



Centrul de Resurse și Informare
pentru Profesiuni Sociale

DEZVOLTAREA CAPACITĂȚII PERSONALE DE ACȚIUNE



FORMARE PERMANENTĂ ȘI PROFESIONALISM
PENTRU SERVICII DE CALITATE ACORDATE
COPILOR DIN SISTEMUL DE PROTECȚIE

www.eeagrants.org

www.granturi-corai.ro



Copii și tineri în situații de risc
Reducerea inegalităților
Antidiscriminare
Incluziune socială



Dezvoltarea Capacității Personale de Acțiune

*Ghid practic
pentru educatorii
din serviciile de tip rezidențial*

octombrie 2016

CUPRINS

Cuvant înainte..... pag 3.

I. Educatorul specializat - argument pentru calitate in Serviciile de tip Rezidential..... pag 4

II.Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune – de ce este necesara?..... pag 9

III. Procesul de Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune..... pag. 20

Anexa: Opinii pe tema „EMPOWERMENT/ DEZVOLTAREA CAPACITATII PERSONALE DE ACTIUNE” pag. 31

Cuvant inainte

Acest ghid practic a fost realizat de Centrul de Resurse si Informare pentru Profesiuni Sociale CRIPS in cadrul proiectului **PEH021 "EDUC-PLUS" Formare permanenta si profesionalism pentru servicii de calitate acordate copiilor din sistemul de protectie**, fiind utilizat ca suport de curs in activitatile de formare pe tema „empowerment” - „dezvoltarea capacitatii personale de actiune DCPA” organizate in Bucuresti, sectorul 1 si judetele Arad, Alba, Arges, Bacau, Buzau, Cluj, Ialomita, Mehedinti, Mures si Valcea. Proiectul a fost finantat cu sprijinul financiar al Programului RO10-CORAI, program finantat de Granturile SEE 2009-2014 si administrat de Fondul Roman de Dezvoltare Sociala - fiind implementat de Centrul de Resurse si Informare pentru Profesiuni Sociale CRIPS in parteneriat cu Directia Generala de Asistenta Sociala si Protectia Copilului Sector 1 Bucuresti, in perioada mai 2015 – octombrie 2016.

Continuam astfel traditia asociatiei CRIPS de a veni in sprijinul personalului educativ din serviciile de protectie a copilului prin tiparirea lucrarii numarul 4 din colectia *Manualul Educatorului*, abordand o tema de actualitate si de mare interes pentru profesionisti: **Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune**. Mentionam ca expresia „Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune”, prescurtat DCPA, este propunerea echipei CRIPS pentru traducerea in limba romana a conceptului „**EMPOWERMENT**” (engleza) sau „**DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D’AGIR**” (franceza), dupa o consultare cu colegii formatori locali din reseaua EDUC-Trainer.

Ghidul practic este completat cu o anexa care include cateva articole pe tema „**EMPOWERMENT**”/ **Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune** realizate de **formatori din reseaua EDUC-Trainer**, care au participat complementar proiectului PEH021 - la activitati de cercetare-actiune in cadrul proiectului *ERASMUS + „Development of the empowerment of educators and beneficiaries in the field of youth at risk and social exclusion”*, in care CRIPS a fost unul dintre partenerii Fundatiei Auteuil (Paris) alaturi de universitati si ONGuri din Franta, Belgia, Spania, Polonia si Italia. Aceste articole sunt de interes atat pentru educatori, cat si pentru formatori si sefi de servicii sociale, aducand lamuriri conceptuale suplimentare.

Dupa incheierea celor 11 serii de curs in proiectul **PEH021 "EDUC-PLUS" Formare permanenta si profesionalism pentru servicii de calitate acordate copiilor din sistemul de protectie"** - putem afirma ca modulul IV **Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune** a fost o experienta de succes, pentru educatorii beneficiari, pentru formatori, voluntari si pentru echipa CRIPS, deopotriva. O experienta pe care, la final de proiect, o transmitem mai departe cu intentia de a continua cursurile pe aceasta tema.
Multumim tuturor pentru colaborare si implicare!

Echipa CRIPS

I. Educatorul specializat - argument pentru calitate in Serviciile de tip Rezidential

Calitatea in domeniul serviciilor sociale reprezinta un ansamblu de cerinte si conditii care trebuie sa fie indeplinite pentru a raspunde nevoilor si asteptarilor beneficiarilor. Atunci cand vorbim despre copiii separati de parintii lor, este important ca actiunea sa fie centrata pe nevoile specifice si individuale ale copilului si pe respectarea drepturilor acestuia.

Educatorul specializat este profesionistul aflat in relatie directa cu copilul, pe parcursul activitatilor cotidiene desfasurate la nivelul unui serviciu (centru de plasament, casuta de tip familial, centru de zi). In acest context, educatorul este persoana de referinta pentru copil/tanar, implicata direct in aplicarea proiectului personalizat. In raport cu echipa din care face parte (alaturi de psihologi, asistenti sociali, medici, consilieri juridici, etc.), educatorul ocupa un statut important si in acelasi timp dificil, fiind in relatie permanenta cu copilul/tanarul.

Astfel, educatorii specializati din serviciile de protectie sunt cei care desfasoara activitati de educatie, ingrijire, recuperare si socializare in vederea reintegrarii/integrarii sociale si familiale a copilului in dificultate, inclusiv a celui cu deficiente sau handicap. Principalele atributii pe care le indeplinete educatorul specializat in aceste servicii sunt atat in relatie cu copilul, cat si cu ceilalti colegi (educatori, asistenti sociali, psihologi, sefi), cu parintii copilului, cu familia largita / familia de plasament/adoptiva si cu alte persoane din comunitate care au legatura cu proiectul personalizat al copilului (invatator, diriginte, medic de familie, preot, etc.).

Din perspectiva calitatii serviciilor oferite copiilor, **educatorul specializat** are o importanta deosebita prin extraordinarul impact pe care il poate avea asupra contextului muncii sale si activitatilor derulate pentru si impreuna cu copiii beneficiari.

Capacitatea educatorului de a avea control asupra propriei activitati, de a simti ca poate face fata provocarilor profesionale, de a identifica propriile resurse (interne si externe) pentru a actiona corect pentru copilul beneficiar, dar si pentru el, ca individ, de a reusi sa gaseasca in cel mai scurt timp posibil tipul de reactie adecvata nevoii copilului sau sa isi poata defini corect nevoia de

informatie si formare este generatoare de calitate a serviciilor oferite copilului.

Aceasta capacitate complexa, cu implicatii in sfera vietii personale si profesionale, este rezultatul unui **proces cu etape interdependente**: atunci cand poti identifica corect nevoia copilului, stii care este specificul său de dezvoltare, cum poate reactiona, ce metode si tehnici sa folosesti, ai incredere sa le folosesti, te simti competent la locul de munca, devii motivat.

Acest proces este denumit in literatura de specialitate „**EMPOWERMENT**” (engleza) sau „**DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D’AGIR**” (franceza) - cea mai potrivita denumire in limba romana, in opinia autorilor, fiind **Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune** . Astfel, in acest ghid practic vom utiliza termenul **Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune** - prescurtat **DCPA**).

Asa cum responsabilitatile si atributiile prevazute in fisa de post au o influenta asupra educatorului specializat ca persoana (trebuie sa corespunda unor cerinte, sa respecte un program etc), in mod similar, atitudinile, emotiile si actiunile acestuia influenteaza locul de munca si munca in cadrul echipei



DMesaj cheie:

Conceptul de **Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune** la locul de munca a educatorului specializat este din ce in ce mai important, scopul fiind acela „de a controla **si spori calitatea serviciilor si satisfactia beneficiarilor/clientilor**”¹.

Performanta unui individ sau performanta unei echipe **depinde in egala masura de strategiile proprii de actiune**², de modul **in care stie sau poate sa isi mobilizeze propriile resurse**, nu numai de comportamentul celor care stabilesc obiective si iau decizii. Prin procesul de DCPA, persoanele trebuie sa dobandeasca atat aptitudini si cunostinte speciale, cat si suficienta putere pentru a-si influenta propria viata³.

¹ Klidas et al.2007, p.72

² Spreitzer, 2002

³ Spreitzer (1985)

In **procesul de DCPA** exista un **permanent schimb de roluri, personalul educativ avand nevoie la randul sau:**

- sa isi poata autodefini abilitatile si limitele competentelor,
- sa inteleaga rolul si locul stabilirii unei relatii de incredere cu beneficiarii,
- sa stimuleze in cel mai autentic mod participarea copiilor la activitatile care li se adreseaza si ii privesc.



Mesaj cheie

Munca in Serviciile de tip Rezidentiale nu este intodeauna usoara, rezultatele sunt tarzii, desi sunt stabilite planuri individuale pentru copii, acestea au obiective pe termen lung, validarea calitatii activitatilor implementate realizandu-se dupa perioade lungi de timp.

Un profesionist activ, care isi cunoste competentele, va avea initiativa si va fi creativ in identificarea solutiilor necesare atat beneficiarilor, cat si dezvoltarii Serviciului de tip Rezidential. Responsabilizarea personalului educativ fata de calitatea serviciilor oferite beneficiarilor este parte integranta din **procesul de DCPA** a profesionistilor care isi desfasoara activitatea in Serviciile de tip Rezidential. Astfel, este necesara implicarea personalului educativ in procesul de construire a metodologiilor de lucru a acestor servicii, si schimbarea atitudinilor pasive in raport cu atributiile date de fisa postului ("fac ce mi se spune", ") sau de relatiile de munca ("nu eu decid", "degeaba observ eu ceva").

Pe de alta parte, orice manager al unui serviciu social care intelege **Procesul de DCPA** pentru cresterea calitatii serviciilor trebuie sa aiba capacitatea de a stimula participarea activa a angajatilor la viata organizationala, de a delega responsabilitatile catre acestia si de a stimula competentelor salariatilor⁴.

Impactul **Procesului de DCPA** il regasim:

- la nivel individual (atat la nivelul beneficiarilor, cat si la nivelul fiecarui angajat),
- la nivel organizational (**Dezvoltarea Capacitatii Colective de Actiune** – in aceasta situatie, insa vorbim de acelasi tip de

⁴ adaptat *Rappaport (1977)*

proces) la nivelul serviciului de tip rezidential, a calitatii serviciilor oferite si a calitatii conditiilor de munca)

- la nivel social (de asemenea, vorbim despre **Dezvoltarea Capacitatii Colective de Actiune**) - relatia stabilita de catre serviciul de tip rezidential cu serviciile din comunitate, calitatea participarii actorilor sociali – cadre didactice, cadre medicale, membrii ai comunitatii de ex- in integrarea copiilor beneficiari, schimbarea perceptiilor asupra categoriilor vulnerabile, recunoasterea importantei profesiilor din social si a educatorilor specializati, in particular).



Mesaj cheie

DCPA (la nivelul individual, al profesionistilor) si **Dezvoltarea Capacitatii Colective de Actiune** de la nivelul serviciului au un impact imediat asupra calitatii serviciilor oferite si asupra vietii beneficiarilor. Insa este important sa nu uitam faptul ca de calitatea serviciilor oferite de catre DGASPC sau alti furnizori de servicii sociale poate depinde si **dezvoltarea comunitatii/mediului in care traieste copilul beneficiar si familia acestuia.**

II. Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune – de ce este necesara?

Exista premisa ca oamenii pot avea potentialul de a deveni competenti, chiar si in situatiile cele mai critice⁵. Asa cum aminteam anterior, profesionistii care isi desfasoara activitatea in serviciile sociale lucreaza intr-un mediu cu un potential fragilizant si care presupune consum afectiv, consum de timp si energie etc permanente.

Uneori, experienta acumulata de catre educatorul specializat presupune un grad mare de repetitivitate, de rutina, de rezultat care intarzie sa apara. Alteori, consumul profesional si cel personal presupus activitatea pe langa copil este insotit de lipsa rezultatelor sau degradarea situatiei copilului respectiv (esecul scolar, interventia unei situatii de discriminare a copilului de catre mediul social al copilului, aparitia unor intarzieri in dezvoltare etc), fapt care duce la instalarea unui sentiment de neputiinta a educatrorului specializat, de inutilitate a muncii sale, de non valoare.

„Si daca tot nu am nici un rezultat, nu vad de ce as mai incerca sa fac ceva?!”, ajunge sa gandeasca sau sa simta educatorul specializat. Apare realizarea atributiilor de serviciu „in inertie”, o acuta starea de *pasivitate dobandita* sau *sentimentul de neajutorare invatata*⁶. Este o situatie sau o stare invatata, un raspuns pe care profesionistul il da cand se confrunta cu experiente frustrante si cand isi da seama ca nu poate stapani evenimente importante pentru propria existenta, sau considerandu-le imposibil de stapanit („nu depind de mine, orice as face!”), in afara propriei capacitati de control.

Numarul mare de beneficiari, problematica foarte diversa si complexa a acestora, poate pune in astfel de situatii profesionistii. Aceasta „lipsa de putere” pe care ajunge sa o resimta educatorul specializat presupune necesitatea traversarii unui proces de Dezvoltare a Capacitatilor Personale de Actiune.

Sentimentul lipsei de putere la locul de munca poate deriva din mai multi factori care interactioneaza (au caracter **subiectiv sau/si obiectiv**):

⁵ Spreitzer, 2003

⁶ *helplessness learned* - Maier și Seligman, 1976

a. Lipsa de experienta

„Ce poate fi atat de greu sa lucrezi cu un copil, mai ales daca iti plac copiii”? este o capcana in care poate aluneca oricine: un om care doreste sa devina educator specializat, o persoana care lucreaza dejam un sef de serviciu.

A lucra in sistem institutional in sine (intr-un serviciu) presupune o seama de competente personale si profesionale pentru a putea face fata constrangerilor date de atributiile fisei de post: responsabilitati, linii de actiune, colaborare si negociere cu egali sau superiori ierarhici, metode si mijloace de comunicare.

A lucra zi de zi pentru si impreuna cu un copil sau cu un grup de copii presupune o paleta foarte larga de cunostiinte, abilitati si competente, altele decat cele considerate instinctive, de „parinte”. Cu atat mai mult, a lucra zi de zi pentru si impreuna cu un copil sau un grup de copii care se afla in separare de parintii sai presupune specializare, cunosterea problematii acestora, a metodelor si tehnicilor de lucru specifice presupuse atat de cadrul legislativ, cat si de literatura de specialitate.

De asemenea, presupune o serie de caracteristici personale, care vorbesc despre capacitatea de empatie, capacitatea de a comunica cu un copil sau un grup de copii in mod adecvat, capacitatea de a gestiona diferite tipuri de conflicte (specifice varstei sau nu), capacitatea de delimitare intre viata personala si cea profesionala, capacitatea de a face fata unor situatii neprevazute, etc.

Chiar si in situatia in care un educator specializat are o experienta de lucru indelungata in Serviciul de Tip Rezidential, pot aparea situatii in care educatorul nu a mai intervenit, pe care nu l-a mai gestionat, despre care nu a citit.

Elementele de diferentiere nu trebuie sa fie neaparat dificile (precum consumul de droguri, aparitia actiunilor predelinvente sau delincvente, prostitutie sau fuga din serviciu), ci pot fi aparent simple: primirea in SR a unui cuplu de copii gemeni, de exemplu. A lucra cu gemeni identici poate reprezenta o provocare atat pentru educatorul specializat, cat si pentru viata din SR: adecvarea practicilor la nevoile individuale ale celor doi copii, nediscriminarea acestora, dificultatea diferentierii sau gestionarea conflictelor.

Situatia 1: Matei si Vald, 9 ani, sunt frati gemeni identici. Dna. Mitrea, educator specializat in casa de tip familial, stiind ca lui Matei ii place cozonacul, alege sa ii pastreze pentru gustare o felie de cozonac pentru Vald. Cand vine de la joaca, acesta intreaba ce are „la gustare”. Cand aude ca are „doar cozonac”, arunca pantofii si se incuie bombanind in camera, ignorand-o pe dna. Mitrea care venise dupa el cu farfuria pe care era felia de cozonac in mana. Matei, muscand din felia sa de cozonac, ii spune dnei. Mitrea: „lui Vlad nu-i place cozonacul! Lui Vlad ii plac gustarile sarate!”

Situatia 2: Simona si Diana, sunt gemene identice. Au fost primite de curand in SR si urmeaza sa fie inscrite la scoala din comunitate. Sunt eleve in clasa a IIIa. Dna. Popescu, educator specializat, merge la scoala sa vorbeasca cu directorul scolii, in vederea inceperii anului scolar. Afla ca invatatoarea de la clasa la care au fost inscrite fetele si-a exprimat dificultatea de a le primi in clasa, fiindu-i dificil sa lucreze cu gemeni. Dna. Popescu nu stie cum sa abordeze aceasta situatie, astfel incat sa faciliteze inceperea cursurilor scolare de catre Simona si Diana.

b. Stresul fizic si emotional

„Stresul este un fenomen psihosocial complex ce decurge din confruntarea persoanei cu cerinte, sarcini, situatii, care sunt percepute ca fiind dificile, dureroase sau de mare importanta pentru persoana respectiva⁷.

Serviciul de tip rezidential este definit de lucrul in regim de ture, in functie de modul particular de organizare al acestuia si de Regulamentele de Ordine Interioara ale fiecărei structuri in parte. Desfasurarea activitatii in schimburi de tura presupune alternarea unor activitati de zi (rutine si tranzitii, precum si activitati educative, formale si nonformale, care pot fi mai numeroase si mai diversificate), cu activitati derulate pe timpul noptii (in general tranzitii si rutine). Gradul de ocupare a timpului si de intensitate a activitatii este diferit, insa aceasta alternanta presupune si un stres fizic si emotional din partea educatorului specializat.

Programul in schimburi de ture presupune si un management al timpului riguros, atat al timpului destinat profesiei, cat si destinat vietii personale. Pentru ca este important modul in care un

⁷ Baban, A. (1998). *Stres și personalitate*. Editura Presa Universitart Clujeant, Cluj-Napoca;

educator specializat isi imparte timpul intre viata profesionala si de familie si cum isi negociaza cu membrii familiei programul si cum acesta este acceptat.

Situatii in care stresul fizic si emotional poate deveni mai puternic in SR:

a)Situatii determinate de copiii/tinerii beneficiari:

- primirea sau plecarea unui copil din SR
- starea de boala a unui copil
- starea conflictuala a unui copil/a unor copii
- fuga unui copil
- sarbatorile si zilele de nastere ale copiilor (si, in general, noaptea)etc

b)Situatii determinate de organizarea serviciului (SR)

- concediul unei parti a personalului
- imbolnavirea brusca a unui membru al echipei
- pensionarea unui membru al echipei
- angajarea unui membru in echipa
- schimbari legislative cu implicatii asupra programului, asupra rutinelor etc

c)Situatii determinate de persoana educatorului specializat

- suprasolicitarea profesionala
- starea de oboseala cronica, de boala a educatorului
- lipsa de cunoastere a ROI, procedurilor de lucru etc
- problematica familiala personala (relatii in cadrul familiei, intre sotii, cu propriii copii etc)

Situatia 3: In SR se desfasoara activitatile de pregatire a Sarbatorilor de Craciun. Toti copiii participa, mai putin Victor (12 ani). Acesta nu a mai fost sunat de mama sa, plecata la munca in strainatate, de mai bine de 6 luni. Copilul este aproape tot timp apatic, avand adesea reactii emotionale agresive, urmate de episoade de plans. In ultima saptamana, a lovit doi copii si a tipat si la referentul sau, dna. Corina.

Situatia 4: Dna. Lenuta, educator in SR de 16 ani, a inceput sa intarzie constant. Era cunoscuta ca fiind extrem de punctuala, cu un comportament optimist, intelegandu-se bine atat cu ceilalti educatori, cat si cu toti copiii din SR. Mereu a avut rezultate bune in activitatile pe care le-a realizat atat in SR, cat si in comunitate pentru copiii beneficiari. In cadrul analizei derularii unei activitati, seful de serviciu afla ca depaseste o perioada de dificultate in familie, starea de sanatate a mamei dansei (care locuieste in alta localitate) degradandu-se in ultimul timp.

Pentru a putea evita instalarea stresului, pentru a dezvolta strategii de Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune, este important sa cunoastem si care este **simptomatologia stresului**:

1. aparitia blocaje ale gandirii, a dificultatilor de atentie, scaderea capacitatii de concentrare, tulburari de memorie
2. tulburari emotionale: iritabilitate crescuta, instabilitate emotionala; anxietate; tristete sau chiar depresie; dificultati in angajarea in activitati de diferite categorii (atat profesionale, cat personale si de relaxare).
3. modificari comportamentale: performante scazute la locul de munca, tulburari de somn; un management inefficient al timpului; izolarea de prieteni, consum de tutun/cafea/alcool etc
4. reactii fizice/fiziologice: apetit alimentar scazut sau crescut; indigestii frecvente; insomnii; crampe sau spasme musculare, dureri de cap sau migrene; transpiratii excesive, ameteli, stare generala de rau; constipatii sau diaree (nemotivate medical); oboseala cronica;

Elemente care sustin evitarea instalarii stresului fizic sau emotional:

- *Realizarea planificarii activitatilor personale si profesionale intr-un mod cat mai adecvat atat nevoilor personale, cat si responsabilitatilor profesionale, cu puncte clare de reper, care permite si reajustarea in functie de elementele nou aparute.*
- *Cunosterea si integrarea tuturor normelor si metodologiilor de lucru recomandate pentru munca in SR, atat pentru fiecare copil in parte, cat si pentru grupul de copii, dar si la nivel institutional (R.O.I)*
- *Colaborarea in cadrul echipei de educatori specializati si a Serviciului de tip Rezidential, stabilirea unei relatii de incredere si respect reciproc*
- *Recunoasterea momentelor de sentibilitate, dificultate pe care fiecare profesionist in parte le are in activitatea sa. A nega existenta lor este o abordare incorecta din partea oricarui angajat care doreste sa fie un bun profesionist.*
- *Supravegherea permanenta a starii de sanatate si o un program de viata sanogen (igiena, alimentara, a somnului, a relatiilor etc)*

c. Existența unui blocaj la nivelul accesului la informații

Viata într-un serviciu de tip rezidențial presupune o activitate care se derulează 24 de ore din 24. Este o activitate care se învârtă în jurul vieții copiilor aflați în SR și care presupune o bună comunicare, utilizarea informației despre copii/pentru copii.

O comunicare scurt-circuitată cu privire la diferite aspecte ale funcționării administrative sau cu privire la evoluția situațiilor beneficiarilor atrage după sine scăderea calității serviciilor din SR.

Pentru a oferi servicii de calitate, pentru ca acțiunile sale să aibă un sens, educatorul specializat trebuie:

Sa fie informat cu privire la	Sa se informeze cu privire la	Sa stie sa informeze cu privire la:
<ul style="list-style-type: none"> - procedurile de lucru aprobate la nivel SR/DGASPC, misiune SR – actualizate permanent - R.O.I, responsabilitati ale fisei de post, Norme de securitate etc - Reteaua de servicii existente in comunitate care ofera servicii copiilor din SR - Situatia specifica a fiecarui copil (istoric, PIP/ PIS, elemente relevante, persoane de contact, activitati etc) 	<ul style="list-style-type: none"> - procedurile de lucru aprobate la nivel SR/DGASPC, misiune SR - noutatile aparute in domeniul sau de activitate - R.O.I, responsabilitati ale fisei de post, Norme de securitate etc - Reteaua de servicii copiilor din SR, dar si reseaua de servicii care exista in comunitate (public sau privat) - Situatia specifica a fiecarui copil in parte (istoric, PIP/ PIS, elemente relevante, persoane de contact, activitati etc) 	<ul style="list-style-type: none"> - procedurile de lucru aprobate la nivel SR/DGASPC, misiune SR - R.O.I, responsabilitati ale fisei de post, Norme de securitate etc - Rezultatele activitatilor realizate, evolutia copiilor beneficiari, nevoi specifice ale copiilor



Exercitiu:

Va rugam sa completati urmatorul tabel, in conformitate cu exemplul dat:

	De catre cine?	Pe cine?	Unde?	Cum?
Educatorul specializat trebuie sa fie informat	Seful de centru	Toti educatorii specializati	In reuniune de echipa, la nivelul SR	Note de serviciu Caiet de permanenta
Educatorul specializat trebuie sa stie sa informeze

Situatia 5

Mircea, 7 ani, a avut o noapte in care s-a agitat, trezindu-se speriat de cateva ori. Copilul plangea si nu putea sa spuna decat: "M-a loviit!". Dna. Simona, educator specializat pe tura de noapte, incearca sa il linisteasca si nu reuseste. Noaptea a fost foarte agitata atat pentru copil, cat si pentru ceilalti copii. Dimineata afla de la Stefania, sora lui Mircea, ca acesta a fost lovit la scoala de catre un coleg de clasa, lucrurile fiind cunoscute de catre dna. Dana, educatorul specializat care a fost in tura de peste zi.

d. Munca in echipa asumata deficitar de catre membrii echipei

Sprijinul in munca la nivelul egalilor mentionat in literatura de specialitate cu sintagma de *echipele protectoare*⁸. Echipele protectoare sunt acelea in care membrii discuta deschis problemele, astfel incat fiecare se simte "protejat" in fata riscului de a trai sentimentul de a fi judecat/acuzat de ceilalti membrii ai echipei.⁹ Acompanierea in activitatile care presupun dezvoltarea deprinderilor de viata independenta a copiilor/ tinerilor in serviciile de tip rezidential se deruleaza in functie de planificari stabilite in

⁸ *team safety*

⁹ *Edmonson, 1996, apud. Anderson et.al, 2001*

mod adaptat problematicii specifice, individuale ale acestora si sunt cuprinse in planuri de interventie personalizate, cu activitati clar definite. In implementarea acestora, educatorii specializati au atributii specifice, clare, care ii sustin in atingerea obiectivelor. In situatia actiunii unidirectionale se genereaza cel putin confuzie (daca nu de esec!), in activitatea de crestere, ingrijire si educare a copiilor aflati in protectie. Actiunea necesara pentru beneficiarii SR trebuie sa fie integrata, sa le asigure in mod unitar, raspunsuri adecvate nevoilor lor.

Educatorii specializati trebuie sa cunoasca, asa cum aminteam anterior, in egala masura:

- Procedurile agreate la nivel SR/DGASPC, misiune SR – actualizate permanent
- R.O.I, responsabilitati ale fisei de post, Norme de securitate, etc.
- Reteaua de servicii existente in comunitate care ofera servicii copiilor din SR
- Situatia specifica a fiecarui copil in parte (istoric, PIP si PIS, elemente relevante, persoane de contact, activitati, rezultate asteptate si evolutia copiilor etc)

Practicile profesionale ne demonstreaza ca atunci cand membrii echipei nu sunt in acord, nu isi asuma aceleasi principii de lucru si nu respecta munca celorlalti membri ai echipei (indiferent daca sunt educatori specializati, psihologi, asistenti sociali, sefi de serviciu din SR sau profesionisti din alte institutii), rezultatele sunt cu atat mai grave cu cat subiectii activitatii SR sunt copiii.

Situatia 6: In cadrul PIP, a fost stabilit faptul ca parintii il pot vizita pe Bogdan, doar in cadrul unui program bine agreat anterior si in prezenta unui membru al echipei, de obicei referentul de caz. Cu tatal lui Bogdan nu sunt probleme de relationare, insa mama are un comportament destul de violent, mai ales cand este sub influenta alcoolului. Cu toate acestea, Bogdan ii povesteste persoanei de referinta ca mama sa a venit sa il viziteze in urma cu doua zile:” A venit la mine, nu a stat mult. A tipat la mine, ca aveam alta treaba si nu vroiam sa stau prea mult cu ea.”

Situatia 7: In SR exista cateva reguli care au fost stabilite de catre educatorii specializati si copii, ca urmare a negocierii. Astfel, s-a stabilit ca nu vor sta la televizor sambata si duminica mai tarziu de ora 22. In mod constant, pe tura dnei. Voica, copiii stau la TV mai tarziu noaptea.

e. Absenta autoevaluării obiective a calitatii muncii individuale ale fiecarui profesionist

Asa cum aminteam anterior, impactul activitatii educatorului specializat asupra dezvoltarii copilului se poate observa in timp indelungat. Asa cum este cunoscut, se recomanda evaluarea atingerii obiectivelor PIP o data la 3 luni sau „ori de cate ori este nevoie”.

Atunci cand sunt stabilite obiective de atins pentru copil, in mod automat, educatorul specializat ar trebui sa stie care sunt propriile obiective de lucru: ce tip de activitate va realiza cu Andrei, cu ce mijloace, ce rezultate urmareste sa obtina.

Un element important inasa, este si autoevaluarea muncii in raport cu activitatea pe care am propus-o copilului sau pentru copil. Uneori, chiar daca suntem bine intentionati, metodele pe care le utilizam pot sa nu corespunda nevoilor copilului sau modul in care ne comunicam intentiile sa nu fie inteles de copii sau de ceilalti colegi.

A nu avea rutina autoevaluării activitatii proprii este un simptom extrem de semnificativ al masurii in care educatorii specializati sunt constienti de impactul muncii lor asupra copilului sau asupra calitatii serviciilor oferite beneficiarilor.

O autoevaluare obiectiva NU PRESUPUNE o critica distructiva sau inexistenta competentelor. O *autoevaluare obiectiva presupune* :

- *evidentierea elementelor pozitive realizate si impactul lor asupra copilului/copiilor/SR*
- *identificarea elementelor care trebuiesc ajustate si impactul lor asupra copilului/copiilor/SR*
- *evidentierea elementelor care presupun ajutorul din partea celorlalti colegi de munca sau a altor profesionsiti*
- *nevoia de informare/formare cu privire la anumite tematici (primul ajutor, delincventa juvenila, copilul cu dizabilitati, metode si tehnici de lucru specifice unor interventii sau problematici etc)*

Situatia 8

Dna. Octavia povesteste in reuniune de echipa ca orice ar face, nu obtine nici un rezultat pozitiv cu Giani:” Incerc sa il mangai, sa stau alaturi de el cand se joaca, sa il ajut sa ridice cuburile sau sa tina creioanele”. Cand colega sa, dna. Rodica ii spune ca Gianisi fratii sai au fost victime ale abuzurilor fizice ale tatalui sau, dna. Octavia considera ca „tocmai de aceea, copilul are nevoie de mangaiere, sa simta ca este iubit”.

f. Nerecunoasterea importantei profesiei

De multe ori, comunitatea proiecteaza asupra profesionistilor din domeniul social propriile incapacitati de acceptare a problematii beneficiarilor.

Spre exemplu, profesionistii din educatie si sanatate considera ca profesionistii „din social” trebuie sa rezolve singuri problematica copiilor/tinerilor din serviciile de tip rezidential (din „protectie”), care sunt „cu tulburari de comportament, cu nevoi speciale, care nu se pot integra social”. In situatia in care educatorii specializati nu au capacitatea de a se constitui in parteneri egali de interventie in acordarea serviciilor pentru beneficiari (copii/tineri sau familiile acestora), exista riscul de a intari comportamentele discriminative ale celorlalti profesionisti.

Astfel, relatia profesionala se transforma intr-o relatie inegala, in care educatorii specializati sunt tratati ca si cum ar fi beneficiari de catre alte categorii profesionale.

Situatia 9

Prezenti la un curs de formare, educatorii specializati din mai multe judete ale tarii sunt intrebati cum relationeaza cu profesorii care lucreaza in scolile din comunitate la care sunt inscrisi copiii din SR.

„Au sentimentul ca noi nu facem nimic la serviciu.”

„Dna. diriginta a copiilor nu intelege ca ei au nevoie de atentie speciala si ne face observatie in sedinta cu parintii”.

„Am incercat sa vorbesc cu dna. invatatoare despre Mihai, dar...Pe undeva, o inteleg si pe dansa: are 25 de copii in clasa, toti cu nevoile lor. Dar as vrea sa ma asculte si sa inteleaga ce se intampla cu el.”

„Noi ne intelegem bine cu profesorii. Dar am organizat si cateva activitati la noi in SR, sa vada si dansii ce inseamna un serviciu social, cum ne desfasuram activitatea. Cu parintii celorlalti copii avem insa probleme. Refuza sa isi lase copiii sa stea in banca cu ai nostri, ca „sunt neascultatori”, „sunt obraznici”, etc.”

Mesaje cheie

Exista premisa ca oamenii pot avea potentialul de a deveni competenti, chiar si in situatiile cele mai critice.

A lucra in sistem institutional in sine (intr-un serviciu) presupune o seama de competente personale si profesionale pentru a putea face fata complexitatii atributiilor fisei de post: responsabilitati, linii de actiune, colaborare si negociere cu egali sau superiori ierarhici, metode si mijloace de comunicare.

Chiar si in situatia in care un educator specializat are o experienta de lucru indelungata in Serviciul de Tip Rezidential, pot aparea situatii in care educatorul nu a mai intervenit, pe care nu l-e mai gestionat, despre care nu a citit.

Pentru a putea evita instalarea stresului, pentru a dezvolta strategii de Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune, este important sa cunoastem care este simptomatologia stresului.

Activitatea in cadrul Serviciului de Tip rezidential presupune o buna comunicare, utilizarea corecta si prompta a informatiei despre copii/pentru copii, despre activitatile din SR, despre rezultate. Lipsa acesteia are un impact negativ asupra dezvoltarii copilului si asupra activitatii din SR.

Munca in Serviciul de tip rezidential este o munca de echipa. Actiunea necesara pentru beneficiarii SR trebuie sa fie integrata, sa asigure in mod unitar, raspunsuri adecvate nevoilor lor.

O autoevaluare obiectiva PRESUPUNE sa avem puterea de a remarca ce anume a fost realizat corect, ce anume a avut un impact pozitiv in activitatea profesionala, ce poate fi imbunatatit si cum anume.

Munca in domeniul social presupune si sensibilizarea comunitatii si a profesionistilor care lucreaza in alte domenii asupra problematicilor specifice, asupra misiunii serviciilor sociale, profesiilor care isi desfasoara activitatea in aceste servicii, asupra respectarii drepturilor beneficiarilor si, uneori, chiar asupra responsabilitatilor acestor profesionisti pentru respectarea drepturilor beneficiarilor.

III. Procesul de Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune

„Lipsa de putere” pe care ajunge sa o resimta educatorul necesita traversarea unui proces de Dezvoltare a Capacitatilor Personale de Actiune. Punctul final al **DCPA** este dobandirea increderii in sine, dobandirea capacitatii de control asupra evenimentelor¹⁰, precum si dezvoltarea increderii individului in propriile capacitati de mobilizare a resurselor sale¹¹ pentru a realiza ce si-a propus.

Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune a educatorului specializat acopera patru aspecte importante¹²:

a. Gasirea unui sens in munca de educator („de ce fac ceea ce fac?, in ce scop?, pentru cine?, alaturi de cine?” – care este legatura intre valorile, credintele, comportamentele educatorului si rolurile/obiectivele muncii sale in SR.



Exercitiu

Faceti o lista cu cel putin 5 motive pentru care ati devenit educator specializat. Vorbiti despre acestea cu alti colegi educatori specializati. Rugati-i si pe acestia sa isi completeze propria lista. Comparati argumentele. Nu uitati: fiecare argument este important si valoros!

b. Sentimentul de competenta („sunt capabil sa imi indeplinesc obligatiile de serviciu”- sentimentul detinerii competentelor/abilitatilor necesare unei bune indepliniri a sarcinilor de serviciu:),



Exercitiu

Realizati o lista cu 3 dintre elementele cele mai importante pe care considerati ca le stapaniti in activitatea de educator specializat. Propuneti-va ca in fiecare saptamana sa mai adaugati unul.

¹⁰ Zimmerman și Rappaport, 1988 - „learned hopefulness” - prin participare si angajare in activitatea proprie si in lucrul cu altii

¹¹ Bandura, 1986 - „self-efficacy” - pentru a initia actiuni cu scopul de a obtine rezultatul asteptat.

¹² Thomas și Velthouse 1990

c. Auto-determinarea in munca („pot interveni eficient in situatii de criza”, „stiu care sunt situatiile in care nu pot interveni - sentimentul capacitatii de control asupra factorilor ce ar putea afecta munca si performanta personala, precum si identificarea elementelor pe care nu le poate stapani)



Exercitiu

Realizati o lista cu situatiile de criza in care ati reactionat eficient. Realizati o lista si cu situatiile in care nu v-ati simti confortabil sa reactionati.

d. Sentimentul de impact/ determinare pe care il are interventia educatorului specializat asupra muncii/ rezultatelor („ca urmare a actiunilor mele – singur sau in echipa – am putut realiza urmatoarele activitati in folosul lui David si al Alexandrei” - controlul asupra muncii si asupra rezultatelor, gradul in care un educator poate influenta activitatea, modul de administrare, strategia, rezultatele muncii).



Exercitiu

Alegeti cel mai bun coleg de munca si ganditi-va la modul in care acesta munceste. Puteti sa spuneti care sunt 3 dintre cele mai importante calitati profesionale pe care le are si sa argumentati? Puteti sa i le comunicati si lui? Acum, uitati-va la activitatea dumneavoastra profesionala! Care sunt 3 dintre cele mai importante calitati profesionale?

Mesaj cheie

Dezvoltare a Capacitatilor Personale de Actiune este o orientare spre evaluarea „pozitiva” si folosirea optima a resurselor proprii (interne) si a celor exterioare.

Situatia 10

Douazeci de educatori specializati au fost intrebati care sunt factorii interni si externi care le sustin Procesul de Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune si acestia au raspuns:

Educatorul specializat trebuie sa detina, sa manifeste:

- *abilitati de comunicare,*
- *gandire pozitiva,*
- *control de sine,*
- *autocontrol,*
- *rabdare,*
- *motivatie*
- *optimism,*
- *acceptare neconditionata,*
- *o buna cunoastere a copilului*
- *empatie,*
- *flexibilitate,*
- *timp suficient, bine utilizat,*
- *cunoastere de sine,*
- *creativitate,*
- *perseverenta,*
- *experienta personala,*
- *experienta profesionala*



Exercitiu

Completati urmatorul tabel personal:

<i>Educatorul specializat trebuie sa fie:</i>	<i>Locul de munca al Educatorului specializat trebuie sa fie</i>

Metode si tehnici de Dezvoltare a Capacitatii Personale de Actiune

1. Identificarea punctelor forte si a limitelor de competenta

Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune se bazeaza in mare masura pe cunoasterea propriilor puncte tari si a limitelor personale si profesionale. **Identificarea acestora va permite atenuarea/amelioarea punctelor slabe/ limitelor, bazandu-se pe punctele forte.**

O mare eroare profesionala o constituie tendinta de a spune "stiu sa fac de toate, in orice situatie ma descurc". Sunt situatii in care istoria personala nu ne permite sa reactionam profesionist ("si eu am trecut prin asta, stiu sigur ce simte", "am fost atat de neplacut surprinsa intr-o situatie similara, prin care a trecut fratele meu..."), sunt situatii in care educatorul specializat este pus in situatia de a-si asuma mai mult decat poate din punctul de vedere al competentelor. De aceea, este etic ca fiecare educator specializat sa constientizeze, chiar sa-si verbalizeze limitele, neputinta in anumite situatii.

Asa cum aminteam anterior activitatea din SR este o activitate dinamica, care se dezvolta pe masura ce problematica beneficiarului se schimba, cel mai adesea provocarile fiind foarte mari datorita unor situatii limita: primirea in regim de urgenta a copiilor, potentialul abuz, comportamentele delincvente sau consumul de droguri, fuga sau dizabilitatea. Orice profesionist, trebuie sa fie capabil sa cunoasca propriile competente si punctele slabe si, in masura in care poate, sa le comunice in mod clar si colegilor de munca. In anumite circumstante, este posibil ca educatorul specializat sa simta ca se confrunta cu probleme care sunt cu adevarat dincolo de competentele pe care le are si, prin urmare, sa fie pus in situatie de risc.

In astfel de cazuri, orice educator specializat ar trebui sa caute ajutor si indrumare de la un alt coleg care are aceste abilitati (care pentru el sunt limitari) sau pentru a intra intr-un demers de dezvoltare a capacitatilor personale de actiune (formare, supervizare, etc). Evident, dezvoltarea capacitatii personale de actiune nu se va realiza imediat, este un proces care necesita timp pentru crestere, pentru informare, integrare a cunostintelor, pentru intarirea unor deprinderi si a unor atitudini. Poate cel mai important

lucru in acest proces este faptul ca educatorul specializat are sansa, daca este corect cu sine si cei din jurul sau, sa se defineasca pe sine ca persoana unica, importanta si competenta.

Situatia 11

Dna. Baci este educator specializat intr-un Serviciu de Tip Rezidential. Experienta sa profesionala de pana la acea data se limita la cresterea, ingrijirea si educarea copiilor de pana in 12 ani. De curand, a fost primit in SR Gelu, un adolescent de 16 ani, care a fost gasit pe strada, in oras, el fiind din alta localitate. Este „pe strada” de aproximativ 5 luni, cand a fugit de la bunicii lui, in grija carora a fost last in grija de catre parinti, plecati la munca in strainatate de 5 ani. Acesta fumeaza si are obiceiul sa consume alcool.

Dna. Baci se simte depasita de situatie si nu stie cum sa reactioneze, mai mult chiar, simte ca nu isi mai indeplineste atributiile de serviciu si nici nu mai poate lucra eficient.



Mesaje cheie

A recunoaste limitele personale si profesionale nu este un element negativ, ci sansa de a va oferi oportunitati de dezvoltare adecvate nevoilor pe care le aveti. Sa recunosti uneori ca “NU POT, NU STIU” este dovada de responsabilitate si nu de slabiciune.

Dezvoltarea Capacitatii Personale de Actiune nu este un proces care se desfasoara o singura data, ci pe parcursul intregii vietii.

2. Planificarea si pregatirea activitatii

O competenta esentiala a educatorului specializat este aceea de a sti sa isi planifice activitatea si sa o pregateasca. Poate cel mai important factor in dezvoltarea capacitatii personale de actiune est planificarea si pregatirea pentru situatii neprevazute.

In orice planificare este important ca educatorul specializat sa stie:

- cand si ce anume are de realizat,
- cum poate sustine beneficiarul in respect deplin pentru drepturile acestuia,
- cum incadreaza activitatile specifice fiecarui beneficiar in activitatea globala (activitatile individuale ale unui copil/ale grupului de copii, rutinele si tranzitiile SR, activitatile care presupun consum de timp si care se realizeaza in interesul copiilor sau in satisfacerea unor atributii administrative, de ex.)

Educatorul specializat trebuie sa aiba competenta de a realiza o planificare realista si corecta a activitatilor cotidiene. Dincolo de aspectele ce tin de organizarea serviciului (diversele tipuri de regulamente, norme interne), personalul care lucreaza in Serviciul de Tip Rezidential trebuie sa vina in sprijinul copilului astfel acesta sa poata lua propriile decizii si sa isi asume propriile responsabilitati, intr-un cadru de viata cu repere clare. Unul dintre aceste repere este programul zilnic: copilul are nevoie sa stie cand si in ce mod se vor intampla anumite activitati individuale si de grup in serviciul de tip rezidential, cand trebuie sa mearga la scoala sau la activitatile extrascolare, cand are timp liber.

Aminteam atunci cand analizam stresul ca factor de risc in practicile profesionale ca managementul timpului este important nu doar in activitatea profesionala, ci si in viata personala.

Astfel, educatorul trebuie sa stie:

- timpul necesar drumului spre serviciu si de la serviciu,
- timpul destinat activitatilor din propria casa si cel care trebuie acordat membrilor familiei sale
- timpul personal de relaxare

✎ Exercițiu:

Realizati o lista cu activitatile realizate intr-un timp de 24 de ore, intr-o zi obisnuita, in care mergeti la serviciu. Va rugam sa evidentiati cu aproximatie, in dreptul fiecărei activitati, timpul pe care il consumati pentru realizarea acesteia.

Rugati si un alt coleg de munca sa faca acelasi lucru si discutati impreuna diferentele: exista diferente de timp semnificative pentru acelasi activitati? Aveti activitati diferite? Aveti timp destinat activitatilor personale? etc

Un plan de activitate ofera imaginea detaliata a actiunilor care se vor derula de-a lungul unei zile/saptamani/luni si presupune urmatoarele precizari:

- cine este implicat
- cine raspunde pentru anumite activitati – ce ajutor este necesar
- cand trebuie sa se desfasoare aceste activitati
- unde vor avea loc aceste activitati
- cum vor fi realizate aceste activitati
- care este scopul acestor activitati si care este planul în globalitatea lui
- cum va fi planul monitorizat si revizuit

Reperete in baza caruia se poate realiza planificarea propriei activitati:

- normele legale in vigoare
- metodologia institutiei in care lucratorul social isi desfasoara activitatea
- tipul de beneficiar si nevoile acestuia– la nivel general - , specificul individual al fiecarui beneficiar si nevoile acestora
- activitatile de rutina ale institutiei (atat cele ale profesionistilor – reuniuni de echipa de ex – cat si cele ale beneficiarilor)
- activitatile generale ale beneficiarilor si cele specifice date de planurile de activitati ale acestora
- perioadele de timp date de norme si metodologii pentru derularea tipurilor de activitati
- norma de lucru a membrilor echipei, responsabilitatile fisei de post
- situatiile neprevazute/situatiile nou aparute



Mesaje cheie

Predictibilitatea programului are un rol esential in organizarea mentala a fiecarui individ, in crearea sentimentului de siguranta si securitate! De aceea, este important ca educatorul specializat sa stie sa isi raspunda la intrebarea: "Eu ce am de facut astazi"?

Intrebarile prioritare in PLANIFICARE sunt:

- *De ce?*
- *Cand?*
- *Unde ?*
- *Cu cine?*
- *Cum?*
- *In cat timp?*
- *Ce urmaresc?*

3. Competenta de a invata

Formarea este o premisa importanta a dezvoltarii capacitatii personale de actiune si a adaptabilitatii la schimbari¹³. Asa cum spuneam anterior, munca in domeniul social presupune problematici complexe si o dinamica a acesteia extrem de rapida, precum si interventii specifice, adecvate. A cunoaste, a sti problematica copilului aflat in separare de parintii sai ajuta educatorul specializat sa devina increzator in capacitatea sa de a satisface atributiile de serviciu, de a gestiona situatiile de risc, de a si asuma diferite roluri. Informarea si formarea permanenta cu privire la problematica domeniului in care isi desfasoara activitatea sustin educatorul specializat sa faca fata schimbarilor legislative, de proceduri, norme si metodologii recomandate.

Exercitiu

Realizati o lista cu 3 dintre tematicile pe care ati dori se le abordati la un potential curs de formare. Argumentati de ce ati dori sa abordati aceste tematici si enumerati, pentru fiecare tema, care este competenta pe care urmariti sa o dezvoltati la dumneavoastra („tipuri de actiuni specifice in acordarea primului ajutor” – de ex)

¹³ Burke, 1986

Viata profesionistului este aglomerata si se imparte intre viata personala si viata profesionala. Multi profesionisti afirma ca „nu am timp sa merg la cursuri”. Totusi, nevoia de informare si formare exista si devine si un imperativ profesional, fie ca decurge in mod automat din problematica beneficiarului, fie ca este solicitata de catre dinamica institutionala (necesitatea autorizarii serviciilor, a licentierii, inscrierea in standarde de calitate).

Dezvoltarea capacitatii personale de actiune presupune si identificarea unui stil personal de formare, de invatare, care sa corespunda nevoilor individuale ale fiecarui profesionist in parte.



Exercitiu

Ganditi-va cu atentie la dumneavoastra si enumerati:

- *Care sunt modalitatile prin care identificati cel mai adesea informatiile care va sunt necesare?*
- *Care este metoda prin care invatati cel mai usor?*
- *Cum va dati seama ca detineti informatiile potrivite?*

Situatia 11

Dna. Stelian, a revenit la serviciu dupa ce a participat la un curs, in alta localitate, curs care a durat 3 zile. Le povesteste colegelor: „Am discutat despre modalitati de lucru in echipa in Serviciul de tip rezidential. A fost interesant in mare parte, insa multe lucruri le stiam. A fost foarte interesant altceva: cand am ajuns acolo, pe cuvânt, nu aveam nici un interes pentru nimic. Am plecat de acasa, i-am lasat pe aia mici doar cu tatal lor...Ma rog! Au venit si doua doamne formatoare, ne-am prezentat, aproape ne-am jucat. Ma intrebam ce caut eu acolo si efectiv nu mi-am dat seama cand a trecut toata dimineata! Au venit colegi si din alte locuri, tot Servicii de tip rezidential, dar apartamente/case de tip familial. Unii lucreaza ca noi, altii au alti beneficiari. Ei...ne-au dat un studiu de caz, cu o situatie de ziceai ca este Popescu al nostru, zau! Si le-am povestit cate dificultati am avut noi si ce am facut! Dupa ce am discutat despre rezolvarea gasita de noi, am ascultat si opinia celorlalti. Mi-am dat seama ca noi am gasit cele mai bune solutii! Si, eu tineam minte ca nu am curajul sa vorbesc in public. Dar acolo m-au pus sa fac prezentarea si n-am avut nici o emotie. Ba m-am simtit si mandra de noi!



Mesaje cheie

Formarea este o premisa importanta a dezvoltarii capacitatii personale de actiune si a adaptabilitatii la schimbari.

Daca educatorul specializat este informat si isi dezvoltata capacitatea de a-si actualiza cunostiintele permanent va avea capacitatea de a raspunde adecvat cerintelor de munca, fapt care va atrage dupa sine si dezvoltarea increderii in competentele sale .

In loc de concluzii - mesaje pentru fiecare educator:

- Gandeste pozitiv! Cel putin la inceputul si la finalul programului de lucru incearca sa vezi ce ti s-a intamplat BINE/ FRUMOS/ PLACUT pana in acel moment.
- Zambeste cat poti de des! Un zambet adresat fiecarui copil / colegilor/ persoanelor intalnite te face sa te simti mai bine
- Activitatea ta ca educator este foarte complexa, dar nu esti singurul care se confrunta cu dificultati in activitatile cotidiene cu copii si tineri. Este imposibil sa-ti propui sa actionezi mereu foarte bine sau perfect in demersul educativ- dar este posibil sa-ti propui sa fii corect, bine intentionat si sa nu faci rau
- Nu este obligatoriu sa stii totul, dar cand nu stii ce sa faci trebuie sa recunosti si sa intrebi colegul/ seful de serviciu/ alt membru al echipei
- Orice situatie dificila poate fi un prilej de invatare. Dupa ce ai trecut printr-o astfel de situatie
 - observa ce ai invatat
 - analizeaza cu colegii/ seful de serviciu/ alti membri ai echipei ce a fost corect si bine in modul tau de actiune
 - retine experienta buna dobandita
 - fii convins ca data viitoare, daca te vei confrunta cu situatii asemenatoare, iti va fi mai usor fiindca ai trecut deja printr-o astfel de experienta
 - fii disponibil sa le explici si altor colegi lectia ta
- Munca ta iti da ocazia sa influentezi in bine viitorul unor copii. Considera ca acesta este un dar!

Anexa:

Opinii pe tema „EMPOWEREMENT/
DEZVOLTAREA CAPACITATII PERSONALE DE
ACTIUNE”¹⁴

**“Empowerment”-ul – schimbare in practica
sociala curenta**

*Loredana Dorobantu,
DGASPC Buzau*

Familiaritatea notiunii de empowerment / dezvoltarea capacitatii personale de actiune nu este ne neinteles sau de neexplicat; originea sa se afla in cuvantul power-, putere, prin urmare, imputernicire, a da putere/ a dobandi putere de a realiza ceva.... Sunt asocieri facile, la indemana oricui.

Aceasta este probabil, explicatia simpla a faptului ca acest concept nu ne pare deloc strain, mai ales celor care lucram in domeniul social, fiindca in toate actiunile noastre in relatie cu “beneficiarii”de servicii sociale, putem identifica elemente de empowerment.

Astfel am luat contact pentru prima data cu acest termen, ca fiind, “ceva ce noi déjà facem” in activitatea de furnizare de servicii sociale.

Rezonanta termenului este una deosebit de atragatoare, capabila sa genereze consens atunci cand e folosita in dezbateri ale

¹⁴ Nota: In partea de anexe sunt incluse articole realizate de formatori din reseaua EDUC-Trainer, care au participat complementar proiectului PEH021 la activitati de cercetare-actiune in cadrul proiectului *ERASMUS+* „*Development of the empowerment of educators and beneficiaries in the field of youth at risk and social exclusion*”, in care CRIPS a avut calitatea de partener al Fundatiei Auteuil (Paris), alaturi de universitati si ONGuri din Franta, Belgia, Spania, Polonia si Italia.

specialistilor, fara insa sa poata fi -nu definita (aici s-ar realiza imediat o simpla traducere a termenului) ci identificata, operationalizata.

Originea etimologica si urmele acestui termen in istorie pot fi de mare interes. Este insa suficient sa amintim ca folosirea lui cu acceptiunea de a ã revendica anumite prerogative/puteri/ drepturi este legata de miscarile de revendicare a dreptului la vot al femeilor din Marea Britanie si SUA, la inceputul secolului XX.

Dezvoltarea cercetarii asupra conceptului de empowerment aplicat in domeniul social este legata de J. Rappaport, care in anii 80, propune empowermentul, individual si colectiv ca si finalitate a practicii sociale

Ce este de fapt empowermentul? Yann le Bosse, profesor titular la Departamentul "Fundamente si practice in educatie" al Universitatii Laval, Quebec, Canada, cel care conduce de peste 20 de ani cercetarea asupra empowermentului individual si colectiv, in cartea "**Sortir de l'impuissance**" propune intelegerea ideii de empowerment ca o miscare de dobandire a puterii care conduce la obtinerea unui rezultat dorit. Aplicarea empowermentului in domeniul social presupune: "un demers de dezvoltare a puterii de actiune asupra obstacolelor in calea schimbarilor care sunt importante pentru sine, cei apropiati sau colectivitatea cu care un individ se identifica".

Nu vorbim de o putere de actiune in general, ci de acea putere necesara pentru a invinge, depasi un obstacol concret. La capatul unor ani de studii in domeniu, Yann le Bosse si echipa sa propun termenul francez de **Development du Pouvoir d'Agir** pentru empowerment si il descriu ca fiind "**capacitatea concreta a persoanelor de a exercita un control mai mare asupra a ceea ce este important pentru ele, cei apropiati sau colectivitatea cu care se identifica.**"

Simpla introducerea a acestui concept in sfera sociala genereaza o schimbare majora de abordare a practicii sociale. O astfel de abordare se distanteaza de practica sociala curenta cea mai frecventa; aceea in care se considera ca o persoana care solicita interventia sociala are anumite lipsuri (de orice fel de natura: mentale, profesionale, de educatie, de relationare, etc) care nu ii permit sa se inscrie in normalul cotidian iar interventia unui profesionist presupune identificarea de solutii pentru

acoperirea/inlocuirea acelor lipsuri astfel incat aceste persoane sa se poata adapta cat mai bine posibil la realitatea in care traiesc.

Asa cum probabil marea majoritatea a practicienilor pot spune, astfel de interventii punctuale nu pot schimba in bine, pe termen lung, situatia celor vizati, ba chiar uneori pot face mai rau accentuand sentimentul de lipsa de putere in fata noilor obstacole, ceea ce in final va duce la o pasivitate accentuata , la o lipsa de reactie in fata solutiilor care I se propune, pasivitate interpretata de multa ori ca o lipsa de vointa.

Un profesionist in asistenta sociala trebuie sa faca fata unei reale provocari, organizata pe doua mari coordonate

1. Mandatul pe care il are- adica limita competentelor sale de interventie, constrangerile de natura legala, materiala, tehnica, etc ale organizatiei pe care o reprezinta; toate acestea sunt elemente cat se poate de reale si importante in pozitia pe care acesta o poate lua fata de cei cu care interactioneaza
2. Finalitatea actiunilor sale – ce isi doreste el sa obtina dupa interventia sa? De multe ori, aceasta coordonata a activitatii unui profesionist in domeniul socialului este cea care poate genera multa frustrare, deoarece, nu de putine ori,nu dupa aplicarea tehnicilor specifice, folosirea instrumentelor legale si profesionale de care dispune, rezultatul nu este de durata, nu are impact, iar persoana vizata se regaseste in aceeași stare sau poate chiar mai rau.

Alegerea unui demers care sa duca la **dezvoltarea puterii de actiune a individului asupra acelor aspect care sunt importante pentru sine sau cei care ii sunt apropiati**, este deci un element de schimbare fundamental a in activitatea unui profesionist in domeniul socialului (indifferent ca este vorba de un asistent social, un educator, un psiholog...)

De ce ? pentru ca interventiile sale nu vor mai avea rolul de a suplini anumite lipsuri, ci de a invinge obstacolele , indiferent de ce natura sunt ele, indiferent daca tin de individ sau de mediu/societate, astfel incat persoana in cauza sa poata sa isi continue drumul catre realizarea sa.

Este asadar o abordare pragmatica, in care profesionistul este menit sa deschida noi orizonturi, este creativ, este un partener in drumul celui care se confrunta cu dificultati.

Mai concret, practicianul va dezvolta impreuna cu persoana acompaniata o solutie care se inscrie in traiectoria pe care cel acompaniat si-o doreste, si nu mai este legat de atingerea unui obiectiv stabilit apriori, prevazut de lege sau de procedure.

Intelegem acum de ce numeam alegerea empowermentului ca fiind o schimbare radicala.

Un alt lucru important de mentionat, care nu tine, asa cum am putea crede la prima vedere, doar de forma, este acela al termenilor pe care ii utilizam in interventiile sociale.

In Romania, poate mai mult ca in alte state in care astfel de notiuni au déjà ceva ani de dezbateri in spate, sunt folositi o serie de termeni precum: asistati, rezidenti, beneficiari, persoane cu handicap/dizabilitate....acesti termeni se inscriu in actuala caracteristica a interventiei sociale de care aminteam mai sus, aceea de reparare a unor lipsuri care ii impiedica pe acestia sa se integreze.

In abordarea centrata pe empowerment, propunem folosirea termenului de **acompaniere/persoana acompaniata**, care reda mult mai bine natura relatiilor care se stabilesc intre profesionist si persoana vizata, termen care are si meritul de a nu mai scoate in evidenta, paradoxal, tocmai caracteristica asupra careia profesionistul actioneaza.

Folosirea unor astfel de termeni a devenit de a dreptul paguboasa, a generat in randul profesionistilor niste automatisme care limiteaza in mod nepermis sfera de actiuni posibile.

Spui tinar rezident/institutionalizat , la nivelul actiunii profesionistului spui demersuri pentru reintegrare familial si /sau profesionala, spui persoana cu handicap spui demersuri de obtinere de drepturi, fara sa mai ai posibilitatea unei analize a finalitatii actiunilor pe care le vei intreprinde. Asadar, stabilirea finalitatii interventiei sociale in sine este o provocare.

Cu atat mai mult cu cat profesionistul in asistenta sociala -in mod deosebit educatorul- intervine in cazul tinerilor aflati in sistemul rezidential de protectie,. Problemele cu care acesta se confrunta,

dificultatea de a acționa, în unele cazuri, sentimentul de frustrare profesională atunci când instrumentele pe care le are la îndemână nu par a mai da rezultate, toate acestea sunt déjà cunoscute.

Introducerea empowermentului în activitatea unui educator nu poate și nu se dorește a fi cheia rezolvării tuturor problemelor, dar poate fi o soluție care să genereze efecte de durată. Educatorul își va schimba modul în care se poziționează față de “beneficiar”, nu va mai fi perceput de acesta ca fiind cel care stabilește regulile ci va deveni un “aliat”, un însoțitor. O astfel de repositionare presupune creativitate, negociere, asumare de riscuri, în cele din urmă.

Punctul de plecare este corectă identificarea problemei.

Oricât de simplu ar părea, acest element este fundamental, multe din eșecuri apar ca urmare a unei incorecte identificări a problemei.

Asadar, care este obstacolul pe care vreau să îl depășesc? Ce anume vreau să schimb? În cele mai multe cazuri, nici persoana vizată nu identifică problema și nu exprimă clar ce fel de schimbare își dorește: “Ei nu știu ca știu” spune Yann le Bosse.

Pentru o mai bună abordare, el propune aducerea problemei “aici și acum”, acest fiind timpul acțiunii precum și operationalizarea ei, adică formularea ei în elemente concrete. **Pentru a putea fi rezolvată o problemă trebuie redefinită prin prisma a ceea ce este posibil de făcut aici și acum.**

O astfel de abordare, cu pași mici, poate să îi creeze persoanei vizate sentimentul puternic că începe să iasă din dificultate, fiind capabilă să acționeze aici și acum pentru atingerea acelui obiectiv pe care îl consideră important.

După identificarea problemei, și deci a schimbării dorite, Yann le Bosse propune ¹⁵ **patru axe fundamentale pe care o practica socială trebuie să le întrunească pentru a susține dezvoltarea empowermentului individual:**

1. Adoptarea unui cadru de observare “actori văzuți în context”

Aceasta presupune luarea în considerare a tuturor aspectelor personale, contextuale, de mediu, a persoanelor implicate.

¹⁵ Soutenir sans prescrire, Yann le Bosse, Editions Ardis

Mai simplu, raspunsul la intrebari precum: Cine doreste schimbarea? De ce se doreste schimbarea?, Cine si ce doreste sa obtina? Cine si ce doreste sa evite?

Raspunzand unor astfel de intrebari, se pot determina elemente esentiale in actiunea viitoare, se individualizeaza interventia, iar accentual nu va mai fi pus pe ce anume nu poate face persoana ci pe atuurile individuale care ii pot permite depasirea obstacolelor.

2. **Participarea persoanelor implicate in identificarea problemei si solutiilor** – aflarea si luarea in considerare a opiniilor acestora cu privire la problem si potentialele solutii.

Mai simplu spus: ce parere au persoanele implicate? Care este probelema in opinia lor? Cum se integreaza opinia lor in definirea solutiilor?

Solutia propusa nu apartine profesionistului, in exclusivitate, ci este rezultatul unei negocieri si astfel, are capacitatea de a fi raspunsul optim , avand in vedere resursele disponibile.

3. **Luarea in considerare a contextului in care se doreste a se realize schimbarea** – sau, mai simplu spus, identificarea actiunilor care sunt posibile in acest context, aici si acum.

4. **Generarea unui demers de constientizare** – persoana implicate sa constientizeze complexitatea elementelor care stau la baza dificultatilor cu care se intalneste, elemente care nu tin doar de individ ci si de mediu – raspunsul la intrebarea: Ce se poate invata din asta?

Aceste axe pe care Yann le Bosse le propune la nivelul interventiei sociale constituie, in fapt, un ghid pentru dezvoltarea unor interventii orientate catre dezvoltarea empowermentului individual.

Instrumentul propus de Yann le Bosse, descris pe scurt in cadrul acestui articol, aduce elemente de noutate in practica sociala curenta, lasand in urma ideea de crestere a capacitatii de adaptare a persoanelor la o anumita realitate si punand accent pe identificarea , constientizarea si depasirea obstacolelor care stau in calea atingerii acelor obiective considerate importante.

**Calitati personale ale educatorului
care pot fi dezvoltate, pentru a putea dezvolta
capacitatea personala de actiune a copiilor si
tinerilor pe care îi are in grija**

*Raluca Romaniuc,
DGASPC Ialomita*

Pentru a se putea dezvolta o persoana in general, un angajat, in particular, are nevoie mai intai sa se cunoasca, sa-si cunoasca aptitudinile, temperamentul, valorile, idealurile, personalitatea in ansamblul sau, dar si nivelul de cunostinte/informatii pe care le are in domeniul sau de activitate. Cunoscand acest lucru, dar si cerintele postului, isi poate da seama de ce are nevoie pentru a se dezvolta in plan personal si profesional. Pentru a ajunge sa ne cunoastem este nevoie de o autoanaliza obiectiva sau de o evaluare externa, realizata la nivel institutional, de profesionisti in domeniul resurselor umane, in vederea obtinerii unui profil al angajatului care ocupa un anumit post. Ne putem cunoaste si prin interactiune cu cei care au acelasi statut profesional, cu persoane care ocupa acelasi post, pentru ca in felul acesta, cu ajutorul unor grupuri de discutii, putem afla cum au reusit ei sa depaseasca problemele cu care s-au confruntat la locul de munca, ce aptitudini/calitati personale i-au ajutat. Suprapunand acest profil al angajatului peste profesiograma postului ne putem da seama daca persoana respectiva este potrivita pentru acel post, iar in cazul unei persoane care ocupa deja un post vom obtine informatii cu privire la ce calitati/aptitudini ar trebui sa-si dezvolte pentru a-si exercita profesia cat mai bine.

Sa ne raportam acum la profesia de educator si sa vedem de ce calitati/aptitudini personale este nevoie pentru a fi un bun educator si a transfera din calitatile tale copiilor/tinerilor pe care ii educi astfel incat ei sa-si dezvolte capacitatea personala de actiune. Cred ca un bun educator, mai ales cand este vorba de unul care lucreaza in sistemul de protectie a copilului, ar trebui sa aiba capacitate de a empatiza cu copiii pe care ii ingrijeste si ii educa, pentru a reusi sa-si dea seama ce simt si cum gandesc. Astfel va avea o mai mare deschidere spre problemele copiilor, dar si mai multa rabdare si calmitate in relatie cu ei. Simtindu-se intelesi, copiii/tinerii vor depasi complexele de inferioritate pe care ar putea sa le dezvolte

ca urmare a statutului lor de persoane defavorizate si vor fi capabili sa se integreze in grupul lor de covarstnici.

O alta calitate necesara unui bun educator este capacitatea de comunicare si relationare cu cei din jur si in special cu copiii, iar pentru a realiza acest lucru este important sa te cobori la nivelul copilului, sa-i explici lucrurile si curiozitatile sale intr-un limbaj accesibil, astfel incat acesta sa-si raspunda la intrebarile care il framanta. Raspunzandu-le la o serie de intrebari referitoare la situatia lor sau la mediul in care traiesc/societate, copiii vor reusi sa aiba mai multa incredere in ei si sa actioneze in cunostinta de cauza. Dar nu este important doar sa vorbești cu ei, sa le explici diferite lucruri, ci cred ca mult mai important este sa reusesti sa-i asculți cu adevarat, un alt aspect care tine de comunicare. A-l asculta pe cel de langa tine inseamna a-l respecta si a-l valoriza si in felul asta, copilul/tanarul va invata ca are in tine intotdeauna o persoana demna de incredere, careia in poate spune oricand problemele sale. Acest lucru il va ajuta sa capete incredere in semenii sai si sa-si dezvolte si el capacitatea de a-i asculta pe ceilalti si de a le intelege nevoile.

Dar lucrul care cred ca ii atrage cel mai mult pe copii este dorinta adultului de a se juca, spiritul ludic, o alta calitate importanta pe care ar trebui sa o aiba un educator. Copiii invata mult prin joc, fapt ce ii face sa acumuleze multe cunostinte, sa-si dezvolte cultura generala, lucru care ii va ajuta sa poarte o conversatie si sa fie bine orientati in viata de zi cu zi. In plus, jocul creeaza buna dispozitie, apropie copiii intre ei, dar si pe copii de educatori, ceea ce duce la dezvoltarea unor sentimente si atitudini pozitive, de optimism, altruism si solidaritate. Aceste sentimente si atitudini reprezinta un castig pentru copii si tinerii in general, dar cu atat mai mult pentru cei din sistemul de protectie, pentru ca ii va ajuta sa aiba mai multa incredere in viitor, sa se sprijine reciproc, dar sa fie si capabili sa-si ofere la randul lor ajutorul altor persoane aflate in nevoie.

Este important sa ne jucam, dar tot la fel de benefic pentru educatia unui copil este sa invete sa respecte niste reguli pe care chiar jocul, pentru reusita lui le are. Asa ca pornind de la joc, putem extrapola trasarea unor reguli pentru copiii pe care educatorul ii are in grija. Educatorul, la randul sau trebuie sa dea dovada de fermitate si consecventa in impunerea acestor reguli, pentru ca daca el cedeaza si se lasa manipulat de copil, acesta va invata ca se poate sa le incalce si va ajunge sa nu le mai respecte. Invatand sa respecte niste reguli in centru, copiilor le va fi mai usor sa se integreze la scoala, iar mai tarziu cand vor deveni adulti vor reusi sa se adapteze mai repede la calitatea de angajat. Societatea in sine

este guvernata de reguli, iar pentru a functiona in mod optim si a ne indeplini rolul nostru de fiinta sociala, a invata sa nu le incalci este un lucru esential.

Pe de alta parte, societatea este intr-o continua schimbare, iar pentru a face fața, va trebui sa ne dezvoltam creativitatea si spiritul inovator. Copiii si tinerii din centre, vor invata acest lucru de la educatori. In aceste conditii, creativitatea si spiritul inovator sunt calitati pe care orice persoana care se ocupa de modelarea si formarea unor copii ar fi bine sa le detina si sa si le dezvolte. Esential pentru acest lucru este deschiderea, entuziasmul si dorinta de a schimba lucrurile in bine, calitati esentiale pentru a crea, in vederea imbunatatirii activitatii pe care o desfasori si cresterii atractivitatii pentru copii. Invatandu-i pe copii sa fie creativi si sa gaseasca solutii la diferitele situatii cu care se confrunta, ei vor depasi mai usor problemele din propria viata, unii dintre ei putand chiar sa urmeze o profesie intr-un domeniu care necesita creativitate.

Pentru a reusi sa-si desfasoare activitatea in mod optim, este important ca educatorul sa poata lucra in echipa, sa colaboreze cu colegii sai, educatori, dar si cu ceilalti angajati din centru. Numai in acest fel va reusi sa asigure continuitatea interventiei sale, dar si acoperirea tuturor nevoilor pe care le are un copil. Impartasindu-le colegilor sai cum a lucrat cu copiii, rezultatele si dificultatile, va oferi posibilitate celorlalti educatori sa-i continue munca, va gasi solutii la problemele intampinate. Munca in echipa are si rolul de a relaxa atmosfera, cei care lucreaza intr-un astfel de mediu avand un grad ridicat de satisfactie. Invatandu-i si pe copii/tineri sa lucreze in echipa, un rol important avand si modelul oferit, acestia vor practica acest mod de actiune in centru, la scoala si in alte medii in care vor fi la un moment dat.

Acestea sunt doar cateva din calitatile personale necesare educatorului pentru a-si desfasura activitatea intr-un mod profesional si benefic pentru copiii/tinerii pe care ii ingrijeste. Prin evaluare, autoanaliza, dar si prin intermediul unor grupuri de discutii, putem obtine informatii cu privire la nivelul de dezvoltare a acestor calitati la educatorii care isi desfasoara activitatea in sistem si se poate actiona in vederea imbunatatirii acestor calitati, fie prin actiune individuala, fie in mod organizat, prin desfasurarea unor module de dezvoltare personala.

**Modul în care percep educatorii
din serviciile rezidențiale din județul Mureș
metoda EMPOWERMENT/ Dezvoltarea Capacității
Personale de Acțiune”**

*Elida Deak,
DGASPC Mures*

Am participat ca formator in rețeaua EDUC-Trainer si ca reprezentant al DGASPC Mureș la proiectul Erasmus + intitulat „Dezvoltarea metodelor de empowerment a beneficiarilor si educatorilor din servicii pentru tineri in risc de excluziune sociala” implementat de către un consorțiu de organizații din Franța, Belgia, Polonia, Spania, Italia și România în cadrul rețelei Educ Europe. Proiectul a presupus organizarea de ateliere de cercetare-acțiune pe tema metodelor de DCPA a două categorii de beneficiari ai serviciilor sociale – tineri și adulți. In acest context, am elaborat si aplicat un chestionar în perioada 1 decembrie 2015 – 15 ianuarie 2016 unui număr de 22 angajati cu atributii de ingrijire și educare a copiilor și tinerilor cu vârsta 3 - 26 ani, ocrotiți în case de tip familial (servicii rezidențiale) din județul Mureș .De menționat că la nivelul județului Mureș funcționează un număr de 35 case de tip familial cu 88 angajati cu atributii de ingrijire si educare care ocrotesc un număr de 260 copii și tineri.

Ipoteza: In cadrul cercetării s-a plecat de la ipoteza că metoda empowerment este utilizată de către educatori și s-a plecat de la o lista de calități, aptitudini, deprinderi ale educatorului necesare pentru aplicarea metodei capacitării copiilor/tinerilor aflați în protecție socială (acestea fiind listate din perspectiva specialistilor atelierelor de cercetare-actiune).

Scopul chestionarului: Prin aplicarea chestionarului s-a dorit identificarea și selecția caracteristicilor educatorului utilizate prin această metodă a capacitării beneficiarilor de servicii sociale. De asemenea, s-a dorit cunoașterea percepției educatorilor cu sau fără vechime în serviciile rezidențiale de protecție a copilului, de vârste și sexe diferite, cu privire la alte caracteristici considerate necesare educatorilor în munca cu tineri aflați în situații de risc raportat la metoda capacitării. În același timp s-a urmărit opinia educatorilor privind provocările din viitor referitor la dezvoltarea capacitatii personale de actiune a copiilor/tinerilor pe care ii au in ingrijire. Un alt aspect relevant al chestionarului s-a referit la opinia educatorilor despre rolul capacitării în relația educator-beneficiar, precum și menționarea de exemple de activități în care consideră că au utilizat metoda capacitării tinerilor.

Chestionarul a avut 7 întrebări atât deschise cât și închise, fiindt anonime pentru a favoriza libera exprimare de opinie.

Interpretarea rezultatelor obținute: se evidențiază următoarele:

1. Cu privire la vârsta participanților la cercetare: Se observă că cei mai multi dintre participantii la studiu fac parte din categoria **40-50 ani** adică **54,5%** dintre participantii la cercetare , comparativ cu 31,8% reprezentând participanți cu vârsta între **50-60 ani** și respectiv 13,6% reprezentând participanții cu vârsta între **20-30 ani**.

2. Cu privire la sexul participanților la cercetare: dintre cei 22 participanți, 20 sunt femei adică 90,9% iar restul de 9,1% sunt bărbați.

3. Cu privire la numărul de ani vechime în serviciul rezidențial pentru copii și tineri: vechimea minimă în serviciul rezidențial este de 7 luni, iar cea maximă este de 25 ani. Media aritmetică este de 16 ani. De asemenea se poate observa că cei mai multi dintre participanți au vechime de 1 an, 5 ani, 7 ani , 8 ani, 13 ani, 14 ani și 25 ani vechime în serviciul social.

4. Cu privire la caracteristicile considerate foarte importante de către participanți:

Toate cele 22 trăsături indicate au fost cotate de participanți ca fiind importante.

Se observă că între 19-21 dintre cei 22 participanți consideră foarte importante următoarele trăsături: abilități de comunicare, gândire pozitivă, răbdare, acceptare neconditionată, cunoașterea copilului, autocontrol, motivație.

5. Cu privire la compararea caracteristicilor considerate destul de importante, importante și foarte importante de către participanți:

Se observă că cei mai mulți dintre participanți consideră foarte importante următoarele trăsături ale educatorului în utilizarea metodei empowerment/ dezvoltarea capacității personale de acțiune – abilități de comunicare, gândire pozitivă, autocontrol, răbdare, motivație, optimism, acceptare necondiționată, cunoașterea copilului. Mai puțini dintre educatori consideră foarte importante următoarele trăsături ale educatorului în utilizarea metodei empowerment – empatie, flexibilitate, timp, cunoaștere de sine, creativitate, persistență, experiență personală, experiență profesională.

6. Cum argumentează participanții alegerea celor mai importante caracteristici ale educatorului:

In continuare sunt redate mărturiile educatorilor - exemple:

- dacă nu avem toate aceste calități, nu avem ce căuta între copii și nu ne putem duce munca la bun sfârșit, obținând rezultate multumitoare nouă și copiilor,
- totuși acești itemi ne ajută pe noi să putem ajuta și integra mai ușor un copil în societate
- fără empatie nu te poți apropia de sufletul copilului, fără răbdare este imposibil să lucrezi cu copiii, fără optimism nu-i acorzi șanse copilului
- este foarte important să fii flexibil pentru a te adapta mai ușor la cerințele copilului, totuși itemii de mai sus sunt importanți pentru a înțelege copilul, pentru a putea lucra cu el și pentru a-l îndruma să facă lucruri bune,
- dacă ai motivație atunci știi să accepți
- calitățile acestea mă ajută în munca mea de zi cu zi,
- fără comunicare nu putem cunoaște copilului, fără flexibilitate nu ne putem apropia de copil, fără creativitate nu putem să-l propulsăm pe copil,
- copilul trebuie acceptat în totalitate atât cu plusurile cât și cu minusurile sale; acceptându-l necondiționat ; relația de încredere devine mult mai puternică;
- trebuie să ne punem mereu în pielea copilului pentru a-i înțelege mai bine problema și pentru a-l putea ajuta mult mai eficient,
- este important să ascuți copilul în orice situație, să-l motivezi de fiecare dată și să-l accepți necondiționat,
- să nu avem viziuni negative pentru viitorul nostru și al copilului ; este nevoie de timp și experiență pentru a dezvolta abilitățile de care copiii au nevoie în viitor,
- prin comunicare poți afla ceea ce dorește și îi place copilului, dacă îl accepți așa cum este fără a-l eticheta, reușești în ceea ce ți-ai propus

7. Ce itemi (caracteristici ale educatorului) consideră participanții că lipsesc din lista inițială propusă de chestionar:

- sănătate fizică / sănătate mintală (psihică)
- implicare emoțională, dedicare
- susținere morală
- respect
- toleranță
- capacitatea de a te cobori la nivelul copilului
- anticiparea schimbărilor din viitor
- afecțiune
- încredere
- solidaritate
- imaginație

8. Care sunt provocările pentru educatori în viitor referitor la „empowerment-ul”/ „dezvoltarea capacității personale de acțiune” copiilor pe care îi ocrotesc

In continuare sunt redate mărturiile educatorilor (exemple):

- relația bine stabilită cu copilul, impulsuri bune pentru fiecare copil, ridicarea copilului după fiecare eșec prin încurajare,
- toleranță, implicare, dezvoltarea personalității copiilor, relații afective,
- încredere în forțele proprii și în copii - necesara o relație apropiată cu copiii, „să ne punem în pielea lor”;
- dacă oferim afecțiune , atunci primim și de la copii afecțiune,
- întărirea relației pentru a ști, a conștientiza că au un sprijin oricând în educatori și după ieșirea din sistemul de ocrotire,
- să avem o relație bună, să îl ajutăm să-și găsească „locul” în viața lor,
- provocarea pentru viitor este menținerea relației de „prietenie” și a încrederii
- Impulsul dat zilnic copiilor, relația și după ce ies din sistem – ajutor acordat (idei), sfaturi practice, apropierea este benefică unei relații,
- menținerea unei relații de încredere cu copilul pe tot cuprinsul șederii lui în serviciul rezidențial și după ieșirea din serviciu, menținerea unei relații pozitive cu aceștia și răbdarea vor fi provocările pentru educatori în viitor,
- cu o relație foarte bună pe care o dezvoltăm zi de zi îi poate aduce pe viitor să fie un cetățean împlinit, statornic, care se descurcă ușor în viață,
- crearea unei relații de încredere, legătura cu copiii după ieșirea din sistem, sfaturi bune pentru prevenirea abandonului școlar,
- conștientizarea și aplicarea pașilor în rezolvarea problemelor,
- dezvoltarea de cunoștințe și dobândirea de abilități,
- stimularea motivației și crearea unui mediu favorabil

9. Ce rol / importanță credeți că are metoda empowerment / „dezvoltarea capacității personale de acțiune” în cadrul relației dintre educator și beneficiar?**In continuare sunt redate mărturiile educatorilor - exemple:**

- această metodă ajută la deschiderea sufletului copilului, ne ajută să putem vedea cauzele problemelor, apoi să le putem rezolva mai ușor,
- este foarte importantă în dezvoltarea copilului atât pe plan personal cât și profesional, pentru integrarea în societate
- este cea mai importantă pentru a-l putea integra în societate și a funcționa ca persoană independentă,
- relația dintre educator și beneficiar trebuie să fie una deschisă și copilul să-și poată exprima punctele de vedere și la rândul lui să accepte unele observații sau refuzuri,
- importanta deoarece educatorul înzestrează beneficiarul cu putere, voință și motivație
- această metodă este cheia succesului copilului, fie ea profesională sau personală; dacă reușim să ne apropiem de copil am deschis porțile pentru viitorul său,

- favorizeaza încrederea în sine, gândirea pozitivă, dezvoltarea spontaneității, gestionarea emoțiilor, dezvoltarea deprinderilor de viață independentă

10. Puteti da câteva exemple de activități în care ați folosit cu succes metoda empowerment-ului copiilor cu care lucrați?

In continuare sunt redate mărturiile educatorilor:

- construirea stimei de sine, încurajarea pe tot timpul anului școlar să învețe să nu rămână corigent pentru a se putea bucura de vacanță și recompensele ei,
- ridicarea moralului și a stimei de sine înainte de teste sau teze când copiii spuneau că nu cred că sunt destul de pregătiți; eu știu că sunt pregătiți, le spuneam că pot, că știu doar trebuie să fie foarte atenți,
- suntem alături de copil în orice situație, îl sprijinim, îl îndrumăm să facă ceea ce dorește, îi întărim stima de sine, îl ajutăm la orice este nevoie pentru a se putea descurca în societate,
- Zilnic o folosim, când este supărat îl întrebăm care este cauza și găsim împreună soluții, când este fericit aflăm cauza pentru a ne bucura împreună cu el; astfel el înțelege și simte că este o persoană importantă pentru noi; - am ajutat să termine facultatea, am ajutat să învețe să citească,
- un copil timid trebuie ajutat în fiecare zi
- dacă este supărat discutăm despre problema respectivă și căutăm soluții, de a dezvolta dorința de a învăța explicându-le că fără carte nu ai parte, unde întâmpină greutăți explicându-le și ajutându-i să-și rezolve singuri sarcinile școlare,
- dacă putem discuta deschis și cu succes, deja este foarte bine
- explicații zilnice acordate beneficiarilor cu privire la importanța educației, comportamentului pentru reintegrarea în societate
- la pregătirea zilnică a temelor am oferit sprijin și încurajare pentru învățarea de lucruri noi, activități de pregătire suplimentare pentru examene, activități de cunoaștere, abilități manuale, ludice, formare profesională, integrare familială, socială și profesională
- realizarea unui poster, afiș cu supereroi – Superman, Batman, Hulk, Zoro, Spiderman, etc – activitatea a dus la creșterea stimei de sine – toți putem fi super- eroi pentru o zi atât pentru noi cât și pentru ceilalți.
- am ajutat să-și dezvolte stima de sine, gândirea pozitivă
- dezvoltarea deprinderilor de viață independentă prin exemple proprii și practică, mobilizarea la examen de corigentă,

Concluzii ale studiului, la 28 ianuarie 2016:

Cei mai multi dintre participantii la studiu fac parte din categoria **40-50 ani** adică (**54,5%**), majoritatea sunt femei (**90,9%**), cei mai mulți dintre aceștia

având vechime de 1 an, 5 ani, 7 ani , 8 ani, 13 ani, 14 ani și 25 ani vechime în serviciul social.

Din cei 22 itemi aflați în analiza celor 22 educatori din serviciile rezidențiale din județul Mureș – case de tip familial reiese că trăsăturile foarte importante și importante necesare unui educator în cadrul empowerment-ului beneficiarului copil/tânăr aflat în protecție sunt: abilități de comunicare, gândire pozitivă, răbdare, acceptare neconditionată, cunoașterea copilului, autocontrol, motivație respectiv egalitate, reflecție, posibilități și persistență, experiența personală.

În acest context, participanții au motivat alegerea trăsăturilor menționând frecvent faptul că fără aceste calități nu ar putea desfășura munca cu copiii și nu ar avea rezultate în integrarea lor în societate. Pentru completarea listei de trăsături, mai mulți participanții s-au exprimat că ar adăuga sănătate fizică și psihică a educatorului , nondiscriminare, toleranță, implicare emoțională, dedicare, pregătire, formare profesională continuă și mai puțini au menționat susținerea morală, respect, afecțiune, încredere.

Ultima întrebare a avut și rol de valorizare, ei având posibilitatea de a oferi exemple din experiența profesională în care au utilizat metoda empowerment– se observă că diferența dintre exemplele date ține de obiectivul de dezvoltare al copilului dar și de perioada de timp necesară atingerii obiectivului. (de ex. Depășirea unui obstacol de tipul corigența, finalizarea studiilor liceale și promovarea bacalaureatului, urmarea studiilor universitare, pregătirea pentru un eveniment artistic/sportiv, depășirea eșecului etc)

Astfel creșterea stimei de sine, valorizarea copilului, crearea unui sistem de valori, strategii de rezolvare de probleme și dezvoltarea de deprinderi de viață independentă sunt menționate ca fiind la baza reușitelor – promovarea de examene, finalizarea studiilor, urmarea liceului dorit, obținerea unui loc de muncă. La nivelul studiului s-a confirmat nevoia și importanța acestei trăsături a educatorului – relația - este menționată de mai multe ori de către participanți la întrebarea nr. 9 privind provocărilor educatorilor din viitor privind empowerment-ul copiilor: „relația bine stabilită cu copilul, relația cu copilul este foarte importantă atât pentru educatori cât și pentru copil, întărirea relației pentru a ști, a conștientiza că au un sprijin oricând în educatori și după ieșirea din sistemul de ocrotire, provocarea pentru viitor este menținerea relației de „prietenie” și a încrederii, cu o relație foarte bună pe care o dezvoltăm zi de zi îl poate aduce pe viitor să fie un cetățean împlinit, statornic, care se descurcă ușor în viață”.

Consider că la nivelul unui serviciu rezidențial putem crea un climat favorabil dezvoltării capacității personale de acțiune a educatorului prin următoarele măsuri/acțiuni:

- procesul de selecție de personal riguros, coerent și care să includă evaluarea psihologică a persoanei care dorește să devină educator și evaluarea cunoștințelor sale, motivației pentru această activitate, vizitarea serviciului social,
- participarea la cursul de formare inițială în domeniu anterior angajării în muncă iar acesta să includă obligatoriu noțiuni privind etapele de dezvoltare a copilului, nevoile copilului specifice vârstei, deprinderile de viață independente, de ce formăm și dezvoltăm deprinderi pentru viață independentă?
- activitatea educatorului să fie clar delimitată de celelalte activități ale lucrătorului social, supraveghetorului sau îngrijitorului în cadrul serviciului
- să se asigure fiecărui educator participarea la supervizare profesională internă/externă
- să se asigure coordonarea educatorului și evaluarea performanțelor profesionale, să fie evidențiate atât reușitele individuale cât și de echipă cât și dificultățile în atingerea obiectivelor în cadrul întâlnirilor de lucru
- să fie creat cadrul necesar la nivelul serviciului pentru valorificarea potențialului educatorilor, să fie sprijinite ideile și inițiativele în ce privește activitățile cu copiii, etc
- pentru mobilizarea educatorilor și copiilor pot fi organizate concursuri la nivelul instituției pe diverse teme la propunerea educatorilor,
- să se asigure formarea profesională continuă a educatorilor pentru a depăși provocările legate de creșterea diversității sociale și culturale, precum și cu necesitatea de a asigura servicii pentru copiii cu traume multiple, dezvoltarea personală și profesională, dezvoltarea de competențe necesare profesiei,
- meritele deosebite să fie apreciate de către șeful ierarhic superior și dat ca exemplu în revista instituției (rubrica angajatului sau rubrica activități inedite) sau recunoaștere publică în cadrul evenimentelor organizate la nivelul serviciului rezidențial sau la nivelul instituției,
- respectarea timpului de odihnă și repaus de către educator și exercitarea în timpul liber a hobby-urilor și petrecerea timpului liber,
- organizarea de activități între educatori în afara serviciului pentru dezvoltarea încrederii și spiritului de echipă, precum și stabilirea de relații de prietenie, sprijin și susținere între educatori, pe baza preocupărilor comune (sport, excursii, grup de dans, etc)
- stabilirea și menținerea relațiilor profesionale ale educatorilor cu membrii relevanți din comunitate (cadru didactic, primar, postas, etc) pentru facilitarea integrării educatorilor și copiilor în comunitate,

- participarea periodică la schimburi de experiență cu alți educatori - identificarea nevoilor din propriul serviciu și a resurselor pentru depășirea unor situații, identificarea punctelor tari și slabe la nivelul echipei ajută la conștientizarea importanței și rolului propriu în serviciul social
- realizarea periodică de studii privind percepția educatorilor/copiilor/șefilor/comunității față de organizarea/funcționarea și rezultatele serviciului pentru regândirea serviciului și îmbunătățirea situațiilor atât a angajaților cât și a beneficiarilor,
- organizarea unei activități lunare la nivelul serviciului constând în prezentarea prin rotație de către fiecare educator a unui material privind diverse teme de interes pentru aceștia (studii, metode de abordare a copilului în diferite situații, elaborarea unui plan personalizat, etc) care să contribuie la analiza unor situații de dificultate precum și la însusirea unor tehnici/metode pedagogice; se poate invita la nevoie un specialist în funcție de temă.

Bibliografie

- Baban, A. (1998). *Stres și personalitate*. Editura Presa Universitara Clujeana, Cluj-Napoca
- Bandura, A., (1982), Self-efficacy mechanism in human agency, *American Psychologist* 37,122-147.
- Brusaglioni, P, (1994), „*Objective analysis of empowerment – the art of creating your life as you want it*”, Italy .
- Burke, W.W. (1986), “Leadership as empowering others”. In S. Srivastva (Ed.), *Executive power* (pp. 51-77), Jossey-Bass, San Francisco
- Cismaru Valentin – „*Imputernicirea in Organizatii*”
- Cook, S., (1994), „The cultural implications of empowerment”, *Empowerment in Organizations*, Vol.2, No.1, pp. 9-13.
- Cox , E., Parsons, O., (1994), *Empowerment – oriented social work practice with the elderly*, Pacific Grove, C.A: Brooks / Cole.
- Devillard, O. (2001), *Coacher. Efficacité pesonnelle et performance collective*, Dunod, Paris.
- Hackman J.R., Oldham G. R. (1980), *Work Design*, Addison-Wesley Publishing Co., Reading, MA
- Kanter R.M. (1977), *Men and women of the corporation*, Basic Books, New York.
- Kanter R.M. (1993), *Men and women of the corporation*, 2-nd edition, Basic Books, New York.
- Klidas, A, (2007), *Employee Empowerment In The European Hotel Industry: Meaning, ProcessAnd Cultural Relativity* , Publisher Thela Thesis , Jan 2001.
- Macaulay, S, (1997), „Empowered customer service”, *Empowerment in Organizations*, Vol.5.
- Organ, D.W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., Scott, B.M. (2005), *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Foundations for Organizational Science, Sage, Thousand Oaks.
- Rappaport, J., (1981), „In praise of paradox:A social policy of empowerment over Prevention”, *American Journal of Community Psychology* 9, 1-25.
- Rappaport, J., (1987), Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-25.

- Seligman, M.E.P., (1998), *Learned Optimism*, Pocket Books, New York, NY.
- Seligman, M.E.P. and Csikszentmihalyi, M., (2000), „Positive psychology”, *American Psychologist*, Vol.55, pp. 5-14.
- Solomon, R., (1976), „Black Empowerment”, *Columbia University Press*.
- Spreitzer, G.M. (1995), “Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation”, *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- Spreitzer, G.M., (1995), „Psychological empowerment in the workplace: construct definition, measurement and validation”, *Academy of Management Journal*, Vol. 38 No. 5, pp.1442-65.
- Spreitzer, G.M., (1996), „ Social structural characteristics of psychological Empowerment ”, *Academy of Management Journal*, Vol.39, No. 2, pp.483-504.
- Spreitzer, G.Kizilos, M.A. and Nason, S., (1997), „A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction and strain”, *Journal of Management*, Vol.23 No.5, pp.679-704.
- Thomas, K., Velthouse, B. (1990), Cognitive elements of empowerment: An “interpretiv” model of intrinsic task motivation”, *Academy of Management Review*, 15, 666-681.
- Thomas, K.W. and Velthouse, B.A., (1990), „ Cognitive elements of empowerment: an 'interpretive' model of intrinsic task motivation ”, *Academy of Management Review*, Vol. 15, No.4, pp.666-81.
- Zlate, M. (2001), „Coaching-ul - un tip eficient de interventie organizationala”, *Revista de psihologie organizationala*, vol. I, nr. 2, pp. 11-22.
- Zlate, M. (2003), “Elliot Jaques”, *Revista de psihologie organizationala*, vol. III, nr. 3-4, pp. 169-176.
- Zlate, M. (2004), *Tratat de psihologie organizational-manageriala*, volumul 1, Polirom, lasi.
- Zlate, M. (2007), *Tratat de psihologie organizational-manageriala*, volumul 2, Polirom, lasi.
- Yann le Bosse (2016), *Soutenir sans prescrire*, Editions Ardis

Data publicării: Octombrie 2016

Acest manual a fost realizat de Centrul de Resurse și Informare pentru Profesiuni Sociale CRIPS în cadrul proiectului PEH021 - “EDUC Plus - Formare permanentă și profesionalism pentru servicii de calitate acordate copiilor din sistemul de protecție”

Proiect finanțat cu sprijinul financiar al Programului RO10 - CORAI, program finanțat de Granturile SEE 2009-2014 și administrat de Fondul Român de Dezvoltare Socială

Scop: Îmbunătățirea șanselor de integrare socială a copiilor și tinerilor din sistemul de protecție găzduiți în servicii de tip rezidențial prin promovare de strategii și programe de formare vizând creșterea profesionalismului personalului educativ și bunele practici de parteneriat public-privat pentru incluziune socială și non-discriminare.

Buget: 762,190.00 valoarea totală a costurilor eligibile, reprezentând:
583,075.35 valoarea grantului SEE provenind din sursă externă;
102,895.65 cofinanțare publică inclusă în finanțarea nerambursabilă;
76,219.00 cofinanțare privată (contribuția CRIPS).

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a FRDS și a Granturilor SEE 2009 – 2014. Întreaga răspundere asupra corectitudinii și coerenței informațiilor prezentate revine inițiatorilor.

Contact: crips1@crips.ro | www.crips.ro