sociale primare). 	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, utilizate în etapele managementului de caz.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final, asistentul social va cunoaște etapele managementului de caz și va putea utiliza tehnici și instrumente specifice fiecărei etape.</p>
<p>În cadrul a celor 6 ore de teorie se va discuta despre:</p> <p>Prezentarea metodelor și tehnicilor utilizate în formarea și gestionarea echipelor, tehnici de depășire a situațiilor conflictuale.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>Asistentul social va cunoaște metode și tehnici de gestionarea echipelor și le va putea pune în practică în mod eficient.</p>

Modul 2

**Pregătirea asistenților sociali în managementul serviciilor sociale / formare profesională pentru acest modul se va ține cont de standardul ocupațional
Formare de formatori și managementul serviciilor sociale**

Programă-cadru pentru asistentul social cu treapta de competență principal

Programacadru va avea două module de specializare:

1. Dezvoltarea de competențe necesare în politici publice - 10 ore de teorie și 10 ore de practică.

Modul 1 - Dezvoltarea de competențe necesare în analiza și elaborare de politici publice

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Politici publice-definire, caracteristici	Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Dezvoltarea și implementarea de programe Competență în planificarea evaluării Competență în realizarea evaluării Competență în analiza evaluării Reflectarea critică asupra propriei acțiuni Leadership profesional Cercetare	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist Standard VIII: Dezvoltarea unor relații de colaborare profesionale
Procese specifice elaborării politicilor publice	Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională Dezvoltarea și implementarea de programe Competență în planificarea evaluării Competență în realizarea evaluării Competență în analiza evaluării Reflectarea critică asupra propriei acțiuni Leadership profesional Cercetare	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist

2. Pregătirea asistenților sociali în managementul serviciilor sociale/ supervizare - 22 ore de teorie și 30 ore de practică.

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Definirea conceptelor și prezentarea caracteristicilor.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale. Film feedback. Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>Asistenții sociali vor cunoaște definițiile și caracteristicile politicilor publice.</p>
<p>Stabilirea agendei de politici publice Elaborarea politicilor publice. Luarea deciziilor. Implementarea politicilor publice Evaluarea și monitorizarea politicilor publice.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate metodele, tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte etc. Film feedback. Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final, asistentul social va cunoaște procese specifice elaborării și analizei unei politici publice și vor fi capabili să formuleze o politică publică.</p>

Modul 2 Pregătirea asistentenților sociali în managementul serviciilor sociale/supervizare pentru acest modul se va ține cont de standardul ocupațional Formare de formatori și managementul serviciilor sociale

Programa-cadru pentru asistenții sociali care își schimbă domeniul de specializare

Programa-cadru va avea două module de specializare:

- a. Pregătirea asistentului social în noul domeniu de competență - 6 ore de teorie și 6 ore de practică;
- b. Legislație – 4 ore de teorie și 4 ore de practică.

La acestea se vor adăuga un număr de minim 10 ședințe de maxim 45 minute/fiecare ședință cu un mentor (asistent social cu o treaptă de competență superioară și cu o vechime de minim trei ani în domeniu) din noul domeniu de competență. La finalul celor 10 ședințe, mentorul va elabora o scurtă evaluare a asistentului social.

Modul 1- Dezvoltarea de competențe necesare în noul domeniu de activitate

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Pregătirea asistentului social în aplicarea procedurilor specifice diagnozei sociale din noul domeniu de activitate	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/ beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist Standardul VI: Evaluarea nevoilor- activitate realizată în parteneriat cu clientul / beneficiarul Standardul VII: Realizarea intervenției sociale pentru atingerea obiectivelor Standard VIII: Dezvoltarea unor relații de colaborare profesională
Pregătirea asistentului social în aplicarea procedurilor specifice intervenției sociale din noul domeniu de activitate	Management de caz- evaluarea și admiterea clienților/ beneficiarilor, analiza și documentarea cazurilor, stabilirea obiectivelor și a planurilor de intervenție: Competență în evaluarea nevoilor, Competență în analiză și documentare Competență în stabilirea obiectivelor Intervenția de grup Intervenția în comunitate Educație și dezvoltare profesională	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist Standardul VI: Evaluarea nevoilor- activitate realizată în parteneriat cu clientul / beneficiarul Standardul VII: Realizarea intervenției sociale pentru atingerea obiectivelor

Modul 2- Legislație- prezentarea cadrului legislativ în vigoare în noul domeniu de activitate.

Tema	Competențe profesionale	Standarde profesionale
Informarea și pregătirea asistentului social cu privire la cadrul legislativ în vigoare din noul domeniu de activitate	Analiză și documentare Cunoștințe de specialitate Educație și dezvoltare profesională	Standardul II: Realizarea activităților în mod profesionist

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 3 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate procedurile utilizate în diagnoza socială.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa, utilizând mijloace tehnice specifice, procedurile prezentate.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va cunoaște procedurile utilizate în diagnoza socială în noul domeniu de activitate.</p>
<p>Pe parcursul celor 3 ore de pregătire teoretică vor fi prezentate procedurile utilizate în intervenția socială.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va exersa prin metodele învățate procedurile prezentate.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursuri/seminarii/tutoriale în care sunt prezentate tehnicile, instrumentele, atitudinile corecte, etc.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va cunoaște procedurile utilizate în intervenția socială în noul domeniu de activitate.</p>

Conținut tematic	Metode/forme de învățare	Criterii de performanță
<p>Pe parcursul celor 4 ore de pregătire teoretică va fi prezentat cadrul legislativ în vigoare.</p> <p>Pe parcursul orelor de practică asistentul social va studia cadrul legislativ.</p> <p>Pentru fiecare temă primită/exersată va primi feedback de la formator.</p>	<p>Cursul/seminarul/tutoriale în care este prezentat cadrul legislativ.</p> <p>Film feedback.</p> <p>Discuții de suport individuale/ de grup sau pe forum.</p>	<p>La final asistentul social va avea cunoștințe legate de domeniul legislativ în vigoare din noul domeniu de activitate.</p>

CNASR

Cod privind practica asistentului social

Contact

București, Str. Biserica Amzei nr. 29, et.3,
sector 1, cod postal 010393

tel1: 0748 124 585

tel2: 021 317 51 25

e-mail: cnasr@cnasr.ro

fax1: 031 817 20 47

fax2: 021 317 24 30

www.cnasr.ro

