

## **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația : Mediator social**

**Domeniul: Lucrători în serviciu pentru populație**

**Cod COR: 513904**

**2004**

Mediator social – 9 unități

**Inițiator de proiect : ASOCIAȚIA UMANITARĂ EQUILIBRE**

**Coordonator proiect: RODICA CĂCIULĂ**

**Echipa de redactare a standardului ocupațional:**

**ELENA VOINEA**, Asistent social Asociația Umanitară EquiLibre

**EMA-ELZA ȘECLĂMAN**, Asistent social-mediator, consultant de specialitate

**Echipa de validare / Referenți de specialitate:**

**MARINELA ALEXEANU-BUTTU**, Președinte Asociația Feed the Children – Hrăniți Copiii

**MĂDĂLINA NEACȘU PARASCHIV**, Director Direcția de Integrare Europeană, Primăria Sector 6, București

**CRISTINA MĂRMĂNEANU**, asistent social, consultant de specialitate

**CORINA DUMITRESCU**, asistent social, Primăria Comunei Chiojdeni, jud. Vrancea

**LENUȚA HANGALIȚA**, asistent medical, Director Fundația Conexiuni Deva, jud. Hunedoara

**VLAD CIORTAN**, asistent social, consultant de specialitate

**Standard ocupațional : MEDIATOR SOCIAL**

**UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ**

<b>Domeniu de competență</b>	<b>Nr. crt.</b>	<b>Titlul unității</b>
<b>FUNDAMENTALE</b>	1	Comunicarea interpersonală
	2	Lucrul în echipa multidisciplinară
	3	Asigurarea perfecționării profesionale
<b>GENERALE PE DOMENIUL DE ACTIVITATE</b>	4	Realizarea planului de intervenție
	5	Îndrumarea beneficiarilor în vederea soluționării problemelor legate de aplicarea prevederilor legale
<b>SPECIFICE OCUPAȚIEI</b>	6	Întocmirea dosarelor pentru beneficiarii grupului țintă
	7	Asigură legătura beneficiarului cu Autoritățile Locale
	8	Monitorizarea și acordarea de sprijin în gestionarea vieții cotidiene a beneficiarului
	9	Întocmirea raportului de activitate privind situația beneficiarilor

## **Descrierea ocupației**

Mediatorul social, prin activitatea de mediere din perspectivă socială, se implică în problematica socială cu care se confruntă persoane, grupuri, comunități defavorizate, în scopul ameliorării situației sociale a acestora și al facilitării relațiilor în cadrul triadei individ – familie – comunitate.

Activitatea mediatorului social este complexă, ținând cont de faptul că acesta poate fi un mediator între două culturi. El trebuie să-și adapteze comportamentul și intervenția la specificul situațiilor din familiile în care intervine, ținând cont de nevoi, obiceiuri și tradiții etnice.

Mediatorul social adoptă atitudini profesionale în situații ambigue, știe cum să intervină pentru a aplana conflicte, pentru a facilita comunicarea între părți, asigurând totodată păstrarea respectului și neutralității față de toți cei implicați.

Mediatorul social cunoaște legislația referitoare la protecția socială a beneficiarilor, fie ei vârstnici, copii, adulți, persoane de etnie rromă, etc., și facilitează asigurarea respectării drepturilor acestora. Totodată, el oferă informații și îndrumare beneficiarilor, vizând locurile de muncă, dinamica pieței muncii și gestionarea vieții cotidiene.

## UNITATEA 1

### COMUNICAREA INTERPERSONALĂ

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară mediatorului social de a comunica permanent și eficient cu beneficiarul, cu familia acestuia, cu echipa de profesioniști din care face parte și cu autoritățile cu care acesta intră în contact.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Stabilește modul de comunicare</b>	1.1. Modul de comunicare este stabilit în funcție de interlocutor 1.2. Modul de comunicare este stabilit în concordanță cu specificul și caracteristicile beneficiarilor din grupul țintă 1.3. Comunicarea este adaptată la modificările survenite în comportamentul beneficiarului 1.4. Discuțiile cu beneficiarul sunt purtate și orientate permanent pentru obținerea unei relații interpersonale pozitive
<b>2. Transmite informații</b>	2.1. Informațiile sunt structurate și transmise în ordinea importanței lor pentru fiecare situație în parte 2.2. Informațiile sunt transmise periodic sau ori de câte ori este nevoie în funcție de evoluția situației beneficiarilor 2.3. Informațiile sunt transmise într-un limbaj accesibil, clar și concis, pentru a ușura evaluarea situației beneficiarilor 2.4. Dificultățile apărute în comunicarea cu beneficiarul sunt semnalate cu promptitudine atât familiei, cât și echipei de intervenție 2.5. Utilizează o atitudine profesională în situații ambigue sau în aplanarea conflictelor, păstrând neutralitatea și respectul față de ceilalți
<b>3. Facilitarea comunicării între părți</b>	3.1. Informația este furnizată direct beneficiarilor 3.2. Informațiile sunt utile și necesare pentru înțelegerea problemelor 3.3. Discuția între părți se desfășoară într-o atmosferă de respect și neutralitate

Mediator social – 9 unități

***Gama de variabile:***

Interlocutorul poate fi, în funcție de contextul intervenției : beneficiar, coleg, colaborator, partener .

Particularitățile beneficiarilor grupului țintă: situația socio-economică a beneficiarilor grupului țintă, cultura din care provine beneficiarul, nivel de dezvoltare etc.

Conflictele apărute atât în cadrul familiei, cât și cu ceilalți membri ai societății (ex.: violență, abuz, alcoolism, abandon școlar, marginalizare socială, fapte anti-sociale etc.)

Aplanarea conflictelor : definirea tipului de conflict, stabilirea modului de intervenție (loc, timp, persoane implicate), stabilirea modului de comunicare și utilizarea tehnicilor specifice (discuții individuale sau în grup, ascultare activă, comunicare verbală și non-verbală)

***Ghid pentru evaluare***

- Cunoștințele necesare se referă la:

Reguli și norme de conduită

Tehnici de suport și consiliere a beneficiarului

Metode și tehnici de comunicare și negociere

- La evaluare se urmărește:

Corectitudinea informațiilor transmise de către mediatorul social

Capacitatea de a comunica eficient cu beneficiarul folosind un limbaj adecvat particularităților acestuia

Rapiditatea și promptitudinea mediatorului social în luarea deciziilor

Abilitatea de a acționa cu calm și răbdare în rezolvarea problemelor cu care se confruntă beneficiarul

Capacitatea de a acționa în interesul beneficiarului

## UNITATEA 2

## LUCRUL ÎN ECHIPA MULTIDISCIPLINARĂ

**Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară mediatorului social de a lucra eficient în cadrul unei echipe multidisciplinare pentru a putea acționa în interesul beneficiarilor grupului țintă.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Colaborează cu ceilalți membri ai echipei</b>	1.1. Colaborează cu ceilalți membri ai echipei pentru a găsi soluții adecvate situației fiecărui beneficiar 1.2. Apelează la experiența și abilitățile celorlalți membri ai echipei pentru rezolvarea fiecărui caz în parte
<b>2. Participă la reuniunile de echipă</b>	2.1. Participă la analiza cazului și stabilirea clară a priorităților pentru a răspunde nevoilor beneficiarului 2.2. Oferă informațiile pe care le deține pentru luarea celei mai potrivite decizii 2.3. Participă la analiza periodică a evoluției cazului 2.4. Participă la discutarea și stabilirea modului de rezolvare a problemelor apărute în mod neașteptat
<b>3. Definirea rolurilor în echipă</b>	3.1. Participă la stabilirea sarcinilor de lucru în cadrul echipei 3.2. Respectă limitele de competență stabilite pentru fiecare membru al echipei

**Gama de variabile:**

Găsirea soluției adecvate pentru rezolvarea situației fiecărui beneficiar

Stabilirea priorităților pentru fiecare caz în parte (ex.: nevoia unui loc de muncă, nevoia de asistență medicală, medierea unui conflict în familie, îndrumare în vederea obținerii unor drepturi bănești etc. )

Modificarea priorităților în funcție de schimbările intervenite (ex. : îmbolnăvire, deces, apariția unei situații de criză, obținerea unei moșteniri etc.)

Echipa multidisciplinară cuprinde: coordonator, asistent social, asistent medical, psiholog, mediator social.

**Ghid pentru evaluare**

- Cunoștințele necesare se referă la:

Tehnici de organizare a lucrului în echipă

Noțiuni de psihologie

Noțiuni de asistență socială

- **La evaluare se urmărește:**

Capacitatea de acționa operativ în situații neprevăzute

Promptitudinea mediatorului social de a aplica soluțiile adecvate situației fiecărui beneficiar

Capacitatea de a acționa în situații de criză

**ASIGURAREA PERFECTIONĂRII PROFESIONALE****Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară mediatorului social de a-și autoevalua capacitățile și de a se înscrie la cursuri de formare continuă care să-i ofere șansa de a-și îmbunătăți performanțele profesionale.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Identifică necesarul de perfecționare</b>	1.1. Necesarul de perfecționare este stabilit prin autoevaluare obiectivă 1.2. Necesarul de perfecționare este identificat pe baza observațiilor venite din partea echipei multidisciplinare
<b>2. Autoinstruire profesională</b>	2.1. Materialele de specialitate sunt consultate periodic/ori de câte ori este necesar pentru asigurarea unui volum de informații noi necesare în activitatea desfășurată 2.2. Autoinstruirea profesională este făcută prin consultarea surselor de informare corespunzătoare necesarului de informații 2.3. Cunoștințele dobândite sunt aplicate în activitatea curentă în scopul creșterii calității muncii 2.4. Cunoștințele dobândite sunt aplicate în interesul beneficiarului

**Gama de variabile:**

Autoinstruirea se poate face prin consultarea literaturii de specialitate sau prin participare periodică la cursuri de pregătire continuă organizate de către angajator sau de alte organizații. Sursele de informare sunt: publicații de specialitate, cărți referitoare la tehnicile de îngrijire a beneficiarilor grupului țintă.

**Ghid pentru evaluare**

- Cunoștințele necesare se referă la:  
Navigare Internet  
Publicații de specialitate
- La evaluare se urmărește:  
Conștiinciozitatea de a-și îmbunătăți activitatea profesională  
Capacitatea de analiză și sinteză vizând identificarea necesarului de perfecționare  
Capacitatea de a procesa informațiile  
Obiectivitate în autoevaluarea nivelului de cunoștințe  
Receptivitate față de informațiile de specialitate



**REALIZAREA PLANULUI DE INTERVENȚIE****Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară mediatorului social de stabili un plan de acțiune pentru fiecare beneficiar, în funcție de problemele identificate

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Definiște obiectivele urmărite</b>	1.1. Obiectivele urmărite se stabilesc împreună cu beneficiarul și/sau familia acestuia și prin consultarea membrilor echipei multidisciplinare 1.2. Obiectivele sunt formulate clar și concis 1.3. Obiectivele sunt definite în termeni măsurabili
<b>2. Stabilește activitățile specifice</b>	2.1. Activitățile sunt stabilite în corelație cu fiecare obiectiv în parte și în funcție de specificul cazului 2.2. Activitățile sunt stabilite coerent, pe baza opiniilor exprimate de membrii echipei multidisciplinare 2.3. Activitățile sunt stabilite detaliat și consemnate în fișa de activități
<b>3. Întocmește programul de derulare a activităților</b>	3.1. Programul de derulare a activităților este întocmit detaliat, menționându-se mijloacele și termenele necesare fiecărei activități 3.2. Programul este acceptat de beneficiar
<b>4. Evaluează și modifică planul de intervenție împreună cu echipa multidisciplinară</b>	4.1. Planul de acțiune este evaluat prin verificarea în timp a concordanței între termenele propuse și momentele concrete de realizare a activităților 4.2. Planul este evaluat cu obiectivitate pe baza rezultatelor obținute 4.2. Planul de acțiune este adaptat permanent în funcție de nevoile beneficiarului și de situațiile neprevăzute apărute, împreună cu beneficiarul/familia /echipa multidisciplinară 4.3. Modificările planului de acțiune se realizează cu operativitate, ori de câte ori este nevoie

**Gama de variabile:**

Echipe multidisciplinare cuprinde: coordonator, asistent social, asistent medical, psiholog, mediator social.

Specificul cazului: situația socio-economică a beneficiarilor grupului țintă, tipurile de probleme cu care se confruntă, cultura din care provine beneficiarul, nivel de dezvoltare etc.

Obiective posibile: obținerea unui loc de muncă, reintegrarea școlară sau profesională, obținerea unor drepturi (alocație de sprijin, ajutor social) etc.

Mediator social – 9 unități

Activități posibile: acordarea de sprijin beneficiarului pentru realizarea unui CV și pentru contactarea unor posibili angajatori, sprijin pentru înscrierea la medic de familie, acompanierea beneficiarului în realizarea unor demersuri administrative, înscrierea copiilor la școală etc.

Termeni măsurabili : ex. reînscriserea la cursuri a celor doi copii care au abandonat școala, obținerea alocației de plasament pentru copilul încredinșat bunicii etc.

Modificarea planului de acțiune (ex.: îmbolnăvire, deces, apariția unei situații de criză, obținerea unei moșteniri etc.)

### *Ghid pentru evaluare*

- Cunoștințele necesare se referă la:  
Organizarea și planificarea activităților  
Tehnici de comunicare
- La evaluare se urmărește:  
Capacitatea de analiză și sinteză a informațiilor cuprinse în dosarul beneficiarului  
Capacitatea de a procesa informațiile  
Obiectivitate în analiza situației  
Capacitate de a stabili obiective de intervenție și activități adecvate acestora

## ÎNDRUMAREA BENEFICIARILOR ÎN VEDEREA SOLUȚIONĂRII PROBLEMELOR LEGATE DE APLICAREA PREVEDERILOR LEGALE

### Descriere

Unitatea se referă la competența mediatorului social de a furniza informații și îndrumări adecvate beneficiarilor din grupul țintă, privind reglementările legislative, pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor și a asigura respectarea drepturilor acestora.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică nevoile și solicitările beneficiarilor privind aplicarea reglementărilor legale</b>	1.1. Nevoile beneficiarilor de a primi informații referitoare la aplicarea prevederilor legale sunt identificate pe tot parcursul intervenției 1.2. Situațiile de încălcare a drepturilor beneficiarilor sunt identificate și analizate cu atenție 1.3. Nevoile și solicitările beneficiarilor sunt consemnate permanent
<b>2. Îndrumă beneficiarii în legătură cu aplicarea prevederilor legale</b>	2.1. Furnizează beneficiarilor informații privind drepturile pe care le au cu operativitate 2.2. Îndrumă beneficiarii către instituțiile menite să pună în practică reglementările legale, în funcție de problemele identificate 2.3. Mediază relația între aceștia și autorități, în vederea reglementării situației

### *Gama de variabile:*

Grup țintă: persoane, grupuri, comunități defavorizate.

Modificarea reglementărilor legislative în domeniul protecției beneficiarilor grupului țintă

Aplicarea reglementărilor legislative în domeniul protecției beneficiarilor grupului țintă (ex.: legi în domeniul protecției copilului și familiei, serviciilor sociale, protecției copilului în dificultate, asistenței pentru bătrâni, serviciilor pentru persoanele cu dizabilități, etc.)

### *Ghid pentru evaluare*

- Cunoștințele necesare se referă la:

Reglementări legislative – legi, hotărâri, ordonanțe - care pot ajuta persoanele în dificultate

Constituția României

Convenția ONU cu privire la drepturile omului

Demersurile ce trebuie făcute în vederea obținerii tuturor drepturilor legale

Consecințele ce decurg din nerespectarea legislației

- La evaluare se urmărește:

Aplicarea corectă a reglementărilor legislative în domeniul protecției beneficiarilor grupului țintă

Promptitudinea și rapiditatea rezolvării situațiilor apărute

**ÎNTOCMIREA DOSARELOR PENTRU BENEFICIARII GRUPULUI ȚINTĂ****Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară mediatorului social pentru întocmirea unui dosar care să ofere informații clare și coerente asupra situației inițiale a beneficiarului, a demersurilor întreprinse și a rezultatelor acestora.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Colectează informațiile necesare întocmirii dosarului</b>	1.1. Informațiile sunt culese din diverse surse pentru a fi cât mai complete 1.2. Informațiile sunt structurate în ordinea importanței lor, pentru găsirea soluțiilor optime, adecvate fiecărui beneficiar
<b>2. Analizează informațiile colectate</b>	2.1. Informațiile sunt analizate obiectiv pentru a putea oferi soluții adecvate 2.2. Informațiile sunt analizate împreună cu membrii echipei multidisciplinare 2.3. Informațiile sunt complete și evită redundanța 2.4. Informațiile sunt relevante pentru fiecare caz în parte
<b>3. Întocmește dosarul beneficiarului, în colaborare cu echipa multidisciplinară</b>	3.1. Completarea formularului de anchetă socială, se face împreună cu echipa, folosind limbajul de specialitate 3.2. Dosarul este completat cu toate informațiile relevante pentru situația beneficiarului 3.3. Informațiile sunt completate și actualizate periodic pentru a avea o viziune de ansamblu asupra evoluției beneficiarului 3.4. Includerea în dosar a fișelor de activitate se face pe măsura realizării acestora 3.5. Recomandările formulate de membri echipei sunt menționate în dosar, într-o manieră clară și concisă 3.6. Modificarea recomandărilor inițiale se consemnează în funcție de evoluția specifică a situației fiecărui beneficiar

***Gama de variabile:***

Surse de culegere a informațiilor: familia de origine și/sau familia extinsă a beneficiarului, vecini, prieteni, colegi, școală, biserică etc.

Schimbări în evoluția beneficiarului (modificări în starea de sănătate, în situația socio-economică, modificări în plan comportamental etc. )

Completarea și actualizarea informațiilor pe parcursul intervenției (aparitia unor date noi care pot influența evoluția situației beneficiarului, consemnarea modificărilor înregistrate în situația beneficiarului pe parcursul intervenției )

Mediator social – 9 unități

Tipuri de informații cuprinse în formularul de anchetă socială: nume, vârstă, domiciliu, stare civilă, stare de sănătate, venituri, situație școlară/profesională, relațiile în cadrul familiei, probleme/nevoi de intervenție, recomandări etc.

Tipuri de informații relevante și acte cuprinse în dosar : formularul de anchetă socială, fișe de activitate, copii după actele de stare civilă ale beneficiarilor și/sau copiilor acestora, copii după certificate medicale, adeverințe privind salarizarea etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

- Cunoștințele necesare se referă la:

Documentele necesare realizării dosarului

Noțiuni de bază – operare PC

Informații despre situația socio-economică și medicală a beneficiarului

Informații referitoare la etnia, cultura și apartenența religioasă a beneficiarului

- La evaluare se urmărește:

Corectitudinea în utilizarea informațiilor referitoare la fiecare beneficiar în parte

Capacitatea de a oferi soluții obiective pentru rezolvarea situației beneficiarilor

Conștiinciozitate privind colectarea de acte și informații necesare completării dosarului

Atenție distributivă în colectarea de informații

Capacitatea de a folosi limbajul de specialitate

Capacitatea de analiză și sinteză a informațiilor colectate

**ASIGURĂ LEGĂTURA BENEFICIARULUI CU AUTORITĂȚILE LOCALE****Descriere**

Unitatea se referă la competența mediatorului social de a organiza și conduce întâlniri ale beneficiarilor cu Autoritățile Locale, având ca finalitate oferirea de servicii de calitate beneficiarilor grupului țintă.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Realizează întâlniri cu reprezentanții grupului țintă</b>	1.1. Întâlnirile cu reprezentanții grupului țintă sunt stabilite înainte și după întâlnirile cu reprezentanții Autorităților Locale 1.2. Întâlnirile au drept scop identificarea problemelor ce vor fi dezbătute și a soluțiilor posibile sau propuse de autorități 1.3. La finalul întâlnirii sunt consemnate rezultatele discuțiilor
<b>2. Contactează reprezentanții Autorităților Locale</b>	2.1. Contactele se realizează telefonic, prin e-mail sau întâlniri directe 2.2. Întâlnirile se realizează la date stabilite de comun acord cu reprezentanții Autorităților Locale
<b>3. Stabilește agenda de lucru</b>	3.1. Lista cu problemele ce vor fi dezbătute este realizată în funcție de nevoile/problemele beneficiarilor 3.2. Lista cu persoanele participante este realizată corect și complet 3.3. Informațiile referitoare la eventuala schimbare a persoanei de contact din partea Autorităților Locale sunt consemnate imediat
<b>4. Organizează și conduce întâlnirile beneficiarilor cu reprezentanții Autorităților Locale</b>	4.1. Întâlnirile sunt stabilite de comun acord cu reprezentanții autorităților și reprezentanții grupului țintă 4.2. Eventuala schimbare a persoanei de contact din partea Autorităților Locale este adusă la cunoștința participanților la începutul întâlnirii 4.3. Dezbaterile problemelor beneficiarilor și a soluțiilor propuse se realizează cu obiectivitate 4.4. Identificarea intereselor comune și a soluțiilor agreeate de ambele părți se face prin implicarea tuturor participanților 4.4. Divergențele de opinii sunt mediate cu calm și obiectivitate

**Gama de variabile:**

Problemele dezbătute: obținerea unor drepturi, depășirea unor situații de criză (șomaj, sărăcie, sănătate precară), îmbolnăviri profesionale sau datorate condițiilor de trai, securitatea comunitară etc.

Mediator social – 9 unități

Din partea Autorităților Locale pot participa reprezentanți de la : Consiliul Județean și Consiliul Local, Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă, Direcția pentru Protecția Copilului, Direcția Județeană de Pensii, Casa Județeană de Asigurări de Sănătate, Direcția de Sănătate Publică, Inspectoratul Școlar Județean etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

- Cunoștințele necesare se referă la:  
Modul de organizare și conducere a unei întâlniri  
Informații cât mai complete despre subiectul întâlnirilor  
Noțiuni legate de tehnicile de negociere
- La evaluare se urmărește:  
Capacitatea de a reacționa rapid  
Capacitatea de lucra sub presiune  
Capacitatea de a media conflicte  
Capacitatea de a anticipa unele probleme și de a oferi soluții

## MONITORIZAREA ȘI ACORDAREA DE SPRIJIN ÎN GESTIONAREA VIETII COTIDIENE A BENEFICIARULUI

### Descriere

Unitatea se referă la capacitatea mediatorului social de a identifica tipurile de probleme ale beneficiarilor, nevoile de intervenție, de a acorda sprijin competent conform planului de intervenție.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identificarea tipurilor de probleme ale beneficiarului</b>	1.1. Problemele sunt identificate împreună cu beneficiarul și/sau familia 1.2. Problemele identificate sunt analizate amănunțit, împreună cu echipa multidisciplinară 1.3. Noile probleme sunt operativ identificate și semnalate echipei
<b>2. Identificarea resurselor necesare și alocarea lor</b>	2.1. Resursele sunt identificate împreună cu beneficiarul și/sau familia 2.2. Resursele umane sunt identificate împreună cu beneficiarul și/sau familia și echipa multidisciplinară 2.3. Resursele materiale/financiare sunt alocate în funcție de necesitățile beneficiarului și/sau ale familiei 2.3. Alocarea resurselor materiale/financiare se corelează cu posibilitățile beneficiarului și/sau ale familiei
<b>3. Acordă sprijin beneficiarului</b>	3.1. Stabilirea obiectivelor de intervenție se face împreună cu beneficiarul / familia și echipa multidisciplinară 3.2. Activitățile ce trebuie realizate sunt stabilite în funcție de obiectivele urmărite și de particularitățile beneficiarului și consemnate în fișa de activități 3.3. Activitățile se realizează conform planului de intervenție și în concordanță cu nevoile beneficiarului
<b>4. Monitorizează evoluția beneficiarului</b>	4.1. Activitățile realizate și rezultatele acestora se consemnează cu operativitate în raportul de activitate 4.2. Îndeplinirea sarcinilor de către beneficiar, este verificată periodic, în funcție de situație 4.3. Orice progres sau modificare intervenită în situația beneficiarului este consemnată lunar în raportul de activitate



Mediator social – 9 unități

***Gama de variabile:***

Particularitățile beneficiarului (vârstă, nivel de dezvoltare, temperament, stare de sănătate, abilități, obiceiuri familiale etc. )

Situațiile neprevăzute apărute: modificarea stării de sănătate, modificări de program solicitate de către beneficiar sau familia acestuia, etc.

Sesizarea familiei beneficiarului și echipei multidisciplinare despre orice modificare intervenită în evoluția situației beneficiarului.

Obiective posibile: obținerea unui loc de muncă, reintegrarea școlară sau profesională, obținerea unor drepturi etc.

Posibilitățile materiale/financiare precare, bune sau foarte bune ale beneficiarului și/sau familiei acestuia .

Resurse umane: persoane din familia de origine sau din familia extinsă care pot acorda sprijin în soluționarea problemelor, vecini, cunoștințe, personalul din echipa multidisciplinară, alți colaboratori, reprezentanți ai autorităților locale etc.

Fișa de activități este inclusă în dosarul fiecărui beneficiar

Echipa multidisciplinară cuprinde: coordonator, asistent social, asistent medical, psiholog, mediator social.

***Ghid pentru evaluare***

- Cunoștințele necesare se referă la:

Planificarea și organizarea muncii

Tehnici de suport și consiliere

- La evaluare se urmărește:

Creativitate în a motiva beneficiarii pentru realizarea sarcinilor zilnice în condițiile de viață existente care să ducă, la finalul intervenției, la dobândirea de către beneficiari a unor deprinderi adecvate

Abilitatea mediatorului social de a facilita formarea unor deprinderi adecvate legate de : igiena personală și a locuinței, frecventarea școlii, urmărirea stării de sănătate și participarea la campaniile de vaccinare

Corectitudine în utilizarea terminologiei specifică profesiei

Promptitudinea mediatorului social în a adapta programul la apariția unor situații neprevăzute

## ÎNTOCMIREA RAPORTULUI DE ACTIVITATE PRIVIND SITUAȚIA BENEFICIARILOR

### Descriere

Unitatea se referă la competența mediatorului social de a redacta rapoarte care să ofere informații clare și concise despre începutul intervenției și evoluția acesteia pentru fiecare caz în parte.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Întocmirea raportului</b>	1.1. Informațiile sunt înregistrate coerent și în mod cronologic 1.2. Informațiile sunt structurate în ordinea importanței și reflectă intervențiile realizate și rezultatele acestora pentru fiecare beneficiar în parte 1.3. Informațiile cuprinse în raport sunt clare, concise și oferă o privire de ansamblu asupra evoluției beneficiarului și a situației acestuia
<b>2. Evaluarea raportului împreună cu echipa multidisciplinară</b>	2.1. Raportul este analizat obiectiv la reuniunile de echipă în scopul identificării unor soluții optime pentru rezolvarea fiecărui caz în parte 2.2. Evaluarea este completă, se referă la toate soluțiile identificate, precum și combinații ale acestora 2.3. Evaluarea raportului este neutră și imparțială
<b>3. Formulează recomandări pe baza analizei raportului</b>	3.1. Recomandările sunt formulate în funcție de specificul fiecărui caz în parte 3.2. Recomandările sunt formulate folosind un limbaj de specialitate 3.3. Recomandările au ca scop oferirea de servicii adaptate beneficiarilor 3.4. Recomandările sunt introduse cu operativitate și corectitudine în planul de intervenție 3.5. Recomandările formulate sunt utilizate de echipă în mod eficient în scopul îmbunătățirii activităților

### *Gama de variabile:*

Modificarea evoluției fiecărui beneficiar în parte

Oferirea de informații clare, complete și adaptate momentului raportării

Specificul fiecărui caz în parte: tipurile de probleme, cultura din care provin beneficiarii, dorințele și opțiunile acestora, evoluția situației beneficiarilor pe parcursul intervenției etc.

Soluții identificate: continuarea intervenției pentru o perioadă mai mare de timp, modificarea tipului de intervenție, încetarea intervenției, orientarea beneficiarului către alte servicii etc.

Mediator social – 9 unități

***Ghid pentru evaluare***

- Cunoștințele necesare se referă la:

Noțiuni de tehnoredactare computerizată

Însușirea limbajului specific

Redactarea raportului lunar-reguli de bază

- La evaluare se urmărește:

Capacitatea de analiză și sintetiză a informațiilor cuprinse în dosar

Capacitatea de redare a informațiilor corect, clar și concis

Capacitatea de a utiliza corect terminologia specifică

Capacitatea de a-și asuma responsabilitatea pentru recomandările făcute echipei multidisciplinare