

Procedura privind relația personalului cu copiii în cadrul serviciului social „Centrul de zi pentru copii aflați în situații de risc de separare de părinți în comuna Vaideeni”, județul Valcea (cod serviciu social 8891 CZ-C-II)

Regulile privind relația personalului cu copii

Este total nerecomandată și neprofesională dezvoltarea de relații personale de orice natură cu beneficiarii:

Confidențialitatea este obligatorie.

Atitudinea și limbajul folosite în relația cu beneficiarii trebuie să fie un exemplu de urmat pentru aceștia. Rolul acestui program este de a clădi încrederea în sine a acestor persoane și de a le oferi un model de comportament acceptat social. Pentru aceasta:

- a) nu se admit expresiile jignitoare, atitudinile ofensatoare, limbajul dur;
- b) este obligatorie folosirea unui ton moderat al vocii;
- c) beneficiarii trebuie ascultați până la capăt, iar opinia lor trebuie respectată;
- d) beneficiarii nu trebuie lăsați în mod nejustificat să aștepte pentru a fi primiți; dacă se impune acest lucru perioada de așteptare trebuie redusă cât de mult posibil;
- f) beneficiarii trebuie să se simtă mereu confortabil și bine-veniți;
- g) toate deciziile luate și toate modificările aparute în program trebuie explicate atât beneficiarilor (cât și părinților acestora atunci când este cazul); de asemenea trebuie lămurite toate aspectele rămase neclare;
- h) angajații nu au voie să primească sau să solicite beneficiarilor cadouri, indiferent de forma lor, în schimbul serviciilor oferite.

În centru este interzisă aplicarea pedepselor fizice de orice formă, precum și privarea copilului de drepturile sale. De asemenea, este interzisă utilizarea oricăror forme de intimidare și discriminare, a tratamentelor inumane sau degradante și a agresiunilor verbale sau fizice conform legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.

Orice angajat, colaborator sau voluntar al organizației, care suspectează sau observă direct că un copil este abuzat sau neglijat, trebuie să realizeze un raport. Refuzul sau pierderea din vedere a raportării va rezulta într-o acțiune disciplinară îndreptată împotriva angajatului, colaboratorului, sau voluntarului și care poate duce la desfacerea contractului de muncă/contractului de voluntariat. Informația confidențială trebuie utilizată doar în scopuri profesionale și împărtășită doar cu părțile autorizate. Comunicarea privilegiată dintre profesionist sau voluntar și client nu constituie un motiv valid pentru a nu realiza această raportare.

Pentru a preveni situațiile de abuz și pentru a evita posibile complicații ale problemelor (în special în cazurile în care există istoric de abuz sexual/fizic) personalul centrului cunoaște și respectă regulile de interacțiune și contact fizic cu copiii beneficiari ai centrului cum ar fi:

- respectarea spațiului personal și a intimității copilului,
- îmbrățișarea copilului cu acordul acestuia și
- de preferință evitarea îmbrățișărilor frontale, în favoarea celor laterale.

În relația cu beneficiarul se vor promova comportamentele constructive, respectându-se următoarele principii de lucru:

- tratament egal, nediscriminatoriu pentru toți copiii;
- atitudine prietenoasă, binevoitoare, afectuoasă și acceptarea personalității copilului;
- ascultare activă și încurajarea verbală/non-verbală a copilului;
- atitudine empatică și manifestarea compasiunii;
- stabilirea unei relații pe bază de încredere;
- adoptarea unui comportament calm;
- manifestarea tactului și a diplomației în relația cu copilul;
- comunicare asertivă și explicarea deciziilor, sancțiunilor aplicate, când este cazul;
- respectarea confidențialității;
- respectarea promisiunilor făcute copilului;
- folosirea unui vocabular adecvat;
- stabilirea de reguli prin negociere cu beneficiarul.

În desfășurarea activității cu beneficiarul sunt strict interzise:

- indiferența; neimplicarea; neglijarea;
- neacordarea de timp suficient;
- învinuirea copilului;
- ridicarea tonului, vorbirea răstită;
- bruscarea copilului;
- bârfa;
- discriminarea, marginalizarea, umilirea;
- aducerea de acuzații și reproșuri nemeritate;
- etichetarea, utilizarea de porecle; jignirile; ironia.

Regulile privind limbajul, modul de exprimare, respectarea persoanei sunt valabile și pentru beneficiarii centrului. Astfel, copiii trebuie să:

- utilizeze formule de politețe în exprimare;
- să folosească un vocabular adecvat, fără cuvinte jignitoare la adresa adulților care îi îngrijesc;
- să discute deschis problemele pe care le au și să solicite sprijinul atunci când au nevoie;

- să participe, conform vârstei și a nivelului de dezvoltare, la stabilirea regulilor care îi vizează și să le respecte;
- să respecte deciziile adultului care îl privesc și care sunt adoptate în interesul său.

Se vor utiliza metode de disciplinare pozitivă:

- încurajarea unui comportament bun;
- stimularea auto-disciplinei și a respectului pentru ceilalți;
- stabilirea de limite realiste în funcție de vârstă și stadiul de dezvoltare al copilului;
- adultul să fie bun exemplu pentru copil;
- încurajarea copilului și evitarea ordinelor sau a instrucțiunilor;
- copilul trebuie lăudat, apreciat și trebuie să i se acorde atenție;
- menținerea constanței în decizii – „da” înseamnă „da”, iar „nu” înseamnă „nu”;
- dezvoltarea sentimentului stimei de sine.

Presedinte de sedinta,

Contrasemneaza pentru legalitate,
Secretar general al comunei
Marcu Ana-Maria Grațîela