

Procedura privind relația personalului cu copiii în Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria

Cuprins

Procedura precizează regulile și modul de relaționare ale personalului cu copiii în cadrul *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru copii Simeria*.

Scop

Stabilirea unei relații pozitive între personalul CCS și copii în ceea ce privește acordarea serviciilor sociale în cadrul *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru copii Simeria*, în conformitate cu misiunea centrului..

Domeniu de aplicare

În relațiile personalului cu beneficiarii serviciilor oferite de CCS.

Documente de referință

Serviciul social *Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria*, funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de:

- Regulamentul de organizare și funcționare
- Regulamentul de ordine interioară
- Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare Serviciul social „Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii” funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative aplicabile domeniului: Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, HG 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, HG nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, Anexa nr. 9 la Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014
- Standardul minim de calitate aplicabil: Ordin nr. 27 din 3 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor

1. Definiții și abrevieri

Servicii sociale - ansamblul de măsuri și acțiuni realizate în cadrul serviciului social licențiat, prin personalul de specialitate pentru implementarea planului de servicii sociale în vederea atingerii obiectivelor prevăzute în planul de intervenție / planul de servicii sociale, în scopul prevenirii și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, prezervării autonomiei și protecției persoanei, prevenirii marginalizării și excluziunii sociale, promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții etc., cu respectarea standardelor minime obligatorii în baza cărora a fost licențiat serviciul social;

Furnizor de servicii sociale - persoană fizică sau juridică, publică ori privată, acreditată în vederea

acordării de servicii sociale, care deține licență de funcționare pentru serviciile sociale care fac obiectul prezentului contract de servicii sociale, în conformitate cu prevederile [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

Criterii de eligibilitate – criterii conform cărora o persoană îndeplinește anumite condiții pentru accesarea serviciului social oferit de *Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria*.

Contractul pentru furnizarea de servicii sociale - actul juridic încheiat între un furnizor de servicii sociale și o persoană beneficiară de servicii sociale sau, după caz, părinții sau reprezentantul legal al copilului beneficiar de servicii sociale în conformitate cu prevederile [art. 45 alin. \(1\) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011](#), cu modificările și completările ulterioare, care exprimă acordul de voință al acestora în vederea acordării de servicii sociale;

Beneficiar de servicii sociale - persoana aflată în situație de risc și / sau de dificultate socială, care necesită servicii sociale, conform planului de intervenție / planului de servicii sociale, și care are dreptul la servicii sociale ca măsură de asistență socială; persoanele beneficiare de servicii sociale sunt înregistrate în Registrul național de evidență a persoanelor beneficiare de servicii sociale, parte din sistemul integrat informatic de asistență socială, în conformitate cu prevederile [art. 44 alin. \(5\) din Legea nr. 292 / 2011](#), cu modificările și completările ulterioare;

Reprezentant legal – părintele sau persoana desemnată, potrivit legii, să exercite drepturile și să îndeplinească obligațiile părintești față de copil.

D.A.S. Simeria – Direcția de Asistență Socială Simeria

C.C.S. – Centrul de zi pentru consiliere și sprijin pentru părinți și copii Simeria

D.G.A.S.P.C. – Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului

C.J.R.A.E. – Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională

V.M.I. – Venitul minim de incluziune

Descrierea activității sau procesului

Relațiile personalului cu copiii au o bază sănătoasă, răspunzând normelor de conduită morală, profesională și socială.

O îngrijire cu un caracter pozitiv poate fi făcută doar de un personal care îi place cu adevărat pe copii și care se simte implicat și responsabil, aceasta deoarece copiii răspund pozitiv doar unui personal care le câștigă încrederea, respectul și a cărui aprobare este importantă pentru ei.

Relația dintre personal și copii nu poate fi echivalată nicicum cu relația copil – părinte, însă grija adecvata pentru fiecare copil și tânăr este esențială pentru binele emoțional și fizic al acestora. Este cunoscut faptul că pentru copii și tinerii cu deficiente emoționale și comportamentale este important să se simtă plăcuți și prețuiți chiar și atunci când comportarea lor nu este întrutotul corespunzătoare.

Prin relațiile personal-copil se respectă și se promovează :

- independența
- respectul reciproc
- un control pozitiv al comportamentului

- acceptarea
- sprijinul
- toleranța
- încurajarea
- nediscriminarea

Este esențial ca personalul să nu manifeste antipatii sau favoritisme față de unii copii, care pot avea repercusiuni grave asupra dezvoltării copiilor și ar demonstra lipsă de profesionalism. Rolurile persoanelor angajate în cadrul Centrului sunt bine delimitate pentru a evita abuzul de încredere și poziție.

Personalul Centrului, trebuie să păstreze cu fermitate o poziție profesională.

Formulele de adresare :

Copilul va fi învățat să se adreseze personalului cu : doamna urmat de prenumele persoanei solicitate

Personalul îi va răspunde cu spunerea prenumelui copilului

Copilul nu va fi încurajat să se adreseze personalului cu « mama », « tata » sau « bunica » pentru a nu crea confuzii și a nu induce sentimentul de dependență de Centru pe termen lung. Adevărata familie pentru copil nu poate fi decât cea naturala.

Nu vor fi permise injuriile, defăimările, adresarea cu calificative calomnioase

Copiii vor fi încurajați să se strige între ei pe numele mic

Încă de la intrarea copilului în Centru este necesara construirea relației pozitive de colaborare cu educatorii, consilierii, voluntarii care își desfășoară activitatea în Centru. Obiectivele tipice ale primelor discuții cu copilul :

- Câștigarea încrederii copilului și stabilirea unei relații de încredere ;
- Aflarea opiniei copilului asupra situației, nevoilor și dificultăților sale ;
- Observarea reacției copilului în fața personalului/ persoanei responsabile ;

Recomandări

Dat fiind că fiecare copil este unic în felul său, nu exista reguli clar stabilite pentru realizarea acestor obiective. Exista însă diferite recomandări, cum sunt cele formulate de Barker (1990), Greenspan (1981), Hebert (1989) si Mishne (1983), care subliniază următoarele :

- Lăsați-i copilului inițiativa de stabilire a cadrului, de alegere a subiectelor de discuție și de dobândire a unui grad adecvat de control asupra situației.
- Oferiți-i o explicație simplă dar sinceră a motivului pentru care se găsește în instituție.
- Concentrați-vă asupra copilului ca persoană de sine stătătoare, asupra gândurilor, sentimentelor și acțiunilor sale în momentul respectiv.

- Țineți cont de aspectele de diversitate culturală, economică, etnică și rasială, inclusiv de diferențele dintre copil și profesionist în fiecare zonă.
- Manifestați-vă respectul pentru copil și lumea lui precum și entuziasmul față de capacitatea sa de dezvoltare.
- Structurați-vă relația cu copilul prin mijloace cum ar fi explicarea naturii libertății și responsabilității lui, stabilirea și impunerea de limite (de pildă ce poate și ce nu poate face copilul în centru) și stabilirea formulei și limitelor confidențialității.
- Exprimați-vă speranța referitoare la situația și potențialul copilului
- Evitați greșeala frecventă de a orienta copilul spre sfera de interes a părintelui sau a altui adult înainte ca acesta să fie bine pregătit.
- Evitați interogarea copilului prin întrebări insistente.
- Renunțați la procedurile formale de intervievare și lăsați întâlnirea să decurgă natural, utilizând activități și instrumente non-verbale.

Educatorul

Calități necesare pentru stabilirea relațiilor

Stabilirea acestei relații presupune dezvoltarea unor calități, niciodată acumulate în totalitate și pe care educatorul încearcă să le dobândească. Putem să cităm patru astfel de calități:

- ***facultatea de a asculta, însoțită de experiența de viață.***

Această experiență de viață înlocuiește un întreg discurs verbal, gestic și de asemenea, tăceri care sunt pline de înțelesuri, care traduc așteptările, dorințele, temerile copilului sau tânărului ca și reprezentările sale interioare.

A asculta, înseamnă a putea înțelege acest discurs nu numai pentru a putea observa, dar mai ales pentru a determina subiectul să se simtă înțeles și adesea, pentru prima oară recunoscut ca o ființă demnă de respect.

- ***acceptarea persoanei cu bogăția și limitele sale.***

Marea întrebare pe care educatorul trebuie să și-o pună continuu este următoarea: în ce mod cadrul educațional propus copilului de către persoane importante pentru el poate să facă eficiente aptitudini care deja există, dar sunt camuflate, paralizate, reținute de condițiile defectuoase ale mediului, condiții din care noi facem adesea parte.

- Cea de-a treia calitate a educatorului este ***capacitatea de a interacționa cu atitudini previzionale***. Este un fenomen foarte curios care începe încă de la naștere. Nu vedem niciodată copilul așa cum este în realitate dar îl vedem așa cum ne-am dori să fie.

Numai ca problema este aceea că subiectul inadaptat, subiectul cu handicap multiplu, subiectul care prezintă rețineri foarte profunde, poate literalmente să ne blocheze așteptările anticipative din cauza temerilor noastre. Educatorul trebuie să fie convins că nici o previziune nu este definitivă.

- O altă calitate a educatorului este ***capacitatea de a fi un “protector”***. Iar aici, trebuie făcută o referire la dezvoltarea psihică normală a copilului pentru a descoperi sensul cuvântului “protector”.

“Protectorul” este, de exemplu, o mamă care se va confrunta cu lacrimile, furia, bucuria, teama copilului său. Ea va primi, va înghiți și va suporta acest amalgam care nu are sens, îl va metaboliza și îl va reda transformat. Furia devine o agresivitate evidentă, lacrimile o tristețe vizibilă, bucuria o emoție care este adresată cuiva.

Când educatorul se găsește împreună cu copiii aflați uneori în lumea lor angoasantă, tristă, înfricoșătoare, aceasta funcție de apărare a “protectorului”, de întreținere, devine absolut necesară pentru că ea face posibilă reducerea sau eliminarea anumitor factori cu caracter distructiv sau autodestructiv.

Calitatea de „protector” este esențială în îngrijirea copiilor care au trecut prin experiențe traumatizante, prin situații de maltratare, și care trec adeseori prin situații critice – iar educatorul este un actor cheie al terapiei care se acordă de o echipă pluridisciplinară în centru și în alte servicii specializate.

- O altă calitate a educatorului este ***capacitatea de a determina un copil să treacă de la iluzie la realitate***. În momentul în care, plângând, copilul nu a cerut încă ceva dar începe a-și crea în mintea sa imaginea halucinantă a unui biberon sau sân, mama va aduce la momentul potrivit obiectul dorit. Orice copil trebuie să cunoască această etapă pentru a-și dezvolta încrederea în sine însuși și siguranța.

Copilul de care se ocupă educatorul, fie n-a cunoscut această etapă de iluzionare, și are implicit puțină încredere în propriile forțe, fiind nesigur și temător - fie dimpotrivă, a fost crescut de părinți incapabili să impună limite, transformându-l într-un mic tiran, care, de-a lungul existenței trece la acțiune, se crede puternic și intră în lumea iluziei, a grandorii și a puterii depline.

Cea mai dificilă problemă a educației este de a determina copilul să aibă anumite vise, și apoi la un anumit moment, când acesta este pregătit, să ai puterea de a-l deziluziona (a-l aduce la realitate).

Responsabilități

Personalul specializat din cadrul *Centrului de zi pentru consiliere și sprijin pentru copii Simeria*

Formularul de distribuire/difuzare

După redactarea procedurii de lucru, aceasta se trimite spre avizare și aprobare, fiind afișată în loc vizibil în cadrul centrului.

Director Executiv DAS Simeria
Demian Nicolae