

Jurnalul practicilor pozitive
comunitare

Revistă de dezvoltare comunitară

Editată de

Asociația pentru Dezvoltare și
Promovare Socio-Economică
CATALACTICA

Redacția

Sorin Cace

Radu Mircea

Victor Nicolăescu

Marilena Avram

Adresa redacției

Bulevardul Magheru Gheorghe
Nr. 32-36, scara E , Etaj 7, ap 34

Tel/fax: 0213134971
0212128344

www.catalactica.org.ro
corsorin@mailbox.ro

ISSN 1582-8344

Cuprins

Raluca Toroipan, Gabriel Oancea
**Justiția Restaurativă -
metode de reinserție pentru tinerii
delincvenți din România** p.1

Mihail Ciupercescu
Mediul public local p.5

Sorin Ghinea, Mirel Surugiu
Program de prevenire a
traficului și consumului de
droguri aplicat în județul
Caraș-Severin p.17

Corina Cace
Evaluarea programelor sociale
p.13

Sorin Cace
Servicii comunitare pentru
integrarea socio-profesională a
adolescenților/tinerilor p.33

Gabriela Alexandrescu, Daniela
Nicolăescu
Activitățile Organizației
"Salvați Copiii" privind
prevenirea abandonului și
reintegrarea familială a
copilului p.42

Justiția Restaurativă - metode de reinsertie pentru tinerii delincvenți din România

*Raluca TOROIPAN
Gabriel OANCEA*

Fenomenul infracționalității, în rândul minorilor și tinerilor, a cunoscut și cunoaște o evoluție ascendentă, în contextul social actual din România. Având în vedere necesitatea identificării unor răspunsuri adecvate pentru prevenirea și combaterea criminalității, în contextul general al reformei sistemului juridic se urmărește găsirea unor soluții corespunzătoare pentru diminuarea acesteia.

Un posibil răspuns îl poate constitui *justiția restaurativă*, metodă alternativă de soluționare a conflictelor.

Justiția restaurativă, mișcare care a apărut în America de Nord, în anii '70, este bazată pe programe care urmăresc împăcarea între victimă și infractor și identificarea unor soluții adecvate, de reparare a prejudiciului cauzat prin săvârșirea infracțiunii. Aceasta s-a dezvoltat ca alternativă la sistemul penal retributiv.

Noua filosofie penală pleacă de la **premisele că toate părțile trebuie să fie implicate în răspunsul la infracțiune, respectiv victima, infractorul, precum și comunitatea.** În cadrul acestei filosofii penale, **răspunderea se întemeiază pe înțelegerea de către infractor a răului produs prin fapta sa ilicită, acceptarea răspunderii și repararea pagubei produse.**

Acest sistem încurajează implicarea directă a victimei și infractorului în rezolvarea conflictului, prin dialog și negociere, în prezența și cu asistența unei a treia părți, neutre - numită mediator.

Actorii principali în acest proces sunt victima și infractorul, iar mediatorul este în poziția de facilitator al procesului ce vizează restabilirea echilibrului perturbat prin comiterea infracțiunii.

Conform sistemului de justiție clasic, infracțiunea este un act îndreptat împotriva statului, o încălcare a legii, a unui ideal abstract, spre deosebire de supoziția justiției restaurative care susține că infracțiunea este un act împotriva altei persoane sau a comunității.

În cadrul sistemului penal actual pedeapsa este eficientă dacă previne infracțiunea și schimbă comportamentul infractorului, pe când în cadrul justiției restaurative producerea deliberată a suferinței nu contribuie la refacerea echilibrului vieții comunitare perturbat prin comiterea infracțiunii.

Conform sistemului de justiție clasic, răspunderea este identică cu suferința, spre deosebire de justiția restaurativă unde răspunderea înseamnă asumarea responsabilității faptei comise și a obligației de reparare a prejudiciului comis.

Sistemele noastre actuale depind de profesioniștii justiției, pe când în cadrul conferinței mediatorul stă în planul doi. Scenariul încurajează direct implicarea celor care au fost afectați.

Sistemul nostru penal este strict rațional, în timp ce conferința încurajează exprimarea liberă a emoției.

Referitor la rolul victimei, în cadrul sistemului de justiție actual, acesta este adiacent, spre deosebire de justiția restaurativă, unde victima este actorul central. În cadrul justiției restaurative, infractorul este caracterizat prin capacitatea și dorința de reparare a prejudiciului.

Sistemul clasic al justiției susține că infracțiunea e un act individual, care dă naștere unei răspunderi personale, iar în justiția restaurativă, răspunderea penală are atât o dimensiune individuală, cât și una socială.

În ceea ce privește avantajele medierii dintre victimă și infractor, acestea sunt:

- implicarea făptuitorului și a victimei, a familiilor lor și altor persoane în abordarea pozitivă a conflictului
- posibilitatea făptuitorului de a conștientiza dimensiunea răului făcut și de a încerca să aducă reparații persoanei vătămate
- posibilitatea victimei de a se exprima, de a-și recâștiga încrederea și controlul asupra vieții sale, și de a primi sprijin și implicare din partea comunității
- implicarea făptuitorului, victimei și familiilor acestora în găsirea unor soluții negociate și nu impuse
- sunt create premise pentru reducerea riscului de recidivă
- se evită supraaglomerarea instanțelor de judecată și a celorlalte instituții implicate în procesul penal.

Teoria justiției restaurative a contribuit la rezolvarea unei probleme majore, cu care s-a confruntat practica măsurilor comunitare, respectiv absența unui cadru teoretic - conceptual, capabil să ofere obiectivele penale și misiunea intervenției, criteriile de evaluare a performanțelor aplicării lor. În anii '80, literatura de specialitate consemna faptul că în ciuda caracterului lor umanist, măsurile comunitare reprezentau o "**practică în căutarea unei teorii**".

Studiile arată că societățile care reintegrează infractorii în societate au o rată a criminalității mai mică decât cele care practică un sistem de justiție bazat doar pe represiune. Reintegrarea implică o distincție necesară între faptă și făptuitor, în așa fel încât societatea să dezaprobe infracțiunea și comportamentul necorespunzător, dar să recunoască valoarea intrinsecă a individului.

Acest lucru este subliniat în scenariul ședinței de mediere, în care mediatorul

subliniază faptul că "**este important să înțelegem că ne vom concentra pe ceea ce infractorul a făcut și cum acest comportament i-a afectat pe alții. Nu suntem aici să decidem dacă acesta este bun sau rău.**" Scenariul întâlnirii de mediere oferă o oportunitate pentru infractori, de a-și asuma responsabilitatea pentru comportamentul lor și de a-și cere scuze. Întâlnirea de mediere oferă tuturor părților implicate ocazia de a exprima suferința cauzată prin săvârșirea infracțiunii, iar infractorului să conștientizeze răul astfel provocat. Prin acordul cu care se finalizează ședința de mediere, pot fi stabiliți pași specifici pentru ca infractorul să repare prejudiciul și să se împace cu victima. Ședințele de mediere sunt realizate de către specialiști în domeniul asistenței sociale și psihologiei.

Principiile justiției restaurative sunt:

- *conștientizarea sprijinului*
- *evitarea reproșurilor, a moralei*
- *implicarea activă a făptuitorului*
- *acceptarea ambiguității*
- *delimitarea faptei de făptuitor*
- *valorificarea fiecărei situații în care infractorul a greșit, ca o oportunitate de a învăța.*

În cele mai multe intervenții primare putem face infractorul să conștientizeze cum au fost afectați ceilalți prin fapta sa, pe când în intervenții mai elaborate putem da posibilitatea celor afectați să-și exprime propriile sentimente infractorilor.

Când infractorii sunt expuși sentimentelor victimelor și descoperă cum au fost acestea afectate de comportamentul lor, ei vor empatiza cu ele. Dacă le faci reproșuri, ei vor reacționa defensiv, deoarece se văd pe ei ca victime și nu mai pot observa sentimentele celorlalți.

Mult prea des autoritățile încearcă să țină evidența infractorilor prin simpla pronunțare a pedepsei, caz în care aceștia sunt complet pasivi, purtându-se ca niște victime.

În intervențiile restaurative, infractorii sunt puși față în față cu victima și cu ceilalți pe care i-au afectat, fiind ajutați să decidă cum vor repara prejudiciul făcut. **Infractorii au un rol activ în procesul restaurativ.**

Într-o intervenție informală, fie privată cu infractorul, fie publică, după ce victimele au ajuns la un consens, se enunță presupunerea că infractorul nu a vrut să rănească pe nimeni. Scopul este să recunoaștem calitățile infractorului ca persoană și să-l dezaprobăm numai în cazul în care a greșit.

În privința modalităților de desfășurare a justiției restaurative, există diferențe între modurile practice care se aplică în diferite țări.

În Noua Zeelandă, justiția restaurativă a început să se aplice începând cu 1989 în baza Legii copilului, tinerilor și familiei. Procedul care se aplică în cazul tuturor copiilor și tinerilor din Noua Zeelandă este reflectat de tradiția populației indigene maori în care familia și comunitatea trebuie să fie direct implicați în orice răspuns la infracțiuni.

În Irlanda, există trei practici restaurative: medierea între victimă și infractor - care nu se utilizează frecvent, mai ales că este foarte greu să mediezi o persoană majoră cu una minoră - conferințe cu grupuri de familie și condamnarea sau sancționarea în cerc cu implicarea comunității, aceasta fiind o metodă mai puțin cunoscută în Europa Occidentală.

În Marea Britanie, elementele de justiție restaurativă sunt aplicate de către cadre specializate din cadrul poliției.

În România, un prim pas în această direcție a fost făcut prin Ordinul Ministrului Justiției 1075/2002, prin care s-au înființat 2 centre de aplicare a unor elemente de justiție restaurativă, în cadrul cărora se va realiza o mediere între infractor și victima infracțiunii. Aceasta se aplică în cazul unor fapte prevăzute de legea penală, pentru care urmărirea penală se pune în mișcare la plângerea prealabilă a părții vătămate.

Aceste centre funcționează experimental în București și Craiova, iar asistența tehnică este asigurată de experții Departamentului pentru Dezvoltare

Internațională a Guvernului Marii Britanii, în colaborare cu Centrul de Resurse Juridice și cu experți ai Ministerului Justiției. Proiectul experimental are ca scop oferirea unor soluții alternative sistemului clasic de justiție juvenilă, soluții care să conducă la reducerea riscului de recidivă a persoanelor în vârstă de până la 21 de ani, prin intervenții bazate pe practicile justiției restaurative experimentate în alte țări.

Aceste centre experimentale sunt organizate de către Direcția de Reintegrare Socială și Supraveghere, în parteneriat cu Fundația Familia și Ocrotirea Copilului, iar coordonarea acestora se va realiza de către un comitet local format din reprezentanți ai inspectoratului județean de poliție, ai parchetului de pe lângă tribunal, ai tribunalului, fiind condus de către șeful Serviciului de Reintegrare Socială și Supraveghere de pe lângă Tribunalul București, respectiv Tribunalul Dolj.

La nivel central, activitățile derulate sunt coordonate de către un comitet director, format din reprezentanți ai Ministerului de Interne, Ministerului de Justiție, Ministerului Public, Centrului de Resurse Juridice, Departamentului britanic de Dezvoltare Internațională și directorul Fundației Familia și Ocrotirea Copilului.

Modelul aplicat în cadrul acestor două centre este *modelul Real Justice* și are la bază teoria lui Tomkins. Acesta susține că rușinea e un sentiment care apare spontan la toate persoanele, atunci când sunt confruntate cu greșelile lor. Această teorie sociologică afirmă că strategiile adoptate de către societățile occidentale, ca răspuns la unele infracțiuni, pot face, în unele cazuri, mai mult rău decât bine. În multe cazuri, persoanele care au săvârșit infracțiuni sunt stigmatizate, formând astfel subcultura socială. Astfel ei se alătură altora, care se simt excluși din societate, și devin o sursă de permanent conflict.

În urma primirii cazurilor din partea poliției, parchetului sau judecătoreiei, centrele experimentale de justiție restaurativă derulează următoarele etape: **informarea și evaluarea părților, medierea și acordarea de servicii post-mediere.**

În prima etapă, de evaluare, se culeg informații cu privire la persoana victimei și a infractorului și informații despre infracțiunea săvârșită. Aceasta presupune: studierea dosarului cazului la poliție, parchet sau judecătorie, contactarea persoanelor implicate și realizarea unei evaluări psihologice și sociale. Aceste intervenții vor fi realizate de asistentul social, iar dacă este cazul de infracțiuni care presupun violență, acesta va colabora și cu psihologul. Cazul va fi analizat în cadrul unei ședințe de lucru a întregii echipe, stabilindu-se totodată și persoana care va fi mediator, și planificându-se etapele următoare ale intervenției.

O ședință de mediere presupune parcurgerea mai multor faze. Cea mai importantă este faza preliminară, de pregătire a ședinței. În această fază, mediatorii caută să înțeleagă incidentul și să construiască raporturi cu părțile implicate. O foarte mare atenție trebuie acordată timpului și locului de desfășurare a ședinței de mediere. Locul trebuie să asigure confidențialitatea și, de asemenea, să permită desfășurarea fără întrerupere a ședinței de mediere. În privința selectării și invitării participanților, mediatorii trebuie mai întâi să contacteze infractorii, pentru a se asigura de dorința lor de a participa la ședința de mediere. O condiție fără de care nu se poate desfășura o mediere, este ca infractorii să recunoască săvârșirea infracțiunii, pentru a putea fi incluși într-o astfel de ședință. În caz contrar, aceștia pot minimaliza sau își pot declina responsabilitatea, lezând astfel din nou victima. Mediatorul se adresează nevoii infractorului de a-și asuma întreaga responsabilitate în perioada de dinaintea medierii.

Ședința de mediere are la bază un scenariu, care este urmărit îndeaproape, de către mediator. Acesta este un instrument de încredere, care permite mediatorului să deruleze o mediere cu succes. În prima parte, scenariul are o serie de întrebări deschise, care permite participanților să ofere răspunsuri afective, să exprime cum au fost afectați de infracțiunea comisă. Apoi, scenariul oferă participanților posibilitatea de a schimba idei și de a dezvolta un plan, care să se adreseze

conflictului și să repare prejudiciul comis prin acesta. La final, scenariul invită participanții la o întâlnire informală.

Centrul Experimental va oferi servicii post-mediere persoanelor implicate în mediere, la solicitarea acestora: **organizarea de grupuri de dezvoltare și suport psihologic, precum și consiliere individuală și asistență socială în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor.**

În fapt, serviciile de post mediere care au o componentă de asistență socială, vizează și integrarea socio-profesională a persoanelor care au fost incluse în procesul de mediere. Un rol foarte important revine în această componentă instituțiilor din comunitate care oferă pachete de servicii acestor beneficiari. În acest context, pentru crearea premiselor unor intervenții de succes este fundamentală crearea unei rețele comunitare puternice. Aceasta presupune atragerea a cât mai multor instituții publice sau private și de asemenea crearea unor programe care să îmbine aceste servicii. Comunitatea nu se constituie doar într-un furnizor de servicii pentru aceste persoane, dar este și primul beneficiar care câștigă în urma acestei reintegrări socio-profesionale. Aceste intervenții exced cadrul clasic al justiției restaurative dar conferă consistență intervenției mediatorilor.

Din întâlnirile avute până în momentul de față, a reieșit faptul că înființarea acestui Centru Experimental de Justiție Restaurativă se constituie într-o inițiativă binevenită. Sperăm ca cei implicați în înfăptuirea justiției penale să sprijine în mod activ acest proiect, contribuind astfel la creșterea gradului de siguranță al comunității.

Bibliografie:

Conferencing handbook - Terry O'Connell, Ben Wachtel, Ted Wachtel

Real - justice - How we can revolutionize our response to wrongdoing

Manualul consilierului de reintegrare socială și supraveghere

www.restaurativejustice.org

Mediul public local

Mihail CIUPERCESCU

Există, cu siguranță, o corespondență logică între funcțiile administrației publice locale și dinamica vieții din mediul public local, administrația fiind chemată să gestioneze, să coordoneze sau să influențeze natura, echilibrul, conținutul și dinamica schimbărilor inerente din existența urbană. Recunoașterea diversității tipurilor de schimbare în mediul urban și a complexității proceselor sociale nu este doar posibilă, ci și dezirabilă.

A surprinde mecanismele schimbărilor din mediul public înseamnă pentru administrația publică locală șansa de a se înscrie în curentul acestora, de a putea să le aducă ajustări și de a putea controla conștient și rațional efectele lor. Deci, administrația are rolul de a identifica tendințele actuale ale schimbărilor, de a le anticipa evoluția viitoare, de a le descifra mecanismele, de a le supune analizei sistemice (de tip individual, local, regional, global). Profunzimea, complexitatea și ritmul fără precedent al schimbărilor tehnologice, sociale și de altă natură depășesc astăzi puterea de adaptare la schimbare a multor oameni. Ei nu au mai fost supuși unor asemenea transformări, care le schimbă viața uneori de la o zi la alta, îi pune în ipostaze diametral opuse, le schimbă destinul și îi aruncă în situații pentru care nu au fost pregătiți și nici avertizați.

Atât oamenii, cât și instituțiile - ca o condiție fundamentală de supraviețuire, de adaptare și apoi de succes -, trebuie să dobândească acea capacitate sau acea

disponibilitate care să și ajute nu doar să se adapteze, ci să țină sub control aceste schimbări, chiar să le determine în interes social, economic, cultural. Această sarcină revine administrării înțelepte, administrației publice locale ale cărei funcții, definite anterior, se împlinesc în mediul public.

Din ansamblul de trăsături ale realității, autoritățile administrației publice locale, ca și funcționarii publici, trebuie să discearnă și să disocieze pe acelea care conturează **o reprezentare integrată a mediului public local**.

1. Componenta instituțională a mediului public

Mediul public local cuprinde în sine numeroase grupuri și organizații în cadrul cărora predomină relații între membrii lor de tip orizontal/vertical, asimetrice și cu diferență de potențial.

În cadrul comunității se pot manifesta, de asemenea, forme diverse de aderență spontană, pe baza unor scopuri și aspirații comune, de scurtă durată și cu o slabă reverberație asupra vecinătăților. Apartenența sau, dimpotrivă, abandonarea unor astfel de grupuri este o problemă la libera alegere a indivizilor, alegere care nu se face în temeiul unor convingeri de durată și stabile sau a unor angajări morale deosebite.

Diferențierile, responsabilitățile civice și morale, diviziunea socială, asimetriile și inegalitățile de roluri între diferitele categorii de indivizi se manifestă doar în cadrul grupărilor umane complexe.

Tot în mediul public își desfășoară activitatea, mai mult sau mai puțin relaționat, o serie de instituții, care formează un **sistem instituțional local**. Fiecare astfel de sistem poate fi analizat în cadrul unui număr de subsisteme, care realizează o anumită funcție, adică se caracterizează printr-o submulțime specifică de relații sociale sau de relații de transformare locale.

Toți membrii dintr-un mediu public dat sunt distribuiți între diferitele subsisteme ale acestuia, fiecare individ putând aparține unuia sau mai multor subsisteme la un moment dat.

Natura și conținutul relațiilor interinstituționale actuale se caracterizează prin:

⇒ o insuficientă consolidare a instituțiilor sub raport legislativ;

⇒ o insuficientă coordonare între instituții;

⇒ o ambiguitate a raporturilor între ele;

⇒ o insuficientă relație de natură democratică în interiorul lor, (în măsura în care o asemenea relație este posibilă);

⇒ un decalaj în privința asimilării standardelor democratice internaționale.

Pornind de la asemenea circumscriseri și de la concentrarea atenției către rolul instituțiilor publice, determinantele relațiilor manageriale în mediul public local trebuie centrate pe patru forme neconvenționale de “capital instituțional”:

♦ **capitalul social**, care se referă direct la politica/strategia care guvernează raporturile dintre locuitori, grupuri și organizații/instituții din mediul public; politica publică, ca ipostaziere a capitalului social, este decisivă pentru asigurarea echilibrului social local preconizat de orice administrație;

♦ **capitalul civic**, între elementele căruia un loc central îl deține sistemul instituționalizat de controale reciproce, al administrației locale și al celor mandatați să gestioneze treburile publice, pe de o

parte, și al societății civile, prin organizațiile ei, pe de alta parte;

♦ **capitalul de conducere**, bazat pe algoritmi de optimizare a sistemului prin decizii care elimină incertitudinile și subiectivismul relațional și care implică nu doar acțiunea unor forțe impersonale (mecanisme) la nivelul administrației locale, ci și o strategie a acesteia, care să nu reducă actul de conducere la o simplă coordonare de acțiuni;

♦ **capitalul de coeziune**, cu rol în asigurarea stabilității sociale, vizează mai întâi relația bazată pe încredere, sprijin și ajutor reciproc între cetățeni și administrație, iar apoi, ca o condiție pentru un flux optim de coeziune socială la nivel local, “unitatea de acțiune” din lăuntru “puterilor publice locale”.

2. Componenta culturală a mediului public

Societatea, în care se nasc și se formează oamenii le modelează acestora convingerile, valorile și normele de comportament. Ei își însușesc, deseori inconștient, o viziune asupra lumii care definește relația cu ei înșiși, cu cei din jur, cu instituțiile publice, cu natura înconjurătoare și cu universul.

Pentru a domina constrângerile și condiționările la care sunt supuși de însăși existența lor socială și pentru a utiliza la maximum mijloacele ce le stau la dispoziție în mediul lor de viață, oamenii își elaborează, la nivelul practicilor/stilurilor de viață, propria cultură, cultura trăită. Pentru a o conștientiza, pentru a ajunge prin ea la judecăți mai corecte asupra propriei existențe, oamenii trebuie să redescopere sensul creator, mobilizator și eliberator pe care cultura îl poate oferi lor. O apreciere privind cultura trăită începe, cum arătam, la nivelul comportărilor și al stilurilor de viață. Oamenii sunt supuși următoarelor două influențe: mai întâi, condiționărilor și constrângerilor exterioare, iar apoi condiționărilor interioare, de grade diferite, privind libertatea de acțiune, de gândire și de vorbire. Se poate spune de aceea că ei sunt supuși în permanență jocului intereselor și conflictelor, iar

personalitatea lor se formează și se manifestă în acest context. Sunt, așadar, produși de societate și, în fiecare clipă, sunt creatorii ei.

Persoanele care trăiesc într-o anumită societate sunt păstrătoarele multor convingeri și valori profunde care au tendința de a rezista în timp. Convingerile și valorile fundamentale se transmit din generație în generație și sunt întărite de principalele instituții sociale: școala, biserica și armata.

Convingerile și valorile secundare ale oamenilor sunt supuse în mare măsură schimbărilor. Responsabilii cu protecția și securitatea publică trebuie să manifeste un profund interes pentru identificarea schimbărilor culturale, acestea putând fi surse de ameliorare sau de agravare a calității vieții.

Cultura transpusă în cunoaștere ne ajută să ne eliberăm de vechile clasificări și ne face să înțelegem că avem nevoie să privim dincolo de etichete și să ne întrebăm ce avem de făcut într-o lume care își schimbă temeliile și care cere în locul tradiționalului efort de muncă investit în fabricație sau servicii o orientare decisivă către "munca mintală". Aceasta nu presupune că efortul fizic va înceta, ci doar faptul că acesta nu se mai poate manifesta decât manevrând concomitent informații sau având alături un computer. Întrebarea-cheie despre ocupația unei persoane în zilele noastre se referă din ce în ce mai mult la cât de multă procesare de informații implică munca sa, cât de rutinieră sau programabilă este ea, ce nivel de abstractizare implică ea, ce acces are persoana la o bancă centrală de date și la un sistem de informații al administrației și de câtă autonomie și responsabilitate se bucură ea. Rolul nou al cunoașterii transformă munca omenească și condiționează restructurarea totală a societății.

Sensibilitatea culturală contemporană ține de o calitate spirituală ce trebuie folosită în toată amploarea sa și cu îndemnarea necesară pentru a da posibilitatea culturii să poată juca un rol mai mare în rezolvarea problemelor umane prezente.

Arta de a ști și de a putea să administrezi o astfel de perspectivă în domeniul culturii, fără a renunța la tradiția și moștenirea culturală a trecutului, trebuie să constituie o preocupare pe care administrația publică locală abia o învață. Aceasta o obligă "să se deschidă" către toate instituțiile de știință, învățământ și cultură, să se transforme pe ea însăși într-un "centru" care să promoveze, să susțină și să apere noul drum al educației și culturii și, mai ales, pe oamenii de cultură și din cultură, pe creatori, pe cercetători, pe toți cei care "societatea orientată spre producție și eficiență, spre consum material" i-a marginalizat. O astfel de administrare constă în a utiliza și facilita dinamismul cultural al cetățenilor sau grupurilor sociale, cu posibilități inovatoare în orice domeniu. Este important, așadar, să identificăm zonele în care se exprimă sau se pot exprima culturi noi. Este vorba, de asemenea, de a face ca tehnicile și instituțiile să se adapteze la aspirațiile și la trebuințele cetățenilor și nu invers. Raporturile dintre instituții și cetățeni, atât de complexe, trebuie să pună la bază procese culturale și de cunoaștere, asigurând o antrenare liberă la realizarea unor obiective comune.

Culturii îi corespund procese psiho-sociale specifice care pot influența, pozitiv sau negativ, actul administrativ. Astfel, cultura se apropie, dar se și diferențiază de ideologie, reușind să contribuie la canalizarea și justificarea unor acțiuni administrative. Dinamica culturală, determinând acțiune, utilizează tehnici, cunoștințe și practici noi și reorganizează procesele și relațiile psiho-sociale și conținutul interacțiunilor dintre individ și societate. Administrația publică locală trebuie să țină seama de lexiconul acțiunii care rezultă din această dinamică culturală. Însă și activitatea administrativă, în măsura în care presupune conștientizarea necesităților publice, are în mod logic, pe lângă o determinare obiectivă, o latură subiectivă care implică activități spirituale mai mult sau mai puțin diferențiate. Această încărcătură a actului administrativ induce un sistem de valori prin intermediul căruia comunitatea ia act de sine, ceea ce înseamnă că ia conștient în posesie ca obiect propria sa devenire.

Administrația publică, percepută ca nucleu de decizie și control public, trebuie să își alieze, cu necesitate, cultura societății.

3. Componenta economică a mediului public

Pentru a-și formula o politică publică economică, administrația trebuie să cunoască puterea economică din spațiul administrat.

Din punctul de vedere al funcției financiare, ca deținătoare ale unui buget public, administrațiile publice locale nu au un cadru legal adecvat, dar nici nu se preocupă măcar de ceea ce dispun la momentul de față. Altfel spus, administrațiile publice locale sunt departe de a fi pus în funcțiune un sistem de management financiar, integrat sau complementar managementului administrativ. În condiții normale, dacă deciziile din administrație s-ar lua într-o manieră bine coordonată, serviciile buget-contabilitate ale primăriilor ar fi capabile să devină direct responsabile de activitățile de control administrativ.

Procesele de extindere a răspunderilor în administrație, complexitatea evenimentelor din mediul public local, continuul proces de globalizare care afectează uneori dramatic tradiții locale, înmulțirea reglementărilor și obligațiilor privind administrațiile publice locale, ar fi suficiente argumente ca acestea să dea importanța cuvenită planificării și controlului financiar.

Serviciile de specialitate ale primăriei ar trebui să devină capabile să planifice achiziționarea și utilizarea fondurilor bănești ale comunității astfel încât să maximizeze valoarea globală a ceea ce am denumit a fi mediul public local administrat. Altfel spus, ar trebui să știe să ia decizii în privința surselor și utilizărilor alternative de fonduri. Serviciile publice inițiate sau atribuite prin dispoziții legale direct și nemijlocit administrațiilor publice locale sunt în principiu inițiative simple. Acestea depind în general de structura nevoilor mediului

public, dar și de complexitatea, profesionalismul și forța administrației publice locale. În realizarea acestora principalul obstacol constă în dificultatea de a obține fonduri pentru împlinirea lor. Serviciile publice în parteneriat ale administrației publice locale operează conform diferitelor grade de formalitate, pornind de la varianta cea mai informală, bazată pe înțelegerea verbală, și terminând cu acordurile contractuale scrise. Avantajul major al unui astfel de parteneriat constă în reducerea implicării financiare a administrației.

Din păcate, administrațiilor publice locale le este interzis prin lege să acționeze ca societăți comerciale, care să încheie contracte și să funcționeze pe principiul acestora. Este aceasta o alternativă de organizare, utilizată în străinătate, care la noi, deocamdată, nu este valorificată.

Administrațiile publice locale dispun totuși de o gamă destul de largă de tehnici de a genera venituri de pe urma impozitelor. Deși sfera sistemului de impozite este largă - impozite pe vânzări, pe proprietate, accize, impozite vamale și impozite pe venituri -, nu toate sunt practicate de administrațiile publice locale.

Sistemul general de impozitare joacă un rol important în deciziile de finanțare și de investiții ale organizațiilor economice. De exemplu, decizia de a utiliza capital împrumutat sau capital propriu este influențată de plata dobânzilor, cheltuielă deductibilă de la impozit; dividendele plătite de o firmă pot fi influențate de creditul oferit prin sistemul de impozitare; mai mult, sistemul de impozitare va influența deciziile firmelor privind închirierea sau cumpărarea de active, implicarea sau neimplicarea într-o investiție, fuzionarea sau nu cu o altă companie sau refinanțarea unei emisiuni de obligațiuni sau de acțiuni preferențiale.

Capacitatea de a influența asemenea decizii prin prevederi asupra structurii impozitelor trebuie să fie o componentă importantă a *politicii fiscale* la nivel guvernamental sau local. Pentru că politica fiscală trebuie să conțină acel set de hotărâri ale administrației, centrale sau

locale, prin care acestea să influențeze pozitiv activitatea economică.

Prin sistemul de impozitare, administrațiile publice pot, în mod real, să influențeze investițiile. În primul rând pot fi schimbate ratele de impozit care se aplică veniturilor. De exemplu, o reducere a ratei de impozitare va duce la creșterea profitabilității după impozitare a proiectelor de investiții, iar de aici la creșterea probabilității ca firmele să se implice în proiecte de investiții.

Apoi, cheltuiala cu amortizarea care se ia în considerație pentru impozitare poate fi și ea schimbată. Astfel, administrația poate să permită ca acele cheltuieli cu amortizarea să fie mai mari acordând o perioadă de amortizare mai scurtă, adică mai rapidă. Aceasta, la rândul ei, va duce la scăderea impozitelor de plătit în perioada primilor ani ai unei investiții, deci profitabilitatea după impozitare a profitului va fi îmbunătățită.

În altă ordine de idei, administrația ar putea acorda credite sub formă de scutiri de impozit, prin achiziționarea de noi active cărora li se poate aplica un anumit sistem de amortizare. Aceste credite decurg prin deducerea unei proporții din costul activului achiziționat, din impozitele plătite în anul de achiziționare a activului.

În fine, administrația poate scuti de impozit anumite venituri, precum și câștigurile financiare de o anumită valoare semnificativă.

Așadar, administrațiile, prin modificarea anumitor prevederi din sistemul de impozitare, pot să aibă o influență puternică asupra activității de investiții, ca și asupra alegerii pe care o fac în aceste sens persoanele fizice sau juridice care doresc să investească.

4. Componenta socio-demografică și mobilitatea socială în mediul public local

Cunoașterea mediului public presupune și analizarea dinamicii grupurilor sociale ce-i aparțin. În acest

sens, se impune prezentarea câtorva accepțiuni ale noțiunii de "grup social", care demonstrează legătura și apropierea dintre aceste două realități sociale:

✓ **grupul, ca mediu existențial al indivizilor**, ca "microspațiu" în care aceștia trăiesc, își desfășoară activitatea, întrețin relații unii cu alții, cooperează, se ajută sau se confruntă între ei, se concentrează pe realizarea scopurilor comune sau individuale, armonizate sau nu între ele, pe trăirile aducătoare de satisfacții, nemulțumiri, frustrări, frici, angoase, stres, pe nivelul de implicare mai mult sau mai puțin responsabilă, mai mult sau mai puțin motivată la activitățile de ordin social;

✓ **grupul, ca nivel specific de organizare a realității sociale locale**, nu se reduce la suma membrilor săi, considerați în mod individual, nici la contribuția și eforturile lor personale însumate. Specificul lui derivă din interacțiunea puternică și autentică dintre toți membrii săi în virtutea cărora se realizează o structurare a statutelor și rolurilor sociale, cu o anumită durată în timp condiționată de comportamente;

✓ **grupul, ca mijloc de socializare, formare și dezvoltare a personalității umane**, ca mediu educativ și educogen, statornicește variate relații în care se întrepătrund personalități individuale, cu concepții, atitudini și comportamente distincte și care cristalizează conștiința de grup;

✓ **grupul, ca factor determinant al comportamentului și acțiunii umane**, cu influențe pozitive și negative asupra acestora, poate facilita sau îngreuna procese de inserție socială, poate modifica personalități individuale, poate contura propriul sistem de recunoaștere sau de oprobriu al prestigiului individual, poate incita, sugera, obliga, influența acțiuni sociale și administrative, poate inhiba sau amplifica comportamente în timpul acțiunilor;

✓ **grupul, ca centru activ, dinamic, evolutiv, nu doar al devenirii individuale, ci și al autodevenirii sale, al schimbării și transformării sale permanente;**

✓ **grupul, ca produs al istoriei și al împrejurărilor, dar și ca generator de istorie și de împrejurări, situații,**

evenimente sociale, evidențiază rolul său atât la nivel macrosocial (într-o perspectivă mai îndepărtată, el fiind cel care hotărăște liniile directoare ale istoriei), cât și la nivel microsociale, având influențe semnificative pentru viața cotidiană a fiecărui individ (învățătură, muncă, distracție, prietenie).

Toate aceste laturi sub care poate fi privit și interpretat grupul evidențiază o cale spre profesionalism pe care administrația publică locală trebuie să o urmeze.

Datele cercetărilor asupra mediului demografic evidențiază administrației publice dimensiunea și ritmul de creștere ale populației la nivel local, repartizarea ei pe grupe de vârste, pe categorii etnice, pe niveluri de pregătire, pe tipuri de familii, și dă acesteia informațiile necesare cu privire la proiectare și prognozare în mediul public.

Explozia demografică, asupra căreia demografia ne avertizează, se înregistrează în primul rând în cadrul populației celei mai sărace și mai puțin școlarizate, ceea ce capătă forma unei "explozii urbane". Densitatea populației induce probleme pentru administrația publică legate, în primul rând, de satisfacerea nevoii de locuințe, a nevoii de hrană și a nevoii de asigurare a sănătății publice. Sporul natural în rândul populației sărace conține riscuri majore - imediate când este vorba de sănătatea publică, pe termen mediu în ceea ce privește creșterea ratei mortalității, și pe termen lung privitor la reducerea duratei medii de viață și îmbătrânirea populației.

Și celelalte elemente furnizate de studiile demografice - cum ar fi deplasările geografice ale populației, modificarea structurii familiei tradiționale, indicii de natalitate, mortalitate etc. - influențează, fiecare și împreună, dinamica socială; deci, ele trebuie să își găsească răspuns specific în măsuri administrative, sau, cel puțin, măsurile administrative să țină seama de asemenea date.

Mobilitatea socială este un proces major care caracterizează dinamica vieții în orice mediu public local. Pentru înțelegerea acestui proces, definim:

Spațiul social, care este universul populației umane. Spre deosebire de spațiile geometrice, acesta este multidimensional, însă tot dimensiunile pe verticală și pe orizontală sunt considerate fundamentale pentru definirea pozițiilor sociale ale omului.

Ierarhizarea acestor poziții pe dimensiunea verticală a spațiului social se numește stratificare socială, iar aceasta, în funcție de criteriul ierarhizării, poate fi economică, politică și ocupațională.

Asemănând un grup social cu un corp social stratificat (pentru că nu există un grup social care să rămână plat, adică în care toți membri să fie egali) putem spune că schimbarea profilului socio-economic, socio-politic sau socio-ocupațional din cadrul unui grup realizează mobilitatea socială. Ea reprezintă, așadar, trecerea de la o poziție socială la alta a unui individ, obiect social sau valoare, - în sens general a orice a fost creat sau modificat de activitatea umană.

Când "trecerea" se face între poziții de la același nivel al ierarhiei straturilor sociale, mobilitatea este orizontală; când nivelurile sunt diferite, mobilitatea este pe verticală și poate fi ascendentă sau descendentă.

În general, mobilitatea socială crește direct proporțional cu creșterea "masei" unei societăți și cu eterogenizarea ei, care, în principial, nu pot fi nelimitate. Pragul lor de saturație coincide cu "blocarea" mobilității sociale, iar aceasta determină schimbări majore în stratificarea societății și inițiază un nou ciclu al mobilității sociale.

Efectele mobilității sociale asupra comportamentului și psihologiei individului, dar și asupra ordinii, stabilității și dezvoltării sociale, sunt adesea contradictorii.

Poziția socială reflectă totalitatea relațiilor umane cu alte grupuri de populație, iar în cadrul grupurilor cu fiecare din membrii lor. Ea se definește ca fiind localizarea poziției omului în universul lui și se face prin evaluarea relațiilor sale. Totalitatea grupurilor și a pozițiilor omului în fiecare dintre ele definește sistemul de coordonate sociale ale acestuia, respectiv poziția sa socială.

Mobilitatea mai poate fi considerată drept rezultatul unei selecții de indivizi în urma intervenției unei suite de mecanisme ce aparțin unor agenți cum sunt familia, școala, biserica, birocrațiile. Aceste instanțe controlează, orientează, determină în mod direct poziția indivizilor în interiorul propriei lor stratificări și, indirect, statutul membrilor societății la nivel macrosocial.

Educația a devenit astăzi un important mijloc de integrare și de mobilitate socială. Sistemul de învățământ trebuie să intre în miezul unor dezbateri importante privitoare la integrare și mobilitate. Aceasta pentru că cvasitotalitatea generațiilor tinere consacră o bună parte a vieții lor dobândirii de cunoștințe teoretice și practice în cadrul școlii. Din perspectiva administrației, funcționarea acestei instituții nu poate fi indiferentă chiar și pentru motivul că ei administrația îi acordă un procent semnificativ de la buget. Așadar analiza relațiilor dintre școală și societate reprezintă, neîndoind, domeniul ce ar trebui să rețină mai mult atenția administrației publice locale când este vorba de integrare și mobilitate socială.

Analiza propriu-zisă a mobilității obligă la realizarea distincției dintre mobilitatea forțată și mobilitatea pură (sau de schimb), deci la a indica diferențele dintre tipurile de determinanți ai mobilității și a sublinia apoi gradul de libertate de care dispun indivizii în interiorul unor structuri sociale parțial determinate.

Administrația publică locală trebuie să acorde o atenție sporită îmbunătățirii relațiilor cu cetățenii din lanțul procesului de administrare, să stabilească cu ei legături mai strânse și mai durabile. Indicele de infidelitate al cetățenilor față de actul administrativ - ca element subiectiv al mobilității sociale pentru administrațiile publice locale - trebuie micșorat prin metode specifice. Acest indice (sau complementul său - indicele de fidelitate) trebuie să poată fi măsurat, el definind măsura implicării cetățenilor în procesele administrative. Apoi, administrația publică locală trebuie să poată identifica acele cauze care duc la înstrăinarea cetățeanului și să găsească

mijloacele pentru combaterea lor. Ar fi util de realizat în acest sens un grafic care să indice ponderea cetățenilor pe care se poate bizui actul administrativ. Și, în fine, primăria trebuie să evalueze costurile administrative legate de reducerea indicelui de infidelitate față de administrația publică locală.

O modalitate de asigurare a adeziunii cetățenilor la demersurile administrative, adeziune a cărei valoare este încă subestimată, ar fi aceea de a practica relații și activități premergătoare și ulterioare actelor administrative. Dacă nu se vor găsi astfel modalitățile de a câștiga încrederea cetățenilor în administrație și în actul administrativ, relația primăriei cu mediul public în ansamblul său va avea de suferit. Pentru a înțelege cheia succesului administrării bazate pe relația cu cetățenii, vom prezenta cinci dintre nivelurile diferite de relații posibile:

- elementare, când administrarea se exercită fără a mai lua legătura cu cetățenii;

- de reacție, când administrația încearcă să explice cetățenilor implicațiile actelor sale administrative;

- de răspundere, când administrația încearcă "să-i compliceze" pe cetățeni la un act administrativ demarat, pentru a-i convinge de necesitatea lui;

- preventive, când administrația oferă sugestii de adaptare a cetățenilor la schimbările induse administrativ;

- de cooperare, când administrația realizează un contact permanent cu cetățenii și îi antrenează la actul administrativ, pe care aceștia îl înțeleg și și-l asumă;

Pe măsură ce administrația publică locală nu mai consideră administrarea ca fiind o simplă și univocă acțiune, ci o relație continuă cu cetățenii statornici, vor ajunge să elaboreze și să susțină, cu eforturi financiare și umane mult mai reduse, intervenții de tip administrativ de o mai mare amploare și importanță.

În fine, mobilitatea socială se poate extinde dacă luăm în considerare și mișcările spațiale (mobilitatea teritorială) și schimbări ale locului de muncă (mobilitatea sau fluctuația forței de muncă).

Mobilitatea teritorială poate fi însoțită sau poate genera o mobilitate socială, adică schimbarea statutului social al persoanelor migrante.

Migrația este, așadar, fenomenul care constă în deplasarea unor mulțimi de persoane dintr-o arie teritorială în alta, urmată de schimbarea domiciliului și/sau de încadrarea într-o formă de activitate în zona de sosire. Literatura de specialitate, cu precădere demografia, evidențiază două forme principale de migrație:

➤ imigrația - care evidențiază ansamblul intrărilor/venirilor într-un mediu public al unei mulțimi de persoane;

➤ emigrația - adică ansamblul ieșirilor/plecărilor dintr-un mediu public în altul/altele al unei mulțimi de persoane.

Fluctuația reprezintă mobilitatea forței de muncă și constă în trecerea unei

persoane de la o unitate economică la alta. Ea poate fi:

♦ voluntară - inițiată de persoana în cauză;

♦ impusă - inițiată de unitatea economică, inclusiv pe calea șomajului.

Fenomenul mobilității, sub toate aspectele sale, afectează din plin foarte multe domenii ale vieții publice - industria, transporturile, agricultura, serviciile, cultura -, implicit domeniul administrației publice locale. Acesta determină apariția unor grupuri sociale minoritare, care trebuie analizate/tratate diferențiat, specific, față de marea majoritate a mediului social local.

O astfel de categorie o reprezintă șomerii, apăruti ca o consecință inevitabilă a fluctuației forței de muncă în perioada tranziției.

Evaluarea programelor sociale

drd. Corina CACE

Cuprins

Argument

Introducere

Capitolul 1 Elemente de teoria evaluării

- 1.1 Definirea evaluării
- 1.2 Scopurile evaluării
- 1.3 Programe sociale
- 1.4 Evaluarea programelor sociale
- 1.5 Cerințe pentru evaluarea programelor sociale

Capitolul 2 Modalități de evaluare a programelor sociale

Măsurarea performanței

- 2.1 Un model comparativ – perspectiva eficienței financiare
- 2.2 Evaluarea pe baza unui sistem de asigurare a calității

Capitolul 3 Încercare de prezentare a unei metode de evaluare a programelor sociale

- 3.1 Evaluarea de performanță
- 3.2 Evaluarea de eficiență financiară (comparativă)
- 3.3 Evaluarea calitativă

Concluzii

Bibliografie

Argument

Se apreciază că anii 80 – 90 pot fi considerați promotorii revoluției manageriale în domeniul public. Caracteristica dominantă a perioadei este încercarea de schimbare a stilului administrativ rațional-legal, al instituțiilor furnizoare de servicii sociale, cu o administrare prin programe și proiecte.

Criza programelor la nivel macro-social, care se suprapune cu declinul economic de la sfârșitul anilor 70, constituie ținta tot mai multor critici la adresa statului universalist, maximal. Fenomenul crizei este explicat din două puncte de vedere. În primul rând, se aduce în discuție **imposibilitatea acoperirii cheltuielilor sociale publice** iar, în al doilea rând, criticile se îndreaptă spre **ineficiența economică a acestor sisteme de organizare**.

Sub o aparentă rețineră în a lua în serios evaluarea programelor sociale, fie ele publice sau private, se resimt anumite presiuni pentru realizarea cercetărilor în acest domeniu. Așa cum se știe, o trăsătură comună tuturor programelor sociale o reprezintă insuficiența resurselor.

Putem vorbi de **necesitatea continuă de a rezolva un număr mare de cazuri cu un minim de resurse**. Aceasta poate echivala, de multe ori, cu o scădere a calității serviciilor; de aceea un aspect esențial este realizarea unui echilibru între calitatea serviciilor oferite și nivelul resurselor utilizate.

Astfel apare problema stabilirii unor standarde minimale de calitate, de cele mai multe ori surse de controverse în rândul furnizorilor de servicii sociale.

Unul dintre motivele, pentru care cei implicați în sectorul serviciilor sociale (publice sau private) trebuie să fie interesați în problema rentabilității în acest sector, este faptul că o utilizare mai eficientă a resurselor echivalează cu posibilitatea de a sprijini mai multe persoane în nevoie. Aceasta poate fi de o importanță foarte mare în România, unde din ce în ce mai mulți oameni devin victimele unei “tranziții” ce pare fără sfârșit.

Impasul programelor sociale din ultima perioadă este asimilat unei crize morale a bunelor intenții. Societatea contemporană este incompatibilă cu programe bazate pe intenții, oricât de generoase ar fi. Dacă menționăm și non-sustenabilitatea acestora, se conturează din ce în ce mai evident imaginea unor acțiuni intolerabil de risipitoare. Astfel, dezvoltarea unor metodologii de evaluare poate fi considerată ca reprezentând instrumentul principal de redresare și de așezare a programelor sociale pe baze eficiente.

Introducere

Prezentul studiu se referă la evaluare ca direcție de dezvoltare a mecanismelor de intervenție socială. Oricare ar fi sensul din care privim evaluarea – la bunul simț ca exercițiu cotidian vechi de când lumea sau ca demers cognitiv sistematic, cu un scop anume, cu o metodologie specifică, putem spune că, azi, își are locul printre științele cu cea mai largă semnificație practică. Localizând-o ca moment al debutului în America și legând-o de programele sociale inițiate de Kenedy și Johnson, s-a dezvoltat în Europa două decenii mai târziu. În România evaluarea programelor sociale începe să se dezvolte, existând până la momentul actual doar câteva încercări relativ izolate (o parte din Rapoartele evaluărilor respective au fost suport de documentare în realizarea acestui studiu).

Evaluarea este o arie metodologică apropiată dar, în același timp, distinctă de cercetarea socială tradițională. Deși utilizează multe dintre metodele cercetării sociale tradiționale, despre evaluare se spune că își are locul într-un context politic și organizațional, necesită grupuri de specialiști cu abilități manageriale și politice, cu capacități empatică care să permită stabilirea relațiilor cu numeroși inițiatori de programe și cu specialiști din diverse domenii.

Scopul acestui studiu este de trecere în revistă a principalelor etape ale evaluării, iar obiectivele se grupează în jurul prezentării structurale a elementelor și temelor fundamentale ale evaluării programelor sociale.

Capitolul întâi definește evaluarea, se referă la scopurile evaluării și la cerințele ce trebuie avute în vedere în orice demers evaluativ. Apoi face referire la programe sociale (componente ale mecanismelor de intervenție socială) și la evaluarea acestora, insistând, la finalul capitolului, pe impactul direct al programelor sociale publice asupra individului (efectele pe termen lung).

Capitolul al doilea tratează modalitățile principale de cercetare evaluativă a programelor sociale în funcție de etapele acestora. De asemenea, arată cum se măsoară performanța unui program social, în ce constă colectarea informațiilor și care este modalitatea de construire a sistemului de indicatori. În paragraful 2.2. este prezentat un modelul comparativ – perspectiva eficienței financiare (bazată pe indicatorii: cost, eficiență, eficacitate). În finalul acestui capitol este prezentată o metodă de evaluare care constă în identificarea a ceea ce beneficiarii programelor consideră ca important și de calitate la un serviciu social (acceptabilitate).

Cea de a treia parte a acestui studiu prezintă fazele unei cercetări evaluative în contextul programelor și proiectelor sociale. Principalele “modalități” prezentate în capitolul anterior, devin în această parte “modele”: evaluarea de performanță, cea comparativă, evaluarea calitativă adică triada evaluării: cantitativ, calitativ, economic. Capitolul debutează cu prezentarea doar a unei părți a etapelor programelor sociale: obiective - identificare și selectare, măsurarea obiectivelor și colectarea datelor, etape care se află în uzul cercetătorilor și al practicienilor.

1. Elemente de teoria evaluării

Foarte mulți din cei implicați în programe și în proiecte ce furnizează bunuri publice sau de interes public nu văd o compatibilitate între ideea de program social sau activitate de binefacere, dar nici asocierea cu termeni ca rentabilitate, calitate, cost-beneficiu, susținând că, mai de grabă, aceștia ar fi mai potriviți activităților comerciale sau industriale.

În ciuda unei aparente rețineri în a lua în serios evaluarea programelor sociale, fie ele publice sau private, se resimt anumite presiuni pentru realizarea cercetărilor în acest domeniu. Așa cum se știe, o trăsătură comună tuturor programelor sociale o reprezintă insuficiența resurselor. Putem vorbi de necesitatea continuă de a rezolva un număr mare de cazuri cu un minim de resurse. Aceasta poate echivala, de multe ori, cu o scădere a calității serviciilor; de aceea un aspect esențial este realizarea unui echilibru între calitatea serviciilor oferite și nivelul resurselor utilizate. Astfel apare problema stabilirii unor standarde minimale de calitate, de cele mai multe ori surse de controverse în rândul furnizorilor de servicii sociale.

Unul dintre motivele, pentru care cei implicați în sectorul serviciilor sociale (publice sau private), ar trebui să fie interesați în problema rentabilității în acest sector, este faptul că o utilizare mai eficientă a resurselor echivalează cu

posibilitatea de a sprijini mai multe persoane în nevoie. Aceasta poate fi de o importanță foarte mare în România, unde din ce în ce mai mulți oameni devin victimele unei “tranziții” ce pare fără sfârșit.

Totuși, creșterea preocupării pentru analizele cost-beneficiu, eficiență, eficacitate nu trebuie să devină o scuză pentru reducerea fondurilor (sau a valorii reale într-o permanentă scădere), și așa puține, ale serviciilor sociale, știut fiind că, uneori, “economiiile” realizate în acest domeniu sunt utilizate pentru a acoperi managementul defectuos din domeniile în care reducerile de fonduri nu sunt posibile din motive de strategie politică-electorală și/sau economică. De fapt, acesta este motivul pentru care foarte mulți furnizori ai serviciilor sociale din sistemul public devin rezervați când e vorba de cercetări evaluative, managementul calității totale etc. Dar, în condițiile în care din ce în ce mai mulți oameni devin implicați în programe private de furnizare a bunurilor publice, evaluarea devine un instrument care poate asigura existența lor pe mai departe (Cheetham ș.a., 1992).

“Evaluarea” deși pare un cuvânt utilizat numai de către specialiști, definește o acțiune realizată destul de des de fiecare dintre noi. “Evaluăm” o carte, un film, vandabilitatea unui produs, șansele unui candidat la alegeri etc. Dar, nu de puține ori, “ne dăm cu părerea”.

1.1 Definirea evaluării

Probabil, definiția cel mai frecvent utilizată este: **o urmărire sistematică a valorizării sau a valorii unui obiect.** Această definiție este cu adevărat validă. Sunt numeroase tipuri de evaluări care, însă, nu au în vedere, în mod obligatoriu urmărirea valorii – studiile descriptive, analizele de implementare, evaluările formative sunt doar câteva dintre acestea. Mai mult chiar definiția avansată accentuează funcțiile evaluării – **prelucrarea informației și asigurarea feedback-ului.** Altfel spus: **evaluarea este o achiziție sistematică și o sesare a informațiilor pentru a primi un feedback de la un obiect.** Ambele definiții, de altfel convergente, arată că

evaluarea este o activitate sistematică ce, în mod deliberat, utilizează ambiguu termenul “obiect” cu referire, însă, la programe, politici, tehnologii, necesități, activități și a.

Cea de-a doua definiție accentuează *achiziția și asesarea informațiilor* mai curând decât *urmărirea valorii*, ceea ce arată că întreaga activitate de evaluare presupune colectarea și examinarea cu atenție a datelor reale, emiterea judecăților de valoare pe baza informațiilor valide și observă inferențele ce decurg din acestea mult mai profund decât ar rezulta din urmărirea valorii.

Ceea ce stă la baza tuturor “contextelor de analiză” este tendința de apreciere cantitativă sau calitativă a unui fenomen (persoană, lucru, idee, proiect sau program) relativ la un reper care poate fi implicit sau explicit. Această “apreciere” este exprimată, în cele din urmă, în evidențe de ordin calitativ, ce sunt apoi comparate cu criterii stabilite inițial.

1.2. Scopurile evaluării

Generic, scopul celor mai multor evaluări este de a oferi un feedback satisfăcător finanțatorilor programelor, sponsorilor, grupurilor-client, administrațiilor și chiar conducerii organizațiilor. Adesea, feedback-ul este perceput ca pozitiv dacă ușurează procesul decizional și chiar luarea deciziei. Dar relația între o evaluare și impactul produs de aceasta nu este, câtuși de puțin, una simplistă – studii care par critice uneori nu reușesc să influențeze, pe termen scurt, decizia, iar studii, care inițial par a nu avea nici o relevanță, au un impact ulterior mult mai profund decât a putut să fi fost prevăzut la demararea lor. Contrar acestor afirmații există un consens aproape unanim asupra scopului major al evaluării care constă în influențarea luării deciziei sau a propunerilor politice, situându-se mult peste acțiunile realizate empiric.

Scopul evaluării constă în **“măsurarea efectelor unui program în relație cu obiective bine definite propuse inițial pentru a fi îndeplinite”** urmărind, în consecință, îmbunătățirea procesului de luare a deciziei și, de asemenea, dezvoltarea ulterioară a

programului (Weiss, 1972). Altfel spus, scopul evaluării programelor este de a specifica practicile fezabile pe care evaluatorii le pot folosi în furnizarea informațiilor referitoare la valoarea programelor sociale utilizate pentru ameliorarea problemelor sociale.

1.3. Programe sociale

În ciuda unei bogate literaturi care se referă la teoria intervenției sociale putem spune că este greu de identificat o definiție comprehensivă (Mățăuan, 1999) a programelor sociale. De la “idei” despre mijloacele de atingere a unor obiective sociale, la instrumente de punere în practică a politicilor sociale, programele sociale cuprind o gamă largă de acțiuni menite să contribuie la îmbunătățirea calității vieții prin dezvoltarea capacității oamenilor de a participa la activități sociale. De asemenea, putem spune că **programele sociale reprezintă un ansamblu planificat și coordonat de resurse** (materiale, financiare, umane) **și activități alocate, derulate pe o perioadă de timp** (necesar pentru atingerea unui obiectiv), **în scopul satisfacerii unei nevoi sociale, al prevenirii sau al rezolvării unei probleme sociale.**

Programele sociale sunt, nu de puține ori, supuse unor presiuni externe (surse de finanțare, electoratul, beneficiari ai programului) și, în același timp, influențază instituții care desfășoară activități programate în sfera socialului. Programarea socială se referă la natura programelor sociale și la rolul lor în rezolvarea problemelor sociale. Se ocupă de structura internă și funcționarea acestora, de interferența lor cu programe derulate de alte instituții (parteneriat) și de procesele prin care componentele lor pot fi modificate pentru a îmbunătăți performanța.

Programele sociale sunt concepute, în linii mari, cu neajunsuri în a realiza ceea ce este necesar în domeniul sănătății, educației, serviciilor bunăstării, progresului individual și/sau chiar schimbării sociale. Programele se pot îmbunătăți, pot căpăta noi dimensiuni în funcție de complexitatea obiectivelor,

mărimea și diversitatea personalului, structura organizațională, durata în timp a operațiilor, structura cheltuielilor etc. Un program poate include întreaga zonă a obiectivelor dintr-o organizație sau poate include doar un segment limitat al activităților acesteia, ca de exemplu folosirea ajutorului non-profesional ca ajutor public de sănătate în vecinătatea ajutorului specializat (dezvoltarea serviciilor comunitare de îngrijire la domiciliu). Mai pot fi considerate programe sociale următoarele: totalitatea operațiilor departamentului de bunăstare publică, activitățile organizațiilor de apărare a drepturilor omului, efortul de a distribui bunuri grupurilor sărace din zonele rurale, introducerea de programe pentru dezvoltarea comunitară, totalitatea activităților din sistemul public de educație etc.

Deși conținutul programelor sociale și ceea ce poate însemna acoperirea neajunsurilor poate fi diferit, toate programele au de rezolvat probleme similare. Aceste probleme, grupate în jurul găsirii de resurse, alocării de fonduri, întreținerii bugetelor, justifică deciziile privind planificarea programelor și dezvoltarea lor. Programele sociale merg în general pe stagii similare mecanismelor OD.

1.4. Evaluarea programelor sociale

Planificarea evaluării programelor sociale depinde, într-o mare măsură, de cerințele specifice programului aflat în diferite stadii de dezvoltare. De aceea, este necesar ca evaluatorii și beneficiarii evaluării să cunoască ce urmează a fi evaluat. În acest sens trebuie cunoscute cerințele programului și neajunsurile lui, în același timp trebuie specificat clar ce își propune evaluarea și care sunt obiectivele ei. Administratorii programului și evaluatorii profesioniști pot avea diferite puncte de vedere asupra evaluării, iar perceperea incorectă a acestor diferențe poate duce la o planificare inadecvată pentru stadiile evaluării. De exemplu, câteva diferențe apar în folosirea cuvântului “științific”. Ce este științific, obiectiv pentru o persoană poate fi

neștiințific, subiectiv pentru alta. Printre evaluatori, de exemplu, Suchman folosește cuvântul “științific” cu sensul de a încorpora experimentul și grupurile de control în cercetarea evaluării; Hayes discută despre arta evaluării și, prin implicarea cuvântului “științific”, se referă la atingerea unui obiectiv sistematic, comprehensiv care să relateze activitățile programului, iar Sherwood înțelege definirea evaluării ca pe ansamblul de strategii și metodologii ale cercetării sociale.

O altă sursă ce duce la varietatea concepțiilor asupra evaluării este cea legată de următoarele dimensiuni ale evaluării: eforturile programului, efectul programului și eficiența programului. Evaluarea în funcție de eforturilor programului se referă la descrierea tipurilor și numărului de activități ale programului. Evaluarea în funcție de efectul și eficiența programului implică previzionarea rezultatelor și a consecințelor benefice.

Evaluarea programelor sociale reprezintă o acumulare sistematică de fapte pentru a furniza informații despre realizarea cerințelor programului și a neajunsurilor relative existente în eforturile, efectele și eficiența sa în orice stadiu al dezvoltării programului. Datele sau informațiile evaluării pot fi obținute printr-o varietate de tehnici sistematice relative, ce sunt încorporate într-un sistem de valori util procesului decizional care direcționează programele sociale.

Baza concepțiilor despre evaluarea programelor sociale este ideea existenței unor evaluări diferențiate. Diferențierea evaluării este un proces ce pune diferite întrebări despre eforturile programului, efectul și eficiența fiecărui stadiu al dezvoltării programului, apoi despre alegerea acelor tehnici de evaluare care sunt cele mai apropiate de obiectivele evaluării. Printre ele sunt și **tehnicele de monitorizare**, de exemplu cele folosite în administrație, contabilitate, tehnicile cost-beneficiu, tehnicile cercetării sociale.

Evaluarea nu este sinonimă cu structura tehnicilor de cercetare, diferitele tehnici de evaluare sunt mai mult sau mai puțin apropiate de furnizarea informațiilor pentru realizarea obiectivelor. Astfel, metodele administrative pot fi mai apropiate de evaluarea programului în funcție de eforturi în perioada de inițiere a programului, combinarea metodelor experimentale cu cele generale poate fi mai apropiate de evaluarea în funcție de eficiență în perioada de implementare a programului.

Evaluarea programelor sociale furnizează fapte relevante pentru a determina neajunsurile programului iar, aceste fapte pot fi interpretate diferit. Pentru realizarea unei evaluări prin interpretarea “faptelor” sale intervine obiectivitatea fiecăruia (mai mare sau mai mică), conducerea și interpretarea evaluărilor fiind influențată de valorile date de fiecare analist neajunsurilor programului și de percepția a ceea ce înseamnă “bunuri sociale”. Esențial, referitor la “valoare” pot exista opinii diferite, de aceea este posibil ca valorile individuale și valorile societății să fie discrepante.

Întrebări care pot fi puse referitor la evaluarea programelor sociale:

1. *Care este problema la care intervenția este un răspuns?*

- *Pentru cine este o problemă?*
- *Cât de mare este problema și în funcție de ce criterii?*
- *A atins problema proporțiile unei crize în așa fel încât este necesar să fie făcută o evaluare?*
- *Este problema atât de tranșantă încât chiar și o evaluare pe termen lung va fi, în cele din urmă, utilă?*
- *Este problema suficient de importantă pentru a ne petrece timpul și a ne cheltui resursele de evaluare studiind-o?*

2. *Este această intervenție doar o variație minoră a modului cum se fac, de obicei, lucrurile sau reprezintă un punct de plecare major de la practica*

sau modul de gândire comun despre soluțiile la problemă?

3. *Care sunt intervențiile alternative la care putem apela pentru a rezolva această problemă ? Merită să încercăm, să localizăm, să aplicăm și să evaluăm câteva dintre aceste alternative în locul intervenției curente?*

4. *Această intervenție este un program sau un proiect?*

Cât de repede se schimbă cursul natural al lucrurilor?

Ce impact poate avea intervenția?

1.5. Cerințe pentru evaluarea programelor sociale

Baza inițială de cunoștințe a evaluării a împrumutat din plin din metodele și teoriile existente din aproape toate științele sociale. Pe măsură ce domeniul evaluării a început să acumuleze experiență au apărut și baze de cunoștințe mai specializate. Toată această diversitate i-a făcut pe unii analiști să afirme că evaluarea - mai mult decât orice altă știință - este ceea ce oamenii spun că este; și în mod curent oamenii spun că este o mulțime de lucruri diferite (Shadish, W.,R., Jr., Cook, T.,D., Leviton, L.,C., 1999).

Diversitatea a fost alimentată și de agențiile finanțatoare care cereau activități variate. Evaluatorii au răspuns prin metode și încadrări disciplinare diferite iar programele studiate aveau legături teoretice importante cu multe domenii din științele sociale sau alte zone profesionale.

În ultimii ani inițiatorii și managerii programelor au acordat o atenție considerabilă modificării opticii în sfera bunăstării publice - protecție socială, sănătate, educație, în sensul dezvoltării de noi acțiuni care să fie îndreptate spre anumite segmente de populație răspunzându-se astfel nevoilor specifice. Noile direcții de dezvoltare se bazează pe presupuziția că programele tradiționale fie nu mai pot satisface nevoile actuale, fie nu pot iniția sau promova schimbarea socială.

Programele guvernamentale ar putea fi considerate ca necesare (dar nu și suficiente) pentru a produce rezultate pozitive. Se știe că, de cele mai multe ori, eșecurile diverselor programe sociale derulate sau în derulare sunt legate de un complex causal (eterogenitatea problemelor sociale, ipotezele care stau la baza programelor sociale, efectele ascunse, nedorite care pot fi generate de un program sau altul etc.).

La nivel guvernamental, mai ales referitor la promovarea bunurilor publice sau de interes public (esența, de altfel, a fiecărui program social public), e dificilă stabilirea priorităților de acțiune. Eterogenitatea dificultăților sociale pe o arie geografică extinsă (maxima acesteia suprapunându-se cu teritoriul țării) face ca, nu de puține ori, eșecul programelor sociale să fie pus, evident, chiar pe seama programelor.

Odată cu demararea primelor programe sociale s-au formulat și primele ipoteze (succesive), pe atunci optimiste, care au stat la baza acestora:

- teoria științelor sociale va indica nu doar problemele sociale ci și cauzele și, în același timp, va oferi soluții;
- aceste soluții vor fi implementate și evaluate în moduri care vor da naștere la răspunsuri clare;
- puternicii purtători de interese vor adopta aceste soluții;
- ameliorarea semnificativă a problemelor sociale.

În realitate aceste ipoteze nu s-au confirmat în totalitate.

Deși, unanim recunoscut, obiectivul redistribuirii este acela al diminuării inegalității veniturilor obținute prin mecanismele pieței. Prin redistribuire se urmărește diminuarea stării de criză prin acordarea diverselor beneficii, până la o limită considerată, mai mult sau mai puțin arbitrar, dezirabilă. Însă, efectele mecanismelor de transfer sunt, nu de puține ori, contradictorii (de exemplu,

“capcana sărăciei”, scăderea motivației pentru muncă).

Multe din modelele de evaluare a performanței se bazează pe **monitorizarea intrărilor, ieșirilor și efectelor**. Acestea sunt concepte de bază în teoria evaluării și, în funcție de corectitudinea înțelegerii lor, evaluarea va putea fi percepută fie ca o sumă de teorii, de grafice date fără nici o relevanță, fie ca instrumentul util indispensabil celui ce tratează cu seriozitate atât activitatea sa cât și a organizației pentru care lucrează.

Intrări (inputs)	<ul style="list-style-type: none"> • resurse materiale • echipamente, facilități, clădiri • timpul persoanelor implicate (personal – retribuit sau voluntari, membrii ai consiliului de conducere) • inovații, energie, idei (sunt, însă, dificil de înregistrat)
Proces	<p>(tot ce urmează a se face cu intrările)</p> <ul style="list-style-type: none"> • pe ce se cheltuiesc banii, • strategia globală a organizației • strategia de resurse umane
Ieșiri	<ul style="list-style-type: none"> • servicii • produse • activități (ce desfășoară organizația pentru a atinge obiectivele, în concordanță cu misiunea acesteia; ținut pe beneficii care satisfac nevoile subiecților)
Efecte	<p>Efectul sau impactul poate fi atât pe termen scurt cât și pe termen lung.</p>

Utilizarea în evaluare a conceptelor enunțate mai sus ridică anumite probleme. Anumite intrări sunt mai evidente decât altele. Fondurile locale, de exemplu, cele care susțin derularea unui program local reprezintă, evident o intrare. Dar, pentru ca acești bani să producă un rezultat (ieșirile) sunt necesare idei și calități manageriale.

Se poate argumenta că, în mod tradițional organizațiile finanțatoare au abordat două atitudini diferite. Fie s-au arătat preocupate numai de intrări verificând cu grijă cererile de finanțare, urmărind reducerea costurilor, dar odată ce banii au fost donați, au arătat puțin interes în ceea ce s-a întâmplat ca urmare a acestor intrări, fie s-au arătat preocupați de așa numitul joc al cifrelor – numărând rezultatele (ieșirile) – câți oameni utilizează serviciul respectiv, frecvența de acordare a beneficiilor sau cuantumul acestuia, nefiind preocupați de valoarea reală a beneficiului, de calitatea acestuia sau de efectul (monetar sau non-monetar), pe termen mediu sau lung, pe care acesta îl produce. Putem face planificări în legătură cu rezultatele imediate ale unui program sau ale unei activități. Efectele sunt, însă, mult mai dificil de planificat, de prevăzut și de măsurat.

De exemplu: organizarea cursurilor de calificare și de recalificare în cadrul Agențiilor de ocupare și formare profesională. Rezultatele (ieșirile sunt relativ ușor de definit; s-au înscris X șomeri, iar la sfârșitul cursului X-K (K mai mic decât X) au primit certificat ce confirmă faptul că au beneficiat de patru săptămâni de pregătire de bază în operare PC. Efectele sunt mai greu de măsurat cu acuratețe. Un efect pozitiv ar putea fi acela că doi participanți s-au înscris apoi la un alt curs intensiv și altul a fost angajat ca urmare a cursului de patru săptămâni. De asemenea, este posibil ca și alți participanți să fi fost afectați pozitiv de acest curs. Unul dintre aceștia ar putea decide că, de fapt, nu este interesat de calculatoare, dar se simte mult mai încrezător ca urmare a participării la acest curs. Și acesta poate fi considerat un efect pozitiv, dar mult mai dificil de prevăzut, monitorizat și de înregistrat.

Un alt aspect care dă bătaie de cap evaluatorilor se referă la faptul că efectele sunt, de multe ori, foarte dificil de dovedit, fiind la fel de dificil de stabilit faptul că un anumit rezultat concret al programului (out-put) este responsabil pentru un anumit efect (outcome).

Să luăm ca exemplu sistemul de ajutor social bazat pe testarea mijloacelor, a fost adoptat în România în 1995 care, la momentul respectiv a reprezentat o noutate atât din punctul de vedere al actului normativ (Legea 67), cât și din punct de vedere instituțional. Sistem foarte agreeat de politicile sociale de tip rezidualist, acesta a fost adoptat la sugestia Băncii Mondiale și a constituit o prioritate în activitatea de asistență socială la momentul respectiv. Se pune întrebarea cum se poate dovedi că rezultatul acestui program a adus o modificare în plan comportamental și al reducerii crizei în rândul beneficiarilor. Este adevărat că, uneori, efectele au nevoie de mai mult timp pentru a deveni evidente sau că activitatea (acordarea beneficiului) – ieșirea, poate lua sfârșit fără a putea vorbi despre vreun efect. Alteori, efectele secundare neintenționate ale activității desfășurate pot avea relevanță din punctul de vedere al impactului intenționat.

În ciuda tuturor acestor dificultăți, efectele pe termen lung, impactul programului au o importanță deosebită. Ele sunt, în esență, ceea ce, de fapt, s-a realizat (opus conceptului de “ieșire” care reprezintă ceea ce “s-a produs”). În acest sens, este important ca atât organismele implicate în finanțarea programelor sociale, cât și cele implicate în derularea lor și în furnizarea beneficiilor să-și dea seama că, la urma urmelor, calitatea și eficiența efectelor contează cu adevărat, nu numai costul intrărilor sau cantitatea rezultatelor (ieșirilor).

2. Modalități de evaluare a programelor sociale

În general, există trei modele principale de evaluare, care pot fi luate în considerație atunci când realizăm o cercetare evaluativă.

Concluziile cercetării trebuie să reflecte informația obținută prin aceste “modele” de evaluare ca și prin altele considerate ca optime pentru contextul respectiv.

2.1. Măsurarea performanței

Măsurarea performanței unui program social constă în colectarea informației, construirea unui sistem de indicatori de performanță care să reflecte realizările pe o perioadă de timp prestabilită. Utilizând măsurarea de performanță ne asigurăm că programul, respectiv organizația care-l derulează, realizează progrese reale în sensul atingerii obiectivelor stabilite inițial.

În acest sens este necesară punerea la punct a unui “sistem de măsurare a performanței” prin care:

- se oferă date prin intermediul cărora o organizație poate fi apreciată ca funcționând în modul prevăzut inițial și că e capabilă de a furniza beneficiul în cantitatea și la parametrii calitativi prestabiliți;
- se ușurează identificarea eșecurilor unui program (modul în care el se dezvoltă, non-specialiștii implicați în derularea sa, necorelarea între obiectivele programului și misiunea organizației);
- oferă managerilor posibilitatea unei mai bune focalizări pe problemele sau pe slăbiciunile proiectului, ceea ce permite acționarea în sensul asigurării performanței;
- oferă baza realizării unei analize comparative între programe și organizații cu obiective și criterii de performanță similare;
- dă organizației un scop precis, oferind managementului posibilitatea de a-și percepe realizările în decursul unei anumite perioade de timp.

Atunci când proiectăm un sistem de măsurare a performanței putem vorbi de cinci elemente care trebuie luate în considerație, elemente care ar trebui văzute ca cinci întrebări de pus în cazul oricărei cercetări evaluative.

Prima etapă:

La ce folosește programul respectiv?

Acest stadiu implică identificarea scopului programului, ce necesități î-și propune să satisfacă, de ce anume a fost demarat? Altfel spus care sunt efectele preconizate?

Etapa a doua:

Care sunt valorile fundamentale ale organizației care derulează și/sau a derulat programul?

În general, recunoaștem în termenul de “valori” principii și moduri de lucru care sunt fundamentale pentru existența organizației. Un aspect important al procesului de evaluare este reflectarea și măsurarea acelor aspecte privite ca importante și considerate definitorii pentru stilul și metodologia de lucru chiar de către organismul/instituția respectiv. Importanța valorilor și misiunii unei instituții care furnizează servicii sociale constă în faptul că oferă o înțelegere mai bună asupra unor lucruri care altfel nu ar fi putut fi identificate și care propune o bază pentru îmbunătățiri ulterioare. Este, totuși, evident că valorile organizației nu reprezintă singurul aspect căruia trebuie să i se acorde importanță în cursul evaluării.

Etapa a treia:

Ce dorim să măsurăm?

În urma clarificărilor aduse în ceea ce privește utilitatea programului respectiv și după identificarea valorilor care ar trebui să ne ușureze înțelegerea modului în care lucrează instituția, se impune identificarea acelor aspecte care necesită a fi măsurate. La acest nivel se poate pune problema de a găsi un echilibru între satisfacerea așteptării finanțatorilor (interesați mai mult în indicatori care oferă informații despre nivelul minim de performanță) și necesitatea de a include mai ales acei “indicatori de bază” care să descrie performanțele organizației în

atingerea scopurilor pe termen lung și în promovarea valorii.

Etapa a patra:

Care sunt posibili indicatori?

Trebuie să decidem asupra celei mai potrivite metode de colectare a informațiilor de care avem nevoie. Este important să luăm în considerație timpul și costurile implicate în colectarea și sintetizarea informației. Este aceasta o utilizare rezonabilă a unor resurse oricum limitate?

Etapa a cincea:

Cum va fi interpretată informația?

Este important ca interpretarea informației să se facă într-un mod care să dea o imagine cât mai apropiată de ceea ce trebuie identificat. Este o etapă crucială pentru întregul proces de evaluare.

2.2. Un model comparativ – perspectiva eficienței financiare

Presupune comparații legate de costurile și de performanțele unor organizații similare, sau ale unor căi alternative de promovare a unui program social. Realizarea de comparații este o componentă esențială a întregului sistem de evaluare economico-financiară.

Eficiența financiară se bazează pe:

- **economia** programului/organizației: costul efectiv al unei activități luând în considerație intrări variate;
- **eficiență:** exprimă relația între costurile implicate în furnizarea unui beneficiu social (input-uri) și ceea ce rezultă efectiv ca urmare a acestuia (output-uri). Eficiența crește prin maximizarea rezultatelor pe fondul minimizării intrărilor.
- **eficacitate:** reprezintă o măsurare a beneficiilor în contextul valorii pe termen lung a unui program social (determinarea efectelor unui program pe termen lung sau scurt).

În practică există multe păreri cu privire la înțelesurile diversilor termeni.

Pentru unii termenul de eficiență financiară descrie o relație strictă între intrări și ieșiri, pentru alții reprezintă o relație mult mai complexă în care concepte precum “calitatea” joacă un rol foarte important.

2.3. Evaluarea pe baza unui sistem de asigurare a calității

Această metodă constă în identificarea a ceea ce beneficiarii consideră, ca important, modul în care funcționează o activitate sau un serviciu din cadrul unui program social. De asemenea, pot fi extrase și aspecte care, deși nu au fost identificate ca atare de unii clienți, pot fi importante și semnificative deoarece pot fi dezvoltate ca standarde de calitate. Este de așteptat apoi să se monitorizeze toate procesele și sistemele implicate pentru a asigura satisfacerea continuă a standardelor de calitate convenite.

Există mai multe abordări cu privire la calitate și multe diferențe cu privire la ce este sau nu aceasta.

- **tradițional**, calitatea sugerează perfecțiunea, luxul, ceva foarte scump;
- **științific**, există standarde de acceptabilitate definite și prescrise de experți. Această abordare cu aspectele ei pozitive și negative poate îmbunătăți informația legată de efectele pe termen lung privind așteptările și ofertele. Toate aceste aspecte își regăsesc fluența în domeniul producției, unde intrările și ieșirile apar în general ca cifre în diverse ecuații, sub forma unor elemente ușor de concretizat și de măsurat. În serviciile sociale este foarte dificil de identificat standarde practice, pentru că, de cele mai multe ori, efectul unui standard asupra clientului nu poate fi prevăzut. De asemenea, aplicată la serviciile sociale, “abordarea științifică” cu privire la calitate, presupune controlul experților asupra ceea ce înseamnă la un moment dat o “nevoie socială” și, tot ei sunt cei care, decid ce anume reprezintă “satisfacție”.

- **abordarea managerială sau a “excelenței”** – este vorba de a satisface clientul, de a oferi ceea ce el dorește de la serviciile sociale. În această viziune este promovată ideea competiției între ofertanți alternativi (cei care nu reușesc satisfacerea clienților, mai devreme sau mai târziu ies din competiție). Dar în serviciile sociale, competiția nu este mereu potrivită. Acolo unde anumite servicii nu reușesc satisfacerea beneficiarilor se recomandă ca resursele să fie direcționate astfel încât serviciul respectiv să fie îmbunătățit.
- **abordarea consumatoristă** – opusul precedentei, reprezintă încurajarea alegerii prin creșterea competiției. Consumatorismul este încă “la modă” în serviciile sociale și se bazează pe alegerea individuală ca mijloc de creștere a puterii individului în relație cu sistemul de ajutor. Totuși, se poate vorbi de multe situații în serviciile sociale în care această abordare este inoperantă (*un tânăr care și-a rupt piciorul, probabil că dorește numai să se vadă vindecat repede, indiferent unde, în timp ce o bătrână locuind într-un cămin de bătrâni poate că nu vrea să se mute nicăieri, preferând să rămână în mediul cunoscut ei, dar evident îmbunătățit*).

Până acum am văzut că nici una din abordările prezentate nu ne-a oferit o imagine completă în legătură cu ceea ce ar trebui să însemne calitatea în serviciile sociale. Atât abordarea managerială cât și cea consumatoristă sunt preocupate cu ce vor clienții nu cu ceea ce ei au nevoie. Și așa cum mulți dintre noi știm, ceea ce un client dorește la un moment dat poate să nu fie același lucru cu ceea ce el are nevoie - de multe ori oamenii fiind tentați să aleagă ce vor și nu ce au nevoie.

Din considerente practice vom considera calitatea ca un set de elemente care, împreună, oferă o imagine despre cât de bună (calitativ) este o componentă a unui program social. Acest proces de stabilire a modului în care este oferit un serviciu este numit “control de calitate”.

Controlul de calitate este un proces care are loc după ce serviciul a fost oferit și are în vedere acceptabilitatea sa. Există și alte concepte asociate “calității” care, în literatura de specialitate le regăsim ca “managementul calității totale”, “asigurarea calității”, “costul calității”.

În secțiunea următoare toate aceste concepte vor fi integrate într-o sinteză, posibil cu aplicabilitate practică, ce se dorește a fi un prim pas către realizarea unei metodologii de evaluare a programelor sociale în contextul organizațional românesc.

3. Încercare de prezentare a unei metode de evaluare a programelor sociale

În această secțiune, dincolo de aspectele teoretice și practice generale legate de evaluare, sunt prezentate fazele evaluării procesului în contextul programelor și proiectelor ce se cer a fi evaluate la un moment dat. Din nefericire nu poate fi oferită o “metodă” de evaluare infailibilă ce ar putea fi urmărită cuvânt cu cuvânt în orice situație. Vor exista situații ce nu au putut fi anticipate, iar acest capitol ca de altfel întreaga lucrare trebuie văzută ca un instrument util și nu ca un “regulament” de evaluare.

Există trei aspecte ale evaluării care trebuie luate în considerație: evaluarea de performanță, comparativă și de asigurare a calității.

Pentru a evalua activitatea unei organizații sau al unui program pe o anumită perioadă de timp avem în vedere indicatorii de performanță care ne vor permite să arătăm în mod convingător realizările sau nerealizările unei anumite organizații sau ale unui program. De asemenea, raportându-ne la resursele investite, se va urmări eficiența programului și dacă ceea ce s-a realizat ar fi putut costa mai puțin.

Alt aspect foarte important de urmărit, dar de mulți neglijat, este calitatea și este utilă asigurarea că, în primul rând, s-a făcut totul pentru un serviciu de bună calitate fără a implica costuri suplimentare. Apoi se poate decide impactul unor eventuale măsuri de asigurare a calității, asupra activității viitoare a organizației, dacă astfel de măsuri sunt fezabile în contextul bugetului existent și al obiectivelor pe termen scurt, mediu și lung al organizației.

3.1 Evaluarea de performanță

După o perioadă pe care o putem numi "de familiarizare", procesul de evaluare continuă în cadrul a 6 etape:

- Identificarea obiectivelor programului
- Selectarea obiectivelor ce urmează a fi studiate
- Transformarea obiectivelor în indicatori măsurabili
- Sisteme de evaluare
- Colectarea datelor
- Raportul de evaluare

Propunem pentru analiză doar o parte dintre aceste etape urmând ca într-o fază ulterioară ele să fie discutate în întregime.

a. Identificarea obiectivelor programului

Identificarea obiectivelor unui program reprezintă unul din elementele cheie ale procesului de evaluare. De multe ori obiectivele unui program vizează elemente ca: numărul de persoane ce se intenționează a fi beneficiare, tipuri de servicii oferite, calitatea personalului implicat în desfășurarea programului, alte aspecte similare.

Întrebarea cheie care se pune în această etapă este:

"Ce anume s-a dorit să se realizeze prin acest program?"

În funcție de specificul fiecărui program, de multe ori, primim răspunsuri de genul "Îmbunătățirea educației" sau "Creșterea calității vieții", "Reducerea criminalității", "Întărirea proceselor democrației". În această situație,

evaluatorul este nevoit să dezvolte un proces laborios în urma căruia responsabilii de program să-și exprime obiectivele în termeni clari, specifici și măsurabili, afirmându-și permanent interesul pentru consecințele așteptate ale unui program.

Pot fi numeroase situațiile în care practicienii nu reușesc să-și descrie obiectivele în termenii de mai sus. Acestea pot spune foarte multe despre program. Ambiguitatea în formularea obiectivelor poate ascunde anumite divergențe de intenție. Astfel, cei implicați în desfășurarea programului ajung să urmărească scopuri contradictorii.

Totuși rămâne problema formulării unor obiective clare, specifice, măsurabile, care din nefericire nu va fi rezolvată doar prin contribuția celor implicați în derularea programului. Evaluatorului, care prin natura pregătirii sale, rămâne adeptul abordărilor logice, raționale, nu-i rămâne altceva de făcut decât să aleagă calea cea mai potrivită de acțiune din cele pe care le are la dispoziție. Iar acestea ar fi următoarele:

1. El s-ar putea limita la punerea întrebărilor și la a aștepta liniștit ca personalul programului să ajungă la un consens. Ar putea fi o așteptare îndelungată și fără ca măcar să se poată conta pe o informație care să poată constitui o bază adecvată pentru evaluare

2. O altă situație ar fi aceea în care evaluatorul formulează de unul singur obiectivele organizației, în urma discuțiilor cu personalul și după cercetarea materialelor legate de program. De cele mai multe ori este un procedeu rezonabil, dar care izolat nu constituie cea mai bună metodă de identificare a obiectivelor programului. În această abordare există anumite pericole legate, în primul rând, de subiectivitatea evaluatorului, care poate formula obiectivele corespunzător intereselor sale, iar în al doilea rând, cei implicați în derularea programului se pot justifica spunând ceva de genul acesta: "Dar aceasta nu este ceea ce noi am dorit să facem".

3. Evaluatorul poate iniția un efort colectiv de formulare a obiectivelor. Aceasta este, probabil, abordarea care va funcționa cel mai bine. Se propun mai multe aproximări ale obiectivelor programului, care sunt discutate cu responsabilii programului, până ce se ajunge la un acord.

4. Se poate realiza o listă de întrebări legate de obiective, fără a se mai urmări o evaluare în sensul tradițional, ci un studiu de explorare, cu finalitate deschisă. Această abordare poate fi cea mai potrivită în situațiile în care există prea puțin acord în legătură cu ceea ce constituie succesul la un moment dat.

Elementele contextuale au o importanță mare în alegerea unei alternative sau alta. Este de remarcat că nu se poate face o alegere strictă. În desfășurarea evaluării fiecare abordare își dovedește utilitatea la un moment dat.

Un element important îl reprezintă identificarea ca atare a obiectivelor așa-zis "ascunse" ale proiectului, puțin probabil să fie formulate, dar a căror realizare poate determina un succes sau un eșec, independent de influența altor elemente.

Evaluatorul, investigând gradul de atingere al obiectivelor, trebuie să le ia în considerație atât pe cele de sistem (acelea care determină menținerea viabilității programului) cât și consecințele lor. Astfel se pot înțelege modificările care apar în program la un moment dat și mecanismele ce funcționează în cadrul programului, care, în cele din urmă, pot fi răspunzătoare de eșecul sau succesul programului.

b. Selectarea obiectivelor ce urmează a fi studiate

De îndată ce obiectivele au fost identificate, urmează un proces de selecție în vederea evaluării lor aprofundate. Există mai multe aspecte care ghidează selecția noastră, aspectele ce urmează a fi discutate pe scurt mai jos.

Relevanța și posibilitatea practică de a studia un obiectiv sau altul

Unul din principalele criterii pe care le utilizăm este legat de:

- relevanța unei părți a obiectivelor raportate la modul în care rezultatele evaluării vor fi aplicate;
- timpul și resursele ce le avem la dispoziție;
- ce este posibil de studiat în condițiile existente (determinate de posibilitățile teoretice și practice ale evaluatorului).

Importanța relativă

Evaluatorul este nevoit să determine care obiective sunt considerate de responsabilii programului ca esențiale sau secundare. Totuși, el are responsabilitatea de a exprima propria sa interpretare asupra importanței obiectivelor, atâta vreme cât lucrul cel mai puțin dorit este un studiu realizat pe obiective minore, în timp ce obiectivele vitale rămân neexplorate.

Incompatibilitățile

Nu sunt puține cazurile când este necesar să avem în vedere contradicțiile care pot să apară între diverse obiective. Un program care își propune creșterea eficienței și inovativității va pune probleme, din acest punct de vedere, atâta vreme cât inovația poate afecta negativ eficiența.

Obiectivele pe termen lung sau scurt

În mod evident, cei implicați în luarea deciziei în programele sociale, aflați sub presiunea ciclurilor bugetare își doresc repede răspunsuri la întrebările care, de cele mai multe ori, nu privesc perioade prea mari de timp. Totuși, ei pot fi convinși de utilitatea continuării unei investigații de-a lungul a câțiva ani, astfel eficiența pe termen lung a programului devenind mult mai evidentă.

Studiile de evaluare trebuie, atunci când este posibil, să țină seama de efectele pe termen lung, în special în cazurile în care este vorba de politici de bază sau de servicii costisitoare. O comparație între efectele pe termen lung și cele pe termen

scurt oferă informații despre cum și în ce măsură există efecte.

Reperete

O întrebare importantă este aceea ce ține de cuantificarea progresului legat de un obiectiv sau altul – când putem vorbi de un succes? Problema care apare este că oameni diferiți pot trage concluzii diferite cu privire la același set de date. La această întrebare răspunsul poate fi dat doar după o analiză comparativă. O schimbare foarte mică este mai bună decât nici o schimbare. Nici o schimbare este de preferat unei eventuale regresii. Iar exemplele de acest fel pot continua.

Atunci când nu se dispune de date comparabile evaluatorul se poate mulțumi numai cu prezentarea rezultatelor și lasă pe alții să tragă concluziile.

Consecințele neanticipate

Orice program are anumite obiective care, cel puțin teoretic, sunt urmărite chiar de la început. Uneori, în special în cazul programelor de asistență socială, apar efecte neașteptate, deși se știe că de cele mai multe ori în activitatea de prezentare a programului, premergătoare începerii lui, se are în vedere o cât mai cuprinzătoare listă de obiective și de efecte ale programului, eliminându-se astfel de cele mai multe ori orice neprevăzut.

Aceste consecințe pot fi negative dar și pozitive. Importanța lor rezidă mai ales în faptul că oferă informații cu privire la modul în care programul își atinge propriile obiective și în ce măsură se poate vorbi uneori de consecințe neanticipate pozitive ce pot fi considerate prioritare chiar obiectivelor inițiale ale programului.

În general, în cazurile în care aceasta este posibil, simplele observații la fața locului pot fi suficiente pentru identificarea de efecte neplanificate. În situații mai complexe, evaluatorul va trebui să dezvolte instrumente de măsurare pentru a extrage această informație. Consecințele neanticipate merită deci toată atenția analistului pentru a evita situațiile în care tot ce putem spune ar fi ceva de

genul ”operația a reușit, pacientul a decedat”.

c. Transformarea obiectivelor identificate în variabile și respectiv în indicatori

Sistemele de măsurare a performanței se bazează pe seturi diferite de indicatori. În general, poate fi vorba de patru tipuri de indicatori utilizați cel mai frecvent.

Indicatorii de cost (financiari)

Sunt folosiți pentru a măsura performanța financiară a serviciului oferit și pentru a colecta informație asupra costului, venitului sau profitului, respectiv pierderilor în perioada respectivă.

Indicatorii de utilizare sau ocupare

Acești indicatori arată nivelul utilizării unui serviciu sau măsura în care un serviciu este utilizat în comparație cu nivelul maxim de ocupare care poate fi oferit.

Indicatorii de impact

Indicatorii de impact arată efectul serviciului (programului) respectiv, prin colectare de informații asupra diferenței sau beneficiului apărut ca urmare a utilizării serviciului.

Reacțiile utilizatorilor

Reacțiile utilizatorilor înregistrează gradul de satisfacție pe care îl au utilizatorii ca urmare a utilizării unui serviciu, de exemplu analiza plângerilor recepționate poate fi un posibil indicator.

Dintr-o altă perspectivă, a elaborării concrete a setului de indicatori, există indicatori dependenți – indicatori ai impactului programului respectiv, esențiali în evaluarea de performanță, dar semnificativi sunt și indicatorii independenți - intrări. Un al treilea tip de indicatori sunt cei intermediari, care mediază între intrări și efecte.

După cum este poate evident, pasul esențial în elaborarea unei liste de indicatori este identificarea corectă a variabilelor relevante în cadrul evaluării.

Trebuie precizat că acest proces, cunoscut ca operaționalizare dar și ca instrumentalizare, nu este ceva atât de comun și de cunoscut cum poate apărea la prima vedere. În literatura de specialitate, în special în contextul evaluării de programe, există multe recomandări, interesante abordări teoretice, dar prea puține sunt aspectele legate de practica operaționalizării. În sinteza de mai jos, cu privire la operaționalizare, deși fără a avea pretenția de a veni cu o modalitate de abordare radical schimbată, am căutat să extrag cât mai mult din potențialul de aplicabilitate al informațiilor pe care le-am avut la dispoziție.

Pentru a face mai rapidă înțelegerea acestui proces de cuantificare voi începe prin a preciza că noțiunea de variabilă poate fi înțeleasă ca “variație” ce poate fi măsurată prin unul sau mai mulți indicatori. Selecționarea variabilelor, alegerea setului de indicatori utilizați în măsurarea lor, depinde de setul de obiective selectat pentru cercetare și de contextul particular al evaluării și, uneori, de propria noastră inspirație.

În continuare vom prezenta variabilele ce pot fi identificate în cadrul unui program.

Variabile de intrare

- Scopul
- Principiile
- Metodele
- Personalul
- Publicul deservit
- Durata serviciului
- Localizarea
- Mărimea programului
- Managementul
- Influențele protectoare ale

programului

Dacă participanții sunt clasificați ca “intrări” ale programului, caracteristicile lor pot fi clasificate ca variabile de intrare:

- vârstă
- sexul
- statusul socio-economic

- naționalitatea
- atitudinea față de program (sau față de orice alt aspect relevant: slujba, căsătorie, sănătate etc.)
- atitudinea față de program (sau față de orice alt aspect relevant: slujba, căsătorie, sănătate etc.)
- motivațiile pentru participare
- aspirațiile
- așteptările cu privire la program
- atitudinile altor membri ai familiei față de program (etc. vezi pct.6)
- gradul de suport receptat din partea familiei (sau prieteni, colegi, șefi etc.) în vederea atingerii scopului principal al programului.

Nu toți acești indicatori au influență asupra programului, (vârsta, sex) totuși, datele despre aceștia pot arăta de exemplu o clasificare a grupurilor de clienți în raport cu suportul pe care îl primesc din partea programului.

Variabilele de intrare își dovedesc utilitatea pentru evaluare deoarece, pe baza lor se poate trece de la afirmații de genul “programul funcționează” la o specificare mai exactă a condițiilor în care un program funcționează sau nu.

Variabilele de intervenție

Este vorba, așa cum am mai precizat, de măsurarea variațiilor legate de condițiile ce intervin între intrări și efecte, semnificative pentru evaluare în măsura în care afectează impactul programului respectiv. Dacă anumite condiții sunt prezente, impactul va fi îmbunătățit, iar dacă ele nu sunt prezente, efectele pozitive se vor împuțina. Variabilele de intervenție rezultă în general din presupunerile teoretice ale programului.

Există două tipuri de variabile de intervenție: *variabile operative* și *variabile de legătură* pe care le vom prezenta mai jos.

a. variabilele operative

Aceste variabile sunt legate de implementarea programului - de **modul** în care programul operează. De exemplu, într-un centru de consultanță psihologică

în care sunt prezenți mai mulți consultanți, “continuarea terapiei” este o variabilă operativă care poate influența în cele din urmă succesul tratamentului.

Alte variabile operative pot fi: prezența la activitățile programului, gradul de acceptare de către ceilalți (clienții care au un status ridicat în cadrul grupului au o rată de succes în cadrul programului mai bună decât cei cu status marginal), gradul de coordonare al serviciilor în cadrul unui program.

b. variabilele de legătură

Variabilele de legătură țin de etapele dezvoltării programului și de atingerea acelor subobiective care permit trecerea la o etapă ulterioară. În general, este vorba de **măsurarea ratei atingerii obiectivului final**. Variabilele de legătură se presupune că unesc evenimentele programului cu efectele dorite, reprezentând **teoria programului**. Ele oferă informații legate de relația dintre obiectivele intermediare (secundare) și obiectivele finale.

Așa cum s-a văzut există o listă impresionantă de variabile care pot fi studiate, care pot furniza informații interesante legate de programul evaluat la un moment dat. Totuși, din motivele care țin atât de resursele financiare și de timpul pe care îl are la dispoziție, evaluatorul va trebui să realizeze o selecție a variabilelor care urmează a fi studiate. Acest proces poate pune uneori probleme având în vedere lipsa de metodologie științifică care să ne ghideze.

După luarea în considerație a mai multor posibile variabile de studiat trebuie realizată selecția în baza a câtorva repere care ne-au mai rămas. Astfel, orice fragment de informație de care dispunem, experiența persoanelor implicate în desfășurarea programului – stakeholderii, aplicarea unei teorii, sunt surse deloc neglijabile de ipoteze plauzibile.

d. Colectarea datelor

Datele pentru cercetările de evaluare pot veni dintr-o varietate de surse și există

din fericire un întreg “arsenal” de tehnici pentru colectarea lor. Pentru a fi mai sugestivi, mai jos este prezentată o listă de posibile surse de date, urmând a le discuta apoi pe cele cu frecvența cea mai mare de utilizare:

- interviuri (individuale sau de grup)
- chestionare
- observații
- opinii (personal, experți, cei din jur)
- teste psihometrice de atitudine, valori, personalitate, preferințe, norme, credințe
- înregistrări instituționale
- statistici guvernamentale
- înregistrări zilnice
- evidențe fizice
- examinări clinice
- înregistrări financiare
- rapoarte de evaluare deja elaborate
- analiza documentelor de presă

Interviuri și chestionare

Ele sunt folosite, în general, pentru a afla informații legate de participanți, pentru a testa atitudinile și comportamentul lor înainte și după participarea la program.

Observații

Observațiile sunt o sursă foarte importantă de informații atât despre indicatori pre și post-program cât și despre proces în sine. Pentru o cât mai bună siguranță, observațiile trebuie înregistrate imediat.

Înregistrările programului

În cadrul unui program se înregistrează o cantitate semnificativă de informații despre grupul de clienți cât și despre alte aspecte importante legate de program. Totuși trebuie să fim atenți deoarece în multe cazuri se întâmplă ca înregistrările să nu fie făcute cu seriozitate sau cu acuratețe. Mai mult definițiile și clasificările folosite pot să nu fie relevante pentru evaluare.

Uneori organizațiile schimbă procedurile de înregistrare a informației. Dacă aceasta se întâmplă în cursul perioadei pe care o analizăm, studiul nostru pe modelul de comparație “înainte-după” este afectat.

De asemenea, înregistrările sunt realizate de cele mai multe ori de stakeholderi, care știu că urmează a fi evaluați în funcție de aceste date, astfel, intenționat sau nu, datele pot apărea distorsionate.

În ciuda acestei “pleiade” de dezavantaje și de probleme care pot apărea din utilizarea înregistrărilor programului există și anumite compensări. În afara faptului că pentru evaluator reprezintă o substanțială economie de timp și bani, înregistrările programului pot oferi informație continuă despre o perioadă semnificativ mai lungă de timp, în timp ce chiar și cel mai bun sondaj poate oferi informații relevante numai pentru perioade relativ scurte de timp.

O situație ideală o reprezintă existența în cadrul programului pe care îl studiem a unei baze de date computerizată, bine configurată, care reprezintă visul oricărui evaluator, putând obține astfel tendințe, comparații, corelații între diferite seturi de date pe perioade mari de timp numai la apăsarea unui buton. Din păcate, experiența ne arată că în România foarte puține sunt organizațiile sau programele care au o astfel de strategie. De cele mai multe ori responsabilii de program, cu precădere a celor publice, au o experiență relativ mică în utilizarea informaticii și sunt speriați de efortul destul de ridicat și de focalizarea necesară pentru implementarea cu succes a unui astfel de sistem.

Înregistrări guvernamentale

Reprezintă acele fișiere ale agențiilor guvernamentale care furnizează servicii sociale. Deși de cele mai multe ori se consideră a fi confidențiale, ele pot fi utilizate și pentru scopuri de evaluare. Se poate pune problema moralității în

evaluare, care este subiect de controversă printre evaluatori.

S-a vorbit despre evaluare luând ca referință evaluarea de performanță. În continuare urmează să fie prezentate alte două “particularizări” ale evaluării: cea de eficiență financiară și cea calitativă.

3.2. Evaluarea de eficiență financiară (comparativă)

Acest tip de evaluare reprezintă pentru mulți evaluarea propriu-zisă. De fapt, așa cum am explicat, este doar o extensie a evaluării de performanță. Așa cum spunea Weiss(1972) *“pentru a putea atașa vreo valoare monetară beneficiilor unui program, trebuie să existe mai întâi o evidență evaluativă despre ce fel și cât de multe beneficii există”*.

La noi, astfel de analize cost-beneficiu se fac, în cel mai bun caz, la inițierea programului, evaluând costurile și beneficiile diferitelor strategii propuse pentru a atinge un anumit scop. Se pune totuși problema din ce în ce mai mult, de a realiza astfel de analize în special în cazul organizațiilor nonguvernamentale care de cele mai multe ori “trebuie să dea socoteală” diferiților finanțatori cu privire la modul în care s-au investit resursele disponibile, având în vedere că cea mai mare dorință a acestora (incluzând guvernul) este de a vedea rezultate, cât mai multe, la costuri minime.

În termeni foarte simpli, rata beneficii/costuri reprezintă “profitul” societății în urma investiției în program.

O evaluare de performanță bine făcută este o condiție importantă pentru realizarea unei analize de cost.

O problemă importantă pusă în cadrul studiilor cost/beneficiu în special în serviciile sociale este cuantificarea acelor beneficii “intangibile”. Cum am putea cuantifica creșterea încrederii de sine sau scăderea stresului cu privire la costul ridicat al unor medicamente care acum sunt distribuite în regim compensat sau gratuit? Cei mai mulți analiști au renunțat în încercarea lor de a cuantifica aceste

beneficii, mulțumindu-se cu acele efecte tangibile, care pot fi măsurate, dar care reprezintă doar o mică parte a efectelor susceptibile de a fi măsurate, în timp ce, cea mai mare parte se regăsește în considerații sociale, psihologice, etice care resping măsurarea. Modul în care evaluatorii încearcă să treacă peste această problemă este selectarea riguroasă a indicatorilor beneficiului și exprimarea calitativă a acelor aspecte care nu pot fi exprimate monetar.

Factorii care ar trebui incluși în calcularea beneficiilor rămân în cadrul unui domeniu al dezbaterii. Ce ar trebui luat în considerație atunci când încercăm să sintetizăm beneficiile programelor universale publice de asistență socială? Ar trebui analizate creșteri în câștigurile viitoare ale fostului beneficiar sau ar trebui adăugate și economiile pe care societatea le-a făcut pentru o testare a reală a necesităților beneficiarilor; ne-am putea gândi și la cei care ar deveni posibili beneficiari? Deosebirea în abordare duc la diferențe de multe ordine de mărime între două analize cost/beneficiu pentru același program.

Din păcate nu vom putea aborda în spațiul acestei lucrări întreaga problematică a analizei cost/ beneficiu, care face subiectul unui întreg domeniu de cercetare. În mod evident spațiul a câteva pagini nefiind suficient, fiind o arie care necesită un studiu îndelungat împreună cu experiența practică corespunzătoare.

3.3. Evaluare calitativă

Evaluarea calitativă este o altă extensie a evaluării de performanță prin care ne asigurăm că serviciul a corespuns criteriilor de calitate stabilite. Din păcate se poate vorbi prea puțin de un sistem adaptat nevoilor românești, el urmând a se dezvolta probabil în viitorul apropiat. Pe de altă parte, este greu de pus problema calității serviciilor oferite în domeniul asistenței sociale în România, de exemplu, unde “orice este mai bine decât nimic”. Astfel este o problemă majoră realizarea unui echilibru între calitate și cantitate, având în vedere că, presupunând o

cantitate de resurse constantă, “tot mai mult” poate însemna “tot mai prost” și “tot mai bine” poate însemna “tot mai puțin”. În condițiile posibilităților existente, a fondurilor care nu cresc ci în cel mai bun caz scad, organizațiile românești (publice sau private) ce activează în domeniul social trebuie să-și clarifice din ce în ce mai des limitele serviciilor pe care le pot oferi, încercând să găsească un echilibru între “cât de mult ?” și “cât de prost” sau între “cât de bine ?” și “cât de puțin ?”.

Toate aceste aspecte pot avea o importanță mai mică sau mai mare, o relevanță diferită în funcție de contextul specific în care se desfășoară evaluarea. Evaluatorul este singurul care, de preferat, în comun acord cu responsabilii programului, poate decide care sunt elementele ce trebuie luate în considerație cu prioritate.

Concluzii

În urma realizării acestui studiu putem prezenta o serie de concluzii:

- Scopul evaluării este de a oferi un feedback satisfăcător finanțatorilor programelor, sponsorilor, grupurilor-client, administrațiilor și chiar conducerii organizațiilor. Adesea, feedback-ul este perceput ca pozitiv dacă ușurează procesul decizional și chiar luarea deciziei. Iar scopul evaluării programelor sociale este de a specifica practicile stakeholderilor pe care evaluatorii le pot folosi în furnizarea informațiilor referitoare la valoarea acestora, practici utilizate pentru ameliorarea problemelor sociale.
- Programele sociale reprezintă un ansamblu planificat și coordonat de resurse și activități alocate, derulate pe o perioadă de timp în scopul satisfacerii unei nevoi sociale, al prevenirii sau al rezolvării unei probleme sociale.
- Evaluarea programelor sociale reprezintă o acumulare sistematică de fapte pentru a furniza informații despre realizarea cerințelor programului și a neajunsurilor relative

existente în eforturile, efectele și eficiența sa în orice stadiu al dezvoltării programului. Datele sau informațiile evaluării pot fi obținute printr-o varietate de tehnici sistematice relative, ce sunt încorporate într-un sistem de valori util procesului decizional care direcționează programele sociale.

- Modelele de evaluare a performanței se bazează pe monitorizarea intrărilor, ieșirilor și efectelor. Acestea sunt concepte de bază în teoria evaluării și, în funcție de corectitudinea înțelegerii lor, evaluarea va putea fi percepută ca o teorie cu largă semnificație practică.
- Triada evaluării este: măsurarea performanței, evaluarea cost/beneficiu, evaluarea calitativă.
- Măsurarea performanței unui program social constă în colectarea informației, construirea unui sistem de indicatori de performanță care să reflecte realizările pe o perioadă de timp prestabilită. Utilizând măsurarea de performanță ne asigurăm că programul, respectiv organizația care-l derulează, realizează progrese reale în sensul atingerii obiectivelor stabilite inițial. Evaluarea performanței unui program social se grupează în jurul a cinci elemente:
 1. La ce folosește programul respectiv?
 2. Care sunt valorile fundamentale ale organizației care derulează și/sau a derulat programul?
 3. Ce dorim să măsurăm?
 4. Care sunt posibii indicatori?
 5. Cum va fi interpretată informația?
- Perspectiva “eficienței financiare” presupune comparații legate de costurile și de performanțele unor organizații similare, sau ale unor căi alternative de promovare a unui program social. Eficiența financiară se bazează pe urmărirea indicatorilor: “economia programului”, eficiență, eficacitate.

- Evaluarea pe baza unui sistem de asigurare a calității constă în identificarea a ceea ce beneficiarii consideră, ca important, modul în care funcționează o activitate sau un serviciu din cadrul unui program social. De asemenea, pot fi extrase și aspecte care, deși nu au fost identificate ca atare de unii clienți, pot fi importante și semnificative deoarece pot fi dezvoltate ca standarde de calitate.

Bibliografie

Cheetham, J., Fuller, R., Mc Ivor, G., Petch, A.(1992), *Evaluating Social Work Effectiveness*, Open University Press

Hayes, Samuel P., Jr. (1967) *Evaluating Development Projects*, UNESCO, 2-nd Ed. Belgium

Martin, L., L., Kettner, P.M.(1995), *Measuring the Performance of Human Service Programs*, SAGE Human Services Guides

Mățăuan, G., (1999), *Evaluarea programelor sociale*, Editura Expert, București

Rossi, P., H., (1982), *Standards for Evaluation Practice*, San-Francisco, Jossey-Bass

Rossi, P., H., (1985) *Evaluation – a Systematic Approach*, 3-rd ed. SAGE Publication

Suchman, E.,(1967) *Evaluative Research: Principles and Practice in Public Service and Action Programs*, Russell Sage Found., New York

Shadish, W.,R., Jr., Cook, T.,D., Leviton, L.,C., (1999) *Fundamentele Evaluării Programelor - Teorii ale Practicii*, Editura ALL

Tripodi, T., Fellin, P., Epstein, I., (1986) *Social Program Evaluation – Guidelines for Health, Education and Welfare Administrators*, University of Michigan

Weiss, C.H.(1972), *Evaluation Research: Methods for Assessing Program Effectiveness*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall

*** *Studiu Cost-beneficiu*, octombrie 1997, Childhood Protection Program, Asociația Națională a Profesioniștilor în Resurse Umane

***(1998) *Overcoming Human Poverty*, UNDP Poverty Report

****Social Programs* - Centrul de informare al Uniunii Europene

***(1988) *Handbook of Evaluation Research*, Edited by Guttentag and Struening SAGE Publication

Servicii comunitare pentru integrarea socio-profesională a adolescenților/tinerilor

Sorin CACE

Protecția copilului în România este un domeniu de importanță deosebită atât din perspectiva actorilor naționali cât și a celor internaționali.

Cel mai adesea este acceptat faptul că politicile la nivel național conturează un cadru general în interiorul cărora pot fi rezolvate problemele sociale apărute la un moment sau altul al dezvoltării unei societăți. Când spunem aceasta ne referim la legislație și instituțiile abilitate să intervină în soluționarea problemelor respective. Alături de acestea, putem vorbi de politici județene și locale/comunitare.

Designul intervenției poate fi făcut pe trei paliere:

- **nivel național** (politici generale în domeniu);
- **nivel județean** (politici specifice și programe);
- **nivel local/comunitar** (politici focalizate pe probleme și programe efective).

În primul caz, legislația și normele de aplicare a acesteia, la care se adaugă contribuția instituțiilor centrale, sunt elementele esențiale ale conceperii și dezvoltării de politici. Mixul care există, în acest moment, în protecția copilului, face ca multe din problemele apărute să nu-și găsească rezolvare tocmai datorită suprapunerii responsabilităților. Autoritatea Națională de Protecție a Copilului și Adopții este instituția responsabilă în plan național pentru protecția copilului. Cu toate acestea, și alte instituții intervin în acest domeniu. Ministerul Muncii și Solidarității Sociale, Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Sănătății și Familiei, Ministerul de Interne interferează în problematica copilului.

Decentralizarea sistemului de protecție a copilului a fost un prim pas în schimbarea centrului de greutate către nivelul județean și cel local-comunitar.

Fiecare din instituțiile menționate anterior are corespondent în plan județean. Acestea sunt, în realitate, instituțiile mai apropiate de planul intervenției și implicit de beneficiari.

Mergând mai departe am ajuns la nivelul local/ comunitar. Actorii sociali locali sunt cei mai în măsură să identifice nevoile, să ierarhizeze prioritățile și să contribuie la rezolvarea diferitelor probleme apărute. De aceea, în continuare ne vom concentra atenția pe situația la nivel comunitar și serviciile comunitare ce pot fi furnizate.

Ce este comunitatea?

Așezarea umană sau comunitatea nu este numai o colecție de case sau un teritoriu bine delimitat, este o organizare umană, socială și culturală. Casele, care sunt produse culturale reprezintă doar una din cele 6 dimensiuni ale societății sau ale culturii.

Dimensiunile comunității

Toate culturile, organizările sociale (comunitățile) au diferite dimensiuni. În mod frecvent se vorbește de 6 dimensiuni. Aceste dimensiuni ale comunității sunt transmise prin simboluri și reunesc sisteme de idei și comportamente învățate.

Dimensiunile comunității sunt:

- tehnologică;
- economică;
- politică;
- instituțională sau socială;
- de valoare estetică;
- de credințe – percepții.

Toate aceste dimensiuni se reunesc într-un sistem, ele sunt bazate pe comportamente învățate care transcend de la un individ la altul și sunt învățate.

Dimensiunea tehnologică a comunității

Aceasta se referă la capital, instrumentele, abilitățile și căile prin care se conturează interfața dintre umanitate și natură.

Dimensiunea economică a comunității

Reunește diferitele modalități, mijloace de producere și alocare a bunurilor și serviciilor, a bunăstării.

Dimensiunea politică a comunității

Cuprinde diferitele căi și mijloace de alocare a puterii, influențarea și luarea deciziei. Ea include, dar nu este limitată la sistemul de guvernare și sistemele de management. Se referă, de asemenea, la modul prin care oamenii, organizați în grupuri mici, iau decizii.

Un specialist comunitar trebuie să fie capabil să identifice diferitele tipuri de lideri în comunitate. O parte din ei au o autoritate tradițională sau birocratică, alții pot să aibă calități personale carismatice. Când lucrează în comunitate, specialistul trebuie să fie capabil să ajute la dezvoltarea puterilor existente și la luarea deciziilor și să promoveze unitatea comunității și grupurile de luarea deciziei în beneficiul întregii comunități.

Dimensiunea instituțională a comunității

Dimensiunea socială sau instituțională a comunității este compusă din căile prin care oamenii interacționează unii cu alții și reacționează, ce așteaptă unii de la alții în acțiune și interacțiune. Ea include diferite instituții cum sunt familia,

căsătoria și prietenia. Pentru ca un specialist să aibă succes trebuie să cunoască care sunt instituțiile locale, ce rol joacă fiecare. De asemenea, care sunt rolurile pe care le joacă bărbați și femeile și care sunt principalele forme de interacțiune socială.

Dimensiunea valorică a comunității

Este structura de idei, de multe ori paradoxale, inconsistente, de cele mai multe ori contradictorii, pe care oamenii le au despre bine și rău, frumos și urât și despre drept și greșit. Acestea justifică acțiunile oamenilor atunci când le întreprind.

Dimensiunea legată de percepții și credință a comunității

Este o altă structură de idei, adesea contradictorii, pe care oamenii o au despre natură, despre univers, despre lume despre rolul lor în aceasta. Se adaugă ideile despre cauze și efecte, despre natura timpului. Pentru a fi un catalizator al schimbărilor sociale specialistul trebuie să facă sugestii, să promoveze acțiuni care nu vin în contradicție cu credințele și care sunt foarte apropiate de acestea în funcție de fiecare comunitate în parte.

Toate cele șase dimensiuni ale culturii/comunității sunt importante. Un aspect care trebuie amintit este acela că în fiecare societate, comunitate sau instituție, prin interacțiunea dintre indivizi aceste elemente ale culturii se întrepătrund. Dintre acestea, o parte sunt învățate de la naștere pe tot parcursul vieții, iar altele sunt moștenite prin transmiterea din generație în generație.

Funcțiile pe care componentele comunității¹ le îndeplinesc sunt:

1. **funcția de producție-distribuție-consum** este una majoră, prin care aceasta produce bunuri și servicii, dezvoltă mecanisme de distribuție în

¹ Cea mai mare parte a acestor informații legate de funcțiile și capacitățile comunitare a fost realizată împreună cu Iuliana Precupețu, cercetător principal la Institutul de Cercetare a Calității Vieții, Academia Română

scopul consumului de către membrii comunității. Aceasta înseamnă că respectiva comunitate oferă oportunități pentru forța de muncă, pentru familiile aflate în comunitate, este viabilă într-un anumit grad din punct de vedere economic. Avem în vedere atât unitățile economice cât și serviciile existente în comunitate, relațiile existente între ele și cele pe care le dezvoltă pe verticală cu sisteme economice sau de servicii extracomunitare.

Trebuie să avem informații despre resursele economice ale comunității, ce unități economice și de servicii se află aici și în ce măsură ele îndeplinesc funcția de a produce pentru membrii comunității.

2. **funcția de socializare** este foarte importantă pentru contextul comunitar al unor intervenții centrate pe familie și protecția copilului. Copiii interiorizează cunoștințe, valori, modele de comportament acceptabile social prin intermediul multiplelor instanțe de socializare aflate, în primul rând, la nivel comunitar. Acolo unde procesul nu este susținut de către comunitate se produce o ruptură în sistemul participării sociale în sensul că individul nu poate lua parte la activitățile economice și sociale. Socializarea implică familia și alte grupuri sociale în comunitate dar și în afara ei. Sistemul școlar este cel care îndeplinește aceasta funcție în cea mai mare măsură alături de familie la care se adaugă biserica, grupuri informale etc.

Între instituțiile având roluri în domeniul socializării, există relații cu semnificație pentru socializare concomitent cu relațiile dezvoltate pe verticală de către fiecare unitate socială.

Este important să cunoaștem în ce măsură instanțele de socializare își îndeplinesc în condiții optime funcția.

3. **funcția de control social** este conferită de procesul prin care un grup influențează comportamentul membrilor săi în direcția conformității cu normele comunității

Unitatea prototip la nivel comunitar relevantă pentru această funcție este administrația locală. Importante, de asemenea, sunt relațiile pe care aceasta le întreține cu guvernarea centrală, cu alte organisme din afara comunității în ceea ce privește protecția copilului dar și relațiile pe care le dezvoltă în interiorul comunității cu celelalte organizații implicate în îndeplinirea funcției de control social (poliție, școala etc).

4. **funcția de participare socială** se referă la gradul de implicare a resurselor umane locale în rezolvarea problemelor la nivel comunitar, în special cele care au legătură cu familia și protecția copilului.

Identificarea tuturor organizațiilor formale care oferă posibilitatea de participare socială, asociații, sindicate, cluburi, partide, organizații religioase, centre de resurse, voluntariat și urmărirea modului în care acestea promovează participarea sunt de natură să explice mecanismele participării la nivel local.

5. **funcția de suport reciproc** presupune potențialul ajutor formal și informal existent în interiorul comunității pe care familiile și copiii se pot baza. Avem în vedere atât serviciile orientate care familie și copil deja existente cât și ajutorul informal în rețelele de prieteni, rude, colegi, vecini, ceea ce poartă denumirea de capital social.

Tipuri de capacități comunitare:

- **primare:** resurse și capacități localizate în interiorul comunității și aflate sub controlul acesteia. Cele mai importante resurse de acest tip sunt cele umane. De obicei, oamenii sunt priviți ca și clienți, recipienți ai unor măsuri venite din exterior. Dar, de cele mai multe ori, ei dispun de cunoștințe, talente, interese ce pot fi folosite în dezvoltare (capacitatea de a porni o afacere, de a se implica în conducerea și realizarea unor servicii sociale,

cunoștințe referitoare la creșterea copiilor, talentele individuale deosebite etc).

De asemenea, afacerile locale individuale sau familiale care, de obicei, sunt centre ale vieții comunitare pot fi integrate în procesul dezvoltării.

- **secundare:** capacități aflate în interiorul comunității dar controlate din exterior: școlile, organizațiile private, sau non-profit, instituțiile publice, serviciile, resursele fizice.
- **potențiale:** resurse din afara comunității controlate din exterior dar care pot fi implicate în procesul de dezvoltare: potențiale investiții, venituri din ajutoare sociale, informații.

Programele de dezvoltare comunitară își propun să contribuie la dezvoltarea comunităților locale prin încurajarea potențialului de dezvoltare a acestora.

În principiu, există 3 direcții de intervenție comunitară:

- **dezvoltare comunitară prin intervenții de factură economică** - creare de locuri de muncă și implicit generare de venituri, investiții în dezvoltarea întreprinderilor mici și mijlocii;
- **dezvoltare comunitară prin creșterea participării cetățenilor** în identificarea și rezolvarea propriilor probleme - dezvoltarea capacității de asociere, dezvoltarea capitalului uman;
- **perspectiva dezvoltării comunitare prin furnizare de servicii** sociale, educaționale, culturale pentru diferite grupuri sau persoane.

Fără a subestima importanța problemelor economice ale comunităților locale programele s-au concentrat asupra domeniului social plecând de la ideea că stagnarea dezvoltării locale este datorată

nu doar lipsei resurselor economice ci și lipsei competențelor de identificare și utilizare a acestora.

Dezvoltarea socială este prioritară în ansamblul dezvoltării comunitare în măsura în care resursele umane permit îmbogățirea celorlalte tipuri de resurse prin efortul de identificare, valorificare și păstrare a acestora. Principiul general nu este acela al rezolvării unei probleme punctuale, ci important este să ne orientăm către sprijinirea inițiativelor de dezvoltare deja conturate în comunitățile locale în direcția dezvoltării acestora în mod durabil. Intervențiile au ca obiectiv încurajarea inițiativelor de dezvoltare în interiorul comunităților cu potențial pentru dezvoltare, de către organizații care activează în domeniul dezvoltării comunitare și care pot proba competența de a realiza un proiect în acest domeniu. Acțiunile comunitare trebuie să fie subsumate principiilor sprijinirii comunităților pentru rezolvarea propriilor probleme pe baza unei infrastructuri comunitare capabile să permită acest lucru și nu pe ideea finanțării în regim de gratuitate a unor servicii comunitare. Formarea de abilități de a identifica și atrage resurse de dezvoltare în comunitate este mai importantă decât finanțarea unor proiecte individuale, menite a rezolva o problemă punctuală.

Din experiența derulării programelor de dezvoltare comunitară s-au evidențiat următoarele aspecte:

- identificarea nevoilor comunităților nu se face în mod coerent și articulat;
- țintele principale în designul și inițierea proiectelor sunt:
 - **infrastructura și economicul** (accesul, comunicarea, facilități locale, găsirea unor piețe pentru bunurile locale);
 - **socialul** (furnizarea de servicii, relații între actorii sociali locali, creșterea coeziunii sociale);
 - **culturalul** (creșterea culturii referitoare la dezvoltarea comunitară).

- există multe abordări și tipuri de proiecte (comunicarea, pregătirea și realizarea de întâlniri, sprijin pentru instituțiile comunitare - educație, sănătate, social, economice care vizează combaterea și reducerea sărăciei);
- există o serie de factori care contribuie la dezvoltarea unor proiecte de succes:
 - buna cunoaștere a specificului comunităților;
 - experiențe pozitive anterioare;
 - capacitățile actorilor sociali implicați;
 - deschiderea și participarea autorităților locale;
 - creșterea interesului potențialilor beneficiari față de programele de dezvoltare comunitară;
 - axarea pe probleme fundamentale ale dezvoltării comunitare; pregătirea resurselor umane, identificarea nevoilor la nivel local și potențialului de dezvoltare, statuarea unor parteneriate viabile, creșterea gradului de implicare al cetățenilor, identificarea practicilor de succes și elaborarea de materiale referitoare la intervenția comunitară.

Activitatea mobilizatorilor

Dacă anterior am vorbit despre informațiile de care are nevoie un mobilizator, pentru a începe pregătirea, acum vom discuta despre cum trebuie începută activitatea. Nu poți să începi activitatea într-o comunitate dacă tu însuși nu ești pregătit.

Acțiunea de conștientizare a problemelor comunității se referă, în principal, la două categorii de grupuri: autoritățile și comunitățile țintă. După activitatea de conștientizare a persoanelor ce reprezintă autoritățile și după ce ai explicat ce vrei să faci, următoarea responsabilitate este creșterea conștientizării problemelor printre

membrii comunității țintă, pe care tu vrei să o mobilizezi și să o întărești. Creșterea conștientizării autorității înseamnă trei lucruri: să explici scopurile tale, metodele și să îi convingi pe aceștia că ei pot beneficia de succesul tău. Nu uita că pot să fie rezistenți la schimbări sociale, de asemenea pot să aibă interese diferite pentru grupurile țintă. Creșterea conștientizării în cadrul grupurilor țintă înseamnă: să explici scopurile și metodele și, de asemenea, să faci pașii pozitivi, să previi creșterea și dezvoltarea unor așteptări nerealiste. Asigurați-vă că informațiile au acuratețe, iar interpretarea lor este în concordanță cu ceea ce se urmărește, deoarece are un rol important aici.

Ciclul mobilizării

Este un proces social și funcțional logic de întărire a comunității. Ciclul mobilizării presupune: în primul rând, permisiunea și autorizarea să-ți desfășori munca, după aceea să conștientizezi comunitatea asupra problemelor lor, să descoperi problemele și resursele potențiale pentru rezolvarea acestora. Pentru a realiza toate acestea, trebuie să ai abilități de management, trebuie să facilitezi comunicarea comunitară, evaluarea și agregarea unor scopuri prioritare, să îi ajuți pe membrii comunității să se organizeze într-un comitet executiv sau să revitalizezi pe cel care există deja, să îi ajuți să pregătească un plan de acțiune și un design al proiectului. Este foarte important să se realizeze implementarea corectă, să te asiguri de transparență, monitorizare și raportare. Când toate aceste activități sunt completate, poți să evaluezi rezultatele.

Elementele unui ciclu al mobilizării

Prima etapă:

1. Sensibilizare și clarificare;
2. Întâlniri cu liderii locali și cei ai oficiilor guvernamentale.

A doua etapă:

1. Creșterea conștientizării;
2. Întâlniri publice cu membrii comunității țintă;

3. Unitate în organizare - reunirea diferitelor grupuri din comunitate;
4. Organizarea lucrătorilor comunitari;
5. Training în management - instruirea liderilor comunitari și a mobilizatorilor (de exemplu, în scrierea și pregătirea proiectelor);
6. Evaluarea participativă;
7. Identificarea priorităților, ca scopuri și ca soluții;
8. Planul de acțiune comunitar;
9. Design-ul proiectului comunitar la nivelul comunității;
10. Negocierea - propunerile sunt discutate pentru a deveni fezabile;
11. Pregătirea contractelor și negocierea lor – dacă sursele sunt venite din afară, atunci contractul comunitar se reflectă în design-ul proiectului, dacă sunt din interior trebuie negociate;
12. Semnarea contractului – între comitetul executiv și oficialitățile locale, lideri locali;
13. Prima plată;
14. Începerea muncii membrilor comunității în ceea ce privește proiectul;
15. Monitorizare și raportare – sunt cerințele după prima plată, următoarele plăți depind de activități de raportare;
16. Continuarea lucrului după finalizare, implementare, monitorizare, raportare, plată;
17. Ceremonia oficială de completare – inviți mai mulți membrii comunitari pentru a înțelege care a fost procesul.

Parcurgerea etapelor ciclului mobilizării

În continuare, ne vom referi la cele mai importante stadii ce trebuie parcurse în vederea realizării unei activități de mobilizare comunitară eficientă.

1. Sensibilizarea liderilor locali

Clarificarea presupune, înainte de a începe munca în comunitate sau cu grupul țintă, să obții permisiunea atât a liderilor instituțiilor din comunitate cât și a membrilor comunității și, de asemenea, cooperarea activă a comunității și a liderilor responsabili pentru zona respectivă. Nu uitați că aveți două grupuri

țintă sau beneficiari, nu unul singur: unul este comunitatea iar cel de-al doilea autoritățile care sunt responsabile pentru zona în care se află comunitatea. Scopurile voastre pentru fiecare comunitate sunt întărirea și promovarea acțiunilor proprii iar scopul pentru autorități este a face munca durabilă în contextul dezvoltării. Obiectivul vostru în ceea ce privește liderii politici sau informali, administratori, experți tehnici, tehnocrați este să-i determinați să devină furnizori și facilitatori de sprijin în comunitate; acesta nu este puțin lucru, politicienii trebuie convingși că, furnizând aceste tipuri de servicii sau facilități comunale, vor obține popularitate și voturi; astfel devin foarte interesați în furnizarea acestora. Pentru administratorii și tehnocrații implicați în dezvoltarea comunitară, motivarea poate fi reprezentată de șansele pe care le-ar avea în dezvoltarea carierei și obținerea promovărilor. Strategia voastră este să demonstrați și să îi convingeți că vor avea beneficii dacă vor adopta metodele facilitării. Obținerea permisiunii din partea autorităților este utilă pentru a procura o serie de documente referitoare la politicile publice, contracte, memorandumuri și alte acte de care aveți nevoie.

2. Creșterea conștientizării

După ce v-ați pregătit singuri și ați obținut acceptarea din partea autorităților, începeți încurajarea comunității să treacă la acțiune prin organizarea unei întâlniri publice cu toți membrii comunității; aceasta se cheamă creșterea conștientizării, ca fază a ciclului. Trebuie să fiți atenți la persoanele care sunt interesate în participarea la întâlnire, poate bărbații vor să vină iar femeile nu; atunci sunteți obligați să vă asigurați că vor veni și femeile, ele trebuie încurajate să vină alături de tine și de alte persoane cu dizabilități, de minoritățile etnice, minoritățile religioase, cei care nu știu să citească, oamenii foarte săraci și marginalizați. Când începeți să vorbiți de probleme comunitare și să întrebați despre problemele importante din acea comunitate, trebuie să-i asigurați că aceste probleme rezolvate vor fi în avantajul lor. Trebuie să le arătați și să le explicați că-și vor rezolva problemele singuri, iar voi ca

mobilizatori doar îi veți asista și ghida către rezolvarea lor. Alt aspect important este cel referitor la furnizarea de resurse: ei trebuie să identifice și să furnizeze propriile resurse iar voi să-i asistați în utilizarea lor. Nu uitați: scopurile voastre diferă de scopurile comunității; ei vor, de exemplu, o instalație de apă, o școală sau un drum, voi doriți ca această comunitate să fie mai puternică, să aibă mai multă încredere în ea, să reducă sărăcia sau să îmbunătățească guvernarea.

3. Reunirea diferitelor grupuri din comunitate

Am spus, puțin mai devreme, că trebuie să vă asigurați că femeile participă la întâlnirile comunitare, de asemenea, persoanele cu dizabilități, tinerii, vârstnicii, cei mai săraci, marginalizați. Aceasta este o parte a strategiei voastre astfel încât să creați o unitate de organizare în comunitate. În fiecare comunitate, există forțe separate, care se bazează pe diferențe de clanuri, de grupuri etnice, de religii, de clase, de gen, de vârstă, de educație, calități fizice, abilități mentale, ocupații, venituri, bunăstare, acces la pământ sau alte caracteristici care pot separa sau divide oamenii. Este important ca mobilizatorul să fie neutru, să acționeze ca un arbitru, nu să favorizeze una sau alta dintre părți. Aceasta înseamnă că trebuie să cunoașteți comunitatea foarte bine, să petreceți ceva timp cu oamenii din acea comunitate, să nu-ți fie teamă, ca în public, să faci cunoscute diferențele dintre diferitele facțiuni din comunitate. Dar acest lucru trebuie să se întâmple fără a aduce argumente care să favorizeze una dintre părți, rolul tău nu este să faci comunitatea mai omogenă, dar unitatea comunitară înseamnă ca acele grupuri din comunitate să lucreze într-o atmosferă de toleranță și ca membrii lor să se respecte unii pe ceilalți. Unificarea comunității este baza în identificarea priorităților din comunitate și în ceea ce privește problemele și scopurile.

Acțiunile de organizare comunitară sunt prioritare pentru realizarea unei adevărate întăriți comunitare. Un exemplu, poate evidenția rolul important deținut de organizare în

cadrul activității de dezvoltare comunitară: dacă aveți două echipe de fotbal cu același număr de indivizi, cu aceleași abilități, condiții fizice și tehnologii, acestea ar trebuie să fie egale în privința performanței; să spunem că una dintre echipe nu este organizată, nu există diviziune a muncii, nu există coordonare, spre deosebire de cealaltă echipă care este organizată, are un antrenor cu autoritate, fiecare are diferite roluri, apărare, mijloc, atac (există diviziunea muncii, diferiți membrii ai echipei pot avea diferite roluri). În acest caz, devine evident că cea de-a doua echipă este mai puternică, are mai multă tărie și capacitate decât prima, deoarece o mai bună organizare înseamnă o mai bună capacitate.

3. Formarea comitetului executiv

Acesta trebuie să fie ales din întreaga comunitate, nu doar dintr-o parte a acesteia sau din câteva grupuri. Executivul trebuie să fie parte a comunității și să fie responsabil de ceea ce face în comunitate. Ca mobilizator, trebuie să le explici acest lucru clar membrilor comunității, utilizând capacitățile de comunicare pe care le ai.

4. Evaluarea condițiilor din comunitate

Pentru aceasta trebuie să te informezi din aproape în aproape. Comitetul executiv trebuie să facă o evaluare în interior și să prezinte ceea ce au găsit despre comunitate ca întreg. Aceasta este analiza situației. De asemenea, voi aveți până în acest moment propria evaluare care include o mapă, ca parte a fazei de pregătire și este important ca și comitetul executiv să facă propria evaluare. În evaluarea voastră urmăriți problemele, soluțiile, resursele și constrângerile. Uitați-vă spre alte resurse potențiale, umane sau fizice, includeți-le și pe acestea în evaluare. Apoi, după ce comitetul executiv a avut o întâlnire, a combinat evaluarea dumneavoastră cu cea proprie și după ce raportul este scris, copiat dacă este posibil, ceea ce s-a găsit este prezentat întregii comunități. Această evaluare este baza planurilor de acțiune comunitară, trebuie să vă asigurați că este

realizată o înțelegere completă printre membrii comunității asupra a ceea ce executivul a observat și că există un consens în legătură cu natura, extinderea problemelor și potențialul de rezolvare al acestora.

5. Identificarea problemelor comunității

Luăm un exemplu teoretic: poate că membrii comunității spun că prioritatea este să construiască o clinică. Voi puteți întreba care sunt rațiunile pentru această alegere, dacă comunitatea are capacitatea să construiască și să mențină o clinică? Ce probleme rezolvă acea clinică? Dacă membrii comunității spun că vor să construiască o clinică pentru că o comunitate vecină sau rivală de pe stradă are una, motivația lor principală este mândria, atunci amintiți-le că resursele sunt limitate iar banii trebuie cheltuiți cu eficiență. În acel moment, poate fi important să aducem în discuție faptul că prevenirea poate fi mai bună decât tratamentul. O clinică poate să ajute în tratament dar este mai important să dezvoltăm activități de igienă și de schimbare a comportamentului, să avem apă mai curată și instalații sanitare care să nu provoace îmbolnăviri. În analiza problemelor și căutarea unor soluții practice și fezabile, comunitatea poate să răspundă prin reexaminarea priorităților, problemelor prioritare și redefinirea scopurilor lor; important este să nu acceptați pasiv prima alegere a lor, primul lor scop. Este necesar ca la luarea deciziei să participe întreaga comunitate nu una sau câteva facțiuni din aceasta și, de asemenea, politicienii, jurnaliștii și administratorii trebuie să judece și să discute despre scopurile din comunitate. Este mult mai ușor să identifici resurse din comunitate, bani sau alte materiale ca să constituie o structură fizică dar este mai greu să dezvolti una existentă. Trebuie să cauți obiective pe termen scurt, specifice politicienilor sau jurnaliștilor, dar de asemenea, trebuie să cauți modalități de mobilizare pentru creștere și dezvoltare comunitară pe termen lung. O dată ce comunitatea a fost pregătită, a fost conștientizată, a fost îmbunătățită unitatea, informațiile sunt de acuratețe și au fost

stabilite prioritățile de acțiune, ești gata să începi activitățile.

6. Planul de acțiune comunitară

Presupune, în primul rând, să ai o imagine, o viziune a ceea ce vrei să faci, încotro vrei să mergi. Este important ca și comunitatea să fie unită în vederea realizării acestei viziuni. Managementul în instruire este condensat sau se poate condensa în patru întrebări:

- Ce vrei să faci?
- Ce ai?
- Ce aștepti?
- Ce folosești ca să mergi către ceea ce vrei?

Evaluare comunitară răspunde la întrebarea numărul doi (Ce ai?). Răspunsul la întrebările 3 și 4 înseamnă pregătirea planului de acțiune. Un plan de acțiune poate să fie pe 1 an, pe 5 ani ori pe altă perioadă de timp în funcție de planurile locale. Planul de acțiune indică cum este comunitatea acum, cum trebuie să fie la sfârșitul perioadei și cum intenționezi să ajungi să atingi obiectivul. Planul de acțiune trebuie să fie sintetizat de comitetul executiv, să se bazeze pe un feedback din partea comunității și trebuie să se ajusteze în funcție de feedback-ul primit din partea acesteia. Trebuie să fie prezentat de mobilizator, dar mobilizatorul trebuie să faciliteze executivul să-l prezinte.

Principalele acțiuni comunitare includ: formarea unui comitet executiv, evaluarea condițiilor comunității, pregătirea unui plan de acțiune, obținerea unor resurse necesare, asigurarea că activitățile din comunitate vor fi monitorizate și organizarea efectivă pentru acțiune.

Serviciile comunitare pentru familie și copil și cele pentru tinerii care părăsesc centrele de plasament la vârsta de 18 ani trebuie, să se bazeze, în principiu, pe o astfel de modalitate de intervenție. Agregarea resurselor locale/comunitare constituie, în fapt, o soluție eficientă de rezolvare a problemelor care apar în legătură cu acești tineri.

Bibliografie:

1. Asociația CATALACTICA (2001), *Jurnalul practicilor pozitive comunitare*, nr.1-2, București;
2. Asociația CATALACTICA (2001), *Jurnalul practicilor pozitive comunitare*, nr.3-4, București;
3. Peter Marris (1982) *Community Planning and Conceptions of Change*, London, Routledge and Keagan Paul;
4. M.G.Ross (1995), *Community Organization: Theory and Principles*, NY, Harper and Brother.

Activitățile Organizației „Salvați Copiii” privind prevenirea abandonului și reintegrarea familială a copiilor

Președinte Executiv **Gabriela ALEXANDRESCU**
Coordonator Program **Daniela NICOLĂESCU**

Prin sistemul de servicii sociale destinate bunăstării copilului, respectării sale ca persoană și ca valoare umană, o societate exprimă drepturile pe care le acordă copiilor și copilăriei, ca etapă fundamentală în formarea personalității viitorilor adulți.

În contextul în care în România incidența cazurilor de abandon a copiilor a crescut alarmant, mass-media prezentând din ce în ce mai des cazuri de abandon a copiilor în instituții de ocrotire sau în spitale, s-a impus asigurarea unor servicii de prevenire a copiilor cu risc crescut de a fi abandonați și de recuperare pentru copiii instituționalizați.

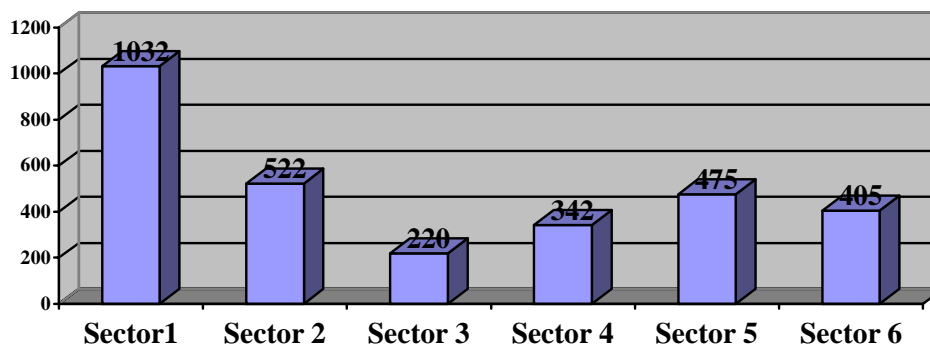
Situația existentă

Potrivit ultimelor date statistice înregistrate de A.N.P.C.A. (Autoritatea Națională pentru Protecția Copilului și Adopție), din luna septembrie 2002, **la nivel național este înregistrat un număr de 803 centre de plasament, în care sunt protejați 43.703 copii și tineri. Din acest total, 514 centre, cu un număr de 38.599 de copii și tineri, se află în subordinea Direcțiilor pentru Protecția Drepturilor Copilului, iar 289 de centre, cu un număr de 5.104 copii și tineri, sunt gestionate de către Organizațiile Private Autorizate în domeniul protecției copilului.**

În ceea ce privește statisticile existente la nivel de sector ale Municipiului București referitoare la numărul total de copii din centrele de plasament subordonate serviciilor publice specializate, situația potrivit ultimelor date pe anul 2002 este următoarea:

- **Sector 1:** grupa de vârstă este cuprinsă între 0-17 ani, numărul de copii din centrele de plasament fiind de 1.032;
- **Sector 2:** grupa de vârstă este cuprinsă între 0-18 ani, numărul total de copii 522;
- **Sector 3:** grupa de vârstă este cuprinsă între 0-17 ani, numărul total de copii aflați în centrele de plasament 220;
- **Sector 4:** grupa de vârstă este cuprinsă între 0-17 ani, numărul de copii din centrele de plasament subordonate serviciilor publice este de 342;
- **Sector 5:** grupa de vârstă: 0-17 ani, numărul total de copii 475;
- **Sector 6:** grupa de vârstă : 0-17 ani, numărul total de copii din centrele de plasament este de 405.

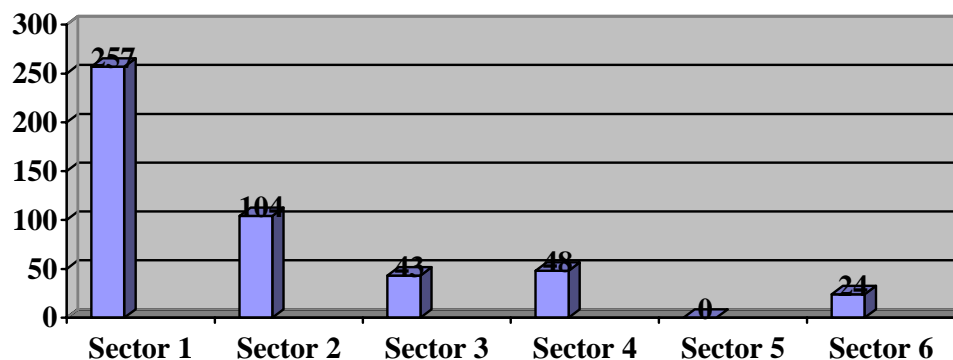
Distribuția copiilor din serviciile specializate, pe sectoarele Municipiului București



Numărul de copii din centrele de plasament subordonate organismelor private autorizate, pe grupe de vârstă, la nivelul Municipiului București:

- **Sector 1:** între 0-17 ani numărul total de copii este 257;
- **Sector 2:** între 0-17 ani numărul total copii este 104;
- **Sector 3:** între 0-17 ani numărul total copii este 43;
- **Sector 4:** între 0-17 ani numărul total de copii este de 48;
- **Sector 5:** între 0-17 ani numărul total copii 0;
- **Sector 6:** între 0-17 ani numărul total de copii este 24.

Distribuția copiilor din centrele de plasament subordonate organismelor private autorizate, pe sectoarele Municipiului București



Cauzele instituționalizării¹

Cauzele instituționalizării sunt variate, începând cu **lipsa sprijinului social și material** (mame singure sau adolescente lipsite de sprijinul material al tatălui copilului sau al părinților), **și terminând cu probleme asociate sărăciei extreme** (familie prea numeroasă pentru a mai putea susține încă un copil, mama nu are cu cine lăsa copilul pentru a merge la muncă, în unele cazuri abuzul sau neglijarea copilului pot fi factori determinanți).

➤ **Sărăcia** este problema socială principală, deoarece pentru o mare parte dintre familiile din țara noastră acesta este motivul principal care se află în spatele hotărârii de a interna copilul într-o instituție de ocrotire.

Mulți copii sunt **internați în instituții din cauza sărăciei și a problemelor asociate acesteia, ceea ce înrăutățește și mai mult situația (de exemplu: destrămarea familiei – divorț, separarea părinților, deces).**

➤ Un alt factor care amplifică problema sărăciei și a nesiguranței materiale este **violența intrafamilială**.

➤ **Numărul mare de copii din familie** este un alt factor care contribuie la instituționalizarea copiilor.

➤ De asemenea sunt abandonati **copiii rezultați din sarcini nedorite sau neintenționate, precum și cei care prezintă boli cronice sau handicap;** despărțirea îndelungată de familie conduce la înstrăinarea copilului și la retragerea familiei din viața lui.

Se pot identifica **două grupuri separate de copii și familii: un grup pentru care sărăcia și șomajul contribuie la instituționalizarea copilului, și un alt grup pentru care sărăcia este în mod clar rezultatul**

¹ Sursa: Cauzele instituționalizării copiilor din România, UNICEF, Fundația Internațională pentru Copil și Familie, 1997

dezorganizării familiei, divorțului sau abandonului familial, decesului, detenției sau îmbolnăvirii grave a tatălui, al sarcinii neplanificate, lipsei de sprijin din partea tatălui copilului și a bunicilor și al cazurilor de nerecunoaștere a paternității. Acești factori sunt însoțiți de numeroase **manifestări ale stresului social: alcoolism, abuzul asupra copiilor, violența la adresa femeilor și prostituția.**

Sarcinile nedorite au fost întotdeauna una din cauzele cele mai importante ale instituționalizării copiilor în România. **Absența informațiilor privind planificarea familială și a serviciilor de acest gen contribuie** nu numai la **instituționalizare**, dar și la o **rată crescută a avorturilor și a mortalității materne** provocată prin avorturi efectuate în condiții riscante.

În concluzie, sărăcia și nesiguranța materială creează condițiile în care este mai probabil să se producă instituționalizarea, ca reacție la alte evenimente, mai ales abandonul familial și destrămarea familiei.

Efectele instituționalizării asupra copiilor²

Plasarea copilului într-un centru de tip rezidențial determină un retard de instituționalizare, dezvoltând pe termen lung, un tip de personalitate dependentă, fiind incapabil să-și trăiască viața pe cont propriu. Din acest motiv, și nu numai, familia are un rol deosebit în dezvoltarea personalității copilului și în devenirea lui ca adult.

Abuzul psihologic

Copiii nu sunt implicați în activitățile cotidiene ale instituției. Cei mai mulți nu-și cunosc istoria, nu știu de cât timp se află în instituție, motivul pentru care se află în instituție și cât vor sta. Abuzul psihologic se manifestă în instituții prin comportamente inadecvate ale personalului, în diferențierea relației cu copilul în funcție de genul acestora. Este

² Sursa: UNICEF, A.N.P.C.A., IOMC, Fundația Internațională pentru Copil și Familie, studiu 2002.

vizibilă la copiii din instituții pierderea identității de gen, manifestată prin imposibilitatea deosebirii fetelor de băieți. Aceasta se întâmplă datorită ignorării cerințelor de constituire a feminității și masculinității la copii.

Abuzul fizic

În instituții, abuzul fizic se manifestă prin bătăi (48,8% dintre copiii aflați în instituții confirmă practicarea bătăii ca pedeapsă), suprimarea meselor, izolarea fizică, obligarea la diferite munci umilitoare. Cea mai mare parte a pedepselor este aplicată de personalul educativ și de supraveghetorii de noapte.

Abuzul emoțional

Multe forme ale abuzului emoțional sunt aplicate în instituții pentru disciplinarea copilului: umilire, izolare, amenințare. Ele induc copilului trăiri, emoții și sentimente negative.

Abuzul emoțional poate însoți orice formă de abuz. Cei mai mulți dintre copii instituționalizați abuzați prezintă enurezis nocturn, această manifestare generând un comportament abuziv și reacții inadecvate ale personalului.

Abuzul sexual

Abuzatorii din rândul personalului sunt într-o pondere mică, ponderea cea mai mare fiind din rândul copiilor mai mari din instituții (peste 60%). Relațiile sexuale abuzive între copii din instituții sunt de regulă de tip homosexual.

Efectele hospitalismului sunt de natură diferită, după cum urmează³:

- 1. Efecte asupra dezvoltării psihosomatice – 60% din copiii instituționalizați au întârzieri, în general irecuperabile, în dezvoltarea fizică – înălțime, greutate ponderală;**

³ Din statisticile Fundației Per Aspera Ad Astra, (2000)

2. *Sindroame anemice – carențe alimentare prin aport insuficient alimentar și deficiențe dietare;*
3. *Avitaminoze și lipsa elementelor minerale – rahitism până la forme severe;*
4. *Întârzieri în dezvoltarea motorie – 85% cu scăderea tonusului muscular, prin lipsa de stimulare, care induce lipsa mersului în patru labe extrem de important pentru maturarea corpului calos, și care întârzie dramatic apariția mersului independent și a celorlalte performanțe motorii;*
5. *Tulburări de integrare senzorială prin lipsa stimulării adecvate;*
6. *Tulburări de echilibru în urechea internă prin șederea prelungită în poziție orizontală;*
7. *Parazitoze intestinale și infecții ale pielii și scalpului;*
8. *Tulburări de atenție (attention deficit disorder);*
9. *Scăderea capacității de concentrare;*
10. *Întârzieri globale în dezvoltare – mai marcate în limbajul activ și în domeniul cognitiv;*
11. *Reducerea sociabilității;*
12. *Elemente de autism – începând cu refuzul alimentelor necunoscute, noi, deci de la vârste fragede, (5-6 luni);*
13. *Lipsa fricii de străini – se atașează de orice persoană care le apare în cale;*
14. *Tulburări de atașament (attachment disorder);*
15. *Crize de afect;*
16. *Autostimulare – de la legănat până la automolestare, (dat cu capul de pereți);*
17. *Stereotipii;*
18. *Procese asociative întârziate (asocierile mentale);*
19. *Lipsa de autorespect;*
20. *Relații interpersonale sărace sau inexistente;*
21. *Infecțarea cu hepatită B sau HIV;*
22. *Infecții respiratorii acute, otite cronice sau scăderea acuității auditive;*
23. *Frecvent scapă diagnosticarea unor afecțiuni oculare – scăderea acuității vizuale necorectate care îi poate*

- eticheta ca deficienți mentali, și deci integra în sistemul educațional de copii cu nevoi speciale, deși locul lor ar fi într-o școală normală dacă problema vizuală sau auditivă ar fi corectată prin ochelari sau prin proteză auditivă;*
24. *Violențe față de ceilalți;*
 25. *Abuzuri sexuale între ei;*
 26. *Tulburări de comportament severe – agresiuni, furt, dromo-manie etc., până la dependența de substanțe și stadiul de copii ai străzii;*
 27. *Lipsa de integrare într-un sistem educațional superior;*
 28. *Probleme serioase civile – la 18 ani foarte mulți nu au cărți de identitate, deci nu pot primi locuințe și nici locuri de muncă; în ultimii ani însă, s-au desfășurat programe serioase care au diminuat această situație;*
 29. *Crize de identitate;*
 30. *Lipsa de atașament față de părinții foster sau cei adoptivi, în funcție de vârsta la care au fost încredințați acestor instituții de ocrotire alternativă la tipul instituțional;*
 31. *Tulburări emoționale și instabilități.*

Activitățile Organizației „Salvați Copiii” privind prevenirea abandonului și reintegrarea familială a copiilor

Organizațiile neguvernamentale care activează în România, începând cu 1990, au demonstrat fezabilitatea și eficacitatea alternativelor comunitare la ocrotirea instituționalizată.

Organizația Salvați Copiii a inițiat, implementat și dezvoltat încă din 1992 un program de prevenire a abandonului și reintegrare în familie a copiilor instituționalizați.

Obiectivul programului este de a **preveni abandonul și a reduce numărul copiilor instituționalizați prin reintegrarea lor în familiile naturale.**

Serviciile pe care le asigură Salvați Copiii constau în : **suport financiar, suport material (alimente, îmbrăcăminte, încălțăminte, rechizite**

școlare), consiliere psihologică, juridică și medicală.

Din 1992 și până în prezent prin programul "Prevenirea Abandonului și Reintegrare Familială", Salvați Copiii a **încurajat, consiliat și sprijinit material și financiar** familiile care deja își încredințaseră copiii unor instituții de ocrotire pentru a se facilita reintegrarea copiilor în familiile naturale.

Până în prezent **au beneficiat** de acest program un număr de **8.761 de familii aflate în situații de criză**. În marea majoritate a cazurilor, **demersurile suportiv – acționale au avut ca scop prevenirea abandonului familial, iar aproximativ 30% dintre cazuri copii au fost reintegrați în familia naturală**.

Beneficiarii programului sunt asistați și monitorizați permanent prin rețeaua de asistență socială a organizației, activitate desfășurată la nivelul Secretariatului General și la nivelul celor 15 filiale din țară ale organizației.

Asistenții sociali ai Salvați Copiii colaborează permanent cu autoritățile locale pentru identificarea familiilor aflate în situații de criză.

Părinții copiilor beneficiază de consiliere și sunt informați asupra rolului pe care îl are familia în dezvoltarea copilului. Scopul acestui suport emoțional are drept finalitate conștientizarea de către părinți a resurselor reale de care dispun în organizarea propriilor vieți, responsabilizarea lor față de educația copiilor, implicarea lor ca parteneri în depășirea situațiilor dificile.

- o mame adolescente;
- o familii cu mulți copii;
- o starea de sănătate a copilului sau întreținătorului;
- o copii cu risc de abandon școlar;
- o venitul pe membru de familie.

Obiectivele și activitățile programului au contribuit la sensibilizarea comunității locale, la dezvoltarea sistemului de servicii sociale și modulii de abordare a copilului și familiei în dificultate. În acest sens se asigură:

- o dezvoltarea rețelei de asistenți sociali constituită la nivelul filialelor care împreună cu responsabilii locali să asigure identificarea și asistarea familiilor aflate în situații de criză;
- o pregătirea asistenților sociali în asigurarea unei intervenții rapide și eficiente pentru aceste familii;
- o implicarea comunității locale prin derularea unor acțiuni comune;
- o parteneriate cu Direcțiile Generale pentru Protecția Copilului, Inspectoratele Școlare, Direcțiile de Sănătate Publică, Centrele de Plasament, Inspectoratele Județene de Poliție și ONG-urile locale;
- o publicații - materiale informative pentru părinți;
- o mediatizarea proiectului și a rezultatelor.

Beneficiarii programului sunt selecționați după următorii indicatori:

- o familii monoparentale;
- o cupluri consensuale;

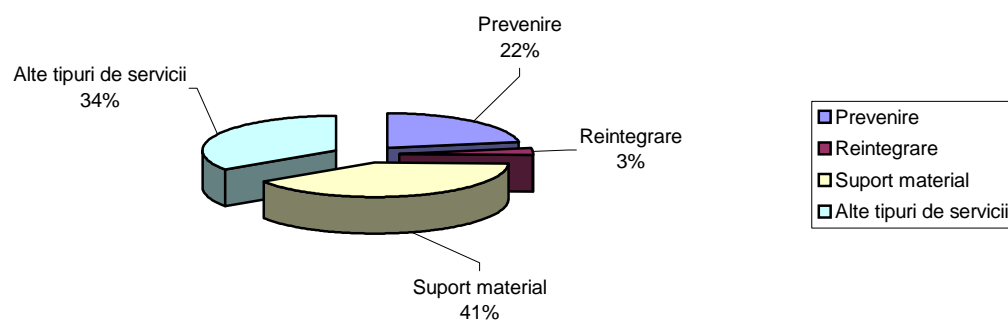
Rezultatele programului în anul 2002

În perioada ianuarie – decembrie 2002, au fost incluse în program **424 de cazuri la nivel național** care au beneficiat de **suport financiar**. Pentru **364 de cazuri** s-a realizat **prevenirea abandonului**, iar pentru **54 de cazuri** s-a realizat **reintegrarea copiilor în familia naturală**.

Alte **655 de cazuri au beneficiat de suport material** constând în: alimente, îmbrăcăminte, încălțăminte, rechizite școlare, medicamente.

De asemenea, **562 de părinți** au beneficiat de următoarele tipuri de servicii: **consiliere în vederea găsirii unui loc de muncă, consiliere juridică, consiliere familială și psihologică, îndrumare către servicii medicale, reintegrarea școlară a copiilor, sprijin în vederea obținerii unui loc de muncă**.

REZULTATELE PROGRAMULUI PE 2002



Programul "Prevenirea Abandonului și Reintegrare Familială" se poate constitui ca un model experimental pilot, care în cazul în care ar fi extins în sistemul de protecție a copilului ar fi una din verigile cele mai importante ale unei rețele sociale de referire, instrumentare, reabilitare a familiei în contextul social românesc actual.