PERCEPȚIA ASISTENȚILOR SOCIALI PRIVIND PROVOCĂRILE INCLUZIUNII SOCIALE

THE PERCEPTION OF SOCIAL WORKERS ON THE CHALLENGES OF SOCIAL INCLUSION

Tatiana SPĂTARU, dr.hab., conf.univ.,

Centrul de Cercetări Sociologice și Psihologie Socială,

Institutul de Cercetări Juridice, Politice și Sociologice,

Universitatea de Stat din Moldova

ORCID ID: 0000-0002-6397-6735

REZUMAT: *Conținutul articolului se concentrează pe elucidarea obiectivelor legate de percepția asistenților sociali privind provocările incluziunii sociale. Republica Moldova dezvoltă politici de incluziune socială, însă continuă să se confrunte cu noi forme de excluziune socială. Cauzele excluziunii sociale sunt atribuite schimbărilor intervenite în economiile de piață liberale și avansarea spre tehnologiile informaționale. Excluderea socială se poate întâmpla oricărei persoane. Riscului de a se confrunta cu excluderea socială sunt expuse în deosebi grupurile vulnerabile. Asistenții sociali, fiind implicați în implementarea politicilor și programelor sociale, totodată, trecând printr-o perioadă de reforme structurale, oferă o informație valoroasă pentru o mai bună înțelegere și gestionare a domeniului. Demersul teoretic este argumentat de datele empirice, obținute în urma realizării cercetării sociologice în dinamică. Abordarea calitativă a datelor a conturat dimensiunile percepției asistenților sociali privind provocările incluziunii sociale.*

Cuvinte-cheie: *percepție, asistenți sociali, provocare, incluziune socială, Republica Moldova.*

ABSTRACT: *The article focuses on clarifying the objectives related to social workers' perception of the challenges of social inclusion. The Republic of Moldova is developing social inclusion policies but continues to face new forms of social exclusion. The causes of social exclusion are attributed to changes in liberal market economies and the advancement of information technologies. Social exclusion can affect anyone, but vulnerable groups are particularly at risk. Social workers, being involved in the implementation of social policies and programs, and undergoing a period of structural reforms, provide valuable information for better understanding and managing the field. The theoretical approach is supported by empirical data obtained from sociological research conducted over time. The qualitative data approach outlines the dimensions of social*

workers' perceptions regarding the challenges of social inclusion.

Keywords: *perception, social workers, challenge, social inclusion, Republic of Moldova.*

Introducere

Incluziunea socială a devenit un concept esențial, contribuind la o mai bună coeziune socială comunitară, reducerea inegalităților, acceptarea diferențelor și construirea unei societăți mai reziliente. Incluziunea socială are la bază asemenea principii, precum: egalitatea de șanse, respect reciproc, lupta împotriva inegalităților, justiția socială. În pofida implementării diferitor politici la nivel internațional și național, incluziunea socială continuă să se confrunte cu multiple bariere legate de norme sociale, prejudecăți, stereotipuri, ceia ce face dificil accesul echitabil la oportunități și resurse. Conceptualizarea incluziunii sociale este văzută din perspectiva capacității comunității de a se mobiliza social, economic și politic pentru a-i susține pe cei mai fragili dintre semenii săi. Reflecțiile academice insistă asupra înțelegerii noilor forme de excluziune socială și a provocărilor cu care se confruntă incluziunea socială.

Social Services Global Market Report 2024 estimează dimensiunea pieței serviciilor sociale într-o creștere continuă în ultimii ani. Rata de creștere anuală 2023-2024 a constituit 7,3%, fiind atribuită schimbărilor demografice, politicilor guvernamentale, conștientizării publicului, creșterii sectorului nonprofit, răspunsului la criză. Prognoza serviciilor sociale pentru următorii ani va înregistra o creștere puternică, acesta ajungând în 2028 la cifra de 7301,1 miliarde USD, fiind atribuită conștientizării sănătății mintale, diversității, echității și incluziunii, schimbărilor de finanțare guvernamentală, modelelor de servicii integrate. Tendințele majore din pronosticul estimat includ integrarea tehnologiei, transformarea digitală pentru sensibilizare, luarea deciziilor bazate pe date, colaborarea intersectorială, îngrijirea în funcție de traume. [1] *The Business Research Company* preconizează că piața serviciilor pentru vârstnici și persoane cu dizabilități este de așteptat să crească din 2026 cu o rată de 8,6%, ajungând în 2031 la 915,477,3 milioane USD. [2]

În Republica Moldova studiile privind excluziunea/incluziunea socială sunt realizate în cadrul Biroului Național de Statistică, ministerelor de resort, instituțiilor de stat și companiilor private de cercetări și ONG-urilor, aria de activitate a cărora are tangență cu domeniul de asistență socială. Prezentul studiu se înscrie în efortul de a cerceta percepția asistenților sociali privind provocările incluziunii sociale prin prisma reformelor demarate în domeniu, problemelor cu care se confruntă specialiștii în teritoriu, sugestiilor privind optimizarea cadrului legal și a managementului în domeniu.

Metodologia de cercetare

Eșantionul cercetării a inclus un volum de 200 respondenți, din regiunile Nord, Centru și Sud ale Republicii Moldova. Eșantionul este reprezentativ pentru angaja-

ții din sfera asistenței sociale: funcționari publici, asistenți sociali, lucrători sociali, reprezentanți ai ONG-urilor. Perioada de culegere a datelor: octombrie-noiembrie 2024. Persoanele care au acceptat să răspundă benevol la întrebări sunt de gen feminin, variind în intervalul de vârstă 22-65 de ani, domiciliate în mediul rural și urban.

Analiza calitativă a fost aplicată pentru interpretarea întrebărilor deschise. Explorarea calitativă a datelor empirice este esențială pentru a înțelege experiențele, opiniile, atitudinile, narațiunile. Răspunsurile identifică modele, teme și perspective care răspund provocărilor domeniului. Metodologia sociologică elaborată și aplicată este parte componentă a procesului de instruire în cadrul cursului universitar Sociologia managementului.

Interpretarea materialului empiric

Aprecierea reformelor întreprinse în ultimii ani în domeniul asistenței sociale a determinat o divizare a opiniilor. Pe de o parte, reformele întreprinse denotă o dinamică pozitivă, orientată spre îmbunătățirea sistemului asistenței sociale, un mai bun acces la servicii sociale și prestații sociale, încadrarea în câmpul muncii a persoanelor apte de muncă. Pe de altă parte, excesiva politizare a cauzat probleme suplimentare domeniului. Reformele demarate necesită o mai bună gestionare, atestându-se lipsa specialiștilor și o insuficientă finanțare a domeniului.

Creșterea finanțării și sprijinului internațional din partea organizațiilor internaționale precum Banca Mondială, UNICEF și Uniunea Europeană ne permit să susținem familiile vulnerabile din localitate și să îmbunătățim calitatea vieții acestora. (regiunea Nord)

Programul de Ajutor Social introdus în 2008, a oferit sprijin financiar direct celor mai vulnerabili, pe baza evaluării veniturilor și bunurilor gospodăriei. (regiunea Nord)

Factorul uman, este piatra de care s-a împiedicat „Restart"-ul. Orice reformă este primită cu neîncredere și chiar dureros, dar în cazul nostru, puțin s-a pus accentul pe profesionalismul specialiștilor, principalul criteriu a fost apartenența de partid sau dacă ești susținătorul acelui partid. Astfel, s-au eliberat foarte mulți specialiști care au activat ani buni în asistența socială, care au fost foarte buni, competenți, cu o pregătire solidă. Mulți care au primit, totuși oferta de reangajare, muncesc din greu, din simplu motiv că până la reformă, în comunele care sunt constituite din 2-3 sau 4 localități, activau doi asistenți sociali comunitari, dar acum este câte un asistent. Da, sunt încercări de a angaja persoane noi, dar majoritatea noilor angajați se eliberează, la prima problemă mai dificilă... (regiunea Centru)

Reforma sistemului de asistență socială urmărește abordarea standardelor de calitate, având drept scop o mai bună funcționare a sistemului prin îmbunătățirea serviciilor pentru persoanele vulnerabile, cum ar fi vârstnicii, copiii și cei cu dizabilități. S-a încercat crearea unui sistem mai organizat, care să răspundă mai bine nevoilor acestor categorii sociale, punând accent pe prevenire și ajutor timpuriu. Implementarea acestor reforme a condiționat dificultăți, cum ar fi lipsa resurselor sau inegalitățile între regiuni. Există riscul că digitalizarea poate exclude persoanele care nu au acces la tehnologie.

Problemele cu care se confruntă un asistent social în activitatea sa profesională sunt aceleași la nordul, centrul și sudul republicii. Domeniul asistentei sociale este un sistem complex și variat. Un angajat are un volum mare de lucru, este expus la diverse riscuri. Condițiile de muncă nu corespund necesităților: echipament insuficient, lipsa transportului și a telefonului de serviciu, a vestimentației. Numărul solicitanților de asistență socială este în creștere continuă, iar problemele cu care se confruntă sunt din ce în ce mai diverse și complexe. Stresul corelează cu ardere profesională și epuizare emoțională. Domeniul cunoaște o fluctuație mare a cadrelor. Apartenență și loialitate politică sunt relevante pentru accedere la funcție.

Un asistent social se confruntă cu probleme, precum lipsa resurselor financiare și umane, sarcinile administrative care reduc timpul pentru beneficiari și stresul emoțional, cauzat de lucrul cu persoane aflate în dificultate. Colaborez adesea cu instituții insuficient coordonate, iar stigmatizarea socială poate afecta încrederea beneficiarilor. În plus, gestionarea cazurilor complexe și așteptările nerealiste pot crea presiune suplimentară. (regiunea Sud)

Asistenții sociali se confruntă cu numeroase provocări în activitatea lor profesională, printre care se numără volumul mare de muncă, resursele limitate și lipsa unui spațiu de lucru adecvat. De asemenea, gestionarea cazurilor complexe și presiunea emoțională adăugată pot conduce la stres și epuizare. Dificultățile sunt accentuate de așteptările mari ale beneficiarilor și de colaborarea uneori dificilă cu alte instituții ale statului. Toate acestea evidențiază necesitatea unei mai bune susțineri a asistenților sociali, prin măsuri care să le ușureze munca și să le asigure un mediu de lucru mai eficient și mai stabil.

Analiza răspunsurilor a oferit posibilitatea de a identifica propunerile respondenților referitoare la îmbunătățirea sistemului de asistentă socială. În acest sens s-a propus menținerea unei constante în monitorizarea, evaluarea și supervizarea personalului angajat. Crearea condițiilor de muncă, un birou adaptat specificului activității și păstrării confidențialității. O mai bună conlucrare cu structurile guvernamentale, lărgirea rețelei de parteneriate cu instituțiile de stat și instituțiile neguvernamentale. Schimbul de practici pozitive, cu desfășurarea conferințelor, atelierelor de lucru în mod sistematic. Instruiri cu schimb de experiență peste hotare, mai aproape fiind România.

Să se aloce mai mulți bani pentru serviciile sociale, astfel încât să fie suficiente resurse pentru a ajuta persoanele care au nevoie de sprijin. Să se organizeze cursuri și programe de pregătire pentru asistenții sociali, astfel încât aceștia să poată face față noilor provocări și să învețe metode mai bune de lucru. Să se îmbunătățească colaborarea între instituțiile statului, organizațiile nonguvernamentale și comunități, pentru a crea o rețea mai puternică de sprijin. (regiunea Sud)

Îmbunătățirea sistemului de asistență socială necesită măsuri care să vizeze creșterea resurselor și diversificarea serviciilor disponibile. Propunerile emise includ salarii pentru un trai decent, formarea continuă a angajaților și crearea unor servicii specializate care să răspundă mai bine nevoilor comunității. De asemenea, este importantă angajarea de personal cu studii relevante și dezvoltarea competențelor

profesionale ale asistenților sociali. Aceste măsuri pot contribui la eficiența și atractivitatea sistemului, oferind un sprijin mai consistent și mai adaptat beneficiarilor.

Îmbunătățirea cadrului legal este percepută drept o modalitate eficientă de gestionare a domeniului. Programele de asistență socială sunt proiectate în funcție de prioritățile statului și nevoile identificate, iar eficiența lor depinde de direcționarea corectă către gospodăriile vulnerabile și menținerea costurilor de implementare la un nivel accesibil. Protecția socială este considerată tot mai mult o investiție, nu doar un cost, deoarece contribuie la reducerea sărăciei, creșterea cererii și dezvoltarea unei forțe de muncă educate și productive. Ajutorul social exemplifică acest concept, oferind transferuri financiare către gospodării care susțin sănătatea și educația, sprijinind astfel creșterea economică și reducerea sărăciei pe termen lung. Aceste prestații sunt valoroase în perioade de recesiune, deoarece fondurile ajung la cei vulnerabili, care le folosesc pentru nevoi esențiale. Programele de autodirecționare, unde beneficiarii se înscriu voluntar și renunță când apar noi oportunități economice, cresc eficiența și atractivitatea acestor măsuri.

Viziunile mele includ mai multe aspecte. Stabilirea unor standarde stricte pentru formarea și educația continuă a asistenților sociali. Implementarea unor reglementări care să protejeze drepturile asistenților sociali în ceea ce privește condițiile de muncă, salariile și protecția împotriva discriminării va contribui la un mediu profesional mai sănătos. Crearea unui cadru legal care să permită experimentarea și implementarea de noi modele de servicii sociale va ajuta la adaptarea rapidă la nevoile emergente. (regiunea Sud)

Cadrul legal, în percepția respondenților, ar trebui îmbunătățit prin reintegrarea socială a persoanei sau a familiei cu statut social lezat, oferindu-le servicii sociale noi, reglementate de legi speciale. Extinderea serviciilor sociale la nivel comunitar reprezintă o sursă majoră pentru implementarea eficientă a politicilor sociale a statului, ceea ce ar contribui la incluziune socială a mamelor-minore, persoanelor cu dizabilități. Ținând cont de fluxul presant de migrație al populației și faptul că rămân copii fără supravegherea părinților, este nevoie de aprobarea funcției - specialist în protecția drepturilor copilului. Copiilor, aflați în situație de risc, trebuie să le fie acordată atenție sporită.

Se propune promovarea legislației ce ar încuraja participarea comunității în dezvoltarea și implementarea programelor sociale, inclusiv reforma salarizării și a condițiilor de muncă, securitate și protecție în cazurile de risc ridicat, responsabilizarea părinților neglijenți față de propriii copii și a copiilor față de părinții în etate, prin atragerea lă răspundere pe cale legală.

Pentru formarea și dezvoltarea profesională a asistentului social este necesară pregătirea continuă, astfel încât să fie atinse standardele înalte de expertiză. Specialiștii în domeniu să poată face față nevoilor multiple pe care le au unele categorii de persoane.

Pentru formarea și dezvoltarea profesională a asistentului social ar fi binevenit să existe o dezvoltare sistematică, consecventă a unei rețele de servicii de asistență

socială de calitate, reconceptualizarea formării profesionale cu oferirea gratuită a cursurilor de calificare cel puțin anual.

Au fost nominalizate asemenea necesități: instruire, seminare, schimb de experiență, cursuri la distanță, perfecționare continuă, studii de caz; supervizarea profesională și funcțională, furnizarea informației utile, actualizate. S-a pus accentul pe dezvoltarea abilităților de lucru în echipă, instruiri pentru noii angajați.

Crearea unor platforme online sau baze de date unde asistenții sociali pot găsi resurse, cercetări recente și ghiduri de bune practici. Stabilirea unor sisteme de evaluare a competențelor care să ajute la identificarea nevoilor de formare ale asistenților sociali și să direcționeze formarea în consecință. Oferirea de burse sau sprijin financiar pentru asistenții sociali care doresc să participe la cursuri de formare sau specializări. (regiunea Sud)

Respondenții consideră că reformele demarate în domeniu trebuie să se concentreze pe pregătirea resurselor umane capabile să contribuie la creșterea calității serviciilor sociale și la dezvoltarea sistemului de asistență socială. Astfel, să se însușească cunoștințele fundamentale din domeniu, să se formeze abilitățile de prestare a serviciilor sociale eficiente și în conformitate cu standardele minime de calitate. Să se organizeze instruiri și să se creeze condiții favorabile pentru dezvoltarea și realizarea maximă a potențialului intelectual și profesional în domeniu.

Mesajul pe care asistenții sociali au dorit sa-l transmită managerilor care gestionează domeniul este ca aceștia să nu uite cât de complicate și dificile sunt problemele întâmpinate; să fie acordat mai mult suport pentru a elimina potențialele eșecuri în gestionarea cazurilor. Și cât mai puțină birocrație în managementul domeniului. Au atenționat asupra salariilor mici, necesitatea extinderii perioadei de concediu sindical, oferirii gradului de performanță pentru activitatea profesională.

Atunci când se schimbă puterea în țară, conducerile prin diferite instituții ierarhic superioare, să nu elibereze specialiștii de care „nu le place" și să-i aducă pe cei care „le convin lor" indiferent dacă sunt pregătiți în domeniu. (regiunea Centru)

Ar fi bine ca asistentul social în comunitate să fie angajatul primăriei. Primarul cunoaște bine problemele din comunitate. Împreună cu toți specialiștii primăriei am putea mai eficient să ne implicăm în rezolvarea cazului. (regiunea Centru)

Este esențial ca managerii din domeniul asistenței sociale să prioritizeze un model integrat și colaborativ de lucru, care să răspundă nevoilor diverse ale comunității. Investiția în formarea continuă a personalului, dezvoltarea de parteneriate cu organizații locale și promovarea unei culturi a empatiei și sprijinului sunt fundamentale pentru îmbunătățirea serviciilor. De asemenea, este important de a asculta și a implica beneficiarii în procesul de decizie, pentru a ne asigura că intervențiile sunt relevante și eficiente. Prin abordarea acestor principii, putem construi o rețea de asistență socială mai solidă, capabilă să răspundă provocărilor actuale și să contribuie la bunăstarea comunităților pe termen lung.

Concluzii finale

Rezultatele studiului reflectă percepția asistenților sociali privind provocările incluziunii sociale. Asistenții sociali sunt persoanele implicate din prima linie în procesul de implementare a politicilor de incluziune socială. Stereotipurile persistente privind profesarea asistenței sociale creează dificultăți în exercitarea funcției. Profesia de asistent social devine din ce în ce mai solicitată, răspunzând necesităților societății moderne. Este domeniul profesional care umanizează societatea și o face mai atentă și receptivă prin incluziune.

Generalizând răspunsurile procesate, reiterăm recomandările sugerate: o mai bună finanțare a sistemului; majorarea salariilor; crearea condițiilor de muncă adecvate specificului domeniului; extinderea digitalizării serviciilor din asistența socială; construirea unui portal informativ ca sursă de informare pentru specialiști și beneficiari; consolidarea participării beneficiarilor la luarea deciziilor; îmbunătățirea abilităților asistenților sociali comunitari prin instruire continuă; conturarea unei opinii favorabile privind profesia și domeniul asistenței sociale; o conlucrare mai coezivă a organizațiilor de stat și nonguvernamentale pe segmentul de asistență socială.

Pentru a răspunde provocărilor incluziunii sociale sunt esențiale investiții în formarea și bunăstarea personalului, promovarea unui mediu deschis la feed-back pentru optimizarea domeniului. Colaborarea interinstituțională și creșterea vizibilității serviciilor va contribui la o mai bună coordonare și susținere a beneficiarilor.

Referințe bibliografice:

1. *Social Services Global Market Report 2024*. Disponibil: https://www.thebusinessresearchcompany.com/report/social-services-global-market-report .
2. *Forecasting till 2030: Opportunities And Strategies In The Global Services For The Elderly And Persons With Disabilities Market – Includes Services For The Elderly And Persons With Disabilities Market Size*. Disponibil: https://blog.tbrc.info/2022/12/services-for-the-elderly-and-persons-with-disabilities-market-report/.