CALITATEA SERVICIILOR SOCIALE PRIN PRISMA COMUNICĂRII ȘI COOPERĂRII BENEFICIAR ASISTENT SOCIAL

THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES IN TERMS OF COMMUNICATION AND COOPERATION BENEFICIARY SOCIAL WORKER

CZU: 364.442.24 **https://doi.org/10.59295/spd2024s.94**

Simion Dănuț SIMION,
ORCID: 0000-0002-3489-6410
e-mail: sdanut@ulim.md
Universitatea Liberă Internațională din Moldova
Liliana CHIFANE,
e-mail: lilianachifane88@gmail.com
Universitatea Liberă Internațională din Moldova

Summary. *The research below attempts to assess the impact of cooperation between beneficiaries and social workers on the efficiency and quality of social services. The article focuses on improving communication, trust and mutual involvement, analyzing how these elements contribute to beneficiaries' outcomes and satisfaction. The aim is to identify the most effective practices of communication and cooperation, thus offering new insights for the development of interventions and policies to improve the quality and efficiency of social services.*

Keywords: *social services, communication, cooperation, social worker, social services quality, beneficiary satisfactions.*

INTRODUCERE

Cooperarea între beneficiar și asistentul social este fundamentală pentru furnizarea unor servicii sociale de calitate, asigurând o abordare integrată și adaptată nevoilor beneficiarului. Aceasta implică o comunicare eficientă și deschisă, unde asistentul social ascultă și înțelege perspectivele beneficiarului, respectând drepturile și demnitatea acestuia pe tot parcursul intervenției. Printr-o comunicare clară și transparentă, beneficiarul este încurajat să exprime nevoile și problemele sale, facilitând o intervenție eficientă care îmbunătățește starea de bine și calitatea vieții acestuia. Prin colaborare activă, beneficiarul devine parte activă în procesul de furnizare a serviciilor, exprimând clar opiniile, preferințele și nevoile sale. Această deschidere permite asistentului social să adapteze serviciile conform cerințelor beneficiarului, asigurând rezultate optime și o experiență pozitivă. O relație bazată pe înțelegere reciprocă și respect contribuie la creșterea satisfacției și eficienței în utilizarea serviciilor sociale, oferind suport personalizat în funcție de nevoile individuale ale beneficiarului.

Faptul de a avea strategiile și abilitățile potrivite pentru a colabora ajută la rezolvarea problemelor care apar în mod constant în viață, deoarece toată lumea se confruntă cu aceleași evenimente de zi cu zi, cum ar fi împărțirea responsabilităților și obținerea de acorduri cu privire la modul de a le face față. De exemplu, un parteneriat ferm poate duce o companie mai departe prin încurajarea muncii în echipă în interiorul acesteia [6].

Pentru a atinge un nivel de cooperare adecvat, care să fie de ajutor în primul rând pentru un asistent social și, în final, de ajutor pentru individ, următoarele sarcini/activități: stabilirea obligațiilor reciproce, stabilirea și aplicarea principiilor generale de asistență socială, legătura cu instituția: serviciul juridic, crearea de obligații specifice, crearea de prevederi specifice, sau regulamente în asistența socială, participarea la activitatea instituției, organizarea de întâlniri și consultări, preluarea obligațiilor speciale pentru clienții individuali [3].

În activitatea sa, asistentul social colaborează cu diverse instituții, asociații, organizații și cu numeroși profesioniști, fiecare contribuind din perspectiva propriei discipline. Cooperarea se bazează pe respect reciproc între reprezentanții diferitelor profesii și cei ai asistenței sociale. Majoritatea sarcinilor asistentului social sunt realizate prin această cooperare în cadrul procesului de lucru, facilitând astfel activitatea și altor profesii. O astfel de expertiză colaborativă îmbunătățește eficiența și dezvoltarea adecvată a cooperării. Există diverse modalități de cooperare a asistentului social, dar și cooperare reciprocă - cooperarea cu experți în domeniul serviciilor sociale, cum ar fi instituții, organizații, asociații, organe ale administrației publice, autori de standarde, dar și instituții/instituții de educație publică, de asistență medicală, de politică familială, de servicii de ocupare a forței de muncă, inculpați, procuratura, birourile regionale, instanțele judecătorești, instituții străine care exercită tipuri similare de activități, precum și cooperatori în ceea ce privește educația asistentului social [2]. Asistenții sociali reprezintă o verigă importantă în procesul de cooperare. Rolul lor poate fi crucial atât pentru o cooperare adecvată, eficace și eficientă între diferite instituții și agenții, cât și pentru clienții finali - persoanele aflate în sărăcie și cele cu resurse limitate. Aceștia trebuie să funcționeze într-un sistem care se așteaptă de la ei să facă mai mult, dar și într-un sistem care are deficiențe semnificative (de exemplu, tarifele, resursele etc.), cum ar fi condițiile de lucru pentru fiecare client în parte. Sau să fie în permanentă în căutarea unor soluții inovatoare pentru a răspunde unor cereri diverse și multiple [5].

Asistenții sociali pot fi deosebit de eficienți deoarece îi consideră pe pacienți drept indivizi responsabili pentru propria lor viață. Această orientare le permite lucrătorilor să își ajute pacienții să articuleze nevoile individuale, să identifice barierele în calea progresului și să navigheze în jurul acestora, precum și să se implice personal în rezolvarea problemelor [4].

MATERIALE ȘI METODE

Identificarea impactului cooperării strânse între beneficiari și asistenți sociali asupra eficienței și calității serviciilor sociale furnizate, cu accent pe îmbunătățirea relațiilor, comunicării și implicării reciproce în procesul de asistență și sprijin social. Această problemă de cercetare vizează să evalueze modul în care cooperarea activă și colaborarea între beneficiari și asistenți sociali influențează calitatea și eficacitatea serviciilor sociale, cu accent pe aspecte precum comunicare, încredere reciprocă, implicare și satisfacția beneficiarilor. Este important să se exploreze modul în care această cooperare poate contribui la îmbunătățirea rezultatelor și a experienței beneficiarilor în cadrul serviciilor sociale, precum și la identificarea celor mai eficiente practici și strategii de cooperare în acest context. Această problemă de cercetare poate oferi o perspectivă detaliată asupra relației dintre beneficiari și asistenți sociali și poate contribui la dezvoltarea unor intervenții și politici mai eficiente în domeniul serviciilor sociale, având ca scop îmbunătățirea calității și a rezultatelor în beneficiul celor implicați.

Metode, procedee și tehnici de cercetare: analiza de documente (rapoarte, cadrul legal), sondaj de opinie (chestionar). Chestionarul de cercetare reprezintă o tehnică și, corespunzător, un instrument de investigare constând dintr-un ansamblu de întrebări scrise și, eventual, imagini grafice, ordonate logic și psihologic, care, prin administrarea de către operatorii de anchetă sau prin autoadministrare, determină din partea persoanelor anchetate răspunsuri ce urmează a fi înregistrate în scris. Chestionarul este un mijloc foarte bun de explicare a comportamentelor umane și de identificare a factorilor care le determină [1].

Eșantionul cercetării: În realizarea cercetării au fost selectate 46 de persoane dintre care 8 asistenți sociali și 38 de beneficiari ai serviciilor sociale asupra cărora a fost aplicat un chestionar alcătuit din 8 întrebări având răspunsuri preponderent închise.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

La întrebarea „Care este importanța cooperării beneficiar-asistent social în asigurarea calității serviciilor sociale?” rezultatele au fost următoarele: - „Nu are niciun impact asupra calității serviciilor sociale”: Zero asistenți sociali au fost de acord, în timp ce 7 beneficiari au oferit acest răspuns.

- „Cooperarea este esențială pentru a asigura furnizarea eficientă a serviciilor”: Acest răspuns a fost ales de 3 asistenți sociali și 5 beneficiari.
- „Responsabilitatea exclusivă revine asistentului social”: 24 de beneficiari au indicat această opțiune.
- „Responsabilitatea exclusivă revine beneficiarului”: 2 asistenți sociali și 2 beneficiari au răspuns în acest sens.

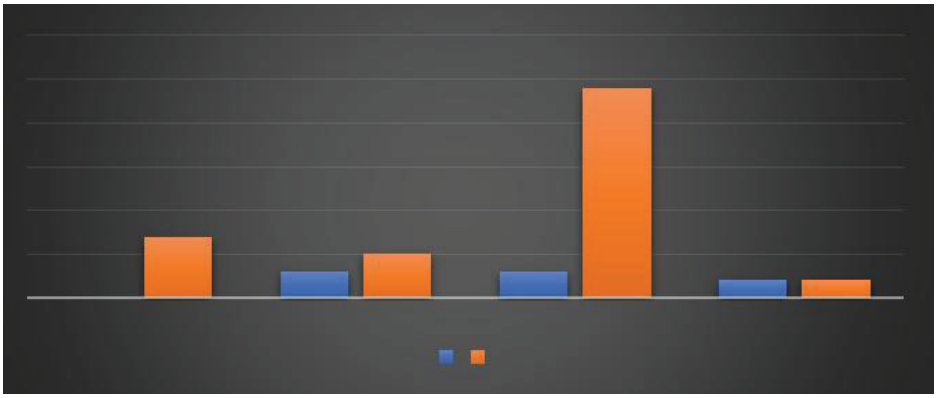


Fig. 2.1. Importanța cooperării beneficiar-asistent social

Cooperarea între beneficiar și asistentul social este esențială pentru asigurarea calității serviciilor sociale. Această colaborare permite identificarea nevoilor și obiectivelor beneficiarului, dezvoltarea unui plan de intervenție adecvat și monitorizarea progresului în atingerea acestor obiective. O cooperare eficientă facilitează furnizarea de servicii personalizate și adaptate nevoilor individuale, asigurând o înțelegere profundă a situației beneficiarului și identificarea de soluții eficiente pentru sprijin. Despre: Cum poate contribui ascultarea activă la cooperarea dintre beneficiar și asistentul social? Itemul a) „Nu este relevantă pentru cooperarea beneficiar-asistent social”: 0 răspunsuri de la asistenți sociali și 6 de la beneficiari. Itemul b) „Contribuie la consolidarea încrederii și înțelegerii între asistentul social și beneficiar”: 3 răspunsuri de la asistenți sociali și 8 de la beneficiari. - Itemul c) „Responsabilitatea beneficiarului de a asculta activ lucrătorul social”: 1 asistent social și 5 beneficiari au răspuns afirmativ. Itemul d) „Este responsabilitatea lucrătorului social de a asculta activ beneficiarul”: 4 răspunsuri de la asistenți sociali și 12 de la beneficiari. „Ascultarea activă este relevantă pentru cooperarea beneficiar-asistent social”: 1 asistent social a răspuns afirmativ, în timp ce 7 beneficiari au considerat că nu este importantă. Prin practica ascultării active, asistentul social arată interes și respect față de beneficiar, creând un mediu empatic și sigur. Aceasta consolidează încrederea și îmbunătățește înțelegerea reciprocă, facilitând o colaborare eficientă și empatică. Răspunsul la întrebarea Ce rol joacă empatia în cooperarea dintre beneficiar și asistentul social răspunsurile sunt clare 21 dintre beneficiare consideră că este responsabilitatea exclusivă a asistentului social să dea dovadă de empatie și empatia ajută la crearea unei relații de susținere și înțelegere între asistentul social și beneficiar cred 12 beneficiari.

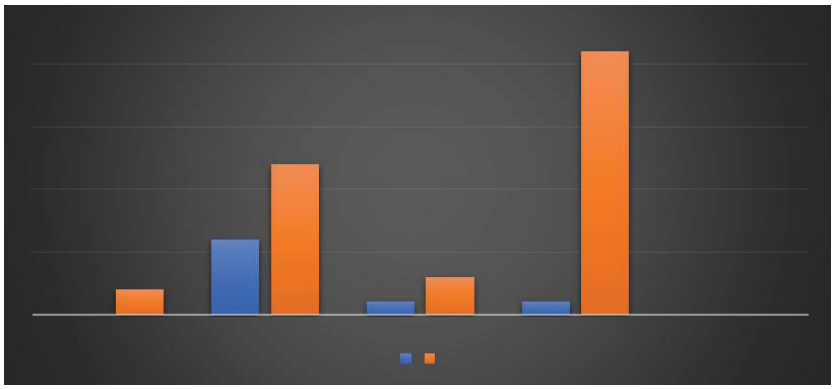


Fig. 2.2. Cum poate contribui ascultarea activă la cooperarea dintre beneficiar și asistentul social

La întrebarea „Cum poate contribui comunicarea eficientă la cooperarea dintre beneficiar și lucrătorul social?”, răspunsurile au fost următoarele: 16 beneficiari consideră că responsabilitatea exclusivă pentru comunicarea eficientă revine asistentului social. 12 beneficiari cred că comunicarea eficientă asigură un schimb de informații clar și exact între asistentul social și beneficiar. Comunicarea eficientă între beneficiar și lucrătorul social consolidează încrederea și înțelegerea reciprocă, facilitând identificarea nevoilor și obiectivelor beneficiarului și dezvoltarea unui plan de intervenție personalizat. Prin comunicare clară și precisă, se sporește implicarea activă a beneficiarului în procesul decizional, ceea ce poate îmbunătăți rezultatele și satisfacția în cadrul serviciilor sociale. Întrebarea cinci Care sunt provocările potențiale în cooperarea dintre beneficiar și asistentul social? s-au obținut rezultatele: 8 asistenți au numit lipsa de încredere și de înțelegere față de 38 beneficiari. Bariera lingvistică o percep ca problemă 2 asistenți față de 8 beneficiari. Diferențele culturale nu sunt văzute ca un impediment. Statutul diferit este perceput de 17 beneficiari. Comunicarea greoaie este reciproc menționată 7 din 8 asistenți față de 16 din 38 de beneficiari. Lipsa atenției este raportată de 22 beneficiari, în aceeași măsură cu asistenții 7 din 8. Cerințe greu de înțeles au menționat doar 13 beneficiari.



Fig. 2.3. Provocările potențiale în cooperare

În lumina rezultatelor chestionarului, putem deduce câteva strategii pe care asistenții sociali le pot utiliza pentru a promova responsabilizarea beneficiarilor în procesul de cooperare: 1. Furnizarea de informații și resurse: Asistenții sociali ar trebui să ofere beneficiarilor informații clare și resurse relevante pentru a-i implica activ în procesul de cooperare și stabilire a obiectivelor. 2. Încurajarea participării active și a luării deciziilor: Prin încurajarea beneficiarilor să participe activ în luarea deciziilor legate de propriile lor nevoi și obiective, se poate promova autonomia și responsabilitatea în cadrul cooperării. 3. Pledează pentru drepturile și nevoile beneficiarului: Asistenții sociali ar trebui să susțină și să promoveze drepturile și nevoile individuale ale beneficiarilor în procesul de cooperare, asigurându-se că aceștia sunt ascultați și respectați. În ceea ce privește feedback-ul, acesta poate contribui semnificativ la îmbunătățirea calității serviciilor sociale prin furnizarea de informații și ghidare personalizată către beneficiar. Prin intermediul feedback-ului, asistentul social poate înțelege mai bine nevoile și preferințele beneficiarului, oferind suport și orientare adecvată pentru a adapta intervențiile într-un mod eficient și relevant.

CONCLUZII

Cooperarea apare atunci când cei implicați cred că, lucrând împreună, pot obține rezultate pe care nu le-ar putea realiza singuri. Aceasta contribuie la crearea unității și solidarității în relațiile interpersonale. Prin cooperare, oamenii se integrează în grupuri, ceea ce facilitează influențarea reciprocă și îmbunătățește potențialul lor de dezvoltare. De asemenea, cooperarea aduce beneficii directe participanților, prin socializarea în cadrul activităților comune și prin contribuția la îmbunătățirea tehnicii și inovației. Astfel, cooperarea îi încurajează pe participanți să facă pași mai mari și să obțină rezultate superioare prin colaborare și aliniere a acțiunilor lor. Cooperarea favorizează un sentiment puternic de apartenență și conectare între indivizi, contribuind la stabilirea unor legături profunde și dezvoltarea unui scop comun. Acest sentiment întărește relațiile și sporește motivația participanților să contribuie cu abilitățile și ideile lor, conducând la o mai mare inovație și succes în atingerea obiectivelor comune. Bazându-ne pe informațiile din chestionar, putem formula patru recomandări pentru îmbunătățirea calității serviciilor sociale prin cooperarea beneficiar-asistent social:

1. Promovarea comunicării și relațiilor de încredere: Facilitarea unei comunicări deschise și eficiente între beneficiari și asistenți sociali prin crearea unui mediu empatic și sigur.
2. Implicarea activă a beneficiarilor în luarea deciziilor: Consultarea și implicarea activă a beneficiarilor în planificarea și implementarea serviciilor sociale pentru personalizarea acestora.
3. Dezvoltarea competențelor asistenților sociali: Implementarea unor programe de formare continuă pentru dezvoltarea abilităților de comunicare, empatie și colaborare a asistenților sociali.
4. Monitorizarea și evaluarea continuă a serviciilor sociale: Efectuarea unei eva-

luări continue pentru identificarea și implementarea de îmbunătățiri ale calității serviciilor furnizate.

Aceste recomandări promovează o cooperare mai eficientă și o implicare activă a beneficiarilor în procesul de asistență socială, contribuind la îmbunătățirea generală a serviciilor sociale oferite.

REFERINȚE

1. Chestionarul sociologic. Disponibil: https://www.scribd.com/doc/260495751/Chestionarul-in-Cercetarea-Sociologica. [Accesat: 15.06.2024].
2. Dominelli L. A green social work perspective on social work during the time of COVID-19. In: International Journal of Social Welfare: Volume 30, Issue 1. 2021**.** Pages: 1-121. ISSN 1369-6866
3. Goldberg E. M., Warburton R. W. Ends and Means in Social Work: The Development and Outcome of a Case Review System for Social Workers (National Institute Social Services Library) 1st Edition. 162 pages. ISBN: ‎1032051841. În:https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=_yVEEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=The+social+worker+takes+part+in+public+activities+aimed+at+removing+causes+of+social+problems.&ots=A0JkPB9DKa&sig=6GtqXHwF05tAM-r7PDsnkLJLy2U
4. Harrikari T., Romakkaniemi M., Tiitinen L., Ovaskainen S. Pandemic and social work: Exploring Finnish social workers' experiences through a SWOT analysis. In: The British Journal of Social Work, Volume 51, Issue 5, July 2021, Pages 1644–1662.
5. Sukmana O. The role of community social worker in participatory action research-based community empowerment process in indonesia. In: International Journal of Social Sciences and Management Review. Volume: 06, Issue: 01 January - February 2023. Pages 259–275. ISSN: 2582-0176. În:http://ijssmr.org/uploads2023/ijssmr06_18.pdf
6. Yan L., Chen X., Chen Y., Wen J. A cooperative charging control strategy for electric vehicles based on multiagent deep reinforcement learning. In: IEEE Transactions on Industrial Informatics, vol. 18, no. 12, pp. 8765–8775, 2022. În:https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9716749/