COMPETENȚELE PROFESIONALE

ALE

ASISTENȚILOR SOCIALI

Mihai Bogdan Iovu
Florin Lazăr
Diana Cristea
Competențele profesionale ale asistenților sociali

Copyright@ Mihai Bogdan Iovu, Florin Lazăr, Diana Cristea
Copyright@ TRITONIC pentru ediția prezentă

Toate drepturile rezervate, inclusiv dreptul de a reproduce fragmente din carte

Tritonic București apare la poziția 18 în lista cu Edituri de prestigiu recunoscut în domeniul științelor sociale (lista A2) (CNATDCU):
http://www.cnatdcu.ro/wp-content/uploads/2011/11/A2_Panel41.xls

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
IOVU, MIHAI-BOGDAN
Competențele profesionale ale asistenților sociali / Mihai Bogdan Iovu, Florin Lazăr, Diana Cristea. - București : Tritonic Books, 2020
Conține bibliografie

ISBN: 978-606-749-459-4

I. Mihai Bogdan Iovu
II. Lazăr, Florin
III. Cristea, Diana
364

Editor: Bogdan Hrib
Coperta: Alexandra Bardan
Tiparul realizat în România

Orice reproducere, totală sau parțială a acestei lucrări, fără acordul scris al editorului, este strict interzisă și se pedepsește conform Legii dreptului de autor.

MIHAI BOGDAN IOVU
FLORIN LAZĂR
DIANA CRISTEA

COMPETENȚELE PROFESIONALE ALE ASISTENȚILOR SOCIALI

TRITONIC

București, 2020

CUPRINS

MULȚUMIRI
INTRODUCERE
SECȚIUNEA 1. COMPETENȚE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ
1. INTRODUCERE
2. ABORDĂRI CONCEPTUALE PRIVIND COMPETENȚA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ
SECȚIUNEA 2. COMPETENȚA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ – PERSPECTIVA PRACTICĂ
2.1 CERCETAREA CALITATIVĂ
1. Competențe relaționale
2. Lucrul în echipă
3. Dezvoltare profesională continuă
4. Dezvoltare personală
5. Competențe procedurale
6. Tehnici empatice
7. Management de caz
8. Valori profesionale (competențe etice)
2.2 CERCETAREA CANTITATIVĂ
Procedura de lucru
Rezultatele cercetării cantitative
SECȚIUNEA 3. COMPETENȚA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ – CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI GENERALE
Concluzii și recomandări rezultând din cercetarea calitativă
Concluzii și recomandări rezultând din cercetarea cantitativă
ANEXE
ANEXA 1. TABEL CU JUDEȚELE INCLUSE ÎN CERCETARE
ANEXA 2. GHID INTERVIU - COMPETENȚE
ANEXA 3. INSTRUCTAJ FOCUS-GRUP
ANEXA 4 . CHESTIONAR COMPETENȚE
BIBLIOGRAFIE

MULȚUMIRI

Acest raport nu ar fi fost posibil fără colaborarea președinților și reprezentaților filialelor CNASR din țară și a asistenților sociali care au participat în diferitele etape ale cercetării, contribuind cu timpul, cunoștințele și ideile lor la configurarea raportului.

Coordonatori din partea UNICEF:
Corina Popa - Ofițer Protecția Copilului.
Voichita Tomuș - Specialist Protecția Copilului.

Coordonator raport :
Diana Cristea, Secretar Executiv CNASR

Autori cercetare și raport:
Mihai-Bogdan Iovu - Membru în Comisia de Cercetare în Asistență Socială a CNASR, conf. univ. dr. Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj, Facultatea de Sociologie și Asistență Socială.

Florin Lazăr – Președinte, Comisia de Cercetare în Asistență Socială a CNASR, prof.univ.dr. Universitatea din București, Facultatea de Sociologie și Asistență Socială.

Toate opiniile exprimate aici nu reprezintă poziția oficială a UNICEF România.

INTRODUCERE

Obiectivul acestui raport este de a analiza aspectele cheie privind forța de muncă din serviciile sociale din Romania cu accent pe asistenții sociali. Raportul oferă o imagine de ansamblu referitor la modele de asigurare a competențelor în diferite țări, dar, în același timp, arată cum este definită competența în România și care este cadrul legislativ. În cele din urmă, raportul stabilește o serie de recomandări-cheie pentru factorii de decizie politică, practicienii și cercetătorii.

Pregătirea profesioniștilor cu cunoștințele și aptitudinile practice necesare pentru a profesa la un nivel ridicat este un efort complex, aceasta fiind ilustrată de imaginea de ansamblu a calificărilor și reglementării profesioniștilor din domeniul asistenței sociale.

Procesul de la Bologna a armonizat într-o oarecare măsură calificările academice în domeniul asistenței sociale, însă profesiile de asistență socială sunt încă foarte specifice țării, cu reglementările și calificările necesare formalizate în unele țări, în altele nu. Acest lucru are implicații pentru calitatea serviciilor furnizate, precum și pentru atractivitatea și condițiile locurilor de muncă disponibile în acest domeniu.

Plecând de la problemele identificate în cercetările existente, CNASR și-a propus să elaboreze o serie de recomandări și soluții concrete menite să întărească capacitatea de intervenție a forței de muncă din serviciile sociale, păstrând totodată atenția asupra resursei umane principale - asistenții sociali.

În acest demers, CNASR a beneficiat de sprijinul UNICEF Romania care a finanțat între 2018-2019 proiectul „Întărirea forței de muncă din serviciile de asistență socială din România", ale cărui obiective au fost următoarele:

- reducerea decalajelor și a deficitului de asistenți sociali în sistemul de asistență socială prin analizarea rolurilor și responsabilităților actuale ale asistenților sociali, cu referire la legislația în domeniu în special în ceea ce privesc lacunele și suprapunerile din cadrul normativ actual;
- analiza calitativă a datelor cu privire la principalele bariere și blocaje identificate de asistenții sociali în practica lor zilnică;

- consolidarea calității serviciilor de asistență socială prin elaborarea unui ghid de bune practici cu instrumente pentru asistentul social, dar și formarea continuă a asistentului social.

Prezentul Raport este unul din produsele proiectului și descrie competențele asistenților sociali, cu scopul de a identifica lacunele/problemele existente, dar mai ales pentru stabilirea de priorități, pe termen scurt, mediu și lung în ceea ce privește recrutarea și menținerea de personal de calitate, cu abilități și competențe crescute, ca premisă pentru creșterea calității serviciilor oferite beneficiarilor din sistemul de asistență socială din România.

Raportul cuprinde trei secțiuni. Prima secțiune realizează o trecere în revistă a principalelor modele de investigare și reglementare a competențelor în asistența socială la nivel internațional, în România și conform cadrului legislativ național. A doua secțiune cuprinde o cercetare calitativă pe bază de focus grupuri și una cantitativă, pe bază de chestionar, cu asistenți sociali cu scopul de a identifica, din perspectiva acestora, competențele necesare în practica de zi cu zi. Această a doua parte a reprezentat punctul de pornire în elaborarea Codului privind practica asistentului social.

Ultima secțiune cuprinde concluzii și recomandări relevante din perspectiva a 3 obiective majore:

1. Profesionalizarea continuă a personalului care ocupă poziții de asistent social
2. Livrarea unor servicii de calitate
3. Asumarea identității profesionale (prin menținerea în câmpul profesional)

SECȚIUNEA 1.
COMPETENȚE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

1. INTRODUCERE

Obiectivul primei secțiuni este de a analiza aspectele cheie privind forța de muncă din serviciile sociale din România cu accent pe asistenții sociali. Această secțiune oferă o imagine de ansamblu referitoare la modele de asigurare a competențelor în diferite țări, dar arată cum este definită competența în Romania și care este cadrul legislativ, stabilind recomandări-cheie pentru factorii de decizie politică, practicieni și cercetători.

A doua secțiune a acestei părți vizează analiza privind competențele necesare și importante identificate de către asistenții sociali practicieni. Pentru aceasta s-a realizat o cercetare de teren care a

inclus o abordare calitativă care a presupus derularea unor focus-grupuri cu profesisoniștii și una cantitativă prin intermediul unui chestionar online. Cercetarea s-a axat pe profesioniștii care lucrează în serviciile sociale, în special asistenți sociali și s-a finalizat cu recomandări în ceea ce privește competențele necesare pentru asistenții sociali.

Ultima secțiune constă în elaborarea unor concluzii și recomandări, bazate atât pe partea teoretică, cât și pe cercetarea efectuată, cu scopul de a îmbunătăți nivelul competențelor asistenților sociali, dar mai ales în susținerea îmbunătățirii calității serviciilor sociale.

Pregătirea profesioniștilor pentru a deține cunoștințele și aptitudinile practice necesare pentru a profesa la nivel ridicat este un efort complex, această complexitate fiind ilustrată de imaginea de ansamblu a calificărilor și reglementării profesioniștilor din domeniul asistenței sociale.

Procesul de la Bologna inițiat în România începând cu anul universitar 2005-2006 a armonizat într-o oarecare măsură calificările academice în domeniul asistenței sociale, însă profesiile de asistență socială sunt încă foarte specifice fiecărei țări în parte, reglementările și calificările necesare fiind formalizate în unele țări, iar în altele mai puțin. Acest lucru are implicații pentru calitatea serviciilor furnizate, precum și pentru atractivitatea și condițiile locurilor de muncă disponibile în acest domeniu.

2. Abordări conceptuale privind competența în asistența socială

Competența reprezintă un concept multidimensional pentru a cărui definiție nu există un consens clar din cauza multiplelor accepțiuni teoretice, metodologice și practice. Cea mai des utilizată definiție a noțiunii de competență (McClelland, 1973) este aceea care consideră competența suma cunoștințelor, abilităților și atitudinilor care contribuie la capacitatea unei persoane de a-și îndeplini eficient (la standardele agreate anterior) sarcinile și responsabilitățile postului (pe scurt, de a fi performant). Gresalfi et al. (2009) include în competență o colecție de aptitudini sau abilităţi, atribute personale, care se manifestă dincolo de contextul specific al muncii. Mulder et al. (2009) vede competențele ca fiind un cumul de capabilităţi integrate în zona cunoașterii, aptitudinilor și a atitudinilor imperativ necesare pentru realizarea sarcinilor și rezolvarea problemelor și pentru a fi capabil de a exercita o anumită profesie, în cadrul unei organizaţii, unui post, rol sau situaţie.

Astfel, competențele sunt comportamente practice măsurabile, care cuprind cunoștințe, valori și abilități. Scopul abordării rezultatelor este de a demonstra integrarea și aplicarea competențelor în practică cu persoane, familii, grupuri, organizații și comunități.

Recomandarea Consiliului European privind Cadrul european al calificărilor pentru învățarea de-a lungul întregii vieți definește competența drept capacitatea dovedită de a utiliza cunoștințe, aptitudini și abilități personale, sociale și/sau metodologice în situații de muncă sau de studiu și pentru dezvoltarea profesională și personală (European Commission, 2009).

Atunci când vorbim de competențe în asistența socială, există pe plan internațional câteva abordări care vor fi prezentate pe scurt în continuare.

În **SUA**, competențele sunt definite ca fiind generale și acoperă 9 domenii (Figura 1): (1) a respecta standardele etice și profesionale; (2) a respecta diversitatea și unicitatea în practica profesională; (3) a milita pentru respectarea justiției sociale; (4) a utiliza practici bazate pe dovezi în livrarea intervențiilor și a derula cercetări bazate pe practica profesională; (5) a promova politici publice; (6) a lucra cu indivizi, familii, grupuri, organizații și comunități; (7) a evalua indivizi, familii, grupuri, organizații și comunități; (8) a interveni la nivel individual, familial, de grup, organizațional și comunitar și (9) a-și evalua practica profesională (Poulin & Matis, 2015). Astfel, la primul nivel se încadrează competențele generale necesare în orice situație precum respectarea diversității și unicității, justiția socială și respectarea standardelor etice; la

al doilea nivel se situează competențele implicate în practica indirectă (cercetare și politici publice), dar care se operaționalizează în funcție de competențele de la primul nivel (cercetarea și dezvoltarea politicilor publice pornesc de la respectarea diversității, unicității, respectarea standarelor etice etc.); la ultimul nivel se află competențele specifice legate de practica directă cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile sau comunitățile ca tipuri de beneficiari ai serviciilor sociale. Competențele de la nivelurile anterioare asigură baza pentru activitatea de lucru direct, evaluare, intervenție, autoevaluare și reflecție.

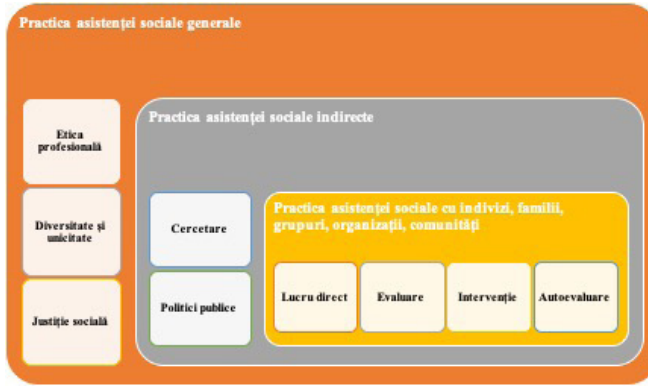


Figura 1. Modelul competențelor propus de Council of Social Work Education (CSWE) - Educational Program Assessment and Continuous Improvement (EPAS), SUA

În **Canada**, Consiliul Canadian al Asistenților Sociali (Canadian Council of Social Work Regulators-CCSWR, 2012) organizează competențele într-un model piramidal pe patru nivele (Figura 2):

- Competențe personale (necesare în toate contextele de lucru): empatie, integritate, respect;
- Competențe generale (abilități necesare în toate tipurile de muncă): gândire critică, rezolvare de probleme, comunicare;
- Competențe profesionale inițiale (competențe minime necesare la intrarea în câmpul muncii): respectarea standardelor etice, realizarea evaluărilor, planificarea intervenției, derularea intervențiilor, îmbunătățirea politicilor și practicilor, reflecția asupra propriei practici;
- Competențe profesionale specifice avansate (competențe dobândite pe parcursul exercitării profesiei).

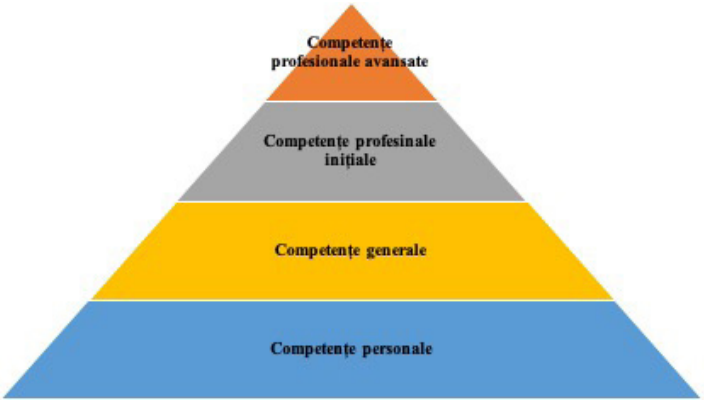


Figura 2. Modelul competențelor propus de CCSWR, Canada

În cazul **Marii Britanii**, Asociația britanică a asistenților sociali (British Association of Social Workers- BASW, 2018) a construit un model mult mai complex al competențelor (*Profesional Capabilities Framework*) care reglementează atât educația în domeniul asistenței sociale, dar și dezvoltarea profesională continuă. Astfel, se menționează 9 arii distincte de operaționalizare a competențelor profesionale:

- Profesionalism – a se comporta ca un asistent social profesionist, interes pentru dezvoltarea profesională continuă;
- Valori și etică – aplică principiile și valorile profesiei în practica profesională;
- Diversitate și egalitate – recunoaște și acceptă diversitatea și aplică practici non-discriminatorii și non-opresive în practică;
- Drepturi, justiție și bunăstare – utilizează o practică bazată pe drepturi în promovarea justiției sociale și economice;
- Cunoștințe – dezvoltă și aplică cunoștințe relevante din asistența socială și din alte domenii conexe, dar și din experiența profesională;
- Reflecție critică și analiză – aplică o atitudine critică și justifică deciziile profesionale;
- Abilități și intervenții – utilizează judecata profesională și autoritatea în lucrul cu indivizii, familiile și comunitățile, asigură suport, promovează autonomia și capacitarea beneficiarilor;

- Context și organizații – se implică și stimulează dezvoltarea contextului organizațional, dezvoltarea politicilor sociale, acționează în medii organizaționale diverse și trans-organizațional;
- Leardership profesional – promovează profesia și misiunea asistenței sociale, își asumă responsabilitatea dezvoltării profesionale a celorlalți.

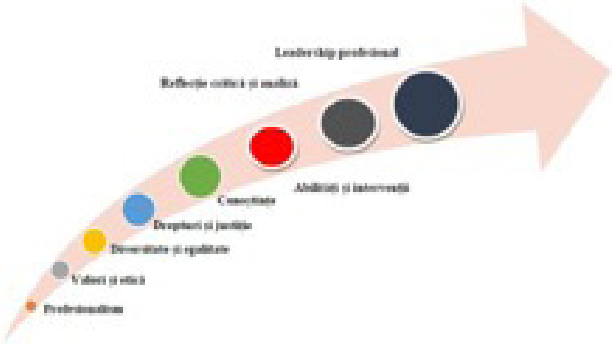


Figura 3. Modelul competențelor propus de BASW, Marea Britanie

Acestea sunt distribuite în funcție de trepte profesionale care acoperă perioada de dinainte de intrarea în câmpul profesional (4 nivele), dar și dezvoltarea continuă de după intrarea în câmpul profesional:

- Intrarea în sistemul de formare (*point of entry to training*): cunoașterea multiplelor contexte sociale

de acțiune, cunoașterea capacităților și limitelor personale, capacitatea de a utiliza cunoștințe, abilități specifice;

- Pregătirea pentru practică (*readiness for practice*): demonstrarea abilităților de comunicare, interacțiune cu diverse categorii de beneficiari, capacitatea de lucru într-o echipă, într-o organizație, abilitatea de a învăța din feed-back și supervizare, demonstrarea cunoașterii valorilor, teoriilor și practicilor specifice asistenței sociale la locul de practică;
- Sfârșitul primului plasament (*end of first placement*): demonstrarea utilizării eficiente a cunoștințelor, teoriilor și valorilor specifice locului de practică pentru probleme de o complexitate redusă sub îndrumare, utilizarea modelelor de intervenție, evaluarea propriilor acțiuni;
- Sfârșitul perioadei de plasament (*end of last placement/completion*): demonstrarea capacității de a aplica abordări diverse pentru categorii diverse de beneficiari, autonomie în livrarea unor intervenții sub îndrumarea și aprobarea unui supervizor, dezvoltarea unor competențe specifice în domenii diverse ale asistenței sociale;
- Asistentul social nou calificat (*newly qualified social worker*) corespunde primilor doi ani de practică de la momentul intrării în câmpul profesional. Acesta trebuie să demonstreze capacitatea că poate

livra intervenții în situații complexe, autonomie, autoevaluare, aplică principiile etice și evaluează impactului serviciilor oferite, cunoaște rețeaua profesionale de suport;

- Asistentul social (*social worker*) acționează cu un grad crescut de autonomie în situații complexe și situații de risc solicitând suport atunci când simte nevoia, are abilitatea de a evalua situația și de a propune intervenții specifice, utilizează o practică bazată pe cercetare, își evaluează permanent practica, se dezvoltă profesional în domeniul de interes;
- Asistentul social nivel experimentat (*experienced social worker*) utilizează în mod continuu o practică bazată pe dovezi, demonstrează autonomie în situații de risc și situații complexe, accesează o rețea profesională, gestionează un număr mare de cazuri, reprezintă o resursă profesională pentru instituție, dezvoltare profesională continuă, produce rapoarte de evaluare complexe, supervizează și mentorează activitatea asistenților sociali nou calificați;
- Asistentul social nivel avansat (*advanced social worker*) deține competențe în toate domeniile asistenței sociale, este implicat în mod curent în supervizare, integrează cunoștințele, teoriile și practicile în domeniu, este implicat în cercetare și poate urma trei căi de dezvoltare: practician (expert într-un domeniu al asistenței sociale), educator (facilitează procesul de învățare pentru asistenții sociali), manager (conduce o echipă de lucru).
- Asistentul social nivel strategic (*strategic social worker*) utilizează practici avansate cu un impact

strategic asupra instituției, înțelege contextul politic și social al intervențiilor la nivel local, regional și național, își aduce contribuția la dezvoltarea continuă a profesiei. Și în acest caz există trei căi alternative de dezvoltare: practician, educator și manager.

În **Singapore**, Consiliul Național al Serviciilor Social (National Council of Social Services- NCSS) a dezvoltat un cadru național privind competențele (2013) care stabilește competențele asistenților sociali pe două direcții de carieră: practică directă (contact direct cu beneficiarii la nivel individual, de grup sau comunitar) și indirectă (intervenții la nivelul politicilor, legislației, cercetare, evaluare, leadership), precizând că de obicei asistenții sociali își încep cariera în domeniul practicii directe întrucât aici se asigură competențele generale și ulterior se pot muta pe direcția intervențiilor indirecte, importantă în dezvoltarea organizațională, regională sau națională a profesiei.

Astfel, competențele se operaționalizează în cunoștințe, abilități și comportamente specifice pe patru nivele profesionale: începător, intermediar, avansat, expert. Cunoștințele și abilitățile necesare acoperă 9 domenii specifice:

- Munca cu cazul: evaluarea nevoilor psiho-sociale și livrarea intervențiilor specifice indivizilor;
- Munca cu grupurile: evaluarea proceselor de grup și livrarea unor intervenții specifice;
- Munca cu comunitățile: identificarea problemelor și mobilizarea resurselor comunitare;

- Sisteme ecologice și politici sociale: cunoașterea sistemului social, economic și politic și a contextului multi-cultural;
- Etică, valori și legislație: cunoașterea și aplicarea eticii și valorilor asistenței sociale, a legislației naționale și internaționale;
- Relaționare cu sistemele sociale, analiză și dezvoltare: cunoașterea și aplicarea procedurilor și metodelor;
- Supervizare: asigurarea funcțiilor educativă, suportivă și administrativă asistenților sociali astfel încât aceștia să livreze cele mai bune intervenții;
- Leardership profesional: abilitatea de a asigura un sistem de conducere care să permită dezvoltarea profesiei, inclusiv prin mentorat;
- Cercetare și evaluare programe: aplicarea rezultatelor cercetărilor, a modelelor teoretice în evaluarea programelor existente sau în dezvoltarea de noi programe.

Totodată s-au identificat 10 competențe grupate în 5 categorii (Figura 4):

- Dezvoltare (*envision*) care înseamnă asumarea viziunii sociale și dezvoltarea de noi servicii sociale atunci când situația o cere și construirea, menținerea și lucrul în rețele profesionale;
- Împuternicire (*empower*) care se traduce prin racordarea la nevoile și interesele clienților și sprijinirea acestora în a dobâni control asupra propriei vieți și a depăși situațiile problematice;

- Capacitare (*enable*) care înseamnă angajarea în cercetări, evaluări, reflecții care îți permit o cunoaștere în profunzime a oportunităților de intervenție, a propune schimbări cu impact pozitiv maxim, a acționa în interesul clientului chiar și în situațiile conflictuale între interesele acestuia și ale sistemului;
- Îmbunătățire (*elevate*) care presupune a mobiliza și utiliza resurse diverse în atingerea scopurilor intervenției și a dezvolta relații profesionale;
- Autoevaluare și automotivare (*evaluate and energise self*) care presupune dezvoltarea unor conștințe profesionale și autocontrol emoțional în gestionarea situațiilor dificile;

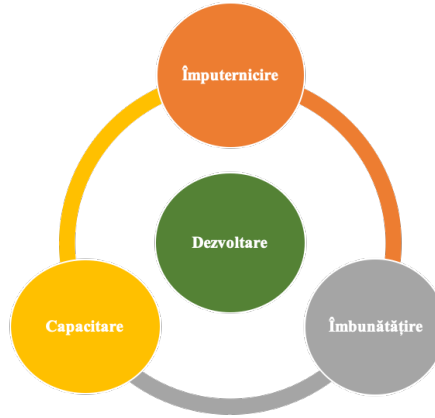


Figura 4. Modelul competențelor propus de NCSS, Singapore

3. Competența în asistența socială în România

3.1. Aspecte normative

În România, profesia de asistent social este considerată o profesie liberală fiind reglementată de Legea nr. 466/2004 privind statutul asistentului social și Legea 292/2011 privind asistența socială cu modificările și completările ulterioare. La acestea se adaugă Regulamentul de organizare și funcţionare al Colegiului Naţional al Asistenţilor Sociali din România (CNASR), Codul deontologic al profesiei de asistent social (publicat în M.Of. 173/06.03.2008) precum și o serie de Hotărâri ale Biroului Executiv al CNASR.

Într-un exercițiu de identificare al competențelor specifice profesiei de asistent social identificăm mai mulți actori, fiecare din aceștia operând cu abordări diferite și fără o viziune integrativă completă.

a. Instituțiile de învățământ superior – ca furnizori ai formării inițiale în asistență socială, obținerea diplomei de licență fiind în cele mai multe cazuri o condiție necesară și în exercitarea profesiei de asistent social (art. 2 din legea 466/2004).

Astfel, Cadrul Naţional al Calificărilor din Învăţământul Superior (CNCIS), ca instrument unic care stabilește structura calificărilor și asigură

recunoașterea națională, precum și compatibilitatea și comparabilitatea internațională a calificărilor dobândite în cadrul sistemului de învățământ superior, stabilește două tipuri de competențe care trebuie dobândite în cadrul formării de nivel licență (certificate prin diploma de licență și suplimentul de diplomă intrat în vigoare după trecerea la sistemul Bologna): profesionale (capacitatea dovedită de a selecta, combina și utiliza adecvat cunoștințe, abilități și alte achiziții precum valori și atitudini, în vederea rezolvării cu succes a unor sarcini specifice profesiei respective, în condiții de eficacitate și eficiență) și transversale (capacități care transcend un anumit domeniu, având un caracter transdisciplinar). Astfel, pentru calificarea de asistent social grila competențelor elaborată la nivel central cuprinde: (a) competențe profesionale și (b) competențe transversale:

Competențele profesionale:

- Identificare, culegere de informații, documentare, evaluare și înregistrare a informațiilor, analiză, evaluare și intervenții specifice pentru reducerea riscurilor sociale de la nivel individual, familial, de grup, comunitar și societal;
- Elaborare, implementare și evaluare a proiectelor, programelor și politicilor de asistență socială pentru diferite categorii vulnerabile;

- Dezvoltarea serviciilor și activităților de prevenire precum și a celor de suport acordate beneficiarilor sistemului de asistență socială;
- Consultanță în accesarea resurselor comunitare pentru persoanele și grupurile sociale excluse sau aflate în risc de excludere socială (instituții, servicii, prestații);
- Consiliere și alte metode de intervenție specializate acordate în mediul familial sau instituțional (spitale, școli, penitenciare, centre antidrog, instituții specializate de asistență socială etc.) cu respectarea valorilor și principiilor specifice asistenței sociale;
- Comunicare și relaționare profesională cu beneficiarii și alți actorii sociali implicați.

Competențe transversale:

- Abordarea obiectivă și argumentată atât teoretic cât și practic a unor situații problemă în vederea soluționării eficiente a acestora cu respectarea valorilor și principiilor specifice asistenței sociale;
- Aplicarea tehnicilor de muncă eficientă în echipă transdisciplinară pe diverse paliere ierarhice la nivel inter și intraorganizațional;
- Autoevaluarea obiectivă a nevoilor de formare profesională și identificarea resurselor și modalităților

de dezvoltare personală și profesională în scopul inserției și adaptării la cerințele pieței muncii;

- Capacitatea de operare cu programe statistice asistate de calculator.

b. Colegiul Național al Asistenților Sociali din România, structură înființată în 2005, stabilește organizarea și atribuțiile Colegiului, organizarea și atribuțiile organelor de conducere și modul de funcționare a acestora și detaliază condițiile de exercitare a profesiei de asistent social.

Astfel, art. 22 (1) al Regulamentul de organizare și funcționare al C.N.A.S.R precizează că „asistenții sociali își pot desfășura activitatea numai dacă au calitatea de membri ai Colegiului și dețin aviz de exercitare a profesiei sau, după caz, atestat de liberă practică, eliberate în condițiile Legii de către Colegiu". Treptele de competență profesională ale profesiei de asistent social stabilite prin Anexa 1 a Codului deontologic al profesiei de asistent social sunt stabilite în funcție de vechimea în exercitarea profesiei de asistent social cumulativ cu practica în domeniul asistenței sociale realizată dupa obținerea diplomei de licență în specializarea asistență socială, astfel:

- mai puțin de 12 luni vechime în specialitatea studiilor necesare exercitării profesiei de asistent social și vechime de practică în domeniu – *asistent social debutant*.

- minim 1 an vechime în specialitatea studiilor necesare exercitării profesiei de asistent social și minim 1 ani vechime de practică în domeniu - *asistent social practicant*.
- minim 3 ani vechime în specialitatea studiilor necesare exercitării profesiei de asistent social și minim 3 ani vechime de practică în domeniu - *asistent social specialist*.
- minim 5 ani vechime în specialitatea studiilor necesare exercitării profesiei de asistent social și minim 5 ani vechime de practică în domeniu - *asistent social principal*.

Procedura privind acordarea acestora se face potrivit Hotărârii Biroului Executiv al CNASR nr. 8/29.03.2011, modificată și completată prin Hotărârea BEX nr. 36 din 23.05.2014.

O decizie a CNASR din 25.05.2011 descrie conținutul acestor trepte de competență profesională:

Asistent social debutant

Conținutul activității	Instituții	Nivel de competență
Activități de prevenire a situațiilor de risc, evaluarea inițială a nevoilor și resurselor, inventariere și prezentare de caz. Metode: genogramă, ecomapă, interviu, observație	SPAS, DGASPC, ONG, biserică	- culegere a datelor - adaptarea mesajelor la specificul beneficiarilor și al contextului de comunicare - comunicare verbală-nonverbală - deprinderi de intervievare - acceptare și nediscriminare, relaționare profesională, empatie, observare - stabilire a indicatorilor - intervenție în situatie de stres - redactarea și utilizarea instrumentelor de evaluare

Asistent social practicant

Conținutul activității	Instituții	Nivel de competență
Activități de prevenire a situațiilor de risc, evaluare inițială a nevoilor și a resurselor, evaluare detaliată, muncă în echipă-rețea. Metode: genogramă, ecomapă, interviu, observație, analiza documentelor, studiul de caz	SPAS, DSASPC, Direcții de Muncă și Protecție Socială, ONG, spital, poliție, școală, biserică	- culegere a datelor - adaptarea mesajelor la specificul beneficiarilor și al contextului de comunicare - comunicare verbală-nonverbală - deprinderi de intervievare - acceptare și nediscriminare, relaționare profesională, empatie, observare - stabilire a indicatorilor - intervenție în situație de stres - redactarea și utilizarea instrumentelor de evaluare - analiză și sinteză - mobilizare și valorificare a experienței specialiștilor - identificare a potențialului/resurselor din rețelele sociale

Asistent social specialist

Conținutul activității	Instituții	Nivel de competență
Evaluare detaliată, munca în echipă-rețea, intervenție specializată, dezvoltarea planului de intervenție pentru client. Metode: genogramă, ecomapă, interviu, observație, analiza documentelor, studiul de caz, management de caz, consiliere, advocacy, empowerment	DGASPC ONG, spital, penitenciar, direcții de muncă, școli, poliție, biserici	- identificare și formulare obiective - ierarhizarea nevoilor - corelare nevoi client cu resursele interne și externe ale acestuia - planificarea activităților și estimarea timpului de realizare a lor - implementare a acțiunilor planificate - negociere - evaluare - mobilizare și lucru în echipă - monitorizare - orientare și adaptare la context - advocacy - abilități de consiliere - intervenție la nivel individual, familial, grup - empowerment

Asistent social principal

Conținutul activității	Instituții	Nivel de competență
Managementul serviciilor, elaborarea de politici sociale și strategii, activități de mediere și negociere, expertiză profesională în asistență socială, lobby și advocacy Metode: genogramă, ecomapă, interviu, observație, analiza documentelor, studiul de caz, management de caz, consiliere, supervizare	Ministere, agenții, instituții centrale, instituții de cercetare, organisme internaționale, forme independente, cabinete individuale	- sinteză - prioritizare și ierarhizare - observare și autoevaluare - analiza comparativă - monitorizare - gândire strategică - abilități de previzionare - evaluarea riscurilor și a impactului - supervizarea individuală și de echipă - coordonare, formare, facilitare, - expertiză profesională în asistență socială

c. Ministerul Muncii și Justiției Sociale (prin Codul Ocupațiilor din România) încadrează asistentul social la codul 2635 (grupa specialiștilor în asistență socială și consiliere), în aceasta fiind incluse 13 ocupații:

- 263501 asistent social
- 263502 consilier în domeniul adicțiilor
- 263503 ofițer control doping
- 263504 art terapeut
- 263505 asistent social cu competențe în sănătatea mentală
- 263506 specialist în evaluarea vocațională și a persoanelor cu dizabilități
- 263507 specialist în anagajare asistată
- 263508 instructor-educator pentru activități de resocializare

- 263509 asistent pentru îngrijirea persoanelor vârstnice
- 263510 cercetător în asistență socială
- 263511 asistent de cercetare în asistența socială
- 263512 inspector social
- 263513 supervizor în serviciile sociale

Toți acești specialiști de nivel superior oferă îndrumare și consiliere persoanelor fizice, familiilor, grupurilor, comunităților și organizațiilor ca raspuns la dificultățile personale și sociale, ajută clienții să dezvolte abilități și să aibă acces la resursele și serviciile-suport necesare pentru a răspunde problemelor apărute din cauza șomajului, sărăciei, dizabilităților, dependenței, comportamentului infracțional și delicvent, problemelor conjugale și de altă natură. Clasificarea Europeană a Aptitudinilor, Competențelor, Calificărilor și Ocupațiilor (European Skills/Competences, qualifications and Occupations-ESCO) identifică și clasifică lista de competențe, calificări și ocupații relevante pentru piața forței de muncă din UE și pentru educație și formare. În elaborarea ESCO s-a ținut cont de clasificări internaționale, precum ISCO-08 (Clasificarea Internațională Standard a Ocupațiilor) și ISCED (Clasificarea Internațională Standard a Educației). Această inițiativă a Comisiei Europene realizează o clasificare complexă a aptitudinilor/competențelor,

calificărilor și ocupațiilor iar pentru „asistent social” menționează o multitudine de specializări conexe regăsite la nivel european :

Asistența socială în domeniul protecţiei copilului, a tânărului și familiei

- asistent social protecția copilului
- asistent social școlar
- asistent social specializat în problemele tinerilor
- asistent social specializat în ajutor familial

Asistența socială a persoanelor cu dizabilităţi

- asistent social specializat în reabilitarea persoanelor cu dizabilități

Asistența socială în domeniul sănătății/medical

- asistent social cu competenţă în sănătatea mintală
- asistent social medico-spitalier
- asistent social psihiatric
- asistent social îngrijire paliativă

Asistența socială în domeniul reintegrării sociale a persoanelor delincvente

- consilier de probațiune
- asistent social specializat în delicvență juvenilă
- asistent social în penitenciar/asistentă socială în penitenciar

Asistența socială în domeniul incluziunii persoanelor fără adăpost

- asistent social persoane fără adăpost

Asistența socială în domeniul persoanelor vârstnice și îngrijrii la domiciliu

- asistent pentru îngrijirea persoanelor vârstnice
- coordonator servicii de asistență socială la domiciliu

Asistența socială în domeniul combaterea discriminării/ minorităţi

- asistent social în sectorul imigrației

Asistența socială în domeniul incluziunii sociale – economie socială

- consilier dezvoltare antreprenorială
- asistent social în domeniul incluziunii sociale
- specialist în angajare asistată

Asistența socială în domeniul comunitar

- agent dezvoltare comunitară

Asistența socială în domeniul prevenirea/ reducerii riscurilor asociate infecției cu HIV, consumului de droguri și exploatării sexuale

- consilier în domeniul abuzului de substanțe

Asistența socială în domeniul intervenției în criză

- asistent social în sectorul militar
- lucrător servicii sociale pentru victime ale violenței
- asistent social specializat în intervenția în criză

Asistent social generalist

- consilier asistență socială
- asistent social coordonator

Inspector social

- consilier ajutoare sociale

Toate aceste specializări, într-o versiune simplificată, pot fi clasificate în „Asistența socială clinică/practica directă" și „Asistența socială la nivel de coordonare și management/practică indirectă".

Având în vedere multitudinea de opțiuni profesionale ale asistentului social în plan european, lista de aptitudini și competențe este prin urmare destul de largă. Astfel, în aria competențelor esențiale sunt incluse cele care fac referire la practica directă cu benficiarii la diferite nivele de intervenție, gestionarea aspectelor afective, respectarea valorilor profesionale și organizaționale și comunicare inter și intra-profesională:

- abordează problemele în mod critic
- acceptă propria răspundere
- aderă la liniile directoare privind organizarea instituției/organizației

- aplică abordarea holistică în domeniul serviciilor sociale
- aplică intervenția în criză
- aplică luarea deciziilor în domeniul asistenței sociale
- aplică managementul de caz
- aplică practici antiopresive
- aplică principii de muncă echitabile din punct de vedere social
- aplică soluționarea problemelor în domeniul serviciilor sociale
- aplică standarde de calitate în domeniul serviciilor sociale
- aplică tehnici organizaționale
- aplică îngrijiri orientate spre persoană
- arată empatie
- comunică cu utilizatorii de servicii sociale
- comunică profesional cu colegii din alte domenii
- contribuie la protecția persoanelor împotriva vătămărilor
- cooperează la nivel interprofesional
- deleagă activități
- demonstrează leadership în cazurile de asistență socială
- dezvoltă identitatea profesională în domeniul asistenței sociale
- dezvoltă o relație de ajutorare cu utilizatorii de servicii sociale

- dezvoltă rețele profesionale
- deține competențe informatice
- evaluează impactul social al acțiunilor asupra utilizatorilor de servicii
- evaluează situația utilizatorilor de servicii sociale
- face trimiteri pentru utilizatorii serviciilor sociale
- furnizează servicii sociale în diverse comunități culturale
- gestionează crize sociale
- gestionează probleme de etică referitoare la serviciile sociale
- gestionează stresul în organizație
- implică utilizatorii de servicii și îngrijitorii în planificarea îngrijirii
- lucrează cu comunități
- lucrează în parteneriat cu utilizatorii serviciilor sociale
- lucrează într-un mediu multicultural în domeniul asistenței medicale
- mediază conflicte
- negociază cu părțile interesate din domeniul serviciilor sociale
- negociază cu utilizatorii serviciilor sociale
- oferă consiliere socială
- organizează pachete de asistență socială
- participă la dezvoltarea profesională continuă în domeniul asistenței sociale

- planifică procese în domeniul serviciilor sociale
- practică ascultarea activă
- previne probleme sociale
- prezintă legislația în mod transparent pentru utilizatorii de servicii sociale
- promovează drepturile utilizatorilor de servicii
- promovează incluziunea
- promovează interesele utilizatorilor de servicii sociale
- promovează schimbarea socială
- protejează utilizatorii vulnerabili de servicii sociale
- păstrează registre referitoare la activitatea cu utilizatorii de servicii
- raportează cu privire la dezvoltarea socială
- realizează interviuri în domeniul serviciilor sociale
- reflectă cu privire la practică
- respectă cerințele de sănătate și siguranță în domeniul asistenței sociale
- revizuiește planurile serviciilor sociale
- sensibilizează utilizatorii serviciilor sociale
- suportă stresul
- îndeplinește standardele practicii în domeniul serviciilor sociale

La acestea se adaugă o listă destul de lungă privind aptitudinile și competențele opționale se centrează pe abordarea unor probleme specifice și pe aspectele de ordin administrativ:

- abordează probleme de sănătate publică
- abordează probleme legate de efectele abuzurilor
- abordează problemele care împiedică progresul academic
- acordă sprijin elevilor și studenților în procesul de învățare
- adaptează strategia didactică la grupul-țintă
- ajută minorii-victime
- ajută victimele încălcărilor drepturilor omului
- analizează curentele privind calitatea apelurilor
- aplică cunoștințe despre comportamentul uman
- folosește limbi străine în domeniul serviciilor sociale
- aplică metode științifice
- aplică strategii didactice
- aplică strategii didactice interculturale
- asigură gestionarea colectivului de elevi
- asigură protecția vieții private a utilizatorilor de servicii
- asistă clienții aflați în doliu
- asistă copiii cu nevoi speciale în instituții de învățământ
- asistă familii în situații de criză

- acordă sprijin în planificarea serviciilor funerare
- asistă persoanele fără adăpost
- colaborează cu profesioniști din domeniul educației
- elaborează materiale de curs
- comunică cu privire la starea de bine a tinerilor
- comunică cu tinerii
- comunică la telefon
- comunică prin intermediul unui interpret în domeniul serviciilor sociale
- consemnează absențele în catalog
- consiliază în ceea ce privește imigrarea
- cooperează cu personalul didactic
- cooperează cu personalul didactic de sprijin
- coordonează doctoranzi
- coordonează programe de ajutor umanitar
- depune mărturie în ședințe de judecată
- desfășoară activități de cercetare științifică
- desfășoară activități de colectare de fonduri
- desfășoară cercetare calitativă
- desfășoară cercetare cantitativă
- dezvoltă o relație terapeutică de colaborare
- discută propuneri de cercetare
- dă dovadă de discreție
- efectuează cercetări în domeniul asistenței sociale
- efectuează intervenții în comunitate în domeniul asistenței sociale

- efectuează muncă de teren
- elaborează programa analitică
- elaborează programa de învățământ
- elaborează programe de securitate socială
- evaluează capacitatea persoanelor în vârstă de a se îngriji singuri
- evaluează comportamentul de risc al autorilor infracțiunilor
- evaluează dependențele de droguri și de alcool ale clienților
- evaluează dezvoltarea tinerilor
- evaluează progresul școlar al elevilor și studenților
- evaluează studenți de asistență socială
- face parte din consiliul academic
- furnizează informații legate de serviciile educaționale oferite de o unitate de învățământ
- furnizează îngrijiri la domiciliu
- garantează siguranța elevilor și studenților
- gestionează o unitate de asistență socială
- gestionează resursele utilizate în scopuri educaționale
- identifică lacune în materie de competențe
- identifică probleme de sănătate mintală
- ilustrează cu exemple în timpul activității didactice
- implementează luarea deciziilor pe baze științifice în asistența medicală
- informează cu privire la riscurile abuzului de substanțe și alcool
- lucrează cu contravenienți

- lucrează cu medii virtuale de învățare
- lucrează cu modele de comportament psihologic
- lucrează cu rețeaua socială a utilizatorilor asistenței medicale
- lucrează în echipe medicale multidisciplinare
- lucrează în grup cu utilizatorii serviciilor sociale
- monitorizează comportamentul elevilor și studenților
- monitorizează evoluțiile din domeniul educației
- monitorizează progresele realizate în domeniul de specialitate
- oferă asistență studenților la redactarea lucrării de disertație
- oferă asistență victimelor
- oferă consiliere elevilor și studenților
- oferă consiliere pentru cursurile de formare
- oferă consiliere pentru sănătatea mintală
- oferă consiliere pentru îngrijiri paliative
- oferă consiliere pentru întreprinderile sociale
- oferă consiliere socială la telefon
- oferă consiliere în ceea ce privește gestionarea conflictelor
- oferă consiliere în ceea ce privește prestațiile de asigurări sociale
- oferă consiliere în privința oportunităților de carieră
- oferă expertiză tehnică
- oferă feedback constructiv

- oferă materiale didactice
- oferă servicii de dezvoltare în cadrul comunității
- oferă sprijin elevilor și studenților în legătură cu utilizarea de echipamente specifice
- oferă sprijin la organizarea de evenimente școlare
- oferă sprijin voluntarilor
- organizează servicii medicale la domiciliu pentru pacienți
- participă la sesiuni și colocvii științifice
- planifică programa de învățare
- predă noțiuni de asistență socială
- pregătește conținutul lecției
- pregătește tinerii pentru viața adultă
- prezintă rapoarte
- proceduri specifice învățământului secundar
- promovează activitățile pentru tineret în comunitatea locală
- promovează beneficiile lucrului în echipă în rândul elevilor și studenților
- promovează drepturile omului
- promovează nevoile utilizatorilor asistenței medicale
- promovează programe de securitate socială
- promovează salvgardarea tinerilor
- promovează sănătatea mintală
- publică lucrări academice
- păstrează registre cu apeluri telefonice
- realizează evaluarea educațională
- respectă legislația privind asistența medicală
- se consultă cu membrii sistemului de sprijin al elevului

- sensibilizează cu privire la problemele importante pentru comunitatea locală
- sensibilizează indivizi, familii și grupuri
- sprijină ajustarea persoanelor la dizabilități fizice
- sprijină bunăstarea copiilor
- sprijină copiii care au suferit traumatisme
- sprijină integrarea migranților în țara de adopție
- sprijină optimismul tinerilor
- sprijină utilizatorii serviciilor sociale la gestionarea problemelor financiare
- sprijină utilizatorii serviciilor sociale să trăiască la propriul domiciliu
- sprijină utilizatorii serviciilor sociale în faza terminală
- stabilește relații cu comunitățile locale
- stabilește relații de colaborare
- supervizează activități extracurriculare
- supervizează activitățile la locul de joacă
- supervizează personalul didactic
- supervizează voluntarii
- supraveghează personal
- supraveghează studenți care prestează servicii sociale
- utilizează integrarea între computer și telefon
- utilizează tehnici de evaluare clinică
- întocmește rapoarte de lucru
- întreține sistemul de telefonie
- ține cont de situația personală a elevului

Standardele ocupaţionale sunt documente privind deprinderile practice, cunoștințele teoretice și capacitatea de înţelegere necesare unui individ pentru a îndeplini standardele cerute la angajare. De asemenea, acestea descriu activităţile profesionale specifice ocupaţiilor dintr-o arie ocupaţională și reperele calitative asociate îndeplinirii cu succes a acestora în concordanţă cu cerinţele pieţei muncii. Pentru asistența socială, standardele ocupaționale trebuie să descrie nivelul de realizare a activităților profesionale specifice domeniului, la nivelul treptei de competenţă obţinute. De aceea, se consideră că acestea trebuie să includă 3 domenii de competenţă (Zamfir, 2011):

a. Cunoștințe profesionale care să asigure o înțelegere corectă a teoriilor centrate pe om și mediul său de viață:

- identificarea situaţiilor de marginalizare, risc și excluziune socială la nivel de individ, grup sau comunitate;
- grija pentru individ și identificarea corectă a problemelor sale de viaţă;
- evaluarea nevoilor și a stabilirii unui răspuns specializat la acestea;
- înţelegerea importanţei prevenirii riscurilor fără neglijarea tratării efectelor;
- acţiunea de suport corelată cu eliminarea cauzelor care au produs riscurile majore sau cel puţin cu diminuarea în timp a acestor cauze;

- eliminarea pe cât posibil a formelor de discriminare și oferirea unui pachet de dezvoltare individuală centrat pe oportunităţi egale;
- angajare a ajutorului social fundat pe principiile justiţiei sociale și a respectului pentru drepturile omului;
- abordare de tip integrator-holistic a problemelor sociale pentru cei în dificultate pentru a nu crea un dezechilibru funcţional în politicile de support (viziunea sistemică asupra nevoilor și proceselor de dezvoltare asigură integrarea normală a celor în dificultate după vârstă, tip de dificultăți și arie de acoperire);
- stabilirea priorităţilor de acţiune;
- precizarea unui plan de intervenţie individualizat-managementul de caz;
- propuneri strategice de dezvoltare a politicilor sociale și „pledoarii"- (lobby) pentru implementarea lor;
- identificarea tuturor resurselor de suport la nivelul comunităţii.

b. Capacități de relaționare-comunicare:

- crearea unui climat pozitiv-suportiv în relaţia cu beneficiarul;
- responsabilitate în relaţia cu instituţia în care lucrează;
- deprinderi de a lucra în echipe de specialiști din propria profesie și în echipe interdisciplinare precum și orientarea/deschiderea către parteneriate de tip instituţional;

- stimularea beneficiarilor de a se implica atât în procesul decizional al formelor de suport dar în special în actul evaluării acestora în vederea eficientizării acţiunilor;
- stabilirea priorităţilor din planul de intervenţie împreună cu beneficiarii.

c. Respect pentru valorile morale cu aplicabilitate în practica profesiei (asimilarea valorilor morale ale codului deontologic al profesiei de asistent social):

- cunoașterea și folosirea valorilor, principiilor codului deontologic în activitățile teoretice și practice ale profesiei;
- responsabilitate și loialitate față de beneficiar și față de instituția angajatoare;
- responsabilitate în procesul practicii pentru conținutul și modalitățile de suport;
- eliminarea oricărei tendințe de discriminare și utilizare a practicilor antidiscriminatorii în sistemul de asistenţă socială;
- evaluare periodică pe bază de corecţie a practicii sociale ca instrument esenţial de dezvoltare a performanţelor profesionale;
- folosirea procesului de supervizare, monitorizare ca un element al eficienţei practicii și a dezvoltării profesionale;
- preluarea modelelor de bună practică și diseminarea lor.

3.2. Cercetări independente privind competențele în asistența socială în România

În afara acestor aspecte normative privind competența în asistența socială în România despre care am văzut în capitolul anterior că sunt diverse în funcție de autoritatea care le-a elaborat, o serie de studii independente și-au propus să înțeleagă mai în profunzime cum se operaționalizează toate aceste așteptări în practică. Studiul „Renașterea unei profesii sau despre cum este să fii asistent social în România" (2016) realizează o radiografie a personalului din domeniu. Deși nu a vizat explicit și componenta de competențe necesare în asistența socială, intențiile respondenților de a participa la diverse formări reprezintă un indicator al nevoii de formare și devoltare profesională. Astfel, "2/3 din asistenți sociali au participat la workshopuri și conferințe și puțin peste jumătate au beneficiat de anumite formări la locul de muncă. Sub 5% din asistenții sociali au beneficiat de practică clinică supervizată și mai puțin de 1:10 au urmat un program universitar de învățământ la distanță. 16,4% nu au participat la vreo activitate de formare continuă" (Lazăr, et al, 2016:36).

"Aria domeniilor în care s-ar dori formare este destul de largă. Mai puțin de jumătate consideră de interes formarea în domeniul competențelor culturale (39,1%), practică clinică (42,7%) și administrație (45,9%). În schimb, cele mai dorite sunt formările din domeniul bunelor practici, dezvoltării de programe și managementului de caz, unde 3:4 au apreciat pozitiv astfel de cursuri" (Lazăr et al., 2016: 38).

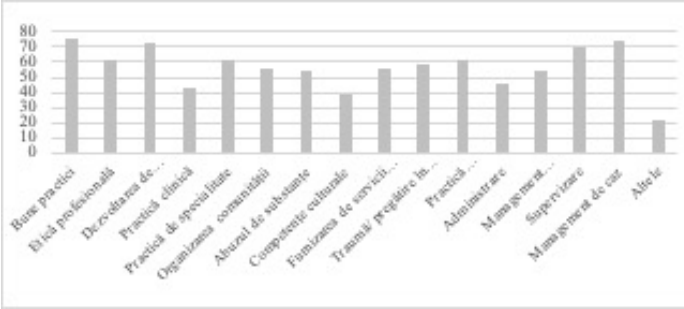
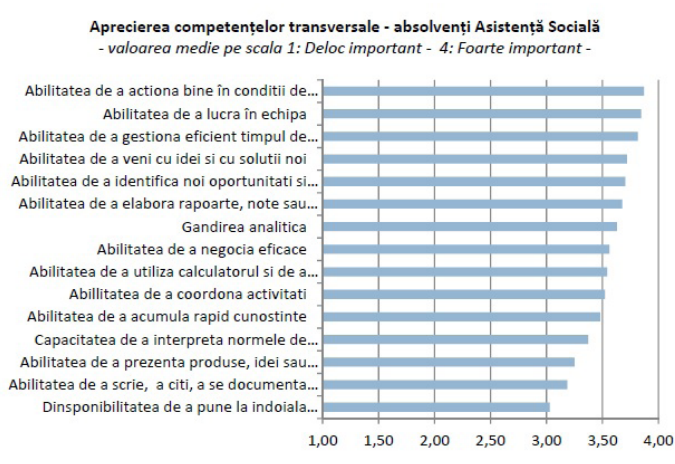


Figura 5. Domeniile în care este nevoie de formare în asistența socială

Studiul lui Hatos (2015) privind inserția pe piața muncii a absolvenților de la Sociologie și Asistență socială și care pornește de la clasificarea competențelor din Registrul Național al Calificărilor în Învățământul Superior (RNCIS) a identificat că, din perspectiva angajatorilor, anumite competențe specificate în listă sunt apreciate ca fiind importante pentru profesioniști: (1) identificarea nevoilor specifice ale grupurilor țintă, monitorizarea cazurilor și evaluarea gradului de ameliorare a problemelor, (2) consilierea profesională și integrare socială, (3) cunoașterea metodelor de intervenție și munca directă cu beneficiarii serviciilor sociale și (4) dezvoltarea și implementarea activităților de prevenție. Dintre competențele transversale, cele mai importante au fost abilitatea de a acționa bine în condiții de stres, abilitatea de a lucra în echipă, abilitatea de a gestiona eficient timpul de lucru, abilitatea de a veni cu idei și soluții noi (Figura 6):



Sursa: Hatos, 2015:153

Figura 6. Importanța competențelor transversale în asistența socială

Un studiu similar derulat pe absolvenții de asistență socială din cadrul Univresității din Petroșani a concuzionat că aceștia au în general percepții pozitive asupra conținutului programului de studiu, competențele dobândite având un impact pozitiv asupra integrării lor pe piața muncii (Andrioni & Papp, 2017)

O cercetare recentă realizată în rândul absolvenților de asistență socială din perioada 2011-2015 din cadrul Universității Babeș-Bolyai (Iovu & Demian, 2019) a concluzionat că absolvenții sunt încrezători în următoarele competențe la un an după

terminarea studiilor: *abilitatea de a lucra în echipă* (*M* = 4,21) și *abilitatea de a utiliza calculatorul și de a naviga pe internet* (*M* = 4,00). Pe de altă parte, cele mai puțin valorificate competențe sunt *cunoașterea altor domenii sau discipline* (*M* = 3.17), *abilitatea de a prezenta produse, idei sau rapoarte în fața unei audiențe* (*M* = 3,54), *gândire analitică* (*M* = 3,57) și *gândire critică* (*M* = 3,60).

Tabel 1. Importanța competențelor din perspective absolvenților de asistență socială

Competențe	Medie (SD)
cunoasterea temeinică a domeniului de studiu/a propriei specializări	3,72 (.88)
cunoasterea altor domenii sau discipline	3,17 (.88)
gândire analitică	3,57 (.91)
gândire critică	3,60 (.96)
abilitatea de a acumula rapid noi cunostințe	3,98 (.87)
abilitatea de a acționa bine în condiții de stres	3,86 (.96)
abilitatea de a identifica noi oportunități si a acționa rapid pentru a le urmări	3,85 (.85)
abilitatea de a coordona activități	3,94 (.99)
abilitatea de a gestiona eficient timpul de lucru	3,98 (.84)
abilitatea de a lucra în echipă	4,21 (.93)
abilitatea de a mobiliza alte persoane	3,91 (1,00)
abilitatea de a-și face punctul de vedere înțeles de către ceilalți	3,92 (.92)
abilitatea de exercitare a propriei autorități	3,77 (.97)
abilitatea de a utiliza calculatorul si de a naviga pe internet	4,00 (1,04)
abilitatea de a genera noi idei si soluții	3,91 (.92)
abilitatea de a negocia în mod eficace	3,72 (.96)
abilitatea de a prezenta produse, idei sau rapoarte în fața unei audiențe	3,54 (1,02)
abilitatea de a elabora rapoarte, note sau alte documente	3,75 (.94)
abilitatea de a scrie și de a conversa într-o limbă străină	3,42 (1,10)

Pornind de la aceste informații privind competența în asistența socială formulăm umătoarele concluzii structurate pe aspecte pozitive și elemente de vulnerabilitate care ar trebui luate în calcul pe viitor:

Aspecte pozitive		*Aspecte vulnerabile*	*Recomandari*
Existența programelor de licență în asistență socială la peste 20 de universități din țară care asigură formarea inițială a profesioniștilor din domeniu	*dar*	Diploma de licență asigură o formare generalistă, pe când în practică există o mare varietate de domenii și poziții pe care absolvenții le pot ocupa și de la care se așteaptă ca ei să posede deja competențele pentru a livra intervenții specializate categoriilor de beneficiari cu care interacționează	- formarea inițială a asistenților sociali (programul de licență) să fie structurat pe componenta generală majoră/principală (*major*) și specializare secundară (*minor*): asistență socială – protecția copilului, asistență socială – protecția persoanelor vârstnice etc. - diversificarea și creșterea calității cursurilor la nivelul universităților cu programe de licență ar trebui să crească, astfel încât absolvenții să fie pregătiți pentru integrarea pe piața muncii, în specialitatea aleasă.
Existența reglementării de a se înscrie în CNASR și de a obține un aviz de exercitare a profesiei, structurat pe trepte de competențe Înscrierea în CNASR și obținerea unei trepte de competență Prevederea a patru trepte profesionale structurate pe ideea unor trepte de competență	*dar*	Aceasta nu este supusă unei evaluări a competentelor. Nu se precizează cum se verifică dacă aplicantul dispune de aceste competențe și în ce măsură trecerea de la o treaptă inferioară la una superioară prezumă că aplicantul dispune deja de noile competențe.	- obținerea unei trepte de competentă profesională și dreptul de a profesa în domeniu să fie supus unei examinări suplimentare din partea CNASR în funcție de domeniul de specializare. Diploma de licență este una generalistă, dar trecerea pe trepte de competență este realizată de CNASR. - identificarea unei modalități de verificare a competențelor celor care doresc trecerea pe o treaptă de competență superioară - identificarea unei modalități de verificare a competențelor celor care doresc trecerea pe o treaptă de competență superioară - evaluarea periodică a nivelului de competențe astfel încât trecerea la o
			treaptă superioară să vizeze și dacă aplicantul știe și poate să îndeplinească sarcinile specifice
Existența unor standarde ocupaționale pentru domeniul asistenței sociale Existenta Codului Deontologic pentru profesia de asistent social	*dar*	ESCO precizează mult mai multe trasee profesionale. Standardele ocupaționale existente nu corespund realității și sunt elaborate înainte de apariția Legii 466/2004. Nu toate ocupatiile, care nu sunt reglementate, au standarde ocupationale (vezi tehnician în asistență socială) astfel încât calificarea nu este posibilă	- realizarea unui material referitor la Codul de practică pentru asistentul social. - înaintarea unei adrese catre ANC pentru armonizarea cadrului legal în ceea ce privește profesia de asistent social. - elaborarea și aprobarea de standarde ocupaționale pentru toate ocupațiile.
Existența unei literaturi științifice (cercetări anterioare) privind competențele profesionale	*dar*	Nu s-au identificat studii care să vizeze competențele în asistența socială	- realizarea unor studii sistematice care să identifice competențele necesare - realizarea unor scale de evaluare a competențelor

SECȚIUNEA 2.
COMPETENȚA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

PERSPECTIVA PRACTICĂ

A doua secțiune a acestei părți sintetizează rezultatele obținute prin intermediul unei analize privind competențele necesare și importante identificate de către asistenții sociali practicieni. Cercetarea de teren s-a derulat în cadrul proiectului „Întărirea forței de muncă din serviciile de asistență socială din România" implementat în 2018-2019 cu sprijinul UNICEF România. Aceasta a inclus atât o abordare calitativă prin intermediul unor focus-grupuri cu profesisoniștii, cât și una cantitativă prin intermediul unui chestionar aplicat online.

2.1 CERCETAREA CALITATIVĂ

Cercetarea calitativă a urmărit percepțiile și atitudinile asistenților sociali privind 8 seturi de competențe profesionale: (1) Competențe relaționale, (2) Lucrul în echipă, (3) Dezvoltare profesională continuă, (4) Dezvoltare personală, (5) Competențe procedurale, (6) Tehnici empatice, (7) Management de caz și (8) Valori profesionale.

Pentru aceasta au fost realizate întâlniri de grup (tip focus grup) cu asistenți sociali, dar și profesioniști care lucrează în domeniul asistenței sociale, indiferent dacă aceștia aveau sau nu calitatea de membrii CNASR, din diferite județe ale țării, incluzând toate regiunile de dezvoltare ale României.

În cadrul cercetării calitative au participat 470 de persoane dintre care 411 asistenți sociali și 59 de profesioniști care nu sunt înscriși în CNASR, împarțirea pe gen reprezentând 418 femei și 52 bărbați.

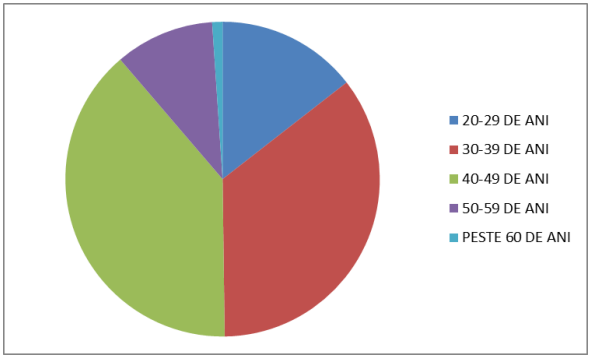


Figura 7. Vârsta participanți

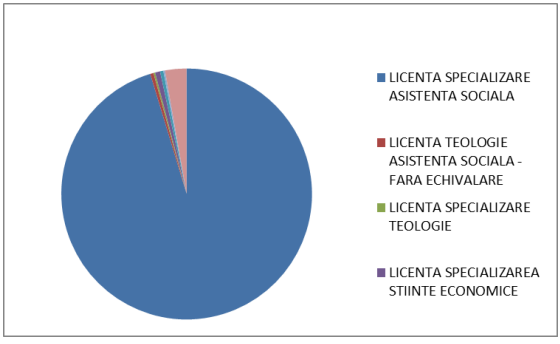


Figura 8. Studii absolvite

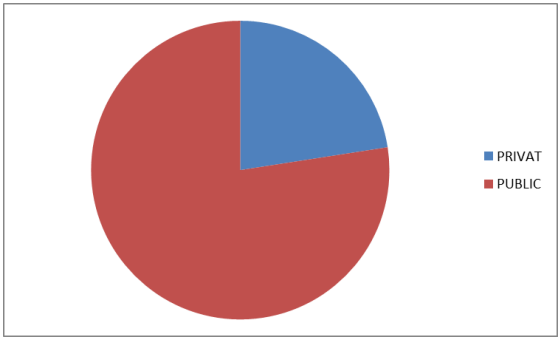


Figura 9. Mediul de activitate

1. Competențe relaționale

Participanții au considerat că aspectul relațional este cel mai de important în munca de asistare socială având în vedere că lucrează cu oameni, însă calitatea acestuia este strâns legată de tipul de benficiari și de problemele lor specifice. Deși în multe situații, construirea unei relații pozitive joacă rolul unei resurse care poate fi activată pe parcursul procesului, în unele cazuri relația profesională însăși produce o încărcătură afectivă puternică pe care profesionistul nu reușește să o gestioneze emoțional în parametri funcționali.

Funcționalitatea unei relații cu clienții este dată de măsura în care aceasta are la bază calități precum încrederea reciprocă, colaborarea, înțelegerea, comunicarea eficientă, adaptabilitatea, răbdarea, gestionarea tuturor situațiilor cu beneficiarii, empatia și implicarea necondiționată.

Relațiile disfuncționale sunt cele cauzate de lipsa abilităților de adaptare, stresul de la locul de muncă, volumul mare de muncă legat de numărul de cazuri gestionate, supraîncărcarea cu sarcini, „birocrația stufoasă", toate acestea reducând timpul fizic dedicat construirii și menținerii unei relații directe cu beneficiarul. La aceste elemente subiective se adaugă factori legați de contextul fizic în care se desfășoară procesul de asistare și legea lacunară care nu permite

finalizarea cu succes a planurilor de intervenție, dar și lipsa de responsabilitate în asumarea rezolvării problemelor ori diferențele culturale. Soluțiile țin de mediul instituțional, supervizarea fiind văzută ca un proces de suport profesional, nu ca un mecanism de control.

Aspectul cel mai important al competenței relaționale este comunicarea.

2. Lucrul în echipă

Munca în echipă este esențială în profesia de asistent social întrucât sprijină procesul de asistare în oferirea celei mai bune intervenții posibile. Însă, dincolo de aspectul „teoretic" al lucrului în echipă, aceasta are valențe pozitive dacă există o viziune comună a celor implicați în atingerea obiectivelor propuse și asumate de către toți actorii.

În operaționalizarea acestui aspect s-au identificat două direcții: pe de-o parte cei care valorizează această competență și beneficiază de suportul intra și inter-instituțional („nu aș putea rezolva din problemele clienților fără acest sprijin și colaborare") și pe de altă parte cei care, deși conștienți de valoarea ei, nu pot exercita o astfel de competență. În aceste situații, asistenții sociali resimt lipsa suportului din partea

persoanelor superior ierarhic, fapt ce le îngreunează procesul asistențial, acestea fiind nevoite să găsească diverse soluții „salvatoare", alternative; nu tot timpul relațiile intercolegiale sau interinstituționale sunt bune. Există mai multe motive pentru care lucrul în echipă nu funcționează:

- lipsa resursei umane necesare;
- lipsa unei baze de date astfel încât profesioniști să știe la cine să apeleze și ce servicii sunt oferite de către fiecare;
- variabilitatea mare a calificărilor pe care le au persoanelor care prestează activități de asistență socială (ex. și absolvenți de drept, economie, sociologie) ceea ce face dificil găsirea unui limbaj comun.

În conluzie însă, activitatea în echipe pluridisciplinare sau/și interinstituționale contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor acordate beneficiarilor și reprezintă o premisă a dezvoltării personale și profesionale.

3. Dezvoltare profesională continuă

Nevoia unor formări profesionale continue a fost recunoscută de majoritatea participanților. Obținerea unei diplome de licență în specialitate ar trebui să fie o condiție obligatorie a angajării în sistem, dar

aceasta în sine nu garantează că ocupantul posedă toate cunoștințele și competențele necesare, mai ales că sistemul se transformă, apar noi probleme și provocări ce necesită o continuă adaptare, munca presupunând domenii și sarcini diverse.

În acest context s-au identificat două direcții de acțiune:

- formarea la locul de muncă pentru o perioadă minimă și pe direcții specifice, nu generaliste așa cum este oferită de diploma de licență. Mai mult, asistentul social debutant trebuie să aibă obligatoriu un curs de dezvoltare personală și un stagiu minim de voluntariat.
- formarea profesională prin cursuri de specialitate. Din păcate însă, nu tot timpul acestea se realizează într-o manieră structurată. Asistenți sociali au nevoi de formare distincte în funcție de personalitatea lor, de domeniul în care își desfășoară activitatea, de etapa profesională în care se regăsesc și de contextul instituțional în care își desfășoară activitatea, iar aceste cursuri, atunci când există, sunt oferite selectiv de către instituții, în funcție de resursele de care dispun.

Nevoia unei dezvoltări profesionale continue trebuie să reprezinte o obligație asumată totodată și de către instituția angajatoare. Însă, atât timp cât selecția personalului nu se face pe baza unor cunoștințe și abilități, ci pornind de la presupunerea că acestea

vor fi acumulate ulterior, presiunea formării este pusă mai ales pe umerii asistenților sociali și nu ai instituției care ar trebui să își asume profesionalizarea aparatului propriu.

Domeniile în care se menționează nevoia dezvoltării privesc legislația în domeniu, lucrul cu diferite categorii de beneficiari, programe de dezvoltare personală (gestionarea emoțiilor, managementul conflictelor).

În concluzie, deși importantă, formarea profesională continuă este un aspect care provoacă numeroase nemulțumiri în rândul asistenților sociali din cauză că nu sunt oferite într-o manieră structurată și continuă care să răspundă nevoilor lor concrete. Dacă asistenții aflați pe trepte profesionale superioare pot identifica resurse sau se bazează pe experiența lor în gestionarea unor situații, asistenții sociali debutanți trebuie să beneficieze obligatoriu de astfel de cursuri și de o perioadă de supervizare de minim 1 an.

4. Dezvoltare personală

În cadrul acestui punct, discuțiile au identificat două aspecte importante: (1) dezvoltare personală legată de gestionarea aspectului emoțional al muncii – pornind de la premisa că atât clientul cât și

profesionistul aduc în relația profesională un întreg spectru de emoții pozitive/negative și (2) dezvoltare personală legată de gestionarea eșecului/insucesului de la locul de muncă.

Fiind o profesie care implică în cea mai mare parte a timpului interacțiune umană, aspectul personal nu poate fi disociat de competențele de care are nevoie un asistent social. Acest lucru are în vedere măsura în care profesioniștii reușesc să gestioneze încărcătura emoțională de la locul de muncă. Din păcate însă, asistenții sociali tratează acest lucru drept implicit, gestionarea aspectului emoțional devenind o rutină („faptul că avem mulți ani de muncă și lucrul cu diferite categorii de beneficiari îți dă abilitatea de a asculta dar fără a te încărca foarte mult emoțional"). Deși este o resursă psihologică importantă, în lipsa unui suport emoțional extern care să te ajute să procesezi și să înțelegi mecanismele acestei rutine, pe termen lung poate apărea epuizarea profesională („... te încarci emoțional la fiecare caz, la un moment dat poate apărea epuizarea").

Din păcate însă, și în acest caz presiunea este pusă pe asistentul social care trebuie să identifice singur punctul emoțional destabilizator. Nu există acțiuni coerente de suport pentru prevenirea epuizării emoționale, fiecare fiind nevoit să identifice și acceseze propriile resurse pentru a gestiona încărcătura emoțională de la locul de muncă: răbdare,

calm, toleranță, descărcare emoțională prin plâns/râs, meditație, tehnici de relaxare, muzică de relaxare, rugăciune, implicare în alte munci de teren/detașare. Familia devine în multe cazuri o resursă în această direcție.

Un alt aspect important al dezvoltării personale privește gestionarea eșecului. Asistentul social are în activitatea sa foarte multe realizări, cazuri soluționate, dar și eșecuri greu de asimilat care apar în urma barierelor de ordin social/familial/legal. Eșecul este plasat în exterior, nerezolvarea unui caz ține de deficiențe de sistem. Acest lucru poate fi explicat de lipsa suportului instituțional în înțelegerea unor astfel de situații.

În concluzie, aspectele care îi ajută să gestioneze aceste situații delicate de la locul de muncă sunt:

- *conștientizarea punctului de inflexiune dintre confort psihic și încărcare emoțională*
- *conștientizarea factorilor stresori și eliminarea acestora;*
- *cunoasterea și acceptarea propriilor limite prin autoevaluare, în lucru cu beneficiarii (să spui „nu”/„nu știu” ție și celorlalți);*
- *delegarea atribuțiilor, redistribuirea sarcinilor;*
- *perseverența;*
- *intervizia, supervizarea.*

5. Competențe procedurale

Asistentul social trebuie să aibă cunoștințe din domenii diverse având în vedere pozițiile diverse pe care lucrează: psihologie (pentru a se înțelege pe sine și persoana cu care lucrează), sociologie (pentru a cunoaște factorii sociali care intervin în situația problematică pe care trebuie să o gestioneze), juridice (pentru a livra acele intervenții și servicii care sunt posibile), politică (pentru a înțelege politicile sociale din domeniu), economie (pentru a estima costurile serviciilor furnizate). Dacă la nivel de cunoștințe lucrurile sunt clare, la nivel de competențe lucrurile sunt mai vagi („noi știm ce trebuie să facem, dar instituția ne încarcă cu alte lucruri"). Realizarea diverselor documente apare ca și competență importantă, dar care le reduce din timpul intervențiilor directe („documente pe zeci de pagini fără a avea un scop anume").

S-a adus din nou în discuție pregătirea inițială oferită prin programele de licență, dar nu într-un mod unitar. Astfel, pe de-o parte se menționează faptul că încă din timpul studiilor asistentul social trebuie să își aleagă o specializare (individ, familie, etc) și implicit dezvoltarea unor competențe specifice în lucrul cu acea categorie de beneficiari, iar pe de altă parte unii participanți au precizat că această specializare trebuie să se facă la nivel de master, care să formeze exact competențele specifice pentru a lucra cu o anumită categorie de beneficiari. Având în vedere că diploma

și implict dreptul de a lucra în domeniu sunt oferite prin diploma de licență, neexistând o altă formă de licențiere, este dificil de văzut cum acest lucru se poate oferi în practică.

Însă, la nivel general, competențele procedurale absolut necesare în munca de asistent social sunt:

- *lucrul cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile, cât și cu comunitățile, dar pe domenii specifice;*
- *utilizarea instrumentelor de evaluare (ex. genograma, eco-harta);*
- *elaborarea de documente scrise;*
- *negociere;*
- *managementul timpului;*
- *managementul conflictului;*
- *luarea deciziilor;*
- *management prin obiective;*
- *leardership.*

6. Tehnici empatice

Empatia are un rol foarte important în munca asistentului social, dar este esențial ca aceasta să fie utilizată corespunzător. Asistenții sociali utilizează tehnicile de comunicare empatică și asertivă, acceptarea necondiționată, securizarea emoțională, non-judecata, ne-etichetarea, respectarea opiniilor celuilalt.

7. Management de caz

Managementul de caz asigură coerență în atingerea obiectivelor propuse. Este mult mai cunoscut și utilizat în domeniul protectiei copilului („în asistență maternală se aplică etapele managementului de caz întocmai conform ordinului 288/2006"). De cele mai multe ori este doar la nivel teoretic. Participanții văd ca acesta un rol asumat de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC) doar pe hârtie și care nu se aplică, managerii de caz de aici având mai ales un rol de superioritate față de ceilalți colegi.

În cele mai multe situații, având în vedere numărul mic de asistenți sociali care pot ocupa aceasta funcție, de multe ori managerul de caz nu există.

Competențele necesare în exercitarea acestui rol sunt:

- *competențe legislative (te ajută în cunoașterea, interpretarea și implementarea legislației, respectarea procedurilor);*
- *competențe de evaluare (evaluarea inițială și continuă a situației, respectarea standardelor de calitate);*
- *competențe procedurale (monitorizarea/ implementarea planului de intervenție, adecvarea acestuia la schimbările survenite);*

- *competențe organizatorice (stabilirea priorităților);*
- *competențe sociale (colaborarea cu membrii echipei);*
- *competențe manageriale (gestionarea timpului și resurselor într-o manieră eficientă).*

8. Valori profesionale (competențe etice)

În prezent există un cod deontologic al asistentului social.

În respectarea principiilor etice ale muncii de asistent social, profesioniștii apelează la experiența personală sau la diverse persoane din exterior (membri echipă, jurist, șef) în funcție de complexitatea problemei pe care o au de rezolvat. În ultima vreme, grupurile profesionale online reprezintă un sprijin în munca lor, mai ales în luarea unor decizii urgente.

Asistenții sociali au declarat că își exercită profesia cu responsabilitate, promovează valorile sociale, economice, politice, culturale și pledează pentru condiții de viață care să satisfacă nevoile umane de bază. Aceștia respectă principiul autodeterminarii care îl obligă să nu decidă în locul beneficiarului.

2.2 CERCETAREA CANTITATIVĂ

Componenta cantitativă a demersului de identificare a competențelor asistenților sociali din România a urmărit aplicarea unui chestionar online cu scopul evaluării importanței acordate fiecărei competențe în activitatea de zi cu zi. Astfel, pornind de la cadrul de competențe în asistența socială reliefat în literatura de specialitate, a fost conceput un chestionar (ANEXA 4) incluzând 9 clase de competențe măsurate prin intermediul a 45 de comportamente specifice muncii de asistent social:

(C1) a demonstra un comportament etic și profesional

- să-și evalueze critic propriile valori și limite în practica profesională
- să conștientizeze valorile personale ale clienților
- să ia decizii în funcție de valorile profesionale indiferent de profilul clienților
- să rezolve dilemele etice în interesul beneficiarului
- să răspundă pentru acțiunile sale în fața clientului, a instituției sau a Colegiului profesional

(C2) a promova diversitatea și specificul individual al clienților

- să ofere cele mai bune servicii beneficiarilor, indiferent de vârstă, sex, orientare religioasă, sexuală, situație materială, apartenență etnică
- să sprijine clienții pe tot parcursul procesului, chiar dacă el se ghidează după alte principii
- să explice clienților măsura în care caracteristicile lor individuale, culturale, sociale influențează situația lor curentă
- să-și recunoască și să conștientizeze propriile limite în lucrul cu persoane care aparțin unor categorii diverse

(C3) a promova drepturilor omului și justiția socială

- să sprijine clienții în a-și accesa drepturile
- să acționeze în numele clienților atunci când drepturile acestora nu sunt respectate
- să ajute beneficarii să înțeleagă cum funcționează sistemul de asistență socială
- să abordeze instituțiile publice și non-profit în interesul clienților
- să militeze pentru schimbare socială în interesul clienților

(C4) a utiliza o practică bazată pe dovezi

- să identifice cele mai bune dovezi științifice referitoare la cazuistica proprie

- să analizeze critic informațiile din literatura de specialitate
- să includă rezultatele unor cercetări științifice anterioare în intervențiile derulate
- să-și fundamenteze intervențiile pornind de la intuiție și experiență, chiar dacă nu este sigur de rezultatul lor (invers)
- să propună și să deruleze noi tipuri de intervenție în sprijinul clienților

(C5) a elabora, implementa și evalua proiectele, programele și politicile de asistență socială

- să activeze la nivel public pentru schimbarea politicilor sociale
- să participe la acțiuni civice în interesul beneficiarilor și al profesiei
- să se informeze despre propunerile de modificare ale politicilor sociale
- să realizeze proiecte și programe de intervenție

(C6) a implica indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile pe tot parcursul procesului de asistare socială

- să utilizeze modalități de lucru sugerate de către clienți
- să colaboreze cu clienții în a reformula obiectivele intervenției
- să implice clientul ca partener egal pe tot parcursului procesului de asistare

- să acționeze ca expert în rezolvarea problemei clientului (invers)
- să țină cont de sugestiile clientului în elaborarea regulilor, politicilor și practicilor din instituția la care lucrează

(C7) a identifica, culege informații, documenta, evalua și înregistra informații privind situația individului, familiei, gruprilor, organizațiilor și comunităților

- să analizeze situația clientului din perspective teoretice multiple
- să analizeze situația clientului utilizând instrumente diverse
- să identifice întreaga gamă de nevoi (emoționale, materiale, juridice etc.) ale clientului
- să orienteze clientul către alte servicii specializate
- să redacteze tot timpul documente de lucru specifice chiar dacă aceasta înseamnă mai puțină intervenție directă
- să comunice rezultatele evaluării unui auditoriu divers (clientului, instituției la care lucrează, altor instituții specializate)

(C8) a derula intervenții specifice pentru reducerea riscurilor sociale de la nivel individual, familial, de grup, comunitar și societal

- să ajute clienții să se valorizeze
- să dezvolte motivația pentru schimbare

- să ajute clienții să dezvolte strategii proprii de rezolvare a problemelor
- să coordoneze echipe de lucru multidisciplinare
- să implice în intervenție alți profesioniști
- să elaboreze și să îmbunătățească protocoalele de intervenție chiar dacă aceasta înseamnă mai puțină intervenție directă
- să utilizeze noile tehnologii informatice în procesul de asistare

(C9) a evalua practica derulată cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile

- să-și ajusteze intervențiile pe parcurs în funcție de situația clientului
- să monitorizeze continuu procesul de asistare socială
- să-și planifice propriul proces de învățare
- să-și regăsească repede echilibrul emoțional după un eveniment negativ apărut în timpul intervenției

Procedura de lucru

Identificarea competențelor necesare asistenților sociali a fost realizată prin elaborarea chestionarului care a fost distribuit pentru completare online, astfel încât să ajungă la un număr cât mai mare de

profesioniști care lucrează în sistemul de asistență socială, independent de calitatea acestora de membrii CNASR. Destinatarii chestionarelor online au fost structuri care au asigurat distribuția în cascadă către membrii sau, după caz, angajații lor, după cum urmează către:

- asistenţii sociali înregistraţi în baza de date a CNASR
- Asociația Comunelor din România
- Asociația Orașelor din România
- Asociația Municipiilor din România
- Federația Organizațiilor din protecţia copilului
- Autoritatea Naţională Pentru Drepturile Copilului și Adopţie
- Federaţia Organizaţiilor Neguvernamentale din Servicii Sociale

Rezultatele cercetării cantitative

Lotul final al cercetării cantitative a inclus 740 de respondenți din 36 de județe (tabel 4 și ANEXA 1). Acesta respectă distribuția generală a asistenților sociali din România: este în mare măsură unul tânăr (M = 38,5), majoritatea a cuprins respondenți de gen feminin (88,1%) și de etnie română (90,8%). Peste jumătate ocupă în prezent ultima treaptă de competență ceea ce înseamnă că au o experiență de peste 5 ani în domeniul asistenței sociale. Doar 1:10 din respondenți se află la începutul carierei în

asistență socială, fiind clasificați ca „debutanți". Peste 8:10 din respondenți își desfășoară activitatea într-o instituție din mediul urban și ocupă în principal funcții de execuție. Aproape trei sferturi sunt angajați într-o instituție publică, un sfert în mediul non-profit, diferența de 1,6% având o practică privată în diferite forme.

Tabel 2. Descrierea lotului de subiecți (*N* = 740)

Caracteristică	N (%)
Gen	
Feminin	652 (88,1)
Masculin	88 (11,9)
Etnie	
Română	672 (90,8)
Maghiară	58 (7,8)
Romă	6 (0,8)
Germană	2 (0,3)
Tătar	1 (0,1)
Alta	1 (0,1)
Treapta profesională	
Debutant	73 (9,9)
Practicant	126 (17,0)
Specialist	117 (15,8)
Principal	400 (54,1)
Nu sunt înscris în CNASR	24 (3,2)

Mediul de derulare a activității	
Urban	601 (80,1)
Rural	138 (18,6)
Tipul instituției	
Public	525 (70,9)
Non-profit	203 (27,4)
Cabinet individual/Asociat/ Societate commercială	12 (1,6)
Forma de angajare	
Contract normă întreagă	684 (92,4)
Contract normă parțială	43 (5,8)
Activități colaborare	13 (1,8)
Funcția ocupată	
Execuție	633 (85,5)
Conducere	107 (14,5)

Cei mai mulți respondenți (16,5%) au fost din București, Bacău (5,9%) și Cluj (5,3%) fiind următoarele două județe ca număr de respondenți. O rată mai mică de răspuns, sub 1% s-a înregistrat în Mehedinți, Dâmbovița, Timiș, Călărași, Galați, Giurgiu, Mureș și Maramureș.

Nivelul de educație al asistenților sociali este unul ridicat, dar nu neapărat în domeniul specializării obținute inițial. Cumulat, mai mult de jumătate din asistenții sociali au obținut o diplomă de master

ulterior obținerii licenței (39,3% în domeniul asistenței sociale și 25,1% într-un domeniul diferit), iar 2,7% au obținut o diplomă de doctor, cel mai probabil în domenii conexe asistenței sociale.

În mediul rural există de două ori mai mulți asistenți sociali debutanți decât în mediul urban (15,9%) și mai mulți asistenți sociali de nivel specialist (21%). În schimb, în mediul urban activează mai mulți asistenți sociali principali și aproape de două ori mai mulți asistenți sociali practicanți.

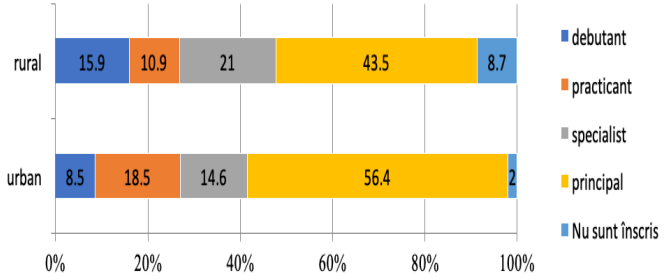


Figura 10. Distribuția gradelor profesionale în funcție de mediul de lucru

Analiza treptelor profesionale în funcție de instutuția la care își desfășoară activitatea a reliefat că instituțiile non-profit au de două ori mai mulți asistenți sociali debutanți (14,8%) comparativ cu instituțiile publice (7,2%). Comparația public-non-

profit ne permite să concluzionăm că în cadrul instituțiilor publice se observă în principal o grupare spre ultimele trepte profesionale (72,9% au gradul specialist și principal), în timp ce în sectorul non-profit aproape o treime din asistenții sociali se află pe primele trepte profesionale (36% debutant și principal).

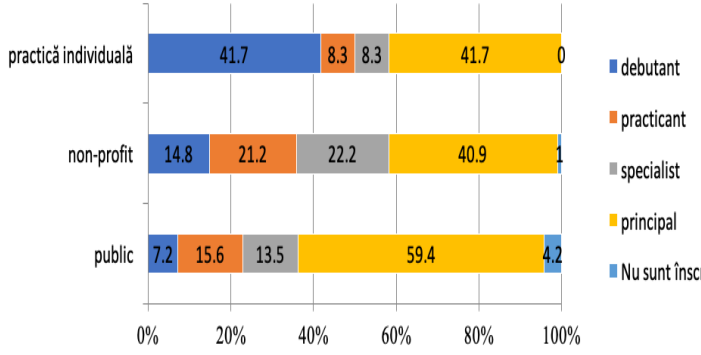


Figura 11. Distribuția treptelor profesionale în funcție de tipul instituției

Analiza în funcție de tipul de contract, arată o distribuție interesantă a treptelor profesionale: mai mult de o treime (38,5%) din asistenții sociali debutanți și principali au ca formă principală de angajare diverse activități de colaborare. De aseamenea, peste jumătate (55,8%) din asistenții sociali angajați cu normă întreagă au deja treapta de

competență „principal". Astfel, dacă la contractele cu normă întreagă putem observa o grupare a asistenților sociali în special pe ultimele trepte profesionale, în cazul contractelor cu normă parțială distribuția este mult mai echilibrată pentru fiecare din cele patru trepte. Asistenții sociali debutanți se concentrează mai mult pe contractele parțiale (25,6%).

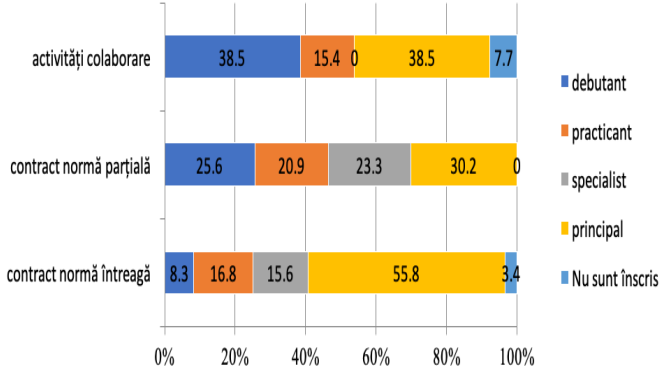


Figura 12. Distribuția treptelor profesionale în funcție de tipul de relație contractuală

Mai mult de o treime din respondenți (35,9%) lucrează în domeniul protecției copilului și de două ori mai puțin în domeniul asistenței sociale a persoanelor cu dizabilități (16,9%).

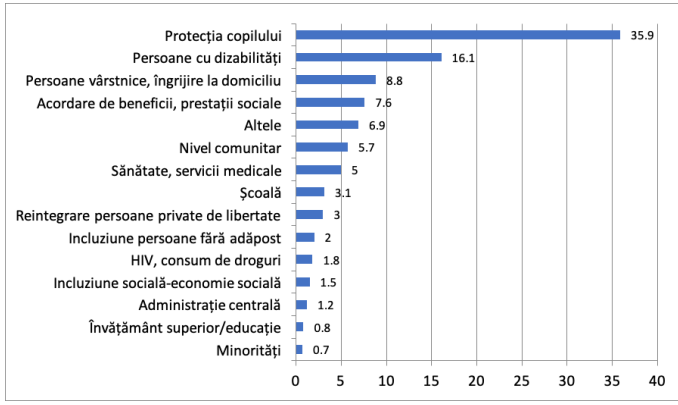


Figura 13. Distribuția respondenților în funcție de domeniul principal de activitate

Distribuția treptelor profesionale în funcție de aceste domenii majore ale asistenței sociale prezintă o imagine asupra nivelului de dezvoltare atins în anumite sectoare de activitate. Astfel, cel mai mare număr de asistenți sociali debutanți s-au înregistrat în domeniul asistenței sociale din aria combaterii discriminării/minorități (40%). Aceasta se află în antiteză cu sectorul asistenței sociale din domeniul reintegrării sociale a persoanelor care au comis infracțiuni și din domeniul incluziunii sociale a persoanelor fără adăpost unde nu s-a înregistrat niciun debutant. Domeniul protecției copilului, care a înglobat cea mai mare parte a respondenților, prezintă o distribuție total disproporționată în care două treimi (63,9%) sunt pe treapta de competență principal,

iar diferența pe primele trei trepte profesionale indică faptul că există puțini asistenți sociali care să asigure baza intervențiilor. În aria asistenței sociale în domeniul sănătății/servicii medicale s-a înregistrat cel mai mare număr de asistenți sociali în treapta de competență principal (81,1%). Asistenții sociali de nivel principal sunt cel mai întâlniți în domeniul economiei sociale (63,6%).

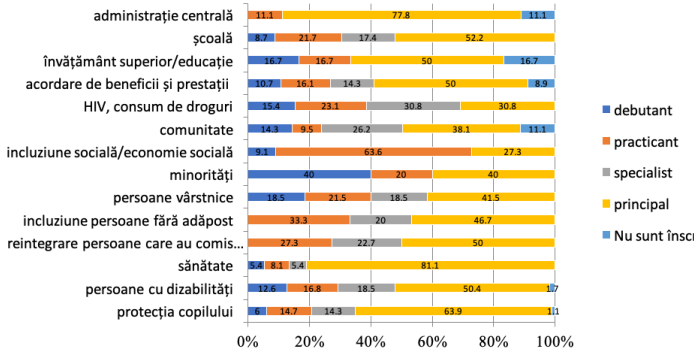


Figura 14. Distribuția treptelor profesionale în funcție de domeniul principal de activitate

Lucrul cu diverse categorii de beneficiari reclamă competențe diferite care sunt operaționalizate prin treptele profesionale. Peste jumătate din respondenți au treapta de competență principal, iar cei mai mulți

dintre aceștia lucrează cu persoane traficate (60,9%). În contrast, cei mai mulți asistenți sociali debutanți sunt cei care lucrează în principal cu migranții (12,2%), valoare justificată și de faptul că această categorie de beneficari nu a fost în centrul acțiunilor de asistență socială din România.

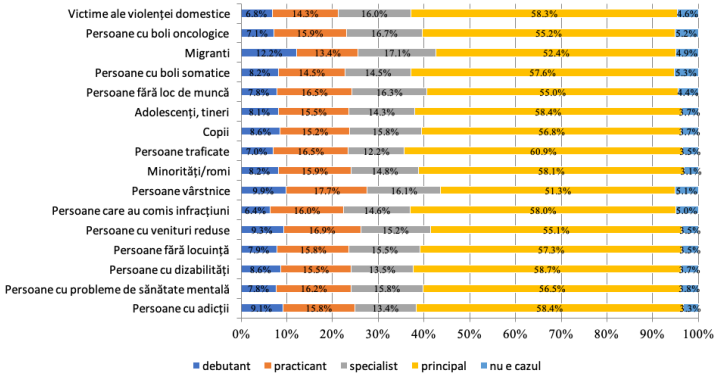


Figura 15. Distribuția treptelor profesionale în funcție de tipul de beneficiar principal

Pentru fiecare dintre comportamentele listate ca fiind esențiale și care alcătuiesc o competență profesională specifică, respondenții au evaluat importanța în activitatea de zi cu zi cu o notă de la 1 la 10.

Tabel 3. Importanța comportamentelor specifice din punctul de vedere al asistenților sociali

Comportament	Medie (AS)
a evalua critic propriile valori și limite în practica profesională	9,18 (1,29)
a conștientiza valorile personale ale clienților	9,46 (1,03)
a lua decizii în funcție de valorile profesionale indiferent de profilul clienților	8.53 (2,18)
a rezolve dilemele etice în interesul beneficiarului	9,04 (1,46)
a răspunde pentru acțiunile sale în fața clientului, a instituției sau a Colegiului profesional	9,14 (1,41)
a oferi cele mai bune servicii beneficiarilor, indiferent de vârstă, sex, orientare religioasă, sexuală, situație materială, apartenență etnică	**9,78 (0,70)**
a sprijini clienții pe tot parcursul procesului, chiar dacă el se ghidează după alte principii	9,35 (1,18)
a explica clienților măsura în care caracteristicile lor individuale, culturale, sociale influențează situația lor curentă	9,05 (1,52)

a-și recunoaște și conștientiza propriile limite în lucrul cu persoane care aparțin unor categorii diverse	9,35 (1,14)
a sprijini clienții în a-și accesa drepturile	**9,64 (0,78)**
a acționa în numele clienților atunci când drepturile acestora nu sunt respectate	9,03 (1,54)
a ajuta beneficarii să înțeleagă cum funcționează sistemul de asistență socială	9,25 (1,28)
a aborda instituțiile publice și non-profit în interesul clienților	9,25 (1,20)
a milita pentru schimbare socială în interesul clienților	9,11 (1,29)
a identifica cele mai bune dovezi științifice referitoare la cazuistica proprie	8,71 (1,62)
a analiza critic informațiile din literatura de specialitate	8,23 (2,02)
a include rezultatele unor cercetări științifice anterioare în intervențiile derulate	8,15 (1,88)
a-și fundamenta intervențiile pornind de la intuiție și experiență, chiar dacă nu este sigur de rezultatul lor (R)	**7,16 (2,45)**
a propune și derula noi tipuri de intervenție în sprijinul clienților	8,69 (1,58)

a activa la nivel public pentru schimbarea politicilor sociale	8,56 (1,79)
a participa la acțiuni civice în interesul beneficiarilor și al profesiei	8,72 (1,68)
a se informa despre propunerile de modificare ale politicilor sociale	9,11 (1,43)
a realiza proiecte și programe de intervenție	8,93 (1,46)
a utiliza modalități de lucru sugerate de către clienți	**7,11 (2,44)**
a colabora cu clienții în a reformula obiectivele intervenției	8,79 (1,64)
a implica clientul ca partener egal pe tot parcursului procesului de asistare	9,08 (1,46)
a acționa ca expert în rezolvarea problemei clientului (R)	9,05 (1,49)
a ține cont de sugestiile clientului în elaborarea regulilor, politicilor și practicilor din instituția la care lucrează	**7,94 (2,36)**
a analiza situația clientului din perspective teoretice multiple	8,73 (1,60)
a analiza situația clientului utilizând instrumente diverse	9,10 (1,26)
a identifica întreaga gamă de nevoi (emoționale, materiale, juridice etc.) ale clientului	9,48 (0,96)

a orienta clientul către alte servicii specializate	9,36 (1,11)
a redacta tot timpul documente de lucru specifice chiar dacă aceasta înseamnă mai puțină intervenție directă	**7,15 (2,43)**
a comunica rezultatele evaluării unui auditoriu divers (clientului, instituției la care lucrez, altor instituții specializate)	8,05 (2,02)
a ajuta clienții să se valorizeze	9,44 (0,99)
a dezvolta motivatia pentru schimbare	9,42 (1,06)
a ajuta clienții să dezvolte strategii proprii de rezolvare a problemelor	**9,50 (0,98)**
a coordona echipe de lucru multidisciplinare	8,92 (1,52)
a implica în intervenție alți profesioniști	9,42 (1,09)
a elabora și îmbunătăți protocoalele de intervenție chiar dacă acesta înseamnă mai puțină intervenție directă	**7,85 (2,01)**
a utiliza noile tehnologii informatice în procesul de asistare	8,73 (1,48)
a-și ajusta intervențiile pe parcurs în funcție de situația clientului	9,19 (1,23)

a monitoriza continuu procesul de asistare socială	9,34 (1,07)
a-și planifica propriul proces de învățare	9,18 (1,28)
a-și regăsi repede echilibrul emoțional după un eveniment negativ apărut în timpul intervenției	9,47 (0,99)

Din analiza acestor răspunsuri putem concluziona că asistenții sociali consideră toate aceste acțiuni ca fiind extrem de importante în practica lor. Cele mai importante comportamente cu o apreciere de peste 9,50 au fost *a oferi cele mai bune servicii beneficiarilor, indiferent de vârstă, sex, orientare religioasă, sexuală, situație materială, apartenență etnică* (*M* = 9,78), *a sprijini clienții în a-și accesa drepturile* (*M* = 9,64) și a *ajuta clienții să dezvolte strategii proprii de rezolvare a problemelor* (*M* = 9,50). Cele mai mici valori s-au obținut la urmatorii itemi *a ține cont de sugestiile clientului în elaborarea regulilor, politicilor și practicilor din instituția la care lucrează* (*M* = 7,94), *a elabora și îmbunătăți protocoalele de intervenție chiar dacă acesta înseamnă mai puțină intervenție directă* (*M* = 7,85), *a-și fundamenta intervențiile pornind de la intuiție și experiență, chiar dacă nu este sigur de rezultatul lor*

(M = 7,16), *a redacta tot timpul documente de lucru specifice chiar dacă aceasta înseamnă mai puțină intervenție directă* (M = 7,15) și *a utiliza modalități de lucru sugerate de către clienți* (M = 7,11).

În funcție de treptele profesionale, analiza univariată de varianță (ANOVA) a fost utilizată pentru a testa în ce măsură situarea pe o anumită treaptă profesională are un efect în aprecierea importanței comportamentelor listate (tabel 4). S-a identificat un efect semnificativ al treptei profesionale pentru trei comportamente: a evalua critic propriile valori și limite în practica profesională [$F(4, 735) = 3{,}51$, $p = 0.010$], a lua decizii în funcție de valorile profesionale indiferent de profilul clienților [$F(4, 735) = 2{,}91$, $p = 0.021$] și a acționa ca expert în rezolvarea problemei clientului [$F(4, 735) = 2{,}86$, $p = 0.023$]. Testul LSD (*least significant difference* – diferența cea mai puțin semnificativă) a indicat de asemenea că scorul mediu pentru practicanți și principali este semnificativ mai mare decât cel pentru debutanți indicând faptul că cei aflați pe prima treaptă profesională considera mai puțin importantă evaluarea critică și reflexivă a practicii lor. În mod similar, același test a indicat că debutanții au obținut medii semnificativ mai mici comparativ cu asistentul social specialist și asistentul social principal în privința utilizării valorilor profesionale înaintea celor personale care țin de relația cu un client anume. În cele din urmă,

asistentul social debutant comparativ cu practicantul și practicantul comparativ cu principalul tind să acționeze semnificativ mai mult din poziția de expert în rezolvarea problemei clientului.

Din punct de vedere descriptiv, în general, scorurile cele mai mari (> 9,50) și cele mai mici (< 8,00) se obțin pentru aceleași categorii de comportamente, indiferent de treapta profesională pe care se află respondentul. Atrage însă atenția „a include rezultatele unor cercetări științifice anterioare în intervențiile derulate" pentru care scorul mic în cazul debutanților (M = 7,85) nu se mai regăsește în cazul celorlate trepte profesionale și itemul „a comunica rezultatele evaluării unui auditoriu divers" care, comparativ cu celelalte trepte profesionale, nu este considerat la fel de important de către asistentul social specialist (M = 7,95). De celalată parte, anumite comportamente considerate foarte importante de către asistentul social specialist nu au aceeași importanță pentru toți (ex. „a implica în intervenție alți profesioniști" - M = 9,52) sau „a-ți regăsi repede echilibrul emoțional după un eveniment negativ apărut în timpul intervenției" este considerat mult mai important de către asistentul social practician (M = 52) și nu la fel de important de către ceilalți.

Tabel 4. Importanța comportamentelor specifice asistenței sociale în funcție de treapta profesională

Comportament	Debutant	Practicant	Specialist	Principal
a evalua critic propriile valori şi limite în practica profesională	8,78 (1,68)	9,19 (1,20)	9,07 (1,23)	8,83 (2,05)
a conştientiza valorile personale ale clienţilor	9,41 (1,10)	9,44 (1,14)	9,47 (0,99)	9,48 (0,99)
a lua decizii în funcţie de valorile profesionale indiferent de profilul clienţilor	8,11 (2,56)	8,12 (2,33)	8,85 (1,80)	8,66 (2,10)
a rezolve dilemele etice în interesul beneficiarului	9,03 (1,43)	9,03 (1,49)	9,01 (1,50)	9,06 (1,44)
a răspunde pentru acţiunile sale în faţa clientului, a instituţiei sau a Colegiului profesional	9,12 (1,69)	9,15 (1,25)	9,16 (1,29)	9,16 (1,39)
a oferi cele mai bune servicii beneficiarilor, indiferent de vârstă, sex, orientare religioasă, sexuală, situaţie materială, apartenenţă etnică	**9,85 (0,43)**	**9,80 (0,59)**	**9,76 (0,66)**	**9,79 (0,74)**
a sprijini clienţii pe tot parcursul procesului, chiar dacă el se ghidează după alte principii	9,32 (1,22)	9,34 (1,17)	9,44 (0,96)	9,34 (1,24)
a explica clienţilor măsura în care caracteristicile lor individuale, culturale, sociale influenţează situaţia lor curentă	8,85 (1,65)	9,02 (1,63)	9,16 (1,34)	9,09 (1,50)
a-şi recunoaşte şi conştientiza propriile limite în lucrul cu persoane care aparţin unor categorii diverse	9,23 (1,19)	9,19 (1,40)	9,38 (1,02)	9,42 (1,02)
a sprijini clienţii în a-şi accesa drepturile	**9,81 (0,51)**	**9,67 (0,66)**	**9,55 (0,81)**	**9,64 (0,83)**
a acţiona în numele clienţilor atunci când drepturile acestora nu sunt respectate	9,01 (1,49)	9,16 (1,33)	9,22 (1,18)	8,97 (1,67)
a ajuta beneficarii să înţeleagă cum funcţionează sistemul de asistenţă socială	9,16 (1,49)	9,25 (1,39)	9,20 (1,31)	9,29 (1,20)
a aborda instituţiile publice şi non-profit în interesul clienţilor	9,30 (1,16)	9,15 (1,34)	9,30 (1,39)	9,27 (1,20)
a milita pentru schimbare socială în interesul clienţilor	8,97 (1,36)	9,19 (1,21)	9,15 (1,34)	9,10 (1,30)
a identifica cele mai bune dovezi ştiinţifice referitoare la cazuistica proprie	8,42 (1,91)	8,84 (1,46)	8,74 (1,67)	8,71 (1,61)
a analiza critic informaţiile din literatura de specialitate	8,01 (2,44)	8,38 (1,93)	8,53 (1,64)	8,15 (2,08)
a include rezultatele unor cercetări ştiinţifice anterioare în intervenţiile derulate	**7,85 (2,28)**	8,30 (1,72)	8,31 (1,83)	8,14 (1,88)
a-şi fundamenta intervenţiile pornind de la intuiţie şi experienţă, chiar dacă nu este sigur de rezultatul lor (R)	**6,86 (2,62)**	**7,38 (2,27)**	**7,43 (2,37)**	**7,07 (2,49)**
a propune şi derula noi tipuri de intervenţie în sprijinul clienţilor	8,58 (1,55)	8,85 (1,38)	8,86 (1,47)	8,64 (1,66)
a activa la nivel public pentru schimbarea politicilor sociale	8,37 (1,83)	8,65 (1,68)	8,60 (1,63)	8,61 (1,75)
a participa la acţiuni civice în interesul beneficiarilor şi al profesiei	8,71 (1,55)	8,87 (1,65)	8,67 (1,70)	8,72 (1,68)
a se informa despre propunerile de modificare ale politicilor sociale	9,10 (1,35)	9,17 (1,42)	8,95 (1,67)	9,16 (1,34)
a realiza proiecte şi programe de intervenţie	8,86 (1,82)	8,92 (1,47)	8,86 (1,40)	9,00 (1,38)
a utiliza modalităţi de lucru sugerate de către clienţi	**7,30 (2,11)**	**7,20 (2,48)**	**7,54 (2,28)**	**6,95 (2,51)**

Comportament	Debutant	Practicant	Specialist	Principal
a colabora cu clienții în a reformula obiectivele intervenției	8,73 (1,47)	8,66 (1,72)	8,77 (1,55)	8,88 (1,65)
a implica clientul ca partener egal pe tot parcursului procesului de asistare	9,01 (1,55)	9,07 (1,37)	9,08 (1,43)	9,14 (1,43)
a acționa ca expert în rezolvarea problemei clientului (R)	8,89 (1,60)	9,35 (1,11)	9,26 (1,04)	8,92 (1,67)
a ține cont de sugestiile clientului în elaborarea regulilor, politicilor și practicilor din instituția la care lucrează	**7,92 (2,30)**	**7,92 (2,56)**	8,26 (2,13)	**7,86 (2,39)**
a analiza situația clientului din perspective teoretice multiple	8,64 (1,72)	8,86 (1,50)	8,87 (1,41)	8,69 (1,64)
a analiza situația clientului utilizând instrumente diverse	9,00 (1,43)	9,13 (1,23)	9,12 (1,30)	9,13 (1,21)
a identifica întreaga gamă de nevoi (emoționale, materiale, juridice etc.) ale clientului	9,47 (1,13)	9,45 (0,94)	9,45 (0,98)	9,49 (0,95)
a orienta clientul către alte servicii specializate	9,22 (1,25)	9,26 (1,25)	9,27 (1,20)	9,46 (0,94)
a redacta tot timpul documente de lucru specifice chiar dacă aceasta înseamnă mai puțină intervenție directă	**7,32 (2,42)**	**7,25 (2,59)**	**7,19 (2,47)**	**7,06 (2,39)**
a comunica rezultatele evaluării unui auditoriu divers (clientului, instituției la care lucrez, altor instituții specializate)	8,00 (2,12)	8,15 (2,04)	**7,95 (2,16)**	8,09 (1,93)
a ajuta clienții să se valorizeze	9,29 (1,09)	9,44 (0,95)	9,49 (0,84)	9,49 (0,94)
a dezvolta motivația pentru schimbare	9,38 (1,13)	9,38 (1,03)	9,51 (0,88)	9,46 (1,01)
a ajuta clienții să dezvolte strategii proprii de rezolvare a problemelor	**9,62 (0,98)**	**9,54 (0,86)**	9,49 (0,98)	**9,51 (0,94)**
a coordona echipe de lucru multidisciplinare	9,03 (1,29)	8,79 (1,66)	9,15 (1,28)	8,91 (1,56)
a implica în intervenție alți profesioniști	9,32 (1,12)	9,34 (1,26)	**9,52 (0,86)**	9,43 (1,10)
a elabora și îmbunătăți protocoalele de intervenție chiar dacă acesta înseamnă mai puțină intervenție directă	**7,93 (1,76)**	**7,86 (2,09)**	8,09 (2,09)	**7,80 (1,99)**
a utiliza noile tehnologii informatice în procesul de asistare	8,40 (1,80)	8,87 (1,27)	8,71 (1,70)	8,77 (1,44)
a-și ajusta intervențiile pe parcurs în funcție de situația clientului	9,11 (1,31)	9,10 (1,20)	9,21 (1,17)	9,24 (1,24)
a monitoriza continuu procesul de asistare socială	9,15 (1,35)	9,33 (1,09)	9,38 (0,97)	9,36 (1,04)
a-și planifica propriul proces de învățare	8,93 (1,42)	9,20 (1,10)	9,21 (1,36)	9,24 (1,25)
a-și regăsi repede echilibrul emoțional după un eveniment negativ apărut în timpul intervenției	9,32 (1,18)	**9,52 (0,82)**	9,48 (1,06)	9,48 (0,95)

Gruparea acestor comportamente pe cele 9 tipuri de competențe ne permite să concluzionăm că în ciuda valorilor mari obținute pentru toate, asistenții sociali apreciază ca fiind extrem de importantă *promovarea diversității și specificului individual al clienților* (*M* =

9,38), *promovarea drepturilor omului și justiției sociale* (*M* = 9,29) și *evaluarea practicii derulate cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile* (*M* = 9,29). În schimb, mai puțin importante sunt considerate competențele de *a utiliza o practică bazată pe dovezi* (*M* = 8,18), *a elabora, implementa și evalua proiectele, programele și politicile de asistență socială* (*M* = 8,39) și *a implica indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile pe tot parcursul procesului de asistare socială* (*M* = 8,39). Atrage atenția această ultimă competență care face trimitere către principiul participării și implicării clienților.

Tabel 5. Distribuția celor 9 clase de competențe

Comportament	Medie (AS)
C1: demonstrarea unui comportament etic și profesional	9,07 (1,03)
C2: promovarea diversității și specificului individual al clienților	9,38 (0,86)
C3: promovarea drepturilor omului și justiției sociale	9,25 (0,91)
C4: apelul la practica bazată pe dovezi	8,18 (1,49)
C5:elaborarea, implementarea și evaluarea proiectelor, programelor și politicilor de asistență socială	8,38 (1,33)
C6: implicarea clienților pe tot parcursul procesului de asistare socială	8,39 (1,40)
C7: evaluarea inițială corectă și completă privind situația clienților	8,64 (1,12)
C8: derularea unor intervenții specifice la toate nivelurile	9,03 (0,90)
C9: evaluarea propriei practici	9,29 (0,90)

Întrucât scopul cercetării a depășit simplul cadru descriptiv, ne-am propus și identificarea modului în care competențele se regăsesc pe diferitele trepte profesionale. Cercetarea nu a constat doar în evaluarea unui set de competențe considerate a fi importante ci și în identificarea unor competențe

specifice treptelor profesionale. Analiza cantitativă a datelor obținute prin intermediul chestionarului ne-a permis să concluzionăm că:

- *promovarea diversității și specificului individual al clienților* reprezintă cea mai importantă competență pentru toate treptele profesionale, dar cea mai mare medie se obține pentru asistentul social specialist;
- *utilizarea unei practici bazate pe dovezi* este cea mai puțin valorizată competență indiferent de treapta profesională, dar cea mai mică valoare se obține în cadrul debutanților;
- asistentul social practicant valorizează într-o mai mare măsură *a promova drepturile omului și justiția socială* și *a identifica, culege informații, documenta, evalua și înregistra informații privind situația individului, familiei, grupurilor, organizațiilor și comunităților*;
- asistentul social specialist valorizează cele mai multe competențe comparativ cu celelalte trepte: *a promova diversitatea și specificul individual al clienților*, *a promova drepturilor omului și justiția socială*, *a utiliza o practică bazată pe dovezi*, *a implica indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile pe tot parcursul procesului de asistare socială* și *a derula intervenții specifice pentru reducerea riscurilor sociale de la nivel individual, familial, de grup, comunitar și societal;*

- asistentul social principal valorizează mai mult *a demonstra un comportament etic și profesional, a elabora, implementa și evalua proiectele, programele și politicile de asistență socială* și *a evalua practica derulată cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile.*

Tabel 6. Competențele profesionale în funcție de treapta ocupată

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Debutant	8,89	9,31	9,25	7,94	8,76	8,36	8,60	8,99	9,12
Practicant	8,98	9,33	9,28	8,35	8,90	8,43	8,68	9,03	9,28
Specialist	9,11	9,43	9,28	8,37	8,76	8,58	8,64	9,13	9,31
Principal	9,13	9,40	9,25	8,13	8,87	8,34	8,65	9,05	9,33
Nu e cazul	8,82	9,18	9,06	8,03	8,31	8,15	8,42	8,54	9,21

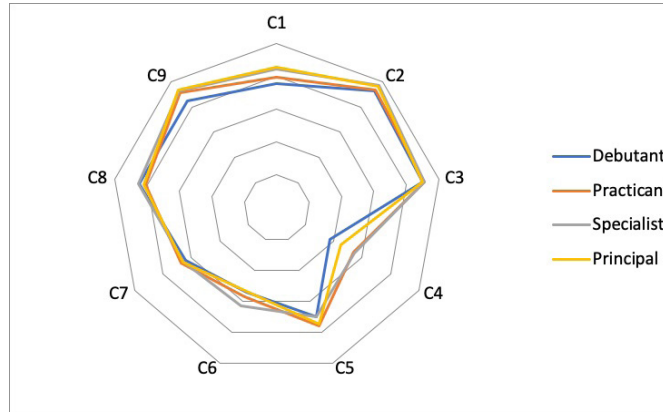


Figura 16. Profilul competențelor în funcție de treapta profesională

În funcție de mediul de activitate al instituției (urban/rural), singura diferență semnificativă s-a înregistrat pentru *a elabora, implementa și evalua proiectele, programele și politicile de asistență socială* [t(239,07) = -2,242, p = ,047], asistenții sociali din mediul rural valorizând mai mult această competență comparativ cu cei din urban. De altfel, deși nu s-au înregistrat diferențe semnificatve statistic, cu excepția competențelor de *a utiliza o practică bazată pe dovezi* și *a evalua practica derulată cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile,* asistenții sociali din mediul rural au obținut valori ale mediei mai mari.

Tabel 7. Comparație între asistenții sociali activi în mediul urban și rural

Variabilă	*M*	*SD*	*t*	*df*	*P*
C1			-0,848	737	,397
Urban	9,05	1,03			
Rural	9,13	1,04			
C2			-0,941	737	,347
Urban	9,36	0,87			
Rural	9,44	0,81			
C3			-1,648	737	,100
Urban	9,22	0,92			
Rural	9,37	0,85			
C4			0,167	737	,867
Urban	8,19	1,45			
Rural	8,16	1,64			
C5			-2,242	239,07	,047
Urban	8,78	1,37			
Rural	9,03	1,12			

C6			-1,893	222,93	,060
Urban	8,35	1,42			
Rural	8,58	1,27			
C7			-1,117	737	,264
Urban	8,62	1,11			
Rural	8,74	1,14			
C8			-1,146	737	,252
Urban	9,01	0,90			
Rural	9,11	0,90			
C9			0,277	737	,782
Urban	9,30	0,87			
Rural	9,27	1,01			

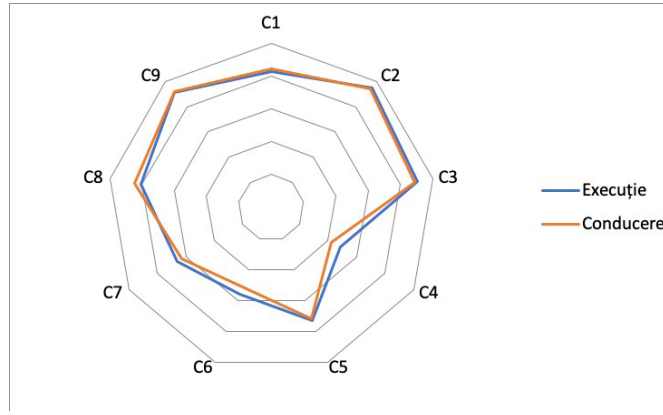


Figura 17. Profilul competențelor în funcție de mediul de activitate

În funcție de tipul instituției unde respondentul își are norma de bază (public/privat), singura diferență semnificativă s-a înregistrat pentru *a promova diversitatea și specificul individual al clienților* [$t(239{,}07) = -2{,}242$, $p = {,}047$], asistenții sociali din

sectorul public apreciind semnificativ mai mult acestă competență comparativ cu cei din non profit. Asistenții sociali din mediul public valorizează de asemenea mai mult *a demonstra un comportament etic și profesional, a promova drepturilor omului și justiția socială, a utiliza o practică bazată pe dovezi* și *a identifica, culege informații, documenta, evalua și înregistra informații privind situația individului, familiei, gruprilor, organizațiilor și comunităților*, deși pentru niciuna dintre acestea diferențele nu sunt semnificative.

Tabel 8. Comparație între asistenții sociali activi în sectorul public și non-profit

Variabilă	*M*	*SD*	*t*	*df*	*P*
C1			0,500	726	,617
Public	9,08	1,01			
Non-profit	9,04	1,06			
C2			2,417	726	,016
Public	9,43	0,83			
Non-profit	9,26	0,89			
C3			0,371	726	,710
Public	9,27	0,88			
Non-profit	9,24	0,93			
C4			0,686	726	,493
Public	8,20	1,50			
Non-profit	8,12	1,46			
C5			-0,402	726	,688
Public	8,82	1,36			
Non-profit	8,86	1,22			

C6			-1,150	726	,250
Public	8,36	1,43			
Non-profit	8,49	1,31			
C7			1,573	726	,116
Public	8,68	1,10			
Non-profit	8,54	1,13			
C8			-0,738	726	,461
Public	9,02	0,93			
Non-profit	9,07	0,77			
C9			-0,240	726	,810
Public	9,29	0,90			
Non-profit	9,31	0,84			

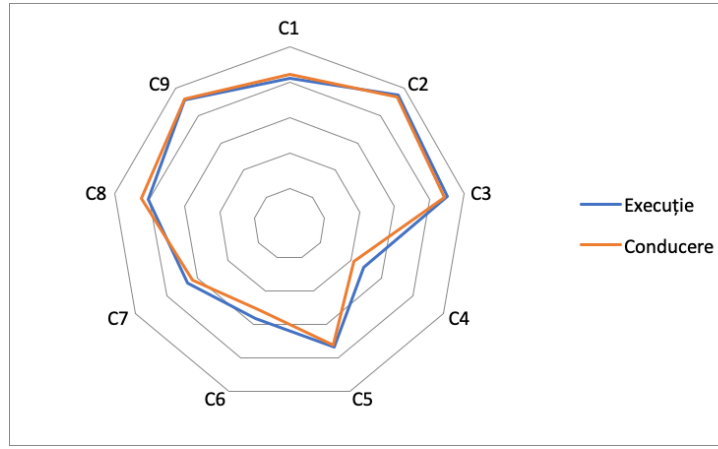


Figura 18. Profilul competențelor în funcție de tipul instituției

În funcție de funcția ocupată (de execuție/de conducere) nu s-au identificat diferențe semnificativă pentru niciuna dintre competențele analizate. Totuși, remarcăm o tendință ca asistenții sociali cu funcții de execuție să valorizeze mai mult aceste competențe,

cu excepția *a demonstra un comportament etic și profesional, a derula intervenții specifice pentru reducerea riscurilor sociale de la nivel individual, familial, de grup, comunitar și societal* și *a evalua practica derulată cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile* pentru care cei cu funcții de conducere au obținut medii mai mari. Acest lucru este interesant având în vedere că cel puțin una dintre aceste trei competențe se referă la munca directă cu beneficiarii și ne-am aștepta ca cei cu funcții de execuție să îi acorde o mai mare semnificație.

Tabel 9. Comparație între asistenții sociali cu funcție de execuție și de conducere

Variabilă	*M*	*SD*	*t*	*df*	*P*
C1			-0,451	738	,652
Execuție	9,06	1,04			
Conducere	9,11	1,00			
C2			0,399	738	,690
Execuție	9,38	0,86			
Conducere	9,35	0,87			
C3			0,371	738	,711
Execuție	9,26	0,91			
Conducere	9,22	0,93			
C4			1,002	738	,317
Execuție	8,21	1,50			
Conducere	8,05	1,43			
C5			0,190	738	,849
Execuție	8,83	1,34			
Conducere	8,80	1,27			
C6			0,854	738	,393
Execuție	8,41	1,41			
Conducere	8,28	1,32			

C7			0,712	738	,477
Execuție	8,65	1,11			
Conducere	8,57	1,18			
C8			-1,082	738	,280
Execuție	9,02	0,90			
Conducere	9,12	0,91			
C9			-0,109	738	,913
Execuție	9,29	0,89			
Conducere	9,30	0,94			

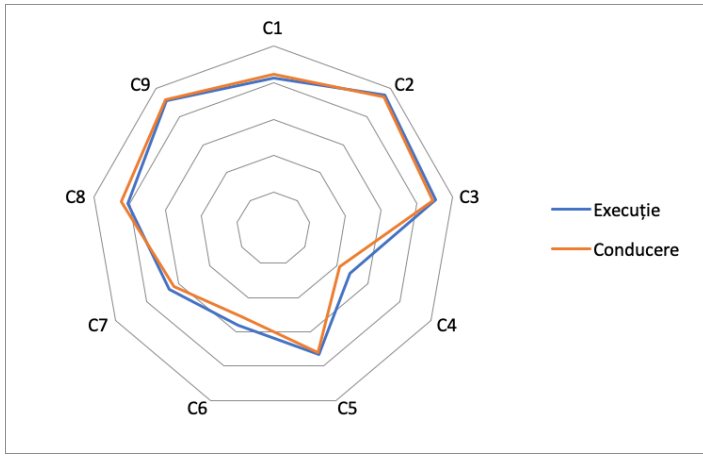


Figura 19 Profilul competențelor în funcție de funcția ocupată

Nevoia de formare în domenii specifice se relaționează cu treapta profesională pe care se află respondentul. Astfel, asistentul social debutant declară într-o proporție foarte mare nevoia unor cursuri de formare privind legislația în asistența socială (84,7%) și management de caz (86,1%) în timp ce cel puțin

peste jumătate declară nevoia unor cursuri în aria competențelor culturale (51,4%). Aceste rezultate ne permit să identificăm o contradicție în rolurile asumate de către asistenții sociali debutanți în condițiile în care pentru managementul de caz este nevoie de o experiență mai mare la locul de muncă, iar munca directă cu beneficiarii reclamă într-o măsură crescută competențe culturale. Asistentul social principal este interesat într-o măsură mai mare de cursuri/formare în aria privind modele de bune practici (84%) și activitățile admnistrative (80,8%) în timp ce competențele culturale se plasează și în acest caz pe ultimul loc ca interese (51,2%). Asistentul social specialist este în mare măsură interesat de formare în aria modelelor de bune practici (86,3%) și metode și instrumente de evaluare a nevoilor individului (84,6%), iar cel aflat pe treapta principal este interesat cel mai mult de aceeași arie a modelelor de bune practici (82,2%).

Tabel 10. Interesul pentru cursuri de formare în funcție de treapta profesională

Competente	Debutant	Practicant	Specialist	Principal
C1	77,8	84,0	86,3	82,2
C2	62,5	67,2	60,7	57,5
C3	84,7	82,4	77,8	68,0
C4	75,0	79,2	77,8	78,0
C5	65,3	70,4	68,4	62,8
C6	66,7	68,0	61,5	65,8
C7	76,4	77,6	84,6	77,8
C8	66,7	74,4	80,3	72,2
C9	61,1	66,4	68,4	57,5
C10	56,9	61,6	63,2	58,5
C11	68,1	72,0	70,1	66,8
C12	59,7	57,6	48,7	51,0
C13	69,4	78,4	79,5	72,5
C14	72,2	78,4	77,8	71,2
C15	59,7	67,2	69,2	56,0
C16	59,7	59,2	62,4	56,5
C17	51,4	51,2	48,7	43,8
C18	65,3	66,4	76,9	72,5
C19	86,1	83,1	82,1	76,0
C20	62,5	56,8	53,8	48,0
C21	68,1	64,8	54,7	56,2
C22	75,0	80,8	74,4	70,0

Notă: C1: cursuri privind modele de bune practici; C2: Cursuri privind etica profesională; C3: cursuri privind legislația în asistența socială; C4: cursuri privind dezvoltarea de programe la nivel individual și familial; C5: cursuri privind dezvoltarea de programe la nivel de grup; C6: cursuri privind dezvoltarea de programe la nivel comunitar; C7: metode și instrumente de evaluare a nevoilor individului; C8:

metode și instrumente de evaluare a nevoilor familiei; C9: metode și instrumente de evaluare a nevoilor grupului; C10: metode și instrumente de evaluare a nevoilor comunității; C11: metode de evaluare a activității; C12: derularea unor activități de cercetare; C13: caracterisci ale lucrului cu indivizii; C14: caracterisci ale lucrului cu familia; C15: caracterisci ale lucrului cu grupul; C16: caracterisci ale lucrului cu comunitățile; C17: competențe culturale; C18: supervizare; C19: management de caz; C20: strângere de fonduri; C21: advocacy; C22: Activități administrative

SECȚIUNEA 3.
COMPETENȚA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ – CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI GENERALE

Concluzii şi recomandări rezultând din cercetarea calitativă

Datele obținute din analiza focus-grupurilor au permis conturarea următoarelor **concluzii**:

- există un model hibrid de raportare la competențe profesionale de către asistenții sociali. Astfel, pe de-o parte aceștia cunosc și înțeleg existența treptelor profesionale (debutant, practicant, specialist și principal), dar nu este tot timpul clar conținutul acestor trepte, trecerea la un nivel superior fiind legată de vechime și nu de un set de competențe, în condițiile în care așteptările sunt diferite de la profesioniștii aflați pe trepte diferite;

- există un set de competențe transversale care sunt esențiale la toate nivelele de practică: competențe relaționale (cu accent pe comunicarea atât cu beneficarii cât și cu colegii de muncă), tehnici empatice (răspunsul adecvat clienților în orice moment) și valori etice (cunoașterea și aplicarea principiilor etice în orice moment al practicii);
- dezvoltarea personală este conceptualizată nu ca o competență specifică, ci ca o nevoie de formare continuă necesară în profesionalizarea forței de muncă („nu știu care îmi sunt resursele interne și limitele personale și nu știu nici cum să mi le evaluez, dar sunt pus în situația aceasta în momentul în care ajung să lucrez în domeniu și atunci utilizez tehnici mai puțin funcționale de gestionare a emoțiilor negative asociate muncii cu cazul”);
- dezvoltarea profesională continuă are un statut destul de confuz: pe de-o parte reprezintă o nevoie resimțită pentru asistenții sociali aflați pe nivele inferioare (debutant, practicant, specialist): specializare continuă în domeniile lor specifice de lucru și relevante pentru practică, dar pe de altă parte este definită ca o competență necesară doar de către asistentul social principal care devine de asemenea responsabil în livrarea unor astfel de cursuri de formare pentru ceilalți asistenți sociali;
- o serie de competențe specifice sunt evaluate progresiv în funcție de treapta profesională:

- Lucrul în echipă presupune o dimensiune internă legată de organizația în care își desfășoară activitatea (ex. colaborarea cu membrii echipei de lucru și cunoașterea/accesarea rețelei instituționale) și este importantă pentru asistentul social debutant și o dimensiune externă (ex. lucrul în rețele instituționale și responsabil de caz), importantă pentru asistenții sociali de nivel superior.
- Competențele procedurale cresc progresiv de la abilitatea de evaluare inițială și întocmire dosar în cazul debutantului, la care se adaugă evaluare continuă și livrarea intervențiilor specifice din planul de intervenție la practicant, apoi derularea unor activități de consiliere pentru specialist, iar principalul are în plus cercetarea și evaluarea serviciilor.
- Managementul de caz este necesar asistenților sociali de nivel superior (specialist și principal).
- există o dificultate în a diferenția competențele specifice pe categoria de servicii sau tipul de beneficiari direcți. Anumite competențe sunt mai importante pentru anumite servicii, deși conceptul de „competență" presupune transferabilitatea cunoștințelor, tehnicilor, abilităților în contexte diverse de lucru.

Pentru a adresa aceste aspecte, formulăm următoarele **recomandări** referitoare la structurarea unui cadru de competențe profesionale:

- Diferențierea competențelor în asistență socială și a conținutului acestora de alte competențe din cadrul profesiilor de ajutor prin aderarea la un model teoretic;
- Instituționalizarea calificărilor în asistența socială astfel încât cei care ocupă poziții de asistent social să aibă obligatoriu o formare inițială în domeniu obținută la nivel universitar (diplomă de licență);
- Supervizarea/mentorarea obligatorie a asistenților sociali debutanți pentru o perioadă de minim un an de către un asistent social aflat pe o treaptă profesională superioară;
- Dezvoltarea unui sistem clar și transparent de evaluare a competențelor profesionale care să devină cadru de referință în trecerea de la o treaptă la alta;
- Realizarea unor materiale informative care să sintetizeze rolul asistentului social aflat pe trepte profesionale diverse și pe poziții diverse (ex. lucrul direct cu beneficiarii și lucrul indirect) precum și traseul de dezvoltare profesională pe care îl poate urma precum și condiționările aferente fiecărui traseu;
- Diseminare eficientă a informațiilor din domeniul practicii asistenței sociale și la nivel local, în mediul rural, nu doar în reședințele de județ și monitorizare astfel încât toți asistenții sociali să dispună de oportunități egale de dezvoltare și promovare;

- Responsabilizarea instituției angajatoare astfel încât aceasta să livreze cursuri de formare personală și profesională în mod constant, structurat și adecvat nevoilor de formare ale angajaților.

Concluzii și recomandări rezultând din cercetarea cantitativă

Deși competențele nu pot fi măsurate printr-un chestionar standardizat, acesta a permis identificarea percepției asistenților sociali asupra competențelor considerate a fi necesare conform modelelor teoretice prezentate în prima parte a acestui material. Deși nu au identificate diferențe semnificative, poate fi menționată cel puțin o distribuție intuitivă a acestora, în funcție de treptele profesionale:

- *promovarea diversității și specificului individual al clienților* reprezintă o competență transversală care este apreciată ca fiind importantă pentru toate treptele profesionale și pentru toate categoriile de beneficiari;
- *utilizarea unei practici bazate pe dovezi* - cel mai puțin valorizată în cadrul tuturor treptelor profesionale;
- asistentul social practicant pune accent pe *a promova drepturile omului și justiția socială* și *a identifica, culege informații, documenta, evalua și înregistra informații privind situația individului, familiei, grupurilor, organizațiilor și comunităților*;

- asistentul social specialist pune accent pe *a promova diversitatea și specificul individual al clienților*, *a promova drepturilor omului și justiția socială*, *a utiliza o practică bazată pe dovezi*, *a implica indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile pe tot parcursul procesului de asistare socială* și *a derula intervenții specifice pentru reducerea riscurilor sociale de la nivel individual, familial, de grup, comunitar și societal;*
- asistentul social principal valorizează mai mult *demonstrarea unui comportament etic și profesional*, *a elabora, implementa și evalua proiectele, programele și politicile de asistență socială* și *a evalua practica derulată cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile și comunitățile*.

Pe baza analizei competențelor în asistența socială pe cele două componente (teoretică, prin intermediul modelelor din literatura internațională și reglementările naționale și empirică prin intermediul interviurilor și chestionarelor aplicate profesioniștilor din domeniu) formulăm următoarele concluzii generale și recomandări pornind de la direcțiile de acțiune care trebuie întreprinse pentru cele 3 obiective principale:

1. Profesionalizarea continuă a personalului care ocupă poziții de asistent social

2. Livrarea unor servicii de calitate
3. Asumarea identității profesionale (menținerea în câmpul profesional)

- Competențele dobândite în cadrul formării inițiale în cadrul programelor de licență oferite de către universități sunt asimilate treptei debutant. Totuși, întrucât diploma de licență certifică o serie de competențe generaliste, iar experiențele de la locul de muncă sunt diferite de cele la care a fost expus în timpul studiilor, este necesar ca asistentul social debutant să fie mentorat pentru o perioadă de un an de către un asistent social, specialist sau principal, care are/a avut experienţă profesională de cel puţin un an într-un domeniu similar cu cel în care activează asistentul social debutant.
- Corelarea trecerii la o treaptă profesională superioară cu avizarea și atestarea profesională și cu dovada dobândirii competențelor.
- Responsabilizarea instituțiilor care angajează asistenți sociali. Astfel, se impune realizarea unui plan individual/personalizat de formare continuă care să fie în acord cu competenţele specifice treptelor de competenţă și care reprezintă anexă la dosarul angajatului.
- Posibilitatea participării la cursuri necesare pentru dobândirea competenţelor specifice treptelor de competenţă profesională, inclusiv cursuri online.

- Tutorii de practică din cadrul instituțiilor de asistență socială în care sunt plasați studenți să aibă cel puțin gradul practicant.
- Realizarea unui Cod de practică și a unor ghiduri de practică specifice pentru fiecare domeniu sectorial, privind dezvoltarea carierei profesionale care să includă competențele și posibile modalități de dezvoltare existente.

ANEXE

Anexa 1. Tabel cu județele incluse în cercetare
Participanți la cercetarea cantitativă (*N* = 740)

Județ	N	%
Alba	32	4,3
Arad	11	1,5
Bacău	44	5,9
Bihor	32	4,3
Bistrița Năsăud	17	2,3
Botoșani	4	,5
Brașov	30	4,1
Brăila	11	1,5
București	122	16,5
Buzău	21	2,8
Călărași	6	,8
Cluj	39	5,3
Constanța	33	4,5
Covasna	12	1,6
Dâmbovița	5	,7
Dolj	28	3,8
Galați	7	,9
Giurgiu	4	,5
Gorj	10	1,4
Harghita	18	2,4
Hunedoara	15	2,0
Ialomița	22	3,0
Iași	38	5,1
Ilfov	11	1,5
Maramureș	2	,3
Mehedinți	6	,8
Mureș	3	,4
Neamț	14	1,9
Prahova	27	3,6
Satu Mare	10	1,4
Sibiu	20	2,7
Suceava	22	3,0
Timiș	3	,4
Vaslui	31	4,2
Vâlcea	14	1,9
Vrancea	16	2,2
Total	**740**	**100,0**

Anexa 2. Ghid interviu - competențe

Gândiți-va la munca dvs. de zi cu zi.

Unitatea tematică 1: Competențe relaționale (cu clienții)

Întrebare ancoră: Cât de important este aspectul relațional în munca de asistent social?

Întrebări suport:

- Cum afectează munca dvs. relația cu beneficarii dvs.? Ce înseamnă o relație funcțională/ disfuncțională? Cum gestionați o situație disfuncțională la nivel relațional?
- Cum afectează munca dvs. relațiile cu colegii de lucru? Ce înseamnă o relație funcțională/ disfuncțională? Cum gestionați o situație disfuncțională la nivel relațional?

Unitatea tematică 2: Lucrul în echipă

Întrebare ancoră: Cum influențează calitatea muncii dvs. colaborarea cu colegii și cu alți actori semnificativi?

Întrebări suport:

- În ce măsură beneficiați de sprijinul instituțional (colegi, șefi, subordonați etc.)? Cât de importantă este o relație intrainstituțională bună?
- În ce măsură este necesraă o relație interinstituțională bună?

Unitatea tematică 3: Dezvoltare profesională continuă

Întrebare ancoră: Cât de importantă este în munca dvs. formarea continuă?

Întrebări suport:

- Care sunt nevoile de formare continuă?
- În ce măsură formarea la nivel universitar (licență) este o condiție necesară și suficientă pentru a profesa cu succes?

Unitatea tematică 4: Dezvoltare personală

Întrebare ancoră: Cum gestionați aspectul emoțional al muncii?

Întrebări suport:

- Care sunt instrumentele de care dispuneți pentru a gestiona încărcătura emoțională de la locul de muncă/stresul profesional/epuizarea profesională?
- Cum gestionați eșecul la locul de muncă?

Unitatea tematică 5: Competențe procedurale

Întrebare ancoră: Care sunt competențele pe care le angajați în munca cu indivizii, familiile, grupurile, organizațiile, comunitățile?

Întrebări suport:

- Care sunt cunoștințele specifice pe care le angajați în planificarea, derularea și evaluarea intervenției?
- Care sunt comportamentele specifice pe care le angajați în planificarea, derularea și evaluarea intervenției
- Ce abilități sunt importante?

Unitatea tematică 6: Tehnici empatice

Întrebare ancoră: Cum răspundeți nevoilor emoționale ale clienților dvs.?

Întrebări suport:

- Cum acordați suport emoțional clienților?
- Cum evaluați rolul empatiei în munca dvs.?

Unitatea tematică 7: Management de caz

Întrebare ancoră: Ce rol are managementul de caz în activitatea dvs.?

Întrebări suport:

- Intervenții bazate pe cercetare sau cercetare bazată pe intervenții?
- Rolul fiecărui membru?

Unitatea tematică 8: Valori profesionale (competențe care țin de etică)

Întrebare ancoră: Care este, în opinia Dvs., valoarea fundamentală a asistentului social?

Întrebări suport:

- Cât de util este un ghid privind etica profesională? Cum este integrat Codul deontologic al asistenților sociali în practica de zi cu zi?
- Cum rezolvă un caz în care apare o dilemă etică (ce alte resurse angajează?) Apelul la supervizare, consultare pentru luarea unor decizii profesionale.
- În ce măsură utilizarea tehnologiei facilitează sau îngreunează munca de asistent social

Întrebare finală/concluzii: Care din aceste competențe ar trebui să fie absolut necesare pentru un asistent social debutant? Dar pentru unul practicant/specialist/principal?

Rugați participanții să realizeze o ierarhie a importanței până ajungeți la consens (ex. lista cu ele pe flipchart și apoi vot).

Anexa 3. Instructaj Focus-grup

Moderatorul va respecta următorii pași:

1. Moderatorul își notează informațiile de bază privind statutul persoanelor intervievate (nume, instituția, calificarea/specialitatea și poziția/funcția ocupată).
2. Explică contextul de derulare al interviului

a. dă asigurările necesare privind folosirea răspunsurilor obținute doar în interes de cercetare, explicând scopul cercetării și precizând că în rapoartele/documentele realizate ulterior nu se vor preciza numele și prenumele și alte date de identificare, ci doar inițialele numelui și prenumelui, genul și informații minimale privind instituția și poziția persoanei în cadrul instituției;

b. cere acordul pentru a înregistra pe reportofon focus-grupul, explicând aceasta prin nevoia de a

utiliza răspunsurile exacte în interesul cercetării; participarea la discuție înseamnă acceptarea înregistrării;

c. precizează regulile generale de derulare a discuției:

- orice are legătură cu tema poate fi spus, nu există nicio restricţie, nu trebuie să existe nicio reţinere;
- toate experienţele sau opiniile sunt la fel de valoroase pentru scopul cercetării, nu există experienţe sau opinii mai „bune" sau mai „interesante" decât altele ;
- nu vrem să obţinem un consens, ne interesează foarte mult să ştim când cineva are o experienţă sau o opinie asemănătoare cu a altuia, dar ne interesează la fel de mult să ştim când cineva are o experienţă sau o opinie diferită, ori chiar opusă ;
- nimeni nu-l judecă pe celălalt, nu râde de celălalt, fiecare îl respectă pe fiecare;
- nu ne putem rezolva problemele personale aici şi nici nu suntem îndreptăţiţi să aşteptăm ca ceilalţi să ne ajute să ni le rezolvăm (sunt alte contexte în care aceste lucruri pot fi făcute);
- e important ca fiecare să se simtă liber, să fie el însuşi, cu experienţele lui, cu gândurile lui, cu sentimentele lui ;
- e important ca fiecare să vorbească în felul său, să spună ce are de spus cu cuvintele sale obişnuite; dar

la fel de important este ca fiecare să-i permită celuilalt să se manifeste la fel de liber;

- cine doreşte să intervină :

o o poate face oricând simte nevoia, fără să ceară permisiunea, dar numai după ce s-a asigurat ca cel care vorbea mai înainte a terminat ce are de spus ;

o îi poate face un semn discret moderatorului (mâna ridicată uşor) ;

d. se asigură că lucrurile au fost înțelese: „Are cineva vreo întrebare înainte de a începe?"

3. Începe derularea focus-grupului

- Dă drumul la reportofon și începe interviul prin precizarea datei și locației interviului, mulțumind pentru participare și cerând participanților să se prezinte succint (nume, prenume, funcție și instituție).
- Continuă prin a adresa întrebările ancoră, folosindu-se de întrebările suport pentru a nuanța înțelegerea anumitor aspecte relevante.
- La sfârșitul fiecărei secvențe parcurse, moderatorul realizează o rezumare a celor discutate: „Aş dori să rezum, ca să mă asigur că am reţinut esenţialul şi am înţeles bine. Unii dintre dumneavoastră… Alţii…Iar alţii… Am uitat ceva ? Am deformat ceva ?"
- Face trecerea către următoarea secvență: „Acum aş vrea să vorbim despre…"
- În momente cheie, atunci când discuția intră într-un punct mort, moderatorul își exprimă

satisfacţia în legătură cu participarea subiecţilor la discuţie şi solicită un feedback legat de confortul şi satisfacţia lor/lansează încurajări: „Înainte de a trece mai departe, aş dori să vă spun ca eu sunt foarte mulțumit(ă) de modul în care decurge discuţia noastră. Am aflat foarte multe lucruri interesante, care ne vor ajuta să înţelegem mai bine … (tema cercetării). Aş dori să ştiu cum vă simţiţi dumneavoastră, dacă toata lumea e mulţumită. Vă rog să-mi spuneţi dacă doriţi să facem vreo schimbare în modul de lucru".

4. La final mulțumește participanților pentru contribuția la cercetare.

Anexa 4 . Chestionar competențe

VI1: Date individuale (socio-demografic)

1. Genul: 1. Feminin 2. Masculin

2. Vârsta în ani împliniți: _____

3. Etnia mea este: Român Rrom Maghiar Sârb German Tătar Bulgar Ucrainean Alta

4. Instituția la care lucrez are sediul 1. În urban 2. În rural

5. Instituția la care este lucrez este

1. Publică 2. Non-profit 3. Cabinet individual/asociat/societate profesională de asistență socială

6. În prezent forma de angajare principală este

1. contract normă întreagă 2. contract normă parțială 3. activități colaborare

7. În prezent, aveți mai mult de un loc de muncă în asistența socială?

Da

Nu

8. Durata angajării pe poziție de asistent social după obținerea licenței (în ani compleți)....

Vă rugăm să luați în considerare perioada în care ați desfășurat activități de asistență socială, chiar dacă denumirea postului ocupat a fost diferită

9. Județul în care lucrați .....

10. Care este treapta dvs. de competent, ă?

1. Debutant

2. Practicant

3. Specialist

4. Principal

11. Studii post-universitare absolvite după obținerea licenței în Asistență Socială

1. Studii de master în domeniul Asistenței Sociale
2. Studii de master în afara domeniului Asistenței Sociale
3. Studii doctorale

12. Lucrați direct cu beneficiari

1. Da
2. Nu

12.1. Care este numărul de cazuri cu care lucrați săptămânal (Dacă nu lucrați direct cu beneficiari, treceți 0).....

13. Dvs. desfășurați activități/aveți funcție

1. De execuție
2. De conducere

14. Domeniul de activitate în care activaţi este

	Da	Nu
Asistenta sociala in domeniul protecţiei copilului		
Asistenta sociala in domeniul persoanelor cu dizabilităţi		
Asistenta sociala in domeniul sănătatii – servicii medicale		
Asistenta sociala in domeniul reintegrării sociale a persoanei private de libertate		
Asistenta sociala in domeniul incluziunii persoanelor fără adăpost		
Asistenta sociala in domeniul persoanelor vârstnice şi îngrijrii la domiciliu		
Asistenta sociala in domeniul combaterii discriminării/ minorităţi		
Asistenta sociala in domeniul incluziunii sociale – economie socială		
Asistenta sociala comunitara		
Asistenta sociala in domeniul prevenirii/ reducerii riscurilor asociate infecţiei cu HIV, consumului de droguri și exploatării sexuale		
Acordarea de prestatii		
Educaţie la nivel universitar		
Asistența socială în școală		
Administrație centrală (ministere, agenții)		
Alt domeniu, care:		

15. Care este tipul de beneficiari cu care lucrați la locul de muncă principal ?

	Da	Nu
1. Persoane cu adicții		
2. Persoane cu probleme de sănătate mentală		
3. Persoane cu dizabilități		
4. Persoane fără locuință		
5. Persoane cu venituri reduse		
6. Persoane care au comis infracțiuni		
7. Persoane vârstnice		
8. Minorități/romi		
9. Persoane traficate		
10. Copii		
11. Adolescenți, tineri		
12. Persoane fără loc de muncă		
13. Persoane cu boli somatice		
14. Migranti		
15. Persoane cu boli oncologice		
16. Victime ale violenței domestice		
17. Alta categorie, care anume _____		

Pentru fiecare din sarcinile de mai jos, apreciați cu o notă de la 1 la 10 (1 = deloc important, 10 = foarte important) cât de important este pentru un asistent social **aflat pe aceeași treaptă de competență ca dvs.** să realizeze următoarele lucruri :

Activități	Scor
1. să-și evalueze critic propriile valori și limite în practica profesională	
2. să conștientizeze valorile personale ale clienților	
3. să ia decizii în funcție de valorile profesionale indiferent de profilul clienților	
4. să rezolve dilemele etice în interesul beneficiarului	
5. să răspundă pentru acțiunile sale în fața clientului, a instituției sau a Colegiului profesional	
6. să ofere cele mai bune servicii beneficiarilor, indiferent de vârstă, sex, orientare religioasă, sexuală, situație materială, apartenență etnică	
7. să sprijine clienții pe tot parcursul procesului de intervenție, chiar dacă el se ghidează după alte principii	
8. să explice clienților măsura în care caracteristicile lor individuale, culturale, sociale influențează situația lor curentă	
9. să-și recunoască și să conștientizeze propriile limite în lucrul cu persoane care aparțin unor categorii diverse	
10. să sprijine clienții în a-și accesa drepturile	
11. să acționeze în numele clienților atunci când drepturile acestora nu sunt respectate	
12. să ajute beneficiarii să înțeleagă cum funcționează sistemul de asistență socială	
13. să abordeze instituțiile publice și non-profit în interesul clienților	
14. să militeze pentru schimbare socială în interesul clienților	
15. să identifice cele mai bune dovezi științifice referitoare la cazuistica proprie	

Activități	Scor
16. să analizeze critic informațiile din literatura de specialitate	
17. să includă rezultatele unor cercetări științifice anterioare în intervențiile derulate	
18. să-și fundamenteze intervențiile pornind de la intuiție și experiență, chiar dacă nu este sigur de rezultatul lor (R)	
19. să propună și să deruleze noi tipuri de intervenție în sprijinul clienților	
20. să activeze la nivel public pentru schimbarea politicilor sociale	
21. să participe la acțiuni civice în interesul beneficiarilor și al profesiei	
22. să se informeze despre propunerile de modificare a politicilor sociale	
23. să realizeze proiecte și programe de intervenție	
24. să utilizeze modalități de lucru sugerate de către clienți	
25. să colaboreze cu clienții în a reformula obiectivele intervenției	
26. să implice clientul ca partener egal pe tot parcursului procesului de asistare	
27. să acționeze ca expert în rezolvarea problemei clientului (R)	
28. să țină cont de sugestiile clientului în elaborarea regulilor, politicilor și practicilor din instituția la care lucrează	
29. să analizeze situația clientului din perspective teoretice multiple	
30. să analizeze situația clientului utilizând instrumente diverse	
31. să identifice întreaga gamă de nevoi (emoționale, materiale, juridice etc.) ale clientului	

Activităţi	Scor
32. să orienteze clientul către alte servicii specializate	
33. să redacteze tot timpul documente de lucru specifice chiar dacă aceasta înseamnă mai puţină intervenţie directă	
34. să comunice rezultatele evaluării unui auditoriu divers (clientului, instituţiei la care lucrează, altor instituţii specializate)	
35. să ajute clienţii să se valorizeze	
36. să dezvolte motivaţia pentru schimbare	
37. să ajute clienţii să dezvolte strategii proprii de rezolvare a problemelor	
38. să coordoneze echipe de lucru multidisciplinare	
39. să implice în intervenţie alţi profesionişti	
40. să elaboreze şi să îmbunătăţească protocoalele de intervenţie chiar dacă aceasta înseamnă mai puţină intervenţie directă	
41. să utilizeze noile tehnologii informatice în procesul de asistare	
42. să-şi ajusteze intervenţiile pe parcurs în funcţie de situaţia clientului	
43. să monitorizeze continuu procesul de asistare socială	
44. să-şi planifice propriul proces de învăţare	
45. să-şi regăsească repede echilibrul emoţional după un eveniment negativ apărut în timpul intervenţiei	

În ce aspecte/teme ale asistenței sociale simțiți nevoia unor cursuri de formare/specializare

	Da	Nu
1. Modele de bune practici		
2. Etică profesională		
3. Legislație în asistența socială		
4. Dezvoltarea de programe pentru indivizi și familii		
5. Dezvoltarea de programe pentru grupuri		
6. Dezvoltarea de programe pentru comunități		
7. Metode și instrumente de evaluare a nevoilor individului		
8. Metode și instrumente de evaluare a nevoilor familiilor		
9. Metode și instrumente de evaluare a nevoilor grupului		
10. Metode și instrumente de evaluare a nevoilor comunităților		
11. Metode de evaluare a activității		
12. Derularea unor activități de cercetare		
13. Caracteristici ale lucrului cu indivizii		
14. Caracteristici ale lucrului cu familiile		
15. Caracteristici ale lucrului cu grupurile		
16. Caracteristici ale lucrului cu comunitățile		
17. Competențe culturale		
18. Supervizare		
19. Management de caz		
20. Strângere de fonduri		
21. Advocacy		
22. Activități administrative (managementul timpului, lucrul în echipe, elaborarea documentelor, administrarea documentelor, elaborarea și respectarea procedurilor etc.)		
23. Alta. Care?		

Dacă doriți să adăugați ceva, vă rugăm să ne scrieți în căsuța de mai jos.

.....

Vă mulțumim pentru timpul acordat!

BIBLIOGRAFIE

Andrioni, F. & Papp, L.E, (2017). Diagnose for the professional insertion of Petroșani social work gardauates to the labour market. *Revista de Asistență Socială* 2, 75-85.

British Association of Social Workers (2018). *Professional Capabilities Framework for Social Work în England. The 2018 refreshed PCF* [pdf]. BASW. Disponibil la <https://www.basw.co.uk/professional-development/professional-capabilities-framework-pcf> [Accesat la 14.11.2018]

Canadian Council of Social Work Regulators (2012). *Entry-level Competency Profile for the Social Work Profession în Canada. Executive Summary*. CCSWR

COR 2019 Clasificarea ocupatiilor din Romania [pagină web]. Disponibil la adresa https://www.rubinian.com/cor_1_grupa_majora.php

ESCO – European Commission [pagină web]. Clasificarea Europeană a Aptitudinilor, Competențelor, Calificărilor și Ocupațiilor. Disponibil la adresa https://ec.europa.eu/esco/portal

European Commision (2009). *Explaining the European Qualifications Framework for Lifelong Learning.* [pdf] Disponibil la: <http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/eqf/brochexp_en.pdf> [Accesat la 28.11.2018].

Hatos, A. (2015) (coord.). *Ghid orientativ: Sociologie și Asistență socială pe piața muncii*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană.

Iovu, M. B. & Demian, F. (2019). Life After Graduation: What do I do with a Social Work Degree? *Revista de Asistenta Sociala* 1, 7-23.

Lazăr, F, Dégi, C. & Iovu, M. (2016). *Renașterea unei profesii sau despre cum este să fii asistent social în România*. București: Tritonic.

McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist* 28(1), 1-14.

Mulder, M., Gulikers, J., Biemans, H., & Wesselink, R. (2009). The new competence concept in higher education: error or enrichment? *Journal of European Industrial Training* 33(8-9), 755-770.

National Council of Social Services (2013). *National Social Work Competence Framework* [pdf] Disponibil la:< https://www.ncss.gov.sg/Our-Initiatives/Competency-Framework> [Accesat 27.11.2018]

Poulin, J. & Matis, S. (2015). Social Work Competencies and Multidimensional Assessment. *The Journal of Baccalaureate Social Work* 20, 117-135.

Zamfir, E. (2011). Calitatea formării asistentului social, cerință a serviciilor sociale specializate. *Euromentor* 2 (2), 28-44.

Legislație

Codul deontologic al profesiei de asistent social. Publicat în M.Of. nr. 173/06.03.2008

Decizie CNAS din 25.05.2011 privind competențele specifice fiecărei trepte de competență profesională. Disponibil la adresa https://main.components.ro/uploads/12c6a09675620f589055800ba6ceceee/2016/10/Decizie_privind_competente_profesionale.pdf

Hotărârea nr. 36/23.05.2014 privind modificarea și completarea hotărârii BEX nr. 8/29.03.2011 privind acodarea treptelor de competență profesională asistenților sociali.

Hotărârea nr. 8/29.03.2011 a Biroului executiv al CNAS privind acodarea treptelor de competență profesională asistenților sociali. Publicată în M. Of. al României, nr.315/06.05.2011.

Legea 292/2011 privind asistența socială cu modificările și completările ulterioare. Publicată în M. Of. nr. 905/20.12.2011

Legea nr. 466/2004 privind statutul asistentului social. Publicată în M. Of. nr. 1.088/23.11.2004

Regulamentul de organizare și funcționare al Colegiului Național al Asistenților Sociali din România (CNASR). Publicat în M. Of. 265/23.04.2012