

**GHID PRIVIND ACTIVITATEA DE
COORDONARE A TEHNICIANULUI
ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

CUPRINS:

1. Capitolul I: INTRODUCERE

- Motivația și fundamentarea elaborării prezentului Ghid
- Principii de coordonare a activității tehnicianului asistență socială
- Scopul și obiectivele coordonării *tehnicianului asistență socială*

2. Capitolul II: RESPONSABILITĂȚI SPECIFICE ALE ASISTENTULUI SOCIAL ÎN COORDONAREA TEHNICIANULUI ASISTENȚĂ SOCIALĂ

- Relația de coordonare
- Roluri profesionale
- Responsabilități specifice conform etapelor actului profesional

3. Capitolul III: MODALITĂȚI/PROCES DE COORDONARE

- Elemente cheie ale coordonării
- Instrumente și documente de coordonare
- Evaluare de proces (evaluarea rezultatelor și feedback general către angajator, precum și recomandări ce vizează formarea profesională continuă)

4. Capitolul IV: GESTIONAREA DIFICULTĂȚILOR ȘI SITUAȚIILOR SENSIBILE

- Context
- Tipologii de dificultăți și situații sensibile
- Mecanisme de gestionare
- Concluzii

Capitolul I: INTRODUCERE

Nevoia și justificarea necesității prezentului Ghid

Activitatea desfășurată în domeniul asistenței sociale presupune intervenții complexe, adaptate nevoilor individuale, familiale și comunitare ale beneficiarilor.

Conform art. XI din Legea nr. 100/2024 (#M10), *Colegiul Național al Asistenților Sociali din România elaborează Codul de bună practică și Codul etic în teleasistență socială și pentru activitatea de coordonare a tehnicianului asistență socială, care se aprobă prin hotărâre a Congresului național al Colegiului Național al Asistenților Sociali din România, în termen de 2 ani de la data de 21 aprilie 2024 [data intrării în vigoare a Legii nr. 100/2024 (#M10)], și se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.*

În conformitate cu prevederile art. 40 alin. (2) și (3) din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, Serviciile publice de asistență socială asigură furnizarea serviciilor sociale (care are la bază planul de intervenție realizat în baza evaluării inițiale a nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup) prin asistenții sociali angajați în structurile proprii sau, în lipsa acestora, pot achiziționa serviciile acordate de asistenții sociali înregistrați cu cabinete individuale sau societăți civile profesionale de asistență socială, în baza unui contract de prestări servicii încheiat cu respectarea legislației privind achizițiile publice.

(4) În situația în care, din cauze obiective, nu se pot angaja asistenți sociali sau nu se pot achiziționa serviciile acestora, serviciile publice de asistență socială pot angaja tehnicieni asistență socială pentru realizarea activităților de identificare și, după caz, pentru participarea la evaluarea nevoilor persoanelor care solicită acordarea de beneficii de asistență socială și servicii sociale.

(5) În situația prevăzută la alin. (4), serviciul public de asistență socială va continua permanent demersurile de angajare sau contractare a unui asistent social.

(6) Activitatea tehnicianului asistență socială este coordonată de asistentul social și acoperă activitățile specifice ocupației prevăzute în standardul ocupațional, în principal:

- a) *oferă informații despre serviciul de asistență socială comunitară și despre alte servicii de interes public necesare pentru soluționarea situațiilor de dificultate și asistă beneficiarul în procesul de accesare a acestora;*
- b) *administrează și implementează programe de asistență socială și servicii comunitare și asistă persoanele pentru rezolvarea problemelor personale și sociale, inclusiv prin însoțirea acestora la întâlnirea cu alți specialiști sau servicii;*
- c) *participă la realizarea evaluării prin analizarea, verificarea, inclusiv prin activitate în teren, obținerea de documente și informații necesare asistentului social în realizarea diagnozei sociale;*
- d) *acționează ca persoană de contact pentru beneficiari și membrii familiei acestora, în lipsa asistentului social;*
- e) *participă, după caz, sub coordonarea/împreună cu asistentul social la intervenții care presupun punerea în aplicare a măsurilor de urgență pentru asigurarea siguranței persoanelor vulnerabile;*
- f) *întocmește rapoarte de vizită, de întâlnire, completează fișe de observație, note telefonice, sinteze și analize necesare în activitatea de monitorizare și raportare.*

(7) Furnizorii publici de servicii sociale pot asigura coordonarea tehnicianului asistență socială de către asistentul social, în funcție de resursele de care dispun, prin una din următoarele forme/opțiuni:

- a) *prin încheierea de contracte de prestări de servicii pentru activitatea de coordonare, în condițiile legii;*
- b) *de către un asistent social angajat sau contractat în cadrul acordurilor de cooperare pentru organizarea și exercitarea unor activități în scopul realizării unor atribuții stabilite prin lege autorităților administrației publice locale, la nivelul structurilor județene cu personalitate juridică ale structurilor asociative ale autorităților administrației publice locale recunoscute ca fiind de utilitate publică sau prin asociații de dezvoltare intercomunitară înființate potrivit legii, cu respectarea modelului-cadru al Acordului de cooperare pentru organizarea și exercitarea unor activități în scopul realizării unor atribuții stabilite prin lege autorităților administrației publice locale, aprobat prin Ordinul*

ministrului administrației și internelor și al ministrului finanțelor publice nr. 232/2.477/2010;

- c) *de către un asistent social din cadrul direcției generale de asistență socială și protecția copilului din subordinea consiliului județean, în cadrul contractelor de parteneriat pentru cofinanțarea serviciilor sociale care funcționează în mediul rural și în localități defavorizate.*

În acest context, colaborarea eficientă între **asistentul social** și **tehnicianul asistență socială**, devine esențială pentru furnizarea unor servicii sociale de calitate.

Rolul asistentului social în coordonarea tehnicianului este unul **strategic și indispensabil**. El garantează că activitatea tehnicianului se desfășoară **în conformitate cu planurile de intervenție, cu standardele profesionale și cu valorile etice ale asistenței sociale**. În acest fel, se asigură atât **eficiența serviciilor sociale**, cât și **protecția beneficiarilor**.

Tehnicianul asistență socială (*tehnicianul asistență socială este persoana care deține certificat de calificare - nivel 4, sprijină asistentul social și își desfășoară activitatea în coordonarea acestuia*), deși are un rol important în aplicarea directă a activităților sociale, necesită o coordonare adecvată din partea asistentului social (*asistentul social este persoana care exercită profesia de asistent social în condițiile Legii nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social, cu modificările și completările ulterioare*), responsabil de evaluarea nevoilor, planificarea și monitorizarea intervențiilor.

Lipsa unui cadru clar care să definească relația profesională dintre aceste două funcții poate conduce la:

- suprapuneri de roluri și responsabilități;
- decizii nefondate profesional din partea personalului auxiliar;
- ineficiența intervenției sociale;
- riscuri etice și deontologice.
- diminuarea autorității profesionale a asistentului social în cadrul echipei;
- confuzii în comunicarea cu beneficiarii și partenerii instituționali;
- dificultăți în stabilirea responsabilității pentru rezultatele intervenției;

- demotivarea personalului din cauza neclarității sarcinilor și a lipsei de recunoaștere a competențelor specifice;
- posibile conflicte de rol și tensiuni în cadrul echipei multidisciplinare.

Prezentul **Ghid** vine să răspundă acestor nevoi, oferind un cadru de lucru coerent, structurat, adaptat contextului legislativ actual și specificului activității din cadrul serviciilor sociale.

Totodată, ghidul reflectă **nevoia de standardizare** a practicilor în cadrul echipelor de intervenție socială, fiind un instrument util în cadrul instituțiilor publice și private, centrelor sociale, ONG-urilor și altor structuri care includ în echipă tehnicieni în asistență socială.

Prin acest demers, se urmărește **consolidarea unei culturi organizaționale bazate pe colaborare, eficiență și responsabilitate profesională**, în beneficiul direct al persoanelor aflate în dificultate și al întregii comunități.

Principii de coordonare a activității technicianului asistență socială

Principiile coordonării activității technicianului asistență socială stabilesc cadrul de lucru dintre asistentul social și technician, prin delimitarea clară a responsabilităților și respectarea standardelor etice. Pentru ca echipa de intervenție să funcționeze armonios și să răspundă adecvat nevoilor beneficiarilor, coordonarea trebuie să se bazeze pe reguli clare, centrate pe beneficiar și cu respectarea cadrului legal.

Prezentăm o serie de principii fundamentale care să faciliteze relația de coordonare dintre asistentul social și technicianul asistență socială:

1. Respectarea ierarhiei profesionale și a rolurilor complementare

Asistentul social are rol strategic: planifică, coordonează, supervizează și își asumă responsabilitatea profesională și juridică a cazurilor.

Tehnicianul are rol tactic și executiv: pune în practică sarcinile delegate, sprijină beneficiarii, consemnează informațiile privind cazul și semnalează asistentului social, cu asumarea responsabilității profesionale, în limita competențelor legale.

Relația trebuie să fie de complementaritate, nu de substituie, cu respectarea strictă a limitelor de competență.

Exemplu: Într-un caz de violență domestică, asistentul social stabilește planul de intervenție (inclusiv sesizarea Poliției). Tehnicianul se ocupă de însoțirea beneficiarului la adăpostul de urgență și de monitorizarea ulterioară.

2. Confidențialitate și etică profesională

Activitatea se desfășoară cu respectarea **Codului deontologic al profesiei de asistent social** (Disponibil pe site-ul CNASR: <https://cnasr.ro/codul-deontologic-al-profesiei-de-asistent-social>) și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal (ex. GDPR).

Tehnicianul are autonomie decizională limitată, dar este obligat să respecte confidențialitatea informațiilor și demnitatea beneficiarilor.

Exemplu: La o vizită la domiciliu, tehnicianul observă condițiile precare și discută cu familia. Informațiile sunt notate în fișa de observație și transmise doar asistentului social coordonator, nu colegilor sau prietenilor.

3. Centrare pe beneficiar

Toate acțiunile coordonate trebuie să aibă ca scop protejarea interesului superior al beneficiarului. Beneficiarul este tratat cu respect, fără discriminare și cu recunoașterea drepturilor sale fundamentale.

Exemplu: În cazul unui copil care nu frecventează școala regulat, în implementarea planului de intervenție Tehnicianul mediază relația cu școală și informează asistentului social obstacolele identificate (lipsa rechizitelor, lipsa sprijinului parental), pentru ca planul de intervenție să fie adaptat.

4. Claritatea sarcinilor și delimitarea responsabilităților

Asistentul social stabilește obiective clare și delimitează sarcinile tehnicianului, referitor la cazurile aflate în lucru.

Tehnicianul asistență socială execută activități practice (vizite, observare, sprijin logistic, monitorizare de rutină), fără a elabora diagnoze, planuri de intervenție și nu emite decizii profesionale.

Exemplu: Asistentul social solicită tehnicianului să colecteze copii ale documentelor de identitate și adeverințe necesare luând contact cu instituțiile abilitate, asistentul social fiind cel care corelează informațiile obținute în rapoartele de evaluare.

5. Transparență și comunicare continuă

Coordonarea se realizează printr-un flux constant de comunicare între asistentul social și tehnician. Raportarea completă și corectă a observațiilor este o obligație profesională a tehnicianului.

Exemplu: Tehnicianul, după o vizită la domiciliu, trimite un raport scris și îl discută în întâlnirea de coordonare periodică. Dacă observă o situație de risc imediat (ex. abuz, neglijare), anunță imediat telefonic asistentul social, fără să aștepte ședința oficială.

6. Monitorizare și feedback constructiv

Asistentul social coordonează direct activitatea tehnicianului, oferă feedback periodic și corectează eventualele erori.

Evaluarea activității are și o dimensiune educativă, sprijinind dezvoltarea profesională continuă a tehnicianului.

Exemplu: Într-o campanie de informare despre prevenirea abandonului școlar, tehnicianul pregătește materiale educative. După activitate, asistentul social îi oferă feedback: „ex. Foile informative au fost clare, dar ar fi util să incluzi și numere de telefon pentru raportarea cazurilor de risc”.

7. Respect reciproc și colaborare profesională

Relația de coordonare se bazează pe recunoașterea rolurilor fiecărei părți, respect reciproc și colaborare.

Tehnicianul respectă instrucțiunile primite, dar poate semnaliza situații neprevăzute sau dificultăți întâmpinate în teren.

Exemplu: Într-un caz de reintegrare familială, tehnicianul observă tensiuni între copil și părinți. În loc să intervină singur, semnalează situația asistentului social și propune organizarea unei întâlniri comune cu familia.

8. Respectarea cadrului legal și normativ

Toate activitățile se desfășoară conform cadrului general, modificat și completat, reglementat prin **Legea nr. 292/2011 privind asistența socială, Legea nr. 466/2004 privind statutul asistentului social**, standardelor ocupaționale și standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale.

Conform legislației, tehnicianul asistență socială *nu poate acționa independent sau în afara coordonării unui asistent social*.

Exemplu: Într-o situație de abuz asupra minorului, tehnicianul NU redactează raportul oficial pentru DGASPC și NU sesizează instituțiile direct. El informează imediat asistentul social, care redactează documentul oficial și aplică parafa cu cod RNASR, conform legii.

9. Asistentului social oferă coordonare doar dacă are experiență profesională relevantă în domeniul în care activează tehnicianul asistență socială

Un principiu esențial al coordonării este acela ca asistentul social desemnat să aibă experiență directă în domeniul de activitate al tehnicianului sau în lucrul cu categoria de beneficiari pentru care se oferă servicii sociale. Doar astfel, coordonarea devine pertinentă, realistă și utilă, iar tehnicianul primește nu doar validare administrativă, ci și sprijin real, fundamentat pe cunoaștere practică și expertiză profesională.

Exemplu: Un tehnician care lucrează într-un serviciu social ai cărui beneficiari sunt persoane cu dizabilități va fi coordonat de un asistent social cu experiență în domeniul persoanelor cu dizabilități, astfel încât recomandările și planificarea activităților să fie corecte și aplicabile.

Exemplu: Un tehnician care lucrează într-un serviciu public de asistență socială gestionează diverse situații – de la sprijinirea familiilor cu venituri reduse, la monitorizarea copiilor în situații de risc sau sprijinirea persoanelor vârstnice singure. Pentru ca activitatea sa să fie eficientă, coordonarea trebuie asigurată de un asistent social cu experiență practică în lucrul cu mai multe categorii de beneficiari și în gestionarea cazurilor complexe și/sau cu experiență în serviciu public de asistență socială. În acest

fel, recomandările, soluțiile și planificarea activităților sunt adaptate diversității problemelor întâlnite în comunitate și oferă tehnicianului sprijin real în luarea deciziilor zilnice.

Scopul și obiectivele coordonării

1. Scopul coordonării

Coordonarea tehnicianului asistență socială de către asistentul social are ca scop fundamental **asigurarea calității, eficienței și eticii intervențiilor sociale**, prin delimitarea clară a rolurilor profesionale și prin crearea unui cadru de lucru colaborativ.

Această coordonare urmărește:

- **protecția beneficiarului** – garantarea faptului că toate serviciile și intervențiile oferite sunt adaptate nevoilor reale și respectă drepturile fundamentale ale persoanelor aflate în dificultate;
- **optimizarea activităților echipei** – utilizarea rațională și eficientă a competențelor specifice fiecărui profesionist;
- **creșterea responsabilității profesionale** – prin clarificarea limitelor de competență și stabilirea responsabilităților specifice;
- **dezvoltarea profesională continuă** - prin sprijin metodologic și transfer de cunoștințe din partea asistentului social.

Scopul final este crearea unui **sistem de lucru coerent și predictibil**, în care fiecare membru al echipei știe ce are de făcut, în ce limite poate acționa și cum contribuie la atingerea obiectivelor generale ale serviciului social.

2. Obiectivele coordonării

2.1. Clarificarea rolurilor și responsabilităților

- Definirea exactă a sarcinilor ce revin tehnicianului (ex. colectarea de date de teren, sprijin în activități administrative și de suport direct pentru beneficiari, implementarea unor activități simple prevăzute în planul de intervenție).

- Stabilirea responsabilităților exclusive ale asistentului social coordonator (ex. evaluarea inițială și continuă a nevoilor, planificarea intervenției, luarea deciziilor etice și profesionale, reprezentarea beneficiarului în relația cu instituțiile).
- Elaborarea unor proceduri interne care să prevină suprapunerea sarcinilor sau apariția unor goluri în procesul de intervenție.

Exemplu: tehnicianul poate însoți beneficiarul la o instituție publică pentru depunerea unor documente și îl poate sprijini în procesul de completare, prin explicații și îndrumare. Totuși, atât completarea efectivă a formularelor, cât și semnarea documentelor oficiale aparțin exclusiv beneficiarului. Rolul tehnicianului (ca și al asistentului social) este de a facilita, de a clarifica și de a sprijini, fără a substitui voința sau responsabilitatea legală a beneficiarului.

2.2. Asigurarea fundamentării profesionale a deciziilor

- Toate deciziile majore privind planificarea și intervenția socială trebuie să fie luate de asistentul social coordonator, pe baza evaluării profesionale și a cadrului legal.
- Tehnicianul are rol de sprijin în implementarea acestor decizii și poate oferi feedback din teren, dar nu are competența de a lua decizii autonome care afectează direcția intervenției.

Exemplu: în cazul unui beneficiar care necesită orientare către un serviciu specializat, tehnicianul poate facilita programarea sau însoțirea, dar decizia de recomandare aparține asistentului social coordonator.

2.3. Creșterea eficienței intervenției sociale

- Organizarea muncii astfel încât sarcinile tehnicianului să completeze activitatea asistentului social coordonator, nu să o dubleze.
- Delegarea unor activități de rutină către tehnician, pentru ca asistentul social coordonator să se poată concentra pe sarcini complexe de analiză și planificare.
- Monitorizarea periodică a activităților realizate de tehnician pentru a asigura coerența și calitatea intervențiilor.

Exemplu: tehnicianul poate realiza vizite de monitorizare la domiciliu pentru a observa condițiile de trai, iar apoi raportează constatările asistentului social coordonator, care decide dacă planul de intervenție trebuie ajustat.

2.4. Dezvoltarea profesională a tehnicianului

- Asigurarea unei **coordonări profesionale** permanente, care să combine îndrumarea metodologică cu oferirea de feedback constructiv.
- Facilitarea accesului tehnicianului la resurse de formare continuă (cursuri, ateliere, ghiduri de bune practici).
- Încurajarea tehnicianului să își dezvolte competențe specifice (ex. abilități de comunicare cu beneficiarii, tehnici de lucru cu grupuri vulnerabile, managementul situațiilor de criză).

Exemplu: după fiecare activitate realizată împreună cu tehnicianul, asistentul social **coordonator** organizează o scurtă sesiune de reflecție („ce a mers bine, ce putem îmbunătăți”), pentru a stimula învățarea experiențială.

2.5. Reducerea riscurilor profesionale și etice

- Prevenirea erorilor ce pot apărea atunci când tehnicianul își depășește competențele.
- Asigurarea respectării principiilor deontologice ale profesiei de asistent social: confidențialitate, respect pentru demnitatea beneficiarului, echitate și imparțialitate.
- Crearea unui mecanism de raportare și gestionare a situațiilor de risc (ex. semnalarea către asistentul social coordonator a unor suspiciuni de abuz, neglijare sau exploatare).

Exemplu: dacă un tehnician observă un potențial abuz într-o familie, acesta nu intervine direct și nu ia decizii în nume propriu, ci raportează imediat asistentului social coordonator.

2.6. Promovarea unei culturi organizaționale colaborative

- Consolidarea unei relații profesionale bazate pe respect, încredere și recunoașterea rolului fiecărui membru al echipei.
- Crearea unor canale clare de comunicare și raportare între tehnician și asistentul social coordonator.
- Încurajarea lucrului în echipă și a responsabilității partajate pentru rezultatele intervenției.

Exemplu: stabilirea unor întâlniri periodice între tehnician și asistentul social **coordonator**, pentru a discuta cazurile în derulare, a împărtăși dificultăți și a găsi soluții comune.

Capitolul II: RESPONSABILITĂȚILE SPECIFICE ALE ASISTENTULUI SOCIAL ÎN COORDONAREA TEHNICIANULUI ASISTENȚĂ SOCIALĂ

RELAȚIA DE COORDONARE

Coordonarea este un **proces continuu** de organizare, monitorizare, sprijin și ghidare a activității tehnicianului de către asistentul social. Acest proces presupune stabilirea unui cadru formal (reglementat prin fișa postului, organigrama instituției, proceduri interne etc.) și a unui cadru operațional (activități concrete de lucru în echipă).

1. Stabilirea relației de coordonare

Documente și reglementări: Relația de coordonare este fundamentată pe organigrama instituției, fișa postului, regulamentul de organizare și funcționare (ROF), precum și pe procedurile interne aprobate la nivelul serviciului public de asistență socială, etc. Instituția sau organizația angajatoare a tehnicianului este responsabilă de inițierea și formalizarea procesului de coordonare de către un asistent social, prin una dintre modalitățile prevăzute de Legea 292/2011 privind asistența socială, modificată prin Legea 100/2024 (art. 40, alin. 7).

- a. **Contractul de coordonare** – Activitatea de coordonare poate fi inclusă fie într-un contract mai amplu cu asistentul social, fie într-un contract specific, întocmit conform prevederilor legale.

Scopul acestui contract este **formalizarea responsabilității asistentului social în calitate de coordonator al tehnicianului**.

Contractul trebuie să precizeze:

- **Obligațiile instituției**, respectiv asigurarea cadrului legal, a resurselor necesare (timp, spațiu, instrumente de lucru) și a sprijinului administrativ pentru desfășurarea activităților de coordonare și formare profesională continuă;
- **Obligațiile asistentului social coordonator**, inclusiv stabilirea obiectivelor profesionale, monitorizarea activității tehnicianului, oferirea de feedback și îndrumare metodologică, precum și evaluarea rezultatelor activității acestuia;

- **Obligațiile tehnicianului în asistență socială**, care trebuie să respecte îndrumările profesionale, să raporteze activitatea conform cerințelor stabilite, să participe la activitățile de formare și să respecte standardele etice și profesionale ale instituției.

b. Evaluarea inițială a activității/expertizei tehnicianului

Scopul evaluării este **obținerea unei imagini complete asupra activității și competențelor tehnicianului**, incluzând numărul și tipul cazurilor gestionate, caracteristicile beneficiarilor, colaborările cu alte instituții, situațiile dificile întâlnite etc.

Evaluarea poate fi realizată utilizând **modelul propus în anexă**. Acest instrument oferă asistentului social **claritate** asupra aspectelor care necesită atenție în procesul de coordonare, asupra sarcinilor care pot fi delegate și a limitelor acestora.

De asemenea, ajută la **stabilirea cadrului specific al coordonării** (frecvența întâlnirilor, modalitățile de interacțiune și comunicare, canalele folosite etc.), precum și la clarificarea rolurilor și responsabilităților fiecărei părți. Toate aceste elemente pot fi consemnate într-un document distinct, de exemplu un **plan de activitate în coordonare**, care clarifică relația directă între asistentul social și tehnician, dincolo de cadrul instituțional general.

- c. Planificarea activității de coordonare** – Aceasta ia în considerare și situațiile neprevăzute și funcționează ca un **instrument** viu, adaptabil și ajustabil în funcție de evoluția relației, dinamica activității și rezultatele re-evaluărilor periodice realizate de asistentul social și tehnician.

Această etapă inițială de evaluare și formalizare a coordonării este esențială pentru construirea unui start solid în relația dintre asistentul social și tehnician. Ea permite clarificarea rolurilor și responsabilităților fiecărei părți, stabilind limitele competențelor și modul concret în care se realizează colaborarea, luând în calcul experiența și expertiza fiecărui specialist.

În acest mod, se creează un cadru de colaborare bazat pe respect reciproc, încredere și transparență, care facilitează implicarea tehnicianului, asumarea responsabilităților și buna implementare a activităților sociale.

2. Frecvența și modalitățile de coordonare

Frecvența coordonării

Coordonarea activității tehnicianului de către asistentul social se realizează în cadrul unui număr de ore stabilit în contract sau fișa postului, pe o frecvență stabilită de comun acord între tehnician și asistentul social, ținând cont de necesitățile reale de lucru și de dinamica activității din teren, dar nu mai puțin de 40 ore/ lună. Această abordare permite flexibilitate, astfel încât întâlnirile să fie relevante și eficiente, fără a impune rigori care ar putea limita adaptarea la situațiile concrete.

Modalități generale de coordonare

Coordonarea poate fi realizată prin interacțiuni directe sau la distanță, în funcție de context și resursele disponibile. Asistentul social decide, în acord cu tehnicianul, metodele de comunicare și raportare care asigură eficiența, confidențialitatea și trasabilitatea informațiilor, fără a se limita la un tip anume de interacțiune (fizic, telefonic, video etc.).

Coordonarea în situații de urgență

Situațiile de urgență reprezintă acele cazuri în care intervenția imediată este necesară pentru protecția beneficiarului sau pentru prevenirea unor riscuri majore. În aceste situații:

- tehnicianul informează imediat asistentul social despre context și elementele esențiale ale situației;
- asistentul social decide și coordonează măsurile necesare, asumându-și responsabilitatea profesională și legală a deciziilor;
- ulterior, situația este documentată în jurnalul de coordonare sau în fișele de caz, pentru a asigura trasabilitate și posibilitatea analizării deciziilor luate.

Această abordare face distincția între coordonarea de rutină și intervențiile în situații critice, oferind flexibilitate în organizarea activității, dar asigurând totodată că, atunci când apar urgențe, se poate acționa rapid și eficient pentru protecția și siguranța beneficiarilor.

Feedback continuu: pe lângă întâlnirile formale, se recomandă un schimb constant de informații (telefon, e-mail, platforme interne) pentru actualizarea situațiilor.

Modalități practice de realizare a coordonării

Scopul este să se valorifice experiența și competențele fiecăruia, astfel încât activitatea socială să fie eficientă și adaptată nevoilor beneficiarilor.

Elemente cheie ale coordonării practice:

1. Delegarea și clarificarea sarcinilor

Asistentul social stabilește sarcinile tehnicianului pornind de la evaluarea competențelor și a experienței acestuia precum și necesitățile zilnice din teren.

Stabilirea sarcinilor în cadrul relației de coordonare vizează exclusiv activitățile de natură socială, aflate în aria de competență a asistentului social și care pot fi preluate parțial de către tehnician. Acest proces nu privește întreaga activitate a tehnicianului, care este reglementată prin fișa postului elaborată de angajator, ci doar acele sarcini ce derivă din cazurile gestionate și din specificul serviciilor sociale. Prin urmare, coordonarea se referă la aspecte profesionale legate de relația cu beneficiarii și intervenția socială, nu la activități administrative, de asigurare a unor servicii destinate acordării prestațiilor sociale sau orice alte responsabilități organizatorice.

Sarcinile sunt clar comunicate, cu limite bine definite, astfel încât tehnicianul să înțeleagă ce poate gestiona independent și unde este nevoie de suport sau validare profesională.

Tehnicianul are oportunitatea de a-și aduce contribuția și sugestiile, transformând coordonarea într-un proces participativ și interactiv, nu unilateral.

2. Raportarea și validarea activității

Tehnicianul consemnează constatările și acțiunile realizate, oferind informații detaliate și relevante.

Asistentul social verifică și validează aceste informații, aducând completări suplimentare din perspectivă profesională atunci când este necesar.

Procesul se realizează prin discuții constructive și feedback constant, fără a submina autonomia tehnicianului, ci pentru a sprijini deciziile profesionale.

3. Coordonarea colaborativă

Coordonarea nu presupune doar corectarea erorilor, ci și învățare continuă împreună.

După activități comune sau intervenții pe teren, asistentul social oferă recomandări, explică raționamentul profesional și împărtășește resurse sau metode utile.

Tehnicianul are libertatea de a pune întrebări și de a propune abordări, ceea ce consolidează sentimentul de responsabilitate și apartenență la echipă.

4. Învățarea și dezvoltarea continuă

Coordonarea include și momente de reflecție asupra activității, analizarea situațiilor dificile și identificarea unor soluții împreună.

Se promovează schimbul de experiență și consolidarea competențelor tehnicianului, astfel încât acesta să se simtă valorizat și implicat în proces.

5. Autoritatea profesională a asistentului social

Deciziile cu impact asupra beneficiarilor sunt exclusiv responsabilitatea asistentului social.

Tehnicianul sprijină procesul decizional, dar respectă cadrul profesional și limitele autorității stabilite legal, asigurând astfel calitatea și legalitatea intervențiilor sociale. Tehnicianul sprijină acest proces prin implementarea măsurilor stabilite, având obligația de a respecta indicațiile primite și de a ține permanent la curent asistentul social cu privire la evoluția cazului. Chiar și atunci când decizia este corect fundamentată, o implementare greșită poate afecta negativ beneficiarii; de aceea, responsabilitatea tehnicianului în aplicare și comunicare este esențială pentru succesul intervenției.

Coordonarea devine un proces dinamic, construit pe parteneriat și colaborare, proces în care tehnicianul contribuie activ, se simte valorizat și sprijinit, iar asistentul social își păstrează autoritatea profesională necesară pentru luarea deciziilor corecte și sigure în interesul beneficiarilor. Rolul asistentului social include, de asemenea, responsabilitatea de a identifica eventuale curențe ale tehnicianului și de a formula recomandări privind dezvoltarea profesională, atât pentru acesta, cât și pentru angajator, contribuind astfel la consolidarea competențelor echipei și la creșterea calității serviciilor oferite.

Durata și dinamica relației de coordonare

Relația de coordonare dintre asistentul social și tehnician are, în mod natural, un caracter de lungă durată, întrucât activitatea tehnicianului presupune mereu sprijin profesional și validare. Există situații în care tehnicianul își poate continua parcursul educațional și la momentul obținerii licenței în asistență socială și înscrierii sale în Registrul Național al Asistenților Sociali din România, nu mai este necesară coordonarea. De asemenea, asistentul social coordonator poate fi înlocuit cu un alt asistent social, atunci când activitatea tehnicianului capătă un alt specific sau când lucrează cu o categorie diferită de beneficiari, pentru a se asigura că sprijinul oferit rămâne adecvat și relevant.

La baza activității de coordonare vor sta:

- **Confidențialitatea:** toate schimburile de informații între tehnician și asistentul social respectă normele privind protecția datelor și demnitatea beneficiarului, se realizează pe canale oficiale și sunt consemnate corespunzător;
- **Flexibilitatea:** coordonarea se adaptează la specificul comunității și la resursele disponibile (ex. în mediul rural, tehnicianul are deseori rol mai extins de monitorizare și informare);
- **Responsabilitatea:** deciziile care afectează direct beneficiarii sunt în responsabilitatea asistentului social, în timp ce tehnicianul răspunde pentru corectitudinea și acuratețea informațiilor pe care le colectează și le transmite către asistentul social, astfel că responsabilitatea revine ambilor actori implicați în proces.
- **Echipa:** coordonarea nu se reduce la raportare unidirecțională, ci presupune colaborare, schimb de idei și participarea ambilor profesioniști la întâlniri multidisciplinare.

Privind coordonarea ca pe un proces, relația dintre asistentul social și tehnician devine structurată, predictibilă și adaptabilă nevoilor beneficiarilor. Toate deciziile și recomandările trebuie consemnate (plan de coordonare, evaluări, fișe de caz, jurnal), asigurând continuitate și transparență. Astfel, coordonarea rămâne un proces partenerial și de sprijin reciproc, care valorizează contribuția tehnicianului, păstrează autoritatea profesională a asistentului social și garantează eficiența activității și protecția beneficiarilor/comunității.

Roluri profesionale

Rolul coordonatorului

Coordonarea activității tehnicianului este o responsabilitate esențială a asistentului social. Prin rolul său strategic și de supervizare, coordonatorul urmărește ca activitatea tehnicianului să fie realizată conform standardelor profesionale și etice, în interesul beneficiarilor și al comunității.

Acestea vor fi realizate prin:

- **Stabilirea obiectivelor:** Coordonatorul are obligația de a defini obiective măsurabile și realiste pentru activitatea tehnicianului (ex. „minimum 4 vizite de teren/lună pentru fiecare caz activ”). Acest lucru permite o monitorizare eficientă și o distribuire corectă a resurselor.
- **Respectarea eticii:** Coordonatorul asigură respectarea confidențialității, demnității și autonomiei beneficiarilor în activitatea tehnicianului. Orice abatere de la normele etice trebuie raportată și gestionată imediat.
- **Feedback și mentorat:** Coordonatorul trebuie să organizeze întâlniri regulate cu tehnicianul pentru a discuta dificultățile întâlnite, pentru a analiza rapoartele de activitate și pentru a oferi îndrumare profesională.

Exemplu: Un coordonator oferă feedback constructiv după vizitele de teren, subliniind atât aspectele pozitive (ex. capacitatea tehnicianului de a câștiga încrederea familiei), cât și aspectele ce necesită îmbunătățire (ex. completarea mai detaliată a fișelor de observație).

- **Climat colaborativ:** Coordonatorul are rolul de a promova comunicarea deschisă, lucrul în echipă și sprijinul reciproc între membrii echipei. Acest lucru crește coeziunea echipei și motivația profesională a tehnicianului.

Recomandare pentru coordonator: Elaborează planul de coordonare, care să includă: calendarul ședințelor de lucru, modul de transmitere și validare a rapoartelor și mecanisme de feedback continuu. Acest cadru formal sprijină o colaborare eficientă și previne apariția confuziilor în relația profesională dintre coordonator și tehnician.

În situația în care coordonarea se realizează în baza unui **contract încheiat între coordonator și instituție**, se recomandă ca **modalitățile de colaborare, comunicare și raportare** să fie clar stabilite în conținutul acestui contract. Acestea pot include: calendarul ședințelor de lucru, modul de transmitere și validare a rapoartelor de activitate, precum și mecanismele de oferire a feedback-ului profesional.

În situația în care coordonarea este internă, instituția poate elabora o procedură de coordonare profesională aprobată de conducere, unde se stabilesc frecvența întâlnirilor, modalitatea de raportare

și responsabilitățile fiecărei părți. Stabilirea acestor aspecte în mod formal contribuie la claritate, transparență și eficiență în relația profesională dintre coordonator și tehnicianul în asistență socială.

Rolului tehnicianului asistență socială

Rolurile tehnicianului asistență socială sunt definite de standardul ocupațional și se concentrează pe sprijinul operațional, facilitarea comunicării și documentarea activității sociale. Acestea nu substituie activitatea asistentului social, ci o completează, contribuind la eficiența intervenției sociale și la contactul constant cu beneficiarii.

Conform prevederilor legale în vigoare, tehnicianul este persoana care deține certificat de calificare, nivel 4, și își desfășoară activitatea exclusiv sub coordonarea asistentului social, în limitele stabilite de standardele ocupaționale.

Rolul său principal este de a implementa planul de intervenție stabilit de asistentul social, de a colecta informații de teren și de a facilita legătura dintre beneficiar și serviciile sociale, fără a lua decizii independente sau fără a formula diagnoze sociale.

Acestea vor fi realizate prin:

- **Poziția în cadrul echipei multidisciplinare:** Tehnicianul are un rol operațional, fiind liant între beneficiari, familie, comunitate și profesioniștii implicați.

Exemplu: Un tehnician vizitează săptămânal o familie cu risc de excluziune socială, consemnează lipsurile constatate (alimentare, educaționale, medicale) și transmite raportul către asistentul social, care integrează aceste date în diagnoza socială și planul de intervenție.

- **Suport operațional:** Tehnicianul sprijină implementarea planurilor de intervenție elaborate de asistentul social, prin vizite la domiciliu, însoțirea beneficiarilor la instituții sau facilitarea accesului la servicii.

Recomandare: Introducerea unui jurnal standard de activități a tehnicianului asistență socială pentru raportare, care să fie verificat periodic de coordonator.

- Mediator: Tehnicianul facilitează comunicarea între beneficiar, familie, școală, spital și alte instituții. Rolul său este de a transmite informații clare și de a încuraja colaborarea părților implicate.

Exemplu: În cazul unui elev cu absenteism școlar, tehnicianul menține legătura cu dirigintele și familia, raportând coordonatorului progresul și dificultățile întâmpinate.

- Observator și evaluator primar: Tehnicianul este adesea primul care intră în contact cu situațiile de risc. El colectează date obiective, sesizează schimbările din situația beneficiarului și semnalează prompt nevoile urgente.

Recomandare: Organizarea de instruiți periodice pentru recunoașterea indicatorilor de risc (violență, neglijare, abuz), astfel încât tehnicianul să poată raporta corect și complet.

- Promotor al incluziunii sociale: Tehnicianul poate contribui la organizarea de activități educative și comunitare, care sprijină integrarea beneficiarilor și reduc izolarea socială.

Exemplu: Implicarea tehnicianului în organizarea unor ateliere de dezvoltare personală pentru tinerii din medii defavorizate.

- Sprijin administrativ și logistic: Tehnicianul are sarcina de a întocmi documente (rapoarte de vizită, fișe de observație), de a gestiona registrele de activitate și de a asigura suportul logistic pentru intervenții. Acestea stau la baza documentelor mai complexe (ex. raport de anchetă psihosocială, elaborat și parafat de către asistentul social)

Recomandare: Utilizarea formularelor standardizate și sisteme informatice simple pentru eficiență și trasabilitate.

Rolul tehnicianului asistență socială în cadrul autorităților publice locale (SPAS)

Important de menționat că tehnicianul în asistență socială ce își desfășoară activitatea în servicii publice de asistență socială are și atribuții administrative, care implică decizii de natură tehnico-administrativă, distincte de deciziile profesionale.

Activitatea tehnicianului în cadrul autorităților publice locale (SPAS) se concentrează pe:

- întocmirea și verificarea documentației pentru acordarea beneficiilor de asistență socială;
- colectarea de date și completarea registrelor, situațiilor statistice și rapoartelor;
- relația directă cu cetățenii care solicită sprijin, etc.

Conform fișei postului, tehnicianul trebuie să îndeplinească sarcini clare, care presupun decizii administrative în limitele cadrului legal.

Exemple:

- verificarea documentelor depuse de solicitant pentru acordarea prestațiilor sociale;
- calcularea cuantumului prestațiilor sociale conform normelor legale în vigoare;
- constatarea eligibilității în baza criteriilor prevăzute de lege (venituri, domiciliu, componența familiei);
- întocmirea dispozițiilor primarului sau a propunerilor de acordare/respinge a drepturilor la servicii sau prestații sociale;
- monitorizarea respectării obligațiilor beneficiarilor (de ex. efectuarea orelor de muncă în folosul comunității pentru beneficiarii de VMI).

În aceste situații, tehnicianul ia decizii de natură tehnico-administrativă, în baza unor criterii legale obiective. Nu este nevoie de implicarea asistentului social, pentru că nu discutăm despre o evaluare complexă a nevoilor, ci despre verificarea criteriilor prevăzute de lege pentru a accesa un beneficiu social.

Exemple în care se regăsesc diferențe ale rolurilor

- **Situația A – acordarea unei prestații sociale:** O familie solicită ajutor pentru încălzire. Tehnicianul verifică documentele de venit, numărul membrilor familiei și condițiile de eligibilitate, apoi decide dacă familia îndeplinește criteriile. Dacă da, întocmește referatul pentru emiterea dispoziției primarului.
- **Situația B – caz incert/neconfirmat în teren:** O familie solicită venitul minim de incluziune, însă în urma vizitei tehnicianului se constată discrepanțe între datele declarate și realitatea observată (ex. lipsa veniturilor declarate, condiții improprii, copii nesupravegheați). În aceste situații, fișa de verificare trebuie asumată și de un asistent social, care realizează diagnoza socială la nivelul familiei și își asumă decizia fundamentată privind acordarea sau respingerea prestației, putând recomanda și măsuri suplimentare (servicii de sprijin parental, consiliere, sesizare DGASPC).

- **Situația C – intervenție socială complexă:** O familie solicită sprijin pentru un copil aflat în risc de abandon școlar. Tehnicianul poate culege date, informații și documente despre situația copilului, însă asistentul social **formulează** diagnosticul social, elaborează planul de intervenție și decide ce servicii sunt necesare (consiliere, colaborare cu școala, sprijin educațional, recomandarea unei măsuri de protecție specială, etc).

Reiterăm că: Nu toate activitățile desfășurate de tehnician necesită implicarea directă a asistentului social. În practica zilnică există sarcini curente, de rutină, care țin de competența și fișa postului tehnicianului și pe care acesta le poate realiza autonom, fără aprobarea sau intervenția coordonatorului. Rolul asistentului social intervine mai ales atunci când sunt necesare decizii profesionale cu impact asupra beneficiarilor, clarificări metodologice sau orientare în situații complexe. Această delimitare asigură atât eficiența muncii, cât și respectarea responsabilităților specifice fiecărei funcții, previne confuziile și abuzurile, garantează respectarea legislației și crește eficiența echipei prin împărțirea sarcinilor în funcție de nivelul de calificare.

Responsabilități specifice conform etapelor actului profesional

1. Diagnoza socială

Această etapă reprezintă punctul de pornire al intervenției sociale și are rolul de a colecta date complete, relevante și verificabile despre situația beneficiarului.

- **Responsabilitățile tehnicianului asistență socială:**
 - culege informații direct din teren prin vizite la domiciliu;
 - completează fișele inițiale standardizate;
 - sesizează asistentului social coordonator situațiile de risc imediat (ex. violență, abuz, neglijare, etc).
- **Responsabilitățile asistentului social coordonator:**
 - validează datele colectate de tehnician;
 - decide instrumentele de evaluare complexă ce urmează a fi aplicate;

- coordonează interacțiunea tehnicianului cu beneficiarii pentru a asigura respectarea principiilor etice.

Exemplu: La identificarea unui copil aflat în risc de părăsire școlară, tehnicianul transmite fișa de observație către asistentul social coordonator, care validează informația și stabilește aplicarea unei evaluări detaliate a situației educaționale și familiale.

Recomandare pentru asistentul social coordonator: Stabilește un **protocol clar de raportare** a situațiilor urgente (ex. termen de 24 ore pentru transmiterea fișelor și de maximum 2 ore pentru raportarea unui caz de abuz).

2. Intervenția socială

2.1. Etapa de planificare a intervenției

Planificarea presupune formularea unui plan individualizat de intervenție (PII), cu obiective clare, responsabilități și termene.

- **Tehnicianul asistent socială:**
 - oferă informații relevante din teren (resurse comunitare, disponibilitatea familiei etc.);
 - facilitează comunicarea beneficiarului cu echipa multidisciplinară;
 - asigură feedback privind nevoile exprimate direct de beneficiar.
- **Asistentul social coordonator:**
 - stabilește obiective și indicatori de progres;
 - distribuie sarcini în echipă și clarifică termenele de realizare;
 - documentează planul și îl comunică tuturor actorilor implicați.

Exemplu: Pentru sprijinirea unei mame singure, asistentului social coordonator stabilește ca tehnicianul să mențină legătura cu școala copilului și cu ONG-urile care oferă sprijin material, raportând săptămânal progresele și dificultățile.

Recomandare pentru asistentul social coordonator: Redactează planurile de intervenție în format standardizat și asigură accesul tuturor membrilor echipei, pentru transparență și coerență în aplicare.

2.2. Etapa de implementare a intervenției

Această etapă presupune aplicarea concretă a activităților planificate.

- **Tehnicianul asistență socială:**

- efectuează vizite la domiciliu;
- sprijină beneficiarii în accesarea serviciilor medicale, educaționale sau de ocupare;
- facilitează participarea beneficiarilor la activități comunitare și educative.

- **Asistentul social coordonator:**

- monitorizează permanent modul de implementare;
- asigură resursele necesare desfășurării activităților;
- intervine în situații neprevăzute (ex. refuzul beneficiarului, agravarea situației sociale).

Exemplu: Dacă un beneficiar refuză să participe la o activitate planificată (ex. reintegrare școlară), asistentul social coordonator organizează o întâlnire comună cu tehnicianul și familia pentru a identifica barierele și a reconfigura intervenția.

Recomandare pentru asistentul social coordonator: Introducerea unei **ședințe săptămânale scurte** (15–20 minute) pentru verificarea stadiului activităților implementate de tehnician și pentru ajustarea planului.

2.3. Etapa de monitorizare și evaluare intermediară

Monitorizarea asigură corectarea intervențiilor în timp real și menținerea relevanței acestora.

- **Tehnicianul asistență socială:**

- raportează progresul beneficiarilor prin fișe standardizate;
- semnalează obstacolele apărute (ex. lipsa transportului, refuzul colaborării);
- propune ajustări simple ale activităților.

- **Asistentul social coordonator:**

- analizează datele raportate;
- decide modificări în planul de intervenție;
- oferă îndrumare tehnicianului pentru depășirea dificultăților.

Exemplu: Dacă un beneficiar riscă să își piardă locul de muncă din cauza lipsei transportului, tehnicianul raportează situația, iar asistentul social coordonator negociază sprijin logistic prin rețeaua comunitară (ONG-uri, autoritate locală, etc).

Recomandare pentru asistentul social coordonator: Introducerea unui sistem de **rapoarte lunare standardizate** pentru fiecare caz, care să includă progres, dificultăți și recomandări de ajustare.

2.4. Etapa de închidere a cazului și follow-up

Închiderea cazului trebuie realizată responsabil, pe baza atingerii obiectivelor și a evaluării sustenabilității progresului.

- **Tehnicianul asistență socială:**
 - redactează ...raportul final de caz;
 - sprijină beneficiarul în tranziția către autonomie sau către alte servicii;
 - participă la acțiuni de follow-up conform planificării.
- **Asistentul social coordonator:**
 - Validează închiderea cazului;
 - asigură respectarea procedurilor instituționale;
 - planifică eventuale acțiuni de urmărire (vizite periodice, evaluări suplimentare etc.).

Exemplu: După reintegrarea unui copil în sistemul școlar, asistentul social coordonator solicită tehnicianului efectuarea a trei vizite lunare de follow-up pentru a confirma stabilitatea situației și a preveni recăderea.

Recomandare pentru coordonator: Evitarea închiderii premature a cazului. Verificarea sustenabilității rezultatelor prin **cel puțin o perioadă de monitorizare post-închidere** (ex. 3–6 luni).

Capitolul III: MODALITĂȚI/PROCES DE COORDONARE

Elemente cheie ale coordonării

1. Claritatea rolurilor și limitelor de competență

- Definirea clară a atribuțiilor specifice fiecărui profesionist, pentru a evita suprapunerile sau golurile în activitate.
- Tehnicianul sprijină activitatea asistentului social coordonator prin aplicarea directă a unor sarcini simple și instrumentale, dar nu are atribuții de evaluare, planificare sau luare a deciziilor.
- Asistentul social coordonator are responsabilitatea profesională de a coordona, superviza și valida toate intervențiile.

Exemplu: Tehnicianul poate colecta date despre situația locativă a beneficiarului (ex. condițiile locuinței), dar analiza și integrarea acestor date într-un raport de evaluare se realizează de către asistentul social coordonator.

2. Planificarea și distribuirea sarcinilor

- Asistentul social coordonator planifică obiectivele intervenției și stabilește sarcinile ce pot fi delegate tehnicianului.
- Sarcinile trebuie să fie clare, bine definite, adaptate nivelului de calificare al tehnicianului.
- Distribuirea responsabilităților trebuie să asigure continuitatea și eficiența procesului de intervenție.

Exemplu: În cadrul unui plan de intervenție pentru o persoană vârstnică, tehnicianul poate însoți beneficiarul la instituții pentru a obține documente necesare, însă decizia de includere într-un program de sprijin se ia exclusiv de către asistentul social coordonator.

3. Comunicarea eficientă și permanentă

- Stabilirea unor canale clare de comunicare între tehnician și asistentul social coordonator (rapoarte scrise, ședințe de caz, discuții operative, etc).
- Raportarea promptă a situațiilor întâlnite pe teren.
- Feedback continuu pentru corectarea și îmbunătățirea activităților.

Exemplu: Tehnicianul completează după fiecare vizită de monitorizare o fișă standard, care este analizată de asistentul social coordonator pentru a decide dacă sunt necesare modificări în planul de intervenție.

4. Coordonarea și sprijinul profesional

- Asistentul social coordonator asigură coordonarea continuă a tehnicianului, oferind îndrumare metodologică și suport profesional.
- Scopul coordonării este prevenirea erorilor și consolidarea învățării.
- Coordonarea poate fi formală (ședințe planificate) și informală (consiliere ad-hoc).

Exemplu: După o activitate de grup cu beneficiarii, asistentul social organizează o sesiune de reflecție cu tehnicianul pentru a analiza ce metode au funcționat și ce ar putea fi îmbunătățit.

5. Respectarea cadrului legal și etic

- Coordonarea se realizează cu respectarea strictă a legislației și a normelor deontologice.
- Tehnicianul asistență socială și asistentul social coordonator trebuie să respecte principiile: confidențialitate, respect pentru demnitatea beneficiarului, nediscriminare.
- Niciun profesionist nu poate lua decizii care depășesc cadrul legal al competențelor sale.

Exemplu: Dacă tehnicianul primește o solicitare de la beneficiar pentru o recomandare oficială, acesta nu emite documentul, ci transmite solicitarea către asistentul social coordonator, care analizează și decide asupra răspunsului.

6. Monitorizarea și evaluarea activităților

- Asistentul social coordonator are obligația de a verifica periodic modul în care tehnicianul își îndeplinește sarcinile.
- Monitorizarea se face prin rapoarte, observații directe și întâlniri regulate.
- Evaluarea activităților asigură calitatea și relevanța intervențiilor sociale.

Exemplu: Asistentul social coordonator analizează lunar rapoartele tehnicianului și stabilește dacă este nevoie de ajustarea planului de intervenție sau de noi măsuri.

7. Colaborarea și munca în echipă

- Relația dintre tehnicianul asistență socială și asistentul social coordonator nu este una de subordonare rigidă, ci de complementaritate.
- Succesul intervenției depinde de cooperarea eficientă și de valorizarea contribuției fiecăruia.

- Coordonarea trebuie să promoveze încredere, respect și sprijin reciproc.

Exemplu: Într-o echipă care lucrează cu copii aflați în dificultate, tehnicianul organizează activități educative și recreative, iar asistentul social coordonează cazurile, menține legătura cu familia și cu instituțiile partenere.

Instrumente și documente de coordonare

Instrumentele metodologice utilizate în cadrul procesului de coordonare reprezintă un ansamblu comun de resurse profesionale, menite să asigure coerența și calitatea intervenției sociale. O parte dintre aceste instrumente sunt **specifice asistentului social coordonator**, fiind folosite pentru contractare, planificarea, monitorizarea și evaluarea activității tehnicianului. Alte instrumente sunt **proprii tehnicianului**, utilizate în activitatea directă cu beneficiarii și în documentarea intervențiilor realizate. Există, de asemenea, **instrumente comune**, prin care se facilitează comunicarea, raportarea și analiza colaborativă a cazurilor.

Prin utilizarea integrată a acestor instrumente, activitatea devine mai clară, mai transparentă și mai bine structurată, contribuind la eficiența echipei și la standardizarea practicilor profesionale. Ele permit monitorizarea și evaluarea obiectivă a activităților, cresc responsabilizarea fiecărui membru al echipei și oferă un cadru pentru învățare și dezvoltare profesională continuă.

Pe scurt, instrumentele metodologice nu sunt doar documente administrative, ci **mijloace de lucru profesionale** care susțin calitatea, eficiența și etica intervenției sociale, consolidând colaborarea dintre asistentul social coordonator și tehnicianul asistență socială.

Sarcini, responsabilități și instrumente ale asistentului social în relația de coordonare a tehnicianului asistență socială

	Asistent social coordonator	Tehnician asistență socială	Instrumente și documente elaborate
--	------------------------------------	--	---

A	Contractarea • stabilește responsabilitatea asistentului social ca și coordonator al tehnicianului asistență socială, • cadrul legal al relației și atribuțiile generale ale părților. • se întocmește la începutul colaborării, între angajatorul tehnicianului asistență socială și asistentul social cu rol de coordonator.	Respectarea cadrului contractual – nu poate interveni în afara cadru contractual	○ Contractul de coordonare ○ Fișa postului
B	Evaluarea inițială a activității și competențelor profesionale ale tehnicianului • oferă informații detaliate despre activitatea tehnicianului, cazurile gestionate, competențele și deprinderile sale, colaborarea în echipă și situațiile dificile întâlnite. • Rezultatele evaluării servesc ca bază pentru planificarea concretă a activităților și pentru stabilirea sarcinilor delegate.	Furnizarea informațiilor solicitate – pentru realizarea unei evaluări corecte	○ Fișa de evaluare
C	Planificarea activităților tehnicianului • Stabilește obiectivele și direcțiile de acțiune pentru activitatea tehnicianului. • Elaborează planul coordonare în care include sarcinile și responsabilitățile tehnicianului, frecvența întâlnirilor, canalele de comunicare, prioritizarea situațiilor și procedurile de raportare • Asigură alinierea activităților tehnicianului cu standardele profesionale și etice ale profesiei de asistent social.	Respectarea strictă a sarcinilor delegate – nu intervine în afara competențelor.	○ Planul de coordonare ○ Calendarul activităților

D	Coordonarea operațională ● Distribuie sarcini specifice și clare către tehnician, în funcție de calificarea și competențele acestuia. ● Oferă ghidaj profesional continuu și clarifică rolurile și limitele intervenției tehnicianului în cazuri sociale. ● Se asigură că tehnicianul respectă instrucțiunile primite și lucrează în interesul beneficiarului.	Implementarea activităților practice – cu respectarea cadrului legal, contractual și a planului de coordonare.	1. Fișe de sarcini/ Fișe de activitate 2. Note de lucru/ instrucțiuni metodologice 3. Jurnal de coordonare
E	Monitorizarea și evaluarea performanței ● Monitorizează direct activitățile desfășurate de tehnician, cu scopul de a asigura calitatea intervenției. ● Monitorizează interacțiunile tehnicianului cu beneficiarii și intervențiile acestuia în teren. ● Evaluează periodic activitatea tehnicianului și oferă feedback constructiv.	Raportarea corectă și completă – toate activitățile desfășurate trebuie documentate.	1. Liste de verificare (check list-uri) 2. Rapoarte de progres 3. Ședințe de feedback
F	Asigurarea respectării standardelor și normelor etice ● Verifică respectarea principiilor de confidențialitate, demnitate și autonomie a beneficiarilor în acțiunile tehnicianului. ● Intervine prompt în caz de abateri sau riscuri privind drepturile beneficiarilor. ● Garantează că toate activitățile tehnicianului sunt conforme cu cadrul legal și etic al profesiei.	Colaborare activă și responsabilitate profesională – implicare serioasă, fără autonomie decizională.	○ Proceduri de raportare a incidentelor/abaterilor ce să conțină un formular standard de raportare
G	Raportare și responsabilitate finală ● Are responsabilitate profesională și legală asupra activităților realizate de tehnician în cadrul intervenției sociale.	Respectarea limitelor profesionale – nu întreprinde inițiative	1. Registru de activitate / bază de date instituțională

- Centralizează și validează datele și rapoartele transmise de tehnician. - Răspunde în fața instituției și a CNASR pentru calitatea și corectitudinea serviciilor oferite.	independente care pot afecta beneficiarul sau cazul	2. Rapoarte consolidate/sinteze/analize de comunitate
--	---	---

Domeniu	Instrument	Scop	Modalitate de utilizare
A. Contractarea	Contractul de coordonare	Stabilește responsabilitățile părților contractuale, cadrul legal al relației și atribuțiile generale ale părților	Se întocmește înainte de a începe coordonarea
	Fișa postului	Stabilește atribuțiile asistentului social coordonator, limitele competențelor, modalitățile de exercitare a rolului de coordonator și clarifică eventualele suprapuneri de roluri.	Se întocmește/completează când asistentul social cu rol de coordonare este deja angajat al instituției sau organizației în care își desfășoară activitatea tehnicianul asistență socială
B. Evaluarea inițială	Fișa de evaluare	Identificarea informațiilor detaliate despre activitatea tehnicianului, cazurile gestionate, competențele și deprinderile sale, colaborarea în echipă și situațiile dificile întâlnite.	Se aplică tehnicianului asistență socială după semnarea contractului de coordonare.
C. Planificarea activităților	Planul de coordonare	Organizarea activităților zilnice/săptămânale ale tehnicianului	Elaborat de asistentul social împreună cu tehnicianul;

			stabilește obiective, activități și termene
	Calendarul activităților	Vizibilitate asupra perioadelor și acțiunilor planificate	Folosit pentru a evita suprapuneri și pentru a corela intervențiile cu alte servicii/instituții
D. Coordonarea operațională	Fișe de sarcini / Fișe de activitate	Clarificarea atribuțiilor și delimitarea responsabilităților	Oferite tehnicianului la începutul perioadei de lucru sau pentru fiecare caz în parte
	Note de lucru / Instrucțiuni metodologice	Asigurarea unui cadru unitar de intervenție și respectarea standardelor	Transmise scris sau verbal de către asistentul social pentru ghidaj profesional
	Jurnal de coordonare	Asigură transparență și trasabilitate în relația de lucru	Consemnează întâlnirile, deciziile, situațiile discutate și recomandările de coordonare
E. Evaluarea performanței	Liste de verificare (check-listuri)	Monitorizarea îndeplinirii sarcinilor conform standardelor	Completate de asistentul social în timpul sau după activitatea tehnicianului
	Rapoarte de progres	Evaluarea periodică a rezultatelor obținute și a impactului asupra beneficiarului	Întocmite de tehnician și validate de asistentul social
	Ședințe de feedback	Îmbunătățirea continuă a performanței și corectarea eventualelor erori	Organizate regulat (săptămânal/lunar), centrate pe analiză constructivă

F. Asigurarea respectării standardelor și normelor etice	Proceduri de raportare a incidentelor/abaterilor	Intervenție rapidă în situații de risc sau încălcări etice	Formular standard pentru sesizarea și gestionarea abaterilor
G. Raportare și responsabilitate finală	Registru de activitate / bază de date instituțională	Evidența clară a activităților desfășurate și a serviciilor oferite	Instrument administrativ folosit pentru trasabilitate și verificare
	Rapoarte consolidate / sinteze/analiza de comunitate	Centralizarea datelor colectate de tehnician	Asistentul social analizează și validează informațiile pentru raportarea oficială

Evaluare de proces (evaluarea rezultatelor și feedback general către angajator, precum și recomandări ce vizează formarea profesională continuă)

1. Evaluarea procesului

Coordonarea tehnicianului asistență socială, alături de formarea continuă a personalului este un element care aduce plus-valoare calității serviciilor sociale.

Coordonarea urmărește atât dezvoltarea profesională imediată a tehnicianului, prin consolidarea capacității sale profesionale, cât și asigurarea, pe termen lung, a unui sprijin corespunzător și eficient pentru beneficiarii instituției/organizației.

Coordonarea profesională a tehnicianului este esențială în menținerea și dezvoltarea celor mai bune practici în asistență socială în interesul clientului/beneficiarului și a obținerii unor rezultate profesionale de calitate.

Coordonarea profesională aduce o contribuție importantă la:

- implementarea standardelor profesionale în activitatea profesională, atât în raport cu profesia, cât și în acord cu beneficiarul;
- creșterea competențelor și abilităților profesionale ale tehnicienilor, întărind astfel capacitatea acestora de a obține rezultate pozitive în cazul beneficiarilor cu care lucrează;
- coordonarea tehnicianului asistență socială este privită și ca proces de învățare profesională continuă ce conduce la creșterea capacităților de a răspunde eficient unui mediu social complex aflat într-o permanentă schimbare.

2. Importanța evaluării procesului

Evaluarea procesului este esențială, pentru:

- **Asigurarea calității coordonării:** Un proces de coordonare bine pus la punct contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor oferite.
- **Luarea deciziilor informate:** Evaluarea oferă informații valoroase pentru luarea de decizii cu privire la tehnica coordonării, dezvoltare profesională sau politici de coordonare.
- **Îmbunătățirea procesului de coordonare:** Un proces de coordonare eficient poate ajuta la identificarea nevoilor tehnicianului și la adaptarea strategiilor de coordonare ale asistentului social coordonator.
- **Asigurarea echității și imparțialității:** O evaluare corectă și imparțială poate contribui la crearea unui mediu de învățare echitabil pentru toți tehnicienii.
- **Măsurarea progresului și atingerii obiectivelor:** Prin evaluare și monitorizare, asistenții sociali coordonatori pot măsura progresul tehnicienilor în cadrul activității de coordonare și pot

determina dacă obiectivele stabilite au fost îndeplinite. Aceasta permite ajustarea și adaptarea acțiunilor în funcție de nevoile și performanțele tehnicianului.

- **Identificarea punctelor forte și a punctelor slabe:** Evaluarea și monitorizarea oferă oportunitatea de a identifica punctele forte ale activității de coordonare, precum și aspectele care necesită îmbunătățire. Această informație este valoroasă pentru strategii de coordonare mai eficiente și mai relevante în viitor.
- **Feedback pentru îmbunătățirea continuă:** Evaluarea și monitorizarea oferă tehnicienilor și asistenților sociali oportunitatea de a oferi feedback despre experiența lor în cadrul activității de coordonare. Acest feedback poate fi folosit pentru îmbunătățirea continuă a procesului de coordonare, ajustând conținutul, metodele de ~~predare~~ coordonare și resursele în funcție de nevoile și preferințele tehnicienilor.
- **Justificarea investiției în coordonare:** Prin evaluarea și monitorizarea eficienței activităților de coordonare instituțiile/organizațiile pot justifica investiția în dezvoltarea angajaților și pot demonstra impactul pozitiv al acestor investiții asupra performanței organizaționale și a rezultatelor financiare.
- **Adaptarea la schimbări:** Prin evaluarea și monitorizarea constantă a activității de coordonare, instituțiile/organizațiile pot identifica și răspunde rapid la schimbările din mediul de lucru și la noile cerințe și oportunități de dezvoltare a competențelor. Acest lucru permite adaptarea activităților de coordonare pentru a răspunde în mod eficient evoluțiilor de pe piața muncii.

3. *Tipuri de evaluare în procesul de coordonare*

Evaluarea reprezintă un element central în coordonarea activității tehnicianului în asistență socială, asigurând o intervenție eficientă, coerentă și adaptată nevoilor beneficiarilor.

În cadrul acestui proces, se disting trei niveluri complementare de evaluare:

- (a) evaluarea eficacității intervenției tehnicianului asistență socială,
- (b) evaluarea și monitorizarea coordonării tehnicianului asistență socială,
- (c) evaluarea coordonării ca proces profesional.

a. *Evaluarea eficacității intervenției tehnicianului asistență socială*

Această etapă presupune monitorizarea procesului de implementare și evaluarea rezultatelor, atât pe parcurs, cât și la final. Stabilirea scopurilor și obiectivelor măsurabile se realizează împreună cu tehnicianul, iar datele colectate din activitățile de coordonare și evaluare devin parte a unui proces continuu de feedback, menit să orienteze ajustările sau schimbările strategiei de coordonare. Monitorizarea îi oferă asistentului social coordonator posibilitatea ca, în situația în care acțiunile întreprinse nu produc rezultatele așteptate, să revizuiască obiectivele stabilite și, dacă este necesar, să identifice o alternativă adecvată, înainte de termenul estimat pentru finalizarea intervenției.

Stabilirea de scopuri și obiective măsurabile trebuie făcută împreună cu tehnicianul. Dovezile colectate din coordonare și evaluare vor face parte dintr-un proces continuu de feedback. Monitorizarea permite asistentului social **coordonator** ca, în situația în care acțiunile derulate nu dau rezultatul scontat, acesta să poată face trecerea la revizuirea obiectivelor stabilite și după caz la o alta alternativă, înainte de expirarea termenului preconizat pentru finalizarea intervenției.

b. *Evaluarea și monitorizarea coordonării tehnicianului asistență socială*

Evaluarea și monitorizarea sunt aspecte esențiale ale oricărei activități de coordonare, asigurându-se că resursele sunt folosite eficient, coerent și că obiectivele sunt îndeplinite. Acest principiu explorează importanța evaluării și monitorizării coordonării tehnicianului asistență socială și modalitățile prin care acestea pot fi realizate în mod eficient.

Monitorizarea sistematică oferă coordonatorului informații necesare pentru adaptarea intervenției, identificarea obstacolelor și consolidarea punctelor forte ale echipei.

Prin urmare, evaluarea coordonării nu se limitează la performanța tehnicianului, ci vizează și calitatea actului de coordonare profesională.

c. *Evaluarea coordonării ca proces profesional*

Pe lângă analiza rezultatelor, este esențial ca și procesul de coordonare în sine să fie evaluat.

Această evaluare urmărește:

- modul în care sunt stabilite și comunicate obiectivele;
- claritatea și respectarea rolurilor;
- relevanța și aplicabilitatea recomandărilor;
- eficiența metodelor și instrumentelor utilizate în coordonare.

Prin evaluarea coordonării ca proces, pot fi identificate punctele tari și ariile de îmbunătățire, contribuind la consolidarea colaborării dintre asistentul social coordonator și tehnicianul asistență socială și la creșterea calității serviciilor sociale.

În acest mod, coordonarea devine un cadru dinamic și reflexiv, orientat atât spre dezvoltarea profesională a tehnicianului, cât și spre perfecționarea practicii asistentului social coordonator.

4. Metode și tehnici de evaluare a practicii și a activității tehnicianului asistență socială

Evaluarea practicii profesionale și a activității tehnicianului asistență socială presupune utilizarea unor metode și tehnici adaptate obiectivelor coordonării și particularităților fiecărui caz.

Acestea pot fi calitative – axate pe înțelegerea proceselor, comportamentelor și experiențelor – sau cantitative, orientate spre măsurarea rezultatelor și a progresului realizat.

4.1. Metode de evaluare a practicii

Metodele utilizate pentru evaluarea practicii pot fi clasificate în două categorii complementare:

▪ Metode calitative

Se bazează pe analiza experienței tehnicianului și pe interpretarea modului în care acesta percepe activitatea de coordonare și rezultatele sale.

Aceste metode:

- permit furnizarea de feedback personalizat;
- analizează atât comportamentele observabile, cât și experiențele interne ale tehnicianului;
- pot aborda aspecte legate de proces (cum se desfășoară activitatea) și de rezultat (ce efecte produce).

Exemple: interviuri, discuții individuale sau de grup, reflecții scrise, jurnale de activitate.

▪ Metode cantitative

Sunt centrate pe colectarea și analiza de date măsurabile, pentru a urmări progresul profesional și impactul activității de coordonare.

Acestea pot include:

- comparația pre și post-intervenție a competențelor și funcționalității tehnicianului;
- aplicarea unor scale de evaluare standardizate;
- utilizarea indicatorilor de performanță profesională.

Prin combinarea metodelor calitative și cantitative se obține o imagine completă, atât asupra procesului, cât și asupra rezultatelor coordonării.

4.2. Tehnici de monitorizare și evaluare a activității tehnicianului asistență socială

Pentru implementarea metodelor de evaluare, coordonatorul poate utiliza o serie de tehnici practice, adaptate nevoilor și profilului tehnicianului:

- **Teste și chestionare** – Utilizarea de teste și chestionare este o metodă comună de evaluare a cunoștințelor și înțelegerii tehnicianului, în activitatea de coordonare de către asistentul social. Acestea pot include întrebări cu alegere multiplă, întrebări deschise sau întrebări de completare. Testele pot fi administrate oricând, în timpul procesului de coordonare pentru a măsura progresul tehnicianului.
- **Lucrări practice sau proiecte** – Tehnicianului i se va poate solicita să completeze lucrări practice sau proiecte legate de diferite subiecte care îi pot ofer oportunitatea de a evalua aplicarea practică a cunoștințelor și abilităților dobândite. Acestea pot include studii de caz, simulări, proiecte de cercetare sau dezvoltarea unui plan de acțiune.
- **Discuții și prezentări** – Pot fi organizate discuții în grup, împreună cu alți tehnicieni din instituție/organizație sau prezentări individuale care să permită participanților să își demonstreze înțelegerea subiectului și abilitatea de a comunica idei și informații relevante. Aceste activități pot fi folosite pentru a evalua nivelul de implicare și înțelegere a tehnicienilor.
- **Observație directă și feedback** – Observarea tehnicianului în timpul activităților practice sau a interacțiunilor cu beneficiarii și furnizarea de feedback direct poate oferi o perspectivă valabilă asupra performanței lui și a comportamentului în cadrul intervenției. Acest feedback va fi folosit pentru a oferi îndrumare și îmbunătățiri.
- **Indicatori de performanță obiectivi** – Utilizarea de indicatori de performanță obiectivi, cum ar fi rezultatele testelor sau feedback-ul tehnicianului, care a oferit date concrete și cuantificabile pentru a evalua succesul și impactul activității de coordonare a tehnicianului în asistență socială.

Metodele și tehnicile de monitorizare și evaluare vor fi adaptate la obiectivele și nevoile specifice ale activității de coordonare a tehnicianului în asistență socială și la profilul fiecărui tehnician. O abordare integrată, care să utilizeze mai multe metode și surse de date, va putea oferi o imagine mai completă și mai obiectivă a progresului și a impactului activității de coordonare.

Prin utilizarea acestor metode și tehnici, activitățile de coordonare, recunoaștere și validare a rezultatelor învățării dobândite în context non-formal și informal pot contribui la valorificarea și certificarea competențelor dobândite în afara sistemului formal de educație și la promovarea învățării pe tot parcursul vieții.

4.3. Importanța abordării integrate

O abordare integrată a evaluării — care combină mai multe metode și tehnici — oferă o imagine mai completă și mai obiectivă asupra progresului și a impactului activității de coordonare.

Prin acest proces, rezultatele învățării dobândite în contexte nonformale și informale pot fi recunoscute și valorificate, contribuind la certificarea competențelor profesionale și la promovarea învățării pe tot parcursul vieții.

5. Feedbackul tehnicianului către asistentul social

Relația de coordonare presupune o comunicare bidirecțională. Nu doar tehnicianul primește feedback și orientare profesională, ci și asistentul social coordonator poate beneficia de observațiile tehnicianului asistență socială cu privire la modul în care se desfășoară coordonarea. Tehnicianul poate semnala cât de utile au fost recomandările primite, dacă modul de comunicare a fost clar și dacă sprijinul primit a răspuns nevoilor reale din teren. Astfel, coordonarea devine un proces de învățare reciprocă, în care și asistentul social coordonator își consolidează abilitățile de coordonare și relaționare profesională.

Capitolul IV: GESTIONAREA DIFICULTĂȚILOR ȘI SITUAȚIILOR SENSIBILE

1. Context

Activitatea echipelor care includ asistenți sociali și tehnicieni asistență socială presupune lucrul direct cu persoane aflate în dificultate. Din această cauză sau datorită acestei relații, apar frecvent situații delicate care pot afecta:

- buna funcționare a echipei;
- funcționarea eficientă a relației de coordonare;
- calitatea serviciilor oferite beneficiarilor;
- respectarea principiilor etice și a cadrului legal.

Relația de coordonare nu se limitează la transmiterea de sarcini sau informații, ci presupune sprijin reciproc, dialog deschis și construirea unei relații de încredere, astfel încât nici technicianul, nici asistentul social coordonator să nu rămână singuri în fața situațiilor dificile. Gestionarea corectă a acestor dificultăți este atât o responsabilitate profesională cât și una și organizațională/instituțională.

2. Tipologii de dificultăți și situații sensibile

2.1. Dificultăți legate de roluri și competențe

- technicianul preia sarcini ce depășesc calificarea sa (ex. evaluarea cazurilor, întocmirea planului de intervenție);
- beneficiarii atribuie technicianului roluri care aparțin asistentului social („Dumneavoastră decideți dacă primesc ajutorul”);
- asistentul social coordonator transferă excesiv sarcini technicianului, fără supervizare adecvată.

2.2. Dificultăți de comunicare și colaborare

- lipsa unor informări clare și constante;
- informații incomplete sau contradictorii;
- conflict de opinii între technician și asistentul social.

Aceste dificultăți pot fi reduse prin stabilirea unor contexte constante de dialog și reflecție comună, în care informațiile să fie împărtășite liber și responsabil, nu doar transmise formal.

2.3. Situații sensibile cu beneficiarii

- solicitări ilegale sau imorale („Semnați în locul meu”);
- presiuni emoționale asupra tehnicianului („Dacă nu mă ajutați, rămân fără casă”);
- confidențialitate încălcată din neglijență sau neînțelegerea principiului confidențialității.

Informarea promptă a asistentului social coordonator nu trebuie privită ca o obligație ierarhică, ci ca un mecanism de protecție atât pentru beneficiar, cât și pentru tehnician, care astfel nu rămâne singur în fața unei dileme etice.

2.4. Dificultăți de etică și integritate profesională

- tehnicianul intervine din proprie inițiativă în cazuri complexe;
- favoritism sau tratament diferențiat al beneficiarilor;
- refuzul raportării unor suspiciuni de abuz din teamă, loialitate personală sau relația cu comunitatea

2.5. Dificultăți de resurse și organizare

- volum mare de muncă delegat tehnicianului;
- lipsa formării continue și a sprijinului metodologic;
- insuficiența resurselor logistice (transport, echipamente, spații).

2.6. Dificultăți de ordin emoțional și psihologic

- epuizare emoțională (burnout);
- impactul emoțional al cazurilor dificile (abuz, violență, sărăcie extremă);
- conflicte interpersonale în echipă.

3. Principii directoare pentru gestionare

1. **În centrul atenției se află beneficiarul** – orice decizie se ia având în vedere binele și drepturile acestuia.
2. **Claritate și transparență** – dificultățile se abordează deschis, nu se ascund.
3. **Respect reciproc și profesionalism** – între asistentul social și tehnician trebuie menținut un climat de respect și colaborare.

4. **Abordare preventivă** – dificultățile se previn prin clarificarea rolurilor, comunicare regulată și supervizare.
5. **etică și legalitate** – nici o soluție nu trebuie să contravină cadrului legal sau deontologiei profesiei.
6. **Învățare din dificultăți** – situațiile sensibile devin ocazii de dezvoltare profesională și organizațională.

Colaborare și deschidere – dificultățile sunt discutate într-un cadru sigur, cu respect reciproc și transparență, astfel încât technicianul să poată împărtăși preocupările fără teama de judecată, iar asistentul social să ofere îndrumare și sprijin.

4. Mecanisme de gestionare

4.1. Supervizare profesională asistentului social coordonator

- ședințe periodice în care se analizează cazurile și dificultățile.

4.2. Proceduri interne

- proceduri clare privind delegarea sarcinilor, raportarea situațiilor neprevăzute și escaladarea conflictelor.

4.3. Canale de escaladare

- situațiile nerezolvate se raportează responsabilului/coordonatorului serviciului social, managerului de centru sau șefului ierarhic

4.4. Formare continuă

- traininguri periodice privind etica profesională, managementul conflictelor, lucrul cu beneficiarii.

4.5. Suport organizațional și psihologic

- acces la consiliere psihologică pentru prevenirea burnout-ului;
- întâlniri de echipă pentru debriefing după cazuri dificile.

5. Pași de intervenție în gestionarea dificultăților

1. **Identificarea problemei** – recunoașterea rapidă a dificultății sau situației sensibile.
2. **Informarea** – tehnicianul comunică imediat situația către asistentul social; dacă dificultatea privește chiar relația de coordonare, aceasta se discută într-un cadru de echipă sau se aduce la cunoștința superiorului. Informarea are rol de protecție și colaborare, nu de simplă transferare a responsabilității.
3. **Analiza cauzei** – se discută ce a generat situația (roluri neclare, lipsa comunicării, presiunea beneficiarului etc.).
4. **Stabilirea unei soluții** – alegerea celei mai potrivite măsuri (redistribuirea sarcinilor, instruire suplimentară, referirea cazului).
5. **Implementarea soluției** – aplicarea imediată a măsurii stabilite.
6. **Monitorizarea** – urmărirea efectelor soluției și prevenirea repetării situației.
7. **Învățare și documentare** – consemnarea situației ca studiu de caz intern, pentru îmbunătățirea practicilor.

6. Studii de caz (exemple)

• Caz 1: Beneficiarul solicită tehnicianului să semneze documente

Situația: persoană vârstnică fără studii cere tehnicianului să semneze o cerere în numele ei.

Gestionare: tehnicianul explică faptul că nu poate semna, îl sprijină prin citirea documentului și îl asistă în completare, dar semnătura rămâne responsabilitatea exclusivă a beneficiarului. Raportează situația asistentului social coordonator pentru verificarea legalității demersului.

• Caz 2: Tehnicianul descoperă un posibil caz de abuz

Situația: în timpul unei vizite la domiciliu, tehnicianul observă urme de violență asupra unui copil.

Gestionare: nu intervine direct, nu confruntă familia însă colectează informații; raportează imediat asistentului social coordonator, care evaluează cazul și decide intervenția inclusiv sesizarea autorităților competente.

Important: pentru orice situație care pune în pericol viața și integritatea persoanei, tehnicianul are **obligatia** apelării de îndată a numărului unic de urgență 112, și ulterior informarea asistentului social coordonator.

• Caz 3: Conflict între tehnician și asistentul social

Situația: Tehnicianul consideră că un beneficiar vârstnic are nevoie urgentă de sprijin pentru menaj la domiciliu, însă asistentul social coordonator apreciază că, în primă etapă, este mai importantă

evaluarea stării de sănătate și referirea către medicul de familie, pentru a exclude riscuri medicale.

Gestionare: Situația este analizată împreună, iar asistentul social coordonator explică ordinea priorităților și criteriile de intervenție. Tehnicianului i se subliniază rolul de a monitoriza condițiile de trai și de a transmite evoluțiile, pentru a ajusta planul de intervenție.

- **Caz 4: Epuizarea emoțională a tehnicianului**

Situația: după mai multe cazuri de violență domestică, tehnicianul prezintă semne de oboseală și frustrare, cu demotivare pentru a se implica în astfel de situații.

Gestionare: asistentul social coordonator discută deschis situația, redistribuie sarcinile pe termen scurt și recomandă participarea la ședințe de suport psihologic.

Importanța Codului deontologic al profesiei în relația de coordonare

a. Responsabilitatea profesională și protecția beneficiarului

Asistentul social coordonator are obligația de a asigura că toate deciziile și acțiunile care au impact asupra beneficiarilor respectă principiile deontologice ale profesiei: respectarea demnității, drepturilor și intereselor beneficiarilor, confidențialitatea și legalitatea intervențiilor. În relația cu tehnicianul, asistentul social coordonator trebuie să supravegheze modul în care informațiile și activitățile colectate sunt gestionate, pentru a preveni erori sau abateri de la standardele profesionale.

b. Sprijin și dezvoltare profesională

Conform Codului deontologic, asistentul social coordonator are responsabilitatea de a promova dezvoltarea profesională a echipei și de a asigura instruirea și sprijinul necesar pentru o practică corectă și competentă. În cazul tehnicianului, aceasta implică oferirea de feedback constructiv, recomandări privind competențele necesare, și, dacă este cazul, sugestii de formare continuă, astfel încât să fie menținută calitatea serviciilor sociale.

c. Claritate în roluri și limite profesionale

Codul deontologic subliniază necesitatea respectării limitelor de competență. Asistentul social coordonator trebuie să clarifice permanent ce sarcini și decizii pot fi asumate de tehnician și care rămân exclusiv în responsabilitatea profesională a asistentului social. Aceasta protejează atât beneficiarului, cât și echipa, asigurând respectarea principiilor etice și juridice.

d. Relație de sprijin și colaborare profesională

Asistentul social coordonator construiește relația cu tehnicianul ca pe un **parteneriat profesional**, bazat pe respect și colaborare. Tehnicianul contribuie activ la activități și decizii, având competențe și autoritate în domeniul său de responsabilitate, însă **deciziile finale cu impact asupra beneficiarilor rămân în responsabilitatea profesională a asistentului social** coordonator, care asigură respectarea principiilor etice și standardelor profesionale

7. Concluzii

Gestionarea dificultăților și a situațiilor sensibile este un proces complex, dar indispensabil.

Ea implică:

- **conștientizarea timpurie a problemelor,**
- **comunicare deschisă și transparentă,**
- **respectarea limitelor de competență,**
- **suport și supervizare profesională,**
- **învățare continuă.**

O echipă care gestionează corect aceste situații devine mai puternică, mai eficientă și mai pregătită să răspundă nevoilor reale ale beneficiarilor.

Gestionarea corectă a dificultăților nu ține doar de proceduri și reguli, ci și de crearea unui climat de siguranță psihologică, unde fiecare membru al echipei se simte ascultat, susținut și valorizat. O astfel de atmosferă face echipa asistent social - tehnician mai rezilientă și mai pregătită să răspundă situațiilor critice.

ANEXE

Anexa 1. Fișa de evaluare inițială a activității tehnicianului asistență socială**Fișa de evaluare inițială a activității și competențelor profesionale ale tehnicianului asistență socială****Date generale**

- Nume și prenume tehnician:
- Funcție/serviciu/instituție:
- Perioada de activitate la actualul loc muncă/vechime totală:
- Nume asistent social coordonator:
- Experiența asistentului social coordonator (domenii).....
- Data evaluării:

1. Activitatea curentă

- Numărul total de cazuri gestionate:
- Tipuri de cazuri în funcție de categoriile vulnerabile (copii, vârstnici, persoane cu dizabilități, alte categorii):
- Tipuri de servicii/activități desfășurate:
- Modalitatea de documentare a cazurilor (fișe, rapoarte, alte instrumente):
.....
- Rețeaua de sprijin din instituție/organizație
- Rețeaua externă de sprijin

2. Beneficiarii

- Caracteristici principale ale beneficiarilor (ex.: vârstă, situație socio-economică, probleme frecvente):
- Exemple de nevoi și dificultăți întâlnite în lucrul cu beneficiarii:
.....

3. Colaborări interinstituționale

- Instituții cu care tehnicianul colaborează frecvent:
- Tipul colaborării (formal/informal, frecvență, eficiență):

- Puncte forte și dificultăți în colaborare:

4. Situații dificile întâlnite

- Exemple de cazuri problematice gestionate:
- Modalități de abordare aplicate:
- Nevoi de sprijin identificate:

5. Competențe și deprinderi profesionale

- **Informare și sprijin beneficiar**
- **Cunoștințe legislative și procedurale**
- **Implementare de programe și servicii comunitare**
- **Contribuția la evaluare și diagnoză socială**
- **Rol de contact și comunicare cu beneficiarii**
- **Participare la intervenții de urgență**
- **Raportare și documentare**
- **Dezvoltare profesională**
- **Colaborarea în echipă**

Puncte forte observate.....

Aspecte care necesită.....

6. Alte aspecte relevante:

7. Concluzii și recomandări inițiale

- Domenii unde este nevoie de sprijin direct din partea asistentului social:
.....
- Sarcini care pot fi delegate cu autonomie:
- Posibile direcții de formare/dezvoltare profesională:

Semnături:

Asistent social coordonator:

Tehnician:

Instrument suport pentru **Competențe și deprinderi profesionale**

Anexa 2. Fișa privind competențele și deprinderile profesionale ale tehnicianului în asistență socială

Evaluarea competențelor și deprinderilor profesionale ale tehnicianului are rolul de a identifica atât resursele pe care acesta le aduce în echipă, cât și ariile în care este necesar sprijin sau formare suplimentară.

1. Domenii de competență urmărite

a. Informare și sprijin beneficiar

- Oferă informații clare despre serviciile disponibile (sociale, comunitare, publice)?
- Poate sprijini beneficiarii în procesul de accesare a serviciilor?
- Nivelul de empatie și abilități de comunicare:

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

b. Cunoștințe legislative și procedurale

- Cunoaște legislația aplicabilă domeniului în care activează?
- Nivelul de autonomie în accesarea resurselor legislative
- Capacitatea de înțelegere și transpunere în practică a prevederilor legislative

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

c. Implementare de programe și servicii comunitare

- Participă la implementarea programelor locale de sprijin?
- Se implică activ în însoțirea beneficiarilor către servicii/instituții?
- Capacitate de organizare și administrare a sarcinilor:

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

d. Contribuția la evaluare și diagnoză socială

- Reușește să colecteze date și documente necesare asistentului social coordonator?
- Observă și raportează corect situațiile din teren?

- Acuratețea și completitudinea informațiilor transmise:

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

e. Rol de contact și comunicare cu beneficiarii

- Menține legătura cu beneficiarii în absența asistentului social coordonator?
- Claritate și profesionalism în transmiterea mesajelor?
- Capacitate de a gestiona presiuni/solicitări nepotrivite:

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

f. Participare la intervenții de urgență

- Colaborează eficient în situații critice?
- Respectă limitele rolului și acționează doar sub coordonarea asistentului social?
- Nivel de promptitudine și responsabilitate:

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

g. Raportare și documentare

- Întocmește corect și cu acuratețe rapoarte, fișe de observație, note telefonice alte instrumente de lucru?
- Calitatea și structura documentelor produse:
- Respectă termenele și confidențialitatea informațiilor?

Puncte forte:

Aspecte de dezvoltat:

h. Dezvoltare profesională

- Nevoi de formare identificate:
- Tip sprijin recomandat (supervizare, training, mentorat, schimb de experiență):
.....

i. Aspecte specifice

- **Organizarea și gestionarea timpului:** capacitatea de a prioritiza sarcini, de a documenta activitatea și de a respecta termene.
- **Empatie și relaționare:** disponibilitatea de a înțelege situațiile beneficiarilor fără a judeca, păstrarea unei atitudini profesionale.
- **Gestionarea situațiilor de criză/dificile:** capacitatea de a menține calmul, de a respecta limitele profesionale și de a apela la coordonator.
- **Rezistență emoțională:** abilitatea de a face față stresului, menținerea motivației, recunoașterea semnelor de epuizare.
- **Competențe digitale:** Nivelul de utilizare a instrumentelor informatice și online necesare activității (redactare documente, completare baze de date, comunicare digitală, respectarea confidențialității).
- **Competențe culturale și atitudini nediscriminatorii** – Capacitatea de a interacționa respectuos și profesionist cu beneficiari din diverse medii sociale și culturale, menținând egalitatea, incluziunea și evitând discriminarea.

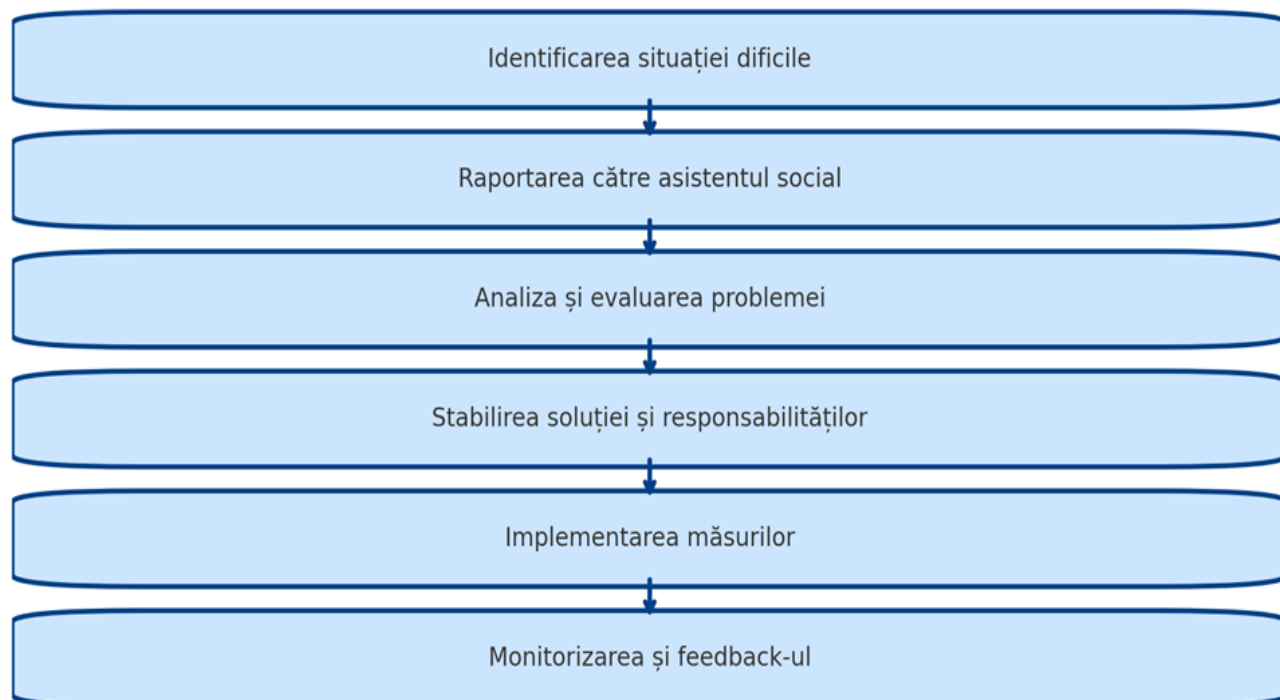
2. Instrument de suport – Grilă de autoevaluare și observație

(Această grilă poate fi completată de tehnician împreună cu asistentul social coordonator, pentru a avea o imagine comună.)

Domeniu	Întrebări de evaluare	Puncte forte	Aspecte de dezvoltat	Sprijin /formare recomandat
Informare și sprijin beneficiar	Oferă informații clare despre serviciile disponibile? Sprijină beneficiarii în accesarea serviciilor? Nivel de empatie și comunicare			
Cunoștințe legislative și procedurale	Cunoaște legislația aplicabilă? Poate aplica prevederile în practică?			

Domeniu	Întrebări de evaluare	Puncte forte	Aspecte de dezvoltat	Sprijin /formare recomandat
Implementare programe și servicii comunitare	Participă activ la implementarea programelor? Însușește beneficiarii către servicii/instituții?			
Contribuție la evaluare și diagnoză socială	Colectează și transmite date corect? Observă situațiile din teren?			
Rol de contact și comunicare cu beneficiarii	Menține legătura cu beneficiarii în absența asistentului social? Gestionează solicitări presante?			
Participare la intervenții de urgență	Colaborează eficient în situații critice? Respectă limitele rolului și coordonarea asistentului social?			
Documentare și raportare	Întocmește corect rapoarte, fișe, note? Respectă termene și confidențialitatea datelor?			
Dezvoltare profesională	Identifică nevoile de formare? Participă la traininguri, supervizare, mentorat?			
Colaborare în echipă	Comunică și cooperează eficient cu colegii? Respectă rolurile și responsabilitățile echipei?			
Organizare și gestionare a timpului	Prioritizează sarcinile? Respectă termene și standarde de calitate?			
Empatie și relaționare	Înțelege situațiile beneficiarilor fără a judeca? Menține atitudinea profesională?			

Domeniu	Întrebări de evaluare	Puncte forte	Aspecte de dezvoltat	Sprijin /formare recomandat
Gestionarea situațiilor de criză	Menține calmul și limitele profesionale în situații dificile? Solicită sprijinul asistentului social când este necesar?			
Rezistență emoțională	Face față stresului și epuizării? Menține motivația?			
Competențe digitale	Utilizează corect instrumentele informatice (documente, baze de date, comunicare digitală)? Respectă confidențialitatea datelor?			
Competențe culturale și nondiscriminatorii	Interacționează respectuos cu beneficiari din diverse medii culturale și sociale? Menține incluziunea și evită discriminarea?			

Anexa 3.**DIAGRAMĂ DE PROCES**

Anexa 3. Checklist operațional pentru gestionarea dificultăților și situațiilor sensibile

Situație	Ce face tehnicianul asistență socială	Ce face asistentul social	Ce NU se face
Beneficiarul cere tehnicianului să semneze sau să completeze documente oficiale	- Explică beneficiarului că nu are competența legală să semneze în numele său. - Oferă sprijin prin citirea și explicarea documentului. - Îl asistă pe beneficiar să completeze personal documentele.	- Verifică dacă documentele sunt corecte și complete. - Se asigură că semnătura aparține exclusiv beneficiarului. - Poate oferi consultanță juridică/administrativă minimă.	- Nu semnează și nu completează în locul beneficiarului. - Nu ignoră situația sau nu lasă documentele incomplete.
Tehnicianul descoperă indicii de abuz/violență	- Notează observațiile obiective. - la nevoie, apelează 112 și raportează cazul - Raportează imediat asistentului social. - Nu confruntă direct persoana suspectată de abuz.	- Realizează evaluarea de risc. - Decide și aplică măsurile legale (ex. sesizarea DGASPC/poliției). - Coordonează planul de intervenție.	- Tehnicianul nu intervine de unul singur. - Nu se ascund informațiile.
Conflict între tehnician și asistentul social privind o decizie	- Își exprimă punctul de vedere argumentat, cu respect. - Solicită clarificări privind criteriile decizionale. - Acceptă că decizia finală aparține asistentului social.	- Ascultă activ opiniile tehnicianului. - Explică baza legală și profesională a deciziei. - Documentează discuția în raportul de caz.	- Nu se iau decizii contradictorii în fața beneficiarului. - Nu se menține conflictul nerezolvat.

Beneficiarul exercită presiune emoțională asupra tehnicianului	- Ascultă și oferă empatie. - Explică limitele rolului său. - Raportează situația asistentului social.	- Reevaluează cazul și decide măsuri suplimentare dacă e necesar. - Sprijină tehnicianul în gestionarea emoțiilor generate.	- Tehnicianul nu promite ajutoare sau beneficii care nu sunt aprobate. - Nu ignoră solicitarea beneficiarului.
Tehnicianul se confruntă cu epuizare emoțională	- Semnalează dificultatea către asistentul social. - Solicită pauze rezonabile și sprijin.	- Redistribue temporar sarcinile. - Oferă acces la supervizare sau consiliere psihologică. - Susține dezvoltarea profesională continuă.	- Nu se ascunde problema. - Nu se lasă tehnicianul să continue activitatea în detrimentul propriei sănătăți.
Resurse insuficiente pentru activitatea delegată	- Informează imediat asistentul social despre lipsa resurselor (timp, logistică, materiale). - Propune alternative.	- Caută soluții organizaționale sau parteneriate. - Prioritizează cazurile urgente.	- Nu se amână pe termen nedefinit intervenția. - Nu se improvizează soluții care compromit calitatea serviciului.

Instrucțiuni de utilizare a checklistului

1. Se consultă rapid înainte de luarea unei decizii în situații sensibile.
2. Tehnicianul și asistentul social pot completa cu exemple concrete din propria instituție.
3. Checklistul se revizuieste anual în funcție de modificările legislative și de experiența acumulată.